



ザナドゥ サービスブリッジ

最終更新日: 2024年11月7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の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

自動翻訳

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
リモートタスクを使用してコンシューマーの要求を満たす.....	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
プロバイダー向け サービスブリッジ のインストールと構成.....	12
プロバイダーの サービスブリッジ の使用.....	39
サービスブリッジ コンシューマー向け.....	49
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.....	50
サービスブリッジタスクでのスクラッチパッドの使用.....	60
セールスと注文管理 との統合.....	60
サービスブリッジの参照.....	60
サービスブリッジデータモデル.....	60
サービスブリッジ for Providers とともにインストールされるコンポーネント.....	68
サービスブリッジ for Consumers とともにインストールされるコンポーネント.....	80
サービスブリッジ エラーログ.....	87
ドメインセパレーションと サービスブリッジ.....	88
サービスブリッジ によるインスタンスのクローン作成.....	89
サービスブリッジ (レガシー).....	93
サービスブリッジ の詳細 (従来).....	94
サービスブリッジ for Providers (従来) のペルソナとロール.....	96
サービスブリッジ (従来) のペルソナとロール.....	97
認定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する (従来).....	98
顧客の要求を履行するためのリモートタスク (従来).....	99
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).....	99
変換フレームワークを使用してリモートタスクデータを変換する (従来).....	100
サービスブリッジ の構成 (従来).....	100
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 (レガシー).....	100
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 (レガシー).....	120
サービスブリッジ (従来) の使用.....	125
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).....	125
サービスブリッジ でのサービス要求の実行 (従来).....	128

サービスブリッジでのプロアクティブサービスブリッジケース通知 (従来)..... 129

サービスブリッジ 参照 (レガシー)..... 129

サービスブリッジ データモデル (レガシー)..... 129

サービスブリッジ for Providers (従来) とともにインストールされるコンポーネント..... 133

サービスブリッジ (レガシー) とともにインストールされるコンポーネント..... 140

ドメインセパレーションと サービスブリッジ (従来)..... 143

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 (レガシー)..... 144

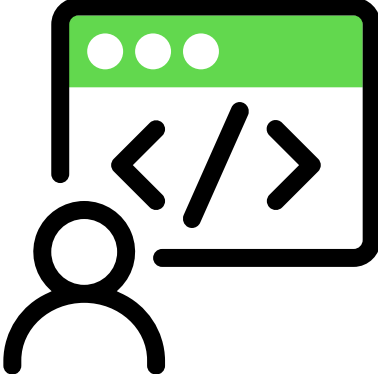
サービスブリッジ

ServiceNow® サービスブリッジ は複数の ServiceNow インスタンスを接続して、企業顧客からサプライヤー、システムインテグレーターまで、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、ユーザーが独自の ServiceNow インスタンスで作業する利便性を提供しながら、要求のコラボレーションと処理を容易にする摩擦のないエクスペリエンスを提供します。

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

開始するには

プロバイダー向け Service Bridge	コンシューマー向け サービスブリッジ	サービスブリッジ ナレッジベース
 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の詳細	 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学習する	 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。

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、アプリケーションについて学びます。

ここでは、次の内容について説明します。

- 「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
- リモートタスクを使用してコンシューマーの要求を満たす
- 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 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、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構築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 との統合を確立する方法について説明します。この統合により、プロバイダーは独自のインスタンスでサービス要求を簡単に受信して実行できます。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を提供できるようになりました。
- サービスブリッジにより、オンボーディングを迅速化し、登録者にサービスカタログを迅速に更新できます。
- 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統合に時間とコストがかかる必要がなくなります。

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**: ServiceNow を使用するコンシューマーとパートナーを簡単な登録プロセスで迅速にオンボーディングし、時間と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**: 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、セキュリティとコンプライアンスの要件を満たします。
- **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が最新であることを確認します。
- **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のワークフローにより、回転椅子操作を減らし、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すべてのサービスのプロバイダーが、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。
- **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、サービスブリッジ for Providers および サービスブリッジ for Consumers 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	• コンシューマーがインスタンスで実行できるサービス要求を生成できるように、インスタンスからリモートカタログを作成して公開します。 • 自分のタスクをコンシューマーのタスクと双方向に統合します。 • インシデントとケースをプロバイダータスク経由でコンシューマーの ServiceNow インスタンスにセットアップなしで送信します。
サービスブリッジ コンシューマー向け	• プロバイダーからエンタイトルメントが付与されたり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、生成された要求を履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プロアクティブ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、プロバイダーはリモートカタログアイテムをユーザーペルソナ別に分類し、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、コンシューマー管理者は、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 インスタンス内のコンシューマーのアカウントのアクティブな連絡先が自動的に [認定ユーザー] テーブルに追加され、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ペルソナごとにサービスを細分化できるようにします。これにより、コンシューマーは、プロバイダーのサービスへのインスタンス内のアクセスを簡単に定義できます。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、ペルソナを認定ユーザーにアサインして、リモートカタログアイテムへのアクセスを制御できるようになります。

- 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、各接続の許可ユーザーの最大数を設定できます。このため、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、「[認定ユーザーを追加](#)」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、そのアイテムをカタログとカテゴリにアサインしてアクティブ化できます。

例：

たとえば、ゴールド、シルバー、ブロンズの複数の SD-WAN 製品オファリングがあるとします。リモートカタログには、SD-WAN 製品に関連付けられた 20 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は、20 のサービスすべてに対する権利をコンシューマーに付与します。
- シルバー製品は、20 のサービスのうち 15 のサービスに対する権利をコンシューマーに付与します。
- ブロンズ製品オファリングでは、20 のサービスのうち 10 サービスのみに対する消費者の権利が付与されます。

これらの 20 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コンシューマーは、資格のあるサービスに対する権限のみを持ちます。

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するときに、(プロバイダーの) データにリアルタイムで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。これには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。

リモートタスクを使用してコンシューマーの要求を満たす

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履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することもできます。

リモートタスクを使用すると、タスクのデータを個別のインスタンスに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実行できます。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支援を要求します。
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ーールを調整したり、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資格を付与します。コンシューマーは、定義にトリガーを適用するか、アクティブな定義に基づいてプロバイダーに代わって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](#)」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、プロバイダーのインスタンスにケースとして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間のタスクデータの双方向フローを促進します。

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行う必要なく、すべてのプロバイダーと連携できます。

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 インスタンス間のタスクを統合し、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の間でリモートタスクの受信および送信データ (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 タスクの詳細については、「[リモートタスクを使用してコンシューマーの要求を満たす](#)」を参照してください。

サービスブリッジ for Providers 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を使用すると、これらのテーブルとフィールド間でデータを変換できるため、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しながら、ユーザーとコンシューマーが簡単に通信できるようになります。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。

リモートタスクには、変換フレームワークで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: スクリプトを実行する高度な変換を使用して、リモートタスクの受信データ値と送信データ値を決定します。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。

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、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い場合でも、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、最新の公開されたリビジョンのみがアクティブになり、新しいエンタイトルメントとして使用できます。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、アーカイブまたは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、非アクティブな状態に移行します。

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

詳細については、「[構成リビジョンを作成](#)」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してい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、プロバイダー 1.0 には サービスブリッジ、コンシューマー 1.0 には サービスブリッジ 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ます。
- プロバイダーは サービスブリッジ for Providers 2.0 にアップグレードすることを決定しましたが、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。

- 最新の構成リビジョン (アップグレードされたアプリケーションで作成されたもの) 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

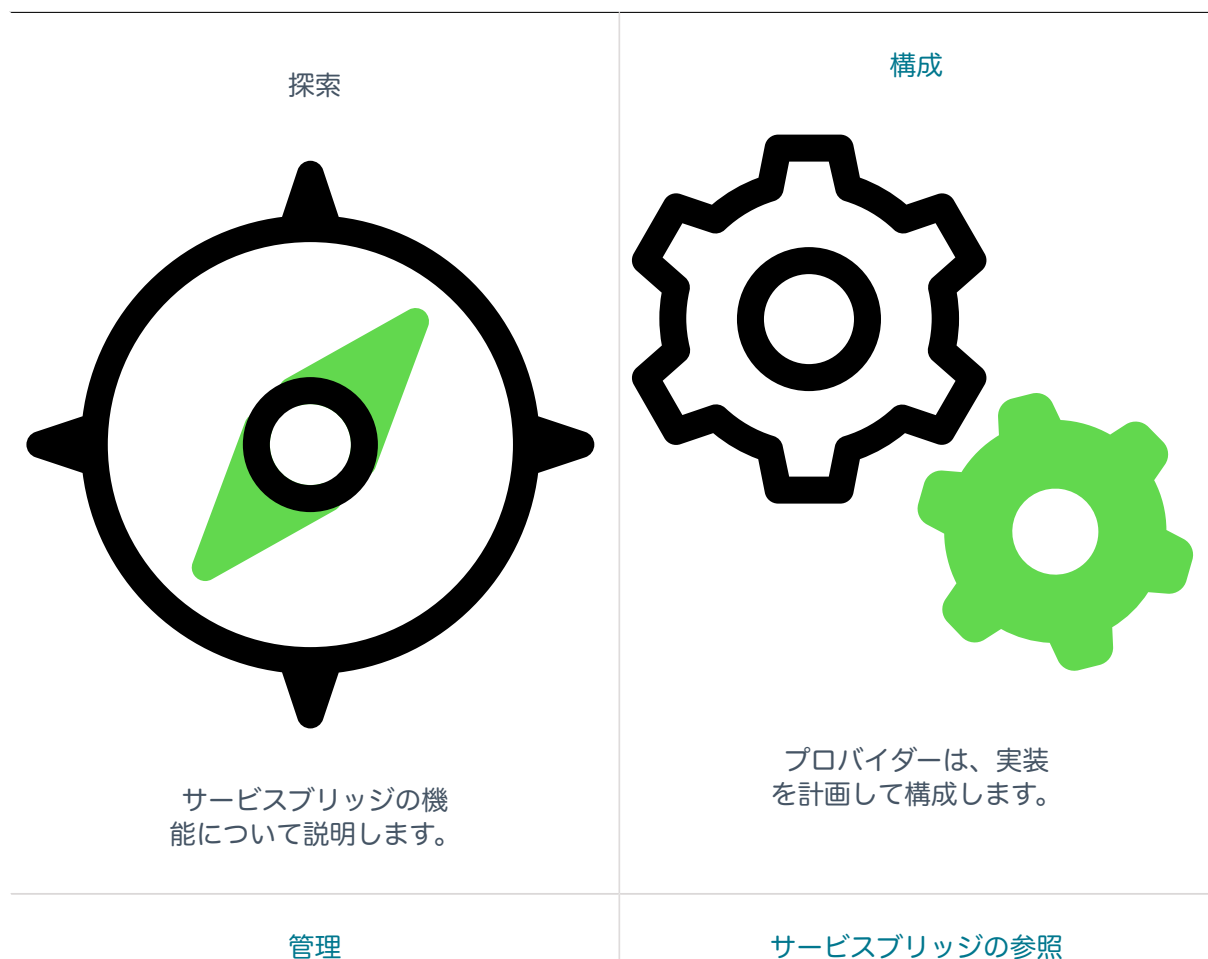
プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションを使用して、サービスのカタログを作成および公開し、コンシューマーから生成された要求を受信して履行し、コンシューマーインスタンスとの統合を確立します。

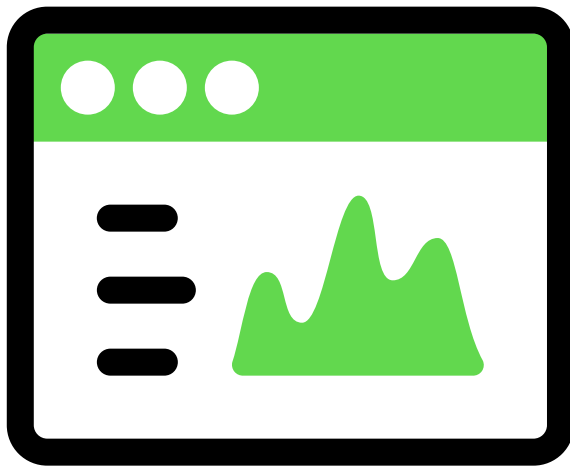
概要

プロバイダーは、次のことができます。

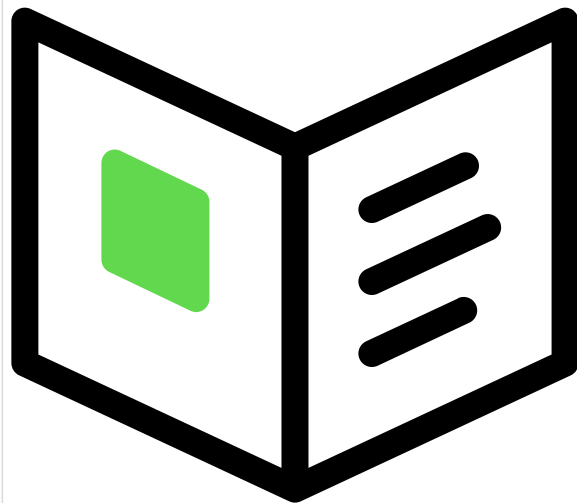
- インスタンス上でコンシューマーのリモートサービスカタログを作成して公開します。
- インスタンスをコンシューマーのインスタンスと統合します。
- コンシューマーの ServiceNow インスタンスからインスタンスでサービス要求を受信して履行します。

はじめに





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。



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

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

サービスブリッジ for Providers アプリケーションをセットアップして構成するには、次の手順に従います。

- i** 注: Xanadu 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、Xanadu リリースにアップグレードする前に、[プロバイダーのサービスブリッジ \(レガシー\) - 移行ユーティリティ \(KB1499823\)](#) の手順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、まだ `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
サービスブリッジ for Providers アプリケーションをインストールします。	「プロバイダ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。
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。 i 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。

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
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 ロールをアサインします。	「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。	「プロバイダー向け 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。	「サービスブリッジ for Providers 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。
認定ユーザー設定を更新します。	「認定ユーザーの設定の更新」 を参照してください。

プロバイダ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、 サービスブリッジ for Providers (sn_sb_pro) アプリケーションをインストールできます。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、[「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」](#)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

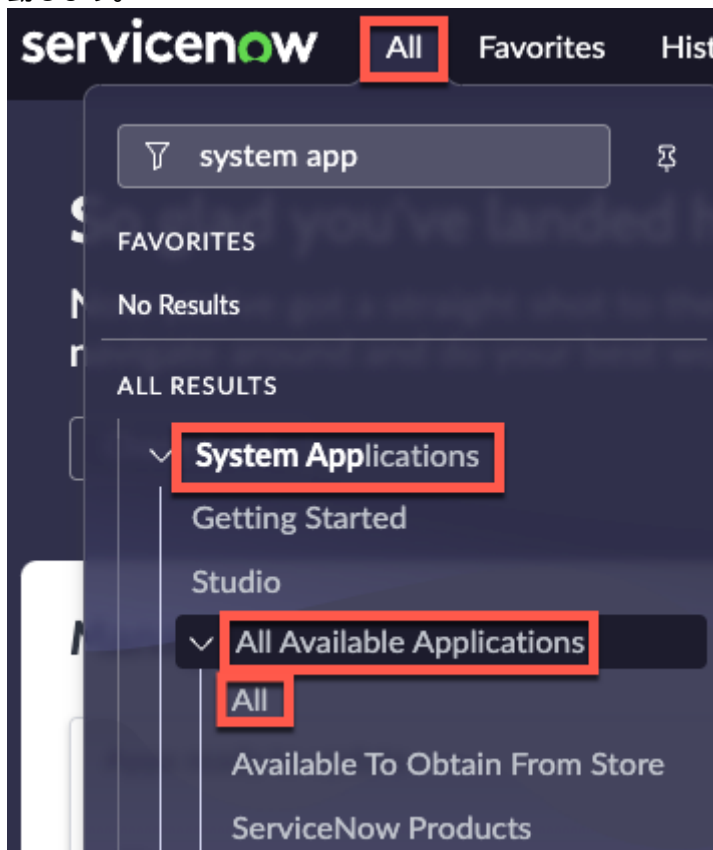
次のプラグインは、 サービスブリッジ for Providers アプリケーションとともに自動的にインストールされます。

- 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、[「サービスブリッジ for Providers 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. [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] > [すべて]に移動します。



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、依存するプラグインとアプリケーションそれぞれについて、インストール中であるか、既にインストールされているか、またはインストールする必要があるかを示します。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。

レガシ バージョンから移行するには、「[Service Bridge for Providers \(Legacy\) - Migration Utility \(KB1499823\)](#)」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的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、グローバルスクリプトをインストールする必要があります。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

- 移動先 **すべて > サービスブリッジプロバイダー > プロバイダー**。
- 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。名前にスペースや特殊文字が含まれているとエラーになります。
- [送信] をクリックします。

プロバイダーのユーザーロール

サービスブリッジ for Providers 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、複数の詳細なロールで構成される、アプリケーション内で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	タスク	ロール
開発者	- 認定された 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	- 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ためのフローデザイナー 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保守します。	- admin - sn_sb.admin 注: ユーザーが管理者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および公開するには、カタログ管理者ロールが必要です。
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	- 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。 - リモートカタログをコンシューマーのインスタンスに公開します。 - 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。 - サービスブリッジ転送ペイロードのトラブルシューティングを行います。	- admin - 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	- 消費者から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。	*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	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 要求を行う	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割り当てます。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は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. 移動先 **すべて** > **ユーザー管理** > **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. ロールをグループに追加します。
5. [保存] をクリックします。

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ト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。エントタイトルメントは、コンシューマーのインスタンス上のすべてのペルソナに対して生成されます。最後に、ペルソナを認定ユーザーに関連付けて、リモートレコードプロデューサーにアクセスできます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **サービスブリッジプロバイダー** > **管理** > **カタログペルソナ**.
2. [新規] をクリックします。
3. カatalogペルソナの名前と説明を入力します。
4. [送信] をクリックします。

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選択データをリアルタイムで取得できるようにする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. 移動先 [すべて > サービスブリッジプロバイダー > 管理 > リモート選択定義](#)。
3. [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。

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するときにクエリできるテーブルの名前。
名前	<code>security_admin</code> ロールを持つユーザーが変更できる自動アサイン名。
GlideRecordSecure	このオプションを選択すると、このテーブルに対するすべてのクエリが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: ◦ このテーブルに対するクエリは、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、リモート選択変数ごと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、このテーブルに対するすべてのクエリで、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が制限されます。 i 注: このフラグは、フィールドの名前が <code>account</code>、<code>u_account</code>、<code>company</code>、または <code>u_company</code> 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. [保存] をクリックします。
6. 移動先 [サービスブリッジプロバイダー > 管理 > 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	Description (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	コンシューマーのサービスポータルのカatalogレコードに表示される質問。
タイプ仕様	- 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の表示フィールド。 - 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. [送信] をクリックします。

タスクの結果

リモート選択変数が作成されます。

プロバイダー向け 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上の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。「[サービスブリッジ for Providers のリモートカタログでのリモートレコードプロデューサーの作成](#)」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 でのリモートレコードプロデューサーの変数の作成](#)」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たサービス要求です。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、ケースの作成、インシデントの作成、または変更要求の作成の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の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 ServiceNow インスタンスの両方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サンプルフォームを示しています。

リモートレコードプロデューサー

Variables (1)

Variable	Consumer criteria (1)	Catalog UI Policies
Remote record producer = SGRRP-Cus Activate	Active	Remote consumer criteria
	True	ALL COMPANY
		Domain: global

サービスブリッジ **for Providers** のリモートカタログでのリモートレコードプロデューサーの作成
サービスブリッジ for Providers のリモートカタログ作成の一環として、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

注: 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には、admin ロールを持たないユーザーにカタログ admin ロールを付与する必要があります。

手順

1. 移動先 **すべて** > サービスブリッジプロバイダー > 管理 > リモートカタログアイテム.
2. [新規] 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
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あり、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。  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。これは読み取り専用フィールドです。
フロー	用意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。
アクティブ	これは読み取り専用フィールドであり、[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。プロバイダーによって使用されている 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の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。
Description (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。

 **注:** 不要になった画像を削除することもできます。

6. [送信] をクリックします。

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](#) でのリモートレコードプロデューサーの変数の作成」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。

- 設定リビジョンのアーカイブ: 次を参照してください。 [構成リビジョンのアーカイブ](#)
- 構成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。
- 構成の廃止: [構成の廃止](#)
- 構成を削除する: 「[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 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. 移動先 [すべて](#) > [サービスブリッジプロバイダー](#) > [管理](#) > [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	サポートされている変数タイプは次のとおりです。 ◦ 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

フィールド	説明
	◦ IP アドレス ◦ Label ◦ List Collector ◦ 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 サポートされていない変数を使用すると、データが正しい形式で統合されない サービスブリッジ 可能性があります。
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	これは読み取り専用フィールドであり、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ます。
必須	変数を注文プロセスの一部として必須にするためのオプション。 i 注: この動作は、ページのロード時のみ適用されます。これは、クライアント API を使用して変更できます。
アクティブ	これは読み取り専用フィールドであり、[公開]、[廃止]、または [編集] 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の順に整理します。 たとえば、順序値が 1 の変数は、順序値が大きい他の変数よりも前に配置されます。
質問	カタログアイテムを注文しているユーザーに関連情報を取得するための質問です。

フィールド	説明
名前	質問を識別するための名前。 <i>i</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入力されます。
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ヒント。 次の変数にヒントを使用できます。 ◦ 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	変数のタイプに固有の値。

5. [送信] をクリックします。

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するには、上記の手順を繰り返します。

サービスブリッジ for Providers でのエンタイトルメントの作成

サービスブリッジ は、レコードプロデューサーやその他の構成に関連付けられたコンシューマー基準を使用して、適切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 コンシューマーにエンタイトルメント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、コンテンツに次のような資格を付与できます。

- 特定のコンシューマーへ。
- 特定のモデルのアクティブな販売済み製品を持つ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、毎晩スケジュール済みジョブとして実行されます。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対して資格が付与されます。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エンタイトルメントされます。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、変更が反映されます。

メリット

コンシューマーは、エンタイトルメントされたコンテンツを表示および要求できます。スケジュール済みジョブは夜間に実行され、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、更新が行われるとすぐにエンタイトルメントが確認されます。

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します。
- 新しいコンシューマーを サービスブリッジ に登録します。
- 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リフレッシュ] 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 **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 **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ことも、新しいコンシューマー基準を作成することもできます。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	コンシューマー条件の名前。
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：	クエリー対象のテーブルのレコードを照合するために使用できる会社またはアカウントを指定できます。クエリー対象のテーブルで使用可能なフィールド (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、[アカウント] フィールドを使用してテーブルをクエリするために使用されるため、このフィールドを [販売済み製品] テーブルで使用できます。
次に関する条件：	フィールドは、一致するレコードを検索するためにクエリを実行するテーブルを示します。

フィールド	説明
	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、照会されている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、コンシューマーと照合することができます。接続しているコンシューマーが会社のみの場合、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は、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の顧客にコンテンツを付与するために使用できます。

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にエンタイトルメントを付与します。サービスブリッジ接続テーブルのクエリに使用され、Boxeo をコンシューマーとしてフィルタリングされます。

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に資格を与えます。

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ます。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、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、コンシューマーがエンタイトルメントされてい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取得します。
- 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部門の場合、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。
- 変数を含む変数セット、またはスクリプティングを含む UI ポリシーは、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割り当て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、「[サービスカタログ変数セット](#)」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 での変数セットの作成

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. 移動先 **すべて** > サービスブリッジプロバイダー > 管理 > 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。 ◦ 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。 <code>max_rows</code> 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 <code>max_rows = 1</code> 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 でのリモートレコードプロデューサーの変数の作成](#)」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. [送信] をクリックします。
同じリモートレコードプロデューサーに対して追加の変数セットを作成するには、上記の手順を繰り返します。

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

サービスブリッジ for Providers でのリモートタスク定義の作成

プロバイダーは、リモートタスクのアサイン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. 移動先 **すべて** > サービスブリッジプロバイダー > 管理 > リモートタスク定義。
2. [新規] 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
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あり、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、ケーステーブルや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、ケーステーブルや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。プロバイダーによって使用されている 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の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。

フィールド	説明
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ると、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。
Description (説明)	このリモートタスク定義に関する詳細情報。

4. [送信] をクリックします。

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す。

受信フィールドフォーム

フィールド	Description (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	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直接更新されるタイミングを指定できます。次を選択できます。 ◦ 挿入する: リモートタスクが最初に挿入されたときにのみ、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。 ◦ 実行しない: 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、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このフィールドを使用できます。

フィールド	Description (説明)
	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、親レコードの作業メモに変更が反映されます。
[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コンシューマーテーブル。
ソースフィールド	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。 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  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) に対して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、および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。 - 同期タイミング: [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。 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。
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ていない場合、フィールドは仮想フィールドとして構成されます。仮想フィールドに指定された値は、ソースインスタンス

フィールド	Description (説明)
	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することができます。 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インバウンド・オプションを使用するか、<code>updateVirtualField</code> API を使用して更新できます。

8. [送信] をクリックします。
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	Description (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	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必要があるタイミングを、プロバイダーがコンシューマーに提案できるようにします。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 ◦ 挿入する： リモートタスクが最初に挿入されたときにのみ、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。 ◦ 実行しない: 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、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このフィールドを使用できます。
[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。

フィールド	Description (説明)
ソースフィールド	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。 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  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) に対して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、および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。 - 同期タイミング: [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。
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ていない場合、フィールドは仮想フィールドとして構成されます。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。 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 Virtual Outbound 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. [送信] をクリックします。

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	Description (説明)
コンシューマー条件	このリモートタスク定義に資格を付与する顧客の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

リモートタスク定義レコードがインスタンスに作成されます。このレコードは顧客のインスタンスとも同期され、現在コンシューマーのインスタンスで有効化を保留中です。[リモートタスク定義の自動アクティブ化] 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。

- 設定リビジョンのアーカイブ:次を参照してください。 [構成リビジョンのアーカイブ](#)
- 構成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。
- 構成の廃止:[構成の廃止](#)
- 構成を削除する:「[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 フローデザイナー を使用したリモートタスクの作成

プロバイダーは、フローデザイナーを使用して、顧客のリモートタスクを積極的に作成します。

始める前に

必要なロール: admin

手順

1. 移動先 **すべて > Flow Designer**.
2. Flow Designer ランディングページのメインヘッダーで、**New (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。

フロープロパティのフィールド

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

フィールド	アクション
Description (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のフィールド

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、Case [sn_customerservice_case] などです。
条件	フィルターの詳細。たとえば、アカウントは consumer-name です。
トリガーを実行	更新ごと

i 注: [詳細オプション] フィールドでは、値を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 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。
8. 次のフィールドに入力します。

フィールド	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 [Task]	トリガー - レコードが作成または更新されました - 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。

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、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。コンシューマーはすべて > サービスブリッジコンシューマー > 変換 同じプロセスに従います。

手順

1. 移動先 **すべて > サービスブリッジプロバイダー > 管理 > 変換**.
2. [新規] 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。

フォームを変換

フィールド	説明
番号	変換レコードの自動生成された番号。
Company (チェックアウト日時)	この変換が適用されるコンシューマー名。
すべての会社	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。 このフィールドを使用して、すべての会社に適応できるデフォルトの変換定義を作成します。 [All companies (すべての会社)] フィールドを使用すると、顧客アカウントの要件が類似している場合でも、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。 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。
タイプ	◦ シンプル:各インスタンスに既知の安定した選択リストがフィールドにある場合に使用されます。受信値と送信値に一致するように、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条件に使用されます。 ◦ 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 [シンプル] ま

フィールド	説明
	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 [シンプル] 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。たとえば、ケースなどです。
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。たとえば、State などです。このフィールドは、[タイプ] で [シンプル] 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。たとえば、 State などです。このフィールドは、[タイプ] で [シンプル] 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、この変換が入力する仮想フィールドを参照するために使用できます。

4. [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。

ラインの変換フォーム

フィールド	Description (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、[開く] 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。たとえば、10 です。
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、進行状況です。
顧客価値	顧客が選択した値を指定するオプション。例では 2。

- 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. [送信] をクリックします。
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

ServiceNow® インスタンスに変換レコードが作成されます。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は、自動的にそれらを使用します。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の更新

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. 移動先 **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。
 - 認定ユーザーの最大数: このフィールドは、[認定ユーザーを制限] 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。
 - 許可ユーザーを制限: コンシューマーのインスタンスで承認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承認済みユーザーが自動的に承認されます。
5. [更新] をクリックします。

i 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。

プロバイダーの サービスブリッジ の使用

プロバイダーは、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習します。

この項の内容は次のとおりです。

- [サービスブリッジコンシューマーの登録](#)
- [サービスブリッジ リモートカタログアイテム](#)
- [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でのスクラッチパッドの使用](#)

サービスブリッジコンシューマーの登録

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間のインスタンス間統合が確立されます。

始める前に

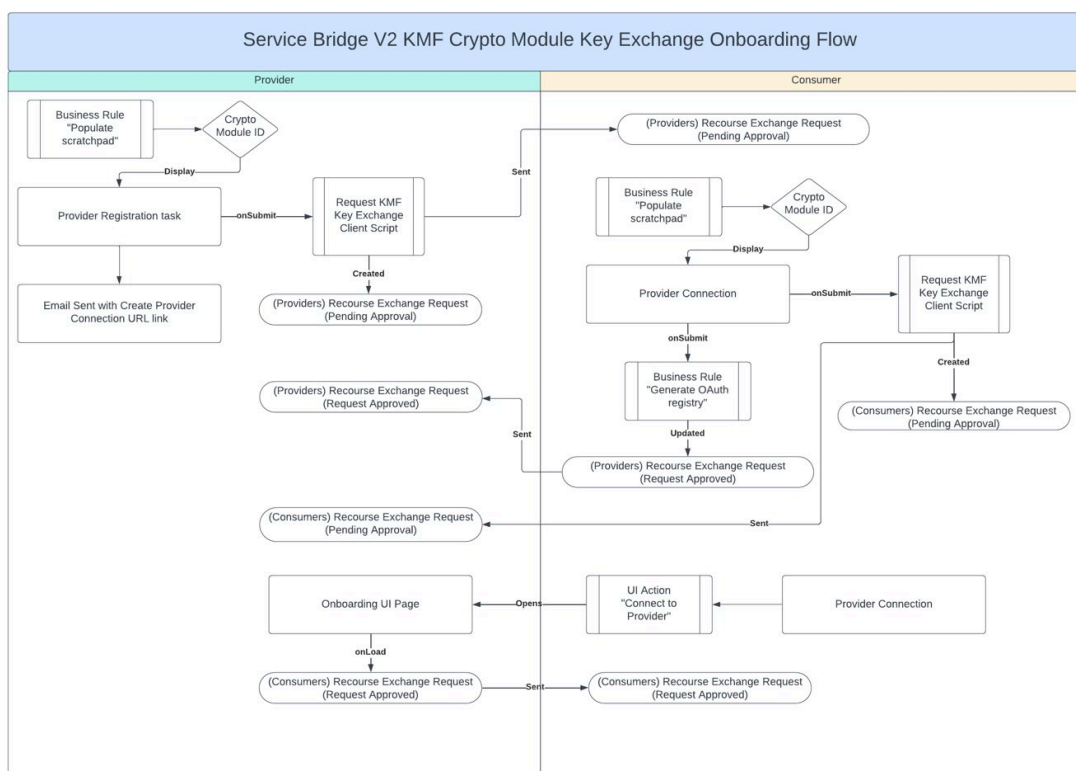
- 必要なロール：admin
- プロバイダーレコードが作成されている必要があります。「[サービスブリッジプロバイダーレコードの設定](#)」を参照してください。
- プロバイダーのインスタンスにコンシューマーの会社またはアカウントが存在し、sn_sb_pro.consumer ロールを持つユーザーまたは連絡先が会社に関連付けられている必要があります。本番インスタンスの場合、ユーザーは登録メールを受信するための有効なメールアドレスを持っている必要があります。
- 次を実行します：キー管理 > 健全性 (診断) を実行して、キー管理フレームワークの健全性チェックに合格したことを確認します。ヘルス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 ロールと 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、[KMF ロールの割り当て](#) の手順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

接続する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。この登録タスクが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作成されると、会社の連絡先にメールが届きます。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。メールには、コンシューマーが登録プロセスを完了できる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。



- i 注:** デモンストレーション目的で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に、コンシューマーの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してい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で OAUTH ページが開き、コンシューマーアドミニストレーターが 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. 移動先 **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、[**New**] 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。それ以外の場合、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. [保存] をクリックします。

メールが生成され、メール送信が有効になっている場合は、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て、コンシューマーアドミンに手動で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で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、すべての関連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. 移動先 **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. フォームの [コンシューマーをオフボード (**Off-Board Consumer**)] 関連リンクを選択します。
このアクションにより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にします。
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ドされ、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_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 (次のテーブルは、既存のすべてのタスクを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、各インスタンスにプロバイダタスクを作成します。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履行します。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、両方のインスタンスで進行状況を追跡できます。

一般的な サービスブリッジ リモートカタログアイテムには、次のようなものがあります。

- ヘルプ要求
- サービスに影響する問題
- サービスの変更要求

サービスブリッジ 要求の実行プロセス

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複製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複製され、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、エージェントが [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のプロバイダ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。コンシューマーが投稿するコメントは、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の要求のステータスが [クローズ済み] に更新されます。

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すると、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、自分に影響を与える問題に関する最新情報を事前に受け取り、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したときにプロバイダーのインスタンス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、実行プロセスはアラート監視によってプロアクティブ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. この場合、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. 顧客の主要連絡先に自動 カスタマーサービス管理 (CSM) 通知が送信されます。プロバイダータスク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の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が変更されると、プロバイダーのインスタンスで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でのスクラッチパッドの使用

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、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は自動的に同期されます。

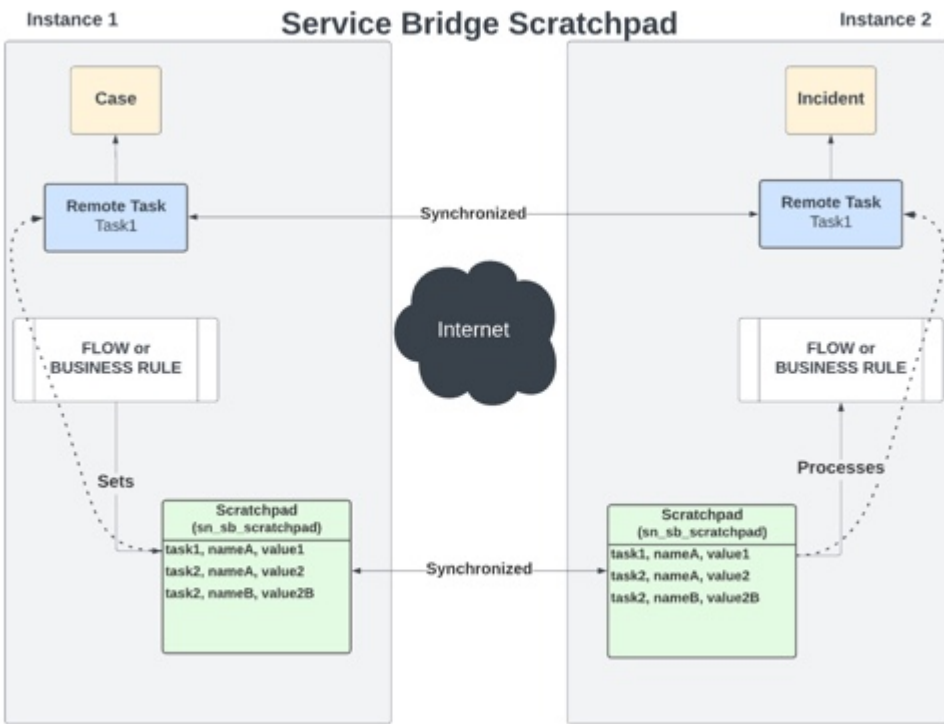
PSBScratchpadUtil API を使用すると、プロバイダーは、他の サービスブリッジ サービスの外部にある追加情報をコンシューマーと共有できます。詳細については、「[PSBScratchpadUtil - スコープ指定](#)」を参照してください。

CSBScratchpadUtil API を使用すると、コンシューマーは、サービスブリッジ サービスの外部にある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 :スコープ指定](#)」を参照してください。

i 注:

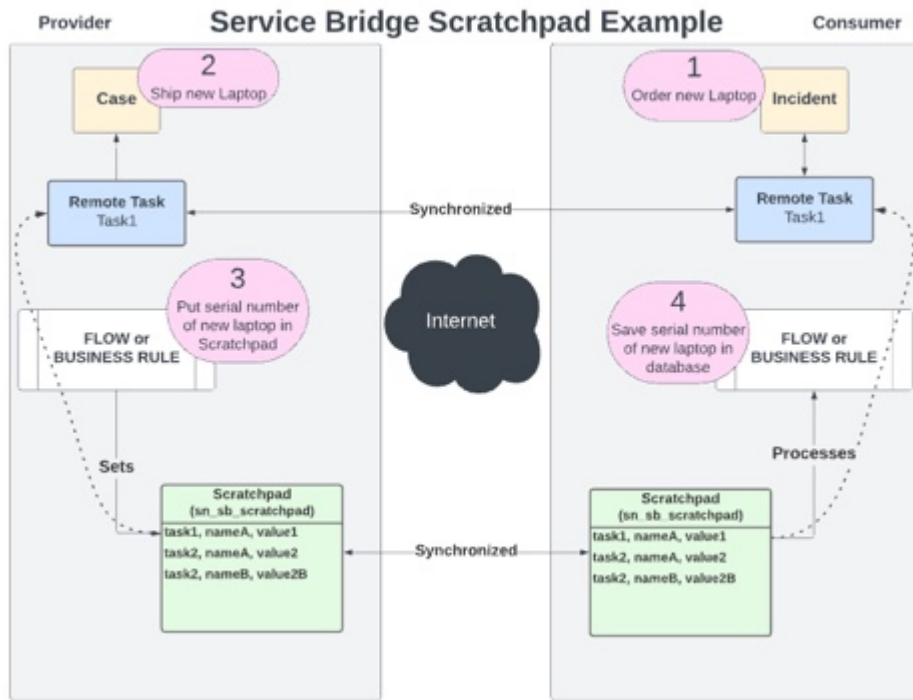
- 関連タスクが非アクティブ化または削除された場合、スクラッチパッドデータは 3 日後に削除されます。この設定は、`sn_sb_scratchpad.autodelete.days` プロパティを使用して変更できます。
- 各タスクには、最大 50 個のスクラッチパッドエントリを設定できます。
- スクラッチパッドのデータは 4000 文字を超えることはできません。

次の図は、インスタンス間でスクラッチパッドデータが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使用例: この例は、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スクラッチパッドのデータがどのように同期されるかを示しています。

- 消費者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。
- この要求は直ち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。
- 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ます。この情報は、自動的にコンシューマーに送信されます。
- コンシューマーのインスタンスで、スクラッチパッドデータが取得され、ローカルデータベースで更新されます。
- その後、ラップトップがコンシューマーにアサインされます。



構成リビジョンを作成

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。

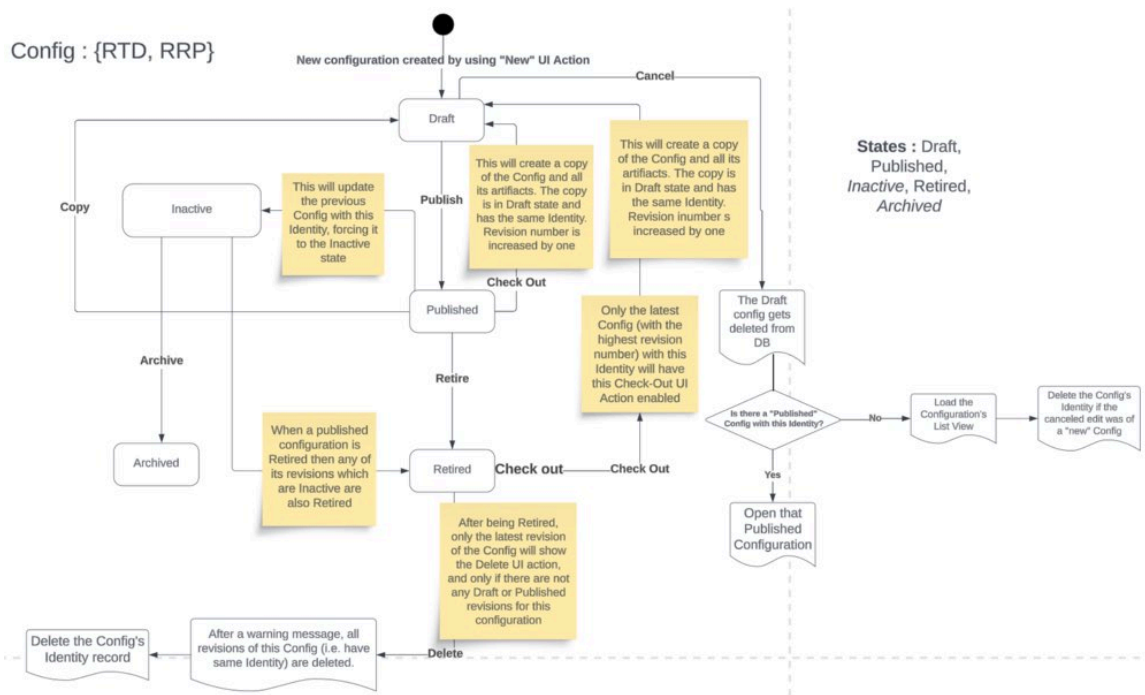
新しいリビジョンが展開されると、コンシューマーは新しいリビジョンを有効にして使用するか、古いリビジョンを引き続き使用できます。新しいリビジョンは、コンシューマーがリビジョンに設定されたサービスブリッジアプリケーションバージョンの互換性と互換性のあるサービスブリッジアプリケーションバージョンを使用している場合にのみアクティブ化できます。コンシューマーが新しいリビジョンを使用する場合は、サービスブリッジアプリケーションを構成に設定されている最小互換性にアップグレードする必要があります。

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され、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。



i 注：次のセクションでは、リモートタスク定義の構成リビジョンライフサイクルにおける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。

- 構成リビジョンの作成
- 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。

構成リビジョンの作成

1. に移動します。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。

i 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*] フィールドをメモします。このフィールドには、プロバイダーによって使用されている 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の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. [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。

State	Name	Revision	Created
Published	BK Request Item RTD	1	2024-06-03 01:02:44

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で使用でき、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、サービスブリッジコンシューマー > プロバイダー接続. 新しく公開された構成リビジョンは、[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

Type	Latest revision	Latest revision status	Entity reference	Consumer active revision
Remote record producer	1	Inactive	Remote record producer: BK: Check Revision	0
Remote task definition	3	Inactive	Remote task definition: BK: Catalog Task RTD	0
Remote task definition	4	Inactive	Remote task definition: BK: Activating Revision	0

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、以前のリビジョンは 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、最新の公開されたリビジョンのみがアクティブになり、コンシューマーで使用できます。

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] オプションと [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。
- 新しく作成された下書きリビジョンが不要な場合は、[キャンセル] を選択してその下書きリビジョンを削除します。すでに公開されているリビジョンは、チェックアウト または廃止で使用できます。

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。リビジョンがプロバイダーによって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 [アーカイブ化済み] に設定されます。次の手順では、リモートタスク定義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にも同じプロセスが適用されます。

1. に移動します。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(Copy)] オプションを使用して、設定のコピーを作成できます。

構成の廃止

公開された構成を廃止することができます。構成を廃止すると、その構成に関連付けられている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。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構成を選択します。
3. [廃止] を選択し、[OK] を選択します。廃止されると、コンシューマーはこの構成を使用できなくなります。

i 注: このオプションは、公開済みおよび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

次のいずれかの状態の構成リビジョンのコピーを作成できます。

- Published (公開済み)
- 非アクティブ
- アーカイブ化済み
- Retired (廃止)

1. に移動します。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. 上記のいずれかのステータスにあるリモートタスク定義構成の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場合がありますが、[**Delete**] オプションは、最新の廃止された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。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. 構成が不要になった場合は、[削除] を選択して削除します。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。

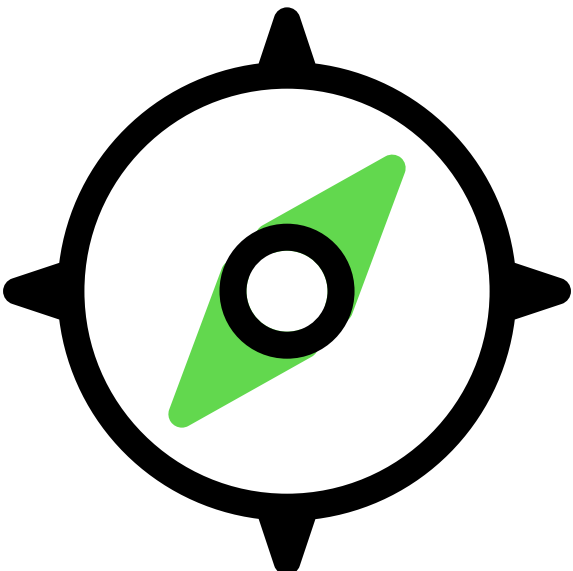
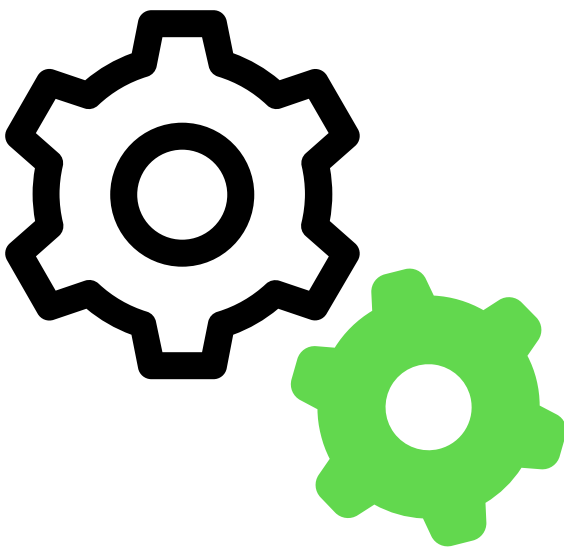
サービスブリッジ コンシューマー向け

サービスブリッジ for Consumers 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、共同作業を行います。

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が付与された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プロアクティブなタスクを受け取ります。

探索	構成	自動翻訳
 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。	 ドメインセパレーションしているコンポーネント

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、独自のインスタンスで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、まだ `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
サービスブリッジ for Consumers 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構成します。	「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。
承認済みユーザーを追加します。	「認定ユーザーを追加」 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。
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、 サービスブリッジ for Consumers アプリケーションをインストールできます。アプリケーションには、デモデータと、 ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインに関連する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、[「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」](#)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

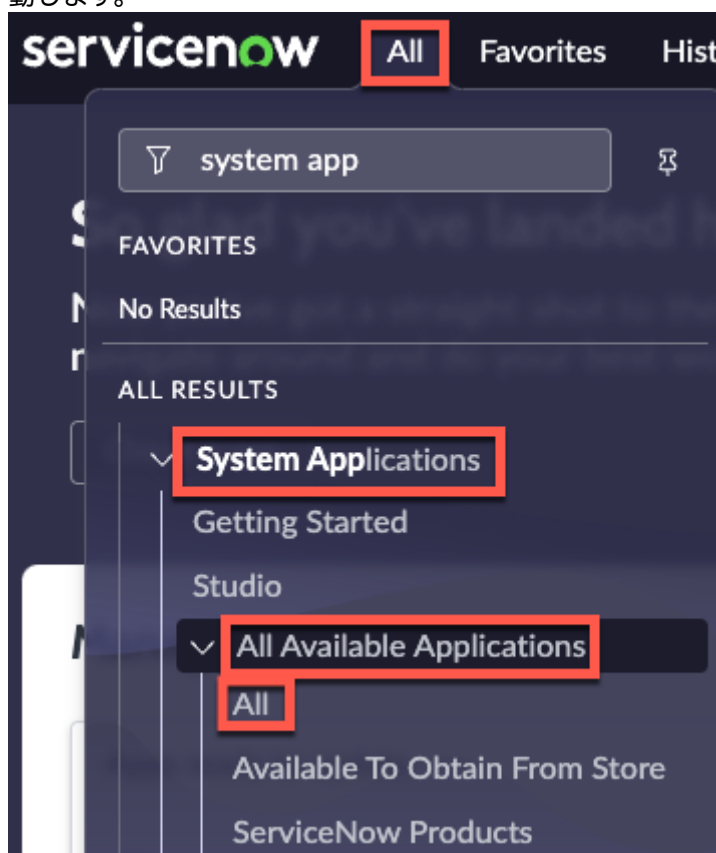
次のプラグインは、 サービスブリッジ for Consumers アプリケーションとともにインストールされます。

- 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、「[サービスブリッジ for Consumers 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. [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] > [すべて]に移動します。



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。

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は、サービスブリッジ 要求者ロ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アサインされている場合、ユーザーには要求者ロールと、リストされているペルソナの少なくとも 1 つが必要です。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、ユーザーの認定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、適切なペルソナが指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	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	- 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。 - 変換を作成および維持します。 - 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。 - サービスブリッジ転送ペイロードのトラブルシューティングを行います。	- admin - sn_sb.admin - sn_transport.admin
サービスブリッジ要求者	IT 管理者である	1 つ以上の外部ベンダーによって全体的または部分的にサポートされている何らかの形態の IT サービスの責任者です。 - 外部プロバイダーに対して行われるサー	- itil - sn_sb.requestor

コンシューマーペルソナ (続く)

ペルソナ	スキル	タスク	ロール
		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。	
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。サービスブリッジ for Consumers 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て、ユーザーのジョブの説明が変更されたときにそのユーザーのロールが自動的に更新されるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > ユーザー管理 > 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. [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) を実行して、キー管理フレームワークの健全性チェックに合格したことを確認します。ヘルス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 ロールと 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、[KMF ロールの割り当て](#) の手順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連絡先として設定する管理者の連絡先の詳細を要求する必要があります。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に送信された [プロバイダーに接続] リンクをクリックするか、プロバイダーの管理者から直接提供されたリンクをたどります。
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。

- i** 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か、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。別のユーザーが登録を試みると、OAUTH 認証ステップ中に登録は失敗します。

2. 移動先 **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。
ステータスを表示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で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にし、すべての関連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. 移動先 **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. [Off-Board Provider] をクリックします。
このアクションにより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にします。
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・ボックスを選択し、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。
 - 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. 移動先 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] タブをクリックし、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. [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] をクリックしてエンタイトルメントをアクティブ化します。

6. [リモートタスク定義] タブをクリックし、有効にするリモートタスク定義を選択します。
7. [リモートタスク定義] ページで、[アクティブ化] をクリック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アクティブ化して、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できるようにするには、プロバイダーが最初に 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](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **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 [シンプルトリガー] 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単純なトリガーを設定すると、タスクレコードの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]、[同期タイミング]、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。
これらの送信フィールドはプロバイダーが定義します。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受信フィールドから作成され、リモートタスクフォームに表示されます。
7. [Activate (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、受信マッピングと送信マッピングを確認できます。

認定ユーザーを追加

コンシューマーは、新しい認定ユーザーを追加して、プロバイダーから権利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. 移動先 **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、プロバイダーからエンタイトルメントされた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	Description (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. [Activate (アクティブ化)] をクリックします。

タスクの結果

認定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 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
- 同期条件を持つ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

タスクをプロバイダーと同期する前に、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サブフローを添付し、承認などのプロセスを実行できます。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の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。レコードをプロバイダーに同期するには、サブフローでプロバイダータスクの [同期] というフィールドを **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. 移動先 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、プロバイダー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ータスクで *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. [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、プロバイダータスクがプロバイダーインスタンスに同期されます。

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ワークフローを有効にします。

始める前に

- 必要なロール：admin
- リモートタスク定義は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. 移動先 **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利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. [送信] をクリックします。
親タスクに戻ると、[リモートタスク] 関連リストに新しく作成されたリモートタスクが表示されます。
 - i 注：** リモートタスクは非同期的に作成され、親タスクフォームがすぐにロードされる場合は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. 移動先 **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いて新しい親タスクが作成されます。
8. 新しく作成し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 (ステータス)] フィールドが [Connected (接続済み)] 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、[Short Description (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で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] フィールドに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上の 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、エラーがない場合、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、リモートタスクは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します。

インスタンス間のデータ同期を停止するには、プロバイダーインスタンス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、[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な場合にのみ機能します。

コンシューマーインスタンスの設定の構成

コンシューマーは、インスタンスの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. 移動先 **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. [Related Links (関連リンク)] で、[**Settings (設定)**] タブをクリックし、[**New (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化する場合は、[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化する場合は、[リモートタスク定義の自動アクティブ化] 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。

- 認定ユーザーの最大数: このフィールドは、[認定ユーザーを制限] 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。
- 許可ユーザーを制限: コンシューマーのインスタンスで承認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承認済みユーザーが自動的に承認されます。

9. [更新] をクリックします。

サービスブリッジタスクでのスクラッチパッドの使用

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、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でのスクラッチパッドの使用](#)」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、Service Bridge を使用し、Service Bridge 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、注文の履行の迅速化、精度の向上、顧客満足度の向上が可能になります。詳細については、「[サービスブリッジを使用したプロバイダーの注文管理](#)」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

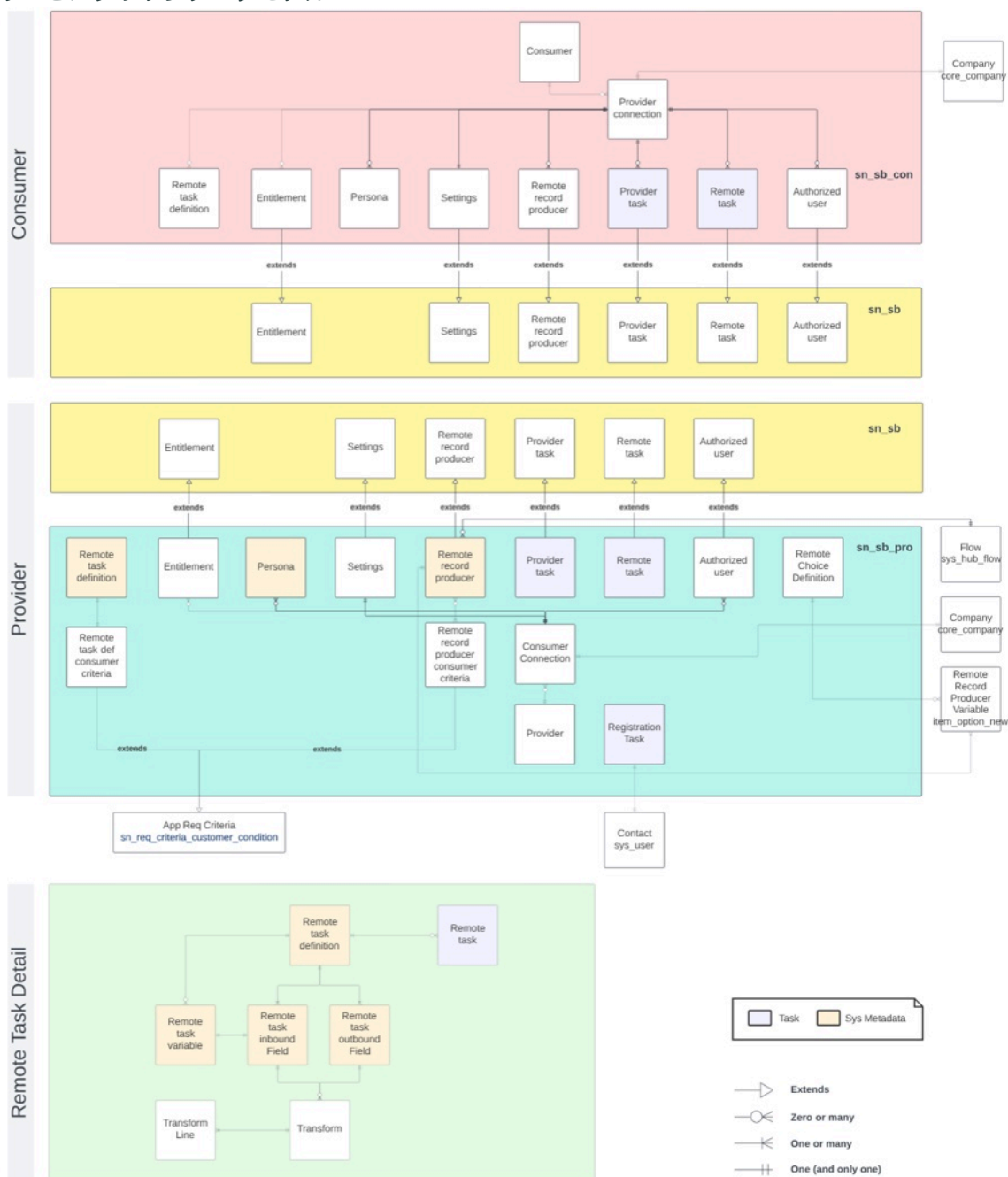
サービスブリッジアプリケーションのデータモデルは、サービスブリッジで使用するテーブルが互いにどのように関連しているかについての洞察を提供します。

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保存します。

- 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



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/更新	削除	作成
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/更新	削除	作成
エンタイトルメント [sn_sb_entitlement]	admin sn_sb.admin	admin	なし	なし
プロバイダータスク [sn_sb_provider_task]	admin sn_sb.admin sn_sb.requestor	admin sn_sb.admin sn_sb.requestor	admin	admin 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	admin sn_sb.admin	admin	admin	admin
リモートタスク [sn_sb_remote_task]	admin 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]	admin	なし	なし	なし
変換 [sn_sb_transform]	admin sn_sb.admin	なし	なし	なし
ラインの変換 [sn_sb_transform_line]	admin sn_sb.admin	なし	なし	なし

サービスブリッジ プロバイダー向けデータモデル

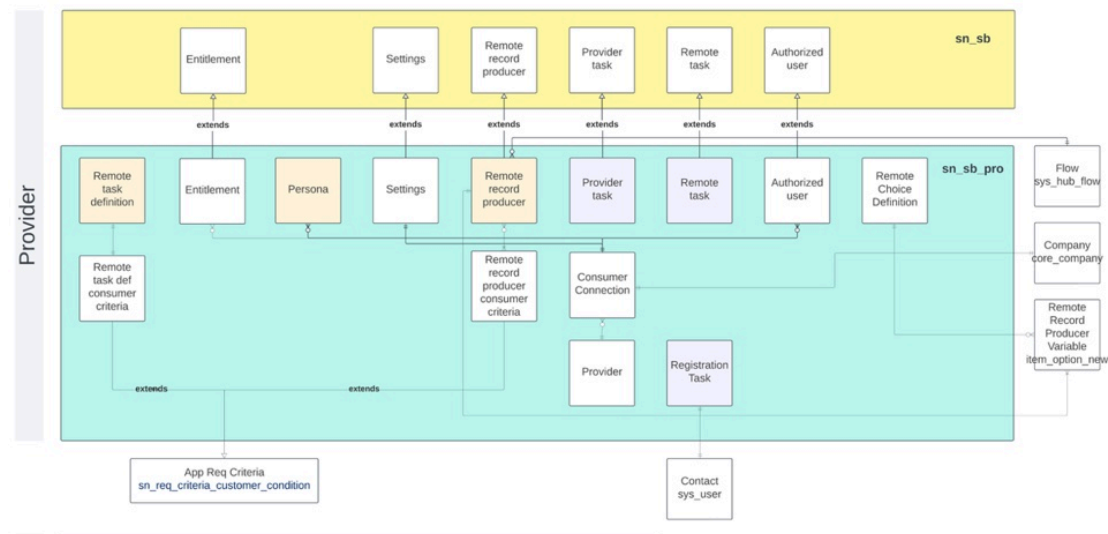
プロバイダー向け サービスブリッジ データモデルは、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションで使用されるテーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

サービスブリッジ for Providers アプリケーションデータモデルでは、次のタイプのテーブルを組み合わせデータで格納します。

- サービスブリッジ プロバイダーアプリケーションテーブルの
- 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/更新	削除	作成
認定ユーザー [sn_sb_pro_authorized_user]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
コンシューマー接続 [sn_sb_pro_consumer_接続]	admin sn_sb.admin	admin	admin	admin
エンタイトルメント [sn_sb_pro_entitlement]	admin sn_sb.admin	なし	なし	なし
受信フィールド [sn_sb_pro_inbound_field]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
送信フィールド [sn_sb_pro_outbound_field]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
ペルソナ	admin	admin	admin	admin

サービスブリッジ for Providers 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/更新	削除	作成
[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]	admin sn_sb.admin	admin	admin	admin
プロバイダータスク [sn_sb_pro_provider_task]	admin sn_sb.admin sn_sb.requestor	admin sn_sb.admin sn_sb.requestor	admin	admin sn_sb.admin sn_sb.requestor
登録 [sn_sb_pro_registration]	admin sn_sb.admin sn_sb_pro_consumer	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
リモート選択 定義 [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	admin 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]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
コンシューマー基準 [sn_sn_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
リモートサービス [sn_sb_pro_remote_service]	admin sn_sb.admin	admin	admin	admin
リモートタスク sn_sb_con_remote_task]	admin sn_sb.admin sn_sb.remote_task	admin sn_sb.admin sn_sb.remote_task	admin sn_sb.admin sn_sb.remote_task	admin sn_sb.admin sn_sb.remote_task

サービスブリッジ for Providers 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/更新	削除	作成
	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
変換 [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 コンシューマー向けデータモデル

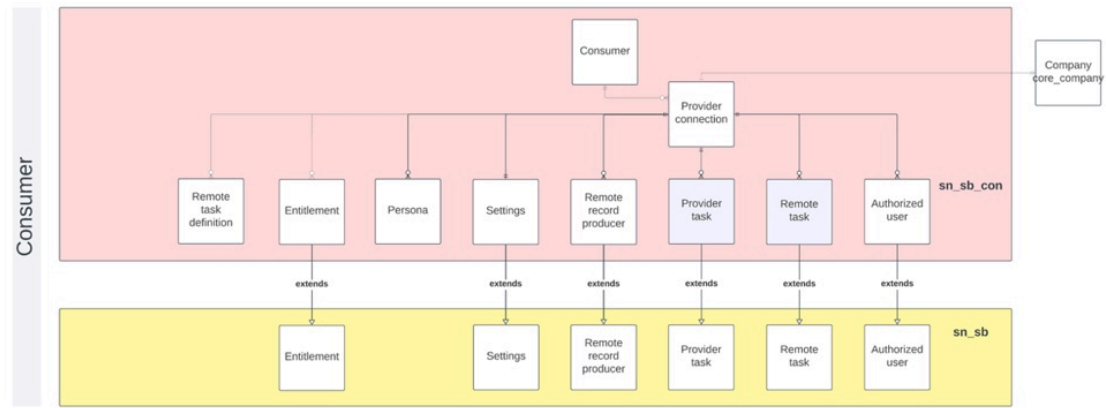
サービスブリッジ for Consumers データモデルは、サービスブリッジ for Consumers アプリケーションで使用されるテーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

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保存します。

- 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用です
- 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 Consumers 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。

Service Bridge for Consumers 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/更新	削除	作成
認定ユーザー [sn_sb_con_authorized_user]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
コンシューマー [sn_sb_con_consumer]	admin sn_sb.admin	admin	admin	admin
エンタイトルメント [sn_sb_con_entitlement]	admin sn_sb.admin	なし	なし	なし
受信フィールド [sn_sb_con_inbound_field]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	なし	なし
送信フィールド [sn_sb_con_outbound_field]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	なし	なし
ペルソナ [sn_sb_con_persona]	admin sn_sb.admin	なし	なし	なし
プロバイダー接続 [sn_sb_con_provider_接続]	admin sn_sb.admin	admin	admin	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/更新	削除	作成
プロバイダタスク [sn_sb_con_provider_task] sn_sb_requestor	admin sn_sb.admin sn_sb_requestor	admin sn_sb.admin sn_sb_requestor	admin	admin 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	admin	admin	なし	なし
リモートレコードプロ デューサー [sn_sb_con_remote_record_ sn_sb_requestor プロデューサー]	admin sn_sb.admin sn_sb_requestor	なし	admin sn_sb.admin	なし
リモートタスク [sn_sb_con_remote_task] sn_sb_remote_task 作成者	admin sn_sb.admin sn_sb_remote_task 作成者	admin sn_sb.admin sn_sb_remote_task 作成者	admin sn_sb.admin sn_sb_remote_task 作成者	admin 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 作成者	admin sn_sb.admin sn_sb_remote_task_ 作成者	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	なし
変数 [sn_sb_con_remote_ task_variable]	admin sn_sb.admin	なし	なし	なし
サービスブリッジの設定 [sn_sb_con_service_ bridge_settings]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	なし	なし
リモート選択 [sn_sb_con_st_	admin sn_sb.admin	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/更新	削除	作成
remote_choice]	sn_sb_requestor			
変換	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_con_transform	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin

サービスブリッジ for Providers 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、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る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。

インストールされるロール

次のロールは、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。

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]	- 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にサービスを要求および監視できるようにします。 i 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スタッフのメンバーには、このロールが必要です。 - リモートレコードプロデューサーおよびプロバイダータスクへのアクセスを提供します。	該当なし
サービスブリッジ読み取り [sn_sb.read]	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	該当なし

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るロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	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提供します。	
サービスブリッジ アドミン [sn_sb.admin]	- 通常、顧客側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提供します	- 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、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ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	Description (説明)
重複するリモートタスクの挿入を中止	sn_sb_pro_remote_task	リモートタスクが既に存在する場合は、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。
重複する URL の場合は中止	sn_sb_pro_consumer_接続	重複する URL がすでに存在する場合、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されている場合は中止	sn_sb_pro_inbound_field	名前が重複している場合、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されている場合は中止	sn_sb_pro.outbound_field	名前が重複している場合、送信フィールドの挿入を中止します。

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	Description (説明)
リモートタスク定義が編集できない場合は中止	sn_sb_pro_remote_task_def_customer_criteria	関連付けられたリモートタスク定義が編集可能な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が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な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が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な状態でない場合、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	が重複レコードである場合、リモートタスク定義の公開をブロックします。
接続がない場合はリモートタスクの作成を中止	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、何も見つからない場合は挿入を中止します。
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。
cat_item名をg_scratchpadに追加	item_option_new	カタログアイテム名を画面上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する	sn_sb_pro_persona	同じ名前でペルソナレコードが作成されないようにします。

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	Description (説明)
一意で更新可能な保証	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する	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。
トランスポート接続を作成または更新	sn_sb_pro_consumer_接続	接続変更時に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、関連付けられているすべてのリモートタスクが切断されます。
表示スコープの不一致の警告	Item_option_new	スコープが正しくない場合に変数レコードに警告を表示します。

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	Description (説明)
親削除時のエラー RT	タスク	親タスクが削除されると、関連付けられているすべてのリモートタスクのステータスが [エラー] ステータスに設定されます。
編集時に RRP を強制的にドラフトステータスにする	catalog_ui_policy_action	関連レコードの編集時に、リモートレコードプロデューサーの状態をドラフトに設定します。
編集時に RRP を強制的にドラフトステータスにする	sys_attachment	関連レコードの編集時に、リモートレコードプロデューサーの状態をドラフトに設定します。
編集時に RRP を強制的にドラフトステータスにする	catalog_ui_policy	関連レコードの編集時に、リモートレコードプロデューサーの状態をドラフトに設定します。
編集時に RRP を強制的にドラフトステータスにする	question_choice	関連レコードの編集時に、リモートレコードプロデューサーの状態をドラフトに設定します。
編集時に RRP を強制的にドラフトステータスにする	item_option_new	関連レコードの編集時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。
更新セットへの更新を強制	item_option_new	レコード編集時に更新セットを強制的に更新します。
更新セットへの更新を強制	catalog_ui_policy	レコード編集時に更新セットを強制的に更新します。
更新セットへの更新を強制	catalog_ui_policy_action	レコード編集時に更新セットを強制的に更新します。
更新セットへの更新を強制	question_choice	レコード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。

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	Description (説明)
ペルソナ更新の生成エ 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。
許可されたユーザー転 送を処理	sn_sb_pro_authorized_user	トランスポート層を介した許可された ユーザー変更の送信を管理します。
会社と URL で登録タス クを制限する	sn_sb_pro_registration	会社と URL で登録タスクを制御します。
プロバイダーへの顧客 詳細の入力	sn_sb_pro_provider_task	コンシューマー接続から挿入されたプロ バイダータスク情報を入力します。
スクラッチパッドに入 力	sn_sb_pro_registration	登録時の関連情報をスクラッチパッドに 入力します。
サービスブリッジの バージョン変更を伝搬	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による却下の処理。
リモート選択:属性 フィールドの更新	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。
マッピングのコン 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 変数タイプの制限	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。

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	Description (説明)
RTD アクティベーションでエラーが発生した RT を再試行	sn_sb_pro_remote_task_def	関連するリモートタスク定義がアクティブになっていて、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	サービスブリッジの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時に会社を設定	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	コピー時にリモートレコードプロデューサーの状態の設定を管理します。
デフォルト値の設定	sn_sb_pro_authorized_user	許可されたユーザーの挿入時に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時の送信変数 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	プロバイダータスク番号を同期プロバイダータスク番号に設定します。
リモートタスク番号の設定	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エラーの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	親タスクの添付ファイルを関連するリモートタスクに同期します。

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	Description (説明)
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	同期されたりモートタスクの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転送をトリガー	sys_attachment	トランスポートレイヤーを介して同期され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移送をトリガー	sn_sb_pro_entitlement	トランスポート層を介したエンタイトルメントの同期を管理する
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挿入の同期を管理します。
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の同期を管理します。
トリガープロバイダーのリモートタスクトランスポート	sn_sb_pro_remote_task	トランスポート層を介したり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更新をトリガー	sn_sb_pro_remote_task	トランスポートレイヤーを介したりモートタスク更新の同期を管理します。
SBScratchpad トランスポートのトリガー	sn_sb_scratchpad	トランスポート層を介したスクラッチパッド更新の同期を管理します。
トリガー設定の転送	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 へのコメントを更新	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	変更時にリモートレコードプロデューサーペルソナを更新します。

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	Description (説明)
認定ユーザーのフィールド値を検証	sn_sb_pro_service_bridge_設定	[認定ユーザー] フィールド値を更新したときに検証します。
認定ユーザーの最大数を検証	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、 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テーブル

テーブル	Description (説明)
認定ユーザー [sn_sb_pro_authorized_user]	認定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。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、レコードをエンタイトルメントされたコンシューマーに関連付け、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関連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_	リモートレコードプロデューサーに帰属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

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	Description (説明)
consumer_criteria]	デューサーに対する資格がどのコンシューマーに付与されるかを制御します。
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上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がどのコンシューマーにあるかを制御します。
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。プロバイダーとコンシューマー間のさまざまな サービスブリッジ 設定を調整して管理します。
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

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次のフローがインストールされます。

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るフロー

フロー	Description (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]	プロアクティブ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の受信プロバイダータスクを管理します。
サービスブリッジ登録を処理 [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]	プロバイダータスクから親タスクに添付ファイルを同期します。

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るフロー (続く)

フロー	Description (説明)
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 task_Updateへのサービスブリッジインシデント [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タスクからケースの更新 [service_bridge_provider_task_to_case_update]	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。
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。
インシデント更新に対するサービスブリッジプロバイダータスク [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。

インストールされたサブフロー

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。

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るサブフロー

サブフロー	Description (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。

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るサブフロー (続く)

サブフロー	Description (説明)
プロバイダタスクから変更を作成 [create_change_from_provider_task]	プロバイダタスクから親タスクの変更を作成します。
プロバイダタスクからインシデントを作成 [create_incident_from_provider_task]	プロバイダ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。
無効なプロバイダタスクを処理 [process_invalid_provider_task]	無効な構成を持つプロバイダタスクを管理します。
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。

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るフローアクション

フローアクション	Description (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]	指定されたり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	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 for Providers 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	Description (説明)
[create_remote_task_for_consumer]	
ファイルサービスブリッジ登録メールイベント file_service_bridge_registration_email_event]	サービスブリッジ登録時に情報を記載した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。
プロバイダタスクvars_jsonを解析 [parse_provider_task_vars_json]	プロバイダタスクの vars json フィールドを解析します。
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。

サービスブリッジ for Consumers 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る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。

インストールされるロール

サービスブリッジ for Consumers アプリケーションとともに次のロールが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]	通常、顧客側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	- sn_sb.read - sn_sb.requestor - sn_sb.remote_task_creator

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 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	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提供します	• flow_designer • カタログ
サービスブリッジ読み取り [sn_sb.読む]	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	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およびプロバイダータスクへのアクセスを提供します	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	Description (説明)
重複するリモートタスクの挿入を中止	[sn_sb_con_remote_task]	同じ親と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。
重複する URL の場合は中止	[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。
接続がない場合はリモートタスクの作成を中止	[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済み変数を確認	[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。

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	Description (説明)
リモートタスク定義の簡易トリガーを確認	[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。
同期されたりリモートタスクに親を作成	[sn_sb_con_remote_task]	同期されたり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、関連レコードが削除されます。
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が切断されます。
親削除時のエラー 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がエラーになります。
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。
許可されたユーザー転送を処理	[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層経由で送信します。
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ると、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の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を入力	[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への変更を管理します。

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	Description (説明)
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。
サービスブリッジのバージョン変更を伝搬	[v_plugin]	バージョンが更新されると サービスブリッジ 設定を追跡して更新します。
リモート選択: キャッシュユーザー選択	[sn_sb_con_provider_task]	同じデータに対する要求が繰り返されないように、ユーザーの選択をキャッシュします。
RTD アクティベーションでエラーが発生した 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たときに、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。
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]	挿入操作中の [設定] でコンシューマーアプリケーションのバージョンの 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]	作成時に許可されたユーザーに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に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詳細を設定	[sn_sb_con_transform]	仮想変換に関する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ている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]	リモートタスクから親タスクに添付ファイルを同期します。

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	Description (説明)
変更された添付ファイルの転送をトリガー	[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 トランスポートをトリガー	[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ー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転送のトリガー	[sn_sb_con_remote_task]	挿入または削除操作中にトランスポート層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。
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てスクラッチパッド同期をトリガーします。
トリガー設定の転送	[sn_sb_con_service_bridge_settings]	トランスポートレイヤーを介して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の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]	削除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更新します。
更新時にエンタイトルメントステータスを更新	[sn_sb_con_persona]	更新時にエンタイトルメントに関する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。

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	Description (説明)
アクティベーションを検証して セットアップを完了	[sn_sb_con_remote_ record_producer]	アクティブ化の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	Description (説明)
認定ユーザー [sn_sb_con_authorized_user]	認定ユーザー。
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側テーブル。
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の受信フィールド。
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]	コンシューマーをプロバイダーインスタンスにリンクし、ベース接続テーブルを拡張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	リモート選択クエリのコンシューマー側キャッシュ。

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	Description (説明)
[sn_sb_con_remote_choice_cache]	
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す。
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。
サービスブリッジの設定 [sn_sb_con_service_bridge_settings]	コンシューマー側の設定レコード サービスブリッジ、設定ベーステーブルを拡張します。
リモート選択 [sn_sb_con_st_remote_choice]	コンシューマー側のリモート選択レコード。
変換 [sn_sb_con_transform]	コンシューマー側の変換レコードは、変換ベーステーブルを拡張します。

インストールされたフロー

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次のフローが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	Description (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。

インストールされたサブフロー

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。

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サブフロー

サブフロー	Description (説明)
RPS プロバイダー接続エラーを修復 [repair_rps_provider_connection_error]	エラー状態のときに、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	Description (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。
レコードプロデューサーとリモート選択依存変数の作成 [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

i 注: Xanadu 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、このテーブルには次の既知のエラーが表示されています。

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であるかどうかを確認します。
2. プロバイダーへの登録中: 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時: 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受信エラーと送信エラー
5. ハートビート接続

エラーを表示して診断し、表示される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、次の詳細が記載されています。

- 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. 移動先 **すべて > サービスブリッジプロバイダー > 管理 > 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、**すべて > サービスブリッジコンシューマー > 管理 > エラーログ**.

2. [番号] リンクをクリックしてエラーを表示します。
3. 次の詳細が表示されます。

フィールド	説明
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、以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、[Cause] は [Unknown] 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提供されます。
接続	このフィールドは、エラーの原因が接続の問題である場合に入力されます。
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す。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それらのテーブルを親タスクのドメイン (利用可能な場合) または関連付けられた会社に基づいて、デフォルトで親タスクのドメインに挿入します。必要に応じて、インスタンスアドミンは独自のビジネスルールを適用して、サービスブリッジ デフォルトルールが適用された後に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別に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。この問題に対処するには、サービスブリッジに必要な特定の設定で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。移動先 [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、「[クローン要求のクローンプロファイル](#)」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 **[Remote Process Sync Disable Records]** 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、受信接続と送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プリザーバー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 (コンシューマ側)
- sn_sb_con_remote_record_producer (コンシューマ側)
- 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の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 (コンシューマ側)
- sn_sb_con_remote_record_producer (コンシューマ側)
- sn_sb_con_inbound_field
- sn_sb_con_outbound_field

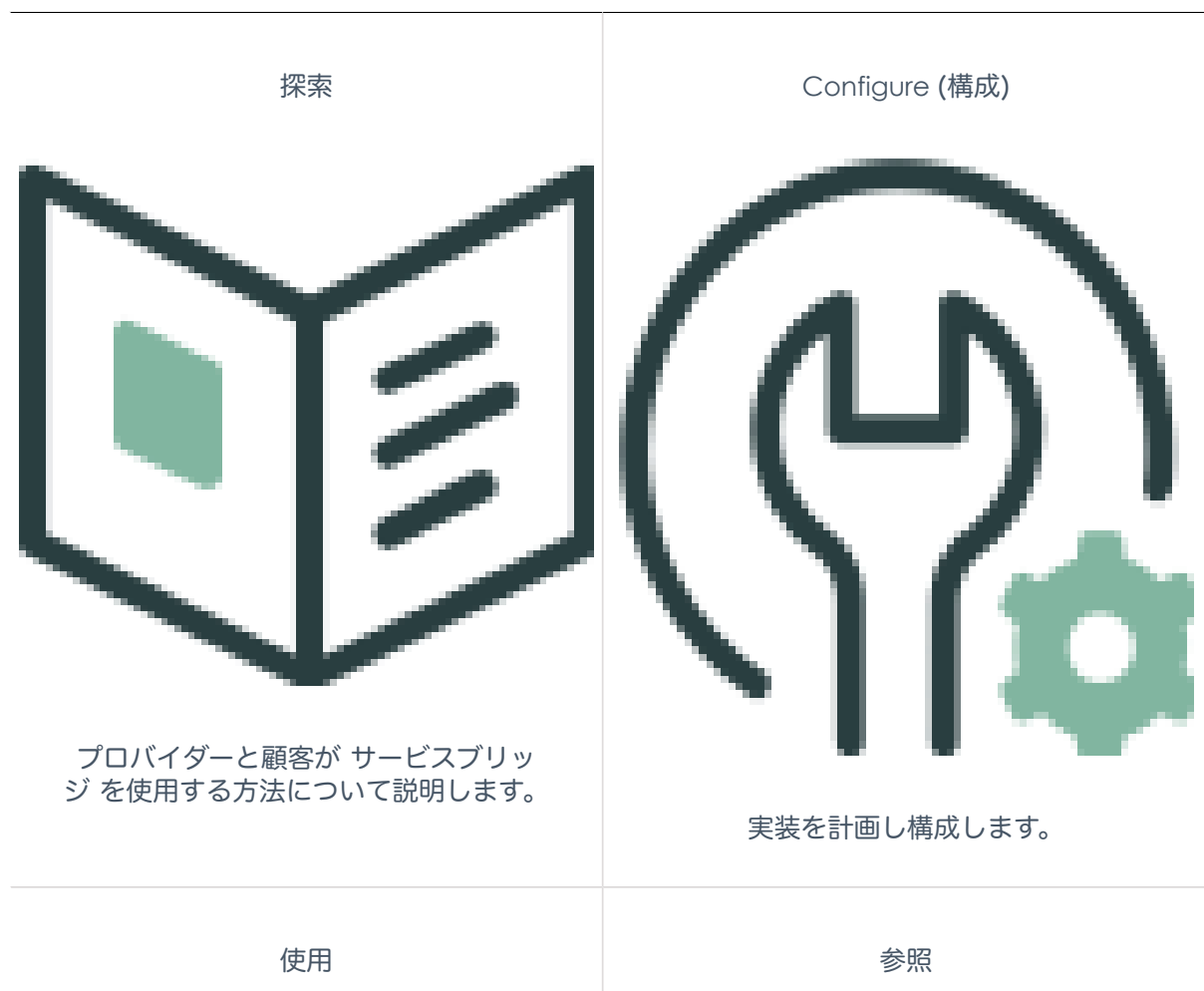
- sn_sb_con_remote_task_def
- sn_sb_pro_remote_task_variable
- sn_sb_pro_transform
- sn_sb_transform_line
- sn_sb_con_transform
- sn_sb_con_remote_task_variable
- ih_sync_definition
- ih_sync_remote_system
- ih_sync_capture_definition
- ih_sync_inbound_definition
- ih_sync_outbound_definition
- ih_sync_process_event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

サービスブリッジ (レガシー)

プロバイダーまたは顧客として、ServiceNow® サービスブリッジ アプリケーションをどのように使用できるかについて説明します。プロバイダーの場合は、サービスブリッジ for Providers 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) は、新規のお客様にはご利用いただけません。最新バージョンのサービスブリッジの詳細については、[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インスタンス間でサービス要求を直接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、カスタム統合を構成および維持することなく、それぞれ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
コンポーネントの詳細を取得します。

サービスブリッジの詳細 (従来)

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、双方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、プロバイダー向け サービスブリッジ 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およびサービス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対象の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

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独自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) を使用してインスタンスと顧客のインスタンス間でデータを同期し、要求を迅速に履行できます。

効率的なフルフィルメントの要求

顧客のインスタンスから生成されたサービス要求を独自のインスタンスで同期的に受信して履行することができます。

機能

仕様付きの製品オファ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、およびリソースの仕様を含む製品オファ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間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ます。お客様はこれらの要求をインスタンスで受信して実行できます。

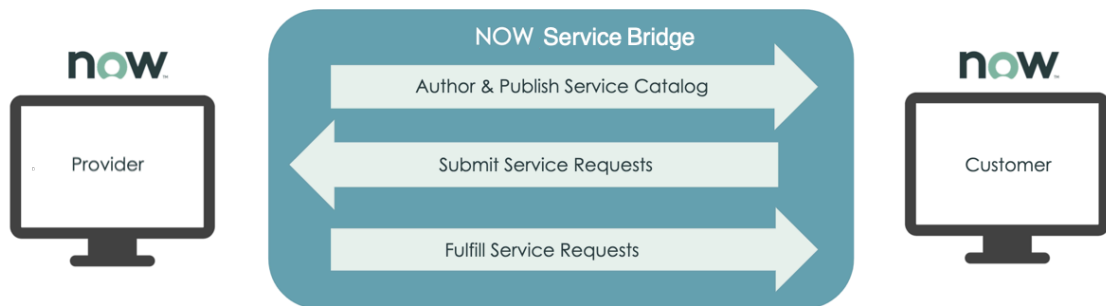
注文管理と サービスブリッジ

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、およびテクノロジー向け 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

次の図と表は、プロバイダーと サービスブリッジ アプリケーションのサービスブリッジサービスブリッジの機能を示しています。

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	- 顧客のインスタンス上で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	- 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、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 (従来) のペルソナとロール

サービスブリッジ for Providers 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、複数の詳細なロールで構成される、アプリケーション内の事前設定されたロールです。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	タスク	ロール
アプリケーション開発者	- 認定された 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	- プロバイダーレコードを作成 - サービスブリッジリモートカタログを作成および保守します - リモートカタログに関連付けられたレコードプロデューサーを作成および管理します - 要求実行プロセスを決定するためのフローデザイナー	admin

ペルソナとロール (続く)

ペルソナ	スキル	タスク	ロール
		ローを作成および維持します • 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	• インスタンスデータレプリケーション (IDR) 構成を構成および検証します • 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。	• admin • 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	• 顧客から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する	• itil • sn_nowebonding.requestor • sn_customerservice_agent • incident_read • problem_read • change_read

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、複数の詳細なロールで構成される、アプリケーション内の事前設定されたロールです。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	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	• プロバイダーレコードと接続レコードを作成 • 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	• admin • サービス bridge_admin
サービスブリッジ要求者	IT 管理者である	• 1 つ以上の外部ベンダーによって全体的または部分的にサポートされている何らかの形態の IT サービスの責任者です。 • 外部プロバイダーに対して行わ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	• itil • sn_nowservice bridge.requestor

認定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する (従来)

認定ユーザー機能を使用すると、プロバイダーはサービスをユーザーペルソナ別に分類できるため、認定ユーザーのみがペルソナが追加されたプロバイダーのカタログアイテムにアクセスできます。また、顧客がインスタンスのアクセス基準を定義して、プロバイダーのサービスと同期できるようにするのにも役立ちます。

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 インスタンス内の顧客のアカウントのアクティブな連絡先が自動的に [認定ユーザー] テーブルに追加され、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顧客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の要求を管理できます。その後、ペルソナを認定ユーザーにアサインして、リモートカタログアイテムへのアクセスを制御できるようになります。

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

顧客の要求を履行する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履行する方法について説明します。また、顧客は、解決のためにインシデントを複数のプロバイダーにアサインすることもできます。

概要

リモートタスクを使用すると、タスクのデータを個別のインスタンスに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実行できます。お客様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支援を要求します。
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、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最初に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顧客にエンタイトルメントを付与します。顧客は、定義にトリガーを適用するか、アクティブな定義に基づいてプロバイダーに代わって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、プロバイダーのインスタンスにケースとして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間のタスクデータの双方向フローを促進します。

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、(プロバイダーの) 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するときに、(プロバイダー) データにリアルタイムで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、次のような利点があります。

- 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てリモートタスクデータを変換する (従来)

変換フレームワークを使用して サービスブリッジServiceNow 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、インスタンスと顧客のインスタンス間の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、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 ServiceNow インスタンスと顧客のインスタンスの間で変換できます。リモート タスクの詳細については、「[顧客の要求を履行する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、ユーザーと顧客はテーブル、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を使用すると、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できるため、インシデント、ケース、および顧客の要求を解決しながら、管理者と顧客が簡単にやり取りできるようになります。

リモートタスクには、変換フレームワークで次の 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に変換するときに、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 \(従来\) での変換の作成](#)」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をご確認ください。顧客の場合は、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履行できます。

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 (レガシー)

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

プロバイダー サービスブリッジ アプリケーション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に IDR のインストールを要求しています。」に以下を追加します。
2. サービスブリッジ for Providers 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。
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. サービスブリッジ for Providers の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 for Providers \(従来\) のロールのアサイン](#)」を参照してください。

5. サービスブリッジでカタログレコードを作成して、ServiceNow スタジオのリモートカタログレコードにリンクします。詳細については、「[リモートカタログレコードの作成 \(レガシー\)](#)」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 \(レガシー\)](#)」を参照してください。
7. サービスブリッジテーブルを保持または除外するためのクローン定義を作成します。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 \(レガシー\)](#)」を参照してください。

プロバイダー向けインストール 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 for Providers (sn_nowebonding_pro) アプリケーションをインストールできます。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、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。
- サービスブリッジ for Providers 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® 担当者に要求Now Support。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

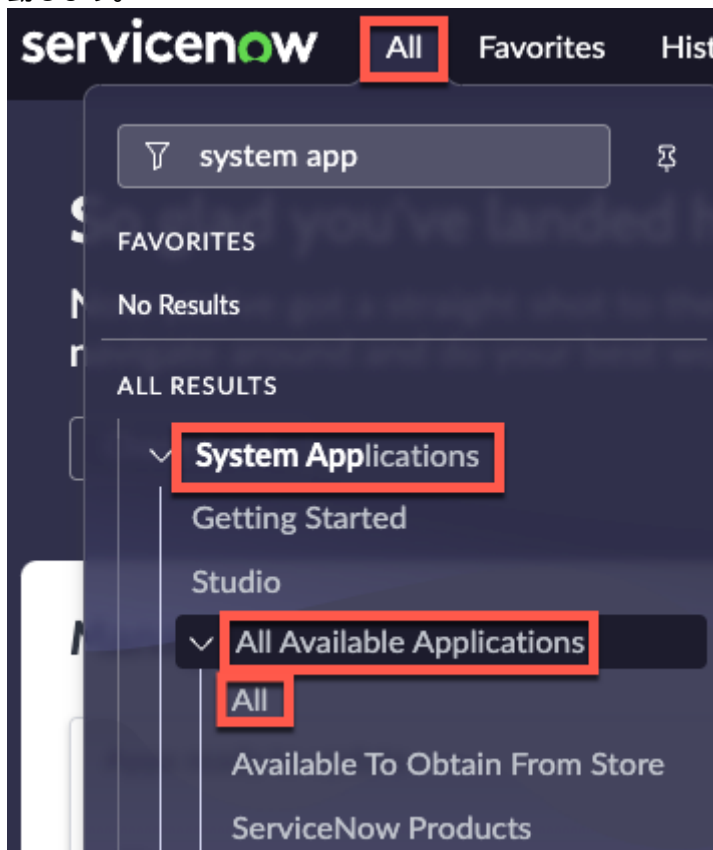
プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともに次のアイテムがインストールされます。

- 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 for Providers \(従来\) 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. [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] > [すべて]に移動します。



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、依存するプラグインとアプリケーションそれぞれについて、インストール中であるか、既にインストールされているか、またはインストールする必要があるかを示します。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 インスタンスから完了します。

手順

1. 移動先 **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許可する IDR 命名要件に準拠している必要があります。名前にスペースや特殊文字が含まれているとエラーになります。
3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
4. 「レプリケーションセットの作成」をクリックします。

i 注：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、後で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。
 - 次のメッセージがフォームの上部に表示されます: レプリケーションセットが作成されました。replicationを開始するには、必ずアクティブ化してください。
5. 移動先 **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検索して選択します。
 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てください。
 - [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. [Activate (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。

サービスブリッジ for Providers (従来) のロールのアサイン

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は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. 移動先 **すべて > ユーザー管理 > 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. ロールをグループに追加します。
5. [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 (レガシー)

プロバイダーは、プロバイダー向け サービスブリッジ 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、他の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、ゴールド、シルバー、ブロンズの複数の SD-WAN 製品オファリングがあるとします。リモートカタログには、SD WAN 製品に関連付けられた 20 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により、顧客は 20 のサービスすべてに対する権限を持つことができます。
- シルバー製品オファリングにより、顧客は 20 のサービスのうち 15 のサービスに対する権限を持つことができます。
- ブロンズ製品オファリングでは、顧客は 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 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によって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 \(レガシー\)](#)」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 \(従来\) のリモートカタログでのリモートレコードプロデューサーの作成](#)」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。「[サービスブリッジ for Providers でのリモートレコードプロデューサーの変数の作成 \(従来\)](#)」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 (レガシー)

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ことで、ServiceNow スタジオ内のリモートカタログレコードへのリンクを作成します。これは、そのアプリケーション内で作成して管理したレコードプロデューサーのコンテナーとして機能します。

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. 移動先 **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. [新規] 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
名前	カタログに選択した名前。
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。

サービスブリッジのリモートレコードプロデューサー (レガシー)

サービスブリッジ for プロバイダー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。これにより、顧客は 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でプロバイダー要求レコードが生成され、ケースの作成、インシデントの作成、または変更要求の作成の履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の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サンプルフォームを示しています。

リモートレコードプロデューサー

Remote Record Producer
Create Case with Customer Care [Provider view]

This record is in the eBonding Provider application, but Telco Service Management is the current application. To edit this record click here.

Name: Create Case with Customer Care
Application: eBonding Provider
Table name: Provider Request (sn_nowebonding_remote_request)
State: Published
Active: ☒
Expand help for all questions: ☐

What will it contain: Template
Categories must be part of provider's eBonding application scope
Category:
Catalogs:
If you want users to be able to search for this item, add it to a Category

Related Links
Item Diagnostic
View Service Definition

Variables	New	Search	Order	Search			
1	short_description	true	Single Line Text	Please Describe your issue	2020-04-19 18:07:02	true	100
2	urgency	true	Select Box	Urgency	2020-04-19 18:07:02	true	200
3	description	true	Multi Line Text	Detailed Description	2020-04-19 18:06:15	false	300

サービスブリッジ for Providers (従来) のリモートカタログでのリモートレコードプロデューサーの作成

サービスブリッジ for Providers のリモートカタログ作成の一環として、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. 移動先 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. [新規] 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
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るアプリケーション。
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 すべての情報を含むフォームが準備できたので、保存します。 Published (公開済み) フォームが公開されます。 公開中 フォームにはまだ詳しい情報が届きません。

フィールド	説明
テーブル名	[テーブル名] は [プロバイダー要求] 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いずれかのフローを作成するか、必要に応じて独自のフローを作成するオプション。
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して、サービスカタログにも表示するためのオプション。
すべての質問のヘルプを展開	ページのロード時にすべての質問につい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。 <i>i</i> 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。
Description (説明)	レコードプロデューサーの詳細な説明。

4. [送信] をクリックします。

サービスブリッジ for Providers でのリモートレコードプロデューサーの変数の作成 (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. 移動先 **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. [Variables] の横にある [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。

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プされる変数。
タイプ	サポートされている変数タイプは次のとおりです。 ◦ 休憩 ◦ チェックボックス ◦ コンテナ終了

フィールド	説明
	◦ 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 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。 サポートされていない変数を使用すると、データが正しい形式で統合されない サービスブリッジ 可能性があります。
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	この変数を使用できるアプリケーションを示すフィールド。
必須	変数を注文プロセスの一部として必須にするためのオプション。 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。
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	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の順に整理します。

フィールド	説明
	たとえば、順序値が 1 の変数は、順序値が大きい他の変数よりも前に配置されます。
質問	カタログアイテムを注文しているユーザーに関連情報を取得するための質問です。
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、ブレーク、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入力されます。
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ヒント。 次の変数にヒントを使用できます。 ◦ 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	変数のタイプに固有の値。 次の変数タイプに値を指定できます。 ◦ リモート選択依存がオン - ドロップダウンで使用可能なオプションのリストは、ステータスが「アクティブ」のリモートレコードプロデューサーで定義された変数に直接依存します。 オプションの一部は次のとおりです。 ▪ 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 - [リモート選択依存オン] フィールドの選択に従って、ここに値を指定します。

フィールド	説明
	i 注: リモート選択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るようになります。

5. [Submit (送信)] をクリックします。

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するには、上記の手順を繰り返します。

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)

サービスブリッジ for Providers エンタイトルメントを使用して、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るようになります。エンタイトルメントを作成する方法には、次のようなものがあります。

- 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、サービスブリッジは適格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および要求できます。スケジュール済みジョブは夜間に行われ、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が更新されます。

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。
- サービスブリッジで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リフレッシュ] 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atalog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 ゴールド製品を使用すると、お客様は 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、お客様は 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 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フィルタリングにより、顧客は購入した製品に基づいて、エンタイトルメントされたサービスにのみアクセスできます。

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、リモートタスクのアサイン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. 移動先 サービスブリッジ > プロバイダー > リモートタスク定義。
2. [新規] 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
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、ケーステーブルやインシデントテーブルを選択できます。
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、ケーステーブルや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。
Description (説明)	このリモートタスク定義に関する詳細情報。

4. [送信] をクリックします。
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	Description (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	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。 挿入時 リモートタスクが最初に挿入されたときにのみ、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。 今後表示しない 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、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このフィールドを使用できます。 注: [Sync when to Insert] または [Insert or Update] のフィールド値を設定すると、[Target Mapping] 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。
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] フィールドで選択するテーブル。
ソースフィールド	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。 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  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) に対して複数の受信マッピン

フィールド	Description (説明)
	グを作成して、名前、クラス、IP アドレス、および資産タグを含めることができます。

8. [送信] をクリックします。
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	Description (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	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で直接更新する必要がある場合に、管理者 (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。 挿入時 リモートタスクが最初に挿入されたときにのみ、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。 今後表示しない 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、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、このフィールドを使用します。

フィールド	Description (説明)
	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利用可能になります。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。
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	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。 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  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) に対して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、および資産タグを含めることができます。

11. [送信] をクリックします。

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	Description (説明)
リモート顧客クライテリア	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。
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

リモートタスク定義レコードがインスタンスに作成されます。このレコードは顧客のインスタンスとも同期され、現在顧客のインスタンスで有効化を保留中です。

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) でのプロバイダーとしての フローデザイナー を使用したリモートタスクの作成

プロバイダーは、フローデザイナーを使用して、顧客のリモートタスクを積極的に作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > Flow Designer**.
2. Flow Designer ランディングページのメインヘッダーで、**New (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。

フロープロパティのフィールド

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
Description (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のフィールド

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、Case [sn_customerservice_case] などです。
条件	フィルターの詳細。たとえば、アカウント 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] フィールドでは、値を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 アクション > **ServiceNow コア** > レコードを作成。
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。 - アカウント > トリガー - レコードの作成または更新 > 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 - レコードの作成または更新 > 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 サービスポータルでカタログ参照フィールドの選択リストを利用できるように、リモート選択フィールドを定義します。

始める前に

サービスアカウントが生成され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でのプロバイダーレコードの作成 \(従来\)](#)」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. 移動先 サービスブリッジ > プロバイダー > リモート選択定義.
3. [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。

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。
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された名前。
GlideRecordSecure	このオプションを選択すると、このテーブルに対するすべてのクエリがアクセス制御リスト

フィールド	説明
	(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、このテーブルに対するクエリはすべての 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選択枝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、このテーブルに対するすべてのクエリで、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が制限されます。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	テーブルの基本条件を定義するフィルター条件。 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。

5. [保存] をクリックします。
6. 移動先 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. [Remote Choice Variables (リモート選択変数)] 関連リストで、[**New** (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、フィールドにマッピング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atalogレコードに表示される質問。

フィールド	説明
タイプ仕様	- 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。 - 顧客のクエリ結果に表示されるプライマリデータ値を含むリモート選択の表示フィールド。 - 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. [送信] をクリックします。

タスクの結果

設定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 (従来) での変換の作成

プロバイダーは、サービスブリッジ for Providers アプリケーションで変換を作成して、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します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 サービスブリッジ > プロバイダー > 変換。
2. [新規] 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。

フォームを変換

フィールド	説明
番号	変換レコードの自動生成された番号。
アカウント	この変換が適用される顧客名。
タイプ	シンプル:各インスタンスに既知の安定した選択リストがフィールドにある場合に使用されます。受信値と送信値に一致するように、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条件に使用されます。
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。
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。たとえば、ケースなどです。

フィールド	説明
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。たとえば、State などです。
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。たとえば、 State などです。

4. [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。[詳細設定] を選択した場合は、次に手順 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。

ラインの変換フォーム

フィールド	Description (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、[開く] 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。たとえば、10 です。
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、進行状況です。
顧客価値	顧客が選択した値を指定するオプション。例では 2。

ii. [送信] をクリックします。

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. [送信] をクリックします。

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

ServiceNow® インスタンスに変換レコードが作成されます。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は、自動的にそれらを使用します。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 (レガシー)

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 アプリケーションを次のように構成できます。

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 **Instance Data Replication** 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. [Plugin I'm looking for is not listed] チェックボックスをオンにします (リストに Instance Data Replication 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の顧客向けの [プラグインをアクティブ化] 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. ✕

Instance Data Replication

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に IDR のインストールを要求しています。」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 \(従来\) のグループへのロールのアサイン](#)」を参照してください。
- サービスブリッジテーブルを保持または除外するためのクローン定義を作成します。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 \(レガシー\)](#)」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。アプリケーションには、デモデータと、ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインに関連する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、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」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てください。

- 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® 担当者に要求Now Support。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

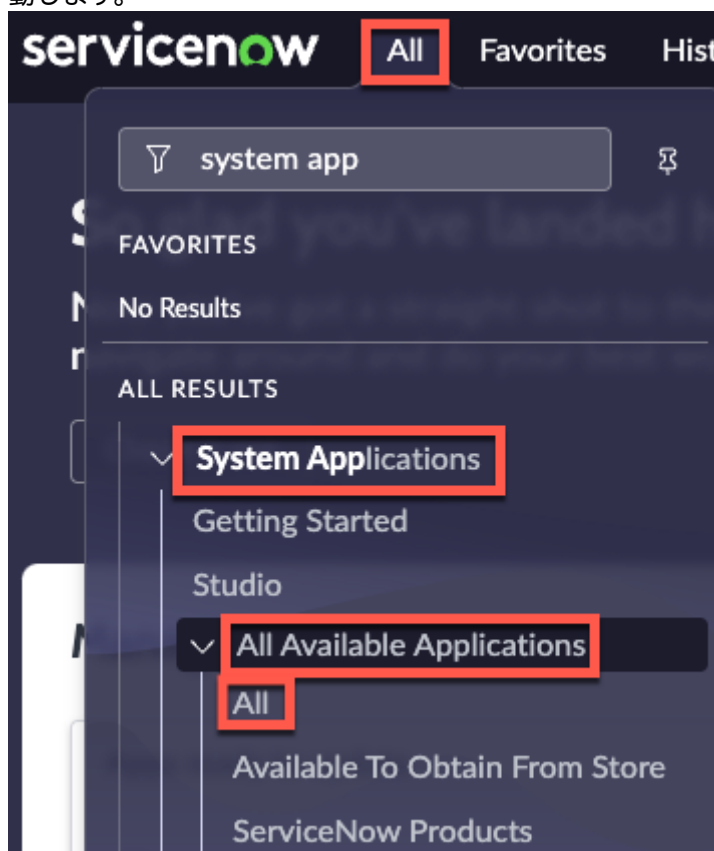
次のアイテムが サービスブリッジ とともにインストールされます。

- 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 \(レガシー\) 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. [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] > [すべて]に移動します。



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、依存するプラグインとアプリケーションそれぞれについて、インストール中であるか、既にインストールされているか、またはインストールする必要があるかを示します。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、顧客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。

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 (従来) のグループへのロールのアサイン

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て、ユーザーのジョブの説明が変更されたときにそのユーザーのロールが自動的に更新されるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > ユーザー管理 > 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. [保存] をクリックします。

新しい認定ユーザー (従来) を追加する

顧客として、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

プロバイダーにカタログペルソナのエンタイトルメントが付与され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 \(レガシー\)](#)」と「[サービスブリッジ for Providers \(従来\) のリモートカタログでのリモートレコードプロデューサーの作成](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 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、プロバイダーからエンタイトルメントされた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	Description (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. [送信] をクリックします。

タスクの結果

認定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承認済み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 (レガシー) のリモートタスク定義レコードのアクティブ化

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

始める前に

管理者 (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できるようにするには、プロバイダーが最初に 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. 移動先 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 [シンプルトリガー] 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単純なトリガーを設定すると、タスクレコードの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]、[同期タイミング]、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。

これらの送信フィールドはプロバイダーが定義します。プロバイダーがリモートタスクに応答すると、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受信フィールドから作成され、リモートタスクフォームに表示されます。
7. **[Activate (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、受信マッピングと送信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

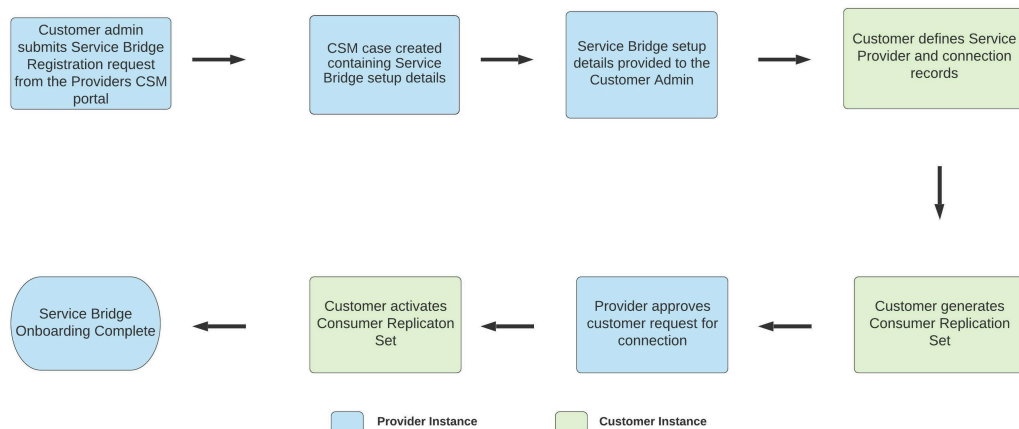
顧客でもプロバイダーでも、サービスブリッジを使用してサービスカタログから要求を送信し、ServiceNow インスタンスから受注処理を追跡する方法について説明します。

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。

サービスブリッジする新規顧客をオンボーディングするプロセスについては、[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、新規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、Service Bridge for Providers アプリケーションの初期セットアップ時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す。

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。作成されるレコードと関係は多数あり、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	顧客の連絡先の名前 (通常はアドミニストレーター)。
カスタマーインスタンス URL	顧客の ServiceNow インスタンスの URL。
カスタマーインスタンス 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	顧客の ServiceNow インスタンスのサービスアカウントに使用され、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使用されるパスワード。

プロバイダーが有効にしている場合、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 アカウントはユーザー (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. [送信] をクリックします。

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指示を受け取ります。
- 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でのプロバイダーレコードの作成 (従来)

お客様の場合は、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て、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、まず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、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. [新規] をクリックします。
3. ケースメモの指示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。
次の結果が発生します。
 - [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顧客要求を承認する (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でのプロバイダーレコードの作成 \(従来\)](#)」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、すべて > サービスブリッジ > プロバイダー > 顧客。
2. 適切な顧客レコードを開きます。
3. 顧客レコードで、登録ケースを見つけ、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レプリケーションセットをアクティブ化する (レガシー)

顧客の ServiceNow インスタンスでレプリケーションセットをアクティブ化します。

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顧客要求を承認する \(従来\)](#)」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、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] に変更されます。
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、情報アイコン () 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 [有効化が要求されました] 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 [フォームの再ロード] 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) 処理では、[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。その後、要求内のデータはエージェントインスタンスとカスタマーインスタンスを同期し、両者がその進捗状況を追跡できるようにします。

サービス要求 サービスブリッジ のサンプル

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
- サービスに影響する問題
- サービスの変更要求

サービスブリッジ 要求の実行プロセス

1. 顧客は、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. 顧客は サービスブリッジ に情報を入力し、[**Submit**] をクリックします。顧客がリクエストを行うと、チケットビューが表示されます。

ビュー内で、顧客はプロバイダーのインスタンスに複製されるコメントを追加できます。
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. プロバイダー要求がプロバイダーのインスタンスに複製され、履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、エージェントが [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、そのメモが顧客のインスタンスにレプリケートされます。顧客の投稿がプロバイダーのインスタンスにレプリケートされるというメモ。

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. 顧客が解決策を受け入れると、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プロアクティブ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すると、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、自分に影響を与える問題に関する最新情報を事前に受け取り、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したときにプロバイダーのインスタンス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、実行プロセスはアラート監視によってプロアクティブ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. 自動 カスタマーサービス管理 (CSM) 通知が顧客の主要連絡先に送信され、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の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が変更されると、プロバイダーのインスタンスで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 (レガシー)

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 (レガシー)

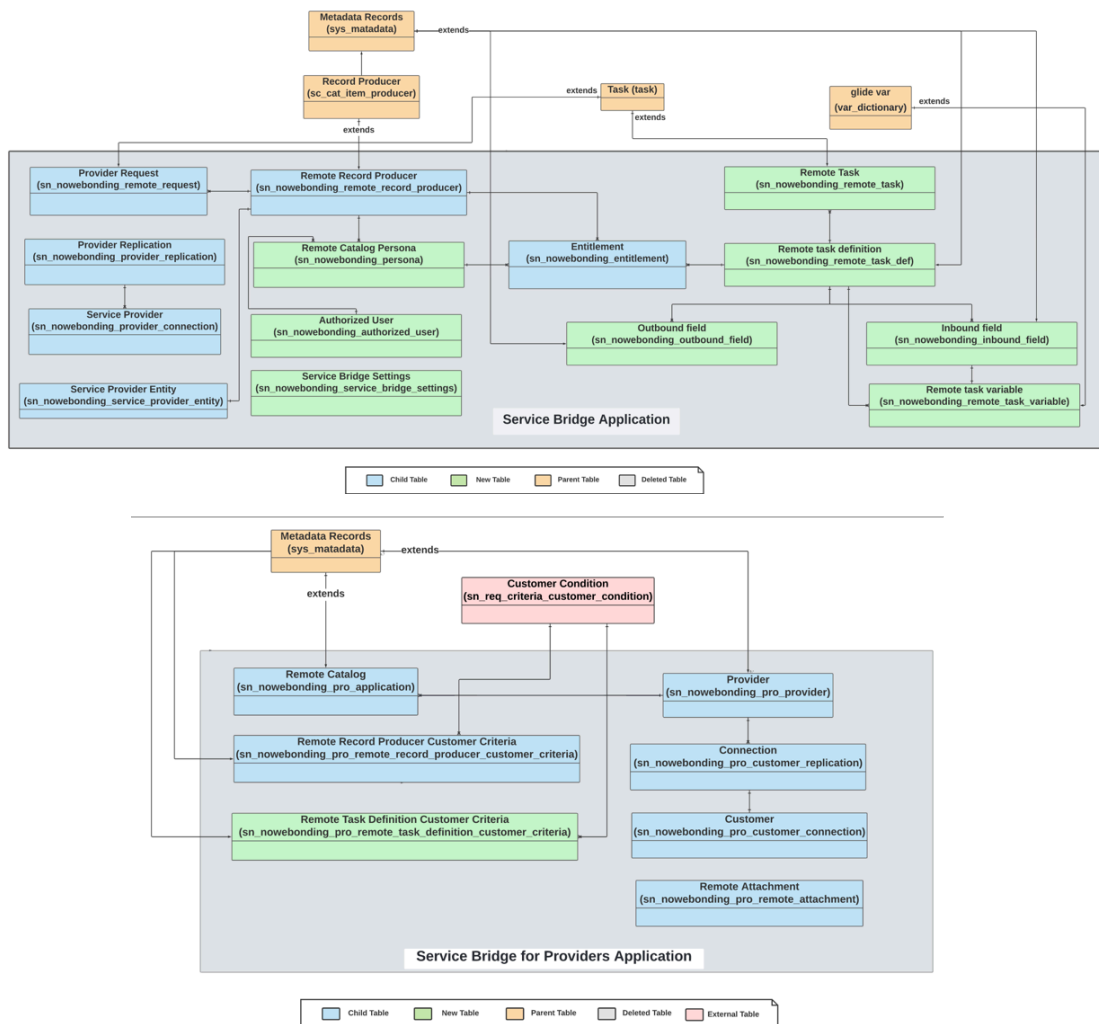
サービスブリッジアプリケーションのデータモデルは、サービスブリッジで使用するテーブルが互いにどのように関連しているかについての洞察を提供します。

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保存します。

- 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)

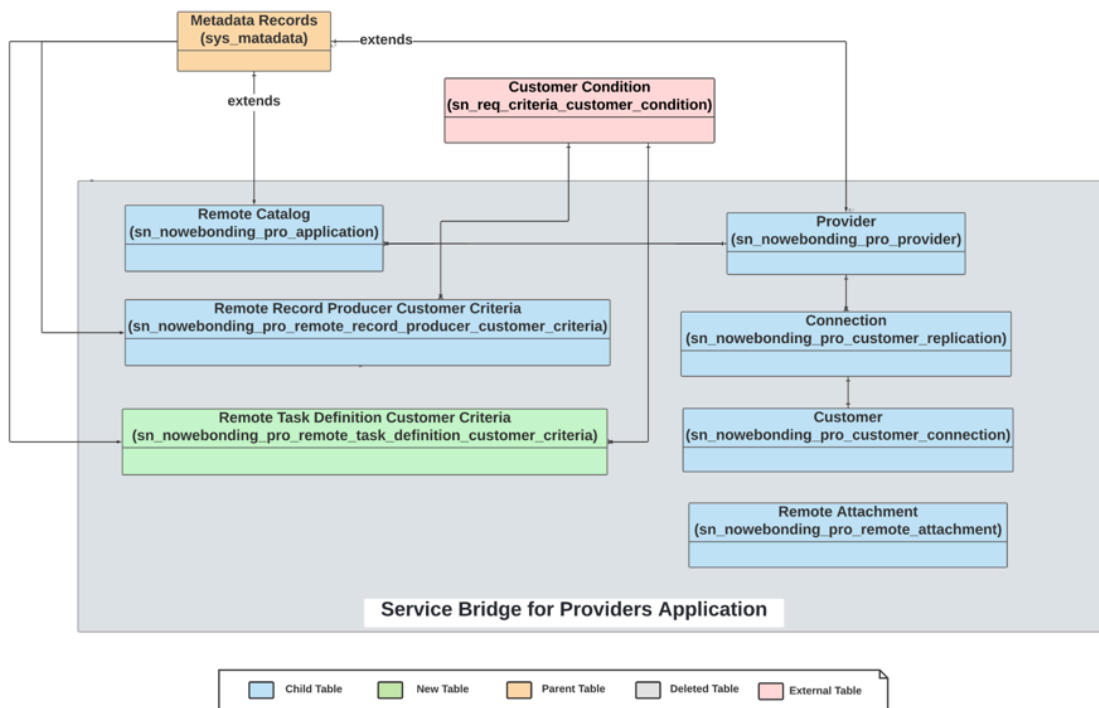
プロバイダー向け サービスブリッジ データモデルは、プロバイダー向け サービスブリッジ (sn_nowebonding_pro) アプリケーションで使用するテーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

サービスブリッジ for Providers アプリケーションデータモデルでは、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 プロバイダーアプリケーションテーブルの
- 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]	admin	admin	admin
顧客 [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	admin sn_nowebonding.admin sn_customerservice. お客様、	admin sn_customerservice. お客様、	admin
接続 [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin
プロバイダー [sn_nowebonding_pro_provider]	admin sn_nowebonding.admin sn_customerservice. お客様、	admin	admin
RemoteAttachment [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	admin	admin	admin

サービスブリッジ for Providers 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/作成	削除
	sn_nowebonding.admin		
リモートレコードプロデューサー顧客基準 [sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin

サービスブリッジ データモデル (レガシー)

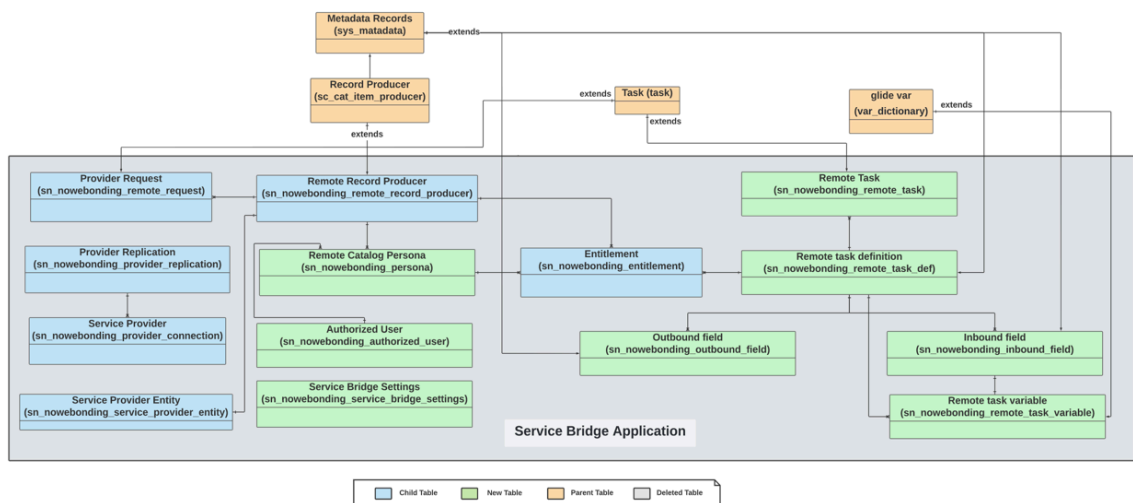
サービスブリッジデータモデルは、サービスブリッジで使用するテーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

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保存します。

- 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



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。

でのロール別のテーブルへのアクセス 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]	admin 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]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin

でのロール別のテーブルへのアクセス 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]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin
プロバイダーレ プリケーション [sn_nowebonding_provider_replication]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin
プロバイダー要求 [sn_nowebonding_remote_request]	admin sn_nowebonding.read sn_nowebonding.admin sn_nowebonding.requestor	admin	admin

サービスブリッジ for Providers (従来) 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 (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る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。

サービスブリッジ for Providers 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 \(レガシー\) 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。

i 注: ServiceNow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) プラグインを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。

インストールされるロール

次のロールは、 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。

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]	- 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にサービスを要求および監視できるようにします。 i 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スタッフのメンバーには、このロールが必要です。 - 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]	- 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提供します。	該当なし
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提供します - 通常、顧客側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。	- 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、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ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	Description (説明)
アプリケーションを検証	sn_nowebonding_pro_applica	カスタムアプリケーションをサービスブリッジ 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	Description (説明)
		ションレコードに関連付けると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	挿入時のステータスを [ドラフト] に設定します。
プロバイダーへの顧客詳細の入力	sn_nowebonding_remote_request	プロバイダー ServiceNow インスタンスの [会社]、[opened_by]、[プロバイダー] フィールドなどの顧客の詳細を入力します。
プロバイダーが顧客の承認を要求	sysapproval_approver	サービスブリッジタスクに承認が追加されたときに、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_customer	customer_id、provider_id、および顧客インスタンスの URL の値を設定します。
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、登録ケースの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ステータスが [approval_pending] に変更されたときに、登録ケースの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の作成	sn_install_base_sold_product	該当するサービスブリッジレコードプロデューサーがある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。
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。

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	Description (説明)
ベンダーの詳細をスクラッチパッドに入力	sn_nowebonding_pro_applications	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、[アプリケーションを作成] 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_providers	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_requests	顧客が変更を却下すると、sysapproval_approverレコードが [却下] に更新されます。
スコープの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の警告を表示します。
承認レコードを承認	sn_nowebonding_remote_requests	顧客が変更を承認すると、sysapproval_approverレコードが [承認済み] に更新されます。
サービスブリッジステータスで更新を実行	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_requests	リモート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。
登録ケースのコメントを更新	idr_subscription	アドミニストレーターが顧客のIDRサブスクリプションを承認したときに、サービスブリッジ登録ケースのコメントを更新します。

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	Description (説明)
新入社員研修のケースを作成	sn_nowebonding_pro_customer_registration	サービスブリッジ登録要求のケースを作成します。
ステータスをスクラッチパッドに配置	item_option_new	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スクラッチパッドに設定します。
添付ファイルを削除	sn_nowebonding_pro_remote_record_producer	プロバイダーからリモート要求添付ファイルを削除します。
公開済みの UI ポリシーの編集内容を確認します。	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内容を確認します。	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。
公開済みの質問の編集内容を確認します。	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。
公開済みの変数の編集内容を確認します。	item_option_new	プロバイダー所有の変数の編集を中止します。
変数が欠落している場合に警告を表示します。	sn_nowebonding_remote_record_producer	公開アクションで変数が欠落している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	公開アクションで顧客基準が欠落している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、 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テーブル

テーブル	Description (説明)
リモートレコードプロデューサー [sn_nowebonding_remote_record_producer]	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。 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て顧客 ServiceNow インスタンスから要求する方法です)。

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	Description (説明)
	- サブフローには、プロバイダー ServiceNow インスタンスに対応する実行タスクを作成する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]	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。 - 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。 - プロバイダーデータ同期が顧客インスタンスに対して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]	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。これには、次の情報が含まれています。 - 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 - プライマリ連絡先の参照。
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

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次のフローがインストールされます。

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るフロー

フロー	Description (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 プロバイダー要求の更新を変更要求に同期します。
サービスブリッジ ケース更新へのプロバイダー要求	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	ケースから積極的プロバイダー要求を作成します。
新入社員研修のケースを作成	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	着信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、ケースまたはインシデントを作成して失敗を追跡します。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	トラッキングのために、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	毎日実行して、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するときに、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。

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るフロー (続く)

フロー	Description (説明)
添付ファイル タスクをプロバイダー要求に同期	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。
添付ファイルがプロバイダー要求をタスクに同期	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に対するインシデント	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 プロバイダーへの変更要求 更新を要求	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の確認と作成	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 (レガシー) 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 アプリケーションのアクティブ化とともに、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る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 権を提供します	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権を提供します	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およびプロバイダー要求へのアクセスを提供します。	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	Description (説明)
スクラッチパッドで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されます。
プロバイダー詳細を検証	[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

顧客向けの 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	Description (説明)
リモートレコードプロデューサー [sn_nowebonding_remote_record_producer]	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の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。 このテーブルは、レコードプロデューサー [sc_cat_item_producer] テーブルを拡張しています。プロバイダーはこれを使用して、サービスブリッジ 顧客 ServiceNow インスタンスで有効にするサービス要求を定義します。
プロバイダー要求 [sn_nowebonding_remote_request]	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。 - 顧客のタスク追跡に使用され、顧客がコメントや添付ファイルを追加できるようにします。 - 同期済み 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。 - 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sys_idがリンクされます。
プロバイダーレプリケーション [sn_nowebonding_provider_replication]	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。 - 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を確立する 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]	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。これには、次の情報が含まれています。 - 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]

顧客向けの 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	Description (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。 - 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、プロバイダー所有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、顧客向けの 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。

顧客向けの 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	Description (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されたアイテムに更新します。
サービスブリッジ 要求する順序	プロバイダー注文から更新されたステータスとコメントを要求に同期します。
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どの構成テーブルでも使用できません。

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

- アプリケーションのプロバイダー要求 [sn_nowebonding_remote_request] テーブルのみをドメインセパレーションできます。
- ドメインセパレーションロジックを機能させるには、顧客の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

プロバイダーの顧客データがドメインで分離されている場合、プロバイダー要求と対応する実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 (レガシー)

サービスブリッジをインストールする場合、クローン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、「[クローンの要求](#)」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 [データブ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