



Citrix ITSMアダプターサービス

Contents

概要	6
新機能	7
2026年5月	7
2026年3月	7
2026年1月	8
2025年10月	8
2025年4月	8
2025年1月	9
2024 年 8 月	10
2024 年 5 月	11
2024 年 3 月	11
2023年10月	12
2023年7月	12
2023年3月	13
2022年12月	14
2022年9月	14
2022年6月	15
2022年3月	16
2021年12月	17
2021年10月	17
2021年8月	18
2021年6月	19
2021年4月	19
2020年11月	20
2020年6月	20
はじめに	21

準備	21
Citrix DaaSをサブスクライブしていることを確認する	21
ステップ1: ServiceNowにCitrix ITSM Connectorプラグインをインストールする	22
手順2: Citrix ITSM Connectorプラグインを構成する	23
Citrix Cloud で認証資格情報を作成する	23
プラグインに認証資格情報を追加する	23
Citrixアカウントを廃止する	25
ステップ3: Citrix CloudをServiceNowインスタンスに登録する	26
別のServiceNowインスタンスで登録する	31
Citrix CloudアカウントのOAuthエンドポイントを作成する	31
ステップ4: (オプション) オンプレミスサイトをCitrix Cloudに追加して管理する	33
例: サイト管理のためにヘルプデスク管理者を設定する	35
アクセス管理	37
ユーザーインターフェイス	37
Citrix ITSMの役割と権限	39
アプリとデスクトップの配信および管理	43
エンドユーザー - ポータル経由のセルフサービス	43
アプリとデスクトップの障害のトラブルシューティングと報告	43
セッションのリセット	44
他のユーザーのセッションをリセットする	44
VDIデスクトップの電源管理	45
ユーザープロファイルをリセットする	45
デスクトップをリクエストする	46
アプリケーションをリクエストする	46
デスクトップのスケーリングをリクエストする	46
エンドユーザー - バーチャルエージェントを介したセルフサービス	47
ヘルプデスク - リクエストと管理	47
必要な役割	47

ユーザー向けにアプリケーションをリクエストする	48
ユーザーのセッションをリセットする	49
VDIデスクトップの電源管理	49
ユーザープロファイルのリセット	50
ユーザーのデスクトップを要求する	50
MCSで作成されたマシンをリクエストする	51
ユーザーのデスクトップスケーリングをリクエストする	52
リソースマネージャー - 承認と管理	53
必要な役割	53
従業員の退職処理	53
静的VDIデスクトップのプロビジョニング解除	54
必要に応じて静的デスクトップをプロビジョニング解除する	54
アイドル状態の静的デスクトップのプロビジョニング解除	55
ユーザーリクエストを承認する	56
ユーザーリクエストの詳細を表示する	57
デスクトップリクエストを承認する	57
アプリケーションリクエストの承認	59
MCSで作成されたマシンの要求を承認する	61
デスクトップスケーリングの要求を承認する	62
Citrix DaaS展開情報を表示する	63
イベントマネージャー - Citrixのアラートと通知を管理する	65
必要な役割	65
アラートおよび通知ポリシーをカスタマイズする	65
警告ポリシーのカスタマイズ	66
通知ポリシーをカスタマイズする	67
Citrixメンテナンスウィンドウを構成する	69
ADMイベントポリシーをカスタマイズする	70
Citrixヘルスイнциデントポリシーを作成する	72

Citrixアラートと通知を監視する	73
管理者 - Citrix ITSM設定の構成	76
必要な役割	76
Citrix DaaSデータを手動で同期する	76
CitrixデータをServiceNowにインポートする	76
VDA情報のインポート	77
ライセンス情報のインポート	79
Citrix Virtual Apps and DesktopsのITサービスを管理する	79
ユーザー要求に対するアプリケーションとデスクトップの可用性を設定する	80
アプリケーションの自動承認を有効にする	80
デスクトップの自動承認を有効にする	81
アイドル状態のデスクトップのプロビジョニング解除を有効にする	81
VMのサイズ変更を有効にする	83
ITSMコネクタの詳細設定を管理する	83
リモートPowerShellを有効にする	84
Citrixアラートと通知の自動削除を有効にする	84
複数のADドメインを持つCitrix Cloudアカウントのサポートを有効にする	85
ITSMを介したAD操作を有効にする	85
アップグレード	87
カスタムアクティビティ、アクション、およびテーブル	88
アクティビティ: マシン上でPowerShellスクリプトを実行する	88
概要	88
前提条件	89
サンプルワークフローの使用を開始する	90
例	90

概要

ITサービス管理 (ITSM) アダプターは、[Citrix UniversalまたはPlatformライセンス](#)で利用できる Citrix Cloudサービスです。これにより、ServiceNowの機能をCitrix環境に拡張できます。このサービスを使用すると、ITチームとエンドユーザーは、Citrix Virtual Apps and DesktopsをServiceNowから直接配信および管理できます。

このドキュメントでは、ServiceNowのワークフロー（ITSMワークフローとも呼ばれます）を使用して、Citrix Virtual Apps and Desktops™を配信、管理、監視する方法について説明します。

ITSMアーキテクチャ(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/itsm_arch.png)

図に示すように、このサービスは、Citrix DaaSおよびCitrix Virtual Apps and Desktops™のオンプレミスサイトをServiceNowに接続します。ServiceNowに[Citrix ITSM Connector](#)プラグインをインストールする必要があります。

このプラグインは、以下のCitrix Virtual Apps and Desktops固有のコンポーネントをServiceNowに追加します。

- **デフォルトのITSMワークフロー。** ITヘルプデスクとエンドユーザーは、これらを使用して Citrix Virtual Apps and Desktopsを要求および管理します。
- **カスタムアクティビティとテーブル。** 開発者は、これらを使用してCitrix Virtual Apps and Desktops用のITSMワークフローを作成します。詳細については、[Citrix ITSM開発者向けドキュメント](#)を参照してください。

新機能

Citrixの目標は、Citrix ITSM Adapterサービスのお客様が利用可能になった時点で、新機能と製品アップデートを提供することです。新しいリリースはより多くの価値を提供するため、アップデートを遅らせる理由はありません。Citrix ITSM Adapterサービスへのローリングアップデートは、約3か月ごとにリリースされます。

Citrix ITSM Adapterサービスの更新には、次の2つの部分が含まれます。

- Citrix Cloudでのサービスの更新。このプロセスはお客様には透過的です。最初の更新はCitrixの内部サイトにのみ適用され、その後、段階的に顧客環境に適用されます。更新を段階的に波状に提供することで、製品の品質を確保し、可用性を最大化するのに役立ちます。
- ServiceNowインスタンス上のCitrix ITSM Connectorプラグインを最新バージョンにアップグレードします。詳細については、[アップグレード](#)を参照してください。

2026年5月

ServiceNow Australiaのサポート。 Citrix ITSM Adapterサービスは、ServiceNow Australiaリリースをサポートするようになり、エンタープライズ環境との互換性が拡大されます。

バグ修正とパフォーマンスの改善。 このリリースには、システムの信頼性、スケーラビリティ、応答時間を向上させるためのさまざまなバグ修正とパフォーマンスの改善が含まれています。

2026年3月

オンプレミスサイト管理のための最小特権アクセス。 管理のためにオンプレミスサイトをITSM Adapterサービスに追加する際、**Full Administrator**ロールの代わりに、**Help Desk Administrator**ロールを持つ専用アカウントを使用できるようになりました。この機能強化は最小特権の原則に従っており、限られた権限（ユーザーセッションのリセットなど）のみが必要な場合に適しています。

この機能には、Citrix Cloud Connectorバージョン **6.148.*** 以降が必要です。詳細については、[ステップ4: \(オプション\) オンプレミスサイトを管理のためにCitrix Cloudに追加する](#)を参照してください。

2026年1月

Citrix MonitorからServiceNowへのアラート同期。 以前は、Citrix DaaSアラートポリシーによって生成されたアラートのうち、ServiceNowに同期されるものをServiceNowからのみ制御できました。現在は、Citrix Monitorから直接これを構成できます。詳細については、[アラートポリシーのカスタマイズ](#)を参照してください。

2025年10月

ServiceNow Zurichのサポート。 Citrix ITSM Adapterサービスは、ServiceNow Zurichリリースをサポートするようになり、エンタープライズ環境との互換性が拡大されます。

Citrix Principal Secretの自動更新。 Citrix Principal Secretの検証ステータスを確認し、自動更新を有効にできるようになりました。この機能により、期限切れの資格情報によって引き起こされるサービスの中断を防ぐことができます。

Studioダッシュボードでのデリバリーグループのメンテナンスステータス。 ServiceNow Studioダッシュボードの**Delivery Groups**タブに、同期されたメンテナンスステータスが表示されるようになり、グループの可用性がより明確にわかるようになりました。

Get Machines アクションの機能強化。 **Get Machines** アクションで新しい `isAssigned` フィルターが利用可能になり、未割り当て (空き) マシンをすばやく識別して取得できるようになりました。

2025年4月

Yokohamaプラットフォームのサポート。 Citrix ITSM Adapterサービスは、ServiceNowのYokohamaバージョンをサポートするようになりました。

ServiceNow Event Managementとの統合。 Citrixのアラートと通知をServiceNow Event Managementプラットフォームに転送するポリシーを構成できるようになりました。この統合により、ServiceNowを介した自動インシデント対応が可能になります。

注：

転送されたイベントを処理するには、ServiceNowでイベントルールを手動で構成してください。

エラー処理の改善。 サービスは、問題をより効率的にトラブルシューティングするのに役立つ、より詳細なエラーコードを提供するようになりました。

バグ修正とパフォーマンスの改善。 このリリースには、システムの信頼性、スケーラビリティ、応答時間を向上させるためのさまざまなバグ修正とパフォーマンス強化が含まれています。

2025年1月

Citrix Cloud Japan で Citrix ITSM Adapter for ServiceNow サービスが利用可能に。 Citrix ITSM Adapter for ServiceNow サービスが Citrix Cloud Japan で利用可能になりました。これにより、日本のユーザーは ServiceNow を Citrix DaaS および Citrix Virtual Apps and Desktops と統合し、IT サービスを自動化し、ServiceNow から Citrix 環境を監視できるようになります。詳細については、「[はじめに](#)」を参照してください。

サービスプリンシパルによる Citrix Cloud 認証の強化。 ITSM コネクタプラグインは、Citrix Cloud 認証にサービスプリンシパルを使用できるようになり、自動化シナリオのセキュリティが強化されました。移行期間中は、セキュアクライアントとサービスプリンシパルの両方のオプションが UI で利用可能であり、よりセキュアなサービスプリンシパル方式への移行中に柔軟性を提供します。詳細については、「[Citrix ITSM Connector プラグインの構成](#)」を参照してください。

Citrix Cloud Identityサービスを介したAD操作の有効化のサポート。 リソースマネージャーは、アプリケーションまたはデスクトップを使用する権限を持つActive Directory (AD) グループにユーザーを追加することで、アプリケーションまたはデスクトップをユーザーに割り当てることができます。以前は、AD操作を有効にするには、ServiceNowで**Active Directory Automation**ソリューションをアクティブ化する必要がありました。

現在、ITSM 管理者は、Citrix Cloud Identity サービスを介して AD 操作を有効にすることで、このプロセスを簡素化できます。この方法では、必要な権限を持つ AD ユーザー資格情報のペアを構成するだけで済み、ServiceNow での複雑な構成は不要になります。

詳細については、「[ITSM を介した AD 操作の有効化](#)」を参照してください。

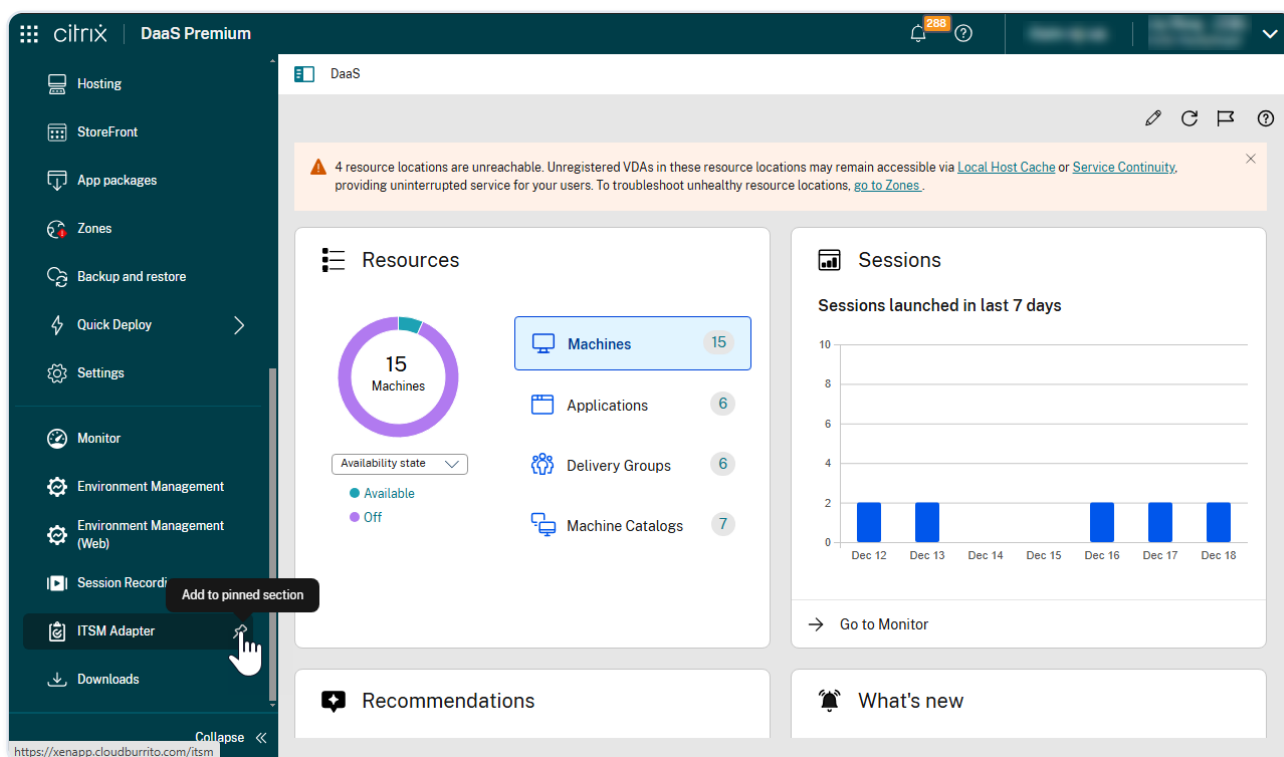
デスクトップスケーリングのワークフロー。 新しいワークフロー「**Citrix Virtual Desktops のスケーリング**」により、IT ヘルプデスクとエンドユーザーは、ワークロードのニーズに基づいてデスクトップスケーリングを要求できるようになりました。リソース管理者が要求を承認すると、それらのデスクトップをホストする VM は、指定された期間に指定された VM サイズにサイズ変更されます。デスクトップのサイズ変更は、VM のサイズ変更が有効になっている MCS プロビジョニング済み VM でのみ利用可能です。詳細については、「[VM のサイズ変更を有効にする](#)」、「[ユーザーのデスクトップスケーリングを要求する](#)」、「[デスクトップスケーリングを要求する](#)」、および「[デスクトップスケーリングの要求を承認する](#)」を参照してください。

ITSM Adapter サービス向けの統合プラットフォームエクスペリエンス。 Citrix Cloud プラットフォーム全体で統合されたナビゲーションエクスペリエンスへの移行の一環として、ITSM Adapter サービスが DaaS サービスパッケージに統合されました。

ITSM Adapter サービスにアクセスするには、**DaaS 管理コンソール**に入り、ナビゲーションペインを下にスクロールして、**ITSM Adapter** を選択します。

ヒント:

すばやくアクセスするには、メニューにカーソルを合わせ、ナビゲーションペイン上部の「PINNED」セクションにピン留めします。



2024 年 8 月

Web Studio 統合のための ITSM Adapter サービス UI のリファクタリング。 将来の Web Studio との統合に備えて、Citrix ITSM Adapter サービス UI をリファクタリングしました。上部のバーメニューは、左側のナビゲーションペインに移動されました。

ServiceNow Orchestration プラグインへの依存関係の削除。 Citrix ITSM Adapter サービスプラグインは、ワークフロー自動化のために ServiceNow Flow Designer を利用するようになり、有料の ServiceNow Orchestration プラグインの必要がなくなりました。この更新により、コストが削減され、サービス設定が簡素化され、より効率的なユーザーエクスペリエンスが実現します。

2024 年 5 月

オンプレミスサイト集約の簡素化。 以前は、管理のためにオンプレミスサイトを ITSM Adapter サービスに追加するには、Citrix Workspace を介して Citrix Cloud に追加する必要がありました。新しいアクション「**サイトの追加**」を使用して、ITSM Adapter サービスの「**管理**」ページから直接実行できるようになりました。この機能により、異なるプラットフォーム間を切り替える必要がなくなり、オンプレミスサイトの集約がより効率的になります。詳細については、「[ステップ 4: \(オプション\) オンプレミスサイトを Citrix Cloud に追加して管理する](#)」を参照してください。

2024 年 3 月

Citrix メンテナンスウィンドウ設定の導入。 設定メニュー「**Citrix メンテナンスウィンドウ**」を使用すると、Citrix サービスのメンテナンスウィンドウを構成できるようになりました。アラートと通知のインシデントを作成する前に、ITSM Adapter サービスは、顧客がアクティブなメンテナンスウィンドウ内にあるかどうかを確認するようになりました。この機能により、スケジュールされたメンテナンス中にインシデントが生成されることがなくなり、不要な中断が減り、運用がスムーズに継続されます。詳細については、「[Citrix メンテナンスウィンドウの構成](#)」を参照してください。

アラートと通知設定専用セクション。 左側のナビゲーションメニューに専用の「**アラートと通知設定**」セクションを導入することで、設定構造を改善しました。このセクションでは、Citrix のアラートと通知に関連するポリシーを一元的に管理できます。

- CVADアラートポリシー
- Citrix Cloud通知ポリシー
- Citrix Cloudヘルスインシデントポリシー
- ADMイベントポリシー
- Citrixメンテナンスウィンドウ

CVADアラートポリシーの整理を改善しました。 このたび、**CVADアラートポリシー**のユーザーインターフェイスを大幅に強化しました。これらのポリシーは、管理を容易にし、視認性を高めるために、**ターゲットの種類別**にグループ化されるようになりました。

ServiceNow Washington DCバージョンをサポート。 このバージョンから、Citrix ITSM ConnectorプラグインはServiceNow Washington DCバージョンで実行できるようになりました。

2023年10月

ServiceNowサービスアカウントを使用してCitrix CloudをServiceNowインスタンスに登録。 新しいオプションにより、ServiceNowユーザーアカウントの代わりにServiceNowサービスアカウントを使用して、Citrix CloudをServiceNowインスタンスに登録できるようになりました。詳細については、「[ステップ3：Citrix CloudをServiceNowインスタンスに登録する](#)」を参照してください。

ServiceNow OAuth再認証の合理化。 以前は、ServiceNow OAuthエンドポイントの資格情報を更新するには、Citrix CloudをServiceNowインスタンスから登録解除し、再度登録する必要がありました。新しいアクションである**再認証**の導入により、このタスクを1つのステップで実行できるようになりました。これを行うには、ServiceNowインスタンスレコードの省略記号をクリックし、**再認証**を選択して、新しい資格情報を入力します。

ServiceNowインスタンスの命名をサポート。 ITSM Adapter ServiceコンソールでServiceNowインスタンスに登録または管理する際に、より意味のある説明的な名前を割り当てることができるようになりました。この改善により、全体的な管理エクスペリエンスが向上します。詳細については、「[ステップ3：Citrix CloudをServiceNowインスタンスに登録する](#)」を参照してください。

ServiceNow Flow Designerのサポート。 ServiceNowのローコードワークフロー設計ツールである**Flow Designer**をサポートするために、Citrixアプリケーションおよびデスクトップ用のカスタムアクションを多数提供しました。これらのアクションを使用すると、Flow Designerを使用してCitrixアプリおよびデスクトップのワークフローを作成できます。詳細については、[開発者ガイド](#)を参照してください。

2023年7月

ServiceNowインスタンス登録プロセスの改善。 IT Service Management Adapter > 管理ページで、Citrix CloudにアクセスできるすべてのServiceNowインスタンスの包括的なビューが提供されるようになりました。インスタンスを簡単に選択または切り替えることができ、シームレスな登録エクスペリエンスが保証されます。詳細については、「[ステップ3：Citrix CloudをServiceNowインスタンスに登録する](#)」を参照してください。

インスタンスリストを使用すると、Citrix Cloudの登録ステータスを監視し、各インスタンスからのAPI呼び出しの最新処理時間を追跡することもできます。この情報は、CitrixとServiceNow間の接続全体の健全性に関する洞察を提供します。

パラメーターサポート: マシンでPowerShellを実行カスタムアクティビティ。 この機能強化により、PowerShellスクリプトでパラメーターを使用し、JSON文字列を使用してパラメーター値を渡

すことができるようになり、スクリプト実行の柔軟性が向上します。詳細については、「[サンプルワークフローの使用を開始する](#)」を参照してください。

2023年3月

Citrixアラートと通知の保持ポリシー。 新しい設定「**データの自動削除を有効にする**」により、保持期間が経過するとCitrixアラートと通知がServiceNowから自動的に削除されるようになりました。詳細については、「[Citrixアラートと通知のデータの自動削除を有効にする](#)」を参照してください。

status.cloud.comとの統合。 新しいポリシー「**Citrix Cloud Health Incident Policies**」により、[<https://www.status.cloud.com>](https://www.status.cloud.com) からCitrix CloudのヘルスインシデントをServiceNowに同期して監視および追跡できるようになりました。詳細については、「[Citrix Cloudヘルスインシデントポリシーを作成する](#)」を参照してください。

トラブルシューティングと障害報告のためのオールインワンセルフサービス。 新しいサービス「**アプリとデスクトップの障害をトラブルシューティングして報告する**」がServiceNowセルフサービスポータルで利用可能になりました。このサービスにより、エンドユーザーはさまざまなトラブルシューティングアクションをトリガーし、さらなる支援のためにITヘルプに問題を報告できます。詳細については、「[アプリとデスクトップの障害をトラブルシューティングして報告する](#)」を参照してください。

すべてのVDAレコードを手動で更新する機能。 データインポートポリシーに新しい設定「**すべてのデータをすぐに更新**」が追加されました。これを選択すると、データインポートポリシーを作成または更新したときに、ServiceNowインスタンス内のすべてのVDAデータがCitrix Cloudからの最新データで更新されます。詳細については、「[VDA情報をインポートする](#)」を参照してください。

ライセンス使用状況データを取得するためのカスタムアクティビティ。 新しいカスタムアクティビティを使用すると、Citrix DaaSライセンスの使用状況データを取得できるようになりました。詳細については、「[カスタムアクティビティとテーブル](#)」を参照してください。

VDA関連のカスタムアクティビティの新しい入力変数。 VDA関連のカスタムアクティビティに新しい入力変数が追加されました。これにより、VDA関連のアクティビティを呼び出すときに、マシン名を使用してVDAを識別できます。詳細については、「[カスタムアクティビティとテーブル](#)」を参照してください。

2022年12月

委任されたセッションリセットのサポート。 サービス「[他のユーザーのセッションをリセットする](#)」がServiceNowセルフサービスポータルで利用可能になりました。このサービスにより、承認されたユーザーは、ServiceNowポータルにアクセスできないユーザーのデスクトップまたはアプリセッションをリセットできます。このサービスを使用できるユーザーを制御するために、新しいロール「[アシスタント](#)」が提供されます。詳細については、「[他のユーザーのセッションをリセットする](#)」を参照してください。

ユーザーが報告したセッション障害に基づいてヘルプデスクにトラブルシューティングの洞察を提供する機能（プレビュー）。 ServiceNowサービス「[Citrixセッション障害を報告する](#)」が、エンドユーザーがデスクトップおよびアプリセッションの問題を報告するために利用可能になりました。この新機能により、ITSMアダプターサービスはCitrix DaaSコンポーネントからAPIを呼び出し、「[ユーザーリクエスト](#)」ページを通じてヘルプデスクにトラブルシューティング情報を提供できるようになりました。これらのコンポーネントには、Delivery Controller、Citrix Health Checkサービス（該当する場合）などが含まれます。詳細については、「[Citrixセッション障害を報告する](#)」および「[ユーザーリクエストの詳細を表示する](#)」を参照してください。

サンプルワークフロー: マシンでPowerShellスクリプトを実行カスタムアクティビティ。 「[マシンでPowerShellスクリプトを実行](#)」カスタムアクティビティの使用方法を視覚化するのに役立つサンプルワークフローが利用可能になりました。詳細については、「[マシンでPowerShellスクリプトを実行](#)」を参照してください。

永続デスクトップをユーザーに割り当てるカスタムアクティビティ。 新しいカスタムアクティビティを使用すると、割り当てルールに頼るのではなく、ServiceNowワークフローで専用デスクトップをエンドユーザーに割り当てることができるようになりました。詳細については、「[VDI割り当て](#)」を参照してください。

Citrixアラートおよび通知ポリシーの機能強化。 フィルター、アクション、インシデントの詳細など、Citrixアラートおよび通知ポリシーのオプションが追加されました。これにより、Citrixアラートと通知をより柔軟に同期および監視できます。詳細については、「[Citrixアラートと通知を管理する](#)」を参照してください。

2022年9月

従業員の退職処理ワークフロー。 新しいワークフロー「[従業員の退職処理](#)」を使用すると、起動中のセッションから退職する従業員をログオフさせ、アプリとデスクトップを回収できるようになりました。詳細については、「[従業員の退職処理](#)」を参照してください。

アイドル状態の静的デスクトップの自動プロビジョニング解除。 静的デスクトップは、所定の日数アイドル状態が続いた後、自動的にプロビジョニング解除できるようになりました。Citrix ITSM管理者として、この機能を有効にし、自動プロビジョニング解除をトリガーするアイドル日数を設定できます。詳細については、「[アイドル状態の静的デスクトップのプロビジョニング解除を有効にする](#)」を参照してください。

アプリとデスクトップ要求の自動承認。 ユーザーがアプリとデスクトップを要求すると、Citrix ITSM Adapterサービスは要求を自動的に承認し、対応するリソースグループにユーザーを追加できるようになりました。Citrix ITSM管理者として、この機能を有効にし、リソース割り当てプロセスを自動化するルールを設定できます。詳細については、「[アプリケーションの自動承認を有効にする](#)」および「[デスクトップの自動承認を有効にする](#)」を参照してください。

ServiceNowへのライセンス情報のインポート機能。 新しいデータインポートポリシー「[ライセンス情報のインポート](#)」を使用すると、Citrix DaaSからServiceNowインスタンスにライセンス情報をインポートできるようになりました。詳細については、「[ライセンス情報のインポート](#)」を参照してください。

Citrix Cloud通知のポリシー設定の強化。 Citrix Cloud通知のポリシーを作成する際に、通知をフィルタリングおよび処理するためのオプションが増えました。詳細については、「[通知ポリシーのカスタマイズ](#)」を参照してください。

アクセス制御に利用できる役割の増加。 組織内のさまざまなIT職務を反映する役割が増えました。これらの役割を使用すると、Citrix ITSM Adapterサービス内のワークフローに対して、より安全で柔軟なアクセス制御を設定できます。詳細については、「[Citrix ITSMの役割と権限](#)」を参照してください。

理解を深めるためにプロビジョニング解除タイプ名を変更。 デスクトップをプロビジョニング解除したり、アイドル状態のデスクトップのプロビジョニング解除を有効にしたりするときに表示されるプロビジョニング解除タイプが変更されました。

- **Deprovision Desktop** を **デスクトップを削除** に変更
- **Deprovision User Access** を **デスクトップを保持するが、ユーザー割り当てを削除する** に変更

2022年6月

ServiceNowへのVDAマシン情報のインポート機能。 新しいポリシー「[VDA情報のインポート](#)」を使用すると、Citrix DaaSからServiceNowインスタンスにVDAマシン情報をインポートできるよ

うになりました。インポートされたデータは、**Studio Dashboard**メニューに表示されます。詳細については、「[Citrix DaaSからの展開データの追加インポート](#)」を参照してください。

さらに、VDA情報を格納するためのServiceNowテーブルがCitrix ITSMコネクタで利用できるようになりました。開発者は、カスタムITSMワークフローを作成したり、ServiceNow構成管理データベースで資産情報を更新したりする際に、テーブルから情報を呼び出すことができます。詳細については、Citrix ITSM開発者向けドキュメントの「[ServiceNowテーブル](#)」を参照してください。

ServiceNowからPowerShellスクリプトをリモートで実行するサポート。 新しいカスタムアクティビティ「**マシンでPowerShellスクリプトを実行**」を使用すると、PowerShellスクリプトを使用してマシンをリモートで管理できるようになりました。詳細については、「[カスタムアクティビティとテーブル](#)」を参照してください。

ポリシーを使用したCitrix ADMイベントの処理機能。 ADMイベントポリシーを設定することで、ServiceNowがCitrix ADMイベントを処理する方法（無視、ダッシュボードに表示、インシデントを作成など）を制御できるようになりました。詳細については、「[ADMイベントポリシーのカスタマイズ](#)」を参照してください。

2022年3月

- 単一のServiceNowインスタンスから複数のCitrix Cloudアカウントをサポートする機能。組織内の複数のCitrix Cloudアカウントを単一のServiceNowインスタンスから管理できるようになりました。詳細については、「[ITSM Connectorプラグインの構成](#)」および「[ServiceNowインスタンスをITSM Adapterサービスに追加する](#)」を参照してください。

注:

プラグインをバージョン22.3.0にアップグレードする際は、Citrix Cloudからのセキュアなクライアント資格情報を使用して再認証する必要があります。

- 複数のADドメインCitrix Cloudアカウントのサポート。Citrix ITSM Connectorプラグインの新しい設定により、Citrix ITSMアダプターサービスは複数のADドメイン環境に適応できるようになりました。詳細については、「[複数のADドメインCitrix Cloudアカウントのサポートを有効にする](#)」を参照してください。
- Citrix Application Delivery Managementからのイベントを監視するためのダッシュボード。新しいダッシュボード「**ADM Events**」が**Alerts and Notifications**メニューで利用可能です。このダッシュボードを使用すると、ITヘルプデスクはCitrix Application Delivery Managementからのイベントを監視できます。詳細については、「[Citrix Cloudからのアラートと通知を監視する](#)」を参照してください。

- **ITヘルプデスクがセッションをリセットするためのサービス。** 以前は、Citrix仮想アプリとデスクトップは現在のユーザーのみがリセットできました。ITヘルプデスクは、ユーザーのためにこれらのセッションをリセットできるようになりました。詳細については、「[ユーザーのセッションをリセットする](#)」を参照してください。
- **サービス概要ページが再構築されました。** Citrix管理者は、Citrix CloudコンソールからITSM Adapterサービスにアクセスする際に、より簡潔な情報を確認できるようになりました。

2021年12月

- **Citrix ITSM Connectorの新しいバージョン21.12.0が利用可能になりました。** ServiceNow Storeからダウンロードできます。注: バージョン2110.1.0はバージョン21.10.0に名称変更されました。
- **ロールベースのアクセス制御のサポート。** 管理者は、Citrix ITSM Adapterサービスに対するアクセス制御のために、ITメンバーに異なる役割を割り当てることができるようになりました。詳細については、「[Citrix ITSMの役割と権限](#)」を参照してください。
- **Citrix仮想アプリとデスクトップを管理するための2つの新しいサービスのサポート。** 詳細については、以下のセクションを参照してください。
 - [静的デスクトップのプロビジョニング解除](#)
 - [ユーザープロファイルのリセット](#)
- **`Request a desktop` チケット処理時のADグループへのユーザー追加のサポート。** 詳細については、「[要求されたデスクトップをユーザーに割り当てる](#)」を参照してください。
- **Citrixアラートまたは通知によってトリガーされたインシデントを割り当てグループに割り当てるサポート。** Citrixアラートまたは通知によってトリガーされたインシデントを割り当てる際に、ITメンバーに加えて割り当てグループにも割り当てることができるようになりました。詳細については、[Citrixアラートと通知を管理する](#)を参照してください。
- **オーケストレーションが強化されました。** `Create MCS task`、`Retrieve MCS task status`、`Send message to session`、および `Update maintenance mode` など、より多くのカスタムアクティビティが提供されます。
- **テーブル情報が公開されました。** Citrix ITSMプラグインで使用されるテーブルは、[開発者向けドキュメント](#)に記載されており、より多くのカスタマイズが可能になります。

2021年10月

- ITSMコネクタのバージョンを2108.1.0から2110.1.0に更新しました。

- 実験的な機能として、Citrix ITSMコネクタプラグインには、ワークフローの作成またはカスタマイズに使用できるカスタムアクティビティが含まれるようになりました。詳細については、[開発者向けドキュメント](#)を参照してください。
- ServiceNow管理者およびエンドユーザーは、仮想デスクトップインフラストラクチャ（VDI）デスクトップに対して、以下の電源操作を適用できるようになりました。
 - 起動
 - シャットダウン
 - 強制シャットダウン
 - 再起動
 - 強制再起動

詳細については、そのVDIデスクトップの電源管理](/ja-jp/citrix-itsm-adapter-service/deliver-and-manage/it-help-desks.html#power-manage-vdi-desktops)を参照してください。

- バージョン2108.1.0以降、VDIデスクトップのアイドル時間が設定されたプロビジョニング解除しきい値を超えた場合、クラウド展開からVDIデスクトップを削除できます。このリリースでは、そのようなVDIデスクトップを保持しつつ、現在のユーザーのアクセス権を削除するという追加オプションを提供することで、VDIデスクトップのプロビジョニング解除機能が強化されています。詳細については、[Studio Dashboard](#)を参照してください。
- ユーザー要求に利用可能なデスクトップを構成できるようになりました。要求リストからデスクトップを非表示にするには、**Studio Dashboard**の**Published Desktops**タブでアプリケーションを見つけ、それを選択し、**Disable availability for requests**アクションを選択します。要求リストでアプリケーションを再表示するには、それを選択し、**Enable availability for requests**を選択します。
- ServiceNowのCitrix ITSMコネクタのホームメニューに、以下の情報が追加されました。
 - Citrix ITSMコネクタプラグインのバージョン
 - Citrix Virtual Apps and Desktopsの配信データとアラートポリシーのServiceNowへの同期
 - ワークフローの構築に役立つカスタムアクティビティ
 - ServiceNow内からこのドキュメントへの詳細情報リンク

ServiceNowのCitrix ITSMコネクタのホームメニュー(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/the-home-menu-of-the-citrix-itsm-connector-in-servicenow.png)

2021年8月

- ITSMコネクタのバージョンを2106.1.1から2108.1.0に更新しました。

- ITSMアダプターサービスはServiceNow Romeをサポートしています。
- ServiceNowのCitrix ITSMコネクタのグローバルナビゲーションを再構築しました。たとえば、Citrix Virtual Apps and Desktopsの配信を単一の**Studio Dashboard**に集約し、以前のナビゲーションメニューの一部を名前変更しました。以前の**Requests**、**Reporting**、**Alerts**、**Settings**、**Alert Policies**メニューは、それぞれ**User Requests**、**Statistics Report**、**Alerts and Notifications**、**Configurations**、**CVAD Alert Policies**という名称になりました。また、**Citrix Cloud Notification Policies**というナビゲーションメニューも追加しました。
- Citrix CloudでServiceNowインスタンスを追加するプロセスを簡素化しました。詳細については、「[ステップ4：Citrix CloudでServiceNowインスタンスを追加する](#)」を参照してください。
- ユーザーリクエストで利用可能なアプリケーションを設定できるようになりました。リクエストリストからアプリケーションを非表示にする場合は、**Studio Dashboard**の**Published Applications**タブでアプリケーションを見つけ、選択してから、**Disable availability for requests**アクションを選択します。リクエストリストにアプリケーションを再度表示するには、アプリケーションを選択し、**Enable availability for requests**を選択します。詳細については、「[Studio Dashboard](#)」を参照してください。
- 関心のあるCitrix Cloud通知を購読できるようになりました。詳細については、「[ServiceNow内からCitrix Cloud通知にアクセスする](#)」を参照してください。
- Citrix Virtual Apps and DesktopsサービスでホストされているVDIデスクトップから、アイドル状態のリソースを再利用できるようになりました。詳細については、「[Studio Dashboard](#)」を参照してください。

2021年6月

- ITSMコネクタのバージョンを1.8.0から2106.1.1に更新しました。
- サービスオプションを拡張し、要求されたマシンカタログのマシンが不足している場合に、MCSで作成されたマシンを追加できるようにしました。スケールアウトするマシンカタログは、Citrix Virtual Apps and Desktopsサービスでホストされている必要があります。詳細については、「[MCSで作成されたマシンの追加](#)」を参照してください。

2021年4月

- ITSMアダプターサービスはServiceNow Quebecをサポートしています。
- Citrix CloudでServiceNowインスタンスを追加する際に、リフレッシュトークンとアクセストークンを自動的に生成する機能強化を行いました。この機能強化により、トークンを生成するために別のツールを使用する必要がなくなります。詳細については、「[ステップ3：Citrix CloudでServiceNowインスタンスを追加する](#)」を参照してください。

- Citrix Virtual Apps and Desktopsサービスで設定したCitrixアラートポリシーを、ServiceNowの **Citrix IT Service Management Connector > Settings > Alert Policies**に同期しました。アラートポリシーでWebhookモニターが有効になっている場合、ポリシーに合致するアラートはServiceNowの**Citrix IT Service Management Connector > Alerts**に表示されます。インシデントを作成し、特定の担当者に割り当てることもできます。ServiceNowでアラートポリシーを無効にするには、**Disable Monitor**をクリックします。詳細については、「[ServiceNow内からCitrixアラートにアクセスする](#)」を参照してください。

2020年11月

- ITSMアダプターサービスの展開を簡素化しました。
- ITSMアダプターサービスに、リクエスト統計を表示するための**レポートダッシュボード**が追加されました。
- ITSMアダプターサービスに、ServiceNow管理者がアプリケーションアクセスリクエストを処理する際に選択できる**アプリケーショングループにユーザーを追加**タブが追加されました。
- 特定のアプリケーションへのアクセスは、Active Directoryグループ内の特定のユーザーに制限できます。このニーズに対応するため、ITSMアダプターサービスは、**Active Directoryグループにユーザーを追加**タブに、特定のアプリケーションにアクセスできるすべてのActive Directoryグループを一覧表示します。ServiceNow管理者は、アプリケーションアクセスリクエストを処理する際に、ユーザーをそのようなActive Directoryグループに追加できます。

2020年6月

- ITSMアダプターサービスはServiceNow New Yorkをサポートしています。
- ITSMアダプターサービスは、Active Directory (AD) ユーザーがメールアドレスのような形式でサインオンできるように、ユーザープリンシパル名 (UPN) を実装しています。

はじめに

この記事では、Citrix ITSM Adapterサービスの設定プロセスについて説明します。

準備

ITSM Adapterサービスを設定するには、以下のものを準備してください。

- ServiceNow インスタンスに対するシステム管理者権限を持つアカウント

サービスが設定された後、ロールベースのアクセス制御を実装できます。詳細については、「[アクセス管理](#)」を参照してください。

- Citrix DaaS™ のアクティブなサブスクリプション

無料トライアルにサインアップすることもできます。詳細については、「[Citrix DaaSのサブスクリプションを確認する](#)」を参照してください。

- フルアクセス権を持つ Citrix Cloud™ 管理者アカウント
- ServiceNowインスタンスと、Citrix Cloudアカウントが配置されているリージョンのIPアドレス間の接続

CITRIX CLOUD リージョン	IP アドレス
米国	52.158.218.132/30
EU	20.54.214.12/30
アジア太平洋	20.195.2.68/30
日本	20.46.176.104/30
米国政府	52.245.250.248/30

Citrix DaaSをサブスクライブしていることを確認する

Citrix Cloudにサインインするか、新しいアカウントにサインアップします。

Citrix DaaSの有効なサブスクリプションをお持ちの場合、または無料トライアルにサインアップした場合、ITSM Adapterサービスは**マイサービスリスト**に表示されます。それ以外の場合は、Citrixの担当者にお問い合わせください。

シトリックス クラウド(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/citrix-cloud.png)

ヒント:

管理ボタンは、組織がCitrix DaaS Premium Editionの有効なサブスクリプションを持っている場合にのみ利用できます。それまでは、**デモをリクエスト**が表示されます。

ステップ1：ServiceNowにCitrix ITSM Connectorプラグインをインストールする

ServiceNowインスタンスにCitrix ITSM Connectorプラグインをインストールします。

1. ServiceNow Service Management Portalに、`system administrator` ロールが割り当てられたアカウントを使用してサインインします。
2. ServiceNowインスタンスに、**Citrix IT Service Management Connector**プラグインをインストールします。
 - a. 左側のペインで、**All Available Applications > All**を選択します。メニューをすばやく見つけるには、**Filter navigator**フィールドに**Applications**と入力します。
 - b. 表示される**All applications**ページで、検索バーに**Citrix**と入力して検索します。

ITSMコネクタをインストールする(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/itsm-connector-install.png)

- c. 検索結果で**Citrix IT Service Management Connector**を見つけ、**Install**をクリックします。
- d. 画面の指示に従ってインストールを完了します。

注:

Citrix ITSMコネクタプラグインの最新バージョンをダウンロードしたことを確認するには、**Other App Versions**をクリックします。

手順2：Citrix ITSM Connectorプラグインを構成する

プラグインを構成して、Citrix Cloudとの接続をセットアップします。

手順：

1. Citrix Cloudで認証資格情報を作成する。
2. 認証資格情報をプラグインに追加する。

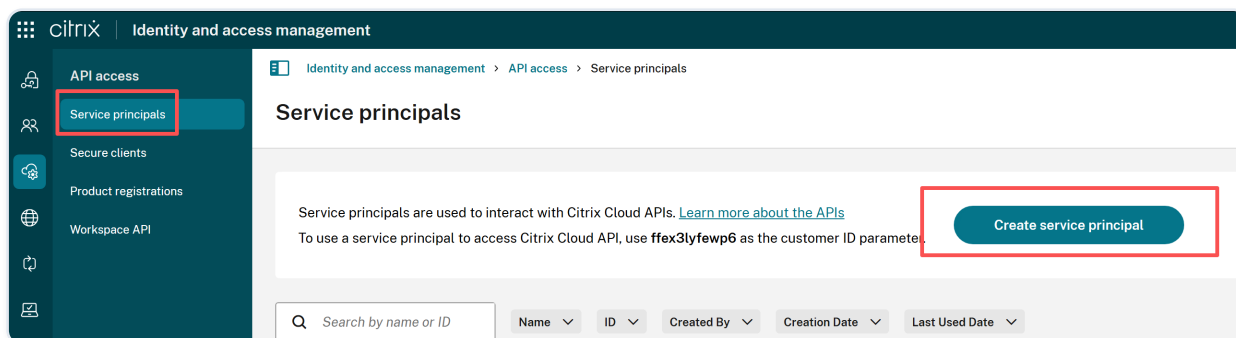
ITSM Adapterサービスバージョン22.3.0以降、単一のServiceNowインスタンスで複数のCitrix Cloudアカウントのアプリとデスクトップを管理できます。

Citrix Cloud で認証資格情報を作成する

Citrix Cloud と通信するには、Citrix ITSM コネクタプラグインが Citrix Cloud によって生成された認証資格情報を持っている必要があります。管理する各 Citrix Cloud アカウントで、プラグイン認証用のサービスプリンシパル資格情報を作成します。

詳細な手順は次のとおりです。

1. Citrix Cloud にサインインし、管理する Citrix Cloud アカウントを選択します。
2. Citrix ITSM コネクタプラグインのサービスプリンシパルを作成します。詳細については、「[Citrix Cloud API の使用を開始する](#)」を参照してください。



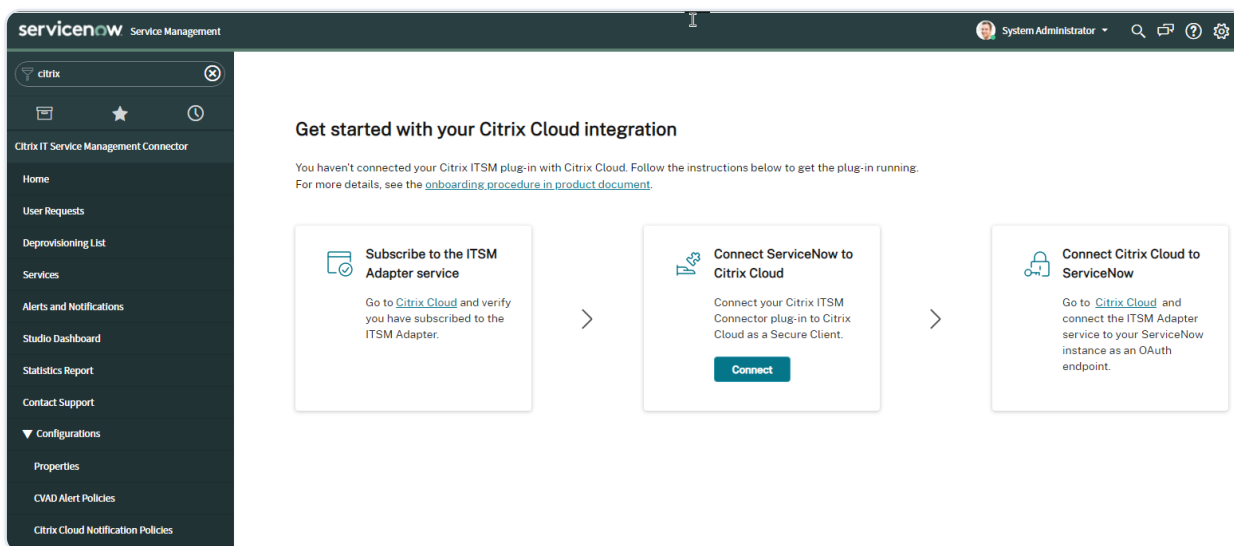
3. ID とシークレットを安全な場所に保管します。
4. 管理する Citrix Cloud アカウントが複数ある場合は、それぞれについて手順 1～3 を繰り返します。

プラグインに認証資格情報を追加する

Citrix Cloud アカウントでサービスプリンシパルを作成したら、それらを ITSM コネクタプラグインに追加します。プラグインは、資格情報を使用して Citrix Cloud との接続をセットアップします。

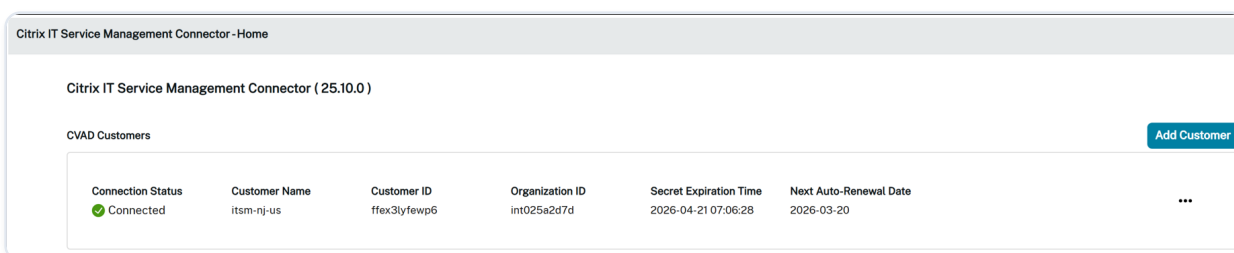
1. ServiceNow Service Management Portal にサインインします。

2. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management Connector > Home** を選択します。
3. 表示される **Citrix Cloud 統合の開始** ページで、**Connect** をクリックします。



4. 表示される **Citrix Cloud 認証** ダイアログで、次の情報を指定します。
 - **Citrix Deployment:** Citrix Cloud Japan以外のリージョンでは、**Citrix Cloud**を選択します。
 - **Customer ID:** Citrix CloudアカウントのCCIDを入力します。
 - **Service Principal ID / Secure Client ID** および **Service Principal Secret / Secure Client Secret:** Citrix Cloudアカウントで作成したIDとシークレットのペアを入力します。詳細については、「[Citrix Cloudで認証資格情報を作成する](#)」を参照してください。
5. **Test** をクリックして、Citrix Cloudアカウントへの接続をテストします。資格情報が有効な場合、次の情報とオプションが表示されます。
 - **Secret expiration time** – サービスプリンシパルシークレットの有効期限が切れる日時を表示します。
 - **Auto Renew Token** – このオプションを選択すると、シークレットの有効期限が切れる31日前に自動的に更新されます。
6. 構成を保存します。

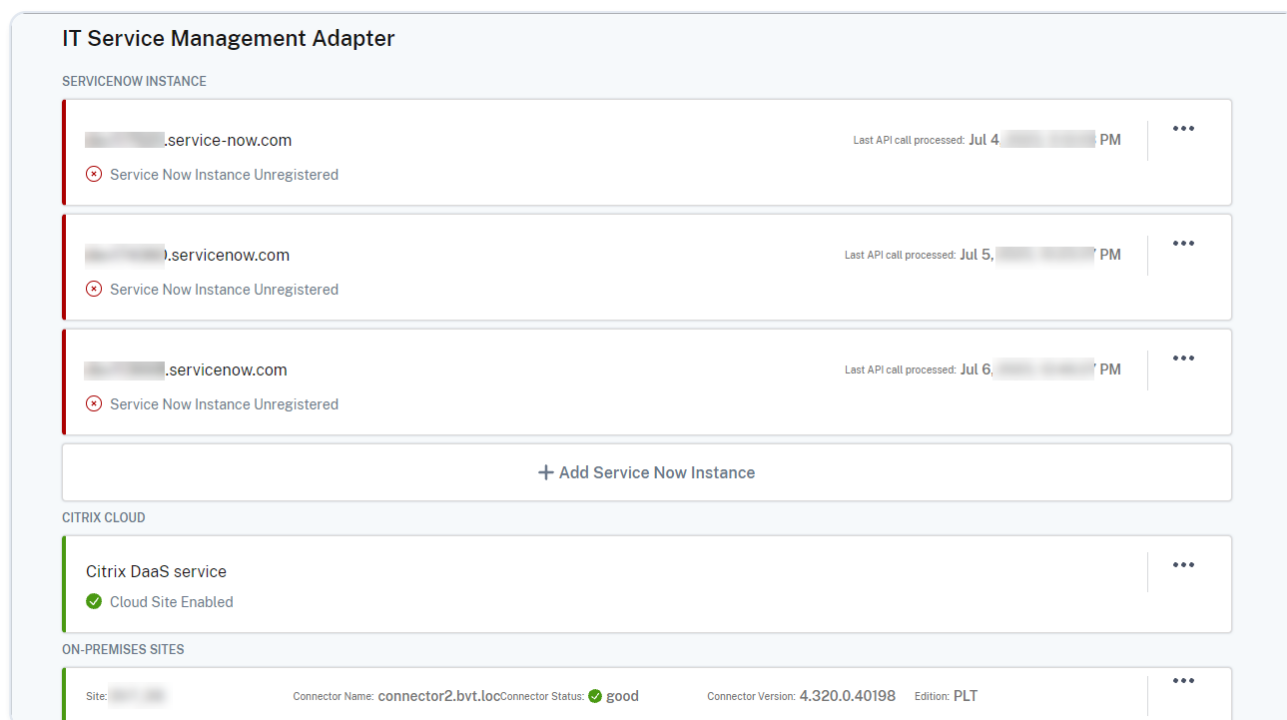
ServiceNowからの確認メッセージが表示され、接続が稼働中であることを示します。



7. 管理するCitrix Cloudアカウントが複数ある場合は、それぞれについて次の手順を実行します。

- a. **顧客の追加**をクリックします。
- b. 手順4～6を繰り返します。

構成が完了すると、ServiceNowインスタンスは、提供された認証資格情報を使用してCitrix Cloudに自動的に接続します。Citrix Cloudにサインインし、**ITSM Adapter for ServiceNow > 管理**ページに移動すると、Citrix Cloudとの接続を設定したすべてのインスタンスが表示されます。



これらのインスタンスは未登録ステータスであり、Citrix Cloudがそれらと登録されていないことを示します。

Citrixアカウントを廃止する

ServiceNowインスタンスからCitrix Cloudアカウントを廃止するには、ServiceNow Service Management Portalにサインインし、**Citrix IT Service Management Connector > Home**ページで省略記号をクリックし、次に**Decommission**をクリックします。

注記:

Citrix CloudアカウントのCitrix ITSMデータを完全に削除するには、そのアカウントを廃止します。アカウントを手動で削除または編集すると、環境に残留データが残る可能性があります。

ステップ3: Citrix CloudをServiceNowインスタンスに登録する

Citrix CloudがServiceNowインスタンスにアラートと通知を送信できるようにするには、Citrix CloudをServiceNowインスタンスに登録し、以下の詳細情報を提供します。

- ServiceNowインスタンスのURL
- ServiceNowインスタンスが生成する認証資格情報

ITSM Adapterサービスバージョン22.3.0以降、1つのServiceNowインスタンスで複数のCitrix Cloudアカウントを管理できます。管理するCitrix Cloudアカウントが複数ある場合は、それぞれにServiceNow情報を追加します。

手順:

1. Citrix Cloudにサインインし、管理するCitrix Cloudアカウントを選択します。
2. 右上にある**DaaS**ボタンをクリックします。DaaSのホームが表示されます。
3. 左ペインで下にスクロールして**ITSM Adapter**を選択します。ITSM Adapterのホームが表示されます。
4. 左ペインで**Manage**を選択します。Citrix Cloudとの接続を確立しているすべてのインスタンスが表示されます。
5. 登録するServiceNowインスタンスを見つけ、省略記号メニューから**Register**を選択します。ServiceNowインスタンスのURLが自動的に入力された以下のページが表示されます。

The screenshot shows the Citrix ITSM Adapter web interface. On the left, a sidebar contains 'Overview', 'Manage', and 'Workflow center'. The main area is titled 'IT Service Management Adapter' and lists several 'ServiceNow Instance' entries with their URLs and names. A 'Citrix Cloud' toggle is set to 'On', and 'Cloud Site Enabled' is checked. An 'On-Premises Sites' toggle is also visible. Overlaid on the right is a modal dialog titled 'Register a ServiceNow Instance in Citrix Cloud'. The dialog has two steps: Step 1 (signing in to ServiceNow) and Step 2 (filling in instance details). Step 2 includes input fields for 'Instance URL', 'Instance Name', 'Client ID', and 'Client Secret', with automatic generation options for the last two. A checkbox for 'Use ServiceNow Service Account' is at the bottom. 'Connect' and 'Cancel' buttons are at the bottom of the dialog.

Register a ServiceNow Instance in Citrix Cloud

Step 1:
Sign in to ServiceNow to create an OAuth endpoint for Citrix Cloud to access your ServiceNow instance.
When you create the OAuth endpoint, set Redirect URL to <https://us-stage.itsm.cloudburrito.com/oauth>.

Step 2:
Fill in your ServiceNow instance URL and the Client ID and Client Secret of the OAuth endpoint you just created.

Instance URL *

Instance Name:

Client ID *

Client Secret *

☐ Use ServiceNow Service Account

Connect **Cancel**

または、**ServiceNowインスタンスを追加**をクリックして登録を開始することもできます。

6. 画面の指示に従って、Citrix Cloudアカウント用のOAuthエンドポイントをServiceNowで生成します。
 - a. 手順に記載されているリダイレクトURLをコピーします。
 - b. ブラウザで新しいタブを開き、ServiceNow Service Management Portalにアクセスします。
 - c. ポータルで、Citrix CloudアカウントのOAuthエンドポイントを作成します。エンドポイントの作成時に、ステップ **a** でコピーしたリダイレクトURLを入力する必要があります。詳細については、「[Citrix CloudアカウントのOAuthエンドポイントを作成する](#)」を参照してください。
7. **Citrix CloudでServiceNowインスタンスを登録**ダイアログが開いているタブに戻り、必要なOAuth資格情報を入力します。
 - (オプション) ServiceNowインスタンスの説明的な名前を入力します。
 - ステップ5で生成されたOAuthエンドポイントの詳細（クライアントIDとクライアントシークレット）を入力します。
 - ServiceNowのログインおよび登録認証にServiceNowのサービスアカウントを使用するには、**ServiceNowサービスアカウントを使用**を選択し、サービスアカウントのユーザーIDとパスワードを入力して、**検証**をクリックし、サービスアカウントの資格情報を確認します。

注：

検証を完了するには、`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin` ロールが割り当てられたServiceNowのサービスアカウントを使用できます。ServiceNowがCitrix Cloudからのアラートと通知のインシデントを生成できるようにするには、このサービスアカウントに必要な `incident_manager` ロールも割り当てられていることを確認してください。

Register a ServiceNow Instance in Citrix Cloud

Step 1:
Sign in to ServiceNow to create an OAuth endpoint for Citrix Cloud to access your ServiceNow instance.

Step 2:
Fill in your ServiceNow instance URL and the Client ID and Client Secret of the OAuth endpoint you just created.
Then fill in your service account user Id and password.

Instance URL *

Instance Name:

Client ID *

Client Secret *

☒ Use ServiceNow Service Account

Service Account User Id *

Service Account Password *

Validate

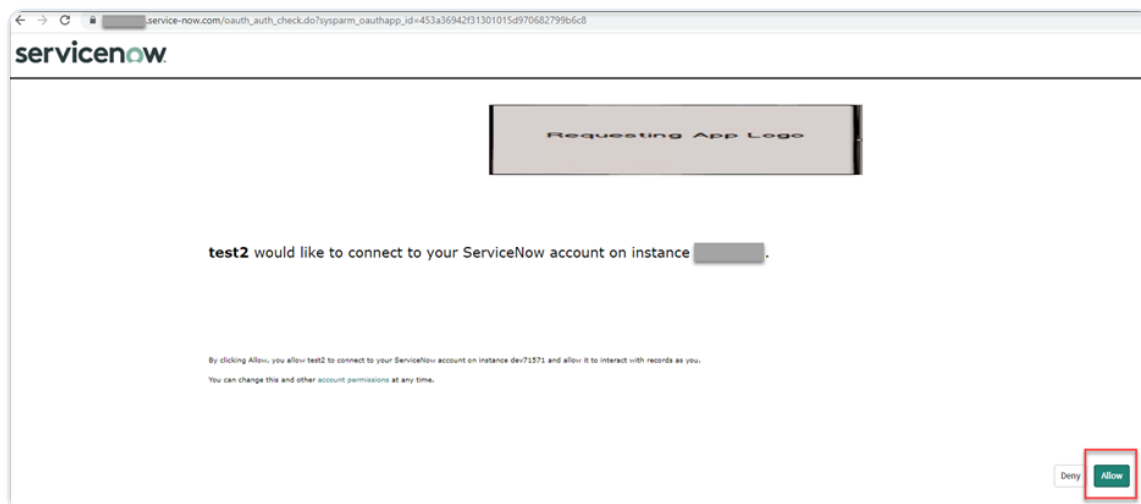
Cancel

- ServiceNowのログインおよび登録認証にServiceNowのユーザーアカウントを使用するには、**ServiceNowサービスアカウントを使用**のチェックを外したまま、次の手順を完了します。

注：

このタスクを完了するには、`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin` ロールが割り当てられたServiceNowのユーザーアカウントを使用できます。ServiceNowがCitrix Cloudからのアラートと通知のインシデントを生成できるようにするには、このユーザーアカウントに、必要な `incident_manager` ロールも割り当てられていることを確認してください。

- a. **Connect**をクリックします。ServiceNowインスタンスのログインページが表示されます。
- b. ServiceNowユーザーアカウントのユーザー名とパスワードを入力し、**Log in**をクリックします。ITSM AdapterサービスがServiceNowインスタンス内のこのServiceNowアカウントに接続するための許可を求めるページが表示されます。



- c. **Allow**をクリックします。**Register a ServiceNow Instance in Citrix Cloud**ダイアログに戻ります。

Register a ServiceNow Instance in Citrix Cloud

Step 1:

Sign in to ServiceNow to create an OAuth endpoint for Citrix Cloud to access your ServiceNow instance.
When you create the OAuth endpoint, set Redirect URL to <https://us-stage.itsm.cloudburrito.com/oauth>.

Step 2:

Fill in your ServiceNow instance URL and the Client ID and Client Secret of the OAuth endpoint you just created.

Instance URL *

https://dev225074.service-now.com

Instance Name:

admin

Client ID *

04022280ea3302109ce6fc3e3dde503a

Client Secret *

☐ Use ServiceNow Service Account

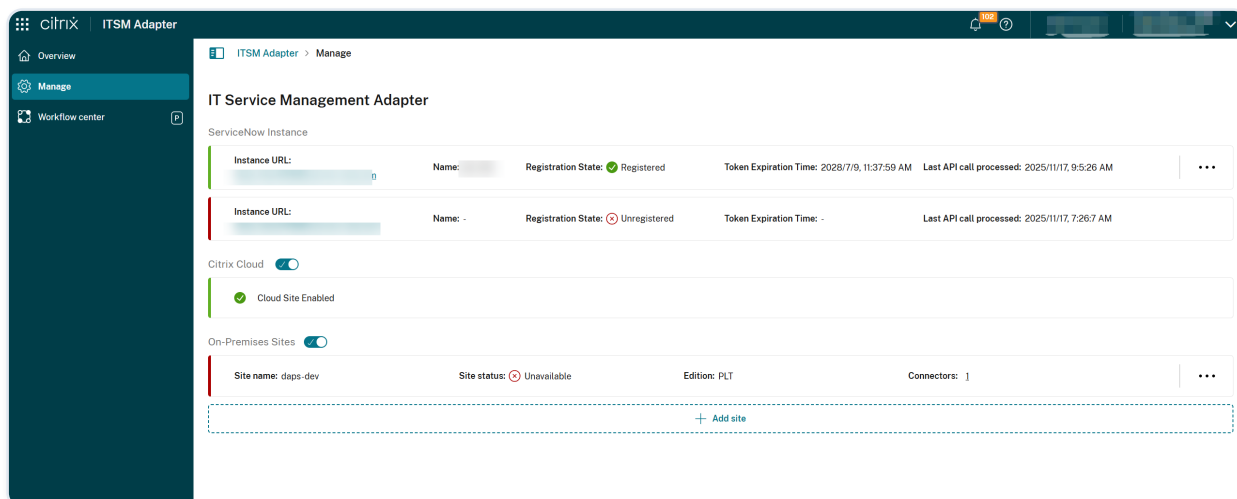
Save

Cancel

注:

OAuthエンドポイント認証チャネルを介してCitrix DaaSからServiceNowに送信されたデータは、ServiceNowデータベースに保存されます。対応するデータベースレコードには、ServiceNowのログインおよび登録認証に使用したアカウントによって作成されたことが明確に示されます。

8. **Save**をクリックします。ITSM Adapterサービスは、Citrix ITSMコネクタとの接続テストを開始します。テストが正常に完了すると、インスタンスのステータスは**Registered**に変わります。

**ヒント:**

インスタンスのステータスが**ServiceNow Instance Unauthorized**と表示される場合は、期限切れのOAuth資格情報を確認し、必要に応じて省略記号メニューから**Reauthenticate**を選択して再認証してください。

9. 管理するCitrix Cloudアカウントが他にもある場合は、それぞれについて手順1～7を繰り返します。

前述の手順を正常に完了すると、ITヘルプデスクとエンドユーザーはCitrix ITSMサービスにアクセスできるようになります。

別のServiceNowインスタンスで登録する

Citrix Cloudアカウントは、1つのServiceNowインスタンスにのみ登録できます。別のServiceNowインスタンスに登録するには、まず既存の登録を解除してください。

1. ITSM Adapterサービスの**管理**ページで、既存のServiceNowインスタンスの横にある省略記号をクリックします。
2. **登録解除**を選択します。
3. Citrix Cloudを別のServiceNowサービスインスタンスに登録するには、インスタンスレコードを見つけて、省略記号から**登録**を選択します。
4. 画面の指示に従って手順を完了します。

Citrix CloudアカウントのOAuthエンドポイントを作成する

ServiceNowインスタンスで、Citrix CloudアカウントのOAuthエンドポイント（クライアントIDとクライアントシークレットを含む）を作成します。

手順:

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. 左ペインで、**System OAuth > Application Registry**を選択します。メニューをすばやく見つけるには、**Filter navigator**フィールドに「**oauth**」と入力します。

3. **Application Registries**ページで、**Application Registries**の横にある**新規**をクリックします。

ServiceNowでOAuthエンドポイントを作成する(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/creating-a-new-oauth-endpoint-in-servicenow.png)

4. 表示される**OAuth application**ページで、**New Inbound Integration Experience**をクリックします。

ServiceNowのバージョンがYokohama以前の場合は、**Create an OAuth API endpoint for external clients**を選択します。

5. **アプリケーション接続タイプの選択**ページで、**OAuth - Authorization code grant**を選択します。

- a. OAuthエンドポイントの名前を入力します。
- b. **Redirect URL**フィールドの横にあるロックアイコンをクリックし、**Citrix CloudでServiceNowインスタンスを追加**ダイアログで表示されたリダイレクトURLを入力します。
- c. **Scope Restriction**フィールドがある場合は、**Broadly scoped**に設定します。
- d. **Auth scope**を開きます。**Scope validation settings**の下で、**Allow access only to APIs in selected scope**のチェックを外します。
- e. ****Advanced Options (Optional)****を開き、****Refresh Token Lifespan (seconds)****を、デフォルトの8,640,000秒（100日）ではなく、**315,360,000**秒（10年）などのより大きな値に設定します。
- f. **Submit**をクリックします。

6. 表示される**Application Registries**ページで、作成したOAuthエンドポイントを見つけます。
7. OAuthエンドポイント名をクリックして、その詳細ページを開きます。

OAuthエンドポイントの詳細(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/oauth-endpoint-details.png)

8. クライアントIDとクライアントシークレットを保存します。
9. 残りの手順を続行するには、Citrix Cloudコンソールに戻ります。

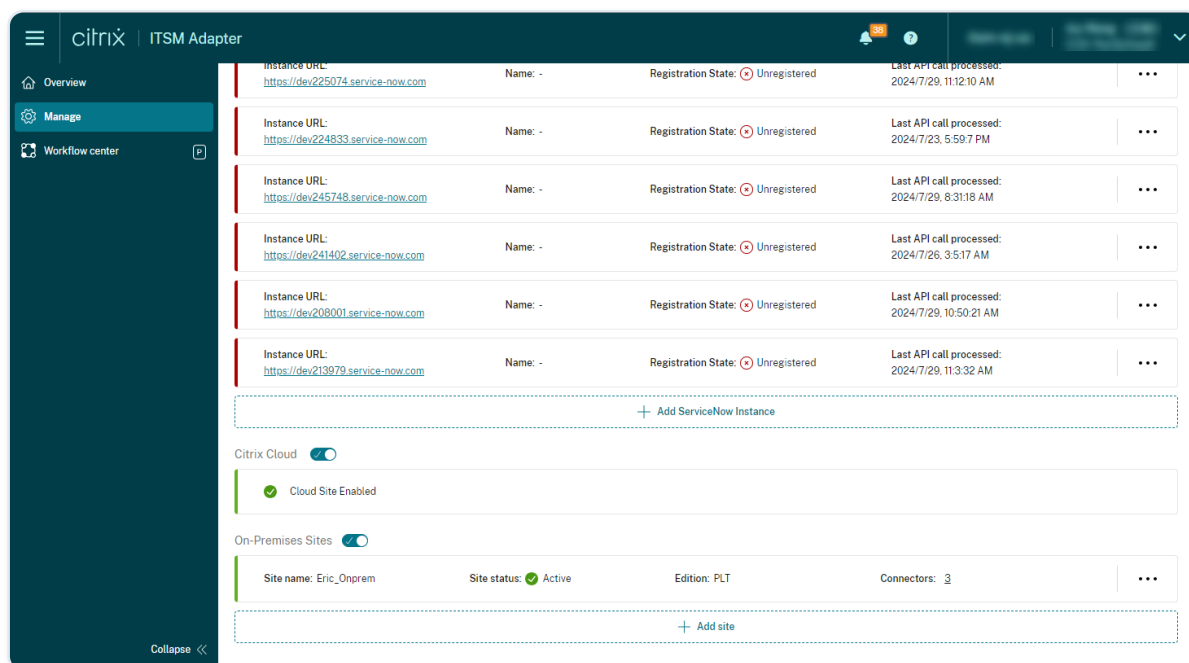
ステップ4: (オプション) オンプレミスサイトをCitrix Cloudに追加して管理する

オンプレミスサイトがあり、ServiceNow ITSMワークフローを使用してそのリソース（セッションやマシンなど）を管理したい場合は、次の手順に従います。

1. Citrix Cloudにサインインし、Citrix Cloudアカウントを選択します。
2. オンプレミスサイトのリソースロケーションを作成し、画面の指示に従って各ロケーションにCloud Connectorをインストールします。

詳細については、[Cloud Connector Installation](#)を参照してください。

3. 以下の手順を完了して、これらのオンプレミスサイトをITSM Adapterサービスに追加します。
 - a. **ITSM Adapter for ServiceNow** タイルで、**Manage** をクリックします。**ITSM Adapter** ページが表示されます。



- b. **Manage** メニューで、**Enable on-premises sites** オプションをオンにします。
- c. **Add site** をクリックします。**Add site** ページが表示されます。

Add new site

Provide the following information for us to communicate with the site and manage its resources.

Resource location:

FQDN of a Delivery Controller:

Credentials of a site administrator:

Username:

Password:

Domain name:

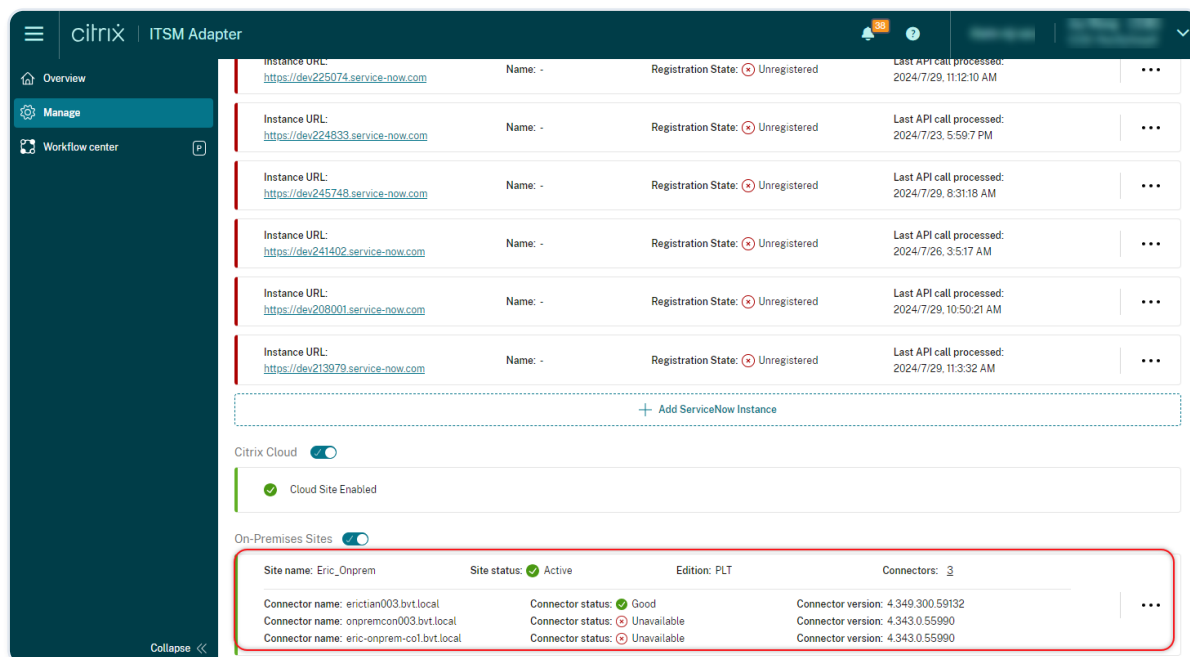
Test Cancel

d. 管理するサイトについて、以下の情報を入力します。

- このサイトが存在するリソースの場所を選択します。
- このサイトにあるDelivery Controller™のFQDNを入力します。
- ユーザー名、パスワード、ドメイン名を含め、Full AdministratorまたはHelp Desk Administratorのいずれかの役割を持つサイト管理者の資格情報を入力します。

設定例については、「[サイト管理用のヘルプデスク管理者をセットアップする](#)」を参照してください。

e. **Test**をクリックします。接続テストが開始されます。正常に完了すると、次のスクリーンショットに示すように、選択したリソースの場所にあるCloud Connectorが表示されます。



f. 残りのオンプレミスサイトを追加するには、手順c～eを繰り返します。

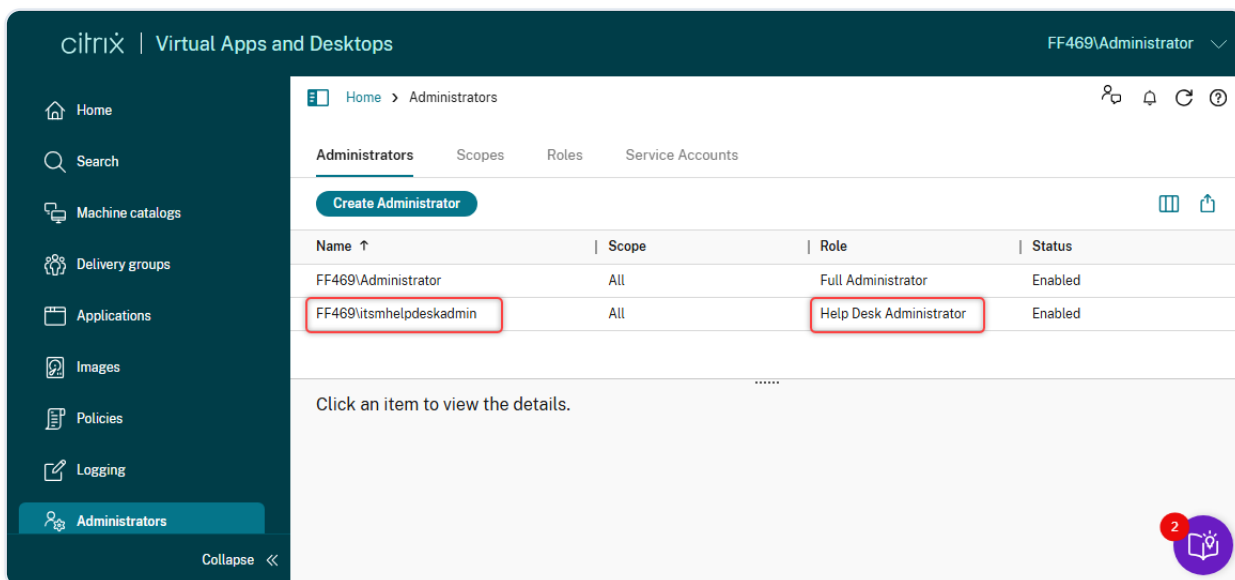
例: サイト管理のためにヘルプデスク管理者を設定する

最小特権の原則に従うため、完全な管理者ロールの代わりに、ヘルプデスク管理者ロールを持つ専用のドメインアカウントを使用できます。このアプローチは、ユーザーセッションのリセットなど、限られた権限のみが必要な場合に適しています。

注:

この機能は、Citrix Cloud Connector バージョン **6.148.*** 以降でサポートされています。

1. `itsmhelpdeskadmin` という名前のドメインユーザーアカウントを作成します。
2. **Studio**で、このアカウントにヘルプデスク管理者ロールを割り当てます。



3. Delivery Controller マシンで、管理者権限のPowerShellコンソールを開き、次のコマンドを実行してこのアカウントにリモート管理権限を付与します。

```
net localgroup "Remote Management Users" /add <DOMAIN>\itsmhelpdeskadmin
```

4. 前のステップで説明したように、オンプレミスサイトを ITSM に追加する際に、

`itsmhelpdeskadmin` アカウントの資格情報を使用します。

The screenshot shows the 'Add new site' form in the Citrix console. The form includes fields for 'Resource location', 'FQDN of a Delivery Controller', and 'Credentials of a site administrator'. The 'Username' field is filled with 'itsmhelpdeskadmin' and highlighted with a red box. The 'Test' and 'Cancel' buttons are at the bottom.

アクセス管理

組織でCitrix ITSM Adapterサービスをセットアップすると、Citrix ITSMサービスがServiceNowポータルに表示されます。

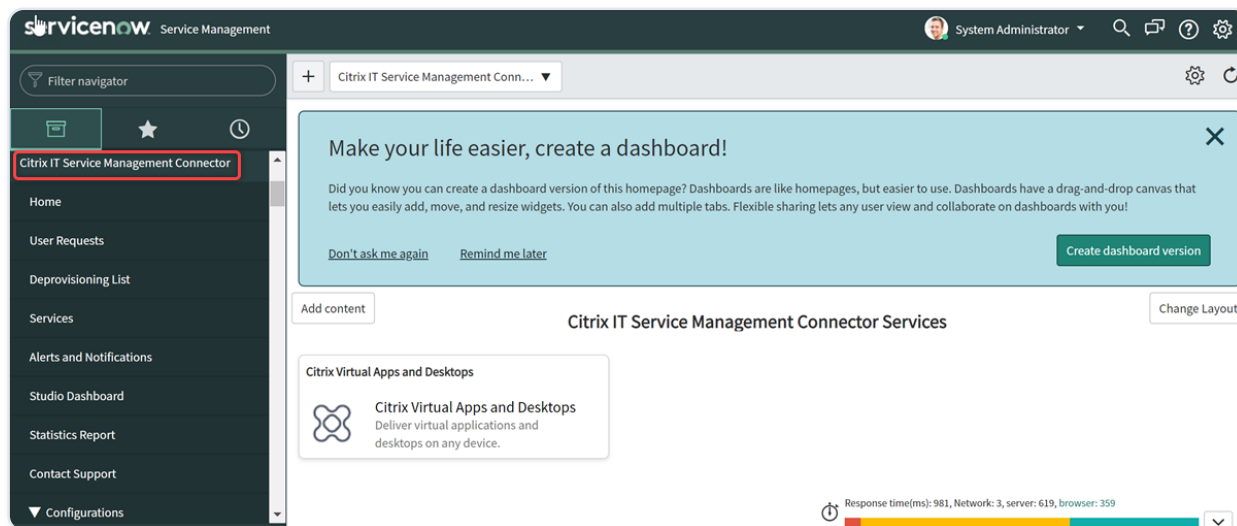
ユーザーインターフェイス

次のセクションでは、Citrix ITSMサービスに関連付けられているServiceNowユーザーインターフェイスについて説明します。

- **ServiceNow Service Management Portal**。ITメンバー向けのポータルです。

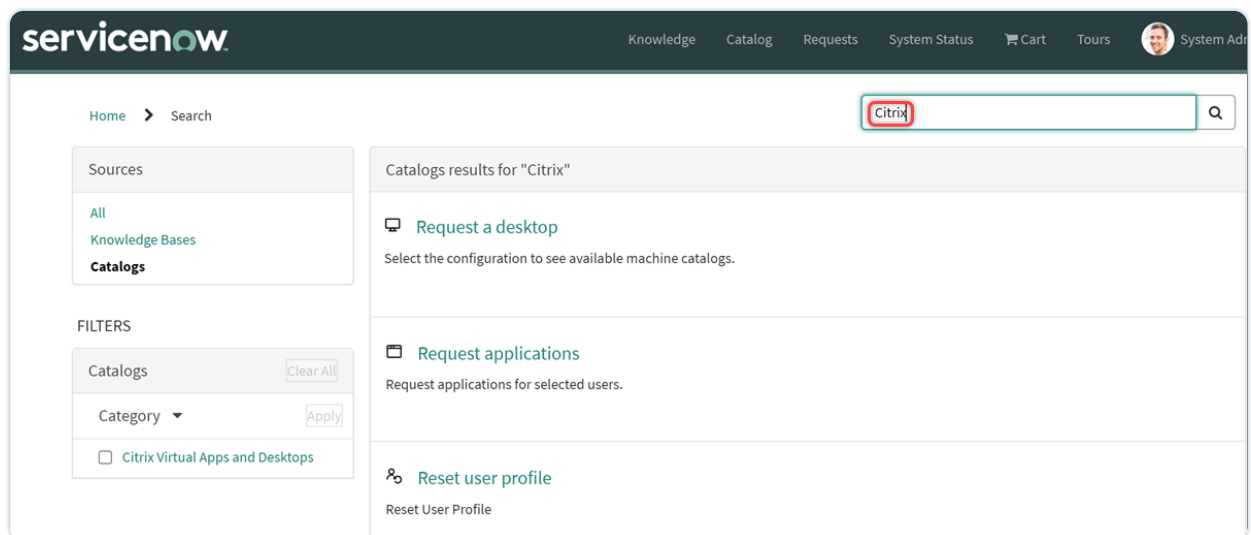
左側のナビゲーションペインに**Citrix IT Service Management Connector**メニューが表示され、承認されたITメンバーは次のことができます。

- Citrixアプリとデスクトップの配信と管理
- Citrixアラートと通知の管理
- Citrix ITSMグローバル設定の構成



- **ServiceNow Service Portal**。エンドユーザー向けのポータルです。

Citrix ITSMセルフサービスアイテムを使用すると、エンドユーザーは自分でアプリとデスクトップを要求および管理できます。

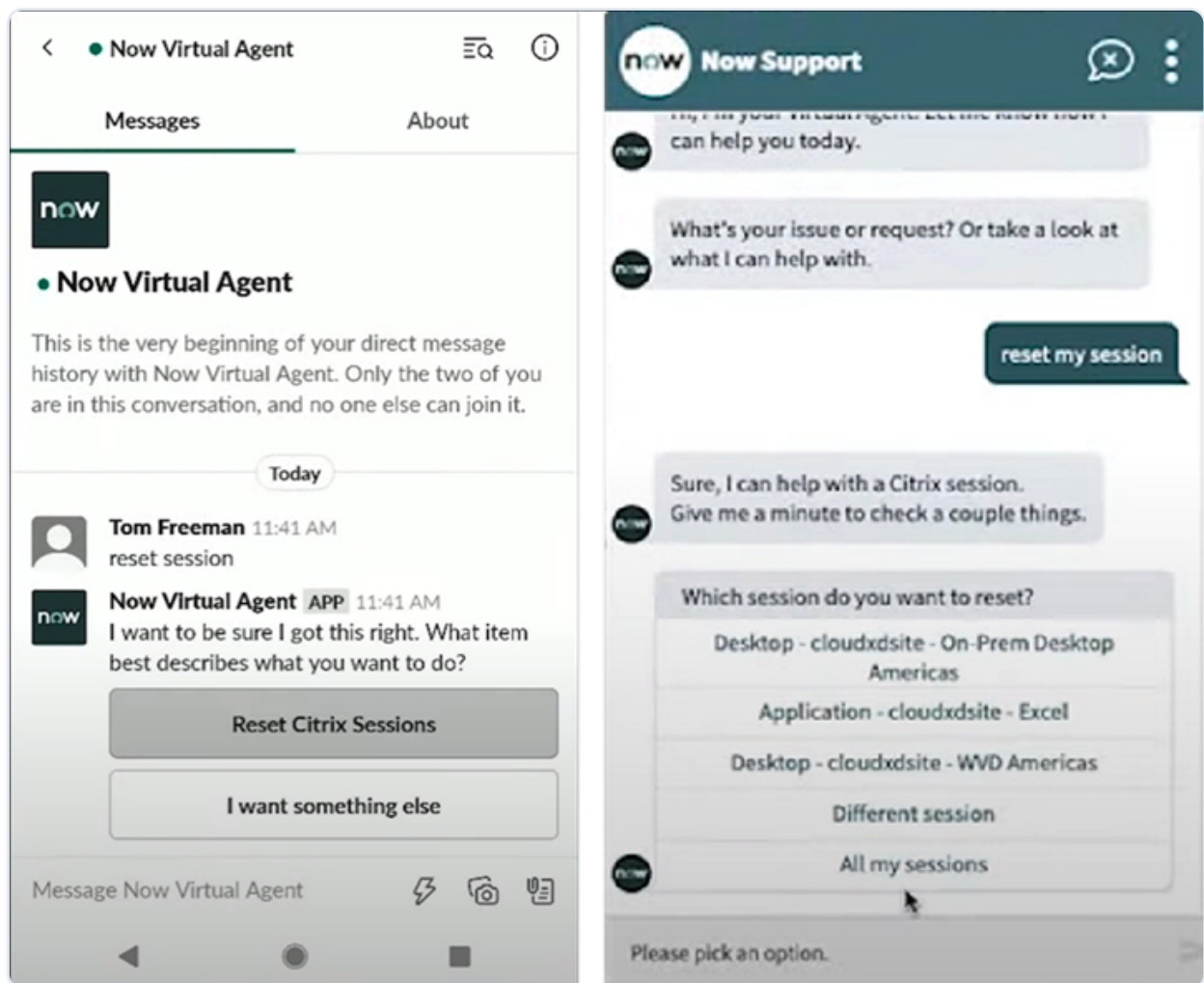
**注：**

- ServiceNow Service Portalを**Citrix IT Service Management Connector Services**カタログに関連付けることをお勧めします。これにより、エンドユーザーは検索フィールドで**Citrix**を検索して、Citrix固有のアイテムを見つけることができます。詳しくは、この[ServiceNowの記事](#)を参照してください。
- Citrix ITSMロールが割り当てられたユーザーアカウントを使用してポータルにアクセスすると、そのロールで利用可能なサービスが表示されます。エンドユーザーのセルフサービス項目をテストするには、エンドユーザーアカウントでポータルにサインインしてください。

• サービスナウ バーチャルエージェント連携。

Citrix ITSM AdapterサービスはServiceNow Virtual Agentと統合されています。自動化されたAI対応のVirtual Agentは、事前定義されたトピック会話を通じてエンドユーザーと対話し、デスクトップやアプリのセッションのリセットなど、特定の目標達成を支援します。エンドユーザーサービスは、ウェブチャットボット、NowMobile、およびMicrosoft TeamsやSlackなどのコラボレーションツールで利用できます。

詳細については、この[ServiceNowの記事](#)を参照してください。



Citrix ITSMの役割と権限

Citrix ITSM Adapterサービスは、さまざまな種類のCitrix ITSMサービスへのユーザーアクセスを制御するために、以下の役割を提供します。

- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin` : 管理者
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator` : オペレーター
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_event_manager` : イベントマネージャー
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_resource_manager` : リソースマネージャー
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_helpdesk` : ヘルプデスク
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_assis` : アシスタント

次の表に、Citrix ITSMサービスとそれらに必要なCitrix ITSMの役割を示します。

ServiceNowシステム管理者として、これらの役割をユーザーに割り当てることができます。詳細については、この[ServiceNowの記事](#)を参照してください。

サービス	管理者	オペレーター	ヘルプデスク	リソースマネージャー	イベントマネージャー	アシスタント
他のユーザーのセッションをリセットする	はい	はい	はい	いいえ	いいえ	はい
MCSで作成されたマシンを要求する	はい	はい	はい	はい	いいえ	いいえ
VDIデスクトップのプロビジョニング解除	はい	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
従業員の退職処理	はい	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
アプリケーションリクエストを承認する	はい	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
デスクトップリクエストを承認する	はい	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
MCSで作成されたマシンのリクエストを承認する	はい	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ

サービス	管理者	オペレーター	ヘルプデスク	リソースマネージャー	イベントマネージャー	アシスタント
ユーザーリクエストを表示する	はい	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
Studioダッシュボードを表示	はい	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
Citrixアラートと通知を表示	はい	はい	いいえ	いいえ	はい	いいえ
アラートおよび通知ポリシーを管理する	はい	はい	いいえ	いいえ	はい	いいえ
顧客のオンボーディングと廃止	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
顧客プロパティを更新	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
データインポートポリシーを表示	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
アプリとデスクトップのポリシー	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ

サービス	管理者	オペレーター	ヘルプデスク	リソースマネージャー	イベントマネージャー	アシスタント
を管理する						
統計レポートを表示する	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ

注:

- オペレーターの役割は、ヘルプデスク、リソースマネージャー、およびイベントマネージャーの役割を組み合わせたものです。
- 次のサービスはすべてのユーザーが利用できます。
 - アプリケーションを要求する
 - セッションをリセットする
 - デスクトップを要求する
 - MCSで作成されたマシンを要求する
 - VDIデスクトップの電源を管理する

アプリとデスクトップの配信および管理

デフォルトでは、Citrix ITSM AdapterサービスはServiceNowでさまざまなITSMサービスを提供します。この記事では、これらのサービスを使用してアプリとデスクトップを要求、配信、管理する方法について説明します。

- [エンドユーザー - ポータル経由のセルフサービス](#)
- [エンドユーザー - Virtual Agent経由のセルフサービス](#)
- [ヘルプデスク - 要求と管理](#)
- [リソースマネージャー - 承認と管理](#)

エンドユーザー - ポータル経由のセルフサービス

エンドユーザーとして、ServiceNowサービスポータルを通じて、自分自身や同僚のためにアプリやデスクトップをリクエストおよび管理できます。

注:

Citrix ITSMロールが割り当てられたアカウントを使用してセルフサービスポータルにアクセスすると、そのロールで利用可能なITSMサービスが表示されます。

アプリとデスクトップの障害のトラブルシューティングと報告

アプリとデスクトップの障害のトラブルシューティングと報告サービスは、エンドユーザーがCitrix仮想アプリとデスクトップに関する問題をトラブルシューティング、解決、報告するための一元的な場所を提供します。このサービスにより、エンドユーザーはさまざまなトラブルシューティングアクションをトリガーし、さらなる支援のためにITヘルプに問題を報告できます。

このサービスを使用するには、次の手順に従います。

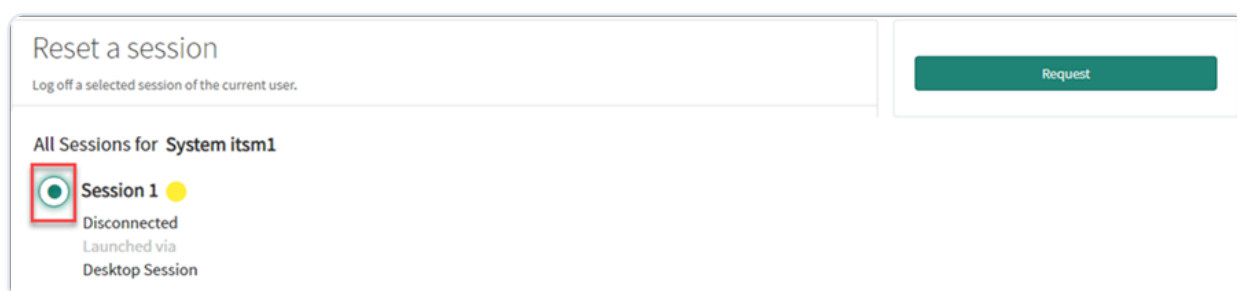
1. ServiceNowサービスポータルにサインインします。
2. **アプリとデスクトップの障害のトラブルシューティングと報告**をクリックします。あなたに割り当てられているすべてのデスクトップとアプリが表示されます。
3. 問題が発生したデスクトップまたはアプリを選択します。

4. **アクションフィールド**から、実行するアクションを選択します。オプションには、セッションのリセット、VDAマシンの電源管理、問題の報告が含まれます。
5. **送信**をクリックします。

セッションのリセット

エンドユーザーとして、デスクトップまたはアプリのセッションを自分でリセットできます。

1. ServiceNowサービスポータルにサインインします。
2. 「**セッションのリセット**」をクリックします。「**セッションのリセット**」ページに、すべてのデスクトップセッションとアプリケーションセッションが表示されます。



3. デスクトップまたはアプリのセッションを選択し、「**リクエスト**」をクリックします。

対象のデスクトップまたはアプリのセッションはすぐにリセットされ、セッションからログアウトされます。

他のユーザーのセッションをリセットする

ServiceNowアシスタントの役割が割り当てられているエンドユーザーとして、組織内の他のユーザーのデスクトップまたはアプリのセッションをリセットできます。たとえば、あなたがマネージャーで、ServiceNowライセンスを持っていないチームメンバーがいる場合です。そのユーザーのセッションをリセットできます。

注：

- リセット操作は、監査目的でServiceNowにログ記録されます。
- ServiceNowアシスタントの役割の詳細については、「[Citrix ITSMの役割と権限](#)」を参照してください。

1. ServiceNow Service Portalにサインインします。
2. 「**他のユーザーのセッションをリセット**」をクリックします。

3. 「**ユーザー**」フィールドに、ユーザーID（メールアドレス形式）を入力し、「**検索**」をクリックします。そのユーザーのすべてのアクティブなセッションが表示されます。
4. 対象のセッションを選択します。
5. 「**送信**」をクリックします。

VDIデスクトップの電源管理

エンドユーザーとして、VDIデスクトップの電源管理を行うことができます。

1. ServiceNowサービスポータルにサインインします。
2. **VDIデスクトップの電源管理**をクリックします。
3. 表示されるページで、ターゲットのVDIデスクトップを選択し、ターゲットのVDIデスクトップに適用する電源アクションを選択します。

ヒント:

選択できるのはVDIデスクトップのみです。

4. **送信**をクリックします。

選択した電源アクションは、ターゲットデスクトップにすぐに適用されます。

ユーザープロファイルのリセットする

注:

この機能は、Citrix Profile Managementの展開にのみ適用されます。詳細については、この [Citrix DaaSの記事](#) を参照してください。

エンドユーザーとして、ユーザープロファイルのリセットできます。

1. ServiceNowサービスポータルにサインインします。
2. **ユーザープロファイルのリセット**をクリックします。
3. 表示されるページで、**リクエスト**をクリックします。

ユーザーのプロファイルはすぐにリセットされます。

デスクトップをリクエストする

エンドユーザーとして、自分用にデスクトップをリクエストできます。

1. ServiceNow Service Portalにサインインします。
2. **Request a desktop** をクリックします。**Request a desktop** ページが表示されます。
3. **Configuration** リストから、必要に応じて公開されているデスクトップグループを選択します。

利用可能なマシンカタログを検索中(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/select-configuration-for-available-machine-catalogs.png)

4. **Request** をクリックします。

リクエストは承認のために**User Requests** メニューに表示されます。

アプリケーションをリクエストする

エンドユーザーとして、自分用および同僚用にアプリケーションをリクエストできます。

1. ServiceNow Service Portalにサインインします。
2. **Request applications** をクリックします。**Request applications** ページが表示されます。

ログインしているユーザーがデフォルトで選択されています (/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/request-applications-for-selected-users.png)

3. 各フィールドの空白部分をクリックして、1人以上のユーザーとアプリケーションを選択または入力します。
4. 「**リクエスト**」をクリックします。

リクエストは、承認のために「**ユーザーリクエスト**」メニューに表示されます。

デスクトップのスケーリングをリクエストする

エンドユーザーとして、ワークロードのニーズに合わせてデスクトップをスケールアップまたはスケールダウンするようリクエストできます。

1. ServiceNowサービスポータルにサインインします。
2. 「**Scaling Citrix Virtual Desktops™**」をクリックします。

デスクトップのスケーリングをリクエスト(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/end-users-desktop-scaling.png)

3. 表示されるページで、割り当てられているデスクトップのリストからデスクトップを選択し、サイズ変更の開始時刻と終了時刻を指定します。
4. 「送信」をクリックします。

リクエストは、承認のために「ユーザーリクエスト」メニューに表示されます。

注:

デスクトップのスケーリングは、[リソースマネージャーがリクエストを承認した後](#)、スケジュールされた期間に行われます。

エンドユーザー - バーチャルエージェントを介したセルフサービス

Citrix ITSMアダプターサービスは、ServiceNow Virtual Agentと統合されています。自動化されたAI対応のVirtual Agentは、事前定義されたトピック会話を通じてエンドユーザーと対話します。エージェントは、デスクトップセッションのリセットなど、ユーザーが実行したいアクションを特定してトリガーします。

Virtual Agentは、Webチャットボット、NowMobile、およびMicrosoft TeamsやSlackなどのコラボレーションツールで利用できます。詳細については、この[ServiceNowの記事](#)を参照してください。

ServiceNowサービス管理ポータル(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/virtual-agent-actions.png)

ヘルプデスク - リクエストと管理

Citrix ITSM ITヘルプデスクとして、エンドユーザー向けにアプリとデスクトップをリクエストおよび管理できます。

必要な役割

次のいずれかのCitrix ITSMの役割が必要です。

- ヘルプデスク (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_helpdesk`)
- オペレーター (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator`)
- 管理者 (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`)

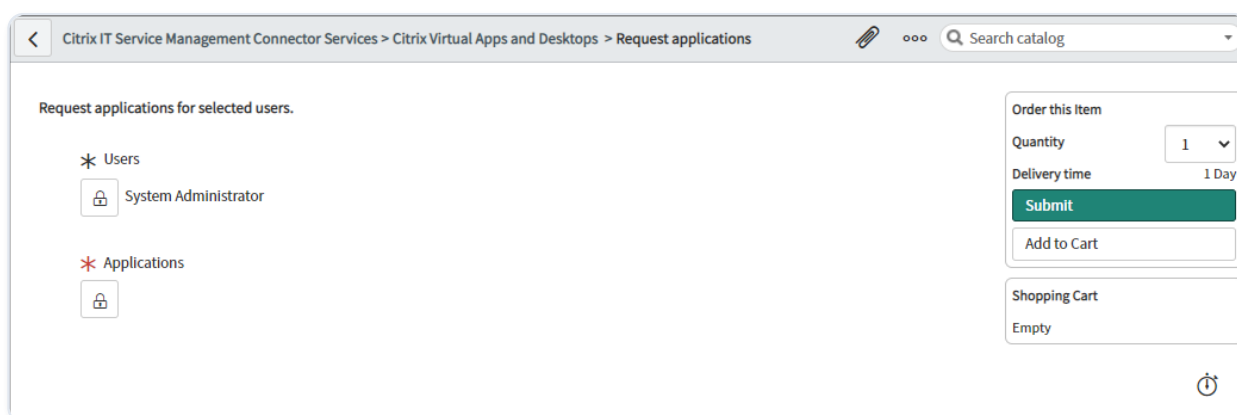
ユーザー向けにアプリケーションをリクエストする

組織内のユーザー向けにアプリケーションをリクエストできます。

注:

デフォルトでは、公開されているすべてのアプリケーションとデスクトップはリクエストできません。公開されたリソースをリクエストできるようにするには、その可用性を有効にする必要があります。詳細については、「[ユーザーリクエストのアプリケーションとデスクトップの可用性を設定する](#)」を参照してください。

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. **Citrix ITサービス管理コネクタ > サービス > Citrix Virtual Apps and Desktops™** に移動します。
3. **Request applications** をクリックします。**Request applications** ページが表示されます。



4. 1人以上のユーザーを選択します。
 - a. ロックアイコンをクリックしてフィールドのロックを解除します。
 - b. フィールドの空白スペースにユーザー名を入力し、対象ユーザーをクリックします。ユーザーがユーザーリストに表示されます。
 - c. ユーザーリストからユーザーを削除するには、削除アイコンをクリックします。
 - d. ロックアイコンをクリックして選択を確定します。
5. ユーザーを選択するのと同じ方法で、1つ以上のアプリケーションを選択します。
6. をクリックします。

リクエストは承認のためにメニューに表示されます。Citrix ITSM管理者がアプリケーションの自動承認を有効にしている場合、そのアプリケーションのリクエストは自動的に承認されます。

ユーザーのセッションをリセットする

ユーザーのリクエストまたはビジネスニーズに基づいて、デスクトップまたはアプリのセッションをリセットできます。

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. **Citrix ITサービス管理コネクタ > サービス > Citrix Virtual Apps and Desktops** に移動します。
3. をクリックします。
4. フィルターを使用してセッションをターゲットにします。

たとえば、ドロップダウンメニューからユーザーを選択すると、そのユーザーのすべてのセッションが一覧表示されます。フィールドを に設定してから他のフィールドを設定してセッションをフィルタリングすることで、すべてのユーザーを選択することもできます。

5. セッションを選択します。
6. **Submit**をクリックします。

ターゲットセッションはすぐにリセットされ、現在のユーザーはセッションからログアウトされます。

VDIデスクトップの電源管理

展開環境でVDIデスクトップの電源管理を行うことができます。

1. ServiceNow Service Management Portal にサインインします。
2. シトリックス IT サービス マネジメント コネクタ > サービス > シトリックス バーチャル アプリ アンド デスクトップ に移動します。
3. **Power manage VDI desktops**をクリックします。
4. VDIデスクトップをターゲットにするようにフィルターを設定します。

VDIデスクトップをフィルタリングするためのフィールド (</en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/fields-for-filtering-vdi-desktops.png>)

たとえば、ドロップダウンメニューからユーザーを選択すると、そのユーザーのすべてのマシンが一覧表示されます。**User** フィールドを **All** に設定してすべてのユーザーを選択し、他のフィールドを設定してVDIデスクトップをフィルタリングすることもできます。

5. ターゲットVDIデスクトップを選択し、そのターゲットVDIデスクトップに適用する電源アクションを選択します。
6. **Submit**をクリックします。

選択した電源アクションは、ターゲットデスクトップにすぐに適用されます。

ユーザープロファイルのリセット

注記:

この機能は、Citrix Profile Managementの展開にのみ適用されます。詳細については、この [Citrix DaaSの記事](#) を参照してください。

組織内のユーザーのプロファイルのリセットできます。

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. シトリックス IT サービス マネジメント コネクタ > サービス > シトリックス バーチャル アプリ アンド デスクトップ に移動します。
3. ユーザープロファイルのリセットをクリックします。
4. ユーザーフィールドで、ロックアイコンをクリックしてフィールドのロックを解除します。
5. ユーザー名でユーザーを検索し、**追加**アイコンをクリックしてユーザーをユーザーリストに追加します。必要に応じて、この手順を繰り返してユーザーを追加します。
6. ユーザーリストからユーザーを削除するには、ユーザーを選択して削除アイコンをクリックします。
7. ロックアイコンをクリックして選択を確定します。
8. **送信**をクリックします。

ユーザーのデスクトップを要求する

組織内のユーザーのデスクトップを要求できます。

注記:

デフォルトでは、公開されているすべてのアプリケーションとデスクトップは要求できません。公開リソースを要求できるようにするには、その可用性を有効にする必要があります。詳細については、「[ユーザー要求に対するアプリケーションとデスクトップの可用性を設定する](#)」を参照してください。

1. ServiceNow Service Management Portal にサインインします。
2. シトリックス IT サービス マネジメント コネクタ > サービス > シトリックス バーチャルアプリ およびデスクトップ に移動します。

3. **デスクトップをリクエスト** をクリックします。**デスクトップをリクエスト** ページが表示されます。
4. **構成** リストから、必要に応じて公開デスクトップグループを選択します。

利用可能なマシンカタログを探しています(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/select-configuration-for-available-machine-catalogs.png)

5. **送信** をクリックします。

リクエストは承認のために **ユーザーリクエスト** メニューに表示されます。Citrix ITSM管理者がそのデスクトップの自動承認を有効にしている場合、デスクトップのリクエストは自動的に承認されます。

MCSで作成されたマシンをリクエストする

マシンカタログのマシンが不足している場合、このカタログ用にMCSで作成されたマシンをプロビジョニングするリクエストを送信できます。

注：

このサービス項目は、Citrix DaaSで作成されたマシンカタログにマシンを追加する場合にのみ適用されます。

1. ServiceNow Service Management Portal にサインインします。
2. シトリックス IT サービスマネジメントコネクタ > サービス > シトリックス バーチャルアプリ およびデスクトップ に移動します。
3. **MCSで作成されたマシンを追加** をクリックします。

MCSを使用してカタログにカスタム数のマシンを追加する(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/add-a-custom-number-of-machines-to-a-catalog-by-using-mcs.png)

4. マシンを追加する場所を選択します。

- **マシンカタログ**フィールドに、マシンを追加するマシンカタログの名前を入力します。次に、検索アイコンをクリックして検索し、選択します。
- (オプション) **デリバリーグループ**フィールドに、マシンを追加するデリバリーグループの名前を入力します。次に、検索アイコンをクリックしてグループを検索し、選択します。

5. (オプション) **電源オン**リストから、新しいマシンの電源ステータスを選択します。デフォルトでは、新しく作成されたマシンは電源オフ状態です。

6. **数量**フィールドに、追加するマシンの数を入力し、**送信**をクリックします。

リクエストは、承認のために**ユーザーリクエスト**メニューに表示されます。

ユーザーのデスクトップスケーリングをリクエストする

ITヘルプデスクとして、ユーザーのワークロードのニーズに基づいてリソースを調整するために、デスクトップスケーリングをリクエストできます。

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. **Citrix IT Service Management Connector > サービス > Citrix Virtual Apps and Desktops**のページに移動します。
3. **Citrix Virtual Desktops™**を**スケーリング**をクリックします。

スケーリングのために割り当てられたデスクトップをフィルタリングする(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/help-desk-request-scaling.png)

4. 1つ以上のフィルターを使用して、スケーリングする割り当て済みデスクトップを見つけます。
 - **ユーザー（オプション）**：ユーザーでフィルターにはいを選択し、**拡大鏡**アイコンをクリックしてユーザーを選択します。
 - **デリバリーグループ**：ドロップダウンリストからグループを選択します。デフォルトでは、**すべてのグループ**が選択されます。
 - **マシンカタログ**：ドロップダウンリストからカタログを選択します。デフォルトでは、**すべてのカタログ**が選択されています。
5. 割り当てられたデスクトップのフィルタリングされたリストで、スケールするデスクトップを選択します。

注:

マシンカタログで**VMリサイズ**が有効になっていない場合、ITSMサービス管理者に連絡するよう促すエラーメッセージが表示されます。

6. **VMリサイズオプション**ドロップダウンリストから、希望のサイズを選択します。
7. スケジュールされたリサイズについて、開始時刻と終了時刻を指定します。
8. 右上隅にある**注文**を今すぐクリックします。

リクエストは承認のために**ユーザーリクエスト**メニューに表示されます。

注:

リソースマネージャーがリクエストを承認した後、デスクトップのスケーリングはスケジュールされた期間に実行されます。

リソースマネージャー - 承認と管理

Citrix ITSMリソースマネージャーとして、アプリとデスクトップのリクエストを承認し、アプリとデスクトップを再利用できます。

必要な役割

次のいずれかのCitrix ITSMロールが必要です。

- リソースマネージャー (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_resource_manager`)
- オペレーター (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator`)
- 管理者 (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`)

従業員の退職処理

従業員が組織を離れる際は、「従業員の退職処理」サービスを開始して、セッションからログアウトさせ、アプリとデスクトップを再利用します。

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. 「**Citrix IT Service Management Connector > Services > Citrix Virtual Apps and Desktops™**」の順に選択して、その画面へ移動します。
3. **Process employee separation** をクリックします。
4. **User**フィールドに退職する従業員のユニバーサルプリンシパル名を入力し、**Search**をクリックします。

ユーザーに関連付けられているリソースが表示されます。

- セッション: このユーザーが起動したアクティブなセッションと切断されたセッションを表示します。
- 割り当てられたデスクトップ: このユーザーに割り当てられたデスクトップを表示します。
- 利用可能なデスクトップ: このユーザーが起動する権限を持つデスクトップを表示します。
- 利用可能なアプリケーション: このユーザーが起動する権限を持つアプリケーションを表示します。

5. **プロビジョニング解除タイプ**リストから、オプションを選択します。

- デスクトップを削除する
- デスクトップを保持しますが、ユーザー割り当てを削除します

6. **送信**をクリックします。

静的VDIデスクトップのプロビジョニング解除

静的VDIデスクトップをプロビジョニング解除して、次の方法でリソースを回収できます。

- 必要に応じて静的デスクトップをプロビジョニング解除する
- アイドル状態の静的デスクトップをプロビジョニング解除する

静的VDIデスクトップの詳細については、[VDIデスクトップ](#)を参照してください。

注:

Citrix DaaSに展開されている静的デスクトップのみをプロビジョニング解除できます。

必要に応じて静的デスクトップをプロビジョニング解除する

必要なときにリソースを回収するために、静的デスクトップのプロビジョニングを解除できます。たとえば、従業員が組織を離れる場合などです。

1. ServiceNow Service Management Portal にサインインします。
2. 「**Citrix IT Service Management Connector > Services > Citrix Virtual Apps and Desktops**」の順に選択して、その画面へ移動します。
3. **静的デスクトップのプロビジョニングを解除**をクリックします。
4. 次のフィルターを使用して、ターゲットデスクトップを見つけます。
 - **User:** デスクトップを使用しているユーザーを選択します。このフィルターを無視するには、**All**を選択します。
 - **Delivery Group:** (オプション) デスクトップが属するデリバリーグループを選択します。
 - **Machine Catalog:** (オプション) デスクトップが属するマシンカタログを選択します。

検索結果フィールドには、選択した検索条件を満たす静的デスクトップが表示されます。

5. **Search Results**フィールドで、ターゲットデスクトップを選択します。
6. **Deprovisioning Type**リストから、目的のタイプを選択します。

- デスクトップを削除する
- デスクトップを保持するが、ユーザー割り当てを削除する

7. Updateをクリックします。

プロビジョニング解除タスクがバックグラウンドで実行を開始します。タスクの進行状況を確認するには、User Requestsメニューに移動します。タスクが完了すると、このリクエストのStateフィールドにClosed Completeと表示されます。

アイドル状態の静的デスクトップのプロビジョニング解除

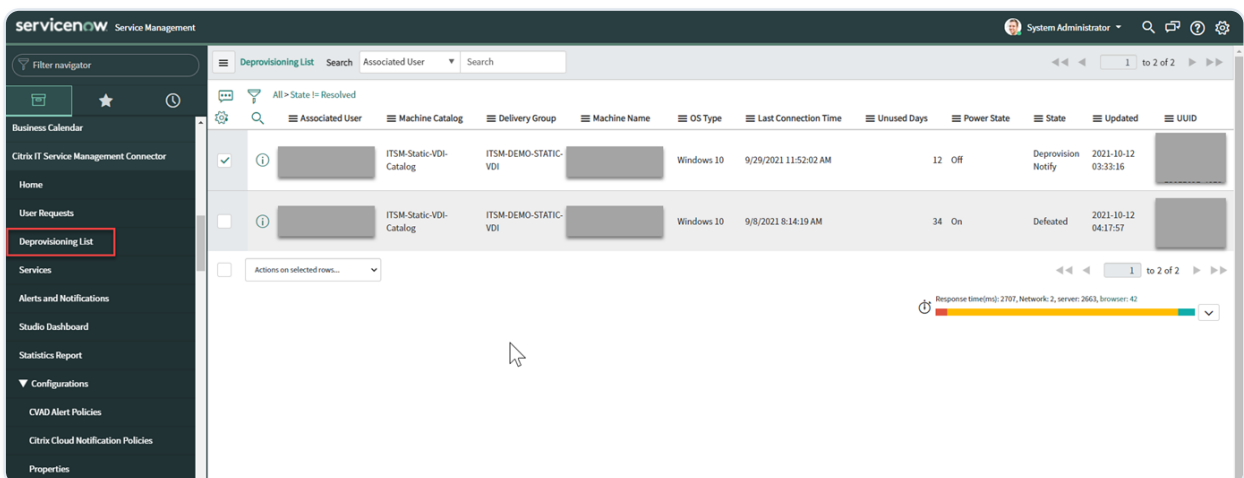
プロビジョニング解除リストメニューは、アイドル状態の静的デスクトップを表示およびプロビジョニング解除するための一元的な場所を提供します。Citrix ITSM管理者がデリバリーグループの自動プロビジョニング解除を有効にしている場合、このグループのアイドル状態のデスクトップは自動的にプロビジョニング解除されます。

注:

Citrix ITSM管理者は、デリバリーグループに基づいてアイドル状態の静的デスクトップのプロビジョニング解除を有効にできます。詳細については、「[アイドル状態のデスクトップのプロビジョニング解除を有効にする](#)」を参照してください。

アイドル状態のデスクトップのプロビジョニングを解除するには、次の手順に従います。

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. **Citrix IT Service Management Connector > プロビジョニング解除リスト**に移動します。
「プロビジョニング解除リスト」ページが表示されます。



このリストのデスクトップには、次の状態があります。

- **プロビジョニング解除対象としてフラグ付け済み。** デスクトップがまもなくプロビジョニング解除の準備が整うことを示します。
 - **プロビジョニング解除準備完了。** デスクトップがプロビジョニング解除の準備が整っていることを示します。
 - **プロビジョニング解除完了。** デスクトップが正常にプロビジョニング解除されたことを示します。
3. 状態フィールドに**プロビジョニング解除準備完了**と表示されているアイドル状態のデスクトップレコードを選択します。
4. リストの左下にある**選択した行に対するアクション**リストから、必要に応じて**プロビジョニング解除タイプ**を選択します。
- デスクトップを削除します
 - デスクトップは保持するが、ユーザー割り当てを削除する
- または、**Associated User** フィールドをクリックしてデスクトップの詳細ページを開き、そのページの下部にある **Remove the desktop** または **Keep the desktop but remove the user assignment** をクリックすることもできます。
5. **Update** をクリックします。

プロビジョニング解除タスクがバックグラウンドで実行を開始します。タスクが完了すると、このレコードの フィールドに「Completed Deprovisioning」と表示されます。

ユーザーリクエストを承認する

リソースマネージャーとして、エンドユーザーまたはITヘルプデスクから提出されたリクエストを確認し、承認できます。これらのリクエストを管理および処理するには、次のタスクを使用します。

- [ユーザーリクエストの詳細を表示する](#)
- [デスクトップリクエストを承認する](#)
- [アプリケーションリクエストを承認する](#)
- [MCSで作成されたマシンのリクエストを承認する](#)
- [デスクトップスケーリングのリクエストを承認する](#)

ユーザーリクエストの詳細を表示する

エンドユーザーまたはITヘルプデスクがリクエストを送信した後、**User Requests** メニューでリクエストの詳細を表示できます。たとえば、ユーザーリクエストの処理状態を表示できます。

Report Citrix session failures リクエストの場合、トラブルシューティングのためにCitrix DaaSコンポーネントからのセッションログを表示できます。これらのコンポーネントには、Delivery Controller™、Citrix Health Checkサービス（該当する場合）などが含まれます。

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. **Citrix IT Service Management Connector > ユーザーリクエスト** に移動します。
3. 表示される「ユーザーリクエスト」ページで、各リクエストの「状態」フィールドを表示します。
 - **保留中**。リクエストが承認待ちであることを示します。
 - **進行中**。リクエストは承認されましたが、リソースはまだ割り当てられていないことを示します。
 - **完了済み**。リクエストが正常に完了し、クローズされたことを示します。
 - **不完全なクローズ**。リクエストはクローズされましたが、正常に完了しなかったことを示します。

デスクトップリクエストを承認する

「ユーザーリクエスト」メニューから、デスクトップリクエストを表示および承認できます。

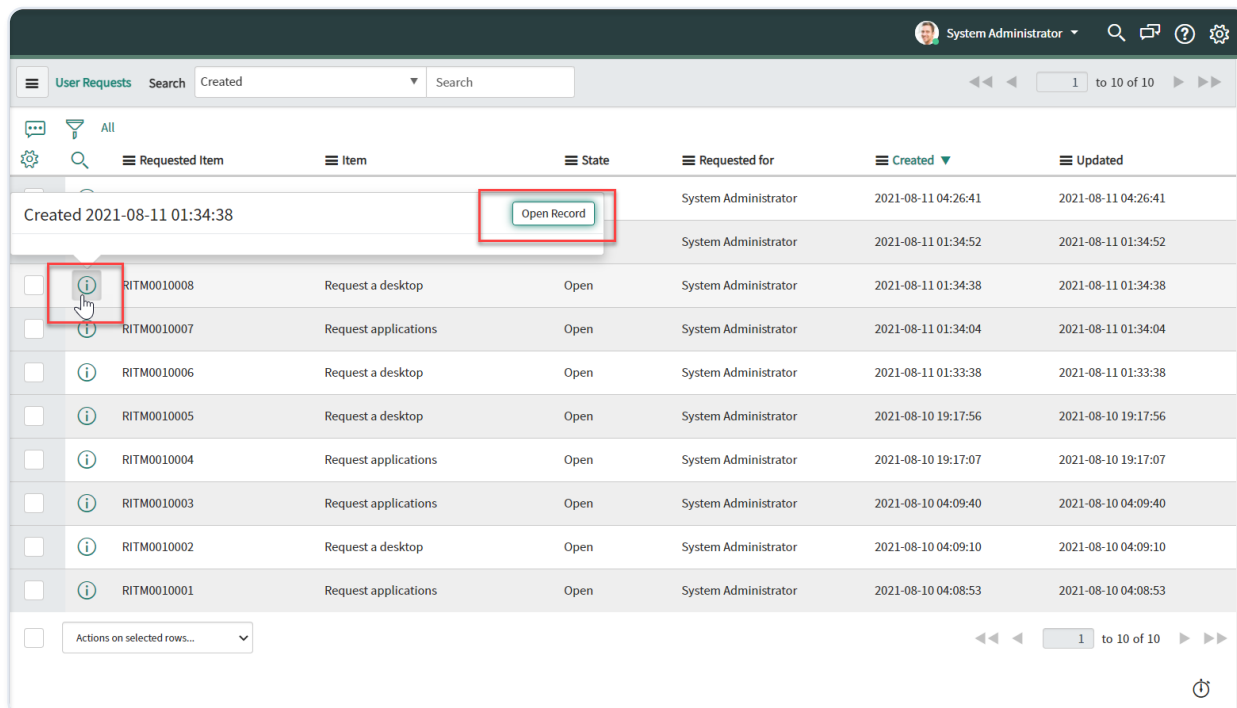
注：

デフォルトでは、デスクトップリクエストを承認すると、ユーザーはこのデスクトップを含むデリバリーグループに追加されます。ただし、組織がADグループを使用してユーザー割り当てを管理している場合は、それらのADグループにユーザーを追加することを選択できます。ADグループへのユーザー追加をサポートするには、次のいずれかの方法を使用してAD操作を有効にします。

- **AD操作にServiceNowを使用する**：ServiceNowで「**Active Directory Automation**」ソリューションをアクティブ化します。詳細については、この[ServiceNow記事](#)を参照してください。
- **AD操作にITSMを使用する**：「**Enable AD Operation via ITSM**」プロパティを有効にします。この構成では、Citrix Identityサービスを使用してADサーバーに接続します。詳細については、「[ITSMを介したAD操作の有効化](#)」を参照してください。

手順：

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. **Citrix IT Service Management Connector > ユーザーリクエスト** に移動します。
3. 表示される「ユーザーリクエスト」ページで、「状態」が「オープン」である「デスクトップをリクエスト」レコードを見つけます。



4. リクエストIDの横にある情報アイコンをクリックし、をクリックします。リクエストページが表示されます。

マシンカタログのマシンが不足しているというプロンプトが表示された場合は、メッセージに記載されているハイパーリンクをクリックして、すぐにマシン作成リクエストを作成できます。または、現在のデスクトップリクエストを完了した後で、後からマシン作成リクエストを開始することもできます。詳細な手順については、「[MCSで作成されたマシンをリクエストする](#)」を参照してください。

5. このリクエストを承認し、表示されているデリバリーグループにユーザーを追加するには、をクリックします。
6. このリクエストを承認し、デスクトップを使用する権限を持つADグループにユーザーを追加するには、次の手順に従います。
 - a. リストからADグループを選択します。ドロップダウンリストには、デスクトップを使用する権限を持つADグループが表示されます。

注：

ITSMコネクタは、Citrix Cloudから構成（ADグループ情報を含む）を定期的に同期します。現在の同期サイクルは4時間です。

- a. をクリックします。

タスクが完了すると、フィールドで結果（成功または失敗）を確認できます。

アプリケーションリクエストの承認

メニューから、アプリケーションリクエストを表示および承認できます。リクエストを承認する際は、デリバリーグループ、アプリケーショングループ、またはADグループにユーザーを追加して、アプリケーションをユーザーに割り当てる必要があります。

注：

ユーザーをADグループに追加する機能をサポートするには、AD操作を承認するために次のいずれかのオプションを構成します。

- **ServiceNowをAD操作に使用する:** ServiceNowで**Active Directory Automation**ソリューションをアクティブ化します。詳細については、この[ServiceNowの記事](#)を参照してください。
- **ITSMをAD操作に使用する:** 「**Enable AD Operation via ITSM**」プロパティを有効にします。この構成では、Citrix Identityサービスを使用してADサーバーに接続します。詳しくは、「[ITSMを介したAD操作の有効化](#)」を参照してください。

手順:

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. シトリックス ITサービスマネジメント コネクタ > ユーザーリクエスト に移動します。
3. 表示される**User Requests**ページで、**State**が**Open**であるRequest Applicationsレコードを見つけます。
4. アプリケーション要求IDの横にある情報アイコンをクリックし、**Open Record**をクリックします。要求の詳細が表示されます。

Requested Item
RITM0010007

Update

Reject

Number

RITM0010007

State

Open

Due Date

2021-06-11 01:14:03

Comments

Application Provisioning

Users

System Administrator

Applications

Calculator

Add users to Delivery Group(s)

Add users to Application Group(s)

Add users to Active Directory Gro...

① Delivery Group: TSVDA1, cloudxsite



① Delivery Group: RandomDeliveryGroup, cloudxsite



Update

5. 以下のグループにユーザーを追加して、アプリケーションをユーザーに割り当てます。

- **Active Directoryグループにユーザーを追加。** タブをクリックします。要求されたアプリケーションを使用する権限を持つActive Directoryグループが表示されます。ユーザーをいずれかのグループに追加するには、グループ名の下にあるロックアイコンをクリックします。
- **デリバリーグループにユーザーを追加。** タブをクリックします。要求されたアプリケーションを含むデリバリーグループが表示されます。ユーザーをいずれかのグループに追加するには、グループ名の下にあるロックアイコンをクリックします。
- **アプリケーショングループにユーザーを追加。** タブをクリックします。要求されたアプリケーションを含むアプリケーショングループが表示されます。ユーザーをいずれかのグループに追加するには、グループ名の下にあるロックアイコンをクリックします。

注:

- デフォルトでは、ITSMコネクタはCitrix DaaSデータをServiceNowに4時間ごとに定期的に同期します。
- ユーザーを2種類以上のグループに追加する場合、ADグループはデリバリーグループおよびアプリケーショングループよりも優先順位が高くなります。後者2つは同じ優先順位です。
- ユーザーをグループに追加すると、そのグループに関連付けられているすべてのリソース（アプリケーションだけでなく）がユーザーに割り当てられます。不要なアプリケーションが割り当てられるのを避けるために、よりきめ細かいグループを作成してください。

6. 「更新」をクリックします。

タスクが完了すると、コメントフィールドに結果（成功または失敗）が表示されます。

MCSで作成されたマシンの要求を承認する

「ユーザー要求」メニューから、MCSで作成されたマシンの要求を承認できます。

注:

MCSで作成されたマシンを要求する権限もあります。詳しくは、「[MCSで作成されたマシンを要求する](#)」を参照してください。

手順:

1. 要求を承認する前に、要求されたマシンが属するドメインの資格情報を取得します。
2. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
3. 「Citrix IT Service Management Connector > ユーザー要求」に移動します。
4. マシン作成要求のレコードを開きます。「要求されたアイテム」ページが表示されます。

Requested Item
RITM0010013

Number: RITM0010013

State: Open

Due Date: 2021-06-17 04:15:53

Comments:

Domain Admin Account: [text box]

Domain Admin Password: [text box]

Requested Info

Windows 2016
Machine Type: Server OS
Machine Catalog: itsm-mcs1
Delivery Group: RandomDeliveryGroup
Quantity: 1
Zone: My Resource Location

5. ドメイン資格情報を入力し、右上隅にある「更新」をクリックします。

マシン作成はバックグラウンドで実行を開始します。完了すると、コメントフィールドに結果（成功または失敗）が表示されます。

Requested Item
RITM0010013

Number: RITM0010013

State: Work in Progress

Due Date: 2021-06-17 04:15:53

Comments: Machine creation task is running in the background.

Domain Admin Account: appcloud.site\itsm-adm

Domain Admin Password:

Requested Info

Windows 2016
Machine Type: Server OS
Machine Catalog: itsm-mcs1
Delivery Group: RandomDeliveryGroup
Quantity: 1
Zone: My Resource Location

注:

提供するドメイン資格情報は一度限りの使用です。ServiceNowインスタンスはそれらを保存またはキャッシュしません。

デスクトップスケーリングの要求を承認する

ユーザーリクエストメニューから、デスクトップスケーリングのリクエストを表示および承認できます。

注:

デスクトップスケーリングは、要求を承認した後、スケジュールされた期間に発生します。

手順:

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. シトリックス ITサービスマネジメント コネクタ > ユーザーリクエスト に移動します。
3. 表示されるユーザーリクエストページで、状態がオープン**のScale Citrix Virtual Desktops™**レコードを見つけます。
4. リクエストIDの前の情報アイコンをクリックし、レコードを開くをクリックしてリクエストの詳細を表示します。
5. 要求の詳細を確認し、要求を承認または拒否します。

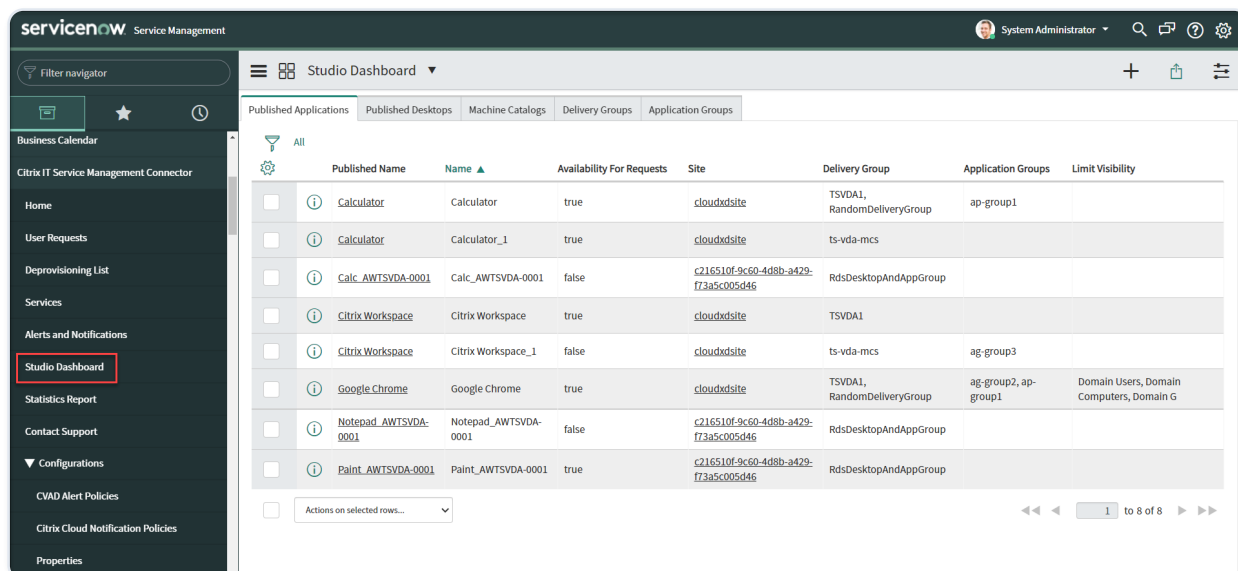
状態フィールドは、リクエストのステータスと進行状況を示します。

- **スキップしてクローズ済み:** リクエストは拒否されました。
- **進行中:** リクエストは承認されましたが、デスクトップスケーリングはまだ完了していません。
- **完了済み:** リクエストが承認され、デスクトップのスケールリングが完了しました。

Citrix DaaS展開情報を表示する

Studio Dashboardは、Citrix DaaS展開からのデータを表示するための一元的な場所を提供します。

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. **Citrix IT Service Management Connector > Studio Dashboard**に移動します。Studio Dashboardページがタブとともに表示されます。各タブには、アプリとデスクトップの配信情報の種類が表示されます。



3. 詳細を表示するには、次のいずれかのタブをクリックします。

- 公開アプリケーション
- 公開デスクトップ
- マシンカタログ
- デリバリーグループ
- アプリケーショングループ

注：

ServiceNowインスタンスにCitrix ITSMコネクタ22.6以降がインストールされている場合、VDA情報などのタブがこのダッシュボードに表示されることがあります。これらのタブは、ITSM管理者が対応するデータインポートポリシーを設定した後にのみ表示されます。詳細については、「[CitrixデータをServiceNowにインポートする](#)」を参照してください。

イベントマネージャー - Citrixのアラートと通知を管理する

Citrixイベントマネージャーとして、ServiceNow Service Portalを通じて以下のCitrixアラートと通知を管理および監視できます。

- Citrix DaaSおよびCitrix Virtual Apps and Desktops™からのアラート
- Citrix Cloud™からの通知
- Citrix Application Delivery Management (ADM)からのイベント
- status.cloud.comからのアラートと通知

この記事では、以下の方法について説明します。

- [アラートおよび通知ポリシーをカスタマイズする](#)
- [Citrixアラートと通知を監視する](#)

必要な役割

以下のいずれかのCitrix ITSM役割が必要です。

- イベントマネージャー (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_event_manager`)
- オペレーター (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator`)
- 管理者 (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`)

アラートおよび通知ポリシーをカスタマイズする

ポリシーをカスタマイズして、以下を制御できます。

- どの警告と通知をServiceNowインスタンスに同期するか。詳細については、以下を参照してください。
 - [警告ポリシーのカスタマイズ](#)
 - [通知ポリシーのカスタマイズ](#)

- メンテナンスウィンドウを定義して、警告と通知の作成を抑制するかどうか。詳細については、[Citrixメンテナンスウィンドウの構成](#)を参照してください。
- ServiceNowが受信するCitrix ADMイベントをどのように処理するか。詳細については、[ADMイベントポリシーのカスタマイズ](#)を参照してください。
- status.cloud.comからServiceNowインスタンスに同期されるCitrix Cloudヘルスイнциデント。詳細については、[Citrix Cloudヘルスイнциデントポリシーの作成](#)を参照してください。

警告ポリシーのカスタマイズ

Citrix DaaS™ ポータルでは、管理者が作成した警告ポリシーに基づいて警告が生成されます。Citrix ITSM Adapterサービスは、Citrix DaaSポータルからServiceNowインスタンスにすべての警告ポリシーを12時間ごとに自動的に同期します。Citrix ITSMイベントマネージャーとして、警告ポリシーに基づいて同期する警告を選択できます。

警告ポリシーの詳細については、[Citrix Virtual Apps and Desktops ドキュメント – Director](#)および[Citrix DaaS ドキュメント – Monitor](#)の記事を参照してください。

警告ポリシーに対応する警告をServiceNowに同期し、アラートと通知のダッシュボードに表示するには、ServiceNowまたはCitrix Monitorのいずれかから統合を構成します。

- Citrix Monitorから、Monitorドキュメントの[警告と通知](#)を参照してください。
- ServiceNowから、次の手順に従います。

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. 左ペインで、**Citrix IT Service Management Connector > Alerts and Notifications Configuration > CVAD Alert Policies**を選択します。**CVAD Alert Policies**ページが表示され、ポリシーは**Target Kind**でグループ化されています。

ServiceNowのCitrixアラートポリシー(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/citrix-alert-policies-in-servicenow.png)

3. Citrix DaaSからアラートポリシーをすぐに更新するには、**Refresh**をクリックします。
4. 必要に応じてポリシー名リンクをクリックします。対象のアラートポリシーウィンドウが表示されます。
5. ページ下部の**Enable Monitor**をクリックします。

注：

監視を有効にすると、Citrix DirectorにWebhookが自動的に作成されます。Citrix DirectorのWebhookを手動で作成した場合、それは上書きされます。

6. ポリシーに関連付けられたアラートのインシデントを作成するには、次の手順に従います。

- a. **Create Incident**を選択します。
- b. **Create Incidents for**リストから、インシデントを作成するアラートを選択します。オプションには、**Critical Alerts**と**All Alerts**があります。
- c. 作成するインシデントの**Category**、**Impact**、および**Urgency**を選択します。
- d. （オプション）**Assignment group**フィールドに、インシデントを割り当てるアサインメントグループの名前を入力します。次に、検索アイコンをクリックしてグループを検索し、選択します。
- e. （オプション）**Assign to**フィールドに、インシデントを割り当てるITメンバーの名前を入力します。次に、検索アイコンをクリックしてメンバーを検索し、選択します。

7. **Update**をクリックします。

選択したポリシーに対応するアラートは、ServiceNowインスタンスに同期されます。Citrix ITSMオペレーターは、**Citrix IT Service Management Connector > Alerts and Notifications**ページでそれらを確認できます。

アラートポリシーに対応するアラートの監視を停止するには、ポリシーを開いてから**Disable Monitor**をクリックします。

通知ポリシーをカスタマイズする

Citrix Cloud通知は、新しいCitrix Cloud機能やマシンの問題など、管理者の注意が必要な問題やイベントに関する情報を提供します。Citrix Cloud通知は、Citrix Cloud内の任意のサービスから送信されます。Citrix ITSMイベントマネージャーとして、Citrix Cloud通知の属性に基づいてServiceNowがそれら进行处理する方法を制御するポリシーを定義できます。処理アクションには、無視、監視の有効化、インシデントの作成が含まれます。

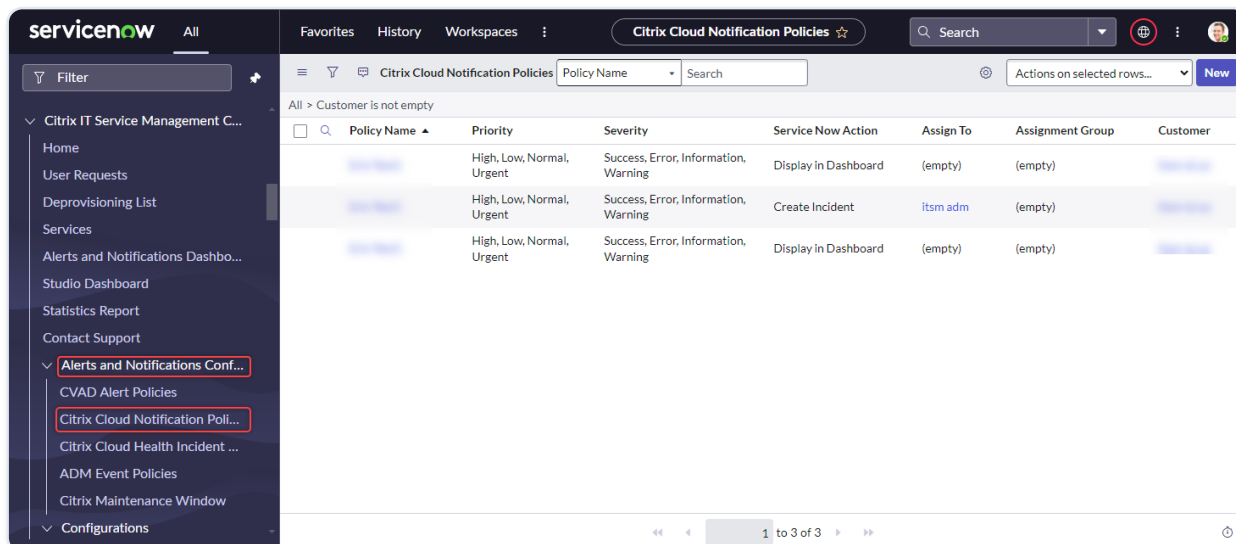
注記：

受信した通知にポリシーが適用されない場合、ServiceNowは自動的にその通知を無視します。

Citrix Cloud通知の詳細については、この[Citrix Cloud documentation - Notifications](#)の記事を参照してください。

Citrix Cloud通知のポリシーを作成するには、次の手順に従います。

1. ServiceNowサービス管理ポータルにサインインします。
2. 左ペインで、シトリックス IT サービスマネジメント コネクタ > アラートと通知の構成 > シトリックス クラウド通知ポリシーを選択します。



3. 表示される**Citrix Cloud Notification Policies**ページで、**新規**をクリックします。新しいポリシーページが表示されます。
4. ポリシーに関する一般情報を次のように定義します。
 - **顧客**リストから、管理したいCitrix Cloudアカウントを選択します。
 - **ポリシー名**フィールドに、ポリシーのわかりやすい名前を入力します。
 - **ポリシー優先度**フィールドに、ポリシーの優先度を示す数値を入力します。数値が小さいほど、優先度が高くなります。2つのポリシーが同じ通知に適用される場合、優先度が高い方（数値が小さい方）が優先されます。
5. **Notification Attributes**タブで、通知に一致する属性値を指定します。**Severity**および**Priority**以外の属性については、キーワードまたは正規表現を入力します。
6. 「**ServiceNow Action**」タブで、ターゲット通知に対してServiceNowに実行させたいアクションを選択します。
 - **無視**。ターゲット通知を無視します。
 - **ダッシュボードに表示**。[アラートと通知](#)ダッシュボードにターゲット通知を表示します。
 - **インシデントを作成**。各通知イベントに対してServiceNowインシデントを作成します。

7. アクションとして**インシデントを作成**を選択した場合、必要に応じてインシデントを定義します。
 - インシデントの**カテゴリ**、**影響度**、**緊急度**を選択します。
 - インシデントをアサインメントグループに割り当てるには、「**アサインメントグループ**」フィールドで検索アイコンをクリックし、グループを選択します。
 - インシデントを個人に割り当てるには、「**担当者**」フィールドで検索アイコンをクリックし、個人を選択します。
8. **作成**をクリックします。ポリシーが「**Citrix Cloud Notification Policies**」ページに表示されます。

注:

ポリシーを作成すると、Citrix Cloud通知にWebhookが自動的に作成されます。Citrix Cloud通知に手動でWebhookを作成した場合、それは上書きされます。

Citrixメンテナンスウィンドウを構成する

デフォルトでは、Citrix ITSMコネクタプラグインは、すべてのCitrixアラートまたは通知に対してインシデントを生成します。メンテナンス中の混乱を避けるため、Citrixメンテナンスウィンドウを構成してください。これらの期間中、プラグインはアラートと通知に対するインシデントの生成を停止します。

メンテナンスウィンドウを作成するには、次の手順に従います。

1. ServiceNowサービス管理ポータルにサインインします。
2. 左ペインで、**Citrix IT Service Management コネクタ > アラートと通知の構成 > Citrix メンテナンスウィンドウ** を選択します。
3. 表示される**Citrix Maintenance Windows**ページで、**New**をクリックします。設定ページが表示されます。

The screenshot shows the ServiceNow interface for configuring a 'Citrix Maintenance Window'. The left-hand navigation pane is open, showing the 'Alerts and Notifications Configuration' section with 'Citrix Maintenance Window' selected. The main content area displays a 'New record' form for this configuration. The form includes the following fields: 'Customer' (text input), 'Description' (text input), 'Repeat' (dropdown menu), 'Start Time (UTC)' (calendar icon), and 'End Time (UTC)' (calendar icon). A 'Submit' button is located at the bottom left of the form area.

4. ウィンドウに関する一般情報を次のように定義します。

- **Customer**リストから、管理するCitrix Cloudアカウントを選択します。
- **Description**フィールドに、このメンテナンスウィンドウのわかりやすい名前を入力します。
- **Repeat**フィールドで、メンテナンスイベントが繰り返される頻度を選択します。たとえば、**Daily (at the same time each day)**、**Weekly (on the same day each week)**、**Monthly (on the same day of each month)**、または**Never**です。
- ****Start Time (UTC)およびEnd Time (UTC)****フィールドで、メンテナンスウィンドウの開始時刻と終了時刻を選択します。

5. **Submit**をクリックします。

ADMイベントポリシーをカスタマイズする

デフォルトでは、Citrix ITSMコネクタプラグインは、受信するADMイベントごとに事前定義されたServiceNowインシデントを作成します。ITSM Adapterサービス22.6以降、イベント属性に基づいてServiceNowがADMイベントを処理する方法を制御するポリシーを定義できます。処理アクションには、無視、監視の有効化、インシデントの作成が含まれます。

注：

- 受信したイベントにポリシーが適用されない場合、ServiceNowは自動的に事前定義されたインシデントを作成します。インシデントカテゴリ：なし、影響度：2 - 中、緊急度：2 - 中。
- Citrix Cloud管理者は、ServiceNowに同期されるCitrix ADMイベントの種類を制御します。詳細については、Citrix Application Delivery Managementドキュメントの[ServiceNow インスタンスとの統合](#)を参照してください。

ADMイベントポリシーを作成するには、次の手順に従います。

1. ServiceNow Service Management Portal にサインインします。
2. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management コネクタ > アラートと通知の構成 > Citrix ADM イベントポリシー** を選択します。
3. 表示される **Citrix ADM Event Policies** ページで、**New** をクリックします。新しいポリシーページが表示されます。

Citrix ADM イベントポリシー (/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/citrix-adm-event-policies.png)

4. ポリシーに関する一般情報を次のように定義します。
 - **Customer** リストから、管理する Citrix Cloud アカウントを選択します。
 - **Policy Name** フィールドに、ポリシーのわかりやすい名前を入力します。
 - **Policy Priority** フィールドに、ポリシーの優先度を示す数値を入力します。数値が小さいほど優先度が高くなります。2つのポリシーが同じイベントに適用される場合、優先度が高い方（数値が小さい方）が優先されます。
5. **Event Attributes** タブで、イベント属性の値を指定してイベントを照合します。**Severity** 以外の属性については、キーワードまたは正規表現を入力します。

ADM イベント属性の詳細については、Citrix Application Delivery Management ドキュメントの[イベントルールの作成](#)を参照してください。

6. **ServiceNow Action** タブで、ターゲットイベントに対して ServiceNow に実行させたいアクションを選択します。
 - **無視**: ターゲットイベントを無視します。
 - **ダッシュボードに表示**: [アラートと通知](#) ページにターゲットイベントを表示します。

- **インシデントの作成:** 各ターゲットイベントに対して ServiceNow インシデントを作成します。
7. アクションとして **インシデントの作成** を選択した場合、必要に応じてインシデントを定義します。
- **インシデントのカテゴリ、影響度、緊急度**を選択します。
 - インシデントをアサインメントグループに割り当てるには、**アサインメントグループ** フィールドで検索アイコンをクリックし、グループを選択します。
 - インシデントを個人に割り当てるには、**担当者**フィールドで検索アイコンをクリックし、担当者を選択します。
8. **作成**をクリックします。ポリシーが**Citrix ADM**イベントポリシーページに表示されます。

Citrixヘルスインシデントポリシーを作成する

`<https://status.cloud.com>` は、Citrix Cloudサービスの停止や問題に関するヘルスインシデントを生成します。ポリシーを作成することで、これらのインシデントをServiceNow Service Management Portalに同期して、監視および追跡できます。

Citrix Cloudヘルスインシデントポリシーを作成するには、次の手順に従います。

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. 左ペインで、**Citrix IT Service Management Connector > アラートと通知の構成 > Citrix Cloudヘルスインシデントポリシー**を選択します。
3. 表示されたページで、**新規**をクリックします。新しいポリシーページが表示されます。
4. ポリシーの一般情報を次のように入力します。
 - **顧客**リストから、管理するCitrix Cloudアカウントを選択します。
 - **名前**フィールドに、ポリシーのわかりやすい名前を入力します。
 - **ポリシーの優先度**フィールドに、ポリシーの優先度を示す数値を入力します。数値が小さいほど優先度が高くなります。2つのポリシーが同じインシデントに適用される場合、優先度が高い方（数値が小さい方）が優先されます。
5. **イベント属性**タブで、属性を選択して同期するCitrix Cloudヘルスインシデントを指定します。
 - **サービス名:** ロック解除アイコンをクリックし、インシデントの発生元となるサービスを選択した後、ロックアイコンをクリックします。
 - **リージョン:** ロック解除アイコンをクリックし、インシデントが属するリージョンを選択した後、ロックアイコンをクリックします。

- **イベントの種類**: ロック解除アイコンをクリックし、インシデントの種類を選択した後、ロックアイコンをクリックします。

6. **ServiceNowアクション**タブで、ステップ5で指定されたCitrix CloudヘルスインシデントをServiceNowがどのように処理するかを選択します。

a. **ServiceNowアクション**フィールドで、必要に応じてServiceNowアクションを選択します。

- **ダッシュボードに表示**。 **アラートと通知**ダッシュボードにインシデントを表示します。
- **インシデントを作成**。 各ターゲットCitrix Cloudヘルスインシデントに対してServiceNowインシデントを作成します。

b. アクションとして**インシデントを作成**を選択した場合、必要に応じてServiceNowインシデントを定義します。

- インシデントの**カテゴリ**、**影響度**、**緊急度**の値を選択します。
- インシデントをアサインメントグループに割り当てるには、**アサインメントグループ**フィールドで検索アイコンをクリックし、グループを選択します。
- インシデントを個人に割り当てるには、**担当者**フィールドで検索アイコンをクリックし、個人を選択します。

注：

Citrix Cloudヘルスインシデントに更新があった場合、最新データは対応するServiceNowインシデントのコメントフィールドに自動的に表示されます。Citrix Cloudヘルスインシデントが解決されると、ServiceNowインシデントは自動的にクローズ済みとしてマークされます。

7. **作成**をクリックします。ポリシーは**Citrix Cloudヘルスインシデントポリシー**ページに表示されます。

Citrixアラートと通知を監視する

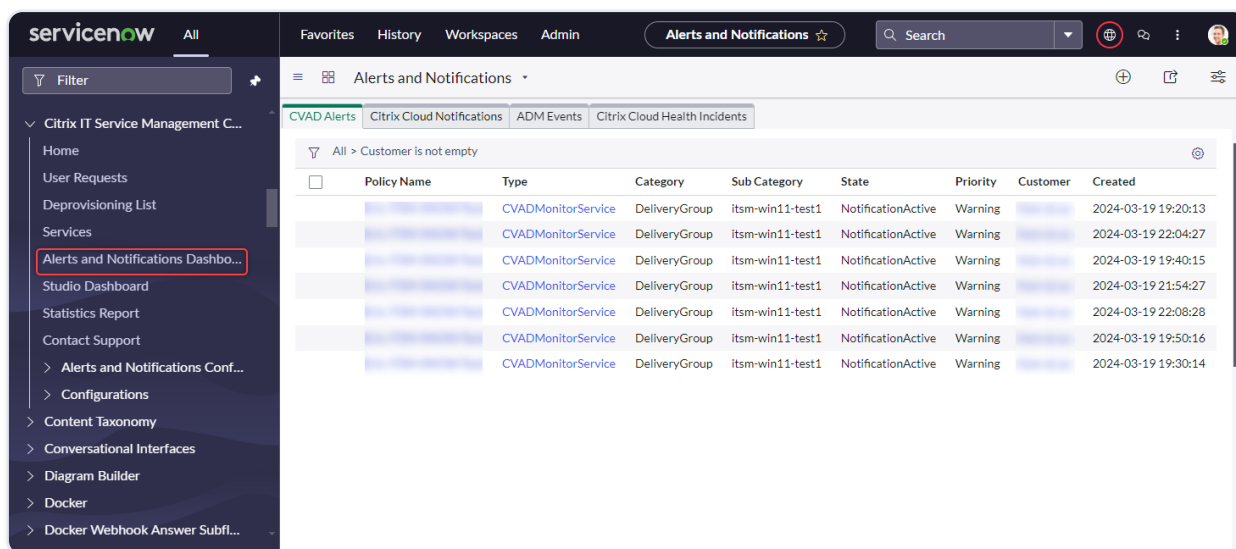
ITSM Adapterサービスを使用すると、ServiceNowインスタンスは、ITヘルプデスクがCitrix Cloudからのアラート、通知、ADMイベントを監視するための一元的な場所を提供します。

注:

Citrix ITSMイベントマネージャーは、アラートと通知メニューに表示されるアラートと通知を制御します。詳細については、「[アラートと通知ポリシーのカスタマイズ](#)」を参照してください。

手順:

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management Connector > アラートと通知ダッシュボード**を選択します。アラートと通知ページが3つのタブとともに表示されます。各タブには、Citrix Cloudからのメッセージの種類が表示されます。



3. 詳細を表示するには、次のいずれかのタブをクリックします。
 - **CVADアラート**: Citrix DaaSおよびCitrix Virtual Apps and Desktopsからのアラート。
 - **Citrix Cloud通知**: Citrix Cloudからの通知。
 - **ADMイベント**: Citrix ADMからのイベント。
 - **Citrix Cloudサービスイベント**: <https://status.cloud.com> からのイベント。
4. Citrix ADMイベント用に作成されたインシデントの設定を変更するには、次の手順に従います。
 - a. **ADMイベント**タブをクリックします。
 - b. 表示される**ADMイベント**ページで、イベントを見つけて、その**インシデントフィールド**をクリックします。

- c. 表示される**インシデント**ページで、必要に応じてインシデントの設定を変更します。たとえば、インシデントをアサインメントグループまたは担当者に割り当てます。
- d. **更新**をクリックします。

管理者 - Citrix ITSM設定の構成

この記事では、以下の管理者タスクを完了する方法について説明します。

- Citrix DaaS™ データを手動で同期する
- Citrix データをServiceNowにインポートする
- Citrix Virtual Apps and Desktops™ のITサービスを管理する
- ITSMコネクタの詳細設定を管理する

必要な役割

Citrix ITSM管理者ロール (x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin)

Citrix DaaSデータを手動で同期する

Citrix ITSMコネクタは、接続されているCitrix Cloud™ アカウントから**Studio Dashboard**メニューに配信データを同期します。同期は4時間ごとに実行されます。Citrix ITSM管理者は、以下の手順を使用してデータをすぐに同期できます。

1. ServiceNowサービス管理ポータルにサインインします。
2. **Citrix IT Service Management Connector > ホーム** に移動します。
3. **Data Synchronization** タイルで、**Refresh Data** をクリックします。

CitrixデータをServiceNowにインポートする

デフォルトでは、Citrix ITSMコネクタはCitrix DaaSからServiceNowインスタンスに5種類の展開データをインポートします。詳細については、[Citrix DaaS展開情報の表示](#)を参照してください。Citrix ITSMコネクタ22.6以降では、データインポートポリシーを構成することで、より多くの展開データをインポートできます。

例えば、ポリシーを設定することで、Citrix DaaSからVDAおよびライセンス情報をServiceNowインスタンスにインポートできます。

- VDA情報のインポート
- ライセンス情報のインポート

注:

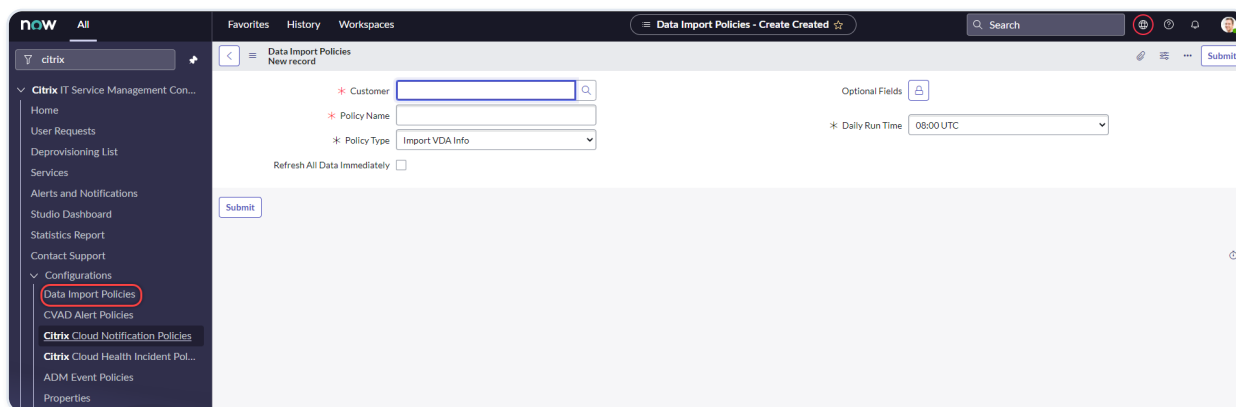
Citrix ITSMコネクタは、VDA情報とライセンス情報をそれぞれ保存するための2つのServiceNowテーブルを提供します。開発者は、カスタムITSMワークフローを作成したり、構成管理データベースで資産情報を更新したりする際に、これらのテーブルを呼び出すことができます。詳細については、Citrix ITSM開発者向けドキュメントの[ServiceNowテーブル](#)を参照してください。

VDA情報のインポート

データインポートポリシーを使用すると、Citrix CloudアカウントからServiceNowインスタンスにVDA情報を毎日インポートできます。

データインポートポリシーを作成するには、次の手順に従います。

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. **Citrix IT Service Management Connector > Configurations > Data Import Policies**に移動します。データインポートポリシーページが表示されます。
3. 右上隅にある**新規**をクリックします。次のページが表示されます。



4. **顧客**フィールドで、管理するCitrix Cloudアカウントを選択します。
5. **ポリシー名**フィールドに、ポリシーのわかりやすい名前を入力します。
6. **ポリシータイプ**リストから、**VDA情報のインポート**を選択します。
7. 「**Optional Fields**」フィールドで、インポートする追加フィールドを次のように選択します。
 - a. ロックアイコンをクリックします。
 - b. 表示されるリストから、インポートするフィールドを選択します。
 - c. アンロックアイコンをクリックして変更を保存します。

注:

- デフォルトでは、ポリシーはマシン名、デスクトップグループ名など、いくつかのVDAフィールドを自動的にインポートします。
- インストールされているCitrix ITSMコネクタプラグインがバージョン22.6の場合、ポリシーを有効にするには、少なくとも1つのオプションフィールドを追加する必要があります。この制限を解除するには、プラグインをバージョン22.9以降にアップグレードしてください。
- より多くのフィールドをインポートすると、ストレージ容量、処理能力、ネットワーク帯域幅など、ServiceNowインスタンスのリソースがより多く消費されます。

8. 「**Daily Run Time**」ドロップダウンリストから、インポートタスクを実行する時刻を選択します。
9. ポリシー作成後すぐにVDAをServiceNowにインポートするには、「**Refresh All Data Immediately**」を選択します。
10. 「**Submit**」をクリックします。

Studioダッシュボードページに新しいタブ「**Published VDI List**」が表示され、ITヘルプデスクはVDAマシン情報を表示できます。インポートされたVDAデータは、

`x_cion_citrix_it_s_citrix_vdis` データベーステーブルにも保存されます。詳細については、[Citrix ITSM開発者ドキュメント](#)を参照してください。

データインポートポリシーを作成すると、最初のインポートでCitrix CloudアカウントからすべてのVDAレコードがServiceNowインスタンスにロードされます。その後のインポートでは、前回のインポート以降に追加されたVDAレコードのみがロードされます。必要に応じて、ServiceNowの既存のVDAデータをCitrix Cloudの最新データで更新できます。

Citrix Cloudの最新データでServiceNowのVDAデータを更新するには、次の手順に従います。

1. 「**Citrix IT Service Management Connector > Configurations > Data Import Policies**」に移動します。「Data Import Policies」ページが表示されます。
2. 必要に応じてポリシーを開きます。
3. **Refresh All Data Immediately** を選択します。
4. **Update** をクリックします。

ライセンス情報のインポート

Citrixアプリおよびデスクトップライセンスの毎日の使用状況データをインポートするには、次の手順に従います。

1. **Citrix IT Service Management Connector > Configurations > Data Import Policies** に移動します。「Data Import Policies」ページが表示されます。
2. 右上隅にある **New** をクリックします。「New Record」ページが表示されます。
3. **Customer** フィールドで、管理するCitrix Cloudアカウントを選択します。
4. **Policy Name** フィールドに、ポリシーのわかりやすい名前を入力します。
5. **Policy Type** リストから、**Import License Info** を選択します。
6. **License Type** リストから、インポートするライセンスの種類を選択します。

詳細については、Citrix Licensingドキュメントの[ライセンスの種類](#)を参照してください。

7. **Submit** をクリックします。

インポートされたライセンス使用状況データは、`x_cion_citrix_it_s_cvad_active_use` データベーステーブルに保存されます。このテーブルの詳細については、[Citrix ITSM開発者向けドキュメント](#)を参照してください。ライセンス使用状況データの詳細については、Citrix Cloudドキュメントの[クラウドサービスのライセンスとアクティブな使用状況の監視](#)を参照してください。

Citrix Virtual Apps and DesktopsのITサービスを管理する

Citrix Virtual Apps and Desktops の IT サービスを管理するには、「**Studio Dashboard**」を使用します。以下を含みます。

- [ユーザー要求に対するアプリケーションとデスクトップの可用性を設定する](#)
- [アプリケーションの自動承認を有効にする](#)
- [デスクトップの自動承認を有効にする](#)
- [アイドル状態のデスクトップのプロビジョニング解除を有効にする](#)
- [VM のサイズ変更を有効にする](#)

ユーザー要求に対するアプリケーションとデスクトップの可用性を設定する

デフォルトでは、公開されているすべてのアプリケーションとデスクトップは、ユーザー要求に対して利用できません。必要に応じて、それらの可用性を有効にできます。詳細な手順は次のとおりです。

1. ServiceNow Service Management Portal にサインインします。
2. **Citrix IT Service Management Connector > Studio ダッシュボード** に移動します。
3. 必要に応じて、「**Published Applications**」タブまたは「**Published Desktops**」タブをクリックします。
4. アプリケーションまたはデスクトップを見つけ、「**Published Name**」フィールドをクリックします。アプリケーションまたはデスクトップの情報ページが表示されます。
5. アプリケーションまたはデスクトップをユーザー要求に対して利用可能にするには、「**Availability for requests**」を選択します。
6. アプリケーションまたはデスクトップを要求リストから非表示にするには、「**Available for requests**」の選択を解除します。
7. 「**Update**」をクリックします。

アプリケーションの自動承認を有効にする

デフォルトでは、アプリケーション要求には手動承認が必要です。アプリケーションの承認プロセスを省略するには、自動承認を有効にできます。詳細な手順は次のとおりです。

1. シトリックス IT サービス管理コネクタ > スタジオ ダッシュボード に移動します。
2. **Published Applications** タブをクリックします。
3. アプリケーションを見つけて、**Published Name** フィールドをクリックします。アプリケーション情報ページが表示されます。
4. **Enable Automatic Approval** を選択します。
5. リソースグループにユーザーを追加するためのルールを設定します。
 - **AD Group for Automatic Approval**。ロックアイコンをクリックし、次に **Add/Move Multiple** アイコンをクリックします。このアプリケーションを使用する権限を持つActive Directoryグループが表示されます。画面の指示に従って、必要に応じてグループを追加します。
 - **Delivery Group for Automatic Approval**。ロックアイコンをクリックし、次に **Add/Move Multiple** アイコンをクリックします。このアプリケーションを使用する権限を持つデリバ

リーグループが表示されます。画面の指示に従って、必要に応じてグループを追加します。

- **Application Group for Automatic Approval**。ロックアイコンをクリックし、次に **Add/Move Multiple** アイコンをクリックします。このアプリケーションを使用する権限を持つアプリケーショングループが表示されます。画面の指示に従って、必要に応じてグループを追加します。

6. **Update** をクリックします。

デスクトップの自動承認を有効にする

デフォルトでは、デスクトップ要求には手動承認が必要です。デスクトップの承認プロセスを迅速化するには、自動承認を有効にできます。詳細な手順は次のとおりです。

1. シトリックス IT サービス管理コネクタ > スタジオ ダッシュボード に移動します。
2. **Published Desktops** タブをクリックします。
3. デスクトップを見つけて、**公開名**フィールドをクリックします。デスクトップ情報ページが表示されます。
4. **自動承認を有効にする**を選択します。
5. 表示されているデリバリーグループにユーザーを追加するには、**更新**をクリックします。
6. デスクトップを使用する権限を持つADグループにユーザーを追加するには、次の手順に従います。
 - a. **代わりにADグループを追加**を選択します。
 - b. **自動承認用ADグループ**リストから、必要に応じてADグループを選択します。このリストには、デスクトップを使用する権限を持つADグループが表示されます。
 - c. **更新**をクリックします。

アイドル状態のデスクトップのプロビジョニング解除を有効にする

アイドル状態のデスクトップのプロビジョニング解除により、リソースマネージャーはアイドル状態のリソースを回収し、リソース利用率を向上させることができます。デリバリーグループに基づいて、アイドル状態のデスクトップのプロビジョニング解除を有効にできます。必要に応じて、自動プロビジョニング解除を有効にすることもできます。

注：

アイドル状態のデスクトップのプロビジョニング解除は、静的VDIデスクトップでのみサポートされています。

詳細な手順は次のとおりです。

1. **Citrix IT Service Management Connector > Studio Dashboard** へ移動してください。
2. **デリバリーグループ**タブをクリックします。
3. **割り当てタイプ**フィールドに**静的**と表示されているデリバリーグループを見つけて、**名前**フィールドをクリックします。デリバリーグループの情報ページが表示されます。

デリバリーグループの名前をクリックする(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/clicking-the-name-of-a-static-delivery-group.png)

4. **Deprovisioningを有効にする**を選択します。
5. 表示される「**アラート前のアイドル日数**」フィールドで、必要に応じてデフォルト値を変更します。

デリバリーグループ内のデスクトップが指定された日数を超過してアイドル状態になると、そのデスクトップはデプロビジョニングリストメニューに表示されます。その状態フィールドには**デプロビジョニング対象**としてフラグ付け済みと表示され、デスクトップがまもなくデプロビジョニングの準備が整うことを通知します。このような通知の生成を避けるには、「**アラート前のアイドル日数**」を「**0**」に設定します。

6. 表示される「**デプロビジョニング前のアイドル日数**」フィールドで、必要に応じてデフォルト値を変更します。

デリバリーグループ内のデスクトップが指定された日数を超過してアイドル状態になると、そのデスクトップはデプロビジョニングリストメニューに表示されます。その状態フィールドには**デプロビジョニング準備完了**と表示されます。

7. 自動デプロビジョニングを有効にするには、**自動デプロビジョニング**を選択し、デプロビジョニングの種類を選択します。
 - デスクトップを削除する
 - デスクトップは保持するが、ユーザー割り当てを削除する
8. 「**更新**」をクリックします。

VMのサイズ変更を有効にする

ITSM管理者として、MCSプロビジョニングされたマシンカタログのVMサイズ変更を有効にできます。この機能を有効にすると、このカタログ内のマシンは指定したVMサイズにサイズ変更できます。この機能により、ヘルプデスクとエンドユーザーは、ワークロードのニーズに合わせてデスクトップのスケーリングを要求できます。

VMのサイズ変更を有効にするには、次の手順に従います。

1. シトリックス IT サービス マネジメント コネクタ > スタジオ ダッシュボードに移動します。
2. 「マシンカタログ」タブをクリックします。
3. 「Provisioning Type」フィールドに「MCS」と表示されているマシンカタログを見つけて、「Name」をクリックします。マシンカタログの詳細ページが表示されます。

マシンカタログ名をクリックする(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/media/enable-vm-size-1.png)

4. 「Enable VM Resize」を選択します。
5. 表示される「Resize Type」フィールドで、サイズ変更利用できるVMサイズを指定します。
 - a. ロックアイコンをクリックしてフィールドのロックを解除します。
 - b. 「Select target record」の横にある虫眼鏡アイコンをクリックして、利用可能なオプションを表示します。
 - c. リストからVMサイズオプションを選択します。
 - d. 必要に応じて、手順b～cを繰り返してVMサイズオプションを追加します。

注:

選択されたサイズは、ヘルプデスクおよびエンドユーザーが要求できるVMサイズ変更オプションを決定します。ワークロード要件に基づいてサイズを選択してください。

6. 「Update」をクリックします。

これらの手順を完了すると、選択したマシンカタログでサイズ変更が有効になります。

ITSMコネクタの詳細設定を管理する

「Configurations > Properties」を使用してITSMコネクタの詳細設定を管理します。これには以下が含まれます。

- リモートPowerShellを有効にする
- Citrixアラートと通知の自動削除を有効にする
- 複数のADドメインを持つCitrix Cloudアカウントのサポートを有効にする
- ITSM経由でのAD操作を有効にする

リモートPowerShellを有効にする

「Run PowerShell scripts on a machine」カスタムアクティビティをサポートするには、Citrix ITSMコネクタでリモートPowerShell機能を次のように有効にします。

1. ServiceNow Service Management Portalにサインインします。
2. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management Connector > Configurations > Properties**を選択します。プラグインに追加したCitrix Cloudアカウントが一覧表示された**Citrix Customers**ページが表示されます。
3. 顧客を見つけて、**Display Name**をクリックします。顧客情報ページが表示されます。
4. **Enable Remote PowerShell**を選択します。
5. **Update**をクリックします。

このカスタムアクティビティの詳細については、「[Custom Activities and tables](#)」を参照してください。

注：

設定は24時間後に有効になります。すぐに有効にするには、Cloud Connectorを再起動してください。

Citrixアラートと通知の自動削除を有効にする

Citrix ITSMコネクタは、Citrix CloudからServiceNowインスタンスに次のデータを同期し続けます。ストレージスペースを節約するために、そのデータの自動削除を有効にし、保持期間を指定できます。

- Citrix DaaS および Citrix Virtual Apps and Desktops からのアラート
- Citrix Cloud からの通知
- Citrix Application Delivery Management (ADM) からのイベント
- Citrix DaaS からのライセンス使用状況データ

Citrix データの自動削除を有効にするには、次の手順に従います。

1. ServiceNow Service Management Portal にサインインします。
2. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management Connector > Configurations > Properties** を選択します。**Citrix Customers** ページが表示され、プラグインに追加した Citrix Cloud アカウントが一覧表示されます。
3. 顧客を見つけて、**Display Name** をクリックします。顧客情報ページが表示されます。
4. **Enable Data Auto-Deletion** を選択します。
5. 表示される **Days of Retention** フィールドに、保持期間を日数で入力します。
6. **Update** をクリックします。

複数の AD ドメインを持つ Citrix Cloud アカウントのサポートを有効にする

複数 AD ドメインの Citrix Cloud アカウントでは、ユーザーはユーザー名とドメイン名で識別されます。ITSM コネクタプラグインがそれらのアカウントからユーザーセッションデータを取得できるようにするには、ユーザーの一意の ID として **SAM Account Name** または **User Principal Name (UPN)** を選択します。

サポートを有効にするには、次の手順に従います。

1. ServiceNow Service Management Portal にサインインします。
2. 左ペインで、**Citrix IT Service Management Connector > Configurations > Properties** を選択します。プラグインに追加した Citrix Cloud アカウントが一覧表示された **Citrix Customers** ページが表示されます。
3. 複数の AD ドメインを持つ顧客を見つけ、**Display Name** をクリックします。顧客情報ページが表示されます。
4. **User Unique Identity** リストから、sAMAccountName または UPN を格納するフィールドを選択します。オプションは、**Organization > Users** テーブルのフィールド名から取得されます。
5. **Update** をクリックして変更を保存します。
6. リスト内の他の複数の AD ドメインを持つ顧客については、それぞれの手順3～5を繰り返します。

ITSMを介したAD操作を有効にする

アプリケーションとデスクトップのユーザー要求を承認する際、リソースマネージャーは、アプリケーションまたはデスクトップを使用する権限を持つ Active Directory (AD) グループにユーザーを追加することで、ユーザーにアプリケーションとデスクトップを割り当てることができます。この機能を有効にするには、次のいずれかの方法で AD 操作を有効にする必要があります。

- **AD操作にServiceNowを使用する**：ServiceNowで**Active Directory Automation**ソリューションをアクティブ化します。詳しくは、こちらの[ServiceNowの記事](#)を参照してください。
- **AD操作にITSMを使用する**：**Enable AD Operation via ITSM**プロパティを有効にします。この構成では、Citrix Identityサービスを使用してADサーバーに接続します。

Enable AD Operation via ITSM プロパティを有効にするには、次の手順に従います。

1. ServiceNow Service Management Portal にサインインします。
2. 左ペインで、**Citrix IT Service Management Connector > Configurations > Properties**を選択します。プラグインに追加したCitrix Cloudアカウントが一覧表示された**Citrix Customers**ページが表示されます。
3. アカウントを見つけ、**Display Name** フィールドをクリックします。顧客情報ページが表示されます。
4. **AD Operation via ITSM** を選択します。
5. 表示される**AD Account**および**AD Password**フィールドに、ADグループにユーザーを追加する権限を持つ資格情報を入力します。
6. **更新**をクリックします。

アップグレード

Citrix ITSM Adapter serviceを新しいバージョンにアップグレードするには、対応するCitrix ITSM Connector plug-inをServiceNowインスタンスにインストールして構成します。

手順:

1. ServiceNow Storeから「**Citrix**」を検索してプラグインを見つけ、必要なバージョンをダウンロードします。
2. ServiceNowインスタンスにプラグインをインストールします。

詳細については、「[Citrix ITSM Connector plug-inをインストールする](#)」を参照してください。

3. サービス用に最初に生成したCitrix Cloud Service principal credentialsを取得し、プラグインに追加します。

詳細については、「[認証資格情報をプラグインに追加する](#)」を参照してください。

アップグレードが完了します。

カスタムアクティビティ、アクション、およびテーブル

ITSMアダプターサービスは、Citrix ITSMコネクタプラグインを介して、一連のカスタムアクティビティ、アクション、およびテーブルを提供します。これらを使用すると、開発者はニーズに最適なCitrix ITSMワークフローを作成できます。

- アクティビティを使用すると、開発者は[ServiceNow Workflow Editor](#)を使用して、Citrixアプリおよびデスクトップのワークフローを作成できます。

アクティビティはServiceNowワークフローの構成要素です。Citrix ITSMコネクタプラグインは、Citrixアプリおよびデスクトップ用のカスタムアクティビティを提供します。たとえば、Get Sessionsアクティビティは、変数に基づいてCitrixアプリおよびデスクトップセッションに関する情報を取得します。

- アクションを使用すると、開発者は[ServiceNow Flow Designer](#)を使用して、Citrixアプリおよびデスクトップのワークフローを作成できます。
- テーブルを使用すると、Citrix環境からデータを取得できます。

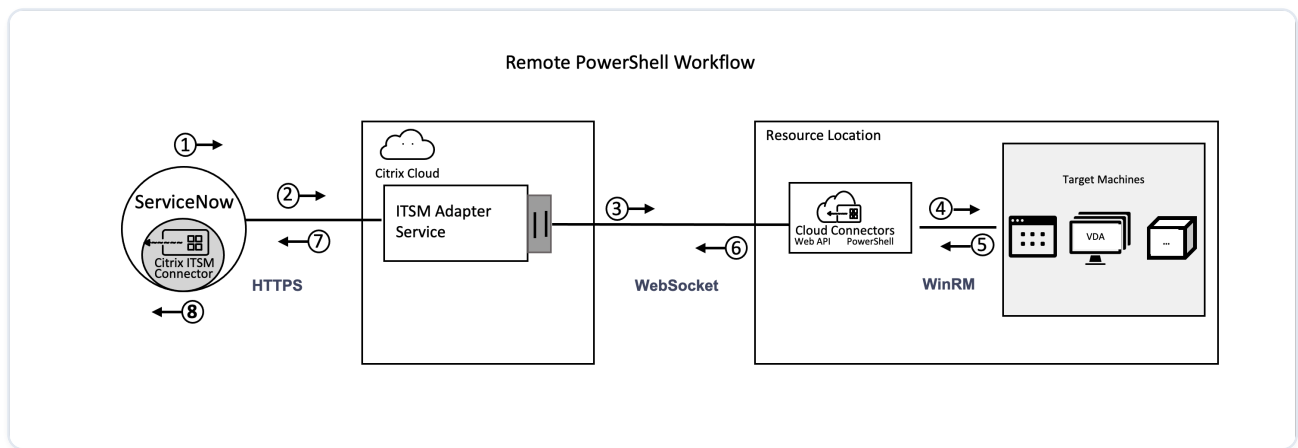
詳細については、[Citrix ITSM開発者向けドキュメント](#)を参照してください。

アクティビティ: マシン上でPowerShellスクリプトを実行する

マシン上でPowerShellスクリプトを実行するカスタムアクティビティを使用すると、ターゲットマシン上でPowerShellスクリプトをリモートで実行できます。

概要

次の図は、このカスタムアクティビティの処理フローを示しています。



詳細なプロセスは次のとおりです。

- 1および2: Citrix ITSMコネクタプラグインは、アクティビティからデータを収集し、Citrix ITSMアダプターサービスに送信します。
- 3: Citrix ITSMアダプターサービスは、受信したデータを解析し、ターゲットのCloud Connectorに送信します。
- 4: クラウドコネクタは受信したデータを解析し、実行のためにスクリプトをターゲットマシンに配信します。
- 5, 6, および 7: ターゲットマシンはスクリプトを実行し、結果をServiceNowに返します。このプロセスでは、HTTPS、WebSocket、およびWinRMプロトコルが使用されます。

このアクティビティには、以下のデータが含まれています。

- 顧客IDとリソースロケーションID。スクリプト配信のためのクラウドコネクタを特定します。
- マシン名。スクリプトを実行するターゲットマシンを特定します。
- ユーザー名とパスワード。マシン上でPowerShellを実行するための資格情報を特定します。
- スクリプト。PowerShellスクリプトを特定します。

詳細については、Citrix ITSM開発者向けドキュメントの[Run PowerShell scripts on a machine](#)を参照してください。

前提条件

このアクティビティを使用する前に、次の操作を行う必要があります。

- Citrix ITSMコネクタでリモートPowerShellを有効にします。詳細については、[Enable remote PowerShell](#)を参照してください。
- VDAマシンがリモートコマンドを受信できるようにします。詳細については、[this Microsoft article](#)を参照してください。

サンプルワークフローの使用を開始する

ServiceNow Service Management Portalには、このカスタムアクティビティの使用方法を理解するのに役立つサンプルワークフローが用意されています。

ユーザーとしてこのサンプルワークフローを体験するには、次の手順に従います。

1. ServiceNow のサービス管理ポータルサイトで、**Citrix IT Service Management Connector > Services > Citrix Virtual Apps and Desktops™** に移動します。
2. 「**Run PowerShell scripts on a machine (sample workflow)**」をクリックします。
3. ユーザー名、デリバリーグループ、またはマシンカタログ（いずれかまたはすべて）を使用してターゲットマシンを検索し、検索結果からマシンを選択します。
4. 「**User Name**」および「**Password**」のフィールドに、マシンでPowerShellスクリプトを実行するための資格情報を入力します。
5. 「**Script Content**」フィールドに、マシンで実行するPowerShellスクリプトを入力します。
ITSM Adapterサービスバージョン23.7.0以降、スクリプトでパラメーターを使用できます。パラメーターは `${ScriptParameters.<key>}` として表されます。各キー名は、`$ {ScriptParameters.ExampleParam1}` や `${ScriptParameters.ExampleParam2}` などの異なるパラメーターに対応します。
6. スクリプトでパラメーターを使用している場合は、「**Script Parameters**」フィールドに、JSON形式を使用してキーと値のペアを入力し、スクリプト内のキーに値を割り当てます。例:
`{"ExampleParam1":"Value1","ExampleParam2":"Value2"}`
7. 「**Submit**」をクリックします。

例

スクリプトコンテンツ:

```
$processes = Get-Process -Name "${ScriptParameters.appname}"

foreach ($process in $processes){

    Stop-Process -id $process.Id

}
```

スクリプトパラメーター:

```
{"appname":"chrome"}
```

最終スクリプト:

```
$processes = Get-Process -Name "chrome"

foreach ($process in $processes){

    Stop-Process -id $process.Id

}
```

このワークフローのデザインの詳細を表示するには、次の手順に従います。

1. ServiceNow Service Management ポータルで、左側のナビゲーションメニューで「**Workflow Editor**」を選択します。
2. 「**Workflows**」タブで、「**CTX Remote PowerShell**」ワークフローを選択します。そのデザインの詳細が表示されます。