

HP Asset Manager

ソフトウェアバージョン : 9.30

ポートフォリオ

ドキュメントリリース日 : 2011年 3月 31日
ソフトウェアリリース日 : 2011年 3月



ご注意

著作権について

(c) Copyright 1994-2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

権利の権限

機密性のあるコンピュータソフトウェアです。

これらを所有、使用、または複製するには、HPからの有効な使用許諾が必要です。

商用コンピュータソフトウェア、コンピュータソフトウェアに関する文書類、および商用アイテムの技術データは、FAR12.211および12.212の規定に従い、ベンダーの標準商用ライセンスに基づいて米国政府に使用許諾が付与されます。

保証

HP製品、またはサービスの保証は、当該製品、およびサービスに付随する明示的な保証文によってのみ規定されるものとします。

ここでの記載で追加保証を意図するものは一切ありません。

ここに含まれる技術的、編集上の誤り、または欠如について、HPはいかなる責任も負いません。

ここに記載する情報は、予告なしに変更されることがあります。

サードパーティまたはオープンソースのライセンス契約の詳細を確認する場合、またはオープンソースコードを表示する場合は、次のいずれかのパスを使用してください。

- ソフトウェアのインストールCD-ROMの「ThirdParty」ディレクトリ
- ソフトウェアのインストール後にサードパーティまたはオープンソースツールのバイナリファイルが格納されるディレクトリ
- 『Open Source and Third-Party Software License Agreements』ガイドに記載されているコンポーネントのURL

商標について

- Adobe®、Adobe logo®、Acrobat®およびAcrobat Logo®は、Adobe Systems Incorporatedの商標です。
- Corel®およびCorel logo®は、Corel Corporation or Corel Corporation Limitedの商標または登録商標です。
- Javaは、Oracle Corporationおよびその関連会社の登録商標です。
- Microsoft®、Windows®、Windows NT®、Windows® XP、Windows Mobile®およびWindows Vista®は、米国におけるMicrosoft Corporationの登録商標です。
- Oracle®はOracle Corporationおよびその関連会社の登録商標です。
- UNIX®は、The Open Groupの登録商標です。

謝辞

本製品には、Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/> [<http://www.apache.org/>]) により開発されたソフトウェアが含まれています。Copyright © The Apache Software Foundation.All rights reserved.

本製品には、OpenLDAP Foundationにより開発されたソフトウェアが含まれています。Copyright ©, The OpenLDAP Foundation, Redwood City, California, USA.All Rights Reserved.OpenLDAP®は、OpenLDAP Foundationの登録商標です。

本製品には、OpenSSL Toolkit (<http://www.openssl.org/>) での使用を目的にOpenSSL Projectにより開発されたソフトウェアが含まれています。Copyright © The OpenSSL Project.All rights reserved.

本製品には、OpenSymphony Group (<http://www.opensymphony.com/>) により開発されたソフトウェアが含まれています。Copyright © The OpenSymphony Group.All rights reserved.

本製品には、RSA Data Securityからライセンス供与されたコードが含まれています。

本製品には、JDOM Project (<http://www.jdom.org/>) により開発されたソフトウェアが含まれています。Copyright © Jason Hunter & Brett McLaughlin.All rights reserved.

目次

はじめに	11
ポータルフォリオモジュールの対象ユーザ	11
ポータルフォリオモジュールの使用目的	12
このガイドの使用方法	12
1. 概要	15
3つの管理タイプ	15
ポータルフォリオ管理の主要テーブル	16
オーバーフローテーブル	18
ポータルフォリオ品目の説明とトラッキング情報	21
属性：作成と動作オプション	23
モデル：ポータルフォリオの構成	25
2. ポータルフォリオ品目	27
属性	27
モデル	29
ポータルフォリオ品目のユーザ	32
資産	33
ロット	36
トラッキングしないロット	41
資産に関する財務情報のトラッキング	43
ポータルフォリオ品目の移動	48

資産を契約に関連付ける	52
在庫	54
3. ITポートフォリオ	59
コンピュータ	59
コンピュータの標準セット	71
コンピュータ間の接続	72
モバイル機器	79
仮想環境	90
4. 電話機	99
電話機と機能	99
電話機の管理	100
5. ヘルプデスク	103
概要	103
実用例	108
セルフサービス	116
応答	117
ヘルプデスクグループ	137
問題タイプ	142
ヘルプデスクチケット	145
重大度	161
エスカレーション処理	163
ナレッジベース	170
意思決定ツリー	171
トラッキングツール	178
リファレンス	184
6. ビジネスサービス	187
クライアント-リソース関係	187
Asset Managerにおけるビジネスサービスの表現	188
ビジネスサービスのリソースのダウンタイム	193
ビジネスサービスにリンクしたコスト	197
実用例	199
7. クラウドコンピューティング	213
概要	213
前提条件	215
オブジェクト間のクライアント-リソース関係を管理する	216

ITCGリソースプールを管理する	222
8. 作業指示	225
作業指示のタイプ	226
作業指示のプロセス	227
作業指示のトラッキング	228
作業指示の管理	229
9. プロジェクト	231
プロジェクトを作成する	231
HP Project and Portfolio Managementからのプロジェクトデータを同期する	232
10. 調整項目	241
はじめに	241
調整項目を使用する	243
フィールドを調整する (例)	245
11. 用語解説	251
ポートフォリオ品目	251
プロジェクト	256
ヘルプデスク	256
索引	263

図の一覧表

1.1. ポートフォリオ - データモデル	18
1.2. オーバーフローテーブル - データモデル	21
5.1. ヘルプデスク - 自動処理機能	104
5.2. 応答 - 手順	118
5.3. エスカレーション処理 - チケットの自動割り当て	165
5.4. エスカレーション処理 - 場所および重大度の役割	166
5.5. アラーム機能 - レコードの例	167
5.6. 意思決定ツリー - ノードタイプ間の論理リンク	173
5.7. 意思決定ツリー - 例	174
6.1. 実用例 - 「Asset Manager Web」ビジネスサービスの機能的表現	200
8.1. 作業指示のライフサイクル	227

表の一覧表

2.1. 属性の例	28
5.1. 応答 - 使用するボタンとチケットの各フィールド値	133
5.2. 応答 - ショートカットキー	136
5.3. ヘルプデスクチケット - レコード詳細のボタン	151
5.4. アラーム - タイプおよび時間の例	167
8.1. 作業指示時のステータス	227

はじめに

ポートフォリオモジュールの対象ユーザー

ポートフォリオモジュールの使用範囲は広く、企業のほとんどの部署に關与しています。

特に、以下のユーザーがポートフォリオモジュールを利用します。

- ITマネージャ
- 在庫管理者
- **Asset Manager**の導入を担当する技術者
- 財務管理者
- 購入者
- セキュリティ担当者
- ヘルプデスクの責任者
- 総務部
- ネットワーク責任者
- 電話機器の管理責任者

ポートフォリオモジュールは、**Asset Manager**のその他のモジュールの中心的な役割を果たします。このガイドでは、**Asset Manager**のユーザーに役立つポートフォリオモジュールの基本概念について説明します。

ポートフォリオモジュールの使用目的

ポートフォリオモジュールでは、次のタスクを実行できます。

- ポートフォリオを構成するすべての品目の詳細な実地棚卸を実行することができます。次のような情報を記録します。
 - 説明
 - 使用者と責任者
 - 設置場所
 - コストセンタ
- 次の管理方法で、ポートフォリオ品目を正確にトラッキングします。
 - 個別管理
 - 一括管理
 - 非個別管理

上記のタスクを実行すると、次のことができます。

- 各ポートフォリオ品目（任意管理項目、場所など）を指定する。
- 必要に応じて各ポートフォリオ品目をトラッキングする。
- ポートフォリオ品目を適切な管理モードで管理する。
- ポートフォリオ品目に対して作業指示を容易に実行する。
- ポートフォリオ品目の使用を要するプロジェクトを作成する。

このガイドの使用方法

「概要」の章

この章では、**Asset Manager**によって提案される各種ポートフォリオ管理スタイルについて説明します。ポートフォリオを構成するために入力する必要があるテーブルについて解説します。

Asset Managerの概要について学びます。

「ポートフォリオ品目」の章

この章では、ポートフォリオ品目の管理手順について説明します。ポートフォリオモジュールについて学びます。

「ITポートフォリオ」の章

この章では、ポートフォリオモジュールを使ってITポートフォリオを管理する方法について説明します。

コンピュータ、コンピュータ接続、およびIT構成の管理について学びます。

また、コンピュータの自動棚卸についても説明します。

「電話機」の章

この章では、ポートフォリオモジュールを使って電話機を管理する方法について説明します。

ポートフォリオモジュールを使った電話機の管理、および電話機のボタンに機能を割り当てる方法について学びます。

「ヘルプデスク」の章

この章では、ポートフォリオモジュールを使ってヘルプデスクチケットを管理する方法について説明します。

「ビジネスサービス」の章

この章では、Asset Managerのポートフォリオモジュールを使ってビジネスサービスを管理する方法について説明します。

ビジネスサービスおよびビジネスサービスを作り上げているクライアント-リソース関係を管理する方法について学びます。

「作業指示」の章

この章では、ポートフォリオに対して行われる作業指示の管理、およびポートフォリオ品目をプロジェクトに関連付ける方法について説明します。

「プロジェクト」の章

この章では、プロジェクトを作成し、HP Project and Portfolio Managementのプロジェクトデータを同期する方法について説明します。

「調整項目」の章

この章では、レコードのフィールドを調整する方法について説明します。

調整項目を使用する方法を説明するための、具体的なシナリオ例も記述しています。

「用語解説」の章

この章では、ポートフォリオモジュールに専用の主要な用語について説明します。用語解説には、ポートフォリオモジュールを理解するための鍵となる用語の説明が記載されています。

各用語の定義について学びます。

1 概要

Asset Managerを使用することで、企業のポートフォリオ品目を管理することができます。ポートフォリオ品目には、有形の品目（コンピュータ、機器やツール、消耗品、サプライ品など）や無形の品目（ソフトウェアのインストールなど）があります。

Asset Managerでは、ポートフォリオ品目に関連する情報をそのライフサイクルを通じてトラッキングすることができます。最適な管理タイプを適用することで、高価値なポートフォリオ品目と低価値なポートフォリオ品目を区別し管理することが可能です。

3つの管理タイプ

Asset Managerには、ポートフォリオ品目の価値に適する以下の3つの管理タイプがあります。

- 個別管理（資産別）
- 一括管理（ロット別）
- 非個別管理（トラッキングしないロット別）

これらの管理タイプの相違点は、トラッキングのレベルの違いです。

[資産] テーブルに登録しているかどうかに応じて、トラッキング対象かどうかが決まります。[資産] テーブルの各レコードは、財務、技術、契約などの情報を含んでいます。[資産] テーブルにレコードのないポートフォリオ品目は、「トラッキングしないポートフォリオ品目」です。

Asset Managerでは、ポートフォリオ品目の管理レベルを上げることもできます。例えば、「トラッキングしないロット」を「トラッキングするロット」に変更できます。この結果、対応するレコードが「資産」テーブルに作成されます。

個別管理（資産別）

価値を持つポートフォリオ品目は「資産」にあたります。Asset Managerでは、資産は個別にトラッキングされます。例えば、資産「サーバ」には、設置場所、責任者、購入価格、減価償却方法などの情報が含まれています。これらの情報はこのサーバに固有の情報であり、いつでも容易にアクセスできます。理論的に、Asset Managerにおける「資産」は、[ポートフォリオ品目] テーブルの1レコードに対応し、このレコードは「資産」テーブルの1レコードにリンクされています。

一括管理（ロット別）

個別に管理する資産ほど高価値ではない品目は、ロット単位でトラッキングできます。ロットの場合、ロットの各要素をトラッキングするのではなく、ロット全体に関するトラッキング情報が資産テーブルに記録されます。ロット単位で管理すると、購入価格などのトラッキング情報の重複を避けることができます。理論的に、Asset Managerにおける「ロット」は、[資産] テーブルの1レコードに対応します。ただし、1つのロットが[ポートフォリオ品目] テーブルの複数のレコードに対応する場合があります。例えば、1ロットを複数のロットに分割し、複数の部署で使用する場合があります。

非個別管理（トラッキングしないロット別）

低価値のポートフォリオ品目（消耗品やサプライ品）は、「トラッキングしないロット」として管理されます。例えば、鉛筆やインクカートリッジなどがこれにあたります。トラッキングしないロットの場合、レコードは「資産」テーブルに作成されません。大半の場合、トラッキングしないロットはリンクしている品目を経由して、間接的にトラッキングされます。トラッキングしないロットは、トラッキングするロットにいつでも変更できます。

ポートフォリオ管理の主要テーブル

ポートフォリオ管理の主要テーブルは、次のとおりです。

- [モデル] (amModel) テーブルと [属性] (amNature) テーブル
上記の2つのテーブルはポートフォリオ品目作成の前提となるテーブルです。ポートフォリオ品目はモデルを基に作成され、モデルは属性を基に作成され

ます。[モデル] テーブルを使用して、ポートフォリオを階層構造で構成できます (▶ [ポートフォリオ品目 \[P. 27\]](#))。

- [ポートフォリオ品目] (amPortfolio) テーブル

ポートフォリオ品目はすべて、このテーブルに記録されます。

ナビゲーションバーの **[資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/ポートフォリオ品目]** リンクをクリックして、ポートフォリオ品目のリストを表示します。

資産の詳細画面を使うと、ポートフォリオ品目の詳細情報にアクセスできます。

[ポートフォリオ品目] テーブルは、ポートフォリオ品目のコンテキスト情報を指定するために、以下のテーブルにリンクされます。

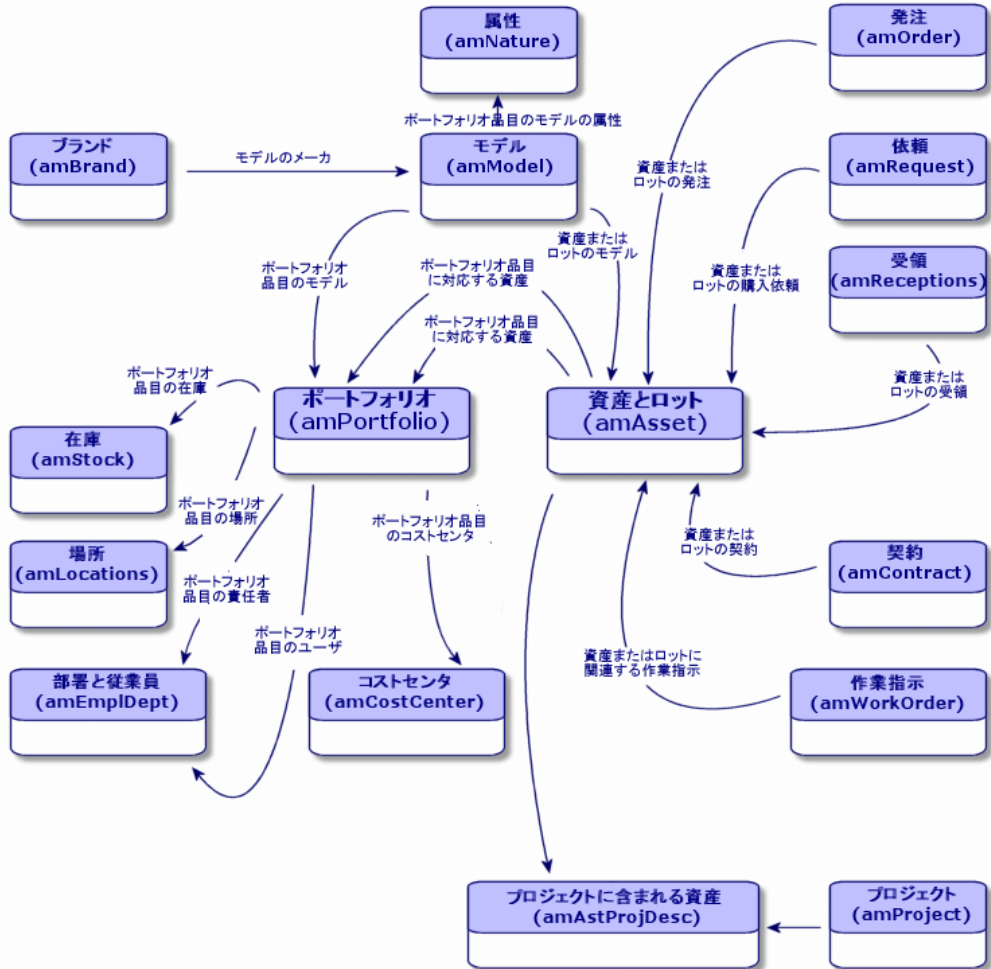
- [部署と従業員] (amEmplDept) テーブルは、ポートフォリオ品目の使用者および責任者に関する情報を含んでいます。
- [場所] (amLocation) テーブルは、ポートフォリオ品目の設置場所に関する情報を含んでいます。
- [コストセンタ] (amCostCenter) テーブルは、ポートフォリオ品目にリンクされている経費明細に関する情報を含んでいます。

- [資産] テーブル

ポートフォリオ品目が [資産] テーブルで参照されると、財務、技術、契約などの関連する詳細情報をトラッキングできます。これらの詳細情報は、資産テーブルにリンクしている複数のテーブルに記録されています。リンクされているテーブルの例は、次のとおりです。

- [契約] (amContract) テーブル
- [作業指示] (amWOrder) テーブル
- [プロジェクトに含まれる資産] (amAstProjDesc) テーブル
- [依頼] (amRequest) テーブル
- [発注] (amPOrder) テーブル
- [受領明細] (amReceiptLine) テーブル

図 1.1. ポートフォリオ - データモデル



オーバーフローテーブル

Asset Managerでオーバーフローテーブルを使用する理由

ポートフォリオ品目の中には、特定のフィールドを必要とする品目があります。例えば、コンピュータをトラッキング、管理する場合、多数の情報を保存する必

があります。このような情報を記録するために多数のフィールドをポートフォリオ品目のテーブルに追加すると、次のような状況が予想されます。

- **Asset Manager**のパフォーマンスが低下する。
- 大多数のポートフォリオ品目に不要なフィールドが追加される。

このような状況を回避するためには、通常専用テーブルを作成します。例えば、コンピュータに対応するポートフォリオ品目はまず [ポートフォリオ品目] テーブルに登録され、次に [コンピュータ] テーブルに登録されます。ただし、この結果同期プロセスが大変複雑になり、以下の事項を常時確認する必要があります。

- コンピュータが [ポートフォリオ品目] テーブルと [コンピュータ] テーブルの両方に記録されている。
- コンピュータがポートフォリオから削除された場合、 [コンピュータ] テーブルからも削除される。
- その他

このような複雑な同期プロセスを避けるために、**Asset Manager**では「オーバーフローテーブル」を使用します。ポートフォリオ品目の各レコードに対して1つまたは複数のオーバーフローテーブルが指定されると、レコードが [ポートフォリオ品目] テーブルとオーバーフローテーブルの両方に同時に作成されます（例： [資産] テーブルと [コンピュータ] テーブル）。これらの2テーブルのうちの1つでレコードが作成または削除される度に、もう一方のテーブルにも変更が適用され、同期処理に要する時間が短縮されます。

オーバーフローテーブルを使用すると、**Asset Manager**に他のアプリケーションをさらに簡単に統合できます。例えば、**Asset Manager**が他のソフトウェア配布ツールと即時に統合され、この機能で必要なすべての情報が保存されます。この情報はすべて、コンピュータのオーバーフローテーブルに表示されます。

新たにオーバーフローテーブルを追加することもできます。これにより、データベースを大幅に変更することなく、**Asset Manager**の物理データモデルを拡張することが可能になります。

詳細については、『**管理**』ガイドの「データベースの標準記述ファイル」の章を参照してください。

オーバーフローテーブルの使用法

ポートフォリオ品目をオーバーフローテーブルに登録するには、このポートフォリオ品目のモデルの属性で、適切なアクションを指定する必要があります（▶ 属性の作成基準 [P. 23]）。

使用可能なオーバーフローテーブル

次のオーバーフローテーブルが使用可能です。

- [資産] (amAsset) テーブル

Asset Managerで大切なオーバーフローテーブルです。トラッキングしないロットに対応するポートフォリオ品目は、このテーブルに登録されません。
(▶トラッキングしないロット [P. 41]).

 **注意:**

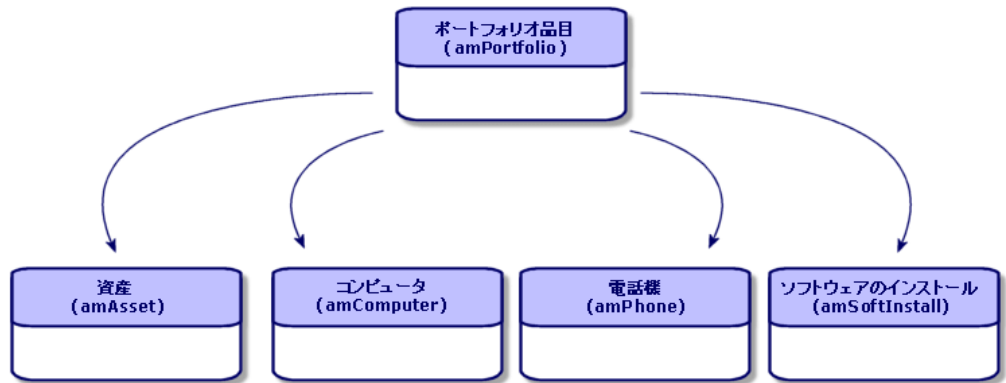
このテーブルに存在するオーバーフローリンク (PortfolioItems) は、ロットの作成のためのもので、外部キーを共有します。

このテーブルは、資産に関する詳細情報を記録します。

- 購入日
- ステータス
- 賃貸料
- 取得方法
- 固定資産の番号
- その他
- [コンピュータ] (amComputer) テーブル
このテーブルは、[資産] テーブルのオーバーフローテーブルです。コンピュータを作成すると、[ポートフォリオ品目] テーブル、[資産] テーブルおよび[コンピュータ] テーブルにレコードが作成されます。
特に、ソフトウェア配布ツールとの統合に関する情報を記録するのに使用します。
- ソフトウェア配布識別子 (SWDID)
- [電話] (amPhone) テーブル
このテーブルは、[資産] テーブルのオーバーフローテーブルです。電話機を作成すると、[ポートフォリオ品目] テーブル、[資産] テーブルおよび[電話機] テーブルにレコードが作成されます。
電話関連の資産に関する情報を記録します。
- ボイスメール
- 内線
- 番号
- その他
- [ソフトウェアのインストール] (amSoftInstall) テーブル
[ソフトウェアのインストール] テーブルは、[ポートフォリオ品目] テーブルのオーバーフローテーブルです。ソフトウェアのインストールを作成すると、[ポートフォリオ品目] テーブルおよび[ソフトウェアのインストール] テーブルにレコードが作成されます。
[ソフトウェアのインストール] テーブルには、ソフトウェアのインストールに固有の以下の情報を保存します。
- ライセンス番号
- 認証

- インストールの種類
- ソフトウェアをインストールする度に消費されるポイント数（「Microsoft Select」タイプのライセンスの場合）
- その他

図 1.2. オーバーフローテーブル - データモデル



ポートフォリオ品目の説明とトラッキング情報

Asset Managerでは、ポートフォリオ品目のコンテキスト情報を指定し、トラッキングすることができます。

コンテキスト情報の指定

ポートフォリオ管理の主要目的の1つは、ポートフォリオ品目にそのコンテキスト情報を関連付けることです。ポートフォリオに含まれる品目数に関係なく、正確に各品目のコンテキスト情報を指定する必要があります。Asset Managerは、各ポートフォリオ品目またはロットに関する次の情報を指定します。

- ポートフォリオにおけるステータス
- 責任者と使用者
- 設置場所
- コストセンタ
- リンクしているその他のポートフォリオ品目（関連資産、消耗品、用品）

ポートフォリオ品目の設置場所や使用状況を正確に把握すると、次のことができます

- ポートフォリオ品目の移動を効率的にモニタする（例：複数のコンピュータを別の部署に割り当てる）。
- 各部署のニーズを評価する（例：1部署につき必要なコピー機の台数を計算する）。
- 新たに取得したコンピュータ機器を均等に割り当てる。
- 割り当て済みのハードウェアの設置場所を即時確認する。
- 1人の従業員に同じ資産を2つ割り当てることを避ける（例：複数のノートパソコンを使用するコンサルタント）。
- ポートフォリオ品目にリンクしているコストセンタが再構成された場合、関連情報を適切に変更する。
- その他

トラッキング

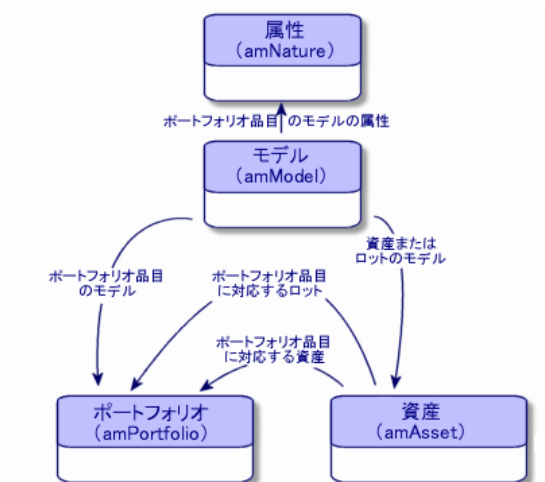
ポートフォリオ品目のトラッキングは必須です。Asset Managerでは、ポートフォリオ品目の個別またはロット別のトラッキングを選択できます。精密にトラッキングする必要がないと見なされるポートフォリオ品目（事務用品や消耗品）に対しては、非個別管理（トラッキングしないロット別）を適用します。この場合、コンテキスト情報のみが記録されます。

資産またはロットをトラッキングすると、次のことができます。

- 資産またはロットを固定資産として管理する。
- 調達モジュールを使用する場合、リンクしている購入依頼、見積、発注および受領に関する情報を得る。
- 関連経費を把握する。
- リンクしているプロジェクトや作業指示を把握する。
- 取得方法を確認する（購入、リース、ローン）。

属性：作成と動作オプション

ポートフォリオ品目を適切に構成するためには、まずモデルを最適な方法で構成する必要があります。モデルは属性を基にして作成されるため、モデルを作成する前に属性を作成します。



モデルの属性では、モデルが継承するさまざまな規準を定義します。モデルを基にして、Asset Managerで管理されるポートフォリオ品目やその他の要素（契約、研修、作業指示、ケーブルなど）を作成します。

属性は、属性にリンクするモデルがどのテーブルにレコードを作成するかを指定します。例えば、属性「コンピュータ」は、次に「ポートフォリオ品目」テーブルにコンピュータを作成するのに必要なモデルを作成するために使われます。ポートフォリオ品目作成用の属性では、「管理条件」で第2の条件として指定する必要があります。

また、ポートフォリオ品目のモデル作成用の属性では、動作オプションを選択できます。例えば、属性【コンピュータ】で、動作オプション【接続可能】を選択すると、接続ポートに関連するタブページが使用可能になります。

属性の作成基準

属性の詳細画面で、この属性を基にするモデルがどのテーブルにレコードを作成するかを指定します。

例えば、ポートフォリオ品目のモデルを作成するための属性や、契約のモデルを作成するための属性などがあります。

ポートフォリオ品目を作成するための属性に対しては、オーバーフローテーブル（[コンピュータ] テーブル、[ソフトウェアのインストール] テーブル、[電話機] テーブルなど）を指定できます。

例えば、ある属性はポートフォリオ品目のモデルとコンピュータのモデルの作成に使用されると仮定します。この場合、この属性を基にしてポートフォリオ品目を作成すると、同時に[コンピュータ] テーブルにもレコードが作成されます（▶ [コンピュータの属性を作成する \[P. 59\]](#)）。▶ [コンピュータの属性を作成する \[P. 59\]](#)。

詳細については、『[管理](#)』ガイドの「[データベースの標準記述ファイル](#)」の章を参照してください。

管理条件

管理条件を指定すると、ポートフォリオ品目の管理方法を定義できます。

ポートフォリオ品目の管理条件では、資産タグを使用するかどうかを指定します。資産タグの付いたポートフォリオ品目は、[ポートフォリオ品目] テーブルと[資産] テーブルに自動的に記録されます。以下の3種類の管理条件があります。

- 固有資産タグ

固有資産タグが割り当てられているポートフォリオ品目は、個別にトラッキングされる資産にあたります。常時正確にトラッキングする必要のある価値の高いポートフォリオ品目に対して、この制限条件を適用することをお勧めします（例：サーバ、工作機械、コピー機）。

- 固有/共有資産タグ

同じ資産タグを共有するポートフォリオ品目の集まりは、「トラッキングするロット」と呼ばれ、ロット単位で管理されます。個別にトラッキングする必要のない同一のポートフォリオ品目を管理するために、この管理条件を使用することをお勧めします（例：椅子100脚のロット、安全ヘルメット20個のロット）。

- 個別管理しない

ポートフォリオ品目の属性で「個別管理しない」を管理条件として選択すると、資産タグの有無を自由に選択できます。資産タグを持たないポートフォリオ品目は、精密なトラッキングを必要としないポートフォリオ品目です。このようなポートフォリオ品目は、「トラッキングしないロット」と呼ばれ、[資産] テーブルには記録されません。例えば、低価値の事務用品（鉛筆、消しゴム、クリップ）や、消耗品（消耗品のロットは、消耗品を消費するポートフォリオ品目経由でトラッキングされます）などにこの管理条件を適用します。

属性における動作オプション

品目の属性で1つまたは複数の動作オプションを選択することにより、それらの品目のテーブルで特定のフィールドおよびタブの使用の可否が決まります。例え

ば、ポートフォリオ品目の属性で【ライセンス】を選択すると、【モデル】テーブルに【ライセンス】タブが表示されます。Asset Managerでは、以下の動作オプションを使用できます。

- ソフトウェアをインストール
- 接続可能
- 消耗品
- ケーブルデバイス
- ライセンス

モデル：ポートフォリオの構成

ポートフォリオ品目のモデルを作成すると、このポートフォリオ品目の作成時に継承される情報を指定することができます。例えば、名前、ブランド、コンピュータに特有の技術情報などです。

モデルは階層構造で構成されています。一般的なモデルを使って、具体的なモデルを統括します。各企業のポートフォリオの管理方法を反映した方法で、モデルを作成、分類する必要があります。

2 ポートフォリオ品目

この章では、ポートフォリオ品目の管理方法、および次のテーブルのレコードの編集方法について説明します。

- 属性 (amNature)
- モデル (amModel)
- ポートフォリオ品目 (amPortfolio)
- 資産 (amAsset)
- コンピュータ (amComputer)
- ソフトウェアのインストール (amSoftInstall)
- 電話 (amPhone)

属性

ポートフォリオ品目用のモデルを作成するためには、まず属性を定義する必要があります。属性ではポートフォリオ品目の管理条件を定義します。企業で適用するポートフォリオ品目の管理タイプの数と同じ数だけ属性を作成します。例えば、ソフトウェアを「資産」、「ロット」、および「トラッキングしないロット」として管理する場合、「ソフトウェア」、「ソフトウェア (ロット)」、および「ソフトウェア (トラッキングしないロット)」という3つの属性を作成します。

属性のリストを表示するには、ナビゲーションバーの **[ポートフォリオ管理/資産構成/属性]** リンクをクリックします。

ポートフォリオ品目の属性を作成する

ポートフォリオ品目のモデルの属性を作成するには：

- 1 属性を表示します（ナビゲーションバーの【ポートフォリオ管理／資産構成／属性】リンク）。
- 2 【新規作成】をクリックします。
- 3 【名前】フィールドに入力します。
- 4 必要に応じて、【コード】フィールドの値を変更します。
デフォルトでは、【コード】フィールドには【名前】フィールドの値が入力されます。このフィールドには、レコードを個別に識別するためのコードを入力します。Asset Managerと他のデータベース間でデータをインポート／エクスポートする際に、このコードがレコードの識別キーとして使われます。
- 5 【作成】フィールドで【ポートフォリオ品目】を選択します。
- 6 電話機のモデルまたはコンピュータのモデル用の属性を作成する場合は、【オーバーフローテーブル】フィールドで【電話】または【IT機器】を選択します。
- 7 管理条件を選択します。
- 8 必要に応じて、【動作オプション】オプションを選択します。
- 9 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

属性の例

ポートフォリオ品目と同じ数だけ属性を作成することをお勧めします。次の表は、属性の例を示しています。

表 2.1. 属性の例

名前	オーバーフローテーブル	管理条件	動作オプション
全般			
資産	なし	固有資産タグ	オプションなし
ロット	なし	資産タグ	オプションなし
トラッキングしない ロット	なし	個別管理しない	オプションなし
消耗品	なし	個別管理しない	■ 消耗品
原料	なし	資産タグ	オプションなし
IT			
コンピュータ	コンピュータ	固有資産タグ	■ ソフトウェアをインストール ■ 接続可能

名前	オーバーフローテーブル	管理条件	動作オプション
コンピュータ（ロット）	なし	資産タグ	オプションなし
ソフトウェアのインストール	ソフトウェアのインストール	固有資産タグ	オプションなし
ソフトウェアのインストール（ロット）	ソフトウェアのインストール	資産タグ	オプションなし
ソフトウェアのインストール（トラッキングしないロット）	ソフトウェアのインストール	個別管理しない	オプションなし
ライセンス	なし	固有資産タグ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ライセンス
ライセンス（ロット）	なし	資産タグ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ライセンス
ライセンス（トラッキングしないロット）	なし	個別管理しない	<ul style="list-style-type: none"> ■ ライセンス
コンピュータの標準セット	コンピュータ	資産タグ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ソフトウェアをインストール ■ 接続可能
その他			
ケーブルデバイス	なし	固有資産タグ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ケーブルデバイス
電話機	電話	固有資産タグ	オプションなし

モデル

モデルは、ポートフォリオ品目を分類するために使用されます。モデルは、属性を基にして作成されます。必要に応じて、一般的なモデルまたはより具体的なモデルを作成します。

ソフトウェアのモデルを構成する場合の例

以下の例では、ソフトウェアのモデルを構成する方法について説明します。

- 1 ソフトウェアの全モデルは、ポートフォリオ品目を作成する属性を基に作成されています。ソフトウェアの管理方法に応じて、管理条件（個別管理、一括管理、非個別管理）を選択します。
- 2 一般的なモデル「ソフトウェア」モデルを作成します。
- 3 従属モデルを使って、用途別にソフトウェアを分類します（例：オフィスオートメーション、ERP、プロジェクト管理など）。
- 4 従属モデル「オフィスオートメーション」用に、特定のアプリケーションのモデルを作成します（例：ワードプロセッサ、スプレッドシート、DTP、ファイル管理など）。
- 5 モデルの階層構造の最下層に作成されるモデル（例：ソフトウェア/オフィスオートメーション/ワードプロセッサ/Microsoft Word 2001）が [ポートフォリオ品目] テーブルでソフトウェアを入力する際に使用されます。

モデルのリストを表示するには、ナビゲーションバーの【ポートフォリオ管理／資産構成／モデル】リンクをクリックします。

ポートフォリオ品目のモデルを作成する

モデルを作成するには：

- 1 【新規作成】をクリックします。
- 2 【全般】タブページで【属性】フィールドに入力します。
- 3 【名前】フィールドに入力します。
- 4 【親モデル】フィールドに親モデルを入力します。
例：【オフィスオートメーション】を作成する場合は、【親モデル】フィールドに「ソフトウェア」と入力します。
- 5 特定のモデルを作成する場合は、【ブランド】フィールドに入力します。
例：モデル「**Word 2001**」を作成する場合、【ブランド】フィールドに「**Microsoft**」と入力します。
- 6 ロットの場合は、使用する単位を選択します。
- 7 作成するモデルを購入依頼で使用する場合は、【購入依頼用に承認済】オプションを選択します。必要に応じて、承認日と承認レベルを入力します。
- 8 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。
- 9 モデルを基にするポートフォリオ品目が継承する情報を、適切なタブページで入力します。

ロットで使用する単位

ロットのモデルを作成する場合、モデルの単位の指定が必要な場合があります。例えば、砂のロットのモデルを作成する場合、単位「トン」を使用します。

単位を作成するには、ポートフォリオで使用する測定項目（次元）用に、基準単位をあらかじめ作成する必要があります。次元には、**温度**、**寸法**、**質量**などがあります。まず基準単位を作成し、その基準単位に対する他の単位をいくつでも作成（基準単位との変換係数を指定する）できます。例えば、次元「**質量**」の基準単位「**キログラム**」と単位「**トン**」を作成したと仮定します。この場合、「トン」の変換係数は1000です（1000kg = 1 t）。

ポートフォリオ品目のモデルで選択された単位は、【ポートフォリオ品目】テーブルと【資産】テーブルの【数量】フィールドの右横に記号で表示されます。

基準単位を作成する

基準単位を作成するには：

- 1 単位を表示します（ナビゲーションバーの【管理／システム／単位】リンク）。
- 2 【新規作成】をクリックします。
- 3 【名前】、【次元】、【記号】フィールドに入力します（例：キログラム、質量、Kg）。
- 4 【変換係数】フィールドに「1」と入力します。
- 5 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

単位を作成する

単位を作成するには：

- 1 単位を表示します（ナビゲーションバーの【管理／システム／単位】リンク）。
- 2 【新規作成】をクリックします。
- 3 【名前】、【次元】、【記号】フィールドに入力します（例：ポンド、質量、Lb）。
次元を選択すると、【変換係数】フィールドの隣にあるフィールドに、この次元の基準単位の記号が表示されます。
- 4 基準単位を作成する単位に変換するための係数を【変換係数】フィールドに入力します。例えば、ポンドの場合は「0.454」と入力します（1ポンド = 0.454キログラム）。
- 5 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、確定します。

ヒント:

Windowsクライアントでは、単位画面をカスタマイズし仮想階層を作成して、使いたくすることができます。

例えば、単位の次元で情報をまとめることができます。

- 1 単位を表示します（ナビゲーションバーの【管理／システム／単位】リンク）。
- 2 【次元】フィールドを右クリックします。
- 3 ショートカットメニューから【このフィールドでグループ分け】を選択します。
リストは次元でソートされ、各次元が階層の1レベルを定義します。

ポートフォリオ品目のユーザ

各ポートフォリオ品目について、ユーザ管理の2つのモードのどちらかを選択する必要があります。

- シングルユーザの割り当て
- 主要ユーザと二次ユーザの割り当て

シングルユーザの割り当て

- 1 ポートフォリオ品目の詳細を表示します。
- 2 [全般] タブを表示します。
- 3 [共有ポートフォリオ品目] ボックス (bUsers) のチェックを解除します。
- 4 [ユーザ] リンク (User) に値を入力します。

主要ユーザと二次ユーザの割り当て

- 1 ポートフォリオ品目の詳細を表示します。
- 2 [全般] タブを表示します。
- 3 [共有ポートフォリオ品目] ボックス (bUsers) をチェックします。
- 4 [ユーザ] リンク (User) に値を入力します。

重要項目:

特定のプロセスはこのリンクに基づき、[ユーザ] タブの [ユーザ] リンク (Users) に基づかないので、このリンクは重要な役割を果たします。

例えば、導入作業指示のデフォルトの依頼者は、[ユーザ] (User) リンクによって決定されます。

- 5 [ユーザ] タブページを表示します。
- 6 二次ユーザを追加します。

ヒント:

[ユーザ] (User) リンクのレベルで選択されているユーザを追加することが役に立ちます。

[ユーザ] リンク内の値は、[ユーザ] タブのリンクによって自動的に更新されません。

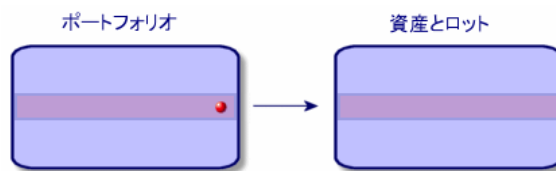
ポートフォリオ品目のすべてのユーザを検索

ポートフォリオ品目のすべてのユーザを検索するとき（フィルタや依頼など）、以下のリンクの参照を考慮してください。

- ユーザ (User - [全般] タブ内)
- ユーザ (Users - [ユーザ] タブ内)

資産

Asset Managerでは「資産」は固有資産タグの付いたポートフォリオ品目にあたります。資産の属性では、管理条件が「固有資産タグ」に指定されています（▶管理条件 [P. 24]）。この管理条件は、「個別管理」に対応します。データベース上では、「資産」は、[資産] テーブルの1レコードと [ポートフォリオ品目] テーブルの1レコードで参照されます。



注意:

[資産] テーブルのレコードで、[ポートフォリオ] タブをクリックすると、対応するポートフォリオ品目の詳細情報を参照できます。

資産のリストを表示するには、ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/資産] リンクをクリックします。

資産を作成する

資産を作成するには：

- 1 資産を表示します（ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/資産] リンク）。
- 2 [新規作成] をクリックします。

ヒント:

[全般] タブページで新規レコードに資産タグが自動的に割り当てられます。

- 3 【モデル】 フィールドでモデルを選択します。



注意:

資産のモデルは、管理条件 [固有資産タグ] を指定する属性を基に作成されています (▶ 管理条件 [P. 24])。

選択されたモデルで接頭コードが指定されている場合、この接頭コードが資産タグでも使用されます。

- 4 【作成】 (Windowsクライアント) または【保存】 (Webクライアント) をクリックして、作成を確定します。
- 5 必要に応じて、資産に関するトラッキング情報を各タブページで入力します。
【全般】、【ポートフォリオ】、【プロジェクト】タブを除く全タブページは以下の分野に関連するトラッキング情報を含んでいます。
 - 財務分野
 - コスト
 - 取得方法
 - 固定資産
 - ▶ 資産に関する財務情報のトラッキング [P. 43].
 - IT分野
 - ライセンス
 - 接続
 - ポート
 - ▶ ITポートフォリオ [P. 59].
 - 契約分野
 - 契約
 - メンテナンス(maintenance)
 - ▶ 資産を契約に関連付ける [P. 52]および『契約』ガイド。
 - ケーブル分野
 - スロット
 - ピン/ターミナル
 - トレース
 - ポート
 - ▶ 『ケーブル』ガイド。

資産にポートフォリオ品目を関連付ける

ポートフォリオ品目が資産である場合、これに他のポートフォリオ品目を関連付けることができます。資産に関連付けられるポートフォリオ品目は、次のカテゴリに分類できます。

- 消耗品

消耗品はポートフォリオ品目であり、基になるモデルの属性で【消耗品】オプションが選択されています。

動作オプションの詳細については、「属性：作成と動作オプション [P. 23]」のセクションを参照してください。
- ソフトウェアのインストール

ソフトウェアのインストールは、ポートフォリオ品目であり、基になるモデルの属性の詳細画面にある【オーバーフローテーブル】（seOverflowTbl）フィールドで【ソフトウェアのインストール】が選択されています。

 - ▶ 『ソフトウェア資産』ガイド。
- ライセンス

ライセンスはポートフォリオ品目であり、基になるモデルの属性で【ライセンス】オプションが選択されています。

 - ▶ 『ソフトウェア資産』ガイド。

資産にポートフォリオ品目を関連付ける

資産にポートフォリオ品目を関連付けるには、次の場合に応じて複数の方法があります。

- データベースにポートフォリオ品目が既に存在する場合
- 関連付ける時にポートフォリオ品目を仮作成する場合
- ポートフォリオ品目が在庫にあるロットで、ロットに含まれている一部の品目のみを関連付ける場合

リストの左側にデフォルトで表示されるフィルタオプションを使用すると、資産に関連付けられているポートフォリオ品目に対して属性別に（消耗品、ライセンス、ソフトウェアのインストール）フィルタを適用できます。

【開始】フィールドと【終了】フィールドを使用すると、関連付けを行った日付に応じてフィルタを適用できます。

既存のポートフォリオ品目を資産に関連付けるには：


- 1 ポートフォリオ品目を表示します（ナビゲーションバーの【資産ライフサイクル／インフラストラクチャ管理／ポートフォリオ品目】リンク）。
- 2 資産に関連付けるポートフォリオ品目を選択します。
- 3 【変更】をクリックします。

ヒント:

Windowsクライアントを使用している場合は、この手順を省いて、フィールドとリンクを直接変更します。

- 4 [全般] タブページの [親レコード] (Parent) リンクで、関連付け先の資産を選択します。
- 5 [変更] (Windowsクライアント) または [保存] (Webクライアント) をクリックして、作成を確定します。

仮作成のポートフォリオ品目を資産に関連付けるには：

- 1 資産を表示します (ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/資産] リンク)。
- 2 ポートフォリオ品目の関連付け先となる資産を選択します。
- 3 [ポートフォリオ] タブページの [コンポーネント] サブタブページを選択します。
- 4  (Windowsクライアント) または [追加] (Webクライアント) をクリックします。
- 5 資産に関連付けるポートフォリオ品目を作成します。
- 6 [追加] をクリックします。

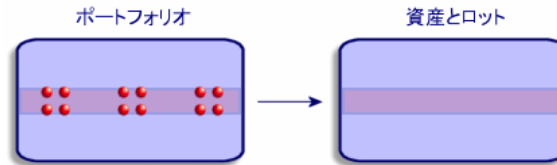
在庫にあるロットに含まれている一部のアイテムを資産に関連付けるには：

- 1 ポートフォリオ品目を表示します (ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/ポートフォリオ品目] リンク)。
- 2 在庫中のポートフォリオ品目の関連付け先となる資産を選択します。
- 3 [在庫の品目を追加] ウィザードを起動します。
 - Windowsクライアント：[在庫] をクリックします。
 - Webクライアント：[アクション] から [在庫の品目を追加] を選択します。
- 4 [在庫の品目を追加] ウィザードが表示されます。
- 5 [在庫の品目を選択] 画面で、資産に関連付けるロットを選択します。
- 6 [次へ] をクリックします。
- 7 [数量] ページで、資産に関連付けるロットのアイテムの数量を選択します。必要に応じて他のフィールドにも入力します。
- 8 [完了] をクリックします。

ロット

Asset Managerでは、「ロット」は資産タグの付いたポートフォリオ品目にあたります。資産の属性では、管理条件が「**資産タグ**」に指定されています (▶管理条件 [P. 24])。

この管理条件は、個別（固有の資産タグ）ではなく「一括管理」に対応します。ロットとは、同一の品物の集まりです（例：安全ヘルメット1000個のロット）。ロットには、可算のロット（キーボード、セメント袋のロット）と不可算のロット（セメント、砂、灯油）があります。不可算の品目の単位にはキログラム、トン、リットル、メートルなどが使用されます。ロットが作成されると、[資産] テーブルと [ポートフォリオ品目] テーブルにそれぞれ1レコードが作成されます。



 **注意:**

[資産] テーブルのレコードで、[ポートフォリオ] タブをクリックすると、対応するポートフォリオ品目の詳細情報を参照できます。

あるロットを複数のロットに分割した場合、[ポートフォリオ品目] テーブルには複数のレコードが作成されます。ただし、分割されたロットはすべて、[資産] テーブルの単一のレコードにリンクされたまま変わりません（▶ [ロットを分割する](#) [P. 39]）。

資産のリストを表示するには、ナビゲーションバーの [\[資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/資産\]](#) リンクをクリックします。

ロットを作成する

ロットを作成するには：

- 1 資産を表示します（ナビゲーションバーの [\[資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/資産\]](#) リンク）。
- 2 [\[新規作成\]](#) をクリックします。
- 3 [\[モデル\]](#) フィールドでモデルを選択します。

 **注意:**

資産のモデルは、管理条件が [\[資産タグ\]](#) が指定されている属性を基に作成されています（▶ [管理条件](#) [P. 24]）。

 ヒント:

[全般] タブページで、[モデル] を選択すると、即座に資産タグがその新規レコードに割り当てられます。

選択されたモデルで接頭コードが指定されている場合、この接頭コードがロットの資産タグでも使用されます。

- 4 [作成] (Windowsクライアント) または [保存] (Webクライアント) をクリックして、作成を確定します。
- 5 ロットの数量を指定します。
 - Windowsクライアント: [+/-数量] をクリックします。
 - Webクライアント: [アクション] から [ロットの数量を変更] を選択します。

 注意:

ロットを定義するために、ロットで使用する基準単位を選択します (▶ [ロットで使用する単位](#) [P. 30]) 。

- 6 必要に応じて、ロットに関するトラッキング情報を各タブページに入力します。

[全般]、[ポートフォリオ]、および [プロジェクト] タブを除く全タブページは、以下の分野に関連するトラッキング情報を含んでいます。

 - 財務分野
 - コスト
 - 取得方法
 - 固定資産
 - ▶ [資産に関する財務情報のトラッキング](#) [P. 43]
 - IT分野
 - ライセンス
 - 接続
 - ポート
 - ▶ [ITポートフォリオ](#) [P. 59].
 - 契約分野
 - 契約
 - メンテナンス(maintenance)
 - ▶ [資産を契約に関連付ける](#) [P. 52]および『[契約](#)』ガイド。
 - ケーブル分野
 - スロット
 - ピン/ターミナル
 - トレース

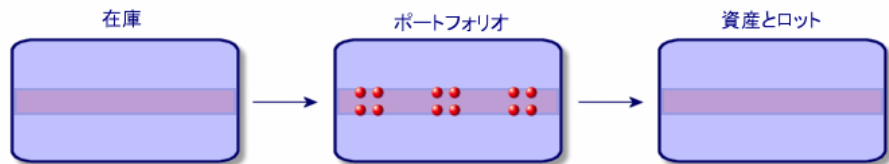
- ポート
 - ▶ 『ケーブル』ガイド。

ロットを分割する

概要

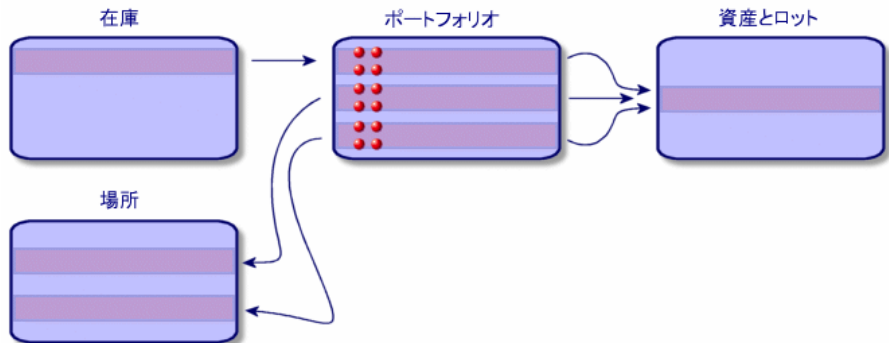
ロットを分割すると、元のロットのレコード（[資産] テーブル）から、[ポートフォリオ品目] テーブルに複数のレコードを作成できます。

例：椅子12脚のロットを受領して在庫に入庫します。[資産] テーブルに1レコードを作成します。データベース上では、[資産] テーブルと[ポートフォリオ品目] テーブルそれぞれに1レコードが作成されます。このロットを在庫に入庫します。



次にこのロットを、椅子4脚を含む3つのロットに分割します。1つのロット（椅子4脚）を在庫に保管したままにし、残りの2つのロットを2つの場所（AとB）に割り当てます。この場合、ロットに対応するレコードとして、[資産] テーブルにある1つのレコードに変更はありません。しかし、[ポートフォリオ品目] テーブルでは、次の3つのロットに対応するレコードにリンクされます。

- 在庫に残す椅子4脚のロット
- 場所Aに割り当てられた椅子4脚のロット
- 場所Bに割り当てられた椅子4脚のロット



ロットの分割方法

次の2とおりの方法でロットを分割できます。

- [ロットの分割] ウィザードを使用する。
- [資産] テーブルから [ポートフォリオ品目] テーブルに複数のリンクを作成する。

[ロットの分割] ウィザードを使用する

[ロットの分割] ウィザードを使用するには：

- 1 ポートフォリオ品目画面を表示します。
- 2 分割するロットを選択します。
- 3 [ロットの分割] ウィザードを起動します。
 - Windowsクライアント：[分割] をクリックします。
 - Webクライアント：[アクション] から [ロットの分割] を選択します。
- 4 [ロットの分割] ウィザードの画面が表示されます。
- 5 [抽出数] フィールドに新しいロットに含める数量を入力します。
- 6 新しいロットに関する情報を入力します（責任者、ユーザ、場所など）
- 7 [完了] をクリックします。

[ポートフォリオ品目] テーブルでは、元のロットの数量が新しいロットの数量分減少しているはずですが、また同じテーブルに新しいロットのレコードが作成されています。

[資産] テーブルから [ポートフォリオ品目] テーブルに複数のリンクを作成する

[資産] テーブルから [ポートフォリオ品目] テーブルに複数のリンクを作成するには：

- 1 資産画面を表示します。
- 2 ロットのレコードを選択します。
- 3 [ポートフォリオ] タブページを開きます。

ヒント:

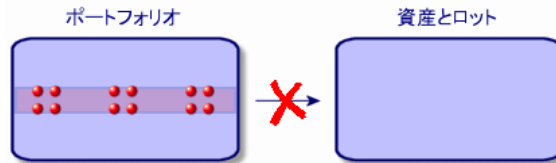
Windowsクライアントを使用している場合は、状況依存メニューで [リスト形式で表示] を選択してから、次の手順に進みます。

- 4 [ポートフォリオ品目] テーブルに対するリンクを追加します。

トラッキングしないロット

「トラッキングしないロット」とは、管理条件が〔個別管理しない〕を指定している属性を基に作成されているポートフォリオ品目です。(▶管理条件 [P.24])。この管理条件は、非個別管理に対応します。

トラッキングしないロットは、〔ポートフォリオ品目〕テーブルのみに記録されます。これにより、トラッキングしないロットの場所、ユーザ、責任者、コストセンタなどのコンテキスト情報が指定されます。トラッキングしないロットは〔資産〕テーブルでは参照されないため、財務情報、技術情報、契約情報は関連付けられていません。低価値のポートフォリオ品目（消耗品やサプライ品）は、トラッキングしないロットとして管理されます。例えば、鉛筆やインクカートリッジなどがこれにあたります。消耗品は、これを消費するポートフォリオ品目を經由して、間接的にトラッキングされます。



ナビゲーションバーの〔資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/ポートフォリオ品目〕リンクをクリックして、ポートフォリオ品目のリストを表示します。

トラッキングしないロットを作成する

トラッキングしないロットを作成するには：

1 ポートフォリオ品目を表示します（ナビゲーションバーの〔資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/ポートフォリオ品目〕リンク）。

2 〔新規作成〕をクリックします。

この新しいレコードにはコードが割り当てられます。

3 〔モデル〕フィールドでモデルを選択します。

4 トラッキングしないロットに含まれる数量を指定します。

ロットを定義するために、ロットで使用する基準単位を選択します（▶ロットで使用する単位 [P. 30]）。

5 〔作成〕（Windowsクライアント）または〔保存〕（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

6 必要に応じて、ロットに関するコンテキスト情報を各タブのページに入力します（▶ポートフォリオ品目のコンテキスト情報を指定する [P. 48]）。

消耗品

「消耗品」とは、一旦資産に関連付けると、その関連付けが解除できないポートフォリオ品目を指します。「消耗品」は、管理条件が【個別管理しない】に指定されている属性を基にして作成されます。また、属性の動作オプションを【消耗品】に指定する必要があります。(▶管理条件 [P. 24])

▶資産にポートフォリオ品目を関連付ける [P. 34]

トラッキングしないロットを分割する

トラッキングしないロットを分割するには：

- 1 ポートフォリオ品目のリストを表示します。
- 2 分割するロットを選択します。
- 3 【ロットの分割】ウィザードを起動します。
 - Windowsクライアント：【分割】をクリックします。
 - Webクライアント：【アクション】から【ロットの分割】を選択します。



注意:

Webクライアントでこの項目を選択できるようにするには、あらかじめWindowsクライアントで、【ロットの分割】ウィザードの【メニューに表示】を選択しておく必要があります。

- 4 【ロットを分割】ウィザードの画面が表示されます。
- 5 【抽出数】フィールドに新しいロットに含める数量を入力します。
- 6 新しいロットに関する情報を入力します（場所、ユーザ、責任者など）
- 7 【完了】をクリックします。

【ポートフォリオ品目】テーブルでは、元のロットの数量が新しいロットの数量分減少しているはずですが、また同じテーブルに新しいロットのレコードが作成されています。

トラッキングしないロットをトラッキングするロットに変える

トラッキングしないロットをトラッキングするロットに変更する必要があるかもしれませんが、例えば、複数のプロジェクトに、複数の見本市で使用する機のロットをリンクすると仮定します。この場合、このロットに対応するレコードを【資産】テーブルに作成します。

トラッキングしないロットを変換するには：

- 1 ポートフォリオ品目のリストを表示します。
- 2 トラッキングしないロットを選択します。
- 3 【このポートフォリオ品目の資産を作成】ウィザードを起動します。

- Windowsクライアント：[タグ] をクリックします。
- Webクライアント：[アクション] から [ポートフォリオ品目に資産タグを付け、対応する資産を作成する。] を選択します。

この結果、ロットに対応するレコードが [資産] テーブルに作成され、これに資産タグが割り当てられます。資産タグは、[資産] テーブルのレコードのみに割り当てられる識別用の情報です。

資産に関する財務情報のトラッキング

概要

資産に関する財務情報のトラッキングでは、次の情報が記録されます。

- 資産の取得方法
どの方法（購入、リースまたはローン）でメールサーバを取得したか？
- 資産に関連する経費
部署Aのコピー機のために50リームのコピー用紙を含むロットを何度注文したか？
- 固定資産の詳細情報
どの減価償却方法を社用車に適用するか？

財務情報をトラッキング（表示、編集）するには、資産のリストを表示し、次の3つのタブの1つを選択します。

- 取得 (Acquisition)
- コスト
- 固定資産



注意:

ここで指す「資産」は、[資産] テーブルに登録されている資産とロットの両方を総称的に意味します。

資産の取得

[取得] タブページでは、主に資産の取得に関する情報が表示され、このタブページの情報の大半は、サブタブページに分類されています。

取得方法

Asset Managerでは、資産の4つの取得方法を管理できます。

- 購入

- レンタル
- リース
- ローン

選択した取得方法に応じて、次の表示情報が変わります。

- 資産の詳細画面にある特定のタブページ
- **【取得】** タブページの特定のフィールド
- **【取得】** タブページの特定のサブタブページ

デフォルトの**【取得方法】**（SQL名：seAcquMethod）は、**【購入】**です。他には、**【レンタル】**、**【リース】**、**【ローン】**が選択できます。

資産の取得に関連する契約

選択した取得方法に関係なく、**【調達】**サブタブページで契約を取得に関連付けることができます。選択した契約は、資産の詳細画面の**【契約】**タブページに表示されます。



警告:

契約の選択を確定すると、資産の**【取得方法】**（SQL名：seAcquMethod）が、契約の詳細画面の**【全般】**タブページにある**【取得方法】**（SQL名：seAcquMethod）フィールドで指定したファイナンス情報を表示するように自動的に変更されます。

資産またはロットの取得に関連する会社

【調達】サブタブページでは、次のことを選択できます。

- レンタルまたはリース資産の場合は**【貸主コード】**（SQL名：LessorCode）
- ローン資産の場合は**【貸主】**

賃貸料に関する追加情報用のサブタブページ

選択した取得方法に関係なく、**【取得】**タブページに賃貸料情報用のサブタブページを追加できます。サブタブのラベル部分をマウスの右ボタンでクリックして、ポップアップメニューから**【リンクレコードの追加】**を選択します。

ここでは、幅広い意味で賃貸料という用語を使います。例えば、保険手数料、メンテナンス契約の支払いなど、定期的に支払う金額と考えます。


これらのサブタブページは、リース賃貸料の情報を入力するサブタブページと似ています。

資産のコスト

資産の詳細画面の**【コスト】**タブページには、資産に関連する経費明細のリストが表示されます。

専用フィルタが、リストの上部に表示されます。

ヒント:

Windowsクライアントでは、フィルタで経費明細を検索した後にをクリックすると、リストに表示されている経費明細のコストの合計を計算できます。

固定資産を定義する

このセクションでは、次の事項について説明します。

- 固定資産の詳細情報を入力する
- 固定資産の会計情報を資産と関連付ける

固定資産の詳細情報を入力する

資産の減価償却の詳細情報を入力および計算する

資産の減価償却に関する情報は、資産の詳細画面の【固定資産】タブページにあります。

このタブページは、【取得】タブの【取得方法】（SQL名：seAcquMethod）フィールドが【購入】に設定されている場合のみ表示されます。

このタブページには、2種類の情報が表示されます。



- 画面左側には、資産の減価償却と残存価額の計算に使うフィールドとリンクが表示されます。
- 画面右側のリストには、資産をAsset Managerにインポートした後に、資産に関連付けられた【固定資産】（SQL名：amFixedAsset）テーブルのレコードが表示されます。

減価償却の計算式は、【減価償却の計算式】（SQL名：amDeprScheme）テーブルで定義します。

資産に適用する減価償却の計算方法は、【減価償却方法】（SQL名：DeprScheme）フィールド（リンク）を使って選択します。

減価償却の計算式を定義する

減価償却の計算式を定義するには：

- 1 資産の詳細画面を表示します。
- 2 【固定資産】タブページを表示します。
- 3 【減価償却方法】（DeprScheme）フィールドの右側の（Windowsクライアントの場合）、または（Webクライアントの場合）をクリックします。

ヒント:

Windowsクライアントを使用している場合は、[管理/画面一覧]メニューからウィンドウを開いて、減価償却の計算式を定義することもできます。

- 1 [減価償却方法のリスト] (SQL名: amDeprScheme) を選択します。
- 2 [新規作成] をクリックします。
- 3 [全般] タブページに入力します。
- 4 [スクリプト] タブページで計算スクリプトを作成します。

スクリプトには、次のフィールドを使って減価償却値を計算するように指定します。

- [減価償却の計算式] テーブル
 - [期間] (SQL名: tsDeprDur) フィールド
 - [係数] (SQL名: fCoeff) フィールド
 - [償却率] (SQL名: pRate) フィールド
- [資産] (SQL名: amAsset) テーブル
 - [開始日] (SQL名: dStartAcqu) フィールド
 - [減価償却基準] (SQL名: mDeprBasis) フィールド
 - [見積日] (SQL名: dDeprRecalc) フィールド

計算された結果によって、[減価償却] (SQL名: mDeprVal) フィールドの値が変わります。

注意:

[残存価額] (SQL名: mNetValue) フィールドは、[減価償却基準] フィールドまたは[減価償却] フィールド、あるいはその両方が変更されるとAsset Managerにより自動的に再計算されます。

定額法による減価償却の単純な計算スクリプトの例を示します。

```
Dim iNbOfDays As Integer iNbOfDays = amDateDiff([dDeprRecalc],[dStartAcqu]) If (iNbOfDays <= 0) Or ([DeprScheme.tsDeprDur] <= 0) Then Set [mDeprVal] = 0 ElseIf (iNbOfDays >= [DeprScheme.tsDeprDur]) Then Set [mDeprVal] = [mDeprBasis] Else Set [mDeprVal] = [mDeprBasis] * iNbOfDays / [DeprScheme.tsDeprDur] End If Set [dDeprRecalc] = amDate -> Set [dDeprRecalc] = amDate()
```

[減価償却] フィールドの値は、参照フィールドが変更されると、Asset Managerの自動処理機能によって自動的に再計算されます。

複数の資産の減価償却を見積る

選択した複数の資産の [減価償却] フィールドの値を同じ日付で計算して更新するには、更新する資産を同時に選択した後で、 [見積日] フィールドの値を変更します。

この処理を実行する [スクリプト] [タイプ] のアクション (SQL名: seActionType) を作成することもできます。次のようなスクリプトを使います。

```
Set [dDeprRecalc] = amDate
```

[減価償却] フィールドの値は、Asset Managerのデフォルトの自動処理機能によって更新されます。

複数の資産に対して、定期的上記のアクションをトリガするワークフローを作成することもできます。

固定資産の会計情報を資産と関連付ける

次の2つの方法があります。

資産の詳細画面で設定

- 1 [固定資産] タブページを表示します。
- 2 資産に関連する固定資産を追加または削除します。

ヒント:

Windowsクライアントを使用している場合は、別のウィンドウで固定資産のリストを表示して、資産に関連させる固定資産を選択し、資産の [固定資産] タブページのリストにドラッグして追加することもできます。

固定資産の詳細画面で設定

- 1 [資産] タブページを表示します。
- 2 資産に関連する固定資産を追加または削除します。

ヒント:

Windowsクライアントを使用している場合は、別のウィンドウで固定資産のリストを表示して、資産に関連させる固定資産を選択し、固定資産の [資産] タブページのリストにドラッグして追加することもできます。

ポートフォリオ品目の移動

〔ポートフォリオ品目〕テーブルを使って、ポートフォリオ品目の移動を管理できます。

Asset Managerでは、各ポートフォリオ品目のコンテキスト情報を変更できます。また、他のテーブルで情報を変更すると、この変更事項は、〔ポートフォリオ品目〕テーブルに自動的に適用されます。例えば、コピー機Aが部署Bに割り当てられたと仮定します。〔ポートフォリオ品目〕テーブルでこのコピー機のレコードを表示すると、この場所変更を把握することができます。また、〔ポートフォリオ品目〕テーブルでは、納品待ちの注品をどの従業員が予約しているかもわかります。

〔ポートフォリオ品目〕テーブルでは、ポートフォリオ品目の移動を管理するために、特に以下の2つのタブページを使用します。

- **〔全般〕** タブページでは、ポートフォリオ品目の移動をトラッキングします。
- **〔予約〕** タブページでは、未割り当てのポートフォリオ品目を予約できます。

ポートフォリオ品目のコンテキスト情報を指定する

〔ポートフォリオ品目〕テーブルにある**〔全般〕**タブページのフィールドに入力すると、ポートフォリオ品目のコンテキスト情報を指定できます。以下のコンテキスト情報を入力できます。

- 割り当て
- 使用開始日と棚卸日
- ユーザ
- 責任者
- 設置場所（未割り当てのポートフォリオ品目の場合は在庫場所）
- コストセンタ

デフォルトで使用されるコンテキスト情報では不十分であると判断する場合は、新しいフィールドや任意管理項目を追加できます。任意管理項目の追加については、Asset Managerの『**Tailoring**』ガイドの「**Customizing the database**」の章を参照してください。

〔ポートフォリオ品目〕テーブルでは、ロットを分割することができます。〔ロットを分割する [P. 39]〕ウィザードを使って、ロットに新しい場所、部署、コストセンタなどを指定できます。〔ロットを分割する [P. 39]〕ウィザードを使って作成したロットは、〔資産〕テーブルの同じレコードにリンクされたままになります。この結果、異なるコンテキスト情報を持つ複数の品目をまとめてトラッキングできます。

- ▶ **ロット [P. 36]**

ポートフォリオ品目を予約する

ポートフォリオ品目を予約できるのは、ポートフォリオ品目の詳細画面の【全般】タブページにある【割り当て】（SQL名：seAssignment）フィールドが、【在庫中】または【納品待ち】に設定されている場合だけです。

ポートフォリオ品目は、次のいくつかの方法で予約できます。

ポートフォリオ品目の詳細画面で設定

ポートフォリオ品目を予約するには：

- 1 ポートフォリオ品目を表示します（ナビゲーションバーの【資産ライフサイクル／インフラストラクチャ管理／ポートフォリオ品目】リンク）。
- 2 予約するポートフォリオ品目の詳細画面の【予約】タブページを表示します。
- 3 予約を追加します。
 - Webクライアント：サブタブページの状況依存メニューから【リンクレコードの追加】を選択します。
 - Webクライアント：【追加】をクリックします。
- 4 選択されたポートフォリオ品目の依頼明細を入力します。
- 5 予約の開始および終了日と、予約する人を指定します。

予約を削除するには、【割り当て】フィールドの値を変更するか、予約に関連するフィールドの値を削除します。



購入依頼の詳細画面で設定

購入依頼には、次のポートフォリオ品目を指定できます。

- 【ポートフォリオ品目】テーブルにまだ存在しない、発注予定のポートフォリオ品目
- 購入依頼を介して予約されるポートフォリオ品目。これらのポートフォリオ品目は既に【ポートフォリオ品目】テーブルに作成されており、上で定義した条件を満たしたものです。

購入依頼からポートフォリオ品目を予約するには：

- 1 購入依頼の詳細画面を表示します（ナビゲーションバーの【資産ライフサイクル／調達ライフサイクル／依頼／購入依頼】リンク）。
- 2 ポートフォリオ品目を予約する依頼の詳細画面の【明細】タブを選択します。
- 3 依頼明細を選択し、詳細を表示します。
- 4 【予約】タブを選択します。
- 5 予約を追加します。
 - Webクライアント：サブタブページの状況依存メニューから【リンクレコードの追加】を選択します。
 - Webクライアント：【追加】をクリックします。

- 6 【ポートフォリオ品目】 フィールドの右側にある (Windowsクライアント) または (Webクライアント) ボタンをクリックします。
- 7 表示されるウィンドウには、【割り当て】 (SQL名: seAssignment) フィールドが【在庫中】または【納品待ち】に設定されているポートフォリオ品目が表示されます。
- 8 予約する品目を選択します。

ヒント:

Windowsクライアントを使用している場合は、データベースの中でこれらの条件に対応して表示されるポートフォリオ品目だけでなく、新しいポートフォリオ品目を作成してそれを選択することもできます。

【新規作成】をクリックして、新しいポートフォリオ品目を作成してください。作成するポートフォリオ品目の【割り当て】フィールドには、【在庫中】または【納品待ち】が表示されます。必要なフィールドに情報を入力してから、【追加】ボタンをクリックしてポートフォリオ品目を作成し、次に【選択】ボタンをクリックしてそのポートフォリオ品目を予約します。

- 9 資産の詳細画面の【終了日】 (SQL名: dReservEnd) フィールドに入力することもできます。それには、依頼の明細の詳細画面の【予約】タブページにあるカレンダーアイコンをクリックします。
- 10 予約を確定します。
 - Windowsクライアント: 依頼明細の詳細画面で【変更】をクリックして、予約を確定します。
 - Webクライアント: 予約の詳細画面で【追加】をクリックします。

依頼から作成したポートフォリオ品目の予約を削除するには:

- 1 依頼明細の詳細画面の【予約】タブページで、削除する予約を選択します。
- 2 予約を削除します。
 - Webクライアント: サブタブページの状況依存メニューから【リンクの削除】を選択します。
 - Webクライアント: 【削除】をクリックします。
- 3 【変更】 (Windowsクライアント) または【はい】 (Webクライアント) をクリックし、削除を確定します。

在庫管理への影響

ポートフォリオ品目を予約すると、このポートフォリオ品目の在庫管理に影響します。予約したポートフォリオ品目は、在庫としてカウントされなくなります (▶ 在庫規則の作成 [P. 54]) 。

 **注意:**

予約したポートフォリオ品目の割り当て先の在庫は、ポートフォリオ品目の詳細画面の [全般] タブページにある [在庫] (SQL名: Stock) フィールドに示されます。

ポートフォリオ品目の寿命を管理する

ポートフォリオ品目が使われなくなった場合 (処分、廃棄、盗難、売却など) は、データベースで各ポートフォリオ品目のステータスを現状に合わせて変更し、そのままデータベースに残しておく便利です。

ポートフォリオ品目の寿命を管理するには:

- 1 使わなくなったポートフォリオ品目を選択します。
- 2 [全般] タブページにある [割り当て] (SQL名: seAssignment) フィールドを [除却済 (または消費済)] に設定します。
- 3 必要に応じて、[親レコード] (SQL名: Parent) フィールドのテキストを削除して、親資産からこのポートフォリオ品目を切り離します。
- 4 必要に応じて、[固定資産]、[契約]、[メンテナンス]、[取得]、[接続]、および [プロジェクト] タブページの情報も更新します。

 **注意:**

あるポートフォリオ品目のレコードを削除すると、そのポートフォリオ品目に関する情報はすべて失われます。このため、使用期間が終了しても、情報 (減価償却、履歴、メンテナンスなど) を保存する必要があるポートフォリオ品目は、ステータスを「除却済」に変更することをお勧めします。

ポートフォリオ品目をサプライヤに返却する

ポートフォリオ品目の配達を受領したものの、問題がある場合 (例えば、ポートフォリオ品目が損傷している場合) には、次の手順に従います。

- 1 問題のポートフォリオを選択します。
- 2 [割り当て] (SQL名: seAssignment) フィールドを [サプライヤに返却] に設定します。

このステータスは一時的 (ポートフォリオ品目の処理方法が一時的に不明) です。

- ポートフォリオ品目が修理済みで回収済みの場合: [割り当て] フィールドを [使用中] に設定します。

ポートフォリオ品目の識別子 ([資産タグ] フィールド) に変更はありません。

- ポートフォリオ品目が別のポートフォリオ品目に置き換えられた場合：[割り当て] フィールドを [除却済（または消費済）] に設定し、新しいポートフォリオ品目を（新しい識別子で）作成します。
- ポートフォリオ品目がサプライヤに返却される場合：[割り当て] フィールドを [除却済（または消費済）] に設定します。

ポートフォリオ品目を一時的に業者に委託する

ポートフォリオ品目が、修理、予防整備または更新のために一時的に業者に委託される場合には、次の手順に従います。

- 1 問題のポートフォリオを選択します。
- 2 [割り当て]（SQL名：seAssignment）フィールドを [メンテナンスのため返却] に設定します。

そのポートフォリオ品目は、後日ポートフォリオに戻す必要があります。

ポートフォリオ品目を紛失に設定する

ポートフォリオ品目が見つからない場合には、次の手順に従います。

- 1 問題のポートフォリオを選択します。
- 2 [割り当て]（SQL名：seAssignment）フィールドを [紛失] に設定します。

ソフトウェアのインストールで、その [棚卸日]（dtInvent）フィールドの値が、コンピュータの [前回のソフトウェアスキャン]（dtSoftScan）フィールドの値よりも過去の場合に、この値を選択することを推奨します。

資産を契約に関連付ける

資産を1つ、または複数の契約に関連付けることができます。

資産の詳細画面の [契約] タブページと [取得] タブページに、資産に関連付けられている契約のリストが表示されます。

注意:

ここで指す「資産」は、[資産] テーブルに登録されている資産とロットの両方を総称的に意味します。

[契約] タブページ

資産の詳細画面の [契約] タブページには、資産に関連する契約のリストが表示されます。

このリストにはフィルタを適用できます。

- Windowsクライアントを使用している場合は、専用のフィルタがタブページの上部に表示されます。
- Webクライアントを使用している場合は、[フィルタ] から [契約の有効期間でフィルタ] を選択すると、フィルタが表示されます。

このフィルタを使うと、以下の3条件に応じて契約を表示できます。

- フィルタ [すべて] は、すべての契約を表示します。
- フィルタ [有効] は、一定の期間で有効な契約を表示します。
- フィルタ [失効] は、有効期限の切れた契約を表示します。

関連契約は、属性、会社、開始日、終了日、資産の追加日別に表示／分類されています。

契約を追加する時、または契約明細を表示する時、契約明細の詳細画面が開きます。

- 希望する契約を選択してから、契約に資産を追加した日付と削除予定日を指定します。
- [権限] と [使用権利数] フィールドにも必要に応じて値を入力します。

[取得] タブページ

契約内容に応じて資産を取得できます。

資産の詳細画面の [取得] タブページでは、次のいずれかの方法で取得した資産に契約を関連付けることができます。

- 購入
- レンタル
- リース
- ローン

取得方法に応じて表示されるサブタブページを使って、取得契約の詳細を指定できます。

資産に関連する契約の作成と管理に関する詳細については、『契約』ガイドを参照してください。

在庫

在庫には、在庫に入っているポートフォリオ品目および納品待ちのポートフォリオ品目が含まれます。

ポートフォリオ品目の詳細画面で、**【全般】** タブページに **【割り当て】** (SQL名: seAssignment) フィールドが **【在庫中】** または **【納品待ち】** に設定されています。たとえば、最近購入したポートフォリオ品目で、ユーザにはまだ割り当てられていないポートフォリオ品目。これらのポートフォリオ品目は、在庫の詳細画面の **【ポートフォリオ】** タブページに表示されます。

Asset Manager では、自動購入依頼をトリガする規則を在庫に関連付けて、在庫を補充することができます。Asset Manager Automated Process Manager は、発注点 (再発注時の在庫数) をモニタします。



警告:

使用するモニタ機能を有効にするには、クライアントまたはサーバのコンピュータで Asset Manager Automated Process Manager を稼動している必要があります。

Asset Manager で作成できる在庫数に制限はありません。

在庫テーブルを表示するには、ナビゲーションバーの **【組織管理/処理/在庫】** リンクをクリックします。

在庫規則の作成

Asset Manager では、在庫に自動購入依頼をトリガする規則を関連付けて、消費されるポートフォリオ品目の在庫を補充することができます。

これらの規則は、在庫の詳細画面の **【管理】** タブページで定義します。それぞれの規則にはモデルが関連付けられており、そのモデルを基にするポートフォリオ品目の在庫が一定数を下回ると、自動的に再発注されます。

各在庫明細の再発注状況は、Asset Manager Automated Process Manager がモニタします。

在庫規則を作成するには :

- 1 **【管理】** タブをクリックします。
- 2 **+** (Windowsクライアント) または **【追加】** (Webクライアント) をクリックします。
- 3 **【Add rule to stock (在庫に規則を追加)】** 画面が表示されます。
- 4 在庫規則の適用対象となるポートフォリオ品目のモデルを指定します (例: プリンタのインクカートリッジ)。
- 5 **【発注点】** フィールドで、購入依頼の作成をトリガする在庫数の下限を指定します (例: 5)。

- 6 **【発注数】** フィールドには、上記の下限を下回ったときに発注するポートフォリオ品目の数量を指定します。

ポートフォリオ品目が資産またはロットの場合、Asset Manager Automated Process Managerは購入依頼（**【数量】** フィールドの値=5）を作成します。この購入依頼から発注した品物を受領すると、以下が処理されます。

- 資産の場合、**【ポートフォリオ品目】** テーブルにレコード5が作成されます。
- ロットの場合、**【ポートフォリオ品目】** テーブルにインクカートリッジ5個を含むロットのレコードが1つ作成されます。

各モデルの在庫は、次のようにして自動的に管理されます。

- 1 在庫の詳細画面の**【ポートフォリオ】** タブページの情報を元に、Asset Manager Automated Process Managerが現在の在庫数を計算します。
ロットに対応するポートフォリオ品目の場合、Asset Manager Automated Process Managerはロットに含まれる**【数量】**（フィールド）の値を確認します。
- 2 現在の在庫数が、在庫規則の詳細画面の**【発注点】**（SQL名：lReordLevel）フィールドで指定した数量を下回ると、Asset Manager Automated Process Managerは購入依頼を自動的に作成します。
- 3 依頼した全数量が受領されない間、Asset Manager Automated Process Managerは依頼元の在庫規則をチェックしないため、新しい依頼は作成されません。
- 4 全依頼数が受領されると、Asset Manager Automated Process Managerは次の処理を実行します。
 - 在庫数を再調整します。
 - 在庫規則の詳細画面の**【依頼明細】**（SQL名：ReqLine）フィールドの内容を消去します。
 - 在庫規則を再度有効にします。

 **注意:**

在庫テーブルの数量をチェックする頻度を定義するには、Asset Manager Automated Process Managerを使います。

現在の在庫数の計算方法

特定のモデルの在庫規則をチェックし、実際に使用できる在庫数を割り出すために、Asset Manager Automated Process Managerは、在庫の詳細画面の**【ポートフォリオ】** タブページにある同モデルを基にしたポートフォリオ品目の数を計算します。

未予約のポートフォリオ品目のみが数えられます。

再発注依頼を作成する

必要に応じて、Asset Manager Automated Process Managerが、次の情報を元に各在庫規則に従って再発注依頼を作成します。

- 在庫の詳細画面の【自動依頼】タブページで定義されている購入依頼の詳細
- 購入依頼時の再発注数（在庫規則の詳細画面の【発注数】（SQL名：lQtyToOrder）フィールド）

この方法で在庫数をモニタした結果、自動的に作成された購入依頼の発注明細が受領されると、在庫数が調整されます。

在庫の管理プロセス

このセクションの内容は、次のとおりです。

- 在庫内のポートフォリオ品目のリストを表示する
- ポートフォリオ品目を在庫に入庫する
- 在庫からポートフォリオ品目を出庫する

在庫内のポートフォリオ品目のリストを表示する




在庫の詳細画面の【ポートフォリオ】タブページには、在庫内のすべてのポートフォリオ品目のリストが表示されます。

フィルタ

フィルタを使用すると、設定する条件に一致するレコードを表示できます。

ヒント:

Windowsクライアントを使用している場合は、在庫のポートフォリオ品目のリストの上に、次の3つのフィルタがあります。

-  1番目のシンプルフィルタ
-  2番目のシンプルフィルタ
-  3番目のシンプルフィルタ

フィルタ間では、「AND」条件（SQLによる）が適用されます。

在庫のポートフォリオ品目のリストをツリー構造で表示する

在庫のポートフォリオ品目のリストをツリー構造で表示する場合は、次の点に注意してください。

- 在庫のポートフォリオ品目に従属ポートフォリオ品目が関連付けられていて、その従属ポートフォリオ品目が在庫にない場合は、従属ポートフォリオ品目は表示されません。

- 在庫のポートフォリオ品目が別のポートフォリオ品目の従属ポートフォリオ品目である場合は、その親ポートフォリオ品目も表示されます。ただしその親ポートフォリオ品目が在庫にない場合は、淡色で表示されます。

ポートフォリオ品目を在庫に入庫する


ポートフォリオ品目を在庫に入庫するには、次の方法があります。

ポートフォリオ品目の詳細画面で指定

ポートフォリオ品目の詳細画面の **[全般]** タブページで、次のように指定します。

- 1 **[割り当て]** (SQL名: seAssignment) フィールドを **[在庫中]** に設定します。
- 2 **[在庫]** (SQL名: Stock) フィールドで在庫名を選択します。

在庫の詳細画面で指定

在庫の詳細画面の **[ポートフォリオ]** タブページで、 (Windowsクライアント) または **[追加]** (Webクライアント) をクリックして、ポートフォリオ品目を追加します。

発注の詳細画面で指定

ポートフォリオ品目を作成する明細を使うと、在庫内にポートフォリオ品目を作成できます。手順は次のとおりです。

- 1 発注のテーブルで適切な発注を選択します (ナビゲーションバーの **[資産ライフサイクル/調達ライフサイクル/発注と見積/発注]** リンク)。
- 2 ポートフォリオ品目を作成する発注明細の **[購入]** タブページの **[配達先在庫]** (SQL名: Stock) フィールドに、在庫名が表示されることを確認します。表示されない場合は、このフィールドに入力します。
- 3 納品待ちのポートフォリオ品目を作成するには、まず発注の **[ステータス]** フィールドの値が **[承認済]** または **[発注済]** であることを確認します。次に **[作成]** ボタンをクリックすると、ポートフォリオ品目が **[ポートフォリオ品目]** テーブルに作成されます。

このようにして作成したポートフォリオ品目の詳細情報は、次のようになります。

- ポートフォリオ品目の詳細画面の **[全般]** タブページ / **[割り当て]** フィールドは、**[納品待ち]** に設定されます。
- **[在庫]** フィールド (ポートフォリオ品目の詳細画面の **[全般]** タブページ) には、ポートフォリオ品目の発注の明細の **[購入]** タブページ / **[配達先在庫]** フィールドで指定した在庫と同じ在庫名が表示されます。

在庫からポートフォリオ品目を出庫する

特定の在庫からポートフォリオ品目を出庫するには、次の方法があります。

ポートフォリオ品目の詳細画面で指定

ポートフォリオ品目の詳細画面の【予約】タブページで、次のように指定します。


- 1 ポートフォリオ品目のリストを「リストと詳細」モードで表示します。
- 2 在庫から出庫するポートフォリオ品目を選択します。

ヒント:

Windowsクライアントを使用している場合は、複数のポートフォリオ品目を選択し、それらのプロパティを一括して変更できます。

- 3 【割り当て】（SQL名：seAssignment）フィールドを【使用中】に設定します。
- 4 ポートフォリオ品目のユーザと責任者が、在庫から出庫するすべての資産に共通している場合は、ユーザを選択します。
- 5 設置場所が在庫から出庫するすべてのポートフォリオ品目に共通している場合は、複数のポートフォリオ品目を選択したまま必要に応じて設置場所のフィールドに指定します。

在庫の詳細画面で指定

- 1 在庫の詳細画面の【ポートフォリオ】タブページを選択します。
- 2 在庫から出庫するポートフォリオ品目をすべて選択します。
- 3 リストの右側にある （Windowsクライアント）または【削除】（Webクライアント）をクリックします。

ポートフォリオ品目の詳細画面の【割り当て】フィールドが【使用中】に設定されます。

または

- 1 在庫の詳細画面の【ポートフォリオ】タブページを選択します。
- 2 在庫から除去する品目それぞれの詳細を表示します。
- 3 各ポートフォリオ品目の詳細画面の【全般】タブページ／【割り当て】フィールドを【使用中】に設定します。
- 4 ポートフォリオ品目のユーザ、責任者、および設置場所を選択します。

3 ITポートフォリオ

Asset Managerは、ITポートフォリオの管理に最適です。Asset Managerでは、さまざまなフィールドやテーブルを使って、ITポートフォリオの各コンピュータ（コンピュータ、ワークステーション、ノートブックコンピュータ、サーバなど）を管理できます。

コンピュータ

コンピュータを管理するには、個別管理タイプの管理方法をお勧めします。この管理方法では、コンピュータのモデルで技術情報を定義できます。

個別管理タイプを選択する場合のみ、[ポートフォリオ品目] テーブル、[資産] テーブル、および[電話] テーブルの各々にレコードが作成されます（▶オーバーフローテーブル [P. 18]）。

コンピュータの属性を作成する

個別に管理するコンピュータの属性を作成するには：

- 1 属性を表示します（ナビゲーションバーの[ポートフォリオ管理/資産構成/属性] リンク）。
- 2 [新規作成] をクリックします。
- 3 作成する属性の名前（例：コンピュータ）とコード（例：Computer）を入力します。

- 4 【作成】フィールドで【ポートフォリオ品目】を選択します。
- 5 【オーバーフローテーブル】フィールドで【コンピュータ】を選択します。
【コンピュータ】テーブルは、ソフトウェア配布ツールをAsset Managerと統合するのに使用されます。
- 6 【管理条件】フィールドで【固有資産タグ】を選択します。
- 7 【ソフトウェアをインストール】オプションと【接続可能】オプションを選択します。
- 8 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

コンピュータのモデルを作成する

コンピュータのモデルを作成するには、普通のモデルを作成する手順に従います（▶モデル [P. 29]）。コンピュータに特有の属性を選択する必要があります（▶コンピュータの属性を作成する [P. 59]）。

【ポートフォリオ品目】テーブルは【モデル】テーブルを基にして構成されるため、一般的なモデルをまず作成するようお勧めします。例えば、モデル「コンピュータ」を作成し、その従属モデルとして「デスクトップコンピュータ」、「ポータブルコンピュータ」、「サーバ」を作成します。さらに、各従属モデルに属するモデルを作成し、これらのモデルを基にしてポートフォリオのコンピュータを作成します。

例：コンピュータのモデルを作成する

ここでは、以下の特性を持つコンピュータのモデルを作成します。

- HP VECTRA VL 800コンピュータ
- Intel(R) Pentium(R) 4 1.3 GHzプロセッサ
- 128 MB RDRAM
- 40GBのハードドライブ
- 3.5"、1.44MBのディスクドライブ
- DVD-ROM 12x/40x
- HPマルチメディアキーボード
- HPオプティカルマウス

このコンピュータのモデルを作成するには：

- 1 モデルを表示します（ナビゲーションバーの【ポートフォリオ管理／資産構成／モデル】リンク）。
- 2 【新規作成】をクリックします。
- 3 【名前】フィールドに「**VECTRA VL 800**」と入力します。
- 4 【ブランド】フィールドに「**Hewlett-Packard**」と入力します。
- 5 【親モデル】フィールドで、「**デスクトップ・コンピュータ**」を選択します。

- 6 **【全般】** タブページの **【属性】** フィールドで、コンピュータのモデルを作成するのに適した属性を選択します (▶ **コンピュータの属性を作成する** [P. 59])。
- 7 **【ハードウェア】** タブページでコンピュータに関する情報を入力します。
 - **【CPU】** フィールドに「**プロセッサ**」と入力します。
 - **【CPU速度】** フィールドに「**1300**」と入力します (デフォルト単位はメガヘルツです)。
 - **【メモリ】** フィールドに、「**128**」と入力します。
 - **【ディスク容量】** フィールドに「**40000**」と入力します。
- 8 **【作成】** (Windowsクライアント) または **【保存】** (Webクライアント) をクリックして、作成を確定します。
- 9 上記の手順に従って、コンピュータのコンポーネント用のモデルを作成します。
 - ディスクドライブ
 - DVDドライブ
 - キーボード
 - マウス

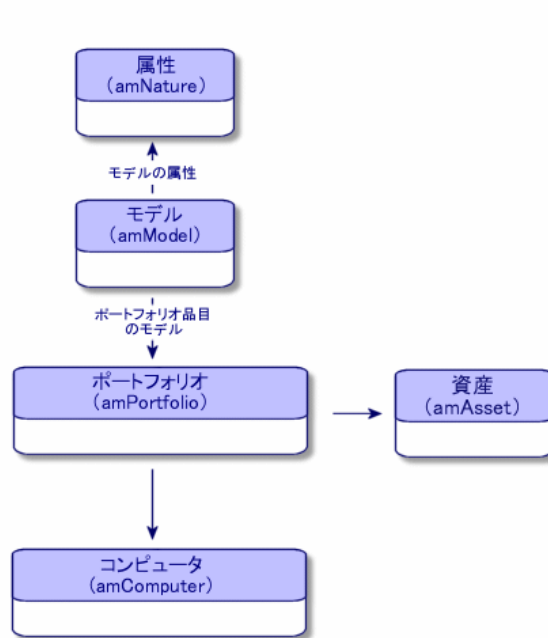
あるモデルを別のモデルに関連付けることはできません。ただし、コンピュータ「**VECTRA VL 800**」を作成した後に、コンポーネントのモデルを基にした資産を同コンピュータに関連付けることは可能です (▶ **資産にポートフォリオ品目を関連付ける** [P. 34])。

コンピュータを手動で作成する

コンピュータは、以下の3つのテーブルに記録されます。

- **【ポートフォリオ品目】** (**amPortfolio**) テーブル
- **【資産とロット】** (**amAsset**) テーブル
- **【コンピュータ】** (**amComputer**) テーブル

以下の図は、コンピュータに関連するテーブルを示します。



コンピュータの作成方法は、資産の作成方法に類似しているため、詳しくは「資産を作成する [P. 33]」のセクションを参照してください。ポートフォリオ品目をコンピュータに関連付ける方法については、「資産にポートフォリオ品目を関連付ける [P. 35]」のセクションを参照してください。コンピュータに関連付けられる資産とは、周辺機器（キーボード、プリンタ、各種ドライブ）、ソフトウェアアプリケーション、消耗品を指します。

コンピュータを自動で作成する

コンピュータのポートフォリオのステータスを反映する最も効率的で信頼性の高い方法は、HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryのような自動ネットワーク棚卸ツールを使用することです。

注意:

他の棚卸ツールも使用できます。必要な変更をHP Connect-Itシナリオに加えて、Asset Manager Automated Process Managerモジュールがその棚卸ソフトウェアと連動するようにします。

それらのツールは、ポートフォリオに存在するコンピュータを識別するのに使用します。棚卸されたコンピュータは、Asset Managerデータベースに移動できません。

HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryを使用して、作成された棚卸データベースをインポートするよう環境設定する

- 1 HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryを使ってソフトウェア棚卸を実行します。Asset Manager 9.30に付属のHP Connect-Itサポート一覧表で指定されたバージョンを使用します (www.hp.com/go/hpsoftwaresupport を参照)。
- 2 Asset Manager 9.30で提供されるバージョンのHP Connect-Itをインストールします。
- 3 HP Connect-It scenario builderを起動します。
- 4 シナリオ「edac.scn」（HP Connect-Itインストール先フォルダの「scenario\ed\ed<HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryバージョン番号>\ed<HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryバージョン番号>ac<Asset Managerバージョン番号>」サブフォルダ内）を開きます（**[File/Open]** メニュー）。
例：「C:\Program Files\HP\Connect-It <バージョン番号> <言語>\scenario\ed\ed25ac93」。
- 5 **[Enterprise Discovery]** コネクタを設定します（シナリオ方式でコネクタを選択し、ショートカットメニューの **[Configure connector...]**）。
[Select a connection type] ウィザードページで、接続タイプを選択してから、ウィザード内の関連ページに入力します。
- 6 **[Asset Management]** コネクタを設定します（シナリオ方式でコネクタを選択し、ショートカットメニューの **[Configure connector...]**）。
設定ウィザードの **[Define the connection parameters]** ページを入力します。
- 7 変更内容を保存して、HP Connect-Itを終了します。
- 8 Asset Manager Automated Process Managerを起動します。
- 9 Asset Managerデータベースに接続します（**[ファイル/データベースに接続]**）。
- 10 モジュールを表示します（**[ツール/モジュールの設定]** メニュー）。
- 11 **Enterprise Discovery** 棚卸結果を使用してデータベースを更新モジュール（EdAc）を選択します。
- 12 **[有効]** チェックボックスをオンにします。
- 13 **[ユーザデータ]** フィールドを次のように変更します。

```
"$connectit_exedir$/conitsvc.exe" -once -wpplog '$connectit_exedir$/.scenario/ed/ed2ac$version$/edac.scn' -dc:'Asset Management.SERVER'=$cnx$
```

```
-dc:'Asset Management.LOGIN'=$login$ -dc:'Asset Management.TEXTPA  
SSWORD'=$pwd$
```

数値2をインストール済HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryバージョン番号に置き換えてください。

- 14 **Enterprise Discovery**棚卸結果を使用してデータベースを更新モジュールの更新頻度を定義します（[検証スケジュール] フレーム）。
- 15 [変更] をクリックして、変更を保存します。
- 16 Asset Manager Automated Process Managerを終了します。

HP Discovery and Dependency Mapping Inventory棚卸データベースをインポートする

棚卸データベースをインポートする

Asset Manager Automated Process Managerは、適切なモジュールが動作中にバックグラウンドで実行すると、HP Discovery and Dependency Mapping Inventory棚卸データベースから情報を自動的にインポートします。

棚卸データベースからインポートされる情報

棚卸データベースには、棚卸されるすべてのコンピュータが含まれています。棚卸される各コンピュータには、コンポーネント（スクリーン、プリンタなど）と識別済みソフトウェアが添付されています。

Asset Managerデータベースでのインポート結果

すべてのコンピュータ、コンピュータ上で識別されるコンピュータコンポーネントおよびソフトウェアに対してポートフォリオ品目が作成されます。

Asset ManagerでHP Discovery and Dependency Mapping Inventoryデータベースのコンピュータを表示する

コンピュータの詳細から、コンピュータのURLアドレスをクリックすると、ユーザはHP Discovery and Dependency Mapping Inventoryデータベースにあるコンピュータの詳細を表示できます。

準備タスク

Internet ExplorerでHP Discovery and Dependency Mapping Inventoryデータベースにアクセスできるようにする

HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryデータベースのコンピュータの詳細を表示するユーザは、Internet ExplorerでHP Discovery and Dependency Mapping Inventoryデータベースにアクセスする必要があります。

データベースにポートフォリオ - 専門分野データをインポートする

統合が正しく機能するためには、ポートフォリオ - 専門分野データをインポートする必要があります。

データベースの作成時に専門分野データをインポートする

『管理』ガイドの「**Asset Manager**データベースの作成、変更、削除」、**「Asset Manager Application Designer**を使ってデータベース構造を作成する」の章に記述されている手順に従います。

[インポートするデータ] ページで、[ポートフォリオ - 専門分野データ] オプションを選択します。

専門分野データの既存データベースへのインポート

次の操作を行います。

- 1 **Asset Manager Application Designer**を実行します。
- 2 [ファイル/開く] メニューを選択します。
- 3 [データベース記述ファイルを開く (新規データベースの作成)] オプションを選択します。
- 4 **Asset Manager**インストールフォルダの**config**サブフォルダにある、**gbbase.xml**ファイルを選択します。
- 5 データベース作成ウィザードを開始します ([アクション/データベースの作成] メニュー)。
- 6 ウィザードのページに次のように入力します (ウィザードページ間の移動は [次へ] ボタン、[戻る] ボタンを使用します)。

[**SQL**スクリプトの生成/データベースの作成] ページ :

フィールド	値
データベース	専門分野データのインポート先にするデータベースへの接続を選択します。
作成	専門分野データをインポートします。
高度な作成オプションを使用	このオプションは選択しないでください。

[作成パラメータ] ページ :

フィールド	値
パスワード	管理者のパスワードを入力します。
	<p>注意:</p> <p>Asset Managerデータベース管理者は、[部署名/姓] (Name) フィールドが「Admin」に設定されている[部署と従業員] (amEmplDept) テーブルのレコードです。</p> <p>データベース接続ログインは[ユーザ名] (UserLogin) フィールドに保存されます。管理者名は「Admin」です。</p> <p>パスワードは[パスワード] (LoginPassword) フィールドに保存されます。</p>

[インポートするデータ] ページ:

フィールド	値
使用可能データ	[ポートフォリオ - 専門分野データ] オプションを選択します
エラー発生時にインポートを中止	問題が発生した場合にインポートを中止するには、このオプションを選択します。
ログファイル	エラーや警告などすべてのインポート操作を記録するファイルの完全名。

7 [完了] をクリックして、ウィザードで定義したオプションを実行します。

HP Discovery and Dependency Mapping Inventory WebクライアントのURLアドレスを宣言する

- 1 Asset Manager WindowsクライアントまたはWebクライアントを起動します。
- 2 [アプリケーションサーバのURLアドレスの編集...] ウィザード (BstBackEndOpt) を起動します (ナビゲーションバーの [管理/ユーザのアクション/アプリケーションサーバのURLアドレスの編集...] リンク)。
- 3 次のようにウィザードに入力します。

フィールド	値
[アプリケーションサーバのプロパティの追加/変更] ページ	
追加するアプリケーションサーバ名	ページの下部分で [アプリケーション] 列が「ED」である行が存在しない場合には、フィールドに値「ED」を入力して [アプリケーションサーバの追加] をクリックしてください。

フィールド	値
アプリケーションのリスト、 [アプリケーション] 列が「ED」である行、 [サーバのURLアドレス] 列	httpまたはhttps://<HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryサーバ名>:<HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryの使用するポート>
【概要】 ページ	
ページの内容を確認して、【完了】をクリックします。	
Windowsクライアントを使用している場合は、【進行状況】 ページで【OK】をクリックします。	



注意:

Windowsクライアントを使用している場合は、データベースに再接続して変更を確定する必要があります。

Asset Managerデータベースにコンピュータを作成する

- 1 Asset Manager WindowsクライアントまたはWebクライアントを起動します。
- 2 コンピュータを表示します（ [ポートフォリオ管理/資産構成/IT機器/IT機器] リンク）。
- 3 【新規作成】 をクリックします。
- 4 コンピュータの詳細を、特に以下のフィールドとリンクに記入します。

フィールドまたはリンクの名前	フィールドまたはリンクのSQL名	値
【ネットワーク】 タブ		
物理アドレス	PhysicalAddress	HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryデータベースのコンピュータ識別子。 識別子の入力形式は、 AB-CD-EF-GH-IJ-KL です。 HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryデータベースのコンピュータを検索するためには、識別子を入力する必要があります。

Asset ManagerでHP Discovery and Dependency Mapping Inventoryデータベースのコンピュータを表示する

- 1 Asset Manager WindowsクライアントまたはWebクライアントを起動します。
- 2 コンピュータを表示します（ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/IT機器/IT機器] リンク）。

- 3 HP Discovery and Dependency Mapping Inventory データベースで表示するコンピュータを選びます。
- 4 [ハードウェア] タブを表示します。
- 5 [Enterprise Discoveryの詳細を表示] リンクをクリックして、そのリンクに関連付けられているURLアドレスに対応するページを表示します。

ヒント:

Windowsクライアントを使用している場合は、デフォルトのインターネットブラウザが起動し、[Enterprise Discoveryの詳細を表示] メニューに関連付けられているURLアドレスに対応するページが表示されます。

動作の仕組み

Asset Managerは、特殊フィールド [Enterprise Discovery] (sysCoreWebED) を使用して、ラベルが [Enterprise Discoveryの詳細を表示] であるHREF属性のHTML<A>アンカーを生成します。これが、連結によって生成されたURLアドレスを指し示します。

- テキスト文字列
- [アプリケーションサーバのURLアドレスの編集...] ウィザード (BstBackEndOpt) で定義したHP Discovery and Dependency Mapping InventoryのURLアドレス
- コンピュータの [物理アドレス] フィールド

[Enterprise Discoveryの詳細を表示] メニューをクリックすると、Asset ManagerはURLアドレスを処理します。

HP Service Managerデータベース中のコンピュータに関するインシデント、変更および問題を表示する

コンピュータの詳細から、HP Service Managerデータベース内の、コンピュータに対して宣言したインシデント、変更および問題のリストを表示できます。

準備タスク

Internet ExplorerでHP Service ManagerデータベースにアクセスできるようにするHP Service Managerデータベースにあるコンピュータの詳細を表示するユーザは、Internet ExplorerでHP Service Managerデータベースにアクセスする必要があります。

データベースにポートフォリオ - 専門分野データをインポートする

統合が正しく機能するためには、ポートフォリオ - 専門分野データをインポートする必要があります。

- ▶ データベースにポートフォリオ - 専門分野データをインポートする [P. 65]

HP Service Manager WebクライアントのURLアドレスを宣言する

- 1 Asset Manager WindowsクライアントまたはWebクライアントを起動します。
- 2 [アプリケーションサーバのURLアドレスの編集...] ウィザード (BstBackEndOpt) を起動します (ナビゲーションバーの [管理/ユーザのアクション/アプリケーションサーバのURLアドレスの編集...] リンク)。
- 3 次のようにウィザードに入力します。

フィールド	値
[アプリケーションサーバのプロパティの追加/変更] ページ	
追加するアプリケーションサーバ名	ページの下部分で [アプリケーション] 列が「HP Service Manager」である行が存在しない場合は、フィールドに値「HP Service Manager」を入力して [アプリケーションサーバの追加] をクリックしてください。
アプリケーションのリスト、 [アプリケーション] 列が「HP Service Manager」である行、 [サーバのURLアドレス] 列	httpまたはhttps://<HP Service Managerサーバ名>:<HP Service Managerの使用するポート>
[概要] ページ	
ページの内容を確認して、 [完了] をクリックします。	
Windowsクライアントを使用している場合は、 [進行状況] ページで [OK] をクリックします。	

注意:

Windowsクライアントを使用している場合は、データベースに再接続して変更を確定する必要があります。

Asset ManagerおよびHP Service Managerデータベースにコンピュータを作成する

Asset Manager データベースで選択されたコンピュータが、HP Service Manager データベースで見つかるようにするには、以下のフィールドに対して同じ方法で識別されるようにする必要があります。

	テーブル	フィールド
Asset Manager	コンピュータ (amComputer)	名前 (Name)
HP Service Manager	コンピュータ	logical.name

Asset ManagerデータベースとHP Service Managerデータベースの間で照合更新を自動化するためには、Asset ManagerとHP Service Managerの間、またはスキャンツールとAsset Managerの間、および同じスキャンツールとHP Service Manager間で使われているHP Connect-Itの統合シナリオが使用できます。

HP Service Managerデータベース中のコンピュータに関するインシデント、変更および問題を表示する

Windowsクライアント

- 1 Windowsクライアントを起動します。
- 2 コンピュータを表示します（ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/IT機器/IT機器] リンク）。
- 3 コンピュータの詳細画面を表示します。
- 4 次のいずれかのタスクを実行します。

目的	実行するアクション
HP Service Managerのインシデントの表示	次のいずれかのタスクを実行します。 <ul style="list-style-type: none">■ [HP Service Manager] ボタンをクリックします。■ 状況依存アクション（ショートカットメニューの [アクション]）から [HP Service Managerのインシデントの表示] を選択します。
HP Service Managerの変更の表示	状況依存アクション（ショートカットメニューの [アクション]）から [HP Service Managerの変更の表示] を選択します。
HP Service Managerの問題の表示	状況依存アクション（ショートカットメニューの [アクション]）から [HP Service Managerの問題の表示] を選択します。

Webクライアント

- 1 Webクライアントを起動します。
- 2 コンピュータのリストを表示します（ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/IT機器/IT機器] リンク）。
- 3 リストからコンピュータを選択します（左側の列のチェックボックス）。
- 4 次のいずれかのタスクを実行します。

目的	[状況依存アクション] リストから次の値を選択します。
HP Service Managerのインシデントの表示	HP Service Managerのインシデントの表示
HP Service Managerの変更の表示	HP Service Managerの変更の表示

目的	[状況依存アクション] リストから次の値を選択します。
HP Service Managerの問題の表示	HP Service Managerの問題の表示

動作の仕組み

URLアドレスを生成するために、Asset Managerは次の特殊フィールド（ナビゲーションバーの [管理/システム/特殊フィールド] リンク）を使用します。

- HP Service Managerの変更（sysCoreWebSCChanges）
- HP Service Managerの問題（sysCoreWebSCProblems）
- HP Service Managerのインシデント（sysCoreWebSCTickets）

HP Service Manager Webクライアントで適切なページを開くために、Asset Managerは次のアクション（ナビゲーションバーの [管理/アクション] リンク）を使用します。

- HP Service Managerの変更の表示（BstSCChanges）
- HP Service Managerの問題の表示（BstSCProblems）
- HP Service Managerのインシデントの表示（BstSCTickets）
- HP Service Managerのインシデントの表示（BstHP Service ManagerTickets）

これらのアクションは、特殊フィールドを用いて、表示するHP Service ManagerページのURLを取得します。

コンピュータの標準セット

コンピュータの標準セット（バンドル商品）には、CPU、基本周辺機器、基本ソフトウェアが含まれています。

必要に応じて、標準セットを個別の資産として管理するか、または標準セットの各コンポーネントを別々の資産として管理するかを選択できます。

標準セットを個別の資産として管理する

標準セットを個別の資産として管理するには、これに対応するモデルをまず作成します。次にこのモデルを基にして標準セットを作成します。そして最後に、標準セットに消耗品、ソフトウェア、周辺機器を関連付けます。

メリット

標準セットを個別の資産として管理すると、入力作業を軽減できます。また、標準セットは、[資産] テーブルの1レコードのみに対応するので、財務情報のトラッキングに関連するコストを減少できます（減価償却、固有の取得価格、会計

の簡素化など)。ただし、標準セットのあるコンポーネントを大幅に変更する場合には（削除、更新）、複雑な調整プロセスを実行しなければなりません。

標準セットのコンポーネントを関連資産として管理する

標準セットのコンポーネントを関連資産として管理するには、次の操作を実行します。

- 1 関連資産に対応するレコードを作成する（▶ [資産を作成する \[P. 33\]](#)）。
- 2 標準セットのコンポーネントの中から、主要コンポーネントを選択する（例：CPU）。
- 3 主要コンポーネントにその他のコンポーネントを関連付ける（▶ [資産にポートフォリオ品目を関連付ける \[P. 34\]](#)）。

メリット

標準セットのコンポーネントを関連資産として管理すると、各コンポーネントを正確にトラッキングできます。キーボードを交換する場合、古いキーボードへのリンクを削除し、新しいキーボードへのリンクを作成します。

コンピュータ間の接続

Asset Managerでは、コンピュータ間の接続情報を指定できます。

Asset Managerで使う接続テンプレートでは、AとBの2台のコンピュータ間の一般的な接続情報を指定できます。このテンプレートをカスタマイズすると、すべての接続タイプ、特にクライアント/サーバタイプの情報を指定できます。「接続」の概念は、Asset Managerの次の画面で使われます。

- モデルの詳細画面（amModel）、または資産の詳細画面（amAsset）の [ポート] タブページ
- 接続タイプのリスト（amCnxType）

前提条件

接続情報は、資産の詳細画面の [ポート] タブページに入力されています。このタブページを表示するには、資産のモデルの属性の詳細画面で、[接続可能] オプションを選択する必要があります（▶ [属性における動作オプション \[P. 24\]](#)および [属性 \[P. 27\]](#)）。



注意:

コンピュータには任意の数のポートを設定でき、各ポートには固有の番号が付付けられます。1つのポートで1つのコンピュータに接続できます。

ポート

コンピュータ間の接続はポートを使って行います。コンピュータAのポートとコンピュータBのポートが接続されたときに接続が有効になります。これは双方向の接続で、接続している両方のコンピュータの詳細画面の【ポート】タブページに接続状況が表示されます。このページで次の接続状況を確認できます。

- 使用中（別のコンピュータのポートまたは同じコンピュータの別のポートに接続している）。この場合は次のように表示されます。

```
<コンピュータ> <ポート番号> - <ポート番号> <コンピュータ>
```

例えば、コンピュータAとコンピュータBが接続されている場合は、それぞれの詳細画面に次のように表示されます。

- コンピュータAの接続状況

```
<コンピュータA> <コンピュータAが使用しているポート番号> - <コンピュータBが使用しているポート番号> <コンピュータB>
```

- コンピュータBの接続状況

```
<コンピュータB> <コンピュータBが使用しているポート番号> - <コンピュータAが使用しているポート番号> <コンピュータA>
```

- 空き（接続に使用できる）。この場合は次のように表示されます。

```
<コンピュータ> <ポート番号> -
```

接続を作成する

ここでは、2つのコンピュータ間の接続を作成する方法について、例を使って説明します。接続するコンピュータの片方をサーバ、もう片方をクライアントとして定義します。接続例の手順は、次のとおりです。

- 1 接続タイプを作成する
- 2 接続するコンピュータを作成する
- 3 コンピュータ間の接続を作成する
- 4 接続に関する追加情報を提供する

接続タイプを作成する

接続タイプを作成すると、次のフィールドで2つのタイプのポートの関係を定義します。

- 【タイプ】（SQL名：Type）。ソースポートを指定します。
- 【ターゲットポートのタイプ】（SQL名：TargetType）。ソースポートに接続するリモートポート（ターゲットポート）を指定します。

これは1方向の接続です。特定のポートでソースポートのタイプを選択すると、接続先ポート（ターゲットポート）のタイプも自動的に選択されます。先にターゲットポートのタイプを選択した場合は、接続先のコンピュータのソースポート

のタイプは自動的に選択されません。このため、双方向の接続テンプレートを作成するには、2種類の対称接続を作成する必要があります。例えば、クライアント/サーバ接続の場合は次のようになります。

- 「クライアント」タイプから「サーバ」タイプへ
- 「サーバ」タイプから「クライアント」タイプへ

ここでは、双方向のクライアント/サーバ接続テンプレートを作成します。コンピュータAとコンピュータB間の接続の作成時にこのテンプレートを選択すると、自動的に次のように処理されます。

- コンピュータAのポートタイプが「クライアント」の場合は、接続先のコンピュータBのポートタイプが「サーバ」になる。
- コンピュータAのポートタイプが「サーバ」の場合は、接続先のコンピュータBのポートタイプが「クライアント」になる。



注意:

この自動処理機能は、接続を直接作成した場合のみ起動されます。

接続タイプの画面を開く

接続タイプを表示します（ナビゲーションバーの [\[管理/接続タイプ\]](#) リンク）。

クライアント/サーバタイプの接続を作成する

次の手順に従って、クライアント/サーバタイプの接続を作成します。

- 1 [\[新規作成\]](#) をクリックします。
- 2 [\[ソースポートのタイプ\]](#) フィールドを「クライアント」に設定します。
- 3 [\[ターゲットポートのタイプ\]](#) フィールドを「サーバ」に設定します。
- 4 必要に応じて、[\[説明\]](#)（SQL名：memDescription）フィールドに説明を入力します。
- 5 [\[作成\]](#)（Windowsクライアント）または [\[保存\]](#)（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

サーバ/クライアントタイプの接続を作成する

次の手順に従って、サーバ/クライアントタイプの接続を作成します。

- 1 [\[新規作成\]](#) をクリックします。
- 2 [\[ソースポートのタイプ\]](#) フィールドを「サーバ」に設定します。
- 3 [\[ターゲットポートのタイプ\]](#) を「クライアント」に設定します。
- 4 必要に応じて、[\[説明\]](#)（SQL名：memDescription）フィールドに説明を入力します。
- 5 [\[作成\]](#)（Windowsクライアント）または [\[保存\]](#)（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

接続するコンピュータを作成する

手順1 - 2つのコンピュータモデルを作成する

サーバのモデルとクライアントのモデルを作成する方法については、「例：コンピュータのモデルを作成する [P. 60]」のセクションを参照してください。

コンピュータ2台の各モデルを作成する際に、**【ポート】** タブページのフィールドに入力します。ここで入力される値は、これらのモデルを基にして作成されるコンピュータにより継承されます。

次の表は、サーバのモデルとクライアントのモデルで入力する情報の例です。

サーバ	クライアント
<ul style="list-style-type: none">■ Sun Fire 15K■ UltraSparc III 64-bit 900 MHz	<ul style="list-style-type: none">■ HP VECTRA VL 800コンピュータ■ Intel(R) Pentium(R) 4 1.3 GHzプロセッサ■ 128 MB RDRAM■ 40GBのハードドライブ

サーバのモデルとクライアントのモデルを作成したら、次に**【資産】** テーブルに2台のコンピュータを作成します（▶ **資産を作成する [P. 33]**）。

手順2 - **【資産】** テーブルでコンピュータを作成する

資産を表示します（ナビゲーションバーの**【資産ライフサイクル／インフラストラクチャ管理／資産】** リンク）。

前の手順で作成した2つのモデルをそれぞれ使って、2つの新規資産を作成します。**【作成】**（Windowsクライアント）または**【保存】**（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

コンピュータ間の接続を作成する

接続の作成方法


2つのコンピュータ間で接続を作成するには、次の2つの方法があります。

- まず該当する各コンピュータでポートを作成し、これらのポートをリンクして接続を作成する。接続の作成には、この方法をお勧めします。
- 2つのコンピュータの1台から直接接続を作成する。

ここでは、両方の方法で2つのコンピュータを接続してみます。


各コンピュータでポートを作成し、これらのポートをリンクする

資産のテーブルのレコードリストからコンピュータ**「Sun Fire 15K」**を選択し、資産の詳細画面の**【ポート】** タブをクリックします。次に、このコンピュータに空のポートを作成します。

- 1  (Windowsクライアント) または **[追加]** (Webクライアント) をクリックします。コンピュータ「**Sun Fire 15K**」に接続ポートを追加するための画面が表示されます。
- 2 ここでは、空の「サーバ」タイプポートを作成するため、接続先のコンピュータとポートを指定する **[接続先資産]** (SQL名: TargetAsset) および **[接続先ポート]** (SQL名: TargetPorts) フィールドには何も入力しません。
- 3 **[ポートタイプ]** (SQL名: Type) フィールドを「サーバ」に設定します。
- 4 **[作成]** (Windowsクライアント) または **[保存]** (Webクライアント) をクリックして、作成を確定します。
- 5 **[ポート]** タブページに、ポート情報が次のように表示されます。


1

コンピュータ「**VECTRA VL 800**」でも同じようにしてポートを作成します。


- 1 コンピュータ「**VECTRA VL 800**」を選択し、詳細画面の **[ポート]** タブをクリックします。
- 2  (Windowsクライアント) または **[追加]** (Webクライアント) をクリックします。このコンピュータに接続ポートを作成するための画面が表示されます。
- 3 **[ポートタイプ]** フィールドを「クライアント」に設定し、他のフィールドは空欄のままにしておきます。
- 4 **[作成]** (Windowsクライアント) または **[保存]** (Webクライアント) をクリックして、作成を確定します。
- 5 **[ポート]** タブページに、ポート情報が次のように表示されます。

1

あとは、これら2つのポートを接続するだけです。これはどちらのコンピュータで実行してもかまいません。

- 1 サーバ「**Sun Fire 15K**」を選択し、**[ポート]** タブをクリックします。
- 2 ポート1の詳細画面を表示します。
 - Windowsクライアント: ポート「1」を選択し、 をクリックします。
 - Webクライアント: ポート1の詳細画面を表示し、**[変更]** をクリックします。
- 3 **[接続先資産]** (SQL名: TargetAsset) フィールドでクライアント「**VECTRA VL 800**」を選択します。
- 4 **[接続先ポート]** フィールドでは、ドロップダウンリストでこのコンピュータのすべての空きポートを表示できます。

 **注意:**

Windowsクライアントを使用している場合は、をクリックして、表示されたポートのリストからポートを直接選択することもできます。このリストからポートを選択すると、[接続先資産] (SQL名: TargetAsset) フィールドに自動的に接続先コンピュータが入力されます。

- 5 Windowsクライアントの場合は[変更] を、Webクライアントの場合は[保存] をクリックします。
- 6 コンピュータ「**Sun Fire 15K**」の詳細画面に、接続状況が次のように表示されます。

1 - 1 (<接続先資産の資産タグ>)


コンピュータ「**VECTRA VL 800**」の詳細画面にも次のように表示され、2つのコンピュータが相互に接続されていることを確認できます。

1 - 1 (<接続先資産の資産タグ>)


- 7 これで接続が確立されました。

コンピュータに直接接続を作成する

 **注意:**

前に作成したコンピュータを複製して接続を作成する場合は、複製したコンピュータの[ポート] タブページのエントリを削除する必要があります。それには、エントリを選択し、 (Windowsクライアント) または [削除] (Webクライアント) をクリックします。


[資産] テーブルのレコードリストからコンピュータ「**Sun Fire 15K**」を選択し、その詳細画面の[ポート] タブをクリックします。次に、コンピュータ「**Sun Fire 15K**」への接続を作成します。

- 1  (Windowsクライアント) または [追加] (Webクライアント) をクリックします。コンピュータ「**Sun Fire 15K**」に接続ポートを作成するための画面が表示されます。
- 2 [接続先資産] (SQL名: TargetAsset) フィールドを「**VECTRA VL 800**」に設定します。
- 3 [ポートタイプ] を「サーバ」に設定します。
- 4 [追加] をクリックします。

自動的に次のポートと接続が作成されます。

- コンピュータ「**Sun Fire 15K**」に「サーバ」タイプのポート
- コンピュータ「**VECTRA VL 800**」に「クライアント」タイプのポート
- これら2つのポート間の接続

接続に関する追加情報

Asset Managerでは、接続の詳細画面で接続に関する情報を追加できます。資産の詳細画面で、**【ポート】** タブをクリックして既存の接続を選択し、 (Windowsクライアント) または **【変更】** (Webクライアント) をクリックします。接続の詳細画面が表示されます。**【接続】** (SQL名: Connection) フィールドを使って、追加情報を定義します。

注意:

接続の詳細画面のフィールドには、自動計算機能は関連付けられていません。この画面で値を指定しても、接続に関連する経費に経費明細が作成されることはありません。

接続を管理する

ここでは、接続の管理方法について説明します。内容は次のとおりです。

- 接続数を表示する
- 2つのコンピュータ間の接続を終了する
- 接続しているコンピュータを削除する
- 接続のポート割り当てを変更する

接続数を表示する


資産の詳細画面の **【ポート】** タブページには、コンピュータ資産の接続に関する基本的な情報が表示されます。**【最大接続数】** (SQL名: sMaxCnxCount) および **【現在の接続数】** (SQL名: sCnxCount) フィールドは、コンピュータの可能接続数と実際の接続数を示します。接続を追加または削除すると、Asset Managerにより **【現在の接続数】** (SQL名: sCnxCount) フィールドが更新されます。

注意:

【最大接続数】 フィールドの値は、接続数を示します。このフィールドにより自動処理機能がトリガされることはありません。実際の接続数が最大接続数を超えても、接続を追加することができます。

2つのコンピュータ間の接続を削除する

接続を削除するには、次の手順に従います。

- 1 接続している2つのコンピュータ資産のどちらかの資産の詳細画面を表示します。
- 2 **【ポート】** タブをクリックし、削除する接続を選択します。
- 3  (Windowsクライアント) または **【変更】** (Webクライアント) をクリックします。接続の詳細画面が表示されます。

- 4 **【接続先資産】** (SQL名: TargetAsset) または **【接続先ポート】** (SQL名: TargetPorts) フィールドのどちらかの値を消去し、**【変更】** (Windowsクライアント) または **【保存】** (Webクライアント) をクリックします。2つのコンピュータ間の接続が終了します。その結果、次のようになります。
 - 追加の接続情報 (**【接続】** (SQL名: Connection) フィールドで指定した情報) が消去されます。
 - 接続に使われていたポートが解放されます。

注意:

接続している片方のコンピュータの詳細画面の **【ポート】** タブページで **⌵** (Windowsクライアント) または **【削除】** (Webクライアント) ボタンをクリックすると、接続に使われているポート自体も削除されます。

接続しているコンピュータ資産を削除することによる影響

接続したコンピュータ資産を削除すると、Asset Managerにより次の処理が実行されます。

- コンピュータ資産に関連するすべての接続を削除する。
- コンピュータ資産のすべてのポートを削除する。
- 削除したコンピュータ資産に接続されていたすべてのコンピュータ資産のポートを解放する。

接続のポート割り当てを変更する

次の方法で、接続ポートの割り当てを変更できます。

- 完全にポートを解放します。解放されたポートは新しい接続に使用できます。
- ポートを別のポートに接続します。この場合は、元の接続先ポートが解放され、新しい接続に使用できるようになります。

モバイル機器

モバイル機器とは、携帯電話、PDAなどのコミュニケーション機器およびアクセサリのことです。

コンピュータ、モバイル機器などはポートフォリオ品目として格納されます。それらは **【コンピュータ】** テーブルに記録され、固有のフィールドを持っています。

ナビゲーションバーの **【ポートフォリオ管理／資産構成／IT機器／モバイル機器】** リンクを通して、モバイル機器を表示できます。

モバイル機器は、サービスプロバイダ (例えば、電話事業者) とリンクさせることができます。

モバイル機器はさまざまな方法で管理できます。

- モバイル機器を手動で作成する [P. 80]
- モバイル機器を自動的に作成する [P. 84]

モバイル機器を手動で作成する

属性を作成する

モバイル機器属性が何も無い場合には、1つ以上を作成します。

- 1 属性を表示します（ナビゲーションバーの[ポートフォリオ管理/資産構成/属性]リンク）。
- 2 属性を追加します。

特に、次のフィールドおよびリンクを入力します。

名前	SQL名	値
[全般] タブ		
作成	seBasis	ポートフォリオ品目
オーバーフローテーブル	OverflowTbl	コンピュータ (amComputer)
機器のタイプ	seComputerType	モバイル機器

ポートフォリオ品目に（そのモデルを通して）属性のタイプを関連付けることで、モバイル機器固有の情報をどのようにどの画面に表示するかを判断します。

属性を作成する方法については、▶ [属性](#) [P. 27]を参照してください。

属性を手動で作成する代わりに、[ポートフォリオ - 専門分野] データがデータベースにインポートされた後であれば、その属性が使用できます。

[ポートフォリオ - 専門分野データ] をインポートする方法については▶ [データベースにポートフォリオ - 専門分野データをインポートする](#) [P. 65]を参照してください。

専門分野データのインポートが完了すると、[モバイル機器] の属性が利用可能になります。

モバイル機器のモデルを作成する

ポートフォリオに追加されるモバイル機器を表すポートフォリオ品目を作成する際に必要なモデルを作成します。

モデルを作成する方法については、▶ [モデル](#) [P. 29]を参照してください。

モバイル機器のモデルを作成する手順は、他のモデルを作成する手順とまったく同じです（▶ [モデル](#) [P. 29]）。モデルを作成したら、モバイル機器の属性とリンクさせる必要があります（▶ [属性を作成する](#) [P. 80]）。

品目を分類するためにいくつかのモデルを作成することを推奨します。そして、ポートフォリオに追加されるモバイル機器モデルそれぞれについてモデルを作成して、分類モデルの1つとリンクさせます。

以下は、品目を分類するために使用するモデル階層の例です。

- モバイル機器
 - PDA
 - 携帯電話

手動でモデルを作成する代わりに、**【ポートフォリオ - 専門分野】** データがデータベースにインポートされた後であれば、そのモデルが使用できます。

【ポートフォリオ - 専門分野データ】 をインポートする方法については、▶ データベースにポートフォリオ - 専門分野データをインポートする [P. 65]を参照してください。

専門分野データをインポートした後は、次のように分類されたモデル構造が利用できます。

- 情報技術ブロードキャスティング及び電気通信
 - 通信装置及び付属品
 - **モバイル機器**
 - **PDA**
 - **携帯電話**

ポートフォリオのモバイル機器に対応するモデルを、このモデル構造のモデルの1つとリンクさせることができます。

モバイル機器を作成する

- 1 モバイル機器を表示します（ナビゲーションバーの **【ポートフォリオ管理／資産構成／IT機器／モバイル機器】** リンク）。
- 2 モバイル機器を追加する。
モバイル機器モデルを選択して **【モデル】**（Model）リンクを入力します（▶ **モバイル機器のモデルを作成する [P. 80]**）。
次のフィールドおよびリンクは、モバイル機器に固有のもです。

名前	SQL名
モバイル機器のステータス 【ハードウェア】 タブ	MDStatus
ROM	IROMMb
外部RAM	IExternalRAMMb
【ネットワーク】 タブ	
電話番号	PhoneNum
【サービスプロバイダ】 タブ	

名前

SQL名

サービスプロバイダへのリンクを示します。モバイル機器のレコードから直接【リソース】を更新することはできません。そのためには、【クライアント-リソース関係】にアクセスする必要があります (▶ [ビジネスサービスに従事するクライアントとリソースを作成する \[P. 190\]](#))。

サービスプロバイダモデルを作成する

サービスプロバイダそれぞれについてモデルを作成する必要があります。このモデルは、サービスプロバイダを表すポートフォリオ品目を作成する場合に選択されます。

モデルのリンク先となる属性に関して特別な制約はありません。

サービスプロバイダを作成する

サービスプロバイダを作成するには：

- 1 ポートフォリオ品目を表示します (ナビゲーションバーの【[資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/ポートフォリオ品目](#)】リンク)。
- 2 ポートフォリオ品目を追加します。

サービスプロバイダモデルを選択して【[モデル](#)】 (Model) リンクを入力します (▶ [サービスプロバイダモデルを作成する \[P. 82\]](#))。

クライアント-リソース関係のタイプを作成する

Asset Managerはクライアント-リソース関係を使用して、モバイル機器とサービスプロバイダの間に存在するリンクを表します。

クライアント-リソース関係を正確に記述するには、正しいクライアント-リソース関係のタイプ (例えば、【[キャリアのネットワークを使用](#)】) を使用する必要があります。

クライアント-リソース関係のタイプを作成するには：

- 1 クライアント-リソース関係のタイプを表示します (ナビゲーションバーの【[資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/クライアント-リソース関係のタイプ](#)】リンク)。
- 2 クライアント-リソース関係のタイプを追加します。

ビジネスサービスを詳細に管理するつもりでなければ、必須のフィールドを入力するだけで十分です (▶ [ビジネスサービス \[P. 187\]](#))。

モバイル機器をサービスプロバイダにリンクする

モバイル機器をサービスプロバイダにリンクするには：

- 1 クライアント-リソース関係を表示します (ナビゲーションバーの【[資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/クライアント-リソース関係のタイプ](#)】リンク)。
- 2 クライアント-リソース関係を追加します。

特に、次のフィールドおよびリンクを入力します。

名前	SQL名	値
クライアント	Client	モバイル機器を選択
関係のタイプ	CRType	モバイル機器とサービスプロバイダの間に存在するクライアント-リソース関係のタイプを選択します
リソース	Resource	サービスプロバイダを選択

▶サービスプロバイダにリンクする方法の例については、**実用例：モバイル機器を作成する [P. 87]**を参照してください。

モバイル機器に入っているソフトウェアのインストールモデルを作成する

モバイル機器で使われているソフトウェア（ウイルス対策ソフトウェア、GPSナビゲータなど）のインストールを表すポートフォリオ品目を作成する際に必要となるモデルを作成します。

モバイル機器に入っているソフトウェアのインストールモデルを作成する手順は、他のモデルを作成する手順とまったく同じです（▶**モデル [P. 29]**）。

次の手順に従うことをお勧めします。

- まず、**【モバイル機器用ソフトウェア】**モデルを作成し、ソフトウェアのインストール属性にリンクします。
- 次に、モバイル機器に入っているソフトウェアアプリケーションそれぞれについてソフトウェアインストールのモデルを作成します。
- その後、それらのモデルを**【モバイル機器用ソフトウェア】**モデルへとリンクします。

モデル階層の例は次のとおりです。

- モバイル機器用ソフトウェア
 - Cyberon VoiceCommander
 - Google Maps
 - Norton Antivirus

ここで、**【ソフトウェアのインストールまたは使用】**（amSoftInstall）テーブルにレコードを作成できます（ナビゲーションバーの**【ポートフォリオ管理／資産構成／ソフトウェアのインストール】**リンク）。そして、それらをモデルにリンクすると同時に、ソフトウェアがインストールされたモバイル機器を**【IT機器】**（ParentPortfolio）フィールドで指定します。

 **注意:**

HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryを使ってモバイル機器の棚卸をしており、それらのモバイル機器にソフトウェアがインストールされている場合、「edac-mobiledevices.scn」 HP Connect-Itシナリオ（▶ [モバイル機器を自動的に作成する \[P. 84\]](#)）が自動的に「モバイル機器用ソフトウェア」モデルを作成します。

これにより、次のように分類されたモデル構造が利用できます。

- ITおよび通信
 - ソフトウェア
 - ソフトウェアのインストール
 - モバイル機器用ソフトウェア

モバイル機器に入っているソフトウェアのインストールに必要な親モデルは、「edac-mobiledevices.scn」 HP Connect-Itのシナリオ（▶ [モバイル機器を自動的に作成する \[P. 84\]](#)）によって自動的に作成され、「モバイル機器用ソフトウェア」モデルへとリンクされます。

HP Connect-Itでは、ポートフォリオ品目に自動的に関連付けられる「ソフトウェアのインストールまたは使用」（amSoftInstall）テーブルでレコードを作成および更新します。

モバイル機器を自動的に作成する

モバイル機器のポートフォリオのステータスを反映する最も効率的で信頼性の高い方法は、HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryのような自動ネットワーク棚卸ツールを使用することです。

 **注意:**

他の棚卸ツールも使用できます。必要な変更をHP Connect-Itシナリオに加えて、Asset Manager Automated Process Managerモジュールがその棚卸ソフトウェアと連動するようにします。

それらのツールは、ポートフォリオに入っているモバイル機器およびそれらのデバイスにインストールされているソフトウェアを識別するために使われます。モバイル機器が棚卸されると、情報がAsset Managerデータベースへと転送されます。

前提条件

- モバイル機器のデータをインポートする前に、「ポートフォリオ - 専門分野」データをインポートします。
 - ▶ データベースにポートフォリオ - 専門分野データをインポートする [P. 65]

この手順は必ず実行してください。HP Connect-Itの

「edac-mobiledevices.scn」シナリオには、[ポータフォリオ - 専門分野]データに含まれる属性およびモデルの情報が必要です。

- インポートされた属性（[モバイル機器]）またはモデル（[モバイル機器]）、[PDA] および [携帯電話]）は削除しないでください。
- インポートされたモデルの、属性「コード」（Code）フィールドの値、または「バーコード」（BarCode）フィールドの値は変更しないでください。
- 下記で指定されたものと異なる属性およびモデルを作成する場合には、「edac-mobiledevices.scn」HP Connect-Itシナリオを修正する必要があります。

HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryを使用して、作成された棚卸データベースをインポートするよう環境設定する

- 1 HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryを使ってモバイル機器の棚卸を実行します。Asset Manager 9.30に付属のHP Connect-Itサポート一覧表で指定されたバージョンを使用します（www.hp.com/go/hpsoftwaresupportを参照）。

- 2 Asset Manager 9.30で提供されるバージョンのHP Connect-Itをインストールします。

- 3 HP Connect-It scenario builderを起動します。

- 4 「edac-mobiledevices.scn」シナリオを開きます（[File/Open]メニュー）。

このシナリオは、HP Connect-Itインストール先フォルダの

「scenario\ed\ed<HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryバージョン番号>\ed<HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryバージョン番号>ac<Asset Managerバージョン番号>」サブフォルダにあります。

例：「C:\Program Files\HP\Connect-It <バージョン番号> <言語>\scenario\ed\ed25\ed25ac93」。

- 5 [Enterprise Discovery] コネクタを設定します（シナリオ方式でコネクタを選択し、ショートカットメニューの[Configure connector...]）。

[Select a connection type] ウィザードページで、接続タイプを選択してから、ウィザード内の関連ページに入力します。

- 6 Asset Manager コネクタを設定します（シナリオ方式でコネクタを選択、ショートカットメニュー [Configure connector]）。

設定ウィザードの [Define the connection parameters] ページを入力します。

- 7 変更内容を保存して、HP Connect-Itを終了します。

- 8 Asset Manager Automated Process Managerを起動します。

- 9 Asset Managerデータベースに接続します（[ファイル/データベースに接続]）。

- 10 モジュールを表示します（[ツール/モジュールの設定] メニュー）。
- 11 **Enterprise Discovery**棚卸結果を使用してデータベースにあるモバイル機器を更新モジュール（EdAcMD）を選択します。
- 12 [有効] オプションを選択します。
- 13 [ユーザデータ] フィールドを次のように変更します。

```
"$connectit_exedir$/conitsvc.exe" -once -wpplog '$connectit_exedir$/scenario/ed/ed2ac$version$/edac-mobiledevices.scn' -dc:'Asset Management.SERVER'=$cnx$ -dc:'Asset Management.LOGIN'=$login$ -dc:'Asset Management.TEXTPASSWORD'=$pwd$
```

数値**2**を、ご使用のHP Discovery and Dependency Mapping Inventoryのバージョン番号に置き換えてください。

- 14 **Enterprise Discovery**棚卸結果を使用してデータベースにあるすべてのモバイル機器を更新モジュールの更新頻度を定義します（[検証スケジュール] フレーム）。
- 15 変更を保存します（[変更] ボタン）。
- 16 Asset Manager Automated Process Managerを終了します。

HP Discovery and Dependency Mapping Inventory棚卸データベースをインポートする

棚卸データベースをインポートする

Asset Manager Automated Process Managerは、適切なモジュールが動作中にバックグラウンドで実行すると、HP Discovery and Dependency Mapping Inventory棚卸データベースから情報を自動的にインポートします。

HP Discovery and Dependency Mapping Inventory棚卸データベースからインポートされる情報

インポートされる情報	Asset Managerの結果
モバイル機器	ポートフォリオ品目+モデル
サービスプロバイダ	ポートフォリオ品目+モデル
モバイル機器とサービスプロバイダ間のリンク	クライアント-リソース関係+クライアント-リソース関係のタイプ
モバイル機器で使われているソフトウェアのインストール	[ソフトウェアのインストール] (amSoftInstall) テーブルの、モデル+品目

Asset Managerデータベースでのインポート結果

存在しないポートフォリオ品目、モデルおよびクライアント-リソース関係は、Asset Managerデータベースに追加されます。

すでに存在するものは更新されます。

[キャリアのネットワークを使用] クライアント-リソース関係のタイプが存在しない場合は作成されます。



警告:

HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryデータベースから削除されたモバイル機器およびサービスプロバイダは、Asset Managerデータベースからは削除されません。

実用例：モバイル機器を作成する

この実用例では、電話事業者**AT&T Mobility (AT&T)** にリンクした**PDA HP iPAQ hx2790**のレコードを作成します。

前提条件

デモ用データベースを使用していない場合には、**【ポートフォリオ - 専門分野データ】**をインポートする必要があります (▶ データベースにポートフォリオ - 専門分野データをインポートする [P. 65]) 。

手順1：電話事業者を作成する

ブランドを作成する

- 1 ブランドを表示します (ナビゲーションバーの **【ポートフォリオ管理 / カタログ / ブランド】** リンク) 。
- 2 新しいレコードを追加し、次のテーブルで指定されたフィールドとリンクに入力します。

名前	SQL名	値
名前	Name	000/AT&T

- 3 **【作成】** (Windowsクライアント) または **【保存】** (Webクライアント) をクリックして、作成を確定します。

モデルを作成する

- 1 モデルを表示します (ナビゲーションバーの **【ポートフォリオ管理 / 資産構成 / モデル】** リンク) 。
- 2 新しいレコードを追加し、次のテーブルで指定されたフィールドとリンクに入力します。

名前	SQL名	値
名前	Name	000/AT&T Mobility
ブランド	Brand	000/AT&T
【全般】 タブ		

名前	SQL名	値
属性	Nature	標準資産

- 3 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

ポートフォリオ品目を作成する

- 1 ポートフォリオ品目を表示します（ナビゲーションバーの【資産ライフサイクル／インフラストラクチャ管理／ポートフォリオ品目】リンク）。
- 2 新しいレコードを追加し、次のテーブルで指定されたフィールドとリンクに入力します。

名前	SQL名	値
モデル	Model	000/AT&T Mobility
割り当て	seAssignment	使用中

- 3 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

手順2：モバイル機器を作成する

ブランドを作成する

- 1 ブランドを表示します（ナビゲーションバーの【ポートフォリオ管理／カタログ／ブランド】リンク）。
- 2 新しいレコードを追加し、次のテーブルで指定されたフィールドとリンクに入力します。

名前	SQL名	値
名前	Name	000/Hewlett Packard

- 3 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

モデルを作成する

- 1 モデルを表示します（ナビゲーションバーの【資産ライフサイクル／インフラストラクチャ管理／モデル】リンク）。
- 2 新しいレコードを追加し、次のテーブルで指定されたフィールドとリンクに入力します。

名前	SQL名	値
名前	Name	000/HP iPAQ hx2790

名前	SQL名	値
親モデル	Parent	PDA
ブランド	Brand	000/Hewlett Packard
【全般】 タブ		
属性	Nature	モバイル機器

- 3 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

モバイル機器を作成する

- 1 モバイル機器を表示します（ナビゲーションバーの【ポートフォリオ管理／資産構成／IT機器／モバイル機器】リンク）。
- 2 新しいレコードを追加し、次のテーブルで指定されたフィールドとリンクに入力します。

名前	SQL名	値
【全般】 タブ		
モデル	Model	000/HP iPAQ hx2790
Windowsクライアントの場合は【作成】をクリックします		
【全般】 タブ		
割り当て	seAssignment	使用中
【ハードウェア】 タブ		
ROM	lROMMb	192
外部RAM	lExternalRAMMb	1000
【ネットワーク】 タブ		
電話番号	PhoneNum	555-9635

- 3 【変更】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックし、作成を確定します。

手順3：クライアント-リソース関係を作成する

クライアント-リソース関係のタイプを作成する

- 1 クライアント-リソース関係のタイプを表示します（ナビゲーションバーの【資産ライフサイクル／ITサービスと仮想化／ビジネスサービス／クライアント-リソース関係のタイプ】リンク）。
- 2 新しいレコードを追加し、次のテーブルで指定されたフィールドとリンクに入力します。

名前	SQL名	値
名前	Name	000/プロバイダのネットワークを使用

- 3 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

クライアント-リソース関係を作成する

- 1 クライアント-リソース関係を表示します（ナビゲーションバーの【資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/クライアント-リソース関係のタイプ】リンク）。
- 2 新しいレコードを追加し、次のテーブルで指定されたフィールドとリンクに入力します。

名前	SQL名	値
【全般】タブ		
クライアント	Client	000/Hewlett Packard 000/HP iPAQ hx2790レコードを選択します。
関係のタイプ	CRTYPE	000/プロバイダのネットワークを使用
リソース	Resource	000/AT&T 000/AT&T Mobilityレコードを選択します。

- 3 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

モバイル機器が作成されたことをチェックする

- 1 モバイル機器を表示します（ナビゲーションバーの【ポートフォリオ管理/資産構成/IT機器/モバイル機器】リンク）。
- 2 000/HP iPAQ hx2790レコードを選択します。
- 3 【サービスプロバイダ】タブに、000/AT&T 000/AT&T Mobilityリソースが表示されることを確認します。

仮想環境

概要

Asset Managerにより、次の仮想環境を記述することができます。

仮想環境コンポーネントには以下が含まれます。

- 仮想マシン
- 仮想マシンのホスト：仮想マシン管理ソフトウェアをインストールしている物理コンピュータ

例：ESXサーバ、Solarisゾーン機能

- 仮想マシン管理ソフトウェア：仮想マシンのホストにインストールされているソフトウェアで、仮想マシンの管理用ソフトウェア
- 仮想環境管理サーバ：仮想環境管理ソフトウェアをインストールしている物理コンピュータ

例：VMWare VirtualCenter

- 仮想環境管理ソフトウェア：仮想マシンのホストにインストールされているソフトウェアで、仮想環境の管理用ソフトウェア

これらのコンポーネントのいくつかの関係を以下に説明します。

- 仮想マシンと仮想マシンのホストの間：ポートフォリオ品目（amPortfolio）テーブル内の親レコード（Parent）リンク、およびVMの管理（ManagesVm）クライアント-リソース関係のタイプを持つクライアント-リソース関係を使用
- 仮想マシンのホストと仮想環境管理サーバの間：**Manages VM host**（ManagesVmHost）クライアント-リソース関係のタイプを持つ、クライアント-リソース関係を使用

ビジネスサービスが作成され、クライアント-リソース関係がそれぞれに関連付けられます。

- 仮想マシンのホスト
- 仮想環境管理サーバ

仮想環境コンポーネントは、手動で、またはHP Connect-Itを使用するHP Discovery and Dependency Mapping Inventoryからのデータインポートを実行することで作成できます。

このセクションの内容は、次のとおりです。

- [準備タスク \[P. 91\]](#)
- [HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryから仮想環境をインポートする \[P. 94\]](#)
- [仮想マシンを手動で作成する \[P. 96\]](#)
- [仮想マシンのホストを手動で指定する \[P. 96\]](#)
- [仮想環境でダッシュボードを表示する \[P. 96\]](#)
- [仮想環境管理サーバを表示する \[P. 97\]](#)

準備タスク

Asset Managerで仮想環境を作成するには事前に、手動で、またはHP Connect-Itを使用するHP Discovery and Dependency Mapping Inventoryインポートを通して、このセクションで説明する準備タスクを実行する必要があります。

データベースに仮想化 - 専門分野データをインポートする

専門分野データには以下が含まれます。

- クライアント-リソース関係のタイプ：

- VMホストの管理 (ManagesVmHost)
- VMの管理 (ManagesVm)
- 属性：
 - 仮想マシン (CPUVM)
 - ビジネスサービス (BIZSVC)
- モデル：
 - 仮想マシン (VMCPU)
 - VMware ESXサーバ (SIESX)
 - VMware VirtualCenter (SIVC)
 - VMware ESXサーバ (ESXSERVER)
 - VirtualCenter サーバ (VCSERVER)
 - 仮想マシン管理ソフトウェア (SIVM)
- ダッシュボードタイプのアクション
 - ダッシュボード：Virtualization (BstVirtualizDashBoard)
- 統計：
 - 物理コンピュータと仮想マシンの内訳 (StdStatVirtPhys_virt)
 - オペレーションシステム別の仮想マシンの内訳 (StdStatVirtOS_virt))
 - ステータス別の仮想マシンの内訳 (StdStatVirtStatus_virt)
 - CPU速度別の仮想マシンの内訳 (StdStatVirtCPUSpeed_virt)
 - 割り当て別の仮想マシンの内訳 (BstStatVMsByAssignment_virt)

データベースの作成時に専門分野データをインポートする

『管理』ガイドの「**Asset Manager**データベースの作成、変更、削除」、**「Asset Manager Application Designer**を使ってデータベース構造を作成する」の章に記述されている手順に従います。

[インポートするデータ] ページで、[仮想化 - 専門分野データ] オプションを選択します。

専門分野データの既存データベースへのインポート

次の操作を行います。

- 1 Asset Manager Application Designerを実行します。
- 2 [ファイル／開く] メニューを選択します。
- 3 [データベース記述ファイルを開く (新規データベースの作成)] オプションを選択します。
- 4 Asset Managerインストールフォルダのconfigサブフォルダにある、gbbase.xml ファイルを選択します。
- 5 データベース作成ウィザードを開始します ([アクション／データベースの作成] メニュー)。

- 6 ウィザードのページに次のように入力します（ウィザードページ間の移動は【次へ】ボタン、【戻る】ボタンを使用します）。

【SQLスクリプトの生成/データベースの作成】 ページ：

フィールド	値
データベース	専門分野データのインポート先にするデータベースへの接続を選択します。
作成	専門分野データをインポートします。
高度な作成オプションを使用	このオプションは選択しないでください。

【作成パラメータ】 ページ：

フィールド	値
パスワード	管理者のパスワードを入力します。

注意:

Asset Managerデータベース管理者は、【部署名/姓】（Name）フィールドが「**Admin**」に設定されている【部署と従業員】（amEmplDept）テーブルのレコードです。

データベース接続ログインは【ユーザ名】（UserLogin）フィールドに保存されます。管理者名は「**Admin**」です。

パスワードは【パスワード】（LoginPassword）フィールドに保存されます。

【インポートするデータ】 ページ：

フィールド	値
使用可能データ	【仮想化 - 専門分野データ】 オプションを選択します
エラー発生時にインポートを中止	問題が発生した場合にインポートを中止するには、このオプションを選択します。
ログファイル	エラーや警告などすべてのインポート操作を記録するファイルの完全名。

- 7 【完了】 をクリックして、ウィザードで定義したオプションを実行します。

HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryから仮想環境をインポートする

このセクションでは、HP Connect-Itを使用してHP Discovery and Dependency Mapping InventoryからAsset Managerにデータをインポートする方法を説明します。

サポートされる製品バージョン

HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryはバージョン7.50以降である必要があります。

HP Connect-Itはバージョン3.90以降である必要があります。

統合の概要

Asset ManagerおよびHP Discovery and Dependency Mapping Inventoryの統合は、HP Connect-Itに付属するHP Connect-Itシナリオに基づきます。

これらのシナリオは、マップされるフィールド内のデータを転送可能にするために、HP Discovery and Dependency Mapping InventoryからAsset Managerへの一方向の統合をサポートしています。

▶転送される仮想環境コンポーネントおよびこれらのコンポーネントの間の関係については、概要 [P. 90]を参照してください。

統合を有効にする

統合では、**仮想化 - 専門分野データ**に含まれるコンポーネントが既にAsset Managerにインポートされていることを前提とします。

▶準備タスク [P. 91].

HP Connect-Itシナリオは、**仮想化 - 専門分野データ**からインポートされた属性、モデル、およびクライアント-リソース関係のタイプにリンク可能なデータを転送できます。

適切なHP Connect-Itシナリオを使用する

「<HP Connect-Itインストールフォルダ>\scenario\ed\ddmi<HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryのバージョン>\ddmi<HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryのバージョン>am93>」の下には、次のシナリオファイルがあります。

- ddmiac.scn
- ddmiac-hpovcmse.scn
- ddmiac-reconc.scn
- ddmi-swnorm.scn

転送を実行するには、これらのシナリオの1つを選択する必要があります。

どのシナリオもすべて仮想環境コンポーネントと関係を同じように転送します。

これらのシナリオの違いは、仮想環境の転送方法以外のその他の条件に関係しません。

▶どのシナリオを選択するかを理解するには、**HP Connect-It**ドキュメントを参照してください。

HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryによる仮想マシンの識別方法

HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryはマシンが仮想マシンであり物理マシンでないことを識別するために以下のいずれかの方法を使用します。

- マシンは**VirtualDevice**リンクを使用して別のマシンにリンクされています。
- このようなリンクがない場合、HP Discovery and Dependency Mapping Inventoryマシンの**【名前】**フィールドの値はマップテーブルに表示されます。

注意:

標準手順では、Asset Managerへの転送中などにすべての仮想マシンにフラグを設定します。ただし、何らかの理由によりマシンに正しくフラグが設定されない場合は、以下の回避策を使用してください。

- 1 HP Connect-It Scenario Builderを実行します。
- 2 使用するシナリオを開きます。
- 3 **【Scenario/ Maptables...(シナリオ/マップテーブル...)】**メニューを選択します。
- 4 **ddmi.mpt**マップテーブルを選択します。
- 5 **MapTable UnmanagedVMTypes**を検索します。
- 6 仮想マシンとして転送するマシン名をAsset Managerに追加します。
マシンに、HP Discovery and Dependency Mapping Inventory内の**【名前】**フィールドの値を使用します。

コンピュータが仮想マシンのホストであるかV仮想環境管理サーバであるかをDDMIで識別する方法

仮想マシンのホストと仮想環境管理サーバは、**VirtualLink**リンクにより別のコンピュータにリンクされているコンピュータです。

参照ドキュメント

Asset Manager、HP Connect-It、およびHP Discovery and Dependency Mapping Inventoryには、包括的なインストールガイド、ユーザガイド、およびリファレンスガイドが用意されています。このセクションで説明する概念の詳細については、必要に応じてこれらのガイドを参照してください。

仮想マシンを手動で作成する

- 1 仮想マシンを表示します（ナビゲーションバーの **[ポートフォリオ管理/資産構成/IT機器/仮想マシン]** リンク）。
 - 2 仮想マシンを追加します。
仮想マシンモデルを選択して **[モデル]**（Model）リンクに入力します（▶ **準備タスク [P. 91]**）。
- 次のフィールドおよびリンクは、仮想マシンに固有のものであります。

名前	SQL名
ホスト	sysCoreVMParent
このフィールドは参照専用です。特殊フィールドは、仮想マシンがインストールされるホストマシンを表します。	
[全般] タブ	
インストールフォルダ	Folder
シリアル番号	SerialNo
[ハードウェア] タブ	
仮想タイプ	VmType
仮想マシンのステータス	VmStatus
最大CPU数	fMaxCpu
最少CPU数	fMinCpu
最大RAM	lMaxMemory
最少RAM	lMinMemory

仮想マシンのホストを手動で指定する

仮想マシンのホストは、ナビゲーションバーの **[ポートフォリオ管理/資産構成/IT機器/仮想マシン]** リンクによって表示される画面で直接選択することができません。

仮想マシンがインストールされるホストマシン（**[コンピュータ]**（amComputer）テーブル内の要素）を指定するには：

- 1 ポートフォリオ品目を表示します（ナビゲーションバーの **[資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/ポートフォリオ品目]** リンク）。
- 2 仮想マシンの詳細画面を表示します。
- 3 **[親レコード]**（Parent）リンクで、ホストコンピュータを選択します。
- 4 変更を保存します。

仮想環境でダッシュボードを表示する

ナビゲーションバーの **[ポートフォリオ管理/資産構成/IT機器/コントロールパネル: 仮想化]** リンクをクリックします。

仮想環境管理サーバを表示する

- 1 ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/IT機器/仮想環境管理サーバ] リンクをクリックします。

4 電話機

Asset Managerでは、電話機は「ポートフォリオ品目」として処理されます。電話機を資産として管理する場合は、[電話] テーブルにレコードを作成することもできます。

電話機と機能

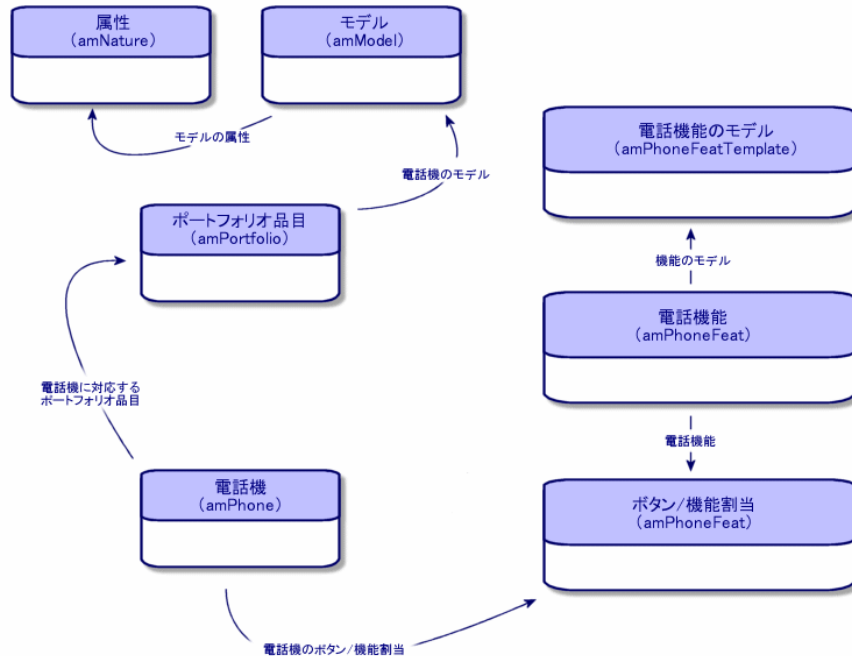
電話機の説明には、すべての管理タイプを使用できます (▶ 個別管理 (資産別) [P. 16])。

電話機管理で使用されるAsset Managerのテーブルは、次のとおりです。

- [属性] テーブル
このテーブルでは、ポートフォリオ品目のモデルは、[資産] テーブルと[電話] テーブルにレコードを作成することを指定します。
- [モデル] テーブル
このテーブルでは、[資産] テーブルと[電話機] テーブルにレコードを作成するポートフォリオ品目のモデルを作成します。
- [電話機] テーブル
このテーブルには、電話機に対応するレコードが含まれます。
- [ボタン/機能割り当て] テーブル
このテーブルでは、電話機のボタンに機能を割り当てます。
- [電話機能のモデル] テーブル
このテーブルでは、電話機能のモデルを作成します。

- 「電話機能」テーブル

このテーブルでは、会社の電話機で使用する電話機能のリストを表示できます。



電話機の管理

Asset Managerで電話機を管理するには、次の手順を実行します。

- 「電話機」テーブルに電話機を登録する。
- 機能をボタンに関連付ける。

以下の方法で、「電話機」テーブルのレコードの詳細画面を表示できます。

- 電話機を表示します（ナビゲーションバーの「ポートフォリオ管理／資産構成／テレフォニ／電話」リンク）。
- 「資産」テーブルで電話機に対応するレコードを選択して、「電話機」タブページをクリックします。



警告:

電話機のモデルの属性で、[オーバーフローテーブル] フィールドで [電話 (amPhone)] を選択されていない限り、[電話機] タブページは表示されません。

電話機を作成する

電話機を作成するには：

- 1 電話機の属性を作成します。[作成] フィールドで [ポートフォリオ品目] を選択し、[オーバーフローテーブル] フィールドで [電話] を選択します。
 - ▶ [ポートフォリオ品目の属性を作成する \[P. 28\]](#)
- 2 電話機のモデルを作成します。
- 3 電話機に対応するレコードを [資産] テーブルで作成します。このレコードは、[電話] テーブルにもレコードを作成します。
- 4 [電話機] タブを選択します。
- 5 電話機の内線番号を入力します。
- 6 必要に応じて、[ボイスメール] オプションと [スピーカ] オプションを選択します。
- 7 転送先の電話機を [転送先] リンクに入力します。このリンクは、[電話機] テーブルの他のレコードに向けられています。
- 8 [コールラインID] フィールドに電話機のCLI (コマンドラインインタフェース) 番号を入力します。
- 9 [作成] (Windowsクライアント) または [保存] (Webクライアント) をクリックして、作成を確認します。

機能をボタンに関連付ける

ある機能をボタンに関連付ける前に、まず電話機能のモデルを作成し、機能を作成する必要があります。



注意:

Windowsクライアントで、「[機能のモデルを作成する \[P. 101\]](#)」と「[機能を作成する \[P. 102\]](#)」を実行する必要があります。

機能のモデルを作成する

機能を作成するには：

- 1 **【管理／画面一覧】** メニューを使って、電話機能のモデルのリストを表示します。
- 2 **【説明】** フィールドに入力して、機能のモデルを作成します。

機能を作成する

機能を作成するには：

- 1 **【管理／画面一覧】** メニューを選択して、電話機能のリストを表示します。
- 2 **【新規作成】** をクリックします。
- 3 **【説明】** フィールドに入力します。
- 4 上記で作成した電話機能のモデルを **【モデル】** リンクで選択します。
- 5 特定のコードを使って機能をオン／オフにできる場合は、**【トグル動作】** オプションを選択します。また、このコードを選択すると表示されるフィールドに適切なコードを入力します。
- 6 機能を使用するためにIDコードが必要な場合は、**【IDコード要】** オプションを選択します。

機能をボタンに関連付ける

機能をボタンに関連付けるには：

- 1 ポートフォリオ品目を表示します（ナビゲーションバーの **【資産ライフサイクル／インフラストラクチャ管理／ポートフォリオ品目】** リンク）。
- 2 電話機のレコードを選択します。
- 3 **【機能】** タブを選択します。
- 4 **+**（Windowsクライアント）または **【追加】**（Webクライアント）をクリックします。
- 5 機能が割り当てられている最初のボタンの番号を **【最初のボタン】** フィールドに入力します。最初のボタンは通常「1」または「0」です。最初のボタンが「0」の場合、機能が割り当てられているボタンの合計数は、「n + ボタン0」です。

最初のボタンが「0」の場合、ボタン「5」は6番目のボタンに相当します。

- 6 **【ボタン数】** フィールドに、機能を割り当てることのできるボタンの数を入力します。**【最初のボタン】** フィールドの値が「0」の場合、ボタン「5」は6番目のボタンに相当します。
- 7 **【用途】** リンクでボタンに関連付ける機能を選択します。
- 8 **【追加】** をクリックします。

5 ヘルプデスク

概要

Asset Managerヘルプデスクは、問題解決サイクルの公式な構築プログラムを活用できるように適切に組織化されたテクニカルサポートチーム向けに設計されています。

ヘルプデスク機能は、次のようなユーザに使用されています。

- ヘルプデスクコールを担当する技術者
- ヘルプデスクチケットを担当するエンジニアおよび技術者
- ヘルプデスクグループの責任者
- ヘルプデスク部署の責任者
- ITマネージャ

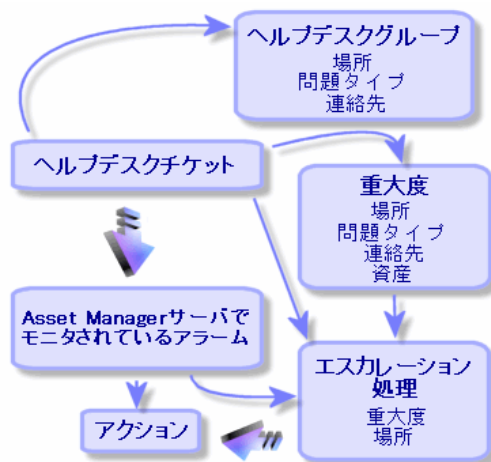
Asset Managerでは、ヘルプデスクを最大限に活用するため、テクニカルサポートチームの業務がヘルプ依頼への対応から問題の最終解決まで組織化され、プロセスが詳細に管理されます。

ヘルプデスクチームのメンバーが少ない場合や、十分に組織化されていない場合は、「作業指示レコード」を使用します「作業指示 [P. 225]」および「プロジェクト [P. 231]」を参照してください。

ヘルプデスクの機能

次の図に、Asset Managerヘルプデスクの構造を形成するいくつかの自動処理手続きを示します。

図 5.1. ヘルプデスク - 自動処理機能



ヘルプデスクチケットのオープン時の流れ：

- 1 ヘルプデスクグループとそのグループの特定のメンバーに割り当てられます。**Asset Manager**は、問題のある資産の場所と問題のタイプに従って、ヘルプデスクグループのメンバーを自動的に提案します。**DBMS**が2つの外部結合をサポートしている場合、自動グループ選択手順はもう一段階進みます。チケットを特定のグループに割り当てる前に、ヘルプデスクグループに関連する契約が考慮されます。

警告:

2つの外部結合をサポートしているDBMSのリストを取得するには、「[2つの外部結合をサポートしているDBMS \[P. 185\]](#)」のセクションを参照してください。

- 2 ヘルプデスクチケットにエスカレーション処理を自動的に割り当てるため、**Asset Manager**は「重大度」という中間概念を使用します。**Asset Manager**は、問題のタイプ、チケットに関連する担当者および資産、資産の場所に応じて、チケットに自動的に重大度レベルを割り当てます。
- 3 重大度を確立した後、**Asset Manager**はチケットのエスカレーション処理を決定できます。これは重大度だけではなく、資産の場所によっても異なります。
- 4 エスカレーション処理では、ヘルプデスクチケットの処理の進行によって、トリガするアクションが定義されます。

- **Asset Manager Automated Process Manager**でモニタされているアラームには、特定のアクションが定義されています。これらのアラームにより、ヘルプデスクチケットの時間進行が測定されます。
- その他、チケットの割り当てやステータス（オープン、割り当て済み、クローズ済みなど）が変更された場合にトリガされるチケットもあります。

これは、**Asset Manager**を使用したヘルプデスク管理の一般的な概要です。詳細については、このマニュアルの他の部分を参照してください。

ヘルプデスク機能の一般的な関係者とタスク

このセクションでは、現実的な例を用いて、ヘルプデスクチームのさまざまなメンバーにサポートタスクを分割する方法を説明します。タスクの分割方法は、チームの規模と構造によって異なります。

選択した分割の形式化には、**Asset Manager**の管理者がヘルプデスクチームのメンバーに割り当てるユーザプロファイルを使用します。

ヘルプデスクチームの関係者

セルフサービスユーザ（カタログにアクセスできないヘルプデスクユーザ）：ヘルプデスクグループのメンバーではなく、自分のチケットを作成および表示できるユーザです。

オペレータ：ヘルプ依頼を記録することを主なタスクとする従業員です。オペレータの技術的能力レベルは、組織の構造によって異なります。

チケット担当者（チケット責任者または担当者）：技術的能力を持つ個人です。担当者は最初のコールに対応するか、後で回答に関与します。主にヘルプデスクチケットに対応します。

ヘルプデスクグループ：特定の場所グループに対して類似する分野の能力を持ち、場合によっては特定の契約に関与する技術者グループです。

ヘルプデスクグループの責任者：ヘルプデスクの技術者グループを管理する個人です。責任者は最初のコールへの対応、または後での回答にのみ関与します。責任者の主なタスクは、ヘルプデスク従業員のアクティビティを監督することです。

ヘルプデスク管理者：ヘルプデスクに関するすべてのアクティビティを監督する個人です。

実行するタスク

- 発生した問題の記録
- チケットの割り当て
- 問題の解決とヘルプデスクチケットの管理
- アクティビティの監督
- メッセージおよびニュース項目の参照

関係者と実行するタスクの対応付け

関係者が作業をどのように分割するかは、チームの構造と個人の能力によって異なります。

セルフサービスユーザ

発生した問題の報告のため、新規チケットを作成できます。

- 自分のオープンまたはクローズ済みチケットを表示できます。
- 送信済みのチケットを更新（関連する資産、問題タイプ、説明の変更、エスカレーション処理の再割り当て）できます。
- 必要に応じて、送信済みチケットをクローズできます。

オペレータ

- 状況にかかわらず、依頼を記録します。
- 技術的能力がある場合、第1レベルのテクニカルサポートを提供します。チケットを作成して、問題が解決された場合はすぐにクローズし、後で解決が必要な場合はオープンします。
- 技術的能力がない場合、ヘルプデスクチケットを系統的に作成します。
- チケット担当者を兼任している場合、自分のグループのヘルプデスクチケット詳細にアクセスできます。

チケット担当者

- チームの構造が高度ではない場合、オペレータと同様に始めからヘルプ依頼を記録します。
- チームの構造が高度である場合、コール中にチケットを作成することはありません。その代わりに、自分のグループに割り当てられたチケットに対応することで、グループ責任者、ヘルプデスク管理者、または自分自身によって割り当てられたチケットへの対応を開始します。
- 状況にかかわらず、ヘルプデスクチケット担当者が主に対応するのは、自分に割り当てられているヘルプデスクチケットです。

ヘルプデスク管理者

ヘルプデスク管理者の役割は、ヘルプデスクグループ、重大度、スケジュール、エスカレーション処理、チケットの任意管理項目、問題タイプ、意思決定ツリーの構造を定義することです。

状況によっては、オペレータが作成したチケットを、能力を有するヘルプデスクチケット担当者に割り当てることもあります。

ヘルプデスク機能で使用されている基本概念

このセクションでは、ヘルプデスク管理に使用する主な用語について説明します。この情報は4つのカテゴリに分類されます。

問題解決サイクルの管理に役立つ項目。これらの要素により、問題を記録し、解決策をトラッキングできます。

- ヘルプデスクチケット
- 作業指示
- ニュース項目
- ナレッジベース
- 意思決定ツリー

ヘルプデスクの管理を構成するのに役立つ項目。これらの項目は、**Asset Manager** ヘルプデスクを設定すると定義され、ヘルプデスクグループとともに進展します。

- ヘルプデスクグループ
- 問題タイプ
- 重大度
- 業務用カレンダー
- エスカレーション処理

問題の記録に役立つツール：

- 応答ウィザード
- セルフサービスウィザード

ヘルプデスクチームの主な役割

- ヘルプデスク管理者
- ヘルプデスクグループの責任者
- チケット担当者

その他の役割：

- セルフサービスユーザ

これらの概念についてはすべて、「ヘルプデスク [P. 256]」の章で説明します。このガイドを読み進める前に、これらの概念を参照することをお勧めします。

ヘルプデスク機能の実装手順

ヘルプデスクを最適な条件で実装するには、次の手順に従うことをお勧めします。

- 1 まず、組織を分析します。

Asset Managerを使用してヘルプデスクを実装するには、組織の予備調査を行う必要があります。サポートチームとその能力、ヘルプデスクでの質問の処理方法を分析します。

- 2 メッセージングシステムを設定します。

- 必要に応じて、[ヘルプデスク] グループの[編集/オプション]メニューに表示されるパラメータを変更します。
- Asset Manager Automated Process Managerを設定して実行します。
- この分析を行った後、ヘルプデスクの基本構成となるさまざまな項目（ヘルプデスクグループ、エスカレーション処理など）を定義できます。これらの項目を定義することで、自動処理手順（オープンヘルプデスクチケットへのエスカレーション処理の自動割当、ヘルプデスクチケットがオープンされた場合のアクションのトリガ、最大解決期限の割り当てなど）を設定します。

実用例

シナリオ1：最初のコール中に問題を解決する場合

手順1：ユーザからコールを受けます。

[資産ライフサイクル/ヘルプデスク/ユーザのアクション/応答] ナビゲーションリンクを使用して、応答ウィザードを表示します。

Windowsクライアントのみ

または、Windowsクライアントで **[F2]** キーを押してウィザードを表示することもできます。

手順2：ユーザの詳細を入力します。

- [依頼者] の名前を入力し、[次へ] をクリックします。
- 必要な場合は[連絡先] を変更し（デフォルトでは[連絡先] は依頼者）、[次へ] をクリックします。
- 問題の資産を選択し、[次へ] をクリックします。
- 「ヘルプデスクチケット」の選択ページを省略します。
- [問題タイプ] を指定して[次へ] をクリックします。
- [重大度] と[エスカレーション処理] を割り当てます。
- [チケットを入力] アクション項目を選択して[完了] をクリックします。

Windowsクライアントのみ

[F2] キーを押してウィザードを表示した場合、以下に示すように応答画面に入力します。

応答: ヘルプデスクチケット番号 TICK001027

チケットTICK001027 00:13:10 チケット担当者:

依頼者(O): 山田, 啓介

チケット:

新規チケット

資産: Dell Inspiron 9300 (LAP0000001)

タイプ: モニタ

説明:

エスカレーション: 標準デフォルト(1営業日以内)

連絡先: 山田, 啓介

メモ: 045-345-9805

解決

質問(Q) 画面は完全にブランクですか?

ヘルプ(H) 履歴(H)

いいえ

はい

ツリー(B) <戻る(B) 次へ(N)>

解決策(S)

解決

詳細(D)

拒否(U)

画面の電源が入っていないか電源ケーブルの接続を確認してください

画面の電源が入っていないか電源ケーブルの接続を確認してください

画面の電源が入っていないか電源ケーブルの接続を確認してください

グラフィックアダプタの解像度や色の深さを確認してください


画面の電源が入っていないか電源ケーブルの接続を確認してください

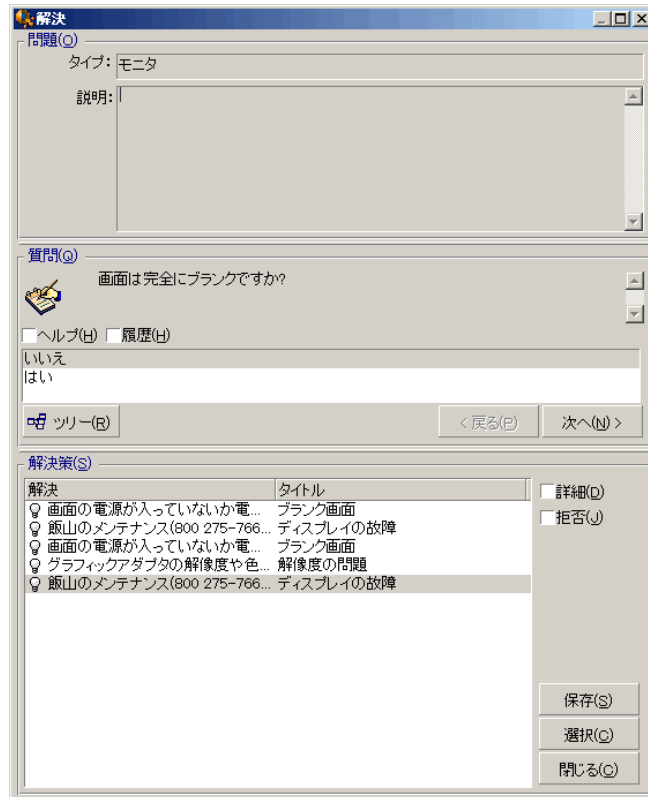
保存(S)

選択(C)

コールを保存(A) チケットをクローズ(O) 処理(P)... 詳細を入力(Q)... キャンセル

手順3：問題の解決策を探します。

そのためには、（Windowsクライアントで）チケット詳細画面の右側にある  をクリックするか、（Webクライアントで）【アクション】ドロップダウンリストから【解決】を選択します。



- 1 【質問】フレームの質問をユーザに対して行います。
- 2 答を選択し、【次へ】をクリックします。
- 3 問題に対して定義済みの解決策が【解決策】フレームに表示されます。【詳細】ボックスを選択して解決策を確認します。

Windowsクライアントのみ

【F2】キーを押してウィザードを表示した場合、【説明】フィールドをクリックして情報を入力した後、画面の右側にある【解決】を使用します。

手順4：コールを終了します。

- 標準の解決策が存在する場合

このソリューションを選択し、**【選択】** ボタンをクリックします。

入力した情報を使用して、**【クローズ済】** のチケットが自動的に作成され
ます。チケットを表示するには、**【資産ライフサイクル／ヘルプデスク／ヘル
プデスクチケット】** ナビゲーションリンクでヘルプデスクチケットのテー
ブルを表示し、チケットを選択します。


応答ウィンドウのタイトルバーに表示されるチケット番号を使用して、テ
ーブル内のチケットを見つけます。

■ 標準の解決策が存在しない場合

【説明】 フレームに問題とその解決策を入力し、**【クローズ】** をクリック
します。

入力した情報を使用して、**【クローズ済】** のチケットが自動的に作成され
ます。

Windowsクライアントのみ

標準の解決策がなく、**【F2】** キーを押してウィザードを表示した場合、左側の
ウィンドウの**【説明】** フレームに問題とその解決策を入力し、 をク
リックします。

シナリオ2：問題がヘルプデスクチケットとして既に保存されている場合

手順1：ユーザからコールを受けます。

【資産ライフサイクル／ヘルプデスク／ユーザのアクション／応答】 ナビゲー
ションリンクを使用して、応答ウィザードを表示します。

Windowsクライアントのみ

または、Windowsクライアントで**【F2】** キーを押してウィザードを表示するこ
ともできます。

手順2：選択したチケットに情報を入力します。

- 1 **【依頼者】** の名前を入力し、**【次へ】** をクリックします。
- 2 必要な場合は**【連絡先】** を変更し（デフォルトでは**【連絡先】** は依頼者）、
【次へ】 をクリックします。
- 3 「資産」の選択ページを省略します。
- 4 チケットを選択し、**【次へ】** をクリックします。
- 5 **【問題タイプ】** を指定して**【次へ】** をクリックします。
- 6 **【重大度】** と**【エスカレーション処理】** を割り当てます。

Windowsクライアントのみ

【F2】キーを押してウィザードを表示した場合、以下に示すように応答画面に入力します。

応答: ヘルプデスクチケット番号DEMO_T06

チケットDEMO_T06 00:03:27 チケット担当者: ,

依頼者(C): 木下, 信士 チケットの説明

チケット: DEMO_T06 (ハードウェアの問題):

既存のチケット

資産:

タイプ: ハードウェアの問題

追加の説明(A):

エスカレーション:

連絡先: 菊池, 恭一

メモ: 011-5572-9041

コールを保存(A) チケットをクローズ(O) 処理(E)... 詳細を入力(Q)... キャンセル

手順3 : コールを終了します。

ウィザード: 応答

応答: 新規チケット(1094秒)

チケット担当者

重大度 中

エスカレーション処理

コールの保存

チケットの処理

チケットを入力

チケットをクローズ

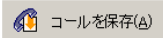
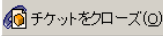
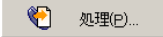
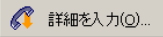
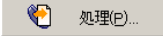
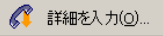
< 戻る(B) 次へ(N) > 完了(E) キャンセル

- 問題をまだ解決していない場合
【コールを保存】オプションを選択し、【完了】をクリックします。
手順2の入力内容に応じてチケットが変更されます。

- 問題を解決した場合
 - 【チケットをクローズ】 オプションを選択し、【完了】 をクリックします。手順2の入力内容に応じてチケットが変更されます。チケットのステータスが【クローズ済】に設定されます。
- チケット詳細にアクセスする必要がある場合
 - 【チケットを処理】または【チケットを入力】 オプションを選択し、【完了】 をクリックします。手順2の入力内容に応じてチケットが変更されます。変更は引き続き可能です。
 - 【チケットを処理】 アクションではなく、【チケットを入力】 アクションを使用すると、Asset Managerでチケット詳細の【ステータス】または【割り当て済】 フィールドが変更されません。

Windowsクライアントのみ

【F2】 キーを押してウィザードを表示した場合：

- 問題をまだ解決していない場合
 -  ボタンをクリックします。左側のボックスの入力内容に応じてチケットが変更されます。
- 問題を解決した場合
 -  ボタンをクリックします。左側のボックスの入力内容に応じてチケットが変更されます。チケットのステータスが【クローズ済】に設定されます。
 - チケット詳細にアクセスする必要がある場合
 -  または  をクリックします。左側のボックスの入力内容に応じてチケットが変更されます。変更は引き続き可能です。
 -  ボタンではなく、 ボタンを使用すると、Asset Managerでチケット詳細の【ステータス】または【割り当て済】 フィールドが変更されません。

シナリオ3：後で解決が必要な場合

手順1：ユーザからコールを受けます。

【資産ライフサイクル／ヘルプデスク／ユーザのアクション／応答】 ナビゲーションリンクを使用して、応答ウィザードを表示します。

Windowsクライアントのみ

または、Windowsクライアントで **[F2]** キーを押してウィザードを表示することもできます。

手順2：チケットに情報を入力します。


- 1 【依頼者】の名前を入力し、【次へ】をクリックします。
- 2 必要な場合は【連絡先】を変更し（デフォルトでは【連絡先】は依頼者）、【次へ】をクリックします。
- 3 資産を選択し、【次へ】をクリックします。
- 4 「ヘルプデスクチケット」の選択ページを省略します。
- 5 【問題タイプ】を指定して【次へ】をクリックします。
- 6 【重大度】と【エスカレーション処理】を割り当てます。
- 7 【チケットを入力】アクション項目を選択して【完了】をクリックします。

Windowsクライアントのみ

[F2] キーを押してウィザードを表示した場合、以下に示すように応答画面に入力します。



手順3：問題の解決策を探します。

チケット詳細画面の右側にある  をクリックし、【解決】ウィンドウの【質問】セクションでユーザの問題を確認します。あらかじめ、意思決定ツリーに質

問リストが作成されています（[資産ライフサイクル/ヘルプデスク/意思決定ツリー]メニュー）。

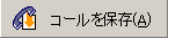
【説明】セクションで、標準の解決策が既に存在するかどうかを確認します。この例では、コール中に問題を解決できないとします。

Windowsクライアントのみ

【F2】キーを押してウィザードを表示した場合、【質問】セクションでユーザの問題を確認します。

手順4：問題を保存するためのヘルプデスクチケットを作成します。

この手順は、Windowsクライアントで【F2】キーを押してウィザードを表示した場合のみに適用されます。[資産ライフサイクル/ヘルプデスク/ユーザのアクション/応答]ナビゲーションリンクでウィザードを使用している場合、手順2でチケットを作成したため、この手順は無視してかまいません。

 ボタンをクリックします。

手順5：既存のヘルプデスクチケットを管理します。

現在処理中のヘルプデスクチケットのリストを表示する方法はいくつかあります。

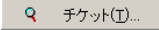
- [資産ライフサイクル/ヘルプデスク/ヘルプデスクチケット] ナビゲーションリンク

このメニューでは、すべてのヘルプデスクチケットのリストが表示されます。ヘルプデスクチケット固有のメニューにあるフィルタを使用すると、定義した基準に従ってチケットを選択できます。

- [資産ライフサイクル/ヘルプデスク/コントロールパネル] メニュー

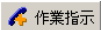
このメニューでは、ステータスが【クローズ済】でも【クローズ済および検証済】でもないヘルプデスクチケットのリストが表示されます。


コントロールパネルは表示したユーザ（ヘルプデスク管理者、グループ責任者、ヘルプデスクグループのメンバー）によって異なります。

 ボタンでは、コントロールパネルで選択した技術者またはグループに割り当てられているヘルプデスクチケットのリストが表示されます。


ヘルプデスクチケットで作業指示レコードを作成するには：

ヘルプデスクチケットで作業指示レコードを作成するには、まずチケット詳細を表示します。

- 次に、（Windowsクライアントで）チケット詳細の右側にある  をクリックするか、（Webクライアントで）【アクション】ドロップダウンリストから【作業指示】を選択します。

- または、【作業指示】タブを選択し、ボタン（Windowsクライアントの場合）または【追加】（Webクライアントの場合）を使用して、関連付けられている作業指示をヘルプデスクチケットに追加します。

チケットをクローズするには：

チケットの処理が完了したら、チケットを表示して  クローズ をクリックします。Asset Managerにより、【アクティビティ】タブでチケット履歴が作成され、【全般】タブの【説明】フィールド（SQL名：Description）が変更され、【クローズ】タブでクローズ日が調整され、チケットの【ステータス】（SQL名：seStatus）が変更されます。また、ユーザと共にチケットを確認した場合は、さらに【ステータス】フィールドに【クローズ済みおよび検証済み】という値を割り当てることもできます。

セルフサービス

セルフサービスウィザードにより、従業員が自分でチケットを作成、更新、クローズできるようになることで、ヘルプデスク機能が拡張されます。この章では、Asset Managerのセルフサービスウィザードについて説明します。セルフサービスウィザードは、【資産ライフサイクル/ヘルプデスク/ユーザのアクション/セルフサービス】ナビゲーションリンクから使用できます。

ユーザはこのウィザードを使用することで、新しいチケットの作成、オープンおよびクローズ済みチケットの表示、送信済みのオープンチケット詳細の更新、チケットのクローズを必要に応じて自分で行うことができます。

セルフサービスウィザードの使用

セルフサービスウィザードのページは2つの部分があります。左側には6個のアクションボタンがあり、右側にはクエリ結果が表示されます。

セルフサービスウィザードを起動した後、次の操作を実行できます。

オープンチケットおよびクローズ済みチケットの表示

ウィザードを実行すると、右側に「xxxのオープンチケット」というタイトルのオープンチケットリストが表示されます（ここで、「xxx」は現在のユーザ名です）。各チケット詳細を表示するには、次の手順に従います。

- 1 オープンチケットリストから、クエリするチケットを選択します。
- 2 【チケットの表示】をクリックします。
- 3 ほかのチケット詳細を表示するには、【チケットに戻る】をクリックしてリストビューに戻り、手順1～3を繰り返します。

クローズ済みチケットを表示するには、ウィザードの初期状態ページ（右側にオープンチケットリストが表示されている状態）に戻ります。

- 1 【クローズ済みチケットの表示】をクリックします。
- 2 クローズ済みチケットリストから、クエリするチケットを選択します。
- 3 【チケットの表示】をクリックします。
- 4 ほかのチケット詳細を表示するには、【チケットに戻る】をクリックしてリストビューに戻り、手順1~4を繰り返します。

新しいチケットの作成

- 1 【新しいチケットをオープン】をクリックします。
- 2 チケットの属性を入力します。
- 3 【OK】をクリックします。

ステータスが【割り当て待ち】の新しいチケットが、ヘルプデスクチケットテーブルに自動的に保存されます。ヘルプデスクグループはそのチケットを受け取り、回答します。

チケット作成後の情報の追加

送信済みのオープンチケットにコメントを追加できます。


- 1 オープンチケットリストから、更新するチケットを選択します。
- 2 【チケットの更新】をクリックします。
- 3 【コメント】フィールドに情報を入力し、チケットをクリックして確認します。
- 4 【OK】をクリックします。

チケットのクローズ

必要に応じてチケットをクローズできます。たとえば、既に解決策が見つかっており、ヘルプデスクエンジニアの支援が不要な場合などです。

- 1 オープンチケットリストから、クローズするチケットを選択します。
- 2 【チケットをクローズ】をクリックします。
- 3 【解決】にメモを入力し、チケットをクリックして情報を確認します。
- 4 【OK】をクリックします。

応答

この章では、Asset Managerの応答ウィザードの使用方法について説明します。応答ウィザードは、【資産ライフサイクル/ヘルプデスク/ユーザのアクション/応答】ナビゲーションリンク、アイコン（Windowsクライアント）、キーボードの【F2】キー（Windowsクライアント）から使用できます。

応答ウィザードは、コールを受ける個人を導く機能です（「コール」という言葉は、電話、訪問、ファックスなどの広い意味で使用しています）。

既存のチケットまたは作成中のチケットが簡単にわかりやすく表示されます。
ヘルプデスクチケットの記録が容易に行えるようになっています。
コールを受けるとは、次の作業を指します。

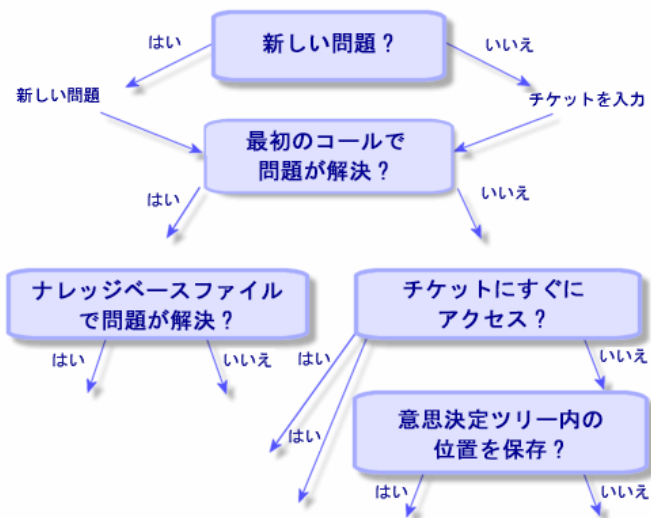
- 1 依頼者を特定します。
- 2 既に作成済みのチケットに関するコールの場合：チケットに新しい情報を追加するか、チケットをクローズします。
- 3 記録されていない新しい問題に関するコールの場合：
 - 1 関連する情報を入力します。
 - 2 チケット（オープンまたはクローズ済み）を作成します。

応答の手順


応答ウィザードにより、ヘルプデスクチームが受けたコールに関する情報を簡単に入力できます。このツールの使用は必須ではありません。応答ウィザードを使用しなくても、チケットの作成は可能です。

次の図に、コールの受け方の概要を示します。

図 5.2. 応答 - 手順



応答ウィザードの起動

応答ウィザードを起動するには、[資産ライフサイクル/ヘルプデスク/ユーザのアクション/応答] ナビゲーションリンク、[F2] キー（Windowsクライアント）を使用するか、をクリックします（Windowsクライアント）。

ヒント:

Windowsクライアントユーザがウィザードを開いたときにコールへの対応が既に処理中である場合、Asset Managerでは別の応答ウィンドウが表示され、応答手順が開始されます。

応答画面の入力

このセクションでは、応答画面の入力方法について説明します。次の点を取り上げます。

- [F2] キーを押して表示される応答画面の設計
- 情報の入力方法
- 自動入力されるフィールド

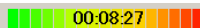
応答画面の設計

Windowsクライアントで [F2] キーを押すと表示される応答画面は、複数の部分で構成されています。

- 画面上部のステータスバーには、一般情報が表示されます。
- ウィンドウの左側の枠には入力する必要があります。これを「データ入力枠」と呼びます。
- ウィンドウの右側の枠には、左側で選択したフィールドに関する情報が表示されます。これを「ヘルプ枠」と呼びます。

ステータスバー

チケットFILE16

 00:08:27

チケット担当者: 田中, 俊夫

チケット番号

コールの開始時に画面上部には、依頼の終了時に指定するとチケットに付けられる番号が表示されます。この番号によって、チケットのリファレンスを依頼者に簡単に提供できます。その後は、作成中の新しいチケット、または変更するチケットの番号が表示されます。

経過時間インジケータ

コールの開始時からの経過時間が色付きのインジケータで表示されます。

インジケータのパラメータは、【ヘルプデスク】カテゴリの【編集／オプション】メニューで簡単に変更できます。

インジケータには複雑な機能はありません。情報の表示のみです。

チケット担当者

コールが既存のチケットに関連するものである場合、チケット担当者は、画面の左側の枠にある【チケット】フィールドで選択したチケットを担当する個人です。

新しいチケットをオープンすると、Asset Managerによってヘルプデスクグループからチケットの割り当て先となる担当者が自動的に選択されます。

データ入力枠

マウスまたはキーボードの【Tab】キーを使用して、フィールド間を移動します。

- 【チケット】フィールドに入力しないと、下部の枠に【新規チケット】と表示されます。
- 【チケット】フィールドに（自動または手動で）入力すると、下部の枠に【既存のチケット】と入力されます。

【チケット】フィールドを入力したときに新しいチケットを強制的に作成するには、👉ボタンをクリックします。もう一度クリックすると、選択したチケットを入力できるようになります。

ヘルプ枠

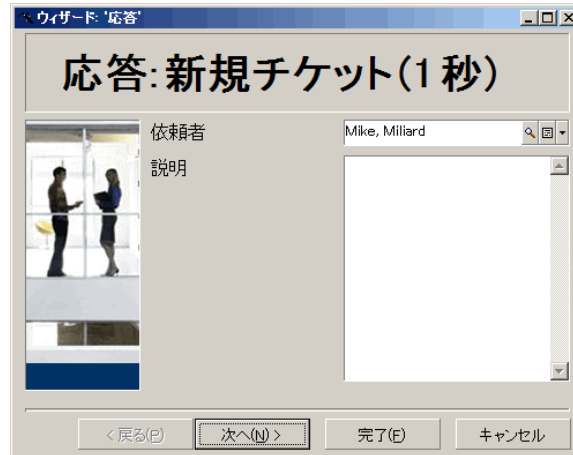
ヘルプ枠の情報はすぐには更新されません。更新に時間がかかるのは、更新プロセスによってフィールド間での移動が低速になることを避けるためです。このパラメータを変更するには、【ヘルプデスク】グループの【編集／オプション】メニューを使用します。

すぐに情報を更新するには、【F5】キーを押すか、👉をクリックします。このボタンが表示されるのは、更新する情報がある場合のみです。

情報の入力

依頼者

問題を報告するためにコールした個人です。



Windowsクライアントのみ

Windowsクライアントの応答画面で依頼者情報を表示するには、[F2] キーを押します。

依頼者	
役職:	経営管理コントローラー
部署:	ファイナンス
場所:	/横浜ビル/31階/024 - 事務所/
電話番号:	045-345-9805
ファックス:	045-345-9801
研修:	

連絡先

このチケットについての連絡先となる個人です。この情報項目は、チケット詳細の【全般】タブの【連絡先】フィールドにあります。

フィールド名	値
ユーザ	Mike, Millard
責任者	Mike, Millard
場所	/外部会社/Hewlett Packar
連絡先	Mike, Millard
メモ	((650) 435-5018)

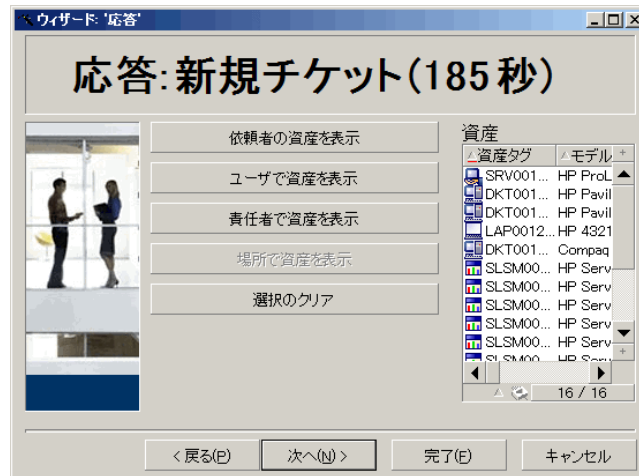
Windowsクライアントのみ

Windowsクライアントの応答画面で連絡先情報を表示するには、【F2】キーを押します。

フィールド名	値
役職	経営管理コントローラー
部署	ファイナンス
場所	/横浜ビル/31階/024 - 事務所
電話番号	045-345-9805
ファックス	045-345-9801
研修	

資産

このページでは、問題に関連する資産を指定できます。

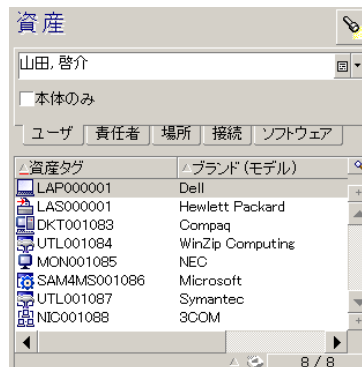



次のボタンがあります。

- [依頼者の資産を表示] : 依頼者が担当する資産です。
- [ユーザで資産を表示] : ユーザに属する資産です。
- [責任者で資産を表示] : ユーザの責任者に属する資産です。
- [場所で資産を表示] : 依頼者と同じ場所にある資産です。

Windowsクライアントのみ

応答画面で資産情報を表示するには、Windowsクライアントで [F2] キーを押します。



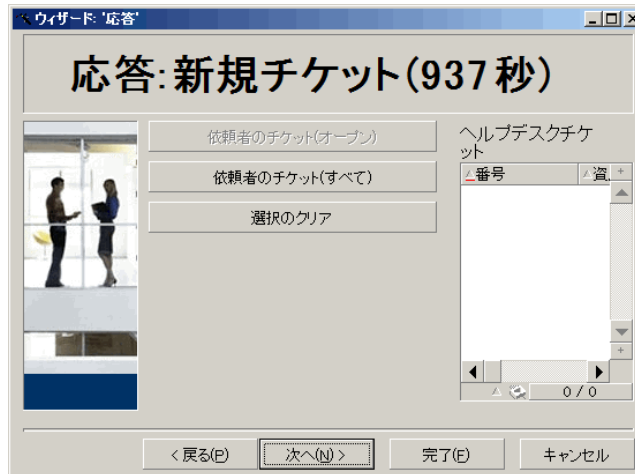
ヘルプ枠に  アイコンが表示されたら、クリックして情報の検索を開始できます。次のサブタブがあります。

- **【ユーザ】** および **【責任者】** タブ：依頼者が担当する、または使用する資産です。
- **【場所】** タブ：依頼者と同じ場所にある資産です。
- **【接続】** タブ：選択した資産に接続されているすべての資産です（デフォルトでは、データ入力枠で選択されている資産）。
- **【ソフトウェア】** タブ：依頼者が使用している **【固定ユーザ】** タイプのソフトウェアライセンスです。

【ユーザ】、**【責任者】**、**【場所】** の各サブタブで **【本体のみ】** チェックボックスをオンにすると、ツリー構造の起点の資産のみが表示されます。

チケット

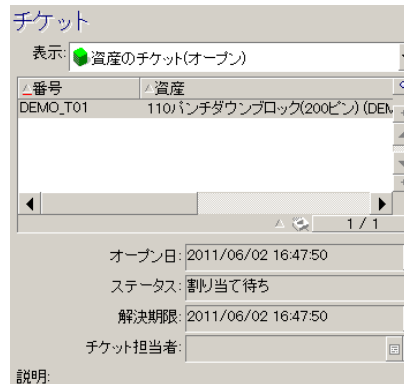
このページでは、問題に関連するチケットを指定できます。




- **【依頼者のチケット (オープン)】**： **【連絡先】** フィールド（ **【全般】** タブ）に、応答画面の **【依頼者】** フィールドと同じ値が入力されているチケットです。 **【ステータス】** および **【連絡先】** フィールド（SQL名：seStatus、Contact）は、フィルタ基準として使用されます。
- **【依頼者のチケット (すべて)】**：特定の資産に関する依頼者のすべてのオープンおよびクローズ済みチケット、またはすべてのオープンまたはクローズ済みホットチケットです。

Windowsクライアントのみ


応答画面でチケット情報を表示するには、Windowsクライアントで [F2] キーを押します。



[チケット] フィールドに入力するのは、次の2つの場合のみです。

- 既存のチケットを追加または変更する場合（依頼者が報告した問題について、チケットが既に作成されている場合）。
- 新しいチケットを作成し、[チケット] フィールドで選択したチケットに関連付ける場合。この場合、次の手順に従います。
 - 1 【依頼者】および【チケット] フィールドに入力します。
 - 2  をクリックします。
 - 3 【新規チケット] フレーム内のフィールドに入力します。

[チケット] フィールドの前に、[新規チケット] フレーム内のフィールドに入力しないでください。先に入力すると、[新規チケット] フレームに入力した情報の削除に影響します。

チケットを選択した後、コールについて新しいチケットを作成する必要がある場合は、 ボタンをクリックします。



警告:


[新規チケット] モードで、[チケット] フィールドに入力すると、新しいチケットが子チケットとして既存のチケットに関連付けられます。

[チケット] フィールドをもう一度クリックすると、選択したチケットを入力できる状態に戻ります（画面の右側）。

ヘルプ枠では、フィルタを使用して、選択したオープンチケット（ステータスが【クローズ済】または【クローズ済および検証済】以外のチケット）を表示したり、ステータスを問わず選択したチケットを表示したりすることができます。

- **【依頼者のチケット（オープン）】**：【連絡先】フィールド（【全般】タブ）に、応答画面の【依頼者】フィールドと同じ値が入力されているチケットです。【ステータス】および【連絡先】フィールド（SQL名：seStatus、Contact）は、フィルタ基準として使用されます。
- **【資産のチケット（オープン）】**：【資産】フィールドに、応答画面の【依頼者】フィールドと同じ値が入力されているチケットです。【ステータス】および【資産先】フィールド（SQL名：seStatus、Asset）は、フィルタ基準として使用されます。
- **【ホットチケット（オープン）】**：【ホットチケット】チェックボックス（【全般】タブ）がオンになっているチケットです。【ステータス】および【ホットチケット】フィールド（SQL名：seStatus、bHot）は、フィルタ基準として使用されます。
- 「（すべて）」が付いているオプションでは、特定の資産に関するすべてのオープンおよびクローズ済みチケット、またはすべてのオープンまたはクローズ済みホットチケットを表示できます。

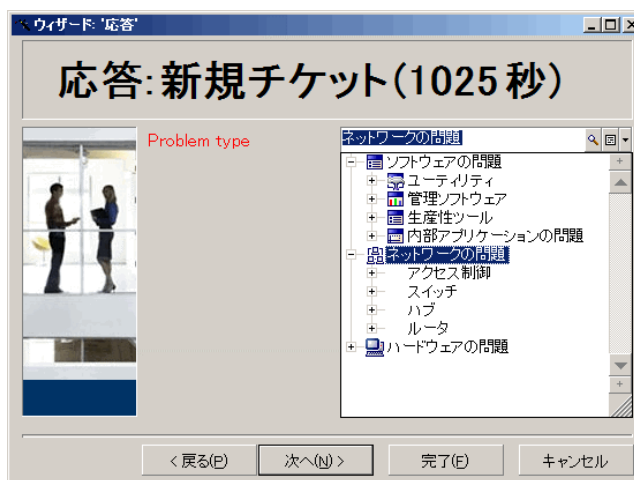
参照できるのは、画面のヘルプ枠に表示されている情報のみです。【説明】枠には、チケットの【説明】フィールドの最初のみが表示されます。

チケットを変更するには、拡大鏡ボタンをクリックして、チケット詳細にドリルダウンする必要があります。

チケットのヘルプ枠をクリックして、データ入力枠の【チケット】フィールドに入力します。データが更新されるまで少し待ちます。更新されない場合は【F5】キーを押します。

問題タイプ

このフィールドでは、発生した問題のタイプを指定できます。



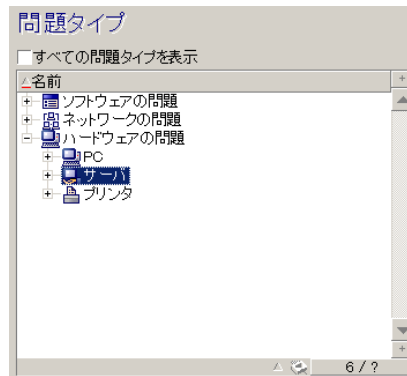
デフォルトでは、選択した資産モデルおよびサブモデルに関連付けられている問題対応のみがヘルプ枠に表示されます。

資産を選択していない場合、タイプは表示されません。

資産がモデルに関連付けられていない場合、すべての問題タイプが表示されます。

Windowsクライアントのみ

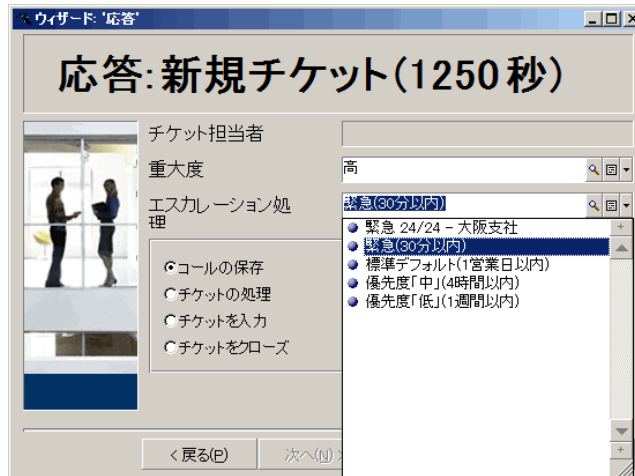
応答画面で問題タイプ情報を表示するには、Windowsクライアントで [F2] キーを押します。



すべての問題タイプを強制的に表示するには、[すべての問題タイプを表示] チェックボックスをオンにします。

重大度とエスカレーション処理

このページでは、関連する問題に最適な重大度とエスカレーション処理を選択できます。



The screenshot shows a software window titled 'ウィザード: 応答' (Wizard: Answer) with the main heading '応答: 新規チケット(1250秒)' (Answer: New Ticket (1250 seconds)). The window is divided into several sections:

- チケット担当者** (Ticket Assignee): A text input field.
- 重大度** (Priority): A dropdown menu currently set to '高' (High).
- エスカレーション処理** (Escalation Process): A dropdown menu currently set to '緊急(30分以内)' (Emergency (within 30 minutes)). Below this is a list of options:
 - 緊急 24/24 - 大阪支社
 - 緊急(30分以内)
 - 標準デフォルト(1営業日以内)
 - 優先度「中」(4時間以内)
 - 優先度「低」(1週間以内)
- Actions:** A group of radio buttons for 'コールの保存' (Save call), 'チケットの処理' (Process ticket), 'チケットを入力' (Enter ticket), and 'チケットをクローズ' (Close ticket).
- Navigation:** Buttons for '< 戻る(B)' (Back) and '次へ(N) >' (Next).

重要項目:

エスカレーション処理の作成は、コールオペレータよりも管理者の業務範囲に含まれます。応答画面の [エスカレーション] フィールドから直接、エスカレーション処理を作成することはできません。

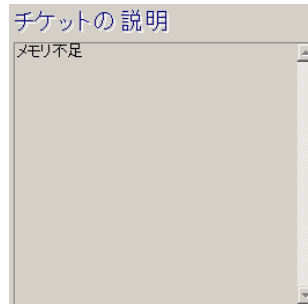
説明 (または追加の説明)

注意:

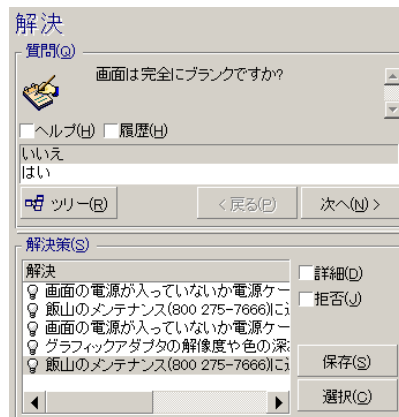
このセクションは、Windowsクライアントで [F2] キーを押して表示する応答画面にのみ適用されます。

このフィールドには、問題の説明を自由に入力できます。ここに入力する内容は、チケットの [説明] フィールドに追加されます。

- 既存のチケットに入力する場合、Asset Managerではヘルプ枠に前のタイプのウィンドウが表示されます。これは変更できません。




- 新しいチケットを作成する場合、ヘルプ枠には問題解決プロセスの案内が表示されます。

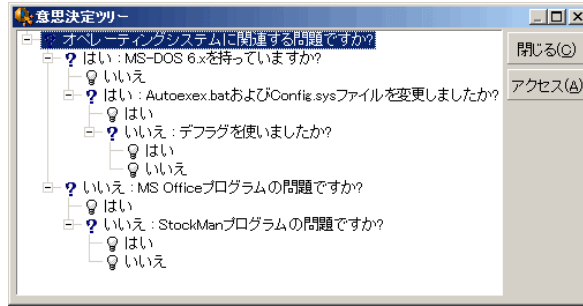


質問

質問枠には、選択した問題タイプに関連付けられている意思決定ツリーのノードが表示されます（問題タイプはあらかじめノードに関連付けられている必要があります）。質問がこのノードに関連付けられている場合、応答ウィザードで答の選択肢が提案されます。適切な答をダブルクリックすると、意思決定ツリーで先に進みます。また、答があるゾーンを有効にすることもできます（いずれかの答を選択し、選択する答の行番号を入力します）。【次へ】ボタンでも同じ効果があります。ツリーで前に戻るには、【戻る】ボタンを使用します。問題タイプに関連付けられている開始ノードよりも前に戻ることはできません。

ツリーボタン

 ツリー(B) ボタンでは、意思決定ツリーが表示され、問題タイプに関連付けられているノードにカーソルが置かれます。



ツリー内のノードを選択して【アクセス】ボタンをクリックすると、使用するブランチの開始ノードに移動します。この移動方法は、任意のときにブランチ全体を通して移動するのを避けるために必要です。

【ヘルプ】チェックボックス

このチェックボックスをオンにすると、質問の後および括弧の間に、質問の右側にある詳細の【説明】タブの内容が表示されます（意思決定ツリーに説明を既に入力している場合）。

【履歴】チェックボックス

このチェックボックスをオンにすると、意思決定ツリーで既に回答した一連の質問のリストが表示されます。

解決策

ヘルプ枠の【解決策】領域には、意思決定ツリーのブランチ内のノードに関連付けられているナレッジベースファイルが表示されます。これらの発生元は、前の質問で作成されたノードです。

【詳細】チェックボックス

このチェックボックスをオンにすると、【解決】ウィンドウの下部に選択した解決策の詳細が表示されます（【説明】および【解決】フィールド（SQL名: Description, Solution））。

【拒否】チェックボックス

このチェックボックスをオンにすると、ツリーでのパスが原因で排除されている解決策を含め、開始ノード以降のすべての解決策が表示されます。

自動入力されるフィールド

チケット担当者

新しいチケットをオープンすると、Asset Managerによってヘルプデスクグループからチケットの割り当て先となる担当者が自動的に選択されます。

チケットの割り当て先グループを決定するため、Asset Managerは、問題タイプ、資産の場所、また場合によってはヘルプデスクグループに関連する契約を考慮に入れます。

- 1 Asset Managerは、チケットの問題タイプに関連付けられているヘルプデスクグループを選択します。
- 2 Asset Managerはこれらのグループの中から、資産に「最も近い」場所（同じ場所、親、起点の順）に関連付けられているヘルプデスクグループを特定します。
- 3 Asset Managerのデータベースエンジンが2つの外部結合をサポートしている場合、Asset Managerはこれらの適格グループから、関連する契約と資産を対象とするメンテナンス契約に従ってヘルプデスクグループを検索します。

警告:

2つの外部結合をサポートしているDBMSのリストを取得するには、「[2つの外部結合をサポートしているDBMS \[P. 185\]](#)」のセクションを参照してください。

- 4 グループが見つからない場合、Asset Managerは問題タイプの階層構造で2番目に高いレベルの問題タイプから問題タイプツリーの起点まで、最初の3つの手順を繰り返します。
- 5 チケット担当者は、処理中のチケット数が最も少ないヘルプデスクグループ技術者の中から選択できます。

注意:

適格なチケット担当者が複数存在する場合、Asset Managerは無作為に1人を選択します。

【依頼者】フィールド

【依頼者】フィールドが空白で、【資産】フィールドを入力または変更すると、【依頼者】フィールドには資産のユーザが自動的に表示されます。

この自動処理は、デフォルト値にリンクされている自動処理よりも優先されます。【依頼者】フィールドの値が承認されると、この自動処理は無効になります。

【連絡先】フィールド

Asset Managerでは、連絡先となる個人が自動的に提案されます。

- **【依頼者】** フィールドを入力または変更したときに **【連絡先】** フィールドが空白の場合、**【依頼者】** フィールドの値が **【連絡先】** フィールドに伝達されます。
- **【資産】** フィールドを入力または変更したときに **【連絡先】** フィールドが空白の場合、**【連絡先】** フィールドには資産のユーザが表示されます。

この自動処理は、デフォルト値にリンクされている自動処理よりも優先されません。

【連絡先】 フィールドの値が承認されると、これらの自動処理は無効になります。

【エスカレーション】フィールド

チケットの重大度の決定

チケットの処理方法を決定するために、**Asset Manager**は「重大度」という概念を使用します。チケットの重大度は応答画面ではなく、チケット詳細の **【トラッキング】** タブに表示されます。

応答ウィザードを使用してチケットを作成すると、**Asset Manager**によって次に関連するものの中から最も高い重大度が割り当てられます。

- 問題タイプ
- 連絡先
- 資産
- 資産の場所


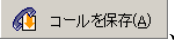
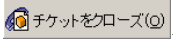
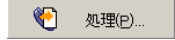
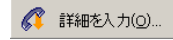
エスカレーション処理の決定

チケットの重大度を定義した後、**Asset Manager**により、次のルールに従ってエスカレーション処理が自動的に提案されます。

- 1 **Asset Manager**は、チケットの重大度に関連付けられているエスカレーション処理を検索します（エスカレーション処理の詳細にある **【選択】** タブの **【重大度】** サブタブ）。
- 2 このようにして選択したエスカレーション処理の中から、**Asset Manager**は資産に「最も近い」場所（同じ場所、親、起点の順）に関連付けられているエスカレーション処理を検索します（エスカレーション処理の詳細にある **【選択】** タブの **【場所】** サブタブ）。
- 3 エスカレーション処理が見つからない場合、**Asset Manager**は最も高い重大度になるまで重大度を1単位ずつ上げながら、最初の2つの手順を再度開始します。
- 4 エスカレーション処理が見つからない場合、**Asset Manager**は重大度が0になるまで重大度を1単位ずつ下げながら、最初の2つの手順を再度開始します。

応答の完了

応答を完了する方法はさまざまです。

- チケット詳細画面の右側にある  をクリックすると表示される **【解決】** ウィンドウの **【選択】** または **【保存】** ボタンを使用するか（Windowsクライアント）、**【アクション】** ドロップダウンリストから **【解決】** を選択します（Webクライアント）。
- **【資産ライフサイクル／ヘルプデスク／ユーザのアクション／応答】** ナビゲーションリンクで表示される **応答ウィザード** で、**【コールを保存】**、**【チケットをクローズ】**、**【チケットの処理】**、**【チケットを入力】** のいずれかのオプションを選択します。
- Windowsクライアントで **【F2】** キーを押すと表示される **応答ウィザード** で、、、、 の各ボタンを使用します。

いずれの場合も、応答ウィンドウが閉じると、コール中に入力した情報でチケットが作成または更新されます。

次の表に、5つのボタンのいずれかを使用した場合にチケット詳細レベルでコピーされる情報をまとめます。

表 5.1. 応答 - 使用するボタンとチケットの各フィールド値

チケット詳細						
画面	ボタン	【ステータス】 フィールド (SQL名： seStatus)	【全般】 タブ 【説明】 フィールド (SQL名： Description)	【クローズ】 タブ		
				【解 決】 フィー ルド (SQL 名： Solution)	【診 断】 フィー ルド (SQL 名： Subst)	【クロー ズ日】 フィー ルド (SQL 名： dtEnd)
解決	選択	[クローズ済]	応答画面のデータ入力枠の 説明	ヘルプ 枠の質 問と答	解決策 の識別 子と短 い説明	クローズ 日
	保存	[割り当て済]、 [進行中]、また は [割り当て待 ち]	応答画面のデータ入力枠の 説明 と、ヘルプ枠の 質問と答			

チケット詳細

応答	チケットをクローズ(O)	[クローズ済]	応答画面のデータ入力枠の 説明	クローズ日
	コールを保存(A) または 詳細を入力(O)...	[割り当て済]、 [進行中]、または [割り当て待ち]	応答画面のデータ入力枠の 説明	
	コールを保存 または チケットを入力			
	処理(P)...	[進行中]（[割り当て済] フィールド（SQL名：Assignee）の個人がコールを受ける個人です）	応答画面のデータ入力枠の 説明	

右側の画面の「考えられる解決策」を使用して、コール中に問題を解決した場合

チケットをクローズし、選択した解決策にリンクするには、**【選択】**をクリックします。

チケット詳細は表示されません。番号は応答画面のタイトルバーに表示されます。チケットを探すには、**【資産ライフサイクル／ヘルプデスク／ヘルプデスクチケット】**ナビゲーションリンクを使用します。

右側の画面の「考えられる解決策」を使用せずに、コール中に問題を解決した場合

チケットをナレッジベースファイルに関連付けずにクローズするには、


チケットをクローズ(O)をクリックします。

チケット詳細は表示されません。番号は応答画面のタイトルバーに表示されます。チケットを探すには、**【資産ライフサイクル／ヘルプデスク／ヘルプデスクチケット】**ナビゲーションリンクを使用します。

問題は未解決で、質問と対応を保存し、チケットにすぐにアクセスしない場合


コール中に問題を解決できず、依頼者からの質問と対応をすべて保存し、すぐにチケットにアクセスしない場合は、次の手順に従います。

- 1 **【保存】**をクリックし、チケットをクローズすることなく、コールと意思決定ツリーで辿ったルートを保存します。チケット詳細は表示されません。番号は応答画面のタイトルバーに表示されます。チケットを探すには、**【資産ライフサイクル／ヘルプデスク／ヘルプデスクチケット】**ナビゲーションリンクを使用します。

- 2 チケット詳細の  をクリックすると、コール中に意思決定ツリーで最後に到達したノードに直接アクセスできます。



問題は未解決で、質問と対応を削除し、チケットにすぐにアクセスしない場合

コール中に問題を解決できず、依頼者からの質問と対応を保存することも、すぐにチケットにアクセスすることもない場合は、次の手順に従います。

- 1  をクリックし、意思決定ツリーで辿ったルートを保存することなく、コールを保存します。
- 2 チケット詳細は表示されません。番号は応答画面のタイトルバーに表示されます。チケットを探すには、**【資産ライフサイクル／ヘルプデスク／ヘルプデスクチケット】** ナビゲーションリンクを使用します。



問題が未解決で、チケットにすぐにアクセスする場合


コール中に問題を解決できず、チケットにすぐにアクセスする場合、次の2つの手順のいずれかに従います。

-  をクリックします。
-  をクリックします。



いずれの場合も、次の処理が実行されます。

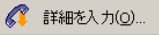

- コールの情報がチケット詳細に書き込まれます。
- チケット詳細が表示されます。

 と  の違いは次のとおりです。

- コールを受けた個人が、担当外ではあるが、自分の能力範囲のチケットを選択したとしましょう。まず、 をクリックします。Asset Manager は **【ステータス】** フィールドを自動的に **【進行中】** に設定し、コールを受けた個人を担当者として表示するために **【割り当て済】** フィールドを変更します。この処理は、チケットのステータスに関わらず、チケットが既に担当者に割り当てられている場合も行われます。

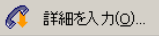
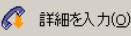
注意:

コールを受けている個人が  ボタンをクリックできるのは、プロフィールで許可されており、自分のヘルプデスクグループが関連する問題タイプを解決できる場合のみです（コールオペレータのプロファイルは、**【部署と従業員】** テーブルのレコードの **【プロフィール】** タブにあります）。この2つの条件のいずれも満たされない場合は、 ボタンはグレー表示されます。この場合、トレースできるように、**【コールを保存】** または **【保存】** ボタンを使用してコールを保存する必要があります。

- コールを受けている個人が  をクリックすると、チケット詳細が表示されます。  をクリックする場合との違いは、Asset Managerでチケット詳細の【ステータス】フィールドも【担当者】フィールドも変更されない点です。



注意:

コールを受けている個人が  ボタンを使用できるのは、プロフィールで許可されている場合のみです（コールオペレータのプロファイルは、【部署と従業員】テーブルのレコードの【プロフィール】タブにあります）。その他の場合、  ボタンは使用できません。

ヘルプデスクオペレータの権限に関する注意

コールオペレータのAsset Managerデータベースへのアクセス権を定義できません。


- （【部署と従業員】テーブルのレコード詳細にある）【プロフィール】タブの【プロフィール】フィールド（SQL名：Profile）で指定されている通常のユーザプロフィール

コールを受けるときに使用できるショートカットキー

フィールド間やヘルプ枠とデータ入力枠の間でのナビゲーションを容易にするために、ショートカット機能キーおよびボタンが実装されています。

表 5.2. 応答 - ショートカットキー

ALT + 右矢印	カーソルがデータ入力枠にある場合、ヘルプ枠に移動されます。
ALT + 左矢印	カーソルがヘルプ枠にある場合、データ入力枠に移動されます。
ALT + x（Shiftロックが有効な場合）、またはSHIFT + ALT + x（CAPS LOCKが有効な場合）（ここで、"x"は1~8の数字）	カーソルがデータ入力枠にある場合、画面のx番目のフィールドに移動されます。フィールドには上から1から8までの番号が付いています。
	重要項目: テンキーは使用できません。
CTRL + x（ここで、"x"は問題タイプに割り当てられているショートカットキー（ホットキー））	【タイプ】フィールドを自動的に入力できます。カーソルの位置に関わらず使用できます。

F5	カーソルがデータ入力枠にある場合、ヘルプ枠がすぐに更新されます。 カーソルがヘルプ枠にある場合、選択した情報でデータ入力枠がすぐに更新されます。
F6	データ入力枠が非表示になります。
F7	ヘルプ枠が非表示になります。
F8	データ入力枠のみ、ヘルプ枠のみ、両方の枠の間で循環します。
	カーソルがデータ入力枠にある場合、ヘルプ枠がすぐに更新されます。 このアイコンが表示されるのは、更新する情報がある場合のみです。

注意:

応答画面を更新する場合：データ入力プロセスが低速にならないよう、フィールド間を移動したりヘルプ枠で情報を選択したときの更新がすぐに行われません。デフォルトでは、応答時間は1秒です。このパラメータを変更するには、[ヘルプデスク] グループの [編集/オプション] メニューを使用します。

ヘルプデスクグループ

このセクションでは、Asset Managerでヘルプデスクグループの詳細情報を指定し、管理する方法について説明します。

ヘルプデスクグループは、特定の場所グループに対して類似する問題を解決でき、特定の契約に関与するヘルプデスク技術者で構成されています。

これらのグループには内部組織が反映されます。グループの定義方法は、誰が、どのような問題タイプを、どの場所で、どの契約に従って解決するのかによって異なります。

ヘルプデスクグループの管理は、[組織管理/処理/従業員グループ] ナビゲーションリンクで表示するリストから行います。

注意:

ヘルプデスクに関する説明では、従業員グループを「ヘルプデスクグループ」と呼びます。

ヘルプデスクグループの構造

ヘルプデスクグループは階層的に管理されます。そのため、ヘルプデスクグループに対しては、親グループ（[親グループ] フィールド（SQL名：Parent）で定

義) や子グループが存在できます。サブグループを作成すると、サブグループには、親グループにリンクされている能力、場所、契約が自動的に伝達されます。

警告:

サブグループを作成した後、親グループに場所（または能力、契約）を追加すると、この場所（または能力、契約）はサブグループに自動的に伝達されません。

このグループにヘルプデスクチケットを割り当てることができるかどうかは、[割り当て可能] オプション (SQL名: bAssignable) によって決まります。これによって、チケットを処理する運用グループと分類するだけのグループを区別できます。

例

[港区] グループには、2つのコールセンターに対応する2つのサブグループがあります。この場合、[港区] グループはこれらのグループを構造化するためだけに使用します。チケットの処理はサブグループが行います。

ヘルプデスクグループの概要

ヘルプデスクグループの仕組み

ヘルプデスクグループにより、チケットを特定の技術者に割り当てる前に、技術者グループに対して割り当てることができます。この割り当ては、チケット詳細で [トラッキング] タブの [グループ] フィールド (SQL名: EmplGroup) を手動で入力することで可能です。

(コールを受けて、またはチケットを直接作成して) チケットが作成されると、Asset Managerはヘルプデスクグループを自動的に提案します。[グループ] リンク (EmplGroup) のデフォルト値で自動選択が使用されている場合、AmDefGroup() APIによって実行されます。

- 1 Asset Managerは、チケットの問題タイプに関連付けられているヘルプデスクグループを選択します。
- 2 Asset Managerはこれらのグループの中から、資産に「最も近い」場所 (同じ場所、親、起点の順) に関連付けられているヘルプデスクグループを特定します。
- 3 前の方法でグループが見つからず、DBMSが2つの外部結合をサポートしている場合、Asset Managerは場所に関連付けられていないグループを検索します。

2つの外部結合をサポートしているDBMSのリストを取得するには、「2つの外部結合をサポートしているDBMS [P. 185]」のセクションを参照してください。

- 4 データベースエンジンが2つの外部結合をサポートしている場合、**Asset Manager**はこれらの適格グループから、関連する契約と資産を対象とするメンテナンス契約に従ってヘルプデスクグループを選択します。
2つの外部結合をサポートしているDBMSのリストを取得するには、「**2つの外部結合をサポートしているDBMS [P. 185]**」のセクションを参照してください。
- 5 グループが見つからない場合、**Asset Manager**は問題タイプの階層構造で2番目に高いレベルの問題タイプから問題タイプツリーの起点まで、最初の3つの手順を繰り返します。

適切なヘルプデスクグループの作成

ヘルプデスクグループを設定するには、各ヘルプデスク技術者の専門分野について実用的な知識が必要です。また、組織の構造と運用についての予備分析も行う必要があります。これを行うには、次の手順に従います。

- 1 ヘルプデスクチームの対象地域に対応する場所を特定します。たとえば、サイト、建物、都市などです。オフィスは対象地域として狭すぎます。
- 2 問題階層において重要な問題タイプを特定します。たとえば、「業務用ソフトウェア」とします。一方、技術者の能力が複数のアプリケーションに及ぶ場合、「業務用ソフトウェア」のサブタイプを**Word**とするのは絞り込みすぎです。
- 3 ヘルプデスクグループを作成する対象となる場所と問題タイプの組み合わせを決めます。実際には、問題が発生するたびに、次の手順を進めることをお勧めします。
 - 1 マトリックスを作成し、一方の軸に重要な問題タイプを、もう一方の軸に場所を置きます。
 - 2 専門分野と対象地域に従って、適切なヘルプデスクグループを入力します。

場所によっては、専門分野にばらつきがあることもあります。大規模サイトには特化した技術者が複数いますが、小規模サイトには一般的な技術者が1人しかないこともあります。

例

DBMSが2つの外部結合をサポートしている場合：問題タイプと場所が同等であれば、ヘルプデスクグループの自動割り当てを決定要因は契約です。

警告:

2つの外部結合をサポートしているDBMSのリストを取得するには、「**2つの外部結合をサポートしているDBMS [P. 185]**」のセクションを参照してください。

次の例について考えてみましょう。

- "Group1"というヘルプデスクグループは、"Location1"の"Problem type1"の能力を持ち、"Contract1"にリンクされています。
- "Group2"というヘルプデスクグループは、"Location1"の"Problem type1"の能力を持ち、"Contract2"にリンクされています。

結果は次のようになります。

- "Contract1"の対象となっている資産のヘルプデスクチケットを作成すると、"Group1"に割り当てられます。
- "Contract2"の対象となっている資産のヘルプデスクチケットを作成すると、"Group2"に割り当てられます。

注意:

グループに問題タイプが指定されていない場合、そのグループはすべての問題タイプに対して能力があると見なされます。

グループに場所が指定されていない場合、そのグループはすべての場所に対して能力があると見なされます。

グループに契約が指定されていない場合、そのグループは資産を対象とするメンテナンス契約に関わらず能力があると見なされます。

ヘルプデスクグループの責任者の定義

グループ責任者は、「Asset Managerの管理者、ヘルプデスク管理者、グループ責任者、技術者」の階層構造において特別な役割を持っています。たとえば、グループ責任者は「コントロールパネル」を使用して、自分のグループの技術者のすべてのオープンヘルプデスクチケットを表示できます。

グループ責任者の選択は部署と従業員のリストから行います。

従業員をヘルプデスクグループの責任者として宣言するには、グループの詳細の上部で【責任者】フィールド（SQL名：Supervisor）に入力します。ただし、これだけで責任者にヘルプデスク管理機能を割り当てることはできません。




Asset Managerの管理者も、必要なアクセス権を割り当てる必要があります（ナビゲーションバーの【組織管理/組織/部署と従業員リンクの【プロフィール】タブを使用）。

警告:

通常、グループ責任者はグループのメンバーとは見なされません。メンバーとして見なされるようにするには、責任者をグループメンバーに追加する必要があります。メンバーに追加しないと、グループに対して送信されたニュース項目は責任者の画面には表示されず、チケットを監督することもできません。

ヘルプデスクグループの明細の入力

ヘルプデスクグループの詳細の【明細】タブでは、ヘルプデスクグループに属する従業員を選択できます。これらの従業員を「ヘルプデスク技術者」と呼びます。

ヘルプデスク技術者を追加、削除、表示、変更するには、, , の各ボタンを使用します。

データベース内の任意の従業員を技術者として選択できます。




ヘルプデスク技術者は、「Asset Managerの管理者、ヘルプデスク管理者、グループ責任者、ヘルプデスク技術者」の階層構造において特別な役割を持っています。たとえば、技術者は「コントロールパネル」を使用して、自分が責任者となっている、または自分のグループが担当するすべてのヘルプデスクチケットを表示できます。

従業員を「ヘルプデスクグループ」に追加するだけでは、その個人がヘルプデスクのすべての機能にアクセスすることはできません。Asset Managerの管理者も、【組織管理/組織/部署と従業員】リンクの【プロフィール】タブを使用して、必要なアクセス権を割り当てる必要があります。

1人の従業員が複数の異なるヘルプデスクグループに属することもあります。

ヘルプデスクグループの専門分野の定義

ヘルプデスクグループの詳細にある【専門分野】タブでは、専門分野に含まれる問題タイプを選択できます。

問題タイプを追加、削除、表示、変更するには、, , の各ボタンを使用します。

問題タイプの選択は【問題タイプ】テーブルから行います。1つの問題タイプが複数のヘルプデスクグループに割り当てられることもあります。




このタブにより、Asset Managerは資産の【場所】（SQL名：Location）、【問題タイプ】、資産を対象とするメンテナンス契約に従って、チケットをグループに自動的に割り当てることができます（コール中、またはチケットを直接作成するとき）。

警告:

ヘルプデスクグループの自動選択手順で契約が関与するのは、DBMSで2つの外部結合がサポートされている場合のみです。2つの外部結合をサポートしているDBMSのリストを取得するには、「[2つの外部結合をサポートしているDBMS \[P. 185\]](#)」のセクションを参照してください。

ヘルプデスクグループに関連する場所の定義

ヘルプデスクグループの詳細にある [場所] タブでは、グループに関連する場所を選択できます。

場所を追加、削除、表示、変更するには、, , の各ボタンを使用します。

場所の選択は [場所] テーブルから行います。1つの場所が複数のヘルプデスクグループに割り当てられることもあります。

このタブにより、Asset Managerは資産の [場所]、[問題タイプ]、資産を対象とするメンテナンス契約に従って、チケットをグループに自動的に割り当てることができます（コール中、またはチケットを直接作成するとき）。






警告:

ヘルプデスクグループの自動選択手順で場所が関与するのは、DBMSで2つの外部結合がサポートされている場合のみです。2つの外部結合をサポートしているDBMSのリストを取得するには、「[2つの外部結合をサポートしているDBMS \[P. 185\]](#)」のセクションを参照してください。

ヘルプデスクグループに関連する契約の定義

ヘルプデスクグループの詳細にある [契約] タブ（SQL名：Contracts）では、グループが関連する契約を選択できます。

契約を追加、削除、表示、変更するには、, , の各ボタンを使用します。

契約の選択は [契約] テーブルから行います。1つの契約が複数のヘルプデスクグループに割り当てられることもあります。

DBMSで2つの外部結合がサポートされている場合、Asset Managerは [契約] タブを使用して、チケットに関連付けられている資産の [場所]、チケットの [問題タイプ]、資産を対象とするメンテナンス契約に従って、ヘルプデスクチケットをヘルプデスクグループに自動的に割り当てることができます（コール対応中、またはチケットを直接作成するとき）。

2つの外部結合をサポートしているDBMSのリストを取得するには、「[2つの外部結合をサポートしているDBMS \[P. 185\]](#)」のセクションを参照してください。

問題タイプ

このセクションでは、Asset Managerでさまざまな問題タイプの詳細情報を指定し、管理する方法について説明します。

問題タイプは、ヘルプデスクチケットの説明の一部です。

ヘルプデスクチームが使用する問題タイプについては、階層構造のテーブル（**【資産ライフサイクル／ヘルプデスク／問題タイプ】**メニュー）で説明しています。

問題タイプの階層構造の例：

- プリンタに関する問題
 - レーザープリンタ
 - インクジェットプリンタ

問題タイプは、このタイプの問題を解決する能力を持つヘルプデスクグループに割り当てられます。したがって、依頼者の問題タイプを選択すると、Asset Managerによって最適なヘルプデスクグループが自動的に提案されます。また、問題タイプはチケットの整理や統計の作成にも役立ちます。

注意:

資産の場合、問題タイプにはそれぞれ固有のバーコードラベルがあります。デフォルトでは、このラベルはAsset Managerカウンタを使うスクリプトによって定義されます。スクリプトを変更して、バーコードの付け方を変更することもできます。

問題タイプコードとショートカット

【問題タイプ】 テーブル (amProblemClass) には、**【コード】** フィールド (Code) と **【ホットキー】** フィールド (HotKey) があり、これらを使用して、コール中またはヘルプデスクチケットで問題タイプを簡単に選択できます。

コード

このフィールドは外部データベースの照合更新キーとしてだけでなく、ヘルプデスクチケットで、またはコールを受けているときに、**【名前】** フィールドの代わりに問題タイプを入力および識別するためにも使用できます。

これは、**【名前】** フィールドよりも小さく、**【ホットキー】** フィールドよりも大きいIDで問題タイプを選択するのに役立ちます。

【名前】 フィールドの代わりに **【コード】** フィールドを使用するには、Asset Managerの特定のパラメータを変更する必要があります（これについては後で説明します）。

チケット詳細でコードを使用するためのAsset Managerの設定

- 1 Asset Manager Application Designerを起動します。
- 2 **【問題タイプ】** テーブル (amProblemClass) を選択します。
- 3 テーブルの記述文字列（リンクを通じて選択された場合にレコードの説明として表示される文字列）を変更します。
 - 1 **【文字列】** ゾーンを選択します。

- 2 [Code]から始まる記述文字列を定義します。

ホットキー

ホットキーにより（[CTRL] キーとホットキー文字を押して）、コール中に問題タイプをすばやく選択できます。ホットキーは単一の文字であり、チケット詳細で直接使用することはできません。コードがあるため不要になっていますが、Asset Manager 2.0との機能の互換性を維持するために残されています。

重大度と問題タイプの関連付け

Asset Managerにより、重大度レベルと各問題タイプを関連付けることができます。重大度によって、どのチケットを処理すべきかの優先順位を判断できます。次の手順で、重大度レベルと問題タイプの関連付けを行うことができます。

- 問題タイプの詳細から行う場合：問題タイプの詳細の【全般】タブにある【重大度】フィールド（SQL名：Severity）に入力します。
- 重大度の詳細から行う場合：重大度の詳細の【選択】タブにある【問題タイプ】サブタブで+をクリックし、問題タイプを重大度に関連付けます。

チケットの重大度を決定するため、Asset Managerは問題タイプの重大度、資産の重大度、資産の場所の重大度、資産のユーザの重大度を比較し、最も高い重大度を使用します。

問題タイプと意思決定ツリーのリンク

問題タイプの詳細の【全般】タブにある【質問】フィールド（SQL名：DecTreeNode）では、問題タイプと意思決定ツリーの質問を関連付けることができます。

そのため、コール中に意思決定ツリーを使用すると、選択した問題タイプに関連付けられている質問がAsset Managerによって直接表示されます。意思決定ツリーを起点レベルから移動する必要はありません。

1つの意思決定ツリーの質問が複数の問題タイプに関連付けられていることもあります。

1つの問題タイプは1つの質問にのみ関連付けられます。

問題タイプとモデルのリンク

問題タイプの詳細の【全般】タブにある【モデル】フィールド（SQL名：Model）では、問題タイプと資産モデルを関連付けることができます。

このフィールドの値は、コールを受けているときに使用されます。資産を選択すると、応答ウィザードはまずそのモデルに関連付けられている問題タイプのみを表示します。

1つのモデルが複数の問題タイプに関連付けられていることもあります。
1つの問題タイプは1つのモデルにのみ関連付けられます。




問題タイプに関する専門知識を持っているグループ

問題タイプの詳細の [グループ] タブでは、問題タイプの解決に関する専門知識を持っているグループを選択できます。

この情報は、ヘルプデスクチケットの作成時に、デフォルトでチケットに割り当てられるグループを判断するために使用します。

(コールを受けて、またはチケットを直接作成して) チケットが作成されると、**Asset Manager**はヘルプデスクグループを自動的に提案します。自動選択は次の手順で実行されます。

- 1 **Asset Manager**は、チケットの問題タイプに関連付けられているヘルプデスクグループを選択します。
- 2 **Asset Manager**はこれらのグループの中から、資産に「最も近い」場所 (同じ場所、親、起点の順) に関連付けられているヘルプデスクグループを特定します。
- 3 **Asset Manager**のデータベースエンジンが2つの外部結合をサポートしている場合、**Asset Manager**はこれらの適格グループから、関連する契約と資産を対象とするメンテナンス契約に従ってヘルプデスクグループを選択します。
2つの外部結合をサポートしているDBMSのリストを取得するには、「[2つの外部結合をサポートしているDBMS \[P. 185\]](#)」のセクションを参照してください。
- 4 グループが見つからない場合、**Asset Manager**は問題タイプの階層構造で2番目に高いレベルの問題タイプから問題タイプツリーの起点まで、最初の3つの手順を繰り返します。

グループを追加、削除、表示、変更するには、、、の各ボタンを使用します。

グループの選択はグループテーブルから行います。1つのヘルプデスクグループが複数の問題タイプに割り当てられることもあります。

ヘルプデスクチケット

このセクションでは、**Asset Manager**でヘルプデスクチケット詳細情報を指定し、管理する方法について説明します。

ヘルプデスクチケットにより、問題を説明し、解決策をトラッキングできます。ヘルプデスクチケットの作成は、[\[資産ライフサイクル/ヘルプデスク/ヘルプデスクチケット\]](#) ナビゲーションリンクから直接、またはチケットをすばやく簡単に作成するための応答ウィザードから行うことができます。

応答ウィザードを使用してヘルプデスクチケットを作成する場合、2つの可能性があります。

- コール中に問題を解決した場合：ヘルプデスクチケットを [クローズ済] ステータスで作成します。目的はコールを記録することだけです。
- 後で問題解決が必要な場合：問題を追跡し、解決策を管理するためにヘルプデスクチケットを作成します。チケットはヘルプデスクグループまたはチケット担当者に割り当てられます。ヘルプデスクグループまたはチケット担当者は自分に割り当てられたチケットのリストからヘルプデスクチケットを見つけます。

ヘルプデスクチケットのステータス

ヘルプデスクチケットのステータスの定義は、チケット詳細ウィンドウの上部にある [ステータス] フィールド (SQL名: seStatus) で行います。このフィールドの値は、リストデータから選択します (このリストの値を変更することはできません)。場合によっては、このフィールドの値は自動的に割り当てられます。

[ステータス] フィールド (SQL名: seStatus) は連鎖しています。次に示す値が階層構造に従って表示されます。したがって、チケットテーブルのクエリフィルタで比較演算子を使用することが可能です。

例: [クローズ済および検証済] > [クローズ済]

割り当て待ち

これはチケットのデフォルト値です。

割り当て済み

この値は、チケット担当者名が表示されている [割り当て済] フィールド (SQL名: Assignee) に入力するとすぐに割り当てられます。フィールドが入力されていない場合、この値を手動で割り当てることはできません。

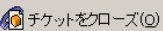
進行中

この値は手動で割り当てる必要があります。チケットのほかのフィールドの値に依存します。

クローズ済

問題が完全に解決されていることを示します。

この値は、チケットが次のいずれかの方法でクローズされたときに自動的に割り当てられます。

- チケット詳細の  ボタンにより、[属性] フィールド (SQL名: Nature) が [クローズ] に設定されているチケット履歴を作成
- 解決画面で解決策を選択

- 応答画面で [チケットをクローズ] ボタンを押す

この値は手動で選択できます。

この値を割り当てると、チケットの [クローズ] タブの [クローズ日] フィールド (SQL名: dtEnd) が自動的に入力されます。

クローズ済および検証済

この値は手動で割り当てる必要があります。チケットのほかのフィールドの値に依存します。この値は、問題の処理が完全には完了していないものの、ヘルプデスクチームまたはユーザによる検証が行われたことを示します。

ヘルプデスクチケットの割り当て

一般的に、ヘルプデスクチケットは、ヘルプデスクグループと、そのグループのメンバーであるチケット担当者に割り当てられます。

チケットを処理するグループおよびチケット担当者の名前は、ヘルプデスクチケット詳細の [トラッキング] タブにある [割り当て] フレームに表示されます。

グループ (SQL名: EmplGroup)

[タイプ] フィールド ([全般] タブ) および [資産] フィールド (SQL名: Asset) が入力済みである場合、(コールを受けて、またはチケットを直接作成して) チケットが作成されると、Asset Managerによってヘルプデスクグループが自動的に提案されます。自動選択は次の手順で実行されます。

- 1 Asset Managerは、チケットの問題タイプに関連付けられているヘルプデスクグループを選択します。
- 2 Asset Managerはこれらのグループの中から、資産に「最も近い」場所 (同じ場所、親、起点の順) に関連付けられているヘルプデスクグループを特定します。
- 3 Asset Managerのデータベースエンジンが2つの外部結合をサポートしている場合、Asset Managerはこれらの適格グループから、関連する契約と資産を対象とするメンテナンス契約に従ってヘルプデスクグループを検索します。
2つの外部結合をサポートしているDBMSのリストを取得するには、「2つの外部結合をサポートしているDBMS [P. 185]」のセクションを参照してください。
- 4 グループが見つからない場合、Asset Managerは問題タイプの階層構造で2番目に高いレベルの問題タイプから問題タイプツリーの起点まで、最初の3つの手順を繰り返します。

割り当て済み (SQL名: Assignee)

チケット担当者はチケットについて責任を負います。

グループを選択すると、そのグループおよびサブグループの技術者がチケット担当者になることができます。

ヘルプデスクグループが指定されていない場合、Asset Managerはすべてのグループからヘルプデスク技術者を提案します。

デフォルトでは、**【グループ】** フィールドに入力すると、Asset Managerは処理中のチケット数が最も少ないヘルプデスクグループのメンバーの中からチケット担当者を自動的に指定します。

ヘルプデスクチケットのエスカレーション

Asset Managerにより、エスカレーション処理を各ヘルプデスクチケットに関連付けることができます。

適切なエスカレーション処理を自動的に判断するため、Asset Managerは「重大度」という中間概念を使用します。

ヘルプデスクチケットに関連付けられている重大度とエスカレーション処理は、チケット詳細の**【トラッキング】** タブに表示されます。

重大度 (SQL名 : Severity)

デフォルトでは、チケットを作成したとき、このフィールドの値を手動で変更しないかぎり、Asset Managerによって次の中から最も高い重大度が自動的に選択されます。

- チケットの問題タイプ (**【全般】** タブ)
- チケットで選択した資産 (基本情報)
- チケットで選択した資産の場所 (基本情報)
- チケットの連絡先 (**【全般】** タブ)

このフィールドの値は手動で「強制」できます。この場合、Asset Managerによって値が自動的に設定されることはありません。

エスカレーション (SQL名 : EscalScheme)

デフォルトでは、チケットを作成したとき、このフィールドの値を手動で変更しないかぎり、Asset Managerにより次の基準に従って中から最適なエスカレーション処理が自動的に選択されます。

- 1 Asset Managerは、チケットの重大度に関連付けられているエスカレーション処理を検索します (エスカレーション処理の詳細にある**【選択】** タブの**【重大度】** サブタブ)。
- 2 このようにして選択したエスカレーション処理の中から、Asset Managerは資産に「最も近い」場所 (同じ場所、親、起点の順) に関連付けられているエスカレーション処理を検索します (エスカレーション処理の詳細にある**【選択】** タブの**【場所】** サブタブ)。

- 3 エスカレーション処理が見つからない場合、Asset Managerは最も高い重大度になるまで重大度を1単位ずつ上げながら、最初の2つの手順を再度開始します。
- 4 エスカレーション処理が見つからない場合、Asset Managerは重大度が0になるまで重大度を1単位ずつ下げながら、最初の2つの手順を再度開始します。

解決予定期限


これは、チケットをクローズする期限です。チケット詳細の【トラッキング】タブにある【解決予定期限】フィールド（SQL名：dtResolLimit）で定義されています。

Asset Manager Automated Process Managerはこの解決予定期限を使用して、期限を自動的に制御します。これらの制御によってアクションがトリガされます。


デフォルトでは、この日付は次のルールに従って自動的に計算されます。

- エスカレーション処理を選択すると、そのエスカレーション処理のレベルで定義されている解決期限がチケット作成日時に追加されます。
- Asset Managerはエスカレーション処理で業務用カレンダーを考慮に入れます。
- 【保留】タブで【エスカレーション処理をすべて保留】チェックボックス（SQL名：seSuspMode）がオンになっている保留がある場合、合計保留時間に応じて解決予定期限が延期されます。


この値を強制（上書き）するには：


- 1  ボタンをクリックします。
- 2 次に、【変更】をクリックします。
- 3 目的の日付を入力します。
- 4 【変更】を再度クリックします。

自動計算モードに戻るには：

- 1  ボタンを再度クリックします。
- 2 次に、【変更】をクリックします。



注意:


閉じた南京錠のボタンを使用すると、解決予定期限を手動で変更できなくなります。【エスカレーション処理をすべて保留】オプションがオフになっている保留を作成、変更、削除すると、解決予定期限が再計算されます。

開いている南京錠のボタンにより、解決予定期限を手動で変更できるようになりますが、自動処理によるフィールドの再計算は行われません。

ヘルプデスクチケットの作業指示


【作業指示】 タブで作成する作業指示は、【資産ライフサイクル／作業指示／作業指示】メニューで作成する作業指示と同じです。このメニューで表示される作業指示のリストからも表示できます。

ヘルプデスクチケットに関連付けられている作業指示を追加、表示、変更するには、ボタンおよびボタンを使用します。

作業指示レコードとヘルプデスクチケットのリンクを削除するには、ボタンを使用します。





警告:

ボタンを使用した場合、削除されるのは作業指示レコードへのリンクのみです。作業指示レコードそのものは作業指示テーブル内に残ります。作業指示レコードそのものを削除するには、【資産ライフサイクル／作業指示／作業指示】メニューから行う必要があります。

関連チケット

【関連チケット】 タブには、現在のチケットにリンクされているチケットのリストが表示されます。関連チケットは、リンクの属性によって、次の3つのタブのいずれかに表示されます。

- 【問題の資産】：現在のチケットの資産に関連するチケットはここに表示されます。サブチケットを作成するには、関連チケットリストのボタンを使用するか、チケット詳細の  ボタンを使用します。
- 【サブチケット】：現在のチケットに直接リンクされている（チケット階層構造の中で現在のチケットより1レベル下）チケットはここに表示されます。資産に関して問題が繰り返し発生しているかどうか、また問題がどのように解決されたかを確認できます。
- 【類似の問題】：問題の**タイプ**が同じチケットはここに表示されます。類似する問題の解決策を探すことができます。

ヘルプデスクチケットでのメモの入力

ヘルプデスクチケットの説明を補完するものとして、メモを入力できます。

- チケット詳細
- チケットに関連付けられている履歴の詳細

チケット詳細

次のフィールドにメモを入力できます。

- チケット詳細の【全般】タブにある【説明】（SQL名：Description）

- チケット詳細の【クローズ】タブにある【解決】（SQL名：Solution）【全般】タブの【説明】フィールドは、次のものによって自動的に入力されます。
- 作成時に属性が「着信」、「発信」、「保留」のいずれかに設定されたチケット履歴の【説明】フィールドの内容。これらの伝票はチケット詳細の【アクティビティ】タブに表示されます。



注意:

このフィールドには、チケット履歴の変更や削除は反映されません。

- コール対応中に入力した【説明】フィールドの内容
- 【説明】フィールドには、コール対応中、またはヘルプデスクチケット詳細から、意思決定ツリーを参照して選択した質問、答、解決策の履歴も入力できます。入力するには、コール対応中に、またはヘルプデスクチケット詳細から、【解決策】セクションの右側にある【保存】ボタンをクリックします。
- また、このフィールドにはチケットのクローズも表示されます。
【クローズ】タブにある【解決】フィールドには、作成時に属性フィールドが「クローズ」に設定されたチケット履歴の【説明】フィールドの内容が自動的に入力されます。

チケット履歴の詳細

ファイルに関連付けられているチケット履歴の詳細にある【説明】フィールドに、追加情報を入力できます。これらのフィールドの場所は次のとおりです。

- 着信または発信の詳細の【全般】タブ
- クローズ伝票の【クローズ】タブ
- 保留伝票の【保留】タブ

ヘルプデスクチケットの処理に使用するボタン

チケット詳細の右側には、チケットの処理に役立つアイコンが多く表示されます。






表 5.3. ヘルプデスクチケット - レコード詳細のボタン



着信





このアイコンをクリックすると、属性が【着信】になっているチケット履歴が【アクティビティ】タブに追加されます。これによって、ヘルプデスクチームが受けたコールをトレースできます。




ヘルプデスクチケットの【全般】タブにある【説明】フィールド（SQL名：Description）には、着信伝票からの情報が入力されます。

 送信	<p>このアイコンをクリックすると、属性が【送信】になっているチケット履歴が【アクティビティ】タブに追加されます。これによって、ヘルプデスクチームが行ったコールをトレースできます。</p> <p>ヘルプデスクチケットの【全般】タブにある【説明】フィールドには、発信伝票からの情報が入力されます。</p>
 作業指示	<p>このアイコンをクリックすると、チケットに作業指示が追加されます。これはチケット詳細の【作業指示】タブと作業指示リスト（【資産ライフサイクル/作業指示/作業指示】メニュー）に表示されます。</p>
サブチケット	<p>このボタンをクリックすると、チケットに関連付けられたサブタブチケットが作成されます。</p>
 クローズ	<p>このボタンをクリックすると、チケットがクローズされます。これによって、チケットの【アクティビティ】タブで【クローズ】タイプのチケット履歴が作成されます。【クローズ】タブの【クローズ日】フィールドと、【ステータス】フィールド（SQL名：seStatus）も更新されます。</p> <p>ヘルプデスクチケットの【クローズ】タブにある【解決】フィールド（SQL名：Solution）には、クローズ伝票の【説明】が入力されます。</p> <p>チケット詳細の【全般】タブにある【説明】フィールドにも、チケットのクローズの説明があります。</p>
 保留	<p>このボタンをクリックすると、【保留】のチケット履歴が【アクティビティ】タブに追加されます。これによって、チケットの処理を続行するために情報が必要であることを宣言できます。</p> <p>ヘルプデスクチケットの【全般】タブおよび【トラッキング】タブにある【説明】フィールドには、保留伝票からの情報が入力されます。</p>
 再開	<p>このボタンをクリックすると、保留が解除されます。</p> <p>このボタンが表示されるのは、チケットが保留されている場合のみです。</p>
 解決	<p>このボタンをクリックすると、ナレッジベースにアクセスできます。Asset Managerにより、チケットの問題タイプに関連付けられている意思決定ツリーのノードか、解決画面で【保存】ボタンを最後にクリックしたときの現在のノードに移動されます。</p> <p>解決画面の機能の詳細については、コール応答プロセスに関するセクションを参照してください。</p>
 検証	<p>このボタンをクリックすると、以前にクローズしたヘルプデスクチケットを確認できます。</p> <p>チケットのステータスによって、2つのケースがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ チケットがクローズ済みである場合、Asset Managerによってチケットのステータスが【クローズ済および検証済】に設定されます。 ■ チケットをクローズしていない場合、Asset Managerでまず【チケットのクローズを確認】画面が表示されます。チケットをクローズすると、ステータスが【クローズ済および検証済】に設定されます。

チケット処理にリンクされているアクティビティ

チケット詳細の【アクティビティ】タブには、チケットにリンクされているチケット履歴があります。

チケット履歴は、チケット画面の右側にあるボタン（ 着信、 発信、 再開、 保留）のいずれかを使用すると自動的に作成されます。

また、チケット履歴を追加、削除、表示、変更するには、、、の各ボタンを使用します。

チケット履歴の属性

チケット履歴にはいくつかのタイプがあります。

- 「着信」：ユーザからのコールを示します。サポート技術者が応答ウィザードによってヘルプデスクチケットを変更または作成すると、属性が「着信」のチケット履歴が作成されます。
- 「発信」：チケットを処理するヘルプデスクグループが行うコールです。
- 「クローズ」：処理が完了（問題が解決した、古くなったなど）すると、ヘルプデスクチケットはクローズされます。
- 「保留」：ヘルプデスクチケットの処理を中断する必要がある場合は保留します。たとえば、ユーザからの情報を待っているときなどです。
- 独自に定義したその他の属性：この場合、この属性のチケット履歴の存在にリンクされる自動処理手順はありません。






チケット履歴のタイミング

チケット履歴の開始


チケット履歴詳細の上部にある【開始】フィールド（SQL名：dtStart）には、伝票の作成時が示されます。

コール対応中に着信伝票が作成されると、このフィールドにはコール対応の開始時が表示されます。

期間（SQL名：tsProcessTime）

画面にチケット履歴が表示されたとき（ 着信、 発信、 クローズ、 保留、のいずれかのボタンをクリック）から承認（【追加】ボタンをクリック）されるまでの期間が自動的に計算されます。

この期間の値は変更可能です。

期間のタイミングを中止または再開するには、ボタンをクリックします。

ヘルプデスクチケットの保留


ヘルプデスクチケットの処理を中断する必要がある場合は保留します。これは、たとえばユーザからの情報を待っているときに行います。

このセクションでは、次の内容について説明します。

- ヘルプデスクチケットの保留
- チケットを保留した場合の影響

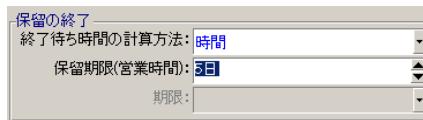
- 保留項目の変更方法
- 保留の解除方法
- 複数の保留


ヘルプデスクチケットの保留方法

チケットを保留するには、詳細を表示して  ボタンをクリックします。保留伝票が提案されます。これを承認すると、【アクティビティ】タブに作成されます。

【タイプ】フィールド（SQL名：seSuspLimitType）では、保留解除の予定日の設定方法を指定します。

- 【日付】では、保留解除日を定義します。【期限】フィールド（SQL名：dtSuspLimit）を入力する必要があります。
- 【期間】では、保留を解除するまでの期間（日単位）を定義します。【終了待ち時間の計算方法】フィールドの右側にあるフィールドに入力する必要があります。



- 【手動】は、 ボタンを使用して保留解除を手動で定義する必要があることを示します。
- 【翌日】、【翌週】、【翌月】は、それぞれ保留日の翌日、翌週、翌月に保留が解除されることを示します。

注意:

チケットのエスカレーション処理に業務用カレンダーが関連付けられていない場合、最後の3つの値は選択できません。

また、【保留のタイプ】フィールド（SuspType）も入力できます。これによって、たとえば、カスタマの都合による保留と会社の業務時間による保留を区別することができます。このフィールドの入力には、**amSuspType**カスタムリストデータを使用します。

注意:


チケット詳細の [トラッキング] タブにある [期限] および [理由] フィールド (SQL名: dtSuspLimit、SuspReason) は、保留伝票用の情報を使用して自動的に入力されます。これらのフィールドは手動では入力できません。[期限] の日付により、処理中の項目の待ち時間の制限を設定します。[理由] フィールドの日時は、保留伝票用の作成に対応しています。

チケットを保留した場合の影響



エスカレーション処理アラームの保留

ヘルプデスクチケットを保留すると、保留伝票の [エスカレーション処理をすべて保留] オプション (SQL名: seSuspMode) がオンになっているかぎり、チケットが保留されます。

チケットを保留し、保留の詳細で [エスカレーション処理をすべて保留] オプションがオンになっている場合:

- エスカレーション処理の [アラーム] タブに定義されているアラームは、保留チケットの [期限] フィールド (SQL名: dtSuspLimit) に指定した日付を過ぎないかぎりトリガされません。保留の [タイプ] (SQL名: seSuspLimitType) が [手動] に設定されている場合、ユーザが  再開 をクリックするまでアラームはトリガされません。
- エスカレーション処理の [アラーム] タブに定義されているアラームは、保留期間に合わせて延期されます。Asset Manager Automated Process Manager は、次の発生時にチケットのステータスに応じてアラームをトリガします。

チケットを保留し、保留の詳細で [エスカレーション処理をすべて保留] オプションがオンになっていない場合:


- エスカレーション処理の [アラーム] タブに定義されているアラームは、保留伝票に定義されている [期限] を過ぎないかぎりトリガされません。保留の [タイプ] (SQL名: seSuspLimitType) が [手動] に設定されている場合、ユーザが  再開 をクリックするまでアラームはトリガされません。
- [期限] フィールドに定義されている日付の後や  再開 をクリックした後でオンにすると、チケットのステータスに応じて保留期間中にトリガされるはずだったアラームがAsset Managerサーバによってトリガされます。

保留期間終了時のアクションのトリガ

チケットを保留したまま、保留伝票の [期限] フィールドを過ぎると、Asset Manager Automated Process Managerによって保留伝票に定義されたアクションがトリガされます。

チケットの解決予定期限（SQL名：dtResolLimit）の日付の延期（チケットの【トラッキング】タブ）


次の場合、チケットの【解決予定期限】の日付は、保留期間に合わせて延期されます。

- 保留の【タイプ】が【手動】に設定されていない場合
- 保留伝票の エスカレーション処理をすべて保留 チェックボックスがオンになっている場合
- チケットの【解決予定期限】フィールドにある右側の南京錠ボタン  が開いている場合

保留時間の計算は、保留伝票の作成時または変更時から開始されます。保留伝票用の【期限】フィールドに指定されている日付と、保留伝票の用の作成日または変更日の値の差を計算することで、値が求められます。保留時間の計算では、エスカレーション処理に関連付けられている業務用カレンダーに定義された業務時間が考慮されます。

注意:



保留の【タイプ】が【手動】に設定されている場合、【解決予定期限】の日付は保留解除まで延期されます。ただし、これが当てはまるのは、保留伝票の

エスカレーション処理をすべて保留 チェックボックスがオンになっており、チケットの【解決予定期限】フィールドの右側にあるボタンが  と表示されている場合のみです。


保留項目の変更

保留伝票の変更

作成した保留伝票を変更する方法は2つあります。

- チケット詳細の【トラッキング】タブの【理由】フィールド（SQL名：SuspReason）の右側にある拡大鏡ボタン  をクリックします。
- チケットの【アクティビティ】タブで保留伝票を選択し、拡大鏡ボタン  をクリックします。


保留伝票を変更すると、Asset Managerによって次のものが必要に応じて変更されます。

- チケットの合計保留時間
- チケットの【解決予定期限】の日付（このフィールドの右側にある南京錠ボタン  が閉じている場合）（この再計算は、たとえば、保留伝票の期限を変更した場合に実行されます）。



エスカレーション処理に関連付けられているカレンダーを変更する場合

指定した業務時間に加えた変更は、チケットで既に計算済みの保留時間には影響しません。変更後のすべての計算では、新しいバージョンのカレンダーが考慮されます。したがって、計算を戻すことはできず、将来に向けてカレンダーを更新することのみ可能です。

エスカレーション処理を変更する場合

【解決予定期限】フィールドの右側にある南京錠ボタンが閉じている場合、必要に応じて、Asset Managerによりチケットの【解決予定期限】が再計算されます。また、エスカレーション処理の新しいカレンダーと新しいアラームを考慮して、チケットの合計保留時間も再計算されます。

保留伝票のエスカレーション処理を保留または保留を解除する場合

- 【エスカレーション処理をすべて保留】オプション (SQL名: seSuspMode) をオフにし、【解決予定期限】フィールドの右側にある南京錠ボタンが閉じている場合、必要に応じて、Asset Managerによりチケットの【解決予定期限】の日付が再計算されます。また、チケットの保留時間を考慮して、アラームのトリガ日も再計算されます。
- 【エスカレーション処理をすべて保留】オプションをオンにし、【解決予定期限】フィールドの右側にある南京錠ボタンが閉じている場合、必要に応じて、Asset Managerによりチケットの【解決予定期限】の日付が再計算されます。また、チケットの保留時間を考慮して、アラームのトリガ日も再計算されます。


保留の解除

保留を解除するには、 ボタンをクリックします。


ヘルプデスクチケットへの影響

【トラッキング】タブの【期限】および【理由】フィールド (SQL名: dtSuspLimit、SuspReason) がリセットされますが、保留伝票は【アクティビティ】タブに残ります。

次の場合、チケットの【解決予定期限】フィールドは、実際の保留時間に合わせて再計算されます。

- 保留伝票の エスカレーション処理をすべて保留 チェックボックスがオンになっている場合
- チケットの【解決予定期限】フィールドの右側にある南京錠ボタンが閉じている場合

例:

- 1 月曜日に、 エスカレーション処理をすべて保留 および  パラメータを持つチケットを木曜日まで保留します。チケットの【解決予定期限】の日付は3日間延期されます。
- 2 火曜日、保留を解除します。したがって、実際の保留時間は1日だけです。また、チケットの【解決予定期限】は2日間短縮されます。

エスカレーション処理のアラームの承認への影響

Asset Manager Automated Process Managerでは、チェック実行時にエスカレーション処理に表示されるアラームが考慮されます。チェックされるのは、まだトリガされていないアラームのみです。

保留の詳細で [エスカレーション処理をすべて保留] チェックボックス (SQL名: seSuspMode) がオンになっている場合:

- チケットの実際の保留時間が考慮されます。
- エスカレーション処理の [アラーム] タブに定義されているアラームは、実際の保留時間に合わせて移行されます。チケットのステータスに応じて、Asset Manager Automated Process Managerにより新しい期限でアラームがトリガされます。

保留の詳細で [エスカレーション処理をすべて保留] チェックボックス (SQL名: seSuspMode) がオンになっていない場合:

- [期限] フィールド (SQL名: dtSuspLimit) の日付後に実行された制御のため、チケットのステータスに応じて、Asset Manager Automated Process Managerは保留期間中にトリガ可能だったアラームをトリガします。

複数の保留

複数の保留伝票を作成すると、Asset Managerによって合計保留時間が計算されます。 エスカレーション処理をすべて保留 チェックボックスがオンになっている保留伝票が考慮されます。

この合計保留時間が考慮されるのは次のときです。

- チケットの [解決予定期限] の日付 (SQL名: dtResolLimit) の計算時 (自動的に計算される場合)
- トリガするアラームのチェック時

ヘルプデスクチケットのクローズ


このセクションでは、ヘルプデスクチケットのクローズ方法について説明します。チケットをクローズするためのいくつかの方法と、クローズ伝票を取り上げます。

ヘルプデスクチケットのクローズ

チケット詳細の  ボタンを使用する方法

方法

チケット詳細:

- 1  をクリックします。
- 2 クローズ伝票を入力します。
- 3 [追加]、[変更] の順にクリックして承認します。

チケット詳細のフィールドへの影響

チケット詳細の【アクティビティ】タブに、「クローズ」タイプのチケット履歴が作成されます。

チケット詳細の【全般】タブにある【説明】フィールド（SQL名：Description）に、クローズするチケットの説明があります。

チケット詳細の【ステータス】フィールド（SQL名：seStatus）が更新されます。

チケット詳細の【クローズ】タブ：


- 【クローズ日】フィールドがクローズ日で更新されます。
- 【解決コード】および【満足度】フィールド（SQL名：ResolCode、SatisLvl）がクローズ伝票の情報で更新されます。
- クローズ伝票の【説明】（SQL名：Description）が【解決】フィールド（SQL名：Solution）に追加されます。

解決画面で解決策を選択する方法

解決画面で【選択】をクリックして、チケットをクローズします。この方法で、解決画面で定義済みの指定の解決策を確認できます。

解決画面の表示方法

解決画面を表示する方法は2つあります。

- 1 チケット詳細の  をクリックする方法
- 2 応答画面のデータ入力枠で【説明】フィールドをクリックする方法（チケット作成時のみ）。ヘルプ枠に解決画面が表示されます。

チケット詳細のフィールドへの影響

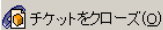
チケット詳細の【ステータス】フィールドが【クローズ済】に設定されます。

コールを受けている場合、チケット詳細の【全般】タブにある【説明】枠（SQL名：Description）が応答画面のデータ入力枠にある【説明】フィールドを使用して更新されます。

チケット詳細の【クローズ】タブ：

- 【クローズ日】フィールドがクローズ日で更新されます。
- 【診断】フィールド（SQL名：StandardSol）が使用された解決策の識別子と短い説明を使用して更新されます。
- 意思決定ツリーの対応する質問と答が【解決】ゾーンに追加されます。

応答画面の ボタンを使用する方法

[F2] キーを押すと表示される応答画面で  ボタンをクリックすると、解決画面で提案される解決策を使用せずに、チケットがクローズされます。

チケット詳細のフィールドへの影響

チケット詳細の【ステータス】フィールドが【クローズ済】に設定されます。

チケット詳細の【全般】タブにある【説明】ゾーンが、応答画面のデータ入力枠にある【説明】ゾーンを使用して入力されます。

チケット詳細の【クローズ】タブにある【クローズ日】フィールドがクローズ日で更新されます。

チケット詳細で手動で行う方法

方法

チケットの【ステータス】を【クローズ済】または【クローズ済および検証済】に設定します。

また、チケット詳細の【クローズ】タブには、クローズ日、選択した定義済みの解決策（【診断】）、説明（【解決】）を入力することもできます。


チケット詳細のフィールドへの影響

この方法でチケットをクローズしても、チケット詳細のフィールドは影響はありません。その他の情報（【全般】タブの【説明】など）は手動で入力する必要があります。

注意:

次のいずれかの方法で、適切な情報でチケットを自動的に更新することをお勧めします。

クローズ伝票

ヘルプデスクチケット詳細で  クローズ ボタンをクリックしてクローズ伝票を作成すると、チケット詳細の【クローズ】タブの特定のフィールドが自動的に入力されます。

- 【満足度】、【解決コード】、【ナレッジベースに組み込み】の各フィールドです（SQL名：SatisLvl、ResolCode、bToInteg）。

注意:

【ナレッジベースに組み込み】フィールドは、リマインダとしてのみ使用します。自動機能にはリンクされていません。

- クローズ伝票の【クローズ】タブにある【説明】フィールド（SQL名：Description）は、【クローズ】タブの【解決】フィールド（SQL名：Solution）にコピーされます。

[追加] ボタンを使用してクローズ伝票を承認した後に、この情報を変更した場合（チケットまたはチケット履歴の【クローズ】タブ）、その情報はほかのタブには伝達されません。

ただし、別のクローズ伝票を作成すると、チケットの【クローズ】タブに情報がコピーされます。

重大度

このセクションでは、Asset Managerで重大度の詳細情報を指定し、管理する方法について説明します。重大度リストにアクセスするには、【資産ライフサイクル/ヘルプデスク/重大度】メニューを使用します。

各ヘルプデスクチケットには重大度が割り当てられます。重大度によって、どのチケットを処理すべきかの優先順位を判断できます。

次に基づいて、チケットに重大度を割り当てる自動処理が可能です。

- 問題タイプ
- 依頼者
- 関連する資産
- 資産の場所

重大度の使用

重大度はレベルに関連付けられています。作成する重大度レベルの数は任意です。最も低いレベルは0です。レベルの上限はありません。

重大度は専用のテーブルに格納され、さまざまな要素タイプに関連付けられます。

- 問題タイプ
- 資産
- 部署と従業員
- 場所
- モデル



警告:

重大度の割り当ては、重大度の詳細から、資産、従業員、部署、モデル、場所のみ割り当てることができます。これらの要素の詳細から重大度を割り当てることはできません。ただし、問題タイプの詳細からは重大度を割り当てることができます。

次に、重大度を割り当てると役立つ要素の例を示します。

- ミッションクリティカルなサーバ

- CEO付きの秘書
- 「マシン室」という場所
- 「PCが起動しない」という問題タイプ

ヘルプデスクチケットへの重大度の自動割り当て

チケットの作成時には、重大度を割り当てることができます。チケットリストから直接作成した場合でも、応答ウィザードを使用した作成した場合でも同様です。

Asset Managerは次に関するものの中から最も高い重大度をチケットに割り当てます。

- 問題タイプ
- 契約
- 資産
- 資産の場所

これが当てはまるのは、チケットの作成時のみです。チケットを作成した後にこれらのフィールドの値を変更または入力した場合、チケットは変更されません。

警告:

重大度に関連付けられているカテゴリは、ヘルプデスクチケットの重大度の計算には使用されません。資産とモデルの関連付けにより、資産の作成時に、モデルの重大度への関連付けが自動的に行われます。

ヘルプデスクチケットへのエスカレーション処理の自動割り当て

Asset Managerは、チケットの重大度と資産の場所に従って、チケットにエスカレーション処理を自動的に関連付けようとします。

重大度の作成

このセクションでは、重大度の作成方法について説明します。

- 1 重大度を実装するには、まず組織の構造と運用を分析する必要があります。
- 2 この分析を行った後、重大度を作成し、ヘルプデスクチケットを作成する必要があります。

一般的に、重大度は3~4タイプあれば十分です。




たとえば、低、中、高、最高のようにします。

各重大度のレベルを指定します（重大度の詳細の【全般】タブにある【レベル】フィールド（SQL名：lSeverityLvl））。

 **注意:**

重大度の作成は10単位（10、20、30など）で行うことをお勧めします。このようにすることで、必要な場合に既存の重大度の間に新しい重大度を挿入できます。

- 3 必要に応じて、これらの重大度を、問題タイプ、資産、場所、従業員、部署に関連付けます。

これらの関連付けは、重大度の詳細の【選択】タブのサブタブから行います。重大度に関連付けられている項目を追加、削除、表示、変更するには、これらのサブタブで , ,  の各ボタンを使用します。

 **警告:**

問題タイプ以外は、詳細からこれらの項目に重大度を割り当てることはできません。割り当てを行えるのは、重大度の詳細からのみです。

- 4 資産の作成時に重大度に関連付けられるように、資産の特定のモデルに重大度に関連付けます。

 **注意:**

モデルを重大度に関連付ける前に作成した資産では、自動機能は使用できません。そのため、重大度の割り当ては手動で行う必要があります。

- 5 重大度をエスカレーション処理に関連付けます。

エスカレーション処理

このセクションでは、Asset Managerでエスカレーション処理の詳細情報を指定し、管理する方法について説明します。エスカレーション処理のリストにアクセスするには、【資産ライフサイクル/ヘルプデスク/エスカレーション処理】メニューを使用します。

エスカレーション処理により、チケットの処理方法を定義できます。

- 期限の計算で考慮に入れる業務用カレンダー
- チケットが任意のステータスである場合に、特定の制限時間でトリガされるアクション。たとえば、チケットの作成から1日経過しても未割り当ての場合、グループ責任者に自動メッセージを送信できます。
- チケットのステータスが変化したときにトリガされるアクション
- 資産の割り当てが変わったときにトリガされるアクション

このように、エスカレーション処理には、組織の内部手順が反映されます。チケットに自動的に関連付けるエスカレーション処理を決定するため、Asset Managerではチケットの重大度と問題の場所が考慮されます。

エスカレーション処理の使用の概要

概要

エスカレーション処理により、チケットを処理する条件が標準化されます。次のものを定義します。

- 作業期間（業務日数）のカレンダー
 - 計画した期限内にチケットのステータスが進展（割り当て、解決の開始、クローズ）しない場合に自動的にトリガされるアラーム
 - チケットのステータスが変更された場合に自動的にトリガされるアクション
 - チケットの割り当てが変更された場合に自動的にトリガされるアクション
- エスカレーション処理は、チケットの作成時に関連付けられます。

注意:

資産の場合、問題タイプにはそれぞれ固有のバーコードラベルがあります。デフォルトでは、このラベルはAsset Managerカウンタを使うスクリプトによって定義されます。スクリプトを変更して、バーコードの付け方を変更することもできます。

調査プログラムであるAsset Manager Automated Process Managerは、アラームをモニタし、必要に応じてトリガします。

チケットの割り当てまたはステータス変更に関するアクションは、値が変化すると自動的にトリガされます。これらのアクションをトリガするのはAsset Manager Automated Process Managerではなく、Asset Managerのエージェントです。

エスカレーション処理の有効利用の例

- チケットが割り当てられた場合、メッセージを自動的に発行
- 一定期間経過してもチケットが未割り当ての場合、ヘルプデスク責任者にメッセージを自動的に発行
- チケットがクローズされた場合、ユーザにメッセージを自動的に発行し、受けたサービスの品質の感想を聞く

ヘルプデスクチケットへのエスカレーション処理の自動割り当て

ヘルプデスクチケットを作成すると、Asset Managerはエスカレーション処理への関連付けを自動的に試みます。このプロセスは2つのタイプの情報に基づいて行われます。

- チケットの重大度（チケット詳細の【トラッキング】タブ）

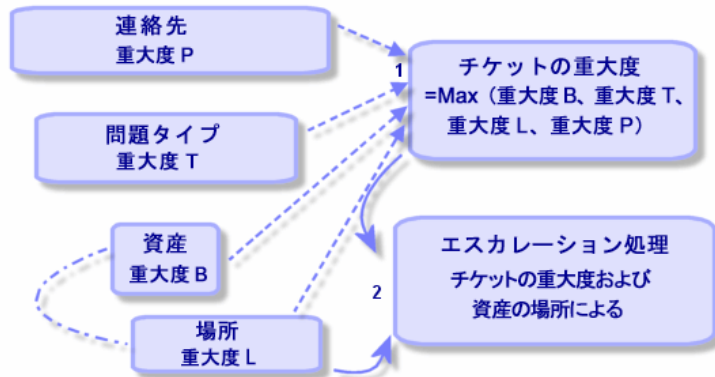
■ チケットに関連付けられている資産の場所

Asset Managerは次のように、最適なエスカレーション処理を提案します。

- 1 Asset Managerは、チケットの重大度に関連付けられているエスカレーション処理を検索します（エスカレーション処理の詳細にある [選択] タブの [重大度] サブタブ）。
- 2 このようにして選択したエスカレーション処理の中から、Asset Managerは資産に「最も近い」場所（同じ場所、親、起点の順）に関連付けられているエスカレーション処理を検索します（エスカレーション処理の詳細にある [選択] タブの [場所] サブタブ）。
- 3 エスカレーション処理が見つからない場合、Asset Managerは最も高い重大度になるまで重大度を1単位ずつ上げながら、最初の2つの手順を再度開始します。
- 4 エスカレーション処理が見つからない場合、Asset Managerは重大度が0になるまで重大度を1単位ずつ下げながら、最初の2つの手順を再度開始します。
- 5 上のいずれかのレベルで複数のエスカレーション処理が見つかった場合、Asset Managerは無作為に1つを選択します。

次の図に、Asset Managerがエスカレーション処理を選択する方法を示します。

図 5.3. エスカレーション処理 - チケットの自動割り当て

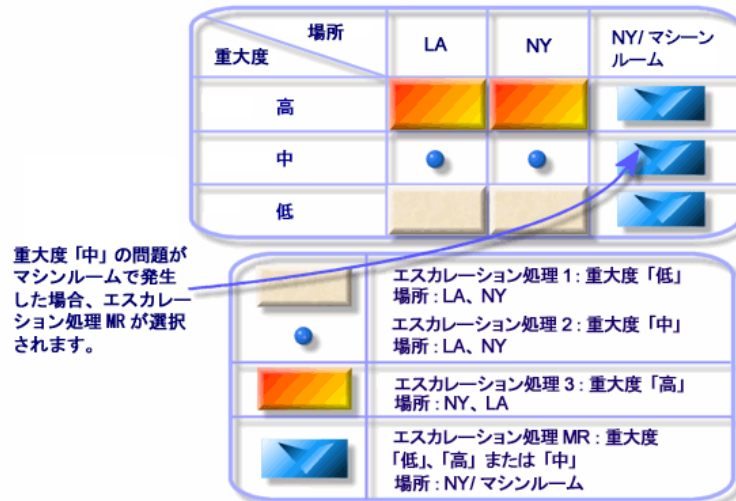


次の例では、4つのエスカレーション処理が定義されています。マシン室の資産について、重大度「中」のチケットをオープンした場合、次のように処理されます。

- 1 Asset Managerは重大度「中」に関連付けられているエスカレーション処理を検索します（エスカレーション処理の詳細の [選択] タブにある [重大度] サブタブ）。「エスカレーション処理2」と「エスカレーション処理MR」の2つがあります。

- 2 この2つのエスカレーション処理から、Asset Managerは資産の場所であるマシン室（エスカレーション処理の詳細の【選択】タブにある【場所】サブタブ）に関連付けられているかどうかを調べます。その結果、「エスカレーション処理MR」が選択されます。

図 5.4. エスカレーション処理 - 場所および重大度の役割



エスカレーション処理の適切な作成

エスカレーション処理を適切に作成するには、組織で発生する状況に最適な組み合わせ（場所、重大度）を特定する必要があります。

それぞれの場所に対応するエスカレーション処理を作成する必要はありません。エスカレーション処理の選択アルゴリズムによって、チケットの正確な場所レベルが見つからない場合は親場所に検索が拡大されるからです。

解決時間

各エスカレーション処理には、その処理に関連付けられているヘルプデスクチケットのクローズの期限が定義されています（エスカレーション処理の詳細の【全般】タブにある【解決時間枠】）。

重要項目:

解決時間にリンクされている期限を計算するときは、エスカレーション処理に関連付けられている業務用カレンダーが考慮され、「解決時間」が時間単位に変換されます。

解決時間を使用して、特定の期限に達したときにトリガされるアラームを定義できます。

特定の期限でトリガされるアラーム

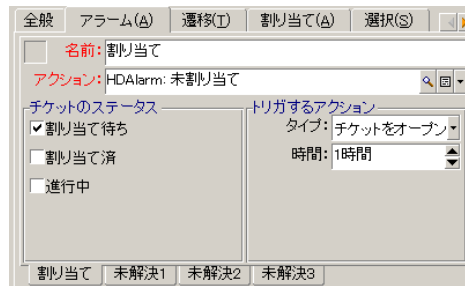
エスカレーション処理の詳細の【アラーム】タブには、トリガされるアラームのリストが表示されます。各アラームの説明はサブタブページにあります。アラームを追加、複製、削除するには、タブを右クリックし、ショートカットメニューから【リンクレコードの追加】、【リンクの削除】をそれぞれ選択します。

作成するアラームの数は任意です。

アラームは調査プログラムであるAsset Manager Automated Process Managerによってモニタされます。

機能の例

図 5.5. アラーム機能 - レコードの例



Asset Manager Automated Process Managerがアラームをチェックしたときに、チケットをオープンしてから5分以上経過しており、チケットが【割り当て待ち】の場合、Asset Manager Automated Process Managerは「HDArm：未割り当て」アクションをトリガします。

タイプと時間

表 5.4. アラーム - タイプおよび時間の例

タイプ	時間	期限の条件
チケットをオープンしてから経過した時間	5分	チケットのオープン（チケット詳細の【オープン日】フィールド（SQL名：dtOpened））から5分以上経過した場合

タイプ	時間	期限の条件
解決時間比	10 %	解決時間（チケット詳細の【オープン日】フィールドと【解決予定期限】フィールドの差）の10 %以上が経過した場合
解決期限前の時間	20分	解決期限（チケット詳細の【解決予定期限】フィールド）までに20分以上ある場合

期限の計算

特定の期限を過ぎた場合にトリガされるアラームを定義し、エスカレーション処理の詳細の【全般】タブで【解決予定期限】を設定する場合、期限の計算方法を理解することが重要です。

カレンダーの適用

エスカレーション処理がカレンダーに関連付けられている場合（エスカレーション処理の【全般】タブ）、経過時間で作業期間（業務日数）が考慮されます。このカレンダーには、【アラーム】タブのアラームをトリガする際に考慮する作業時間が定義されています。

例：

2011年9月23日（木曜日）午後5時にチケットを作成します。

このチケットを、次の値の「チケット未割り当て」アラームを含むエスカレーション処理に関連付けます。

- ステータス：【割り当て待ち】
- タイプ：【チケットをオープンしてから経過した時間】
- 時間：「15分」
- アクション：「アクション1」

エスカレーション処理を、2011年9月23日（木曜日）と9月24日（金曜日）の午前9時から午後5時5分までが作業時間として指定されているカレンダーに関連付けます。

2011年9月24日午前9時10分にチケットが【割り当て待ち】である場合、「チケット未割り当て」アラームによって「アクション1」がトリガされます。

時間（制限時間）の時間単位への変換

期限を計算するとき、時間（制限時間）は時間単位に変換されます。

例：

2011年5月10日（月曜日）午後12時に、ヘルプデスクチケットを作成します。

このチケットを、次の値の「チケット未クローズ」アラームを含むエスカレーション処理に関連付けます。

- ステータス：【進行中】
- タイプ：【解決時間比】
- 時間：「100 %」
- アクション：「Action2」

エスカレーション処理の「エスカレーション時間」を2日間に設定し、エスカレーション処理を、2011年のすべての月曜、火曜、水曜、木曜、金曜が作業時間とされ、2011年のすべての土曜日と日曜日が作業時間外として指定されているカレンダーに関連付けます。

期限を計算するとき、2日間は48時間（5業務日と3時間）に相当します。したがって、チケットが【進行中】である場合、2011年5月17日（月曜日）午後3時に、「チケット未クローズ」アラームによって「アクション2」がトリガされます。

チケットのステータスが変わったときにトリガされるアクション

チケットのステータスが変わったときにトリガされるアクションのリストは、エスカレーション処理の詳細の【遷移】タブに表示されます。

チケット詳細の【作成】または【変更】をクリックするなどしてチケットのステータス変更を承認すると、アクションのテストとトリガが実行されます。アクションをトリガするには、【ステータス】フィールド（SQL名：Status）の値はデータベースに格納されている値と異なっている必要があります。

アクションの作成は、アクションテーブルで行う必要があります。

注意:

これらのアクションをトリガするのはAsset Manager Automated Process Managerではなく、Asset Managerのエージェントです。

チケットの割り当てが変わったときにトリガされるアクション

チケットの割り当てが変わったときにトリガされるアクションのリストは、エスカレーション処理の詳細の【割り当て】タブに表示されます。

関連するゾーンは2つあります。

- チケットの割り当て先となる担当者の場合：チケット詳細の【トラッキング】タブにある【割り当て済】フィールド（SQL名：Assignee）
- チケットの割り当て先となるグループの場合：チケット詳細の【トラッキング】タブにある【グループ】フィールド（SQL名：EmplGroup）

いずれの場合も、次の区別があります。

- 割り当て：チケットに新しい担当者またはグループを割り当てること
- 割り当て解除：担当者またはグループから割り当てを削除すること

警告:

チケット詳細の【割り当て済】または【グループ】フィールドで既に値が入力されており、新しい値に置き換えると、割り当て解除した後に割り当てたと見なされます。

チケットの再割り当ては、割り当て解除してから再度割り当てるのと同様です。

チケット詳細の【選択】または【変更】をクリックするなどして割り当ての変更を承認すると、アクションのテストとトリガが実行されます。アクションをトリガするには、【割り当て済】または【グループ】フィールドの値がデータベースに格納されている値とは異なっている必要があります。これは、最初の割り当て、割り当て解除、再割り当てに当てはまります。

アクションの作成は、アクションテーブルで行う必要があります。




 **注意:**

チケットの（再）割り当てにリンクされているこれらのアクションをトリガするのはAsset Manager Automated Process Managerではなく、Asset Managerのエージェントです。

チケットにエスカレーション処理を自動的に割り当てるときに考慮される要素

チケットにエスカレーション処理を自動的に割り当てるとき、Asset Managerが考慮する要素のリストは、エスカレーション処理の詳細画面の【選択】タブに表示されます。

このタブのサブタブで、重大度と場所を任意のエスカレーション処理に関連付けます。

エスカレーション処理に関連付けられている場所または重大度を追加、削除、表示、変更するには、適切なサブタブに移動して、、、の各ボタンを使用します。

ナレッジベース

この章では、ナレッジベースの使用法と管理方法について説明します。ナレッジベースにアクセスするには、【資産ライフサイクル/ヘルプデスク/ナレッジベース】メニューを使用します。

ナレッジベースとは、問題とその解決策を説明するファイルグループです。

これらのファイルにより、発生した問題をより容易に解決できます。新しい問題と解決策が見つかった場合は、ナレッジベースに追加します。

各ナレッジファイルは意思決定ツリーのエントリポイントに関連付けることができます。したがって、コールを受けた場合は、意思決定ツリーを移動することで、応答ウィザードによって意思決定ツリーの選択したノードやサブノードの関連するナレッジファイルが提案されます。

ナレッジファイルの例：

- 説明：モニタをオンにしても、画面に何も表示されません。

- 解決策：モニタとPCの間のケーブルを接続してください。

ナレッジベースエントリの表示


ナレッジベースのファイルは、完全なリストから参照できるようにはなっていません。

ただし、コール対応中、またはヘルプデスクチケットの解決時に、意思決定ツリーでノードを選択すると、**Asset Manager**により、そのノードにリンクされているナレッジベースエントリのリストが表示されます。コールを解決するために選択したナレッジベースエントリは、ヘルプデスクチケット詳細の **【クローズ】** タブに表示されます。

問題タイプによるナレッジベースエントリの分類

【問題タイプ】 フィールド (SQL名: **ProblemClass**) では、問題タイプに関連付けることで、ナレッジベースエントリを分類できます。

分類により、問題解決プロセスが容易になります。

具体的には、コールを受けているとき、またはチケット詳細から  **解決** をクリックすると、チケットの問題タイプ (チケット詳細の **【全般】** タブにある **【タイプ】** フィールド (SQL名: **ProblemClass**)) に対応するナレッジファイルのみが表示されます。

ナレッジベースエントリの管理

【識別子】 (SQL名: **Code**) では、外部ナレッジベースとの照合作業を行うために、固有のナレッジベースエントリを割り当てることができます。この識別子を2つのデータベースの照合更新キーとして使用します。

意思決定ツリー

このセクションでは、**Asset Manager**で意思決定ツリーを使用する方法について説明します。意思決定ツリーにアクセスするには、**【資産ライフサイクル/ヘルプデスク/意思決定ツリー】** メニューを使用します。

意思決定ツリーにより、手順を追って状況を分析し、発生した問題の最適な解決策を見つけ出すことができます。

意思決定ツリーを参照しながら、問題と考えられる解決策を説明する定義済みのシーケンスの中で、それぞれの論理ステップを承認します。各ステップでは、質問の中から問題を特定する必要があります。提案された対応を承認すると、問題を承認することになり、さらに新しい質問が表示されます。これを問題を明確に特定できるまで続けます。問題が特定されると、解決策が提案されます。

問題タイプは意思決定ツリーのエントリポイントを指していることがあります。したがって、コールを受けた場合、その問題タイプを特定すれば、手順を追った解決に積極的に活用できる可能性があります。


 **注意:**

意思決定ツリーにはそれぞれ独自のバーコードラベルがあります。デフォルトでは、このラベルはAsset Managerカウンタを使うスクリプトによって定義されます。スクリプトを変更して、バーコードの付け方を変更することもできます。

意思決定ツリーの概要

はじめに

意思決定ツリーを使用する状況は2つあります。

- コールを受けているとき：問題タイプを選択し、**【説明】** フィールドにカーソルを合わせると、応答ウィザードで問題タイプに関連付けられている意思決定ツリーのノードが自動的に表示されます。
- チケット詳細から：問題タイプを選択した後、 ボタンをクリックします。ウィンドウが表示され、意思決定ツリーを使用できます。

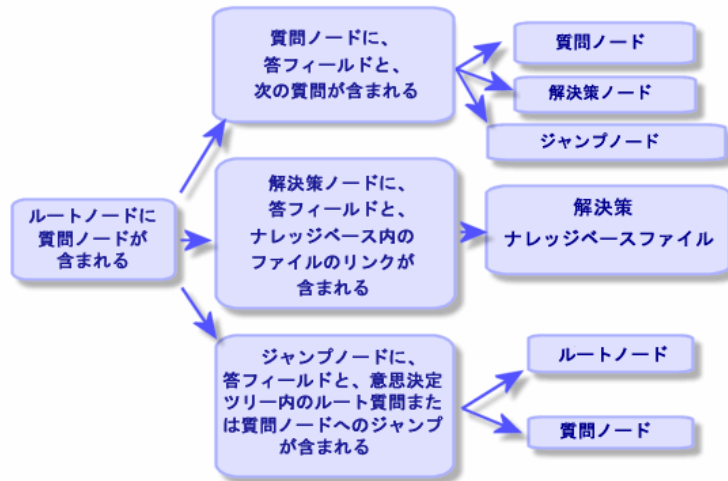
【資産ライフサイクル／ヘルプデスク／意思決定ツリー】 メニューを使用して表示したノードのリストでは、ノードの整理はできませんが、問題を解決することはできません。

ノードには次のタイプがあります。

- **起点**：起点の質問
- **質問**：答と質問
- **解決策**：解決策を含む回答
- **ジャンプ**：回答とジャンプ

ノードは論理的に編成されています。基礎となっている論理を尊重することが重要です。

図 5.6. 意思決定ツリー - ノードタイプ間の論理リンク



各ノードは特定の役割を果たしています。

起点ノード

これらのノードは意思決定ツリーの開始可能な点として使用され、質問形式となります。起点ノードは、次のいずれかのノードにつながっています。

- 質問
- 解決策
- ジャンプ

質問ノード

これらのノードは、**起点ノード**または別の**質問ノード**に対して考えられる答の1つに対応しており、新しい質問を含んでいます。

質問ノードは、次のいずれかのタイプのノードにつながっています。

- 質問
- 解決策
- ジャンプ

解決策ノード

これらのノードは、**起点ノード**または**質問ノード**に対して考えられる答の1つに対応しています。

解決策ノードは、ナレッジベースから取得した解決策につながっています。

ジャンプノード

これらのノードは、**起点ノード**または**質問ノード**に対して考えられる答の1つに対応しています。

ジャンプノードは、意思決定ツリーで次のタイプの別のノードにつながっていません。

- 起点
- 質問

これらは、意思決定ツリーの別のブランチで既に進展があったものと同じ状況が発生した場合に使用します。情報の不要な重複を避けることができます。

意思決定ツリーの例：

図 5.7. 意思決定ツリー - 例

タイプ	質問文	答	
+	画面は完全にブラックですか?	起点	
+	コンピュータのランプは点灯していますか?	起点	
+	コンピュータは起動しますか?	起点	
+	オペレーティングシステムに関連する問題...	起点	
+	ディスプレイの問題ですか?	起点	
-	ランプは点灯していますか?	起点	
-	解決策	いいえ	
+	質問	はい	
-	解決策	接続エラー	
+	質問	PCとプリンタの接続ケーブルを点検してく...	オンライン
-	解決策	解決	解決
-	解決策	解決策	改善なし
+	解決策	解決策	紙詰まり
+	解決策	解決策	トナー切れ
-	ネットワーク接続時のエラーメッセージは何...	起点	
+	質問	パスワードを入力する前に大文字/小文字...	無効なパスワード
-	解決策	解決策	はい
-	解決策	解決策	いいえ

問題タイプと意思決定ツリーのリンク

問題タイプは、意思決定ツリーの**起点**または**質問ノード**に関連付けることができます。

そのため、（コールを受けているとき、またはチケット詳細から）意思決定ツリーを起動すると、選択した問題タイプに関連付けられている質問が **Asset Manager** によって直接表示されます。意思決定ツリーを起点から移動する必要はありません。

1つの意思決定ツリーの質問が複数の問題タイプに関連付けられていることもあります。




1つの問題タイプは1つのノードにのみ関連付けられます。




意思決定ツリーの作成

意思決定ツリーを作成するには、まず【**起点**】タイプのノードを定義します。これらのノードは意思決定ツリーの開始可能な点として使用され、質問形式となります。

これらの**起点ノード**の【**答**】タブで、起点質問に対して考えられる回答をすべて入力します。ノードには次のタイプがあります。

- **質問**：これらのノードは、**起点ノード**または**質問ノード**の質問に対して考えられる答です。別の質問も含んでいます。
- **解決策**：これらのノードは、**起点ノード**または別の**質問ノード**に対して考えられる答の1つです。解決策ノードは、ナレッジベースから取得した別の解決策につながっています。
- **ジャンプ**：これらのノードは、**起点ノード**または**質問ノード**に対して考えられる答の1つです。ジャンプノードは、意思決定ツリーで次のタイプの別のノード（【**起点**】または【**質問**】タイプ）につながっています。これらは、意思決定ツリーの別のブランチで既に進展があったものと同じ状況が発生した場合に使用します。情報の不要な重複を避けることができます。

ノードを追加、削除、表示、変更するには、、、の各ボタンを使用します。また、次のボタンも使用できます。


-  **質問**：質問ノードを追加
-  **解決**：解決策ノードを追加
-  **ジャンプ**：ジャンプノードを追加

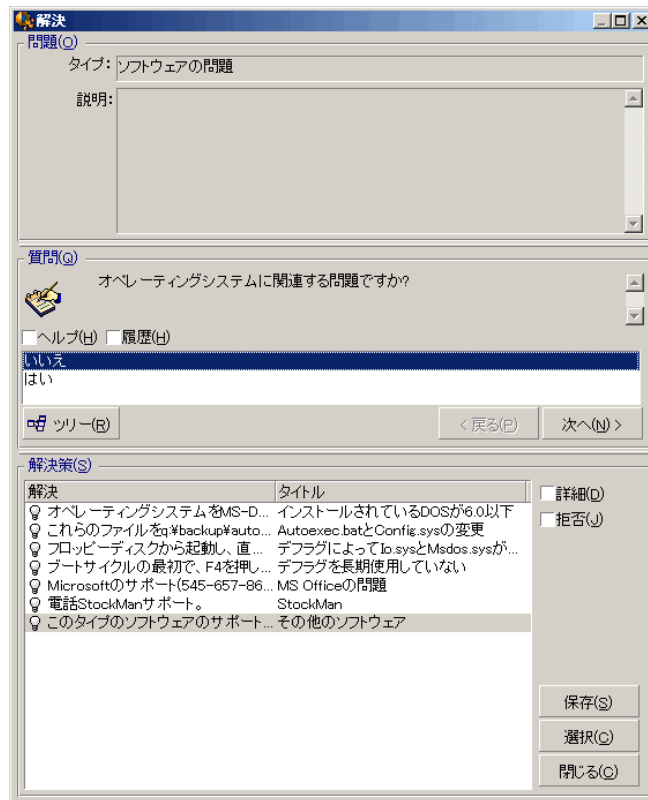
起点ノードを詳細に作成した後、【**質問**】タイプのノードの説明を入力します。作成した**質問ノード**に対して考えられる答をすべて入力します。この入力、次の**質問タブ**の【**答**】サブタブで行います。

意思決定ツリーを使用した問題の解決

意思決定ツリーは、ノードリストから直接使用するのではなく、解決画面から使用します。解決画面を起動する状況は次の2つです。

- コールを受けているとき：問題タイプを選択し、【**説明**】フィールドにカーソルを合わせると、応答ウィザードで問題タイプに関連付けられている意思決定ツリーのノードが自動的に表示されます。


- チケット詳細から：問題タイプを選択した後、 ボタンをクリックします。ウィンドウが表示され、意思決定ツリーを使用できます。

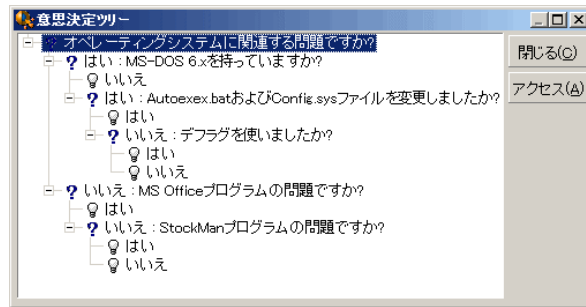


質問

質問枠には、選択した問題タイプに関連付けられている意思決定ツリーのノードが表示されます（問題タイプはあらかじめノードに関連付けられている必要があります）。質問がこのノードに関連付けられている場合、応答ウィザードで答の選択肢が提案されます。適切な答をダブルクリックすると、意思決定ツリーで先に進みます。また、答があるゾーンを有効にすることもできます（いずれかの答を選択し、選択する答の行番号を入力します）。[次へ] ボタンでも同じ効果があります。ツリーで前に戻るには、[戻る] ボタンを使用します。問題タイプに関連付けられている開始ノードよりも前に戻ることはできません。

ツリーボタン

 ツリーボタンでは、意思決定ツリーが表示され、問題タイプに関連付けられているノードにカーソルが置かれます。



ツリー内のノードを選択して **【アクセス】** ボタンをクリックすると、使用するブランチの開始ノードに移動します。この移動方法は、任意のときにブランチ全体を通して移動するのを避けるために必要です。

【ヘルプ】 チェックボックス

このチェックボックスをオンにすると、質問の後ろの括弧内に、質問の詳細にある **【説明】** タブの内容が表示されます（意思決定ツリーに説明を既に入力している場合）。

【履歴】 チェックボックス

このチェックボックスをオンにすると、意思決定ツリーで既に回答した一連の質問のリストが表示されます。

解決策

意思決定ツリーのブランチでノードに関連付けられているナレッジベースファイルのリストは、ヘルプ枠の **【解決策】** フレームに表示されます。

【詳細】 チェックボックス


このチェックボックスをオンにすると、選択した解決策の詳細が表示されます（**【説明】** フィールド（SQL名：Description）および **【解決】** フィールド（SQL名：Solution））。

【拒否】 チェックボックス

このチェックボックスをオンにすると、ツリーでのパスが原因で排除されている解決策を含め、開始ノード以降のすべての解決策が表示されます。

【保存】 ボタン

意思決定ツリーの現在の場所を保存し、解決画面を閉じます。

- 1 質問と答はすべて、チケットの【説明】フィールド (SQL名: Description) に保存されます。現在の質問が保存されるため、チケット詳細で  ボタンをクリックすると、この質問から意思決定ツリーを直接使用できます。
- 2 コールを受けているときに新しいヘルプデスクチケットを作成すると、ステータスが【割り当て待ち】、【割り当て済】、【進行中】のチケットが作成されてコールが終了します。チケット番号は応答画面のタイトルバーに表示されます。チケットを探すには、【資産ライフサイクル/ヘルプデスク/ヘルプデスクチケット】ナビゲーションリンクを使用します。

【選択】 ボタン

解決画面を閉じ、チケットを選択した解決策ファイルにリンクします。

- 1 質問と答はすべて、チケット詳細に保存されます (【クローズ】タブの【解決】フィールド (SQL名: Solution))。
- 2 解決策の識別子と短い説明は、チケット詳細の【クローズ】タブにある【診断】フィールド (SQL名: StandardSol) にコピーされます。
- 3 チケットのステータスは【クローズ済】に設定され、クローズ日はチケット詳細の【クローズ】タブに表示されます。
- 4 コールを受けているときに新しいヘルプデスクチケットを作成すると、チケットが作成されてコールが終了します。チケット番号は応答画面のタイトルバーに表示されます。チケットを探すには、【資産ライフサイクル/ヘルプデスク/ヘルプデスクチケット】ナビゲーションリンクを使用します。

トラッキングツール

この章では、ヘルプデスクチケットをトラッキングするためのさまざまなツールについて説明します。

コントロールパネル

この章では、Asset Managerのヘルプデスクコントロールパネルの使用方法について説明します。コントロールパネルにアクセスするには、【資産ライフサイクル/ヘルプデスク/コントロールパネル】メニューを使用します。

コントロールパネルの概要

コントロールパネルの主な機能は、処理中のヘルプデスクチケット (【ステータス】フィールド (SQL名: seStatus) が【クローズ済】でも【クローズ済および検証済】でもないもの) のサマリレポートを表示することです。

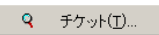
ただし、すべての従業員に同じサマリレポートが表示されるわけではありません。これは、コントロールパネルでは、データベースにログインしている従業員によって、考慮されるヘルプデスクチケットが異なるためです。

- **Asset Manager**の管理者またはヘルプデスク管理者：コントロールパネルでは、すべてのグループ、ヘルプデスク技術者に割り当てられているすべてのチケットと、未割り当てのチケットが考慮されます。
- **グループ責任者**：コントロールパネルでは、その責任者のグループ（チケット詳細の【**グループ**】フィールド）に割り当てられているチケットと、その責任者のグループのメンバーである技術者に割り当てられているチケット（チケット詳細の【**割り当て済**】フィールド（SQL名：Assignee）が考慮されます。
- **サポート技術者**：コントロールパネルでは、チケット担当者である技術者に割り当てられているすべてのチケット（チケット詳細の【**割り当て済**】フィールド）と、そのグループで現在割り当てられていないチケットが考慮されます。

結果を表示するため、**Asset Manager**はコントロールパネルの起動または更新の日時とチケット詳細の【**解決予定期限**】フィールド（SQL名：dtResolLimit）を比較します。たとえば、【<2h】列には、解決予定期限が1～2時間以内に迫っているチケットの数が表示されます。

コントロールパネルを更新するには、【**ウィンドウ／更新**】メニューまたは【F5】キーを使用します。

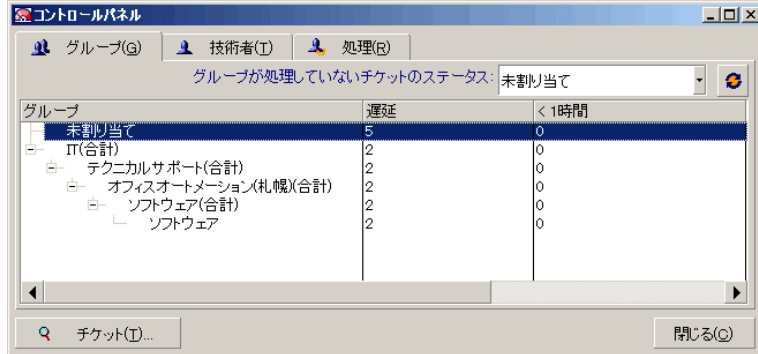
コントロールパネルに番号が表示されているチケットにアクセスする方法は複数あります。

- 行全体に対応するチケットのリストと詳細を表示するには：
 - 1 行を選択して、 ボタンをクリックします。
 - 2 または、行のタイトル（行の左側）をダブルクリックします。
- セルに対応するチケットのリストと詳細を表示するには：
 - 1 セルをダブルクリックします。

グループごとのチケットのトラッキング

コントロールパネルの【**グループ**】タブが表示されるのは、データベースにログインしている従業員が**Asset Manager**の管理者、ヘルプデスクの管理者、ヘルプデスクグループの責任者のいずれかである場合のみです。

グループごとにチケットをトラッキングできます。



[グループ] 列：

- [グループ] 列には、ヘルプデスクグループのツリーが階層構造で表示されます。
- 親グループに関連付けられているヘルプデスクチケットの数には、そのサブグループに関連付けられているチケットの数も含まれます。混乱を避けるため、親グループの名前の末尾には「(合計)」という単語が付いています。同じ名前の擬似サブグループにより、親グループのみに関連付けられているチケットの数を表示できます。
- この擬似サブグループは、次の場合のみ表示されます。
 - このグループに対して [割り当て可能] ボックス (SQL名 : bAssignable) がオンになっている場合
 - [割り当て可能] ボックス (SQL名 : bAssignable) がオフになる前に、ヘルプデスクチケットがこのグループに割り当てられていた場合

[グループが処理していないチケットのステータス:] フィルタ

このフィルタにより、ステータスに基づいてチケットを選択できます。

- [未割り当て] : チケット担当者に割り当てられていないチケット
- [割り当て済] : チケット担当者に割り当てられているチケット
- [すべて] : 割り当て済み、その他のすべてのチケット

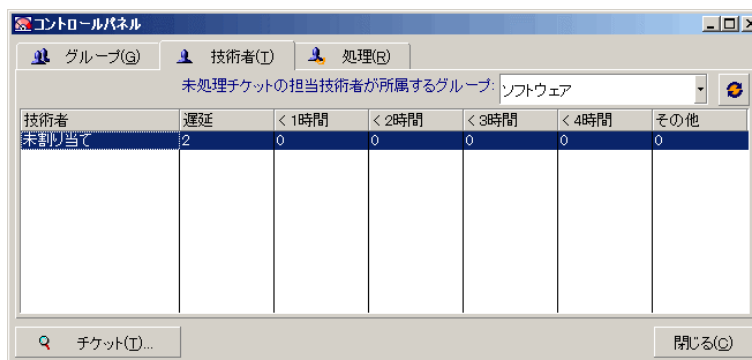
[< x (x未満)] 列

[< x (x未満)] 列には、指定した時間内に解決する必要があるオープンチケットの数が表示されます。

技術者ごとのヘルプデスクチケットのトラッキング

コントロールパネルの【技術者】タブが表示されるのは、データベースにログインしている従業員がAsset Managerの管理者、ヘルプデスクの管理者、ヘルプデスクグループの責任者のいずれかである場合のみです。

技術者ごとにチケットをトラッキングできます。



技術者	遅延	< 1時間	< 2時間	< 3時間	< 4時間	その他
未割り当て	2	0	0	0	0	0

【未処理チケットの担当技術者が所属するグループ:】 フィルタ

このフィルタにより、属するグループに基づいて技術者を選択できます。

【< x (x未満)】 列

【< x (x未満)】 列には、指定した時間内に解決する必要があるオープンチケットの数が表示されます。

処理対象のチケット

コントロールパネルの【処理中】タブが表示されるのは、データベースにログインしている従業員がヘルプデスクグループのメンバーである場合のみです。

自分に割り当てられているチケットの追跡に役立ちます。



割り当てられたチケット

データベースにログインしているヘルプデスク技術者に割り当てられているすべてのチケットが表示されます。

技術者が未割り当てのチケット

技術者が属するグループに割り当てられているが、現在チケット担当者に割り当てられていないすべてのチケットが表示されます。

[< x (x未満)] 列

[< x (x未満)] 列には、指定した時間内に解決する必要があるオープンチケットの数が表示されます。

統計テーブル

統計テーブルにアクセスするには、[資産ライフサイクル/ヘルプデスク/統計] メニューを使用します。

統計テーブルには、ヘルプデスクチームの特定の期間のアクティビティのサマリレポートがあります。このテーブルにアクセスできるのは、ヘルプデスクグループの責任者、ヘルプデスクの管理者、Asset Managerの管理者です。

統計テーブルでは、ヘルプデスクチケットの進行状況に関する統計が計算されます。各タブに、グループごと、問題タイプごと、技術者ごとの3つのビューがあります。

[グループ] 列

- [グループ] 列には、ヘルプデスクグループのツリーが階層構造で表示されます。

- 親グループに関連付けられているヘルプデスクチケットの数には、そのサブグループに関連付けられているチケットの数も含まれます。混乱を避けるため、親グループの名前の末尾には「(合計)」という単語が付いています。同じ名前の擬似サブグループにより、親グループのみに関連付けられているチケットの数を表示できます。
- この擬似サブグループは、次の場合のみ表示されます。
 - このグループに対して【割り当て可能】ボックス (SQL名 : bAssignable) がオンになっている場合
 - 【割り当て可能】ボックス (SQL名 : bAssignable) がオフになる前に、ヘルプデスクチケットがこのグループに割り当てられていた場合

統計テーブルのフィルタ

統計テーブルの上部にあるフィルタでは、オープン日に基づいてチケットを選択できます。たとえば、前月中にオープンしたすべてのチケットを表示することが可能です。

開始日 ... 終了日

分析する期間の開始日と終了日を選択します。これらの日付は期間に含まれません。

【進行中】列

Asset Managerにより、【ステータス】フィールド (SQL名 : seStatus) が【クローズ済】でも【クローズ済および検証済】でもないチケットが表示されます。



警告:

I 【進行中】列では、フィルタによって指定した期間中にオープンしたチケットのみがカウントされます。この期間より前にオープンしたチケットは考慮されません。

【完了】列

Asset Managerにより、【ステータス】フィールドが【クローズ済】でも【クローズ済および検証済】でもないチケットが表示されます。

【グループ】タブの【未割り当て】行

グループに割り当てられていないヘルプデスクチケットがあります。


【技術者】タブの【未割り当て】行


チケット担当者に割り当てられていないヘルプデスクチケットがあります。

グラフの色の変更

【編集／オプション】メニューの【ヘルプデスク】グループを使用してグラフの色を変更できます。

統計テーブルの更新

テーブルをすぐに更新するには、【ウィンドウ／更新】メニュー、【F5】キー、 ボタンのいずれかを使用します。

画面更新プロセスを自動化するには、 ボタンを右クリックして【設定】を選択します。【間隔】チェックボックスをオンにして、テーブルの更新頻度を指定します。

チケットトラッキングコンソール

【資産ライフサイクル／ヘルプデスク／チケットのトラッキング】メニューでは、ヘルプデスクチケットの統計の概要をグラフィック表示できます。

次の図の表示が可能です。

- ステータスごとのヘルプデスクチケット
- グループごとのヘルプデスクチケット
- 重大度ごとのオープンヘルプデスクチケット
- 場所ごとのオープンヘルプデスクチケット

これらのズは1分間隔で更新されます。

リファレンス

ツールバーのアイコン（ヘルプデスク）

ツールバーに表示されるアイコンの中には、ヘルプデスク機能に固有のものがいくつかあります。

アイコンのリストを表示して、ツールバーに追加するには：

- 1 【ツール／ツールバーのカスタマイズ】メニューを選択します。
- 2 【ツール】タブを選択します。
- 3 【カテゴリ】リストで【ヘルプデスク】を選択します。

ツールバーのカスタマイズの詳細については、『**Tailoring**』ガイドの

「**Customizing client computers**」、**「Customizing a client workstation**」の章、「**Customizing the toolbar**」のセクションを参照してください。

インタフェースのオプション（ヘルプデスク）

インタフェースのオプションの中には、ヘルプデスク機能に固有のものがいくつかあります。

オプションを表示、変更するには：

- 1 [編集/オプション] メニューを選択します。
- 2 [ヘルプデスク] ノードを展開します。

2つの外部結合をサポートしているDBMS

ヘルプデスクグループの自動選択では、DBMSが2つの外部結合をサポートしている場合のみ、契約が考慮されます。

これは次の場合に当てはまります。

- DB2 UDB
- Oracle Database Server

6 ビジネスサービス

Asset Managerにおけるビジネスサービスとは、ユーザ向けのグローバルなサービス展開の枠組みの中で、クライアントとリソースをリンクさせるキーとなる関係のすべてを指します（例えば、ITアプリケーション、ネットワークシステム）。リソースとクライアントは、さまざまな関係タイプによって関連付けられたポートフォリオ品目です。リソースはクライアントに対してビジネスサービスの展開に貢献する固有のサービスを提供しています。

サービスをビジネスサービスとして管理することにより、ユーザはクライアントとリソース間の複雑な関係を把握し、展開のコストとビジネスサービスの失敗による影響を評価します。

Asset Managerにより、次のことができます。

- ビジネスサービスに関連するクライアント-リソース関係を作成します。
- ビジネスサービスのリソースによるダウンタイムを管理し、その影響を分析します。
- ビジネスサービスの展開に関連するコストを算出します。

クライアント-リソース関係

クライアント-リソース関係は、ビジネスサービスの主たるコンポーネントです。ビジネスサービスの展開に関連するさまざまなポートフォリオ品目と、それらをリンクさせるさまざまな関係のタイプについて分かりやすく示します。クライアント-リソース関係は、ビジネスサービスの展開に関わるコストを分析し予測するために重要な情報を示します。

クライアントとそのリソースは、関係タイプ（関係タイプは、リソースによって提供されたサービスをクライアントが使用する方法）によって関連付けられます。

例：

- **【接続先】**：アプリケーション（クライアント）とそのデータベース（リソース）を関連付けるのに使います。
- **【IT機器の使用】**：アプリケーション（クライアント）とそのホストコンピュータ（リソース）を関連付けるのに使います。
- **【ホスト共有アプリケーション】**：共有するWebアプリケーションをホストするWebサーバ（クライアント）を関連付けるのに使います。

クライアントとリソースは、さまざまな方法で関連付けることができます。

- 1リソースに対して1クライアント
- 複数リソースに対して1クライアント
- 1リソースに対して複数クライアント
- 複数リソースに対して複数クライアント

ビジネスサービスにおけるクライアント-リソース関係のすべてが、「ビジネスサービスの機能的表現」と呼べるものを作り上げています。この表現は、ビジネスサービスを作り上げているクライアント-リソース関係のダイアグラムを作成するため、そして（サービスの展開に関係する）内部要素を外部要素から区別するために使われます。

注意:

Asset Managerでは、ビジネスサービスの展開に関係するクライアントを、エンドユーザクライアント（ビジネスサービスを利用しているクライアント）と明確に区別することはできません。ビジネスサービスに関連付けられたクライアント-リソース関係のクライアントは、ビジネスサービスに対して内部的であると自動的に見なされます。

Asset Managerにおけるビジネスサービスの表現

Asset Managerでは、ビジネスサービスは資産として管理されます。この資産は、ビジネスサービスのクライアント-リソース関係が集中する場所では一般的な要素です。この資産は経費明細を持ち、契約とユーザを関連付けることができます。ビジネスサービスに従事するクライアントとリソースは、ハードウェアまたはソフトウェアタイプのポートフォリオ品目（または資産）です。

Asset Managerでビジネスサービスを表現するには：

- 1 ビジネスサービスを表現する資産を作成します。
- 2 ビジネスサービスに従事するクライアントとリソースを作成します。
- 3 ビジネスサービスのクライアント-リソース関係を作成します。

前提条件：ビジネスサービスの属性とモデル

- ビジネスサービスに関連付けられた属性がAsset Managerに存在しない場合、動作が「ビジネスサービス」である資産を作成できるようにする必要があります。
 - 1 属性を表示します（ナビゲーションバーの【ポートフォリオ管理／資産構成／属性】リンク）。
 - 2 【新規作成】をクリックします。
 - 3 以下の値について、フィールドとリンクに属性の詳細を入力します。

フィールドまたはリンク	値
【全般】タブ	
作成 (seBasis)	ポートフォリオ品目
オーバーフローテーブル (OverflowTbl)	(テーブルなし) または ソフトウェアのインストールまたは使用 (amSoftInstall)
管理条件 (seMgtConstraint)	固有資産タグ
ビジネスサービス (bSystem)	このボックスをチェックします。

- 4 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。
- ビジネスサービスに関連付けられたモデルには、特別な機能はありません。適切な属性に関連付けられているだけだということを確認してください。Asset Managerにこのモデルが存在しない場合、次の操作を行います。
 - 1 モデルを表示します（ナビゲーションバーの【ポートフォリオ管理／資産構成／モデル】リンク）。
 - 2 【新規作成】をクリックします。
 - 3 フィールドとリンクにモデルの詳細を入力します。
 - 4 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

ビジネスサービスを表現する資産を作成する

- 1 資産を表示します（ナビゲーションバーの【資産ライフサイクル／インフラストラクチャ管理／資産】リンク）。
- 2 【新規作成】をクリックします。
- 3 フィールドとリンクに資産の詳細を入力します。

ヒント:

資産のモデルを入力すると、[ビジネスサービス] タブが表示されます（モデルに関連付けられた属性の詳細で [ビジネスサービス] の動作が有効になります）。このタブは、資産によって表されたビジネスサービスのために定義されたクライアント-リソース関係を表示します。

- 4 **【作成】**（Windowsクライアント）または**【保存】**（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

ビジネスサービスに従事するクライアントとリソースを作成する

ビジネスサービスのクライアントとリソースは、ポートフォリオ品目（または資産）です。これはすでに要素としてAsset Managerに保存されている可能性があります。保存されていない場合は、作成してください。▶ [ポートフォリオ品目 \[P. 27\]](#)

注意:

ビジネスサービスのリソースは、資産として定義する必要があります。アプリケーションには属性が必要であり、それにより固有資産タブを持つソフトウェアインストールとして管理ができます。これにより、以下を実行することができます。

- 経費明細を関連付ける
- 障害の発生時にダウンタイムを管理する▶ [ビジネスサービスのリソースのダウンタイム \[P. 193\]](#)
- ビジネスサービスのTCOを計算する際に、すべてのコストを考慮に入れる▶ [ビジネスサービスのTCO \[P. 198\]](#)

ビジネスサービス用のクライアント-リソース関係を作成する

必要に応じてクライアント-リソース関係を作ることができ、ビジネスサービスの展開を構成する交換を適切に記述できます。

- クライアント-リソース関係を、コンテキストに適合した明確な方法で定義します。
- 関係タイプの名称には、簡潔で明確なものを使用します。

ベストプラクティスの例

- ポートフォリオ品目、リソースのクライアントは、他のクライアントのリソースとなることもできます。
- ビジネスサービスに従事するアプリケーションは、インストールされたホストハードウェア（サーバ、PC）に常に関連付けられている必要があります。

このクライアント-リソース関係では、アプリケーションはクライアントであり、そのホストはリソースです。ホストは、ビジネスサービスのフルリソースと見なすことができます。これは、次の理由で重要です。

- サーバのダウンタイムを管理する方が、サーバ上でホストされているアプリケーションのダウンタイムを管理するよりも容易です。アプリケーションがダウンする場合、そのホストはダウンしません。もしホストがダウンすれば、アプリケーションもまたダウンします。
- 財務のインパクトは、アプリケーションをホスティングしているハードウェアが1つのビジネスサービス専用であるか、または複数のビジネスサービスによって使用されているかによって異なります。専用のサーバでは、すべてのハードウェア、ソフトウェアライセンスおよびメンテナンスコストはサーバに直接に賦課されます。これにより、ビジネスサービスの総費用の評価が簡略化します。その他すべてケースにおいて、コストはさまざまなビジネスサービスとの関わり方によって、サーバに結びついたクライアントとリソースに分配されます。
- リソースとそのクライアントを、同じホストハードウェアでホスティングする場合もあります。

クライアント-リソース関係のタイプを作成する

- 1 クライアント-リソース関係のタイプを表示します（ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/クライアント-リソース関係のタイプ] リンク）。
- 2 [新規作成] をクリックします。
- 3 フィールドとリンクに関係するタイプの詳細を入力します。
 - [ダウンタイムのインパクト]（pClientImpact）：そのクライアントにおける、リソースのダウンタイムがもたらすインパクトの評価。
 - [財務のインパクトの計算方法]（seFinImpactCalc）：ビジネスサービスのレベルで、リソースのTCOの再配分に使用する計算方法。

重要項目:

クライアント-リソース関係タイプの詳細に関するさまざまなフィールドとリンクの背後にあるロジックを理解することは重要です（[使用可能な代替リソース]（seFailOver）、[デフォルトでは1リソースを定義できます]（bDefault）、および[1クライアントにつき1単一リソース]（bResourceUnicity）フィールドも参照してください）。ビジネスサービスの内部で関連するクライアント-リソース関係は複雑で、技術的（パフォーマンス）および/または財務的（コスト）の面で影響を及ぼす自動メカニズムを作り上げます。詳細については、Asset Managerのフィールドとリンクの状況依存ヘルプを参照してください（フィールドまたはリンク上で、キーボードの [Shift+F1] キーを押します。）。

- 4 **【作成】**（Windowsクライアント）または**【保存】**（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

クライアント-リソース関係を作成する

方法1：[クライアント-リソース関係を作成...] ウィザードから作成する

- 1 [クライアント-リソース関係を作成...]（sysCreateClientsResource）ウィザードを実行して入力します（[資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/ユーザのアクション/クライアント-リソース関係を作成...] ブラウザリンク）。
- 2 このウィザードにより、1回の操作でリソースを1つ以上のクライアントにリンクして、関連付けられたクライアント-リソース関係を作成できます。
また、各クライアント-リソース関係に対してパラメータを定義できます。

方法2：クライアント-リソース関係画面から作成する

- 1 クライアント-リソース関係を表示します（ナビゲーションバーの[資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/クライアント-リソース関係] リンク）。
- 2 **【新規作成】**をクリックします。
- 3 フィールドとリンクにクライアント-リソース関係の詳細を入力します。
- 4 **【作成】**（Windowsクライアント）または**【保存】**（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

クライアント-リソース関係を表示する

ビジネスサービスに関連付けられたクライアント-リソース関係を表示するには、次の手順に従います。

- ビジネスサービスを表す資産の詳細（ナビゲーションバーの[資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/資産] リンク）から、[ビジネスサービス] タブを選択します。
- クライアント-リソース関係の一覧（ナビゲーションバーの[資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/クライアント-リソース関係] リンク）から。このウィンドウは、すべてのクライアント-リソース関係（ビジネスサービスの枠組みの中で定義されていないものも含む）を表示します。
- ビジネスサービスの一覧（ナビゲーションバーの[資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/ビジネスサービス] リンク）から：ビジネスサービスの詳細画面の[ビジネスサービス] タブで、使用するクライアント-リソース関係のタイプに基づいて、クライアント-リソース関係がグループ化されます。

ビジネスサービスのリソースのダウンタイム

ビジネスサービスのリソースのダウンタイムは、予定済（サーバメンテナンス）または予定外（ネットワーク障害）です。ダウンタイムの長さによって、クライアントに対するリソースの一部または全体が利用不可能になります。これは、ビジネスサービスの全体的なパフォーマンスに影響を与える可能性があります。

リソースのダウンタイム管理にあたって検討すべき情報

ビジネスサービスへの関わりから独立しているリソースは、依存している他のポートフォリオ品目や、ビジネスサービスの機能表現には表れない他のポートフォリオ品目にリンクさせることができます。それらのポートフォリオ品目がビジネスサービスには直接関わっていない場合でも、ビジネスサービスに関わるリソースのためのリソースとしての重要な役割を持っています。

例：アプリケーションをホストしているサーバに接続するためのネットワークスイッチは、ビジネスサービスのためのリソースとして機能しています。スイッチとサーバの関係は、ビジネスサービスのクライアント-リソース関係として表示される必要はありません。

それらの関係は、ビジネスサービスのリソースのダウンタイムを管理する場合に考慮する必要があるかもしれません。それらの関係がビジネスサービスの中で明確に定義されていない場合でも、リソースダウンタイムによる影響を分析するプロセスは、リソースが使用しているポートフォリオ品目についても明らかにする必要があります。そのためには、それらの関係に相当するようなクライアント-リソース関係を、以下の特性で作成する必要があります。

- ビジネスサービスのリソースがクライアントとして機能している
- ビジネスサービスにとって外部的なリソースが依存しているポートフォリオ品目で、リソースとして機能している
- 関係と関連付けられているビジネスサービスは無い

クライアント-リソース関係を作成するには▶ [クライアント-リソース関係を作成する \[P. 192\]](#)。

関係タイプが存在しない場合▶ [クライアント-リソース関係のタイプを作成する \[P. 191\]](#)。

以下を行うと、ビジネスサービスのリソースが依存するポートフォリオ品目のダウンタイムを作成できます。ポートフォリオ品目がビジネスサービスに対して外部的な場合でも、このダウンタイムがビジネスサービス全体に対して与える影響を表示することができます。


ダウンタイムを作成するには▶ [リソースダウンタイムを作成する \[P. 194\]](#)。

ダウンタイムによる影響を表示するには▶ [インパクト分析ウィザード \[P. 196\]](#)

リソースダウンタイムを作成する

方法1：導入作業指示から作成する

作業指示のダウンタイムを指定するには：

- 1 作業指示を表示します（ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/作業指示/作業指示] リンク）。
- 2 ダウンタイムの指定の対象の作業指示を選択します。
- 3 作業指示の詳細画面の [ダウンタイム] タブで、アイコン（Windowsクライアント）または [追加]（Webクライアント）をクリックします。
[作業指示からダウンタイムを作成]（sysWOCreateDownTime）ウィザードが実行されます。
- 4 [資産] フィールドに使用不可能にするリソースを指定して、[作業指示からダウンタイムを作成] ウィザードに入力します。

ヒント:

作成したダウンタイムが [ダウンタイム] のテーブルに表示されます（ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/ダウンタイム] リンク）。

方法2：ダウンタイム画面から作成する

リソースのダウンタイムを作成するには：

- 1 [ダウンタイム] を表示します（ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/ダウンタイム] リンク）。
- 2 [新規作成] をクリックします。
- 3 フィールドとリンクにダウンタイムの詳細を入力します。

ヒント:

リソースは、複数のビジネスサービスと関わる可能性があり、リソースのダウンタイムによるビジネスサービスへの影響については入力する必要はありません。そのダウンタイムは、自動的にすべての適切なビジネスサービスに対して配分されます。

- 4 [作成]（Windowsクライアント）または [保存]（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

リソースダウンタイムのインパクト

リソースのダウンタイムによる影響を測定するために、Asset Managerは2つのフィールドから得られる値を使用します。

- リソースダウンタイムの詳細画面上の [資産の実際の可用性] (pAvail) フィールドの値。
- リソースをそのクライアントへとリンクさせる、関係タイプの詳細における [ダウンタイムのインパクト] (pClientImpact) フィールドの値。

以下は、インパクトを計算するのに使う数式です。

% リソースダウンタイムのインパクト = % 実際のリソースダウンタイム * % 関係タイプへのダウンタイムのインパクト = (100% - % リソースの実際の可用性) * % 関係タイプへのダウンタイムのインパクト

可用性は次のように計算されます。

- リソースのクライアントに対して

% クライアントレベルにおける可用性 = 100% - % リソースダウンタイムの影響

- ビジネスサービスに対して

% ビジネスサービスの可用性 = クライアントレベルの可用性の合計 / 影響を受けるクライアントの数

注意:

- クライアントが複数のリソースダウンタイムの影響を受けるような場合、クライアントレベルにおける可用性の合計は、ダウンしているそれぞれのリソースに対して計算されたすべての可用性の中で最小のものに相当します。
- リソースダウンタイムはクライアントにとって連鎖的です。これは、もしリソースがダウンした場合、関係するクライアントも連鎖的に影響を受けることとなります。ビジネスサービスの可用性は、影響を受けたクライアントで他のクライアントのリソースでないものについてのみ計算されます。

ダウンタイムの影響 : 例

- 1 リソースは60%だけ利用可能です。このリソースをそのクライアントへとリンクする関係タイプは、ダウンタイムの影響を40%と評価しています。
 - リソースダウンタイムの影響は、次の式で求められます： $(100\% - 60\%) * 40\% = 16\%$
 - クライアントレベルにおける可用性は次の式で求められます： $100\% - 16\% = 84\%$
- 2 アプリケーションは2つの異なるデータベースに接続します。**DB1**と**DB2**です。ネットワーク問題により、データベースはそれぞれ40%のみ利用可能です。DB1をそのクライアントへとリンクする関係タイプは、ダウンタイムの影響を100%と評価しています。DB2をそのクライアントへとリンクする関係タイプは、ダウンタイムの影響を80%と評価しています。

- **DB1**のダウンタイムの影響は、次の式で求められます。(100% -40%) * 100% = 60%
- **DB1**のアプリケーションレベルにおける可用性は次の式で求められます。100% - 60% = 40%
- **DB2**のダウンタイムの影響は、次の式で求められます。(100% -40%) * 80% = 48%
- **DB2**のアプリケーションレベルにおける可用性は次の式で求められます。100% -48% = 52%

アプリケーションレベルにおける可用性の合計は、40%です。

- 3 アプリケーションはビジネスサービスとして管理されます。ビジネスサービスには次の関係があります。

データベース（クライアント）は、**Server2** コンピュータハードウェア（リソース）を使用します。

アプリケーション（クライアント）は、**Server1** コンピュータハードウェア（リソース）を使用します。

アプリケーション（クライアント）は、データベース（リソース）に接続します。

「接続先」関係タイプのダウンタイムの影響は90%と評価されます。「コンピュータハードウェアの使用」関係タイプのダウンタイムの影響は95%と推定されます。

一定期間、データベースサーバは20%のみ利用可能です。結果は次のようになります。

- データベースの可用性は24%です。
- データベースのクライアント（アプリケーション）もまた影響を受けます。クライアントレベルにおける可用性は31.6%です。

インパクト分析ウィザード

[ビジネスサービスへのダウンタイムのインパクト...]

(BstImpactAnalysis_Simul) ウィザード (ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/ユーザのアクション/ビジネスサービスへのダウンタイムのインパクト...] リンク) により、与えられた日時のリソースダウンタイムをシミュレーションして、ビジネスサービスとそのリソースの広範囲の可用性を視覚化できます。

ウィザードには以下のものが表示されます。

- 上のフレームには：クライアントレベルの可用性
- 下のフレームには：
 - リソースの可用性。

- リソースが依存しているポートフォリオ品目のダウンタイムと、依存関係と同等なクライアント-リソース関係としてAsset Managerで作成されたポートフォリオ品目のダウンタイム。



警告:

[ビジネスサービスのダウンタイムのインパクト...] (BstImpactAnalysis_Simul) ウィザードは、[ビジネスサービス - ビジネスデータ]の専門分野データの一部分です。ウィザードを使用する前に、このデータのインポートを完了させてください。

▶専門分野データのインポートの例については、『調達』ガイド、「概要」の章、「使用前の準備」のセクションの「既存のデータベースへの専門分野データのインポート」の項を参照してください。

ビジネスサービスにリンクしたコスト

ビジネスサービスに関わるリソースとクライアントのコストに起因する、ビジネスサービスの展開にリンクしたコストです。

- ハードウェア資産の調達
- アプリケーションのインストールと、関連するソフトウェアライセンスの調達
- メンテナンス契約など

これらのコストを評価するには、Asset Managerの調達、契約およびファイナンスモジュールを適切に使用する必要があります。

ライセンスと契約

ライセンスと契約が考慮されるのは、それがビジネスサービスに対して財務的に大きく影響するためです。

例えば、あるライセンスは1つのビジネスサービス専用であるのに対し、ハードウェアリソースに付随するライセンスはビジネスサービスに部分的にのみ関係しています。2種類のケースは区別できます。

- ビジネスサービスリソースとして100%専用のアプリケーションについては、その関連付けられたソフトウェアライセンスを、アプリケーションをホスティングしているハードウェアリソースの従属資産として直接に定義できます。この方法では、資産のTCOの計算において資産とその関連する従属資産を考慮に入れ、ハードウェアリソースの財務的インパクトが100%であると見積もられる場合には、そのソフトウェアライセンスは全額が計算に含まれます。
- ライセンスを受けたアプリケーションをホストするハードウェアリソースが複数のビジネスサービスによって共有される場合、そのライセンスはビジネ

サービスのリソースとして従事するポートフォリオ品目（他のポートフォリオ品目に従属しない項目）として定義できます。このライセンスは、もっぱら財務的な関係によってビジネスサービスに直接関連付けられます。財務のインパクトは100%（クライアント-リソース関係の詳細の【財務のインパクト】（pFinImpact）フィールド）と予測され、技術的なインパクトが0%（クライアント-リソース関係タイプの詳細の【ダウンタイムのインパクト】（pClientImpact）フィールド）と予測されます。

契約のコストは、その契約に関連付けられた資産に対し、選択された配賦方法（契約の詳細の【賃貸料】タブの【賃貸料の比例配分】（seProrateRule）フィールド）を基準として直接に配賦されます。それらの関連付けられた資産は、ビジネスサービスに関わる必要があります。

ビジネスサービスのTCO

ビジネスサービスの総所有コスト（TCO）を以下に示します。

- クライアント-リソース関係の詳細画面（【年間総所有コスト（TCO）】（[amAsset] テーブルの [mAvgYearlyTco] フィールド））
- ビジネスサービス詳細画面の【ROI】タブ（【年間総所有コスト（TCO）】フィールド（mAvgYearlyTco））

計算の合計：

- ビジネスサービス（およびその従属資産）を表す資産のTCO
- ビジネスサービスに関係するリソースのTCO

ビジネスサービスのリソースのTCOの計算は、クライアント-リソース関係の【財務のインパクトの計算方法】（seFinImpactCalc）によって異なります。

- この計算方法を「なし」に設定した場合：ビジネスサービスのリソースのTCO値が使用されます。
- 計算方法を「関係の財務面でのインパクト」に設定した場合：ビジネスサービスのリソースのTCO値に財務のインパクト（クライアント-リソース関係の【財務のインパクト】（pFinImpact）フィールド）の値が乗じられます。

注意:

関係タイプの詳細の【財務のインパクトの計算方法】（seFinImpactCalc）フィールドの値が、【関係の財務面でのインパクト】に設定されている場合、クライアント-リソース関係の【財務のインパクト】（PFinImpact）フィールドのみが表示されます。

- この計算方法を「均一に細分化」に設定した場合：ビジネスサービスのリソースのTCO値に次の値が乗じられます。

$$\frac{[1-I]}{N}$$

ここで、

- Iは、クライアント-リソース関係の財務のインパクトの計算が「**関係の財務面でのインパクト**」に設定されているリソースに対する財務のインパクトの合計を表します。
- Nは、クライアント-リソース関係の財務のインパクトの計算方法が「**均一に細分化**」に設定されているリソースの数量を表します。

この処理は、リソースが何度か使用されていても、**それぞれのクライアント-リソース関係**に対して実行されます。

クライアントのTCOは考慮されていません。

TCOの詳細（主概念、計算、ビジネスサービスのTCO）については、▶『**ファイナンス**』ガイドの「**TCO（総所有コスト）**」の章を参照にしてください。

実用例

ビジネスサービスの管理を説明するために、Asset Manager Web Serviceをビジネスサービスとして見ていきます。Asset Manager Web Serviceは、Asset ManagerアプリケーションのWebインタフェースへのユーザのアクセスを可能にするサービスです。このビジネスサービスの展開に関わる主要な要素は次のとおりです。

- ソフトウェア要素：
 - Oracleデータベースのインスタンス
 - Apache Tomcat Webサーバ
 - Asset Manager Web ServiceのWebアプリケーション
 - Asset Manager Web TierのWebアプリケーション

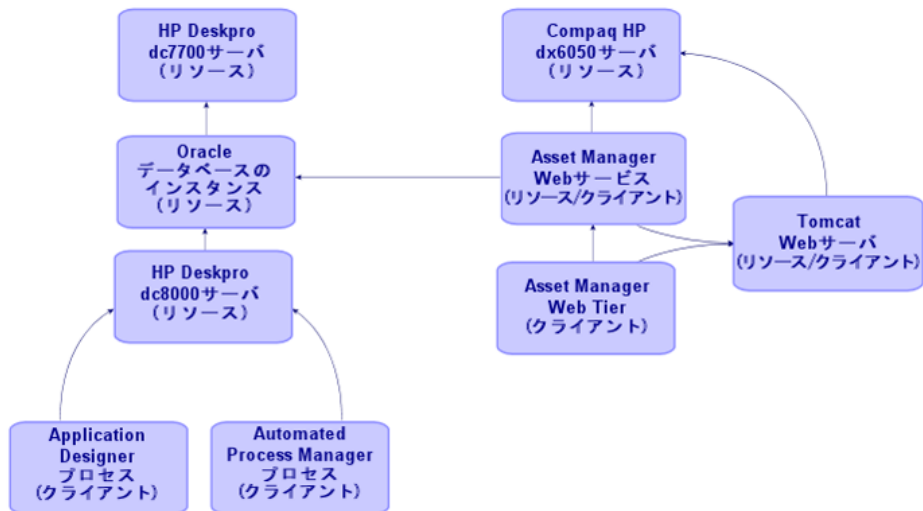
Asset Managerユーザライセンスを挿入するためにAsset Manager Application Designerプロセスが追加され、監視システム（アラーム、ワークフローなど）を管理するため、およびAsset Manager Webからのアクションを自動的にトリガするためにAsset Manager Automated Process Managerプロセスが追加されます。
- ハードウェア要素：
 - OracleデータベースがインストールされたCompaq HP dx6050サーバ。
 - Asset Manager Web ServiceとAsset Manager Web TierアプリケーションがTomcat Webサーバを通して導入されたHP Deskpro dc7700サーバ。
 - Asset Manager Automated Process ManagerとAsset Manager Application DesignerアプリケーションがインストールされたHP Deskpro dc8000サーバ。

Asset Manager Webサービスを導入する（そして、ユーザのWebブラウザを通して利用可能にするなど）には次の要件が必要です。

- Asset Manager Web Serviceが、Oracleデータベースのインスタンスに接続している。
- Asset Manager Web TierがAsset Manager Web Serviceに接続している。
- Asset Manager Automated Process ManagerとAsset Manager Application Designerが、Oracleデータベースのインスタンスに接続している。

このビジネスサービスは次の図で表すことができます。

図 6.1. 実用例 - 「Asset Manager Web」 ビジネスサービスの機能的表現



Compaq HP dx6050サーバは、月例のメンテナンス作業が行われています。その間、サーバは20%のみ利用可能です。

この実用例の目標は、次のとおりです。

- 1 クライアント-リソース関係を作成することによってビジネスサービスを定義する。
- 2 Compaq HP dx6050サーバのダウンタイムをシミュレートし、ビジネスサービスの全体的な可用性へのインパクトを分析する。
- 3 ビジネスサービスのさまざまなコンポーネントによる財務のインパクトを分析する。

この事例の手順は次のとおりです。

- 1 ビジネスサービスを表現する資産を作成します。
- 2 ビジネスサービスに従事するクライアントとリソースを作成します。
- 3 クライアント-リソース関係のタイプを作成します。

- 4 ビジネスサービスのクライアント-リソース関係を作成します。
- 5 Compaq HP dx6050サーバのダウンタイムをシミュレートします。
- 6 財務のインパクトを分析します。

手順1：ビジネスサービスを表現する資産を作成します。

属性の作成方法

- 1 属性を表示します（ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/属性] リンク）。
- 2 下の表に示すフィールドとリンクに記入して、レコードを作成します。

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_Businessサービス
[全般] タブ	
作成 (seBasis)	ポートフォリオ品目
オーバーフローテーブル (OverflowTbl)	(テーブルなし)
管理条件 (seMgtConstraint)	固有資産タグ
ビジネスサービス (bSystem)	このボックスをチェックします。

モデルを作成する

- 1 モデルを表示します（ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/モデル] リンク）。
- 2 下の表に示すフィールドとリンクに記入して、レコードを作成します。

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_Asset Manager Webのビジネスサービス
[全般] タブ	
属性 (Nature)	PC_Businessサービス

資産を作成する

- 1 資産を表示します（ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/資産] リンク）。
- 2 下の表に示すフィールドとリンクに記入して、レコードを作成します。

フィールドまたはリンク	値
モデル (Model)	PC_Asset Manager Webのビジネスサービス

手順2：ビジネスサービスの展開に従事するクライアントとリソースを作成する

属性を作成する

- 1 属性を表示します (ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/属性] リンク)。
- 2 次の表に示すようにフィールドとリンクに値を入力してレコードを作成します。

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_Hostサーバ
[全般] タブ	
作成 (seBasis)	ポートフォリオ品目
オーバーフローテーブル (OverflowTbl)	IT機器 (amComputer)
管理条件 (seMgtConstraint)	固有資産タグ
ソフトウェアをインストール (bHasSoftInstall)	このボックスをチェックします。
機器のタイプ	コンピュータ

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_ITアプリケーション
[全般] タブ	
作成 (seBasis)	ポートフォリオ品目
オーバーフローテーブル (OverflowTbl)	ソフトウェアのインストールまたは使用 (amSoftInstall)
管理条件 (seMgtConstraint)	固有資産タグ

モデルを作成する

- 1 モデルを表示します (ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/モデル] リンク)。
- 2 次の表に示すようにフィールドとリンクに値を入力してレコードを作成します。

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_Compag HP dx6050サーバ
[全般] タブ	

フィールドまたはリンク	値
属性 (Nature)	PC_Hostサーバ

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_HP Deskpro dc7700サーバ
[全般] タブ	
属性 (Nature)	PC_Hostサーバ

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_HP Deskpro dc8000サーバ
[全般] タブ	
属性 (Nature)	PC_Hostサーバ

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_Oracleインスタンス
[全般] タブ	
属性 (Nature)	PC_ITアプリケーション

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_Asset Manager Web Service
[全般] タブ	
属性 (Nature)	PC_ITアプリケーション

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_Asset Manager Web Tier
[全般] タブ	
属性 (Nature)	PC_ITアプリケーション

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_Apache Tomcatサーバ
[全般] タブ	
属性 (Nature)	PC_ITアプリケーション

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_Serverプロセス
[全般] タブ	
属性 (Nature)	PC_ITアプリケーション

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_Administratorプロセス
[全般] タブ	

フィールドまたはリンク	値
属性 (Nature)	PC_ITアプリケーション

リソースに対応する資産を作成する

ヒント:

ビジネスサービスのリソースは、必要に応じてダウンタイムを作成するために資産として管理されます。

- 1 資産を表示します (ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/資産] リンク)。
- 2 次の表に示すようにフィールドとリンクに値を入力してレコードを作成します。

フィールドまたはリンク	値
モデル (Model)	PC_Compaq HP dx6050サーバ

フィールドまたはリンク	値
モデル (Model)	PC_HP Deskpro dc7700サーバ

フィールドまたはリンク	値
モデル (Model)	PC_HP Deskpro dc8000サーバ

フィールドまたはリンク	値
モデル (Model)	PC_Oracleインスタンス

- 1 **【作成】** (Windowsクライアント) または **【保存】** (Webクライアント) をクリックして、作成を確定します。
- 2 **【ポートフォリオ】** タブを表示します。


注意:

Windowsクライアントを使用している場合は、次の2つの手順を無視してください。

- 3 **【PC_Oracleインスタンス】** リンクをクリックします。
- 4 **【変更】** をクリックします。

【ポートフォリオ】 タブ	
親レコード (Parent)	PC_Compaq HP dx6050サーバ

フィールドまたはリンク	値
注意:	
Windowsクライアントを使用している場合は、次の2つの手順を無視してください。	
1	【保存】をクリックします。
2	【ドキュメントに戻る】リンクをクリックします。

フィールドまたはリンク	値
モデル (Model)	PC_Apache Tomcatサーバ
■ Windowsクライアント:	
1	【作成】 (Windowsクライアント) または 【保存】 (Webクライアント) をクリックして、作成を確定します。
2	【ポートフォリオ】タブを表示します。
 注意: Windowsクライアントを使用している場合は、次の2つの手順を無視してください。	
3	【PC_Apache Tomcatサーバ】リンクをクリックします。
4	【変更】をクリックします。

【ポートフォリオ】タブ	
親レコード (Parent)	PC_HP Deskpro dc7700サーバ
注意:	
Windowsクライアントを使用している場合は、次の2つの手順を無視してください。	
1	【保存】をクリックします。
2	【ドキュメントに戻る】リンクをクリックします。

フィールドまたはリンク	値
モデル (Model)	PC_Asset Manager Web Service

クライアントに対応するポートフォリオ品目を作成する

- 1 ポートフォリオ品目を表示します (ナビゲーションバーの【資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/ポートフォリオ品目】リンク)。
- 2 次の表に示すようにフィールドとリンクに値を入力してレコードを作成します。

フィールドまたはリンク	値
モデル (Model)	PC_Asset Manager Web Tier

フィールドまたはリンク	値
モデル (Model)	PC_Serverプロセス
[全般] タブ	
親レコード (Parent)	PC_HP Deskpro dc8000サーバ

フィールドまたはリンク	値
モデル (Model)	PC_Administratorプロセス
[全般] タブ	
親レコード (Parent)	PC_HP Deskpro dc8000サーバ

手順4：クライアント-リソース関係のタイプを作成する

- 1 クライアント-リソース関係のタイプを表示します（ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/クライアント-リソース関係のタイプ] リンク）。
- 2 次の表に示すようにフィールドとリンクに値を入力してレコードを作成します。

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_Usesデータベース
[全般] タブ	
ダウンタイムのインパクト (pClientImpact)	90%
1クライアントにつき1単一リソース (bResourceUnicity)	このオプションをクリアします
財務のインパクトの計算方法 (seFinImpactCalc)	関係の財務面でのインパクトを使用

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	展開されたPC_Is
[全般] タブ	
ダウンタイムのインパクト (pClientImpact)	100%
1クライアントにつき1単一リソース (bResourceUnicity)	このオプションをクリアします
財務のインパクトの計算方法 (seFinImpactCalc)	関係の財務面でのインパクトを使用

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_Connects先
[全般] タブ	
ダウンタイムのインパクト (pClientImpact)	95%

フィールドまたはリンク	値
1クライアントにつき1単一リソース (bResourceUnicity)	このオプションをクリアします
財務のインパクトの計算方法 (seFinImpactCalc)	関係の財務面でのインパクトを使用

フィールドまたはリンク	値
名前 (Name)	PC_Usesコンピュータハードウェア
[全般] タブ	
ダウンタイムのインパクト (pClientImpact)	100%
1クライアントにつき1単一リソース (bResourceUnicity)	このオプションをクリアします
財務のインパクトの計算方法 (seFinImpactCalc)	関係の財務面でのインパクトを使用

手順5：ビジネスサービスのクライアント-リソース関係を作成する

- 1 [クライアント-リソース関係を作成...] (sysCreateClientsResource) ウィザードを実行します(ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/ユーザのアクション/クライアント-リソース関係を作成...] リンク)。
- 2 次の表に示すように [クライアント-リソース関係を作成...] ウィザードに入力します。

フィールドまたはリンク	値
[選択したビジネスサービスのリソースを選択] ページ	
ビジネスサービス	PC_Asset Manager Webのビジネスサービス
リソース	PC_Compaq HP dx6050サーバ
[次へ] をクリックします。	
[選択したビジネスサービスのクライアントを選択] ページ	
クライアント	PC_Oracleインスタンス
[次へ] をクリックします。	
[クライアント-リソース関係のパラメータを定義] ページ	
[PC_Oracleインスタンス] を選択します	
関係のタイプ	PC_Usesコンピュータハードウェア
財務のインパクト	40
[選択したすべてのクライアントに適用] をクリックします。	
[次へ] をクリックします。	
[概要] ページ	
[完了] をクリックした後、クライアント-リソース関係作成ウィザードを再開	このボックスをチェックします。
[完了] をクリックします。	

フィールドまたはリンク	値
[OK] をクリックします。	

フィールドまたはリンク	値
[選択したビジネスサービスのリソースを選択] ページ	
ビジネスサービス	PC_Asset Manager Webのビジネスサービス
リソース	PC_Oracleインスタンス
[次へ] をクリックします。	
[選択したビジネスサービスのクライアントを選択] ページ	
クライアント	<ul style="list-style-type: none"> ■ PC_Serverプロセス ■ PC_Administratorプロセス ■ PC_Asset Manager Web Service
[次へ] をクリックします。	
[クライアント-リソース関係のパラメータを定義] ページ	
[PC_Serverプロセス] を選択します	
関係のタイプ	PC_Usesデータベース
財務のインパクト	20
[選択したすべてのクライアントに適用] をクリックします。	
[PC_Administratorプロセス] を選択します	
関係のタイプ	PC_Usesデータベース
財務のインパクト	15
[選択したすべてのクライアントに適用] をクリックします。	
[PC_Asset Manager Web Service] を選択します	
関係のタイプ	PC_Usesデータベース
財務のインパクト	8
[選択したすべてのクライアントに適用] をクリックします。	
[次へ] をクリックします。	
[概要] ページ	
[完了] をクリックした後、クライアント-リソース このボックスをチェックします。 ス関係作成ウィザードを再開始	
[完了] をクリックします。	
[OK] をクリックします。	

フィールドまたはリンク	値
[選択したビジネスサービスのリソースを選択] ページ	
ビジネスサービス	PC_Asset Manager Webのビジネスサービス
リソース	PC_HP Deskpro dc7700サーバ
[次へ] をクリックします。	
[選択したビジネスサービスのクライアントを選 択] ページ	
クライアント	PC_Apache Tomcatサーバ
[次へ] をクリックします。	
[クライアント-リソース関係のパラメータを定義] ページ	
[PC_Apache Tomcatサーバ] を選択します	
関係のタイプ	PC_Usesコンピュータハードウェア

フィールドまたはリンク	値
財務のインパクト	35
[選択したすべてのクライアントに適用]をクリックします。	
[次へ] をクリックします。	
[概要] ページ	
[完了] をクリックした後、クライアント-リソース このボックスをチェックします。 ス関係作成ウィザードを再開	
[完了] をクリックします。	
[OK] をクリックします。	

フィールドまたはリンク	値
[選択したビジネスサービスのリソースを選択] ページ	
ビジネスサービス	PC_Asset Manager Webのビジネスサービス
リソース	PC_Apache Tomcatサーバ
[次へ] をクリックします。	
[選択したビジネスサービスのクライアントを選択] ページ	
クライアント	<ul style="list-style-type: none"> ■ PC_Asset Manager Web Service ■ PC_Asset Manager Web Tier
[次へ] をクリックします。	
[クライアント-リソース関係のパラメータを定義] ページ	
[PC_Asset Manager Web Service] と [PC_Asset Manager Web Tier] を選択します	
関係のタイプ	展開されたPC_Is
財務のインパクト	10
[選択したすべてのクライアントに適用]をクリックします。	
[次へ] をクリックします。	
[概要] ページ	
[完了] をクリックした後、クライアント-リソース このボックスをチェックします。 ス関係作成ウィザードを再開	
[完了] をクリックします。	
[OK] をクリックします。	

フィールドまたはリンク	値
[選択したビジネスサービスのリソースを選択] ページ	
ビジネスサービス	PC_Asset Manager Webのビジネスサービス
リソース	PC_Asset Manager Web Service
[次へ] をクリックします。	
[選択したビジネスサービスのクライアントを選択] ページ	
クライアント	PC_Asset Manager Web Tier
[次へ] をクリックします。	
[クライアント-リソース関係のパラメータを定義] ページ	
[PC_Asset Manager Web Tier] を選択します	
関係のタイプ	PC_Connects先
財務のインパクト	100
[選択したすべてのクライアントに適用]をクリックします。	
[次へ] をクリックします。	

フィールドまたはリンク	値
[概要] ページ	
[完了] をクリックします。	
[OK] をクリックします。	

ビジネスサービスのクライアント-リソース関係をすべて表示するには：

- 1 ビジネスサービスを表示します（ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/ビジネスサービス] リンク）。
- 2 ビジネスサービスの詳細の [PC_Asset Manager Webビジネスサービス] の [ビジネスサービス] タブで、クライアント-リソース関係のタイプ別に記載されているすべてのビジネスサービスのクライアント-リソース関係を表示できます。

手順6：Compaq HP dx6050サーバのダウンタイムをシミュレートする

- 1 [ビジネスサービスのダウンタイムのインパクト...] ウィザードを表示します（ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス/ユーザのアクション/ビジネスサービスのダウンタイムのインパクト...] リンク）。
- 2 ウィザードの最初のページで次の操作を行います。
 - 1 [PC_Asset Manager Webビジネスサービス] Webビジネスサービスを選択します。
 - 2 [次へ] をクリックします。
すべてのリソースの可用性が**100%**に設定されます。
 - 3 [可用性] 列で、「PC_Compaq HP dx6050サーバ」の可用性を**20**に設定して [完了] をクリックします。

ウィザードはシミュレーションの結果を表示します。

- PC_Oracleインスタンスは、PC_Compaq HP dx6050サーバのクライアントなので影響を受けます。その可用性は現在**20%**です。
- PC_Asset Manager Web Service、PC_ServerプロセスおよびPC_Administratorプロセスは、PC_Oracleインスタンスのクライアントなので影響を受けます。それらクライアントのそれぞれの可用性は**28%**に低下します。
- PC_Asset Manager Web Tierは、PC_Asset Manager Web Serviceのクライアントなので影響を受けます。このクライアントの可用性は**31.6%**に低下します。
- ビジネスサービスの可用性の合計は、他のクライアントのリソースではないが影響を受けるクライアントを考慮に入れて計算されます。それらが、PC_Asset Manager Web Tier、PC_ServerプロセスおよびPC_Administratorプロセスです。ビジネスサービスの可用性は次の式で求められます。

% availability PC_Asset Manager Web Tier + % availability PC_Server process + % availability PC_Administrator process / 3 = 29.2%.

手順7：財務のインパクトを分析する

Asset Managerの調達、契約、およびファイナンスモジュールで利用可能な機能により、ユーザはビジネスサービスにリンクするコストをもたらすさまざまな費用を評価できます。それには以下のものが含まれます。

- ホストサーバの調達：経費明細は調達のたびに生成されます。
- Asset Managerライセンスおよび関連するメンテナンス契約の費用：
Asset Managerライセンス（Asset Manager Webの導入に役立ちます）は完全にビジネスサービス専用です。そのコストはすべてビジネスサービスに振り替えられます。ライセンスは、財務に限られたクライアント-リソース関係（財務のインパクトが100%で、ダウンタイムのインパクトが0%）により、ビジネスサービスに直接関連付けられたリソースとして作成されます。賃貸料を、このライセンスに付随するメンテナンス契約に関連付けることは重要です。これにより、契約によって生成された経費明細がライセンスへと確実に振り替えられ、最終的にビジネスサービスのTCOに振り替えられます。
- PC_Oracleインスタンスに関連するOracleライセンスのコスト：このライセンスのコストは、PC_Oracleインスタンスリソースの財務のインパクトは30%に過ぎないため、一部分が振り替えられます。
- サーバとアプリケーションの運用コスト：インストール、内部の経費付替えプロセスなどにより作成されます。

ビジネスサービスのTCOは、PC_Asset Manager Webビジネスサービス資産（ビジネスサービスを表す資産）のTCOと、ビジネスサービスのリソースのTCOの合計であり、クライアント-リソース関係それぞれについて評価された財務のインパクトが考慮に入れます。

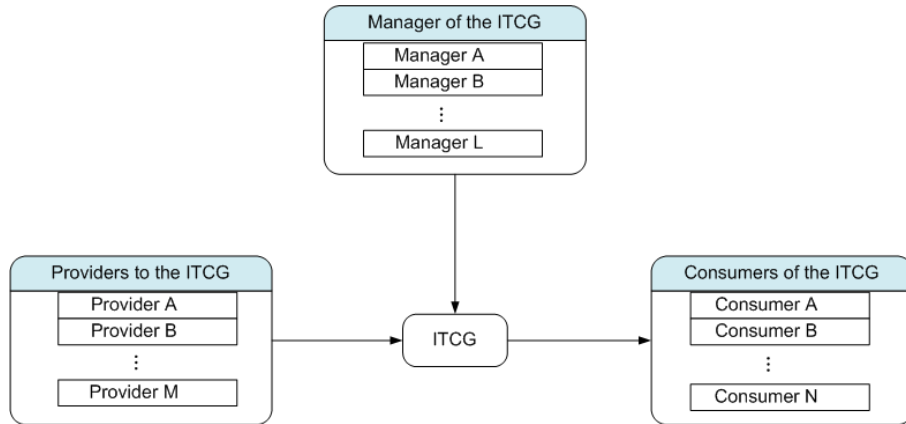
7 クラウドコンピューティング

Asset Managerを使用すると、ITクラウドインフラストラクチャを管理し、構成可能なコンピューティングリソース（サーバ、ストレージ、アプリケーションなど）の共有プールから提供されるサービスとインフラストラクチャとの関係を管理するための準備が整います。

概要

Asset Managerのクラウドコンピューティング管理機能は、ITポートフォリオ品目の集合が1つのポートフォリオ品目（PI）として管理されるということを前提としています。そのため、PIの集合を表す仮想PIであるITコンポーネントグループ（ITCG）という新しい概念を導入して、クラウドインフラストラクチャ管理を容易にしています。

次の図に、クラウド管理オブジェクトとそのクライアント-リソース関係を示します。



- ITCG
ITCGは、ITポートフォリオ品目の集合（物理的または仮想的なサーバクラスタなど）を表す特殊なクラスの資産です。この図では、ITCGによってプロバイダA、B、...、nのコンピューティングリソースが集約されています。
- ITCGのプロバイダ
リソースをITCGに提供する資産。図に示すように、複数のプロバイダのリソースが、リソースプール（ITCG）としてまとめられています。
- ITCGのコンシューマ
ITCGによって用意されたリソースを消費する資産。ITCGのリソースは、複数のコンシューマに割り当てることができます。
- ITCGのマネージャ
ITCGから提供されるサービスを管理する資産。ITCGは、1つまたは複数のマネージャを持つことができます。

管理するオブジェクト間のクライアント-リソース関係には、次の種類があります。

- VI：複数のコンシューマが複数の集合のリソースを取り出す
- VI：複数のコンシューマが1つの集合のリソースを取り出す
- VI：複数の集合が複数のマネージャによって管理される
- VI：複数の集合が1つのマネージャによって管理される
- VI：1つの集合が複数のマネージャによって管理される
- VI：1つの集合が複数のプロバイダのリソースをプールする

前提条件

管理対象のオブジェクトは、クラウド管理アーキテクチャに基づいて、4つの仮想化役割（プロバイダ、集合、コンシューマ、マネージャ）を持つことができます。クラウドインフラストラクチャ資産は、こうして特定のモデルと属性に関連付けます。

クラウドコンピューティング管理オブジェクトのモデルには、その資産の役割に応じて、次のいずれかの属性を関連付ける必要があります。

- コンピュータのプロバイダ
- コンピュータのコンシューマ
- コンピュータの集合
- コンピュータのマネージャ
- ストレージのプロバイダ
- ストレージのコンシューマ
- ストレージの集合
- ストレージのマネージャ

クラウドコンピューティング管理オブジェクトのモデルを作成する

- 1 ナビゲーションメニューの **【ポートフォリオ管理／資産構成／モデル】** を選択して、モデルを表示します。
- 2 **【新規作成】** をクリックします。
- 3 フィールドとリンクにモデルの詳細を入力します。

フィールドまたはリンク	値
【全般】 タブ	
属性	有効な属性値は、「前提条件 [P.215]」に示しています。
仮想化役割	この値は、 【属性】 を選択すると自動的に入力されます。

クラウドコンピューティング管理オブジェクトを表現する資産を作成する

- 1 ナビゲーションメニューの **【資産ライフサイクル／インフラストラクチャ管理／資産】** を選択して、資産を表示します。
- 2 **【新規作成】** をクリックします。
- 3 フィールドとリンクに資産の詳細を入力します。

フィールドまたはリンク	値
モデル	モデルに関連付けられた属性が、「前提条件 [P.215]」に示した値のいずれかであることを確認します。
[ポートフォリオ] タブ	
VIの一部にすることが可能	はい
仮想化役割	クラウド内でのオブジェクトの役割に応じて、次の値を選択します。 <ul style="list-style-type: none"> ■ ITCG： [集合] ■ ITCGのプロバイダ： [プロバイダ] ■ ITCGのコンシューマ： [コンシューマ] ■ ITCGのマネージャ： [マネージャ]

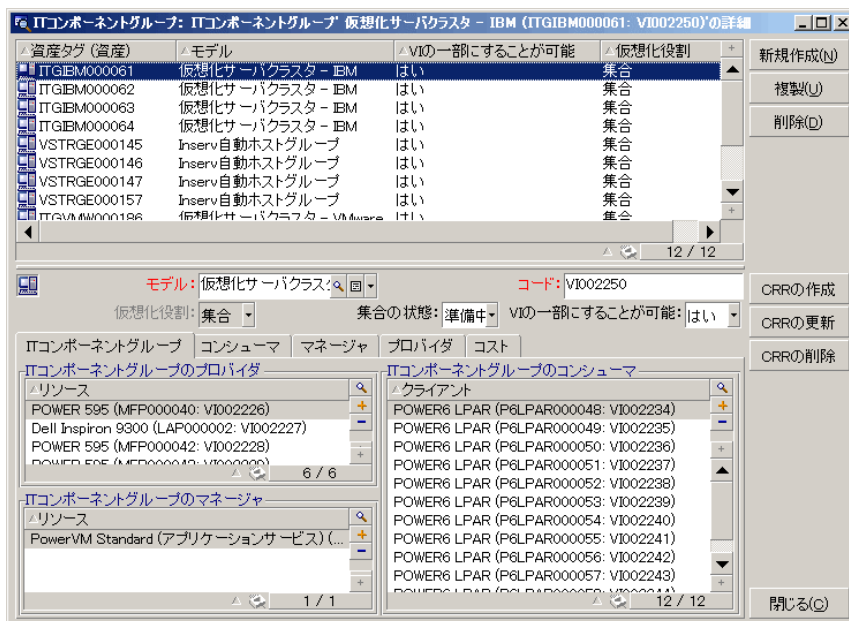
【仮想化役割】が【集合】の資産を作成すると、レコードが即座にITコンポーネントグループ（SQL名：amITCompGrpVI）画面に自動的に挿入されます。

オブジェクト間のクライアント-リソース関係を管理する

ITCGとそのプロバイダ/コンシューマ/マネージャ間のクライアント-リソース関係を作成、削除、および更新することができます。

【ITコンポーネントグループ】画面の設計

ITCGレコードの詳細画面の【ITコンポーネントグループ】タブページには、3つのリストボックスがあります。



リストボックス内の項目は、クライアント-リソース関係のテーブルからITコンポーネントグループのテーブルへのリンクを介して表示されます。

【ITコンポーネントグループのプロバイダ】ボックスには、（クライアントがITCGである）次のCR関係タイプの関係が表示されます。

- VI：1つの集合が複数のプロバイダのリソースをプールする

【ITコンポーネントグループのマネージャ】ボックスには、（クライアントがITCGである）次のCR関係タイプの関係が表示されます。

- VI：複数の集合が複数のマネージャによって管理される
- VI：複数の集合が1つのマネージャによって管理される
- VI：1つの集合が複数のマネージャによって管理される

【ITコンポーネントグループのコンシューマ】ボックスには、（リソースがITCGである）次のCR関係タイプの関係が表示されます。

- VI：複数のコンシューマが複数の集合のリソースを取り出す
- VI：複数のコンシューマが1つの集合のリソースを取り出す

クライアント-リソース関係を作成する

- 1 [ITコンポーネントグループ] 画面を表示します（[資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/クラウドコンピューティング/ITコンポーネントグループ] ナビゲーションメニュー）。
- 2 プロバイダ/コンシューマ/マネージャを作成するITCGの詳細を表示します。
- 3 次のいずれかの手順で、[コンポーネントグループへのクライアント-リソース関係を作成] ウィザードを起動します。
 - [CRRの作成] をクリックするか（Windowsクライアントの場合）、[アクション] ドロップダウンリストから [ITコンポーネントグループ(集合) に関係を追加] を選択します（Webクライアントの場合）。
 - または、[資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/クラウドコンピューティング/ITコンポーネントグループ/ユーザのアクション] ナビゲーションメニューから [コンポーネントCR関係の作成] を選択します。
- 4 [コンポーネントグループへのクライアント-リソース関係を作成] ウィザードで、次の処理を行います。

フィールドまたはリンク	アクション
[コンポーネントの役割とグループを選択] ページ	
Component Virtualization role (コンポーネントの仮想化役割)	有効な値は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none">■ プロバイダ■ コンシューマ■ マネージャ 例えば、ITCGの新しいプロバイダを作成するには、[プロバイダ] を選択します。
Aggregation Model Filter (集合モデルフィルタ)	<ul style="list-style-type: none">■ ウィザードをナビゲーションメニューから起動した場合は、このフィールドと [モデルでグループをフィルタ] ボタンを使用して、目的のITCGを探することができます。■ それ以外から起動した場合は、手順2で選択したITCGのモデルがこのフィールドに自動的に入力されます。
リストボックスからITCGを選択し、[次へ] をクリックします。	
[Create Provider Client-Resource Relationships (プロバイダのクライアントリソース関係を作成)] ページ	
CR Relationship type (CR関係のタイプ)	注意: 新規プロバイダを作成している場合、このフィールドは読み取り専用です（ITCGとプロバイダ間で有効なCRタイプは1つのみです）。 ▶ 概要 [P. 213] [CR Relationship type (CR関係のタイプ)] を選択します。

フィールドまたはリンク	アクション
集合状態	有効な値は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 準備中 ■ 承認待ち ■ 承認 ■ 稼働中 ■ 非稼働中 ■ 除却済
アクティブ開始日	CR関係のアクティブな開始日を入力します。
Windowsクライアント：選択肢がリストボックスに自動的に表示されます。	
Webクライアント：[リストの更新] をクリックすると、選択肢が表示されます。	
注意：	
入力したプロパティに対応する選択肢がない場合は、リストボックスにプロンプトメッセージが表示されます。	
リストボックスから資産を選択し、[完了] をクリックします。	

作成処理が完了すると、新しいレコードがすぐにクライアント-リソース関係テーブル（[資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/ビジネスサービス] ナビゲーションメニューで表示）に挿入されます。また、ITCGレコードの詳細画面の[ITコンポーネントグループ] タブページにある、対応するリストボックスにも表示されます。

クライアント-リソース関係を更新する

- 1 [ITコンポーネントグループ] 画面を表示します（[資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/クラウドコンピューティング/ITコンポーネントグループ] ナビゲーションメニュー）。
- 2 CR関係を変更するITCGの詳細画面を表示します。
- 3 次のいずれかの手順で、[コンポーネントグループへのクライアント-リソース関係を更新] ウィザードを起動します。
 - [CRRの更新] をクリックするか（Windowsクライアントの場合）、[アクション] ドロップダウンリストから[ITコンポーネントグループ(集合)の関係を更新] を選択します（Webクライアントの場合）。
 - または、[資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/クラウドコンピューティング/ITコンポーネントグループ/ユーザのアクション] ナビゲーションメニューから[コンポーネントCR関係の更新] を選択します。
- 4 [コンポーネントグループへのクライアント-リソース関係を更新] ウィザードで、次の処理を行います。

フィールドまたはリンク	アクション
[コンポーネントの役割とグループを選択] ページ	
Component Virtualization role (コンポーネントの仮想化役割)	<p>有効な値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ プロバイダ ■ コンシューマ ■ マネージャ <p>例えば、ITCGとプロバイダ間のCR関係のプロバティを更新するには、[プロバイダ]を選択します。</p>
Aggregation Model Filter (集合モデルフィルタ)	<ul style="list-style-type: none"> ■ ウィザードをナビゲーションメニューから起動した場合は、このフィールドと[モデルでグループをフィルタ] ボタンを使用して、目的のITCGを探することができます。 ■ それ以外から起動した場合は、手順2で選択したITCGのモデルがこのフィールドに自動的に入力されます。
リストボックスからITCGを選択し、[次へ]をクリックします。	
[Update Provider Client-Resource Relationships (プロバイダのクライアントリソース関係を更新)] ページ	
CR Relationship type (CR関係のタイプ)	<p>注意:</p> <p>プロバイダとITCGの関係を更新する場合、このフィールドは読み取り専用です (ITCGとプロバイダ間で有効なCRタイプは1つのみです)。</p> <p>▶ 概要 [P. 213]</p> <p>[CR Relationship type (CR関係のタイプ)] を選択します。</p>
Current Aggregation state in (現在の集合状態)	変更するCR関係の現在の集合状態を入力します。
Update Aggregation state to (更新後の集合状態)	更新後の関係の状態を選択します。
Windowsクライアント：選択肢がリストボックスに自動的に表示されます。	
Webクライアント：[リストの更新] をクリックすると、選択肢が表示されます。	
Update Active start date to (更新後のアクティブ開始日)	新しいアクティブ開始日を入力します。
Update Active end date to (更新後のアクティブ終了日)	新しいアクティブ終了日を入力します。

フィールドまたはリンク**アクション****注意:**

入力したプロパティに対応する選択肢がない場合は、リストボックスにプロンプトメッセージが表示されます。

リストボックスから資産を選択し、**[完了]** をクリックします。

クライアント-リソース関係を削除する

- 1 **[ITコンポーネントグループ]** 画面を表示します（**[資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/クラウドコンピューティング/ITコンポーネントグループ]** ナビゲーションメニュー）。
- 2 CR関係を削除するITCGの詳細画面を表示します。
- 3 次のいずれかの手順で、**[コンポーネントグループへのクライアント-リソース関係を削除]** ウィザードを起動します。
 - **[CRRの削除]** をクリックするか（Windowsクライアントの場合）、**[アクション]** ドロップダウンリストから **[ITコンポーネントグループ(集合)から関係を削除]** を選択します（Webクライアントの場合）。
 - または、**[資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/クラウドコンピューティング/ITコンポーネントグループ/ユーザのアクション]** ナビゲーションメニューから **[コンポーネントCR関係の削除]** を選択します。
- 4 **[コンポーネントグループへのクライアント-リソース関係を削除]** ウィザードで、次の処理を行います。

フィールドまたはリンク**アクション**

[コンポーネントの役割とグループを選択] ページ

Component Virtualization role (コンポーネントの仮想化役割)

有効な値は次のとおりです。

- プロバイダ
- コンシューマ
- マネージャ

例えば、ITCGのプロバイダを削除するには、**[プロバイダ]** を選択します。

Aggregation Model Filter (集合モデルフィルタ)

- ウィザードをナビゲーションメニューから起動した場合は、このフィールドと **[モデルでグループをフィルタ]** ボタンを使用して、目的のITCGを探することができます。
- それ以外から起動した場合は、手順2で選択したITCGのモデルがこのフィールドに自動的に入力されます。

リストボックスからITCGを選択し、**[次へ]** をクリックします。

フィールドまたはリンク

アクション

[Remove Provider Client-Resource Relationships (プロバイダのクライアントリソース関係を削除)] ページ

CR Relationship type (CR関係のタイプ)

注意:

プロバイダを削除する場合、このフィールドは読み取り専用です (ITCGとプロバイダ間で有効なCRタイプは1つのみです)。

▶ 概要 [P. 213]

[CR Relationship type (CR関係のタイプ)] を選択します。

Update Aggregation state to (更新後の集合状態) 更新後の関係の状態を選択します。

Windowsクライアント: 選択肢がリストボックスに自動的に表示されます。

Webクライアント: [リストの更新] をクリックすると、選択肢が表示されます。

Update Active end date to (更新後のアクティブ終了日) 新しいアクティブ終了日を入力します。

注意:

入力したプロパティに対応する選択肢がない場合は、リストボックスにプロンプトメッセージが表示されます。

リストボックスから資産を選択し、[完了] をクリックします。

ITCGリソースプールを管理する

クラウドインフラストラクチャの管理では、ITCGに関連するCR関係の処理の他に、ITCGリソースプールのサイズ計算も行われます。

ITCGリソースプールは、ITCGのプロバイダのリソースを集めたものであるため、プールのサイズを計算するときは、各プロバイダの計数可能なリソースが合計されます。したがって、プロバイダのどの部分 (次元) を「計数可能なリソース」とみなし、リソースプールの一部として集計するかを定義する必要があります。例えば、CPU数などがこれに当てはまります。

集合次元を作成する

- 1 集合画面を表示します ([資産ライフサイクル/ITサービスと仮想化/クラウドコンピューティング/ITコンポーネントグループ/集合] ナビゲーションメニュー)。
- 2 [新規作成] をクリックします。
- 3 資産がプロバイダ仮想化役割として機能するときに合計するフィールドの完全名を入力します。例えば、「Computer.IDiskSizeMb」のように入力します。

- 4 作成内容を保存します。

集合フィールドと集合属性の関連付けを行う/解除する

Asset Managerには、2種類の集合属性（[コンピュータの集合]と[ストレージの集合]）が用意されています。属性が[コンピュータの集合]のITCGでは、そのプロバイダの**コアCPU数**、**ディスク容量**、**CPU数**がデフォルトで集約されます。また、属性が[ストレージの集合]のITCGでは、**ディスク容量**のみが集約されます。集合フィールドは、必要に応じて追加したり削除したりできます。

- 1 属性画面を表示します（[ポートフォリオ管理/資産構成/属性]ナビゲーションメニュー）。
- 2 **コンピュータの集合**または**ストレージの集合**の詳細画面にある[集合]タブを選択します。
- 3 [+]/[-]（Windowsクライアント）または[追加]/[削除]（Webクライアント）をクリックして、集合フィールドを追加または削除します。

集約されたリソース量を表示する（Windowsクライアント）

- 1 **コアCPU数**、**ディスク容量**、**CPU数**の各列を表示するように、ITコンポーネントグループのレコードリストを設定します。
- 2 この3つの列に表示された数値を確認します。
ITCGに関連付けられている属性で、**ディスク容量**が集合フィールドの1つとして定義されている場合、そのITCGのディスク容量は、そのITCGのプロバイダのディスク容量を合計した値に等しくなります。

8 作業指示

ポートフォリオ品目は、作業指示の対象となることがあります（例：メンテナンス）。また、プロジェクトでポートフォリオ品目を使用することもあります（例：長期研修プログラムでコンピュータを使用する）。

作業指示は、問題を解決するためにポートフォリオ品目に対して実行される処置です。修理、ユーザの援助、インストール、および移動などがあります。

作業指示のリストを表示するには、ナビゲーションバーの **[資産ライフサイクル / 作業指示 / 作業指示]** リンクをクリックします。

作業指示に追加業務を関連付けるなど、階層構造（ツリー構造）を設定して管理することができます。作業指示には複数の追加業務を割り当てることができます。作業指示は、テンプレートに基づいて作成できます。このテンプレートでは、一般的な作業指示または標準的な作業指示手順を定義します。テンプレートで定義された情報は、作業指示の詳細情報に使用されます。

追加業務も作業指示とみなされます。追加業務として定義することで1つの作業指示をさらに基本的な作業指示に細分化することができます。1つの作業指示を完了するには、その作業指示を構成するすべての追加業務を実行する必要があります。

作業指示の追加業務は、1つずつ、または複数と同時に実行できます。 **[作業順序]**（SQL名：lSequenceNumber）フィールドで、追加業務の順序を指定できます。このフィールドから次のことがわかります。

- 2つの作業指示に同じ順番が設定されている場合は、2つの作業指示を同時に実行できることを示しています。
- 数値が小さいほど、作業指示および追加業務の優先順位が高いことを示します。

作業指示のタイプ

作業指示の詳細画面の【全般】タブページにある【タイプ】（SQL名：seType）フィールドは、作業指示のタイプを示します。このフィールドは、システムのリストデータに関連付けられています。

このフィールドで選択した作業指示のタイプによって、作業指示の詳細画面の【トラッキング】タブページの内容が次のように異なります。

内部メンテナンス

【トラッキング】タブページ／【技術者】サブタブページの【内部技術者】（SQL名：Technician）フィールドと【グループ】（SQL名：EmplGroup）フィールドで、技術者とグループを指定できます。

契約メンテナンス

一般に、契約内で実行されるすべての作業指示用に請求書は発行されません。

- 【トラッキング】タブページ／【技術者】サブタブページ／【契約】フィールドで、作業指示に関連する契約を選択できます。このフィールドのドロップダウンリストには、作業指示の対象となるポートフォリオ品目に関連する契約のみが表示されます。
- 【トラッキング】タブページ／【技術者】サブタブページの【外部技術者】（SQL名：Contact）フィールドと【会社】（SQL名：Supplier）フィールドで、技術者と会社を選択できます。先に【会社】フィールドに入力すると、【外部技術者】フィールドのドロップダウンリストには、その会社の技術者名（連絡先）のみが表示されます。

契約外メンテナンス

このタイプの作業指示は、既存のメンテナンス契約の範囲を超える作業指示か、または契約していない会社によって実行される作業指示です。一般に、このような場合は請求書が発行されます。

- 既存のメンテナンス契約の範囲を超える作業指示の場合は、【トラッキング】タブページ／【技術者】サブタブページ／【契約】（SQL名：Contract）フィールドで契約を指定できます。このフィールドのドロップダウンリストには、作業指示の対象となるポートフォリオ品目に関連する契約のみが表示されます。
- 作業指示の詳細画面にある【トラッキング】タブページ／【技術者】サブタブページ／【外部技術者】（SQL名：Contact）フィールドで、すべての業者の連絡先リストから技術者を選択できます。【会社】（SQL名：Supplier）

フィールドに先に入力した場合は、その会社だけの連絡先リストから選択できます。

作業指示のプロセス

作業指示のライフサイクル

作業指示のライフサイクルは、次のとおりです。

図 8.1. 作業指示のライフサイクル



このサイクルの各過程は、特定の日付に発生するか、または予定された日に実行されます。特定の段階に進むと、[ステータス] (SQL名: seStatus) フィールドが変更します。

表 8.1. 作業指示時のステータス


段階	ステータス
問題発生の報告 (作業指示依頼の通知)	[通知済]
作業指示の開始	[進行中]
作業指示の終了	[クローズ済]

作業指示の詳細画面の [トラッキング] タブページ / [スケジュール] サブタブページでは、作業指示を依頼した日付、開始予定日、実際の作業開始日など、さまざまな段階の日付を指定できます。

作業指示のステータスと自動処理機能

作業指示の詳細画面上部にある [ステータス] (SQL名: seStatus) フィールドには、その作業指示のステータスが表示されます。このフィールドは、作業指示

伝票の【トラッキング】タブページ／【カレンダー】サブタブページで指定された日付や、ユーザがコマンドボタンをクリックして実行したアクションによって、自動的に計算されます。

- デフォルトでは、作業指示のステータスは【通知済】になります。
- 【開始予定日】（SQL名：dtSchedFixStart）フィールドに入力すると、ステータスは【作業日確定済】に変わります。
- 次の場合は、ステータスが【進行中】に変わります。
 - 【作業開始日】（SQL名：dtActualFixStart）フィールドに入力した場合。
 - ユーザが  をクリックするか（Windowsクライアント）、または【アクション】から【作業指示を開始】を選択した（Webクライアント）場合。
 - 作業指示のいずれかの追加業務のステータスが【進行中】になった場合。
- 次の場合は、作業指示のステータスが【クローズ済】に変わります。
 - ユーザが【閉じる】をクリックする（Windowsクライアント）か、または【アクション】から【作業指示をクローズ】を選択した（Webクライアント）場合。
 - 作業指示のすべての追加業務のステータスが【クローズ済】になった場合。

作業指示のトラッキング

作業指示の詳細画面の【トラッキング】タブページを使うと、作業指示のスケジュールと実行を正確に管理できます。

このタブページは、さらに次のタブページに分かれています。

- 【技術者】タブページ：作業指示のタイプ、作業指示の担当者に関する情報を入力できます。
- 【追加業務】タブページ：作業指示を複数の追加業務に分割して、階層構造にすることができます。これらの追加業務は、各追加業務の【作業順序】（SQL名：lSequenceNumbe）フィールドの値に従って、同時または順番に実行することもできます。
- 【カレンダー】タブページ：作業指示の実行スケジュールを入力します。解決予定日、実際の作業日、業者に連絡した日付（【契約メンテナンス】または【契約外メンテナンス】タイプの契約の場合）などを指定できます。作業指示の各作業の実行日と制限時間を計算するのに使用する業務用カレンダーも選択できます。
- 【クローズ】タブページ：作業指示の終了に関連する情報を入力します。

作業指示の管理

作業指示画面に仮想階層を作成する

 **注意:**

現在、この機能はWebクライアントではサポートされていません。

使いやすくするために、[作業指示] テーブルの[資産] フィールドに関連するリンクをカスタマイズし、仮想階層を作成することをお勧めします。


資産に関連するリンクの表示をカスタマイズするには：

- 1 [資産] フィールドを右クリックします。
- 2 [リンクエディタのプロパティ/グループ/グループ分けを選択] を選択します。
- 3 表示されるウィンドウで、資産に関連するモデルを選択します（[モデル] リンク）。

資産のリストが、関連するモデルに応じて階層的に表示されます。

作業指示を作成する

問題が報告されたら、次の2つの方法のいずれかを使って作業指示レポートを作成します。

- 作業指示のリストを表示します（ナビゲーションバーの[資産ライフサイクル/作業指示/作業指示] リンク）。そして[新規作成] をクリックします。
- または、資産の詳細画面の[メンテナンス] タブページの[この資産の作業指示] サブタブページを表示し、 (Windowsクライアント) または[追加] (Webクライアント) をクリックして、作業指示レポートを追加します。

ビューやフィルタを使って作業指示を管理する

技術者は、適切なフィルタ（[技術者]（SQL名：Contact）、[会社]（SQL名：Supplier）、[メンテナンス業者番号]（SQL名：MaintNumber）、[ステータス]（SQL名：seStatus）、[優先度]（SQL名：Priority）などのフィールドを組み合わせたフィルタ）を使ってビューまたは作業指示リストを表示し、自分に関係のある作業指示を見つけることができます。

管理者は、次のようなビューやフィルタを使うと、進行中の作業を定期的に分析できます。

- まだ予定が組み立てられていない作業指示：ステータス = [通知済]

- 遅れている作業指示：ステータス = [作業日確定済] と [開始予定日] (SQL名：dtSchedFixStart) < 今日の日付
- 進行中の作業指示：ステータス = [進行中]
- ステータスが [進行中] の、技術者、業者、または契約別作業指示リスト。

 **ヒント:**

これらのクエリは、[クエリフィルタ] (Windowsクライアント) や [フィルタ] (Webクライアント) から選択できるように、([管理/クエリ] ナビゲーションメニューで) 追加しておくことをお勧めします。

管理者は、ビューまたはフィルタを使って、完了した作業を定期的に分析できます。

- 見込作業時間と実作業時間の差
- 依頼内容の解決に要した時間の分析
- メンテナンス業者に連絡した日付と最初に作業指示を依頼した日付の差 (契約に指定されている日付との比較)

9 プロジェクト

プロジェクトでは、プロジェクトに関わる資産や従業員のグループに関する情報を入力できます。

プロジェクトを作成する

プロジェクトを作成するには：

- 1 **【組織管理／組織／プロジェクト】** メニューを選択して、プロジェクトのリストを表示します。
- 2 **【新規作成】** ボタンをクリックして、新しいプロジェクトを作成します。
- 3 **【全般】** タブページのフィールド、特に、プロジェクトの終了日を入力し、必要に応じてアラーム🔔（Windowsクライアント）または🌐（Webクライアント）を設定します。

注意:

Webクライアントを使用している場合は、作成内容を保存してからアラームを追加する必要があります。

- 4 **【資産】** タブページで、プロジェクトで使う資産を追加します。
- 5 **【従業員】** タブページで、プロジェクトに関連する従業員を指定します。

- 6 プロジェクトに他の資産を追加する必要がある場合は、追加する資産の詳細画面の【プロジェクト】タブページ、またはプロジェクトの詳細画面の【資産】タブページで追加します。
- 7 現在のプロジェクトのステータスを定期的にチェックします。フィルタとビューを使うと、この作業を簡単に行うことができます。【開始】（SQL名：dStart）、【終了】（SQL名：dEnd）、および【ステータス】（SQL名：Status）フィールドを組み合わせると、現在進行中のプロジェクトや遅れているプロジェクトなどを表示できます。

 ヒント:

これらのクエリは、【クエリフィルタ】（Windowsクライアント）や【フィルタ】（Webクライアント）から選択できるように、（【管理/クエリ】ナビゲーションメニューで）追加しておくことをお勧めします。

HP Project and Portfolio Managementからのプロジェクトデータを同期する

概要

顧客は、Asset ManagerおよびHP Project and Portfolio Managementソフトウェアソリューションを活用することで、IT組織が提供している価値を測定し、IT組織がサポートしているビジネスにその価値を伝達することが可能になります。

Asset ManagerとHP Project and Portfolio Managementを統合することで、運用と戦略のためのIT投資すべてに対する統合ポータルが提供され、これによりマネージャは最適な投資の選択が容易になり、運用上のITによるコスト削減を実現できるようになります。プロジェクトに関連付けられた人件費および人件費以外のコストは、Asset Managerで一元管理されます。

HP Project and Portfolio Managementは、最適化されたプロジェクトとポートフォリオ管理への第一歩に必要な最良の実践のためのテンプレートとプロセスを提供します。HP Project and Portfolio Managementによって、ITデマンド管理から財務管理、時間管理、リソース管理、さらにはプロジェクト管理、プログラム管理にまで及ぶ、IT作業負荷をもたらす独立した要素すべてが統合され、一元管理されることで、すべてのIT活動をリアルタイムで把握できるようになります。また、HP Project and Portfolio Managementは、プロジェクト管理プロセスの自動化を可能にする強力なワークフロープロセスエンジンの上に構築されます。これらの機能により、HP Project and Portfolio Managementはプロジェクトマネジメントオフィスに対し、ITサービスをビジネス目標に整合させるために必要な可視性、制御、柔軟性を提供できるようになります。

組織は、Asset Managerの持つ強力なITILとの整合性のある財務管理機能と堅牢なコンピューティングエンジンによって、調達から除却までの資産のライフサイクル全体を管理し、コストを把握し、これらのコストをあらゆる種類の資産に対してレポートし、サービスの利用に対する請求を行い、ビジネス上の意思決定を行う経営幹部がこの情報を利用できるようになります。

前提条件

統合前には、次の製品をインストールする必要があります。

- Asset Manager 9.30
- HP Project and Portfolio Management 7.5
- HP Connect-It (Asset Manager サポート一覧表に定義されたサポートされているバージョン)

統合手順

このセクションでは、Asset ManagerとHP Project and Portfolio Managementの間の第一レベルの統合をインプリメントする方法について説明します（プロジェクト管理の要件に応じて、さらに拡張できます）。

Project and Portfolio Management Centerと呼ばれる専用のHP Connect-Itコネクタによって、Asset Managerは（コネクタの2つのインスタンス経由で）2つのHP Project and Portfolio Management Webサービスにアクセスできます。

- **Project Service**（プロジェクトに関する情報を取得）
- **Finance Service**（プロジェクトの実際のコストを取得）

HP Project and Portfolio Managementアプリケーションサーバへのリンクを設定するには、次の手順に従います。

- 1 [管理/ユーザのアクション/アプリケーションサーバのURLアドレスの編集...] ナビゲーションバーリンクを選択します。
- 2 [アプリケーションサーバのプロパティの追加/変更] 画面で、PPMアプリケーションサーバを選択します（または、この選択項目がリストにない場合は、エントリを追加します）。
- 3 [サーバのURLアドレス] 列の対応するフィールドをクリックします。
- 4 HP Project and Portfolio ManagementのURLを入力します。たとえば、「**http://localhost:8082**」と入力します。
- 5 [次へ] をクリックし、[完了] をクリックします。

HP Connect-Itシナリオとコネクタを設定するには、次の手順に従います。

- 1 HP Connect-Itを実行します。
- 2 「<HP Connect-Itインストールフォルダ>\scenario\ppm\ppm75am52\ppmam.scn」シナリオを開きます。

- 3 2つのコネクタインスタンス（**PPM 7.5 Project Service**と**PPM 7.5 Finance Service**）をそれぞれ右クリックして、ウィザードに従うことで、これら2つのコネクタインスタンスを設定します。赤く強調表示されたラベルが付いたパラメータは必須です。

必要に応じて、**[Define the connection parameters]** 画面でサーバとポート詳細を入力または適用します。

HP Connect-Itを使用してHP Project and Portfolio Management から Asset Managerにデータを転送する

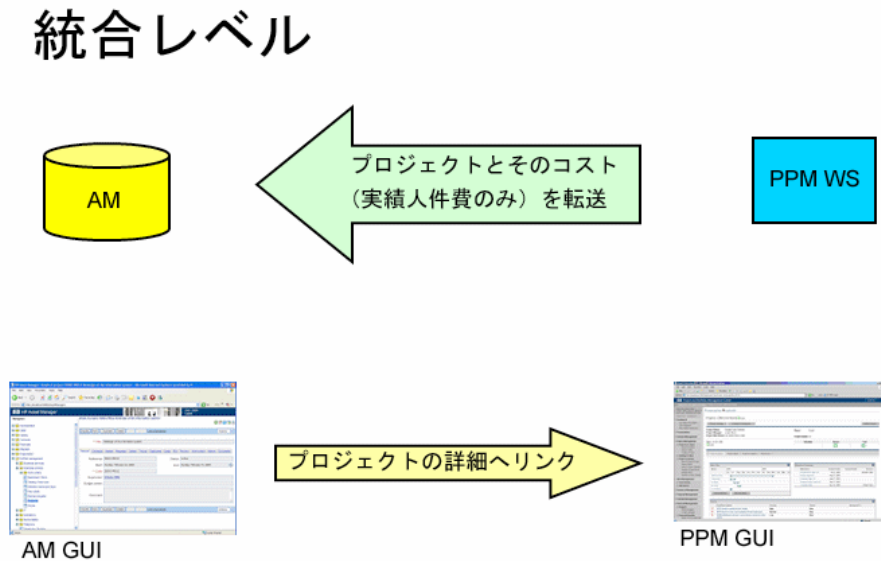
シナリオを実行する（定期的にプログラムによって、または手動で）場合にのみデータが転送されます。

HP Connect-Itは、プロジェクトの経費明細、コストタイプ、プロジェクトに関連付けられた予算からの実際の人件費、プロジェクトステータス、目的、複数通貨の各詳細などのプロジェクトをHP Project and Portfolio Managementから Asset Managerにインポートします。新規のプロジェクトの詳細は、Asset ManagerのWindowsクライアントバージョンとWebクライアントバージョンの両方で使用できます。

統合のメリット

概要

次の図は統合がもたらすメリットを簡単に示したものです。



プロジェクトを一覧する

HP Project and Portfolio Managementデータベースからのすべてのプロジェクトは、**PPM**が前に付いた【リファレンス】（Ref）と共に、Asset Managerデータベースに追加されます。したがって、HP Project and Portfolio Managementからのプロジェクトのみを表示するには、状況依存メニューオプション【このフィールドで検索】を使用し、【LIKE】演算子と値**PPM%**を選択して、【リファレンス】（Ref）フィールドでフィルタ処理します。

Asset Manager内のプロジェクトを一覧すると、特殊フィールドはプロジェクトTCO：

【プロジェクトTCO】（総所有コスト）を表現します（【コスト】と【ROI】タブに表示されます）。この図は、プロジェクトにアタッチされた経費明細の合計であり、その経費明細のスタータスは**発生済**または**I発生済**および**変更不可**のいずれかです。

 注意:

このフィールドでの計算結果には、必要に応じて、定義済みの元の通貨から基本通貨1への変換が含まれます。計算結果を変更すると、強制手動更新に従って反映されます。

HP ConnectIt統合シナリオには、PPM通貨名とAsset Manager通貨コード間のマップテーブルが含まれています。したがって、HP Project and Portfolio Managementからインポートされたコストを的確に表現、または変換できます。

例：

British Pound		GBP
---------------	--	-----

これは、「<HP ConnectItインストールフォルダ>\scenario\ppm\mp\ppmam.mpt」ファイルで提供されています

（また、マップテーブルファイルには、互換性を維持するために前のバージョンのシナリオので使用されていたHP Project and Portfolio Management地域と通貨間の対応付けも維持されています）。

Asset Managerからの詳細プロジェクトコストを表示する

Asset Managerは、プロジェクトコストなどのすべてのITコストをフェデレートします。Asset Managerで各プロジェクトのすべてのコストを参照できます（以下の画面例では、PPMから派生したコストにはそれぞれの名前の作業が含まれています）。したがって、Asset Managerは、IT機器コスト、契約コスト、人件費などのプロジェクトの総所得コストに必要なものを提供します。

Asset Managerからのプロジェクトの運用ビューを表示する

[全般] タブの [Project and Portfolio Managementに詳細を表示] リンクをクリックすると、Asset ManagerからHP Project and Portfolio Managementを起動し、作業に焦点を合わせて表示することができます。

Project: Partner Management System Green

Project Settings | Configure Participants | Delete Project

Project Status: Detailed Project Definition
 Project Manager: Nicole Smith
 Project Plan Period: January 2008 to June 2008
 Phase: Project
 Project Region: US

Status: Nov 3, 2008
Green

Schedule | Issues | Cost

Project Summary | Project Details | References

Work Plan

Name	January 2008	February 2008	March 2008	April 2008
Partner Man...	[Timeline bar]			
I. Requirem...	[Timeline bar]			
II. Solutio...	[Timeline bar]			
III. Protot...	[Timeline bar]			
IV. Purchas...	[Timeline bar]			

Edit Work Plan | View Baselines

Milestone Summary

Milestone	Sched Finish	Actual Finish	Owners
Requirements Sign-Off	Jan 16, 2008		
Design Approval	Jan 29, 2008		
Prototype Sign-Off	Jan 29, 2008		
Purchases - Capitalized	Jan 7, 2008		
Purchases - Expensed	Jan 7, 2008		

Issues

Req#	Description	Priority	Status	Assigned To
30271	More filters to report	High	New	
30278	Acceptance criteria undefined	High	New	
30281	Change in support hours	Normal	New	
30249	Report layout needs change	Normal	New	
30245	Inventory balance is wrong	Normal	New	

Log Issue | Show Full List

Risks

Req#	Description	Status	Probability	Impact Level	Assigned To
30122	training schedule	New	Unlikely (0-40%)	High	
30126	Missing Key Inputs on Requirements from remote sales offices	New	Unlikely (0-40%)	Low	
30048	Glitches in building move during testing	New	Unlikely (0-40%)	Low	
30085	Patch release incompatibility with desktop publishing SVM	New	Unlikely (0-40%)	Low	

Show Full List

インポートされるコストの種類（予定コスト、実際のコスト）

- 実際のコストのみがインポートされます。以下に示すプロジェクト予算例の場合、**[Plan(予定)]** (planned) コストはインポートされません。

This Budget is for **Asset - Corporate Help Desk**; actuals are **entered manually**. This Budget occurs in **Region - US**; Cost are entered in **United States Dollar**. This Budget has capitalized costs.

Start Period: January 2007 Finish Period: December 2008 [Change Periods](#)

Asset Budget Summary

Planned Budget		Actual Budget	
Total Planned Capital	\$240,000	Total Actual Capital	\$52,000
Total Planned Operating	\$1,152,000	Total Actual Operating	\$86,000
Total Planned Budget:	\$1,392,000	Total Actual Budget:	\$138,000

Asset Budget Breakdown

Budget Status: **Approved** [Rework Plan](#) Show: [Plan Only](#) | Plan and Actuals View Lines In: Months | [Quarters](#)

Breakdown from January 2007 to December 2008 (Numbers in Table in 000s)											
	Q1 2007						Q2 2007				
	Jan 07		Feb 07		Mar 07		Apr 07		May 07		Jun
Capital	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan
Training Non-Labor	10	20	10	20	10	5	10	4	10	3	10
Capital Total	\$10	\$20	\$10	\$20	\$10	\$5	\$10	\$4	\$10	\$3	\$10
Operating	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan	Act	Plan
Employee Labor	48	24	48	36	48	12	48	14	48	36	48
Operating Total	\$48	\$24	\$48	\$36	\$48	\$12	\$48	\$14	\$48	\$0	\$48
Month Total	\$58	\$44	\$58	\$56	\$58	\$17	\$58	\$18	\$58	\$3	\$58
Quarter Total	Plan: \$174 Actual: \$117 Plan: \$174 Act										

「ppmam.scn」シナリオをカスタマイズする

HP Connect-It Scenario Builderを使用して「ppmam.scn」シナリオを変更する場合、「.xml」シナリオファイルをチェックして、次の<ATTRIBUTE Name="mDebit" Type="Double"/>属性を、以下のセクションの<ATTRIBUTE Name="DebitCur" Type="String"/>属性の前に置くようにする必要があります。

```
<PifFormat Version="3.0" FormatId="Project - used to add expense lines "> <STRUCTURE Name="amProject"> <COLLECTION Name="ExpenseLines"> <STRUCTURE Name="CostCategory"> <ATTRIBUTE Name="Name" Type="String"/> <ATTRIBUTE Name="seExpenseType" Type="Short"/> </STRUCTURE> <ATTRIBUTE Name="Title" Type="String"/> <ATTRIBUTE Name="dBilling" Type="Date"/> <ATTRIBUTE Name="mDebit" Type="Double"/> <ATTRIBUTE Name="DebitCur" Type="String"/> <ATTRIBUTE Name="seStatus" Type="Short"/> <ATTRIBUTE Name="sePurpose" Type="Short"/> <ATTRI
```

```
BUTE Name="tsAccrualPeriod" Type="Long"/> </COLLECTION> <ATTRIBUTE Name="Title" Type="String"/> </STRUCTURE> </PifFormat>
```

そうでない場合、コストは正しい総額でインポートされますが、デフォルトの通貨に関連付けられます（これは、定義された場合、**HP Project and Portfolio Management**からデータを転送するのに使用されるログインに関連付けられたものです。それ以外の場合、これはデータベースのデフォルト通貨です）。

10 調整項目

調整項目とは、特定のレコードの1つまたは複数のフィールドを調整するためのレコードです。

はじめに

調整項目とターゲット項目

調整項目は、1つまたは複数のターゲット項目のフィールドを調整します。以下のタイプの調整項目があります。

- ポートフォリオ品目
- 作業指示
- 契約
- 研修
- ケーブル

ターゲット項目は、調整項目に関連付けられています。

例：レコード「モニタ」（調整項目）は、これにリンクされているコンピュータ（ターゲット項目）のモニタ数を更新します。

調整項目のモデルで調整タイプを指定します。以下の3つの調整タイプが使用可能です。

- 追加

例：ポートフォリオで「256 MBのRAM」を作成すると、このRAMがインストールされているコンピュータの【メモリ】フィールドの値に**256**が加算されます。

- 削減

例：ある資産に対して10時間の作業指示が作成されると、同資産の最初の作業指示の【期間】フィールドの値から「**10**」が引かれます。

- 交換

例：資産に関連する契約を新たに作成すると、古い契約が交換されます。

調整プロセスに関係するテーブル

調整プロセスで主に使用されるテーブルは、次のとおりです。

- 【属性】テーブル (amNature)

このテーブルでは、調整項目のモデルの属性を定義します。

- 【モデル】テーブル (amModel)

このテーブルでは、調整項目のモデルを定義します。調整タイプはこれらの各モデルを定義しています。

- 【調整タイプ】テーブル (amFieldAdjustTempl)

調整タイプには、以下の情報が含まれます。

- 調整項目のテーブル (ポートフォリオ品目、作業指示、契約、研修、ケーブル)

- 調整項目からターゲット項目へのリンク (このリンクが調整をトリガします)

例：調整項目をその親項目にリンクする (プリンタをコンピュータにリンクする)

- ターゲット項目で変更するフィールド

ターゲット項目のレコードに含まれているフィールド、またはターゲット項目のレコードに直接/間接的にリンクされているフィールドを選択できます。

- フィールドを調整する値を指定するスクリプト

- 【被調整フィールド】テーブル (amFieldAdjustment)

被調整フィールドのレコードには、以下の情報が含まれています。

- 調整日

- 調整前の値

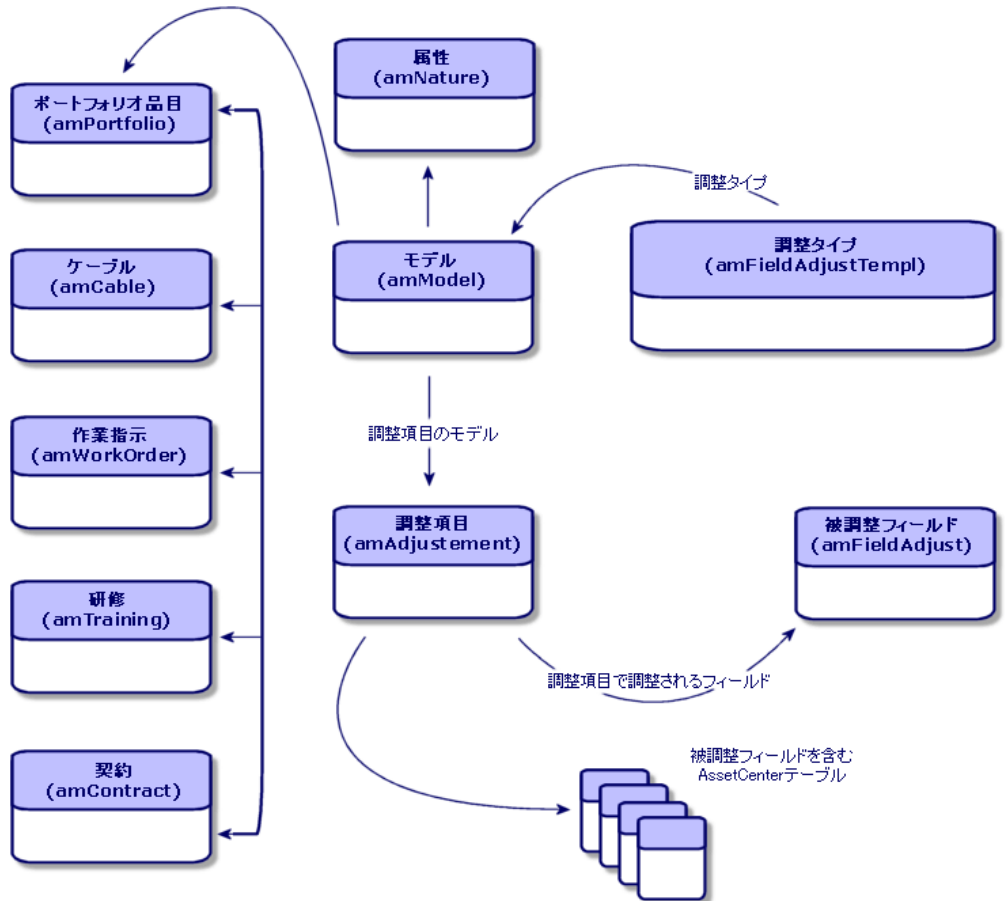
- 調整後の値

- ターゲットレコードのテーブルからアクセス可能な一連のリンク

- 【調整項目】テーブル (amAdjustment)

このテーブルには、データベースに作成された調整項目が含まれます。

- [ポートフォリオ]、[ケーブル]、[作業指示]、[研修]、[契約] テーブル
これらのテーブルには、調整項目になり得る項目のレコードが含まれます。
- Asset Managerのテーブルすべて
これらのテーブルは、調整のターゲット項目を含んでいます。直接リンクまたは間接リンクを使って、調整項目のレコードは、Asset Managerの全テーブルの全フィールドを調整できます。



調整項目を使用する

調整項目を使ってフィールドを調整するには、以下の手順に従います。

- 1 調整項目のモデルを作成する [P. 244]
- 2 調整タイプを定義する [P. 244]
- 3 調整項目を作成する [P. 245]
- 4 調整をトリガするリンクを作成する [P. 245]

調整項目のモデルを作成する


- ▶ ポートフォリオ品目のモデルを作成する [P. 30]

注意:

属性で何も作成しないと定義されているモデル（属性の詳細画面の [作成] フィールドで [なし] が選択されている）以外のすべてのモデルが調整項目のモデルになり得ます。

調整タイプを定義する

調整項目があるフィールドを調整するよう設定するためには、調整項目のモデルで、同フィールドの調整タイプを定義する必要があります。調整タイプを定義するには：

- 1 モデルを表示します（ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/モデル] リンク）。
- 2 調整項目のモデルを選択します。
- 3 [調整タイプ] タブをクリックします。
- 4 （Windowsクライアント）または [追加]（Webクライアント）をクリックします。
- 5 [被調整フィールド] フィールドに以下の値を入力します。
 - ターゲット項目へのリンク（フィールドの調整をトリガするリンク）
 - 被調整フィールドを指定する完全パス（リンクまたは一連のリンク）

例：ポートフォリオの調整項目に対しては、[ターゲット] フィールドに以下のように入力します。

`Parent.Computer.LMemorySizeMb`

「**Parent**」は調整をトリガするリンクです。具体的には、調整項目を [ポートフォリオ品目] テーブルの親レコード（ターゲット項目）にリンクします。

「**Computer.LMemorySizeMb**」は、被調整フィールド [LMemorySizeMb] へのパスを指定します。

- 6 [処理] フィールドで調整タイプ（交換、追加、または削減）を選択します。
- 7 [ソース] フィールドに調整値を返すスクリプトを入力します。

例：追加の場合、このスクリプトは、調整項目のモデルの「**fv_memory_module**」フィールドの値が被調整フィールドに追加されるよう指示します。

```
RetVal = [Model.fv_memory_module]
```

- 8 [追加] ボタンをクリックして、調整タイプの作成を確定します。

調整項目を作成する

▶ 資産を作成する [P. 33]

ここでは、資産に対応するポートフォリオ品目を作成する方法について説明します。

ポートフォリオ品目以外の調整項目を作成する方法については、その他のガイドを参照してください（例えば、契約が調整項目となる場合は、『**契約**』ガイドを参照します）。

調整をトリガするリンクを作成する

フィールドを調整するには、調整タイプでリンクを作成する必要があります。

調整項目がポートフォリオ品目であり、調整をトリガするリンクが**[親レコード]**（**Parent**）リンクである場合、次の操作を実行します。

- 1 [ポートフォリオ品目] テーブルから調整項目を選択します。
- 2 [全般] タブを選択します。
- 3 [親レコード] リンクを入力または作成します。
- 4 ターゲット項目のフィールドが適切に調節されたことを確認します。

フィールドを調整する（例）

ここでは、調整項目（256 MBのRAM）を使って、コンピュータレコードの**[メモリ]**フィールドを調整する方法を説明します。

[ポートフォリオ品目] テーブルの**[親レコード]**（**Parent**）リンクを使って、コンピュータとRAM間のリンクを作成すると、コンピュータの**[メモリ]**フィールド（SQL名：**IMemorySizeMb**）の値に256 MBのメモリが追加されます。

例の詳細

調整項目	[ポートフォリオ品目] テーブルの「 256 MBのRAM 」レコード
ターゲット項目	[ポートフォリオ品目] テーブルの「 ターゲットコンピュータ 」レコード

例の詳細

被調整フィールド	「ターゲットコンピュータ」レコードの [メモリ] (IMemorySizeMb) フィールド
調整タイプ	RAMの値をコンピュータのメモリに追加
調整をトリガするリンク	RAMとコンピュータ間の [親レコード] (Parent) リンク

1 - ターゲット項目を作成する

- 1 属性を表示します (ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/属性] リンク)。
- 2 [新規作成] をクリックします。
- 3 [名前] (**Name**) フィールドに「コンピュータ」と入力します。
- 4 [オーバーフローテーブル] (**seOverflowTbl**) フィールドで [IT機器 (**amComputer**)] を選択します。
属性の作成方法: ▶ コンピュータの属性を作成する [P. 59]
- 5 [作成] (Windowsクライアント) または [保存] (Webクライアント) をクリックして、作成を確定します。
- 6 モデルを表示します (ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/モデル] リンク)。
- 7 [新規作成] をクリックします。
- 8 [名前] (**Name**) フィールドに「ターゲットコンピュータ」と入力します。
- 9 [属性] (**Nature**) リンクで「コンピュータ」を選択します。
モデルの作成方法: ▶ コンピュータのモデルを作成する [P. 60]
- 10 [作成] (Windowsクライアント) または [保存] (Webクライアント) をクリックして、作成を確定します。
- 11 ポートフォリオ品目を表示します (ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/ポートフォリオ品目] リンク)。
- 12 [新規作成] をクリックします。
- 13 [モデル] (**Model**) リンクで「ターゲットコンピュータ」を選択します。
- 14 [作成] (Windowsクライアント) または [保存] (Webクライアント) をクリックして、作成を確定します。
オーバーフローテーブル: ▶ オーバーフローテーブル [P. 18]
コンピュータの作成方法: ▶ コンピュータを手動で作成する [P. 61]
モデルがコンピュータであるポートフォリオ品目を作成すると、[コンピュータ] テーブルにもレコードが同時に作成されます。
- 15 [コンピュータ] タブにある [ハードウェア] サブタブを選択します。
- 16 [メモリ] (**IMemorySizeMb**) フィールドに「256」と入力します。

- 17 Windowsクライアントの場合は【変更】を、Webクライアントの場合は【保存】をクリックします。

2 - 任意管理項目「RAM」を【モデル】テーブルに追加する

- 1 任意管理項目を表示します（ナビゲーションバーの【管理／任意管理項目／任意管理項目】リンク）。
- 2 【新規作成】をクリックします。
- 3 【タイトル】（**TextLabel**）フィールドに「RAM」と入力します。
- 4 【入力】タブを選択します。
- 5 【入力タイプ】（**seDataType**）フィールドで【数値】を選択します。
- 6 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。
- 7 【パラメータ】タブを選択します。
- 8 （Windowsクライアント）または【追加】（Webクライアント）をクリックします。
- 9 【テーブル】（SQL名：**TableName**）フィールドで「モデル（**amModel**）」を選択します。
- 10 【制限】タブを選択します。
- 11 【使用可能】（**seAvailable**）フィールドで【はい】を選択します。
- 12 【追加】をクリックします。

注意:

Windowsクライアントを使用している場合は、任意管理項目のリストが表示されたから、【変更】をクリックします。


3 - 調整項目を作成する

- 1 属性を表示します（ナビゲーションバーの【ポートフォリオ管理／資産構成／属性】リンク）。
- 2 【新規作成】をクリックします。
- 3 【名前】（**Name**）フィールドに「調整」と入力します。
- 4 【作成】（**seBasis**）フィールドで「ポートフォリオ品目」が選択されていることを確認します。
属性の作成：ポートフォリオ品目の属性を作成する [P. 28]
- 5 【作成】（Windowsクライアント）または【保存】（Webクライアント）をクリックして、作成を確定します。

- 6 モデルを表示します（ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/モデル] リンク）。
- 7 [新規作成] をクリックします。
- 8 [名前] (**Name**) フィールドに「**256 MBのRAM**」と入力します。
- 9 [属性] (**Nature**) リンクで「**調整**」を選択します。
- 10 [任意管理項目] タブを選択します。

 **注意:**

Windowsクライアントを使用している場合は、このタブで任意管理項目 **memory_module** を追加します。

- 1  をクリックします。
 - 2 任意管理項目 **memory_module (fv_ram)** を表示されるウィンドウで選択します。
 - 3 [**OK**] をクリックします。
- 11 **memory_module** の値を「**256**」に指定します。
 - 12 [作成] (Windowsクライアント) または [保存] (Webクライアント) をクリックして、作成を確定します。
 - 13 ポートフォリオ品目を表示します（ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/ポートフォリオ品目] リンク）。
 - 14 [新規作成] をクリックします。
 - 15 [モデル] (**Model**) リンクで「**256 MBのRAM**」を選択します。
 - 16 [作成] (Windowsクライアント) または [保存] (Webクライアント) をクリックして、作成を確定します。

4 - 調整項目のモデル用の調整タイプを作成する

- 1 モデルを表示します（ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/モデル] リンク）。
- 2 モデル「**256 MBのRAM**」を選択します。
- 3 [調整タイプ] タブをクリックします。
- 4  (Windowsクライアント) または [追加] (Webクライアント) をクリックします。
- 5 [被調整フィールド] (**TargetField**) フィールドに「**Parent.Computer.MemorySizeMb**」と入力します。



注意:

Windowsクライアントを使用している場合は、を使って、[コンピュータ] テーブルの [メモリ] (**IMemorySizeMb**) フィールドへの同リンクを見つけることも可能です。

- 6 スクリプトの [ソース] (**memScript**) フィールドに「RetVal=[Model.fv_memoire_barrette]」と入力します。
- 7 [処理] (**seOperation**) フィールドで [追加] を選択します。
- 8 [追加] をクリックします。



注意:

Windowsクライアントを使用している場合は、[変更] をクリックします。

5 - 調整をトリガする


- 1 ポートフォリオ品目を表示します (ナビゲーションバーの [資産ライフサイクル/インフラストラクチャ管理/ポートフォリオ品目] リンク)。
- 2 「**256 MBのRAM**」レコードを選択します。
- 3 [全般] タブを選択します。
- 4 [親レコード] リンクで、調整の対象となる「ターゲットコンピュータ」レコードを選択します。
- 5 Windowsクライアントの場合は [変更] を、Webクライアントの場合は [保存] をクリックします。

6 - 調整を確認する

- 1 コンピュータを表示します (ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/IT機器/IT機器] リンク)。
- 2 「ターゲットコンピュータ」レコードを選択します。
- 3 [ハードウェア] タブをクリックします。
- 4 [メモリ] (**IMemorySizeMb**) フィールドの値が「**512**」 (256 + 256) であることを確認します。

7 - 被調整フィールドに関する詳細情報

- 1 コンピュータを表示します (ナビゲーションバーの [ポートフォリオ管理/資産構成/IT機器/IT機器] リンク)。

- 2 「ターゲットコンピュータ」レコードを選択します。
- 3 [被調整フィールド] タブを選択します。
- 4 [メモリ] (**IMemorySizeMb**) フィールドに対応するレコードを選択します。
- 5  (Windowsクライアント) またはレコード (Webクライアント) をクリックして、被調整フィールドに関するすべての情報を取得します。

11 用語解説

この章では、ポートフォリオ管理で使用される用語を解説します。

 **注意:**

下記の用語は、五十音順で記載されていません。

ポートフォリオ品目

属性

〔属性〕テーブルのレコードは、モデルを基にして作成されるレコードのタイプを特定します。モデルを作成する際には、モデルの基になる属性を指定しなくてはなりません。

属性は以下のモデルで使用できます。

- ポートフォリオ品目
- 作業指示
- 契約
- 研修
- ケーブル

属性を作成するときに特定のパラメータを設定すると、この属性を基にするモデルに影響します。例えば、〔管理条件〕（seMgtConstraint）フィールドで〔個

別管理しない] を選択すると、[資産] テーブルにレコードを持たないポートフォリオ品目のモデルを作成できます。

モデル

[モデル] テーブルのレコードを使うと、以下のテーブルにレコードを作成できます。

- ポートフォリオ品目
ポートフォリオ品目が作成されると、以下のオーバーフローテーブルにもレコードが同時作成される場合があります。
 - [資産] テーブル
 - [コンピュータ] テーブル
 - [電話機] テーブル
 - [ソフトウェアのインストール] テーブル
- 作業指示
- 契約
- 研修
- ケーブル

ポートフォリオ品目を作成する時、この品目の基になるモデルを必ず指定する必要があります。モデル用に入力したデータは、ポートフォリオ品目のレコードに自動的にコピーされます。例えば、コンピュータのプロセッサのタイプ、適用される税率、契約の期間などの情報がコピーされます。

[モデル] テーブルの階層構造に基づいて、ポートフォリオは構成されます。一般モデルを作成し、そこに詳細な従属モデルを含めることをお勧めします（例：プリンタ/レーザプリンタ/Laserjet 8000DN）。

ポートフォリオ品目

ポートフォリオ品目は、その基になるモデルの特質を継承します。各ポートフォリオ品目の価値に応じて、モデルの属性で管理条件を指定します。管理条件を指定すると、資産、トラッキングするロット、またはトラッキングしないロットとしてポートフォリオ品目が作成されます。ポートフォリオ品目の基になるモデルの属性でオーバーフローテーブルを指定すると、このポートフォリオ品目を作成する時に、オーバーフローテーブルにもレコードが同時作成されます。以下のオーバーフローテーブルが存在します。

- [資産] テーブル
- [コンピュータ] テーブル
- [電話機] テーブル
- [ソフトウェアのインストール] テーブル

資産

[資産] テーブルのレコードは、高価値のポートフォリオ品目のことを指し、個別にトラッキングされます。各資産には、2つのレコードがリンクされます（[ポートフォリオ品目] テーブルのレコードと [資産] オーバーフローテーブルのレコード）。ポートフォリオ品目の基になるモデルの属性の画面にある【**管理条件**】（seMgtConstraint）フィールドで【**固有資産**】タグを選択すると、ポートフォリオ品目が作成されるのと同時に、[資産] テーブルにもレコードが作成されます。

すべての資産はポートフォリオ品目ですが、すべてのポートフォリオ品目が資産であるとは限りません。

オーバーフローテーブル

あるテーブルにレコードが作成されると、別のテーブルにもレコードが同時に作成される場合があります。後者のテーブルを、「オーバーフローテーブル」と呼びます。

Asset Managerでは、ポートフォリオ品目の基になるモデルの属性を作成する際に、オーバーフローテーブルを指定できます。[ポートフォリオ品目] テーブルにレコードを作成すると、オーバーフローテーブルにもレコードが同時作成されます。以下のオーバーフローテーブルが存在します。

- [資産] テーブル
- [コンピュータ] テーブル
- [電話機] テーブル
- [ソフトウェアのインストール] テーブル

ロット

ロットは、複数の同一な品物から構成されます。ロットの数量は、品数（椅子100脚のロット）で表記される場合と、単位（砂1トンのロット）で表現される場合があります。1ロットを作成すると、リンクされるレコードが2つ作成されます。つまり、[ポートフォリオ品目] テーブルと [資産] テーブルの各々にレコードが作成されます。ポートフォリオでは1つのロットを複数のロットに分割することができます。例えば、分割されたロットを異なる場所に割り当てることが可能です。分割が行われると、2番目のロットのレコードが作成されます。元のロットのレコードの数量は、2番目のロットに含まれる数量分減少します。例えば、椅子100脚のロットから椅子10脚が別の部署に移動されたと仮定します。元のロットの数量は90脚に減少し、作成された2番目のレコードには椅子10脚が含まれます。

トラッキングしないロット

トラッキングしないロットは、[資産] テーブルで対応するレコードを持ちません。トラッキングしないロットを作成するには、ロットの属性で管理条件「個別管理しない」を選択する必要があります。低価値のポートフォリオ品目（消耗品やサプライ品）をトラッキングしないロットとして指定します。トラッキングしないロットに関するトラッキング情報は記録されません。トラッキングしないロットをトラッキングするロットに変換するには、[資産] テーブルに対応するリンクレコードを作成します（[ポートフォリオ品目] テーブルで【タグ】 ボタンを使用する）。

消耗品

消耗品は、ポートフォリオ品目です。消耗品を作成するためには、基になるモデルの属性で【消耗品】 オプションを選択します。

管理条件

ポートフォリオ品目の管理条件は、その属性のレコードで指定されます。どの管理条件を選択するかにより、ポートフォリオ品目に資産タグが割り当てられるかどうかが決まります。資産タグの付いたポートフォリオ品目は、[ポートフォリオ品目] テーブルと[資産] テーブルに自動的に登録されます。

3種類の管理条件が用意されています。

- 固有資産タグ
この制限条件は、ポートフォリオの資産に適用されます。資産には固有資産タグが割り当てられます。
- 資産タグ
この制限条件は、トラッキングするロットに適用されます。トラッキングするロットが作成されると、これに資産タグが割り当てられます。あるロットとその従属ロットは同一の資産タグを共有します（親ロットと従属ロットは、[資産] テーブルで同じレコードを参照します）。
- 個別管理しない
この制限条件は、トラッキングしないロットに適用されます。トラッキングしないロットには作成時に資産コードが割り当てられません。トラッキングしないロットは、[資産] テーブルでレコードを参照しません。トラッキングしないロットに資産コードを割り当てて、トラッキングするロットに変換することは常時可能です。

管理タイプ

Asset Managerでは、ポートフォリオ品目の管理タイプが3つ存在します。

- 個別管理

資産用に使用されます。各資産は、個別にトラッキングされます。

- 一括管理
ロットに使用されます。ロットに含まれる品物は、[資産] テーブルで個別ではなく、ロット単位でトラッキングされます。例えば、ロットの取得価格は、ロットに含まれる各品物ごとの価格ではなく、ロット全体の価格です。
- 非個別管理
トラッキングしないロットに使用されます。トラッキングしないロットは、[ポートフォリオ品目] テーブルのみに記録されます。しかし、トラッキングしないロットに資産タグを割り当てると、トラッキングするロットとして集合的に管理できます。また、ロットに1品しか含まれていない場合は、資産として個別に管理することも可能です。

トラッキング

[資産] テーブルのレコードは、以下の3つの分野でトラッキングされます。

- 技術情報のトラッキング
例：コンピュータのハードウェア情報
- 財務情報のトラッキング
例：資産の減価償却方法
- 契約情報
例：サーバのメンテナンス契約

在庫

在庫は、割り当て待ちのポートフォリオ品目を含みます。Asset Managerに在庫規則を関連付けると、再補充が必要な場合に購入依頼が自動的にトリガされます。

割り当て

ポートフォリオ品目の割り当ては、ポートフォリオにおけるポートフォリオ品目のステータスを指定します。Asset Managerでは、次の割り当てステータスが使用可能です。[使用中]、[在庫中]、[除却済]、[納品待ち]、[メンテナンスのため返却]、[サプライヤに返却]、[紛失]

数量

数量は、ロット単位で管理するポートフォリオ品目数量を記述するために設けられています。ロットの数量は、品数（椅子100個のロット）で表記される場合と、

単位（砂1トンのロット）で表現される場合があります。ロットのモデルを使用すると、数量を指定して異なる複数のロットを作成できます。

プロジェクト

プロジェクト

プロジェクトは、ポートフォリオ品目や従業員に関連付けられています（例：ある部署を複数の部署に分割する）。Asset Managerでは、企業のあらゆるプロジェクトを正確にトラッキングできます。各プロジェクトは、契約や作業指示を使用できます。

ヘルプデスク

ヘルプデスクチケット

ヘルプデスクチケットにより、問題を説明し、解決策をトラッキングできます。チケットを作成するには、**【資産ライフサイクル/ヘルプデスク/ヘルプデスクチケット】** ナビゲーションリンクを使用するか、チケットをすばやく作成できる応答ウィザード（**【資産ライフサイクル/ヘルプデスク/ユーザのアクション/応答】**）を使用します。

応答ウィザードを使用してヘルプデスクチケットを作成する場合、2つの方法があります。

- コール中に問題を解決した場合：ヘルプデスクチケットを**【クローズ済】**ステータスで作成します。目的はコールを記録することだけです。
- 後で問題解決が必要な場合：問題を追跡し、解決策を管理するためにヘルプデスクチケットを作成します。チケットはヘルプデスクグループまたはチケット担当者に割り当てられます。ヘルプデスクグループまたはチケット担当者は自分に割り当てられたチケットのリストからヘルプデスクチケットを見つけてみます。

作業指示

作業指示とは、問題を解決するために資産に対して実行する処理です。修復、ユーザ支援、インストール、移動などがあります。

作業指示は、（作業指示または追加業務のツリーとして）階層を設定して管理することができます。作業指示には任意の数の追加業務を割り当てることができる

ほか、[モデル] フィールド (SQL名: Model) に定義したテンプレートに基づくこともできます。このテンプレートには、一般的な作業指示または標準の作業指示の手順が記述されています。作業指示に定義された情報は、作業指示の詳細に使用されます。

ニュース項目

ニュース項目は、特定の期間に個人のグループに流す最新情報項目です。一般に、ニュース項目で扱うのは短期情報のみです。

例: 「2011/02/10、11:00から12:00の間にサーバXXXXがダウンします。」

ナレッジベース

ナレッジベースとは、問題とその解決策を説明するファイルグループです。

ナレッジベースで説明されている問題と照らし合わせることで、既存の情報を活用して現在の問題をすばやく簡単に解決できます。新しい問題と解決策が見つかった場合は、ナレッジベースに追加します。情報ベースはこのようにして継続的に拡大されます。

各ナレッジファイルは意思決定ツリーのエントリポイントに関連付けることができます。したがって、コールを受けた場合、意思決定ツリーを移動することで、応答ウィザードによって意思決定ツリーの選択したノードやサブノードの関連するナレッジファイルが提案されます。

ナレッジファイルの例:

- 説明: モニタをオンにしても、画面に何も表示されません。
- 解決策: モニタとPCの間のケーブルを接続してください。

意思決定ツリー

意思決定ツリーにより、手順を追って状況を分析し、問題の最適な解決策を見つけ出すことができます。

ツリーは質問、回答、対応する解決策で構成されています。

コールを受けているときに決定する問題タイプは、意思決定ツリーのエントリポイントに対応します。これらのエントリポイントが、問題に関して保存されている豊富な情報につながっています。したがって、コールを受けた場合、その問題の手順を追った解決に、このシステムを積極的に活用できる可能性があります。

注意:

意思決定ツリーにはそれぞれ独自のバーコードラベルがあります。デフォルトでは、このラベルはAsset Managerカウンタを使うスクリプトによって定義されます。スクリプトを変更して、バーコードの付け方を変更することもできます。

ヘルプデスクグループ

ヘルプデスクグループの管理は、**【組織管理／処理／従業員グループ】** ナビゲーションリンクで表示するリストから行います。

注意:

ヘルプデスクに関する説明では、従業員グループを「ヘルプデスクグループ」と呼びます。

ヘルプデスクグループは、特定の場所グループに対して類似する問題を解決でき、特定の契約に関与するヘルプデスク技術者で構成されています。

ヘルプデスクグループには内部組織が反映されます。グループの定義方法は、誰が、どのような問題タイプを、どの場所で、どの契約に従って解決するのかによって異なります。

ヘルプデスクグループは階層的に管理されます。そのため、ヘルプデスクグループに対しては、親グループ（**【親グループ】** フィールド（SQL名：Parent）で定義）や子グループが存在できます。サブグループを作成すると、サブグループには、親グループにリンクされている能力、場所、契約が自動的に伝達されます。

警告:

サブグループを作成した後、親グループに場所（または能力、契約）を追加すると、この場所（または能力、契約）はサブグループに自動的に伝達されません。

このグループにヘルプデスクチケットを割り当てることができるかどうかは、**【割り当て可能】** オプション（SQL名：bAssignable）によって決まります。これによって、チケットを処理する運用グループと分類するだけのグループを区別できます。

例

【港区】グループには、2つのコールセンターに対応する2つのサブグループがあります。この場合、【港区】グループはこれらのグループを構造化するためだけに使用します。チケットの処理はサブグループが行います。

問題タイプ

問題タイプは、ヘルプデスクチケットの説明の一部です。

ヘルプデスクチームが使用する問題タイプについては、階層構造のテーブル（**【資産ライフサイクル／ヘルプデスク／問題タイプ】** メニュー）で説明しています。

問題タイプの階層構造の例：

- プリンタに関する問題
 - レーザープリンタ
 - インクジェットプリンタ

問題タイプは、このタイプの問題を解決する能力を持つヘルプデスクグループに割り当てられます。したがって、依頼者の問題タイプを選択すると、Asset Managerによって最適なヘルプデスクグループが自動的に提案されます。また、問題タイプはチケットの整理や統計の作成にも役立ちます。

 **注意:**

資産の場合、問題タイプにはそれぞれ固有のバーコードラベルがあります。デフォルトでは、このラベルはAsset Managerカウンタを使うスクリプトによって定義されます。スクリプトを変更して、バーコードの付け方を変更することもできます。

重大度

各ヘルプデスクチケットには重大度が割り当てられます。重大度によって、どのチケットを処理すべきかの優先順位を判断できます。

次に基づいて、チケットに重大度を割り当てる自動処理が可能です。

- 問題タイプ
- 依頼者
- 関連する資産
- 資産の場所

業務用カレンダー

業務用カレンダーには、任意のテクニカルサポートチームの業務日と休暇が示されます。カレンダーは、サポートチームの作業期間を考慮して、ヘルプデスクチケットの処理にあたって守るべき期限を計算するために使用します。[ツール/カレンダー]メニューを使用して、任意の数のカレンダーを作成できます。

エスカレーション処理

エスカレーション処理により、チケットの処理方法を定義できます。

- 期限の計算で考慮に入れる業務用カレンダー
- チケットが任意のステータスである場合に、特定の制限時間でトリガされるアクション。たとえば、チケットの作成から1日経過しても未割り当ての場合、グループ責任者に自動メッセージを送信するのに便利です。
- チケットのステータスが変わったときにトリガされるアクション
- 資産の割り当てが変わったときにトリガされるアクション

このように、エスカレーション処理には、組織の内部手順が反映されます。チケットに自動的に関連付けるエスカレーション処理を決定するため、Asset Managerではチケットの重大度と問題の場所が考慮されます。

応答ウィザード

応答ウィザードは、コールを受ける個人を案内するAsset Managerの機能です（「コール」という言葉は、電話、訪問、ファックスなどの広い意味で使用しています）。

既存のチケットまたは作成中のチケットが簡単にわかりやすく表示されます。

ヘルプデスクチケットの記録が容易に行えるようになっています。

コールを受けるとは、次の作業を指します。

- 1 依頼者を特定します。
- 2 既に作成済みのチケットに関するコールの場合、チケットに新しい情報を追加するか、チケットをクローズします。
- 3 記録されていない新しい問題に関するコールの場合：
 - 1 関連する情報を入力します。
 - 2 チケット（オープンまたはクローズ済み）を作成します。

ヘルプデスク管理者

ヘルプデスク管理者とは、ヘルプデスクを管理する権限が管理者によって割り当てられているAsset Managerユーザです。

ユーザプロフィールを割り当てるには：

- 1 従業員の詳細を開きます（ナビゲーションバーの【組織管理／組織／部署と従業員】リンク、【プロフィール】タブ）。
- 2 【管理者権限】チェックボックスを選択します（bHDAdmin）。
- 3 適切なプロフィールを選択して、【プロフィール】リンクに入力します。

ヘルプデスク管理者（およびAsset Managerの管理者）は、「コントロールパネル」を使用して、すべてのグループおよびすべてのチケット担当者のチケットを表示できる唯一の個人です。

ヘルプデスクグループの責任者

ヘルプデスクグループの責任者は、部署と従業員のテーブルから選択します。

ヘルプデスクの責任者（およびヘルプデスクの管理者、Asset Managerの管理者）は、「コントロールパネル」を使用して、管理下にあるヘルプデスクグループのすべてのチケット担当者のチケットを表示できる唯一の個人です。また、ヘルプデスク責任者はすべての問題タイプの解決を進めることもできます。

チケット担当者

チケット担当者とは、（ヘルプデスクグループの詳細の【明細】タブで）ヘルプデスクグループのメンバーとして選択されたAsset Managerユーザです。

技術者はヘルプデスクの「コントロールパネル」で、次のものを表示できます。

- 自分に割り当てられたチケット。技術者はチケットの「担当者」です。
- 自分のグループに割り当てられているが、チケット担当者にまだ割り当てられていないチケット。

索引

- 「edac-mobiledevices.scn」 (シナリオ) , 85
- [Enterprise Discoveryの詳細を表示] メニュー, 68
- はじめに (参考 ヘルプデスクの概要)
- アイコン, 184
- アプリケーションサーバのURLアドレスの編集... (ウィザード) , 69 , 66
- アプリケーションサーバの追加 (ボタン) , 66
- アラーム
 - (参考 エスカレーション処理)
 - 保留, 155
- インシデント
 - HP Service Managerデータベースで表示, 68
- インタフェースのオプション, 185
- インタフェース - オプション, 185
- ウィザード
 - (参考 応答)
- エスカレーション処理, 163-170
 - Asset Manager Automated Process Manager, 164
 - アラーム, 167
 - チケットへの自動割り当て, 162
 - チケット - 割り当て, 170
 - トリガされるアクション
 - ステータス - 変更, 169
 - トリガ, 170 , 169
 - 割り当て - 変更, 169
 - バーコード, 164
 - 定義, 259
 - 概要, 164
 - 割り当て, 164
 - 解決 - 時間, 166
 - 期限, 167
 - カレンダー, 168
 - 時間 (制限時間) の時間単位への変換, 168
 - 計算, 168
 - 使用, 164
 - 作成, 166
 - 応答, 132 , 132 , 128 , 128
- エスカレーション処理をすべて保留 (オプション) , 149
- オペレータ, 105
- オーバーフロー - テーブル, 18
- カタログにアクセスできないヘルプデスクユーザ, 105
- カレンダー, 259

- コントロールパネル, 178
 - グループごとのトラッキング, 179
 - 概要, 178
 - 技術者ごとのトラッキング, 181
 - 処理対象のチケット, 181
- コンピュータ, 59
 - オーバーフローテーブル, 20
 - モデル, 60
 - 属性, 59
 - 作成
 - HP Discovery and Dependency Mapping Inventory, 63
 - 手動, 61
 - 自動, 62
- コンピュータの標準セット, 71
- コールを保存 (ボタン), 135
- サブチケット (ボタン), 152
- サービスプロバイダ
 - クライアント-リソース関係, 82
 - モデル, 82
 - 作成, 82
- セルフサービス, 116
- ソフトウェア
 - オーバーフローテーブル, 20
- ソフトウェアのインストール
 - オーバーフローテーブル, 20
- チケットをクローズ (ボタン), 159, 134
- チケット担当者
 - 定義, 260
 - 応答, 131
- ツリー (ボタン), 177
- ツールバー, 184
- テーブル
 - オーバーフローテーブル, 18
 - 定義, 253
 - メインテーブル, 16
- データベース
 - 専門分野データ - インポート
 - 既存のデータベース, 92, 65
 - 新規データベース, 92, 65
 - 準備, 91, 68, 65
- データモデル, 18
- トラッキング, 255, 178-184
 - (参考 コントロールパネル)
 - (参考 統計 - テーブル)
- チケットトラッキングコンソール, 184
- トラッキングしないロット, 41
 - トラッキングするロットへの変換, 42
 - 定義, 254
 - 非個別管理, 16
 - 分割, 42
 - 作成, 41
- ナレッジファイル (参考 ナレッジベース)
- ナレッジベース, 170
 - 参照, 171
 - 定義, 257
 - 分類, 171
 - 管理, 171
- ニュース
 - ヘルプデスクグループ, 140
 - 定義, 257
- バーコード
 - エスカレーション処理, 164
 - 意思決定ツリー, 172
 - 問題タイプ, 259, 143
- ビジネスサービス, 187
 - Asset Managerにおけるビジネスサービスの表現, 188
 - クライアント-リソース関係, 187
 - ビジネスサービスのTCO, 198
 - リソースのダウンタイム, 193
 - インパクト, 194
 - インパクト分析ウィザード, 196
 - 例, 195
 - 作成, 194
- プロジェクト
 - HP Project and Portfolio Managementとの同期, 232
 - 定義, 256
 - 作成, 231
- ヘルプデスク (参考 ヘルプデスクの概要)
- ヘルプデスクの概要
- ヘルプデスクグループ, 137-142, 105
 - サブグループ, 137
 - 定義, 258
 - 概要, 138
 - 例, 139
 - 明細, 141
 - 能力 - 追加, 138, 137
 - 契約, 142, 141, 140

- 契約 - 追加, 138 , 137
- 作成, 139
- 問題タイプ, 145 , 140
- 場所, 142 , 140
- 場所 - 追加, 138 , 137
- 専門分野, 141
- 構造, 137
- 責任者, 140
- ヘルプデスクグループの責任者, 105
 - 定義, 260
 - 宣言, 140
- ヘルプデスクチケット, 145-161
 - (参考 意思決定ツリー)
 - (参考 意思決定ツリーのノード)
 - [グループ], 147
 - アクティビティ, 152
 - エスカレーション, 148
 - エスカレーション処理, 164
 - クローズ, 158
 - 伝票, 160
 - 処理, 158
 - ステータス, 146
 - トラッキング - コンソール, 184
 - ボタン, 151
 - メモ, 150
 - 保留, 153
 - アラーム - 保留, 155
 - 保留期間終了時のアクション, 155
 - 影響, 155
 - 処理, 154
 - 変更, 156
 - 終了, 157
 - 複数の保留, 158
 - 定義, 256
 - 割り当て, 147
 - 解決予定, 149
 - 履歴, 153
 - タイミング, 153
 - 重大度, 148
 - 作業指示, 150
 - 問題タイプコード, 143
 - 応答, 124
 - 貸付業者, 147
 - 関連チケット, 150
- ポート, 73
 - 変更, 79
 - ポートフォリオ品目, 27-58 , 17
 - (参考 トラッキングしないロット)
 - (参考 モデル)
 - (参考 ロット)
 - (参考 属性)
 - (参考 在庫)
 - (参考 資産)
 - オーバーフローテーブル, 18
 - コンテキスト情報の指定, 48 , 21
 - サプライヤに返却, 51
 - トラッキング, 22
 - 定義, 252
 - 管理, 15
 - タイプ, 15
 - 非個別管理, 16
 - 一括管理, 16
 - 個別管理, 16
 - 寿命, 51
 - 移動, 48
 - 予約, 49
 - 値, 15
 - 業者に委託, 52
 - 紛失, 52
- ポートフォリオ - 専門分野データ, 68
- モデル, 25 , 16
 - コンピュータ, 60
 - サービスプロバイダ, 82
 - ポートフォリオ品目, 29
 - モバイル機器, 80
 - 定義, 252
 - 作成, 30
 - 単位, 30
- モバイル機器, 79
 - インポート, 86 , 64
 - クライアント-リソース関係
 - クライアント-リソースの事例, 89
 - リンク, 82
 - 作成, 82
 - ソフトウェアのインストール, 83
 - モデル, 80
 - 属性, 80
 - 作成, 87 , 81
 - HP Discovery and Dependency Mapping Inventory, 85

- 手動, 80
- 自動, 84
- 実用例, 88
- 実用例, 87
- 電話事業者
 - 作成, 87
- ロット
 - 定義, 253
 - 分割, 39
 - 一括管理, 16
 - 作成, 37
 - 単位, 30
- ロットの分割 (ウィザード) , 40
- ロットの単位, 30
- 保存 (ボタン) , 134
- 保留 (参考 ヘルプデスクチケット)
- 保留 (ボタン) , 152
- 残存価額 (フィールド) , 46
- 担当者, 105
- 概要
 - 概念, 107
 - 概要, 103
 - 一般的なタスク, 105
 - 実装, 107
 - 関係者, 105
- 割り当て, 255
- 固定資産, 45
- 管理タイプ, 254
- 管理条件, 254
- 管理者, 105
 - 定義, 260
- 接続, 72
 - コンピュータ, 75
 - ポート, 73
 - 管理, 78
 - 接続数, 78
 - 前提条件, 72
 - 削除, 78
 - 影響, 79
 - 宣言, 75
 - 作成, 73
- 解決 (ボタン) , 159 , 152
- 解決策, 177
 - 応答, 130
- 契約
 - 取得方法, 44
 - 資産, 52
- 契約 - ヘルプデスクグループ, 142 , 141
- 属性, 23 , 16
 - コンピュータ, 59
 - ポートフォリオ品目, 27
 - モバイル機器, 80
 - 定義, 251
 - 例, 28
 - 作成, 28 , 23
 - 動作オプション, 24
- 数量, 255
- 消耗品, 42
 - 定義, 254
- 一般的なタスク, 105
- 依頼者, 121
 - 応答, 131
- 意思決定ツリー, 171-178
 - バーコード, 172
 - 定義, 257
 - 概要, 172
 - 解決策, 177
 - 例, 174
 - 作成, 175
 - 問題タイプ, 174 , 144
 - 問題 - 解決, 175
 - 応答, 128
 - 質問, 176
- 意思決定ツリーのノード, 172
 - ジャンプノード, 174
 - 解決策ノード, 173
 - 起点ノード, 173
 - 質問ノード, 173
- 再開 (ボタン) , 152
- 在庫, 54
 - 定義, 255
 - 管理, 56
 - 品目の追加, 57
 - 使用可能品目, 55
 - 再発注レベル - 前提条件, 54
 - 再発注依頼, 56
 - 再発注制限のチェック - 頻度, 55
 - 規則, 54
 - 資産の予約, 50
 - 資産 - 在庫からの出庫, 58

重大度, 161-163
チケットへの自動割り当て, 162
モデル, 162
定義, 259
概要, 161
割り当て, 161
推奨事項, 163
作成, 162
問題タイプ, 144
応答, 132
着信 (ボタン), 151
自動処理機能, 103
作業指示, 225, 150
サイクル, 227
ステータス, 227
タイプ, 226
トラッキング, 228
管理, 229
自動処理機能, 227
作業指示 (ボタン), 152
作業指示の伝票, 256
仮想マシン, 90
 ホスト, 96
 作成, 96
仮想マシンのホスト, 90
仮想環境, 90
処理 (ボタン), 135
単位, 30
 表示, 31
 作成, 30
問題
 (参考 問題タイプ)
問題タイプ, 142-145
 コード, 143
 ショートカット, 144
 バーコード, 259, 143
 モデル, 144
 定義, 258
 能力, 145
 意思決定ツリー, 174, 144
 重大度, 144
 応答, 126
問題タイプコード, 144
場所 - ヘルプデスクグループ, 142
変更
 HP Service Managerデータベースで表示, 68, 68
 実用例, 108-116
 最初のコール中に問題を解決する場合, 108
 後での解決, 113
 問題が既に保存されている場合, 111
 実装, 107
 専門分野データ, 92, 92, 65, 65
 従業員グループ (参考 ヘルプデスクグループ)
 応答, 117-137
 (参考 意思決定ツリー)
 ウィザード - 起動, 119
 ショートカット, 136
 チケット - 入力済みのフィールド, 133
 データ入力画面, 119
 インタフェース, 119
 エスカレーション, 132
 エスカレーション処理, 132
 ステータスバー, 119
 タイプ, 126
 チケット, 124
 チケット担当者, 131
 ヘルプ枠, 120
 情報の入力, 121
 依頼者, 131
 意思決定ツリー, 128
 重大度, 132
 自動入力されるフィールド, 131
 説明, 128
 資産, 123
 連絡先, 131
 ユーザプロファイル, 136
 定義, 260
 更新, 137
 手順, 118
 完了, 133
 問題タイプのショートカット, 144
 権限, 136
 検証 (ボタン), 152
 減価償却, 45
 発信 (ボタン), 152
 結合, 185
 統計 - テーブル, 182
 抽出, 183
 更新, 184

- 色, 184
- 詳細を入力 (ボタン), 135
- 調整, 241-250
 - 例, 245
 - 調整項目, 241
- 調整項目
 - ターゲット項目, 241
 - フィールド調整をトリガするリンク, 245
 - モデル, 244
 - 使用, 243
 - 作成, 245
 - 調整タイプ, 244
- 資産, 33, 17
 - (参考 コンピュータの標準セット)
 - オーバーフローテーブル, 19
 - コスト, 44
 - 定義, 253
 - 固定資産, 45
 - 契約, 52
 - 取得方法, 43
 - 取得契約, 44
 - 在庫, 58
 - 個別管理, 16
 - 財務情報のトラッキング, 43
- 資産のコスト, 44
- 資産 - 応答, 123
- 質問, 176
 - 応答, 129
- 連絡先 - 応答, 131
- 遷移 (参考 エスカレーション処理)
- 選択 (ボタン), 134
- 閉じる (ボタン), 158, 152
- 関係者, 105
- 電話機, 99-102
 - オーバーフローテーブル, 20
 - テーブル, 99
 - ボタン, 101
 - 管理, 100
 - 作成, 101
 - 機能, 99
 - 追加, 101

A

AmDefGroup (API), 138

Asset Manager Application Designer

- 専門分野データ - インポート
 - 既存のデータベース, 92, 65
 - 新規データベース, 92, 65

Asset Manager Automated Process Manager

- エスカレーション処理, 164
- 在庫, 54

E

edac.scn (シナリオ), 63

H

HP Connect-It, 84, 62

HP Discovery and Dependency Mapping Inventory

- Asset Managerでコンピュータを表示, 67, 64

HP Service Manager

- インシデント、変更および問題を表示, 68

I

ITポートフォリオ

- (参考 コンピュータ)
- (参考 コンピュータの標準セット)
- (参考 モバイル機器)
- (参考 接続)
- (参考 仮想環境)