



# Citrix ITSM アダプターサービス

Machine translated content

## Disclaimer

このコンテンツの正式なバージョンは英語で提供されています。Cloud Software Group ドキュメントのコンテンツの一部は、お客様の利便性のみを目的として機械翻訳されています。Cloud Software Group は機械翻訳されたコンテンツを管理していないため、誤り、不正確な情報、不適切な用語が含まれる場合があります。英語の原文から他言語への翻訳について、精度、信頼性、適合性、正確性、またはお使用の Cloud Software Group 製品またはサービスと機械翻訳されたコンテンツとの整合性に関する保証、該当するライセンス契約書またはサービス利用規約、あるいは Cloud Software Group とのその他すべての契約に基づき提供される保証、および製品またはサービスのドキュメントとの一致に関する保証は、明示的か黙示的かを問わず、かかるドキュメントの機械翻訳された範囲には適用されないものとします。機械翻訳されたコンテンツの使用に起因する損害または問題について、Cloud Software Group は責任を負わないものとします。

## Contents

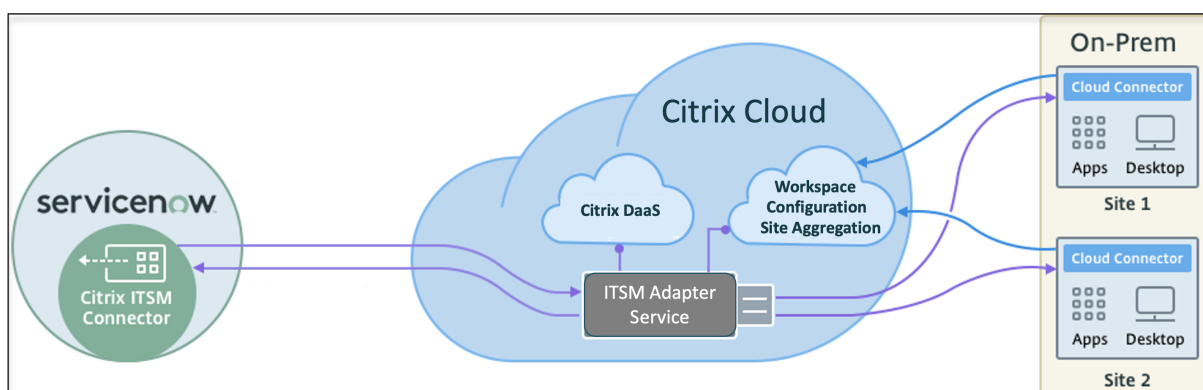
概要	2
新機能	2
開始	13
アクセス管理	26
アプリケーションとデスクトップの配信と管理	30
エンドユーザー - ポータルを通じたセルフサービス	31
エンドユーザー-バーチャルエージェントによるセルフサービス	35
ヘルプデスク - リクエストと管理	35
リソース管理者 - 承認と管理	41
イベント マネージャー - <b>Citrix</b> アラートと通知を管理する	51
管理者 - <b>Citrix ITSM</b> 設定を構成する	60
アップグレード	70
カスタムアクティビティ、アクション、テーブル	70

## 概要

September 23, 2022

IT サービス管理 (ITSM) アダプターは、Citrix DaaS プレミアムエディションで利用できる Citrix Cloud サービスです。これにより、ServiceNow の機能を Citrix DaaS 環境に拡張できます。このサービスにより、IT チームとエンドユーザーは、ServiceNow の ITSM ワークフローを使用して Citrix 仮想アプリケーションとデスクトップを配信および管理できます。

このドキュメントでは、ITSM ワークフローを使用して Citrix 仮想アプリケーションとデスクトップを配信、管理、監視する方法について説明します。



図に示すように、このサービスは Citrix DaaS および Citrix Virtual Apps オンプレミスサイトを ServiceNow に接続します。ServiceNow に Citrix ITSM コネクタ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 アプリおよびデスクトップ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、それらを使用して Citrix アプリとデスクトップ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。開発者はそれらを使用して、Citrix アプリとデスクトップ用の ITSM ワークフローを作成します。詳しくは、[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

February 28, 2025

Citrix の目標は、新しい機能や製品の更新が利用可能になったときに、Citrix ITSM アダプター サービスの顧客に提供することです。新しいリリースでは、より便利な機能をご利用いただけます。今すぐ更新してください。Citrix ITSM アダプター サービス リリースのローリング アップデートは約 3 か月ごとに行われます。

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

- Citrix Cloud 上のサービスを更新しています。このプロセスは、わかりやすいものになっています。最初の更新は、Citrix 内部サイトのみ適用され、その後徐々に顧客環境に適用されます。段階的に更新することによって、製品の品質を確保しながら、最大限の可用性を実現しています。
- 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。

## 2025 年 1 月

**Citrix ITSM Adapter for ServiceNow** サービスが **Citrix Cloud Japan** で利用可能になりました。Citrix ITSM Adapter for ServiceNow サービスが Citrix Cloud Japan で利用可能になりました。この提供により、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** 認証が強化されました。ITSM コネクタ プラグインでは、Citrix Cloud 認証にサービス プリンシパルの使用がサポートされるようになり、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、UI で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使用できるため、より安全なサービス プリンシパル メソッドに移行する際の柔軟性が向上します。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** サービスを通じて **AD** 操作を有効にするためのサポート。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、ユーザーにアプリケーションまたはデスクトップを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 サービスを通じて 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むため、ServiceNow での複雑な構成が不要になります。

詳細については、「[ITSM を介して AD 操作を有効にする](#)」を参照してください。

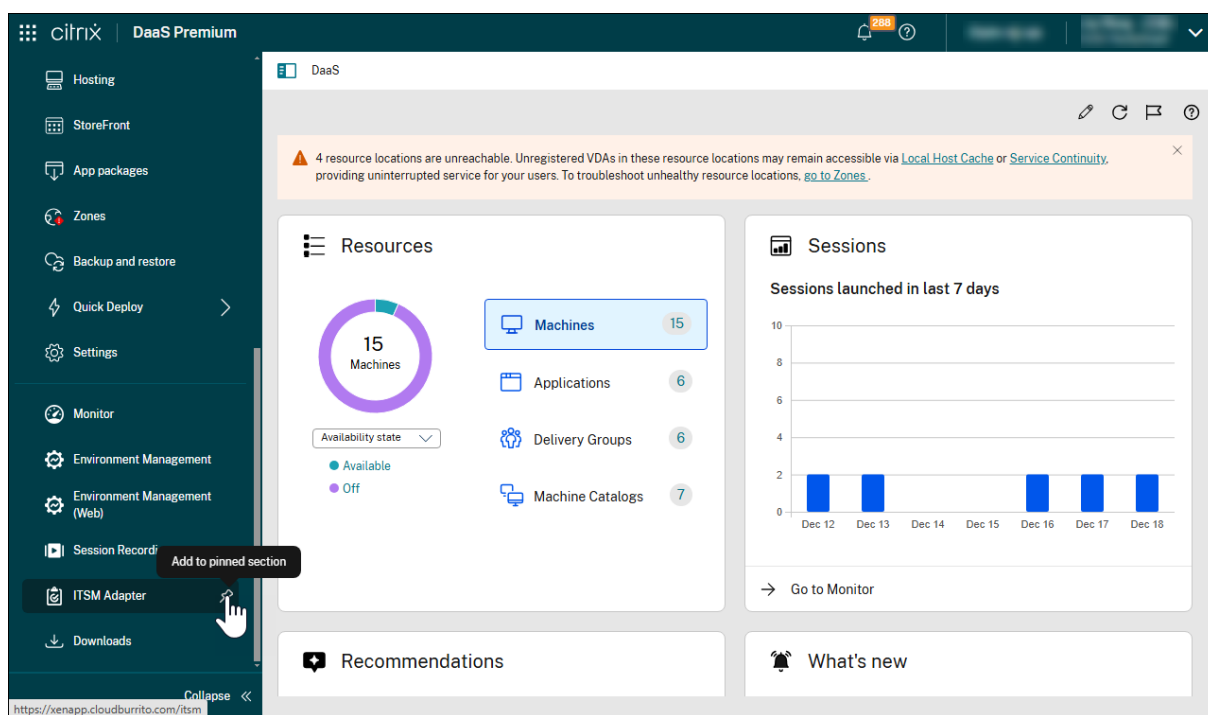
デスクトップスケーリングのワークフロー。新しいワークフロー「**Citrix** 仮想デスクトップのスケーリング」により、IT ヘルプデスクとエンド ユーザーは、ワークロードのニーズに基づいてデスクトップのスケーリングを要求できるようになりました。リソース マネージャーが要求を承認すると、それらのデスクトップをホストする VM は、指定された期間に指定された VM サイズに変更されます。デスクトップのサイズ変更は、VM のサイズ変更が有効になっている MCS プロビジョニングされた VM でのみ使用できます。詳細については、「[VM のサイズ変更を有効にする](#)」、「[ユーザーのデスクトップ 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** アダプタ サービス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の統一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 アダプタ サービスが DaaS サービス パッケージに統合されました。

ITSM アダプタ 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 ペインで下にスクロールして、**ITSM** アダプタを選択します。

ヒント:

すばやくアクセスするには、メニューにマウスを移動し、ナビゲーション ウィンドウの上部にある [PINNED] セクションに固定します。



## 2024 年 8 月

**Web Studio** 統合用に **ITSM** アダプタ サービスの **UI** をリファクタリングしました。将来の Web Studio との統合に備えて、Citrix ITSM アダプタ サービスの UI をリファクタリングしました。トッパー 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 アダプタ サービス プラグインは、ワークフローの自動化に ServiceNow Flow Designer を活用するようになり、有料の ServiceNow Orchestration プラグインは不要になりました。このアップデートにより、コストが削減され、サービスのセットアップが簡素化され、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 サイトの集約を簡素化します。以前は、オンプレミスのサイトを ITSM アダプタ サービスに追加して管理するには、Citrix Workspace を通じて 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 アダプター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を切り替える必要がなくなり、オンプレミスのサイト集約がより効率的になります。詳細については、「[手順 4: \(オプション\) 管理用にオンプレミスのサイトを Citrix Cloud に追加する](#)」を参照してください。

## 2024 年 3 月

**Citrix** メンテナンス ウィンドウ設定の紹介。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 アダプターサービスは、顧客がアクティブなメンテナンス ウィンドウ内で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ないようにし、不要な中断を減らして、運用をスムーズに実行し続けることができます。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。

アラートと通知の設定専用のセクション。左側のナビゲーションメニューに専用のアラートおよび通知の構成セクションを導入することで、構成構造を改良しました。このセクションでは、Citrix アラートおよび通知関連の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 ポリシーの構成が改善されました。**CVAD** アラート ポリシー ユーザー インターフェイスに大幅な機能強化が導入されました。これらのポリシーは、管理が容易になり、可視性が向上するように、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** ワシントン **DC** バージョンのサポート。このバージョンから、Citrix ITSM Connector プラグインを 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します。新しいオプションを使用すると、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: ServiceNow インスタンスに Citrix Cloud を登録する](#)」を参照してください。

**ServiceNow OAuth** 再認証を合理化しました。以前は、ServiceNow OAuth エンドポイントの資格情報を更新するには、ServiceNow インスタンスから Citrix Cloud を登録解除し、再度登録する必要がありました。新しいアクション「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します。ITSM アダプター サービス コンソールで ServiceNow インスタンスを登録または管理するときに、より意味のあるわかりやすい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: ServiceNow インスタンスに Citrix Cloud を登録する](#)」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 **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一連のカスタム アクションを提供しました。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るようになりました。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が改善されました。**IT** サービス管理アダプター > 管理 ページには、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るため、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: ServiceNow インスタンスに Citrix Cloud を登録する](#)」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たり、各インスタンスからの API 呼び出しの最新の処理時間を追跡したりすることもできます。この情報は、Citrix と ServiceNow 間の接続の全体的な健全性に関する洞察を提供します。

のパラメーター サポートは、マシンでの **PowerShell** の実行 カスタム アクティビティです。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** アラートおよび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」を使用すると、保持期間後に Citrix アラートと通知を ServiceNow から自動的に削除できるようになりました。詳細については、「[Citrix アラートおよび通知のデータ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** 正常性インシデント ポリシーを使用すると、監視と追跡のために、Citrix Cloud 正常性インシデントを <https://www.status.cloud.com> から ServiceNow に同期できるようになりました。詳細については、「[Citrix Cloud 正常性インシデントポリシーの作成](#)」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のセルフサービス。ServiceNow セルフサービスポータルで、新しいサービス「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」が利用できるようになりました。このサービスを使用すると、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、問題を IT ヘルプに報告してさらにサポートを受けることができます。詳細については、「[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「すべてのデータを直ちに更新」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すると、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 情報のインポート](#)」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 ライセンス使用状況データの取得を使用すると、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 アクティビティ用の新しい入力変数。VDA 関連のカスタム アクティビティに、新しい入力変数 **MachineName** 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 を識別できるようになります。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。ServiceNow セルフサービス ポータルで、サービス 他ของผู้ザーのセッションをリセットが利用できるようになりました。このサービスを使用すると、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。このサービスを誰が使用できるかを制御するために、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** セッション障害の報告が、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できるように利用できるようになりました。この新しい機能により、ITSM アダプター サービスは Citrix DaaS コンポーネントから API を呼び出して、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 セッションの失敗を報告する](#)」および「[ユーザー要求の詳細を表示する](#)」を参照してください。

のサンプルワークフロー マシンで **PowerShell** スクリプトを実行する カスタムアクティビティ。マシン上で **PowerShell** スクリプトを実行する カスタム アクティビティの使用を視覚化するために役立つサンプルワークフローが利用できるようになりました。詳細については、「[マシン上で PowerShell スクリプトを実行する](#)」を参照してください。

ユーザーに永続的なデスクトップを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 **VDI** 割り当てを使用すると、割り当てルールに依存せずに、ServiceNow ワークフローでエンド ユーザーに専用デスクトップ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、「[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強化。Citrix アラートおよび通知ポリシーでは、フィルター、アクション、インシデントの詳細など、より多くのオプションが利用できるようになりました。これらを使用すると、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 アラートおよび通知の管理](#)」を参照してください。



## 2022 年 9 月

従業員の退職を処理するためのワークフロー。新しいワークフロー「従業員の離職処理」を使用すると、離職する従業員を開始したセッションからログオフさせ、アプリとデスクトップを取り戻すことができるようになりました。詳細については、「[従業員の離職手続き](#)」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デプロビジョニング。静的デスクトップは、事前に設定された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 管理者は、この機能を有効にして、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のリクエストの自動承認。ユーザーがアプリやデスクトップをリクエストすると、Citrix ITSM アダプター サービスが自動的にリクエストを承認し、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 管理者は、この機能を有効にして、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。

ライセンス情報を **ServiceNow** にインポートする機能。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が強化されました。Citrix Cloud 通知のポリシーを作成するときに、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さらに追加されました。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。

アクセス制御に使用できるロールが増えました。組織内のさまざまな IT 職務を反映するために、より多くの役割が利用できるようになりました。これらのロールを使用すると、Citrix ITSM アダプター サービス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。

理解しやすいように、プロビジョニング解除タイプの名前が変更されました。デスクトップのプロビジョニング解除時、また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ときに表示されるプロビジョニング解除タイプの名前が変更されました。

- デスクトップのプロビジョニング解除 を デスクトップの削除に名前変更
- ユーザーアクセスのプロビジョニングを解除 を 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に名前変更

## 2022 年 6 月

**VDA** マシン情報を **ServiceNow** にインポートする機能。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** ダッシュボード メニューに表示されます。詳細については、「[Citrix DaaS から追加の展開データをインポートする](#)」を参照してください。

さらに、Citrix ITSM コネクタで ServiceNow テーブルが利用でき、VDA 情報を収容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するとき、または ServiceNow 構成管理データベースで資産情報を更新するときに、テーブルから情報を呼び出すことができるようになりました。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ためのサポート。新しいカスタム アクティビティ「マシン上で **PowerShell** スクリプトを実行する」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。

ポリシーを使用して **Citrix ADM** イベントを処理する機能。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を制御できるようになりました。たとえば、無視、ダッシュボードに表示、インシデントの作成などです。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 コネクタ プラグインを構成する](#)」および「[ServiceNow インスタンスを ITSM アダプター サービスに追加する](#)」を参照してください。

### 注意:

プラグインをバージョン 22.3.0 にアップグレードする場合は、Citrix Cloud からの安全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** ドメインの **Citrix Cloud** アカウントをサポートします。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 ドメインの 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** イベントが、アラートと通知メニューで利用できるようになります。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るようになります。詳細については、以下を参照してください。[Citrix Cloud からのアラートと通知の監視](#)。
- **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をリセットできるのは現在のユーザーのみでした。IT ヘルプデスクは、ユーザーに対して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成されました。Citrix 管理者は、Citrix Cloud コンソールから ITSM アダプター サービスにアクセスしたときに、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が利用可能になりました: **21.12.0**。ServiceNow ストア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 に名前が変更されました。
- ロールベースのアクセス制御をサポートします。管理者は、Citrix ITSM アダプターサービスへのアクセスを制御するために、IT メンバーに異なるロール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、次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](#)
- 処理時の **AD** グループへのユーザーの追加のサポート [デスクトップをリクエストする チケット](#)。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機能をサポートします。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ときに、IT メンバーに加えて割り当てグループ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、「[Citrix アラートおよび通知の管理](#)」を参照してください。
- オークストレーションが強化されました。さらに多くのカスタム アクティビティが提供されています。これには、MCS タスクの作成、MCS タスク ステータスの取得、セッションへのメッセージの送信、およびメンテナンスモードの更新が含まれます。
- 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、[開発者ドキュメント](#)に記載されており、さらにカスタマイズが可能になります。

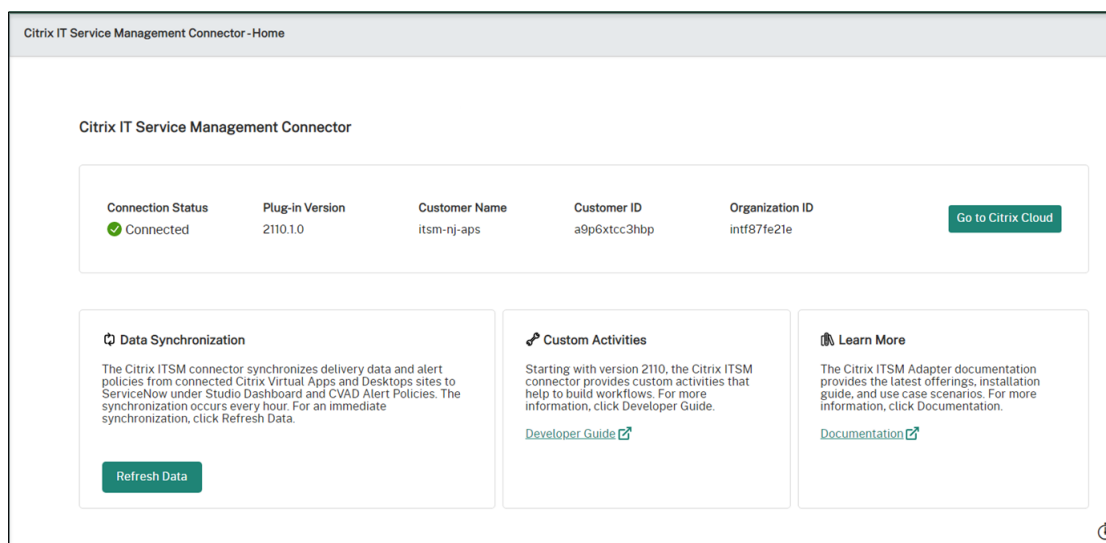
## 2021 年 10 月

- 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、ワークフローの作成や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、[開発者ドキュメント](#)を参照してください。
- ServiceNow 管理者とエンド ユーザーは、仮想デスクトップ インフラストラクチャ (VDI) デスクトップで次の電源アクションを適用できるようになりました。
  - 開始
  - 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、「VDI デスクトップの電源管理」を参照してください (</en-us/citrix-itsm-adapter-service/deliver-and-manage/it-help-desks.html#power-manage-vdi-desktops>)。

- バージョン 2108.1.0 以降では、アイドル時間が構成されたプロビジョニング解除しきい値を超えた場合に、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、VDI デスクトップを保持しながら現在のユーザーのアクセス権を削除する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 ダッシュボード](#)を参照してください。
- ユーザーのリクエストに使用できるデスクトップを構成できるようになりました。リクエストリストからデスクトップを非表示にする場合は、**Studio** ダッシュボードの公開済みデスクトップ タブでアプリケーションを見つけて選択し、リクエストの可用性を無効にするアクションを選択します。リクエストリストでアプリケーションを非表示解除するには、アプリケーションを選択し、[リクエストの可用性を有効にする]を選択します。
- ServiceNow の Citrix ITSM コネクタのホーム メニューに次の情報を追加しました。
  - Citrix ITSM コネクタプラグインのバージョン
  - Citrix Virtual Apps and Desktops 配信データとアラートポリシーを ServiceNow に同期
  - 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の詳細リンクにアクセス



## 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 サービスは ServiceNow Rome をサポートします。
- 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** ダッシュボード に集約し、以前のナビゲーションメニューの一部の名前を変更しました。以前の「リクエスト」、「レポート」、「アラート」、「設定」、および「アラ

ートポリシー」メニューは、「ユーザー リクエスト」、「統計レポート」、「アラートと通知」、「構成」、および「**CVAD** アラート ポリシー」という名前に変更されました。それぞれです。ナビゲーションメニューも追加されました - **Citrix Cloud** 通知ポリシー。

- Citrix Cloud に ServiceNow インスタンスを追加するプロセスが簡素化されました。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。
- ユーザーのリクエストに対して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** ダッシュボードの 公開済みアプリケーションタブでアプリケーションを見つけて選択し、リクエストの可用性を無効にする アクションを選択します。アプリケーションをリクエストリストに戻すには、アプリケーションを選択し、[リクエストの可用性を有効にする] を選択します。詳細については、[Studio ダッシュボード](#)を参照してください。
- 関心のある Citrix Cloud 通知をサブスクライブ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 ダッシュボード](#)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。
- 要求されたマシン カタログに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サービス オプションを拡張しました。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 サービスは ServiceNow Quebec をサポートします。
- Citrix Cloud に ServiceNow インスタンスを追加するときに、更新トークンとアクセス トークンが自動的に生成されるように機能強化しました。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、**Citrix IT Service Management Connector > 設定 > アラート ポリシー**で ServiceNow に同期しました。アラート ポリシーに対して Webhook モニターを有効にすると、ポリシーを満たすアラートが ServiceNow の **Citrix IT Service Management Connector > Alerts** の下にリストされます。インシデントを作成し、特定の担当者割り当てすることもできます。ServiceNow でアラート ポリシーを無効にするには、モニターの無効化をクリックします。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 サービスの展開が簡素化されました。
- ITSM アダプタ サービスは、リクエストの統計を表示するための レポート ダッシュボードを追加します。
- ITSM アダプタ サービスは、アプリケーション アクセス要求を処理するときに ServiceNow 管理者が選択できる「アプリケーション グループにユーザーを追加」タブを追加します。
- 特定のアプリケーションへのアクセスを、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に、ITSM アダプタ サービスは、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 [ **Active Directory** グループにユーザーを追加] タブに一覧表示します。ServiceNow 管理者は、アプリケーション アクセス要求を処理するときに、このような Active Directory グループにユーザーを追加できます。

## 2020年6月

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

## 開始

February 28, 2025

この記事では、Citrix ITSM アダプタ サービスのセットアップ手順について説明します。

## 準備

ITSM アダプタ サービスを設定するには、次のものが準備されていることを確認してください。

- 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  
サービスがセットアップされたら、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 への有効なサブスクリプション  
無料トライアルにご登録いただくこともできます。詳細については、「[Citrix DaaS にサブスクライブしていることを確認してください](#)」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

---

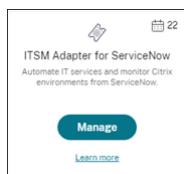
Citrix Cloud のリージョン	IP アドレス
米国	52.158.218.132/30
EU	20.54.214.12/30
アジア太平洋	20.195.2.68/30
日本向け	20.46.176.104/30

---

### Citrix DaaS に加入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ている場合は、ITSM アダプター サービスがマイ サービス リストに表示されます。それ以外の場合は、Citrix の担当者に確認してください。



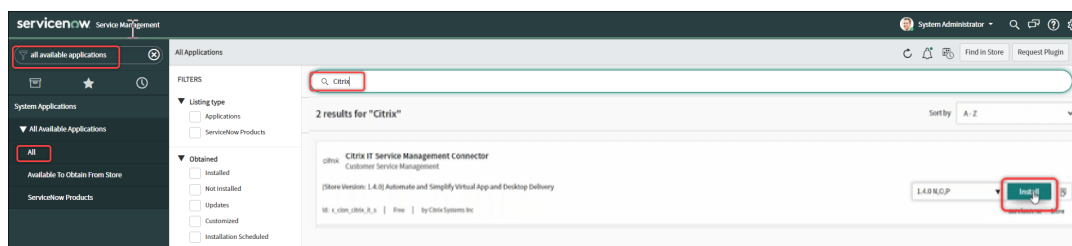
#### ヒント:

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所有している場合にのみ使用できます。その前に、デモをリクエストが表示されます。

### ステップ 1: ServiceNow に Citrix ITSM コネクタ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. システム 管理者 ロールが割り当てられたアカウントを使用して、ServiceNow サービス管理ポータルにサインインします。
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、[すべての利用可能なアプリケーション > すべての] を選択します。メニューをすばやく見つけるには、フィルター ナビゲータ フィールドにアプリケーションと入力します。
  - b) 表示される「すべてのアプリケーション」ページで、検索バーに「**Citrix**」を検索します。



c) 検索結果で、**Citrix IT Service Management Connector** を見つけて、インストールをクリックします。

d) 画面の指示に従って、インストールを完了します。

注意:

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、[その他のアプリ バージョン] をクリックします。

## ステップ 2: Citrix ITSM コネクタプラグインを構成する

プラグインを構成して、Citrix Cloud との接続を設定します。

手順:

1. Citrix Cloud で認証資格情報を作成します。
2. プラグインに認証資格情報を追加します。

ITSM アダプタ サービス バージョン 22.3.0 以降では、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 プラグインに、Citrix Cloud が生成する認証資格情報が必要です。プラグイン認証には、次のいずれかの資格情報を設定できます。

- セキュアクライアント
- サービス プリンシパル (プレビュー)

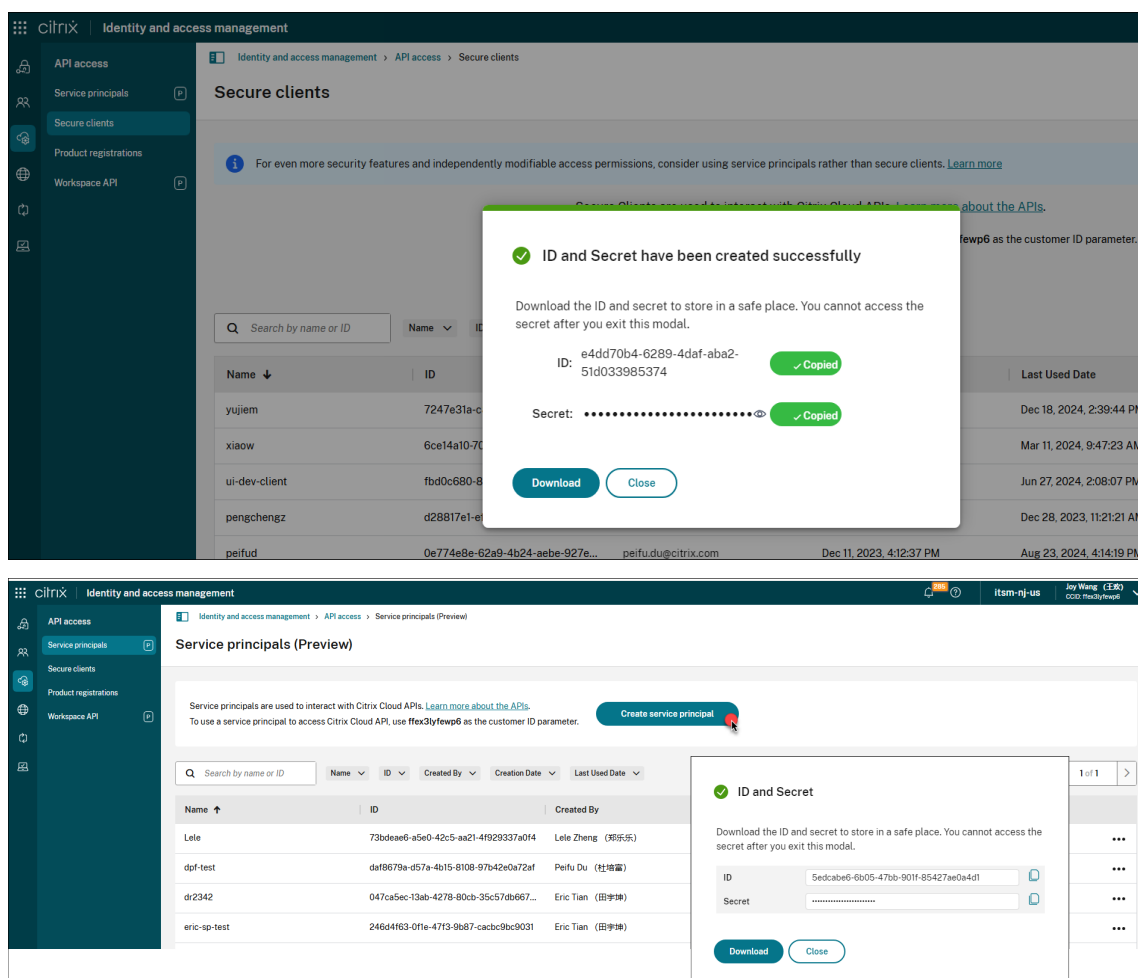
管理する各 Citrix Cloud アカウントに認証資格情報を作成します。

セキュアクライアントの作成 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 プラグイン用のセキュア クライアントまたはサービス プリンシパルを作成します。詳しくは、「[Citrix Cloud API の使用を開始する](#)」を参照してください。

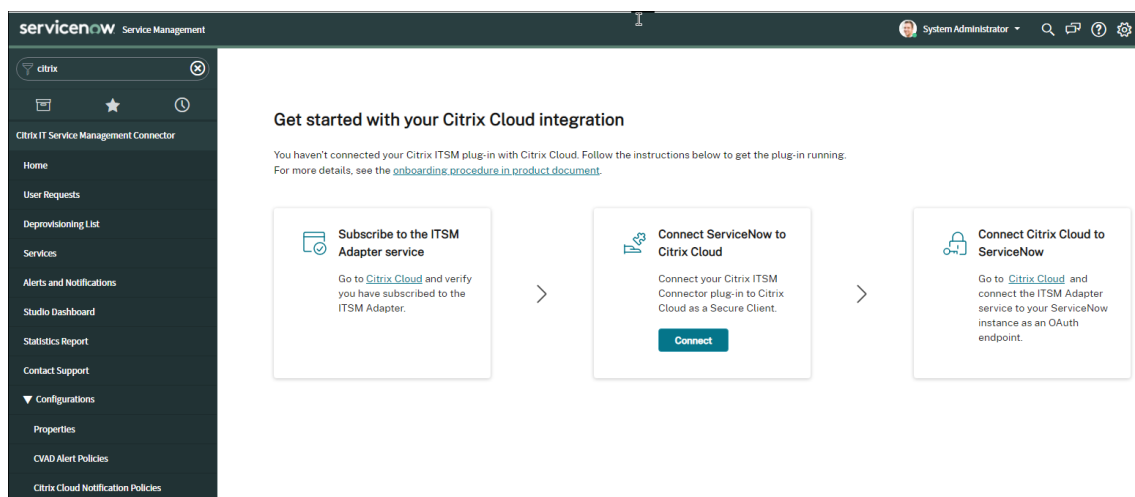


3. ID とシークレットを安全な場所に保管してください。
4. 管理する Citrix Cloud アカウントがさらにある場合は、それぞれに対して手順 1～3 を繰り返します。

プラグインに認証資格情報を追加する

Citrix Cloud アカウントで認証資格情報（シークレット クライアントまたはサービス プリンシパルのいずれか）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 との接続を設定します。

1. ServiceNow サービス管理ポータルにサインインします。
2. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management Connector** > ホームを選択します。
3. 表示される「**Citrix Cloud** 統合の開始」ページで、「接続」をクリックします。



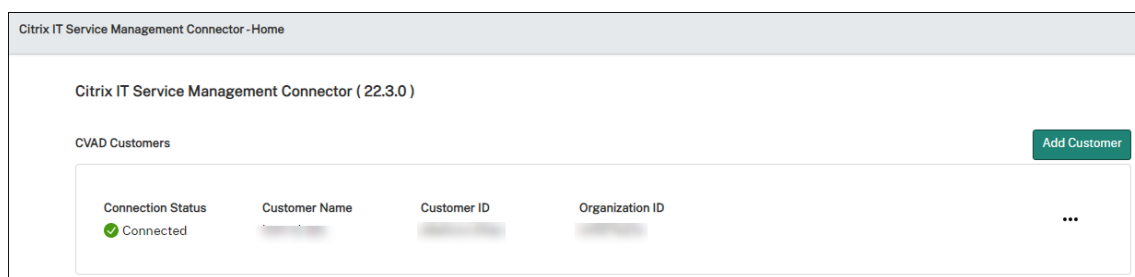
4. 表示される「**Citrix Cloud** 認証」ダイアログで、次の情報を指定します。

- **Citrix Deployment:** Citrix Cloud Japan 以外のリージョンの場合は、**Citrix Cloud** を選択します。
- 顧客 **ID:** Citrix Cloud アカウントの **CCID** を入力します。
- サービス プリンシパル **ID** / セキュア クライアント **ID** および サービス プリンシパル シークレット / セキュア クライアント シークレット: 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. Citrix Cloud アカウントへの接続をテストするには、**テスト** をクリックします。

6. 構成を保存します。

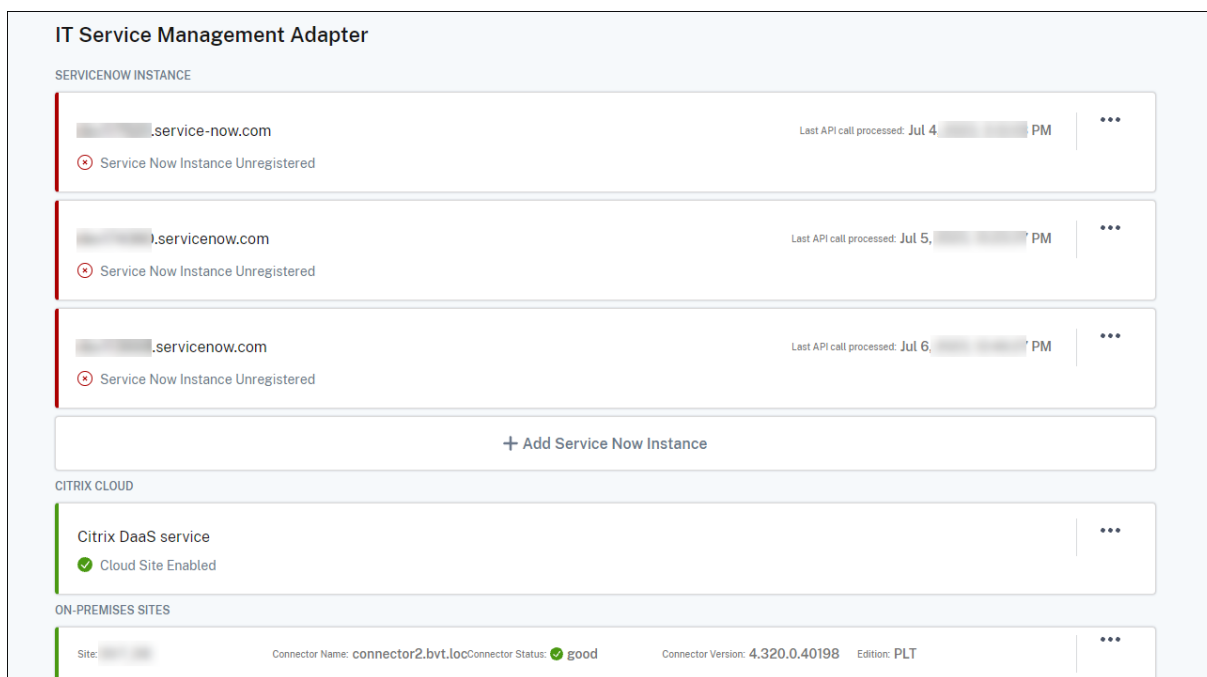
ServiceNow からの確認が表示され、接続が確立されていることを示します。



7. 管理する Citrix Cloud アカウントがさらにある場合は、アカウントごとに次の手順を実行します。

- 顧客の追加をクリックします。
- 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 にサインインして、**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 ステータスになっており、Citrix Cloud が登録していないことを示しています。

### Citrix アカウントの使用を停止する

ServiceNow インスタンスから Citrix Cloud アカウントを廃止するには、ServiceNow サービス管理ポータルにサインインし、**Citrix IT Service Management Connector** > ホーム ページで省略記号をクリックし、廃止をクリックします。

#### 注

Citrix Cloud アカウントの Citrix ITSM データを完全に削除するには、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

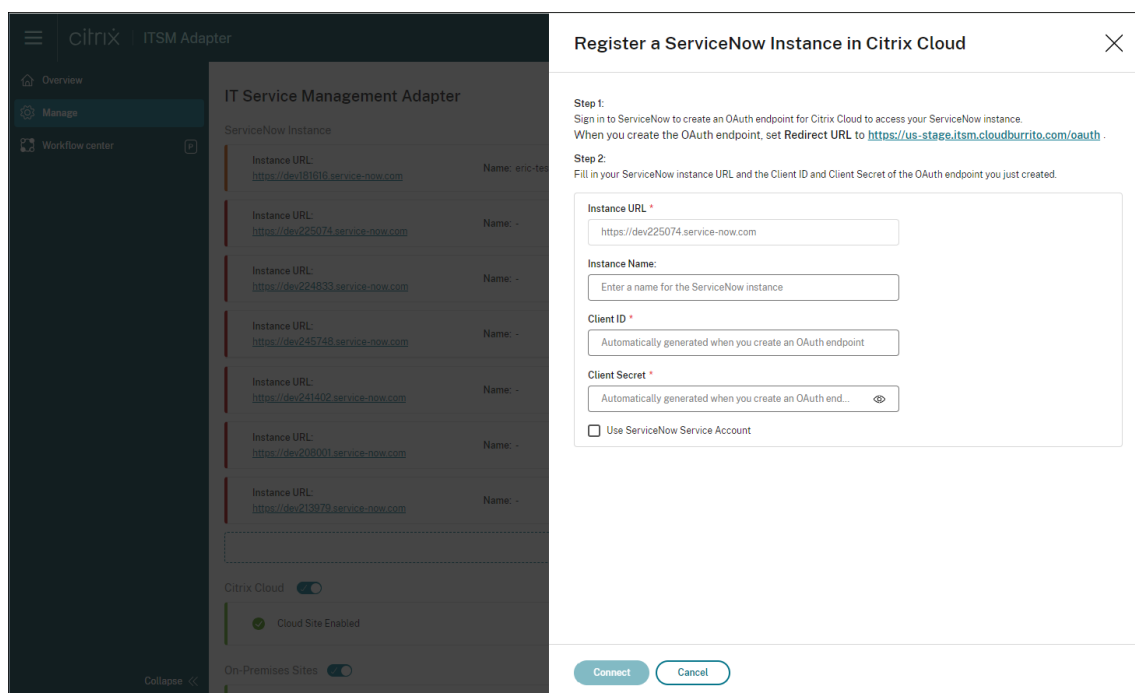
Citrix Cloud が ServiceNow インスタンスにアラートと通知を送信できるようにするには、次の詳細を指定して Citrix Cloud を ServiceNow インスタンスに登録します。

- 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 アダプタ サービス バージョン 22.3.0 以降では、単一の 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. 右上の **DaaS** ボタンをクリックします。DaaS ホームページが表示されます。
3. 左側のペインで下にスクロールし、**ITSM** アダプタを選択します。ITSM アダプタのホームページが表示されます。
4. 左側のペインで、[管理] を選択します。Citrix Cloud との接続を確立した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て、省略記号メニューから 登録 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次のページが表示されます。



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

6. 画面上の指示に従って、ServiceNow で Citrix Cloud アカウントの OAuth エンドポイントを生成します。
  - 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 サービス管理ポータルにアクセスします。
  - 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。エンドポイントを作成するときに、手順 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** に **ServiceNow** インスタンスを登録する 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 インスタンスのわかりやすい名前を入力します。
  - 手順 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 サービス アカウントを使用するには、[ **ServiceNow** サービス アカウントの使用] 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から、[ 検証] をクリックしてサービス 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 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 `inventory_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 \*  
https://[redacted].service-now.com

Instance Name:  
Area 1

Client ID \*  
example

Client Secret \*  
[redacted]

Use ServiceNow Service Account

Service Account User Id \*  
user\_1

Service Account Password \*  
[redacted]

Validate Cancel

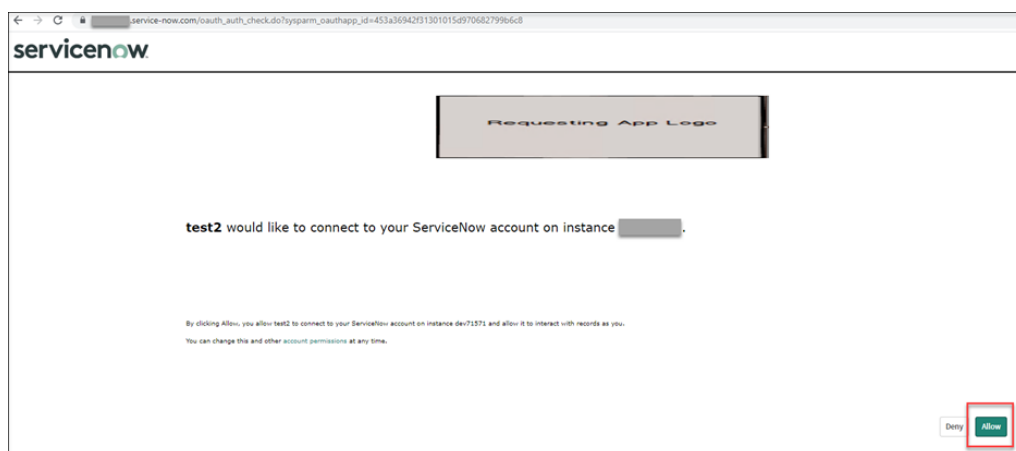
- ServiceNow のログインと登録の認証に ServiceNow ユーザー アカウントを使用するには、[ **ServiceNow** サービス アカウントの使用] をクリアしたまま、次の手順を実行します。

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 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 `inventory_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) [接続] 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、[ログイン] をクリックし

まず、ITSM アダプタ 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要求するページが表示されます。



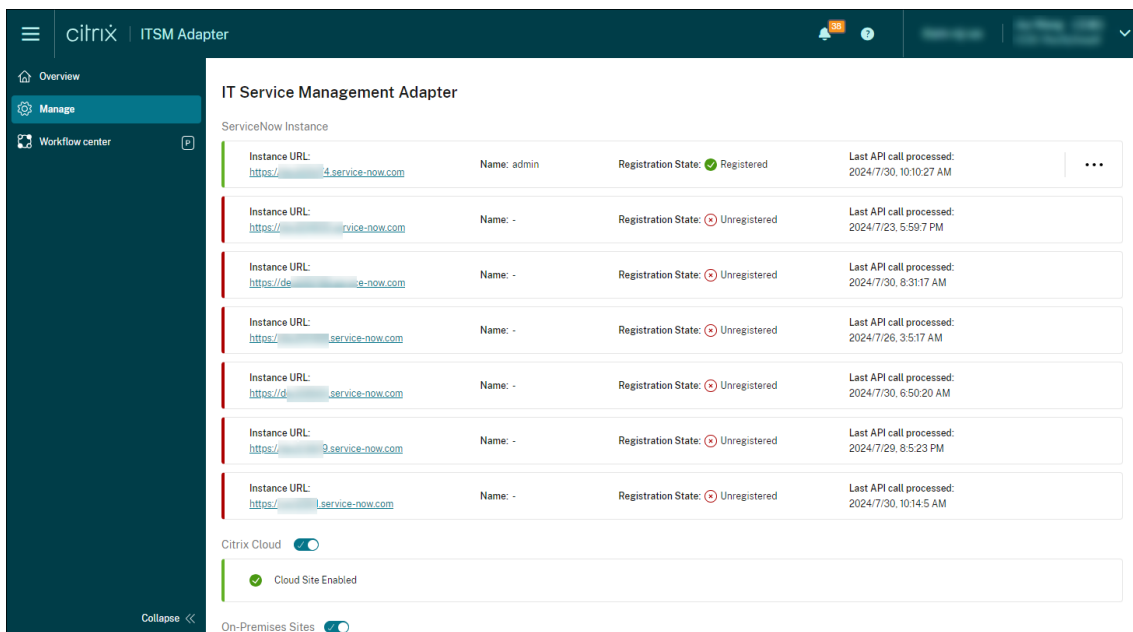
c) [許可] をクリックします。Citrix Cloud に ServiceNow インスタンスを登録する ダイアログに戻ります。

**注意:**

OAuth エンドポイント認証チャンネルを介して 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 レコードは、ServiceNow のログインおよび登録の承認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ています。

8. [保存] をクリックします。ITSM アダプタ サービスは、Citrix ITSM コネクタとの接続の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が登録済みになります。



#### ヒント:

インスタンスのステータスが **ServiceNow** インスタンスが未承認と表示される場合は、期限切れの OAuth 資格情報がないか確認し、必要に応じて省略記号メニューから **再認証** を選択して再認証します。

9. 管理する Citrix Cloud アカウントがさらにある場合は、それぞれに対して手順 1～7 を繰り返します。

上記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** インスタンスに登録する

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、まず既存のインスタンスを登録解除します。

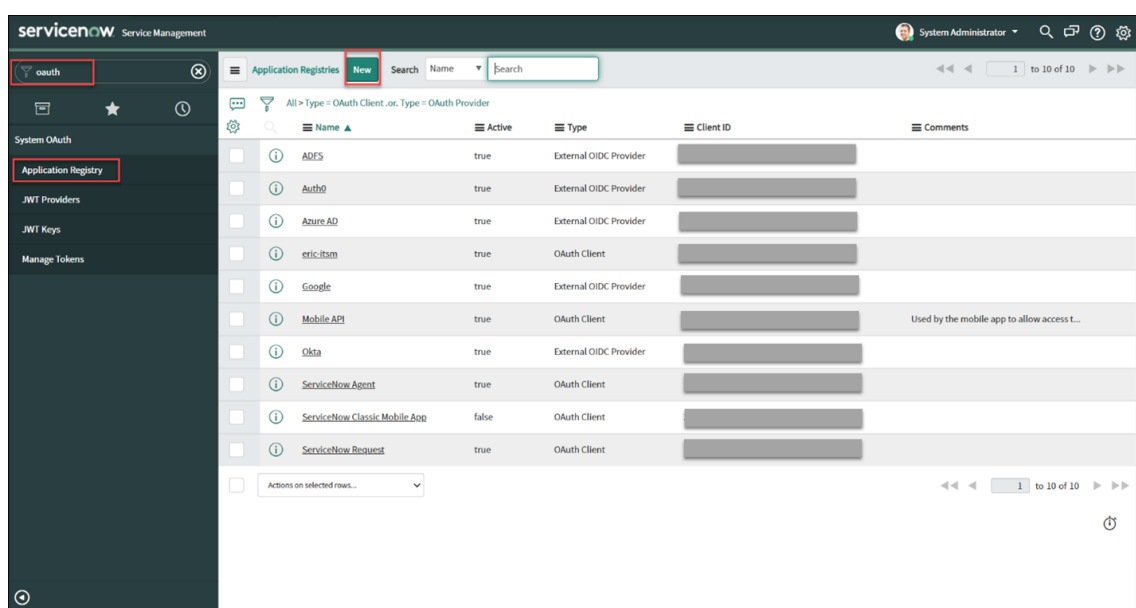
1. ITSM アダプターサービスの **管理** ページで、既存の ServiceNow インスタンスの横にある省略記号をクリックします。
2. 登録解除を選択します。
3. Citrix Cloud を別の ServiceNow サービス インスタンスに登録するには、インスタンスレコードを見つけ、省略記号から **[登録]** を選択します。
4. 画面の指示に従って手順を完了します。

## 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。

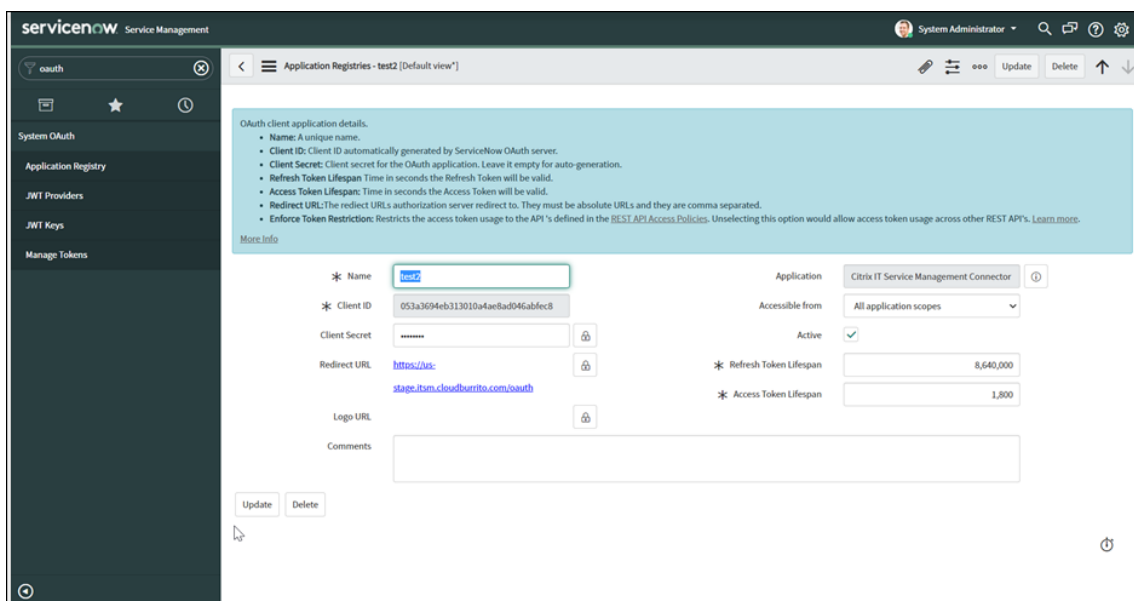
手順:

1. ServiceNow サービス管理ポータルにサインインします。
2. 左側のペインで、システム **OAuth** > アプリケーション レジストリを選択します。メニューをすばやく見つけるには、フィルター ナビゲーター フィールドに **oauth** と入力します。
3. アプリケーション レジストリ ページで、アプリケーション レジストリの横にある **新規** をクリックします。



4. 表示される **OAuth** アプリケーション ページで、外部クライアント用の **OAuth API** エンドポイントの作成を選択します。
5. 表示される アプリケーション レジストリの新規レコード ページで、OAuth エンドポイントを作成します。
  - a) OAuth エンドポイントの名前を入力します。
  - b) リダイレクト **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** での **ServiceNow** インスタンスの追加 ダイアログで要求されたリダイレクト URL を入力します。
  - c) [**Submit**] をクリックします。
6. 表示される「アプリケーション レジストリ」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すると、詳細ページが開きます。





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. Citrix Cloud コンソールに戻り、残りの手順を続行します。

#### ステップ 4: (オプション) 管理のためにオンプレミスサイトを **Citrix Cloud** に追加する

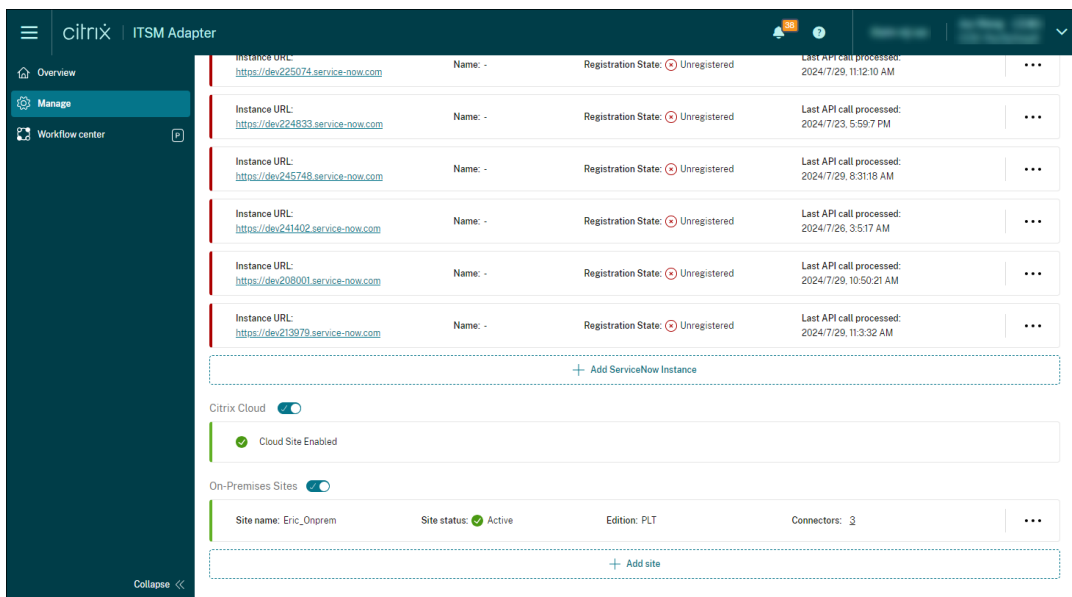
オンプレミスのサイトがあり、ServiceNow ITSM ワークフローを使用してそのリソース (セッションやマシンなど) を管理する場合は、次の手順に従います。

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 サイトのリソースの場所を作成し、画面の指示に従って各場所に Cloud Connector をインストールします。

詳しくは、「[Cloud Connector のインストール](#)」を参照してください。

3. 次の手順を実行して、これらのオンプレミス サイトを ITSM アダプタ サービスに追加します。

- a) **ITSM Adapter for ServiceNow** タイル上で、管理をクリックします。ITSM アダプタ ページが表示されます。



- b) 管理メニューで、オンプレミスサイトの有効化オプションをオンにします。
- c) サイトの追加をクリックします。サイトの追加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 with the Full Administrator role:

Username:

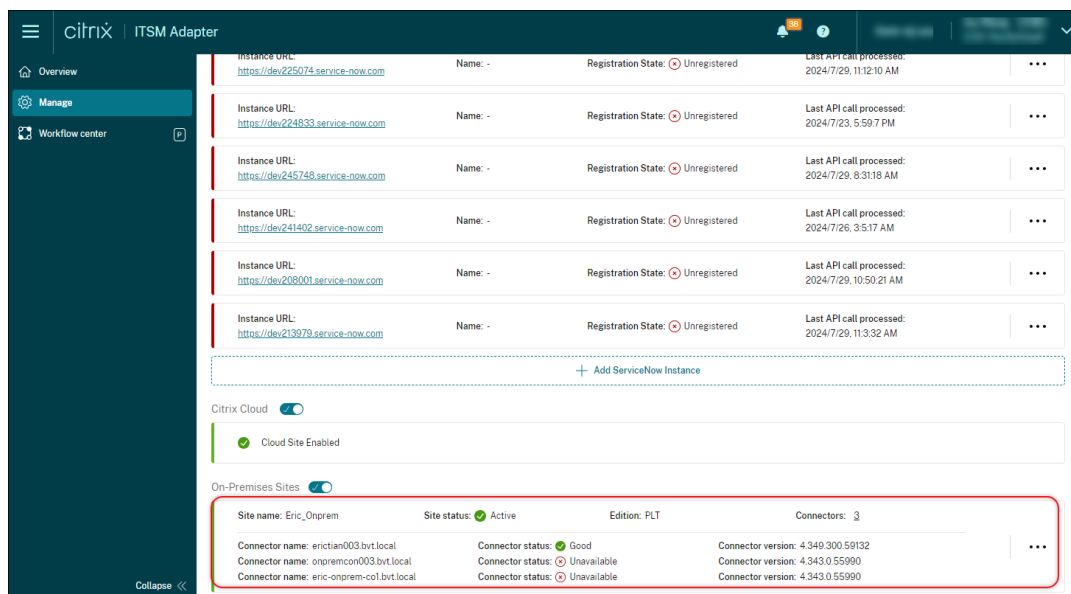
Password:

Domain name:

- d) 管理するサイトについて次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。
  - このサイトで配信コントローラーの FQDN を入力します。

- ユーザー名、パスワード、ドメイン名など、完全な管理者ロールを持つサイト管理者の資格情報を入力します。

e) [テスト] をクリックします。接続テストが始まります。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) 手順 c ~ e を繰り返して、残りのオンプレミス サイトを追加します。

## アクセス管理

December 22, 2022

組織が Citrix ITSM アダプター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。

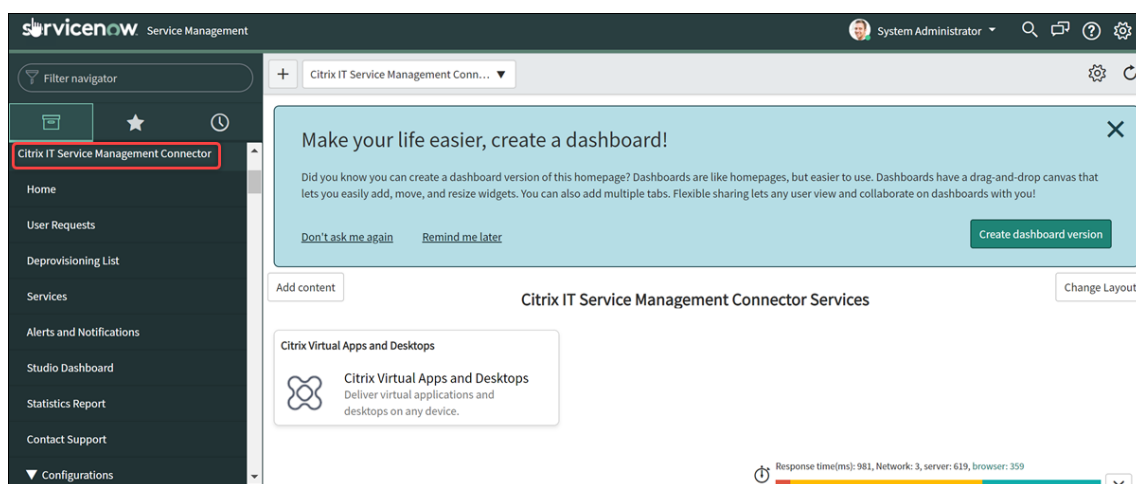
## ユーザーインターフェイス

次のセクションでは、Citrix ITSM サービスに関連する ServiceNow ユーザーインターフェイスを示します。

- **ServiceNow** サービス管理ポータル。IT メンバー向けポータル。

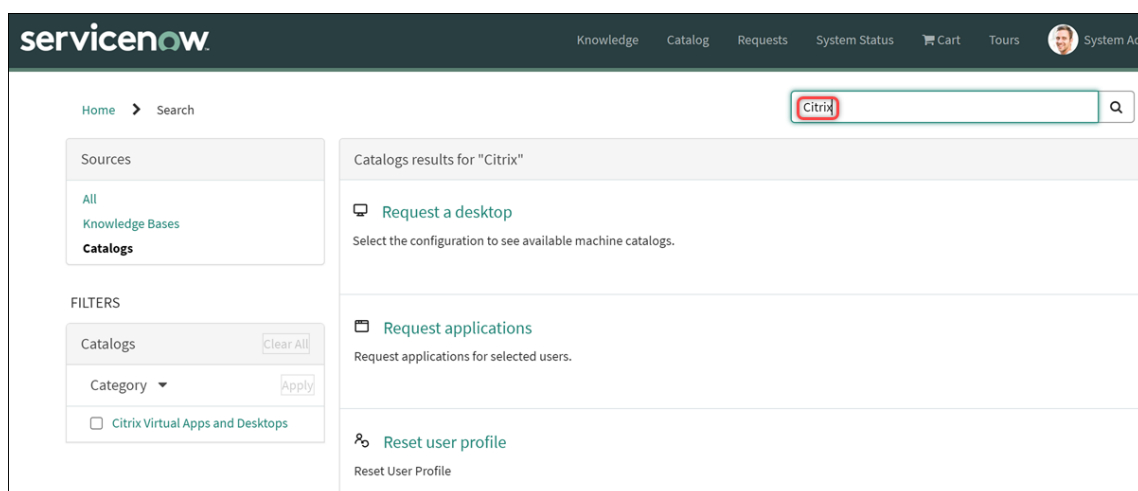
**Citrix IT Service Management Connector** メニューが左側のナビゲーションペインに表示され、権限のある IT メンバーは次の操作を行うことができます。

- Citrix アプリケーションとデスクトップの配信と管理
- Citrix アラートと通知を管理する
- Citrix ITSM のグローバル設定を構成する



- **ServiceNow** サービスポータルエンドユーザー向けポータル。

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やデスクトップをリクエストして管理できます。



注:

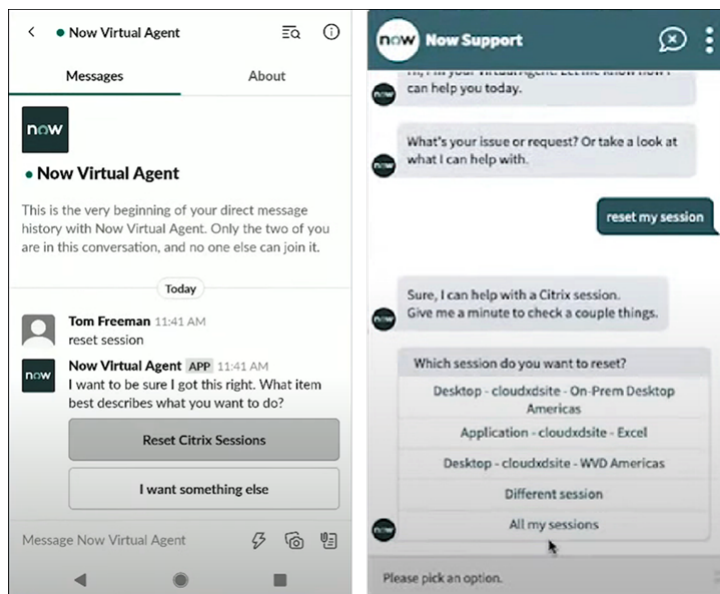
- **ServiceNow** サービスポータルを **Citrix IT Service Management Connector** サービスカタログに関連付けることをお勧めします。そのため、エンドユーザーは [検索] フィールドで [Citrix] を検索することで、Citrix 固有のアイテムを見つけることができます。詳細については、この [ServiceNow の記事を参照してください](#)。
- Citrix ITSM の役割が割り当てられたユーザーアカウントを使用してポータルにアクセスすると、その役割で利用できるサービスが表示されます。エンドユーザーのセルフサービスアイテムをテストするには、エンドユーザーアカウントでポータルにサインインします。

- **ServiceNow** 仮想エージェント統合。

Citrix ITSM アダプターサービスは ServiceNow 仮想エージェントと統合されています。自動化された AI 対応の仮想エージェントは、事前定義されたトピックの会話を通じてエンドユーザーと対話し、エンドユーザーが

デスクトップまたはアプリセッションのリセットなどの特定の目標を達成するのに役立ちます。エンドユーザーサービスは、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使用できます。

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 サービスには、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次の役割があります。

- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`: 管理者
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator`: オペレータ
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_event_manager`: イベントマネージャ
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_resource_manager`: リソースマネージャ
- `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

次の表は、Citrix ITSM サービスとそれらに必要な Citrix ITSM の役割を示しています。

ServiceNow システム管理者は、これらのロール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](#)。

Service	管理者	演算子	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	はい	はい	はい	いいえ	いいえ	はい
MCS が作成 したマシンを リクエストす 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
従業員の離職 を処理	はい	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
申請リクエス トを承認	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	はい	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
MCS が作成 したマシンリ クエストを承 認	はい	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
ユーザーリク エストを表示	はい	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
スタジオダッ 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 示する	はい	はい	いいえ	いいえ	はい	いいえ
アラートポリ シーと通知ポ リシーを管理	はい	はい	いいえ	いいえ	はい	いいえ
お客様のオン ボーディング とデコミッシ ョン	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ

Service	管理者	演算子	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
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を管理	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
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、イベントマネージャーの役割を組み合わせたものです。
- 以下のサービスをすべてのユーザーが利用できます。
  - Request applications
  - Reset sessions
  - Request desktops
  - Request MCS-created machines
  - Power manage VDI desktops

## アプリケーションとデスクトップの配信と管理

September 23, 2022

デフォルトでは、Citrix ITSM アダプターサービスは ServiceNow でさまざまな ITSM サービスを提供します。この記事では、以下のサービスを使用してアプリやデスクトップをリクエスト、配信、管理する方法について説明します。

- [エンドユーザー-ポータルによるセルフサービス](#)
- [エンドユーザー-バーチャルエージェントによるセルフサービス](#)
- [ヘルプデスク-リクエストと管理](#)
- [リソースマネージャー-承認と管理](#)

## エンドユーザー - ポータルを通じたセルフサービス

February 28, 2025

エンドユーザーは、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 仮想アプリおよびデスクトップの問題をトラブルシューティング、解決、報告するための中心的な場所を提供します。このサービスを使用すると、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、問題を IT ヘルプに報告してさらにサポートを受けることができます。

このサービスを利用するには、次の手順に従ってください。

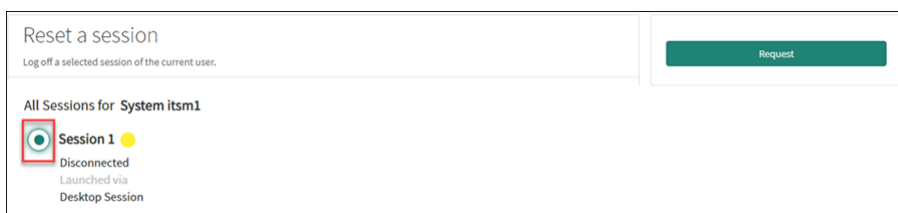
1. ServiceNow サービス ポータルにサインインします。
2. 「アプリとデスクトップの障害のトラブルシューティングと報告」をクリックします。割り当てられたすべてのデスクトップとアプリが表示されます。
3. 問題が発生したデスクトップまたはアプリを選択します。
4. アクション フィールドから、実行するアクションを選択します。オプションには、セッションのリセット、VDA マシンの電源管理、問題の報告などがあります。
5. **[Submit]** をクリックします。

### セッションをリセット

エンドユーザーは、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. セッションをリセットをクリックします。セッションのリセット ページには、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 セッションを選択し、[リクエスト] をクリックします。

ターゲット デスクトップまたはアプリ セッションが直ちにリセットされ、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 ロールが割り当てられたエンドユーザーは、組織内の他の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。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。セッションをリセットすることができます。

#### 注

- リセット操作は監査目的で ServiceNow に記録されます。
- ServiceNow アシスタント ロールの詳細については、「[Citrix ITSM のロールと権限](#)」を参照してください。

1. ServiceNow サービス ポータル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の ID (電子メール 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. 対象セッションを選択します。
5. [**Submit**] をクリックします。

### VDI デスクトップの電源管理

エンド ユーザーは、VDI デスクトップの電源を管理できます。

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 VDI デスクトップを選択し、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。

#### ヒント:

選択できるのは VDI デスクトップのみです。

4. **[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

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

エンドユーザーは、ユーザー プロファイルのリセットできます。

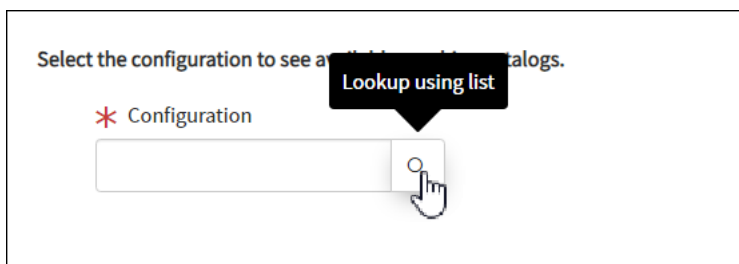
1. ServiceNow サービス ポータルにサインインします。
2. ユーザープロファイルのリセットをクリックします。
3. 表示されたページで、**[リクエスト]** をクリックします。

ユーザーのプロフィー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

エンドユーザーは、自分用のデスクトップを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. デスクトップをリクエストをクリックします。デスクトップのリクエスト ページが表示されます。
3. 構成 リストから、必要に応じて公開されたデスクトップグループを選択します。



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。

### 申請をリクエストする

エンドユーザーは、自分自身や同僚のためにアプリケーションを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. アプリケーションをリクエストをクリックします。アプリケーションリクエスト ページが表示されます。

3. 各フィールドの空白部分をクリックして、1つ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ルアップをリクエストする

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ルアップまたはスケールダウンを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. **Citrix Virtual Desktops** のスケールアップをクリックします。

Machine name	Machine name	Machine name
APPCLOUD\vmresize-test-1	APPCLOUD\vmresize-test-2	APPCLOUD\eric-desk-060
Delivery group: vmresize-test-dg	Delivery group: vmresize-test-dg	Delivery group: Eric-Test\win10 desktop demo
Machine catalog: vmresize-test-catalog	Machine catalog: vmresize-test-catalog	Machine catalog: Eric-Test\Eric-win10-test1
Operating System: Windows 11	Operating System: Windows 11	Operating System: Windows 11
Power state: Off	Power state: Off	Power state: Off
Registration state: Unregistered	Registration state: Unregistered	Registration state: Unregistered
Last connection time: 2024-12-06T07:21:12	Last connection time: 2024-12-06T07:21:47	Last connection time: 2024-11-18T09:03:52

3. 表示されるページで、割り当てられた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. **[Submit]** 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。

注意:

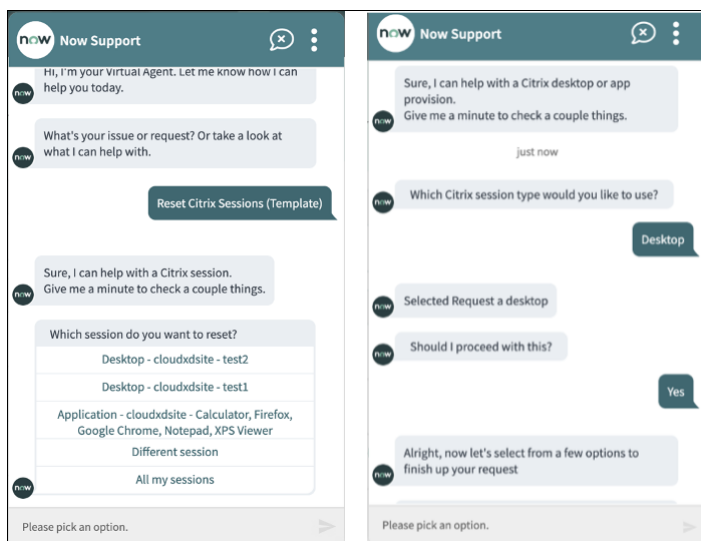
デスクトップのスケーリングは、リソース マネージャーがリクエストを承認した後、スケジュールされた期間に実行されます。

## エンドユーザー-バーチャルエージェントによるセルフサービス

September 23, 2022

Citrix ITSM アダプターサービスは、ServiceNow 仮想エージェントと統合されています。自動化された AI 対応の仮想エージェントは、定義済みの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識別してトリガーします。

仮想エージェントは、ウェブチャットボット、NowMobile、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。



## ヘルプデスク - リクエストと管理

February 28, 2025

Citrix ITSM IT ヘルプデスクとして、エンドユーザー向けの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。

## 必須の役割

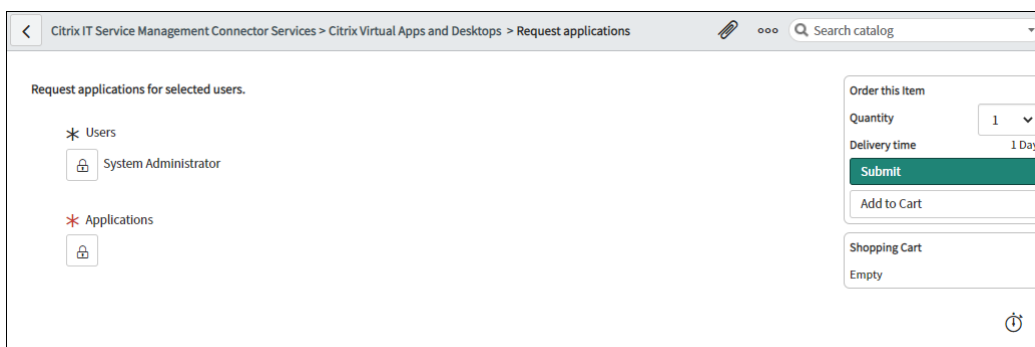
次のいずれかの Citrix ITSM ロールが必要です。

- ヘルプデスク (x\_cion\_citrix\_it\_s.ctx\_itsm\_helpdesk)
- 演算子 (x\_cion\_citrix\_it\_s.ctx\_itsm\_operator)
- 管理者 (x\_cion\_citrix\_it\_s.ctx\_itsm\_admin)

## ユーザー向けアプリケーションリクエスト

組織内のユーザーに対してアプリケーションをリクエストできます。

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 > サービス > Citrix Virtual Apps and Desktops** に移動します。
3. アプリケーションをリクエストをクリックします。アプリケーションリクエスト 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) フィールドのロックを解除するには、ロックアイコンをクリックします。
  - 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) 選択を確認するには、ロックアイコンをクリックします。
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. **[Submit]** 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 管理者がアプリケーションの自動承認を有効にしている場合、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や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 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 > サービス > Citrix Virtual Apps and Desktops** に移動します。
3. セッションをリセットをクリックします。
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リストされます。ユーザー フィールドを すべて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セッションをフィルタリング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 セッションは直ちにリセットされ、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

展開内の VDI デスクトップの電源を管理できます。

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 > サービス > Citrix Virtual Apps and Desktops** に移動します。
3. **VDI デスクトップの電源管理** をクリックします。
4. VDI デスクトップをターゲットとするフィルターを設定します。

Manage and optimize power consumption of VDI desktops.

User  
-- None --

Delivery group  
-- All --

Machine catalog  
-- All --

Power management support  
-- All --

Registration state  
-- All --

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リストされます。また、ユーザー フィールドを すべて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ー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、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

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

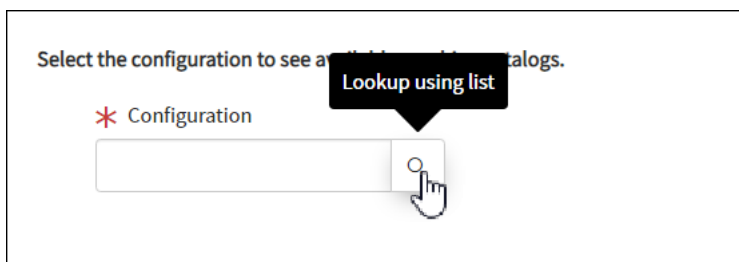
組織内のユーザーのプロファイルのリセットできます。

1. ServiceNow 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 > サービス > Citrix Virtual Apps and Desktops** 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さらに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、削除アイコンをクリックします。
7. 選択内容を確認するには、ロック アイコンをクリックします。
8. **[Submit]** をクリックします。

#### ユーザーのデスクトップをリクエストする

組織内のユーザーに対してデスクトップをリクエストできます。

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 > サービス > Citrix Virtual Apps and Desktops** 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。デスクトップのリクエスト ページが表示されます。
4. 構成 リストから、必要に応じて公開されたデスクトップ グループを選択します。



5. **[Submit]** 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 カタログにマシンが不足している場合は、このカタログに対して 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 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 > サービス > Citrix Virtual Apps and Desktops** に移動します。
3. **MCS** で作成されたマシンの追加をクリックします。

The screenshot shows a web interface for adding machines to a catalog. The breadcrumb path is "Citrix IT Service Management Connector Services > Citrix Virtual Apps and Desktops > Add MCS-created machines". The main heading is "Provision and add a custom number of machines to a machine catalog by using MCS." The form includes:

- Machine Catalog:** A text input field with a search icon.
- Delivery Group:** A text input field with a search icon.
- Power On:** A dropdown menu with "No" selected.
- Order this Item:** A section with "Quantity" set to 1 and "Delivery time" set to 1 Day. It contains a green "Submit" button and an "Add to Cart" button.
- Shopping Cart:** A section showing "Empty".

4. マシンを追加する場所を選択します:

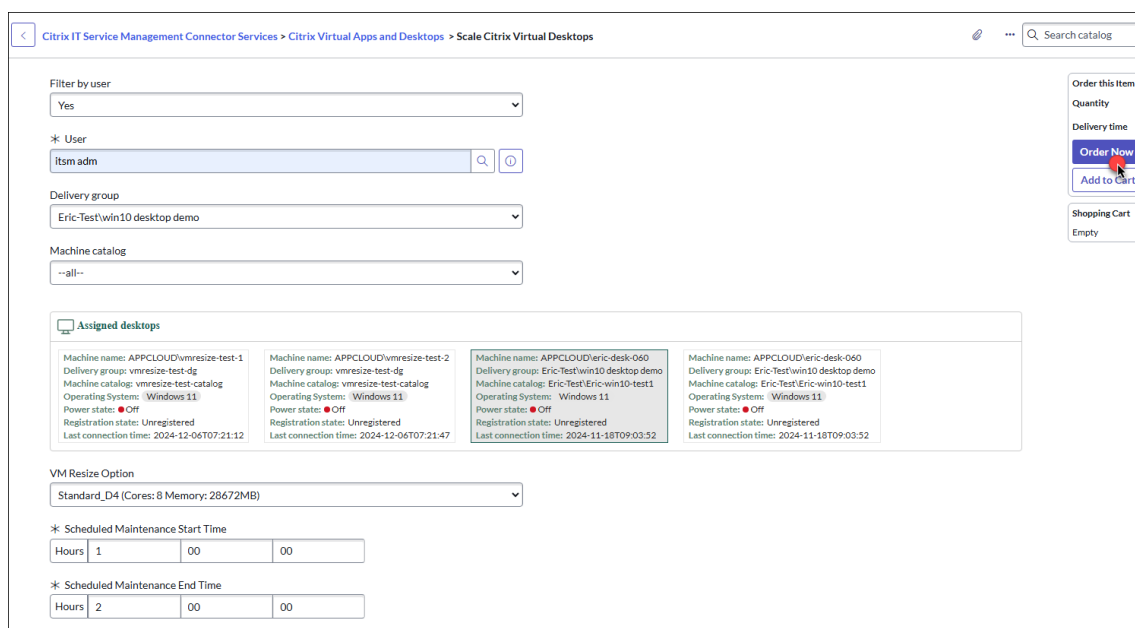
- マシン カタログ フィールドに、マシンを追加するマシン カタログの名前を入力します。次に、検索アイコンをクリックして検索し、選択します。
  - (オプション) デリバリー グループ フィールドに、マシンを追加するデリバリー グループの名前を入力します。次に、検索アイコンをクリックしてグループを検索して選択します。
5. (オプション) 電源オン リストから、新しいマシンの電源ステータスを選択します。デフォルトでは、新しく作成されたマシンは電源オフの状態になります。
6. 数量 フィールドに、追加するマシンの数を入力し、送信をクリックします。
- リクエストは承認のために ユーザーリクエスト メニューに表示されます。



## ユーザーのデスクトップのスケーリングをリクエストする

IT ヘルプデスクでは、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のスケーリングをリクエストできます。

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 > サービス > Citrix Virtual Apps and Desktops** に移動します。
3. **Citrix Virtual Desktops** のスケールをクリックします。



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): ユーザーによるフィルターに対してはいを選択し、拡大鏡アイコンをクリックしてユーザーを選択します。
  - 配信グループ: ドロップダウンリストからグループを選択します。すべてのグループがデフォルトで選択されています。
  - 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。すべてのカタログがデフォルトで選択されています。
5. 割り当てられたデスクトップのフィルターされたリストで、スケーリングするデスクトップを選択します。

**注意:**

マシンカタログで **VM のサイズ変更** 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に求めるエラーメッセージが表示されます。

6. **VM** サイズ変更オプション 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サイズ変更の開始時刻と終了時刻を指定します。

8. 右上隅の「注文」を今すぐクリックしてください。

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実行されます。

## リソース管理者 - 承認と管理

February 28, 2025

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。

### 必須の役割

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`)
- 演算子 (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator`)
- 管理者 (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`)

### 従業員の離職手続き

従業員が組織を離れる場合は、従業員離職プロセス サービスを開始して、従業員を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できるようにします。

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** > サービス > **Citrix Virtual Apps and Desktops** に移動します。
3. 従業員離職手続きをクリックします。
4. ユーザー 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、検索をクリックします。

ユーザーに関連付けられたリソースが表示されます。

- セッション: このユーザーによって開始され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
    - デスクトップはそのまま、ユーザー割り当てを削除する
  6. **[Submit]** 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

次の方法で静的 VDI デスクトップのプロビジョニングを解除してリソースを取り戻すことができます。

- ニーズに応じて静的デスクトップをデプロビジョニングする
- 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

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 に展開された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。

### ニーズに応じて静的デスクトップをデプロビジョニングする

必要に応じて静的デスクトップのプロビジョニングを解除し、リソースを取り戻すことができます。たとえば、従業員が組織を退職する場合などです。

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 > サービス > Citrix Virtual Apps and Desktops** に移動します。
  3. 静的デスクトップのプロビジョニング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。
    - ユーザー: 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、すべてを選択します。
    - 配信グループ: (オプション) デスクトップが属する配信グループを選択します。
    - マシン カタログ: (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. 検索結果 フィールドで、対象のデスクトップを選択します。
  6. プロビジョニング解除タイプ リストから、必要なタイプを選択します。

- デスクトップを削除する
- デスクトップはそのまま、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、「ユーザー リクエスト」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「状態」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

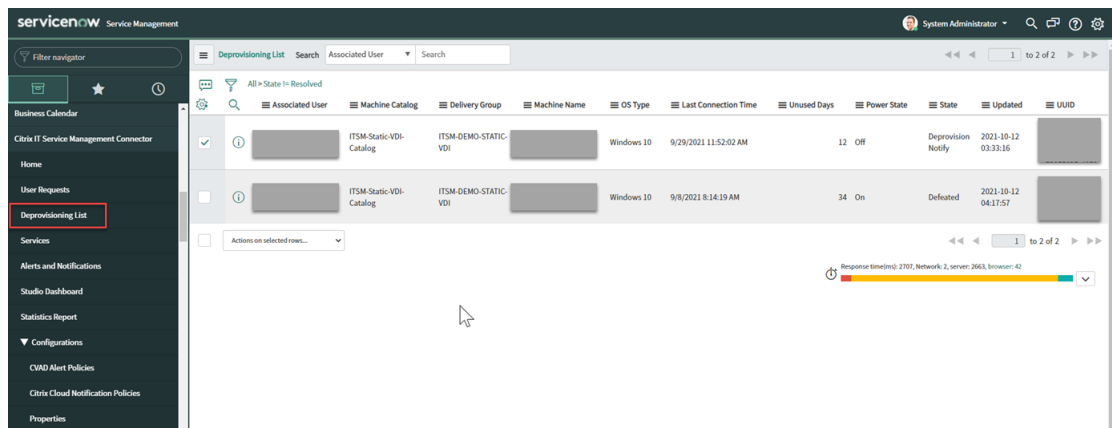
プロビジョニング解除リストメニューは、アイドル状態の静的デスクトップを表示およびプロビジョニング解除するための中心的な場所を提供します。Citrix ITSM 管理者が配信グループの自動プロビジョニング解除を有効にしている場合、このグループ内のアイドル状態のデスクトップは自動的にプロビジョニング解除されます。

#### 注意:

Citrix ITSM 管理者は、配信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することができます。詳細については、「[アイドル 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をプロビジョニング解除するには、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. **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。



このリスト内のデスクトップの状態は次のとおりです。

- プロビジョニング解除のフラグが付けられました。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できることを示します。
- プロビジョニング解除の準備ができました。デスクトップがプロビジョニング解除の準備ができていることを示します。

- プロビジョニング解除が完了しました。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 フィールドが プロビジョニング解除の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
    - デスクトップはそのまま、ユーザー割り当てを削除する

または、[ 関連付けられたユーザー] 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 [ デスクトップを削除] または [ デスクトップを保持してユーザー割り当てを削除] 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「状態」フィールドに「プロビジョニング解除が完了しました」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 マネージャーは、エンド ユーザーまたは IT ヘルプ デスクから送信されたリクエストを確認して承認できます。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
- 申請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
- デスクトップの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すると、ユーザーリクエスト 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。**Citrix セッションの失敗を報告** リクエストでは、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 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** > 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。
- 作業進行中。リクエストは承認されたが、リソースはまだ割り当てられていないことを示します。
- 閉鎖完了。リクエストが正常に完了し、終了したことを示します。
- 閉鎖 未完了。リクエストは終了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。

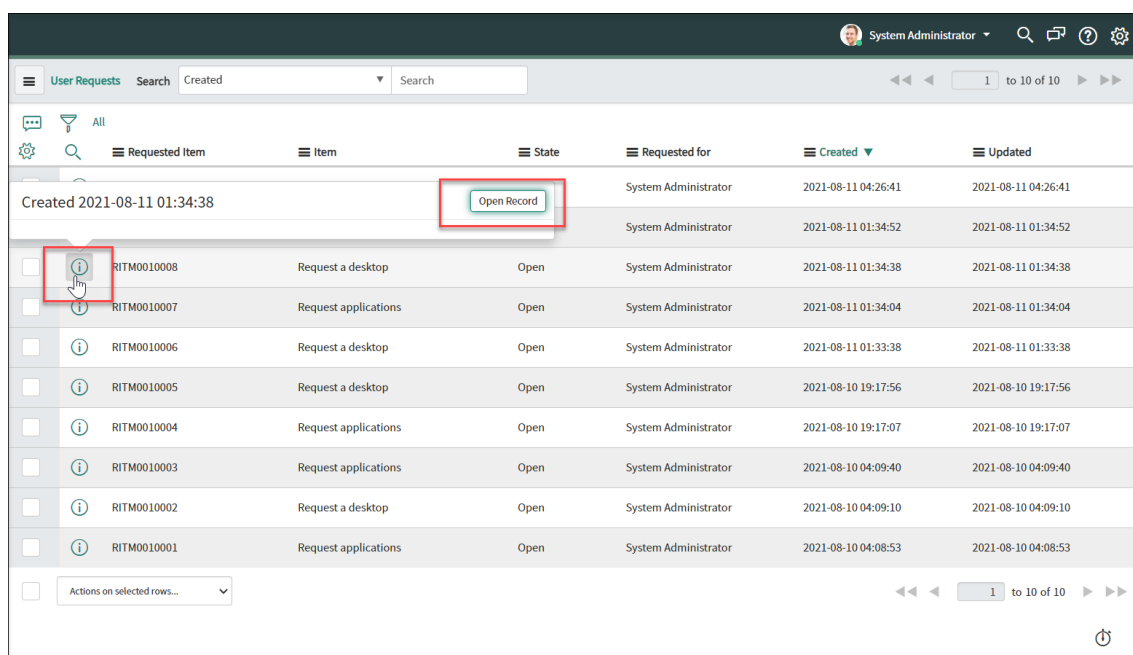
##### 注意:

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配信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の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の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:** **ITSM 経由で AD 操作を有効にする** 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 を介して AD 操作を有効にする](#)」を参照してください。

##### 手順:

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** > 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「デスクトップのリクエスト」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、レコードを開くをクリックします。リクエストページが表示されます。

マシンカタログにマシンが不足しているというメッセージが表示された場合は、メッセージ内に表示されるハイパーリンクをクリックして、すぐにマシン作成要求を作成できます。または、現在のデスクトップ要求を完了した後で、マシン作成要求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のリクエスト](#)」を参照してください。

5. このリクエストを承認し、表示されている配信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. この要求を承認し、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。
- 代わりに **AD** グループにユーザーを追加します 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、同期サイクルは 1 時間です。

- [Update] 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。

#### 申請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、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ときは、アプリケーションを配信グループ、アプリケーショングループ、または AD グループに追加して、ユーザー

に割り当てる必要があります。

#### 注

AD グループへのユーザーの追加をサポートするには、次のいずれかのオプションを構成して AD 操作を承認します。

- **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:** ITSM 経由で **AD** 操作を有効にする 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 を介して AD 操作を有効にする](#)」を参照してください。

手順:

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 >** 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「アプリケーションのリクエスト」レコードを見つけます。
4. アプリケーションリクエスト ID の横にある情報アイコンをクリックし、レコードを開くをクリックします。リクエストの詳細が表示されます。

Requested Item  
RITM0010007

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, cloudxdsite

② Delivery Group: RandomDeliveryGroup, cloudxdsite

Update

5. アプリケーションを次のグループに追加して、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します。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、グループ名の下ロック アイコンをクリックします。



- 配信グループにユーザーを追加します。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配信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、グループ名の下の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します。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、グループ名の下の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 1 時間ごとに ServiceNow に定期的に同期します。
- ユーザーを 2 つ以上の種類のグループに追加する場合、AD グループは配信グループやアプリケーショングループよりも優先されます。後者の 2 つは優先度が同じです。
- ユーザーをグループに追加すると、こ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ないようにするには、より細かいグループを作成します。

6. **[Update]** 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、MCS で作成されたマシンのリクエストを承認できます。

**Note:**

MCS で作成されたマシンを要求する権限もあります。詳細については、「[MCS で作成されたマシンのリクエスト](#)」を参照してください。

手順:

1. リクエストを承認する前に、リクエスト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 サービス管理ポータルにサインインします。
3. **Citrix IT Service Management Connector** > ユーザーリクエストに移動します。
4. マシン作成リクエスト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

Update Reject

Number: RITM0010013 State: Open

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

Domain Admin Account: [ ]  
Domain Admin Password: [ ]

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、右上隅の更新 をクリックします。

マシンの作成が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:

提供されたドメイン資格情報は 1 回のみ使用できます。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。

デスクトップの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 メニューから、デスクトップの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:

デスクトップのスケーリングは、リクエストを承認した後、スケジュールされた期間に実行されます。

## 手順:

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** > ユーザーリクエストに移動します。
3. 表示される「ユーザー要求」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. リクエストの詳細を確認し、リクエスト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。

- 閉じました スキップされました: 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、デスクトップのスケーリングはまだ完了していません。
- 完了: リクエストが承認され、デスクトップのスケーリングが完了しました。

## Citrix DaaS 展開情報を表示する

Studio ダッシュボードは、Citrix DaaS 展開からのデータを表示するための中心的な場所を提供します。

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** > **Studio** ダッシュボードに移動します。タブ付きの Studio ダッシュボード ページが表示されます。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。

Published Name	Name	Availability For Requests	Site	Delivery Group	Application Groups	Limit Visibility
Calculator	Calculator	true	cloudedSITE	TSVDA1, RandomDeliveryGroup	ap-group1	
Calculator	Calculator_1	true	cloudedSITE	ts-vda-mcs		
Calc_AWTSVDA-0001	Calc_AWTSVDA-0001	false	c216510f-9c60-4d8b-a429-f73a5c005d46	RdsDesktopAndAppGroup		
Citrix Workspace	Citrix Workspace	true	cloudedSITE	TSVDA1		
Citrix Workspace	Citrix Workspace_1	false	cloudedSITE	ts-vda-mcs	ag-group3	
Google Chrome	Google Chrome	true	cloudedSITE	TSVDA1, RandomDeliveryGroup	ag-group2, ap-group1	Domain Users, Domain Computers, Domain G
Notepad_AWTSVDA-0001	Notepad_AWTSVDA-0001	false	c216510f-9c60-4d8b-a429-f73a5c005d46	RdsDesktopAndAppGroup		
Paint_AWTSVDA-0001	Paint_AWTSVDA-0001	true	c216510f-9c60-4d8b-a429-f73a5c005d46	RdsDesktopAndAppGroup		

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
- 公開されたデスクトップ
- 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は、このダッシュボードに VDA 情報などの追加のタブが表示される場合があります。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 アラートと通知を管理する

February 28, 2025

Citrix イベント マネージャーは、ServiceNow サービス ポータルを通じて次の 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、次の方法について説明します。

- アラートと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

### 必須の役割

次のいずれかの Citrix ITSM ロールが必要です。

- イベント マネージャー (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_event_manager`)
- 演算子 (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator`)
- 管理者 (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`)

## アラートと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:

- ServiceNow インスタンスに同期されるアラートと通知。詳しくは、次のトピックを参照してください:
  - アラートポリシーをカスタマイズする
  - 通知ポリシーをカスタマイズする
- メンテナンス ウィンドウを定義してアラートと通知の作成を抑制するかどうか。詳細については、以下を参照してください。Citrix メンテナンスウィンドウの構成
- ServiceNow が受信した Citrix ADM イベントを処理する方法。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 の正常性インシデント。詳細については、「Citrix Cloud ヘルスインシデントポリシーの作成」を参照してください。

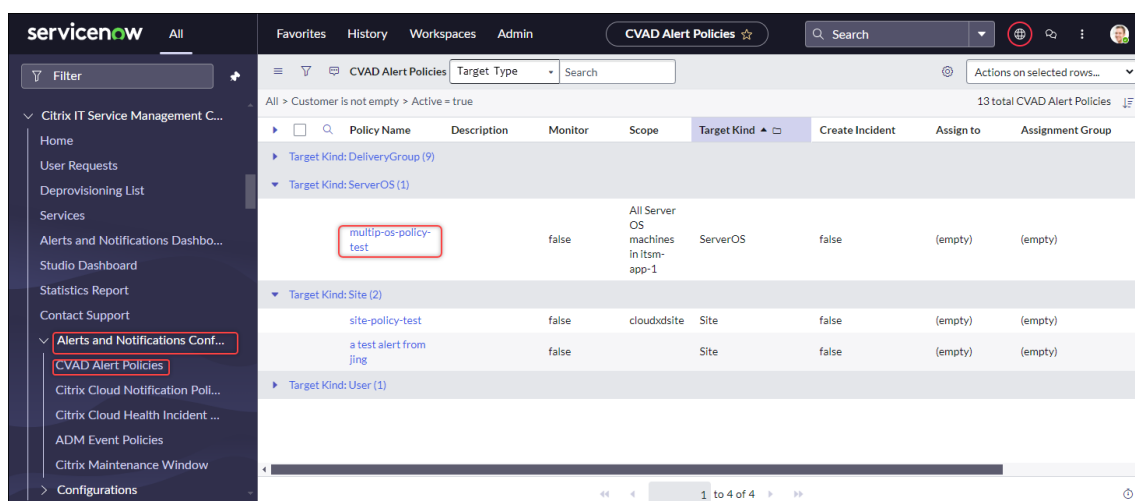
## アラートポリシーをカスタマイズする

Citrix DaaS ポータルでは、管理者が作成したアラート ポリシーに基づいてアラートが生成されます。Citrix ITSM アダプタ 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アラート ポリシーを 1 時間ごとに自動的に同期します。Citrix ITSM イベント マネージャーは、アラート ポリシーに基づいて同期するアラートを選択できます。

アラート 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。

アラート ポリシーに対応するアラートを ServiceNow に同期し、アラートと通知ダッシュボードに表示するには、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. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management Connector** > アラートと通知の構成 > **CVAD** アラートポリシーを選択します。**CVAD** アラート ポリシー ページが表示され、ポリシーがターゲットの種類別にグループ化されます。



3. Citrix DaaS からのアラート ポリシーをすぐに更新するには、更新をクリックします。
4. 必要に応じてポリシー名のリンクをクリックします。ターゲットアラートポリシーウィンドウが表示されます。
5. ページの下部にある「モニターを有効にする」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 Webhook を手動で作成した場合、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) インシデントの作成を選択します。
  - b) 「のインシデントを作成」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、重大なアラートとすべてのアラートが含まれます。
  - c) 作成するインシデントの カテゴリ、影響度、および 緊急度 を選択します。
  - d) (オプション) 割り当てグループ フィールドに、インシデントを割り当てる割り当て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て選択します。
  - e) (オプション) [割り当て先] 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て選択します。

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が 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 > アラートと通知** 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、監視の無効化をクリックします。

## 通知ポリシーをカスタマイズする

Citrix Cloud 通知は、Citrix Cloud の新機能やマシンの問題など、管理者の注意を必要とする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 マネージャーは、ServiceNow が Citrix Cloud 通知を属性に基づいて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。

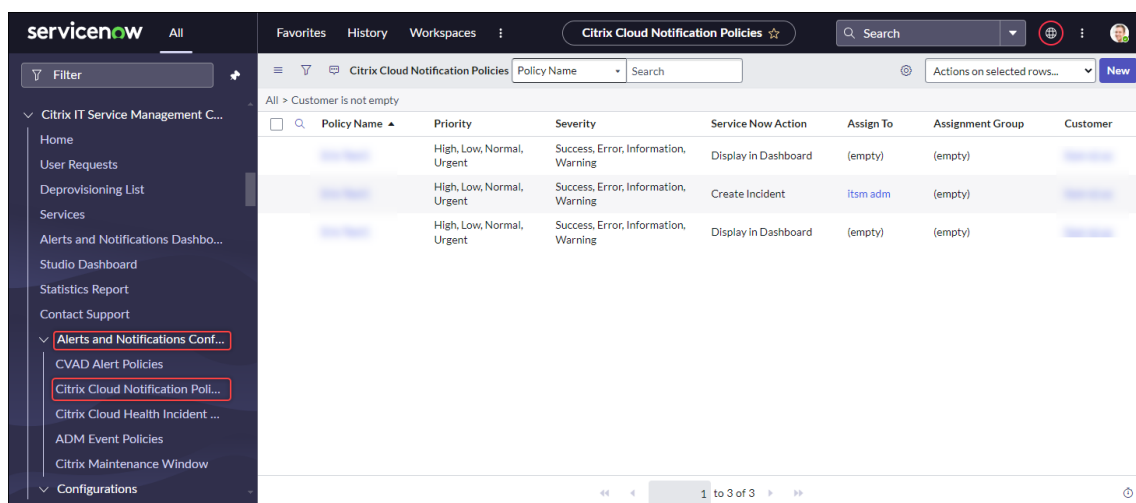
注:

受信した通知にポリシーが適用されない場合、ServiceNow はそれを自動的に無視します。

Citrix Cloud 通知の詳細については、こちらの [Citrix Cloud ドキュメント - 通知](#) 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. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management Connector > アラートと通知の構成 > Citrix Cloud 通知ポリシー**を選択します。



3. 表示される「**Citrix Cloud 通知ポリシー**」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、管理する 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、ポリシー優先度を示す数値を入力します。数字が小さいほど優先度が高くなります。同じ通知に 2 つのポリシーが適用された場合、優先度の高い (数字が小さい) ポリシーが優先されます。
5. 通知属性 タブで、通知に一致する属性値を指定します。重大度 および 優先度以外の属性の場合は、キーワードまたは正規表現を入力します。

6. **ServiceNow** アクション タブで、ターゲット通知に対して **ServiceNow** が実行するアクションを選択します。

- \*\* を無視します。ターゲット通知を無視します。
- ダッシュボードに表示します。アラートと通知 ダッシュボードに対象の通知を表示します。
- インシデントを作成します。通知イベントごとに **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」を選択した場合は、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、および 緊急度 を選択します。
- インシデントを割り当てグループに割り当てするには、「割り当てグループ」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。
- インシデントを人に割り当てするには、「割り当て先」フィールドで検索アイコンをクリックして人を選択します。

8. **[Create]** をクリックします。ポリシーは、**Citrix Cloud** 通知ポリシー ページに表示されます。

**注意:**

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 通知で Webhook を手動で作成した場合、上書きされます。

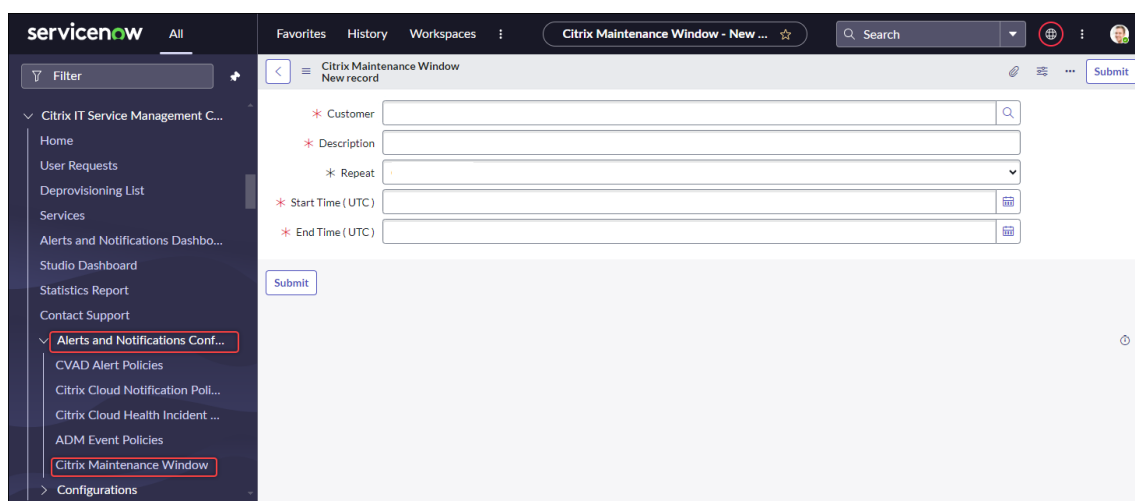
### **Citrix** メンテナンス ウィンドウを構成する

デフォルトでは、Citrix ITSM コネクタ プラグインは、Citrix アラートまたは通知ごとにインシデントを生成します。メンテナンス中の中断を回避するには、Citrix メンテナンス ウィンドウを構成します。これらの期間中、プラグインはアラートと通知の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. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management Connector > 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** メンテナンス ウィンドウ」ページで、「新規」をクリックします。設定ページが表示されます。





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。

- 顧客 リストから、管理する Citrix Cloud アカウントを選択します。
- 説明 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。
- 繰り返し フィールドで、メンテナンス イベントを繰り返す頻度を選択します。たとえば、毎日 (毎日同じ時刻)、毎週 (毎週同じ曜日)、毎月 (毎月同じ曜日)、または 繰り返しなしなどです。
- 開始時刻 (UTC) および 終了時刻 (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 イベントごとに定義済みの ServiceNow インシデントを作成します。ITSM アダプタ サービス 22.6 以降では、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。

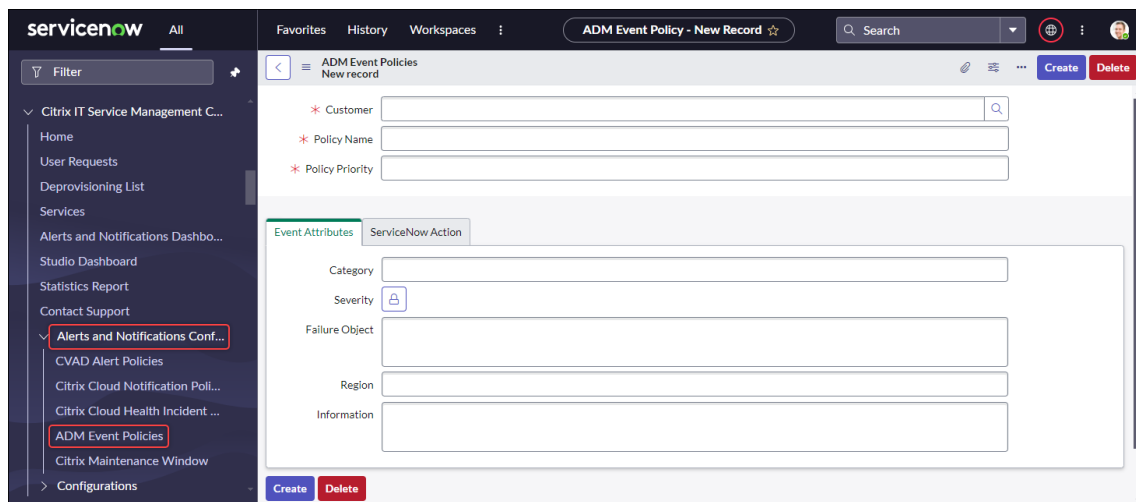
注:

- 受信したイベントにポリシーが適用されない場合、ServiceNow は、そのイベントに対して定義済みのインシデントを自動的に作成します: インシデント カテゴリ: なし、影響: 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 サービス管理ポータル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 イベント ポリシー**」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、管理する 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、ポリシー優先度を示す数値を入力します。数字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、優先度の高い(番号が小さい)ポリシーが優先されます。
5. イベント属性 タブで、イベントに一致するイベント属性の値を指定します。重大度以外の属性の場合は、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** アクション タブで、ターゲット イベントに対して ServiceNow が実行するアクションを選択します。
  - 無視: 対象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 ページに対象イベントを表示します。
  - インシデントの作成: ターゲット イベントごとに 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」を選択した場合は、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、および緊急度を選択します。
  - インシデントを割り当てグループに割り当てするには、「割り当てグループ」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。

- インシデントを人に割り当てるには、「割り当て先」フィールドで検索アイコンをクリックして人を選択します。

8. **[Create]** をクリックします。ポリシーは、**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、それらのインシデントを ServiceNow サービス管理ポータルに同期し、監視および追跡することができます。

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 サービス管理ポータルにサインインします。
2. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management Connector > アラートと通知の構成 > Citrix Cloud Health Incident Policies** 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. 次のようにポリシーの一般情報を入力します。
  - 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。
  - ポリシー優先度 フィールドに、ポリシー優先度を示す数値を入力します。数字が小さいほど優先度が高くなります。同じインシデントに 2 つのポリシーが適用された場合、優先度の高い (番号が小さい) ポリシーが優先されます。
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のサービスを選択して、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てから、ロックアイコンをクリックします。
  - イベント タイプ: ロック解除アイコンをクリックし、インシデントのタイプを選択して、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、手順 5 で指定した Citrix Cloud の正常性インシデントを ServiceNow が処理する方法を選択します。
  - 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します。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します。ターゲットの Citrix Cloud ヘルスインシデントごとに ServiceNow インシデントを作成します。

b) アクションとして「インシデントの作成」を選択した場合は、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、および 緊急度 の値を選択します。
- インシデントを割り当てグループに割り当てるには、「割り当てグループ」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。
- インシデントを人に割り当てるには、「割り当て先」フィールドで検索アイコンをクリックして人を選択します。

**注意:**

Citrix Cloud のヘルスインシデントで更新が発生した場合、対応する ServiceNow インシデントのコメントフィールドに最新のデータが自動的に表示されます。Citrix Cloud の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」としてマークされます。

7. **[Create]** をクリックします。ポリシーは、**Citrix Cloud Health Incident Policies** ページに表示されません。

## Citrix アラートと通知を監視する

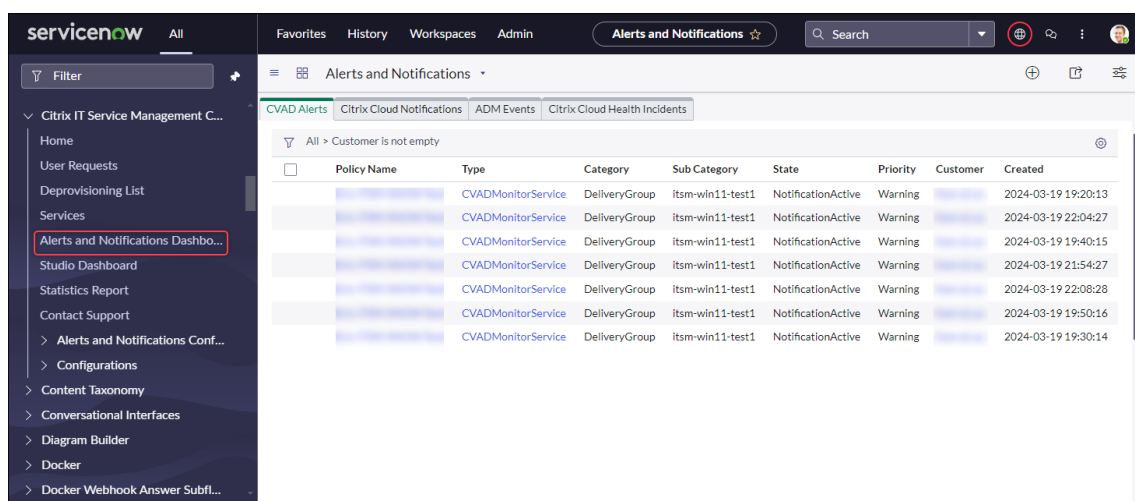
ITSM アダプタ サービスを使用すると、ServiceNow インスタンスは、IT ヘルプデスクが Citrix Cloud からのアラート、通知、ADM イベントを監視するための中心的な場所を提供します。

**注**

Citrix ITSM イベント マネージャーは、アラート & 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、「アラートおよび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 サービス管理ポータルにサインインします。
2. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management Connector >** アラートおよび通知ダッシュボードを選択します。3つのタブを含む「アラートと通知」ページが表示されます。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、インシデントを割り当てグループまたは割り当て先に割り当てます。
- d) [**Update**] をクリックします。

## 管理者 - Citrix ITSM 設定を構成する

February 28, 2025

この記事では、次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

## 必須の役割

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、接続された Citrix Cloud アカウントからの配信データを **Studio** ダッシュボード メニューに同期します。同期は 1 時間ごとに行われます。Citrix ITSM 管理者は、次の手順で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. データ同期 タイル上で、データの更新をクリックします。

## 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。

たとえば、ポリシーを構成することで、Citrix DaaS から ServiceNow インスタンスに VDA とライセンス情報をインポートできます。

- VDA 情報をインポートする
- 輸入ライセンス情報

### 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するとき、または構成管理データベース内の資産情報を更新するときに、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。

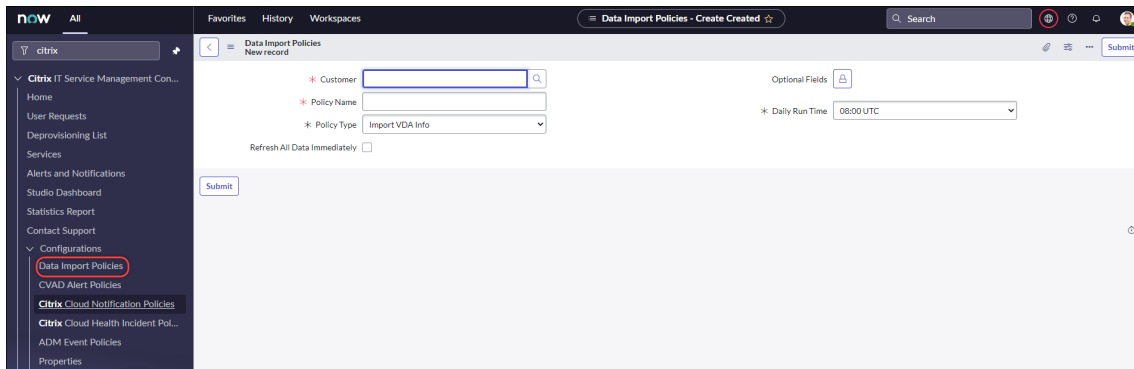
## VDA 情報をインポートする

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 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 > 構成 > データ インポート ポリシー**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. 右上隅の **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. オプションフィールド フィールドで、次のようにインポートする追加フィールドを選択します。
  - 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) 変更を保存するには、ロック解除アイコンをクリックします。

**注意:**

- 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のいくつかの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 プラグインのバージョンが 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。
- インポートするフィールドが増えると、ストレージ容量、処理能力、ネットワーク帯域幅など、ServiceNow インスタンス上のリソースがより多く消費されます。

8. 毎日の実行時間 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. ポリシーを作成した直後に VDA を ServiceNow にインポートするには、すべてのデータをすぐに更新を選択します。
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「公開済み **VDI** リスト」が表示され、IT ヘルプデスクはここで VDA マシンの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 開発者向けドキュメント](#)を参照してください。

データ インポート ポリシーを作成した後、最初のインポートによって、Citrix Cloud アカウントからのすべての VDA レコードが ServiceNow インスタンスに読み込まれます。後続のインポートでは、前回のインポート以降に追加された VDA レコードのみが読み込まれます。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。

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

1. **Citrix IT Service Management Connector > 構成 > データ インポート ポリシー**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。
2. 必要に応じてポリシーを開きます。
3. すべてのデータを直ちに更新を選択します。
4. **[Update]** をクリックします。

#### 輸入ライセンス情報

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 > 構成 > データ インポート ポリシー**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。
  2. 右上隅の **新規** をクリックします。「新規レコード」ページが表示されます。
  3. 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。
  4. 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。
  5. ポリシー タイプ リストから、ライセンス情報のインポートを選択します。
  6. ライセンス タイプ リストから、インポートするライセンス タイプを選択します。
- 詳細については、Citrix ライセンスのドキュメントの「[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

**Studio** ダッシュボード を使用して、Citrix Virtual Apps and Desktops の IT サービスを管理します。これには以下が含まれます。



- ユーザーのリクエストに応じて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

ユーザーのリクエストに応じて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、ユーザーの要求には使用できません。必要に応じて可用性を有効にすることができます。詳細な手順は次のとおりです：

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 > Studio** ダッシュボードに移動します。
3. 必要に応じて、[公開アプリケーション] または [公開デスクトップ] 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て、[公開名] 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のリクエストに対して利用できるようにするには、[リクエストに対する可用性] 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リクエストリストから非表示にするには、[リクエストに使用可能] をオフにします。
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 リクエストには手動の承認が必要です。アプリケーションの承認プロセスを保存するには、アプリケーションの自動承認を有効にします。詳細な手順は次のとおりです：

1. **Citrix IT Service Management Connector > Studio** 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、「公開名」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. 自動承認を有効にするを選択します。
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。
  - 自動承認用の **AD** グループ。ロックアイコンをクリックし、次に 複数追加/移動 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。画面上の指示に従って、必要に応じてグループを追加します。

- 自動承認用の配信グループ。ロックアイコンをクリックし、次に 複数追加/移動 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配信グループが表示されます。画面上の指示に従って、必要に応じてグループを追加します。
- 自動承認のアプリケーショングループ。ロックアイコンをクリックし、次に 複数追加/移動 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。画面上の指示に従って、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 リクエストには手動の承認が必要です。デスクトップの承認プロセスを高速化するには、自動承認を有効にすることができます。詳細な手順は次のとおりです：

1. **Citrix IT Service Management Connector > Studio** ダッシュボードに移動します。
2. 公開されたデスクトップ 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. 表示された配信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) 自動承認用の **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。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) **[Update]** 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をプロビジョニング解除すると、リソース マネージャーはアイドル状態のリソースを取り戻せるため、リソースの使用率が向上します。配信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することができます。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。

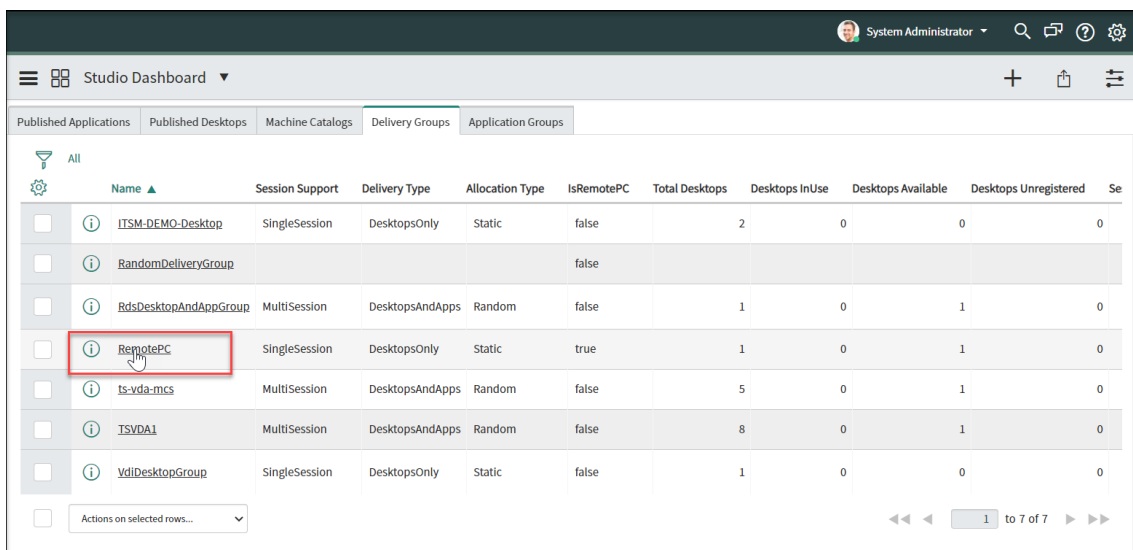
##### 注意：

アイドル 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ます。

詳細な手順は次のとおりです：

1. **Citrix IT Service Management Connector > Studio** ダッシュボードに移動します。
2. 配信グループ タブをクリックします。

3. 割り当てタイプフィールドに 静的が表示されている配信グループを見つけて、名前フィールドをクリックします。配信グループの情報ページが表示されます。



The screenshot shows the 'Studio Dashboard' interface with the 'Delivery Groups' tab selected. A table lists various delivery groups with columns for Name, Session Support, Delivery Type, Allocation Type, IsRemotePC, Total Desktops, Desktops InUse, Desktops Available, Desktops Unregistered, and Se. The 'RemotePC' row is highlighted with a red box.

Name	Session Support	Delivery Type	Allocation Type	IsRemotePC	Total Desktops	Desktops InUse	Desktops Available	Desktops Unregistered	Se
ITSM-DEMO-Desktop	SingleSession	DesktopsOnly	Static	false	2	0	0	0	
RandomDeliveryGroup				false					
RdsDesktopAndAppGroup	MultiSession	DesktopsAndApps	Random	false	1	0	1	0	
RemotePC	SingleSession	DesktopsOnly	Static	true	1	0	1	0	
Is-veda-mcs	MultiSession	DesktopsAndApps	Random	false	5	0	1	0	
TSVDA1	MultiSession	DesktopsAndApps	Random	false	8	0	1	0	
VdiDesktopGroup	SingleSession	DesktopsOnly	Static	false	1	0	0	0	

4. プロビジョニング解除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。

配信グループ内のデスクトップが指定された日数を超えてアイドル状態になっている場合、そのデスクトップはプロビジョニング解除リストメニューに表示されます。その状態フィールドにプロビジョニング解除のフラグが付けられていますと表示され、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できることを通知します。このような通知が生成されないようにするには、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「プロビジョニング解除前のアイドル日数 \*\*」フィールドで、必要に応じてデフォルト値を変更します。

配信グループ内のデスクトップが指定された日数を超えてアイドル状態になっている場合、そのデスクトップはプロビジョニング解除リストメニューに表示されます。その状態フィールドにプロビジョニング解除の準備完了が表示されます。

7. 自動プロビジョニング解除を有効にするには、[自動プロビジョニング解除]を選択し、プロビジョニング解除の種類を選択します。

- デスクトップを削除する
- デスクトップはそのまま、ユーザー割り当てを削除する

8. [Update] をクリックします。

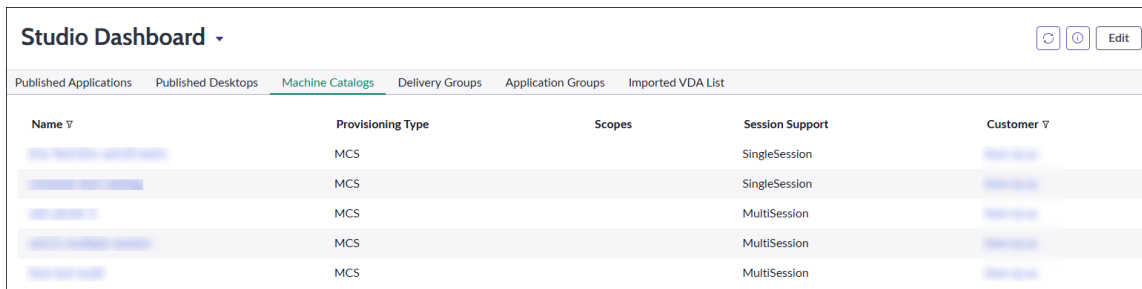
#### VM のサイズ変更を有効にする

ITSM 管理者は、MCS でプロビジョニングされたマシンカタログの VM のサイズ変更を有効にすることができます。この機能を有効にすると、このカタログ内のマシンを指定した VM サイズにサイズ変更できるようになります。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. **Citrix IT Service Management Connector > Studio** 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. プロビジョニング タイプ フィールドに **MCS** が表示されているマシン カタログを見つけて、その名前をクリックします。マシンカタログの詳細ページが表示されます。



Name ▾	Provisioning Type	Scopes	Session Support	Customer ▾
[Redacted]	MCS	[Redacted]	SingleSession	[Redacted]
[Redacted]	MCS	[Redacted]	SingleSession	[Redacted]
[Redacted]	MCS	[Redacted]	MultiSession	[Redacted]
[Redacted]	MCS	[Redacted]	MultiSession	[Redacted]
[Redacted]	MCS	[Redacted]	MultiSession	[Redacted]

4. **VM** のサイズ変更を有効にするを選択します。
5. 表示される「サイズ変更タイプ」フィールドで、サイズ変更を使用できる VM サイズを指定します。
  - a) フィールドのロックを解除するには、ロック アイコンをクリックします。
  - b) 利用可能なオプションを表示するには、ターゲット レコード を選択の横にある虫眼鏡アイコンをクリックします。
  - 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 オプションをさらに追加します。

**注意:**

選択したサイズによって、ヘルプデスクやエンドユーザーがリクエストできる VM サイズ変更オプションが決まります。ワークロードの要件に基づいてサイズを選択します。

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 カタログの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

構成 > プロパティ を使用して、次のような ITSM コネクタの詳細設定を管理します。

- 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 ドメインの Citrix Cloud アカウントのサポートを有効にする
- ITSM を通じて AD 操作を有効にする

### リモート **PowerShell** を有効にする

マシン上で **PowerShell** スクリプトを実行する カスタム アクティビティをサポートするには、次のようにして Citrix ITSM コネクタでリモート PowerShell 機能を有効にします。

1. ServiceNow サービス管理ポータルにサインインします。
2. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management Connector > 構成 > プロパティ**を選択します。**Citrix** 顧客 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、「表示名」をクリックします。顧客情報ページが表示されます。
4. リモート **PowerShell** を有効にするを選択します。
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、「[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。

#### 注

設定は 24 時間以内に有効になります。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、データの自動削除を有効にし、データの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 サービス管理ポータルにサインインします。
2. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management Connector > 構成 > プロパティ**を選択します。**Citrix** 顧客 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、「表示名」をクリックします。顧客情報ページが表示されます。
4. データの自動削除を有効にするを選択します。
5. 表示される「保持日数」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 ドメインの Citrix Cloud アカウントのサポートを有効にする

複数の 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によって識別されます。ITSM コネクタ プラグインがこ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、ユーザー固有の ID として **SAM** アカウント名 または ユーザー プリンシパル名 (**UPN**) を選択します。

サポートを有効にするには、次の手順に従ってください。

1. ServiceNow サービス管理ポータルにサインインします。
2. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management Connector > 構成 > プロパティ**を選択します。**Citrix** 顧客 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. 複数の AD ドメインを持つ顧客を見つけて、[表示名] をクリックします。顧客情報ページが表示されます。
4. ユーザー一意 ID 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、組織 > ユーザー テーブルのフィールド名から取得されます。
5. 変更を保存するには、[更新] をクリックします。
6. リスト内の他の複数の AD ドメインの顧客については、それぞれ手順 3 ~ 5 を繰り返します。

### ITSM を通じて AD 操作を有効にする

アプリケーションとデスクトップに対するユーザーの要求を承認する場合、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、アプリケーションとデスクトップをユーザーに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。詳細については、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:** ITSM 経由で AD 操作を有効にする 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。

ITSM 経由で AD 操作を有効にする プロパティを有効にするには、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. 左側のペインで、**Citrix IT Service Management Connector > 構成 > プロパティ**を選択します。**Citrix** 顧客 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. アカウントを見つけて、「表示名」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. ITSM 経由の **AD** 操作を選択します。
5. 表示される **AD** アカウント および **AD** パスワード フィールドに、ユーザーを AD グループに追加する権限を持つ資格情報を入力します。
6. [**Update**] をクリックします。

## アップグレード

June 23, 2022

Citrix ITSM アダプターサービス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 コネクタプラグインを 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 で、**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。  
詳しくは、「[Citrix ITSM Connector プラグインのインストール](#)」を参照してください。
3. プラグインのバージョンが 22.3.0 の場合は、サービス用に最初に生成した Citrix Cloud Secure Client 資格情報を取得して、プラグインに追加します。  
詳しくは、「[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、テーブル

January 16, 2024

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。それらを使用して、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 アプリと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 ワークフローのビルディングブロックです。Citrix ITSM コネクタプラグインは、Citrix アプリとデスクトップのカスタムアクティビティを提供します。Get Sessions アクティビティを例にとります。変数値に基づいて、Citrix アプリと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 フローデザイナーを使用して Citrix アプリおよびデスクトップ用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。

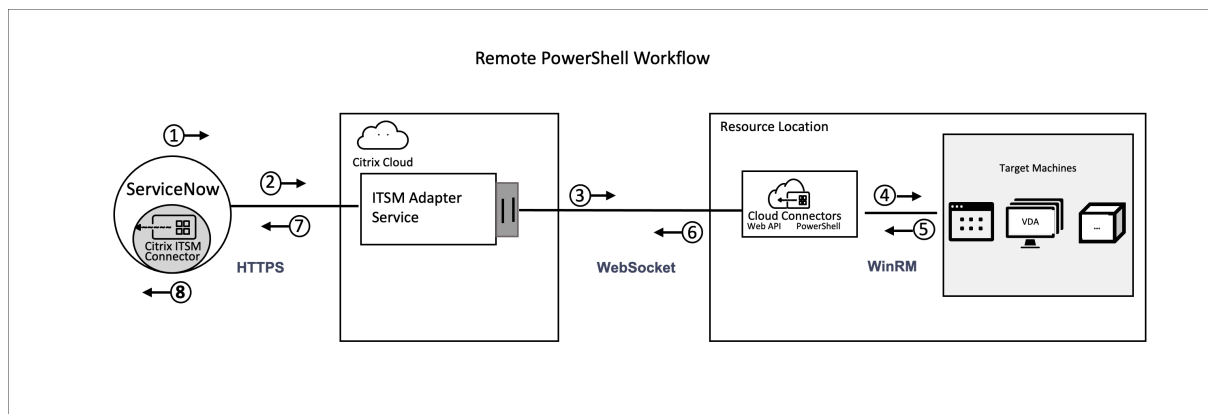
詳しくは、[Citrix ITSM 開発者向けドキュメント](#)を参照してください。

## 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と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、それを 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、ターゲットのクラウドコネクタに送信します。
- 4: Cloud Connector は受信したデータを解析し、スクリプトをターゲットマシンに配信して実行します。
- 5、6、7: ターゲットマシンはスクリプトを実行し、その結果を 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次のデータが含まれます。

- カスタマー ID とリソースロケーション ID。スクリプト配信用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識別します。
- ユーザー名とパスワード。マシン上で PowerShell を実行するための認証情報を確認してください。
- [スクリプト]。PowerShell スクリプトを識別します。

詳しくは、[Citrix ITSM 開発者向けドキュメントの「マシンでの PowerShell スクリプトの実行」](#)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、以下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、「[リモート PowerShell を有効にする](#)」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、[この Microsoft の記事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 サービス管理ポータルには、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。

このサンプルワークフローをユーザーとして体験するには、次の手順に従ってください。

1. ServiceNow サービス管理ポータルで、**Citrix IIT Service Management Connector > サービス > Citrix Virtual Apps and Desktops** に移動します。
2. 「**PowerShell スクリプトをマシン上で実行 (サンプルワークフロー)**」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（一部またはすべて）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. 「ユーザー名」フィールドと「パスワード」フィールドに、マシン上で PowerShell スクリプトを実行するための認証情報を入力します。
5. 「スクリプトコンテンツ」フィールドに、マシン上で実行する 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 以降では、スクリプトでパラメーターを使用できます。パラメーターは次のように表されます。`\${ ScriptParameters.<key> }` 各キー名は、やなどの異なるパラメーターに対応しています。`\${ ScriptParameters.ExampleParam1 }`\${ ScriptParameters.ExampleParam2 }`
6. スクリプトでパラメーターを使用している場合は、「スクリプトパラメーター」フィールドに JSON 形式で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 スクリプトの内容:

```
1 $processes = Get-Process -Name "${
2   ScriptParameters.appname }
3   "
4 foreach ($process in $processes){
5
6     Stop-Process -id $process.Id
7 }
```

スクリプトパラメーター:

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

最終スクリプト:

```
1 $processes = Get-Process -Name "chrome"  
2 foreach ($process in $processes){  
3  
4     Stop-Process -id $process.Id  
5 }
```

このワークフローの設計の詳細を表示するには、次の手順に従います。

1. ServiceNow サービス管理ポータルで、左側のナビゲーションメニューで [ワークフローエディター] を選択します。
2. 「ワークフロー」 タブで、**CTX** リモート **PowerShell** ワークフローを選択します。デザインの詳細が表示されます。



© 2025 Cloud Software Group, Inc. All rights reserved. This document is subject to U.S. and international copyright laws and treaties. No part of this document may be reproduced in any form without the written authorization of Cloud Software Group, Inc. This and other products of Cloud Software Group may be covered by registered patents. For details, please refer to the Virtual Patent Marking document located at <https://www.cloud.com/legal>. Citrix, the Citrix logo, NetScaler, and the NetScaler logo and other marks appearing herein are either registered trademarks or trademarks of Cloud Software Group, Inc. and/or its subsidiaries in the United States and/or other countries. Other marks are the property of their respective owner(s) and are mentioned for identification purposes only. Please refer to Cloud SG' s Trademark Guidelines and Third Party Trademark Notices (<https://www.cloud.com/legal>) for more information.