

# Service Logistics Cloud実装スタート・ガイド

## 目次



タイトルおよびコピーライト情報

はじめに

- 1 このガイドについて
- 2 実装スタート・ガイド
- 3 在庫事業所の設定
- 4 フィールド・サービス技術者の管理
- 5 請求タイプの管理
- 6 サービス・アクティビティの定義
- 7 サービス・ロジスティクス参照の管理
- 8 サービス・ロジスティクス・プロファイル・オプションの管理
- 9 関連製品の設定

## 目次



- タイトルおよびコピーライト情報
- はじめに
- 1 このガイドについて
  - 目的と範囲
  - このガイドの使用方法
- 2 実装スタート・ガイド
  - サービス・ロジスティクス: 概要
  - サービス・ロジスティクス実装の機能領域の有効化: 手順
  - サービス・ロジスティクスのユーザーの有効化: 手順
  - **Engagement Cloud**のUIを使用した部品オーダー機能の有効化: 手順
- 3 在庫事業所の設定
  - 在庫事業所: 概要
  - 在庫事業所の設定: 手順
- 4 フィールド・サービス技術者の管理
  - フィールド・サービス技術者の管理: 概要
  - 技術者への在庫事業所の割当: 手順
  - 技術者に割り当てられた在庫事業所の編集: 手順

- 5 請求タイプの管理
  - 請求タイプ: 概要
  - 請求タイプおよび請求カテゴリの表示: 手順
- 6 サービス・アクティビティの定義
  - サービス・アクティビティ: 概要
  - サービス・アクティビティの設定: 手順
- 7 サービス・ロジスティクス参照の管理
  - サービス・ロジスティクス参照: 概要
  - サービス・ロジスティクス参照および参照コードの管理: 手順
- 8 サービス・ロジスティクス・プロファイル・オプションの管理
  - サービス・ロジスティクス・プロファイル・オプション: 概要
  - サービス・ロジスティクス・プロファイル・オプションの表示および管理: 手順
- 9 関連製品の設定
  - 関連製品の設定: 説明



# Service Logistics Cloud実装スタート・ガイド

## Contents



### Title and Copyright Information

#### Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Getting Started With Your Implementation
- ☐ 3 Setting Up Stocking Locations
- ☐ 4 Managing Field Service Technicians
- ☐ 5 Managing Billing Types
- ☐ 6 Defining Service Activities
- ☐ 7 Managing Service Logistics Lookups
- ☐ 8 Managing Service Logistics Profile Options
- ☐ 9 Setting Up Related Products



## Oracle Service Logistics Cloud

# Cloud Service Logistics Cloud実装スタート・ガイド

19A

部品番号F17247-01

Copyright © 2011-2018, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

原著者: Sujata Patnaik、Swati Mohanty

このソフトウェアおよび関連ドキュメントの使用と開示は、ライセンス契約の制約条件に従うものとし、知的財産に関する法律により保護されています。ライセンス契約で明示的に許諾されている場合もしくは法律によって認められている場合を除き、形式、手段に関係なく、いかなる部分も使用、複写、複製、翻訳、放送、修正、ライセンス供与、送信、配布、発表、実行、公開または表示することはできません。このソフトウェアのリバース・エンジニアリングは禁止されています。

ニアリング、逆アセンブル、逆コンパイルは互換性のために法律によって規定されている場合を除き、禁止されています。

ここに記載された情報は予告なしに変更される場合があります。また、誤りが無いことの保証はいたしかねます。誤りを見つけた場合は、オラクルまでご連絡ください。

このソフトウェアまたは関連ドキュメントを、米国政府機関もしくは米国政府機関に代わってこのソフトウェアまたは関連ドキュメントをライセンスされた者に提供する場合は、次の通知が適用されます。

**U.S. GOVERNMENT END USERS:**Oracle programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, delivered to U.S. Government end users are "commercial computer software" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, shall be subject to license terms and license restrictions applicable to the programs. No other rights are granted to the U.S. Government.

このソフトウェアまたはハードウェアは様々な情報管理アプリケーションでの一般的な使用のために開発されたものです。このソフトウェアまたはハードウェアは、危険が伴うアプリケーション(人的傷害を発生させる可能性があるアプリケーションを含む)への用途を目的として開発されていません。このソフトウェアまたはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用する場合、安全に使用するために、適切な安全装置、バックアップ、冗長性(redundancy)、その他の対策を講じることは使用者の責任となります。このソフトウェアまたはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用したこと起因して損害が発生しても、**Oracle Corporation**およびその関連会社は一切の責任を負いかねます。

**Oracle**および**Java**はオラクルおよびその関連会社の登録商標です。その他の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

**Intel**、**Intel Xeon**は、**Intel Corporation**の商標または登録商標です。すべての**SPARC**の商標はライセンスをもとに使用し、**SPARC International, Inc.**の商標または登録商標です。**AMD**、**Opteron**、**AMD**ロゴ、**AMD Opteron**ロゴは、**Advanced Micro Devices, Inc.**の商標または登録商標です。**UNIX**は、**The Open Group**の登録商標です。

このソフトウェアまたはハードウェア、そしてドキュメントは、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセス、あるいはそれらに関する情報を提供することがあります。適用されるお客様と**Oracle Corporation**との間の契約に別段の定めがある場合を除いて、**Oracle Corporation**およびその関連会社は、第三者のコンテンツ、製品、サービスに関して一切の責任を負わず、いかなる保証もいたしません。適用されるお客様と**Oracle Corporation**との間の契約に定めがある場合を除いて、**Oracle Corporation**およびその関連会社は、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセスまたは使用によって損失、費用、あるいは損害が発生しても一切の責任を負いかねます。

このドキュメントで使用されている事業所名は架空のものであり、現在または過去に実在する実際の会社を特定するためのものではありません。



# Service Logistics Cloud実装スタート・ガイド

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

- 1 About This Guide
- 2 Getting Started With Your Implementation
- 3 Setting Up Stocking Locations
- 4 Managing Field Service Technicians
- 5 Managing Billing Types
- 6 Defining Service Activities
- 7 Managing Service Logistics Lookups
- 8 Managing Service Logistics Profile Options
- 9 Setting Up Related Products



## はじめに

ここでは、アプリケーションを使用する際に役立つ情報ソースについて説明します。

## Oracle Applicationsの使用

### Applicationsヘルプの使用

アプリケーションでヘルプにアクセスするには、ヘルプ・アイコン  を使用します。ページにヘルプ・アイコンが表示されていない場合は、グローバル・ヘッダーにある自分のユーザー・イメージまたは名前をクリックして「ヘルプ・アイコンの表示」を選択します。ヘルプ・アイコンがないページもあります。[Oracle Applicationsヘルプ](#)にもアクセスできます。

 **視聴:** このビデオ・チュートリアルでは、ヘルプのを見つけ方とヘルプ機能の使用方法について説明します。

Applicationsヘルプの使用も参照してください。

## その他のリソース

- **コミュニティ:** [Oracle Cloud Customer Connect](#)を使用して、オラクル社のエキスパート、パートナ・コミュニティおよび他のユーザーから情報を得ることができます。
- **ガイドおよびビデオ:** [Oracle Help Center](#)にアクセスしてガイドおよびビデオを参照できます。
- **トレーニング:** [Oracle University](#)でOracle Cloudのコースを受講してください。

## 表記規則

このガイドで使用されるテキスト表記規則を次の表に示します。

規則	意味
太字	太字は、ユーザー・インタフェース要素、ナビゲータ・パス、または入力する値や選択する値を示します。
固定幅フォント	固定幅フォントは、ファイル名、フォルダ名、ディレクトリ名、コードの例、コマンドおよびURLを示します。
→	右矢印記号は、ナビゲータ・パスの要素を区切ります。

## ドキュメントのアクセシビリティについて

オラクルのアクセシビリティについての詳細情報は、[Oracle Accessibility ProgramのWebサイト](#)を参照してください。

このガイドに含まれるビデオは、このガイドで使用可能なテキストベースのヘルプ・トピックの代替メディアとして提供するものです。

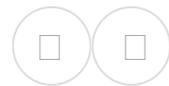
## オラクル社への問合せ

### Oracle Supportへのアクセス

サポートをご契約のお客様には、[My Oracle Support](#)を通して電子支援サービスを提供しています。詳細情報は[My Oracle Support](#)か、聴覚に障害のあるお客様は[Accessible Oracle Support](#)を参照してください。

## ご意見およびご提案

Oracle Applicationsヘルプやガイドに関するフィードバックをお寄せください。Eメールの宛先は[oracle\\_fusion\\_applications\\_help\\_ww\\_grp@oracle.com](mailto:oracle_fusion_applications_help_ww_grp@oracle.com)となります。



[About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Legal Notices](#) | [Terms of Use](#) | [Your Privacy Rights](#) |  
Copyright © 2011, 2018, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

# Service Logistics Cloud実装スタート・ガイド

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

☐ 1 About This Guide

Purpose and Scope

How to Use This Guide

☐ 2 Getting Started With Your Implementation

☐ 3 Setting Up Stocking Locations

☐ 4 Managing Field Service Technicians

☐ 5 Managing Billing Types

☐ 6 Defining Service Activities

☐ 7 Managing Service Logistics Lookups

☐ 8 Managing Service Logistics Profile Options

☐ 9 Setting Up Related Products



## 1 このガイドについて

この章の内容は次のとおりです。

- 目的と範囲
- このガイドの使用方法

### 目的と範囲

このガイドでは、サービス・ロジスティクスの設定タスクを開始するために役立つ基礎知識として、簡易設定の使用方法を説明します。

## このガイドの範囲

このガイドでは、**Service Logistics Cloud**を正しく実装するために必要な最小限のタスクについて説明します。このガイドのトピックは次の作業に役立ちます。

- **Service Logistics Cloud**の有効化
- 在庫事業所の設定
- フィールド・サービス技術者の管理
- 請求タイプの管理
- サービス・アクティビティの設定
- サービス・ロジスティクス参照の管理
- サービス・ロジスティクス・プロファイル・オプションの管理
- **Engagement Cloud**の設定
- 関連製品の設定

## 参照情報とヘルプ

このガイドでは、必要に応じて他のガイドを参照しています。特に指定がないかぎり、**Oracle Applications**ヘルプ・ポータルまたは**Oracle Cloud**ドキュメント・ライブラリからヘルプにアクセスできます。

**Service Logistics Cloud**オフアリングの完全な実装およびオフアリング内の拡張機能の実装の詳細は、**Service Logistics Cloud**と**Oracle Field Service Cloud**の統合ガイドおよび**Service Logistics Cloud**の使用ガイドを参照してください。

**Oracle Cloud**サービスのトライアル・サブスクリプションの詳細は、『**Oracle Cloud**スタート・ガイド』を参照してください。

## このガイドの使用方法

この項では、実装を開始するための前提条件について説明します。

### 前提条件

このガイドの手順を実行する前に、共通の企業体系オブジェクトを設定する必要があります。開始するには、**Oracle Identity Management**および**Oracle Fusion Applications**へのアクセス権も必要です。

詳細は、**Oracle SCM Cloud**の共通機能の実装ガイドを参照してください。

### 前提

このガイドで説明するタスクでは、アプリケーションにサインインして作業領域にアクセスできる有効なユーザー名とパスワードを持っていることを前提としています。



[About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Legal Notices](#) | [Terms of Use](#) | [Your Privacy Rights](#) |  
Copyright © 2011, 2018, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

# Service Logistics Cloud実装スタート・ガイド

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

☐ 1 About This Guide

☐ 2 Getting Started With Your Implementation

Service Logistics: Overview

Enabling the Functional Areas for Service Logistics Implementation: Procedure

Enabling Users for Service Logistics: Procedure

Enabling Features for Parts Ordering using Engagement Cloud UIs: Procedure

☐ 3 Setting Up Stocking Locations

☐ 4 Managing Field Service Technicians

☐ 5 Managing Billing Types

☐ 6 Defining Service Activities

☐ 7 Managing Service Logistics Lookups

☐ 8 Managing Service Logistics Profile Options

☐ 9 Setting Up Related Products



## 2 実装スタート・ガイド

この章の内容は次のとおりです。

- サービス・ロジスティクス: 概要
- サービス・ロジスティクス実装の機能領域の有効化: 手順
- サービス・ロジスティクスのユーザーの有効化: 手順
- Engagement CloudのUIを使用した部品オーダー機能の有効化: 手順

# サービス・ロジスティクス: 概要

**Service Logistics Cloud**では、包括的なフィールド・サービス機能とサプライ・チェーン機能が提供されるため、フィールド・サービスの部品および部品のみサービスの部品をソーシングおよびオーダーしたり、様々な在庫事業所を設定したり、フィールド・サービス技術者のトランク在庫を管理できます。

**Supply Chain Management Cloud**スイートの一部である**Service Logistics Cloud**では、**Engagement Cloud**および他の**Supply Chain Management Cloud**製品とやりとりしながら、顧客およびフィールド・サービスをサポートします。

## 他のSCM Cloud製品との依存関係

サービス・ロジスティクスを使用すると、顧客交換可能部品および技術者交換可能部品のソーシングとオーダー、および顧客部品返品の取得を行えます。サービス・ロジスティクスは、在庫、オーダー管理、価格設定、グローバル・オーダー納期回答、製品管理など、他の様々な**Supply Chain Management Cloud**製品で設定されたデータに依存しながら、この機能を提供しています。

サービス・ロジスティクスを使用するために設定する必要がある依存関係およびデータの詳細は、「関連製品の設定」を参照してください。

## Engagement Cloudとのやりとり

サービス・ロジスティクスのユーザーは、「**Engagement Cloud**サービス要求」および「作業オーダー」ページの部品機能を使用して、サービス部品をソーシングおよびオーダー可能で、返品も開始できます。

この機能を有効にするために必要なロールおよび権限の詳細は、「**Engagement Cloud**のUIを使用した部品オーダー機能の有効化: 手順」を参照してください。

## Oracle Field Service Cloudとの統合

顧客満足度オファリングの**Field Service Cloud**とサービス・ロジスティクスの統合をダウンロードして設定することもできます。この統合では、フィールド・サービス技術者、在庫事業所、および対応する在庫残高を**Oracle Field Service Cloud**と同期できます。

**Service Logistics Cloud**と**Field Service Cloud**の統合設定の詳細は、**Service Logistics Cloud**と**Field Service Cloud**の統合ガイドを参照してください。

# サービス・ロジスティクス実装の機能領域の有効化: 手順

サービス・ロジスティクスの設定タスクを完了するには、「製造およびサプライ・チェーン資材管理」オファリングの機能領域としてサービス・ロジスティクスを有効にする必要があります。

**Oracle Service Logistics Cloud**の機能領域を有効にするには、次のようにします。

1. 「ナビゲータ」をクリックし、「設定および保守」をクリックします。
2. 「設定」ページで、ドロップダウン・リストから「製造およびサプライ・チェーン資材管理」オフラインを選択します。
3. 製造およびサプライ・チェーン資材管理の設定で、「機能オプトインの変更」をクリックします。
4. オプト・イン: 製造およびサプライ・チェーン資材管理ページで、機能領域の「使用可能」列の「サービス・ロジスティクス」チェック・ボックスを選択します。
5. 「完了」をクリックします。

## サービス・ロジスティクスのユーザーの有効化: 手順

サービス・ロジスティクスのユーザーを設定するには、次のようにします。

1. 次のロールを割り当ててサービス・ロジスティクスのユーザーを作成します。
  - a. フィールド・サービス管理者 - **ORA\_RCL\_FIELD\_SERVICE\_ADMINISTRATOR\_JOB**

「フィールド・サービス管理者」ロールには、次のサプライ・チェーン管理の権限がすでにデフォルトで設定されています。

    - **FOM\_IMPORT\_ORDER\_PRIV**: サービス要求で販売オーダーを作成するために必要です。
    - **MSP\_VIEW\_PLANNING\_SUPPLY\_AVAILABILITY\_PRIV**: サービス要求および作業オーダーでグローバル・オーダー納期回答を使用して部品をソーシングするために必要です。
    - **DOS\_MANAGE\_SUPPLY\_ORCHESTRATION\_WEB\_SERVICES\_PRIV**: 作業オーダーで社内資材転送を作成するために必要です。
    - **QP\_PRICE\_SALES\_TRANSACTIONS\_PRIV**: サービス要求および作業オーダーで部品所要量の価格を設定するために必要です。
    - **PER\_MANAGE\_LOCATION\_PRIV**: 作業オーダーで社内資材転送の人事管理(HR)事業所を作成するために必要です。
2. サービス・ロジスティクスのユーザーは、顧客サービスおよびフィールド・サービスのサービス部品をソーシングおよびオーダーし、「Engagement Cloudサービス要求」および「作業オーダー」ユーザー・インタフェースを使用して部品の返品を開始できます。サービス・ロジスティクスのユーザーが「Engagement Cloudサービス要求」および「作業オーダー」ページの「部品」ユーザー・インタフェースにアクセスするには、次の権限が必要です。
  - a. 部品オーダーの管理 - **SVC\_MANAGE\_PART\_ORDERS\_PRIV**

詳細は、「Engagement CloudのUIを使用した部品オーダー機能の有効化: 手順」を参照してください。

## Engagement CloudのUIを使用した部品オーダー機能の有効化: 手順

Engagement Cloudのユーザー・インタフェースでユーザーが部品オーダーを作成および管理できるようにする手順は、次のとおりです。

1. サービス・ロジスティクス機能のEngagement Cloudユーザーに、次のジョブ・ロールを割り当てます。
  - a. サービス・ロジスティクス・ジョブ・ロール: フィールド・サービス管理者 - ORA\_RCL\_FIELD\_SERVICE\_ADMINISTRATOR\_JOB。
  - b. 部品オーダーの管理 - SVC\_MANAGE\_PART\_ORDERS\_PRIV権限があるEngagement Cloudジョブ・ロール。この権限がない場合、「Engagement Cloudサービス要求」ページと「作業オーダー」ページの両方で「部品」リージョンが読取り専用になります。

Engagement Cloudの次の職務ロールには、部品オーダーの管理(SVC\_MANAGE\_PART\_ORDERS\_PRIV)権限がデフォルトで割り当てられます。

- サービス要求トラブルシューティング担当者 - ORA\_SVC\_SR\_TROUBLESHOOTER
- サービス要求パワー・ユーザー - ORA\_SVC\_SR\_POWER\_USER
- サービス要求貢献者 - ORA\_SVC\_SR\_CONTRIBUTOR
- サービス要求管理者 - ORA\_SVC\_SR\_ADMINISTRATOR

次の表に、前述の職務ロールがシードされているジョブ・ロールの概要を示します。

ジョブ・ロール	職務ロール
顧客サービス・マネージャ	サービス要求パワー・ユーザー
顧客サービス担当	サービス要求トラブルシューティング担当者
サービス管理者	サービス要求管理者
営業マネージャ	サービス要求コントリビュータ
営業担当	サービス要求コントリビュータ

新しいユーザーを作成する場合は、Engagement Cloudのジョブ・ロールとともに、これらのロールおよび権限を新規ユーザーに割り当て、エンタープライズ・サービス・スケジューラ(ESS)の「ユーザーおよびロールのインポートのアプリケーション・セキュリティ・データ」を実行する必要があります。

2. 次の手順に従って、サービス・オファリングの機能を使用可能にします。
  - a. 「ナビゲータ」をクリックし、「設定および保守」をクリックします。
  - b. 設定: サービス・ページで、オファリングを選択し、「機能オプトインの変更」をクリックします。
  - c. 「設定」ページで、ドロップダウン・リストから「サービス」オファリングを選択します。
  - d. オプト・イン: サービス・ページで、サービスの「機能」(鉛筆アイコン)をクリックします。
  - e. 機能の編集: サービス・ページで、サービス・ロジスティクス部品オーダーの「使用可能」をクリックします。
  - f. 機能名: サービス・ロジスティクス部品オーダー・ページで、次のチェック・ボックスを選択します。
    - サービス要求部品オーダー
    - サービス要求作業オーダー部品オーダー
  - g. 「保存してクローズ」をクリックします。
  - h. 機能の編集: サービス・ページで、「完了」をクリックします。
  - i. オプト・イン: サービス・ページで、「完了」をクリックします。
  - j. 「部品詳細」タブが「サービス要求」および「作業オーダー」ページに表示されることを確認します。



[About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Legal Notices](#) | [Terms of Use](#) | [Your Privacy Rights](#) |  
Copyright © 2011, 2018, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

# Service Logistics Cloud 実装スタート・ガイド

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Getting Started With Your Implementation
- ☐ 3 Setting Up Stocking Locations
  - ☐ Stocking Locations: Overview
  - ☐ Setting Up Stocking Locations: Procedure
- ☐ 4 Managing Field Service Technicians
- ☐ 5 Managing Billing Types
- ☐ 6 Defining Service Activities
- ☐ 7 Managing Service Logistics Lookups
- ☐ 8 Managing Service Logistics Profile Options
- ☐ 9 Setting Up Related Products



## 3 在庫事業所の設定

この章の内容は次のとおりです。

- 在庫事業所: 概要
- 在庫事業所の設定: 手順

### 在庫事業所: 概要

在庫事業所は部品の保管および在庫に使用します。サービス・ロジスティクスでは、ローカルおよびサイト専用の在庫事業所を技術者の保管場所として設定し、これらの在庫事業所を、そこの部品を使用できるすべてのフィールド

ド・サービス技術者に割り当てます。各フィールド・サービス技術者に、デフォルトの使用可能品と障害品のトランク在庫事業所を1つ割り当てする必要があります。フィールド・サービスの場合、サービス・エージェントが中央倉庫の部品をオーダーして、フィールド・サービス技術者が使用するフィールド在庫事業所に出荷します。フィールド・サービス管理者も、これらの在庫事業所の部品を移動して、フィールド・サービス技術者のトランク在庫保管場所を補充できます。

## 在庫事業所の設定: 手順

フィールド・サービス技術者の部品を在庫、受入および移動するために、在庫事業所を設定する必要があります。

在庫事業所を設定する手順は、次のとおりです。

1. 「設定および保守」をクリックし、「製造およびサプライ・チェーン資材管理」オフリングで「サービス・ロジスティクス」をクリックし、「在庫事業所の管理」をクリックします。
2. 「在庫事業所の管理」ページで「追加」アイコン(「+」アイコン)をクリックします。
3. 「在庫事業所の追加」ページで、次の手順を実行します。
  - 有効な在庫組織のリストから、「組織」フィールドの値を選択します。
  - 選択した組織に対して表示される保管場所のリストから、「保管場所」フィールドの値を選択します。
  - 「タイプ」で「技術者」を選択します。
  - 「条件」で「使用可能」または「障害品」のどちらかを選択します。
4. 「保存して別の作成」をクリックして、入力した詳細を保存して「在庫事業所の追加」ページを開き、別の在庫事業所を設定します。
5. 必要な情報を入力したら、「保存してクローズ」をクリックします。



# Service Logistics Cloud 実装スタート・ガイド

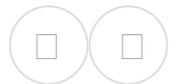
## Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Getting Started With Your Implementation
- ☐ 3 Setting Up Stocking Locations
- ☐ 4 Managing Field Service Technicians
  - Manage Field Service Technicians: Overview
  - Assigning Stocking Locations to Technicians: Procedure
  - Editing Stocking Locations Assigned to Technicians: Procedure
- ☐ 5 Managing Billing Types
- ☐ 6 Defining Service Activities
- ☐ 7 Managing Service Logistics Lookups
- ☐ 8 Managing Service Logistics Profile Options
- ☐ 9 Setting Up Related Products



## 4 フィールド・サービス技術者の管理

この章の内容は次のとおりです。

- フィールド・サービス技術者の管理: 概要
- 技術者への在庫事業所の割当: 手順
- 技術者に割り当てられた在庫事業所の編集: 手順



# フィールド・サービス技術者の管理 概要

在庫事業所をフィールド・サービス技術者に割り当てて、作業オーダーの履行に必要な部品や品目の在庫をフィールド・サービス技術者が在庫および管理できるようにする必要があります。これらの在庫事業所は、技術者のトランク在庫を表します。在庫事業所は、技術者の使用可能品および障害品のデフォルトの保管場所として設定されますが、転送オーダーの搬送先がデフォルトで設定され、部品の報告処理で使用できます。注意:

- フィールド・サービス技術者には、複数の在庫事業所を割り当てることができます。
- すべての技術者に、デフォルトの使用可能品と障害品の在庫事業所を1つ割り当てる必要があります。

フィールド・サービス管理者は、サービス・ロジスティクスの「トランク在庫の管理」ページを使用して、技術者のトランク在庫の各品目の在庫レベルをモニターします。フィールド・サービス管理者は、品目レベルが最小レベルを下回ったとき、および技術者に出荷された部品を受け取ったときに、技術者のトランク在庫を補充するための転送オーダーを作成できます。

在庫事業所をフィールド技術者に初めて割り当てると、フィールド・サービス技術者の「使用タイプ」がフィールド技術者の個人パーティに割り当てられます。この割当により、**Service Logistics Cloud**と**Field Service Cloud**の統合がトリガーされ、**Oracle Field Service Cloud**のフィールド技術者として使用できるようになります。

## 技術者への在庫事業所の割当: 手順

フィールド・サービス技術者に在庫事業所を割り当てる手順は、次のとおりです。

1. 「設定および保守」をクリックし、「製造およびサプライ・チェーン資材管理」オフアリングで「サービス・ロジスティクス」をクリックし、「フィールド・サービス技術者の管理」をクリックします。
2. 「フィールド・サービス技術者の管理」ページの「技術者」フィールドで技術者を選択します。これは必須のステップです。
3. 「追加」アイコン(「+」アイコン)をクリックします。
4. 「在庫事業所の追加」ページで、次の手順を実行します。
  - 有効な組織のリストから、「組織」フィールドの値を選択します。
  - 選択した組織に対して表示される有効な保管場所のリストから、「保管場所」フィールドの値を選択します。
  - 選択した保管場所を技術者が使用できるようにするために、「使用可能」チェック・ボックスを選択します。
  - 選択した保管場所を技術者のデフォルトの保管場所として指定するには、「デフォルト」を選択します。
5. 「保存して別の作成」をクリックして、入力した詳細を保存して「在庫事業所の追加」ページを開き、別の在庫事業所をフィールド・サービス技術者に割り当てます。
6. 必要な情報を入力したら、「保存してクローズ」をクリックします。

## 技術者に割り当てられた在庫事業所の編集: 手順

選択したフィールド・サービス技術者の在庫保管場所の割当とプリファレンスを編集する手順は、次のとおりです。

1. 「設定および保守」をクリックし、「製造およびサプライ・チェーン資材管理」オフアリングで「サービス・ロジスティクス」をクリックし、「フィールド・サービス技術者の管理」をクリックします。
2. 「フィールド・サービス技術者の管理」ページの「技術者」フィールドで技術者を選択して「検索」をクリックします。
3. 表示された技術者に割り当てられている在庫事業所のリストから、編集する行を選択します。
4. 「編集」アイコンをクリックします。
5. 「在庫事業所の編集」ページで、次を選択または選択解除できます。
  - 「使用可能」: 選択すると、指定した保管場所を技術者が使用できるようになります。この保管場所を技術者が使用できないようにするには、このチェック・ボックスの選択を解除します。
  - デフォルト: 選択すると、指定した保管場所が技術者のデフォルトの保管場所になります。この保管場所を技術者のデフォルト保管場所から削除するには、チェック・ボックスの選択を解除します。
6. 「保存してクローズ」をクリックします。



# Service Logistics Cloud実装スタート・ガイド

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Getting Started With Your Implementation
- ☐ 3 Setting Up Stocking Locations
- ☐ 4 Managing Field Service Technicians
- ☐ 5 Managing Billing Types

Billing Types: Overview

Viewing Billing Types and Billing Categories: Procedure

- ☐ 6 Defining Service Activities
- ☐ 7 Managing Service Logistics Lookups
- ☐ 8 Managing Service Logistics Profile Options
- ☐ 9 Setting Up Related Products



## 5 請求タイプの管理

この章の内容は次のとおりです。

- 請求タイプ: 概要
- 請求タイプおよび請求カテゴリの表示: 手順

### 請求タイプ: 概要

サービス要求の部品要件を作成する際に使用するすべてのサービス部品および消耗品に請求タイプを品目マスターで割り当てる必要があります。

請求タイプで品目マスターを更新する方法の詳細は、製品マスター・データ管理の使用ガイドの「品目仕様および属性: 説明」を参照してください。

## サービス・ロジスティクスでの請求タイプの使用方法

組織のサービス・アクティビティを設定する際には、請求タイプをサービス・アクティビティ・コードに関連付けます。サービス・アクティビティ・コードは、サービス部品要件を作成する際に使用し、その後、出荷オーダー明細または返品オーダー明細のどちらをサービス・アクティビティ・コードで参照するかを販売オーダーで指定します。請求タイプに品目を構成し、サービス・アクティビティ・コードに請求タイプを構成すると、「部品の追加」ページの「品目」値リストの品目がフィルタされて、サービス要求に部品が追加されている場合にのみサービス品目が表示されるようになります。

サービス・ロジスティクスには、労務、費用および資材の3つの請求カテゴリがシードされていますが、これらは拡張できません。

### 関連トピック

- [品目仕様および属性: 説明](#)

## 請求タイプおよび請求カテゴリの表示: 手順

シード済の請求タイプおよび請求カテゴリを表示するには、次の手順に従います。

1. 「設定および保守」をクリックし、「製造およびサプライ・チェーン資材管理」オフアリングで「サービス・ロジスティクス」をクリックし、「請求タイプの管理」をクリックします。
2. 請求タイプを追加する場合は、「請求タイプの管理」ページで「追加」アイコン(「+」アイコン)をクリックします。



# Service Logistics Cloud 実装スタート・ガイド

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Getting Started With Your Implementation
- ☐ 3 Setting Up Stocking Locations
- ☐ 4 Managing Field Service Technicians
- ☐ 5 Managing Billing Types
- ☐ 6 Defining Service Activities
  - Service Activities: Overview
  - Setting Up Service Activities: Procedure
- ☐ 7 Managing Service Logistics Lookups
- ☐ 8 Managing Service Logistics Profile Options
- ☐ 9 Setting Up Related Products



## 6 サービス・アクティビティの定義

この章の内容は次のとおりです。

- サービス・アクティビティ: 概要
- サービス・アクティビティの設定: 手順

### サービス・アクティビティ: 概要

サービス・アクティビティ・コード(SAC)は、顧客交換可能部品用のサービス要求部品要件をユーザーが作成する際に入力します。これらにより、出荷オーダー明細または返品オーダー明細のどちらを作成するかが決定されま

す。またSACでは、部品要件のオーダー明細タイプも決定され、実行用の販売オーダーの作成に必要な情報も含まれています。オーダー・オーケストレーションおよび会計プロセスの実行に必要なオーダー明細タイプは、**Order Management Cloud**で設定します。

顧客への出荷部品に少なくとも1つのサービス・アクティビティ・コードを設定し、返品部品オーダー明細の作成用にも1つのサービス・アクティビティ・コードを設定する必要があります。

サービス・アクティビティ・コードを設定する際には、各サービス・アクティビティ・コードに少なくとも1つの請求タイプを関連付ける必要があります。部品要件の作成時に選択できるサービス品目を、請求タイプおよびサービス・アクティビティ・コードの関連付けによって制御する方法の詳細は、「請求タイプ: 概要」を参照してください。

## サービス・アクティビティの設定: 手順

サービス・アクティビティを設定する手順は、次のとおりです。

1. 「設定および保守」をクリックし、「製造およびサプライ・チェーン資材管理」オフアリングで「サービス・ロジスティクス」をクリックし、「サービス・アクティビティの管理」をクリックします。
2. 「追加」アイコン(「+」アイコン)をクリックして、新しいサービス・アクティビティを追加します。
3. 「サービス・アクティビティ・コード」フィールドに、定義するサービス・アクティビティの一意的コードを入力します。
4. 「サービス・アクティビティ」フィールドに、定義するサービス・アクティビティの名前(「顧客返品」など)を入力します。
5. 「摘要」フィールドに、「顧客からの返品」など、サービス・アクティビティの説明を入力します。
6. 「トランザクション・カテゴリ」については、定義するサービス・アクティビティに応じて、次の値から選択します。
  - オーダー
  - 返品
7. 「ビジネス・プロセス」については、定義するサービス・アクティビティに応じて、次の値から選択します。
  - 顧客サポート
  - フィールド・サービス
8. 「オーダー明細タイプ」については、選択したトランザクション・カテゴリに応じて表示される値から選択します。
9. 「オーダーの作成」、「手数料の作成」および「手数料ゼロ」チェック・ボックスは現在機能しないことに注意してください。
10. 「使用可能」チェック・ボックスはデフォルトで選択されています。
11. 「保存」をクリックします。
12. 設定したサービス・アクティビティを請求タイプに関連付けるには、「請求タイプ」リージョンで「追加」アイコン(「+」アイコン)をクリックします。
13. サービス・アクティビティに適切な請求タイプを選択します。
14. 「保存してクローズ」をクリックして変更を保存し、「サービス・アクティビティの管理」ページを閉じます。



[About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Legal Notices](#) | [Terms of Use](#) | [Your Privacy Rights](#) |  
Copyright © 2011, 2018, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

# Service Logistics Cloud 実装スタート・ガイド

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Getting Started With Your Implementation
- ☐ 3 Setting Up Stocking Locations
- ☐ 4 Managing Field Service Technicians
- ☐ 5 Managing Billing Types
- ☐ 6 Defining Service Activities
- ☐ 7 Managing Service Logistics Lookups
  - Service Logistics Lookups: Overview
  - Managing Service Logistics Lookups and Lookup Codes: Procedure
- ☐ 8 Managing Service Logistics Profile Options
- ☐ 9 Setting Up Related Products



## 7 サービス・ロジスティクス参照の管理

この章の内容は次のとおりです。

- サービス・ロジスティクス参照: 概要
- サービス・ロジスティクス参照および参照コードの管理: 手順

# サービス・ロジスティクス参照: 概要

フィールド・サービス管理者は、サービス・ロジスティクス参照を表示、管理および編集できます。**Service Logistics Cloud**では、次の参照を使用します。

- **EGP\_MATERIAL\_BILLABLE TYPE:** 請求タイプは、品目マスターのどの品目をサービスで使用できるかを識別するために使用します。サービス・ロジスティクスの部品要件のユーザー・インターフェースで使用できるのは、請求タイプが設定された品目のみであることを注意してください。シード済の値が4つありますが、独自の値をお客様が追加できます。
- **ORA\_DOO\_LINE\_TYPES:** 出荷の明細タイプを定義します。
- **ORA\_DOO\_RETURN\_LINE\_TYPES:** 返品オーダー明細の明細タイプを定義します。

## サービス・ロジスティクス参照および参照コードの管理: 手順

サービス・ロジスティクス参照を管理する手順は、次のとおりです。

1. 「設定および保守」をクリックし、「製造およびサプライ・チェーン資材管理」オフリングで「サービス・ロジスティクス」をクリックし、「サービス・ロジスティクス参照の管理」をクリックします。
2. サービス・ロジスティクスで使用可能な参照が「サービス・ロジスティクス参照の管理」ページに表示されます。
3. 参照を編集するには、「処理」から「編集」を選択するか、「編集」アイコンをクリックするか、参照名をクリックします。
4. 「標準ルックアップ・タイプ」リージョンには、意味、説明、参照の使用元モジュール、拡張可能かどうか、およびRESTアクセスで保護されているかどうかが表示されます。
5. 「参照コード」リージョンには、参照に関連付けられた参照コードが表示されます。既存の参照コードについては、表示順序を編集すれば、参照コードを選択できる順序を指定できます。
6. 参照コードを追加するには、「処理」から「新規」を選択するか、「追加」アイコン(「+」アイコン)をクリックします。
7. 「参照コード」フィールドに、追加する参照コードの値を入力します。これは必須フィールドです。
8. 必要に応じて、「表示順序」フィールドに値を入力して、値リストに参照コードが表示される順序を指定します。
9. 「使用可能」チェック・ボックスはデフォルトで選択されています。
10. 「開始日」フィールドに、この参照コードの使用を開始する日を入力します。
11. 「終了日」フィールドに、この参照コードの使用を終了する日を入力します。
12. 「内容」フィールドに、値リストの選択対象として表示される参照コードの値を入力します。これは必須フィールドです。
13. 必要に応じて、「摘要」フィールドに参照コードの説明を入力します。
14. 必要に応じて、「現品票」フィールドに参照コードの現品票を入力します。
15. 「保存してクローズ」をクリックします。
16. 「完了」をクリックして「サービス・ロジスティクス参照の管理」ページを閉じ、サービス・ロジスティ

クスのタスク・リストに戻ります。



[About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Legal Notices](#) | [Terms of Use](#) | [Your Privacy Rights](#) |  
Copyright © 2011, 2018, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

# Service Logistics Cloud 実装スタート・ガイド

## Contents



[Title and Copyright Information](#)

[Preface](#)

- [1 About This Guide](#)
- [2 Getting Started With Your Implementation](#)
- [3 Setting Up Stocking Locations](#)
- [4 Managing Field Service Technicians](#)
- [5 Managing Billing Types](#)
- [6 Defining Service Activities](#)
- [7 Managing Service Logistics Lookups](#)
- [8 Managing Service Logistics Profile Options](#)
  - [Service Logistics Profile Options: Overview](#)
  - [Viewing and Managing Service Logistics Profile Options: Procedure](#)
- [9 Setting Up Related Products](#)



## 8 サービス・ロジスティクス・プロファイル・オプションの管理

この章の内容は次のとおりです。

- [サービス・ロジスティクス・プロファイル・オプション: 概要](#)
- [サービス・ロジスティクス・プロファイル・オプションの表示および管理: 手順](#)

# サービス・ロジスティクス・プロファイル・オプション: 概要

フィールド・サービス管理者は、サービス・ロジスティクスのプロファイル・オプションを表示および管理できます。Service Logistics Cloudでは、次のプロファイル・オプションを使用します。

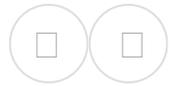
- **RCL\_DEF\_DESTINATION\_ORGANIZATION:** 作業オーダーに対する部品要件が作成されて、フィールド・サービス技術者が作業オーダーに割り当てられる前に、部品が出荷されるデフォルトの搬送先組織を指定します。
- **RCL\_DEF\_EMPLOYEE\_NAME:** 転送オーダーの作成時に、作成者名および搬送先名として使用するデフォルトの従業員を指定します。
- **RCL\_DEF\_PARENT\_RESOURCE:** 技術者、在庫事業所および在庫残高をOracle Field Service Cloudにダウンロードする際に使用する、Oracle Field Service Cloudのデフォルトの親リソース名を指定します。
- **RCL\_DEF\_RETURN\_ORGANIZATION:** 顧客から返品された部品を受け取るデフォルトの返品組織を指定し、プロファイル・オプション「デフォルト返品組織」を設定します。次にこの組織は、サービス要求の「部品」タブの「返品の作成」明細にデフォルトで設定されます。
- **RCL\_DEF\_WORK\_ORDER\_AREA:** ユーザーがサービス・ロジスティクスのランディング・ページを起動するときに表示されるデフォルトの作業オーダー領域を指定します。

# サービス・ロジスティクス・プロファイル・オプションの表示および管理: 手順

プロファイル・オプションを表示および管理する手順は、次のとおりです。

1. 「設定および保守」をクリックし、「製造およびサプライ・チェーン資材管理」オフリングで「サービス・ロジスティクス」をクリックし、「サービス・ロジスティクス・プロファイル・オプションの管理」をクリックします。
2. 「サービス・ロジスティクス・プロファイル・オプションの管理」ページには、この製品で使用するプロファイル・オプションがリストされます。プロファイル・オプションの詳細を表示するには、プロファイル・オプション名をクリックします。
3. 「検索結果: プロファイル・オプション」リージョンには、プロファイル・オプション・コード、プロファイル表示名、プロファイル・オプションを使用するアプリケーションとそのモジュール、開始日と終了日、およびプロファイル・オプションの説明が表示されます。
4. 「プロファイル値」リージョンには、プロファイル・オプションに設定されたプロファイル・レベルが表示されます。プロファイル・オプションの編集では、そのプロファイル・レベルのみを選択できます。
5. プロファイル・オプションのプロファイル・レベルを編集するには、「処理」から「編集」を選択するか、「編集」アイコンをクリックします。
6. 「プロファイル・レベル」フィールドで、「サイト」または「ユーザー」から選択します。これは必須値です。
7. 必要に応じて、「プロファイル値」フィールドで、値リストから組織を選択します。
8. 「保存してクローズ」をクリックします。
9. 「完了」をクリックして「サービス・ロジスティクス・プロファイル・オプションの管理」ページを閉

じ、サービス・ロジスティクスのタスク・リストに戻ります。



[About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Legal Notices](#) | [Terms of Use](#) | [Your Privacy Rights](#) |  
Copyright © 2011, 2018, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

# Service Logistics Cloud 実装スタート・ガイド

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Getting Started With Your Implementation
- ☐ 3 Setting Up Stocking Locations
- ☐ 4 Managing Field Service Technicians
- ☐ 5 Managing Billing Types
- ☐ 6 Defining Service Activities
- ☐ 7 Managing Service Logistics Lookups
- ☐ 8 Managing Service Logistics Profile Options
- ☐ 9 Setting Up Related Products

Setups in Related Products: Explained



## 9 関連製品の設定

この章の内容は次のとおりです。

- 関連製品の設定: 説明

### 関連製品の設定: 説明

この項では、次のアプリケーションでサービス・ロジスティクスを適切に使用するために必要とされる主要な設定について説明します。

1. 在庫:

サービス・ロジスティクスの次の設定は、「在庫」の設定に依存しています。

- a. サービス・サプライ・チェーン組織。
- b. 転送オーダーの保管場所および組織間パラメータ。
- c. デフォルト在庫組織(INV\_DEFAULT\_ORG\_ID) - これを設定すると、Engagement Cloudの「部品」タブおよび「部品の追加」ページの「品目」値リストに品目が表示されます。
- d. 次の在庫ソースの設定。
  - i. 「搬送先組織」 - 「保管場所」 - 「品目レベル」の「ソース」設定(「機能設定マネージャ」タスクの「保管場所および保管棚の管理」にナビゲートし、「品目保管場所の管理」ボタンをクリックします)。
  - ii. 「搬送先組織」 - 「保管場所」レベルの「ソース」設定(「機能設定マネージャ」タスクの「保管場所および保管棚の管理」)
  - iii. 「搬送先組織」 - 「品目」レベルの「ソース」設定(「製品管理」の「品目の管理」→「製品開発」または「製品情報管理」)

詳細は、製造およびサプライ・チェーン資材管理の実装ガイドを参照してください。

## 2. 製品管理:

サービス・ロジスティクスの次の品目設定は、「製品管理」の設定に依存しています。

- a. すべてのサービス・アイテムの作成。
- b. 部品要件で使用するすべてのサービス品目および消耗品に対する請求タイプ属性の割当。

詳細は、製品管理の実装ガイドを参照してください。

## 3. 価格設定管理:

サービス・ロジスティクスの次の設定は、「価格設定管理」の設定に依存しています。

- a. 顧客価格設定プロファイル。
- b. オーダーまたは返品された部品の価格を設定する価格表。

詳細は、価格設定の管理ガイドを参照してください。

## 4. グローバル・オーダー納期回答:

サービス・ロジスティクスでは、部品のソース倉庫、出荷方法および到着日の識別を「グローバル・オーダー納期回答」に依存しています。次の設定を完了する必要があります。

- a. 供給タイプと需要タイプの選択など、様々なパラメータを構成するためのATPルールの作成。
- b. 品目、組織または品目組織へのATPルールの割当。
- c. ソース、ソース・タイプおよびその他の属性を設定するソーシング・ルールの定義。次の手順を実行する必要があります。
  - i. 転送オーダーのローカル・ソーシング・ルールの作成(作業オーダー部品オーダー)
  - ii. 販売オーダーのグローバル・ソーシング・ルールの作成(SR部品オーダー)
- d. 割当セットへのソーシング・ルールの割当

詳細は、オーダー納期処理の使用ガイドを参照してください。

「グローバル・オーダー納期回答」の設定は、次のパラメータの定義にも依存しています。

- 出荷方法
- 搬送元から搬送先への移動時間
- 運送業者

詳細は、サプライ・チェーン管理の共通機能の実装ガイドを参照してください。

## 5. オーダー管理:

Service Logistics CloudはOrder Management Cloudと統合できるので、部品の出荷、受入および請求の管理と処理が容易になります。オーダー管理では、オーケストレーション・プロセスを使用して、オーダーおよ

び返品を実行します。プロセス割当ルールを使用して、オーケストレーション・プロセスをトリガーする条件を定義します。これらのルールは、販売オーダー明細が一度に複数のルールを満たさないように定義されています。指定された販売オーダー明細の明細タイプは、サービス・ロジスティクスによって移入されます。お客様は明細タイプを使用して適切な割当ルールを定義して、適切なオーケストレーション・プロセスを起動できます。

サービス・ロジスティクスによって作成された販売オーダー明細に対して正しいオーケストレーション・プロセスが起動されるようにするには、次の設定を完了する必要があります。

- a. オーダー管理でオーダー明細タイプを定義する必要があります。オーダー管理では、次の2つの参照タイプを使用して明細タイプが保存されます。
  - 出荷明細用のORA\_DOO\_LINE\_TYPES
  - 返品明細用のORA\_DOO\_RETURN\_LINE\_TYPES
- b. サービス・アクティビティ・コードがサービス・ロジスティクスに設定されている場合、サービス・アクティビティごとに適切なオーダー明細タイプを選択する必要があります。販売オーダーが作成されると、サービス・アクティビティ・コードに関連付けられたオーダー明細タイプが販売オーダー明細に移入されます。
- c. サービス・ロジスティクスのユーザーは、オーダー管理の既存のオーケストレーションを再利用するか、必要に応じて新しいオーケストレーション・プロセスを定義して販売オーダーを実行できます。
- d. サービス・ロジスティクスのユーザーは、適切なオーダー明細タイプに対して正しいオーケストレーション・プロセスがトリガーされるように、オーダー管理割当プロセス・ルールを定義する必要があります。

オーケストレーション・プロセスの定義および割当の詳細は、オーダー管理の実装ガイドを参照してください。オーダー履行では、顧客の請求先住所と請求先アカウントも適切に設定する必要があることに注意してください。

