



ワシントンD.C. Service Bridge

最終更新日: **2025年12月17日**

自動翻訳

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

ここで示したいくつかの例と図は、説明の目的でのみ提供されています。ServiceNow 製品またはサービスへの実際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

Service Bridge.....	5
Service Bridge の詳細.....	5
「Service Bridge」を参照してください。.....	6
Service Bridge 認定ユーザーとペルソナ.....	7
のリモートカタログ Service Bridge.....	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履行する.....	9
Service Bridge プロバイダータスク.....	9
変換フレームワークを使用した Service Bridge データの変換.....	9
Service Bridge プロバイダー向け.....	10
Service Bridge プロバイダーのインストールと構成.....	11
プロバイダーに使用Service Bridge.....	38
Service Bridge 消費者向け.....	42
Service Bridge コンシューマーのインストールと設定.....	43
タスクに Service Bridge スクラッチパッドを使用する.....	51
Service Bridge 参照.....	51
Service Bridge データモデル.....	51
プロバイダー向けとともに Service Bridge インストールされるコンポーネント.....	59
コンシューマー向けとともに Service Bridge インストールされるコンポーネント.....	71
Service Bridge エラーログ.....	78
ドメイン分離と Service Bridge.....	79
Service Bridge (従来).....	81
探索 Service Bridge (レガシー).....	82
プロバイダーのペルソナとロール Service Bridge (従来).....	84
(従来) の Service Bridge ペルソナとロール.....	85
許可されたユーザーが製品カタログのサービスにアクセスできるようにする (従来).....	86
顧客の要求を履行するリモートタスク (従来).....	87
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).....	87
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).....	88
の構成 Service Bridge (レガシー).....	88
プロバイダー向けのインストール Service Bridge と構成 (レガシー).....	88
顧客インスタンスで Service Bridge のインストールと構成 (レガシー).....	107
使用 Service Bridge (レガシー).....	111
(レガシー) での Service Bridge 新規顧客のオンボーディング.....	111
(レガシー) での Service Bridge サービス要求の実行.....	115
(レガシー) での Service Bridge プロアクティブ Service Bridge ケース通知.....	116
Service Bridge 参照 (レガシー).....	116
Service Bridge データモデル (レガシー).....	116
プロバイダー向けとともに Service Bridge インストールされるコンポーネント (従来).....	120

(レガシー) とともに Service Bridge インストールされるコンポーネント..... 127

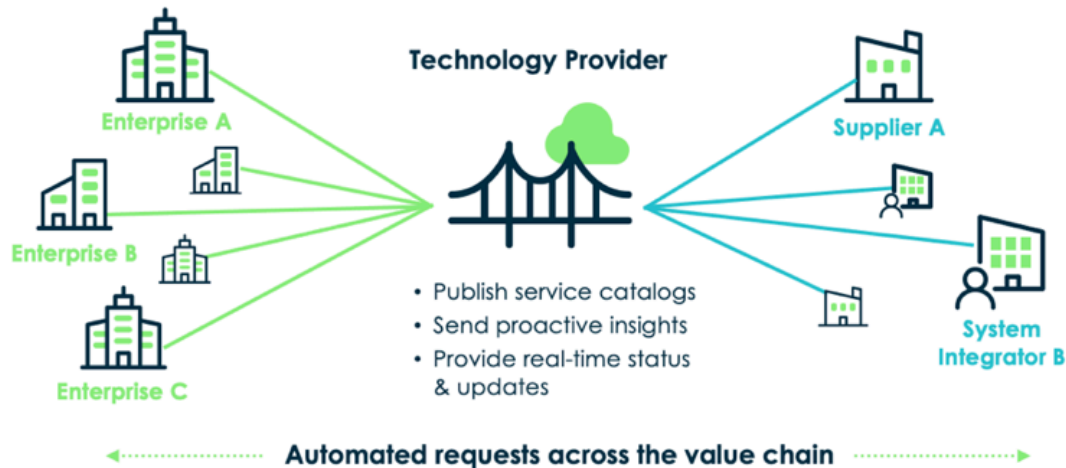
ドメイン分離と Service Bridge (従来)..... 131

(レガシー) を使用した Service Bridge インスタンスのクローン作成..... 132

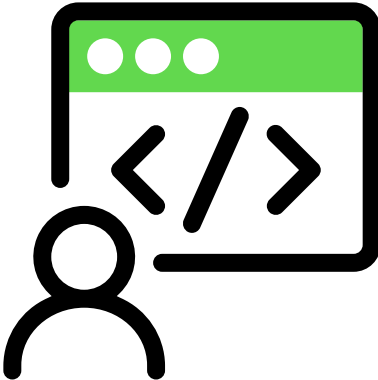
Service Bridge

Service Bridge 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。Service Bridge は、ユーザーが自分の 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。

概要



はじめに

プロバイダー向け Service Bridge	コンシューマー向け Service Bridge	Service Bridge ナレッジベース
		
プロバイダー向けの新しい Service Bridge アプリケーションの詳細	コンシューマー向けの新しい Service Bridge アプリケーションの詳細	Service Bridge ナレッジベースの記事を確認します。
		

Service Bridge の詳細

の Service Bridge メリット、主な機能、およびアプリケーションについて説明します。

ここでは、次の内容について説明します。

- 「Service Bridge」を参照してください。
- Service Bridge 認定ユーザーとペルソナ
- のリモートカタログ Service Bridge
- 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履行する
- Service Bridge プロバイダータスク
- 変換フレームワークを使用した Service Bridge データの変換

「Service Bridge」を参照してください。

Service BridgeはServiceNow、コンシューマー、プロバイダー、およびパートナーがServiceNowインスタンスを接続して、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

プロバイダーかコンシューマーにかかわらず、インスタンス Service Bridge間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履行できるようになります。を使用して Service Bridge 購入、サポート、およびサービスのプロセスを接続す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。
- Service Bridge 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るようにします。
- 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

の主な Service Bridge 機能は次のとおりです。

- **オンボーディング**: シンプルな登録プロセスで消費者 ServiceNow とパートナーを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て、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 ServiceNow のインスタンスからリアルタイムデータを取得することで、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**: エコシステム全体で ServiceNow のシームレスなマルチパーティおよびマルチインスタンスワークフローにより、椅子での作業を減らし、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、使用する Service Bridge すべてのサービスプロバイダーが、使用する ServiceNow コンシューマーに対して透過的かつ協調的になります。
- **Transform Framework**: 受信と送信のリモートタスクデータを変換して、インスタンス間の ServiceNow プロセス変換を容易にします。

Service Bridge アプリケーション

次の表に、Service Bridge プロバイダー向けアプリケーションと Service Bridge コンシューマー向けアプリケーションの機能を示します。

Service Bridge アプリケーション

アプリケーション	特徴
Service Bridge プロバイダー向け	• コンシューマーのインスタンスからリモートカタログを作成して公開し、インスタンスで実行できるサービス要求を生成します。 • 自分のタスクをコンシューマーのタスクと双方向で統合します。 • セットアップを必要とせずに、プロバイダータスクを介してインシデントとケースをコンシューマーの ServiceNow インスタンスに送信します。
Service Bridge 消費者向け	• プロバイダーから資格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、生成された要求を実行のためにプロバイダーに送り返します。 • 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。

Service Bridge 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て、これらのペルソナを持つ許可された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アプリケーションを登録する Service Bridge 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 [認定ユーザー] テーブルに自動的に追加され、コンシューマーの ServiceNow インスタンスと同期されます。

この機能により、プロバイダーはユーザーペルソナごとにサービスを細分化できるため、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で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て、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ステータスを管理します。

- プロバイダーは、接続ごとに承認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、プロバイダーが設定した制限以下のアクティブな承認済み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、以下を参照してください。

- [カタログペルソナの作成](#)
- [認定ユーザーの追加](#)

のリモートカタログ **Service Bridge**

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管理者は、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割り当ててアクティブ化できます。

例：

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

- ゴールド製品オフリングは、20 のサービスすべてに対する権利をコンシューマーに付与します。
- シルバー製品オフリングでは、20 のサービスのうち 15 のサービスに対する権利がコンシューマーに付与されます。
- ブロンズ製品オフリングでは、20 のサービスのうち 10 サービスのみに対する消費者の権利が提供されます。

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。各製品オフリングのコンシューマーは、資格が付与されたサービスに対する権限のみを持ちます。

詳細については、「[プロバイダー向けリモート Service Bridge カatalogの作成](#)」を参照してください。

リモート選択フィールドを使用してプロバイダーデータに直接アクセスする

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

リモート選択フィールドを使用すると、コンシューマーはプロバイダーのインスタンスから直接カタログ参照フィールドの選択リストを表示できます。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、「[プロバイダー向けでの Service Bridge 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履行する

プロバイダーがリモートタスクを使用して、インシデント、ケース、サービス要求などの複数のコンシューマータスクを解決して実行する方法について説明します。また、コンシューマーは、解決のためにインシデントを複数のプロバイダーにアサイン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に迅速に対応できます。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に対する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。マッピングとフィールドデータルールを調整したり、単に定義をアクティブ化したりできるコンシューマーに、これらの定義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のリモートタスクを手動で作成できます。

詳細については、「[プロバイダー向けの Service Bridge 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、のタスクテーブル Now Platform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。

Service Bridge プロバイダータスク

を使用する Service Bridge すべてのプロバイダーが、を使用するコンシューマ ServiceNow—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必要とせずに、すべてのプロバイダーと連携できます。

変換フレームワークを使用した Service Bridge 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、アプリケーション内の Service Bridge 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、インスタンスとコンシューマーのインスタンスの間で ServiceNow 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履行する](#)」を参照してください。

for Providers アプリケーションを使用している Service Bridge 間、自分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要求を解決しながら、自分とコンシューマーが簡単にやり取り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。

リモートタスクの変換フレームワークでは、次の変換タイプを使用できます。

- シンプル: リモートタスクの受信フィールドと送信フィールドの事前定義された値を使用するには、簡易変換オプションを選択します。たとえば、この変換タイプを使用すると、プロバイダーの ServiceNow インスタンスのインシデントの [オープン] ステータスをコンシューマーの ServiceNow インスタンスの [処理中] ステータスに変換します。
- 詳細: スクリプトを実行する詳細な変換を使用して、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関連sys_idに変換します。
- 仮想インバウンド: これを使用して、インバウンド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、次を参照してください [Service Bridge](#) での変換の作成。

Service Bridge プロバイダー向け

Service Bridge for Providers アプリケーションを使用して、サービスのカタログの作成と公開、コンシューマーから生成された要求の受信と実行、コンシューマーインスタンスとの統合の確立を行います。

概要

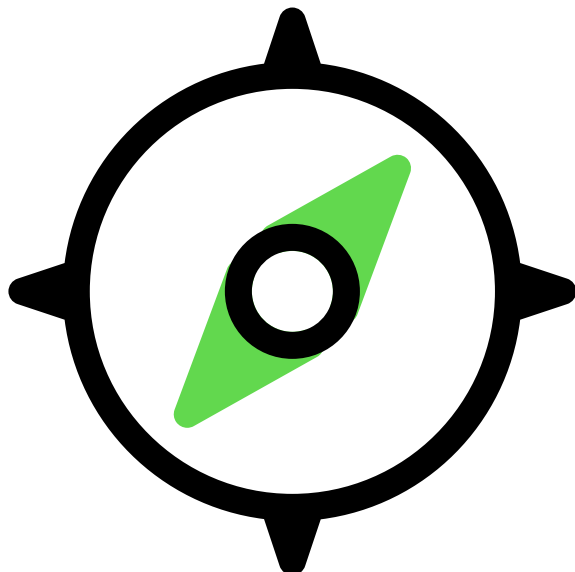
プロバイダーは、次のことができます。

- 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のサービス要求を受信して履行します。

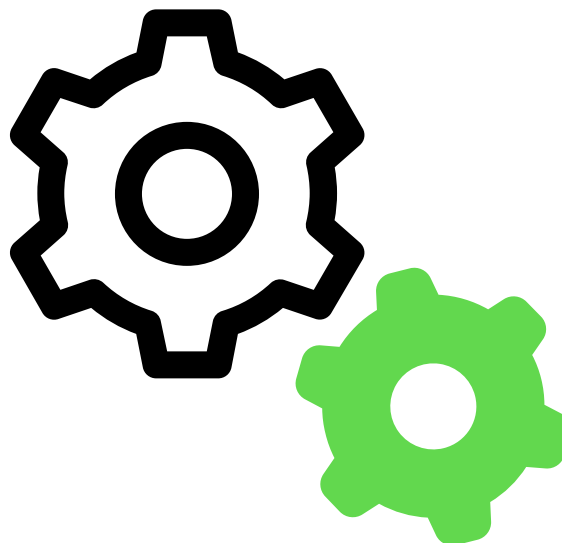
はじめに

詳細を読む

構成



Service Bridge の特徴と機能について説明します。



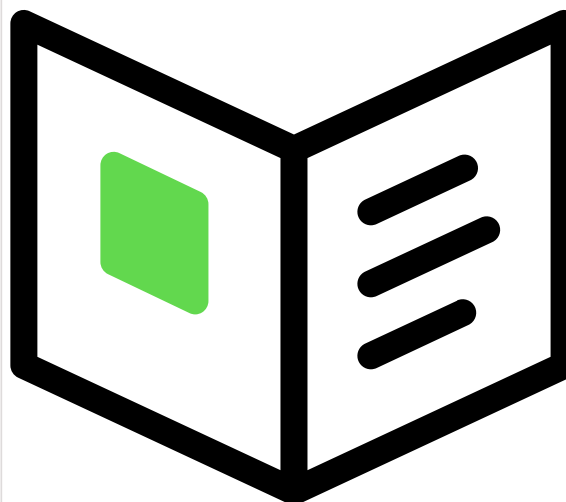
プロバイダーは、実装を計画し構成します。

管理



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

Service Bridge 参照



ドメイン分離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。

自動翻訳

Service Bridge プロバイダーのインストールと構成

for Providers アプリケーションをセットアップして構成 Service Bridge するには、次の手順を実行します。

プロバイダー向け **Service Bridge** の設定

タスク	リンク
Service Bridgeプロバイダー向け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Service Bridge」 を参照してください。
必要に応じて従来のバージョンから Service Bridge 移行します。	「(レガシー) からの Service Bridge 移行」 を参照してください。
新しいプロバイダーレコードを設定します。	「プロバイダーレコードの設定Service Bridge」 を参照してください。
プロバイダーにロールをアサイン Service Bridge 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。	「プロバイダー向け での Service Bridge 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。	「プロバイダー向けリモート Service Bridge カatalogの作成」 を参照してください。
リモートタスク定義を作成します。	「プロバイダー向けでの Service Bridge 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。	「Service Bridge での変換の作成」 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を更新する」 を参照してください。

プロバイダー向けインストール**Service Bridge**

admin ロールを持っている場合は、プロバイダー向け (sn_sb_pro) アプリケーションをインストール Service Bridge できます。このアプリケーションには、デモデータと、アプリケーションとプラグインに関連する ServiceNow Store 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ます。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のプラグインは、プロバイダー向けアプリケーションとともに Service Bridge 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、次を参照してください [プロバイダー向けとともに Service Bridge インストールされるコンポーネント](#)。

手順

1. 移動先 [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](#)。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Service Bridge プロバイダー向けアプリケーション (sn_sb_pro) 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 への要求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ごとに、インストールされているか、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、プロバイダー用にインストール Service Bridge 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。

(レガシー) からの Service Bridge 移行

このセクションでは、(レガシー)バージョンから Service Bridge 移行するプロセスについて説明します。

従来のバージョンから移行するには、「[Service Bridge for Providers \(Legacy\) - Migration Utility \(KB1499823\)](#)」に記載されている手順に従います。

プロバイダーレコードの設定Service Bridge

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

始める前に

- 必要なロール: admin、sn_sb.admin
- このバージョンでは Service Bridge 、プロバイダー向けアプリケーションを設定する Service Bridge 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。インスタンスのNow Support[KB1225292](#)の手順に従って、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、インスタンスから ServiceNow 完了する必要があります。

手順

1. 移動先 **すべて > Service Bridge** プロバイダー > プロバイダー。
2. プロバイダーの名前を入力します。
これには、英数字とダッシュのみを含めることができます。名前にスペースまたは特殊文字が含まれていると、エラーになります。
3. **[Submit (送信)]** をクリックします。

プロバイダーのユーザーロール

for Providers アプリケーションのさまざまなユーザーの Service Bridge ロール、スキル、およびタスクについて学習します。

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の事前設定されたロールです。ユーザーロールは、IT 組織のマネージャー、アナリスト、およびサービスオーナーの一般的な役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、より詳細なロールを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とアクセス制御 (ACL) を構築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 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管理します。 - 要求実現プロセスを決定するフローを作成および管理 フローデザイナー します。 - リモートレコードプロデューサーを作成および管理します。	- admin - sn_sb.admin i 注: ユーザーが admin ロールを持っていない場合、リモートレコードプロデューサーを変更および公開するには、catalog admin ロールが必要です。
管理者	認定 ServiceNow システムアドミニストレーターである	- 登録要求を完了します Service Bridge 。 - 必要に応じてコンシューマーのシステム管理者を支援します。 - 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	- admin - sn_sb.admin - sn_transport.admin

ユーザーロール (続く)

ペルソナ	スキル	タスク	ロール
		インスタンスに公開します。 • 転送ペイロードのトラブルシューティング Service Bridge を行います。	
プロバイダー履行者	エージェントスキルがある	• 消費者の質問や問題を解決します。 • 必要に応じてネットワーク運用に従事します。	• *ltil • sn_sb.requestor • *sn_customerservice_agent • *incident_read • *problem_read • *change_read
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 **Service Bridge**

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。では ServiceNow、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. **[Save (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上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

ペルソナは、for Consumers アプリケーションのリモートカタログアイテム Service Bridge へのユーザーアクセスを制限するために使用されます。ペルソナをリモートレコードプロデューサー (RRP) に関連付けることができます。これらのペルソナは、[認定ユーザー] テーブルを介してユーザーにアサインできます。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。認定ユーザーとペルソナの詳細については、「」を参照してください [Service Bridge 認定ユーザーとペルソナ](#)。

手順

1. 移動先 **すべて > Service Bridge** プロバイダー > 管理 > カタログペルソナ.
2. **[New (新規)]** をクリックします。
3. カタログペルソナの名前と説明を入力します。
4. **[Submit (送信)]** をクリックします。

プロバイダー向けでの **Service Bridge** 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 > Service Bridge** プロバイダー > 管理 > リモート選択定義.
3. **[New (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ーに使用できるテーブルの名前。
名前	security_adminロールを持つユーザーが変更できる自動アサイン名。
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はアクセス制御リスト (ACL) の制限に従います。このオプションが選択されていない場合: ○ このテーブルに対するクエリは、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、クエリを行う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。

フィールド	説明
	注: 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	テーブルに関する補足情報。
フィルター	テーブルの基本条件を定義するフィルター条件。

5. **[Save (保存)]** をクリックします。
6. 移動先 **Service Bridge** 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。

リモート変数選択フォーム

フィールド	説明
レコードプロデューサーテーブル	フィールドを選択すると表示される自動選択テーブル。このテーブルは、フィールドにマッピングされていない場合は手動で選択できます。
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の参照。 - クエリ結果でコンシューマーに表示されるプライマリデータ値を含むリモート選択表示フィールド。 - クエリ結果でコンシューマーに表示されるセカンダリデータ値を含むリモート選択の追加情報フィールド。 - 定義によって返されるデータを制限するために定義するフィルターオプションを含む参照修飾子条件。

10. **[Submit (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。

プロバイダー向けリモート **Service Bridge** 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履行プロセスを自動化できます。

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

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、以下のとおりです。

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

のリモートレコードプロデューサー **Service Bridge**

プロバイダー向けのリモート Service Bridge 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介し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、要求を送信するためにコンシューマーが提供できる情報または提供する必要がある情報を決定する変数が含まれています。リモートレコードプロデューサーがコンシューマーのサービスカタログから送信されると、プロバイダーのインスタンスで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。

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

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

次の例は、リモートレコードプロデューサーを作成するときに使用する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	Value
Remote record producer = SGRRP-Cus Activate	Active

Remote consumer criteria

Domain	Value
global	ALL COMPANY

プロバイダー向けリモートカタログ **Service Bridge** でのリモートレコードプロデューサーの作成
 プロバイダー向けリモート Service Bridge カatalogの作成の一環として、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
 ザーにカタログ管理者ロールを付与する必要があります。

手順

1. 移動先 **すべて > Service Bridge** プロバイダー > 管理 > リモートカタログアイテム。
2. **[New (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	これは読み取り専用フィールドで、レコードプ ロデューサーのステータスが表示されます。UI アクションは、次のステータスをサポートして います。

フィールド	説明
	ドラフト すべての情報を含むフォームの準備が整ったので、保存します。 公開 フォームが公開されます。 公開中 このフォームには、まだ詳細情報が届いていません。 廃止 ステータスは [廃止] に設定され、リモートレコードプロデューサーは使用できなくなります。
テーブル名	テーブル名はプロバイダータスクです。これは読み込み専用フィールドです。
フロー	提供されているデフォルトの Service Bridge フローの 1 つを選択するか、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]、または [編集] 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割り当てるカタログペルソナ。
簡単な説明	レコードプロデューサーの簡単な説明。
説明	レコードプロデューサーの詳細な説明。

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

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

i 注:
不要になった画像を削除することもできます。

6. [Submit (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。

「[プロバイダー向けで Service Bridge リモートレコードプロデューサーの変数を作成する](#)」を参照してください。

8. コンシューマー基準を追加します。

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

次のアクションを実行することもできます。

- 編集:公開されたリモートレコードプロデューサーを変更するには、[編集] をクリックします。
- 廃止:リモートレコードプロデューサーを使用しない場合は、[廃止] をクリックします。このリモートレコードプロデューサーに資格が関連付けられている場合は、警告メッセージが表示されます。「OK」をクリックすると、リモート・レコード・プロデューサーは廃止されます。ただし、再度 公開 してアクティブ化することはできます。

プロバイダー向けで **Service Bridge** リモートレコードプロデューサーの変数を作成する

プロバイダーアプリケーションのリモートレコードプロデューサー Service Bridge 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 > **Service Bridge** 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 ○ ブレーク ○ チェック ボックス ○ コンテナ終了 ○ コンテナ分割 ○ コンテナ開始 ○ 日付 ○ 日付/時刻 ○ 期間 ○ メール ○ HTML ○ IP Address ○ 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

フィールド	説明
	○ 複数選択肢 ○ 数値スケール ○ 参照 ○ 要求： ○ 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、Service Bridge データが正しい形式で統合されない可能性があります。
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	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。変数を上から下へ、最小順序値から最大順序値へと整理します。 たとえば、順序値が 1 の変数は、順序値が大きい他の変数の前に配置されます。
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。

フィールド	説明
	注: このフィールドが空の場合、その値は、ブレイク、コンテナ分割、コンテナ終了を除くすべての変数タイプの [質問] フィールドに基づいて自動的に設定されます。
ツールヒント	ユーザーが変数を指したときに表示されるツールチップのテキストです。簡潔なメモを入力して質問の目的を説明します。
サンプルテキスト	ユーザーが値を入力する前に表示される質問フィールドヒント。 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. [Submit (送信)] をクリックします。

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

プロバイダー向けエン **Service Bridge** タイトルメントの作成

レコードプロデューサーおよび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、Service Bridge 適格なコンシューマーインスタンスにレプリケートされるエンタイトルメントレコードが自動的に生成されます。

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 Service Bridge コンテンツにコンシューマーに Service Bridge 資格を付与するために使用されます。コンシューマー基準を使用すると、コンシューマーが適切な Service Bridge 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明示的にコンテンツ資格を付与することができます。

コンシューマー基準の構成方法の例をいくつか以下に示します。たとえば、コンテンツに資格を付与できます。

- 特定のコンシューマーに対して。
- 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が対象です。
- 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。

エンタイトルメントプロセスは Service Bridge、毎晩スケジュール設定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 Service Bridge コンテンツはコンシューマーに権利が付与されます。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、そのコンシューマーには適切な Service Bridge コンテンツに対する資格が自動的に付与されます。クエリ対象のテーブルのデータが変更された場合、エンタイトルメントは毎日更新され、変更を反映します。

福利厚生

コンシューマーは、資格付与されたコンテンツを表示して要求できます。スケジュール設定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。また、エンタイトルメントは更新が行われるとすぐにチェックされます。

エンタイトルメントは、次の方法で更新 Service Bridge 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。
- に新しいコンシューマーを登録します Service Bridge。
- 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 > Service Bridge** プロバイダー > リモートカタログアイテム または **すべて > Service Bridge** 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。クエリ対象のテーブルで利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] フィールドがテーブルのクエリに使用されるため、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。
次にに関する条件：	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すフィールド。

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	接続で Service Bridge 定義されている会社またはアカウントに一致する、クエリされているテーブルのフィールドを選択します。接続経由 Service Bridge のコンシューマーがアカウントの場合は、[会社] または [アカウント] フィールドを使用して照合できます。接続されているコンシューマーが会社の場合、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を使用して、製品名に「ラップトップ - DaaS」が含まれるアクティブな販売済み製品を持つ Service Bridge の顧客にコンテンツを付与することができます。

Customer Condition New record

* Name: Business Laptop Sold Product Active ☒

Condition for: Account

* Condition on: Sold Product [sn_install_base_so...]

* Customer field: Account

Condition: Add Filter Condition Add "OR" Clause

All of these conditions must be met

Product contains Laptop - DaaS AND State is Active

このコンシューマー基準は、Boxeo Service Bridge コンシューマーにコンテンツの権利を付与します。これは接続テーブルの Service Bridge 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。

Customer Condition New record

* Name: Boxeo Customer Active ☒

Condition for: Company

* Condition on: Consumer connection [sn_sb_pr...]

* Customer field: Company

Condition: Add Filter Condition Add "OR" Clause

Company is Boxeo

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コンシューマーに Service Bridge コンテンツの権利を付与します。

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。変更は、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。
- スクリプティングを含む変数または UI ポリシーを含む変数セットは、すべてのスクリプティングが削除されるまで同期されません。
- 無効な変数セットを含むリモートレコードプロデューサーは公開できません。リモートレコードプロデューサーを公開するには、検証の問題を解決するか、リモートレコードプロデューサーから無効な変数セットの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、次を参照してください [Service catalog variable sets](#)。

リモートレコードプロデューサーの変数 **Service Bridge** セットの作成

プロバイダーアプリケーションのリモートレコードプロデューサー Service Bridge 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 > Service Bridge** 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。
 - 1 行の変数セット: グループ化された変数を含む変数セットを作成します。[タイプ] フィールドが [単一行] に設定されている。
 - 複数行の変数セット: グリッドレイアウトで変数データをキャプチャする複数行の変数セットを作成します。[タイプ] フィールドが [複数行] に設定されています。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
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. 「変数を作成するには」に記載されている [プロバイダー向けで Service Bridge リモートレコードプロデューサーの変数を作成する](#) 手順に従います。

i 注:

複数行の変数セットの場合:

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

8. [Submit (送信)] をクリックします。

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

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

プロバイダー向けの **Service Bridge** 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 > Service Bridge** プロバイダー > 管理 > リモートタスク定義。

2. [New (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タスクテーブル。たとえば、ケーステーブルまたはインシデントテーブルを選択できます。
コンシューマーテーブル	リストから選択したタスクテーブル。たとえば、ケーステーブルまたはインシデントテーブルを選択できます。
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、コピーは親レコードに送信されます。
簡単な説明	このリモートタスク定義に関する簡単な情報。
説明	このリモートタスク定義に関する詳細情報。

4. [Submit (送信)] をクリックします。

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	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： リモートタスクが最初に挿入されたときのみ、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを更新します。 ○ 挿入または更新: リモートタスクが更新されるたびに、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを更新します。 ○ 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。 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、イン

フィールド	説明
	スタンス間で ServiceNow 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。 - 同期するタイミング: [挿入] または [挿入または更新] を選択します。 - 仮想:仮想フィールドマッピングを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。
ターゲットテーブル (読み取り専用)	リモートタスク定義の作成時に選択したプロバイダーテーブル。
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している場合、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。仮想フィールドとは、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のことです。 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。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、「Service Bridge での変換の作成」で説明されている仮想受信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. [Submit (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	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いつ直接更新する必要があるかを、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： リモートタスクが最初に挿入されたときのみ、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを更新します。 ○ 挿入または更新: リモートタスクが更新されるたびに、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを更新します。 ○ 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。
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、インスタンス間で ServiceNow 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。 ○ 同期するタイミング: [挿入] または [挿入または更新] を選択します。 ○ 仮想: 仮想フィールドマッピングを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。

フィールド	説明
ターゲットテーブル (読み取り専用)	リモートタスク定義の作成時に選択したコンシューマーテーブル。
ターゲットフィールド	別の ServiceNow インスタンスに送信されるターゲットテーブルのフィールド。 注: 仮想フィールドマッピングを定義している場合、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。仮想フィールドとは、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のことです。 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、「」 Service Bridge での変換の作成 で説明されている仮想送信オプションを使用するか、 <code>updateVirtualField</code> API を使用して更新できます。

11. [Submit (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	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。

コンシューマ基準の詳細については、「」を参照してください [プロバイダー向けエン Service Bridge タイトルメントの作成](#)。

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。

注:

- 不要になったリモートタスク定義を非アクティブ化するには、[廃止] をクリックします。既存のリモートタスクは、廃止されたリモートタスク定義を引き続き使用できますが、リモートタスク定義を使用して新しいリモートタスクを作成することはできません。
- 不要になったリモートタスク定義を削除するには、[削除] をクリックします。
- 公開されたリモートタスク定義を編集するには、[編集] をクリックします。必要に応じてリモートタスク定義を変更し、[公開] をクリックします。

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ており、現在コンシューマーのインスタンスで有効化が処理待ちになっています。[リモートタスク定義の自動アクティブ化 (**Auto activate remote task definition**)] フィールドがコンシューマーによって有効になっている場合、リモートタスク定義はコンシューマーのインスタンスで自動的にアクティブ化されます。

プロバイダーの **in Service Bridge** を使用してフローデザイナーリモートタスクを作成する
プロバイダーは、を使用して フローデザイナー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 のランディングページのメインヘッダーで、 **新規 > フロー**.
3. [フロープロパティ] ウィンドウで、次のフィールドに入力します。

フロープロパティのフィールド

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
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て [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。

フィールド	値
テーブル	コンシューマー用に作成するテーブル名。 例:Case [sn_customerservice_case]。
条件	フィルターの詳細。たとえば、Account is consumer-name です。
トリガーを実行	更新ごと

i 注:

[詳細オプション] フィールドでは、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_sb_pro_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・レコードが作成または更新される > ケースレコード > アカウント - リモートタスク定義 - 親 > トリガー・レコードが作成または更新される > 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、コンシューマーの ServiceNow インスタンスで同期されます。

Service Bridge での変換の作成

プロバイダーまたはコンシューマーは、接続されたインスタンス間でタスクを統合するための変換 Service Bridge を作成します。

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。コンシューマーは次に移動できます。すべて > **Service Bridge** 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** > **Service Bridge** プロバイダー > 管理 > 変換.
2. **[New (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。

変換フォーム

フィールド	説明
番号	変換レコードに対して自動生成された番号。
会社	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、すべての会社に適用できるデフォルトの変換定義を作成します。 [すべての会社] フィールドを使用すると、同様の要件がある場合でも、顧客アカウントごとに特定の变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、特定の变換がまだ定義されていない会社にものみ適用されます。同じ構成の会社固有の変換が既に存在する場合は、これによりグローバル変換が上書きされます。
タイプ	○ シンプル:各インスタンスでフィールドに既知の安定した選択リストがある場合に使用されます。受信値と送信値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します。新しい値を決定する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スクリプトが必要です。
受信	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。
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、都道府県。

フィールド	説明
コンシューマーテーブル	コンシューマーのタスクテーブルを指定するオプション。たとえば、インシデント。
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、都道府県。
受信フィールド	[Type field] が [Virtual Inbound] 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。
送信フィールド	[Type field] が [Virtual Outbound] 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. **[Save (保存)]** をクリックします。

5. 次のいずれかを選択します。

- a. 簡単: [明細行の変換] 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	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、進捗状況です。
顧客価値	顧客の選択値を指定するオプション。例では 2。

- b. 詳細: 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受信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のラベルと値を決定します。

```

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

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

```

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

```

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

```

6. [Submit (送信)] をクリックします。

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

インスタンスに ServiceNow 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、「[プロバイダー向けの Service Bridge リモートタスク定義の作成](#)」を参照してください。

認定ユーザーの設定を更新する

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 > Service Bridge 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。

- 承認ユーザーの最大数: このフィールドは、[認定ユーザーを制限する] 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承認ユーザーの最大数を指定します。
- 許可されたユーザーを制限: コンシューマーのインスタンスで承認された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。
- 承認済み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. [Update (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。

プロバイダーに使用Service Bridge

プロバイダーは、を使用して Service Bridge Service Catalog から要求を送信し、インスタンスからの注文履行を追跡する方法について学びます ServiceNow 。

この項の内容は次のとおりです。

- [コンシューマーの Service Bridge 登録](#)
- [Service Bridge リモートカタログアイテム](#)
- [でのプロアクティブ Service Bridge ケース通知 Service Bridge](#)
- [タスクに Service Bridge スクラッチパッドを使用する](#)

コンシューマーの Service Bridge 登録

に Service Bridge 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。「[プロバイダーレコードの設定Service Bridge](#)」を参照してください。
- プロバイダーのインスタンスには、コンシューマーの会社またはアカウントが存在する必要があります。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) 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。健全性診断にアクセスするには、管理者に sn_kmf.admin ロールと sn_kmf.cryptographic_manager ロールが必要です。管理者にアクセス権がない場合は、「[Assign KMF roles](#)」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、プロバイダー管理者は登録タスクのコメントからリンクをコピーして、コンシューマー管理者に送信できます。このメールには、コンシューマーが登録プロセスを完了できる手順とリンクが含まれています。

i 注:

デモンストレーション用に 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、コンシューマー連絡先がプロバイダーインスタンスに現在ログインしているユーザーと一致することを確認することが重要です。コンシューマーインスタンスで [プロバイダーに接続] オプションを選択すると、プロバイダーインスタンスで OAuth ページが開き、コンシューマー管理者が 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 > Service Bridge プロバイダー > コンシューマー登録** をクリックし、[新規] をクリックします。

2. 以下の詳細を入力します。

- 登録するコンシューマーインスタンスに関連付けられている会社を選択します。
- 選択した会社に関連付けられている連絡先の詳細を選択します。

i 注:

この連絡先は、コンシューマーインスタンスの管理者ユーザーである必要があります。それ以外の場合は、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、Service Bridge 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. [Submit (送信)] をクリックします。

メール送信が有効になっている場合は、メールが生成され、登録時に指定されたコンシューマー連絡先に送信されます。そうでない場合、管理者は作業メモからリンクをコピーして、それをコンシューマー管理者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。

Service Bridge リモートカタログアイテム

Service Bridge リモートカタログアイテムはコンシューマーの ServiceNow インスタンスから注文され、各インスタンスでプロバイダータスクを作成します。プロバイダーのエージェントは、インスタンス ServiceNow でこれらのプロバイダー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。

Service Bridge リモートカタログアイテム

一般的な Service Bridge 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

Service Bridge 要求実現プロセス

- 1. コンシューマーは、Service Bridge サービスカタログから関連アイテムを選択します。**
- 2. コンシューマーは要求フォームに Service Bridge 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ータスクが生成されます。
4. プロバイダータスクは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ータスクのステータスが [対応中] に更新されます。

エージェントがプロバイダーのインスタンスにコメントを投稿すると、そのコメントが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。

でのプロアクティブ **Service Bridge** ケース通知 **Service Bridge**

顧客が を介して Service Bridge 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、影響を受け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。

での積極的ケースは Service Bridge、顧客がサービス要求を送信したときにプロバイダーと顧客のインスタンス間で発生する同期に似ています。ただし、この場合、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 Service Bridge 顧客に関連するアラートがプロバイダーのインスタンスでトリガーされ、ケースレコードが作成されます。
2. その場合、プロバイダータスクへのリンクがコメントとして追加されます。
3. 顧客の主要連絡先に自動 カスタマーサービス管理 (CSM) 通知が送信され、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または追加コメントは、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のケースの作成がトリガーされます。

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

タスクに **Service Bridge** スクラッチパッドを使用する

スクラッチパッド機能は、タスクの実行 Service Bridge 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者が、スクラッチパッドテーブルに対して情報を追加、更新、削除することができます。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、このデータが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、関連するタスクがアクティブな場合は自動的に同期されます。

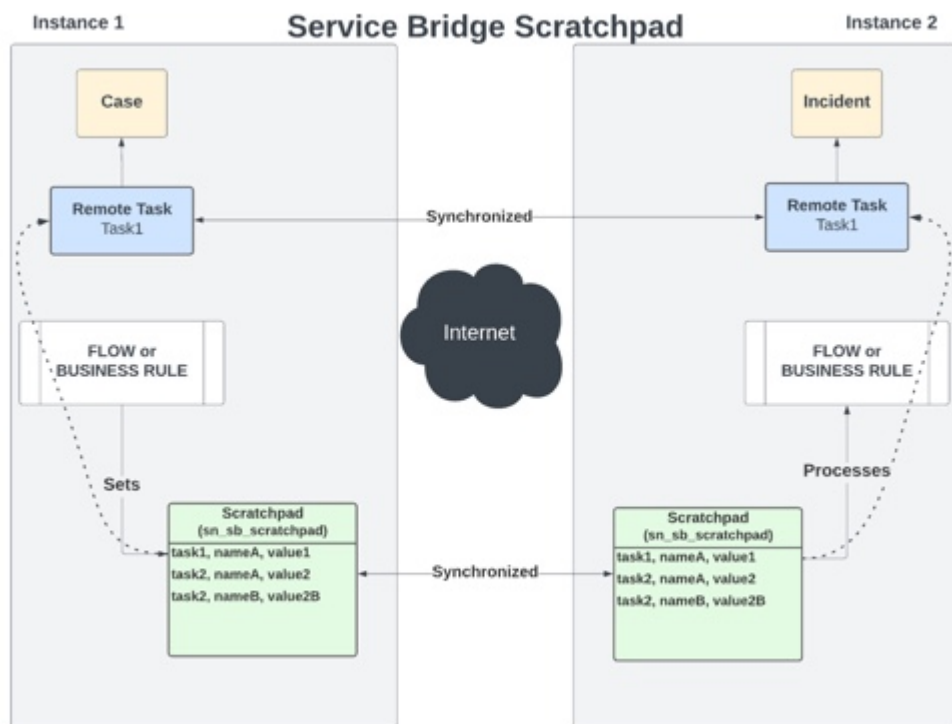
PSBScratchpadUtil API を使用すると、プロバイダーは、他の Service Bridge サービスの外部にある追加情報をコンシューマーと共有できます。詳細は、「[PSBScratchpadUtil - Scoped](#)」を参照してください。

CSBScratchpadUtil API を使用すると、コンシューマーは、サービスの外部 Service Bridge にある追加情報をプロバイダーと共有できます。詳細は、「[CSBScratchpadUtil - Scoped](#)」を参照してください。

i 注:

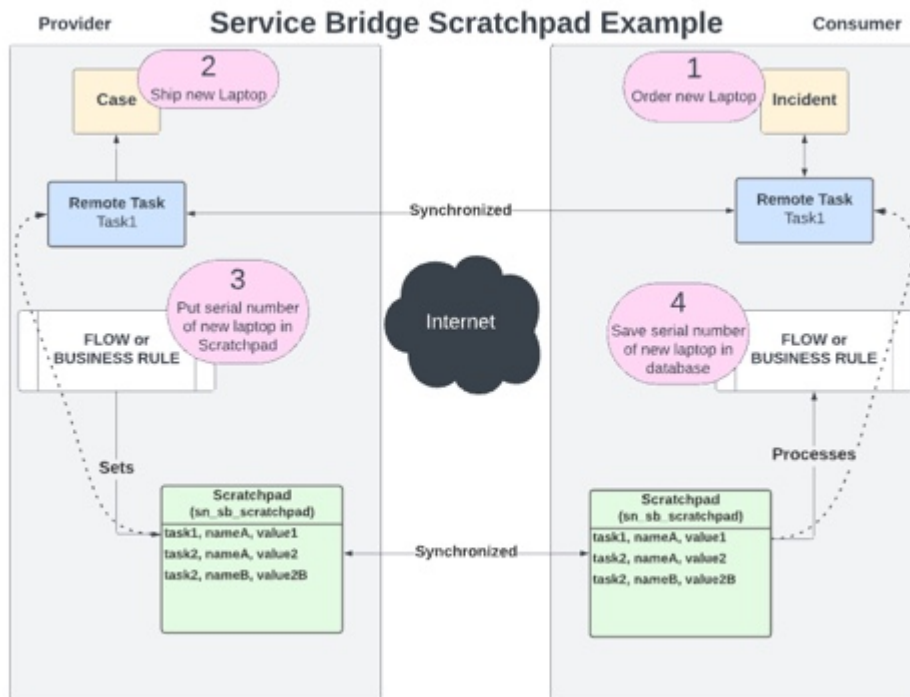
- 関連するタスクが非アクティブ化または削除された場合、スクラッチパッドデータは 3 日後に削除されます。この設定は、sn_sb.scratchpad.autodelete.days プロパティを使用して変更できます。
- 各タスクには、最大 50 個のスクラッチパッドエントリを設定できます。
- スクラッチパッドのデータは 4000 文字を超えることはできません。

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



スクラッチパッドの使用例: 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間でスクラッチパッドのデータを同期する方法を示しています。

- コンシューマーは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**です。
- この要求はすぐにプロバイダーに転送され、プロバイダーのインスタンスにプロバイダースタスクとして表示されます。
- プロバイダーは、在庫からラップトップを選択してセットアップし、シリアル番号、モデル、構成などの関連情報をスクラッチパッドに追加して、自動的にコンシューマーに送信します。
- 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。



Service Bridge 消費者向け

Service Bridge 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およびコラボレーションします。

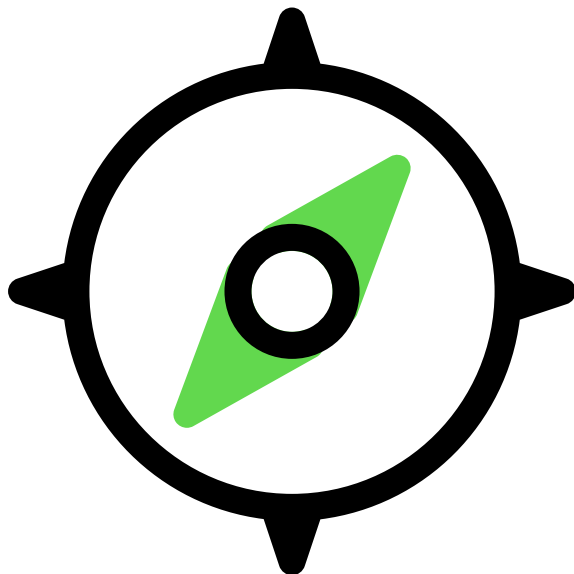
概要

コンシューマーは、次のことができます。

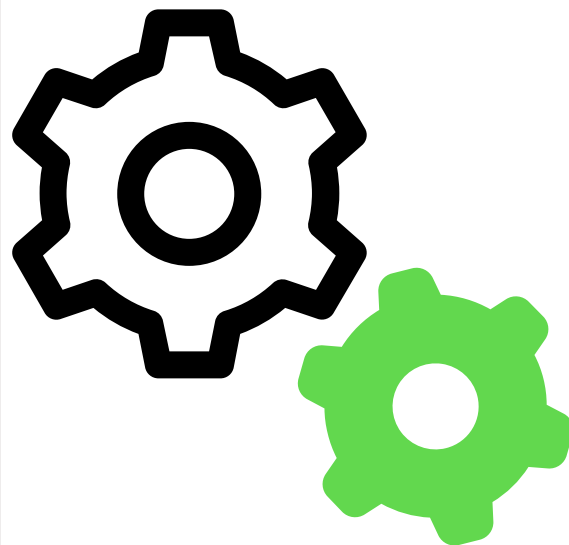
- ローカルカタログから資格付与されたリモートカタログアイテムを確認し、プロバイダーに実行の要求を送信します。
- タスクをプロバイダーのタスクと双方向に統合します。
- 透明性とコラボレーションのためにプロバイダーからプロアクティブなタスクを受け取ります。

探索

構成



Service Bridge の特徴と機能について説明します。



コンシューマーとして、Service Bridge のインストールを構成します。



Domain Separated Component

Service Bridge コンシューマーのインストールと設定

コンシューマーは、次の手順に従って、自分のインスタンスでコンシューマー向けアプリケーションを設定します Service Bridge 。

Service Bridge for Consumers の設定

タスク	リンク
Service Bridge 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Service Bridge 」を参照してください。
コンシューマーのロールを追加します Service Bridge 。	「 コンシューマーのユーザーロール 」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Service Bridge 」を参照してください。
承認済みユーザーを追加します。	「 認定ユーザーの追加 」を参照してください。
変換を作成します。	「 Service Bridge での変換の作成 」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の作成 」を参照してください。
設定を構成します。	「 コンシューマーインスタンスで設定を構成する 」を参照してください。

自動翻訳

コンシューマー向けインストール **Service Bridge**

admin ロールを持っている場合は、コンシューマー向けアプリケーションをインストール Service Bridge できます。アプリケーションには、デモデータと、アプリケーションとプラグインに関連する ServiceNow Store 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ます。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のプラグインは、コンシューマー向けアプリケーションとともに Service Bridge 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、次を参照してください [コンシューマー向けとともに Service Bridge インストールされるコンポーネント](#)。

手順

1. 移動先 **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**。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Service Bridge コンシューマー向け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 への要求が必要になることがあります。

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

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

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

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

4. [インストール] を選択します。

コンシューマーのユーザーロール

for Consumers アプリケーションのさまざまなユーザーの Service Bridge ロール、スキル、およびタスクについて学習します。

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の事前設定されたロールです。ユーザーロールは、IT 組織のマネージャー、アナリスト、およびサービスオーナーの一般的な役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、より詳細なロールを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とアクセス制御 (ACL) を構築することもできます。

コンシューマーペルソナ

ペルソナ	スキル	タスク	ロール
システム管理者	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。 - アプリケーションをインストールします Service Bridge 。 - 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。 - 転送ペイロードのトラブルシューティング Service Bridge を行います。	- admin - sn_sb.admin - sn_transport.admin
Service Bridge 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式の IT サービスを担当します。 は、外部プロバイダーに対して行われたサービス要求を、自身のインスタンスから要求および監視します。	- itil - sn_sb.requestor
コンシューマー要求者	エンド ユーザー	リモートカタログから要求を行います。	sn_sb.requestor

のグループへのロールのアサイン **Service Bridge**

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。Service Bridge For Consumers アプリケーションでは、ユーザーのジョブ記述が変更されたときにロールが自動的に更新されるように、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。

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. **[Save (保存)]** をクリックします。

プロバイダーへの登録

登録プロセスを完了して、プロバイダーインスタンスへの接続を確立します。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 次を実行します: キー管理 > 健全性 (診断) 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。健全性診断にアクセスするには、管理者に sn_kmf.admin ロールと sn_kmf.cryptographic_manager ロールが必要です。管理者にアクセス権がない場合は、「[Assign KMF roles](#)」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。

注:

このバージョンでは Service Bridge、グローバル Service Bridge スクリプトをインストールする必要があります。このグローバルスクリプトは、を設定する前にインストールする必要があります。インスタンスの Now Support [KB1225292](#) の手順に従って、スクリプトをインストールします。

手順

1. プロバイダーの登録メールで送信された [プロバイダーに接続] リンクをクリックするか、プロバイダーの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。

注:

登録プロセスを完了するコンシューマー管理者は、プロバイダーの登録タスクの名前付き連絡先である必要があります。指定しない場合、OAuth 認証ステップで登録が失敗します。

2. 移動先 **すべて > Service Bridge 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. 登録メッセージが表示されたら Service Bridge [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。

でのエンタイトルメントのアクティブ化 **Service Bridge**

購入したサービスまたは製品を使用するための資格付与を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > Service Bridge** コンシューマー > プロバイダー接続。
2. [番号] リンクをクリックして、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、有効に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。

のリモートタスク定義レコードのアクティブ化 **Service Bridge**

コンシューマーは、リモートタスクを作成できるように、インスタンスでリモートタスク定義をアク
ティブ化します。

始める前に

ユーザー (コンシューマー) がインスタンスで ServiceNow リモートタスク定義をアクティブ化で
きるようになるには、プロバイダーがまずインスタンスで ServiceNow リモートタスク定義を作成す
る必要があります。詳細については、「[プロバイダー向けの Service Bridge 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 > Service Bridge** コンシューマー > リモートタスク。
2. 有効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から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。
プロバイダーは、これらの送信フィールドを定義します。プロバイダーがリモートタスクに応答すると、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。
受信フィールドからリモートタスク変数が作成され、リモートタスクフォームに表示されます。
7. 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。

認定ユーザーの追加

コンシューマーとして、新しい認定ユーザーを追加して、プロバイダーによって資格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

このタスクについて

ユーザーペルソナを使用して、リモートカタログアイテムへのユーザーアクセスを制限できます。これらのペルソナは、コンシューマーインスタンスの許可されたユーザーにアサインすることができます。ユーザーペルソナの詳細については、「」を参照してください [Service Bridge 認定ユーザーとペルソナ](#)。

手順

1. 移動先 **すべて > Service Bridge** コンシューマー > プロバイダー接続。
2. [プロバイダー接続] ページで、[番号] リンクをクリックしてプロバイダー接続レコードを開きます。
3. [カタログペルソナ] 関連タブを選択し、プロバイダーから資格付与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	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. 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。

データを同期するためのリモートタスクの作成

リモートタスクは、複数のインスタンスにまたがる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可能にします。

始める前に

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

このタスクについて

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

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。
 - ❗ **注:**
[プロバイダーのタスクを作成] リンクがこのセクションに表示されるのは、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のみです。
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。
 - ❗ **注:**
 - 親タスクに関連付けられたアクティブで有効なリモートタスク定義のみが表示されます。
 - [プロバイダー接続] フィールドは、選択したリモートタスク定義に基づいて自動的に入力されます。
 - 利用可能なリモートタスク定義が 1 つしかない場合は、[リモートタスク定義] フィールドが自動的に入力されます。
6. [Submit (送信)] をクリックします。
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。
 - ❗ **注:**
リモートタスクは非同期で作成され、親タスクフォームがすぐにロードされた場合は、最初には表示されない場合があります。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 **Service Bridge** コンシューマー > リモートタスク.

リモートタスクのリストが表示されます。新しく作成されたリモートタスクがプロバイダーインスタンスで受信されると、リモートタスクに基づく新しい親タスクが作成されます。

8. 新しく作成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] フィールドが [Connected] に設定され、説明が更新されていることがわかります。
9. 親タスクに戻ります。
10. 親タスクの [簡単な説明] を更新し、[保存] をクリックします。
11. コンシューマーインスタンスにログインし、タスクを開きます。
コンシューマーインスタンスでデータが同期され、[簡単な説明] フィールドが更新されたことがわかります。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と、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、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親タスク間で同期します。

インスタンス間のデータの同期を停止するには、プロバイダーまたはコンシューマーインスタンスの [リモートタスク] ページに移動し、[切断] をクリックします。切断されると、リモートタスクはインスタンス間での作業メモやコメントなどの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で設定を構成する

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 > **Service Bridge** コンシューマー > プロバイダー接続。
2. [プロバイダー接続] ページの [番号] リンクをクリックします。
3. [関連リンク] で、[設定] タブをクリックし、[新規] をクリックします。
4. [設定] ページで、[関連リンク] の下の [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、[リモートタスク定義の自動アクティブ化 (**Auto activate remote task definition**)] チェックボックスをオンにします。
8. [認定ユーザー] タブをクリックします。
 - 承認ユーザーの最大数: このフィールドは、[認定ユーザーを制限する] 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承認ユーザーの最大数を指定します。
 - 許可されたユーザーを制限:コンシューマーのインスタンスで承認された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。
 - 承認済み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. [Update (更新)] をクリックします。

タスクに **Service Bridge** スクラッチパッドを使用する

スクラッチパッド機能は、タスクの実行 Service Bridge 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者が、スクラッチパッドテーブルに対して情報を追加、更新、削除することができます。スクラッチパッド機能の使用の詳細については、「」 [タスクに Service Bridge スクラッチパッドを使用する](#) を参照してください。

Service Bridge 参照

参照トピックには、Service Bridge 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。

Service Bridge データモデル

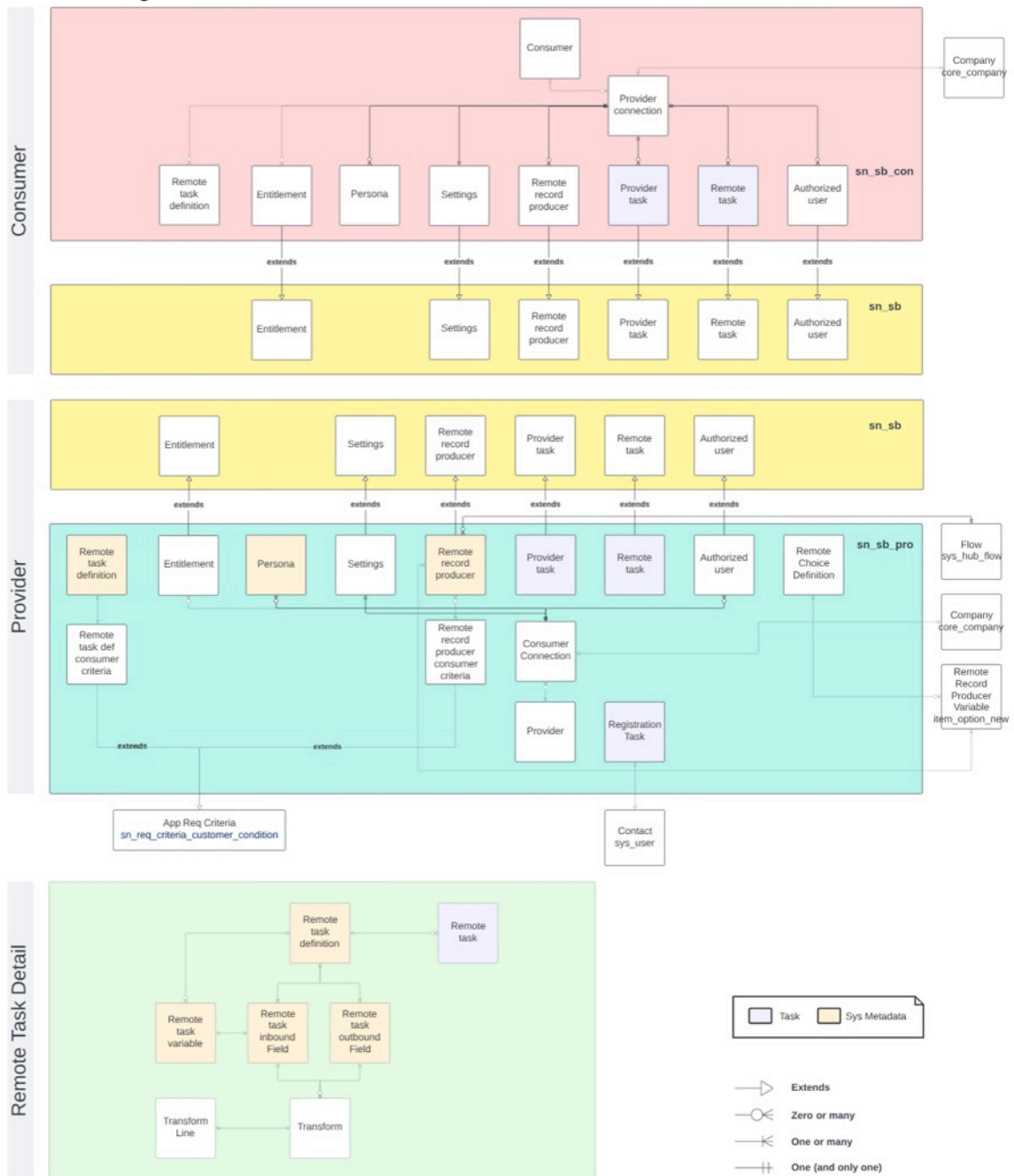
Service Bridgeアプリケーションデータモデルは、使用されているService Bridgeテーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

データモデルは、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。

- Service Bridge アプリケーションテーブル。
- Now Platform 標準テーブル。

次の図は、 のデータ Service Bridgeモデルの概要を示しています。

Service Bridge データモデル



自動翻訳

次の表に、特定の Service Bridge ベーステーブルのアクセス制御権限 (ACR) を示します。

ベースアプリケーションのロール **Service Bridge** による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

ベースアプリケーションのロール **Service Bridge** による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
トランスフォームライ ン [sn_sb_transform_line]	admin sn_sb.admin	なし	なし	なし

Service Bridge プロバイダー向けデータモデル

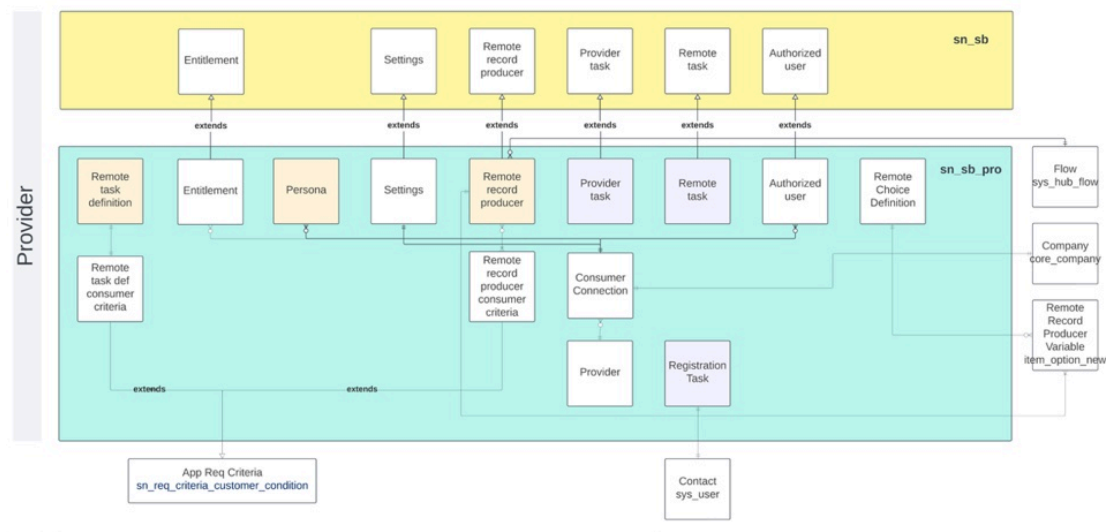
Service Bridgeプロバイダー向けデータモデルは、プロバイダー向けアプリケーションで使用されるService Bridgeテーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

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

- Service Bridge 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、プロバイダー向けアプリケーションのデータモデル Service Bridge の概要を示しています。

Service Bridge for Providers データモデル



次の表に、プロバイダーテーブル固有の Service Bridge アクセス制御権限 (ACR) を示します。

プロバイダー向けアプリケーションのロール **Service Bridge** による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_usersn_sb.admin]	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 [sn_sb_pro_persona]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin

プロバイダー向けアプリケーションのロール **Service Bridge** による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]	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 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

プロバイダー向けアプリケーションのロール **Service Bridge** による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
リモートタスク	admin	admin	admin	admin
定義	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
[sn_sb_con_remote_task_defn]	sn_sb.remote_task_作成者			sn_sb.remote_task_作成者
コンシューマー基準	admin	admin	admin	admin
[sn_sv_pro_remote_task_defn_consumer_criteria]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
変数	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_con_remote_task_変数]	sn_sb.admin			
Service Bridge 設定	admin	admin	なし	なし
[sn_sb_con_service_bridge_設定]	sn_sb.admin	sn_sb.admin		
変換	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_con_transform]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin

Service Bridge コンシューマー向けデータモデル

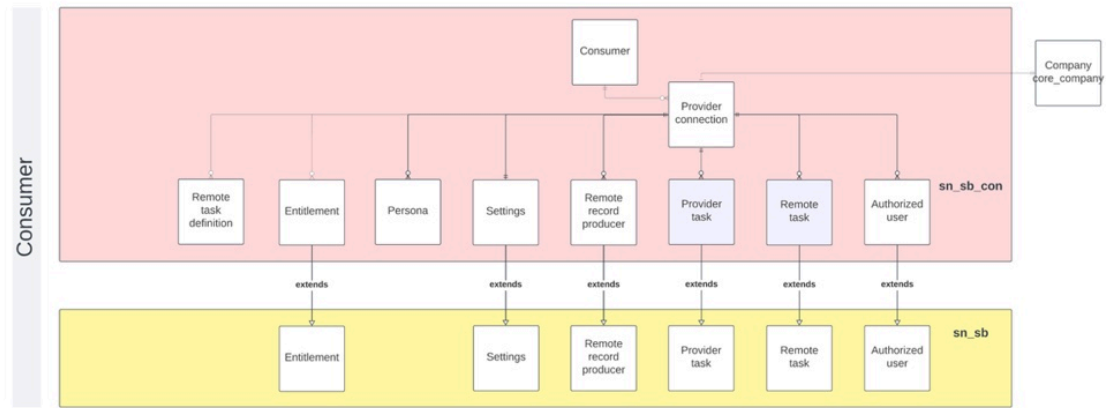
Service Bridge for Consumers データモデルは、for Consumers アプリケーションで使用される Service Bridge テーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

Service Bridge For Consumers 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。

- Service Bridge コンシューマーアプリケーションテーブル用の
- 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、コンシューマー向けアプリケーションのデータモデル Service Bridge 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固有の Service Bridge アクセス制御権限 (ACR) を示します。

for Consumers アプリケーションのロール Service Bridge による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
プロバイダータスク	admin	admin	admin	admin

for Consumers アプリケーションのロール **Service Bridge** による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_con_provider_task]	sn_sb.admin sn_sb_requestor	sn_sb.admin sn_sb_requestor		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_pro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]	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]	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
Service Bridge 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_remote_choice]	admin sn_sb.admin sn_sb_requestor	なし	なし	なし

for Consumers アプリケーションのロール **Service Bridge** による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
変換	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_con_transform]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin

プロバイダー向けとともに **Service Bridge** インストールされるコンポーネント

for Providers アプリケーションをアクティブ化 Service Bridge すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルには、このアプリケーションとともにインストールされ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

プロバイダー向けアプリケーションとともに Service Bridge 次のロールがインストールされます。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Service Bridge 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のスタッフには、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。	適用外
Service Bridge 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	適用外

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** 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	ロールを含む
	容を読み取ることができるようにします。 • アプリケーションへの Service Bridge 読み取り専用アクセス権を付与します。	
Service Bridge 管理者 [sn_sb.admin]	• 通常、顧客側とプロバイダー側の両方のアプリケーションの管理者 Service Bridge にアサインされます。 • すべての Service Bridge 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 • catalog

インストールされたビジネスルール

次のビジネスルールがプロバイダー向けアプリケーションとともに Service Bridge インストールされます。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
重複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、その挿入を中止します。
重複する変換が見つかった場合は中止	sn_sb_pro_transform	重複が見つかった場合、変換の挿入または更新を中止します。
URL が重複している場合は中止	sn_sb_pro_consumer_接続	重複 URL が既に存在する場合、コンシューマー接続の挿入を中止します。
フィールド名が既に使用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。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
リモートタスク定義が編集可能でない場合は中止	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可能でない場合は中止	sn_sb_pro_inbound_field	関連する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は、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可能でない場合は中止	sn_sb_pro_outbound_field	関連する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、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、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は、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	ディスプレイ上のスクラッチパッドにカタログアイテム名を追加します。
セッションへのコンシューマー接続データの追加	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	ペルソナレコードが同じ名前で作成されないようにします。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
一意性と更新可能性を確保	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する	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。
関連基準レコードの削除	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。
関連レコードの削除	sn_sb_pro_remote_task_def	リモートタスク定義に関連付けられた受信および送信マッピングレコードを削除します。
RTD の削除時に RT を切断	sn_sb_pro_remote_task_def	リモートタスク定義が削除されると、関連するすべてのリモートタスクを切断します。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
スコープ不一致の警告を表示	Item_option_new	スコープが正しくないときに変数レコードに警告を表示します。
親が削除されたときのエラー 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	関連レコードが編集されたときに、リモートレコードプロデューサーのステータスを [ドラフト] に設定します。
編集時に RRP を強制的にドラフトステータスにする	sys_attachment	関連レコードが編集されたときに、リモートレコードプロデューサーのステータスを [ドラフト] に設定します。
編集時に RRP を強制的にドラフトステータスにする	catalog_ui_policy	関連レコードが編集されたときに、リモートレコードプロデューサーのステータスを [ドラフト] に設定します。
編集時に RRP を強制的にドラフトステータスにする	question_choice	関連レコードが編集されたときに、リモートレコードプロデューサーのステータスを [ドラフト] に設定します。
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	関連レコードが編集されたときに、リモートレコードプロデューサーのステータスをドラフトに設定します。
更新セットへの更新を強制	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。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
RRP の公開/廃止の生成資格付与	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資格付与を生成します。
更新ペルソナの生成資格付与	sn_sb_pro_persona	編集時にペルソナの資格付与を生成します。
リモートタスク定義のエント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トタイトルメントを生成します。
許可されたユーザー転送の処理	sn_sb_pro_authorized_user	許可されたユーザー変更の伝送をトランスポート層経由で管理します。
会社と URL による登録タスクの制限	sn_sb_pro_registration	会社別および URL 別に登録タスクを制御します。
プロバイダーに顧客の詳細を入力	sn_sb_pro_provider_task	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。
スクラッチパッドの入力	sn_sb_pro_registration	登録に関する関連情報をスクラッチパッドに入力します。
Service Bridge バージョンの変更を伝搬	v_plugin	設定レコードに Service Bridge バージョンの変更を追加します。
承認レコードを却下	sn_sb_pro_provider_task	プロバイダータスクを介して却下を処理します。
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で [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。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
RRP 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たときに許可される変数のタイプを制限します。
RTD アクティベーションでエラーになった RT を再試行 (Retry Errored RT on RTD Activation)	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で、リモートタスクの親が null の場合、リモートタスクの親の作成を再試行します。
自動承認を送信	sn_sb_pro_authorized_user	認定ユーザーの自動承認を管理します。
Service Bridge ブートストラップ	sn_sb_pro_registration	の Service Bridge 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 (およびアカウント) を設定します。
コピーされた RRP ステータスをデフォルトに設定	sn_sb_pro_remote_record_producer	コピー時のリモートレコードプロデューサーステータスの設定を管理します。
デフォルト値の設定	sn_sb_pro_authorized_user	挿入時に認定ユーザーのデフォルト値を設定します。
挿入時に送信変数 JSON を設定	sn_sb_pro_remote_task	現在のインスタンスによるリモートタスク挿入の送信変数 JSON フィールドを設定します。
プロバイダータスク番号の設定	sn_sb_pro_provider_task	同期されたプロバイダータスク番号にプロバイダータスク番号を設定します。
リモートタスク番号を設定	sn_sb_pro_remote_task	同期されたリモートタスク番号にリモートタスク番号を設定します。
警告メッセージを表示する	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。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
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に関連するリモートタスクに同期します。
プロバイダータスクからのコメントを同期	sys_journal_field	同期されたプロバイダータスクから親タスクにコメントを同期します。
リモートタスク添付ファイルを親に同期	sys_attachment	同期されたりリ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の転送をトリガー	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	トランスポート層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リモートタスクの挿入と削除の同期を管理します。
リモートタスク転送更新をトリガー	sn_sb_pro_remote_task	トランスポートレイヤーを介したりリ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	トランスポート層を介した設定の同期を管理し Service Bridge 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_	設定レコードの挿入時にコンシューマー登録を更新します。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
	設定	
変更時にペルソナ RRP を更新 (Update Persona RRP on Change)	sn_sb_pro_persona	変更されたとき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。
認定ユーザーのフィールド値の検証	sn_sb_pro_service_bridge_設定	更新時に [認定ユーザー] フィールドの値を検証します。
認定ユーザーの最大数を検証	sn_sb_pro_service_bridge_設定	承認ユーザーの最大数が有効な範囲内にあることを確認します。
プロバイダータスクを検証	sn_sb_pro_provider_task	プロバイダータスクの挿入または更新が許可されていることを検証します。

インストールされるテーブル

次のテーブルは、プロバイダー向けアプリケーションとともに Service Bridge インストールされます。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるテーブル

テーブル	説明
認定ユーザー [sn_sb_pro_authorized_user]	許可されたユーザーレコードが含まれます。
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]	資格のあるコンシューマーにレコードを関連付けるプロバイダー資格付与は、基本資格付与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]	の Service Bridgeペルソナを管理します。
プロバイダー [sn_sb_pro_provider]	プロバイダー側レコードを関連付けるプロバイダー関連レコード。
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。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
登録 [sn_sb_pro_registration]	Service Bridge 登録レコード。
リモート選択定義 [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	リモートレコードプロデューサーのリモート選択定義。
コンシューマー基準 [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	リモートレコードプロデューサーに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デューサーに対してどのコンシューマーがエンタイトルメントを持つかを制御します。
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、特定のリモートタスク定義に対して資格付与されたコンシューマーを制御します。
リモートタスク変数 [sn_sb_pro_remote_task_variable]	リモートタスクに関連付けられた Glide 変数により、受信した同期データを表示できます
Service Bridge 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 Service Bridge 設定の調整を管理します。
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

プロバイダー向けアプリケーションとともに Service Bridge 次のフローがインストールされます。

for Providers アプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるフロー

フロー	説明
ケースからプロアクティブプロバイダータスクを作成 [create_proactive_provider_task_from_case]	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。

for Providers アプリケーションとともに Service Bridge インストールされるフロー (続く)

フロー	説明
Service Bridge の登録を処理 [process_service_bridge_registration]	Service Bridge の登録を管理します。
Service Bridge 添付ファイルのタスクへの同期 [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。
Service Bridge 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 Service Bridge 変更要求 タスク 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。
Service Bridge インシデントからプロバイダーへのtask_Update [service_bridge_incident_to_provider_task_update]	インシデント更新時のプロバイダータスクの作成を管理します。
Service Bridge 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 Service Bridge 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。
インシデント更新への Service Bridge 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。

インストールされるサブフロー

次のサブフローは、プロバイダー向けアプリケーションとともに Service Bridge インストールされます。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるサブフロー

サブフロー	説明
プロバイダータスクからケースを作成 [create_case_from_provider_task]	プロバイダータスクから親タスクケースを作成します。
プロバイダータスクから変更を作成 [create_change_from_provider_task]	プロバイダータスクから親タスクの変更を作成します。
プロバイダータスクからインシデントを作成 [create_incident_from_provider_task]	プロバイダータスクから親タスクインシデントを作成します。
OAuth クライアントを作成 [create_oauth_client]	オンボーディング時に OAuth クライアントを作成します。
無効なプロバイダータスクを処理 [process_invalid_provider_task]	無効な構成を持つプロバイダー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、プロバイダー向けアプリケーションとともに Service Bridge インストールされます。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるフローアクション

フローアクション	説明
添付ファイルをコピー [copy_attachment]	指定された添付ファイルを指定されたレコードにコピーします。
タスク変数をコピー [copy_task_variables]	フローで使用するタスク変数データを取得します。
リモートタスクから親を作成 [create_parent_from_remote_task]	指定されたリモートタスクから親タスクを作成します。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるフローアクション (続く)

フローアクション	説明
コンシューマーのリモートタスクを作成 [create_remote_task_for_consumer]	指定された親タスクとコンシューマーのリモートタスクを作成します。
ファイル Service Bridge 登録メールイベント file_service_bridge_registration_email_event]	登録時の Service Bridge 情報が記載されたファイルメール。
トランスポーターユーザーである [is_transporter_user]	現在のユーザーがトランスポーターユーザーかどうかを確認します。
プロバイダータスクvars_jsonを解析 [parse_provider_task_vars_json]	プロバイダータスクの vars json フィールドを解析します。
RPS コンシューマー接続を修復 [repair_rps_consumer_connection]	コンシューマー接続のリモートプロセス同期エラーの修正を試みます。

コンシューマー向けとともに **Service Bridge** 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、for Consumers アプリケーションのアクティブ化 Service Bridge とともにインストールされます。

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、コンシューマー向けアプリケーションとともに Service Bridge インストールされます。

コンシューマーアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Service Bridge 管理者 [sn_sb.admin]	通常、顧客側とプロバイダー側の両方のアプリケーションの管理者	- sn_sb.read - sn_sb.requestor - sn_sb.remote_task_creator

コンシューマーアプリケーションとともに **Service Bridge** 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	ロールを含む
	Service Bridge にアサインされます。 すべての Service Bridge テーブルへの読み取りアクセス権を提供します	- flow_designer - catalog
Service Bridge 読み取り [sn_sb.読み取り]	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	適用外
Service Bridge 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	適用外

インストールされたビジネスルール

次のビジネスルールは、コンシューマー向けアプリケーションとともに Service Bridge インストールされます。

コンシューマー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
重複するリモートタスクの挿入を中止	[sn_sb_con_remote_task]	同じ親タスク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。
URL が重複している場合は中止	[sn_sb_con_provider_接続]	同じ URL のレコードが見つかった場合、接続レコードの挿入を中止します。
接続がない場合、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。
セッションへのプロバイダー接続データの追加	[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。
プロバイダー公開済み変数を確認	[item_option_new]	公開されたプロバイダー側変数が有効かどうかを確認します。
リモートタスク定義の単純なトリガーを確認	[task]	親タスクへの変更がリモートタスク定義の簡易トリガー条件の

コンシューマー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		変更をトリガーしたかどうかを確認します。
リモートタスククライアントデータをクリア	[sn_sb_con_remote_task]	トランザクションの完了後に、リモートタスクに関連付けられたクライアントデータをクリアします。
トランスポート接続を作成または更新	[sn_sb_con_provider_接続]	トランスポート接続の挿入と更新を管理します。
同期されたリモートタスクに親を作成	[sn_sb_con_remote_task]	同期されたリモートタスクの親タスクを作成します。
関連レコードの削除	[sn_sb_con_remote_task_def]	リモートタスク定義が削除されると、関連レコードを削除します。
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を切断します。
親が削除されたときのエラー 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をエラーにします。
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の処理	[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。
アーカイブされたときの非アクティブなリモートタスク定義	[sn_sb_con_remote_task_def]	プロバイダーによってアーカイブされたときに、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の入力	[sn_sb_con_provider_task]	プロバイダータスクの挿入時に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。

コンシューマー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
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。
Service Bridge バージョンの変更を伝搬	[v_plugin]	バージョンが更新されると Service Bridge 、設定を追跡して更新します。
リモート選択:ユーザー選択をキャッシュする	[sn_sb_con_provider_task]	ユーザーの選択をキャッシュして、同じデータに対する要求が繰り返されないようにします。
RTD アクティベーションでエラーになった RT を再試行 (Retry Errored RT on RTD Activation)	[sn_sb_con_remote_task_def]	関連するリモートタスク定義が有効化されたときに、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する	[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。
設定の挿入で顧客バージョンを設定	[sn_sb_con_service_bridge_settings]	挿入操作中に [設定] でコンシューマーアプリケーションのバージョンを設定します Service Bridge 。
デフォルト値の設定	[sn_sb_con_authorized_user]	作成時に認定ユーザーのデフォルト値を設定します。
挿入時に送信変数 JSON を設定	[sn_sb_con_remote_task]	現在のインスタンスによって挿入されたときに、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
仮想変換に関するテーブルの詳細を設定	[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たすべてのリモートタスクに同期します。
リモートタスク添付ファイルを親に同期	[sys_attachment]	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。

コンシューマー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
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レイヤーを介してリモートタスクの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て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の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の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]	エンタイトルメントのリモートタスク定義レコードが削除されたときに更新します。
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のペルソナレコードを管理します。
更新時にエンタイトルメントステータスを更新	[sn_sb_con_remote_task_def]	更新時にエンタイトルメントのリモートタスク定義レコードを管理します。
更新時にエンタイトルメントステータスを更新	[sn_sb_con_remote_record_producer]	更新時にエンタイトルメントのリモートレコードプロデューサーレコードを管理します。

コンシューマー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
アクティベーションを検証してセットアップを完了する	[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

for Consumers アプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるテーブル

テーブル	説明
認定ユーザー [sn_sb_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]	資格付与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するプロバイダー接続レコード。ベース接続テーブルを拡張します。
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。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ーのコンシューマー側キャッシュ。

for Consumers アプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるテーブル (続く)

テーブル	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。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。
Service Bridge の設定 [sn_sb_con_service_bridge_settings]	コンシューマー側 Service Bridge の設定レコード。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、変換ベーステーブルの拡張。

インストールされたフロー

次のフローは、コンシューマー向けアプリケーションとともに Service Bridge インストールされます。

for Consumers アプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるフロー

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

インストールされるサブフロー

次のサブフローは、コンシューマー向けアプリケーションとともに Service Bridge インストールされます。

for Consumers アプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるサブフロー

サブフロー	説明
RPS プロバイダー接続エラーを修復 [repair_rps_provider_connection_error]	エラーステータスのときに、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アプリケーションとともに Service Bridge インストールされます。

for Consumers アプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるフローアクション

アクション	説明
リモートタスクから親を作成 [create_parent_from_remote_task]	同期されたリモートタスクの親レコードを作成します。
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]	同期された資格付与から、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 プロバイダー接続の修復 [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。

Service Bridge 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:

この Washington DC リリースには、エラーをキャプチャ Service Bridge するためのフレームワークが含まれています。現在、テーブルには次の既知のエラーが表示されます。

1. グローバルスクリプトインクルードチェック: このスクリプトがインストールされているかどうか、および最新バージョン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管理者に Service Bridge 送信されます。
3. コンシューマーの登録中: プロバイダー接続レコードの作成から完了してクローズまでのエラーをキャプチャします。過去 1 時間にキャプチャされたエラーのリストと原因および解決策が記載されたメール通知が管理者に Service Bridge 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 時間以内に新しいエラーが発生した場合は、管理者に Service Bridge 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 > Service Bridge** 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。



注:

コンシューマーインスタンスで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 > Service Bridge** 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、原因は [不明] に設定されます。
ソリューション	エラーを解決するために必要な手順が記載されたナレッジベース記事へのリンクが提供されています。
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。

ドメイン分離と Service Bridge

Service Bridge ではドメイン分離がサポートされています。ドメイン分離では、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、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、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分離のサポート](#)」」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、ドメイン分離を使用できます。これらのテーブルにデータが追加されると、デフォルトでは、関連付けられた会社に基づいて、Service Bridge 接続されたインスタンスのドメインにデータが挿入されます。必要に応じて、インスタンス管理者は独自のビジネスルールを適用して、デフォルトルールが適用された後に Service Bridge 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。

Service Bridgeにおけるドメイン分離の仕組み

- 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、ドメインで分離されています。
- ドメイン分離ロジックを機能させるには、コンシューマーの会社テーブルとアカウントテーブルが正しい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分離](#) 

Service Bridge (従来)

プロバイダーまたは顧客としてのアプリケーションの使用 ServiceNow® Service Bridge 方法について説明します。プロバイダーの場合は、for Providers アプリケーションを使用します Service Bridge。お客様がこのアプリケーションを利用し Service Bridge ます。

i 注:

Service Bridge (従来) は、新規のお客様は利用できません。のService Bridge最新バージョンの詳細については、ドキュメント[Service Bridge](#)を参照してください。

この Service Bridge アプリケーションは、顧客とプロバイダーがそれぞれの 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どちらも、カスタム統合を構成および維持することなく、独自の環境で作業できます。

詳細を読む



プロバイダーと顧客による の使用
Service Bridge方法について説明します。

構成



実装を計画し構成します。

使用

参照

自動翻訳



Service Bridgeの使用方法について説明します。



プロバイダーと顧客向けのドメイン分離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。

探索 Service Bridge (レガシー)

プロバイダーでも顧客でも、インスタンス間の統合を確立する方法について説明します Service Bridge。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、プロバイダーを使用して Service Bridge 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。
- インスタンス ServiceNow を ServiceNow 顧客のインスタンスと統合します。
- 顧客のインスタンスから ServiceNow 生成された要求を受信して履行します。

福利厚生

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た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

(IDR) を使用して インスタンスデータレプリケーション (IDR) インスタンスと顧客のインスタンス間でデータを同期することで、迅速な要求の実行を実現できます。

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。

特徴

仕様を使用した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備えた製品オファリングを作成して公開します。

Service Bridge 統合を確立する

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の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。お客様はインスタンスでこれらの要求を受信して履行できます。

Order Management と Service Bridge

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。Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 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。

Service Bridge アプリケーション

次の図とテーブルに、Service BridgeプロバイダーとService Bridgeアプリケーションの機能Service Bridgeを示します。

Now Service Bridge



Service Bridge アプリケーション

アプリケーション	特徴
Service Bridge プロバイダー向け	- 顧客のインスタンス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。
Service Bridge	- 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。

プロバイダーのペルソナとロール Service Bridge (従来)

for Providers アプリケーションのさまざまなペルソナ Service Bridge のロール、スキル、およびタスクについて学習します。

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、より詳細なロールを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構築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 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 - リモート・カタログの作成と保守 Service Bridge - 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 - 要求実現プロセスを決定するフローを作成および維持 フローデザイナー する	admin

ペルソナとロール (続く)

ペルソナ	スキル	タスク	ロール
		リモートカタログを顧客のインスタンスに公開 Service Bridge します。	
システム管理者	認定 ServiceNow システムアドミニストレーターである	- 構成を構成および検証しますインスタンスデータレプリケーション (IDR) - 登録要求を完了しますService Bridge (IDR) 構成を承認しますインスタンスデータレプリケーション (IDR) - 顧客のシステム管理者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	- itil - sn_nowebonding.requestor - sn_customerservice_agent - incident_read - problem_read - change_read

(従来) の **Service Bridge** ペルソナとロール

アプリケーションのさまざまなペルソナ Service Bridge のロール、スキル、およびタスクについて学習します。

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、より詳細なロールを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構築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
システム管理者	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 • コンシューマーレプリケーションセットを インスタンスデータレプリケーション (IDR) 有効化します • アプリケーションをインストールしますService Bridge • 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
Service Bridge 要求者	IT 管理者である	• 1 つまたは複数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 サービスを担当している • 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

許可されたユーザーが製品カタログ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、許可されたユーザーのみが、関連付けられたペルソナを持つ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アプリケーションを登録する Service Bridge 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 [認定ユーザー (Authorized Users)] テーブルに自動的に追加され、顧客の ServiceNow インスタンスと同期されます。

認定ユーザー機能を使用すると、プロバイダーと顧客のインスタンス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ます。

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

顧客の要求を履行するリモートタスク (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。顧客の要求の例を次に示します。

1. 顧客がサービスで抱えている問題について支援を要求します。
2. 顧客が購入したサービスに対するサービス変更の要求。
3. 顧客の問題をサポートできるように、既存のタスクのアサインを要求します。

リモートタスクの仕組み

プロバイダーはまず、顧客がリモートタスクの作成に使用できるリモートタスク定義を作成して公開する必要があります。これらの定義には、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のリモートタスクを手動で作成できます。

詳細については、「[プロバイダー向け \(従来\) での Service Bridge 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、の Now Platformタスクテーブルを拡張した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ることを可能にできます。

概要

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

リモート選択フィールドを使用すると、次の利点があります。

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

リモート選択フィールドを定義することで、顧客がアクセスするデータを制御できます。詳細については、「[プロバイダー向け \(従来\) での Service Bridge リモート選択定義の作成](#)」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アプリケーションのリモートタスクデータをService Bridge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ServiceNow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、インスタンスと顧客のインスタンスの間でServiceNow リモートタスクの受信データと送信データ (インシデント、ケース、サービス要求など) を変換できます。リモートタスクの詳細については、「」を参照してください [顧客の要求を履行するリモートタスク \(従来\)](#)。

アプリケーションを使用している Service Bridge 間、あなたと顧客はテーブル、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、管理者と顧客は、インシデント、ケース、および顧客の要求を解決しながら、互いに簡単にやり取りできます。

リモートタスクの変換フレームワークでは、次の 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して、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と送信データの値を決定します。たとえば、受信sys_idを参照フィールドの相関sys_idに変換する場合に、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、次を参照してください [プロバイダー向け \(従来\) での Service Bridge 変換の作成](#)。

の構成 Service Bridge (レガシー)

顧客かプロバイダーかにかかわらず、構成 Service Bridge方法を学びます。顧客の場合は、独自のServiceNow Service Portal 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、インスタンスから ServiceNow これらの要求を実行できます。

プロバイダー向けのインストール Service Bridge と構成 (レガシー)

プロバイダーは、プロバイダー向け (sn_nowebonding_pro) アプリケーションを設定できます Service Bridge 。

Service Bridge for Providers 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、**Instance Data Replication** 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「Requesting IDR installation for use with Service Bridge.」に以下を追加します。
2. Service Bridgeプロバイダー向け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 Service Bridge \(従来\)](#)」を参照してください。
3. の新しいプロバイダーレコードを設定し、の IDR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、「[プロバイダーレコードの設定とプロバイダー向けでのプロデューサーレプリケーションセット Service Bridge の作成 \(従来\)](#)」を参照してください。
4. プロバイダーの Service Bridge ロールをアサインします。方法については、「[プロバイダーのロール Service Bridge のアサイン \(従来\)](#)」を参照してください。

5. のリモートカタログレコードServiceNow スタジオにリンクするには、でService Bridgeカタログレコードを作成します。詳細については、「[リモートカタログレコードの作成 \(レガシー\)](#)」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、「[プロバイダー向けでの Service Bridge リモートカタログの作成 \(従来\)](#)」を参照してください。
7. テーブルを保持または除外 Service Bridge するためのクローン定義を作成します。詳細については、「[\(レガシー\) を使用した Service Bridge インスタンスのクローン作成](#)」を参照してください。

プロバイダー向けインストール **Service Bridge** (従来)

admin ロールを持っている場合は、プロバイダー向け (sn_nowebonding_pro) アプリケーションをインストール Service Bridge できます。このアプリケーションには、デモデータと、アプリケーションとプラグインに関連する ServiceNow Store 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ます。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- プロバイダー向けプラグインをアクティブ化する前に、Service Bridge 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:

(IDR)プラグインを有効にするインスタンスデータレプリケーション (IDR)には、ポータルを使用してNow Support担当者にServiceNow 要求します。詳細については、「[Instance Data Replication \(IDR\) 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

プロバイダー向けアプリケーションとともに Service Bridge 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、次を参照してください [プロバイダー向けとともに Service Bridge インストールされるコンポーネント \(従来\)](#)。

手順

1. 移動先 **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**。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Service Bridge プロバイダー向けアプリケーション (sn_nowebonding_pro) 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 への要求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ごとに、インストールされているか、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、プロバイダー用にインストール Service Bridge 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。

プロバイダーレコードの設定とプロバイダー向けのプロデューサーレプリケーションセット **Service Bridge** の作成 (従来)

新しいプロバイダーレコードを設定して、For Providers (sn_nowebonding_pro) アプリケーションの一意的識別子 Service Bridge 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インスタンスから完了します ServiceNow。

手順

1. 移動先 **すべて > Service Bridge > 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。

- はNow Platformこの名前を使用して、(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インスタンスデータレプリケーション (IDR)。
- この名前は、英数字とダッシュのみを許可する命名要件に従う IDR 必要があります。名前にスペースまたは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を作成] 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た後、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。

- プロバイダー Now Platform レコードと同じ名前のレプリケーションセットが生成されます。
- [受信ステータス] と [送信ステータス] が [ドラフト] に変更されます。
- フォームの上部に「レプリケーションセットが作成されました」というメッセージが表示されます。レプリケーションを開始するには、必ずアクティブ化してください。

5. 移動先 **すべて > Instance Data Replication > 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. をクリックします。

[受信ステータス] フィールドと [送信ステータス] フィールドの両方が [アクティブ レプリケーション] に設定されていることを確認します。

プロバイダーのロール **Service Bridge** のアサイン (従来)

ロールをアサインして、各ユーザーが使用できるアクションを制御します。プロバイダー向け (sn_nowebonding_pro) では Service Bridge、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. **[Save (保存)]** をクリックします。

プロバイダー向けでの **Service Bridge** リモートカタログの作成 (従来)

プロバイダーは、プロバイダー向けを使用してリモートカタログを作成し、顧客のタスク履行を自動化できます Service Bridge。

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、顧客サイトの管理者は、カタログアイテムの場合と同様に、リモートカタログを本番インスタンスに公開します。

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

- ゴールド製品オフリングにより、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。
- ブロンズ製品オフリングにより、顧客は 20 のサービスのうち 10 サービスのみの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。各製品オフリングの顧客は、製品オフリングによって利用資格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、以下のとおりです。

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。「[プロバイダー向け \(従来\) の Service Bridge 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。「[プロバイダー向け \(従来\) での Service Bridge 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。
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)

プロバイダー向けにカタログ Service Bridge レコードを作成します。このレコードを作成すると、その ServiceNow スタジオリモートカタログレコードへのリンクが作成されます。これは、そのアプリケーション内で作成および管理したレコードプロデューサーのコンテナ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

プロバイダー向けで Service Bridge 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、「[プロバイダーレコードの設定とプロバイダー向けでのプロデューサーレプリケーションセット Service Bridge の作成 \(従来\)](#)」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 > Service Bridge > プロバイダー > リモートカタログ**。
2. **[New (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	カタログに付ける名前。
プロバイダー	このカタログに関連付けられているプロバイダーレコード。

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

(従来) の Service Bridge リモートレコードプロデューサー

プロバイダーのリモートレコードプロデューサー Service Bridge 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介し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実行タスクがトリガーされます。

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

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]
Active: ☒
State: Published
Expand help for all questions: ☐

What will it contain | Template | Accessibility

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

Catalog Item = Create Case with Customer Care

Name	Active	Type	Question	Updated	Mandatory	Order
short_description	true	Single Line Text	Please Describe your issue	2020-04-19 18:07:02	true	100
urgency	true	Select Box	Urgency	2020-04-19 18:07:02	true	200
description	true	Multi Line Text	Detailed Description	2020-04-19 18:06:15	false	300

Actions on selected rows...

プロバイダー向け (従来) の **Service Bridge** 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

プロバイダー向けで Service Bridge リモートカタログを作成する一環として、リモートレコードプロデューサーを作成します。

始める前に

カタログスコープが [グローバル] に設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > Service Bridge > プロバイダー > リモートレコードプロデューサー**。
2. **[New (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。

フィールド	説明
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、次のステータス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の準備が整ったので、保存します。 公開 フォームが公開されます。 公開中 このフォームには、まだ詳細情報が届いていません。
テーブル名	テーブル名は Provider Request です。
リモートカタログ	作成するリモートカタログの名前。
フロー	プロバイダー要求テーブルで提供される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ます。これにより、サービスカタログにも表示されます。
すべての質問のヘルプを展開	ページのロードに関するすべての質問に対して展開できるヘルプ情報。
ペルソナ	このレコードプロデューサーに割り当てるカタログペルソナ。 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。
簡単な説明	レコードプロデューサーの簡単な説明。
説明	レコードプロデューサーの詳細な説明。

4. [Submit (送信)] をクリックします。

プロバイダー向け (従来) での **Service Bridge** リモートレコードプロデューサーの変数の作成
プロバイダーアプリケーションのリモートレコードプロデューサー Service Bridge 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 > Service Bridge > プロバイダー > リモートレコードプロデューサー**。
2. 変数を作成するレコードプロデューサーをクリックします。

3. [変数] の横にある [新規] をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

変数の新規レコードフォーム

フィールド	説明
フィールドにマップ	レコードプロデューサーのテーブルの特定のフィールドにマッピングされる変数。
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。 ○ ブレーク ○ チェック ボックス ○ コンテナー終了 ○ コンテナ分割 ○ コンテナー開始 ○ 日付 ○ 日付/時刻 ○ 期間 ○ メール ○ HTML ○ IP Address ○ 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： ○ 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、Service Bridge データが正しい形式で統合されない可能性があります。

フィールド	説明
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。変数を上から下へ、最小順序値から最大順序値へと整理します。 たとえば、順序値が 1 の変数は、順序値が大きい他の変数の前に配置されます。
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。 i 注: このフィールドが空の場合、その値は、ブレーク、コンテナ分割、コンテナ終了を除くすべての変数タイプの [質問] フィールドに基づいて自動的に設定されます。
ツールヒント	ユーザーが変数を指したときに表示されるツールチップのテキストです。簡潔なメモを入力して質問の目的を説明します。
サンプルテキスト	ユーザーが値を入力する前に表示される質問フィールドヒント。 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。

フィールド	説明
	次の変数タイプに値を指定できます。 ○ リモート選択依存 - ドロップダウンで利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 ○ [リモート選択依存] フィールド - [リモート選択依存] フィールドの選択に従って、ここに値を指定します。 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ます。

5. [送信] をクリックします。

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

プロバイダー向けエン **Service Bridge** タイトルメントの作成 (従来)

プロバイダー向けエンタイトルメントを使用して Service Bridge 、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の作成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して、適格 Service Bridge 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が自動的に生成されます。

福利厚生

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

エンタイトルメントは、次の方法で作成 Service Bridge 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。
- で新規顧客を登録します Service Bridge。
- 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インスタンス ServiceNow にインストールして表示できます。

Example: カタログの資格付与

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

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

これらの製品には、さまざまなアクセスレベルがあります。

- SD-WAN Gold 製品により、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、20 のサービスのうち 15 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るようになります。

プロバイダー向け (従来) での **Service Bridge** 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 **Service Bridge** > プロバイダー > リモートタスク定義。
2. **[New (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タスクテーブル。たとえば、ケーステーブルまたはインシデントテーブルを選択できます。

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

4. **[Submit (送信)]** をクリックします。

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	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ようにするフィールド値。 挿入 リモートタスクが最初に挿入されたときのみ、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを更新します。 挿入または更新 リモートタスクが更新されるたびに、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを更新します。 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

フィールド	説明
	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: 「挿入時」または「挿入時または更新時を同期」のフィールド値を設定すると、「ターゲット・マッピング」が使用可能になります。フィールド値を [なし] に設定すると、ターゲットマッピングは表示されません。
ソーステーブル (読み取り専用)	リモートタスク定義の作成時に [顧客テーブル] フィールドで選択したテーブル。
ソースフィールド	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、インスタンス間で ServiceNow 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。

8. [Submit (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	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	受信ソースフィールドで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 リモートタスクが最初に挿入されたときのみ、リモートタスクの親

フィールド	説明
	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。 i 注: [挿入するタイミングを同期する] または [挿入または更新] のフィールド値を設定すると、ターゲットマッピングが使用可能になります。フィールド値を [なし] に設定すると、ターゲットマッピングは表示されません。
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、インスタンス間で ServiceNow 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. **[Submit (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	説明
リモート顧客基準	これらのリモートタスク定義に資格を付与する顧客アカウント。

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

14. [公開] をクリックします。

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

i 注:

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

タスクの結果

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ており、現在顧客のインスタンスで有効化が処理待ちになっています。

i 注:

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

プロバイダー向けプロバイダー (従来) で **Service Bridge** プロバイダーとして使用してリモートタスクフローデザイナーを作成する

プロバイダーは、を使用して フローデザイナー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 のランディングページのメインヘッダーで、新規 > フロー.
3. [フロープロパティ] ウィンドウで、次のフィールドに入力します。

フロープロパティのフィールド

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
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て [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。例:Case [sn_customerservice_case]。
条件	フィルターの詳細。たとえば、アカウントは customer-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 > **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・レコードが作成または更新される > ケースレコード > アカウント ○ リモートタスク定義 ○ 親 > トリガー・レコードが作成または更新される > 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。

プロバイダー向け (従来) での **Service Bridge** リモート選択定義の作成

プロバイダーは、カタログ参照フィールドの選択リストを顧客が .サービスポータル

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プロバイダーレコードを作成する \(従来\)](#)」を参照してください。

リモート選択定義の作成に必要なロール:security_admin

リモート選択フィールドの作成に必要なロール:admin

必要なロール：admin

手順

1. ロールを security_admin に昇格させます。
2. 移動先 **Service Bridge** > プロバイダー > リモート選択定義。
3. **[New (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しているときにクエリー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はアクセス制御リスト (ACL) の制限に従います。このオプションが選択されていない場合、このテーブルのクエリはすべての ACL 制限を無視し、データアクセスを制限するには、このテーブルに対する各リモート選択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、クエリを行う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	テーブルに関する補足情報。
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. **[Save (保存)]** をクリックします。
6. 移動先 **Service Bridge** > リモートレコードプロデューサー。
7. リモートレコードプロデューサーを選択し、**[編集]** をクリックします。
8. [リモート変数の選択] 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。

リモート変数選択フォーム

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タログレコードに表示される質問。
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リファレンス。 - クエリ結果で顧客に表示されるプライマリデータ値を含むリモート選択表示フィールド。 - クエリ結果で顧客に表示されるセカンダリデータ値を含むリモート選択の追加情報フィールド。 - 定義によって返されるデータを制限するために定義するフィルターオプションを含む参照修飾子条件。

10. [Submit (送信)] をクリックします。

タスクの結果

構成済みの変数を含むリモート選択定義が作成されます。

プロバイダー向け (従来) での **Service Bridge** 変換の作成

プロバイダーは、for Providers アプリケーションで Service Bridge 変換を作成し、インスタンスと顧客のインスタンスの間で ServiceNow 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 **Service Bridge** > プロバイダー > 変換。
2. **[New (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。

変換フォーム

フィールド	説明
番号	変換レコードに対して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:各インスタンスでフィールドに既知の安定した選択リストがある場合に使用されます。受信値と送信値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スクリプトを必要とする複雑な条件に使用されます。
受信	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。
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、都道府県。
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。
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、都道府県。

4. **[Save (保存)]** をクリックします。

5. **[簡易]** 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	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、進捗状況です。
顧客価値	顧客の選択値を指定するオプション。例では 2。

ii. **[Submit (送信)]** をクリックします。

- 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ラベルと受信ラベルと値を定義します。

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

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

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

- ii. [Submit (送信)] をクリックします。

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

インスタンスに ServiceNow 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、「[プロバイダー向け \(従来\) での Service Bridge リモートタスク定義の作成](#)」を参照してください。

顧客インスタンスで **Service Bridge** のインストールと構成 (レガシー)

顧客は、独自のインスタンスで (sn_nowebonding) アプリケーションを設定できます Service Bridge。

アプリケーションは次のように構成できます Service Bridge。

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. Service Bridge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] フィールドの名前に「Instance Data Replication」と入力します。

Service Bridge 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 (Activate Plugin)] フォーム

Activate Plugin ★

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

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

Estimated Time to Complete: Upto 2 Days

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

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

*What is your target instance

☒ Plugin I'm looking for is not listed

*Please specify the name of Plugin ?

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

Select Maintenance Date and Time

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

- 作成された変更要求を開き、変更要求のコメント「Requesting **IDR installation for use with Service Bridge**。」に以下を追加します。
- Service Bridge 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 Service Bridge \(レガシー\)](#)」を参照してください。
- アプリケーションのグループにロールをアサインします Service Bridge 。方法については、「[のグループへのロールのアサイン \(Service Bridge 従来\)](#)」を参照してください。
- テーブルを保持または除外 Service Bridge するためのクローン定義を作成します。詳細については、「[\(レガシー\) を使用した Service Bridge インスタンスのクローン作成](#)」を参照してください。

インストール **Service Bridge** (レガシー)

admin ロールを持っている場合は、アプリケーション (sn_nowebonding) をインストール Service Bridge できます。アプリケーションには、デモデータと、アプリケーションとプラグインに関連する ServiceNow Store 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ます。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- 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 Service Bridge アクティブ化されていることを確認します。

- com.sn_cs_sm_request
- com.glide.idr

i 注:

(IDR)プラグインを有効にするインスタンスデータレプリケーション (IDR)には、ポータルを使用してNow Support担当者にServiceNow 要求します。詳細については、「[Instance Data Replication \(IDR\) 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

次のアイテムがとともにインストールされます:Service Bridge

- 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、次を参照してください ([レガシー](#)) とともに [Service Bridge インストールされるコンポーネント](#)。

手順

1. 移動先 **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**.
2. Service Bridgeフィルター基準と検索バーを使用して、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 への要求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ごとに、インストールされているか、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、カスタマーインスタンスにインストール Service Bridge する前にインストールする必要があります。

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

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

i 重要:

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

5. [インストール] を選択します。

のグループへのロールのアサイン (Service Bridge 従来)

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

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 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. **[Save (保存)]** をクリックします。

新しい認定ユーザーを追加する (レガシー)

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

プロバイダーがあなたにカタログペルソナを付与し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「[プロバイダー向け \(従来\) の Service Bridge 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 **Service Bridge > 顧客 > サービスプロバイダー**.
2. [カタログペルソナ] 関連タブを選択し、プロバイダーから資格付与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	説明
顧客ユーザー	ユーザーの名前。ユーザーのリストから名前を選択できます。
サービスプロバイダー	サービスプロバイダーの名前。このフィールドは自動入力されます。
ペルソナ	ユーザーに追加するペルソナ。

5. **[Submit (送信)]** をクリックします。

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。

(レガシー) の **Service Bridge** リモートタスク定義レコードを有効にする

顧客として、インスタンスでリモートタスク定義を有効にして、リモートタスクを作成できるようにします。

始める前に

ユーザー (顧客) がインスタンスで ServiceNow 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、プロバイダーがまずインスタンスで ServiceNow リモートタスク定義を作成する必要があります。詳細については、「[プロバイダー向け \(従来\) での Service Bridge 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 **Service Bridge** > 顧客 > リモートタスク定義。
2. 有効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から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。
プロバイダーは、これらの送信フィールドを定義します。プロバイダーがリモートタスクに応答すると、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。
受信フィールドからリモートタスク変数が作成され、リモートタスクフォームに表示されます。
7. 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。

使用 **Service Bridge** (レガシー)

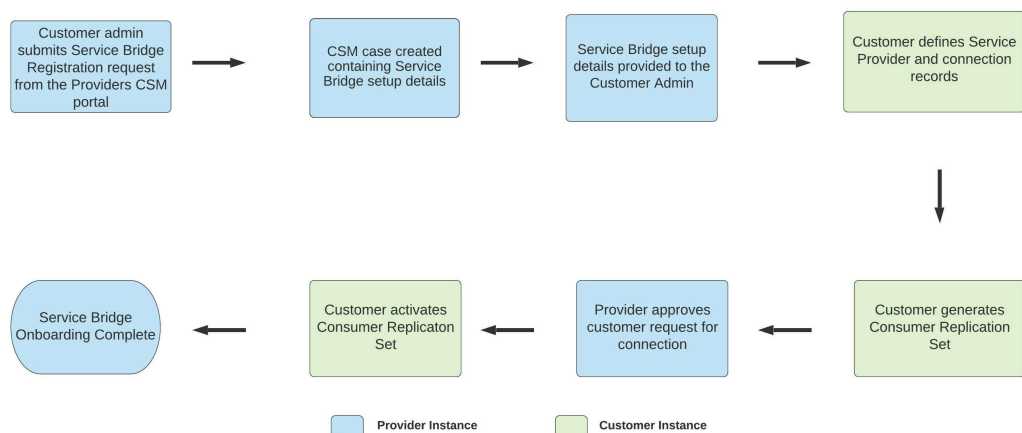
顧客またはプロバイダーのいずれであっても、Service Catalog から要求を送信し、インスタンスからServiceNow注文履行を追跡する方法について説明しますService Bridge。

(レガシー) での **Service Bridge** 新規顧客のオンボーディング

で Service Bridge 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でインスタンス間のインスタンス間統合が確立されます。

新規顧客 Service Bridge をオンボーディングするプロセスについて、次の図に [新規 Service Bridge 顧客のオンボーディング \(従来\)](#) 示します。

顧客統合オンボーディング

新規 **Service Bridge** 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 Service Bridge 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統合を確立します Service Bridge。

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、「[プロバイダーレコードの設定とプロバイダー向けのプロデューサーレプリケーションセット Service Bridge の作成 \(従来\)](#)」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

での Service Bridge 新規顧客のオンボーディングにより、プロバイダーと顧客の間でインスタンス間のインスタンス間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. Customer Service Management (CSM) ポータルで、ヘルプ > **Service Bridge** > **Service Bridge** の登録。

Service Bridge 登録カタログアイテムを使用して、新しい顧客を登録します。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。

Service Bridge 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 (通常は管理者)。
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	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

フィールド	説明
	ために顧客のServiceNowインスタンスのサービスアカウントに使用されるパスワード。

また、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 Service Bridge 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、Service Bridge 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) ServiceNow のインスタンスに作成され、それらの資格情報を使用して顧客の ServiceNow インスタンスに接続が作成されます。

3. [Submit (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。

- ケースレコードがインスタンスに自動的に生成されます ServiceNow[®]。
- 顧客は、 からServiceNow StoreアプリケーションをインストールするService Bridge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 Service Bridge 管理者は、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 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プロバイダーレコードを作成する (従来)

お客様の場合は、インスタンスの Service Bridge 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 ServiceNow。

始める前に

ユーザーまたはプロバイダーは、まず Service Bridge 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、「[\(レガシー\) での Service Bridge 新規顧客のオンボーディング](#)」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、次に移動します。すべて > **Service Bridge** > 顧客 > サービスプロバイダー。
2. **[New (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。
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 などの詳細は、ケースレコードで確認できます。
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の検証] 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] フィールドは [承認待ち] に設定されます。
- 承認要求が、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 (レガシー)

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プロバイダーレコードを作成する \(従来\)](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. プロバイダーの ServiceNow インスタンスで、すべて > **Service Bridge** > 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有効化する (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有効化します。

始める前に

プロバイダーは、最初にレプリケーション サブスクリプションを承認する必要があります。詳細については、「[プロバイダーのインスタンスで顧客要求を承認する \(レガシー\)](#)」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、次に移動します。すべて > **Service Bridge** > 顧客 > 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、[有効化] 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 [フォームのリロード] を選択します。
バックグラウンドの Instance Data Replication 処理により、受信ステータス と 送信ステータスのステータスが [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。

(レガシー) での **Service Bridge** サービス要求の実行

Service Bridge 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、インスタンスで ServiceNow これらの要求を実行します。その後、要求内のデータにより、エージェントインスタンスとカスタマーインスタンスが同期され、両者がその進捗状況を追跡できるようになります。

サンプル **Service Bridge** サービス要求

一般的な Service Bridge 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

Service Bridge 要求実現プロセス

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

ビュー内で顧客はコメントを追加できます。コメントはプロバイダーのインスタンスに複製されません。

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 (プロバイダー要求) が生成されます。
4. プロバイダー要求はプロバイダーのインスタンスに複製され、実行タスクをトリガーするフローがトリガーされます。
5. 顧客のインスタンスでの要求のステータスは [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複製されます。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ことに注意してください。

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

「アクション」メニューには、「承認」、「却下」、「キャンセル」などのオプションが表示されます。

9. 顧客が解決を受け入れると、顧客のインスタンス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の要求のステータスが [クローズ済み] に更新されます。

(レガシー) での Service Bridge プロアクティブ Service Bridge ケース通知

顧客が を介して Service Bridge 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、影響を受け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。

での積極的ケースは Service Bridge、顧客がサービス要求を送信したときにプロバイダーと顧客のインスタンス間で発生する同期に似ています。ただし、この場合、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 Service Bridge 顧客に関連するアラートがプロバイダーのインスタンスでトリガーされ、ケースレコードが作成されます。
2. その場合、プロバイダー要求へのリンクがコメントとして追加されます。
3. 顧客の主要連絡先に自動 カスタマーサービス管理 (CSM) 通知が送信され、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または追加コメントは、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のケースの作成がトリガーされます。

ケースを解決するための Service Bridge 同期の詳細については、「」を参照してください ([レガシー](#)) での [Service Bridge サービス要求の実行](#)。

Service Bridge 参照 (レガシー)

参照トピックには、Service Bridge 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。

Service Bridge データモデル (レガシー)

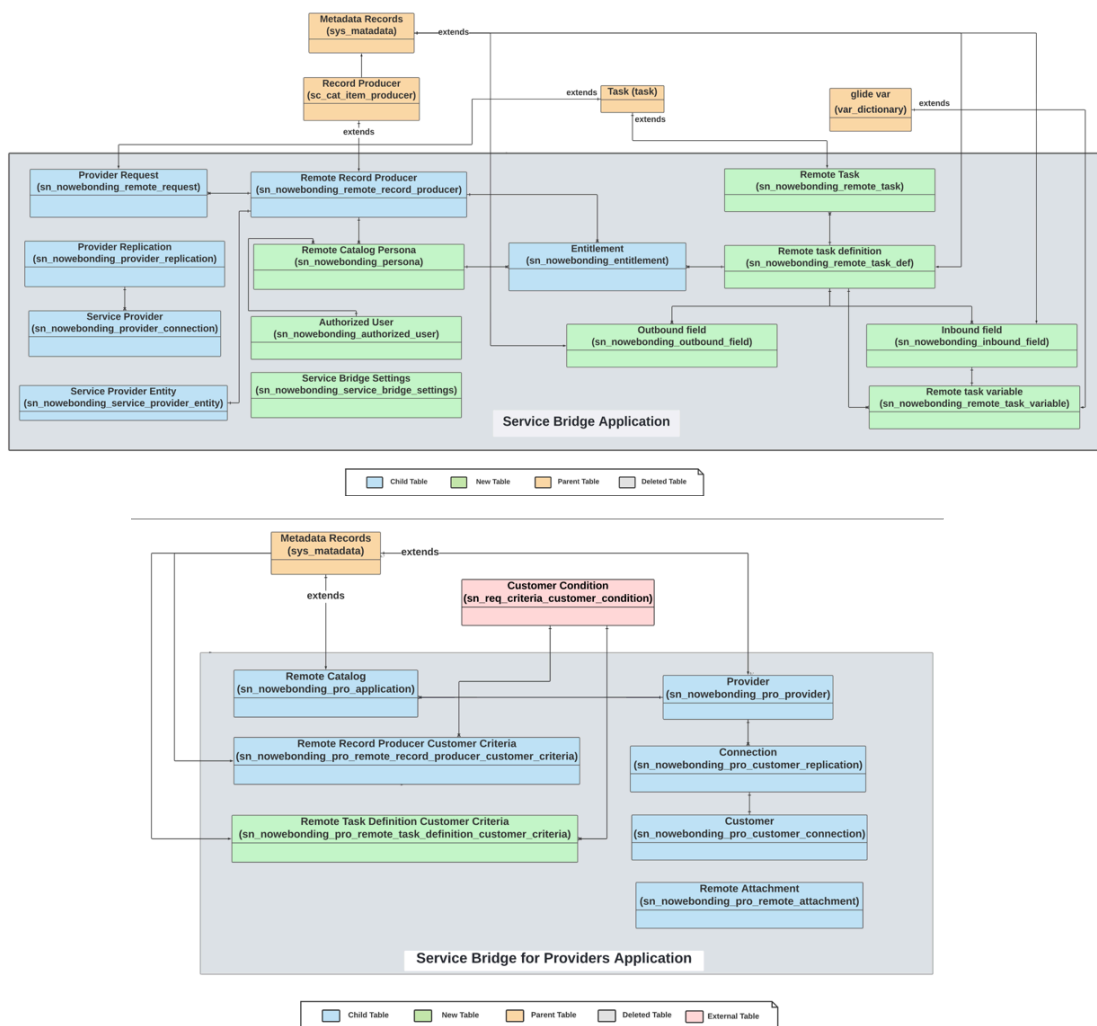
Service Bridge アプリケーションデータモデルは、使用されている Service Bridge テーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

データモデルは、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。

- Service Bridge 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、 のデータ Service Bridge モデルの概要を示しています。

Service Bridge データモデル



Service Bridge プロバイダー向けデータモデル (従来)

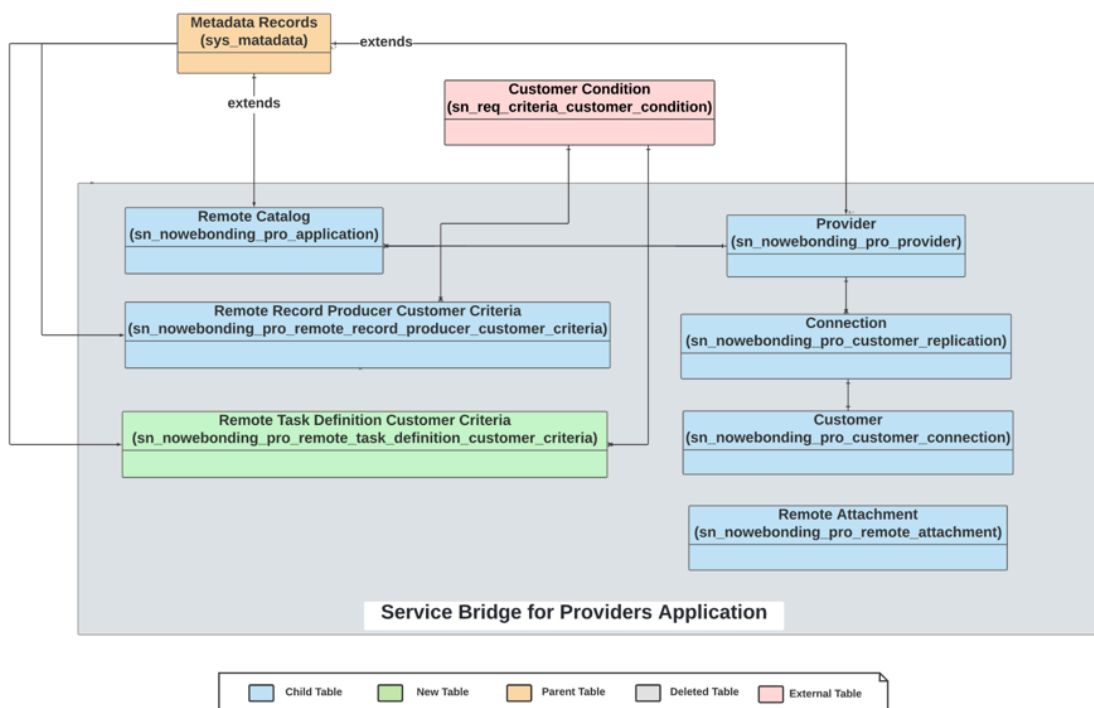
Service Bridgeプロバイダー向けデータモデルは、プロバイダー向け (sn_nowebonding_pro) アプリケーションで使用されるService Bridgeテーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

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

- Service Bridge 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、プロバイダー向けアプリケーションのデータモデル Service Bridge の概要を示しています。

Service Bridge for Providers データモデル



次の表に、プロバイダーテーブル固有の Service Bridge アクセス制御権限 (ACR) を示します。

プロバイダー向けアプリケーションのロール **Service Bridge** による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.customer、 sn_customerservice.customer、	admin sn_customerservice.customer、	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.customer、	admin	admin
RemoteAttachment [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin

プロバイダー向けアプリケーションのロール **Service Bridge** による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
リモートレコードプロデューサー顧客基準 [sn_nowebonding_remote_record_producer_customer_criteria]	admin remote_record_producer_customer_criteria sn_nowebonding.admin	admin	admin

Service Bridge データモデル (レガシー)

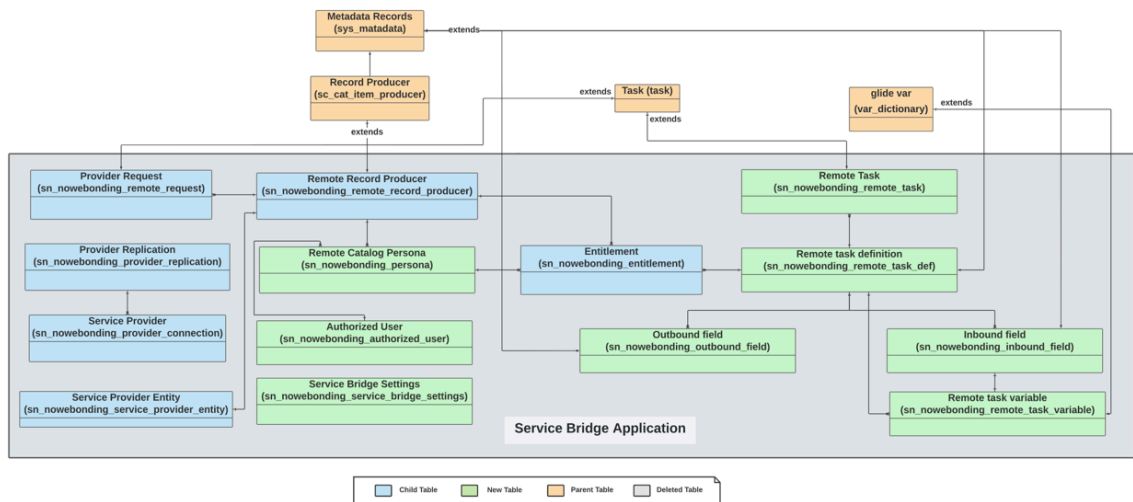
Service Bridgeデータモデルは、で使用されるService Bridgeテーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

Service Bridge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。

- Service Bridge 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、のデータ Service Bridgeモデルの概要を示しています。

Service Bridge 顧客データモデル



次の表に、特定の Service Bridge テーブルのアクセス制御権限 (ACR) を示します。

のロール別のテーブルへのアクセス Service Bridge

テーブル	読み取り	書き込み/作成	削除
Service Bridge 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

のロール別のテーブルへのアクセス **Service Bridge** (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

プロバイダー向けとともに **Service Bridge** インストールされるコンポーネント (従来)

for Providers (sn_nowebonding_pro) アプリケーションを有効にする Service Bridge 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。

プロバイダー向けアプリケーションをインストールする Service Bridge と、アプリケーション Service Bridge 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、「」を参照してください ([レガシー](#)) とともに [Service Bridge インストールされるコンポーネント](#)。

i 注:

担当者への ServiceNow 要求を通じて、Instance Data Replication (IDR) プラグインをアクティブ化します。詳細については、「[Instance Data Replication \(IDR\) 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

プロバイダー向けアプリケーションとともに Service Bridge 次のロールがインストールされます。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Service Bridge 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のスタッフには、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要求へのアクセスを提供します。	itil
Service Bridge 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ることができるようにします。 - アプリケーションへの Service Bridge 読み取り専用アクセス権を付与します。	適用外
Service Bridge 管理者 [sn_nowebonding.admin]	- すべての Service Bridge 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アプリケーションの管理者 Service Bridge に割り当てられます。	- idr_read - flow_designer - sn_customerservice.case_viewer - sn_customerservice.customer_data_viewer - catalog

インストールされたビジネスルール

次のビジネスルールがプロバイダー向けアプリケーションとともに Service Bridge インストールされます。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
アプリケーションを検証	sn_nowebonding_pro_application	カスタムアプリケーションがアプリケーションレコードに

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		Service Bridge 関連付けられ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	挿入時にステータスをドラフトに設定します。
プロバイダーに顧客の詳細を入力	sn_nowebonding_remote_request	プロバイダー 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承認を要求	sysapproval_approver	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 Service Bridge。
顧客 ID とプロバイダー ID の設定	sn_nowebonding_pro_customer_connection	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。
Service Bridge 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	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 IDR。
承認のために登録ケース作業メモを更新	idr_subscription	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 IDR に、登録ケースの作業メモを更新します。
エンタイトルメントを作成Service Bridge	sn_install_base_sold_product	該当するService Bridge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、顧客のエンタイトルメントを作成しますService Bridge。
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。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール
(続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
ベンダーの詳細をスクラッチパッドに入力	sn_nowebonding_pro_application	スクラッチパッドにベンダーの詳細を設定します。この情報は、[アプリケーションを作成] 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_provider	スクラッチパッドにプロバイダーアプリ ID を設定します Service Bridge 。この情報は、[レプリケーションセットを作成] UI アクションで使用されます。
承認レコードを却下	sn_nowebonding_remote_request	顧客が変更を却下すると、sysapproval_approverレコードが [却下] に更新されます。
スコープ不一致の警告を表示	item_option_new	リモートレコードプロデューサー変数のスコープ不一致の警告を表示します。
承認レコードを承認	sn_nowebonding_remote_request	顧客が変更を承認すると、sysapproval_approverレコードが [承認済み] に更新されます。
ステータスの更新を Service Bridge 実行	idr_subscription	承認要求で IDR コンシューマーの個別マッピング値を作成します。
ユーザー基準を作成	sn_nowebonding_remote_request_producer	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	管理者が顧客IDRサブスクリプションを承認したときに、Service Bridge登録ケースのコメントを更新します。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
オンボーディングのケースを作成	sn_nowebonding_pro_customer_enrollment	登録要求の Service Bridge 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	スクラッチパッドのリモートレコードプロデューサーのステータス、sys_id、およびクラス名の値を設定します。
添付ファイルを削除	sn_nowebonding_pro_remote_attachment	プロバイダーからリモート要求の添付ファイルを削除します。
公開済みの UI ポリシーの編集内容を確認します。	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	公開済みのアクションで変数が欠落している場合、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	公開済みの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

プロバイダー向けアプリケーションとともに Service Bridge 次のロールがインストールされます。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるテーブル

テーブル	説明
リモートレコードプロデューサー [sn_nowebonding_remote_record_producer]	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。)

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	- サブフローには、プロバイダー ServiceNow インスタンスで対応する実行タスクを作成するためのロジックが含まれています。 - 顧客 ServiceNow インスタンスで呼び出されると、ケースが作成される可能性があります。アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
Service Bridge 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 Service Bridge アプリケーションの間に 1 対多の関係を作成します。 - 顧客インスタンスに対してプロバイダーデータ同期が確立されているかどうかに基づいて、プロバイダー IDR プロデューサーレプリケーションセットとの関連付けが含まれます。 - アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
接続 [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	プロバイダーのさまざまな顧客接続を表します。コンシューマーサブスクリプションを IDR 関連付けて、プロバイダー ServiceNow インスタンスとカスタマー 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]	プロバイダーがインスタンスで担当 Service Bridge しているすべての顧客を追跡します ServiceNow 。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 - データ同期の確立に使用する接続テーブル参照 [sn_nowebonding_pro_customer_replication] - 顧客アカウント - 主連絡先参照。

プロバイダー向けアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
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

プロバイダー向けアプリケーションとともに Service Bridge 次のフローがインストールされます。

for Providers アプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるフロー

フロー	説明
Service Bridge 変更要求の更新に対するプロバイダー要求	プロバイダー要求の更新を Service Bridge 変更要求に同期します。
Service Bridge プロバイダー要求からケース更新	プロバイダー要求の更新をケースに同期 Service Bridge 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	ケースからプロアクティブプロバイダー要求を作成します。
オンボーディングのケースを作成	登録要求の Service Bridge ケースを作成します。
着信プロバイダー要求を処理	受信したプロバイダー要求を検証して処理します。要求が無効な場合は、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	追跡目的で、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、すべての顧客の資格付与を更新し Service Bridge ます (スケジュール設定済みジョブ)。

for Providers アプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるフロー (続く)

フロー	説明
コンシューマーのエント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有効化したときに、顧客のエントタイトルメントを作成します Service Bridge。
添付ファイルのプロバイダー要求へのタスクの同期	変更/ケース/インシデントの添付ファイルを Service Bridge 関連プロバイダー要求に同期します。
添付ファイルで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を関連タスクに同期します。
Service Bridge プロバイダーへのインシデント要求の更新	インシデントの更新を Service Bridge プロバイダー要求に同期します。
Service Bridge プロバイダーへの変更要求の更新	変更要求の更新を Service Bridge プロバイダー要求に同期します。
Service Bridge プロバイダー要求の更新に対するケース	ケースの更新を Service Bridge プロバイダー要求に同期します。
ケースからのプロアクティブプロバイダー要求を確認して作成	ケースから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。
Service Bridge インシデント更新へのプロバイダー要求	プロバイダー要求の更新を Service Bridge インシデントに同期します。

(レガシー) とともに **Service Bridge** インストールされるコンポーネント

顧客のアプリケーションのアクティブ化 Service Bridge 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

次のロールが、顧客向けのアプリケーションとともに Service Bridge インストールされます。

顧客向けのアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Service Bridge 管理者 [sn_nowebonding.admin]	すべての Service Bridge テーブルへの読み取りアクセス権を提供します	idr_read
Service Bridge 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	適用外
Service Bridge 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。	適用外

インストールされたビジネスルール

顧客向けのアプリケーションには、Service Bridge 次のビジネスルールがインストールされています。

顧客向けにアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
スクラッチパッドにプロバイダーの詳細を設定	[sn_nowebonding_provider_connection]	スクラッチパッドのインスタンス URL から ServiceNow 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の入力	[sn_nowebonding_remote_request]	プロバイダー要求の [customer_id]、[provider_id]、および [オープン者] の値を入力します。また、お客様がサービス要求を受ける資格があるかどうかを検証します。
プロバイダーの詳細を検証	[sn_nowebonding_provider_replication]	末尾にスラッシュ (/) 文字があるプロバイダー 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_id、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。

顧客向けにアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
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] に変わります。

インストールされるテーブル

顧客向けにアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるテーブル

テーブル	説明
リモートレコードプロデューサー [sn_nowebonding_remote_record_producer]	リモートレコードプロデューサーは、に ServiceNow Store公開されるプロバイダーリモートカタログにパッケージ化され、そこから顧客がインスタンスにアプリケーションを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] テーブルを拡張します。プロバイダーはこれを使用して、顧客ServiceNowインスタンスでService Bridge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、顧客がコメントと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に同期されます。 - 呼び出されるフローに応じて、サービス定義sys_idとリモートレコードプロデューサー 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]	顧客が接続 Service Bridge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認するコンシューマーレプリケーションセットへの IDR 参照。

顧客向けにアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
サービスプロバイダー [sn_nowebonding_provider_connection]	顧客がインスタンスでServiceNow接続しているすべてのService Bridge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 - データ同期の確立に使用する接続テーブル参照 [sn_nowservicebridge_provider_replication]
Service Bridge 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。()IDR を介してインスタンスデータレプリケーション (IDR)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、プロバイダー所有の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

顧客向けのアプリケーションには、Service Bridge 次のフローがインストールされます。

顧客向けにアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるフロー

フロー	説明
積極的要求のステータスを [受信済み] に設定	積極的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。
Service Bridge 要求アイテムへのプロバイダー注文品目	同期プロバイダーの品目を要求されたアイテムに更新します。
Service Bridge 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。

顧客向けにアプリケーションとともに **Service Bridge** インストールされるフロー (続く)

フロー	説明
プロバイダー製品オファリングを作成	製品オファリングのエンタイトルメントを作成します。

ドメイン分離と **Service Bridge** (従来)

Service Bridge ではドメイン分離がサポートされています。ドメイン分離では、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、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、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分離のサポート](#)」を参照してください。

概要

Domain Separation は、プロバイダー要求 [sn_nowebonding_remote_request] テーブルでのみ使用でき、アプリケーション内のどの構成テーブルでも使用できません。

Service Bridgeにおけるドメイン分離の仕組み

- 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分離できます。
- ドメイン分離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別に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分離](#)

(レガシー)を使用した **Service Bridge** インスタンスのクローン作成

をインストールする Service Bridge ときは、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 \(IDR\)](#) [Request a clone](#)。詳しくは、クローン作成の詳細については、「」を参照してください [Request a clone](#)。

保持する **Service Bridge** テーブル

次の Service Bridge テーブルがない場合は、これらを [データプリザーバーをクローン] リストに追加します。このリストにない Service Bridge 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 **Service Bridge** テーブル

次の Service Bridge 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 Service Bridge 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