# Xanadu フィールドサービス管理 (FSM)

最終更新日: **2024年11月7日**

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

ここで示したいくつかの例と図は、説明の目的でのみ提供されています。ServiceNow 製品またはサービスへの実際の関連付けやつながりは意図されておらず、推測されるものではありません。

ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標です。

下記の ServiceNow ウェブサイト利用規約をお読みください。 www.servicenow.com/terms-of-use.html

自動翻訳

本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

# 目次


フィールドサービス管理 (FSM)....6
フィールドサービス管理 (FSM) の探索....7
フィールドサービス管理 (FSM) ガイド付きセットアップ....11
統合された作業指示入力....12
スケジューリングおよびディスパッチ操作の最適化....15
ディスパッチャワークスペース....21
キャパシティと予約の管理....22
フィールドサービス クルーオペレーション....25
フィールドサービス テリトリー計画....25
フィールドサービス管理 (FSM)のモバイルエクスペリエンス....27
フィールドサービス管理 (FSM)向けプレイブック....32
フィールドサービスマーケットプレイス....33
のインベントリ管理 フィールドサービス管理 (FSM)....33
フィールドサービスのワークフォース最適化....33
フィールドサービス管理 (FSM) の仮想エージェント....34
フィールドサービス品質管理....35
リニア資産のサポート....36
の監視と分析 フィールドサービス管理 (FSM)....36
作業計画管理....38
フィールドサービス管理 (FSM) ワークフローの例....39
フィールドサービス管理 (FSM) の構成....45
フィールドサービス管理 (FSM) 実装の計画立案....48
Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化....60
人員の設定....67
作業指示とタスクの設定....154
インベントリおよび資産管理のセットアップ....231
CSM/FSM 構成可能ワークスペースの設定....236
フィールドサービスのスケジュール方法の設定....280
フィールドサービス Now Mobile エージェントアプリケーションのセットアップ....362
他のアプリケーションとの フィールドサービス管理 (FSM) のデータ連携....385
FSM レポートとアナリティクスのセットアップ....408
フィールドサービス管理 (FSM) の使用....417
作業指示と作業指示タスクの管理....417
でのインベントリ管理 フィールドサービス管理 (FSM)....476
カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからの作業指示タスクの管理....489
での予約の管理 フィールドサービス管理 (FSM)....491
作業指示書タスクのスケジュールとエージェントへのディスパッチ....499
作業指示書タスクへの機器のアサイン....610


自動翻訳


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービスエージェントの監視とアサインに エマージェンシーエクスポージャー管理 を使用する....615
フィールドサービス 請負業者ポータル....617
キャパシティ使用率情報の表示....633
サービス場所のあるフィールドサービス....634
計画作業の作業指示の管理....635
フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用した作業指示タスクの管理....646
フィールドサービスのワークフォース最適化 の管理....658
でのリニア資産の管理 フィールドサービス管理 (FSM)....687
Now Mobileエージェントアプリケーションを使用したタスクの実行....688
フィールドサービス管理 (FSM) のアナリティクスおよびレポート作成....755
フィールドサービス管理 (FSM) 概要ダッシュボードの使用....755
運用をリアルタイムで監視....756
請負業者 ダッシュボード....758
構成可能ワークスペースの請負業者ダッシュボード....761
フィールドサービステリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボード....764
スケジュールの正常性ダッシュボード....767
フィールドサービス Safety ダッシュボードの使用....770
フィールドサービステリトリーパフォーマンスアナリティクスダッシュボード....772
作業指示の傾向トピックの表示....775
フィールドサービス管理 (FSM) の参照....775
フィールドサービス管理 (FSM) とともにインストールされるコンポーネント....776
セクション 508 コンプライアンス機能....815
フィールドサービス請負会社アプリケーションの作業指示タスクフィールド....816
フィールドサービス管理 (FSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント....816
スケジュール最適化コンポーネント....885
スケジュール最適化出張予測プロバイダー....896
日内スケジュール自動化フローおよびサブフロー....897
タスクアサイニーテーブル....898
のカレンダーイベントアイコン ディスパッチャワークスペース....898
の既存のマップピン ディスパッチャワークスペース....899
リニア資産サポートのプロパティ....902
フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist....904
フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist の探索....905
フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist の構成....906
フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist のスキルの入力....907
[Generate closure notes (クローズメモを生成)] UI アクションを構成する....908
フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist の使用....909
作業指示タスクサマリーの生成....909
モバイルエージェント アプリケーションで作業指示タスクのクローズサマリーを生成する....910

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を使用した CSM/FSM 構成可能ワークスペース およびクラシック環境からのナレッジ記事の生成 Now Assist....913
サイドバーディスカッションの要約....915

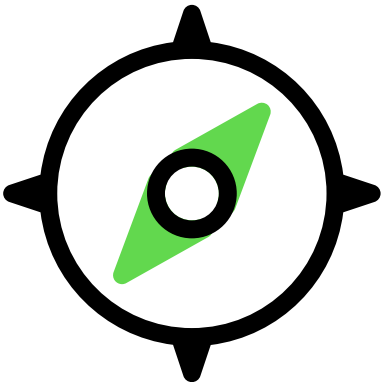
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# フィールドサービス管理 (FSM)

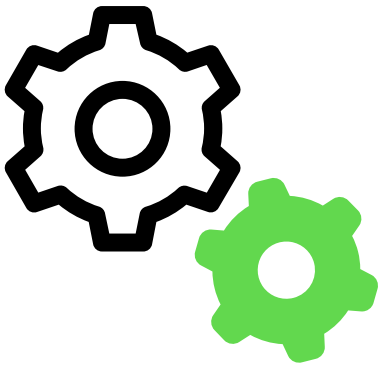
ServiceNow® フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、作業指示と関連するタスク、リソース、スキル、資産、および場所を管理できます。このアプリケーションを使用して、機器の設置、修理、メンテナンスといったあらゆる現場作業を実行するための作業指示書タスクとエージェントを、顧客の現場に派遣できます。

### 探索



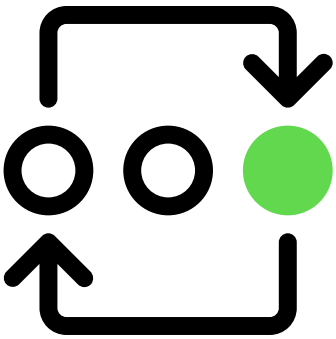
マネージャー、ディスパッチャー、技術者、顧客、およびエージェントが フィールドサービス管理 (FSM) を使用する方法について説明します。

### Configure (構成)



実装を計画し構成します。

### データ連携

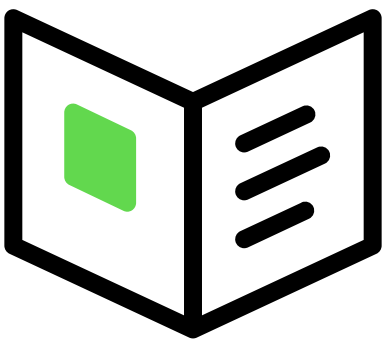


他のアプリケーションと統合することで フィールドサービス管理 (FSM) 機能を拡張します。

### 使用

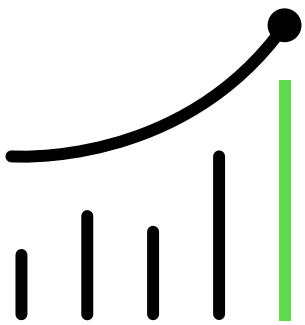
現場で実行される作業タスクを管理します。モバイルチャネルを介して、運用、フィールドリソース、および顧客の間でコラボレーションします。

### 参照



テーブル、ロール、プロパティ、フィールドなどのコンポーネントの詳細を取得します。

### 分析



事前構成済みのダッシュボードにアクセスして、アクション可能なデータを可視化し、サービスを監視および改善します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| | | |
|---|---|---|
| | 自動化<br> <br>Now Assist for FSM を使用して、生成 AI を使用したプロアクティブなエクスペリエンスを通じてユーザーの生産性と効率性を向上させます。 | |

### その他のリソース

- このリリースの最新情報と変更内容の詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) リリースノート」を参照してください。
- ServiceNow アカウントにログインし、フィールドサービス管理 (FSM) 機能の実装と展開に関する追加情報を Now Create で確認できます。
- FSM コミュニティフォーラム で他の フィールドサービス管理 (FSM) ユーザーとつながりましょう。
- 実装スペシャリストと協力して フィールドサービス管理 (FSM) セットアッププロセスを簡素化します。詳細については、Customer Success Center でご確認ください。
- ServiceNow フィールドサービス管理 (FSM) トレーニングプログラムと認定 にサインアップして、コア フィールドサービス管理 (FSM) 機能とリリース固有の機能について学習してください。
- フィールドサービス管理 (FSM)の設定を開始する方法については、「フィールドサービス管理 (FSM) の構成」を参照してください。

## フィールドサービス管理 **(FSM)** の探索

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションを使用して、フィールドサービスエージェントが現場で実行する作業要求を管理します。フィールドサービス管理 (FSM) の実装を開始するか拡張するかにかかわらず、ディスパッチャ、マネージャー、およびエージェントが問題を解決して要求を履行するためのシームレスなエクスペリエンスの作成に役立つ利用可能な機能の詳細について説明します。

### フィールドサービス管理 **(FSM)**の概要

フィールド技術者によるオンサイトサービスが必要な問題には、迅速に対処し、解決する必要があります。自動化や可視性がほとんどまたはまったくない、接続されていない異種のシステムを使用して複雑なオンサイトの問題を解決しようとすると、コストが高くなります。

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションを使用すると、タスクワークフローを簡素化できるアプリケーションを使用して、より多くのタスクをより迅速に解決できます。フィールドサービ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スチームが問題に積極的に対処し、迅速に解決できるように支援します。フィールドサービス管理 (FSM) を使用して、チーム、プロセス、システムを連携させて問題の根本原因を特定し、タイムリーに解決します。オンラインでもオフラインでも使用できる フィールドサービス モバイルアプリケーションを使用して、技術者がすべてのタスクにアクセスできるようにします。

注: また、フィールドサービス管理 (FSM)機能のハイライトについては、完全な情報カードを表示およびダウンロード することもできます。

## フィールドサービス管理 **(FSM)** ユーザー

ユーザー

| ユーザー | 説明 |
| --- | --- |
| アドミニストレーター | フィールド技術者に作業指示タスクをアサインするプロセスを自動化し、使用できるようにするように、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションを構成します。 |
| イニシエーター | 新しい作業指示書を作成するか、問題、インシデント、変更、プロジェクトタスクなどの他のレコードタイプから作業指示書を作成できます。 |
| 修飾子 | 作業指示書をレビューして認定し、作業指示書タスクが作成されていることを確認します。 |
| ディスパッチャー | 作業指示書タスクを最も適切で対応可能なエージェントにアサインします。ディスパッチャは、エージェントの移動時間と作業時間、部品要件、および資産の使用状況を追跡することもできます。<br><br>ディスパッチャーはフィールドサービス管理 (FSM) チームの一員であり、フィールドチームとカスタマーエクスペリエンスを同時に管理して、組織にプラスの成果をもたらします。 |
| マネージャー | 作業指示タスクの進捗状況を管理および監視します。エージェントがタスクを却下した場合は、別のエージェントにタスクを再アサインできます。 |
| エージェント | アサインされたタスクを実行するために必要な部品とスキルを携えて、顧客の拠点に向かいます。 |

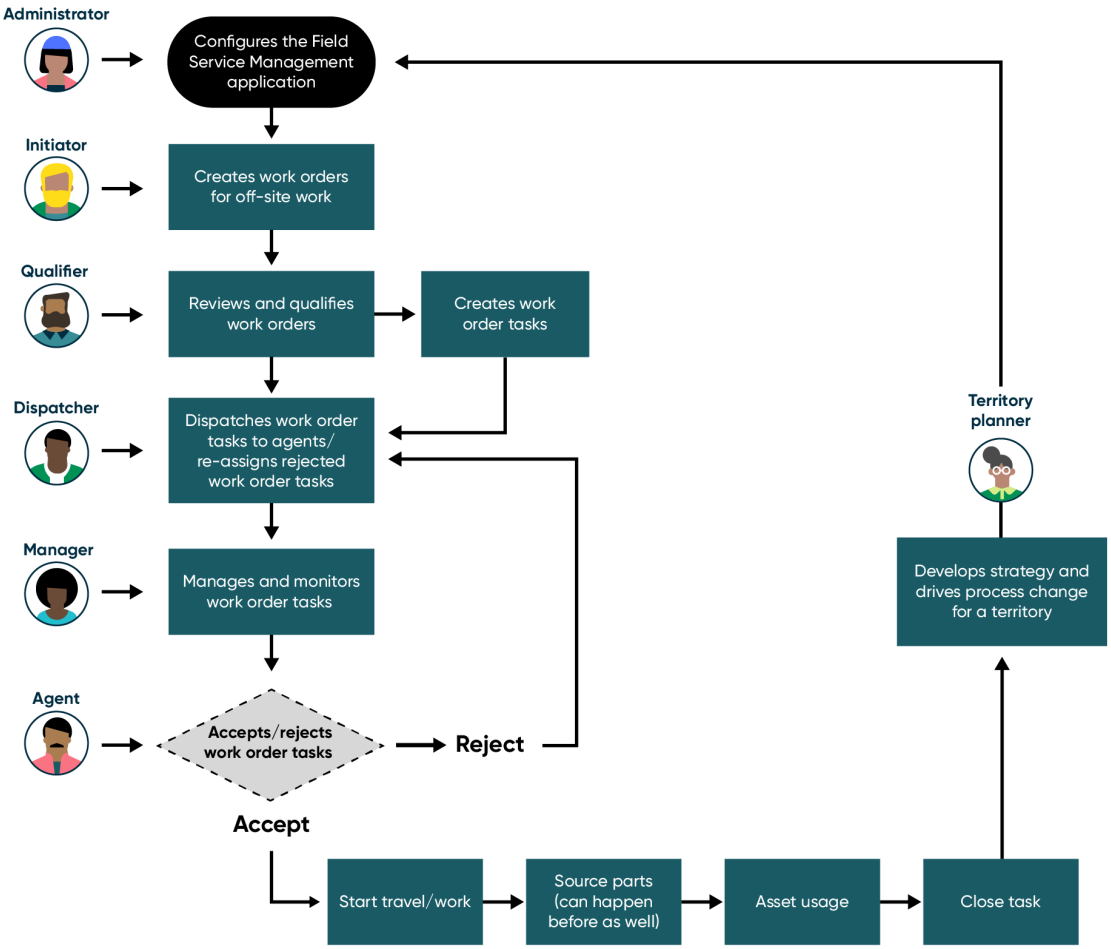
## フィールドサービス管理 **(FSM)** のワークフロー

次の例は フィールドサービス管理 (FSM) 作業指示書と関連タスクの作成から作業指示書タスクの完了まで、これらのロールによって処理されるさまざまなロー

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルとステージを説明するエンドツーエンドワークフローのサンプルを示していま




す。

1. アドミニストレーターは、 フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションを構成して、フィールド技術者に作業指示タスクをアサインするプロセスを自動化し、使用できるようにすることができます。
2. アプリケーションの使用準備が整うと、イニシエータは新しい作業指示書を作成するか、問題、インシデント、変更、プロジェクトタスクなどの他のレコードタイプから作業指示書を作成できます。
3. 次に、認定者は作業指示書をレビューして認定し、作業指示書タスクが作成されていることを確認します。
4. 認定済みの作業指示書はディスパッチャーキューに送られ、ディスパッチャーは作業指示書タスクを最も適切で対応可能なエージェントにアサインできます。ディスパッチャは、エージェントの移動時間と作業時間、部品要件、および資産の使用状況を追跡することもできます。

   ディスパッチャは フィールドサービス管理 (FSM) チームの一員であり、フィールドチームとカスタマーエクスペリエンスを同時に管理して、組織にプラスの成果をもたらします。
5. マネージャーは、作業指示タスクの進捗状況を管理および監視します。エージェントがタスクを却下した場合は、別のエージェントにタスクを再アサインできます。
6. 作業指示書タスクを受け入れた後、エージェントは、アサインされたタスクの作業に必要な部品とスキルを携えて顧客の現場に向かいます。

## フィールドサービス管理 **(FSM)** のメリット

フィールドサービス管理 (FSM) には次のメリットがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

フィールドサービス管理 **(FSM)** のメリット

| メリット | 機能 | ユーザー |
|---|---|---|
| ローコードプラグインとガイド付きセットアップを使用してセットアップを簡素化します。 | Guided Setup | アドミニストレーター |
| ケース、インシデント、問題、変更要求、またはプロジェクトタスクレコードから作業指示を作成するときに、重要なデータを自動的にキャプチャします。 | 統合された作業指示入力 | イニシエーター |
| フィールドサービス管理 (FSM) - カスタマーエクスペリエンスを使用して、顧客がルート中のエージェントの場所と到着時間を追跡できるようにします。 | のカスタマーエクスペリエンス フィールドサービス管理 (FSM) | イニシエーター |
| 予測インテリジェンス for フィールドサービス管理 (FSM) を使用して、根本的な問題が類似している作業指示書を検索して分析します。 | によって強化された作業指示のインサイト 予測インテリジェンス | マネージャー |
| リソースを最大限に活用します。キャパシティとタスクに基づいて、技術者の作業を動的にスケジュールします。 | キャパシティと予約の管理 | マネージャー |
| ディスパッチャが必要とするすべてのものを 1 か所で提供して、スマートで迅速なスケジューリング決定を行います。 | ディスパッチャワークスペース | ディスパッチャー |
| 適切なスキルと機器を備えた利用可能なフィールドサービスエージェントにタスクを自動的にアサインします。 | 動的スケジューリング | ディスパッチャー |
| エージェントのスケジュールのギャップを埋めるために利用可能な最適なタスクを推奨することで、エージェントの使用率を向上させます。 | インテリジェントタスク推奨 | ディスパッチャー |
| 技術者クルーの複雑な作業をサポートします。 | フィールドサービス クルーオペレーション | ディスパッチャー |
| さまざまな地理的リージョンに基づいて、作業指示タスクのリソース使用率を効率的にスケジュールおよび管理します。 | フィールドサービス テリトリー計画 | テリトリー計画者 |
| 技術者は直感的なネイティブ モバイルエージェント アプリケーションを使用して、情報をすばやく表示および記録できます。 | フィールドサービス管理 (FSM)のモバイルエクスペリエンス | フィールドサービス エージェント |
| チームや事業部門全体の複雑なワークフローのシームレスな可視化とタスク解決を実現します。 | フィールドサービス管理 (FSM)向けプレイブック | フィールドサービス エージェント |
| ストックルーム間の在庫を追跡および管理します。 | でのインベントリ管理 フィールドサービス管理 (FSM) | フィールドサービス エージェント |
| 作業指示タスクをアウトソーシングし、サービスレベルアグリーメントが確実に満たされるように、請負業者チームをオンボーディングします。 | フィールドサービス 請負会社管理 | マネージャー |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のメリット (続く)

| メリット | 機能 | ユーザー |
| --- | --- | --- |
| 環境または正常性プロトコルへの準拠を監視および適用します。 | エマージェンシーエクスポージャー管理 | マネージャー |

### 次に探索する内容

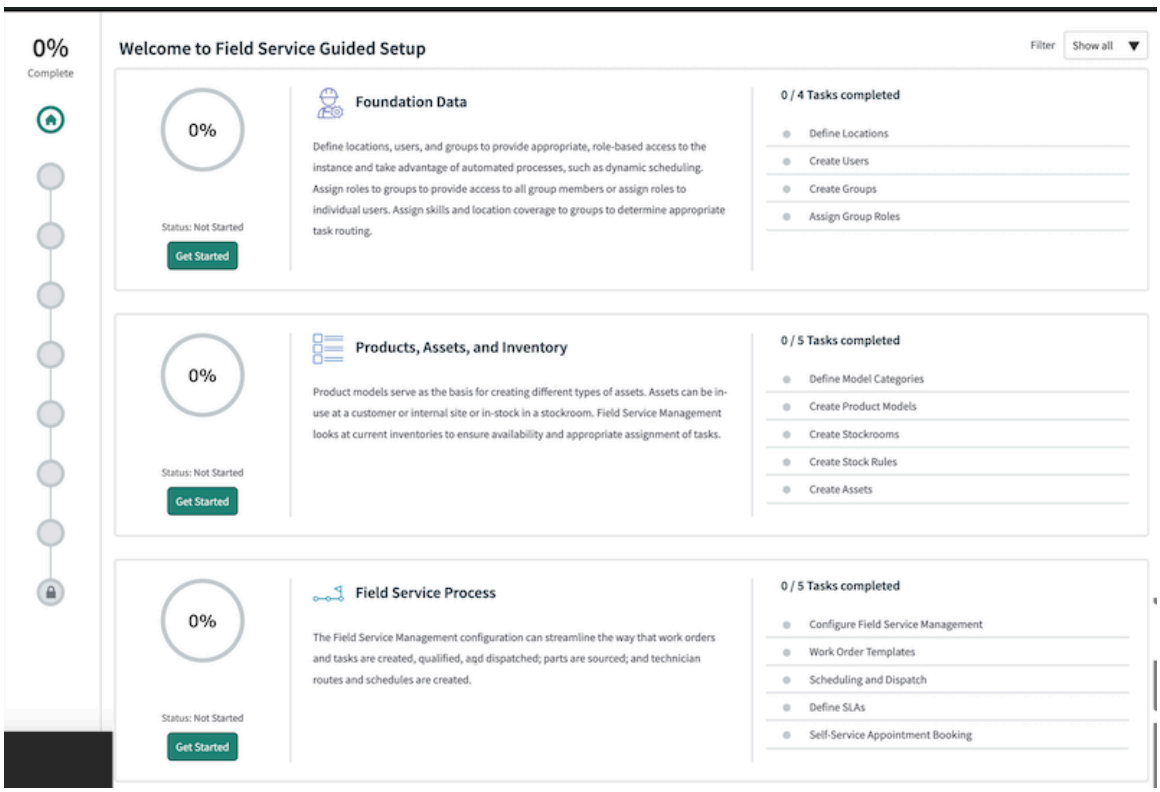
- フィールドサービス管理 (FSM) とは
- フィールドサービス管理 (FSM) の構成
- フィールドサービス管理 (FSM) の使用
- フィールドサービス管理 (FSM) のアナリティクスおよびレポート作成
- フィールドサービス管理 (FSM) の参照

## フィールドサービス管理 **(FSM)** ガイド付きセットアップ

ガイド付きセットアップで フィールドサービス管理 (FSM) の設定を簡素化します。

ガイド付きセットアップを使用して、 フィールドサービス管理 (FSM) の初期構成を段階的に実行します。ガイド付き セットアップは、製品のロールアウトの計画と基本構成の実行に役立ちます。ガイド付きセットアップでは、構成アクティビティがカテゴリに整理され、進捗状況を追跡できます。

**注:** このガイド付きセットアップは基本構成のみを支援し、 フィールドサービス管理 (FSM) のすべての機能が含まれているわけではありません。




### 関連情報

フィールドサービス管理 (FSM) 実装の計画立案

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 統合された作業指示入力

フィールドサービス管理 (FSM) の作業指示には、顧客の名前と住所、作業が実行される場所、関連する構成アイテムなど、要求された作業に関する情報が保存されます。作業指示書には、必要なエージェントスキルや部品要件など、実行する作業に関する特定の詳細を含む 1 つ以上のタスクを含めることができます。

CSM エージェントワークスペースのフィールドサービスの例を示すビデオ。

上のビデオでは、 カスタマーサービス管理 (CSM) ケースから作業指示書を作成する方法を紹介しています。

作業指示テンプレートには、フィールドエージェントが作業指示を完了するために必要な作業指示、タスク、および部品が自動的に入力されます。

フィールドサービス管理 (FSM)を他のServiceNow製品と統合すると、他の製品のワークスペース内から作業指示書を作成できます。

統合済み製品から作業指示書を作成する場合:

- 製品レコードのデータは、新しい作業指示書に自動的にコピーされます。
- 作業指示書は、統合された製品内から利用できます。

次の統合レコードタイプから作業指示書を作成できます。

ケース

CSM エージェントワークスペース で フィールドサービス を使用して、顧客とのライブ通話中またはチャット中にケースから作業指示書を作成します。詳細については、「CSM Agent Workspace の作業指示」を参照してください。

インシデント

インシデント管理 で フィールドサービス を使用して、インシデントから作業指示を作成します。詳細については、「インシデント管理との統合」を参照してください。

変更

変更管理 で フィールドサービス を使用して、顧客とのライブコールまたはチャット中に変更要求から作業指示を作成します。詳細については、 変更管理との統合を参照してください。

プロジェクトタスク

プロジェクトポートフォリオ管理 の フィールドサービス を使用して、プロジェクトタスクから作業指示書を作成します。詳細については、「プロジェクトポートフォリオ管理との統合」を参照してください。

サービス要求

IT Service Managementでフィールドサービスを使用して、サービス要求から作業指示を作成します。

関連情報

作業指示テンプレートの構成

作業指示と作業指示タスクの管理

## のカスタマーエクスペリエンス フィールドサービス管理 **(FSM)**

フィールドサービス管理 (FSM) のカスタマーエクスペリエンス機能は、報告された問題に関する最新情報をタイムリーに提供し、エージェントの場所を追跡してエージェントのフィードバックを提供できるようにします。

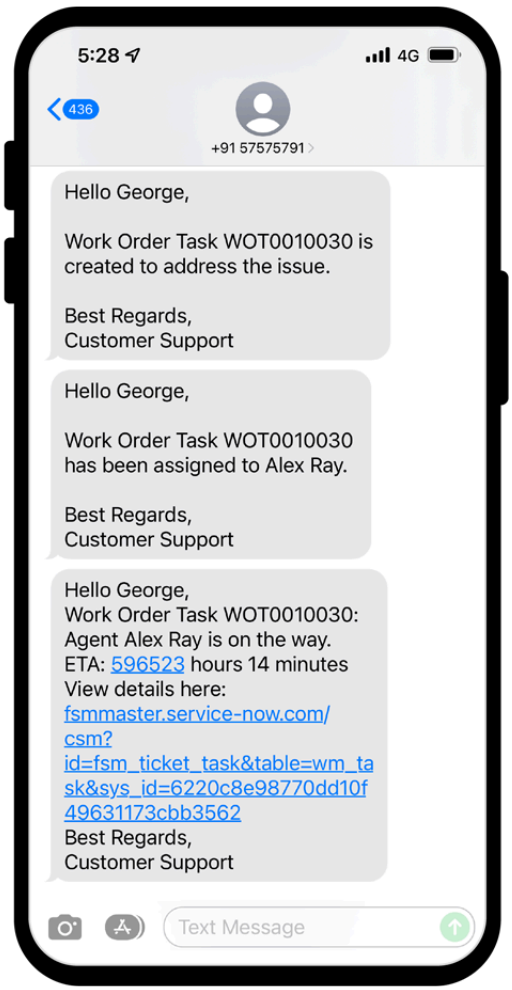
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドエージェントが現場に赴くときに、Field Service Management Customer Experience アプリケーションが顧客に情報を伝える方法。

カスタマーエクスペリエンス機能は、自動メール通知またはテキストメッセージを通じて、報告された問題について透明性の高いコミュニケーションと継続的な更新を顧客に提供します。

エージェントが作業を完了したら、作業に関するフィードバックを収集するためのアンケートリンクを顧客に送信します。




関連情報

- フィールドサービス管理 (FSM) Customer Experience のアクティブ化
- カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからの作業指示タスクの管理

## によって強化された作業指示のインサイト 予測インテリジェンス

予測インテリジェンス機能で機械学習アルゴリズムを使用して、作業指示のソリューションを推奨します。

予測インテリジェンス for フィールドサービス管理 (FSM) を使用すると、予測モデルをトレーニングし、機械学習ソリューションをデータに適用できます。これらのソリューションは、現在の問題の解決に役立つ情報を含むナレッジ記事や類似の作業指示書を見つけるのに役立ちます。

### 主な特長

予測インテリジェンス ソリューション定義は エージェントに次の利点をもたらします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

解決までの時間の短縮

- ソリューション定義を使用して、 作業指示書 簡単な説明) に入力された情報に基づいて類似の作業指示を推奨します。これらの推奨事項は、エージェントによるケースの調査と解決に役立ちます。詳細については、「類似の作業指示をアクティブな作業指示に添付する」を参照してください。
- ソリューション定義を使用して、ナレッジ記事のテキストを作業指示または作業指示タスクの簡単な説明と比較することで、類似のテーマに関するナレッジ記事を推奨します。
- ソリューション定義を使用して、同様の簡単な説明を持つ作業指示タスクから収集されたインサイトに基づいて、作業指示タスクを完了するための部品を推奨します。

エラー率とコストを削減

クラスタリングソリューション定義を使用して、作業指示の簡単な説明に入力された情報に基づいて、類似の作業指示をトピックにクラスター化します。詳細については、「作業指示の傾向トピックの表示」を参照してください。

関連情報

フィールドサービス管理 (FSM) 向け予測インテリジェンスの設定

予測分析:作業指示インサイト

## フィールドサービス管理 **(FSM)** のプロセス最適化

プロセス最適化 アプリケーションを フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションと統合することで、KPI に関連するプロセスを分析し、作業指示タスクに関連するボトルネックを特定できます。

プロセス最適化 for FSM は、監査証跡の作業指示タスクデータからビジネスプロセスフローを作成します。これにより、プロセスオーナーは詳細な分析を実行し、プロセスのインサイトを発見して、ビジネス成果を向上させることができます。

プロセス最適化Content Pack for FSM (com.snc.fsm_process_optimization) プラグインを使用してプロセス最適化Content Pack for FSM をアクティブ化します。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン」を参照してください。

## エンドユーザーとロール

必要なロールがある場合は、Analyst Workbench を使用して、可視化されたプロセスワークフローデータや、カスタマーサービスケースに関連するデータの分析ツールにアクセスできます。詳細については、「Overview of the Analyst Workbench (Analyst Workbench の概要)」を参照してください。

プロセス最適化 Content Pack for FSM を使用するには、次のロールが必要です。

- sn_process_optimization_viewer
- sn_process_optimization_admin
- sn_process_optimization_analyst
- sn_process_optimization_power_user

## 作業指示タスクの最適化プロジェクト

プロセス最適化 Content Pack for FSM は、作業指示書の定義済み作業指示タスクプロセスモデル定義を含むビルド済みプロジェクトを追加します。デフォルトでは、 作業指示タスク プロジェクトは過去 2 四半期の作業指示タスクをフィルタリングします。ビルド済みプロジェクトに基づいて新しいプロセスプロジェクトを構成することもできます。詳細については、「プロジェクトの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスクプロセスモデル定義には、作業指示タスクのデフォルトのアクティビティ定義とブレークダウン定義が含まれており、そのまま使用することも、カスタム構成用に変更することもできます。

- アクティビティ定義を使用して、タスクが [対応中] ステータスから [ソリューション提案済み] ステータスに移行するなどの状況移行を把握します。
- ブレークダウン定義を使用して、レコードをフィルタリングし、カテゴリ別にプロセスマップを分析します。たとえば、エージェント、アサイン先グループ、および場所で作業指示タスクデータをフィルタリングできます。

### 継続的改善管理 作業指示タスクのイニシアチブ

継続的改善管理 (CIM) アプリケーションが有効になっている場合は、Analyst Workbench から CIM プロジェクトを使用して、作業指示タスクの改善イニシアチブの進捗状況を追跡することもできます。改善イニシアチブと プロセス最適化 モデルは自動的にリンクされます。詳細については、「継続的改善管理との統合」を参照してください。

### パフォーマンスアナリティクス 作業指示タスクの

パフォーマンスアナリティクスアプリケーションが有効になっている場合は、利用可能なテンプレート構成を使用して、作業指示タスクデータに基づくパフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーターから プロセス最適化 アプリケーションを開くこともできます。詳細については、「パフォーマンスアナリティクス (PA) との統合)」を参照してください。

関連情報

FSM のコンテンツパックの例

## スケジューリングおよびディスパッチ操作の最適化

ディスパッチャーがスケジュールとディスパッチ操作を管理して、タスクがフィールドエージェントに効率的にアサインされるようにし、リソースの使用と顧客満足度を最大化する方法をご覧ください。効果的なタスク割り当ての背後にあるメカニズムを理解し、適切なタスクが適切なエージェントに適切なタイミングで確実に割り当てられるようにすることで、スムーズなサービスデリバリを実現します。

### スケジューリングの課題

ディスパッチャーは、シフト中に、どのフィールドエージェントがいつどのタスクに対応すべきかを決定する責任があります。目標は、サービススケジュールを作成し、現場のすべてのエージェントに最適なタスクスケジュールを作成することです。

各タスクの完了に 2 時間かかり、各エージェントのシフトが 8 時間である場合、各フィールドエージェントは 1 つのシフトで最大 4 つのタスクを完了できます。4 つのタスクと 4 つのリソースの場合:

- 4 人のエージェントすべてがそれぞれ 1 つのタスクを引き受けることができます。
- 1 人のエージェントで 4 つのタスクをすべて処理できます。
- 2 人のエージェントがタスクを分割し、それぞれが 2 つのタスクを担当する場合があります。
- 3 人のエージェントがタスクを分割し、1 人のエージェントが 2 つのタスクを担当し、他の 2 人がそれぞれ 1 つのタスクを担当するようにすることができます。

### スケジュール方法の概要

スケジューリングの目的は、適切なタスクを適切なフィールドエージェントに適切なタイミングでアサインし、リソース使用率と顧客満足度を最適化することです。スケジューリングメカニズムを理解することで、ディスパッチャーが使用できるタスク割り当てオプションの全体像を把握できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- 手動:手動スケジューリングには従来のドラッグアンドドロップ方式が採用されており、ディスパッチャーは手動でフィールドエージェントにタスクをアサインできます。タスクが限られている小規模なチームに適していますが、手動スケジューリングは時間がかかり、エラーが発生しやすい場合があります。
- インタラクティブ:自動アサイン、インテリジェントタスク推奨、ルート最適化
  - ディスパッチャーはさまざまなインタラクティブツールを使用して最適なアサインを見つけることができますが、最終的な決定はディスパッチャーが行います。自動アサインを手動で行うと、動的スケジューリングがトリガーされ、さまざまなパラメーターに基づいて適切なフィールドエージェントが検索されます。ディスパッチャーは受け入れることを選択します。迅速な割り当てが必要な大量のタスクに適しています。たとえば、通信会社が都市全体に新しいサービスを展開するとします。
  - ディスパッチャワークスペースでインテリジェントタスク推奨が呼び出されると、エージェントのカレンダーにタスクとイベントの間の空き時間が空白として表示されます。スケジュールのこれらのギャップを埋めるために利用可能な最適なタスクを推奨します。この機能は、ディスパッチャーワークスペースのディスパッチャーと、ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションのフィールドエージェントの両方が使用できます。
  - 自動アサインは最適な技術者にタスクをアサインすることに重点を置いていますが、ルート最適化はアサイン後にこれらのタスクを並べ替えて運転時間を最小限に抑えます。
- 自動: 自動スケジューリングでは、動的スケジューリングを使用して、スキルセットや場所などの事前定義された条件に基づいて受信タスクを自動アサインします。この方法は、事前定義されたルールを使用してタスクを割り当て、即時の個々のタスク割り当てに重点を置いた中規模の操作に効率的です。また、レンタカーの定期メンテナンス作業など、要件が明確に定義された作業にも最適です。自動スケジューリングはイベントからトリガーすることもできます。たとえば、技術者が利用できない時間をスケジュールすると、タスクは自動的に削除され、再スケジュールされます。これは、休暇中や予期せぬ病気休暇中に使用される場合があります。
- スケジュールの最適化:バッチ最適化は、すべての制約を考慮して、複数のフィールドエージェントのタスクをバッチで最適化します。一日または週の初めに使用します。たとえば、ある清掃サービスでは、複数のクライアントのために 1 週間先の計画を立てているとします。日中最適化は、変化する条件に基づいてリアルタイムでスケジュールを再最適化します。タスクがキャンセルされた場合、遅延した場合、または新しいタスクが入ってきた場合に役立ちます。たとえば、ケーブルサービスプロバイダーが土壇場でのキャンセルや新規設置に対処しているとします。

## 作業指示タスクのスケジューリングの自動化

自動スケジューリング方法を使用して、フィールドエージェント間で作業指示タスクを簡単にスケジュールする方法を学びます。自動化は、SLA、タスクの依存関係、場所などの要素を念頭に置いて、最適な結果を得るためにプロセスを簡素化します。

スケジューリングに関する主な考慮事項:

- Service Level Agreement (SLA)
- タスクウィンドウと期間
- Task Dependencies (タスクの依存関係)
- 必要なスキルと部品
- 労働時間と残業
- 地理的な場所
- 請負業者の可用性
- カスタム設定
- タスクバンドル



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動スケジューリング方法では、重要な要素が考慮され、適切なエージェントにタスクがアサインされます。これにより、時間を節約できるだけでなく、フィールドサービス業務の効率も向上します。

## 場所に基づいて技術者とタスクを効率的に管理する

フィールドサービス管理 (FSM) には、さまざまなタイプのマップが用意されています。これらのマップは、フィールドサービスエージェント、マネージャー、およびディスパッチャーがタスクをより迅速に完了するのに役立ちます。

エージェントマップ

フィールドサービスエージェントは、特定の日に自分にアサインされたタスクの最適化されたルートを表示できます。

マネージャーは、チーム内のメンバーに割り当てられたタスクの最適化されたルートを表示できます。

ディスパッチマップ

ディスパッチャーは、フィールドサービス技術者がどこにいるかを知ることができるため、近接度に基づいて作業をアサインおよび再アサインできます。

ディスパッチャーは、すべてのオープン作業タスクを表示できるため、作業配分を理解し、影響を受ける領域をすばやく特定できます。

ディスパッチャーは、マップから直接、作業タスクのアサイン、ルートの最適化、アサインの変更を簡単に行うことができます。

サービスレベルアグリーメント (SLA) マップ

SLA マップは色分けされています。ディスパッチャーは、違反するまでの時間など、SLA 契約条件に基づいて技術者の作業タスクに優先順位を付けることができます。

関連情報

フィールドサービスのスケジュール方法の設定

## 動的スケジューリング

動的スケジューリングは、フィールドエージェントの作業タスクを管理するための高度で柔軟なメカニズムです。これにより、スケジューリングが容易になり、ディスパッチャーが例外や変更を効果的に処理できるようになります。

動的スケジューリングは、タスク属性とエージェントの可用性を活用することで、タスク割り当てを最適化し、フィールドサービスオペレーションの効率を向上させます。

## 主な特長

動的スケジューリングは、フィールドの割り当てを簡素化し、SLA を維持し、エージェントの選択を最適化し、問題解決を改善します。その高度な機能を活用することで、組織は運用効率を高め、優れたフィールドサービスエクスペリエンスを提供し、より高いレベルの顧客満足度を達成できます。

フィールドの割り当てを合理化する

動的スケジューリングを使用すると、スケジュールとルートを自動化して、モバイル作業者の移動時間を最小限に抑えることができます。カスタマイズ可能な順序付けルールに基づいてタスクを割り当てることで、重要な作業に優先順位が付けられ、フィールドエージェントとクルーが生産的なタスクにより多くの時間を費やし、運転時間を減らすことができます。

サービスレベルアグリーメント (SLA) を維持する

動的スケジューリングでは、タスクが自動的に再アサインされます。たとえば、エージェントが休暇中や優先度の高いタスクが来たときなどです。順序付けルールとアサイ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ン解除制約を利用することで、エージェントがより優先度の高いタスクを処理できるようにし、最適なリソース割り当てと SLA のコンプライアンスを確保できます。

インテリジェントエージェントの選択

動的スケジューリングを使用すると、タスクを最適なエージェントと簡単にマッチングできます。エージェントのスキルや移動時間などの基準を考慮することで、必要なスキルを持ち、効率的に現場に到達できるエージェントにタスクがインテリジェントにアサインされます。これにより、生産性が最大化され、サービス品質が向上します。

初回の訪問で問題を解決

動的スケジューリングにより、適切なスキルと機器を持つフィールドサービスワーカーにタスクを自動的にアサインできます。適格なエージェントにタスクがアサインされるようにすることで、初回の訪問で問題を解決できる可能性が高まります。これにより、複数のサービスコールの必要性が最小限に抑えられ、顧客満足度が向上します。

## フィールドサービスのワークフォース最適化との統合

有効にすると、動的スケジューリングはフィールドサービスのワークフォース最適化アプリケーションと連携します。この統合により、ディスパッチャワークスペースカレンダーからエージェントのスケジュールとイベントを直接表示できます。エージェントの空き状況の統一されたビューにアクセスし、情報に基づいたタスクをアサインします。

## 予定クルーの動的スケジューリング

動的スケジューリングを使用して、予定されているクルーへのタスク割り当てを最適化します。クルーには、事前に作成される計画クルーと、必要に応じて動的に作成される動的クルーの 2 つのタイプがあります。動的スケジューリングは、計画されたクルーと動的クルーの両方をサポートします。

関連情報

動的スケジューリングの構成

## インテリジェントタスク推奨

ServiceNow®インテリジェントタスク推奨機能は、エージェントのスケジュールを満たすタスクを推奨することで、ディスパッチャがエージェントの使用率を向上させるのに役立ちます。エージェントは、 ServiceNow エージェント モバイルアプリを使用して推奨タスクを表示し、自分にアサインすることもできます。

## 主要な機能

インテリジェントタスク推奨を設定して、定義されたポリシーとフィルタリング条件に基づいてエージェントにタスクを効率的に推奨します。タスクの推奨事項にアクセスできるアプリケーションを決定します。インテリジェントなタスク推奨には、スケジューリングの効率を高めるいくつかの重要な機能が用意されています。

- ギャップフィリング:インテリジェントタスク推奨は、ディスパッチャワークスペースまたは ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションで呼び出されると、エージェントのスケジュールのギャップを特定し、これらのギャップを埋めるタスクを推奨して、エージェントの使用率を最大化します。
- 選択基準:推奨タスクは、特定の選択基準 (「ディスパッチ待ち」ステータスであること、エージェントのカバーエリア内であること、作業期間が選択した期間内であることなど) を満たす必要があります。
- 使用率の最適化:インテリジェントタスク推奨は、エージェントの可用性とスキルに合ったタスクを推奨することで、エージェントの使用率を最適化し、アイドル時間を最小限に抑え、生産性を最大化します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- インテリジェントタスク推奨の設定
- インテリジェントタスク推奨を使用して作業指示タスクをエージェントにアサインする
- インテリジェントタスク推奨に基づいて自分にタスクをアサインする

## スケジュール最適化

スケジュール最適化を使用すると、タスクのスケジューリングを最適化し、タスクを自動アサインし、変化する条件に適応できます。ポリシーを適用することで、タスクのアサインを最大化し、移動時間を最小限に抑える最適なスケジュールを作成できます。

## 主なメリット

顧客満足度の向上

より予測可能なスケジュールを作成し、優先度の高い作業を優先して、SLA が確実に満たされるように支援します。Schedule Optimization が大部分のタスクを処理している間、例外的なケースの解決に集中します。

コストの削減

多数のエージェントを効率的に調整して指示します。初回修正を確実に行うために、最適なリソースをスケジュールします。移動時間と残業を削減します。

収益の増加

より多くの仕事を労働時間に組み込んで、顧客満足度とロイヤリティを高めます。

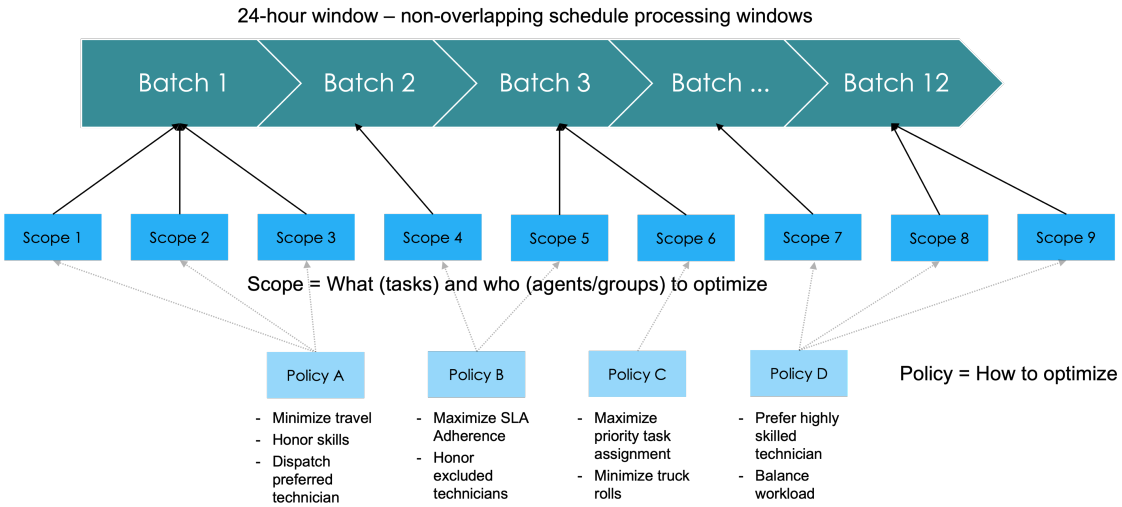
エージェントの生産性

アサイン間の迅速な移行を可能にすることで、エージェントの生産性を向上させます。移動時間を最小限に抑えて、燃料消費量を削減し、排出量を削減します。

## スケジュール最適化 ワークフロー図

次の図は、 スケジュール最適化 のワークフローの概要を示しています。

スケジュール最適化 のワークフロー




## の主要コンポーネント スケジュール最適化

ポリシーは、目的と制約を組み合わせて最適化目標をカプセル化します。目的と制約を理解することで、最適化戦略を効果的に調整できます。たとえば、チームが都市内で活動する 20 人の技術者で構

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

成されている場合、移動時間を最小限に抑えるようにポリシーを構成できます。前日の夜に最適化バッチを実行することで、システムはタスクを合理化し、通勤時間を短縮します。

スコープはタスクをポリシーにリンクし、アサイン先グループまたは地理的テリトリーに基づくことができます。適切なスコープを選択することは、ポリシーが適切なタスクセットに適用され、重要な場所でリソースが最適化されるようにするために重要です。

バッチは、最適化をいつどのように行うかを設定する構成です。戦略的な時期にバッチを実行することで、変化やニーズに迅速に適応できます。

**注:** これらの要素を設定および構成するには、「スケジュール最適化」アプリケーションスコープを使用します。

## スケジュール最適化 テリトリーに基づく

フィールドサービステリトリー計画で スケジュール最適化 を使用して、エージェントが長いバッチ処理期間にわたって複数のテリトリーを担当する可能性がある、複雑なマルチテリトリーアサインをスケジュールします。エージェントが単一または複数のテリトリーのプライマリメンバーであるかセカンダリメンバーであるかに関係なく、エージェントにタスクをアサインします。

## 日内スケジュール最適化

日内最適化は、変化する条件に基づいてリアルタイムでグループまたはテリトリーのスケジュールを再最適化します。タスクがキャンセルされた場合、遅延した場合、または新しいタスクが入ってきた場合に役立ちます。例：

- ケーブルサービスプロバイダーは、土壇場でのキャンセルに対処します。
- 気象イベントが発生すると、優先度の高い新しい修理タスクが発生します。
- 技術者が「今日は体調不良」と申し出ます。

**注:** Intra-day Optimization を使用するには、Field Service Scheduling Automation をインストールする必要があります。

## スケジュール最適化 キャパシティと予約の管理に基づく

キャパシティと予約管理で スケジュール最適化 を使用してタスクを割り当てます。この統合では、タスクをスケジュールして割り当てる前に、内部チームと外部請負業者の両方に対して定義されたキャパシティと予約が考慮されます。

## 計画クルーのスケジュール最適化

スケジュールの最適化を使用して、予定されているクルーへのタスクのアサインを最適化します。クルーには、事前に作成される計画クルーと、必要に応じて動的に作成される動的クルーの 2 つのタイプがあります。スケジュールの最適化では、計画されたクルーのみがサポートされます。

## フィールドサービスのワークフォース最適化によるスケジュール最適化

スケジュール最適化を使用して、フィールドサービスのワークフォース最適化アプリケーションからのエージェントのスケジュールとイベントを考慮し、タスクを自動割り当てします。

関連情報

スケジュール最適化の構成

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、フィールドチームとカスタマーエクスペリエンスを効率的に管理し、 ディスパッチャワークスペースを通じて組織にプラスの結果をもたらすことができます。潜在的な問題領域を発生前に予測し、フィールドチームと顧客の両方の運用効率を最大化します。

ディスパッチャワークスペースの概要。

ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペース をどのように使用するかについては、この短いビデオをご覧ください。

ディスパッチャワークスペースはディスパッチャーの主要な作業スペースであり、フィールドサービスのスケジューリングにスピードと効率をもたらします。ディスパッチャとマネージャーに、タスク、チーム、場所、およびステータスの完全なビューを提供します。 ディスパッチャワークスペースには構成可能なレイアウトがあるため、ディスパッチャーはカスタムフィルター、高度な検索、およびソートオプションを使用してパーソナライズされた表示を作成できます。タスクカードとエージェントカードは、関連情報を表示するようにカスタマイズできます。

## 主な機能

ディスパッチャワークスペース を使用すると、作業を効率的に管理し、リソース管理を簡素化し、サービスレベルアグリーメント(SLA)を実現し、生産性を最大化できます。ディスパッチャワークスペースの主な利点は次のとおりです。

単一のワークスペース

未アサインのタスクから技術者のスケジュールやマップまで、すべてを 1 つの構成可能な画面で確認できます。詳細については、「ディスパッチャワークスペースのカスタマイズ」と「ディスパッチャーダッシュボード」を参照してください。

自動ワークアサインメント

技術者のスキル、部品、距離、推奨事項、アクセス時間に基づいて作業指示をスケジュールします。

- 動的スケジューリングを利用して、スキル、空き状況、距離などのさまざまな要素に基づいて作業指示を自動的にアサインします。詳細については、「動的スケジューリング」を参照してください。
- スケジューリングプロセスを自動化することで、クルーの作業アサインを簡素化します。詳細については、「フィールドサービス クルーオペレーション」を参照してください。

ルートの最適化

複数の技術者のルートを同時に視覚化して改善することで、移動の時間とコストを削減します。

インテリジェントなタスク推奨

インテリジェントなタスク推奨により、エージェントの使用率を向上させます。詳細については、「インテリジェントタスク推奨」を参照してください。

複数のタイムゾーン

ディスパッチャワークスペースに複数のタイムゾーンを追加して、エージェントの所在地をすばやく確認できます。

割り当て支援

最適なエージェントのリストをすばやくソートし、選択した基準に基づいて作業指示タスクをアサインします。

近接度、可用性、およびスキルに基づいて作業割り当てをドラッグする

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディスパッチャーがワークアサインメントをドラッグアンドドロップして、近接性、可用性、および必要な特定のスキルに基づいて技術者にタスクをアサインできるようにします。ディスパッチャーは、技術者が利用できる時間の概要と、タスクからの現在の距離を確認できます。その後、ディスパッチャーは、アサインされていない作業を技術者の利用可能な時間にドラッグできます。

ディスパッチャーは、作業を技術者に効率的にルーティングし、技術者のパフォーマンスを監視できます。ルートの最適化により、複数の場所にサービスを提供するための最適なルートが決定されます。

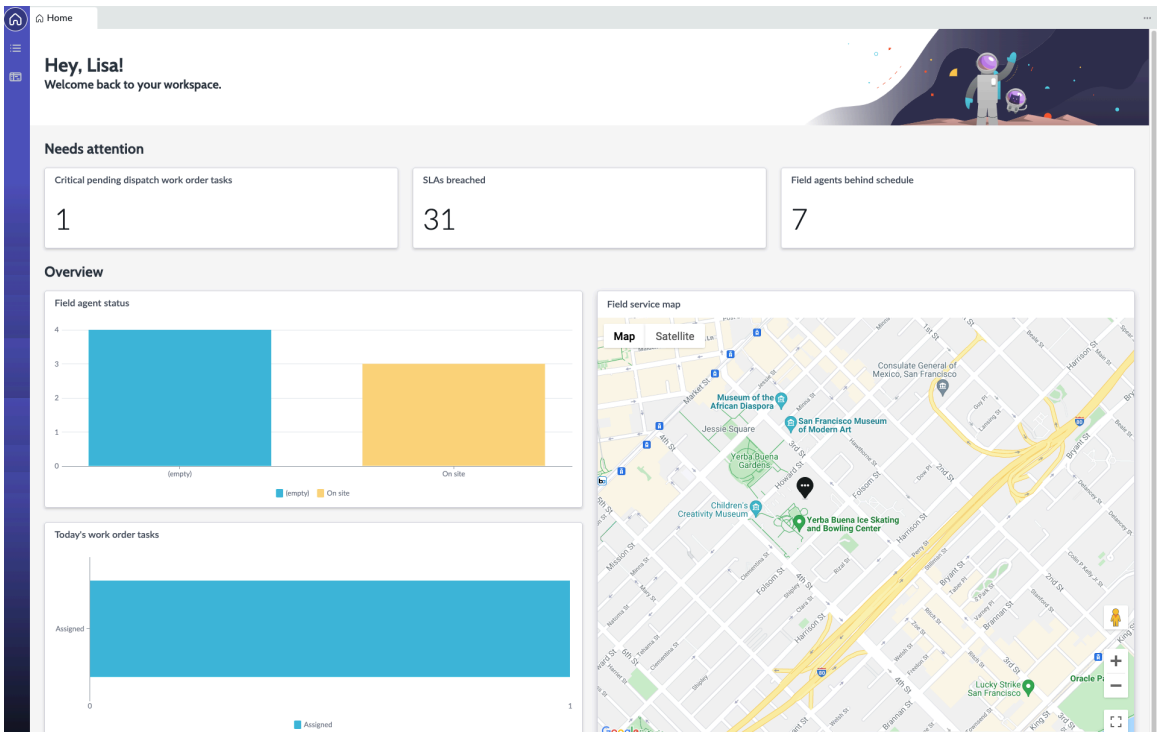
関連情報

- ディスパッチャワークスペースの構成
- ディスパッチャワークスペースでの作業

## ディスパッチャーダッシュボード

ディスパッチャーダッシュボードを使用して、作業指示書、スケジュール、エージェントの場所、およびステータスをリアルタイムで可視化します。

ディスパッチャーダッシュボードには、アサイン全体にわたるフィールドサービスエージェントの運用とパフォーマンスのリアルタイムデータが表示されます。ディスパッチャーは、ディスパッチ待ちアイテムとエージェントの現在のステータスを即座に把握できます。マップを展開すると、ディスパッチャーは、特定の技術者または作業指示書タスクにマップを自動ズームするアクションを実行できます。




## キャパシティと予約の管理

フィールドサービス キャパシティと予約の管理を使用すると、 フィールドサービス マネージャーはフィールドサービス エージェントと請負業者チームに適切な量の作業をアサインして、定義されたキャパシティを超える作業で過負荷にならないようにすることができます。

キャパシティ管理プロセスは、優先度とデマンドに基づいてワークアサインメントを計画し、キャパシティ超過によってビジネスサービスが利用できなくなることがないようにするのに役立ちます。キャパシティ管理内の予約ルールを使用すると、さまざまなタスクに対して一定割合の時間を予約で

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

きます。過去の障害を分析し、サービスに対するデマンドの増加を計画することで、キャパシティを効率的に管理できます。

## 主な特長

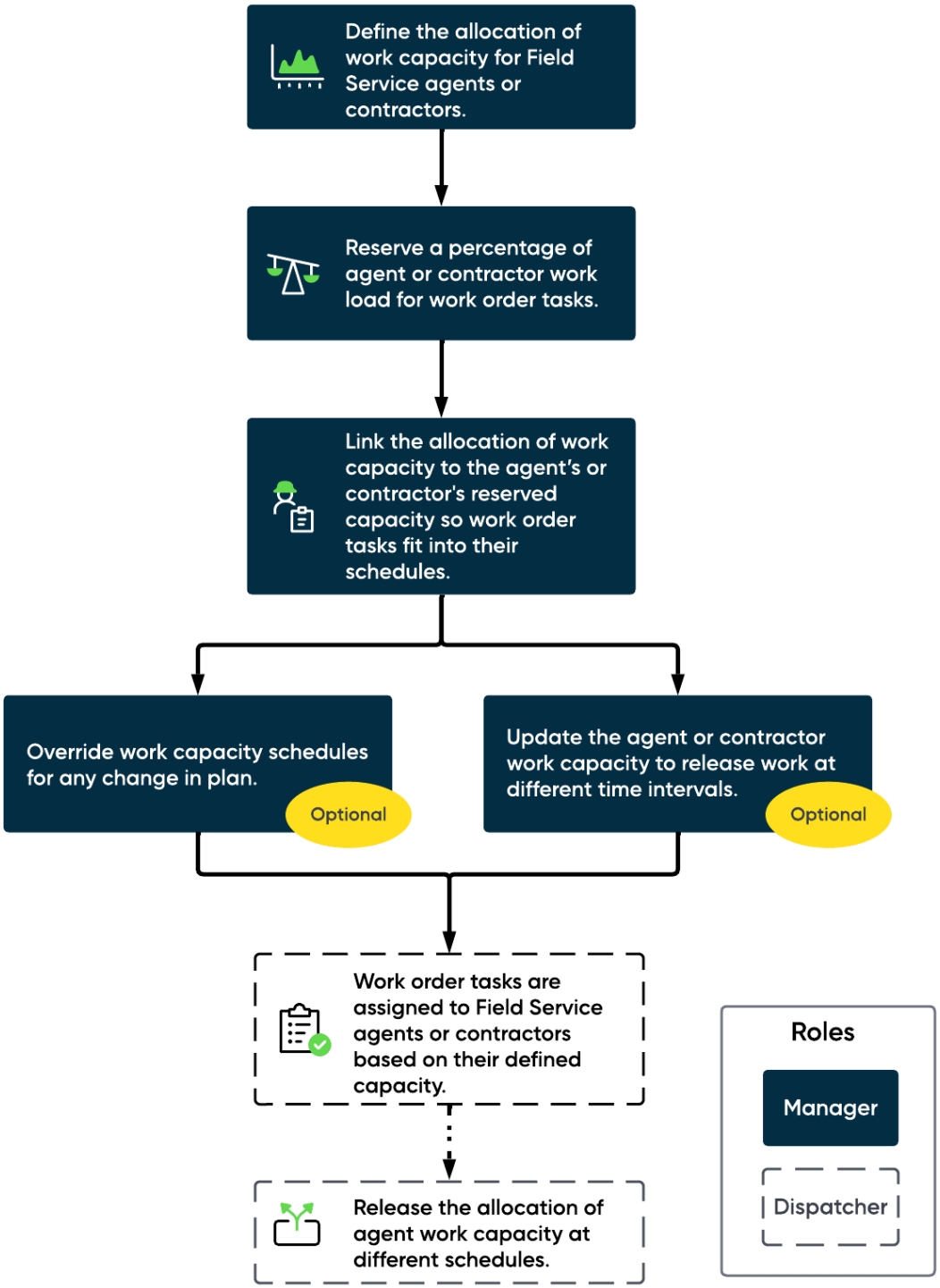
フィールドサービス キャパシティと予約の管理には次のメリットがあります。

- キャパシティルールに基づいてスケジューリングを自動化することで、ディスパッチャの効率を向上させます。
- フィールドサービスエージェントと請負会社に適切な量の作業を割り当てることで、作業負荷をより適切に管理します。
- 規定されたキャパシティを順守することにより、請負会社の要件に準拠し続けます。

下の画像は、エージェントの作業キャパシティの定義から始まり、エージェントの時間の割合を予約するまで、エージェントキャパシティが通過するさまざまなステータスの例です。その後、エージェントのスケジュールに基づいて割り当てられたキャパシティが解放されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




自動翻訳

関連情報

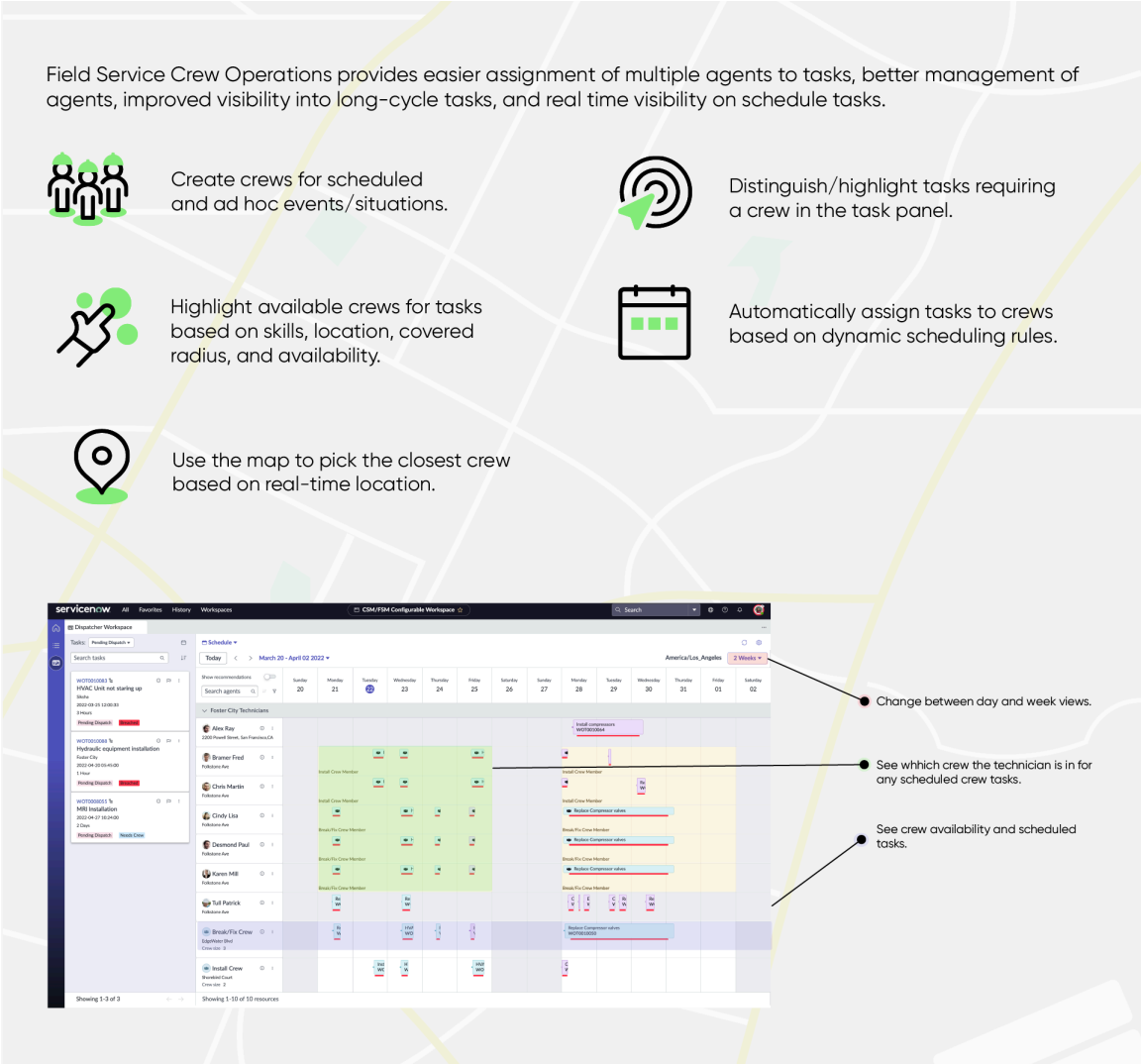
- フィールドサービス キャパシティと予約の管理コンポーネント
- フィールドサービス キャパシティおよび予約管理の構成
- キャパシティ使用率情報の表示
- フィールドサービステリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボード

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# フィールドサービス クルーオペレーション

スケジューリングプロセスを簡素化し、フィールドサービス クルーオペレーション機能を使用して一緒に作業するようにアサインできるフィールドサービスエージェントのクルーを作成します。

フィールドサービスクルーオペレーションを使用すると繰り返しのタスクに同じリソースセットを繰り返しアサインできます。クルーメンバーは、設定された時間数、日数、週数、または月数の間、アサインされたタスクに協力して作業します。クルーリーダーは、モバイルアプリケーションを使用してクルーの作業貢献度を記録できます。




関連情報

- フィールドサービス クルー操作のアクティブ化
- フィールドサービス クルーオペレーションのコンポーネント
- フィールドサービス クルー操作の構成
- テリトリーにクルーを追加
- フィールドサービス クルー操作の使用

# フィールドサービス テリトリー計画

フィールドサービス テリトリー計画を使用すると、テリトリーを作成、表示、分析、および管理して、作業指示および作業指示タスクのスケジューリングを改善できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

事前定義されたルールに基づくインテリジェントなフィルタリングとマッチングにより、 フィールドサービス Territory Planning は、地理的な場所とビジネス目標を考慮して、適切なエージェントまたはグループがタスクにアサインされることを保証します。

テリトリーマネージャーまたは計画者は、境界の内側と外側の両方でテリトリーとデータ ポイントを表示し、空間分布を包括的に把握できます。

## 主な特長

テリトリー作成の支援

マップ駆動型ツールを使用して、多次元の領域を簡単に作成します。境界を動的に変更して新しいデータポイントを含めることで、特定の領域における資産と作業指示の包括性を確保します。

視覚化の強化

エージェント、タスク、および資産を明確に視覚的に表現することで、意思決定を強化します。カスタムデータオーバーレイとインタラクティブなテリトリーマップを活用して、優れた計画およびスケジューリング機能を実現します。

リソース割り当ての最適化

柔軟なサービステリトリーを作成し、重複を最小限に抑えます。アサイン先グループを必要とせずにエージェントまたはクルーを直接アサインし、リソース割り当ての効率を最大化します。

パフォーマンス分析と管理

パフォーマンスアナリティクスを使用して、運用に関する貴重なインサイトを得ます。フィールドサービステリトリーパフォーマンスアナリティクスダッシュボードを使用して、オープンな作業指示書タスク、作業指示書タスクでのエージェントの使用率、およびテリトリー別の平均移動時間を監視します。

データセキュリティ

スムーズで安全なビジネスオペレーションのために、作業指示と作業指示タスクの可視化をアサインされたテリトリーに制限することで、データプライバシーを確保することを選択します。

キャパシティ管理

社内チームと外部請負業者のキャパシティを管理し、時間またはタスクで定義します。外部の請負業者グループに個別に対処することで、テリトリーに基づいて正確なリソース割り当てを確保し、過負荷を防止し、運用効率を高めることができます。

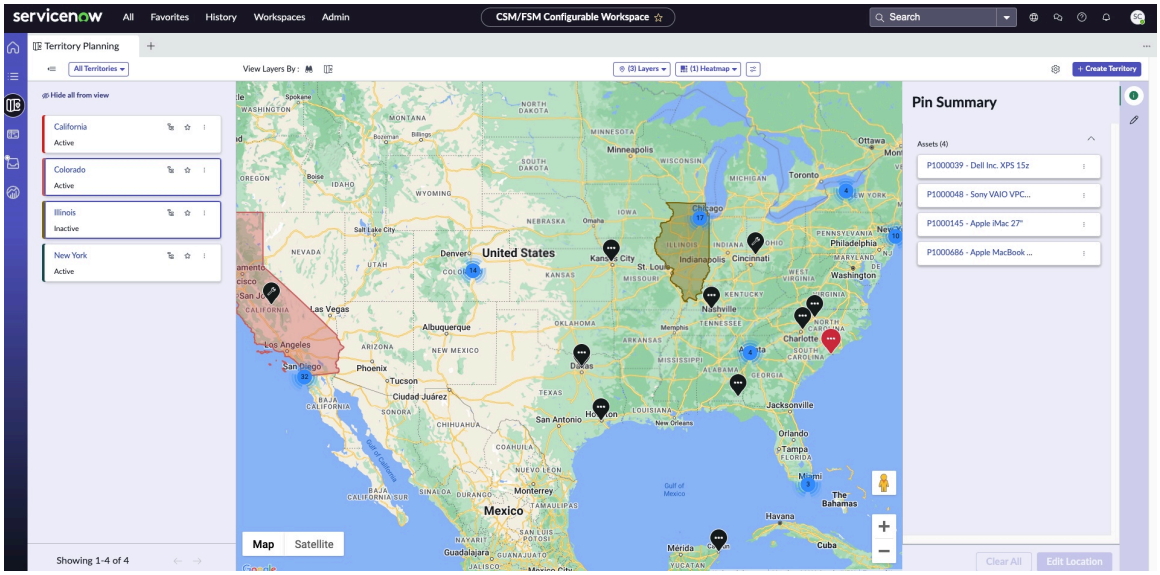
スケジュール最適化

エージェントが長いバッチ処理期間にわたって複数のテリトリーを担当する可能性があるような、複数テリトリー対象の複雑なアサインをスケジュールします。エージェントが単一または複数のテリトリーのプライマリメンバーであるかセカンダリメンバーであるかに関係なく、エージェントにタスクをアサインします。

次のスクリーンショットでは、データアイテムとコンテキストサイドパネルが強調表示されています。併置されたマップマーカーを選択すると、詳細な資産情報が表示され、シームレスなテリトリー管理が保証されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




関連情報

- フィールドサービステリトリー計画の構成
- テリトリー計画コンソールの使用フィールドサービス
- フィールドサービステリトリーパフォーマンスアナリティクスダッシュボード

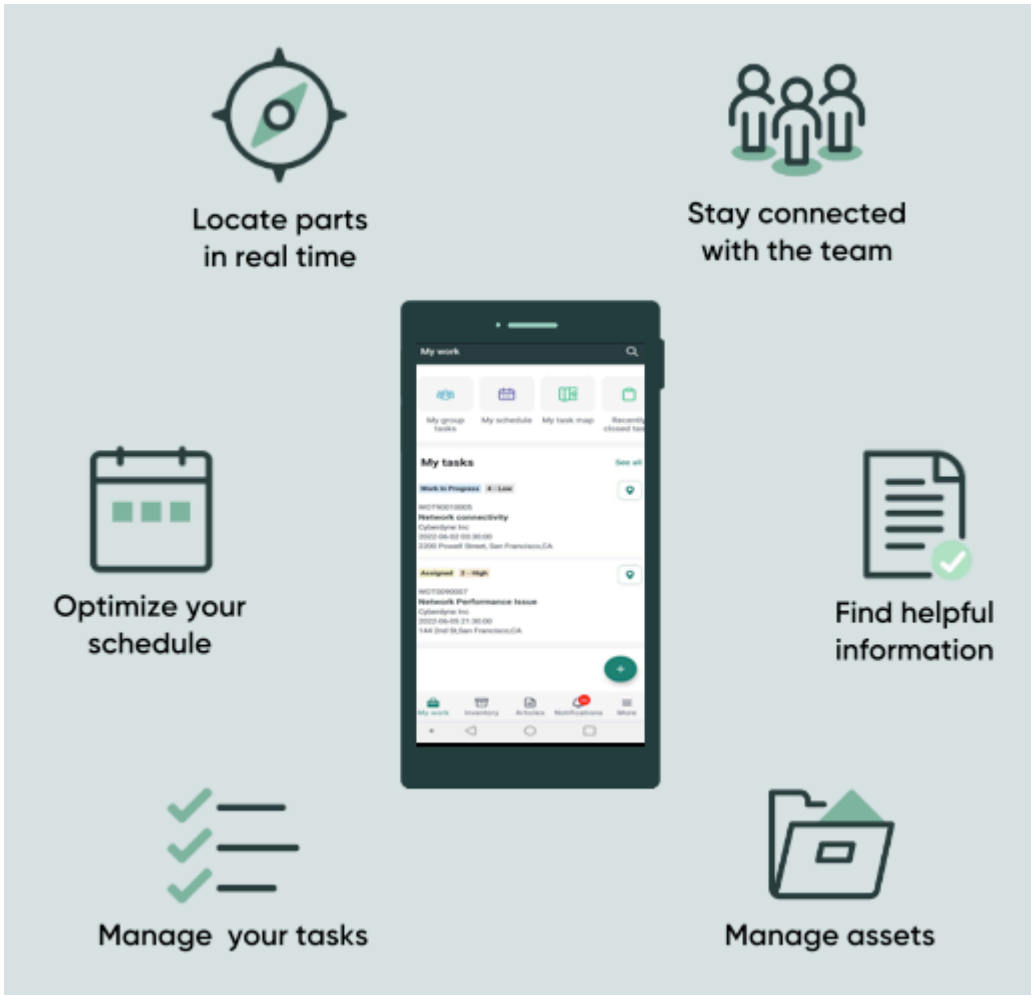
## フィールドサービス管理 **(FSM)**のモバイルエクスペリエンス

フィールドサービス管理 (FSM) モバイルアプリケーションを使用して、どこからでもフィールドサービスタスクを管理できます。インターネットに接続されていなくても、タスクを計画し、処理し、完了させることができます。モバイルデバイスは、次回接続時に情報を同期します。

フィールドサービス管理 (FSM) モバイルアプリケーションは、ServiceNow モバイルプラットフォーム上で実行されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




エージェントモバイルアプリケーションエクスペリエンスとその機能

タスクを管理する

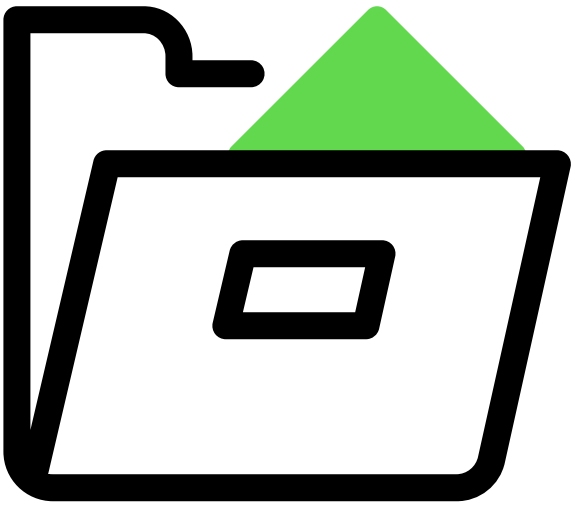
Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して作業に優先順位を付ける

- タスクを計画する
- スケジュールを計画する
- 作業を開始

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

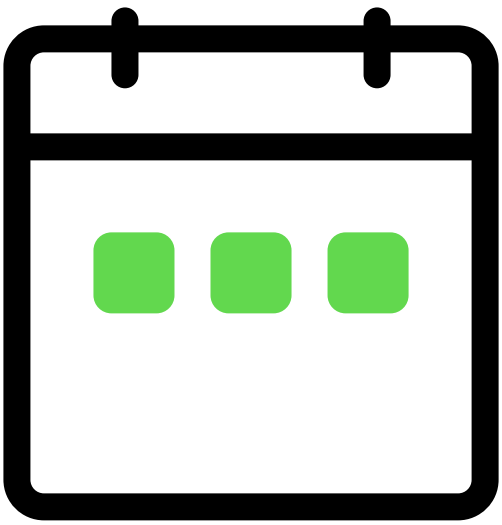
エージェントモバイルアプリケーションエクスペリエンスとその機能 (続く)



資産の管理

### インベントリおよび資産管理のセットアップ

- 資産の調達
- モバイルアプリを使用した資産の受領



スケジュールを最適化する

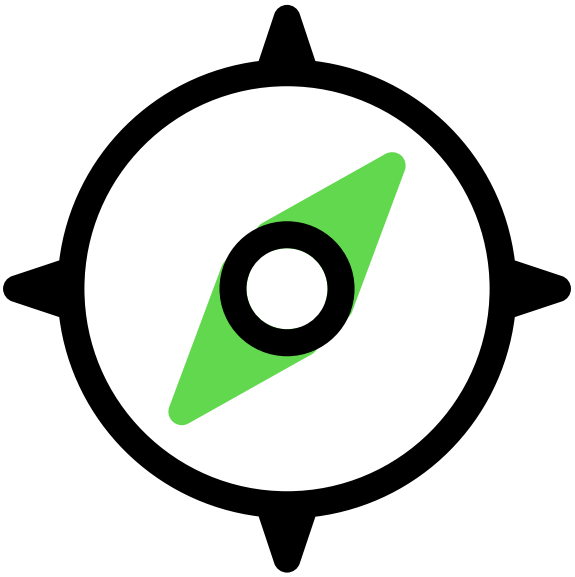
### 割り当てられたジョブを完了するための最速の方法を見つける

- 複数の場所でタスクを実行するための最適なルートを見つける
- タスクマップを使用してタスクの場所に移動する

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントモバイルアプリケーションエクスペリエンスとその機能 (続く)



リアルタイムで部品を見つける

### Now Mobile エージェントアプリケーションを使用してインベントリを管理する

- アプリの資産マップを使用して部品を検索する
- 作業指示タスクに使用される資産を記録する

チームとのつながりを維持する

### ジョブの完了に必要なヘルプを取得

- さらに情報が必要な場合は、アプリから直接顧客に電話をかける
- 電話またはテキストメッセージを送信して、ピアとつながる

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントモバイルアプリケーションエクスペリエンスとその機能 (続く)

役に立つ情報を探す

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用して必要な情報にアクセスする

- ナレッジベース記事を検索してサポートを受ける
- チームメンバーがいつオンサイトにいるか、タスクをスケジュールどおりに完了しているかどうかを確認する

オフラインの場合でも、アサインされたタスクの実行、資産の管理、スケジュールへのアクセス、更新されたタスクのタイムスタンプの追跡、作業指示および作業指示タスクのクローズを行うことができます。オフラインで実行されたタスクのデータはデバイスに保存され、デバイスがオンラインになったときに同期されます。

フィールドサービスタスクを管理するための ServiceNow Field Service Mobile アプリケーションのデモについては、この 4 分間のビデオをご覧ください。 フィールドサートバイス管理のモバイルエクスペリエンス

## 最適化されたモバイルアプリケーションで技術者を支援

フィールドサービス技術者は、サポートされているスマートフォンやタブレットから、タスクの承認または却下、移動時間や作業時間の追跡、マップビューを使用したタスクや部品の表示、スケジュールへのアクセスなど、さまざまなタスクを実行できます。アンケートを使用して、安全チェックリストや作業完了チェックリストなど、必要なタスクの詳細を収集して完了することができます。割り当てが完了すると、顧客は技術者のモバイルデバイスで署名を使用して作業を確認できます。顧客は、作業指示書のサマリーをメールで受け取ることもできます。

モバイルアプリはオフラインモードもサポートしているため、技術者はインターネットに接続しなくても作業できます。

アプリケーションで利用可能なレポートを使用およびカスタマイズして、作業指示タスクの平均解決時間などのタスクメトリクスに関するインサイトを取得します。ダッシュボードを使用して、使用率、キャパシティ、顧客、作業を要求する場所、その他のメトリクスをリアルタイムで把握できます。マネージャーは、レポートとダッシュボードを簡単にカスタマイズして、技術者の使用率とキャパシティに関するリアルタイムのインサイトを得ることができます。マネージャーは、顧客と従業員の作業要求と場所をよりよく理解して、改善の機会を特定できます。

関連情報

- Now Mobile エージェントアプリケーションの構成
- Now Mobileエージェントアプリケーションを使用したタスクの実行

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## フィールドサービス管理 (FSM)向けプレイブック

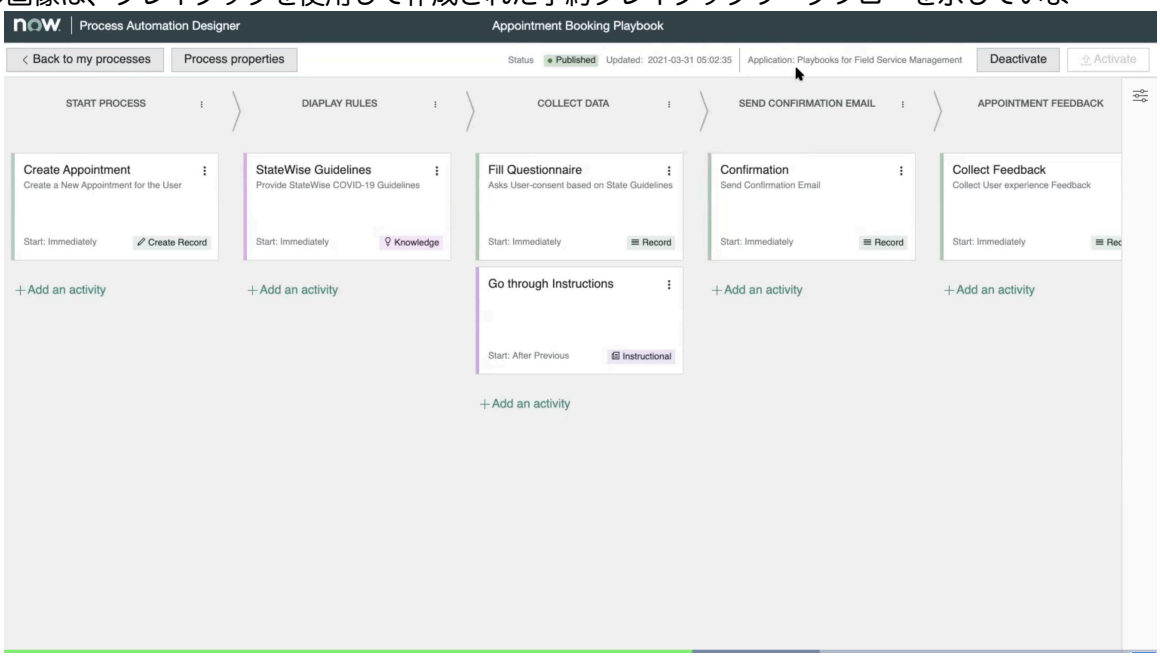
プレイブックは、 フィールドサービス チームがフィールドサービスタスクに関連するアクティビティを完了するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。

プレイブックを使用すると、エージェントは一連のアクティビティをガイドすることで、作業指示タスクのライフサイクルを管理できます。特定のタイプの作業指示タスクに関連付けられたワークフローと、そのタスクを解決するために完了する必要があるアクティビティは、プレイブックに詳細が記載されています。

プレイブックはワークフローを取得し、複数のステージに分割します。各ステージには次のものが含まれます。

- エージェントが実行する必要があるアクティビティまたはステップのリスト。
- 各アクティビティまたはステップの現在のステータスを表示するステータスインジケーター。
- エージェントがワークフローのどの段階にいるかを示すチェックボックスとカウンター。

次の画像は、プレイブックを使用して作成された予約プレイブックワークフローを示しています。




## Now のためのプレイブック モバイルエージェント

Now モバイルエージェント アプリケーションのプレイブックには、作業指示タスクを完了するためのステージが含まれています。プレイブックは、[ **My Work** ] ページの選択した作業指示タスクで表示できます。アクティブなプレイブックが関連付けられているタスクには、[ プレイブックを表示 ] ボタンが表示されます。

プレイブックは、ガイド付きエクスペリエンスを提供するために段階的に編成されています。モバイルアプリケーションの新規または既存の機能に誘導し、その作業指示タスクの完了したステージのチェックリストを管理します。ステージは、自分の裁量で完了としてマークすることも、スキップすることもできます。ステージは次のように進行します。

1. トラブルシューティング
2. 部品
3. 時間を記録
4. 雑費を記録する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 作業完了を検証
6. 作業指示タスクをクローズ

詳細については、「Now モバイルエージェント アプリケーションのプレイブック」を参照してください。

### ストアでアプリを要求する

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

関連情報

のプレイブックの構成 フィールドサービス管理 (FSM)

## フィールドサービスマーケットプレイス

Field Service Marketplace は、請負業者管理を最適化し、コミュニケーションを改善し、タスク割り当てプロセスを簡素化します。

プッシュ通知、タスクの承認/却下、入札の取り消し、タスクのタイムラインなどの機能により、このアプリケーションは外部請負会社マネージャーのワークフローを簡素化します。ディスパッチャー/内部請負会社のマネージャーは、タスクのプッシュ、入札基準の設定、応答の確認、貴重な測定基準へのアクセスを行うことができます。このアプリケーションでは、入札の機密性が維持され、入札応答の有効期限までのタイムラインが提供されます。

関連情報

フィールドサービス Marketplace の構成

## のインベントリ管理 フィールドサービス管理 (FSM)

在庫管理は、部品の転送、消費、調整など、部品と消耗品を追跡するプロセスです。

部品は、フィールドサービスエージェントが作業指示書を完了する際に必要となる可能性のあるアイテムを表します。部品は、バッテリーなどの物理的なアイテムの場合もあれば、オイル交換や見積もりなどの非物理的なコンポーネントの場合もあります。物理的な製品と非物理的な製品の両方が、単位数で測定および販売されます。

関連情報

でのインベントリ管理 フィールドサービス管理 (FSM)

## フィールドサービスのワークフォース最適化

フィールドサービスのワークフォース最適化 を使用して、1 つの場所から人員の生産性を管理および維持します。このアプリケーションを使用すると、作業をチームに効率的にルーティングし、チームのスキルとスケジュールを管理し、パフォーマンスを監視できます。

フィールドサービスのワークフォース最適化 は、人員を最適化し、チームを効率的に管理するために使用します。この機能により、チームをコーチングして、顧客からの要求に対応できるスキルを習得させることもできます。

フィールドサービスのワークフォース最適化 では、進行中の作業負荷とチームのパフォーマンスの概要をリアルタイムで提供する Manager Workspace が導入されています。また、マネージャーがエージェントのスケジュールとシフトを管理するのにも役立ちます。アドミニストレーターは、 アプ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リケーション機能を使用してワークスペースを構成およびカスタマイズし、サービス目標を効率的に完了することができます。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 マネージャーワークスペースダッシュボード」を参照してください。

で利用可能な機能 フィールドサービスのワークフォース最適化

## 主要な機能

### スケジューリング

Manager Workspace からエージェントのスケジューリングを管理します。チームのカレンダーにアクセスして、エージェントのカバレッジと休暇のスケジュールを表示できます。この情報は、シフト計画とスケジュール計画の作成、シフトへのエージェントのアサイン、スケジュールの公開に役立ちます。カレンダーを使用して、エージェントの代わりに予約や会議などの個人イベントを作成することもできます。

### チームパフォーマンス

各チームをアサイン先グループに編成し、Manager Workspace からパフォーマンスを監視します。パフォーマンスアナリティクスインジケーターを参照する重要業績評価指標 (KPI) のセットを作成し、そのチーム内のすべてのグループに適用して、チームのパフォーマンスを分析します。一元的な場所から、そのチーム内のグループ、エージェント、または作業指示タスクのメトリクスにドリルダウンできます。

### 社員のコーチングとトレーニングの自動化

チームのパフォーマンスを評価し、スキルを向上させるためのコーチング計画を設定します。予測インテリジェンスを使用して、エージェントが解決したタスクに基づいてスキルを推奨します。推奨に基づいてコーチング機会を作成し、内部ナレッジ記事や Udemy の外部コースなどの学習コンテンツをアサインして、エージェントをトレーニングしてスキルを習得させます。

### 関連情報

- フィールドサービス 向けワークフォース最適化の設定
- フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント
- フィールドサービスのワークフォース最適化 の管理

# フィールドサービス管理 (FSM) の仮想エージェント

ServiceNow® 仮想エージェント for フィールドサービス管理 (FSM) を使用すると、フィールドサービスエージェントは、Now Agent モバイルアプリケーションを介して仮想エージェントとやり取りすることで、仕事関連のクエリに対する迅速な回答を得ることができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### ストアでアプリを要求する

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

フィールドサービス管理 (FSM) の仮想エージェント

### フィールドサービス 仮想エージェント 会話の理解

仮想エージェント for フィールドサービス管理 (FSM) は、エージェントの作業関連のクエリにすぐに対処することで、エージェントのエクスペリエンスを向上させます。フィールドサービスエージェントは、Now Agent モバイルアプリケーションを使用して 仮想エージェント とチャットし、今後の作業スケジュールに関する情報をすばやく取得できます。エージェントは、 仮想エージェント にタスクを更新するように命令できます。

### 自然言語理解 **(NLU)**

すべての フィールドサービス 仮想エージェント会話トピックに自然言語理解 (NLU) (NLU) を実装します。システムは、単語の意味をより明確に理解し、単語のコンテキストを認識して、ユーザーのアクションをより適切に推測できます。

フィールドサービス 仮想エージェント 会話アプリケーションでNLUを有効にし、既存の会話トピックを再公開して、この機能でユーザーエクスペリエンスを最適化します。詳細については、「仮想エージェントの自然言語理解 (NLU)」を参照してください。

関連情報

- フィールドサービス 仮想エージェント会話の構成

## フィールドサービス品質管理

フィールドサービス品質管理 レビュー担当者は、クローズする前に作業指示タスクを確認できます。

### フィールドサービス品質管理の概要

フィールドサービス品質管理機能は、作業指示を効率的かつ効果的に管理するのに役立ちます。この機能を使用すると、フィールド技術者は作業指示書をクローズでき、レビュー担当者はジョブの完了前にジョブの品質とデータを確認できます。これにより、作業を高い水準で完了させることができます。

レビュー担当者は、ソフトクローズされた作業指示を確認し、最終完了前にジョブの品質とデータを監査できます。レビュー担当者は作業指示書タスクを技術者に返送して、技術者が要求された情報を提供できるようにします。こうすることで、作業指示書が正式にクローズされる前に、必要なフィードバックや調整を行うことができます。

全体として、 フィールドサービス品質管理 機能は作業指示をクローズするプロセスを簡素化し、効果的なコミュニケーションとレポートにより作業が高水準で完了するようにします。

関連情報

- フィールドサービス品質管理の構成
- タスクのレビュー
- レビュー済みタスクへの応答
- フィールドサービス品質管理 コンポーネント

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# リニア資産のサポート

フィールドサービス管理 (FSM) のリニア資産サポートにより、リニア資産が最適に機能するために必要なメンテナンスアクティビティや修理などの重要なタスクを完了できます。

リニア資産とは、道路、鉄道、通信ネットワーク、ケーブルなど、物理的な長さまたは寸法を持つ資産のことです。開始点と終了点が定義されており、相互接続されたセグメントまたはノードのシーケンスとして表すことができます。線形セグメントは、始点と終点、または始点と長さのいずれかによって定義される資産の特定のセクションです。エンタープライズ資産管理 でリニア資産を作成できます。詳細については、「リニア資産を作成」を参照してください。

フィールドサービス管理 (FSM) リニア資産の作業指示書と作業指示タスクを作成および管理する機能を提供します。Google マップの統合により、リニア資産とそれに関連するセグメントをサービスの場所マップインターフェイスで直接表示および選択できます。

## 主な特長

リニア資産のサポートには、次のメリットがあります。

- 線形資産構造のフレームワーク内で発生するタスクの正確な場所を視覚化して記録します。
- 直線的な資産構造の一部である特定のエリアを簡単に見つけることができるため、複数回訪問する必要性が最小限に抑えられます。
- フィールドサービスエージェントに正確な作業場所を提供し、パスに沿った後戻りをなくしてタスクの完了を迅速化します。

関連情報

でのリニア資産のサポートのアクティブ化 フィールドサービス管理 (FSM)

でのリニア資産の管理 フィールドサービス管理 (FSM)

モバイルエージェント アプリケーションを使用したリニア資産の作業指示タスクの管理

# の監視と分析 フィールドサービス管理 **(FSM)**

作業指示タスクのアサインの管理、エージェントの休暇や作業負荷の承認など、 フィールドサービス管理 (FSM)に関連するさまざまな管理アクティビティを管理、監督、監視します。

## フィールドサービス 請負会社管理

請負業者の作業とサービスレベルアグリーメント (SLA) を管理します。ServiceNow Contractor Management アプリケーションを使用すると、サードパーティの請負会社およびそのスタッフとつながり、関与し、共同作業して作業指示タスクをアウトソーシングできます。

フィールドサービス請負会社管理アプリケーションを使用すると、組織のフィールドサービスマネージャーは、請負会社とそのスタッフ (外部マネージャーや外部エージェントなど) をオンボーディングすることで、作業をアウトソーシングできます。作業指示書タスクは、請負会社から請負会社グループのマネージャーにアサインされます。グループは、外部グループなどの選択されたアサイン先グループ値と、そのカバー範囲、スキル、および製品モデルに基づいてアサイン基準を認定します。

これらの請負会社のマネージャーは、 フィールドサービス 請負業者ポータル を使用してアサインされた作業指示タスクの詳細を確認し、タスクの作業を拒否することを選択できます。契約社員がタスクを受け入れると、契約社員のチームメンバーにタスクを再アサインできます。

優先アサイン先グループが内部であるが、内部グループにアサイン先グループ基準に該当する者がいない場合は、タスクのアサイン先として適切な外部グループが検索され、その逆も同様です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- フィールドサービス請負会社管理の有効化
- 請負会社管理の構成
- フィールドサービス 請負業者ポータル
- 請負業者 ダッシュボード

## エマージェンシーエクスポージャー管理

フィールドサービス管理 (FSM) のエマージェンシーエクスポージャー管理機能は、影響を受けた場所を訪れた可能性のあるフィールドサービスエージェントと顧客を特定するのに役立ちます。これは、COVID-19 などの疾患に対して陽性として分類されたエージェントと接触した人を見つけるのに役立ちます。

フィールドサービス管理 (FSM) と連携して エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションを使用することで、影響を受けるエージェントの作業指示履歴を確認することで、影響を受ける可能性のある顧客や他のエージェントを特定できます。

エージェントがある条件に対して陽性であるとレポートされた場合、診断アドミニストレーターは診断レポートを実行して、感染した可能性がある他のエージェント、影響を受けたエージェントと接触した可能性のある顧客、および選択した期間中に感染した顧客を訪問した他のエージェントを特定できます。フィールドサービスマネージャーは、診断レポートを表示し、感染の拡大を軽減するための適切な措置を講じることができます。マネージャーは、感染したエージェントまたは感染した可能性のあるエージェントが将来の日付で対応できないようにブロックすることで、エージェントの安全性を高めることができます。

エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションでは、次のことができます。

影響を受けるエージェントと顧客のトレース

: 影響を受けたエージェントの診断レポートを、選択した期間の作業指示履歴に基づいて実行し、レポートを表示して、影響を受ける可能性がある他のエージェントと顧客を特定します。

ブロックエージェントカレンダー

: 感染したエージェントおよび感染した可能性のあるエージェントを、選択した期間利用不可としてマークし、それ以上のタスクをアサインできないようにします。

エージェントにコンプライアンスチェックを強制する

: エージェントには、タスクの作業を開始する前、および作業指示タスクを完了する前に、コンプライアンスサーベイへの参加を要求し、推奨される安全プロトコルガイドラインに基づいて適切な予防措置を講じているかどうかを確認します。

Covid19 の影響のあるデータを表示する

: COVID-19 の影響を示すマップ上にタスク、エージェント、および資産の場所を表示します。

エージェントのコンプライアンスステータスの確認

: フィールドサービス Safety ダッシュボードを使用して、準拠および非準拠のエージェントとタスクのステータスを確認します。

関連情報

- フィールドサービスエージェントの監視とアサインに エマージェンシーエクスポージャー管理 を使用する

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 予測分析:作業指示インサイト

予測インテリジェンス for フィールドサービス管理 (FSM)を使用して類似の問題がある作業指示を特定することで、作業指示をより効率的に解決します。類似した作業指示の各グループは、作業指示の傾向トピックを表します。

### 主な特長

作業指示の傾向トピックを使用すると、次の利点があります。

- マネージャーの生産性を向上：類似の根本的な問題を特定して解決するケースのクラスターを迅速に見極めます。
- エージェントエクスペリエンスの向上:トピック内の他の作業指示を分析することで、問題をプロアクティブに解決します。
- 運用効率の向上: 複数の類似したタイプの作業指示を一度に解決することで、作業指示のバックログを削減します。

システムアドミニストレーターは、ソリューション定義をトレーニングして、類似したタイプの作業指示を識別してクラスター化します。マネージャーは、[ 作業指示の傾向 ] トピックリストを使用して、作業指示のバックログを分析します。

関連情報

作業指示の傾向トピックの表示

## 作業計画管理

Planned Work Management アプリケーションは フィールドサービス管理 (FSM) と連携して、組織が定期的に繰り返されるスケジュールで計画作業アクティビティを作成および管理できるように支援します。計画作業アクティビティには、メンテナンス、検査、監査などが含まれます。

このアプリケーションでは、時間間隔または使用または特定の条件の発生に基づいて定期的に実行されるようにスケジュールされる計画されたアクティビティを構成できます。

Planned Work Management を使用すると、アプリケーションで、メンテナンス、検査、監査などの計画された作業アクティビティをいつどのように実行するかを指定する作業指示書を作成できます。作業指示は、次の要素に基づいて作成できます。

- 指定された時間間隔。たとえば、前回のメンテナンスが実行されてから数か月後などです。
- メーターまたは使用状況。たとえば、指定したページ数が印刷された後、または指定したマイル数走行した後などです。

### ストアでアプリを要求する

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

関連情報

Planned Work Management の構成

計画作業の作業指示の管理

作業計画の例

Planned Work Management ホームページ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# フィールドサービス管理 **(FSM)** ワークフローの例

このセクションのサンプルワークフローでは、 フィールドサービス管理 (FSM) を使用して問題をより迅速に解決し、問題の発生を防ぎ、組織間でシームレスに作業する方法の例を紹介します。

## フィールドサービス 運用ワークフローの例

この フィールドサービス 運用ワークフローの例は、最新のファームウェアアップグレードで解決できる MRI スキャナーの問題が通知された医療機関の臨床工学マネージャーのユースケースを示しています。

病院の臨床工学マネージャーである Maria は、病院の機器ベンダーが機器のアップグレードにかかったことに不満を感じていました。ベンダーのサポートラインに電話をかけるということは、通常、サポート担当者を保留して待つことを意味し、その後、問題の解決に必要な情報を得るためにサポート担当者や修理技術者から何度も電話をかける必要があります。Maria が別の電話に出ていたり、修理技術者のシリアル番号を検索できるオフィスの近くにいなかったりすると、より多くの時間が失われます。

ベンダーが ServiceNow プラットフォームを実装すると、Maria のカスタマーエクスペリエンスが向上しました。

ベンダーの管理者は、 フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションを使用して、Maria の機器のアップグレードに必要な手順の多くを自動化できます。Maria はベンダーのセルフサービスポータルにログインし、フィールド技術者の訪問を希望するサービス時間を含むサービス要求を送信できます。カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションは、機器、部品、およびアップグレード手順に必要な詳細を含む作業指示を自動的に作成します。

フィールドサービス管理 (FSM) (FSM) ワークフローは、作業指示タスクを、そのタスクに対応可能で必要なスキルを備えた病院の近くにいる技術者に自動的にルーティングします。技術者が到着すると、技術者の現在の場所と到着予定時刻を示す地図が記載されたテキストメッセージが FSM から Maria に自動的に送信されます。

技術者がアップグレードを完了し、FSM モバイルアプリでタスクを完了としてマークすると、FSM は作業指示書を Maria の携帯電話に送信します。Maria は作業が完了したことをデジタルで確認し、作業指示書に署名します。FSM は、ベンダー組織による今後の分析、レポート、監査、およびコンプライアンス活動をサポートするために、作業指示のすべての情報を保存します。

ServiceNow アプリケーションを使用することで、ベンダーはアップグレードタスクをより迅速に完了し、Maria との間でやり取りされる電話も減りました。さらに、ベンダーは、Maria のカスタマーエクスペリエンスをさらに向上させるための分析と計画のために、問題とその解決策に関する重要な情報を保存しました。

主な特長

- 顧客満足度を向上させる効率的なサービス運用。
- 問題を解決するために、適切な技術者が初回から派遣されます。
- 問題履歴が保存されるため、以降のインタラクションがよりスムーズかつ迅速に行われるようになります。

ユーザーロール

- カスタマー
- フィールドエージェント

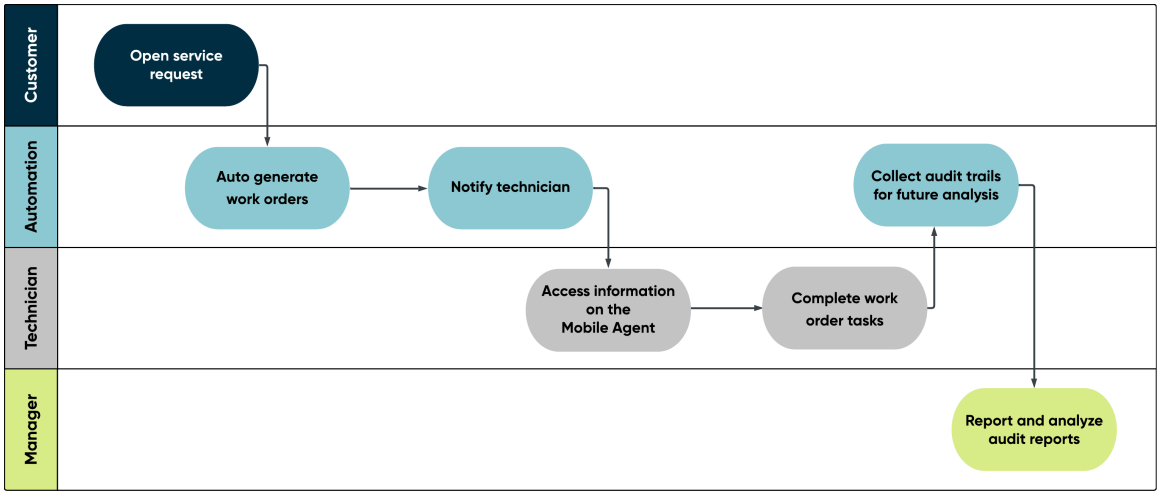
製品

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタマーサービス管理 (CSM)
- フィールドサービス管理 (FSM)

## フィールドサービス 運用ワークフロー図




## フィールドサービス 運用ワークフローのステップ

次の表に、 フィールドサービス 操作ワークフローの手順を示します。

フィールドサービス管理 **(FSM)** 運用ワークフローのステップと説明

| ステップ | **Description** (説明) |
|---|---|
| 1. 要求を開く | 臨床工学マネージャーは、資産ベンダーのセルフサービスポータルにログインし、希望するサービス時間でサービス要求を開きます。 |
| 2. 作業指示書の自動生成 | 予約アプリケーションは、アップグレードの完了に必要なすべてのタスクを含む作業指示書を自動的に生成します。 |
| 3. 技術者の自動派遣 | タスクは、動的なシェジュリングを使用して、場所、スキルセット、可用性に基づいてフィールドエージェントに自動的にアサインできます。フィールドエージェントは、モバイルアプリでプッシュ通知を受信し、それを確認して受け入れる (または別の技術者への再アサインを拒否する) ことができます。承認されると、作業指示が更新されます。 |
| 4. アクセス情報 | ServiceNow モバイルエージェント を使用すると、フィールドエージェントは場所、機器、顧客履歴、ナレッジ記事などの情報にアクセスして、タスクを正常に完了できます。フィールドエージェントが向かうと、顧客に通知するテキストメッセージが自動的に送信。 これには フィールドエージェントの現在の場所と到着予定時刻が記載されたマップを表示するためのリンクが含まれており、期待値を設定して全体的なエクスペリエンスを向上させます。 |
| 5. 作業指示書の完了 | フィールドエージェントがファームウェアをアップグレードしてタスクを完了すると、臨床工学マネージャーはデジタル署名して作業指示が完了したことを確認できます。 |
| 6. 追跡と監査 | 署名済みステータスの場合、完了したタスク、使用済みおよび返品された部品、雑費、作業の完了に必要な時間など、作業指 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** 運用ワークフローのステップと説明 (続く)

| ステップ | Description (説明) |
| --- | --- |
| | 示のサマリーが PDF で自動的に生成されます。PDF は、追跡と監査の目的で作業指示書フォームに添付されます。 |
| 7. レポートと分析 | すべてのデータとタイムラインも作業指示書で追跡され、コンプライアンス要件を満たすための傾向分析、レポート、および監査に使用できます。フィールドサービス マネージャーは、作業指示書のメトリクスを、ServiceNow パフォーマンスアナリティクス ダッシュボード内でデフォルトで使用可能な重要業績評価指標 (KPI) と比較します。 |

## フィールドサービス 予防メンテナンスワークフローの例

この フィールドサービス 予防メンテナンスワークフローの例では、航空機のメンテナンスマネージャーが、飛行時間 25 時間ごとに診断アラートをトリガーするメンテナンス計画を設定する例を示します。

航空機の整備マネージャーである Lisa は、紙ベースの航空機整備計画プロセスに不満を持っていました。複数の航空機のスケジュールとスプレッドシートを調整するのは時間がかかり、Lisaは各航空機のステータスと技術者の空き状況をリアルタイムで把握できませんでした。その結果、リサの航空機会社は、飛行機が就航できるはずなのにメンテナンスのために着陸したため、赤字になっていました。

資産管理 でServiceNow フィールドサービス管理 (FSM) を実装することで、すべてが変わりました。

現在、Lisa はアドミニストレーターと協力して各航空機のメンテナンス計画を自動化しています。この計画は、各航空機の飛行時間が25時間および600時間ごとに、診断アラートをトリガーし、異なる診断タスクのセットの作業指示を自動的に生成します。作業指示書には、各タイプの航空機に適した診断タスクが含まれています。

フィールドサービス管理 (FSM) は、アビオニクス技術者に、場所、スキル、空き状況に基づいてタスクを自動的に割り当てます。技術者はログインして、各タスクを引き受けたり、ルートを変更したり、統合された 資産管理 システムから航空機の詳細、サービス履歴、チェックする部品を表示したりできます。

技術者は、ナレッジ記事と以前の作業指示書から推奨事項を表示することもできます。技術者が診断タスクを完了としてマーク フィールドサービス管理 (FSM) 、次のメンテナンス予約の作業指示タスクを自動的にスケジュールしてアサインします。システムは、今後の分析、レポート、監査、およびコンプライアンスアクティビティをサポートするために、作業指示のすべての情報を保存します。

フィールドサービス管理 (FSM) これにより、Lisaは乗客と乗務員の高い安全性を維持しながら、より多くのフライトで航空機の可用性を最適化することで、より多くの収益を生み出すことができました。さらに、Lisa は作業指示データを確認してメンテナンスの傾向とパターンを発見し コンプライアンス要件を満たす できます。

主な特長

- ビジネスを継続するために資産を運用し続けます。
- 最も適格で最も近い技術者を自動的に割り当てることで、メンテナンスや診断タスクの完了の遅延を回避します。
- 計画された定期的なメンテナンス作業指示を実行することで、問題を防止します。

ユーザーロール

自動翻訳

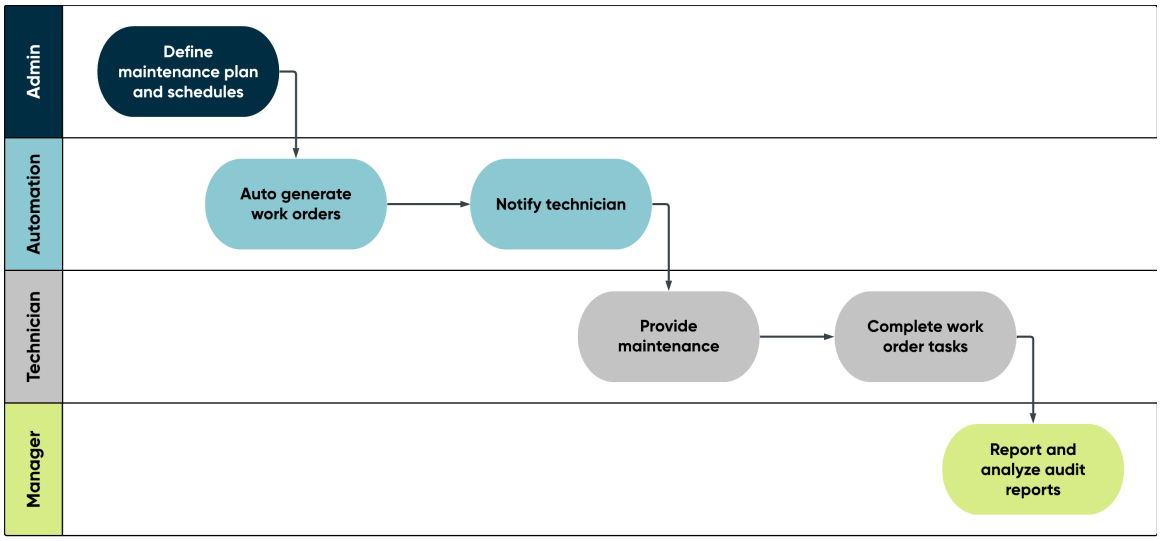
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- イニシエーター - 航空機整備マネージャー
- フィールドサービス エージェント

製品

- 資産管理
- フィールドサービス管理 (FSM)

## フィールドサービス 予防メンテナンスのワークフロー図




## フィールドサービス 予防メンテナンスワークフローのステップ

次の表に、 フィールドサービス 予防メンテナンスワークフローの手順を示します。

予防メンテナンスワークフローのステップと説明

| ステップ | Description (説明) |
|---|---|
| 1. ワークフローの定義 | 航空機のメンテナンスマネージャーは、メンテナンス計画を作成し、たとえば、航空機の種類に応じて、診断検証を 60 時間前に完了し、より広範なチェックを 200 時間ごとに実行する必要があるように、メンテナンスをスケジュールします。 |
| 2. 作業指示の自動生成 | メンテナンス計画は、トリガーしきい値に達すると 1 つ以上の作業指示を自動的に作成します。各航空機タイプに適した一連の反復可能なタスクを含むエンプレートを使用して、各作業指示のタスクを作成します。これらのタスクは、場所、可用性、およびスキルに基づいてエージェントに自動的にアサインされます。 |
| 3. 技術者に通知する | フィールドエージェントにタスクのアサインが通知されます。エージェントはログインして、メンテナンス診断を完了するために実行する必要があるタスクを確認して承認 (または再ルーティング) できます。 |
| 4.包括的なメンテナンスを提供する | 統合された 資産管理により、エージェントは、サブコンポーネント、サービス履歴、交換またはサービスが必要な部品に関する情報などの資産の詳細を確認できます。さらに、技術者は推奨事項、指示、ナレッジ記事からのヒント、および以前の作業 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予防メンテナンスワークフローのステップと説明 (続く)

| ステップ | Description (説明) |
| --- | --- |
| | 指示からの情報を取得して、タスクの完了に役立てることができます。 |
| 5. 作業指示タスクを完了する | 技術者がメンテナンスを終了してタスクを更新すると、次の計画済みメンテナンス予約が自動的にスケジュールされ、割り当てられます。 |
| 6. 監査証跡を提供する | 完了したすべてのタスクとデータは、将来の参照のためにメンテナンス計画レコードで追跡されるため、管理者はコンプライアンス要件を満たすための傾向分析、レポート、および監査に必要なデータを簡単に引き出すことができます。 |
| 7. レポートと分析 | メンテナンス計画のタスクとデータを追跡して、今後の分析、レポート、監査、およびコンプライアンスアクティビティをサポートします。 |

## フィールドサービス IT ワークフローの例

この フィールドサービス IT ワークフローの例では、調整されたフィールドサービスと IT サービス管理の状況について説明します。

小売店マネージャーである Joe は、組織の IT サポートとフィールドサービスプロセスによって提供されるサービスの品質に不満を感じていました。Joe が店舗の IT ヘルプサポートデスクに問題を問い合わせたとき、サポート担当者は Joe に機器に関する長い質問のリストを尋ねましたが、問題の解決にかかる時間の見積もりを Joe に提供することはできませんでした。IT サポートシステムとフィールドサービスシステムの間でデータを手動で転記するときに誰かが間違った情報を入力したため、技術者が間違った部品を持って到着することがありました。誰もシステムのアップグレードスケジュールを把握していなかったため、古いソフトウェアがカード取引システムをダウンさせ、売上の損失と顧客の失望を招いていました。

ジョーの経験は、会社がIT Service ManagementとのServiceNow フィールドサービス管理 (FSM)を導入した後、良い方向に変わりました。

IT サポートと フィールドサービス管理 (FSM) のアドミニストレーターは、既知の問題に対する推奨ソリューションや、潜在的な問題が発生する前に対処するためのメンテナンススケジュールなど、IT サポートチームと フィールドサービス チーム間で情報を自動的に収集して共有するプロセスを開発できます。これで、Joe が問題を発見した場合、故障している機器をスキャンして、必要なすべての機器情報を含むインシデントを IT サポートに自動的にオープンすることができます。

ソリューションにフィールド技術者が必要な場合、IT サポート担当者はボタンをクリックして、修理タスクとサポートインシデントからの必要な情報を含むフィールドサービス作業指示を開くことができます。 フィールドサービス管理 (FSM) は、店舗に最も近く、対応可能性が高く、タスクに必要なスキルを持つ技術者にタスクを自動的にルーティングします。技術者が現場に赴き始めると、システムは技術者の到着予定時刻を Joe に自動的に通知します。

技術者は モバイルエージェント を使用して、問題、推奨される解決策、予防メンテナンスに関する情報を確認できます。新しい問題が機器に影響しないように、問題を修正し、予防メンテナンスを実行した後、技術者は作業をデジタルで文書化し、作業指示書をクローズできます。

フィールドサービス管理 (FSM) は、使用された部品、雑費、完了までの時間などの追跡情報を共有プラットフォームに自動的に記録し、IT サポートチームと フィールドサービス チームの両方がレポートと分析にデータを含めることができるようにします。IT サポートと フィールドサービス システム全体のデータ品質が向上したことで、技術者は問題をより迅速に解決できるようになり、メンテナンスをスケジュールすることでコストのかかるシステムのダウンタイムを防ぐことができました。シス

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テムのパフォーマンスが向上するにつれて、Joe の店舗の売上は向上し、顧客の満足度も向上しました。

主なメリット

- 資産、技術者の場所、ステータスの可視化を向上させて、パフォーマンスと生産性を向上させる
- 文書化時間の短縮によるサービスコストの最小化
- 解決までの時間を短縮して顧客の期待に応える

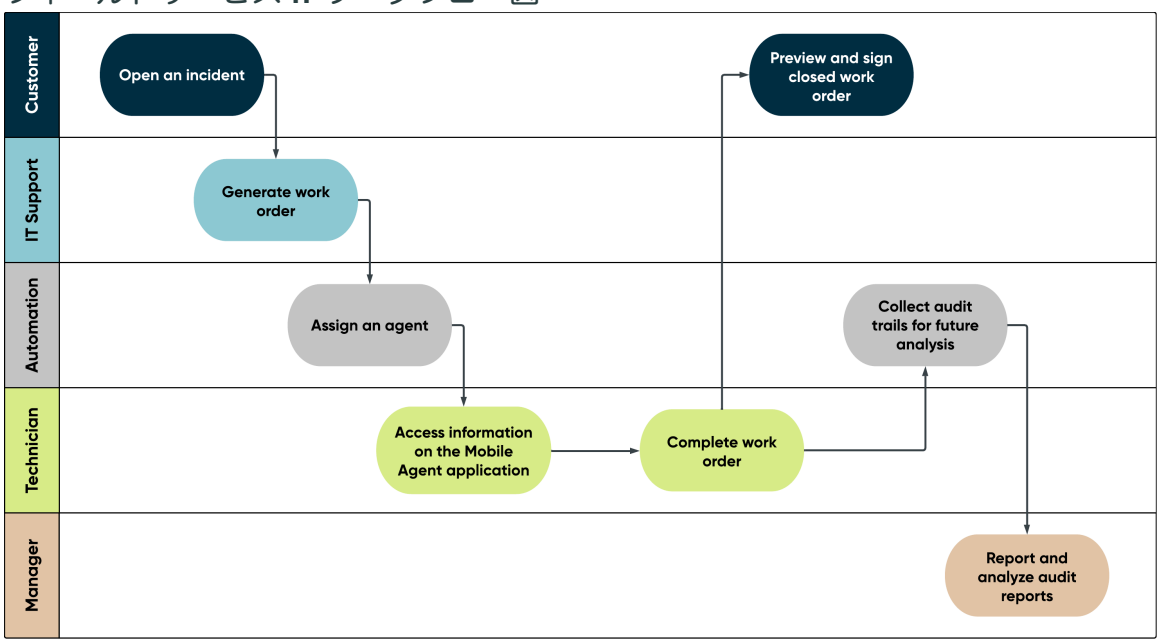
ロール

- カスタマー
- フィールドサービス エージェント
- IT Service Management エージェント

製品

- フィールドサービス管理 (FSM)
- IT Service Management

### フィールドサービス IT ワークフロー図




### IT フィールドサービス ワークフローのステップ

次の表に、IT フィールドサービス ワークフローの手順を示します。

#### IT インシデント解決と作業指示プロセスのワークフローステップ

| ステップ | Description (説明) |
|---|---|
| 1. オープンインシデント | ある店舗では、販売時点管理 (PoS) システムでカードの読み取りに問題が発生しています。店舗マネージャーは問題を特定し、 モバイルエージェント を使用して PoS システムのバーコードをスキャンします。これにより、インシデントが自動的に作成されて入力され、店舗サポートサービスデスクに割り当てられます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT インシデント解決と作業指示プロセスのワークフローステップ (続く)

| ステップ | Description (説明) |
|---|---|
| 2. 作業指示の生成 | サポートチームはインシデントをトリアージし、ソフトウェアまたはハードウェアの修正が必要かどうかを判断します。この場合、PoS システムにはソフトウェアのアップグレードが必要なため、店舗サポートサービスデスクは、インシデントから優先度の高い作業指示をワンクリックで直接開くことができます。 |
| 3. 技術者をアサインする | 作業指示書は、内部または外部のサードパーティチームにアサインできます。この場合、作業指示書は自動的に社内の技術者にアサインされます。技術者はアサインを通知され、タスクを受け入れ、店舗への移動を開始します。店舗マネージャーには、技術者の到着予定時刻が通知されます。 |
| 4.包括的なチェック | モバイルエージェント を使用すると、技術者は PoS システムとその履歴に関するすべての情報 (検査、過去の修正など) と、問題の解決に役立つ関連するナレッジベース記事にアクセスできます。技術者はPoSシステムの徹底的なメンテナンスを行うため、将来の問題や出張費の削減に役立ちます。 |
| 5. 作業指示書の完了 | 技術者は作業を完了すると、作業努力を文書化し、メモを取り、作業指示書をクローズします。その後、店舗マネージャーはデジタル署名を行い、作業指示書が完了したことを確認します。この送信により、インシデントが自動的に更新。 |
| 6. 監査証跡の追跡と提供 | 完了したすべてのタスク、使用および返品された部品、雑費、および作業にかかった時間の PDF サマリーが自動的に作成され、作業指示に添付されます。すべてのデータは、将来の傾向分析、レポート、および監査のために 1 つのプラットフォームで追跡されます。 |

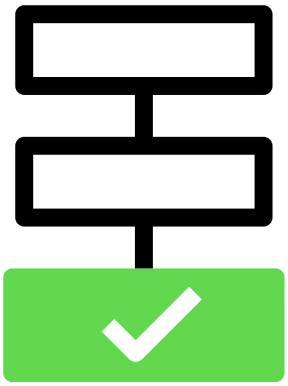
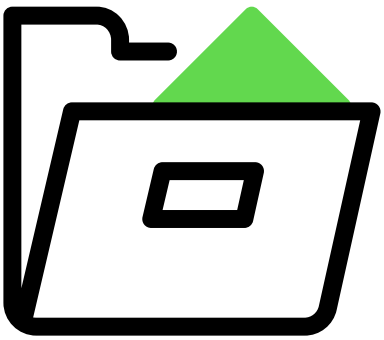
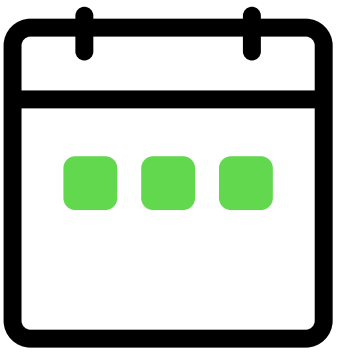
自動翻訳

## フィールドサービス管理 (FSM) の構成

組織のフィールドサービス作業を管理するために必要な機能とワークフローを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

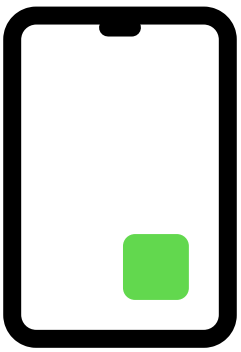
## 開始するには

| | | |
|---|---|---|
| プラン<br>  <br>フィールドサービス管理 (FSM) 実装を計画します。 | 労働者<br> <br>フィールドサービス管理 (FSM) の場所、テリトリー、ユーザーを設定します。 | 作業指示とタスク<br> <br>フィールドサービス管理 (FSM) の作業指示とタスクを構成します。 |
| インベントリと機器<br>  <br>フィールドサービス管理 (FSM) のインベントリと機器を構成します。 | 構成可能なワークスペース<br> <br>フィールドサービス管理 (FSM) の構成可能なワークスペースを設定します。 | スケジュール方法<br>  <br>フィールドサービス管理 (FSM) のスケジュール方法を設定します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイル



フィールドサービス管理 (FSM) 用にモバイルを設定します。

## フィールドサービス管理 **(FSM)** の構成の概要

フィールドサービス管理 (FSM)を構成するプロセスには、次のものが含まれます。

1. フィールドサービス管理 (FSM) 実装の計画立案

   実装の計画、フィールドサービス管理 (FSM) のパッケージ化とライセンス、および実装する機能のトレーニングに関する情報の入手先について説明します。

2. 人員の設定

   ユーザー、場所、テリトリーなどの基本情報を設定します。組織でクルー、請負業者管理、キャパシティ管理、またはワークフォース最適化を使用している場合は、各機能の追加の構成手順を完了します。

3. 作業指示とタスクの設定

   作業指示書と、各作業指示書を構成するタスクを設定します。必要に応じて、フィールドサービス作業構成、計画作業、プレイブック、カスタマーエクスペリエンス、品質管理などの作業指示書の追加機能を構成します。

4. (オプション) インベントリおよび資産管理のセットアップ

   組織でインベントリを追跡したり、機器をスケジュールしたりする必要がある場合は、インベントリおよびリソーススケジューリング機能を構成します。

5. CSM/FSM 構成可能ワークスペースの設定

   ディスパッチャワークスペース、テリトリー計画コンソール、CSM エージェントワークスペースなどの CSM/FSM 構成可能ワークスペースで、特殊なビューのレイアウト、フィルター、およびソートを構成します。

6. フィールドサービスのスケジュール方法の設定

   組織のニーズに最も適したスケジュール方法 (スケジュール最適化、動的スケジューリング、インテリジェントタスク推奨、またはルート最適化) を構成します。必要に応じて、追加のスケジュールオプションと機能を構成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. フィールドサービス Now Mobile エージェントアプリケーションのセットアップ

   モバイルデバイスからタスク、場所、およびその他の情報へのアクセスを構成します。請負業者管理を使用している場合は、請負業者がアサインされたタスクを管理できるように、モバイル用のフィールドサービス請負会社を設定します。

## フィールドサービス管理 (FSM) 実装の計画立案

実装ジャーニーを開始する前に、時間をかけて実装を計画し、パッケージとライセンス フィールドサービス管理 (FSM) を理解し、実装する機能のトレーニングを受けてください。

### 計画

効率的に実装し、 フィールドサービス管理 (FSM)から長期的な価値を得るには、強力な基盤が必要です。まず、KPI を含むビジョンと価値を文書化することから始めます。ガバナンスや OCM などの重要な計画および管理プロセスをスキップしないでください。適切な人材と経営陣の強力なスポンサーシップによって、これらの取り組みをサポートします。

安全で効果的なアップグレードの計画の詳細については、「Field Service Management readiness workbook」 および「Planning and best practices guide」を参照してください。

アップグレードの管理には、アップグレードの進捗状況を追跡するためのモジュールと、アップグレード後のスキップを処理するツールを備えた ServiceNow® アップグレードセンター を利用します。詳細については、「アップグレードセンター 」を参照してください。

### パッケージとライセンス

フィールドサービス管理 (FSM) のパッケージとライセンスの詳細については、フィールドサービス管理 (FSM) の価格ページ に移動し、[パッケージオプション] セクションまで下にスクロールしてください。

### トレーニング情報

次のオンデマンドトレーニングを フィールドサービス管理 (FSM)利用できます。これらのコースでは、クラスを開始する前に Now Learning アカウントにログインする必要があります。

Field Service Management (FSM) Fundamentals - ServiceNow フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションとモジュールについて学習します。

動的スケジューリング の基本 - 定義されたアサイン基準に基づいて作業指示タスクを自動アサインするように動的スケジューリングを構成する方法について説明します。

動的スケジューリングの実装 - 動的スケジューリング実装で固有の自動アサイン要件を満たすように動的スケジューリング機能を構成する方法を学習します。

Field Service Management (FSM) Implementation (オンデマンド) - ServiceNow フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションと関連機能の実装を加速するための実践的なスキルを学びます。そのほとんどは、ローコードまたはノーコードのアプローチを使用して構成できます。

Field Service Part Sourcing and Transfer Fundamentals - Field Service Part Sourcing and Transfer Fundamentals (フィールドサービス部品の調達と転送の基礎) - Field Service Part Sourcing and Transfer Fundamentals (フィールドサービス部品の調達と転送の基礎) で、プロセスに関与するさまざまなペルソナが果たす役割について学習します。

スケジュール最適化 の基本 - ServiceNow フィールドサービス管理 (FSM) のマススケジュール最適化。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field Service Contractor Management Essentials - ServiceNow フィールドサービスコントラクター管理アプリケーションの実装と管理の方法を学習します。

Get Started with Field Service Mobile - フィールドサービスエージェントの観点から Now Agent モバイルアプリケーションを探索します。

Now Assist for Field Service Management (FSM) Implementation on Demand - Now Assist for Field Service Management (FSM) を実装する方法を説明します。

## ドメインセパレーションとフィールドサービス管理 **(FSM)**

ドメインセパレーションは、複雑で多層的な組織環境を管理するための構造化された効率的な方法を提供します。これにより、カスタマイズされたアクセスと制御が可能になり、ユーザーが自分のドメインに関連するデータのみを表示できるようになり、セキュリティと効率が向上します。

### サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

### 概要

ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクを、「ドメイン」と呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、会社エンティティを使用してドメインセパレーションを促進できます。各会社にドメインを割り当てると、会社に対して作成された作業指示書とタスクが会社のドメイン内に作成されます。ディスパッチャーとアサイン先グループ、部品要件、転送注文など、作業指示に関連するその他のエンティティとタスクは、会社と作業指示のドメインによって推進されます。

## フィールドサービス管理 **(FSM)**におけるドメインセパレーションの仕組み

フィールドサービス管理 (FSM) のドメインセパレーションでは、会社エンティティを使用してドメイン構造を推進します。ドメインセパレーションを使用するには、すべての会社をドメインにアサインする必要があります。

ドメインセパレーションインスタンスで フィールドサービス管理 (FSM) を使用する場合、[Company ( 会社 )] フィールドは作業指示書フォームの必須フィールドです。会社の作業指示書を作成すると、作業指示書は会社のドメインに作成されます。作業指示に対して作成されたタスクも、会社のドメインに作成されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) と統合された フィールドサービス管理 (FSM) ドメインセパレーションインスタンスで使用する場合、[ アカウント ] フィールドは作業指示書フォームの必須フィールドです。カスタマーサービスケースを使用してアカウントの作業指示書を作成すると、作業指示書はア

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

カウントドメインに作成されます。作業指示に対して作成されたタスクは、作業指示と同じドメインに作成されます。作業指示書のドメインが変更されると、作業指示書タスクのドメインも更新されます。

作業指示書の会社またはアカウントを変更すると、作業指示書と作業指示書タスクのドメインも変更されます。他の関連エンティティのドメインは自動的には更新されません。会社またはアカウントは、作業指示書が認定されるまで変更できます。

**注:** フィールドサービス管理 (FSM) はアプリケーションレベルで構成され、ドメイン固有の構成をサポートしていません。たとえば、タスクのアサイン方法として [動的スケジューリングの使用 ] を選択した場合、この方法を使用してすべてのドメインでタスクがアサインされます。

## フィールドサービス管理 **(FSM)** でのドメインセパレーションの設定

フィールドサービス管理 (FSM) のドメインセパレーションを設定するには、ServiceNow, Inc. にお問い合わせください。

## インシデント、問題、または変更から作成された作業指示

インシデント、問題、または変更要求から作成された作業指示書では、次の処理が行われます。

- 作業指示書の会社は元のレコードから継承されます。
- 作業指示書のドメインは会社から継承されます。
- 元のレコードに会社が含まれていなくても、[ **Company** ] フィールドは作業指示書フォームの必須フィールドになります。

## グループ

認定、ディスパッチャー、およびアサイン先グループは、作業指示および作業指示タスクのドメインに基づいてフィルタリングされます。グループドメインは、作業指示または作業指示タスクドメインと一致する必要があります。

## 部品プロセス

資産の調達と使用を含む部品プロセスもドメインセパレーションされています。

- 部品要件は、作業指示ドメインで作成されます。
- 部品要件に対して作成された転送注文と転送注文ラインは、部品要件のドメインに作成されます。
- 部品を調達する場合、次のものを使用できます。
  - 資産は、部品要件ドメインに基づいて、作業指示または作業指示タスクで使用できます。
  - 資産は部品要件ドメインに基づいて利用可能です。
  - 利用可能な資産に基づいてストックルームが利用可能になります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

## フィールドサービス管理 **(FSM)** の拡張ポイント

拡張ポイントを使用して、スケジュールエントリと予約の構成をカスタマイズします。

アプリケーションナビゲーターに「`sys_extension_point.list`」と入力して **Enter** キーを押し、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで使用される拡張ポイントを表示します。

各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が実行されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

拡張ポイントは、次の構成で使用できます。

- イベントタイプスケジュール エントリー
- 予約

### イベントタイプスケジュールエントリの拡張ポイント

| 拡張ポイント名 | Description (説明) |
|---|---|
| *AgentEventUtil* | イベントタイプのスケジュールエントリのロジックをカスタマイズします。 |
| *AgentScheduleUtil* | イベントの休暇スパンを計算するためのロジックをカスタマイズします。 |

### 予約の拡張ポイント

| 拡張ポイント名 | Description (説明) |
|---|---|
| sn_apptmnt_booking。AppointmentBookingAvailabilityExtPoint | ロジックをカスタマイズして、予約可能な予約期間を決定します。 |
| sn_apptmnt_booking。AppointmentBookingDaoExtPoint | 予約レコードの作成または更新に使用するロジックをカスタマイズします。 |
| sn_apptmnt_booking。AppointmentBookingImplExtPoint | 予約が作成される前に予約データを検証するロジックをカスタマイズします。 |
| sn_apptmnt_booking。AppointmentBookingUtilExtPoint | ロジックをカスタマイズして、予約レコードの作成と更新に使用される予約データのパラメーターマップを作成します。 |
| sn_apptmnt_booking。AppointmentRescheduleCancelExtPoint | 予約をキャンセルまたは再スケジュールできるかどうかを決定するために使用するロジックをカスタマイズします。 |
| sn_apptmnt_booking。AppointmentRESTHelperExtPoint | 予約に利用可能な日時のリストを取得するためのロジックをカスタマイズします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレート管理の拡張ポイント

| 拡張ポイント名 | Description (説明) |
| --- | --- |
| sn_fsm_adv_tmp。FSMTemplateMgmntExtPoint | ロジックをカスタマイズして、作業指示テンプレートでソーステーブルから作業指示の適切なフィールドに情報をマッピングできるようにします。 |
| sn_fsm_adv_tmp。FSMTableMapSourceIdentifier | ロジックをカスタマイズして、作業指示のソースを特定します。 |

ジオフェンスの半径と距離の拡張ポイント

| 拡張ポイント名 | Description (説明) |
| --- | --- |
| オンサイトジオフェンス構成 | 作業指示タスクの [ジオフェンス半径] フィールドと [ジオフェンスユニット] フィールドのデフォルト値を定義できます。 |

ヒートマップの色のグラデーションの拡張ポイント

| 拡張ポイント名 | Description (説明) |
| --- | --- |
| ヒートマップ　グラデーション(sn_cmn_mo。HeatmapGradient) | ヒートマップの色のグラデーションを定義できます。 |

テリトリー重要業績評価指標 **(KPI)** の拡張ポイント

| 拡張ポイント名 | Description (説明) |
| --- | --- |
| *TerritoryIndicators (sn_fsm_tp.TerritoryIndicators*など) | 重要業績評価指標 (KPI) を定義して、テリトリーのパフォーマンスを分析できます。構成されたインジケーターは、フィールドサービステリトリー計画コンソールのコンテキストサイドパネルに表示されます。 |

関連情報

- 拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する
- サーバー側スクリプトでのスクリプト拡張ポイントの使用
- サーバー側 UI マクロの UI 拡張ポイントの使用
- クライアント側 UI スクリプティングのクライアント拡張ポイントの使用

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## グローバルドメイン構成

グローバルドメインのアドミニストレーターは、 フィールドサービス管理 (FSM) が日常業務をどのように処理するかを決定する構成設定を選択できます。

### 始める前に
必要なロール:wm_admin

### このタスクについて
グローバルドメインのアドミニストレーターは、 フィールドサービス管理 (FSM) 構成を次のように設定できます。

- 要求プロセスの一部を含めるか除外します。たとえば、次のステージに進む前に作業指示書を承認するように要求できます。
- SM 自動アサイン (カスタム定義のワークフロー) を使用してタスクを自動的にアサインするか、ディスパッチャーに手動でタスクをアサインしてもらいます。セントラルディスパッチを使用してまたは作業指示書タスクフォームから手動でアサインできます。
- エージェントの移動時間を追跡します。

フィールドサービス構成画面には、多くの構成オプションが含まれています。スイッチが緑色で右側に切り替わると、オプションが有効になります。オプションを表示するには、[ 依存関係 ] にリストされているすべての構成オプションを有効にする必要があります。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 構成.

   **注:** グローバルドメインより下位のドメインのアドミニストレーターは、[フィールドサービス構成] 画面を表示できます、 設定を変更することはできません。

   フィールドサービス構成画面のオプションは、次のように複数のタブがあるレイアウトで配置されています。

   - [ビジネスプロセス] タブには、要求ライフサイクルの設定、カタログおよび要求の作成、通知の設定に関するオプションが含まれています。
   - [アサインメント] タブには、手動および自動アサインの設定に関するオプションが含まれています。
   - [アドオン] タブには、ナレッジベースの有効化、ドキュメント管理、およびタスクアクティビティに関するオプションが含まれています。
2. [ ビジネスプロセス ] タブのフィールドに入力します。

#### [ビジネスプロセス] タブ

| **Field** (フィールド) | 説明 | 依存関係 |
|---|---|---|
| ライフサイクル | | |
| プロセスライフサイクル | デフォルトでは、プロセスライフサイクルはタスク主導型に設定されており、 ディスパッチャワークスペース、FSM Mobile、および スケジュール最適化 の作業指示タスクのワークフローをサポートします。<br><br>Xanadu リリース以降、要求駆動型プロセスライフサイクルはサポートされなくなりました。メンテナンスロールを持つユーザーのみが、プロセスライフサイクルを要求駆動型に変更できます (サブタスクはオプション)。要求駆動型では、要求を実行するためのタスクは必要ありません。プロセスライフサイクルが要求駆動型の場合、要求をアサイン先グループ | |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 | 依存関係 |
| --- | --- | --- |
| ライフサイクル | | |
| | 内のユーザーに直接アサインできます。ユーザーは引き続きリクエストにタスクを追加できます。ただし、すべてのタスクをクローズしても、リクエストは自動的にクローズされません。<br><br>注: [ 状況フローを有効にする ] オプションが選択されていない場合、プロセスライフサイクルは 要求駆動型 になり、このフィールドは表示されません。 | |
| 新しいリクエストに対して承認が必要 | 無効にすると、[承認待ち] ステータスのすべての要求が自動的に承認されます。 | [状況フローの有効化] がオン。 |
| 新しいリクエストでは認定が必須です | 次のステータスに移動する前に作業指示の認定を要求することを有効にします。<br><br>このオプションが有効でない場合、[認定待ち] ステータスのすべての作業指示が自動的に認定されます。 | ◦ [状況フローの有効化] がオン。<br>◦ プロセスライフサイクル：タスク主導型 (サブタスクは任意)。 |
| 割り当てられたタスクに対するエージェントの承認または却下が必要 | 有効にすると、割り当てられたエージェントにタスクの承認または却下が要求されます。 | [状況フローの有効化] がオン。 |
| エージェントの移動時間の追跡 | 有効にすると、タスクのために移動するエージェントにタイムカードを使用します。 | |
| エージェントに対するオンサイトの到着チェックインを有 | [オンサイト到着] サブステートを使用して、オンサイトチェックイン時にエージェントの場所をキャプチャできるようにします。また、この機能では、ジオフェンスを使用してエージェントのモバイル位置を確認し、エージェントがオフラインモードの場合やその他の理由でチェックインをバイパスできるようにします。 | |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 | 依存関係 |
|---|---|---|
| ライフサイクル | | |
| 効/無効にする | | |
| 作業メモは、リクエストまたはタスクをクローズしたりキャンセルしたりするときに必要です | クローズ、完了、またはリクエストのキャンセルに作業メモが必要な場合、有効にします。これを無効にした場合、クローズ、完了、またはキャンセルに作業メモは必要ありません。 | |
| タスク作業メモを要求へコピー | 有効にすると、タスク作業メモを指示またはリクエストの作業メモと同期します。作業メモをタスクに追加すると、指示またはリクエストに同じ作業メモが表示されます。 | [状況フローの有効化] がオン。 |
| 作業指示書のクローズ時にケースを自動的に終了 | これを有効にすると、すべての関連作業指示がクローズまたはキャンセルされたときにケースが自動的にクローズされます。ケースの自動クローズでは、ケースフォームの以下のフィールドが指定されたステータスで更新されます。<br>◦ 解決コード **(resolution code)**：解決済み - 関連する問題のクローズによって解決<br>◦ その他のメモ **(additional notes)**：自動クローズされたケース - 関連する作業指示がクローズ済み | |
| 作業指示書状況をケースに更新 | これを有効にすると、そのケースに関連する各作業指示のステータスが更新されるたびに、ケースフォームの [追加のコメント **(Additional comments)**] フィールドを自動的に更新できます。 | |
| ドラフトステータスの作業指示テンプレートを適用 | 作業指示がドラフト状況であっても、適用された作業指示テンプレートに基づいて作業指示書のタスクを作成するには、このオプションを有効にします。 | |
| カタログと要求の作成 | | |
| 受信メールによる要求の作成または更新。 | 受信メールのメッセージによる要求の作成または更新を許可するには、このオプションを有効にします。リクエストをスパムとしてマークすることを許可するには、このオプションを有効にする必要があります。 | |
| 次のものを使用して、要求が作成されました： | カタログをインストールし、リクエストテンプレートのカタログへの自動公開を有効にするには、[カタログまたは通常のフォーム] を選択します。<br><br>カタログをアンインストールし、リクエストテンプレートのカタログへの自動公開を無効にするには、[通常のフォームのみ] を選択します。 | |
| テンプレートによる専用のカタロ | アプリケーションのカタログアイテムの自動公開を許可するには、このオプションを有効にします。 | |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 | 依存関係 |
|---|---|---|
| ライフサイクル | | |
| グアイテムの作成 | | |
| メール通知 | | |
| リクエストまたはタスクのフィールド変更時に通知を送信します。 | リクエストやタスクの選択したフィールドを変更するときに、特定の受信者に送信する通知を設定します。<br>**a.** テーブルから、[要求] または [タスク] を選択します。<br>**b.** [フィールド] から、通知の生成に使用するフィールドを選択します。選択したフィールドに変更があると、識別された受信者に通知が送信されます。<br>**c.** [受信者] から受信者を 1 名または複数選択します。<br>**d.** 特定のユーザーまたは特定のグループが選択されている場合は、ユーザーまたはグループを選択するように求められます。<br>**e.** その他のフィールド、または受信者を使用してさらに通知を定義するには、次の行の手順を繰り返します。<br>**f.** 通知を削除するには、通知の右にある ⊖ 記号をクリックします。 | |

3. [アサイン] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[アサイン] タブ

| Field (フィールド) | 説明 | 依存関係 |
|---|---|---|
| タスクの割り当てメソッド | 次のいずれかのタスクアサインオプションを選択します。<br>◦作業指示タスクをフィールドサービスエージェントに自動的にアサインするには、 自動アサインの使用 を選択します。<br>◦カスタム設計のワークフローを使用して作業指示タスクをアサインするには、[ ワークフローを使用 ] を選択します。<br>◦ディスパッチャーが作業指示タスクを手動でアサインできるようにするには、[ 手動 ] を選択します。<br>◦動的 スケジューリング機能を使用するには、[動的スケジューリングを使用 ] を選択します。 | |
| スケジュール済みステータスを使用 | 作業指示および作業指示タスクで **[Ready for Dispatch** (ディスパッチ準備完了)] と **[Assigned** (アサイン済み)] ステータスの間の [**Scheduled** (スケジュール済み)] ステータスを使用するには、このオプションを有効にします。 | |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 | 依存関係 |
|---|---|---|
| ディスパッチキューの使用 | 手動割り当てにディスパッチグループを使用するには、このオプションを有効にします。 | ◦ [状況フローの有効化] がオン。<br>◦ プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型。 |
| ベンダーグループを制限します | このオプションを有効にすると、作業指示書タスクフォームで選択したディスパッチグループに基づいて、[ アサイン先グループ ] フィールドからの外部ベンダーグループの選択が制限されます。 | [ディスパッチキューを使用 ] がオンになっています。 |
| 優先アサイン先グループ | 次のいずれかのタスクアサインオプションを選択します。<br>◦ 社内エージェントへの作業指示タスクの割り当てを優先するには、[内部グループ (Internal group)] を選択します。<br>◦ 外部グループを選択して、外部エージェントまたはベンダーへの作業指示タスクの割り当てを優先します。<br>注: この構成フィールドは、フィールドサービスコントラクター管理プラグイン (fsm_contractor_management) がアクティブになっている場合にのみ表示されます。 | |
| アサイン先グループのカバー範囲に基づく要求またはタスクの割り当て | [ディスパッチグループ] フィールドと [アサイン先グループ] フィールドからのグループ選択を、タスクの場所をカバーするグループに制限するには、このオプションを有効にします。 | |
| アサイン先グループの製品モデルに基づくタスクのアサイン | [ディスパッチグループ **(Dispatch group)]** フィールドと [アサイン先グループ] フィールドからのグループ選択を、タスクの必須製品モデル要件をカバーするグループに限定するには、このオプションを有効にします。 | |
| アサイン先グループのスキルに基づくタスクのアサイン | [ディスパッチグループ **(Dispatch group)]** フィールドと [アサイン先グループ] フィールドからのグループ選択を、タスクを実行するために必要なスキルをカバーするグループに限定するには、このオプションを有効にします。 | |
| スケジューリング | | |
| エージェントまたはタスクのスケジューリングを使用 | エージェントの自動割り当てとエージェントの自動選択を許可するには、このオプションを有効にします。 | |
| エージェントの自動選択では、タスクのタイム | タスクの割り当てにエージェントのタイムゾーンを考慮する場合は、このオプションを有効にします。 | [状況フローの有効化] がオン。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 | 依存関係 |
| --- | --- | --- |
| ゾーンが考慮されます | | |
| FSM のシフトスケジューリングを有効にして可用性を判断する | エージェントのスケジュール、スキル、チーム、およびコーチングを考慮し、それに応じて フィールドサービス 人員を最適化するには、このオプションを有効にします。 | フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化. |
| 優先度割り当ての有効化 | エージェントの自動割り当てに優先度割り当てを使用するには、このオプションを有効にします。 | ◦ [状況フローの有効化] がオン。<br>◦ プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型。<br>◦ エージェントの自動選択にエージェントの所在地を考慮。<br>注: [プロセスライフサイクル] オプションは、すべてのサービス管理アプリケーションで利用できるわけではありません。 |
| 追加のファクター | | |
| エージェントの自動選択では、エージェントの場所が考慮されます | タスクを割り当てるユーザーの決定時に、エージェントと場所を使用するには、このオプションを有効にします。タスクの場所により近いエージェントが優先されます。 | ◦ [状況フローの有効化] がオン。<br>◦ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型] を使用している場合、[タスクに対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。<br>◦ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルは要求主導型] を使用している場合、[要求に対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。 |
| タスクごとのエージェント自動選択ではそのスキルを有するエージェントのみを選択 | このオプションによって、自動割り当ての決定時に、スキルがタスクに一致しなければならない程度が決まります。<br>◦ タスクが割り当てられたエージェントがそのタスク実行のためのスキルすべてを持っていることを要求する場合は、[すべて] を選択します。スキルが 1 つでも不足すると、そのエージェントは除外されます。 | ◦ [状況フローの有効化] がオン。<br>◦ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型] を使用している場合、[タスクに対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。<br>◦ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルは要求主 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 | 依存関係 |
|---|---|---|
| | ◦ タスクを実行するスキルの大部分をエージェントに求める場合は、[一部] を選択します。<br>◦ スキルを考慮せずエージェントを自動割り当てする場合は、[なし] を選択します。 | 導型] を使用している場合、[要求に対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。 |

**4.** [アドオン] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[アドオン] タブ

| Field (フィールド) | 説明 | 依存関係 |
|---|---|---|
| 部品要件 | | |
| エージェントによって必要な部品要件 | タスクの部品の指定をエージェントに要求するには、このオプションを有効にします。 | |
| エージェント倉庫に部品を予約 | このオプションを有効にすると、作業指示タスクをスケジュールおよび再スケジュールするときにエージェント倉庫で必要な部品を予約します。 | エージェントによって必要な部品要件 |
| オープンの転送注文をキャンセル | このオプションを有効にすると、作業指示タスクがスケジュール解除された場合に、エージェントの個人倉庫で予約された部品をリリースします。 | エージェントによって必要な部品要件 |
| 関連モデルを編集 | [追加] をクリックし、このタスクに使用する部品モデルを選択します。さらに部品モデルを選択するには、[さらに追加] をクリックします。 | エージェントによって必要な部品要件 |
| ドキュメント | | |
| 専用ナレッジベースの有効化 | アプリケーションのナレッジベースをインストールするには、このオプションを有効にします。 | |
| ドキュメント管理の有効化 | ドキュメント管理に関連リストを追加するには、このオプションを有効にします。 | |
| タスクアクティビティの有効化 | 電話やメールメッセージなど、タスクのインタラクションと通信をログに記録するには、このオプションを有効にします。 | |
| 関連タスクテーブル | | |
| 関連テーブルの選択 | さらにテーブルを選択するには、[追加] をクリックします。 | |
| マップ | | |
| マップの有効化 | マップを使用するには、このオプションを有効にします。 | |
| 署名キャプチャと **PDF** 注文概要 | | |
| 署名キャプチャ | PDF の作業指示サマリーに顧客の名前と電子署名を含めるには、このオプションを有効にします。 | |
| PDF 注文概要 | 完了したタスク、使用済みおよび返品された部品、雑費、および作業の完了に必要な時間を含む作業指示の PDF サマリーを作成するには、このオプションを有効にします。 | |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 | 依存関係 |
|---|---|---|
| 部品要件 | | |
| ドキュメントテンプレートを使用して PDF サマリーを生成 | ドキュメントテンプレートで作業指示の PDF サマリーを作成するには、このオプションを有効にします。 | PDF 注文概要 |
| サービスの場所 | | |
| 妥当性検証 | アドホック場所を作成するには、次のいずれかの構成オプションを選択します。<br>◦ マップを使用：Google マップインターフェイスを使用して場所を作成します。<br>◦ マップなし:場所の詳細を入力して場所を作成します。<br>注: システムは、サードパーティ API 拡張ポイントを使用して詳細を検証します。<br>◦ 検証なし:緯度と経度の座標を含む場所の詳細を入力して、場所を作成します。<br>注: この構成フィールドは、サービスの場所に対するフィールドサービスプラグイン (com.snc.fsm_service_locations) が有効になっている場合にのみ表示されます。 | |
| 初期表示の場所 | [マップを使用] 構成が有効になっている場合は、デフォルトのマップの場所のいずれかを選択します。<br>◦ ブラウザーの場所<br>◦ 資産の住所<br>◦ 連絡先 / 発信者の住所<br>◦ 会社の住所 | |

5. [保存] をクリックします。

警告: [ 状況フローの有効化 ] オプションをクリックして無効にした場合は、確認ボックスが表示され、状況フローを無効にした場合の結果を説明するドキュメントへのリンクが表示されます。続行する前にドキュメントを読むことを強くお勧めします。サービス管理の状況フローを無効にするアクションは元に戻せません。

## Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化

フィールドサービス管理 (FSM) (field_service_management) は別のサブスクリプションとして利用できます。このプラグインは、関連プラグインがまだアクティブでない場合にアクティブ化します。フィールドサービス管理 (FSM)をアクティブ化した後、デモデータを提供し、さまざまな機能を有効にする追加のプラグインをアクティブ化することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM) は、次のプラグインを有効にします (まだ有効になっていない場合)。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプラグイン

| プラグイン名 | プラグイン | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| Automatic Assignment | com.snc.automatic_assignment | 指定された基準に基づいて、タスクをエージェントに自動的にアサインします。 |
| フィールドサービス モバイル | com.sn_fsm_mobile | iOS または Android モバイルデバイス上のフィールドサービスモバイルコンポーネントを管理します。フィールドサービスエージェントとディスパッチャは、オンラインまたはオフラインモードのモバイルデバイスで、作業指示タスクの実行、資産管理、作業指示タスクのクローズが可能です。 |
| FSM エージェントワークスペース (廃止) | com.snc.agent_workspace_fsm | ユーザーが 作業指示書およびタスクをエージェントワークスペース内で管理できるようにします。このプラグインは Vancouver リリースで廃止されました。 |
| フィールドサービス管理 (FSM) デモデータ | com.snc.work_management_demo_data | 医療および電気通信ドメインをカバーする フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションのデモデータを追加します。<br><br>**注:** このプラグインをインストールすると、新しい構成アイテムテーブルと関係がデータベースに追加されます。 |
| フィールドサービス –アンケート | com.snc.wm_questionnaire | 作業指示または作業指示タスクのアンケートを作成します。 |
| フィールドサービス管理 (FSM) モバイル (廃止) | com.snc.work_management_mobile | FieldService クラシックモバイルコンポーネントを管理します。エージェントとディスパッチャーは、デバイスがオンラインのときはディスパッチマップを使用してフィールドサービスタスクを管理でき、デバイスがインターネットに接続されていないときは読み取り専用タスクにアクセスできます。このプラグインは廃止されました。 |
| フィールドサービス マップ (使用廃止) | com.snc.fsm_map | エージェント、タスク、およびエージェントルートを表示するフィールドサービスマップ。 |
| セントラルディスパッチ (廃止) | com.snc.central_dispatch | ログインしたディスパッチャーのエージェントに視覚的にタスクを割り当てることができます。フィールドサービス管理 (FSM) や設備サービス管理など、他のサービス関連プラグインを動作させるた |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプラグイン (続く)

| プラグイン名 | プラグイン | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| | | めに使用されるコアサービス管理アイテムをインストールします。 |
| 時間記録コア | com.snc.wm_time_recording | カスタマーサービス管理 (CSM) とフィールドサービス管理 (FSM) のタイムカードと時間記録機能を有効にします。 |
| Time Recording for Field Service | com.snc.time_recording_fsm | タイムカード管理およびコスト管理アプリケーションの機能をフィールドサービス管理 (FSM) にまで拡大します。 |
| フィールドサービス – 署名パッド | com.snc.wo_signature_pad | クローズされた作業指示書の顧客の署名をキャプチャします。完了した作業の概要と顧客の名前と署名を含む作業指示書の PDF を作成します。 |
| ブラックアウトおよびメンテナンススケジュール | com.snc.blackout_maintenance_scheduling | ブラックアウトおよびメンテナンススケジュールのセットアップと構成 |
| 動的スケジューリング | com.snc.dynamic_scheduling | サービス管理アプリケーションの動的スケジューリングを有効にし、一括タスク推奨と間隔ベースの自動アサインをサポートします。 |
| フィールドサービス管理 (FSM) CMS ポータル | com.snc.work_management.cms | フィールドサービス管理 (FSM) およびその他のサービス管理 (CSM) アプリケーションを単一の CMS ページから起動できます。このプラグインは廃止されます。 |
| フィールドサービス管理 (FSM) 位置情報管理のデモデータ | com.snc.work_management.geodemodata | フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの位置情報管理機能を有効にします。 |

詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

関連情報

フィールドサービス管理 (FSM) とともにインストールされるコンポーネント

フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン

## フィールドサービス管理 **(FSM)**の追加プラグイン

フィールドサービス管理 (FSM)アクティブ化した後、デモデータを提供し、さまざまな機能を有効にする追加のプラグインをアクティブ化できます。

以下の追加プラグインをアクティブ化するには、admin ロールが必要です。詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明

| プラグイン名 | プラグイン | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| カスタマーサービス - フィールドサービス管理 (FSM) | com.snc.csm_fsm_integration | このプラグインは、カスタマーサービス管理 (CSM) と フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間の統合を提供します。顧客およびコンシューマーは、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルからケースに関連する作業指示を表示できます。フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、ユーザーは、作業指示および作業指示タスクに関するアカウントおよび連絡先情報を表示できます。 |
| パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - フィールドサービス管理 (FSM) | com.snc.work_management_pa | フィールドサービス管理 (FSM)のパフォーマンスアナリティクスを有効にします。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。<br>**注:** パフォーマンスアナリティクスがインストールされている場合、フィールドサービス管理 (FSM) パフォーマンスアナリティクスプラグイン (com.snc.work_management_pa) は、 フィールドサービス管理 (FSM) プラグインの一部として自動的にアクティブ化されます。 |
| フィールドサービス と Project Management | com.snc.wm_ppm | フィールドサービスとプロジェクト管理 (PM) の統合。このプラグインは Project |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明 (続く)

| プラグイン名 | プラグイン | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| | | Management アプリケーションをアクティブ化しますが、追加のライセンスが必要になる場合があります。 |
| フィールドサービス と Project Management デモデータ | com.snc.wm_ppm_demo | フィールドサービスとプロジェクト管理 (PM) の統合のデモプラグイン。 |
| フィールドサービス サービスの場所あり | com.snc.fsm_service_locations | 保存された場所の中に希望の場所が存在しない場合に、ユーザーが WO/WOT から新しいサービスの場所を作成できるようにします。 |
| フィールドサービス管理 (FSM) - カスタマーエクスペリエンス | com.snc.fsm_customer_experience | 顧客が SMS 通知を受信して作業指示タスクのステータスを確認できるようにします。また、エージェントが顧客の場所に移動し始めたときにその場所を追跡することもできます。 |
| フィールドサービス - コントラクター管理 | com.snc.fsm_contractor_management | 請負業者管理ポータルでサードパーティの人員運用をサポートできるようにします。このプラグインは、フィールドサービス管理 (FSM) プラグインとサービス請負業者ベースプラグインをアクティブ化します。 |
| フィールドサービス管理 (FSM)用の予測インテリジェンス | com.snc.fsm_ml | 顧客が機械学習アルゴリズムを活用してさまざまな機能を利用できるようにします。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。 |
| フィールドサービス キャパシティと予約の管理 | com.snc.fsm_capacity_management | グループおよびフィールドエージェントのタスクキャパシティを管理する機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。 |
| sn-fsm-components | com.sn_fsm_components | [UIB セントラルディスパッチ] ページで使用する FSM カスタムコンポーネントを保存するリポジトリ |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明 (続く)

| プラグイン名 | プラグイン | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| フィールドサービス管理 (FSM) 構成可能なディスパッチャワークスペース | com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace | CSM 構成可能ワークスペースでディスパッチャフローをサポートするための FSM コンポーネントとページを提供します。 |
| フィールドサービス管理 (FSM) 構成可能ワークスペース | com.snc.uib.fsm_agent_workspace | CSM 構成可能ワークスペースで FSM をサポートするための FSM コンポーネント、リスト、およびフォームを提供します。 |
| フィールドサービス 仮想エージェント 会話 | com.sn_fsm.virtualagent | フィールドサービスエージェントが Now Agent モバイルアプリケーションを介して仮想エージェントとやり取りすることで、業務関連のクエリに対する迅速な回答を取得できるようにします |
| フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議の統合 | com.snc.fsm_vci | フィールドサービスエージェントが、オフィスやデスクトップコンピューターから離れていても、顧客にタイムリーなサポートを提供できるようにします。 |
| フィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理 | com.snc.fsm_access_hours | フィールドサービスアドミニストレーターは、タスクで定義されたアクセス時間に基づいて作業指示タスクをスケジュールできます。 |
| フィールドサービス 複数日にわたるタスクのスケジューリング | com.snc.fsm_multiday_tasks | フィールドサービス管理 (FSM)ディスパッチャーは、複数のスケジュールエントリにまたがる作業指示書タスクを、タスク期間を通じて対応可能な場合に、定義された作業時間内にエージェントまたはクルーにアサインできます。 |
| フィールドサービス管理 (FSM) インテリジェントタスク推奨 | com.snc.fsm_task_recommendations | エージェントのスケジュールを満たすタスクを推奨することで、エージェントの使用率を向上させます。 |
| フィールドサービス クルーオペレーション | com.snc.fsm_crew_scheduling | 組織が同じリソースセットを異なるタスクに繰り返し割り当てることができる。 |
| フィールドサービス テリトリー計画 | com.snc.fsm_territory_planning | 作業指示または作業指示タスクのスケジューリングを改善するために、作業指示またはタスクに最も一致するテリトリーをフィルタリングします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明 (続く)

| プラグイン名 | プラグイン | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| フィールドサービス 高度な部品調達 | com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing | フィールドサービスエージェントが複数の部品を要求して調達できるようにします。エージェントは、ピアによって部品要求が発生すると、モバイル通知を受信できます。<br><br>**注:** このプラグインは、テーブル、ビジネスルール、スクリプトなどの複数のシステムコンポーネントをインストールします。詳細については、「Advanced Part Sourcing コンポーネント」を参照してください。 |
| のテンプレート管理 フィールドサービス管理 (FSM) | com.snc.fsm_template_management | 作業指示テンプレートの詳細構成を有効にして、作業指示の情報を動的にフェッチし、作業指示のタスクを個別に作成します。 |
| Customer Service Install Base Management | com.snc.install_base | カスタマーサービスエージェントが、問題を適切な製品またはその製品のインスタンスにまでさかのぼって簡単に追跡できるようにします。インタラクションやケースなどのアップストリームエンティティを、作業指示や作業指示タスクなどのダウンストリームエンティティに関連付けます。 |
| FSM のプロセスマイニングコンテンツパック | com.snc.fsm_process_optimization | Process Mining for Field Service Management は、監査証跡の作業指示タスクデータからビジネスプロセスフローを作成します。これにより、プロセスオーナーは詳細な分析を実行し、プロセスのインサイトを発見して、ビジネス成果を向上させることができます。 |
| エージェントスケジュール | com.snc.agent_schedule | カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、作業スケジュールとアサインを確認し、会議や予約などの個人イベントを追加することができます。 |
| 予約 | com.snc.appointment_booking | 予約機能のセットアップと構成を有効にします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明 (続く)

| プラグイン名 | プラグイン | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| アサインワークベンチ | com.snc.assignment_workbench | ワークベンチを使用して個々のエージェントに作業を簡単にアサインし、作業を効率的かつ効果的に実行できるようにします。 |
| サービス管理 Core | com.snc.service_management.core | フィールドサービス管理 (FSM)、設備サービス管理、カスタムアプリクリエーターなど、他のサービス関連プラグインを機能させるコアサービス管理アイテムを追加します。 |
| 特記事項 | com.sn_shn | ユーザーがレコードに関する重要な情報をすばやく表示できるようにします。 |

関連情報

フィールドサービス管理 (FSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント

## 人員の設定

人員の設定には、ユーザー、場所、テリトリー、およびその他の基盤データの構成が含まれます。

### 構成の概要

人員を設定する手順は次のとおりです。

1. Google Maps API キーの設定

   ユーザーがフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション内でマップを表示できるように、Google Maps API キーを構成します。

2. 場所とテリトリーの構成

   ユーザーまたはグループが担当する特定の場所とテリトリーを定義して、効率的なタスクのアサインとリソースの割り当てを可能にします。場所とテリトリーの効果的なセットアップにより、人員の運用が最適化され、生産性が向上します。

3. (オプション) サービスロケーションを使用した フィールドサービス の構成

   Field Service with Service Locations をインストールして設定し、オンデマンドでサービスの場所を追加および検証します。

4. ユーザーの構成

   ガイド付きセットアップを使用してユーザーをインポートするか、ユーザーを作成できます。各タイプのユーザーに必要なすべてのロールを含むユーザーグループを作成し、それらのグループにユーザーをアサインすることもできます。

5. (オプション) フィールドサービステリトリー計画の構成

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービステリトリー計画は、設定した条件に基づいて、作業指示タスクに最適なテリトリーを特定します。その後、関連付けられたテリトリーに基づいて、サービスコールを実行するのに最適な位置にある個々のエージェントまたはグループにタスクをアサインできます。

6. エージェントカレンダーの構成

   エージェントカレンダーに表示されるイベントを作成します。エージェントカレンダーアドミンロールを持つユーザーは、複数のカレンダー構成タスクを実行できます。

7. (オプション) フィールドサービス クルー操作の構成

   エージェントのクルーを必要とする作業指示タスクを完了するためのクルーとその要件を作成、変更、および有効化します。

8. (オプション) 請負会社機能の構成

   請負会社管理を使用して、請負会社、そのマネージャー、およびエージェントとのインタラクションを設定します。さらに、Contractor Marketplace では、内部エージェントが利用できない場合にタスクをマーケットプレイスにプッシュできます。

9. (オプション) フィールドサービス キャパシティおよび予約管理の構成

   Field Service Capacity and Reservations Management を構成して、作業指示タスクの作業キャパシティの配分とアサインを管理します。

10. (オプション) フィールドサービス 向けワークフォース最適化の設定

    フィールドサービスのワークフォース最適化を有効にし、Scheduling、Teams、および Coaching アプリケーションを使用するための設定を構成します。

## Google Map API キーの設定

Google Maps API キーは、 フィールドサービス管理 (FSM) で Google Maps Platform が提供する機能にアクセスして利用するために不可欠です。

アドミニストレーターは、FSM 機能の Google Maps API キーを設定できます。

マップの使用を制御し、コストを効果的に管理するには、アカウントの使用制限を有効にして、制限に達したときに API をオフにします。

API キーが既に設定されている場合は、 すべて > システムプロパティ > グーグルマップ をクリックして API キーを入力します。

### 構成の概要

Google Maps API キーの設定手順は次のとおりです。

1. システムプロパティの設定

   フィールドサービス管理 (FSM) では、ユーザーがマップを表示し、位置情報機能を適切に操作できるように、Google マップを設定する必要があります。

2. クライアントとサーバーの API キーの設定

   フィールドサービス では、ユーザーが位置情報機能を正しく操作できるように、Google Maps API を設定する必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### FSM の Google マップのシステムプロパティ

フィールドサービス管理 (FSM) では、ユーザーがマップを表示し、位置情報機能を適切に操作できるように、Google マップを設定する必要があります。

始める前に
Google Maps API の設定

必要なロール:wm_admin

手順

次の表を使用して、FSM 機能とプロパティナビゲーションを照合し、Google マップで推定移動時間と距離を計算できるようにします。

| FSM 機能 | ナビゲーション |
|---|---|
| ルートの最適化<br><br>その日のエージェントタスクルートをできるだけ効率的に並べ替えます。 | 移動先すべて > フィールドサービス > 管理 > プロパティ > ルートの最適化 |
| 動的スケジューリング<br><br>タスクを自動的にアサインし、条件の変化に適応するだけでなく、例外ケースのみに焦点を当てる必要があります。 | 移動先すべて > フィールドサービス > 動的スケジューリングの管理 > プロパティ > 距離計算方法 |
| ラストマイル<br><br>エージェントの場所とタスクの場所との距離を表示し、到着予定時間を計算します。 | 移動先すべて > フィールドサービス > 管理 > プロパティ > エージェントの予定到着時間の計算 |

### フィールドサービス機能のための Google Maps API

フィールドサービス では、ユーザーが位置情報機能を正しく操作できるように、Google Maps API を設定する必要があります。

Google は、Google マップを有効にするために API ライセンスを割り当てています。位置情報管理を使用する FSM では、クライアントとサーバー用に 2 つの API キーを設定する必要があります。

次の表を使用して、Google Maps API と FSM 機能を一致させてください。

#### FSM 機能マトリクス

| FSM 機能 | Description (説明) | 対応する Google Maps API |
|---|---|---|
| 位置情報管理 | 自動経路検索または自動ディスパッチ機能では、正確な推定移動時間を計算するために、このライセンスまたは JavaScript API キーが必要です。これらの値がないと、正確な運転時間を計算できないため、代わりに概算または固定時間が使用されます。 | ジオコーディング API |
| マップページ | マップページでは、指定した場所データに基づいて | Maps Javascript API |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

FSM 機能マトリクス (続く)

| FSM 機能 | Description (説明) | 対応する Google Maps API |
|---|---|---|
| | ServiceNow データが Google マップページにグラフィカルに表示されます。 | |
| ルートの最適化 | フィールドサービスエージェントは、特定の日に自分にアサインされたタスクの最適化されたルートを表示できます。フィールドサービスディスパッチャーは、アサイン先グループのメンバーにアサインされたタスクの最適化ルートを表示できます。フィールドサービスマネージャーは、管理するグループのメンバーにアサインされたタスクの最適化ルートを表示できます。 | 距離マトリクス API |
| ルートを表示 | フィールドサービスエージェントは、その日のルートや、顧客が目にする地図を表示して、家に向かう途中の技術者を追跡できます。 | 方向 API |

クライアントとサーバーの API キーの詳細については、「 https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0781917 」を参照してください。

## 場所の構成

テリトリー管理は、地理的な場所によって、サービスコールを実行するのに最適な位置にある個人またはグループを決定します。

テリトリー管理では、一連の地理的な場所を個人またはグループに割り当てることができます。この割り当てによりテリトリーが作成されます。テリトリー管理は、すべての場所が親の場所に関連付けられている階層に基づいています。最上位の場所には親の場所はありません。テリトリー管理は、フィールドサービス管理 (FSM) により自動的に有効化されます。

## 構成の概要

場所を設定する手順は次のとおりです。

1. 場所の追加

   場所を個別に追加することも、CSV、XLS、または XML ファイルを使用して一括インポートを実行することもできます。

2. ユーザーおよびユーザーグループへの場所のアサイン

   テリトリー管理を使用すると、 フィールドサービス管理 (FSM) アドミニストレーターはユーザーおよびユーザーグループに場所をアサインできます。

関連情報

ユーザーへの場所のアサイン

グループへの場所のアサイン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### 場所の追加

場所は、アドミニストレーターがさまざまなグループを作成し、場所に基づいてそれらのグループにタスクを割り当てるのに役立つ地理的領域を表します。

場所は、距離と移動時間の計算に使用され、どのエージェントがタスクアサインに最も近いかを判断するために使用されます。すべてのフィールドサービス技術者の自宅の場所と、現場の資産の現在の場所を定義します。組織内のフィールドサービスディスパッチャーと技術者が担当する場所を定義します。親子階層でさまざまなレベルの場所を設定できます。場所を個別に追加することも、CSV、XLS、または XML ファイルを使用して一括インポートを実行することもできます。ユーザーグループへの場所の追加の詳細については、「 グループへの場所のアサイン」を参照してください。

### の場所 フィールドサービス管理 **(FSM)**

場所は、管理者がさまざまなグループを作成し、場所に基づいてそれらのグループにタスクを割り当てるのに役立つ地理的領域を表します。

## 作業場所

フィールドサービス管理 (FSM) は、作業指示書とタスクを認定し、ディスパッチャーとエージェントをアサインするために、定義された場所に依存しています。アプリケーションの設定の一環として、場所を定義します。その後、これらの場所に基づいて認定、ディスパッチ、およびアサイン先グループを作成できます。

関連情報

場所の構成

### ユーザーへの場所のアサイン

テリトリー管理を使用すると、 フィールドサービス管理 (FSM) アドミニストレーターはユーザーに場所をアサインできます。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### このタスクについて
これにより、特定のユーザーがカバーするテリトリーまたは場所のセットが作成されます。この関連付けは、特定の場所で問題を解決できるユーザーをシステムが判断するのに役立ちます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > テリトリー > ユーザー.
2. ユーザーレコードを開きます。
3. [担当場所] 関連リストで、次の操作を行います。
   - [ 編集 ] をクリックして、既存の場所をユーザーに追加します。
   - [ 新規] をクリックして、ユーザーに関連付ける新しい場所を作成します。

   自動化には、ユーザーレベルでのテリトリー管理は使用されません。

### グループへの場所のアサイン

テリトリー管理を使用すると、 フィールドサービス管理 (FSM) アドミニストレーターはユーザーのグループに場所をアサインできます。

#### 始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
これにより、テリトリー、または特定のグループがカバーする場所のセットが作成されます。この関連付けは、特定の場所の問題を修正できるグループをシステムが判断するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > テリトリー > グループ.
2. グループレコードを開きます。
3. [担当場所] 関連リストで、次の操作を行います。
   - [ 編集 ] をクリックして、既存の場所をグループに追加します。
   - [ 新規 ] をクリックして、グループに関連付ける新しい場所を作成します。

   注: 特定の場所をカバーするグループを決定するために、場所階層がチェックされ、場所に割り当てられたグループがあるかどうかが確認されます。そうでない場合は、上位レベルの階層がチェックされます。

## サービスロケーションを使用した フィールドサービス の構成

サービスの場所を使用して フィールドサービス をインストールして設定し、オンデマンドでサービスの場所を追加および検証します。

次のタスクでは、 フィールドサービス とサービスの場所機能を設定するための一般的な手順を示します。

### 構成の概要

サービスの場所を使用して フィールドサービス を構成する手順は次のとおりです。

1. サービスの場所サポートによるフィールドサービスのアクティブ化

   admin ロールを持っている場合は、Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) プラグインをアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するプラグインをインストールします。

2. サービスの場所から親の場所へのマッピング

   親決定ルールを設定して、サービスの場所を親の場所にマッピングします。

3. サービスの場所のデフォルトの検証オプションの設定

   作業指示書または作業指示書タスクに場所を追加するときに使用されるデフォルトの検証オプションを設定します。

4. カスタマーサービスポータルの作業指示カタログアイテムにサービスの場所機能を追加する

   作業指示書または作業指示書タスクカタログアイテムにサービスの場所機能を追加して、オンデマンドで場所を追加できるようにします。

5. 1 日あたりに追加できるサービスの場所の最大数の制限を設定する

   外部ユーザーが 1 日あたりに追加できるサービスの場所の最大数の制限を設定します。

6. マップ上のデフォルトの場所を設定する

   マップ上のサービスの場所の初期のデフォルトの場所を設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### サービスの場所サポートによるフィールドサービスのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) プラグインをアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するプラグインをインストールします。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### このタスクについて
Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) プラグインをアクティブ化すると、Field Service Management (com.snc.work_management) プラグインと sn-fsm-components (com.sn_fsm_components) プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化されます。

詳細については、「フィールドサービスとサービスロケーションサポートのコンポーネント」を参照してください。

#### 手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Field Service with Service Locations Support プラグイン (com.snc.fsm_service_locations) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

### サービスの場所から親の場所へのマッピング

親決定ルールを設定して、サービスの場所を親の場所にマッピングします。

親の決定では、 *wm_location_parent_lookup_rule* テーブルに格納されているビジネスルールを使用して、サービスの場所をその親の場所にマッピングします。すべてのサービスの場所は、対応する親の場所にマッピングされます。フィールドの組み合わせがチェックされ、親の場所が作業指示または作業指示タスクに割り当てられます。

新しいサービスの場所が追加されると、次の順序でルールが実行され、親の場所が決定されます。

1. 郵便番号:郵便番号と国の値が一致すると、対応する親の場所が割り当てられます。
2. 最小郵便番号 と 最大郵便番号:郵便番号と国の値が定義された最小および最大の郵便番号範囲を下回ると、対応する親の場所が割り当てられます。
3. 市区町村 と 都道府県:市区町村、都道府県、国の値が一致すると、対応する親場所が割り当てられます。
4. 都道府県:都道府県と国の値が一致すると、対応する親の場所が割り当てられます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 国名は、すべての基準のデフォルトの選択です。

詳細については、「サービスの場所の親決定ルールの作成」を参照してください。

関連情報

作業指示および作業指示タスクでのアドホック場所の設定

## サービスの場所の親決定ルールの作成

サービスの場所への親の割り当てを容易にする親の決定ルールを作成します。

### 始める前に

親決定ルールを設定できるようにするには、Field Service with Service Locations Support プラグインを有効にする必要があります。

必要なロール:wm_admin

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > サービスの場所の親構成.
2. [親決定の構成] ページで、[ 新規] をクリックします。
3. 使用するルールの決定要因を選択し、値を指定します。

| 基準 | ルールアクション |
|---|---|
| 郵便番号 | 指定された郵便番号を親の場所に割り当てます。 |
| 最小郵便番号<br>Max Zip/Postal Code (最大郵便番号)。 | 親の場所に範囲を割り当てるために使用される郵便番号の最小値と最大値を提供します。 |
| 市区町村<br>ステータス。 | 市区町村と都道府県を親の場所に割り当てます。 |
| ステータス | ステータスを親の場所に割り当てます。 |

[国] フィールドと [親] フィールドは必須です。

注: 決定基準を選択すると、他の項目はグレー表示され、選択できません。

4. テキストフィールドに 国 名を入力します。
5. [親] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) をクリックし、地域リストから親の場所を選択します。
6. [送信] をクリックします。

注: wm_location_parent_lookup_ruleテーブルに既に存在するルールを追加すると、エラーメッセージが表示されます。

### タスクの結果

親の場所が構成され、サービスの場所に関連付けることができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### サービスの場所のデフォルトの検証オプションの設定

作業指示書または作業指示書タスクに場所を追加するときに使用されるデフォルトの検証オプションを設定します。

#### 始める前に

*sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day*プロパティを設定して、1 日あたりのサービスの場所の追加を制限します。詳細については、「1 日あたりに追加できるサービスの場所の最大数の制限を設定する」を参照してください。

必要なロール：admin

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 構成.
2. [フィールドサービス構成] ページで、 アドオン > サービスの場所.
3. [ 検証 ] フィールドで、デフォルトの検証オプションを選択します。
   - 地図の使用: Google マップ インターフェースを使用して場所を追加します。マップを開いたときにデフォルトの場所を選択する方法については、「 マップ上のデフォルトの場所を設定する」を参照してください。
   - マップなし:マップなしで場所を追加するには、場所の詳細を指定します。場所の詳細は、グローバルを使用して検証されます 。ServiceLocationAddressValidationExtPoint API を使用します。
   - 検証なし:指定した場所の詳細は検証されません。
4. [保存] をクリックします。

### カスタマーサービスポータルの作業指示カタログアイテムにサービスの場所機能を追加する

作業指示書または作業指示書タスクカタログアイテムにサービスの場所機能を追加して、オンデマンドで場所を追加できるようにします。

#### 始める前に

必要なロール：catalog_admin または admin

#### 手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. アドホックサービスの場所を追加する機能を含めるカタログアイテムのレコードプロデューサーを選択します。
3. [Variable Sets] 関連リストで、[**Edit**] をクリックします。
4. *sn_service_location_variable_set*を [変数セット] リストに移動します。
5. [保存] をクリックします。

#### タスクの結果

変更された作業指示または作業指示タスクカタログアイテムにアドホックの場所を含めることができるようになりました。

### 1 日あたりに追加できるサービスの場所の最大数の制限を設定する

外部ユーザーが 1 日あたりに追加できるサービスの場所の最大数の制限を設定します。

#### 始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

注: サービスロケーションを使用するフィールドサービス機能を使用して場所を作成する場合の上限は、 *snc_external* ロールを持つユーザーにのみ適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > プロパティ.
2. [フィールドサービス管理 (FSM) プロパティ] フォームの [フィールドサービス管理 **(FSM)** のサービスの場所のプロパティ ] フィールドに、制限を入力します。
   デフォルト値は 10 です。
3. [保存] をクリックします。

### マップ上のデフォルトの場所を設定する

マップ上のサービスの場所の初期のデフォルトの場所を設定します。

始める前に
マップ上の最初のデフォルト位置を構成する前に、[マップ整合チェック を使用 ] オプションを設定する必要があります。「サービスの場所のデフォルトの検証オプションの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 構成.
2. [Field Service Configuration (フィールドサービス構成)] ページで、 アドオン > サービスの場所.
3. [検証] フィールドで、[マップを使用] を選択します。
4. マップを初期化する既定の場所を [初期レンダリングの場所] リストから選択します。
   - ブラウザの場所
   - 資産のアドレス
   - 連絡先/発信者の住所
   - 会社の住所
5. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択したデフォルトの場所でマップがロードされます。

## ユーザーの構成

アドミニストレーターは、ユーザーグループと個々のユーザーを設定できます。ユーザーとは、フィールドサービス 組織のメンバーであり、インスタンスにアクセスできる個人のことです。

### 構成の概要

ユーザーを設定する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービスユーザーグループの設定

   個々のユーザーではなくユーザーグループにロールを割り当てることで、ユーザー管理を簡素化します。各タイプのユーザーに必要なすべてのロールを含むユーザーグループを作成し、それらのグループにユーザーをアサインします。ユーザーは、ユーザーグループにアサインされたすべてのロールを継承します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. ユーザーの作成

*Now Platform*ユーザー管理機能を使用するか、ガイド付きセットアップ中にユーザーを作成します。

### フィールドサービスユーザーグループの設定

フィールドサービス管理 (FSM) グループは、特定のタスクを実行する一連のユーザーまたはエージェントです。フィールドサービスグループを効率的に構成することで、適切なスキルとリソースを適切なタスクに合わせることができます。

さまざまな機能を提供するユーザーグループにはいくつかのタイプがあります。最も一般的なタイプには、エージェントとディスパッチャーのユーザーグループが含まれます。これらのユーザーグループは、フィールドサービスエージェントのタスクと責任を整理および管理するために不可欠です。

さらに、特定のニーズに基づいて、イニシエーター、マネージャー、テリトリー計画者などのユーザーグループを含むオプションのグループタイプを作成できます。たとえば、認定者のユーザーグループを作成して、作業指示書をレビューおよび承認するための追加の認定手順を実装できます。これらのグループを設定することで、各グループに適切なロールとユーザーを割り当てることができます。グループに割り当てられたロールは、そのグループ内のユーザーによって自動的に継承されるため、各ユーザーに個別にロールをアサインする必要はありません。

フィールドサービスロールの詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) とともにインストールされるロール」を参照してください。

ユーザーグループへのロールの割り当てについては、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。

場所は、フィールドサービスユーザーグループを構成する上でも重要な役割を果たします。これにより、認定者、ディスパッチャー、およびエージェントは、アサインされた場所とグループに沿ったタスクにのみ従事するようになります。

グループを作成する際の推奨事項は、次のとおりです。

- 管理者用に 1 つのグループを作成し、そのグループにのみ admin ロールをアサインします。
- 組織に必要な数だけグループを作成します。たとえば、地理的な場所、機能、スキル、および製品モデル (建物のメンテナンスや建物のセキュリティなど) ごとにスタッフグループを作成します。それらのグループに必要なユーザーをアサインしてから、グループにスタッフのロールをアサインします。

ユーザーグループの設定例

ユーザーグループのセットアップ

| ユーザー | 場所 | ユーザーグループ | ユーザーグループロール | グループリレーションシップ |
|---|---|---|---|---|
| エージェント 1 | San Diego | SD エージェント | wm_agent | SD ディスパッチャーから作業指示書タスクを受け取ります |
| エージェント 2 | ロサンゼルス | LA エージェント | wm_agent | LA のディスパッチャーから作業指示書タスクを受け取ります |
| エージェント 3 | サンノゼ | SJ エージェント | wm_agent | SJ ディスパッチャーから作業指 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーグループのセットアップ (続く)

| ユーザー | 場所 | ユーザーグループ | ユーザーグループロール | グループリレーションシップ |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 示書タスクを受け取ります |
| エージェント 4 | サンフランシスコ | SF エージェント | wm_agent | SF ディスパッチャから作業指示書タスクを受け取ります |
| ディスパッチャー 1 | San Diego | SD ディスパッチャー | wm_dispatcher | 作業指示タスクを SD エージェントにアサインします |
| ディスパッチャー 2 | ロサンゼルス | LA ディスパッチャー | wm_dispatcher | 作業指示書タスクを LA エージェントにアサインします |
| ディスパッチャー 3 | サンノゼ | SJ ディスパッチャー | wm_dispatcher | 作業指示タスクを SJ エージェントにアサインします |
| ディスパッチャー 4 | サンフランシスコ | SF ディスパッチャー | wm_dispatcher | 作業指示書タスクを SF エージェントにアサインします |
| 修飾子 1 | サンノゼ<br>サンフランシスコ | NorCal 修飾子 | wm_qualifier | SJ および SF ディスパッチャが SJ および SF エージェントにアサインする作業指示タスクを認定します |
| 修飾子 2 | San Diego<br>ロサンゼルス | SoCal 予選 | wm_qualifier | SD および LA ディスパッチャが SD および LA エージェントにアサインする作業指示タスクを認定します |

## エージェントのユーザーグループの設定

アサインされたタスクを処理するために必要な部品とスキルを使用して、特定の場所に向けてディスパッチされたタスクを実行するエージェントのユーザーグループを設定します。

### 始める前に

必要なロール:wm_admin

### 手順

**1.** 移動先 すべて > フィールドサービス > グループ管理 > 作業グループ.

**2.** [新規] をクリックします。

**3.** フォームで、ユーザーグループの名前を入力します。

**4.** 右クリックして保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

5. エージェントユーザーグループに追加情報を追加するには、次のタブを使用します。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| ロール | 利用可能なロールのリストから 1 つ以上のロールをユーザーグループにアサインします。<br><br>ロールとユーザーグループへのロールの割り当ての詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) とともにインストールされるロール とグループへのロールのアサイン」を参照してください。 |
| グループメンバー | 利用可能なエージェントのリストから 1 人以上のエージェントをユーザーグループにアサインします。<br><br>グループ メンバーの割り当ての詳細については、「グループにユーザーを追加」を参照してください。 |
| グループ | 子ユーザーグループを作成します。 |
| スキル | 利用可能なスキルのリストから 1 つ以上のスキルをユーザーグループにアサインします。<br><br>スキルの割り当ての詳細については、「フィールドサービスとカスタマーサービススキルの管理」を参照してください。 |
| 担当場所 | 場所のリストから 1 つ以上の場所をユーザーグループにアサインします。<br><br>グループへの場所の割り当ての詳細については、「グループへの場所のアサイン」を参照してください。 |
| 担当ディスパッチグループ | ディスパッチグループが作成されている場合は、1 つ以上のディスパッチグループをエージェントユーザーグループにアサインします。 |
| 製品モデル | グループが使用する機器をアサインします。 |

6. **[Update** (更新)] をクリックします。

### 修飾子のユーザーグループの設定

認定者ユーザーグループを作成して作業指示書をレビューおよび認定し、作業指示書タスクが確実に作成されるようにします。

#### 始める前に

必要なロール:wm_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > グループ管理 > 修飾子グループ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
4. 右クリックして保存します。
5. エージェントユーザーグループに追加情報を追加するには、次のタブを使用します。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| ロール | 利用可能なロールのリストから 1 つ以上のロールをユーザーグループにアサインします。<br><br>ロールとユーザーグループへのロールの割り当ての詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) とともにインストールされるロール とグループへのロールのアサイン」を参照してください。 |
| グループメンバー | 利用可能な修飾子のリストから 1 つ以上の修飾子をユーザーグループにアサインします。<br><br>グループ メンバーの割り当ての詳細については、「グループにユーザーを追加」を参照してください。 |
| グループ | 子ユーザーグループを作成します。 |
| 担当場所 | 場所のリストから 1 つ以上の場所を修飾子ユーザーグループにアサインします。<br><br>グループへの場所の割り当ての詳細については、「グループへの場所のアサイン」を参照してください。 |

6. **[Update** (更新)] をクリックします。

### ディスパッチャーのユーザーグループの設定

特定の領域のニーズを満たすために、エージェントユーザーグループにタスクをディスパッチするディスパッチャーユーザーグループを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > グループ管理 > ディスパッチグループ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
4. 右クリックして保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

5. エージェントユーザーグループに追加情報を追加するには、次のタブを使用します。
フィールドサービスロールの詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) とともにインストールされるロール」を参照してください。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| ロール | 利用可能なロールのリストから 1 つ以上のロールをユーザーグループにアサインします。<br><br>ロールとユーザーグループへの割り当ての詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) とともにインストールされるロール と グループへのロールのアサイン」を参照してください。 |
| グループメンバー | 利用可能なディスパッチャーのリストから 1 人以上のディスパッチャーをユーザーグループにアサインします。<br><br>グループ メンバーの割り当ての詳細については、「グループへのユーザーの追加」を参照してください。 |
| グループ | 子ユーザーグループを作成します。 |
| 担当場所 | 場所のリストから 1 つ以上の場所をディスパッチャーユーザーグループにアサインします。<br><br>グループへの場所の割り当ての詳細については、「グループへの場所の割り当て」を参照してください。 |
| 対象アサイン先グループ \| | 1 つ以上のエージェントグループをディスパッチユーザーグループにアサインします。 |

6. **[Update** (更新)] をクリックします。

### 追加のユーザーグループ

他のタイプのユーザーグループを設定できます。

フィールドサービス固有のユーザーグループの設定に加えて、マネージャーとイニシエーターのユーザーグループを設定できます。たとえば、イニシエータユーザーグループを設定して新しい作業指示書を作成したり、問題、インシデント、変更、プロジェクトタスクなどの他のレコードタイプから作業指示書を作成したりできます。他のタイプのユーザーグループの設定の詳細については、「グループを作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加のユーザーグループの例

| ユーザー | 場所 | ユーザーグループ | ユーザーグループロール | マネージャー/イニシエーターグループの関係 |
|---|---|---|---|---|
| マネージャー 1 | San Diego | SD マネージャー | wm_manager | SD イニシエータを管理 |
| マネージャー 2 | ロサンゼルス | LA マネージャー | wm_manager | LA イニシエーターを管理 |
| イニシエーター 1 | San Diego | SD イニシエーター | wm_initiator | SD 認定者の作業指示書を作成 |
| イニシエーター 2 | ロサンゼルス | LA イニシエーター | wm_initiator | LA 認定者の作業指示書を作成します |

## フィールドサービスとカスタマーサービススキルの管理

フィールドサービスマネージャーとカスタマーサービスマネージャーは、スキルの作成または編集、エージェントへのスキルのアサイン、特定のスキルを持つエージェントの表示を行うことができます。

wm_managerロール (フィールドサービス管理) または sn_customerservice_manager (カスタマーサービス管理) を持つユーザーは、エージェントスキルを管理できます。

移動先 フィールドサービス > マネージャー > スキルの管理 または カスタマーサービス > スキルの管理 をクリックして [スキルを管理] フォームにアクセスします。このフォームには、マネージャーのアサイン先グループで利用可能なスキルとエージェントのリストが表示されます。

画面の左側にある [すべてのスキル] リストの各スキルには、スキル名とそのスキルが割り当てられているユーザーの数が含まれています。画面右側のユーザーセクションの各ユーザーは、ユーザーの名前、アサイン先グループ、住所、および現在アサインされているスキルのリストを含むタイルで表されます。

このフォームから、マネージャーは次のことができます。

- [ 新しいスキル ] をクリックし、スキルの名前と説明を追加して、新しいスキルを作成します。
- スキル名の左側にある鉛筆アイコンをクリックして、既存のスキルを編集します。
- [ すべてのユーザー] をクリックして、すべてのエージェントを表示します。
- スキル名をクリックすると、特定のスキルが割り当てられているエージェントが表示されます。
- 次の方法を使用して、エージェントにスキルをアサインします。
  - スキルリストでスキルをクリックし、[ ユーザーの割り当て/削除] をクリックします。スキルを追加するには、目的のユーザーをクリックします。選択したユーザーのタイルが青色に変わります。スキルを削除するには、スキルが既に割り当てられているユーザーをクリックします。スキルがアサインされている場合、ユーザーのタイルは青色になります。
  - ユーザーのタイルで、[ スキル ] ボタンの下矢印をクリックします。目的のスキルのチェックボックスをオンにして、1 人のユーザーに複数のスキルをアサインします。

デフォルトのスキルには、フィールドサービススキルとカスタマーサービススキルの 2 つがあります。これらは親のスキルです。マネージャーによって作成された他のスキルは、これらの親スキルの下に保存されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 必須スキル

必須スキル機能を使用して、エージェントおよび技術者がカスタマーサービスケースとフィールドサービスの作業指示書およびタスクを実行するために必要なスキルを特定します。次に、必要なスキルを持つエージェントおよび技術者にケースとタスクをアサインします。

ケース、作業指示書、および作業指示書タスクをアサインする場合、アサインツールは必須スキルを考慮し、これらのスキルを持たないエージェントと技術者を除外し、残りのエージェントをランク付けします。

- 必須スキルを持つエージェントが利用可能な場合は、ケースとタスクがこれらのエージェントにアサインされます。
- 必須スキルを持つエージェントが利用できない場合、ケースとタスクで特定された必須スキル以外の他のスキルを持つエージェントがランク付けされ、アサインされます。

フィールドサービスディスパッチャー (wm_dispatcher)、フィールドサービス技術者 (wm_agent)、カスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager)、カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) は、ケースとタスクのスキルと必須スキルの両方を指定できます。

必須スキルはオプションの機能です。必須スキルは、アサインワークベンチで特定できます。[スキル] リストに加えて、アサインワークベンチには [追加された必須スキル] リストが含まれています。エージェントは、スキルリストで特定されたスキルと一致するスキルの数に基づいて、ワークベンチでランク付けされます。必須スキル機能が使用されている場合、表示されるエージェントは [追加された必須スキル] リストにリストされているスキルによってフィルタリングされた後、他の一致基準によってランク付けされます。

関連情報

アサインワークベンチの使用

### 必須スキル機能の設定

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションおよびフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで使用するために必須スキル機能を設定します。

必須スキルは、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインおよびフィールドサービス管理 (FSM) プラグインに含まれるオプションの機能です。この機能を目的のアプリケーションで設定するには、以下の手順を使用します。

## カスタマーサービス管理 **(CSM)** の設定

カスタマーサービス管理 (CSM) で使用するために必須スキル機能を設定するには、以下を実行します。

- ケースフォーム：
  - タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルを使用するようにフォームレイアウトを設定します。
  - タスクスキルテーブルで、[必須] フィールドを [**True**] に設定して、タスクを完了するために必須スキルを特定します。

    注: ケースフォームでは、[スキル] フィールドまたはタスクスキルテーブルのいずれかを使用する必要があります。両方は使用できません。

- (オプション) ケースフォームの [スキル] フィールドにデータが入力されている既存のケースでは、[スキルをタスクスキル **M2M** に移行] スクリプトを実行して、このデータをタスクスキルテーブルに移動します。デフォルトでは、この修正スクリプトは、ケース、作業指示書、作業指示書タスク

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

テーブルの既存のエントリーからスキルをタスクスキルテーブルに移行します。詳細については、「スキルのタスクスキルテーブルへの移行」を参照してください。

- アサインワークベンチ を使用している場合は、[一致するスキル] 一致基準を [一致するスキル - 必須スキルサポート] 一致基準に置き換えます。詳細については、「ケースアサインの一致ルール 」を参照してください。

## フィールドサービス管理 (FSM) 構成

フィールドサービス管理 (FSM) で使用するために必須スキル機能を設定するには、以下を実行します。

1. *work.management.use.mandatory.skills* システムプロパティを有効にします。
2. タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルを使用するには、作業指示書フォームと作業指示書タスクフォームを設定します。
3. (オプション) 作業指示書フォームおよび作業指示書タスクフォームの [スキル] フィールドにデータが入力されている既存の作業指示書およびタスクでは、[スキルをタスクスキル **M2M** に移行] スクリプトを実行して、このデータをタスクスキルテーブルに移動します。デフォルトでは、この修正スクリプトは、ケース、作業指示、作業指示タスクテーブルの既存のエントリーからスキルをタスクスキルテーブルに移行し、オプションのスキルとして設定します。詳細については、「スキルのタスクスキルテーブルへの移行」を参照してください。
4. 動的スケジューリングを使用している場合は、動的スケジューリング構成のタスクフィルターを更新し、[動的スケジューリングの一致するスキル] 一致基準を、[動的スケジューリングの一致する必須スキル] 一致基準に置き換えます。詳細については、「タスクフィルターの作成」を参照してください。

オプションのスキルを構成するには、 フィールドサービス > 管理 > 構成をクリックし、[ 割り当て ] タブをクリックし、[ タスクごとのエージェント自動選択ではスキルを有するエージェントのみを選択] を以下のいずれかに設定します。

- すべて：エージェントが、タスク割り当て用のタスクのリストにあるオプションのスキルすべてを持っている必要があることを示します。
- 一部：エージェントが、タスク割り当て用のタスクのリストにあるオプションのスキルを最低 1 つ持っている必要があることを示します。
- なし：エージェントがオプションのスキルのいずれも持っている必要がないことを示します。

## 必須スキルシステムプロパティ

[スキルをタスクスキル **M2M** に移行] スクリプトは、既存のタスクからタスクスキル [task_m2m_skill] テーブルにスキルを移行します。*skills_management.migration* システムプロパティを使用して、移行に含めるタスクテーブルを設定します。

必須スキル機能によって、次のシステムプロパティを追加します。

**注:** システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。

### 必須スキル機能とともにインストールされるプロパティ

| プロパティ名 | 説明 |
| --- | --- |
| work.management.use.mandatory.skills | 必須スキル機能を有効にし、タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルが作業指示書および作業指示タスクに使用されていることを示します。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

必須スキル機能とともにインストールされるプロパティ (続く)

| プロパティ名 | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false |
| skills_management.migration | アドミニストレーターが [スキルをタスクスキル **M2M** に移行] スクリプトを実行する場合に、タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルに移行するタスクテーブルをリスト表示します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：<br>wm_task、customerservice_case、wm_order |
| com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables | [スキル] フィールドが既にタスクスキル [task_m2m_skill] テーブルに移行されているテーブルのリストが含まれています。テーブル名がこのプロパティにリストされている場合、データは移行されており、再度移行されることはありません。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：なし |

## スキルをタスクスキルテーブルに移行

[スキル] フィールドからタスクスキルテーブルにデータを移行し、必須スキルサポートを利用して、ケースまたは作業指示書のタスクを実行します。

### 始める前に

必要なロール：wm_admin、admin

### このタスクについて

タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルには、スキルと必須スキルが保存されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、アサインワークベンチは、ケーステーブルの [スキル] フィールドの代わりにタスクスキルテーブルを使用して、タスクアサインの評価基準に基づいてエージェントを表示します。

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、自動アサイン、動的スケジューリング、およびディスパッチャワークスペースを使用して行われる作業指示書タスクアサインは、作業指示書テーブルおよび作業指示書タスクテーブルの [スキル] フィールドではなく、タスクスキルテーブルを使用して、タスクアサインのためのエージェントをアサインします。

### 手順

1. 次の設定を使用して、システムプロパティを追加します。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでテーブルのシステムプロパティを作成します。 | カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションにログインしていることを確認してください。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| | 注: システムプロパティフォームを設定して、[サフィックス] フィールドを表示します。<br><br>[サフィックス] フィールドに、システムプロパティの名前を次のように入力します。<br><br>*com.snc.skills_management.<table_name>_migrate_s*<br>ここで <table_name> は、スキルのコピー元とする必要があるケースタスクテーブルの名前です。 |
| フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでテーブルのシステムプロパティを作成します。 | グローバルアプリケーションにログインしていることを確認してください。<br>[名前] フィールドに、次の形式でシステムプロパティの名前を入力します。<br><br>*com.snc.skills_management.<table_name>_migrate_s*<br>ここで <table name> は、スキルのコピー元とする必要がある作業指示書または作業指示書タスクテーブルの名前です。 |

2. [タイプ] フィールドで、値を [**true**] に設定します。
3. **[Update** (更新)] をクリックします。
4. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト スキルを タスクスキル **M2M** に移行 修正スクリプトを実行します。
   スキルが task_m2m_skill テーブルにコピーされます。スキルのコピー元となるテーブルの名前は、*com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables* システムプロパティに追加されます。スクリプトが再度実行されると、スキルが既に移行されているテーブルはすべて無視されます。

自動翻訳

## フィールドサービステリトリー計画の構成

フィールドサービス テリトリー計画は、設定した条件に基づいて、作業指示タスクに最も適したテリトリーを特定します。その後、関連付けられたテリトリーに基づいて、サービスコールを実行するのに最適な位置にある個々のエージェントまたはグループにタスクをアサインできます。

### 構成の概要

テリトリー計画者は、次の手順で フィールドサービス管理 (FSM) でテリトリーを構成して使用できます。

1. フィールドサービス テリトリー計画の有効化

   admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) 用の フィールドサービス テリトリー計画プラグイン (com.snc.fsm_territory_planning) をアクティブ化できます。

2. 区画の作成

   要件に基づいて フィールドサービス テリトリーとその地域を作成します。

3. テリトリーのリソースの構成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントまたはクルーを永続的または一時的にテリトリーにアサインして、テリトリーで作業可能なリソースにタスクをアサインできるようにします。

4. フィールドサービステリトリーモデルの有効化

   フィールドサービス管理 (FSM)テリトリーモデルを有効にして、テリトリーとその関連リソース (ディスパッチグループ、アサイン先グループ、認定グループなど) のレコードを保持できるようにします。

5. フィールドサービス テリトリー計画コンソールのプロパティテリトリー計画のコンポーネントとプロパティを使用し、要件に基づいてワークフローをカスタマイズします。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースでのテリトリー計画の設定の詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画コンソールの構成」を参照してください。

関連情報

テリトリー計画コンソールの使用フィールドサービス

フィールドサービステリトリーパフォーマンスアナリティクスダッシュボード

## フィールドサービス テリトリー計画の有効化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) 用の フィールドサービス テリトリー計画プラグイン (com.snc.fsm_territory_planning) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するアプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

フィールドサービス テリトリー計画ではディスパッチャワークスペーステリトリー計画コンソールにアクセスするためにプラグイン (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) をインストールする必要があります。

必要なロール：admin

### このタスクについて

フィールドサービス テリトリー計画を有効にすると、フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management) プラグインとテリトリー計画 (com.snc.territory_planning) プラグインが有効になります (まだ有効になっていない場合)。

フィールドサービス テリトリー計画とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- スクリプトインクルード
- ビジネスルール
- プロパティ
- クエリルール

詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画のコンポーネント」を参照してください。

### 手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Territory Planning プラグイン (com.snc.fsm_territory_planning) を検索します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

### タスクの結果

フィールドサービス Territory Planning プラグインを有効にすると、デフォルトのテリトリーモデル Field_Service_Territoriesフィールドサービス構成が [アドオン] タブに追加されます。

注: テリトリーを設定した後、テリトリーに基づいて作業指示タスクをスケジュールするには、 *Field_Service_Territories* モデルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。

## 区画の作成

地域を作成してテリトリーにアサインし、作業指示タスクに最も適したエージェントとクルーを効率的にスケジュールしてアサインします。

テリトリーには 3 種類の地域を作成できます。テリトリーを効果的に管理するには、各タイプの重要性を理解することが不可欠です。

- GeoJSON: GeoJSON 地理タイプを使用すると、GeoJSON ファイルをインポートしたり、マップ内の多角形や円などの形状を使用して境界を描画したりできます。これは、マップ上でテリトリーを視覚化するのに役立ち、タスクが適切な場所に割り当てられていることを確認するために不可欠であるため、特別です。つまり、作業指示やタスクが特定の地域に正確に一致していることを確認するマップツールのようなものです。
- 属性のマッチング:市区町村、都道府県、国、郵便番号などの特定の特性に基づいて地域を定義します。たとえば、特定の市区町村または特定の郵便番号範囲内のすべてのタスクを含むテリトリーを作成できます。属性のマッチングは、視覚的なマッピングを必要とせずにテリトリーのアウトラインを作成するための、正確で基準ベースの方法を提供します。
- 複合地域: 異なる地域を 1 つの包括的な地域に結合または合併することで、複合地域を定義します。これにより、複数の小さな区画を組み合わせたエリアを含む、より大きな区画を作成できます。

## GeoJSON ジオグラフィの作成

GeoJSON 座標をインポートするか、マップ上に形状を直接描画して、GeoJSON ジオグラフィを作成します。

## GeoJSON 地域の作成

GeoJSON タイプの地域を作成します。

### 始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### このタスクについて

GeoJSON 地理タイプを使用すると、詳細な地理空間情報が外部から利用できるシナリオに対応し、組織が多様な地理データセットを計画プロセスに組み込むことができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: スケジュール最適化を使用してタスクを効果的にアサインするには、一貫した形状 (ポリゴンや円など) を使用し、正確な結果が得られるように、地理的な重なりや交差を避けることをお勧めします。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリーの地域.
2. [テリトリーの地域] ページで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

テリトリーの地域

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 地域の名前。 |
| 地域タイプ | **[GeoJSON]** を選択します。 |
| GeoJSON | さまざまな地理データ構造をエンコードするには、GeoJSON 形式を使用します。GeoJSON は、多角形、マルチポリゴン、円などのジオメトリ タイプをサポートしています。 |

4. [送信] を選択します。
   GeoJSON 型の geography は、指定された座標に基づいて作成されます。

タスクの結果
GeoJSON 地域を作成したら、それを作業指示管理のテリトリーに接続します。地域レコードを開くと、関連するテリトリーが [テリトリー ] 関連リストに表示されます。テリトリー計画コンソールでテリトリーを選択すると、GeoJSON タイプの地域がマップ上に視覚的に表示されます。

次のタスク
地域をテリトリーにリンクします。詳細については、「フィールドサービステリトリーの作成」を参照してください。

## テリトリー計画コンソールでの GeoJSON 地域の作成

マップ上に境界を描画して、地理的領域を定義し、GeoJSON 区画を作成します。これらの地形は、マップ上で明確に視覚化できるだけでなく、タスクスケジューリングも使用されます。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

このタスクについて
ポリゴンや円などの形状をマップ上にインタラクティブに直接描画できるため、テリトリーの作成プロセスが簡素化され、効果的にタスクをアサインできます。必要に応じて、マップ上に複数のポリゴンを描画することで、マルチポリゴンベースの地域を作成できます。たとえば、テリトリーの地理的エリアが水域と陸地で構成されている場合、水域全体に広がる複数の陸地エリアを選択してテリトリーの地理を定義できます。

注: スケジュール最適化を使用してタスクを効果的にアサインするには、一貫した形状 (ポリゴンや円など) を使用し、正確な結果が得られるように、地理的な重なりや交差を避けることをお勧めします。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. [テリトリー] パネルで [ テリトリーの作成] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

[新しいテリトリーを作成] ページが表示されます。

3. [Geography (地域)] フィールドで、[New Geography for Territory (テリトリーの新しい地域)] アイコン ([ ) を選択して地域を描画します。
4. 描画方法を選択します。
   - 既存のテリトリーを使用して区画を描画するには、[ テリトリーを使用して描画 ] を選択し、[テリトリー] パネルのリストから目的のテリトリーを選択します。
   - マップ上のエリアを検索するには、[検索] アドレス バーに場所を入力して [マップ上に描画] を選択します。

   注: リソース (エージェント、クルー、または資産) の存在に基づいて地域を作成するには、マップに表示されるオーバーレイオプションから目的のリソースを選択します。

5. 描画ツールを選択します。
   - 境界領域または複数の領域を描画するには、多角形図形アイコン (図形 ) を使用します。
   - 特定の半径の地域を定義するには、円の形のアイコン ( ) を使用します。
6. [名前] フィールドに、地域の名前を入力します。
   GeoJSON スクリプトが自動的に生成されます。
7. [保存] をクリックします。
   GeoJSON 地域は、マップ上の選択したエリアに基づいて作成されます。

### タスクの結果
GeoJSON 地域を作成したら、それを作業指示管理のテリトリーに接続します。地域レコードを開くと、関連するテリトリーが [テリトリー ] 関連リストに表示されます。テリトリー計画コンソールでテリトリーを選択すると、その地域がマップ上に視覚的に表示されます。

### 次のタスク
地域をテリトリーにリンクします。詳細については、「フィールドサービステリトリーの作成」を参照してください。

## 一致する属性の地域を作成する

一致する属性を持つ地域を作成するには、市区町村、都道府県、国、郵便番号などの特定の基準に基づいて地域を定義する必要があります。

### 始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### このタスクについて
属性のマッチングは、外観を必要とせずにスケジュール設定のために地理のアウトラインを示すための、正確で基準に基づいた方法を提供します。これは、共有属性に基づいて地域を分類およびグループ化する方法であり、定義された基準の範囲内で作業指示またはタスクを管理するプロセスを簡素化します。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリーの地域.
2. [テリトリーの地域] ページで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テリトリーの地域

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | 地域の名前。 |
| 地域タイプ | 一致する属性を選択します。 |

4. [送信] を選択します。
5. 地域レコードを開いて、一致する属性を追加します。
6. 「 一致する属性 」関連リストで、「 新規」を選択します。

   a. [ タイプ ] フィールドで、区画境界を限定する条件を選択します。
   たとえば、郵便番号は次と等しくなります。

   b. [ 郵便番号 ] フィールドに郵便番号を入力します。

   c. [市区町村] フィールドに市区町村名を入力します。

   d. [ ステータス ] フィールドに、ステータス名を入力します。

   e. [ 国 ] フィールドに国名を入力します。

7. [更新] を選択します。
   一致する属性を持つ地域が作成されます。

### タスクの結果
この地域をテリトリーに関連付けると、[ テリトリー ] リストにテリトリー情報が表示されます。テリトリー計画コンソールでテリトリーが選択されている場合、マップ上には視覚的に表示されません。

### 次のタスク
地域をテリトリーにリンクします。詳細については、「フィールドサービステリトリーの作成」を参照してください。

## 複合地域の作成

さまざまな地域を 1 つの強力なビューに結合して複合地域を作成し、効率的な計画を実現します。複合地域を使用して、タスクを簡素化し、リソースを最適化できます。

### 始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### このタスクについて
複合地理学は、小さな地形を、より大きく、よりインパクトのある地形にまとめたものです。たとえば、3 つ以上の小さな区画を作成し、それらをより大きな地域に統合する場合は、複合地域を使用できます。

### 手順
1. ロールに基づいて、テリトリー計画プラットフォームまたはテリトリー計画コンソールを開きます。
   - 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画.
   - 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 次のいずれかを実行します。

| 複合地域を作成するには | 操作 |
| --- | --- |
| プラットフォームから | [テリトリーの地域] ページで、[ 新規] を選択します。 |
| テリトリー計画コンソールから | a. [ **Create Territory** (テリトリーを作成)] を選択します。<br>b. [Geography (地域)] フィールドで、[New Geography for Territory (テリトリーの新しい地域)] アイコン ([ ) を選択します。 |

3. フォームのフィールドに入力します。

テリトリーの地域

| **Field** (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | 地域の名前。 |
| 地域タイプ | [ 複合地域] を選択します。 |
| 複合地域 | 複合地域に構成する地域を選択します。<br>注: 最大 10 個の GeoJSON 地域を選択できます。複合地域、または別の複合地域内で一致する属性を持つ地域を選択しないでください。 |

4. [送信] を選択します。
複合地域が作成されます。

### タスクの結果
複合地域には、選択した地域に含まれるすべての緯度、経度、およびジオポイントが含まれます。複合地域をテリトリーに関連付けて、テリトリー計画コンソールで作業指示書タスクを管理します。テリトリー計画コンソールでテリトリーを選択すると、その地域がマップ上に視覚的に表示されます。

### 次のタスク
地域をテリトリーにリンクします。詳細については、「フィールドサービステリトリーの作成」を参照してください。

## 地域を編集

マップ内の既存のテリトリーの地理の境界または形状を編集します。

### 始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. 地域を編集するテリトリーカードを見つけて、[その他のオプション] ( ) アイコンをクリックします。
3. [ 地理の編集] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 地域タイプに基づいて地域を変更します。
   - テリトリー計画コンソールで GeoJSON の地域を編集するには、マップ上の地域を選択し、境界を変更します。詳細については、「テリトリー計画コンソールでの GeoJSON 地域の作成」を参照してください。
   - 一致する属性を使用して作成された地域を編集するには、 [ 一致する属性 ] タブを選択し、 [ 追加] を選択します。詳細については、「一致する属性の地域を作成する」を参照してください。
   - 複合区画を編集するには、「 複合地域の作成」を参照してください。
5. 地理を編集した後、関連するテリトリの数と管理権限に応じて、[ 保存 ] または [新規として保存 ] オプションが表示されます。
   関連するテリトリーを 1 つだけ管理している場合は、その特定のテリトリーにのみ影響するため、既存のレコードへの変更を保存することをお勧めします。ただし、複数のテリトリを管理している場合、または関連するすべてのテリトリの管理権限を持っていない場合は、他のテリトリーに意図しない影響を与えないように、新しいレコードを作成することをお勧めします。
   - [保存] を選択して、既存の地域を変更します。
   - [ 新規として保存 ] を選択して、前の地域を維持したままテリトリーの新しい地域を作成します。

   **注:** 両方のボタンが使用可能な場合は、既存の地域への変更を保存するか、新しい地域を作成するかを選択できます。

   選択すると、変更が保存され、それに応じてテリトリーの地域が更新されます。

## フィールドサービステリトリーの作成

エージェントとグループのスケジューリングを最適化するためにテリトリーを作成します。これらのテリトリーをテリトリーモデルにマッピングすることで、テリトリーセットアップのレコードを維持し、効率的な管理を確保できます。

### 始める前に

テリトリーの作成を開始する前に、テリトリーの地域を設定する必要があります。詳細については、「テリトリー計画コンソールでの GeoJSON 地域の作成」を参照してください。

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### このタスクについて

テリトリーを作成する前にテリトリーの地域を設定します。テリトリーはその地理的エリアによって定義され、階層内で複数のテリトリーを編成できます。最上位レベルのテリトリーが親テリトリーとして機能し、その中の地理的領域を子テリトリーとしてカバーします。たとえば、親テリトリー「カリフォルニア」とその子テリトリー (サンフランシスコ、ロサンゼルス、サンノゼ、サンタクララ) を作成できます。

新しいテリトリーを作成するときに、[ **Insert and Stay** (挿入と維持 )] オプションを選択することで、既存のテリトリーレコードを変更された値とともにコピーできます。

### 手順

1. テリトリー計画プラットフォームまたはテリトリー計画コンソールを開きます。
   - 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー > **New** (新規).
   - 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール > テリトリーを作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

テリトリーフォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | テリトリの名前。 |
| Description (説明) | テリトリの説明。 |
| 親 | テリトリー階層を作成するテリトリーの親の場所の名前。<br><br>注: テリトリーマネージャーは、そのテリトリーの子テリトリーのみを作成できます。 |
| 順位 | タスクアサインのテリトリーに優先順位を付けるランキングルールを設定します (降順)。 |
| 色 | 16 進コードを入力するか、カラーピッカーを使用して色を選択します。これは、テリトリー計画コンソールのマップ上のテリトリーをハイライト表示するのに役立ちます。<br><br>注: このフィールドは、選択したテリトリーが一致する属性 geography を使用して作成され、選択したテリトリーが非アサインテリトリーである場合にオプションになります。 |
| モデル | このテリトリーをマッピングするテリトリーモデルの名前。<br><br>このフィールドは、デフォルトの **Field_Service_Territories** テリトリーモデルに自動的に設定されます。 |
| アサインテリトリー | チェックボックスをオンにすると、テリトリーがアサインテリトリーに変換され、アサイン先グループとフィールドサービスエージェントを追加できるようになります。<br><br>注: 非アクティブなアサインテリトリーはスケジューリングの対象外となり、ディスパッチャワークスペースに表示されません。 |
| 地域 | このテリトリに定義されている地理的領域の名前を追加します。<br><br>注: このフィールドは、非アサインテリトリーではオプションです。 |
| アクティブ | テリトリをスケジュールに利用できるかどうかを示します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 注: 非アクティブなテリトリーはスケジュールの対象外となり、 ディスパッチャワークスペースに表示されません。 |

3. [保存] を選択します。
   テリトリーが作成されます。

### タスクの結果
テリトリーレコードにアクセスする場合に表示される関連リストは、それがアサインタイプに分類されているか、非アサインタイプに分類されているかによって異なります。アサインされていないテリトリーでは、マネージャーと子テリトリーを排他的に追加できます。ただし、アサインテリトリーでは、マネージャー、認定グループ、ディスパッチグループ、アサイン先グループ、エージェント、子テリトリー、キャパシティアサイン、およびクルーを追加できます。これらのアサインテリトリーは、作業指示管理のコンテキストで特に考慮されます。

### 次のタスク
テリトリーのリソースの構成

## テリトリーのリソースの構成

テリトリーのリソースをグループにリンクすることで、リソースを簡単に構成できます。

これらのグループは、認定者、ディスパッチャー、エージェント、およびクルーで構成され、連携して効率的にタスクをアサインします。個々のエージェントをアサインする場合でも、クルー全体を割り当てる場合でも、論理フローにより、ジョブに最適なアクティブなテリトリーメンバーにタスクが確実に割り当てられます。

### テリトリーへのグループのアサイン

認定者、ディスパッチャー、エージェント、クルーのグループをテリトリーにアサインして、タスクのリソース割り当てを最適化します。

### 始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### このタスクについて
認定グループまたはディスパッチグループを追加できるのは、 アサインテリトリーのみです。テリトリーのアサインタイプにグループを追加すると、関連するアサイン先グループが自動的に更新され、テリトリーにグループメンバーが追加されます。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. [テリトリー] パネルで、目的のテリトリーを選択します。
   テリトリーレコードが表示されます。
3. [ 認定グループ**(Qualification Groups** )] タブまたは [ ディスパッチグループ**(Dispatch Groups** )] タブを選択し、[ 追加**(Add**)] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規テリトリーグループを作成

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| グループ | 作業指示書またはタスクの認定とディスパッチを担当するグループの名前を入力します。 |
| メンバーシップタイプ | メンバーシップの種類 (プライマリまたはセカンダリ) を選択します。これにより、グループが複数のテリトリーの一部である場合のアサインの優先度が決まります。<br><br>たとえば、あるテリトリのグループにプライマリメンバーシップを割り当て、別のテリトリーのグループにセカンダリメンバーシップを割り当てます。<br><br>注: このフィールドは、アサイン先グループに対してのみ評価されます。 |
| テリトリー | グループにマッピングするテリトリーの名前を入力します。 |
| アクティブ | グループをスケジュールできるかどうかを示すオプション。 |

5. [保存] を選択します。
   グループがテリトリーに追加されます。

### タスクの結果
認定グループまたはディスパッチグループがテリトリーに追加されると、関連するアサイン先グループが自動的に更新され、グループメンバーがテリトリーに追加されます。認定グループとディスパッチグループのどちらであっても、それぞれの関連リストに表示され、テリトリーを処理する際の参照プロセスが簡素化されます。

## テリトリーへのエージェントの追加

エージェントをアサイン先グループに追加せずに、テリトリーに直接追加します。エージェントがすぐにタスクの作業を開始できるようにします。

### 始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### このタスクについて
- アサイン先グループがテリトリーに追加されていなくても、エージェントをテリトリーに追加できます。
- エージェントは、指定された期間、テリトリーで作業できます。
- 同じ開始日と終了日が重複していなければ、同じエージェントに複数のメンバーシップを定義できます。

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー.
2. テリトリーリストから、エージェントをアサインするテリトリーを開きます。
3. エージェントメンバーシップの関連リストで、[ 新規] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームのフィールドに入力します。

テリトリーメンバーシップ

| フィールド | Description (説明) |
|---|---|
| テリトリー | テリトリの名前。 |
| メンバーシップタイプ | テリトリーのエージェントタイプ (プライマリエージェントまたはセカンダリエージェント)。 |
| ユーザー | エージェントの名前。 |
| クルー | クルーの名前。<br>注: このフィールドは、フィールドサービスクルーオペレーションプラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) プラグインが有効になっている場合に表示されます。 |
| 送信元 | エージェントがテリトリーで作業を開始する日から有効になります。 |
| ターゲット | エージェントがテリトリーでの作業を終了する有効期限。 |

5. [送信] を選択します。
エージェントは、指定された期間、テリトリーに直接追加されます。

### タスクの結果
テリトリーレコードを開くと、エージェントが [エージェントメンバーシップ] 関連リストに表示されます。ディスパッチャーは、テリトリーに関連付けられたエージェントに手動または自動でタスクをアサインできます。

## テリトリーにクルーを追加

クルーをテリトリーに直接追加すると、テリトリーのメンバーがすぐにクルーに加わり、タスクをすぐに処理できるようになります。

### 始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### このタスクについて
テリトリー内のクルーと作業するには、Field Service Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) をアクティブ化する必要があります。

クルーを作成するには、次の 2 つの方法があります。

1. 手動:メンバーである任意のテリトリーからエージェントを厳選してクルーを編成できます。これは、特定の仕事のために自分のチームを編成するようなものです。
2. 自動:動的スケジューリングにより、クルーの自動作成が処理されます。スケジューリング方法として動的スケジューリングを選択すると、システムは必要なときにクルーを独自に作成できるため、時間と労力を節約できます。そのために、特定の作業指示タスクにリンクされたテリトリーからエージェントをプルし、適切な人員を適切なジョブにアサインします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー.
2. テリトリーリストから、クルーをアサインするテリトリーを開きます。
3. テリトリーのクルーをアサインします。
   - 既存のクルーを選択します。
   - クルーメンバーシップ関連リストで [新規 ] を選択して、新しいクルーを作成します。
4. フォームのフィールドに入力します。

クルーフォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | クルーの名前。 |
| Description (説明) | クルーの説明。 |
| リーダー | クルーリーダーの名前。 |
| サイズ | クルー内のエージェントの合計数 (リーダーを含む)。 |
| スケジュール | 乗組員の勤務時間。 |
| Location (ロケーション) | クルーの場所。 |
| 最大移動半径 | 選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。 |
| 距離単位 | 走行距離の単位 (マイルまたはキロメートル) |
| アクティブ | 作業指示タスクをクルーにアサインするときにクルーを選択できるかどうかを示すオプション。 |
| 送信元 | クルーが作業を開始する日から有効になります。 |
| ターゲット | クルーが作業を終了するまで有効です。 |

5. [送信] を選択します。
   クルーは、指定された期間、テリトリーに直接追加されます。

タスクの結果
クルーは、テリトリーレコードの [クルーメンバーシップ] 関連リスト内に表示されます。

次のタスク
ディスパッチャーは、作業指示タスクにクルーをアサインできます。詳細については、「作業指示タスクをクルーにアサインする」を参照してください。

### 提案されたエージェントをテリトリーに追加する

特定のテリトリーの推奨エージェントを表示し、テリトリーに直接追加します。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. フィールドサービステリトリー リストで、すべて を選択します。
4. 推奨エージェントを表示するテリトリーをクリックし、テリトリーに追加します。
   テリトリーレコードが新しいタブに表示されます。
5. 推奨エージェントアイコン ( )
   [対応可能なメンバー] リストに、推奨エージェントが表示されます。
6. エージェントカードで [追加 ] を選択します。
   ユーザーがテリトリーに追加されると、メッセージが表示されます。
7. [保存] を選択します。
   エージェントがテリトリーに追加され、[ エージェントメンバーシップ ] タブに表示されます。
8. エージェントの作業期間を定義します。

   a. [ エージェントメンバーシップ ] タブで、エージェントのレコードを開きます。

   b. [ エージェントスケジュール ] タブを選択し、[ 新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   エージェント作業スケジュール

| フィールド | Description (説明) |
|---|---|
| 開始日 | テリトリの作業期間の開始日。 |
| 終了日 | テリトリの作業期間の終了日。詳細については、フィールドサービス テリトリー計画コンソールのプロパティ の「*sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_dat* を参照してください。 |
| ユーザー | エージェントの名前。 |
| 作業スケジュール | 作業スケジュールを選択します。たとえば、午前 8 時から午後 5 時までです。 |
| タイプ | 選択したテリトリーのプライマリ連絡先として、エージェントの [プライマリ作業 ] を選択します。 |

   d. [保存] を選択します。
   エージェントの作業期間はテリトリーに対して指定されます。

## テリトリーにマネージャーを追加する

マネージャーを追加してテリトリーへのアクセス権を付与し、テリトリーを管理したり、アサインされたテリトリーのリソースを管理したりします。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
さまざまなタイプのマネージャーをテリトリーに追加できます。

- プライマリマネージャー:プライマリマネージャーは、専用のテリトリーの永続的なマネージャーです。
- セカンダリマネージャー:セカンダリマネージャーは、プライマリマネージャーが不在の場合にテリトリーを改善および管理できます。
- テリトリーマネージャー:テリトリーマネージャーは、すべてのテリトリーにアクセスして管理できます。
- リソースマネージャー:リソースマネージャーは、リソースを管理し、割り当てられたテリトリーに子テリトリーを作成するためのアクセスのみが制限されています。

マネージャータイプとそのアクセス権の違いを理解するには、「テリトリー計画コンソールの使用 フィールドサービス と フィールドサービス テリトリー計画のコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー.
2. テリトリーリストから、マネージャーをアサインするテリトリーを開きます。
3. テリトリーマネージャーの関連リストで、[New ( 新規)] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

テリトリーマネージャー

| フィールド | Description (説明) |
|---|---|
| テリトリー | テリトリの名前。 |
| メンバーシップタイプ | グループのマネージャータイプ (テリトリーマネージャーまたはリソースマネージャーのいずれか) で、テリトリー内のアサインに対するアクセスと優先度を設定します。<br>注: リソースマネージャーは、指定された期間のみ追加できます。 |
| マネージャー | マネージャーの名前。 |
| プライマリ | マネージャーが主にテリトリー内のすべてのアクティビティに専念しているかどうかを示すオプション。<br>注: 指定した期間、セカンダリマネージャーを追加する場合は、このオプションを選択しないでください。 |
| 送信元 | 選択した日付からテリトリーを管理します。 |
| ターゲット | 選択した日付までのテリトリーを管理します。 |

5. [送信] を選択します。
マネージャーがテリトリーに追加され、テリトリー計画コンソールにアクセスして、アサインされたテリトリーと関連する子テリトリーを管理できるようになります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
テリトリーを開くと、マネージャーが [テリトリーマネージャー ] 関連リストに表示されます。

### テリトリーに関連付けられているエージェントまたはクルーのリソースメンバーシップの変更

エージェントまたはクルーのテリトリーメンバーシップを変更して、特定の期間テリトリーで作業できるようにするか、タスクをアサインするときに優先度を設定するか、非アクティブとしてマークします。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

このタスクについて
テリトリーに関連付けられたアサイン先グループ内のすべてのエージェントとクルーのリソースは、デフォルトでそのテリトリーで作業できます。メンバーシップを変更するには、タスクを非アクティブにしてタスクがアサインされないようにするか、テリトリーメンバーシップタイプをプライマリまたはセカンダリに設定します。プライマリメンバーシップを持つリソースは、タスクをアサインするときにセカンダリメンバーシップを持つリソースよりも優先されます。

注:

- テリトリーに関連付けられているアサイン先グループに属するエージェントとクルーのメンバーシップのみをカスタマイズできます。
- クルーメンバーシップを表示およびカスタマイズするには、Field Service Crew Operations プラグインをアクティブ化する必要があります。詳細については、「フィールドサービス クルー操作のアクティブ化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. [テリトリー] パネルでテリトリーを選択します。
   テリトリーレコードが表示されます。
3. 目的のメンバーシップを変更します。
   - エージェントのメンバーシップを変更するには、[ エージェントメンバーシップ ] タブを選択します。
   - クルーのメンバーシップを変更するには、[ クルーメンバーシップ ] タブを選択します。
4. [追加] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[テリトリーメンバーシップの上書き] フォーム

| フィールド | Description (説明) |
|---|---|
| テリトリー | テリトリの名前。<br><br>このフィールドは、エージェントまたはクルーがメンバーであるテリトリーに自動的に設定されます。 |
| ユーザー | メンバーシップを変更するエージェントの名前。<br><br>このフィールドは、[ クルー] フィールドでクルーが選択されていない場合にのみ使用できます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | Description (説明) |
|---|---|
| 送信元 | リソースがテリトリーで作業できるようになる最初の日付。 |
| アクティブ | リソースがテリトリーで作業できるかどうかを示すオプション。 |
| メンバーシップタイプ | リソースのメンバーシップのタイプ (プライマリまたはセカンダリ)。<br><br>たとえば、リソースが同時に 2 つのテリトリーの一部である場合、テリトリー 1 のリソースにプライマリメンバーシップをアサインし、もう 1 つのテリトリーのリソースにセカンダリメンバーシップをアサインします。 |
| クルー | メンバーシップを変更するクルーの名前。<br><br>このフィールドは、[ ユーザー ] フィールドでエージェントが選択されていない場合にのみ使用できます。 |
| ターゲット | リソースがテリトリーで作業できる期限。 |

6. [保存] を選択します。

### タスクの結果
エージェントまたはクルーの可用性とメンバーシップが変更されます。

## フィールドサービステリトリーモデルの有効化

テリトリーモデルを有効にして作業指示タスクフォームに [テリトリー ] フィールドを表示し、選択したテリトリーに関連付けられているエージェントまたはクルーにタスクをアサインできるようにします。テリトリーモデルには、マッピングされたテリトリーのレコードが保持されます。

### 始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

### このタスクについて
フィールドサービス テリトリー計画プラグイン (com.snc.fsm_territory_planning) を有効にします。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画の有効化」を参照してください。

### 手順
1. 移動先 すべて > テリトリー計画 > テリトリーモデル.
2. Field_Service_Territoriesテリトリーモデルを開きます。
3. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。

### タスクの結果
フィールドサービステリトリーモデルを正常にアクティブ化すると、[テリトリー] フィールドが作業指示タスクフォームに追加されます。これにより、特定のテリトリーのエージェントまたはクルーにタスクをアサインできます。

エージェントのカレンダーは ディスパッチャワークスペース内のテリトリーに基づいてフィルタリングされ、[ スケジュール最適化の修飾子タイプ ] システムプロパティは自動的に [ テリトリー] に設定されます。詳細については、「スケジュール最適化プロパティ」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さらに、 *sn_fsm.use_query_rules* クエリルールがアクティブな場合、エージェント、ディスパッチャー、認定者は、作業指示タスクが自分のテリトリーで作成された場合、それらのタスクを表示できるため、データのセキュリティが確保されます。

## エージェントカレンダーの構成

エージェントカレンダーアドミンロールを持つユーザーは、複数のカレンダー構成タスクを実行できます。

### 構成の概要

エージェントカレンダーでは、以下を設定できます。

- エージェントカレンダーのイベント構成の作成

  エージェントカレンダーに表示されるエントリーのタイプごとに構成を作成します。エントリーには、ケースタスク、作業指示書タスク、予定、またはチームのカレンダーで追跡および管理できるイベントタイプなどのスケジュールエントリーが含まれます。

- エージェントまたは技術者のパーソナルイベントの作成

  エージェントスケジュールアドミニストレーターロールを持つユーザーは、エージェントのパーソナルカレンダーに表示されるパーソナルイベントを作成できます。

関連情報

エージェントカレンダーの管理

エージェントカレンダーの使用

### エージェントカレンダーのイベント構成の作成

エージェントカレンダーに表示されるエントリーのタイプごとに構成を作成します。エントリーには、ケースタスク、作業指示書タスク、予定、またはチームのカレンダーで追跡および管理できるイベントタイプなどのスケジュールエントリーが含まれます。

始める前に
スケジュールエントリーは、スケジュールスパン [cmn_schedule_span] テーブルを使用して、さまざまなタイプのイベントを格納します。

イベントタイプ構成の次のタイプのスケジュールエントリーは、デフォルトで利用可能です。

- イベント：予約
- イベント：除外
- イベント：会議
- イベント：電話
- イベント：休暇
- イベント：その他

これらの構成は、デフォルトでは無効になっています。構成を有効にするには、次の場所に移動します。 エージェントスケジュール > イベント設定をクリックし、イベントタイプ構成を選択して、アクティブ化する 1 つ以上のイベント構成タイプの [アクティブ ] フィールドを **true** に設定します。各構成は、チームカレンダーに個別のイベントタイプとして表示されます。

必要なロール：agent_schedule_admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 エージェントスケジュール > イベント設定 をクリックし、次のいずれかのアクションを実行します。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| 既存のイベント構成から構成を作成する | a. 目的の構成を選択します。<br>b. フォームヘッダーを右クリックして、[挿入と維持] を選択します。<br>選択したイベントタイプ構成のコピーが作成されます。 |
| 新しいイベント構成を作成する | [新規] をクリックします。 |

2. 必要に応じて、イベント構成フォームのフィールドに入力します。

イベント構成フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | この構成のわかりやすい名前。 |
| 設定ラベル | エージェントカレンダーに表示されるこのイベントの名前。 |
| カラーテーマ | エージェントカレンダーにこのタイプのスケジュールを表示するために使用する色。 |
| セットアップ | |
| セットアップ | この構成のセットアップ方法。<br>◦ シンプル：条件ビルダーを使用して、この構成をセットアップします。<br>◦ スクリプト：高度なスクリプトを使用して、この構成をセットアップします。 |
| テーブル | このタイプの構成のタスクが格納されるテーブル。 |
| フィルター | 条件ビルダーを使用して、選択したタスクタイプに適した条件を作成します。<br>たとえば、ケースタスクのイベント構成には、オープンされているタスクのみを表示するためのタスク [ステータス] フィールドのフィルターが含まれています。 |
| ユーザーフィールド | タスクにアサインされたユーザーを提供する [テーブル] のフィールド。<br>たとえば、ケースタスクのイベント構成では、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [担当者] フィールドが使用されます。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで選択されたユーザーのエージェントカレンダーに表示されます。 |
| イベントタイプ | スケジュールエントリのタイプ。 |
| 表示フィールド | エージェントカレンダーで、このイベントタイプに表示される情報を提供する [テーブル] のフィールド。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | たとえば、ケースタスクのイベント構成では、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [件名] フィールドが使用されます。ケースタスクがアサインされると、タスクの件名がエージェントカレンダーに表示されます。 |
| 開始日フィールド | タスクの開始日を提供する [テーブル] のフィールド。<br><br>たとえば、ケースタスクのイベント構成は、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [開始予定] フィールドを使用します。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで指定された日時に開始されるエージェントカレンダーに表示されます。 |
| 終了日フィールド | タスクの終了日を提供する [テーブル] のフィールド。<br><br>たとえば、ケースタスクのイベント構成は、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [期日] フィールドを使用します。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで指定された日時に終了するエージェントカレンダーに表示されます。<br><br>**注:** エージェントスケジュールアドミニストレーターは、[開始日フィールド] と [終了日フィールド] の [タスクテーブル] からフィールドを選択できるため、終了日を開始日よりも前の日付にすることができます。このイベントでは、エージェントカレンダー上の 2 つの時点の間にタスクが表示されます。 |
| スクリプト | 高度なスクリプトを使用して、イベント構成を作成します。<br><br>**注:** このフィールドは、[セットアップ] フィールドで [スクリプト] 値が選択されている場合に利用できます。 |

3. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 既存の構成から構成を作成した場合は、[更新] をクリックします。
   - 新しい構成を作成した場合は、[送信] をクリックします。

### エージェントまたは技術者のパーソナルイベントの作成

エージェントスケジュールアドミニストレーターロールを持つユーザーは、エージェントのパーソナルカレンダーに表示されるパーソナルイベントを作成できます。

#### 始める前に
必要なロール：agent_schedule_admin

#### このタスクについて
エージェントおよび技術者は、通常、パーソナルイベントを自分専用のカレンダーに追加します。

#### 手順
1. 移動先 すべて > エージェントスケジュール > エージェントの個人イベント.
2. 目的のエージェントのパーソナルスケジュールを選択します。
3. [スケジュールエントリー] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 必要に応じて、スケジュールエントリーフォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

スケジュールエントリーフォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | イベントの名前 |
| タイプ | イベントのタイプ：<br>◦休暇<br>◦予約<br>◦会議<br>◦電話<br>◦除外済み<br>◦オンコール<br>◦休暇：承認<br>◦休暇 - 却下 |
| 表示方法： | このイベントを次のいずれかとしてエージェントのパーソナルカレンダーに表示します。<br>◦多忙<br>◦空き<br>◦暫定<br>◦オンコール<br>[多忙] を選択すると、自動アサインおよびケースアサインワークベンチのエージェント可用性計算から時間ブロックが除外されます。 |
| 時期 | パーソナルイベントの開始日時。 |
| 宛先 | パーソナルイベントの終了日時。 |
| 終日 | イベントが終日続く場合は、このチェックボックスをオンにします。 |
| 周期 | 頻度を選択して繰り返しイベントを作成します。選択に応じて、頻度情報を完了するために他のフィールドが必要になります。<br>◦繰り返さない<br>◦日次<br>◦毎週平日 (月～金)<br>◦毎週末 (土、日)<br>◦毎週月、水、金<br>◦毎週火、木<br>◦週次<br>◦月次<br>◦年次 |
| 繰り返し間隔 | 繰り返し発生するイベントの頻度を入力します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 繰り返し： | 週次イベントでは、曜日を選択します。 |
| 月次タイプ | 月次イベントでは以下のいずれかを選択します。これらの選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。<br>◦ 日付<br>◦ 曜日<br>◦ 月の最終日<br>◦ 月の最後の週 |
| 年次タイプ | 月次イベントでは以下のいずれかを選択します。<br>◦ 日付：この選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。<br>◦ 浮動：この選択肢では、[浮動週]、[浮動日]、[浮動月] フィールドを入力します。 |
| 繰り返し期限： | 繰り返しイベントの終了日を選択します。 |
| 浮動週 | 浮動年次繰り返しイベントでは、週を選択します。 |
| 浮動日 | 浮動年次繰り返しイベントでは、日付を選択します。 |
| 浮動月 | 浮動年次繰り返しイベントでは、月を選択します。 |

5. [送信] をクリックします。

## フィールドサービス クルー操作の構成

エージェントのクルーを必要とする作業指示タスクを完了するためのクルーとその要件を作成、変更、および有効化します。

アドミニストレーターは、クルーを必要とする作業のタイプを特定すると、作業タイプフォームと作業指示テンプレートから直接、タスクのクルー要件を有効にすることができます。テンプレートを使用して作業指示書が作成されるか、クルーを必要とするタスクで作業タイプが選択されるたびに、[ **Needs Crew** (クルーが必要 )] フィールドが自動的に有効になります。このフィールドにより、ディスパッチャーは、作業指示テンプレートを使用して作成された作業指示タスクのクルーをスケジュールしてディスパッチできます。作業指示テンプレートから直接クルー要件を有効にする方法の詳細については、「 作業指示テンプレートを作成する」を参照してください。

作業指示書タスクの作成中にクルー要件が言及されていない場合、アドミニストレーターまたはディスパッチャーは、タスクが [ドラフト]、[アサイン済み]、または [ディスパッチ待ち] ステータスのときに、作業指示書タスクフォームの [ **Needs Crew** (クルーが必要 )] オプションを選択できます。

フィールドサービス Crew Operations プラグインをアクティブ化して、作業指示タスクフォーム、作業タイプフォーム、および作業指示テンプレートに [クルーが必要] オプションを追加します。

## クルー操作の動的スケジューリング

動的スケジューリングでのタスクの自動アサインは、クルーを必要とする作業指示タスクに対して有効になります。新しい基準が動的スケジューリング構成で定義され、クルー要件が有効になっている作業指示タスクが含まれます。これらの基準は、クルーを必要とする作業指示タスクで次のアクションを実行するように設定されています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- [タスクフィルター] 関連リストには、次のものが含まれます。

  クルー予約タスク

  このフィルターは、クルーが必要で予約期間があるタスクに固有です

  クルーのアサイン:ディスパッチ待ちの作業指示タスク

  このフィルターは、クルーを必要とし、[ディスパッチ待ち] ステータスのタスクに固有のものです。

  クルータスクのエージェント

  このフィルターは、クルーが適格なエージェントを推奨する必要があるタスクに固有です。エージェントは、フィルターで定義された選択基準に基づいてクルータスクに推奨されます。

  タスクフィルターは作業指示タスクを評価し、クルーが必要な場合は自動的にスケジュールします。
- クルーが必要な場合は、制約によりタスクのアサインを解除できません。
- 自動アサイン機能は、タスクがスケジュールされるように設定されていると同時にクルーの一員であるエージェントにタスクをアサインするのを防ぎます。

## 構成の概要

フィールドサービスクルー操作を構成する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス クルー操作のアクティブ化

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) のフィールドサービスクルーオペレーションプラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) をアクティブ化できます。アプリケーションにはデモデータが含まれており、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインがインストールされます (まだインストールされていない場合)。

2. でのクルーの作成 フィールドサービス管理 (FSM)

   クルーを作成して、事前定義されたエージェントグループに作業指示タスクをアサインします。

3. クルーにスキルを追加

   クルーにスキルを追加して、独自のスキルを必要とする作業指示タスクに適したクルーを把握します。

4. 設備スキルを追加

   スキルを設備関連スキルとして指定することで、設備スキルを必要とするタスクがアサインされたときに、適切な設備スキルを選択できるようになります。

5. アドホックタスク固有のクルーを作成する

   既存のクルーがタスクの作業に利用できない場合、またはタスクに特定のスキルが必要な場合は、タスクにアドホックタスク固有のクルーを作成します。

6. 作業指示タスクのクルー要件を更新する

   作業指示書タスクの特定のタイプの作業を実行するエージェントの数を追加または更新します。

7. フィールドサービスクルーメンバーを追加

   必要に応じて、エージェントをフィールドサービスクルーに追加します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. クルーリーダーを識別するためのリーダーロールの設定

   クルーリーダーがディスパッチャーによって指定されていない場合は、リーダーロールにスキルを追加してクルーリーダーを特定します。

関連情報

フィールドサービス クルー操作の使用

作業指示タスクをクルーにアサインする

クルー操作での ディスパッチャワークスペース の使用

Now Mobile エージェントアプリケーションを使用したクルーのタスクの管理

## フィールドサービス クルー操作のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) の フィールドサービス Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

フィールドサービス クルーオペレーションには フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインが必要です。フィールドサービス管理 (FSM) のアクティブ化の詳細については、「 Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。 フィールドサービス クルーオペレーションをインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

必要なロール：admin。

### このタスクについて

フィールドサービス クルーオペレーションとともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- ビジネスルール

詳細については、「フィールドサービス クルーオペレーションのコンポーネント」を参照してください。

### 手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
4. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> 注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

### タスクの結果

フィールドサービス Crew Operations プラグインが正常にアクティブ化されると、フィールドサービス管理 (FSM) システムプロパティに *sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment* プロパティが追加されます。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)でインストールされるプロパティ」を参照してください。

## でのクルーの作成 フィールドサービス管理 **(FSM)**

クルーを作成して、事前定義されたエージェントグループに作業指示タスクをアサインします。

### 始める前に

必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager

### このタスクについて

クルーは、必要な作業のタイプ、地理的な場所、および必要なスキルに基づいて定義できます。テリトリー計画プラグインが有効になっていて、テリトリーモデルが有効になっている場合は、クルーの作成時にテリトリーに関連付けられているエージェントを選択できます。

### 手順

1. ロールに基づいて [ 自分のクルー ] モジュールに移動します。
   - マネージャー:移動先 フィールドサービス > マネージャー > 自分のクルー.
   - ディスパッチャー:次に移動 フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のクルー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

### クルーフォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | クルーの名前。 |
| Description (説明) | クルーの説明。 |
| リーダー | クルーリーダーの名前。 |
| サイズ | クルー内のエージェントの合計数 (リーダーを含む)。<br>注: このフィールドは必須です。 |
| スケジュール | 乗組員の勤務時間。 |
| Location (ロケーション) | クルーの場所。 |
| 最大移動半径 | 選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| 距離単位 | 走行距離の単位 (マイルまたはキロメートル) |
| アクティブ | 作業指示タスクをクルーにアサインするときにクルーを選択できるかどうかを示すオプション。 |
| 送信元 | クルーが作業を開始する日から有効になります。 |
| ターゲット | クルーが作業を終了するまで有効です。 |

4. [送信] をクリックします。

### タスクの結果
クルーは、[グループ]、[スキル]、および [メンバー] 関連リストのレコードを使用して作成されます。テリトリー計画プラグインがアクティブになっていて、テリトリーモデルが有効になっている場合、[ テリトリーメンバーシップ ] 関連リストにクルーに関連付けられたテリトリーのリストが表示されます。

## クルーにスキルを追加

クルーにスキルを追加して、独自のスキルを必要とする作業指示タスクに適したクルーを把握します。

### 始める前に
必要なロール:wm_crew_moderator

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 自分のクルー.
2. リストからスキルを追加するクルーを開きます。
3. [スキル] 関連リストで [ 追加] を選択します。
4. を選択します。
5. [ターゲットレコードを選択] で、クルーに追加するスキルを検索します。

   注: 1 行に複数のスキルを追加できますが、その場合、同じ行にあるスキルにスキルレベルを追加することはできません。

6. オプション: スキルレベルを選択します。
7. [数量] で、クルーの中でそのスキルを持つエージェントの数を選択します。

   注: クルーのサイズは、クルーに割り当てられたスキルの数以上である必要があります。クルーにアサインするスキルの数が、クルー内のエージェント数を超えることはできません。

8. [送信] を選択します。

## 設備スキルを追加

スキルを設備関連スキルとして指定することで、設備スキルを必要とするタスクがアサインされたときに、適切な設備スキルを選択できるようになります。

### 始める前に
必要なロール:wm_admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > スキル > すべてのスキル.
2. 設備スキルとして指定するスキルを選択します。
3. [ **Contains Skills** (スキルを含む)] で [ **Edit** (編集)] を選択します。
4. **[Collection** (コレクション)] で、[Equipment Skills (機器スキル)] を検索して選択します。
5. 追加 ( ) アイコンを選択します。
6. [保存] を選択します。

### アドホックタスク固有のクルーを作成する

既存のクルーがタスクの作業に利用できない場合、またはタスクに特定のスキルが必要な場合は、タスクにアドホックタスク固有のクルーを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_manager

このタスクについて
次の条件が満たされている場合、作業指示書タスクフォームの [クルーを作成] オプションを使用できます。

- タスクのステータスが [Pending Dispatch] である。
- ディスパッチグループが選択されています。
- [ クルーが必要 **(Needs Crew)]** オプションがアクティブになります。
- タスクは、現在の日付または将来の日付にスケジュールされます。

注: 1 つの作業指示タスクに対して作成できるクルーは 1 つだけです。タスクに対して別のクルーを作成しようとすると、既存のクルーにリダイレクトされます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 作業指示タスク>。.
2. [ **Pending Dispatch** (ディスパッチ保留中 )] ステータスの作業指示タスクを開きます。
3. [ クルーの作成] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

クルーフォーム

| **Field** (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | クルーの名前。<br><br>このフィールドは、クルーが作成される作業指示タスクに基づいて自動入力されます。たとえば、「WOT9001007 Crew」などです。 |
| Description (説明) | クルーの説明。<br><br>このフィールドには、デフォルトのテキストメッセージが自動的に入力されます (例:「WOT9001007に取り組むクルー」)。 |
| リーダー | クルーリーダーの名前。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| サイズ | クルー内のエージェントの合計数 (リーダーを含む)。 |
| スケジュール | 乗組員の勤務時間。 |
| Location (ロケーション) | クルーの場所。 |
| 最大移動半径 | 選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。 |
| 距離単位 | 走行距離の単位 (マイルまたはキロメートル)。 |
| アクティブ | 作業指示タスクをクルーにアサインするときにクルーを選択できるかどうかを示すオプション。 |

5. [送信] をクリックします。

### タスクの結果
アドホックタスク固有のクルーが、詳細、グループ、スキル、タスクアサイニーなどの関連リストレコードとともに作成されます。

## 作業指示タスクのクルー要件を更新する

作業指示書タスクの特定のタイプの作業を実行するエージェントの数を追加または更新します。

### 始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher
作業指示タスクで **[Needs Crew** (クルーが必要 )] オプションを選択する必要があります。

### このタスクについて
デフォルトの最小クルーサイズは 2 です。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > **All Work Order Tasks** (すべての作業指示タスク).
2. [ ドラフト ] または [ディスパッチ待ち ] ステータスのリストから作業指示タスクを開きます。
3. [クルー要件] 関連リストの [最小クルーサイズ] フィールドと [推奨クルーサイズ] フィールドに必要なエージェント数を入力します。

   **注:**
   - 推奨されるクルーサイズは、最小クルーサイズ以上である必要があります。
   - 最小クルーサイズは 2 以上である必要があります。

4. [保存] をクリックします。

## フィールドサービスクルーメンバーを追加

必要に応じてエージェントを フィールドサービス クルーに追加します。

### 始める前に
必要なロール:wm_manager、wm_dispatcher

### このタスクについて
クルーリーダーは、交差しない時間枠内の複数の計画クルーの一部になることができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ロールに基づいて [ 自分のクルー ] モジュールに移動します。
   - マネージャー:移動先 フィールドサービス > マネージャー > 自分のクルー>.
   - ディスパッチャー:次に移動 フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のクルー>.
2. リストからメンバーを追加するクルーを開きます。
3. [メンバー] 関連リストで、[ 追加] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

クルーメンバーフォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| メンバー | フィールドサービスエージェントの名前。 |
| ロール | エージェントに定義されたロール。たとえば、メンバーです。 |
| 適用開始日 | メンバーがタスクを処理できるようになった開始日。<br><br>このフィールドには、クルーの有効な開始日が自動的に入力されます。たとえば、2022-04-25 などです。 |
| 適用終了日 | 終了日は、メンバーがタスクを処理できるようになるまでです。<br><br>このフィールドには、クルーの有効な開始日が自動的に入力されます。たとえば、2022-04-29 などです。 |
| アクティブ | メンバーがクルーに関連付けられているかどうかを示すオプション。 |

5. [送信] をクリックします。
6. オプション:  ステップ 3 ～ 5 を繰り返して、クルーにメンバーを追加します。

タスクの結果
メンバーがクルーに追加されます。

## クルーリーダーを識別するためのリーダーロールの設定

クルーリーダーがディスパッチャーによって指定されていない場合は、リーダーロールにスキルを追加してクルーリーダーを特定します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
すべてのクルーにはリーダーが必要です。ディスパッチャーは、クルーにリーダーをアサインするか、リソース要件を使用してクルーリーダーをクルーリーダーとしてアサインするために必要なスキルを指定できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディスパッチャーがリーダーをクルーにアサインしない場合、またはリソース要件で必要なリーダースキルを指定しない場合、リーダーロールに含まれるスキルを使用してクルーリーダーが決定されます。スキルは、利用可能なエージェントのスキルと照合されます。

タスクにリソース要件を追加する方法の詳細については、「作業指示タスクのリソース要件を追加する」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > スキル > すべてのスキル.
2. リーダーロールに追加するスキルのsys_idをキャプチャします。
   a. スキルの名前を右クリックし、「コピー **sys_id**」を選択します。
   b. ID をスクラッチ ファイルに貼り付けます。
   c. オプション: この手順を繰り返して、リーダーロールに複数のスキルを追加します。
3. **[All]** を選択し、フィルターナビゲーターに「sys_properties_list.do」と入力します。
   a. [ 名前 ] 列で、リーダーロール「`sn_fsm_crew.crew.leader.skill`」を検索します。
   b. ロール名を選択します。

   > **注:** グローバルアプリケーションの編集に関するメッセージが表示された場合は、ここを選択します。

4. [値] フィールドで、最後の値の後にカンマを入力し、コピーしたスキルsys_id貼り付けます。
5. [更新] を選択します。

## 請負会社機能の構成

請負会社管理を使用して、請負会社、そのマネージャー、およびエージェントとのインタラクションを設定します。さらに、Contractor Marketplace では、内部エージェントが利用できない場合にタスクをマーケットプレイスにプッシュできます。

### 構成の概要

請負業者がいる場合は、次の機能を設定できます。

- 請負会社管理の構成

  請負会社とそのマネージャーおよびエージェントとのやり取りを設定するように請負会社管理を設定できます。

- (オプション) フィールドサービス Marketplace の構成

  内部エージェントが利用できない場合に、ディスパッチャーがタスクをマーケットプレイスにプッシュできるように請負業者マーケットプレイスを構成できます。

請負業者モバイルの詳細については、「Now Mobile Agent アプリケーションのフィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ機能の構成」を参照してください。

#### 請負会社管理の構成

請負会社とそのマネージャーおよびエージェントとのやり取りを設定するように請負会社管理を設定できます。

請負会社、請負会社のマネージャーとエージェントとのやり取り、および顧客のサイトで実行される作業指示書タスクのアサインを設定するには、請負会社を使用します。請負会社と外部マネージャー

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を追加し、外部エージェントのオンボーディングとオフボーディングを行い、外部フィールドエージェントのワークグループを作成します。

ガイド付きセットアップを使用して、請負会社管理タスクの初期構成を順番に実行することも、必要に応じて個別にアクセスすることもできます。

関連情報

- フィールドサービス 請負業者ポータル
- フィールドサービス請負業者ポータルの作業指示タスク
- 請負業者ポータルでの資産の使用状況の記録
- 必要な部品の要求と受領

### フィールドサービス請負会社管理の有効化

請負業者管理アプリケーションを使用するには、 フィールドサービス 請負業者管理プラグイン (com.snc.fsm_contractor_management) をアクティブ化します。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

#### 始める前に

必要なロール：admin

#### このタスクについて

フィールドサービス Contractor Management プラグインは、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションのライセンスが付与されている顧客のみが利用できます。

フィールドサービス請負業者管理プラグイン (com.snc.fsm_contractor_management) プラグインをアクティブ化すると、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化されます。

**注:** 自動化を利用するには、動的スケジューリングプラグインをインストールし、フィールドサービス構成の請負業者 タスクを決定するためのタスクフィルタープロパティ を有効にする必要があります。

自動翻訳

#### フィールドサービス請負会社管理のプラグイン

| プラグイン | Description (説明) |
|---|---|
| サービス請負会社ベース<br><br>[com.snc.outsourced_service_provider]。 | アウトソーシングサービスプロバイダーがテーブル、ロール、およびアクセス制御を使用できるようにします。 |

ロールは、 フィールドサービス 請負会社管理とともにインストールされます。

詳細については、「請負会社管理コンポーネント」を参照してください。

#### 手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > システム定義 > プラグイン.
2. プラグインcom.snc.fsm_contractor_managementを検索します。
3. **[Activate** (アクティブ化)] をクリックします。

### 請負会社のオンボーディング

フィールドサービスタスクをアウトソーシングするために請負会社をオンボーディングします。その後、請負会社は、必要なタスクを実行するために従業員を顧客の場所に派遣します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_admin および wm_contractor_manager_int

このタスクについて
また、請負会社のオンボーディングの初期構成は、 フィールドサービス > 管理 > 請負会社管理 ガイド付きセットアップ。ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[アウトソーシングサービスプロバイダー] フォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 請負会社の名前。 |
| マネージャー | ドロップダウンリストから選択した会社の内部マネージャー。 |
| 電話 | 会社の電話番号 |
| FAX | 会社のファックス番号。 |
| Web サイト | 会社の Web アドレス。 |
| 番地 | 会社の番地 |
| 市区町村 | 会社が所在する市 |
| 都道府県 | 会社が所在する都道府県 |
| 郵便番号 | 会社の郵便番号。 |
| 国 | 外部請負会社の所在地を示す国名。 |
| サービスプロバイダータイプ | フィールドサービスプロバイダー。 |
| メモ | 会社に関する有用な情報 |

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
外部請負会社が正常にオンボーディングされました。

### 外部マネージャーのオンボーディング

請負会社のマネージャーをオンボーディングして、作業指示タスクのアウトソーシングとアサインを管理、レビューし、フィールドエージェントにアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_admin および wm_contractor_manager_int

このタスクについて
外部マネージャーのオンボーディングの初期構成は、 フィールドサービス > 管理 > 請負会社管理 ガイド付きセットアップ。ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. マネージャーをオンボーディングする請負会社をクリックします。
3. [ **Onboard Manager**] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

サービス組織の外部スタッフフォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名 | マネージャーの名。 |
| 姓 | マネージャーの姓。 |
| アクティブ | このマネージャーを選択した外部マネージャーにするためのオプション。 |
| 電子メール | マネージャーの公式メールアドレス。 |
| タイムゾーン | マネージャーの場所のタイムゾーン。 |
| 勤務先電話 | マネージャーの勤務先電話番号。 |
| 携帯電話 | マネージャーの携帯電話番号。 |
| 写真 | (オプション)店長の写真。 |
| 日付形式 | フィールドで指定された文字列形式。 |

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
新しくオンボーディングされたマネージャーに、請負業者ポータルへのログインに使用する URL を含むメール フィールドサービス 送信されます。

## 外部フィールドエージェントのワークグループを作成する

スキル、場所、製品モデルなどの要件に基づいて外部フィールドエージェントに作業をアサインするためのグループを作成し、最も適格なフィールドエージェントに作業指示タスクをルーティングできるようにします

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_contractor_manager_int

このタスクについて
外部ワークグループは、内部および外部のマネージャーによって管理されます。

外部マネージャーのオンボーディングの初期構成は、次の方法で行うこともできます。 フィールドサービス > 管理 > ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. 作業グループの作成元となる請負会社をクリックします。
3. 「 グループの作成」をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

グループフォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | ワークグループの名前。 |
| マネージャー | グループマネージャーまたはリード。 |
| 時間単価 | タスクの計画および実際のリソースコストの計算に使用される、1 時間あたりの課金額。 |
| Description (説明) | グループに関するヘルプ情報。 |
| グループメール | グループのメール配布リストまたは連絡先メールアドレス (グループマネージャーなど) |
| 親 | このグループがメンバーである他のグループ<br><br>グループに親がある場合、子グループは親グループのロールを継承します。ただし、子グループのメンバーは親グループのメンバーではありません。 |

5. [送信] をクリックします。

### タスクの結果
請負会社のベンダーグループが正常に作成されました。

## ディスパッチグループへの外部アサイン先グループの追加

外部ベンダーアサイン先グループをディスパッチグループに追加して、これらの外部グループに作業指示タスクを直接アサインします。

### 始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

### 手順
1. 移動先 すべて > アプリケーション > グループ管理 > ディスパッチグループ.
2. リストから、外部アサイン先グループを追加するディスパッチグループを開きます。
3. [対象アサイン先グループ] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

サービス注文グループの依存関係

| Field (フィールド) | Description (説明) |
| --- | --- |
| Dispatch group (ディスパッチグループ) | 外部ベンダーグループを追加するディスパッチグループの名前が自動的に入力されます。 |
| アサイン先グループ | 追加する外部ベンダーグループの名前。 |

5. [送信] をクリックします。
6. [更新] をクリックします。

## 外部エージェントのオンボーディング

作業指示タスクをアサインする請負会社のエージェントをオンボーディングします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_contractor_manager_int

このタスクについて
会社の内部マネージャーは、サードパーティの請負会社のフィールドサービスエージェントをオンボーディングできます。これらのオンボーディングされたエージェントは外部エージェントと呼ばれ、顧客の場所でアサインされた作業指示タスクを実行する責任を負います。

外部マネージャーのオンボーディングの初期構成は、次の方法で行うこともできます。 フィールドサービス > 管理 > ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. フィールドサービスエージェントをオンボーディングする請負会社をリストからクリックします。
3. [ エージェントのオンボーディング] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

サービス組織の外部スタッフフォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名 | エージェントの名。 |
| 姓 | エージェントの姓 |
| アクティブ | このエージェントを外部エージェントにするためのオプション。 |
| 電子メール | エージェントの公式メールアドレス。 |
| タイムゾーン | このエージェントの場所のタイムゾーン。 |
| 勤務先電話 | エージェントの勤務先電話番号。 |
| 携帯電話 | エージェントの携帯電話番号。 |
| 写真 | エージェントの写真。 |
| 日付形式 | フィールドで指定された文字列形式。 |
| 位置情報管理の追跡 | エージェントのリアルタイムの場所の追跡を有効にするオプション。 |

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
新しくオンボーディングされたエージェントに、契約社員ポータルへの初回ログイン時にパスワードをリセットするための URL を含むメール フィールドサービス 送信されます。

## 外部エージェントのオフボーディング

サービスを終了するため、請負会社の外部マネージャーまたはエージェントをオフボーディングします。

始める前に
マネージャーまたはエージェントを退職処理する前に、どのタスクにもアサインされていないことを確認し、アサインされたアサイン先グループおよび倉庫から手動で削除します。

必要なロール:wm_admin、wm_contractor_manager_int

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### このタスクについて
オフボーディングされたマネージャーまたはエージェントは、 フィールドサービス 請負業者ポータルにログインできず、メールまたは SMS で通知を受け取ることができません。

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. フィールドサービスプロバイダーのリストから、エージェントを退職処理する請負会社をクリックします。
3. [ 連絡先 ] タブをクリックします。
4. [サービス組織の外部スタッフ] リストから、オフボーディングするエージェントをクリックします。
5. [ **Offboard Agent**] をクリックします。

### タスクの結果
外部マネージャーまたはエージェントがすべてのアサイン先グループから削除されます。

## マネージャーの追加

組織に追加のマネージャーを任命することで、プライマリマネージャーがいなくても作業の継続性を確保できます。

請負会社の外部アサイン先グループに対して追加のマネージャを任命することができます。

追加のマネージャーの役割と責任:

内部マネージャー

- 請負会社とその従業員のオンボーディング
- オンボーディングエージェント要求の承認または却下
- 請負会社とその人員に作業をアサインする
- 請負会社ダッシュボードを使用して、請負会社にアサインされた作業指示タスクの進捗状況を追跡します。

外部マネージャー

- 請負会社のエージェントのオンボーディング
- フィールドサービス請負業者ポータルを使用して、作業指示書タスクを契約社員エージェントにアサインおよび管理します。

**注:** オフボーディングされたエージェントは、追加のマネージャーロールにアサインされている場合、自動的に削除されます。詳細については、「フィールドサービス請負会社ポータルでのエージェントのオフボーディング」を参照してください。

## 内部マネージャーの追加

主要な内部請負会社マネージャーが不在の場合に請負会社とその従業員を管理するために、アウトソーシングサービスプロバイダーに追加の内部マネージャーを任命します。

### 始める前に
追加の内部マネージャーとして追加する内部会社の従業員にwm_int_contractor_managerロールをアサインします。詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

必要なロール:admin、wm_admin、または wm_int_contractor_manager

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > フィールドサービスプロバイダーのアウトソーシング.
2. [ アウトソーシングサービスプロバイダー ] リストから請負会社を選択します。
3. [内部請負会社のマネージャー] 関連リストで、[ 編集] をクリックします。
4. [コレクション] ボックスの一覧で、目的のユーザーを選択し、[追加] をクリックします。

   注: コレクションリストには、wm_int_contractor_managerロールを持つユーザーのみが表示されます。

5. [保存] をクリックします。

タスクの結果
追加の内部マネージャーが会社に追加されます。

### 外部マネージャーの追加

請負会社のプライマリ外部マネージャーが不在の場合に、請負会社のエージェントと作業を管理するために、アウトソーシングサービスプロバイダーに追加の外部マネージャーを任命します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin、または wm_int_contractor_manager

追加の外部マネージャーとして追加する外部会社の従業員にwm_ext_agentロールをアサインします。詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

注: 追加の外部マネージャーとして任命されるエージェントは、同じアウトソーシングサービスプロバイダーのアサイン先グループのメンバーである必要があります。

このタスクについて
会社の内部マネージャーは、請負会社のフィールドサービスエージェントをオンボーディングし、請負会社の管理アクティビティを管理する追加の外部マネージャーとして任命することもできます。請負会社の外部マネージャーは、オンボーディング中またはオンボーディング後に、フィールドサービスエージェントに追加のマネージャーロールをアサインすることもできます。詳細については、「フィールドサービス請負業者ポータルでのエージェントのオンボーディング」と「エージェントへの追加のマネージャーアサインのアサイン」を参照してください。

この手順では、内部マネージャーが Now Platform を使用して追加の外部マネージャーをオンボーディングする方法について説明します。

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > フィールドサービスプロバイダーのアウトソーシング.
2. [ アウトソーシングサービスプロバイダー ] リストから請負会社を選択します。
3. [グループ] 関連リストで、追加のマネージャーを任命するアサイン先グループを開きます。
   たとえば、Acme Services などです。
4. [追加のマネージャー] 関連リストで、[ 編集] をクリックします。
5. [コレクション] ボックスの一覧で、目的のユーザーを選択し、[追加] をクリックします。
6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
追加の外部マネージャーが会社に追加されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス **Marketplace** の構成

内部エージェントが利用できない場合に、ディスパッチャーがタスクをマーケットプレイスにプッシュできるように請負業者マーケットプレイスを構成できます。

## 設定の概要

1. フィールドサービス マーケットプレイスをアクティブ化する
2. マーケットプレイスエンゲージメント方法を作成する

### フィールドサービス マーケットプレイスをアクティブ化する

admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM)の フィールドサービス Marketplace プラグイン (com.snc.fsm_marketplace) をアクティブ化できます。デモデータがまだインストールされていない場合は、アプリケーションに含まれています。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### このタスクについて
次のアイテムが フィールドサービス Marketplace とともにインストールされます。

- テーブル
- ロール
- システムプロパティ
- ビジネスルール
- スクリプトインクルード

詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイス コンポーネント」を参照してください。

> **注:** フィールドサービスマーケットプレイスで自動化を利用するには、動的スケジューリングプラグインをインストールし、 請負業者のタスクを決定するためにタスクフィルターを使用する プロパティを有効にする必要があります。

#### 手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Marketplace プラグイン (com.snc.fsm_marketplace) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## マーケットプレイスエンゲージメント方法を作成する

マーケットプレイスエンゲージメント方法を作成して、請負業者が要求に応答する方法を指定します。

### 始める前に

必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_admin

### このタスクについて

マーケットプレイスエンゲージメント方法は、請負業者が要求に対応できる基準を決定します。フィールドサービス Marketplace は、次の方法でインストールされます。

マーケットプレイスエンゲージメント方法

| エンゲージメント方法 | **Description** (説明) |
|---|---|
| タスクの承認 | タスク受け入れエンゲージメントメソッドは、設定された期間後に要求をクローズします。参加者は要求を承認または拒否できます。 |
| 時間とコストベース | 時間とコストベースのエンゲージメント方法では、設定された期間が経過すると終了し、参加者は要求の時間またはコストの見積もりを共有できます。 |
| コストベース | コストベースのエンゲージメント方式では、参加者は要求のコストの詳細で応答できます。要求は、受け入れまたは指定された待機時間のいずれか早い方に基づいて段階的にプッシュされます。 |
| 受け入れ時に自動アサイン | [Auto-assign on acceptance (受け入れ時に自動アサイン)] エンゲージメント方法では、要求がクローズされ、適格な請負業者が要求を受け入れると自動アサインされます。 |

### 手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [検索] フィールドに「marketplace_engagement_method」と入力します。
3. マーケットプレイスのエンゲージメント方法を選択します。
4. [ リストを表示] を選択します。
5. [新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

マーケットプレイスエンゲージメント方法フォーム

| **Field** (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | エンゲージメントメソッドの名前。 |
| Description (説明) | エンゲージメント方法の説明。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| リードタイム | マーケットプレイス要求が応答できるようになるまでの時間 |
| 待機時間 | 次のマーケットプレイス参加者に要求が表示される前に承認を待機するデフォルトの期間。<br><br>これは、プログレッシブプッシュが true に設定されている場合に適用されます。 |
| 期間 | 要求がアクティブである期間。 |
| クローズ条件 | 要求をクローズする条件。 |
| アクティブ | このメソッドがアクティブか非アクティブかを決定します。 |
| 推定の共有を許可 | 参加者が要求のコストまたは時間の見積もりを共有できるかどうかを決定します。 |
| コスト見積もりを委任 | 参加者がコストの見積もりを提供する必要があるかどうかを決定します。 |
| 時間見積もりを委任 | 参加者に時間の見積もりを提供する必要があるかどうかを決定します。 |
| 応答評価フロー | これにより、請負業者の応答を評価するための基準が設定されます。このサブフローは、履行者から受信した応答を評価し、単一の応答を入力として受け取り、それに基づいて必要な計算を実行します。<br><br>応答評価フローに入力される値はすべてサブフローである必要があります。<br><br>**注:** サブフローは応答のみを入力として受け入れる必要があります。<br><br>応答評価フローには、次の 2 つのデフォルトオプションがあります。<br>◦ 待機期間を上書き - 入札が段階的にプッシュされるときに、指定された待機期間を自動的に上書きします。待機時間が経過する前に最初の請負業者が応答するシナリオでは、この設定により残りの待機時間がバイパスされ、すぐに次の要求の送信が続行されます。このプロセスは、入札がアサインされるか、アサインする履行者がいなくなるまで続行されます。<br>◦ 自動アサイン:最初に承認する適格な請負業者に入札を自動的にアサインします。<br><br>**注:** 顧客は独自のサブフローを作成して応答を評価できます。 |

7. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### フィールドサービスマーケットプレイスのマーケットプレイス資格基準を変更する

Field Service Marketplace のタスクフィルター設定内で適格基準を構成します。

#### 始める前に

必要なロール：admin

フィールドサービス Marketplace プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイスをアクティブ化する」を参照してください。

> **注:** フィールドサービスマーケットプレイスで自動化を利用するには、動的スケジューリングプラグインもインストールし、 請負業者のタスクを決定するためにタスクフィルターを使用する プロパティを有効にする必要があります。

#### このタスクについて

Field Service Marketplace には、作業指示書タスクがマーケットプレイスの対象かどうかを決定する **Marketplace** タスク フィルターが付属しています。このタスクフィルターは、フィールドサービスマーケットプレイスプラグインにデモデータとして付属しています。

タスクフィルターの詳細については、「 動的スケジューリングのタスクフィルターの作成」を参照してください。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービスのアウトソーシング > 適格性クライテリア または すべて > マーケットプレイス > 適格性クライテリア.
2. 構成するタスクフィルターを選択します。
3. 必要に応じて、次のフィールドを変更します。
   - 請負業者アサイン対象:指定された基準を満たしている場合に、このタスクフィルターで請負業者にタスクをアサインできるかどうかを決定します。
   - マーケットプレイスの対象:指定された基準を満たしている場合に、このタスクフィルターでタスクをマーケットプレイスに割り当てることができるかどうかを決定します。
4. 必要に応じて [ 基準を選択 ] を変更します。
   [基準を選択] は、請負会社グループを評価するために使用されます。利用可能な 2 つの選択基準は次のとおりです。
   - 請負業者のスキルのマッチング
   - タスクと請負業者間の距離
5. エンゲージメント方法に対して自動プッシュを有効にする場合は、[適格なエンゲージメント方法] 関連リストに移動し、その方法に対して 自動プッシュ を true に設定します。適格なエンゲージメント方法がリストされていない場合は、[新規] をクリックして、このタスクフィルターに適格なエンゲージメント方法を追加します。

   > **注:** 自動プッシュを true に設定して自動化フローロジックで利用できるのは、対象となるエンゲージメント方法の 1 つだけです。

6. **[Update** (更新)] をクリックします。

## フィールドサービス キャパシティおよび予約管理の構成

フィールドサービスキャパシティと予約の管理を構成して、作業指示タスクの作業キャパシティの配分とアサインを管理します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 構成の概要

フィールドサービス キャパシティと予約の管理を設定する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス キャパシティと予約の管理のアクティブ化

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) の フィールドサービス キャパシティおよび予約管理プラグイン (com.snc.fsm_capacity_management) をアクティブ化できます。

2. キャパシティ割り当てスケジュールの作成

   キャパシティ割り当てスケジュールは、設定された期間にわたってリソースキャパシティを管理および分配するのに役立ち、リソースの一定割合が優先度の高いタスクまたは同日のタスクに予約されるようにします。

3. キャパシティ定義の作成

   予約済みキャパシティの割合と定義されたキャパシティのソースに基づいて、さまざまなタスク属性に作業を割り当てます。

4. デマンドチャネルの作成

   デマンドチャネルは、リソースを効率的に配分することで、作業の整理と管理に役立ちます。予約ルールを作成するときに、特定の割合のキャパシティを特定のデマンドチャネルに割り当てることができます。作業指示またはタスクにデマンドチャネルをタグ付けすることで、それらが正しくルーティングされていることを確認し、リソース割り当てとスケジューリングの精度を向上させます。

5. キャパシティ割り当ての作成

   エージェントのスケジュール、タスク、時間など、選択したソースに基づいて作業のアサインを作成します。

6. 変更された作業スケジュールのキャパシティ割り当ての上書き

   キャパシティ定義内の計画の変更に対するデフォルトのキャパシティ割り当てルールを変更します。新しいキャパシティ定義を作成するのではなく、既存のキャパシティ定義ルールのキャパシティ割り当てを異なる時間間隔で、異なるキャパシティバケットに対して更新できます。

### 関連情報

キャパシティ使用率情報の表示

フィールドサービス キャパシティと予約の管理コンポーネント

フィールドサービステリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボード

## フィールドサービス キャパシティと予約の管理のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM)キャ フィールドサービスパシティと予約の管理プラグイン (com.snc.fsm_capacity_management) を有効にすることができます。

### 始める前に

- フィールドサービス キャパシティと予約の管理には次のプラグインが必要です。 フィールドサービス キャパシティと予約管理をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management)

フィールドサービス管理 (FSM) の有効化に関する詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin。

### このタスクについて

キャ フィールドサービス パシティと予約の管理とともに次のアイテムがインストールされます。

- テーブル
- ビジネスルール

詳細については、「フィールドサービス キャパシティと予約の管理コンポーネント」を参照してください。

### 手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Capacity and Reservations Management プラグイン (com.snc.fsm_capacity_management ) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

## キャパシティ予約 予約ルール

キャパシティ予約 予約ルールを使用すると、作業タイプや場所などのさまざまな属性に基づいて、作業指示タスク間で総作業キャパシティを効率的に配分できます。

優先度と需要に基づいて、作業指示タスクのさまざまな属性に対して複数の予約ルールを作成できます。各予約ルールは、1 つまたは複数のルールと、条件を満たす選択した属性に対する割り当ての割合で構成されます。

## 作業指示タスクの作業負荷キャパシティを予約

さまざまな作業タイプに基づいて予約ルールを作成し、作業指示タスクの作業負荷キャパシティを予約します。

### 始める前に

必要なロール:wm_admin、wm_manager、および wm_internal_contractor_manager

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ予約.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティ予約

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 予約の名前。 |
| Description (説明) | 予約カテゴリの説明。 |
| テーブル | wm_task条件が適用されるテーブル。このフィールドは読み取り専用です。 |

4. オプション: [ 除外 ] フィールドで、[ フィルター条件の追加 ] または [「OR」節の追加] をクリックして、既存の キャパシティーの予約 ルールを除外する条件を追加します。
たとえば、 優先度レベル **= 1** が除外条件として追加されている場合、既存の予約ルールは優先度レベル 1 (重大) の作業指示から除外されます。
5. [送信] をクリックします。

## 作業指示タスクの予約ルールを作成する

作業タイプ、場所など、作業指示タスクのさまざまな属性に対して、特定の割合のキャパシティを予約します。

### 始める前に

必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、sn_fsr

### このタスクについて

定義されたキャパシティに基づく予約ルールを使用して、ワークアサインメントを管理します。例えば、合計作業キャパシティの 25% をインストール・タスクに割り当てることができます。同様に、グループまたはエージェントの空き状況の一部を特定の需要を満たすために予約します (たとえば、故障修理作業タイプの 60%、インストール作業タイプの 40% など)。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ予約.
2. リストから キャパシティーの予約 を開きます。
3. [キャパシティ予約ルール] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティ予約ルール

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 予約ルールの名前。 |
| デマンドチャネル | 予約ルールのデマンドチャネルを選択します。詳細については、「デマンドチャネルの作成」を参照してください。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| テーブル | wm_task条件が適用されるテーブル。このフィールドは読み取り専用です。 |

5. 「 条件 」フィールドで、「 フィルター条件の追加」 または 「OR」節の追加 をクリックして、ワークロード容量を予約するためのフィルター条件を設定します。
   たとえば、特定の種類の作業に対して作業負荷容量を予約するには、[フィルター条件の追加] をクリックし、条件 [作業タイプ] [次の値に等しい] [インストール] **AND** [アクティブ] [次の値に等しい] **[true]** を作成します。
6. フォームの残りのフィールドに入力します。

キャパシティ予約ルール

| Field (フィールド) | Description (説明) |
| --- | --- |
| 割り当てられた割合 (%) | 特定の作業タイプに割り当てられる割合。 |
| オーバーフローを許可 | 合計キャパシティにまだ違反していない場合に、指定されたキャパシティを超えてタスクをアサインできるようにするオプション。 |
| 順序 | 作業のアサイン時に予約ルールが評価される順番。 |

7. [送信] をクリックします。

## キャパシティ割り当てスケジュールの作成

キャパシティ割り当てスケジュールは、設定された期間にわたってリソースキャパシティを管理および分配するのに役立ち、リソースの一定割合が優先度の高いタスクまたは同日のタスクに予約されるようにします。作業指示タスクに適切な量のキャパシティが解放されるように、一定量のキャパシティをさまざまなスケジュールに割り当てます。

### 始める前に

必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、sn_fsr

### このタスクについて

例： 特定のエリアで 3 人の技術者がいて、それぞれが 8 時間のシフトで働いているとします。1 日の合計キャパシティは 24 時間です。

ゴール： 優先度の高い同日のタスクに、常にある程度のキャパシティを確保してください。

**[Allocation Schedule** (割り当てスケジュール)]:

- **0**日目(本日): 利用可能なキャパシティの100%(24時間)を予約できます。
- **1** 日目から **3** 日目: 利用可能なキャパシティの 80% のみを予約できます。つまり、各日について、事前に予約できるのは 19.2 時間のみで、当日のタスクには 4.8 時間しか予約できません。
- **4**日目から**7**日目: 利用可能なキャパシティの 60% しか予約できないため、1 日あたり 14.4 時間、9.6 時間を当日のタスクに予約できます。
- **8**日目以降: 利用可能なキャパシティの50%を予約できます。したがって、1 日あたり 12 時間しか事前に予約できず、残りの 12 時間を同日のタスクに予約できます。

テーブル表現:

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

割り当てスケジュール

| 日の範囲 | 割り当てのパーセンテージ | 予約可能キャパシティ (時間) | 予約容量 (時間) |
|---|---|---|---|
| 0 (今日) | 100% | 24 | 0 |
| 1 から 3 | 80% | 19.2 | 4.8 |
| 4 から 7 | 60 % | 14.4 | 9.6 |
| 8 以降 | 50% | 12 | 12 |

この割り当てスケジュールを作成することで、キャパシティのかなりの部分を事前に予約しながら、同じ日に発生する可能性のある緊急タスクのために十分なキャパシティが確保されます。

利用可能なキャパシティと予約済みキャパシティは、現在の日付を基準にしています。新しい日が始まると、割り当てスケジュールに従ってキャパシティが自動的に更新されます。

テーブル表現:

| 日数/割り当て | **0** 日目 | **1** 日目 | **2** 日目 | **3** 日目 | **4** 日目 | **5** 日目 | **6** 日目 | **7**日目 | **8**日目 | **9**日目 | **10** 日目 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **0** 日目 | 100% | 80% | 80% | 80% | 60 % | 60 % | 60 % | 60 % | 50% | 50% | 50% |
| **1** 日目 | | 100% | 80% | 80% | 80% | 60 % | 60 % | 60 % | 60 % | 50% | 50% |
| **2** 日目 | | | 100% | 80% | 80% | 80% | 60 % | 60 % | 60 % | 60 % | 50% |
| **3** 日目 | | | | 100% | 80% | 80% | 80% | 60 % | 60 % | 60 % | 60 % |
| **4** 日目 | | | | | 100% | 80% | 80% | 80% | 60 % | 60 % | 60 % |
| **5** 日目 | | | | | | 100% | 80% | 80% | 80% | 60 % | 60 % |
| **6** 日目 | | | | | | | 100% | 80% | 80% | 80% | 60 % |
| **7**日目 | | | | | | | | 100% | 80% | 80% | 80% |
| **8**日目 | | | | | | | | | 100% | 80% | 80% |
| **9**日目 | | | | | | | | | | 100% | 80% |
| **10** 日目 | | | | | | | | | | | 100% |

**注:**

- 履歴データと変化するビジネスニーズに基づいて、割り当てスケジュールを定期的にレビューおよび調整します。
- 割り当てスケジュールを使用して作業負荷のバランスを取り、リソースに過度の負担がかからないようにします。
- 割り当てスケジュールの相対的な開始日と相対的な終了日が定義されていない場合、すべての日にキャパシティのデフォルトのパーセンテージが割り当てられます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ割り当てスケジュール.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

割り当てスケジュール

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 割り当てスケジュールレコードの名前。 |
| Description (説明) | 割り当てスケジュールの詳細な説明。 |
| デフォルトの割り当て率 | スケジュールに割り当てられるキャパシティのデフォルトの割合。この値は、キャパシティ定義レコードで定義された頻度値に基づいています。 |

4. [ 割り当てスケジュールの詳細 ] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。
5. フォームの各フィールドに入力します。

割り当てスケジュールの詳細

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | スケジュールの名前。 |
| Relative start (開始日 (相対)) | 割り当てスケジュールの開始日。 |
| Relative end (終了日 (相対)) | 割り当てスケジュールの終了日。 |
| 割り当て率 (%) | 割り当てる必要があるキャパシティの割合。 |

### タスクの結果
キャパシティ割り当てスケジュールが作成されます。

## キャパシティ定義の作成

予約済みキャパシティの割合と定義されたキャパシティのソースに基づいて、さまざまなタスク属性に作業を割り当てます。

### 始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、sn_fsr

### このタスクについて
時間数、タスク数、エージェントのスケジュールなど、選択したキャパシティのソースに基づいて実行する作業のキャパシティと頻度を定義できます。

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ定義.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティ定義

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | キャパシティ定義の名前。 |
| Description (説明) | キャパシティ定義の説明。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| バケットごとにキャパシティを設定 | 定義された日次作業キャパシティに基づいて予約スロットを利用可能にするオプション。OR<br><br>朝、正午、夕方などのバケットレベルで作業キャパシティを設定し、キャパシティを超えない限り予約スロットが終日利用可能になるようにするオプション。<br><br>• このオプションは、[ キャパシティ単位 ] フィールドで [タスク] または [時間] が選択されている場合にのみ使用できます。<br>• このオプションは、[ 頻度] フィールドで [毎日] が選択されている場合にのみ使用できます。 |
| キャパシティ単位 | エージェントのスケジュール、タスク、時間などのキャパシティ定義のソース。 |
| キャパシティ | タスク数や時間数など、実行する作業のキャパシティ。この値は、エージェントの 1 日あたりのキャパシティに基づいています。<br><br>このフィールドは、[ キャパシティ単位 ] フィールドで [タスク] または [時間] が選択されている場合にのみ表示されます。 |
| 頻度 (Frequency) | 日次、週次、月次、年次など、実行する作業の頻度。この値は、アサインされたワークグループの総キャパシティに基づいています。<br><br>• このフィールドは、[ キャパシティ単位 ] フィールドで [タスク] または [時間] が選択されている場合にのみ使用できます。<br>• [バケットごとにキャパシティを設定] オプションが選択されている場合、このフィールドは自動的に [日次 ] に設定されます。 |
| 割り当てスケジュール | キャパシティ定義レコードにリンクされる割り当てスケジュールの名前。これにより、最後の利用可能な予約スロットまで、作業指示タスクに適切な量のキャパシティが解放されます。<br><br>このフィールドは、[バケットごとにキャパシティを設定] オプションがクリアされている場合にのみ表示されます。 |
| 予約名 | 予約 キャパシティの名前。<br><br>このフィールドは、[バケットごとにキャパシティを設定] オプションがクリアされている場合にのみ表示されます。詳細については、「キャパシティ予約 予約ルール」を参照してください。 |

4. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

タスクの結果
作業は、予約済みキャパシティに基づいて各タスク属性に割り当てられます。

### キャパシティバケットを作成して、1 日の作業負荷キャパシティを分散します

選択したキャパシティ定義のキャパシティバケットを作成して、1 日を通してさまざまな予約スロットに作業負荷キャパシティを分散します。

始める前に
[ バケットごとにキャパシティを設定] オプションを選択して、キャパシティバケットを作成します。

必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、sn_fsr

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ定義.
2. リストからキャパシティ定義を開きます。
3. [キャパシティバケット] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティバケット

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | キャパシティバケットの名前。 |
| 開始 | バケットが作業指示タスクをアサインしたり、予約したりできるようになる開始時間。 |
| 終了 | バケットが作業指示タスクをアサインしたり、予約したりできる終了時間。 |
| キャパシティ (%) | バケットに割り当てられた作業負荷キャパシティの割合。 |
| 割り当てスケジュール | キャパシティバケットにリンクされる割り当てスケジュールの名前。 |
| 予約名 | キャパシティバケットにリンクする予約ルールの名前。 |

5. [送信] をクリックします。
6. 全キャパシティが 1 日を通して分散されるまで、手順 3 ～ 5 を繰り返します。

タスクの結果
定義されたキャパシティは、新しく作成されたキャパシティバケットに分配されます。

### デマンドチャネルの作成

デマンドチャネルは、リソースを効率的に配分することで、作業の整理と管理に役立ちます。予約ルールを作成するときに、特定の割合のキャパシティを特定のデマンドチャネルに割り当てることができます。作業指示またはタスクにデマンドチャネルをタグ付けすることで、それらが正しくルーティングされていることを確認し、リソース割り当てとスケジューリングの精度を向上させます。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス テリトリー計画 (com.snc.fsm_territory_planning) プラグインがインストールされていることを確認します。

このタスクについて
スケジューリングシステムは、デマンドチャネルに基づくキャパシティ予約ルールにデマンドチャネル属性 (条件と順序) を使用します。詳細については、「作業指示タスクの予約ルールを作成する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > デマンドチャネル.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

デマンドチャネル

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | デマンドチャネルの名前。たとえば、インストール関連のタスクの場合は「インストール」です。 |
| アクティブ | デマンドチャネルをアクティブ化するには、このオプションを選択します。 |
| 順序 | デマンドチャネルの優先順位。 |
| デフォルト | 選択した場合、このデマンドチャネルがデフォルトチャネルになります。たとえば、合計キャパシティが 100 で、「インストール」や「故障修理」などの特定のチャネルがそれぞれ 30 と 50 を占める場合、残りの 20 がこのデフォルトチャネルに割り当てられます。 |
| テーブル | デマンドチャネルの分類に使用するテーブルを選択します。デフォルトでは、 これは `wm_task` に設定されています。 |
| 条件 | データをフィルタリングする条件。たとえば、作業タイプを「インストール」に設定すると、タスクが受信されたときに、キャパシティ使用率の予約ルールがチェックされます。 |

4. [送信] をクリックします。
   デマンドチャネルが作成されます。予約ルールでデマンドチャネルを使用できます。

## Example: インストール関連のタスクアサイン用のデマンドチャネルの作成

「インストール」という名前のデマンドチャネルを作成しましょう。

1. 名前:インストール
2. アクティブ:はい
3. 注文: 1
4. デフォルト：False
5. テーブル:wm_task
6. 条件: `work_type = インストール`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

これらのフィールドを定義することで、予約ルールの「インストール」デマンドチャネルは、インストール関連のタスクを正しくルーティングし、適切なキャパシティ割り当てを確保するのに役立ちます。

関連情報

フィールドサービステリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボード

### キャパシティ割り当ての作成

エージェントのスケジュール、タスク、時間など、選択したソースに基づいて作業のアサインを作成します。

#### 始める前に

必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、sn_fsr

#### このタスクについて

作業は、作業キャパシティの定義方法に基づいて割り当てられます。

- 作業キャパシティがエージェントのスケジュールに基づいている場合、作業は内部作業グループに属するエージェントに割り当てられます。
- 作業キャパシティがタスク数または時間数に基づいて定義されている場合、作業は内部または外部の両方の作業グループのエージェントにアサインされます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM)**) > キャパシティ管理 > キャパシティ割り当て.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティ割り当て

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| キャパシティ定義 | キャパシティがアサインされる基準となるキャパシティ定義の名前。詳細については、「」を参照してください。 |
| タイプ | キャパシティタイプを選択します。<br>• テリトリー内部エージェント:指定したテリトリー内の内部エージェントに作業をアサインする場合に選択します。<br>• テリトリー請負会社グループ:テリトリー内の請負会社グループに作業をアサインする場合に選択します。指定したテリトリー内の外部請負業者チームの管理に最適です。<br>• なし:アサイン先グループまたは請負業者グループのいずれかを柔軟に選択する場合に選択します。テリトリー計画プラグインがインストールされている場合、[なし] を選択すると、請負会社グループを選択するように指示されます。プラグインがない場合、次のステップに進み、ワークフローに基づいて決定することができます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
| --- | --- |
| | 注: テリトリー計画プラグインが有効になっている場合は、[テリトリー内部エージェントと請負業者グループ] オプションがフィールドに表示されます。 |
| グループ | キャパシティ定義のソースに基づく内部、外部、またはその両方のタイプの作業グループ。<br><br>注: エージェントスケジュール用に作成されたキャパシティ定義は、内部グループにのみアサインできます。 |
| テリトリー | キャパシティ割り当てのテリトリーを選択します。<br><br>注: [ テリトリー ] フィールドは、 テリトリー計画 プラグインがアクティブになると表示されます。 |
| アクティブ | キャパシティの計算中にアサインを適用するためのオプション。 |
| 適用開始日 | キャパシティ定義と予約を適用する必要がある日付。 |
| 適用終了日 | キャパシティ定義と予約を適用する期限の日付。<br><br>[繰り返し] フィールドに値を入力すると、このフィールドは自動的に適用終了日に設定されます。 |
| 繰り返し | 作業グループに作業をアサインする週数/日数/月数/年数。タスクのアサイン時にキャパシティ定義を考慮に入れる<br><br>このフィールドは、[キャパシティ定義] フォームの [キャパシティ単位 ] フィールドで [タスク] が選択されている場合にのみ表示されます。 |
| タイムゾーン | エージェントのタイムゾーンを選択します。 |

4. [送信] をクリックします。

### 変更された作業スケジュールのキャパシティ割り当ての上書き

キャパシティ定義内の計画の変更に対するデフォルトのキャパシティ割り当てルールを変更します。これにより、新しいキャパシティ定義を作成するのではなく、さまざまな時間間隔で、さまざまなキャパシティバケットに対して、既存のキャパシティ定義ルールのキャパシティ割り当てを更新できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、および wm_internal_contractor_manager

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ割り当て.
2. リストからキャパシティ定義を開きます。
3. キャパシティ定義グループの [適用開始 日] リンクをクリックして、グループのキャパシティ割り当てを開きます。
   たとえば、*NorCal Technicians*グループの行にある*Effective from*日のリンクをクリックします。
4. [キャパシティ割り当ての上書き] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。
5. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティ割り当ての上書き

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| 適用開始日 | キャパシティ割り当てを適用する必要がある日付。 |
| 適用終了日 | このフィールドは、[繰り返し] フィールドに記載されている値に基づいて入力されます。 |
| 繰り返し | 上書きされたキャパシティ割り当てをワークグループに適用できる日数または時間数。キャパシティ定義に記載されている頻度は、作業負荷キャパシティを割り当てる際に考慮されます。 |
| キャパシティ割り当て | 上書きするキャパシティ割り当ての名前。<br><br>このフィールドは、キャパシティ割り当てを変更するキャパシティ定義に基づいて自動入力されます。たとえば、Norcal 技術者のキャパシティなどです。 |
| 上書きされたキャパシティ値 | キャパシティ割り当てのために上書きする既存の値を上書きする日数または時間数。この値は、キャパシティ定義で選択された頻度に基づいて測定されます。 |
| すべてのバケットに適用 | 選択したキャパシティ定義のすべてのキャパシティバケットのキャパシティ割り当てルールを上書きするオプション。 |
| バケットに適用可能 | 変更されたキャパシティ割り当てルールで上書きする必要があるキャパシティバケットの名前。 |

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
キャパシティ割り当ての上書きが作成され、選択したキャパシティ定義のキャパシティバケットに適用されます。

### キャパシティと予約に基づいてエージェントにタスクをアサインするためのワークフローの例

定義されたキャパシティ予約、作業タイプ、およびオーバーフロー設定を考慮して、動的スケジューリングがタスクをインテリジェントに分散し、グループ内のリソースを最適に利用できるようにする方法について説明します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アドミニストレーターとしての目標は、アサイン先グループが「インストール」作業タイプで 25%、「障害修理」作業タイプで 25%、残りの 50% が任意のタイプの作業またはどのタイプの作業でもかまわないようにすることです。次の例は、動的スケジューリングを使用してこれを実現する方法を示しています。

必須条件：

- [動的スケジューリング] が有効になっていることを確認します。
- ターゲットアサイン先グループ (「North Group」など) に少なくとも 1 人のアクティブなメンバーがあることを確認します。
- 「日勤 (8:00-5:00)」の作業スケジュールを指定して、ユーザーのエージェントスケジュールレコード (「agent_work_schedule」) を作成します。

1. キャパシティ定義セットアップ:
   - [キャパシティ単位] を [タスク] に設定してキャパシティ定義レコードを作成し、値「4」のタスクを毎日割り当てます。
   - スケジュールのニーズに合わせて、このキャパシティの頻度を「日次」に設定します。
2. キャパシティー予約ルール:2 つのキャパシティー予約ルールを作成します
   - ルール 1 (「インストール作業」):「作業タイプ」の条件を「インストール」に設定し、25% を割り当て、オーバーフローを許可します。
   - ルール 2 (「Break Fix Work」):[Work type (作業タイプ)] に [Break fix (障害対応)] として条件を設定し、25% を割り当て、オーバーフローを許可します。
3. タグ予約を定義へ:作成した予約ルールをステップ 1 で作成した定義にリンクし、構造を形成します。
4. キャパシティ割り当て:
   - キャパシティ定義の関連リスト内で、新しい「キャパシティ割り当て」レコードを作成します。
   - これをキャパシティ定義にリンクし、ターゲットアサイン先グループ (「北グループ」) を選択し、有効な開始日を現在の日時に設定し、「5」回繰り返して終了日を自動入力します。
5. インストールタイプの作業指示書を作成します:
   - 場所を「コロラド」と指定して作業指示書 (「wm_order」を作成し、「認定の準備完了」とマークします。
   - 作業指示タスクを開き、ディスパッチグループと必要なアサイン先グループ (「北グループ」) が入力されていることを確認します。
   - 作業タイプを「インストール」に設定し、「認定済み」をクリックします。タスクが [ディスパッチ保留中] ステータスに移行します。
   - このプロセスを 2 回繰り返して、その日に 3 つの「インストール」タイプのタスクを使用できるようにします。
6. 次の故障修理タイプの作業指示書を作成します:
   - 場所を「コロラド州」に指定して作業指示書 (「wm_order」を作成し、「認定の準備完了」とマークします。
   - 新しい作業指示書タスク (「wm_task」) が生成されます。それを開き、ディスパッチグループと必要なアサイン先グループ (「北」) が入力されていることを確認します。
   - 作業タイプを「Break fix」に設定し、「Qualified」をクリックします。タスクが [ディスパッチ保留中] ステータスに移行します。
   - このプロセスを 2 回繰り返すと、その日は「障害対応」タイプのタスクが 3 つ利用可能になります。
7. 指定された作業タイプなしで作業指示タスクを作成します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作業指示タスクを開き、ディスパッチグループと必要なアサイン先グループ (「北」) が入力されていることを確認し、[作業タイプ] フィールドを空白のままにします。
- 「認定済み」をクリックします。タスクが [ディスパッチ保留中] ステータスに移行します。
- このプロセスを 2 回繰り返すと、その日は作業タイプが指定されていない 3 つのタスクが利用可能になります。

8. 動的スケジューリング:
   - リストビューで作成した 4 つのタスクを開き、オーバーフローアクションメニューから [Auto Assign (自動アサイン)] をクリックします。
   - モーダルウィンドウに可能なアサインが表示され、「インストール」タイプには事前定義された 25%、「障害修理」タイプには 25%、すべてのタイプには残りの 50%、またはタイプなしに基づいてタスクが割り当てられます。

## フィールドサービス 向けワークフォース最適化の設定

ワークフォース最適化 for フィールドサービス を有効にし、Scheduling、Teams、および Coaching アプリケーションを使用するための設定を構成します。

### 構成の概要

フィールドサービス の ワークフォース最適化 を設定する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) のフィールドサービスのワークフォース最適化プラグイン (com.snc.app_fsm_wfo) をアクティブ化できます。アプリケーションにはデモデータが含まれており、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインがインストールされます (まだインストールされていない場合)。

2. フィールドサービスのワークフォース最適化でのスケジューリングの設定

   チームカレンダーを使用してイベントを管理するためのスケジュールを設定します。さまざまなタイプのイベントカテゴリを作成できます。スクリプト化された拡張ポイントを使用してイベントタイプをカスタマイズします。

3. フィールドサービスのワークフォース最適化での Teams の設定

   チームをアサイン先グループに整理し、それらのグループのレポートを作成することで、チームのパフォーマンスを可視化できます。

4. フィールドサービスのワークフォース最適化でのコーチングの設定

   エージェントのスキルを管理し、完了したタスクの品質を評価します。予測インテリジェンスを使用して、エージェントにスキルを推奨します。内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。

関連情報

フィールドサービスのワークフォース最適化 の管理

### フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) 用の  フィールドサービスのワークフォース最適化  プラグイン (com.snc.app_fsm_wfo) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

フィールドサービスのワークフォース最適化 ソリューションは高度にモジュール化されており、 フィールドサービス Manager Workspace で Scheduling、コーチング、Teams アプリケーションなどの幅広い機能を提供します。 フィールドサービスのワークフォース最適化 (com.snc.app_fsm_wfo) プラグインは、他のすべての依存プラグインをアクティブ化して、ユーザーが フィールドサービスのワークフォース最適化 の Scheduling、コーチング、および Teams アプリケーションを使用できるようにします。

フィールドサービスのワークフォース最適化 には次の ServiceNow Store アプリケーションが必要です。フィールドサービスのワークフォース最適化 をインストールする前に、このアプリケーションがインストールされていることを確認します。

フィールドサービス Manager Workspace で使用するために必要な ServiceNow Store アプリケーション

フィールドサービス のシフトスケジューリング (com.snc.sn_fsm_shift_schdl)

フィールドサービス管理 (FSM) ワークフォース最適化 のエージェントシフトスケジューリング機能を統合します。 ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

フィールドサービスのチーム管理 (com.snc.sn_fsm_team_mgmt )

フィールドサービス管理 (FSM) ワークフォース最適化のチームパフォーマンス機能を実装します。 ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

コーチング (com.sn_coaching)

条件付きで構成できるコーチング機会を使用して、従業員の作業に対するコーチングを容易にします。 ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

ラーニングのコーチング (com.sn_coach_learning)

コーチング機会を使用して従業員の作業を指導し、条件付きで構成できるプロセスの重要な瞬間を活用します。 ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービスのワークフォース最適化 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してフィールドサービスのワークフォース最適化 プラグイン (com.snc.app_fsm_wfo ) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

タスクの結果
フィールドサービスのワークフォース最適化 プラグインを正常にアクティブ化すると、[Enable **Shift Scheduling for FSM to Determine Availability (FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を判断する)] が [Assignment (アサイン)] タブ内のフィールドサービス構成に追加されます。

注: エージェントのスケジュール、スキル、チーム、およびコーチングを設定した後は、[ **FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を判断する ] トグルスイッチを有効にして、それに応じて フィールドサービス 人員を最適化する必要があります。

### でのスケジューリングの設定 フィールドサービスのワークフォース最適化

スケジュールを設定すると、チームカレンダーを使用してイベントを管理できます。さまざまなタイプのイベントカテゴリを作成できます。スクリプト化された拡張ポイントを使用してイベントタイプをカスタマイズします。

スケジュール遵守率プロパティを構成すると、エージェントの遵守率と適合率を計算できるため、組織の運用効率を向上させることができます。

遵守率と適合率のしきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた作業シフトに出勤または退勤できる時間 (分) を示します。Scheduling アプリケーションで導入された遵守率と適合率のプロパティの詳細については、「 フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント」を参照してください。

関連情報

フィールドサービスのワークフォース最適化 の Scheduling

### でチームカレンダーに表示するイベントタイプの作成 フィールドサービスのワークフォース最適化

同じカテゴリから複数のイベントを作成し、 フィールドサービスのワークフォース最適化とともにチームカレンダーに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
次のイベントカテゴリ構成をデフォルトで使用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作業
- 会議
- Training (トレーニング)
- 休憩
- 休暇
- 実際の作業
- パーソナル

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービスのワークフォース最適化 > スケジューリング > イベント設定.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

イベントタイプ

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | イベントタイプの一意の名前。 |
| カテゴリ | イベントのタイプ (会議、休憩、休暇など)。 |
| 優先順位 | カバレッジから除外するイベントタイプの優先度。数値が大きいほど、優先度が高くなります。<br><br>たとえば、1 日に 4 時間の作業イベントに参加しているとします。その時間枠を休暇と会議イベントタイプの両方としてマークしました。休暇の優先度が高い場合、アプリケーションはそのイベントタイプをカバレッジから除外します。 |
| 色 | チームカレンダーでこのタイプのイベントを識別する色。 |

4. [送信] をクリックします。

### 拡張ポイントを使用してスケジュールの遵守率と適合率の計算式を変更する

スクリプト化された拡張ポイントを使用してスケジュールの遵守率と適合率の計算式を構成および調整し、組織の計算をカスタマイズできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt` を検索します。
3. フォームバナーで、[ここ]に記載されているリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 拡張ポイントスクリプトを作成するには、関連リンクで [実装を作成] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 拡張ポイントスクリプトを作成するには、関連リンクで [実装を作成] をクリックします。
6. `getAdherencePercentage` と `getConformancePercentage` メソッドでスケジュール遵守率と適合率を計算するための式を変更します。
7. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
スケジュールの遵守率と適合率の計算は、実装の式に基づいています。

### のイベントタイプ拡張ポイント フィールドサービスのワークフォース最適化

拡張ポイントを使用すると、会議、休暇、作業時間などのイベントカテゴリのスクリプトを呼び出すことができます。

スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。

拡張ポイントを使用して、会議、トレーニング、および休暇要求などのイベントを作成できます。拡張ポイント実装例については、[実装] 関連リストの次の拡張インスタンスを参照してください。

#### イベントタイプの拡張ポイント

| カテゴリ | 拡張スクリプト |
|---|---|
| 会議 | *AgentScheduleMeetingEventManager* |
| ブレーク | *AgentScheduleBreakEventManager* |
| Training (トレーニング) | *AgentScheduleBreakEventManager* |
| 休暇 | *AgentScheduleBreakEventManager* |
| 勤務先 | *AgentScheduleWorkEventManager* |
| 実際の作業 | *AgentScheduleActualWorkEventManager* |
| パーソナル | *AgentSchedulePersonalEventManager* |

### **Teams** フィールドサービスのワークフォース最適化 の設定

チームをアサイン先グループに整理し、それらのグループのレポートを作成することで、チームのパフォーマンスを可視化できます。

重要業績評価指標 (KPI) のセットを定義して、チーム内のすべてのグループのパフォーマンスを分析できます。チーム内のグループ、エージェント、または作業指示タスクのメトリクスをすべて一元的な場所からドリルダウンします。

アドミニストレーターは、KPI と子 KPI を設定できます。トップレベル KPI に向かってドリルダウンしていくと、子 KPI が表示されます。たとえば、クローズ済み作業指示タスク KPI には、P1 タスク、P2 タスクが子 KPI として含まれています。

関連情報

ワークフォース最適化 の Teams

### チームのパフォーマンスを監視する **KPI** グループの作成

チームにとって重要な重要業績評価指標 (KPI) を設定した KPI グループを作成します。KPI グループをアサイン先グループに関連付けると、チームのパフォーマンスを監視できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_team_perf.team_performance_admin

手順

1. KPI グループを作成します。
   a. 移動先 すべて > フィールドサービスのワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > **KPI** グループ.
   b. [新規] をクリックします。
   c. [名前] に KPI グループの名前を入力します。
   d. [タイプ] メニューで、 **[Teams]** を選択します。
   e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存 ] をクリックします。
      1 つの KPI グループに最大 5 つの KPI を追加できます。
2. KPI グループに KPI を追加します。
   a. KPI 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [**KPI**] フィールドで、このグループに適用する KPI を選択します。
   c. [送信] をクリックします。
3. KPI アサイン先グループを KPI グループに追加します。

   注:
   - KPI タイプを関連付けられる KPI グループは 1 つだけです。
   - 各アサイン先グループに追加のマネージャーを追加できます。
   - KPI グループは、ユーザーのプライマリアサイン先グループとして、そのユーザーに関連付けることができます。

   a. [アサイン先グループ] タブで、[編集] をクリックします。
   b. 目的のアサイン先グループをコレクションからアサイン先グループリストに移動します。
   c. [保存]  をクリックします。

### KPI アサイン先グループにマネージャーを追加します

各 KPI アサイン先グループに 1 人以上のマネージャーを割り当て、マネージャーがグループを可視化し、チームのパフォーマンスを監視できるようにします。

始める前に
必要なロール: sn_wfo_admin または admin

このタスクについて
「ユーザー」レコードでグループを選択することで、ユーザーをプライマリアサイン先グループに関連付けることができます。詳細については、「ユーザーの作成 」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービスのワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > 追加のマネージャー.
2. [新規] をクリックします。
3. [アサイン先グループ] フィールドでアサイン先グループを選択します。
4. [マネージャー] フィールドで、このアサイン先グループに追加するマネージャーを選択します。
5. [送信] をクリックします。

でのコーチングの設定 フィールドサービスのワークフォース最適化

エージェントのスキルを管理し、完了したタスクの品質を評価します。予測インテリジェンスを使用して、エージェントにスキルを推奨します。内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。

関連情報

フィールドサービスのワークフォース最適化 のコーチング

フィールドサービスのワークフォース最適化 の [コーチングの概要] タブに表示するインジケーターを設定します。

コーチングアプリケーションの [コーチングの概要] タブに表示する [アサイン先] および [アサイン先グループ] ブレークダウンを持つパフォーマンスアナリティクスインジケーターを表示します。インジケーターは、過去 30 日以上の作業の平均品質を表示できます。

始める前に
マップアプリケーションのスコープを [コーチング] に設定します。詳細については、「 マップ アプリケーション スコープの設定 」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次の表にフィールド値を入力します。

システムプロパティフォーム

| フィールド | 値 |
|---|---|
| 名前 | sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator |
| アプリケーション | コーチング |
| タイプ | 文字列 |
| 値 | {"title": "<名前>", "sys_id": "<システム ID>"}<br><br>ここで、<name> は [<c0/>の概要] タブに表示するインジケーターの名前で、<sys id> はインジケーターの一意のレコード識別子 (sys_id) です。コーチング詳細については、「 一意のレコード識別子 (sys_id)」 を参照してください。<br><br>例： |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| フィールド | 値 |
| --- | --- |
| | ◦ 名前：最初のコールで解決された P1 インシデントの割合<br>◦ システム ID：0423e59387401010ca99e12397cb0bbb<br>{"title": "最初のコールで解決された P1 インシデントの割合", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"} |
| 読み込みロール | sn_coaching.coach |

4. [送信] をクリックします。

### タスクの結果

構成されたインジケーターは、フィールドサービスのワークフォース最適化 のコーチングアプリケーションの [概要] タブにある既存のインジケーターに置き換わります。

## で類似のタスクを解決するためのスキル予測の設定 フィールドサービスのワークフォース最適化

エージェントがタスクの完了に使用したスキルに基づいてスキルデータを収集します。類似の作業指示タスクを解決するために、教師あり学習を使用してこれらのスキルをエージェントに推奨します。また、スキルを使用してタスクを完了し、教師なし学習を使用してエージェントにスキルを推奨する方法のパターンを見つけることもできます。

### 始める前に

- スキルを設定します。詳細については、「スキル管理」を参照してください。
- モデルをトレーニングするには、予測インテリジェンス をインスタンスに設定して構成する必要があります。詳細については、「予測インテリジェンス」を参照してください。

  推奨スキルアプリケーションプラグイン (com.snc.sre) を有効にして、予測インテリジェンスを使用してスキルを推奨します。

必要なロール: sn_sre.admin

### 手順

1. 推奨スキルアプリケーションのプロパティを設定します。
   詳細については、 推奨スキルアプリケーションのプロパティを参照してください。
2. *Recommend similar skills for cases*、*Recommend skills from similar cases* などのソリューション定義モデルを実行し、教師ありおよび教師なしソリューションをトレーニングします。
   ソリューションのトレーニングの詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。
3. *Start skill prediction*スケジュール済みジョブを毎日実行して、ケースまたはエージェントのスキルの予測を開始します。
   このスケジュール済みジョブは、デフォルトでは非アクティブです。これを有効にすると、前日に解決されたすべてのケースに対して、毎日午前 1:00 にジョブが実行されます。
   ジョブは、ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill] テーブルとタスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill] テーブルにスキルを追加します。

   注: ユーザー予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill] テーブルのレコード数が *sn_sre.user_predicted_skill_threshold* プロパティで定義された値を超えると、推奨スキルが表示されるようになります。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント」を参照してください。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### スキル予測に拡張ポイントを使用

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、タスクのスキル予測をカスタマイズします。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### このタスクについて
各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が実行されます。

推奨スキル拡張ポイントは、推奨スキル (com.snc.sre) プラグインに含まれています。

#### 手順
1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > クライアントの拡張ポイント.
2. [拡張ポイント] リストから [推奨スキル] (sn_sre.SkillPredictionAPI) を選択します。
3. 新しい推奨スキルの実装を作成するか、または既存の推奨スキルを変更します。
   - 新しい推奨スキルの実装を作成するには、[実装を作成] をクリックします。
   - 既存の実装を変更するには、[実装] 関連リストからクラスを選択します。
4. 必要に応じてスクリプトを変更します。
5. [更新] をクリックします。

### フィールドサービスのワークフォース最適化 の [ラーニング] タブに表示するリストメニューの設定

フィールドサービスのワークフォース最適化 の の コーチングアプリケーションでリストまたはリストのカテゴリを追加すると、ラーニングのコーチングのリストメニューを変更できます。

#### 始める前に
マップアプリケーションのスコープを [ラーニングのコーチング] に設定します。詳細情報については、「マップアプリケーションスコープの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

#### 手順
1. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_ux_list_menu_config.list`」と入力します。
2. 学習リストレコードをクリックします。
3. UX リストカテゴリで、[**New**] をクリックします。
4. 次のフィールド値を入力します。

リストのカテゴリ値

| **Field** (フィールド) | 値 |
|---|---|
| タイトル | リストカテゴリの名前を入力します。 |
| 説明 | リストカテゴリについての簡単な説明を入力します。 |
| 順番 | 値を入力して、現在のリスト内のリストカテゴリの位置を設定します。 |
| 有効 | リストカテゴリを表示するには、このチェックボックスをオンにします。 |

5. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

6. [UX リスト] で [新規] をクリックし、そのリストカテゴリの下にリストを作成します。
7. 次のフィールド値を入力します。

リスト値

| Field (フィールド) | 値 |
|---|---|
| タイトル | リストの名前を入力します。 |
| テーブル | リストに表示するデータのテーブルを選択します。 |
| 構成 | [学習リスト] を選択します。 |
| 列 | テーブルに表示する列を選択します。 |

8. [送信] をクリックします。
9. [更新] をクリックします。

## サードパーティ学習管理システムと ラーニングのコーチング アプリケーションの統合

ServiceNow インスタンスをサードパーティ学習サイトに接続して、学習コンテンツをリポジトリにプルします。

### 始める前に

**重要:** ラーニングのコーチング アプリケーションは、ServiceNow Store の ワークフォース最適化 for フィールドサービス (sn_fsm_wfo) で使用できます。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：learning_admin

### このタスクについて

ラーニングのコーチング (sn_coach_lrn) プラグインを有効にすると、 ServiceNow Storeから次のアプリケーションが有効になります。

- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク
- Cornerstone スポーク
- Pluralsight スポーク
- Udemy スポーク

### 手順

1. サードパーティシステムごとに統合ソースを作成します。

   **注:** Cornerstone、Pluralsight、および Udemy の統合は、デフォルトで利用可能です。

   a. 移動先 統合フレームワーク > ソース
   b. [新規] をクリックします。
   c. [名前] フィールドにデータ連携ソースの名前 (Pluralsight など) を入力します。
   d. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   e. [データ連携サービス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   f. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合サービスフォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | データ連携サービスの名前 (Pluralsight など)。 |
| インポートセットテーブル | サードパーティシステム由来のレコードを保存する中間テーブルのリスト。<br>注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドで、スケジュール済みプルサービスが選択されている場合にのみ有効になります。 |
| フロー | サードパーティシステムとやり取りし、必要なデータをプルするフロー。 |
| アクティブ | データ連携サービスが使用できることを示すオプション。 |
| アプリケーション | 統合サービスレコードを含むアプリケーション。 |
| ソース | アプリケーションとデータ連携するサードパーティシステムの名前。 |
| 順序 | 変換スクリプトを実行する順序。 |
| サービスタイプ | サービスのタイプを示すオプション:[スケジュール済みプル] または [オンデマンドプッシュ]。 |
| 再試行ポリシー | 前のプッシュが失敗した場合にレコードをプッシュするように設定された構成。<br>注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドでオンデマンドプッシュサービスが選択されている場合にのみ表示されます。 |

g. [送信] をクリックします。

2. ServiceNow インスタンスをサードパーティの学習ソースアカウントと統合します。

| このサードパーティ学習ソースと統合するには | 操作 |
|---|---|
| Pluralsight Skills アカウント | API キーを使用して ServiceNow 要求を認証します。統合を実行するには、「Pluralsight スポークのセットアップ」の手順に従って操作してください。 |
| Cornerstone アプリケーション | OAuth アプリケーションを Cornerstone に登録し、ServiceNow からの要求を認証します。統合を実行するには、「Cornerstone スポークのセットアップ」の手順に従って操作してください。 |
| Udemy アプリケーション | 注: 学習システム構成テーブルでは、ロゴやコースの再アサインなどのフィールドを手動で構成する必要があります。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

API 呼び出しを使用して、サードパーティコンテンツのレコードが ServiceNow インスタンスにプルされます。この API 呼び出しを正常に実行するには、特定のプロパティを設定する必要があります。

a. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

b. 次の各プロパティの値を **1638400** に設定します。

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

これらのシステムのプロパティの詳細については、「Coaching With Learning System Properties (ラーニングのコーチングシステムのプロパティ)」を参照してください。

3. スケジュールフローをアクティブ化して、サードパーティ学習コンテンツを統合します。

a. 移動先 プロセスの自動化 > **Flow Designer**

b. [フロー] セクションで、次の各フローを選択し、[アクティブ化] をクリックします。

- Cornerstone 学習同期をトリガー
- Pluralsight 学習同期をトリガー
- Udemy ラーニング同期をトリガー

c. 移動先 ラーニング > 管理 > ラーニングシステム構成

d. サードパーティ学習ソースをそれぞれ選択し、[アクティブ化] フィールドを **true** に設定します。

スケジュールフローはサードパーティ学習コンテンツを ServiceNow インスタンスに同期するために、スケジュールに基づいて自動的に実行されます。

詳細については、「サードパーティ統合ソースの構成」を参照してください

4. サードパーティ統合ソースを構成した後、サードパーティコンテンツ全体を更新したり、新しいサービスや更新されたサービスを ServiceNow インスタンスに同期したりできます。

- コンテンツ全体を更新するには、 *full_pull* プロパティを true に設定します。

  注: 最良の結果を得るには、コンテンツ全体を定期的に更新してください。

- 新しいサービスと更新されたサービスを同期するには、 *full_pull* プロパティを false に設定します。

a. コンテンツをプルする統合ソースを開きます。

b. [ジョブを実行] をクリックします。
統合フレームワークは、対応するサードパーティ学習コースを ServiceNow インスタンスの学習外部コンテンツ [sn_lc_external_content] テーブルにプルします。

新しいサービスと更新されたサービスを同期すると、次の表に示すようにコンテンツが入力されます。

サードパーティコンテンツ

| サードパーティコンテンツ | 新しいサービスと更新されたサービスの同期 |
|---|---|
| Udemy | ◦ コース<br>◦ ユーザーアクティビティ |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| サードパーティコンテンツ | 新しいサービスと更新されたサービスの同期 |
|---|---|
| Cornerstone | ◦ ユーザー<br>◦ コース<br>◦ ユーザーアクティビティ |
| Pluralsight | ◦ コース<br>◦ パーセンテージなどのコースの進捗状況 |

次のタスク
ラーニングのコーチングへの外部コースの追加

### 外部コンテンツ統合ソース

ラーニングのコーチング をサードパーティ学習管理システムと統合すると、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、および Udemy アプリケーションのソースレコードが、エンタープライズサービス管理統合フレームワークで自動的に作成されます。これらのソースレコードには、事前に設定されたプロパティと統合サービスのセットが含まれます。

#### **Cornerstone Ondemand** のデータ連携ソースレコード

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Cornerstone。 |
| プロパティ | Cornerstone OnDemand アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。<br>• *page_size*:Cornerstone OnDemand アプリケーションからの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。<br>• *full_pull*:True に設定すると、Cornerstone OnDemand システムからのすべてのアクティブなユーザーと学習コースが ServiceNow インスタンスにプルされます。<br>False に設定すると、変更されたユーザー、変更された成績証明書、および更新されたコースが Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow インスタンスにプルされます。<br>• *url_prefix*:実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。<br>• *pull_offset_hours*:前回の正常な実行から計算された、次の同期が発生するまでの時間 (時間単位)<br>たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、 *pull_offset_hours* は 5 に設定され、 *full_pull* は False に設定されます。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。 |
| データ連携サービス | サービスは、Cornerstone Ondemand アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**Cornerstone Ondemand** のデータ連携ソースレコード (続く)

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| | • *Course assign service*:Cornerstone Ondemand アプリケーションで従業員にコースをアサインします。<br>• *Sync users*:メール ID を使用して、Cornerstone OnDemand システムのユーザーを ServiceNow システムのユーザーにマップします。<br>注: ユーザーのマッピングに user_id または user_name フィールドを使用する場合は、sn_lc.UserMappingUtil スクリプトの **getCornerstoneUser** メソッド を上書きします。<br>• *Courses*:学習コースを Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow インスタンスにプルします。<br>• *User activity*:学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow インスタンスにプルします。 |

**Pluralsight** のデータ連携ソースレコード

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Pluralsight。 |
| プロパティ | Pluralsight システム用に事前定義されたプロパティのセット。<br>• *page_size*:Pluralsight からの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。<br>• *full_pull*:True に設定すると、すべての学習コースが Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。False に設定すると、更新された学習コースの進行状況が Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。<br>• *pull_offset_hours*:変更されたレコードをプルするために考慮される値。<br>たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、 *pull_offset_hours* は 5 に設定され、 *full_pull* は False に設定されます。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。 |
| データ連携サービス | データ連携サービスは、Pluralsight アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow にプルします。<br>• *Courses*:学習コースを Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルします。<br>• *Course progress*:学習コースの進捗状況を Pluralsight から ServiceNowにプルします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**Udemy** のデータ連携ソースレコード

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコード名：Udemy |
| プロパティ | Udemy システム用に事前定義されたプロパティのセット。<br>• *page_size*:Udemy から ServiceNow インスタンスに API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。<br>• *full_pull*: **True** に設定すると、すべての学習コースが Udemy から ServiceNow インスタンスにプルされます。False に設定すると、更新された学習コースと学習コースの進捗状況が Udemy から ServiceNow インスタンスにプルされます。<br>• *pull_offset_hours*:変更されたレコードをプルするために考慮される値。<br>たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、 *pull_offset_hours* は 5 に設定され、 *full_pull* は False に設定されます。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。 |
| データ連携サービス | データ連携サービスは、Udemy アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow にプルします。<br>• コースのプル:学習コースを Udemy から ServiceNow インスタンスにプルします。<br>• ユーザーアクティビティのプル:学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Udemy から ServiceNow インスタンスにプルします。 |

## 作業指示とタスクの設定

作業が必要な場合は、 フィールドサービス エージェントが要求を履行するための情報を提供する作業指示書を作成します。作業指示書タスクを作成して、作業指示書の完了に必要なタスクを分割します。

フィールドサービス管理 (FSM)を使用し、作業指示書と作業指示書タスクの設定のみを行い、作業を開始できます。または、追加の構成を設定して、作業指示および作業指示タスクの作成と管理に関するプロセスの一部を自動化することもできます。

### 構成の概要

作業指示とタスクを設定する手順は次のとおりです。

1. 作業指示書の構成

   タスク駆動型プロセスを使用するように フィールドサービス管理 (FSM) を構成します。このプロセスでは、各作業指示書に必須タスクのリストがカプセル化されます。作業指示が作成されると、対応するタスクレコードが即座に生成されます。タスク駆動型プロセスは、複雑なプロジェクトに構造と明確さを提供できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

フィールドサービス管理 (FSM) の作業指示には、顧客の名前と住所、作業が実行される場所、関連する構成アイテムなど、要求された作業に関する情報が保存されます。作業指示書には、必要なエージェントスキルや部品要件など、実行する作業に関する特定の詳細を含む 1 つ以上のタスクを含めることができます。作業指示は、フィールドサービス管理 (FSM) の原動力です。フィールドサービスエージェントがジョブを完了するために実行する必要があることを定義します。

2. 作業指示タスクの構成

   特定のタイプのタスクに常に特定のアサイン先グループが必要な場合など、同じタイプの作業指示タスクの一貫性が保たれるように、作業指示タスクをタイプ別に分類します。さらに、タスクの完了前、完了中、または完了後に、エージェントにアンケートへの回答を要求できます。たとえば、タスクを開始する前にエージェントに安全チェックリストを完了してもらいたい場合は、アンケートを使用できます。作業指示タスクでは、タスクの作業時間を追跡してタイムカードに変換する自動時間記録も可能です。

3. (オプション) フィールドサービス 作業構成の構成

   作業指示タスクでキャプチャされた情報をカスタマイズし、 フィールドサービス 作業構成を使用して、類似しているが異なるワークフローをより適切に組み合わせることができます。たとえば、メンテナンスとインストールには固定コストを関連付けることができますが、故障修理タスクでは、タスクのコストと期間に関連する追加情報を取得する必要がある場合があります。フィールドサービス作業構成では、これらのタスクタイプを設定して特定の情報をキャプチャできます。

4. (オプション) Planned Work Management の構成

   定期的なメンテナンスが必要な繰り返しのアクティビティに対して柔軟な作業計画を管理します。たとえば、計画された作業管理を使用して、メンテナンス、検査、または監査をスケジュールできます。admin ロールを持っている場合は、Planned Work Management アプリケーション (com.snc.fsm_planned_work_management) をインストールできます。

5. (オプション) 作業指示タスクでのアクセス時間の自動入力の構成

   アカウント、場所、資産などの顧客の設定に基づいて作業指示タスクのデフォルトのアクセス時間を定義し、タスクのアクセス時間の自動入力を有効にします。たとえば、ビジネスのアクセス時間を設定して、作業指示タスクがオープンの場合にのみその場所にアサインされるようにすることができます。admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM)フィールドサービス管理 (FSM)アクセス時間管理プラグイン (com.snc.fsm_access_hours) をアクティブ化できます。

6. (オプション) でのリニア資産のサポートのアクティブ化 フィールドサービス管理 (FSM)

   道路、電話線、ファイバーケーブルなどの資産を効果的に管理できます。admin ロールを持っている場合は、エンタープライズ資産管理プラグイン (com.sn_eam) を有効にすることで、 フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでリニア資産をサポートできるようにすることができます。

7. (オプション) のプレイブックの構成 フィールドサービス管理 (FSM)

   エージェントが一連のアクティビティをガイドすることで、作業指示タスクのライフサイクルを管理できるようにします。プレイブックには、特定のタイプの作業指示タスクに関連付けられた詳細なワークフローと、そのタスクを解決するために完了する必要があるアクティビティが表示されます。

8. (オプション) フィールドサービス管理 (FSM) カスタマーエクスペリエンスの構成

   報告された問題に関する最新情報をタイムリーに提供し、顧客がエージェントの位置を追跡してエージェントのフィードバックを提供できるようにします。wm_adminロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) Customer Experience プラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) をインストールできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. (オプション) 要求タスク管理の構成

   要求タスク管理を使用して、要求を別々のタスクに分割します。これは、タスクのさまざまな部分をさまざまなユーザーに割り当てたり、タスクの一部をさまざまな場所のユーザーに割り当てたり、タスクの一部を異なる時間に完了するようにスケジュールしたりする場合に役立ちます。

10. (オプション) フィールドサービス品質管理の構成

    レビュー担当者ロールを フィールドサービス管理 (FSM)に追加します。レビュー担当者はタスクをレビューし、フィードバックを提供できます。wm_adminロールを持っている場合は、 フィールドサービス Management プラグイン (com.sn_fsm_quality) をインストールできます。

## 作業指示書の構成

フィールドサービス管理 (FSM) はタスク駆動型プロセスを使用し、各作業指示書に重要なタスクのリストがカプセル化されます。作業指示が作成されると、対応するタスクレコードが即座に生成されます。タスク駆動型プロセスは、複雑なプロジェクトに構造と明確さを提供できます。

作業指示は フィールドサービス管理 (FSM)の原動力です。エージェント フィールドサービス ジョブを完了するために実行する必要があることを定義します。

作業指示は特定のライフサイクルに従い、一連のステータスを移行します。状態は構成によって異なる場合があります。たとえば、アサインされる前に作業指示を認定する場合は、認定を有効にすることができます。[Qualification (認定)] は、[Awaiting Qualification (認定待ち)] と [Qualified (認定済み)] 作業指示書のステータスを追加します。詳細については、「作業指示ステータス」を参照してください。

各作業指示には少なくとも 1 つのタスクが必要であり、要求のすべての側面をカバーするためにさらに追加するオプションもあります。タスクはさまざまなグループにアサインされ、メインの作業指示要求から自律的に操作できますが、これらのタスクの進行と完了は親作業指示の全体的な状態に影響します。

事前設定されたサンプル作業指示書は、 フィールドサービス管理 (FSM) デモデータプラグイン (com.sng work management.demo) に含まれています。

## 構成の概要

必要に応じて、1 つ以上の作業指示書構成を設定します。

- 作業指示テンプレートの構成

  テンプレートを使用して、作業指示のフィールドに入力します。たとえば、特定のスキルや部品を作業指示書に定期的に追加する場合は、テンプレートを使用してそれらのフィールドをより迅速に追加できます。

- 作業指示の認定ステータスを構成する

  次のステップに進む前に、作業指示が特定の基準を満たしていることを確認するための品質チェックを許可します。

- 状況フローのカスタマイズ

  状況フローをカスタマイズして、要求とそれに関連するタスクが状況間をどのように移動するかを制御する標準プロセスを置き換えます。これは、作業指示書が従うステータスを追加、削除、または変更する必要がある場合に役立ちます。

- のテンプレート管理の構成 フィールドサービス

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示書テンプレートの作成中にテンプレートが動的に機能するように、作業指示テンプレートの詳細構成を提供します。

- クローズされた作業指示の署名付き PDF サマリーの構成

  顧客が PDF にデジタル署名し、作業指示書がクローズされたことを確認できます。完了したタスク、使用および返品された部品、雑費、作業の完了に必要な時間などを含む、作業指示のサマリーが作成されます。

### 作業指示テンプレートの構成

作業指示テンプレートを使用すると、明確に定義された作業指示をすばやく作成できます。

これらのテンプレートは、パスワードリセットやメモリーのアップグレードなどの一般的なアクティビティの作業指示書にタスクと部品要件を自動的に作成します。フィールドサービス管理 (FSM) プラグインが有効になると、作業指示テンプレートと作業指示タスクテンプレートが製品カタログに追加されます。

Template Management for フィールドサービス プラグイン (com.snc.fsm_template_management) を有効にすることで、作業指示テンプレートの詳細設定を有効にすることができます。このプラグインをアクティブ化すると、ソーステーブルマッピング、属性マッピング、作業指示タスクテンプレート、および作業指示テンプレートが製品カタログに追加され、テンプレートが動的に機能するように構成できます。詳細については、「のテンプレート管理の構成 フィールドサービス」を参照してください。

wm_admin または model_manager ロールを持つユーザーは、作業指示テンプレートと作業指示タスクテンプレートを作成、編集、削除できます。

テンプレートを作成すると、作業指示または作業指示タスクにナレッジ記事を使用できます。その後、コンテキスト検索をナレッジ記事に追加できます。コンテキスト検索は、タスクのコンテンツに基づいて関連するナレッジ記事を含むタスクを作成または処理するのに役立ちます。

- 検索フィールドの定義:目的のコンテンツソース全体を検索するために使用する条件を指定します。
- 作業指示書フォーム:コンテキスト検索結果フィールドを作業指示書フォームに追加します。フォームを設定し、[ **Contextual Search Results** ] フィールドをフォーム上の希望する位置に追加します。
- 作業指示タスクフォーム:コンテキスト検索フィールドを作業指示タスクフォームに追加します。フォームを設定し、[ **Contextual Search Results** ] フィールドをフォーム上の希望する位置に追加します。
- [記事の添付ファイル] フィールド:ナレッジ記事を添付するフィールドを設定します。**work_notes**フィールドを含めるには、**glide.knowman.attach.fields** プロパティを設定します。

### 構成の概要

作業指示テンプレートを設定する手順は次のとおりです。

1. 作業指示テンプレートを作成する

   作業指示テンプレートを使用して、作業指示に繰り返し可能な情報を入力します。たとえば、テンプレートの作成プロセス中に、テンプレートからアサイン先グループを入力できます。これにより、すべての関連レコードに一貫した情報が含まれるようになります。

2. (オプション) 作業指示テンプレートのナレッジ記事の作成

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス技術者がナレッジ記事を使用して同じタイプの作業指示書を完了する際に一貫性を保つのに役立ちます。たとえば、ナレッジ記事は、インストールガイド、メンテナンス手順、またはチェックリストになります。

3. (オプション) の SLA の構成 フィールドサービス管理 (FSM)

作業指示 SLA を使用して、SLA が時間内に確実に満たされるようにします。作業指示書 SLA は、作業指示書または作業指示書タスクフォームから表示または管理できるため、簡単にアクセスできます。

関連情報

作業指示と作業指示タスクの管理

作業指示タスクの管理

作業指示テンプレートの適用

ナレッジ記事を作業指示または作業指示タスクに追加する

## 作業指示テンプレートを作成する

フィールドサービス管理 (FSM) は、作業指示書のフィールドに入力するための情報源として、作業指示書テンプレートを使用します。

### 始める前に

必要なロール:wm_admin または model_manager

### このタスクについて

作業指示テンプレートでは、作業指示に繰り返し可能な情報が事前に入力されます。アサイン先グループなどのフィールドは、テンプレート作成プロセス中に追加できます。これにより、作業指示とタスクの両方に有効なテンプレートを作成し、関連するすべてのレコードに一貫した情報を含めることができます。

### 手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - すべて > 製品カタログ > テンプレート > 作業指示テンプレート.
   - すべて > フィールドサービス > カタログとナレッジ > 作業指示テンプレート.
   - すべて > テンプレート管理 > 作業指示テンプレート.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームの [タスク情報] セクションのフィールドで、[ タスクテンプレートをコピー] をクリックし、必要に応じてタスクテンプレートから情報を追加できます。

作業指示テンプレートフォーム

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| 情報を要求 | |
| 名前 | [必須]このテンプレートのわかりやすい一意の名前。 |
| 簡単な説明 | [必須]この作業指示テンプレートが使用されるときに、作業指示の [ **Short description** (簡単な説明 )] フィールドにコピーされるコンテンツ。ただし、インシデント、問題、または変更要求から作成された作業指示は例外で、テンプレートが適用されていても、常にソースタスクの簡単な説明が使用されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| Description (説明) | テンプレートの目的のより詳細な説明。 |
| Checklist template (チェックリストのテンプレート) | チェックリストテンプレートを選択して、この作業指示テンプレートから作成された作業指示にチェックリストを追加します。チェックリストの詳細については、「チェックリスト」を参照してください。 |
| ワークフロー | このテンプレートから作成された作業指示のワークフロー。 |
| 認定グループ | このテンプレートから作成された作業指示の認定グループ。 |
| タスク情報 | |
| 作業構成 | このタスクの作業構成。作業構成を選択すると、[ **Task type** (タスクタイプ )] フィールドと **[Work type** (作業タイプ )] フィールドに自動的に入力されます。このフィールドを表示するには、作業構成を構成する必要があります。詳細については、「フィールドサービス 作業構成の構成」を参照してください。 |
| タスクタイプ | 作成されるタスクのタイプ。デフォルトは [**Work Order Task** (作業指示タスク)] です。 |
| 名前 | このタスクのわかりやすい一意の名前。タスクの説明を入力し始めると、次のタスクのフィールドが表示されます。 |
| Description (説明) | このタスクの説明。 |
| タスクスキル | エージェントがタスクを処理するために必要なスキル。<br>注: [ **Mandatory** (必須 )] チェックボックスをオンにして、このスキルが作業指示タスクの実行に必要であることを示します。 |
| Parts and quantities (部品と数量) | 必要に応じて、部品の要件と数量。[Field Service Configuration (フィールドサービス構成)] 画面で **[Part requirements are not needed by agents** (エージェントに部品要件は必要ありません )] を選択した場合、[ **Parts and quantities** (部品と数量 )] フィールドは表示されません。<br>注: 作業指示書タスクを実行するために必要なすべての部品の前にある [ **Mandatory** (必須 )] チェックボックスをオンにします。 |
| Dispatch group (ディスパッチグループ) | タスクを実行する個人を選択するために使用するディスパッチグループ。デフォルトでは、利用可能なディスパッチグループのリストは、作業指示書タスクの場所との近接性に基づいてフィルタリング ServiceNow 。**work.management.limit.location** プロパティが **false** に設定されている場合、場所に関係なく、すべてのディスパッチグループが選択対象として表示されます。任意の場所の作業指示タスクに使用できるディスパッチグループが 1 つだけの場合、 ServiceNow はそのグループをこのフィールドに自動的に入力します。**[Field Service will not use the dispatch queue** (フィールドサービスはディスパッチキューを使用しない)] オプションが Field Service Configuration (フィールドサービス構成) 画面で選択されている場合、このフィールドは表示されません。 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| 表示する評価基準 | このタスクを実行する前に完了する必要があるタスクのタスクを識別します。後続のタスクを作成するまで、最初のタスクにエントリを作成することはできません。 |
| Checklist template (チェックリストのテンプレート) | チェックリストテンプレートを選択して、この作業指示テンプレートから作成されたタスクにチェックリストを追加します。 |
| 作業タイプ | タスクを完了するためにエージェントまたはクルーが実行する作業のタイプ。<br>◦ Break Fix<br>◦ Install (インストール)<br>◦ 計画済みメンテナンス<br>詳細については、「作業指示タスクの作業タイプを作成する」を参照してください。 |
| クルーが必要 | 作業するためにエージェントのグループを必要とする、作業指示タスクに関連付けられた作業タイプのインジケーター。管理者またはイニシエータは、このオプションを選択またはオフにできます。 |

4. 必要に応じて、テンプレートの [Request Information] セクションにフィールドを追加します。

   a. [ フィールドの編集 ] をクリックし、選択リストからフィールドを選択します。

   b. フィールドに値を追加します。

   c. フィールドの横にある歯車アイコンをクリックし、フィールドサービスカタログからこのテンプレートを選択したときにこのフィールドを表示する場合は、[ 表示 ] オプションを有効にします。
   必要に応じて、[ 必須 ] オプションを有効にしてこれを必須フィールドにします。

5. 必要に応じて、[ タスクタイプ ] フィールドで選択したテーブルから、テンプレートの [タスク情報] セクションに 1 つ以上のフィールドを追加します。

   a. [ フィールドの編集 ] をクリックし、選択リストからフィールドを選択します。

   b. フィールドに値を追加します。

6. タスクの操作中に、最小ボタンと最大ボタンをクリックして、タスク情報を展開したり折りたたんだりすることができます。
   必要に応じて、ドラッグアンドドロップを使用してタスクの順序を変更することもできます。
   フィールドサービス構成画面で [テンプレートは専用のカタログアイテムを作成しない ] オプションを設定した場合、テンプレート画面には [公開 ] ボタンが含まれます。テンプレートをカタログのアイテムとして手動で公開する場合は、このボタンをクリックします。このオプションが [テンプレートによって専用のカタログ アイテムが作成される] に設定されている場合、[ 公開 ] ボタンは表示されず、テンプレートは自動的にカタログに追加されます。

7. 入力が完了したら、[送信] をクリックします。

### 作業指示テンプレートのナレッジ記事の作成

ナレッジ記事とガイド (インストールガイド、メンテナンス手順、チェックリストなど) を、ハードウェア、ソフトウェア、消耗品テンプレートのデフォルトのナレッジベースに追加できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_admin または model_manager

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - 製品カタログ > テンプレート > 作業指示テンプレート
   - フィールドサービス > カタログとナレッジ > 作業指示テンプレート
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、作業指示テンプレートフォームのフィールドに入力します。

作業指示テンプレートフォーム

| **Field** (フィールド) | **Description** (説明) |
|---|---|
| 情報を要求 | |
| 名前 | [必須]このテンプレートのわかりやすい一意の名前。 |
| 簡単な説明 | [必須]この作業指示テンプレートが使用されるときに、作業指示の [ **Short description** (簡単な説明 )] フィールドにコピーされるコンテンツ。ただし、インシデント、問題、または変更要求から作成された作業指示は例外で、テンプレートが適用されていても、常にソースタスクの簡単な説明が使用されます。 |
| Description (説明) | テンプレートの目的のより詳細な説明。 |
| Checklist template (チェックリストのテンプレート) | チェックリストテンプレートを選択して、この作業指示テンプレートから作成された作業指示にチェックリストを追加します。チェックリストの詳細については、「チェックリスト」を参照してください。 |
| ワークフロー | このテンプレートから作成された作業指示のワークフロー。 |
| 認定グループ | このテンプレートから作成された作業指示の認定グループ。 |
| タスク情報 | |
| 作業構成 | このタスクの作業構成。作業構成を選択すると、[ **Task type** (タスクタイプ )] フィールドと **[Work type** (作業タイプ )] フィールドに自動的に入力されます。このフィールドを表示するには、作業構成を構成する必要があります。詳細については、「フィールドサービス 作業構成の構成」を参照してください。 |
| タスクタイプ | 作成されるタスクのタイプ。デフォルトは [**Work Order Task** (作業指示タスク)] です。 |
| 名前 | このタスクのわかりやすい一意の名前。タスクの説明を入力し始めると、次のタスクのフィールドが表示されます。 |
| Description (説明) | このタスクの説明。 |
| タスクスキル | エージェントがタスクを処理するために必要なスキル。<br>**注:** [ **Mandatory** (必須 )] チェックボックスをオンにして、このスキルが作業指示タスクの実行に必要であることを示します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| Parts and quantities (部品と数量) | 必要に応じて、部品の要件と数量。[Field Service Configuration (フィールドサービス構成)] 画面で **[Part requirements are not needed by agents** (エージェントに部品要件は必要ありません )] を選択した場合、[ **Parts and quantities** (部品と数量 )] フィールドは表示されません。<br><br>注: 作業指示書タスクを実行するために必要なすべての部品の前にある [ **Mandatory** (必須 )] チェックボックスをオンにします。 |
| Dispatch group (ディスパッチグループ) | タスクを実行する個人を選択するために使用するディスパッチグループ。デフォルトでは、利用可能なディスパッチグループのリストは、作業指示書タスクの場所との近接性に基づいてフィルタリング ServiceNow 。**work.management.limit.location** プロパティが **false** に設定されている場合、場所に関係なく、すべてのディスパッチグループが選択対象として表示されます。任意の場所の作業指示タスクに使用できるディスパッチグループが 1 つだけの場合、 ServiceNow はそのグループをこのフィールドに自動的に入力します。**[Field Service will not use the dispatch queue** (フィールドサービスはディスパッチキューを使用しない)] オプションが Field Service Configuration (フィールドサービス構成) 画面で選択されている場合、このフィールドは表示されません。 |
| 表示する評価基準 | このタスクを実行する前に完了する必要があるタスクのタスクを識別します。後続のタスクを作成するまで、最初のタスクにエントリを作成することはできません。 |
| Checklist template (チェックリストのテンプレート) | チェックリストテンプレートを選択して、この作業指示テンプレートから作成されたタスクにチェックリストを追加します。 |
| 作業タイプ | タスクを完了するためにエージェントまたはクルーが実行する作業のタイプ。<br>◦ Break Fix<br>◦ Install (インストール)<br>◦ 計画済みメンテナンス<br>詳細については、「作業指示タスクの作業タイプを作成する」を参照してください。 |
| クルーが必要 | 作業するためにエージェントのグループを必要とする、作業指示タスクに関連付けられた作業タイプのインジケーター。管理者またはイニシエータは、このオプションを選択またはオフにできます。 |

作成して新しいテンプレートに割り当てるハードウェア、ソフトウェア、および消耗資産は、テンプレートレコードの [ナレッジ ] 関連リストに表示されます。

### の SLA の構成 フィールドサービス管理 (FSM)

SLA は、作業指示または作業指示タスクの作業をいつ完了する必要があるかを決定します。SLA は、作業指示をスケジュールどおりに進めるために重要です。たとえば、特定の時間内に故障/修理作業指示タスクを完了する契約上の義務がある場合があります。SLA を使用して、契約上の義務が満たされていることを確認できます。

### 構成の概要

作業指示とタスクを設定する手順は次のとおりです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 作業指示 SLA の管理

   構成した SLA を管理します。SLA を作成することも、作成済みの SLA を変更することもできます。

2. (オプション) SLA のあるタスクの表示

   SLA のある作業指示に関連付けられているすべての作業指示タスクを表示します。

3. (オプション) 作業指示書からの SLA タイミングの一時停止と再開

   作業指示から作業指示 SLA のタイミングを一時停止および再開します。

4. (オプション) 作業指示タスクから SLA のタイミングを一時停止および再開する

   作業指示タスクから作業指示 SLA のタイミングを一時停止および再開します。

5. (オプション) 作業指示書から SLA を削除する

   作業指示書から SLA を削除しますが、他の作業指示書で使用できるようにしておきます。

### 作業指示 **SLA** の管理

作業指示書フォームまたは作業指示書タスクフォームから作業指示書 SLA を表示および管理します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

#### このタスクについて
アクティビティには、SLA の一時停止と再開、および作業指示書からの SLA の削除が含まれます。

#### 手順

SLA を含む作業指示書のリストを表示するには、 フィールドサービス > 作業指示 > 作業指示 **SLA**.

### **SLA** のあるタスクの表示

SLA のある作業指示に関連付けられているすべての作業指示タスクを表示します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > **SLA** 付き作業指示タスク.

   スケジュールより遅れているタスクは、滞納の程度に応じてハイライト表示されます。

2. 作業指示の SLA を表示するには、作業指示書フォームの [タスク **SLA** ] 関連リストを選択します。

   このリストの情報には次のものが含まれます。

   作業指示書フォーム

| 情報 | **Description** (説明) |
|---|---|
| 実際の経 | 違反からの経過時間を含む、SLA の開始後の合計実行時間。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 情報 | Description (説明) |
| --- | --- |
| 過時間 | |
| 実際の経過割合 (%) | 経過した SLA 期間の合計割合。この値は、違反後に 100% を超えることがあり、タスクが完了するまで増加します。 |
| 実際の残り時間 | この SLA 違反までの合計残り時間。実際の経過割合が 100% に達すると、この値は **0** 秒に設定されます。 |
| 対応経過時間 | ビジネスカレンダー内でこの SLA について経過した時間。たとえば、この SLA のビジネスカレンダーが平日の午前 8 時から午後 5 時までの場合、SLA の実行時間は週末ではなく、これらの時間の間でのみ計算されます。有効なビジネスカレンダーがない場合、ビジネス経過時間は実際の経過時間と同じになります。 |
| 対応経過時間の割合 (%) | この SLA のビジネスカレンダー上で経過した SLA 期間の割合。有効なビジネスカレンダーがない場合、ビジネス経過割合は実際の経過割合と同じになります。 |
| 対応残り時間 | この SLA 違反になるまでのビジネスカレンダーの残り時間。ビジネスカレンダーが有効でない場合、残りビジネス時間は実際の残り時間と同じになります。ビジネス経過割合が 100% に達すると、この値は **0** 秒に設定されます。 |

## 作業指示書からの **SLA** タイミングの一時停止と再開

作業指示から作業指示 SLA のタイミングを一時停止および再開します。

### 始める前に

必要なロール:wm_admin、wm_initiator、wm_qualifier、wm_dispatcher、またはその組み合わせのロール

### このタスクについて

これは、認定者またはディスパッチャーが、作業指示を続行する前に、問い合わせユーザーからの情報を待機している場合や、他のアクションの実行を待っている場合に便利です。

**注:** 開始者は、中断または再開する作業指示書に添付されている SLA を表示できません。

### 手順

1. ロールに表示されるパスを使用して、SLA のある作業指示に移動します。
   - フィールドサービス > 作業指示 > 作業指示 **SLA**
   - フィールドサービス > 作業指示 > 認定待ち
   - フィールドサービス > 作業指示 > ドラフト
2. アクティブな作業指示を選択します。
3. 作業指示書レコードに、作業指示書が一時停止された理由を説明する作業メモを追加します。
4. [一時停止] を選択します。

   SLA の [ステージ ] が [一時停止] に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

5. [ 再開 ] を選択して SLA を再開します。

   SLA は前のステージにリセットされます。

### 作業指示タスクから **SLA** のタイミングを一時停止および再開する

作業指示タスクから作業指示 SLA のタイミングを一時停止および再開します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_agent、またはその組み合わせのロール

#### このタスクについて
これは、エージェントが情報を待機している場合や他のユーザーがアクションを実行するのを待っている場合に、親作業指示書のタイミングを一時停止できるため、エージェントにとって便利です。

#### 手順
1. ロールに表示されるパスを使用して、SLA のある作業指示タスクに移動します。
   - フィールドサービス > 作業指示 > **SLA** のある作業指示タスク
   - フィールドサービス > 作業指示 > 自分の作業指示タスク
   - フィールドサービス > 作業指示 > 自分にアサイン済み
2. アクティブな作業指示タスクを選択します。
3. 作業指示書を一時停止する理由を説明する作業メモを追加します。
4. **[Related Links** (関連リンク)] で、[**Suspend Work Order** (作業指示を一時停止)] を選択します。

   SLA の [ステージ ] が [一時停止] に設定されます。

5. **[Resume Work Order**] を選択して SLA を再開します。

   SLA は前のステージにリセットされます。

### 作業指示書から **SLA** を削除する

作業指示書から SLA を削除しますが、他の作業指示書で使用できるようにしておきます。

#### 始める前に
必要なロール:wm_admin

#### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 作業指示 **SLA**.
2. 作業指示を開きます。
3. [ タスク **SLA** ] 関連リストで、SLA 名の横のチェックボックスをオンにします。
4. [アクション] 選択リストで、[削除] を選択します。

### 作業指示ステータス

作業指示は特定のライフサイクルに従い、一連のステータスを移行します。これらのステータスは、作業指示レコードの [State (ステータス)] フィールドに表示されます。

表示される要求ステータスは、表に示すように、 フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションによって異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

構成に応じて、ドラフトを作成した後に作業指示を認定することも、すぐにディスパッチできるようにすることもできます。資格の設定の詳細については、 グローバルドメイン構成 の「新しい要求には資格が必要」セクションを参照してください。

UI アクションを作成または変更して、作業指示 [wm_order] および作業指示タスク [wm_task] フォームに追加します。これらのアクションを使用して、作業指示書および作業指示タスクのステータスを次のステータスに移動したり、特定のアクション (アンケートの開始など) を実行したりします。詳細については、「UI アクション」を参照してください。

フィールドサービス管理 **(FSM)** 作業指示書ステータス

| 状況 | 説明 |
|---|---|
| ドラフト | 認定者は作業を記述していません。 |
| 認定待ち | 作業指示はドラフトされましたが、認定されていません。<br>注: このステータスは、認定が有効になっている場合にのみ表示されます。 |
| 資格認定済み | 要求が承認され、アサインする準備が整いました。<br>注: このステータスは、認定が有効になっている場合にのみ表示されます。 |
| ディスパッチ準備完了 | 要求をアサインする準備ができました。<br>注: このステータスは、認定が無効になっている場合にのみ表示されます。 |
| Assigned (割り当て日付) | 要求は、アサインされた フィールドサービスエージェントからの承認を待機しています。 |
| 承認済み | フィールドサービスエージェントは要求を受け入れ、処理する準備ができています。 |
| 対応中 | 要求の作業が開始されました。 |
| 完了してクローズ | 要求は仕様どおりに完了しました。 |
| 未完了でクローズ | 要求を指定どおりに完了できませんでした。 |
| キャンセル | 要求がキャンセルされました。 |

注: 認定を有効にしてから無効にすると、認定待ち、ドラフト、またはすでに認定済みの既存のすべての作業指示書がディスパッチ準備完了に設定されます。

### 作業指示の認定ステータスを構成する

作業指示書の認定を有効にして、作業指示書がドラフトから認定待ちに移行し、ディスパッチの準備が整う前に認定されるようにします。認定により、次のステップに進む前に、作業指示が特定の基準を満たしていることを品質チェックできます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 構成.
2. **[Qualification is required for new requests]** というスイッチをオンにします。
3. [保存] を選択します。

### 状況フローのカスタマイズ

ステータスフローは、 フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでレコードがステータス間を移行する順序を制御します。

## タスク状況フロー フィールドサービス管理 **(FSM)** 仕組み

状況フローは、要求とそれに関連するタスクが状況間をどのように移動するかを制御する標準プロセスを置き換えます。ServiceNowシステムは、指定された移行とフィールドコントロールを実行するビジネスルール、クライアントスクリプト、および UI アクションを作成します。これらのプログラミング要素は、それらを使用する状況フロー レコードが存在する間は使用され続けます。フィールドサービス管理 (FSM)テーブルの状況フローが削除されると、そのテーブルで作成された不要なプログラミング要素の削除が試行されます。[ステータス] フィールドの選択を、開始ステータスに基づいて、移行の有効なステータスに制限できます。

**重要:** カスタム状況フローを作成するには、スクリプティングのナレッジが必要です。

状況フローでは、次のコントロールが提供されます。

- 手動移行: 条件またはスクリプトを指定したときにシステムによって自動的に作成される UI アクションにより、移行が開始されます。
- 自動移行: 条件とスクリプトを指定したときにシステムによって自動的に作成されるビジネスルールは、要求またはタスクが変更されたときに移行を開始します。

wm_admin ロールを持つユーザーは、次のタスクを実行できます。

- 作業指示フローおよび作業タスクフローを作成、読み取り、追加、更新、または削除します。
- 特定のステータス移行でイベントをトリガーします。
- 要求またはそのタスクのデータが変更されたときに自動的に別のステータスに移行するか、ユーザーがボタンを選択したときに手動でステータスを変更します。
- [ステータス] フィールドの選択リストを、指定された開始ステータスからの有効な移行である終了ステータスに制限します。
- ターゲットテーブル内のレコードのステータスが変更されたときに、そのテーブル上の選択したフィールドのヴィジビリティと動作を制御します。
- カスタム状況フローを作成します。構成画面で [ **State flows are enabled** ] オプションをオフにします。

## 状況フローで利用可能な機能

- カスタムトランジション: 要求およびタスクレコードのステータスを変更できる順序をカスタマイズします。
- フィールドコントロール: タスクが状況を変更したとき、または指定された終了状態に達したときの特定のフィールドの動作と可視化を制御します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ステータス選択リスト: タスクレコードの [ステータス] フィールドで提供される値を、その移行に対して有効なステータスに制限します。これは、状況移行のフィールドコントロールを管理するためにシステムが作成するクライアントスクリプトと同じです。
- イベント： 状況移行が発生したとき、またはレコードが特定の終了状態に達したときにイベントをトリガーします。

## 開始ステータスと終了ステータス

wm_admin ロールを持つユーザーは、タスクレコードがあるステータスから別のステータスに特定の移行するときに発生する処理のカスタム状況フローを作成できます。これらのレコードには開始状態と終了状態が必要であり、状態間の移行中に処理が行われます。タスクレコードが特定の終了状態に達したときに何らかの処理を実行するには、終了状態を定義する必要があります。場合によっては、タスクがキャンセルされた後に何らかのクリーンアップを実行する場合など、状況フローに開始状態のみを持たせることができます。レコード内の処理が複数の状況移行に適用される場合、状況フローに開始状態または終了状態がない可能性があります。解決策は、ビジネスルールまたはクライアントスクリプトを状況フローレコードに保存し、それを必要とする状態変更の処理をトリガーする条件を作成することです。

フィールドサービス管理 (FSM)の例は、作業指示タスク [wm_task] テーブルの変更をロールアップするビジネスルールです。このビジネスルールは、タスクで発生したステータス変更を親作業指示にロールアップします。

## 構成の概要

状況フローのカスタマイズを設定する手順は次のとおりです。

1. 作業指示および作業指示タスクの状況フローを構成する

   作業指示と作業指示タスクが移行するステータスを設定します。これは、作業の追跡に役立つ特定の一連の状況がある場合に役立ちます。

2. (オプション) 状況フロー辞書の上書き

   辞書オーバーライドを使用して、すべての新規作業指示と作業指示タスクの開始ステータスを定義します。

3. (オプション) 状況フローの作業メモ

   特定のステータスに達したときに、カスタマイズされた作業メモを作業指示タスクに追加します。たとえば、却下状況フローに「エージェントによって拒否されたタスク」というメモを含めることができます。

4. (オプション) 状況フローのフィールドコントロール

   指定された状態移行をシステムが検出した場合の動作を決定します。たとえば、インシデントが [問題待ち] 状態に移行したときに [問題] フィールドを表示するとします。

5. (オプション) ステータス変更時のイベントのトリガー

   タスクが開始状態から指定された終了状態に移行したときに、登録されたシステムイベントをトリガーするように状況フローを構成します。たとえば、イベントを使用してメール通知をトリガーし、スクリプト アクションを作成できます。

6. (オプション) 状況フローの再作成

   既存sys_idsと新しいの不一致が発生した場合の再構築状態フロー。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. (オプション) 状況フローのクリーンアップ

   システムによって作成されるビジネスルール、クライアントスクリプト、および UI アクションをクリーンアップして、それらを使用する状況フローレコードが存在する間のみ存在するカスタム移行を実行します。

## 作業指示および作業指示タスクの状況フローを構成する

ステータスフローは、作業指示および作業指示タスクのステータスの移行順序を制御します。状況フローをカスタマイズして、サービス管理アプリケーションでレコードが状況間を移行する順序を制御できます。

### このタスクについて

作業指示のライフサイクルを表す、考えられるすべてのステータス移行を定義します。ただし、状況フローをカスタマイズするにはスクリプティングの知識が必要です。

### 始める前に

必要なロール：admin

状況フローをカスタマイズする前に、変更する移行の状況フロー レコードのコピーを作成し、コピーしたレコードですべてのカスタマイズを行います。これにより、アップグレード中にデフォルトの状況フローレコードが自動的に更新され、必要に応じてデフォルトのレコードに戻すことができます。

**注:** - ステータス レコードのフィールドは常に読み取り専用です。

### 手順

1. 移動先 すべて > 構成 > フィールドサービス をタップしてから、次のいずれかを選択します。
   - 作業指示フロー
   - 作業タスクフロー

   **重要:** システムが使用できないように、必ず元のレコードを非アクティブ化してください。

2. カスタマイズする移行のレコードを開きます。
3. フォームヘッダーを右クリックして、[挿入と維持] を選択します。
   システムにより、すべての値がクリアされます。 ビジネスルール および **UI** アクション データを指定しました実行されたアクションを説明する通知がフォームの上部に表示されます。
4. 次のことを確認します。 アクティブ チェックボックスがオンになっています。
5. 適切なセクションで、移行方法を設定します。
   - 手動：[ **Create UI Action** ] をクリックして、ユーザーが手動で移行を実行できるフォームにボタンを作成します。UI アクションのラベルとして [名前] フィールドの値が使用されます。UI アクションは、条件が true の場合に [ 手動スクリプト ] フィールドのスクリプトを実行します
   - 自動： 「 ビジネス・ルールの作成 」をクリックして、ビジネス・ルールを作成します。ビジネスルールは、条件が true の場合に [ 自動スクリプト ] フィールドのスクリプトを実行します
6. [ クライアントスクリプトの作成 ] をクリックして、レコードの [ステータス ] フィールドの選択リストで使用可能な値を、その移行に対して有効なステータスに制限するスクリプトを作成します。
7. [フィールドコントロール] セクションに入力して、レコードの状態が変化したときの特定のフィールドの表示方法を制御します。

   **注:** [ ステータス ] フィールドの選択リストをフィルタリングするために作成したものと同じクライアントスクリプトを使用して、フィールドコントロールが適用されます。

8. **[Update** (更新)] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

9. コピーしたソースレコードを再度開き、[ アクティブ ] チェックボックスをオフにします。
元のレコードを非アクティブ化すると、インスタンスのアップグレード時にシステムがそのレコードを通常どおりアップグレードでき、カスタム状況フローではなくレコードが使用されなくなります。
10. カスタマイズするコピーした状況フローレコードを開きます。
11. フォームのフィールドに入力します。

作業タスクフローフォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 番号 | ServiceNow®システムによって自動的に生成されるレコード番号。 |
| [必須]テーブル | 状況フロー レコードが実行されるテーブル。可能なテーブルは次のとおりです。<br>◦作業指示タスク [wm_task]<br>◦作業指示 [wm_order] |
| 開始状態 | 移行の開始時の状態の名前。 |
| 終了状態 | 移行終了時の状態の名前。 |
| クライアントスクリプト | この移行のために実行するクライアント スクリプト。クライアントスクリプトは、[ ステータス ] 選択リストの内容を有効なステータスに制限することによって、選択できる利用可能な開始ステータスと終了ステータスを制御します。 |
| イベント | この移行が発生したときにトリガーする既存のイベントの名前。 |
| 名前 | [必須]選択リストに表示されるステータス名。 |
| ロール | カスタム移行を使用する [ ステータス ] フィールドを構成するために必要なロール。 |
| アクティブ | このステータスフローレコードを有効または無効に切り替えます。 |
| クラス | 利用可能な状況フロークラス:<br>◦ステータスフロー:フィールドサービス管理 (FSM) のテーブルを除くすべてのタスクベースのテーブルの状況フローに対して作成されたレコード。<br>◦作業指示フロー: 作業指示 [wm_order] テーブルの状況フロー用に作成されたレコード。<br>◦作業タスクフロー: 作業指示タスク [wm_task] テーブルの状況フロー用に作成されたレコード。<br>このフィールドは、admin ロールを持つユーザーに必要です。wm_adminロールを持つユーザーは、 作業指示フロー クラスと 作業タスクフロー クラスで状況フローレコードのみを作成でき、レコード内のこのフィールドを編集することはできません。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 上書き | 状況フロー レコードで指定されたテーブルのすべての新しいレコードの [状態 ] フィールドのデフォルトの開始値。 |
| 作業メモ | この状況フロー移行に関するコメント。 |
| コメント | カスタマイズされたレコードの詳細。 |
| 手動 (ユーザーがボタンまたは関連リンクをクリックする必要がある UI アクションからスクリプトを実行します。) | |
| 手動条件文字列 | 条件ビルダーで定義できない UI アクションを有効にするための条件。たとえば、この文字列を使用して、モバイル デバイスの UI アクションを定義できます。この条件は、[手動条件] フィールドの条件と **[AND]** 関係があります。 |
| 手動条件 | ターゲットテーブルのフィールドに定義できる UI アクションを有効にするための条件ビルダー。この条件は、[手動条件文字列] フィールドの条件と **[AND]** 関係があります。 |
| 手動スクリプト | 条件が True である場合に UI アクションの実行内容を定義するスクリプト。このスクリプトは、ユーザーがボタンまたは関連リンクをクリックしたときに実行されます。 |
| UI アクション | [読み取り専用]この移行に対して有効にする UI アクションの名前を入力します。デフォルトでは、この UI アクションはタスクフォームにボタンを作成します。[ **Create UI Action (UI** アクションの作成)] をクリックしてボタンを作成します。ボタンは、作成された状況フロー レコードの名前を継承します。 |
| 自動 (タスクレコードが変更および更新されたときにビジネスルールを自動的に実行します。) | |
| 自動条件文字列 | 条件ビルダーで定義できないビジネスルールを実行するための条件。たとえば、この条件を使用して、提案された移行が有効なフローかどうかを評価します。この条件は、[自動条件] フィールドの条件と **[AND]** 関係があります。 |
| 自動条件 | ターゲット テーブルのフィールドに定義できるビジネス ルールを実行するための条件。この条件は、[自動条件文字列] フィールドの条件と **[AND]** 関係があります。 |
| 自動スクリプト | 条件が True である場合に追加作業を実行するスクリプト。このスクリプトは、移行が発生した日時の更新やマイルストーンの通知などのタスクを実行できます。 |
| ビジネスルール | この移行のために作成されたビジネス ルールの名前。ビジネスルールには、フローの有効性を保証する条件があります。この条件が true の場合、ビジネスルールは [作業指示フロー] フォームまたは [作業タスクフロー] フォームの開始ステータスと終了ステータスを使用して、要求された移行を実行します。 |
| フィールドコントロール (レコードがステータス間を移行するときのフィールドプロパティを決定します。) | |
| 必須フィールド | この移行が発生したとき、または 終了ステータス が作業指示書や作業指示書タスクの現在のステータスであるときに必要なフィールド。 |
| 読み取り | この移行が発生したとき、または 終了状態 が作業指示書または作業指示書タスクの現在の状態であるときに読み取り専用として設定されたフィールド。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 専用フィールド | |
| 表示フィールド | この移行が発生したとき、または 終了ステータス が作業指示書または作業指示書タスクの現在の状態である場合に表示されるフィールド。 |
| 任意 | この移行が発生したとき、または 終了ステータス が作業指示書または作業指示書タスクの現在の状態であるときにオプションとして設定されるフィールド。 |
| 非読み込み専用 | この移行が発生したとき、または 終了ステータス が作業指示書や作業指示書タスクの現在のステータスであるときに編集できるフィールド。 |
| 非表示 | この移行が発生したとき、または 終了ステータス が作業指示書または作業指示書タスクの現在の状態であるときに非表示になるフィールド。 |

### 状況フロー辞書の上書き

状況フローの辞書オーバーライドにより、特定のテーブル内のすべての新しいレコードの開始状態が定義されます。カスタマイズが拡張テーブルにのみ適用されるように、ベース テーブルのみを拡張するテーブルで上書きを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > フィールドサービス をタップしてから、次のいずれかを選択します。
   - 作業指示フロー
   - 作業タスクフロー
2. 状況フロー レコードで、[終了状態] を選択します。

   これは、指定されたテーブル内のすべての新しいレコードの開始状態になる上書き値です。

3. [デフォルト値を作成] をクリックします。
   [ 辞書オーバーライド ] フィールドには、オーバーライドの影響を受けるタスクテーブル内のフィールドである state の値が入力されます。[辞書オーバーライド] フィールドは読み込み専用です。オーバーライドが作成されると、そのテーブルの後続のすべての [状況フロー] フォームで [デフォルト値を作成] ボタンが非表示になります。

### 状況フローの作業メモ

作業メモは、ステータス移行に関する情報を伝達するために使用されます。

状況フローにより、この移行を行うタスクの [作業メモ ] フィールドに作業メモが追加されます。たとえば、タスクが [アサイン済み] から [ディスパッチ待ち] に移行するときに発生する [却下] 状況フローに「エージェントによってタスクが却下されました」というメモを含めることができます。エージェントがタスクを却下し、作業メモの入力に失敗した場合、このメモは、タスクがディスパッチ キューに再表示された理由をディスパッチャーに伝えます。タスクを却下するエージェントによって追加された作業メモは、状況フローから継承された作業メモに追加されます。

状況フローの作業メモには、次のルールが適用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- 開始状態のない状況フローの場合、タスクが終了状態に移行するたびに作業メモが追加されます。
- 開始状態と終了状態がある状況フローの場合、タスクがその開始状態から終了状態に移行したときにのみ作業メモが追加されます。
- 作業メモを含む 2 つの状況フローに同じ 終了状態があり、1 つだけに 開始状態がある場合、開始状態の状況フローから作業メモが追加されます。これにより、状況フローの作業メモを、特定の開始状況と終了状況の間のより重要な移行にうまく一致させることができます。この例では、作業メモ情報は、未確定の開始ステータスから [Pending Dispatch] ステータスに到達したタスクよりも、[ **Assigned** ] から [ **Pending Dispatch** ] に移行したタスクに関連しています。

### 状況フローのフィールドコントロール

レコードが状況間を移行するときに適用される個々のフィールド コントロールを定義できます。

[状況フロー] フォームの [フィールド コントロール] セクションでは、指定された状況移行をシステムが検出した場合の動作を決定できます。フィールドコントロールでは、終了状態がフォームを開いた状態と同じ場合の動作を定義することもできます。このコントロールは、フォームの既存のフィールドにのみ適用されます。状況フローでは、フォームにフィールドを追加できません。

たとえば、インシデントが [問題待ち] 状態に移行したときに [問題] フィールドを表示するとします。インシデントの状態が [ **Awaiting User Info**] に変わったら、[ **Problem** ] フィールドを非表示にして [ **Caller** ] フィールドを必須にします。

終了状態の状況フロー レコードのみを設定し、制御する終了状態ごとに正しい動作を作成します。これにより、ユーザーが新しい状態を選択したとき、およびユーザーがレコードの [状態 ] フィールドを元の状態に戻したときに、フィールド コントロールが正しく設定されていることが確認されます。その正確な状態の移行に対して特定の動作が必要な場合は、開始状態と終了状態の両方で完全な状態の移行のみを指定します。

**注:** 状況フローは、クライアントスクリプトを使用してフィールドコントロールを強制します。クライアントスクリプトの後に実行される既存の UI ポリシーによって設定が変更される可能性があります。

### ステータス変更時のイベントのトリガー

タスクが開始状態から指定された終了状態に移行したときに、登録されたシステムイベントをトリガーするように状況フローを設定できます。たとえば、イベントを使用してメール通知をトリガーし、スクリプト アクションを作成できます。

## 始める前に

必要なロール：admin

## このタスクについて

状況フローにイベントを添付すると、 ServiceNow システムは、状況フローで指定されたテーブルに対して「 状況フロー イベント」 **<table name>** と呼ばれるビジネス ルールを作成します。開始および終了状態を指定すると、レコードが開始状態から終了状態に移行したときにビジネス ルールが実行されます。状況フローで終了状態のみが指定されている場合、その終了状態に達すると、必ずビジネス ルールが実行されます。1 つのテーブルにイベントを含んでいるすべての状況フローに対して 1 つのビジネス ルールが作成されます。テーブルのすべてのイベントまたはすべての状況フローを削除すると、ビジネス ルールは削除されます。

作業指示タスクが「 対応中 」の開始状態から完了 してクローズの終了状態に移行したときに発生するイベントを作成します。

## 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ステータスフロー > 作業タスクフロー.
2. Work Order Task [wm_task] という名前の作業指示タスクテーブルを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

3. [新規] を選択します。
4. [ **Close Complete** (完了してクローズ)] という名前の状況フローレコードを開きます。
5. [イベント] フィールドで `task.closed` を選択し、変更を保存します。

ServiceNowシステムは、**wm_task**の状況フローイベントと呼ばれるビジネスルールを自動的に作成します。

### 状況フローの再作成

アドミニストレーターは、既存sys_idsと新の不一致が発生したときに状況フローを再ビルドできます。

XML ファイルを使用して状況フローをインスタンスにインポートすると、システムはsys_idsを比較することによって、受信した状況を既存の状況と照合しようとします。選択リスト内のアイテムのsys_idsはインスタンス間で異なる可能性があるため、状況が同一であっても、状況が一致しないことがあります。

照合に失敗した場合、影響を受けるレコードの開始状態と終了状態は空のままになるか、数値が含まれます。これらのレコードを修復するには、次の場所に移動します ステータスフロー > アドミン > 状況フローの再作成. このモジュールにより、インポートされた状況フローレコード内で一致が見つかるまで [ステータス] フィールドの選択リスト内の各アイテムの数値を比較するスクリプトが実行されます。

状況フローを再構築するタイミングの例としては、 カスタマーサービス管理 (CSM) などの別の ServiceNow アプリケーションからの状況フローがあり、それらを フィールドサービス管理 (FSM)に使用する場合が挙げられます。カスタマーサービス管理 (CSM)状況フローから XML ファイルをエクスポートし、その XML ファイルをフィールドサービス管理 (FSM)状況フローにアップロードします。カスタマーサービス管理 (CSM)とフィールドサービス管理 (FSM)で使用されている状況が一致しない場合は、フィールドサービス管理 (FSM)状況フローを再ビルドする必要があります。

### 状況フローのクリーンアップ

カスタム移行を実行するために自動的に作成されるビジネスルール、クライアントスクリプト、および UI アクションは、それらを使用する状況フローレコードが存在する間にのみ存在します。

テーブルの状況フローが削除されると、次の基準を使用して、そのテーブルで作成された不要なプログラミング要素の削除が試行されます。

クリーンアップで削除された状況フロー要素

| 要素 | 削除される条件 |
|---|---|
| UI アクション<br>ビジネスルール<br>辞書オーバーライド | それを作成した状況フローを削除した場合。 |
| 状況フローによってトリガーされたイベントを処理するビジネス ルール | イベントが設定された、指定されたテーブルのすべての状況フローを削除した場合。 |
| クライアント スクリプト (onLoad) | テーブルのすべての状況フローを削除した場合。 |
| クライアント スクリプト (onChange) | フィールド コントロールを含むすべての状況フローを削除した場合。 |
| 作業メモのビジネス ルール | フィールドコントロールまたは作業メモを含むすべての状況フローが削除されます。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

状況フローの例

ビジネスプロセスでは、エージェントにディスパッチされたときに作業指示タスクを自動的に受け入れる必要がある場合があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[ディスパッチ待ち] から [承認済み] への移行を自動化し、エージェントがタスクを却下できる [アサイン済み] ステータスをバイパスする新しい状況フローレコードを作成します。これにより、UI アクションに関連付けられた手動スクリプトが実行されなくなります。自動スクリプトは、タスクがディスパッチされた日時の更新や、通知の送信などの追加作業など、手動スクリプトが実行していたジョブを実行します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ステータスフロー > 作業タスクフロー.
2. [**Pending Dispatch]** の開始ステータスから **[Assigned]** の終了ステータスへのタスク移行を定義する [**Assigned**] レコードを開きます。

   これは、エージェントの名前が [Assigned to] フィールドに追加され、タスクが更新されたときに発生する自動状態変更です。

3. 状況フローの名前を変更します。

   この例では、名前を 「Skip **Agent Acceptance**」に変更します。

4. [ 終了ステータス] フィールドの値を [承認済み] に変更します。

   この移行により、エージェントがタスクを却下できるようにする 承認 ステータスフローレコードをバイパスできます。

5. 次のフィールドで条件基準を設定します。
   - 自動条件文字列:この条件により、現在のステータスが [ディスパッチ保留中 ] になり、[ アサイン先 ] フィールドの値が変わります。たとえば、`current.state == 10 && current.assigned_to.changes()` です。
   - 自動条件:条件 [アサイン先] [は空でない] により、ディスパッチされたすべてのタスクが自動的に受け入れられます。
   - 自動スクリプト:] 自動スクリプトは、タスクがディスパッチされた時刻を設定します。たとえば、method `current.dispatched_on = gs.nowDateTime();` を使用します。

   注: 前の 2 つの条件ステートメントには **[AND]** 関係があります。この例では、ステータスが [ディスパッチ待ち ] のタスクがエージェントにアサインされると、ビジネスルールが実行されます。

6. [ 挿入と維持 ] コマンドを使用してレコードをコピーします。

   このアクションにより、レコード番号が増加し、[ ビジネスルール ] フィールドがクリアされます。新しい状況フロー レコードの名前を使用して、新しいビジネス ルールが自動的に作成されます。[エージェント受け入れをスキップ] ビジネスルールは、ディスパッチャーが [アサイン先] フィールドにユーザー名を入力すると、タスクを自動的に [ディスパッチ待ち] から [承認済み] に移動します。今後、この状況フローレコードに加えた変更はすべて、このビジネスルールによって実行されることに注意してください。

7. [アクティブ] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [作業タスクフロー] リストで [ 承認 ] 状況フローレコードを見つけ、[ アクティブ ] ステータスを **false** に変更します。

   このアクションにより、エージェントがタスクを受け入れることができる移行が非アクティブ化され、状況フローが [ディスパッチ待ち ] から [ 承認済み] に直接移行します。

### のテンプレート管理の構成 フィールドサービス

作業指示テンプレートに記述されている静的な情報を使用するのではなく、テンプレートがデータを動的に処理できるように、作業指示テンプレートの詳細構成を設定します。

Template Management for フィールドサービス は、作業指示書の作成中にテンプレートを動的に動作させる作業指示テンプレートの詳細構成を提供します。

アドミニストレーターは、テンプレートを使用して、次の手順で作業指示書のフィールドに入力し、タスクを作成するための情報を動的に識別できます。

- 作業指示テンプレートを有効にして、ソーステーブルから作業指示属性に情報をマッピングします。詳細については、「データマッピングの構成」を参照してください。
- 定義されたフィルタリング条件に基づいて、作業指示に適切なタスクを識別して作成します。詳細については、「スタンドアロンタスクテンプレートの構成」を参照してください。
- 拡張ポイントを使用して、作業指示のソースを特定するプロセスをカスタマイズします。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) の拡張ポイント」を参照してください。

## 構成の概要

テンプレート管理を設定する手順は次のとおりです。

1. のテンプレート管理のアクティブ化 フィールドサービス

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービスのテンプレート管理プラグイン (com.snc.fsm_template_management) をインストールします。

2. (オプション) データマッピングの構成

   任意のテーブルからフィールドをフェッチして作業指示フォームに追加するように作業テンプレートを構成します。ソーステーブルには、ケース、インシデント、またはテーブルに加えられた変更を指定できます。

3. (オプション) スタンドアロンタスクテンプレートの構成

   テンプレート管理を使用して、スタンドアロンの作業指示タスクテンプレートを作成し、それらを別の作業指示テンプレートにリンクします。これにより、作業指示テンプレートで適切なタスクを識別し、フィルタリング条件に基づいてさまざまな作業指示に対して作成できます。

### のテンプレート管理のアクティブ化  フィールドサービス

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM)  の Template Management for フィールドサービス  プラグイン (com.snc.fsm_template_management) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
のテンプレート管理フィールドサービス をアクティブ化すると、フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management) プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化されます。

次のアイテムは フィールドサービス 、テンプレート管理とともにインストールされます。

- テーブル
- スクリプトインクルード
- ビジネスロール

詳細については、「フィールドサービス コンポーネントのテンプレート管理」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、プラグイン (com.snc.fsm_template_management) のテンプレート管理フィールドサービス を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

### データマッピングの構成

作業指示書の作成中に、ソーステーブルからデータをフェッチして作業指示書フォームのフィールドに入力するように作業指示書テンプレートを構成します。ソーステーブルは、作業指示書の作成元に応じて、ケース、インシデント、変更、またはその他のテーブルになります。

最初にテーブルマップを作成して、ソーステーブルから作業指示テーブルにコピーするフィールドを指定してから、テーブルマッピングを作業指示テンプレートにリンクします。テンプレート管理の拡張ポイントにより、作業指示テンプレートで次の構成を処理できます。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) の拡張ポイント」を参照してください。

### 構成の概要

データマッピング構成をセットアップする手順は次のとおりです。

1. ソーステーブルから作業指示書へのフィールドマッピングを作成する

   テーブルマッピングを使用して、作業指示書がそのソースから作成されたときに、ソーステーブルの情報が作業指示書の適切なターゲットフィールドにコピーされるようにします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 作業指示テンプレートを有効にしてソーステーブルからデータをフェッチする

作業指示テンプレートを有効にして作業指示のソースを特定し、そのソーステーブルから作業指示フィールドにデータをマッピングします。

### ソーステーブルから作業指示書へのフィールドマッピングを作成する

ソーステーブルから作業指示フィールドにコピーされるフィールドを構成するテーブルマップを作成します。作業指示書のソースは、ケース、変更、インシデントなどです。

#### 始める前に

Template Management for フィールドサービス プラグイン (com.snc.fsm_template_management) を有効にする必要があります。

必要なロール：admin

#### このタスクについて

テーブルマッピングにより、作業指示書がソースから作成されるときに、ソーステーブルの情報が作業指示書の適切なターゲットフィールドにコピーされます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テンプレート管理 > テーブルマッピング.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

**CSM** テーブルマップフォーム

| フィールド | **Description** (説明) |
|---|---|
| マッピング名 | テーブルマップ名。 |
| API 名 | このテーブルマップの API。<br><br>このフィールドは自動的に設定されます。 |
| ソーステーブル | マップのソーステーブル。たとえば、ケース、インシデント、変更などです。 |
| アクティブ | ソーステーブルからターゲットテーブルへのマッピングを有効にするオプション。 |
| アプリケーション | 読み取り専用。このテーブルマップのアプリケーション。<br><br>このフィールドは自動的に設定されます。 |
| 詳細なフィールドマッピング | 詳細なフィールドマッピングを有効にするオプション。 |
| ターゲットテーブル | マップのターゲットテーブル。たとえば、wm_order などです。 |
| 詳細条件を使用 | スクリプトを使用する詳細条件マッピングを有効にするオプション。<br><br>有効にした場合は、[詳細条件] フィールドにスクリプトを追加します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | Description (説明) |
| --- | --- |
| 詳細条件 | [詳細条件を使用] フィールドが有効になっている場合に使用するスクリプト。 |
| 条件 | 条件ビルダーを使用して、テーブルマップに適用する条件を選択します。 |
| 順番 | 依存関係を解決するために複数の一致するマップ定義を同時に処理する際の優先度の順序。<br>◦ 一致するテーブルマップが 1 つのみの場合は、そのマップが使用されます。<br>◦ 同じ順序の一致するテーブルマップが複数存在する場合、作成日がより古い方のマップが使用されます。<br>◦ 異なる順序で一致するテーブルマップが複数存在する場合、順序が最上位のマップが使用されます。 |
| 詳細なフィールドマッピング | 詳細スクリプトを使用してフィールドをマッピングするオプション。<br>注:<br>◦ 同じソース フィールドまたはターゲット フィールドが基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングの両方で設定されている場合、詳細なフィールド マッピングが基本フィールド マッピングより優先されます。<br>◦ 基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングで設定されたフィールドが異なっている場合は、詳細なフィールド マッピングのフィールド設定が基本フィールド マッピングのフィールド設定に追加されます。<br>このフィールドは、マッピング方法が [詳細] で、[詳細なフィールドマッピング ] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。 |

4. [送信] をクリックします。
テーブルマップは、選択したソーステーブルを作業指示テーブルにマッピングすることによって作成されます。
5. ソースフィールドから作業指示書の適切なフィールドに情報をコピーするためのフィールドマッピングを作成します。
   a. [基本フィールドマッピング] 関連リストで、[ 新規] を選択します。
   b. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**CSM** フィールドマップフォーム

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| テーブルマップ | フィールドのマッピングに使用されるテーブルマップ名。<br><br>このフィールドは自動的に設定されます。 |
| ソーステーブル | マップのソーステーブル。<br><br>このフィールドは、マッピング方法が [基本] で [ 詳細 ] オプションが選択されていない場合にのみ使用できます。 |
| ソースフィールド | フィールドマッピング用のソーステーブルの列。<br><br>このフィールドは、マッピング方法が [基本] で [ 詳細 ] オプションが選択されていない場合にのみ使用できます。 |
| アプリケーション | このフィールドマップのアプリケーション。<br><br>このフィールドは自動的に設定されます。 |
| ターゲットテーブル | マップのターゲットテーブル。たとえば、wm_order などです。<br><br>このフィールドは自動的に設定されます。 |
| ターゲットフィールド | マッピングされたソースフィールド値を入力する作業指示テーブルの列。 |
| 順序 | マップされたフィールドを処理する優先度の順序。 |
| アクティブ | ソースフィールドから作業指示フィールドへの情報のマッピングを有効にするオプション。 |
| 詳細 | 詳細スクリプトを使用してフィールドをマッピングするオプション。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
| --- | --- |
| | 注:<br>▪ 同じソース フィールドまたはターゲット フィールドが基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングの両方で設定されている場合、詳細なフィールド マッピングが基本フィールド マッピングより優先されます。<br>▪ 基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングで設定されたフィールドが異なっている場合は、詳細なフィールド マッピングのフィールド設定が基本フィールド マッピングのフィールド設定に追加されます。 |

c. [送信] をクリックします。

6. オプション: さらにフィールドをマッピングするには、ステップ 5 を繰り返します。

### タスクの結果
ソーステーブルとターゲットテーブルがマッピングされ、ソースフィールドから作業指示書の適切なフィールドに情報をコピーする準備が整いました。

## 作業指示テンプレートを有効にしてソーステーブルからデータをフェッチする

作業指示テンプレートを有効にして作業指示のソースを特定し、そのソーステーブルから作業指示フィールドにデータをマッピングします。これは、テーブルマップを作業指示テンプレートに関連付けることで実現できます。

### 始める前に
必要なロール：admin

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テンプレート管理 > 属性マッピング.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[テンプレート属性マッピング] フォーム

| Field (フィールド) | Description (説明) |
| --- | --- |
| テーブルマップ | CSM テーブルマップに格納されているマッピングの名前。 |
| 注文モデル | テーブルマッピング構成を使用する作業指示テンプレートの名前。 |

4. [送信] を選択します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
作業指示テンプレートでは、関連するテーブルマッピングに基づいて、ソーステーブルから対応する作業指示フィールドにデータをコピーできます。この新しく作成された属性マッピングは、作業指示テンプレートフォームの [テンプレート属性マッピング] 関連リストにあります。

### スタンドアロンタスクテンプレートの構成

テンプレート管理を使用すると、スタンドアロンの作業指示タスクテンプレートを作成し、それらをさまざまな作業指示テンプレートにリンクできます。これにより、作業指示テンプレートで適切なタスクを識別し、定義されたフィルター条件に基づいてさまざまな作業指示に対してタスクを作成できます。

最初にスタンドアロンの作業指示書タスクテンプレートを作成し、次にそれらを作業指示書テンプレートにマップします。

## 構成の概要

スタンドアロンタスクテンプレート構成をセットアップする手順は次のとおりです。

1. 作業指示タスクテンプレートを作成する

   スタンドアロンの作業指示タスクテンプレートを作成します。これは、異なる作業指示テンプレートが作業指示書に同じタスクを作成するために使用できます。

2. 作業指示テンプレートを有効にして、作業指示に関連するタスクを作成します

   スタンドアロンタスクテンプレートをフィルター条件とともに作業指示テンプレートに追加します。

### 作業指示タスクテンプレートを作成する

スタンドアロンの作業指示タスクテンプレートを作成します。これは、異なる作業指示テンプレートが作業指示書に同じタスクを作成するために使用できます。これにより、作業指示テンプレートごとに毎回同じタスクテンプレートを作成する手間が省けます。

始める前に
Template Management for フィールドサービス プラグイン (com.snc.fsm_template_management) を有効にする必要があります。

必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テンプレート管理 > 作業指示タスクテンプレート.
2. フォームのフィールドに入力します。

タスク情報フォーム

| フィールド | Description (説明) |
|---|---|
| タスクタイプ | 作成されるタスクのタイプ。デフォルトは [Work Order Task (作業指示タスク)] です。 |
| 名前 | このタスクのわかりやすい一意の名前。 |
| Short Description (簡単な説明) | このタスクの概要 |
| Description (説明) | このタスクの説明。 |
| Parts and quantities (部品と数量) | 必要に応じて、部品の要件と数量。[Field Service Configuration (フィールドサービ |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | Description (説明) |
| --- | --- |
| | ス構成)] 画面で **[Part requirements are not needed by agents** (エージェントに部品要件は必要ありません )] を選択した場合、[ **Parts and quantities** (部品と数量 )] フィールドは表示されません。 |
| Checklist template (チェックリストのテンプレート) | リストからチェックリストテンプレートを選択して、この作業指示テンプレートから作成されたタスクにチェックリストを追加します。 |
| Dispatch group (ディスパッチグループ) | タスクを実行する個人を選択するために使用するディスパッチグループ。 |

3. [送信] をクリックします。

### タスクの結果
スタンドアロンタスクテンプレートが作成され、任意の作業指示テンプレートにマッピングする準備ができました。

### 次のタスク
スタンドアロンタスクテンプレートを作成したら、それを作業指示テンプレートにマッピングします。これにより、必要に応じて、作業指示テンプレートで異なる作業指示に対して類似のタスクを作成できるようになります。「作業指示テンプレートを有効にして、作業指示に関連するタスクを作成します」を参照してください。

## 作業指示テンプレートを有効にして、作業指示に関連するタスクを作成します

スタンドアロンタスクテンプレートをフィルター条件とともに作業指示テンプレートに追加します。これにより、作業指示テンプレートは、フィルタリング条件が一致した場合にのみ、異なる作業指示に対して同じタスクを識別して作成できます。

### 始める前に
Template Management for フィールドサービス プラグイン (com.snc.fsm_template_management) を有効にする必要があります。

必要なロール：admin

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テンプレート管理 > 作業指示テンプレート.
2. [作業指示テンプレート] リストから作業指示テンプレートを開きます。
3. [サービス注文タスクモデル] 関連リストで、[ 追加] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

サービス注文タスクモデルフォーム

| Field (フィールド) | Description (説明) |
| --- | --- |
| 注文モデル | タスクテンプレートを追加する作業指示テンプレートの名前。<br><br>このフィールドは、選択した注文モデルに基づいて自動的に設定されます。 |
| テーブル | この作業指示テンプレートに関連付けられているテーブル。たとえば、wm_order などです。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| タスクモデル | 作業指示テンプレートに追加する作業指示タスクテンプレートの名前。 |
| 順序 | 作業指示のタスクを作成するためにタスクテンプレートを評価する順序。 |

5. フィルター条件を追加します。

   a. [ フィルター条件の追加] を選択します。

   b. 条件を作成します。
   たとえば、[ **Account] [is] [Boxeo] AND [Active] [is] [true]** などです。

   c. クエリに代替条件セットを追加する場合は、[ 新しい条件セット ] を選択し、代替セットの条件を追加します。

   この作業指示テンプレートを使用するときに、作業指示のタスクを決定するのに役立つ条件が設定されます。

6. [送信] を選択します。

### タスクの結果
作業指示テンプレートでは、定義されたフィルター条件が一致する場合、さまざまな作業指示に対してこのタスクを作成できます。

## クローズされた作業指示の署名付き **PDF** サマリーの構成

フィールドサービス管理 (FSM) では、顧客は [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスでクローズされた作業指示にデジタル署名して確認できます。その後、署名された作業指示の PDF サマリーが作成されます。

サマリーには、完了したタスク、使用および返品された部品、雑費、および作業の完了に必要な時間が含まれます。PDF には、顧客の名前と署名も含まれています。

### 関連情報

作業指示の署名済み PDF サマリーの作成

## フィールドサービス 署名パッドのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) 署名 フィールドサービスパッドプラグイン (com.snc.wo_signature_pad) をアクティブ化できます。

### 始める前に
フィールドサービス管理 (FSM) - 署名パッドを使用するには、フィールドサービス管理 (FSM)プラグイン(com.snc.work_management)をインストールする必要があります。詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin。

### このタスクについて
次のアイテムは、 フィールドサービス管理 (FSM) 署名パッドとともにインストールされます。

- テーブル
- スクリプトインクルード

詳細については、「フィールドサービス - 署名パッドコンポーネント」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス 、署名パッド プラグイン (com.snc.wo_signature_pad) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

タスクの結果
フィールドサービス - 署名パッドプラグインを有効にすると、[フィールドサービス構成] ページに署名キャプチャと PDF 注文概要の構成が正常に追加されます。

注: クローズされた作業指示の署名済み PDF サマリーを生成するには、 署名キャプチャ と PDF 注文サマリー を有効にする必要があります。

## 作業指示タスクの構成

作業指示は、少なくとも 1 つの (通常は複数の) 作業指示タスクで構成されます。作業指示書のタスクは、自律的に操作する 1 人の個人、グループ、または複数の フィールドサービス 技術者にアサインできます。作業を完了するために必要なタスクが、個別に実行できる論理的な部分に分割されていると、作業指示書を完了しやすくなります。

### 構成の概要

必要に応じて、1 つ以上の作業指示タスク構成を設定します。

- 作業指示タスクの作業タイプを作成する

  タスクにクルーやアサイン先グループの設定が必要かどうかなど、タスクのさまざまな要件を決定および構成するために、タスクにさまざまな作業タイプを作成します。
- 作業指示タスクのステータス

  作業指示タスクのステータスは連続しており、1 つのステータスから次のステータスへと進んでいきます。構成に応じて、作業指示タスクはこのシーケンスに従うか、一意のシーケンスに従うか、定義された要件が満たされたときに自動的にステータスからステータスに移動します。
- スケジュール済みステータスの構成

  作業指示タスクをソフトブッキングできますが、確認はできません。このステータスでは、作業指示書タスクはディスパッチャーからのアサインを保留中です。
- 作業指示書アンケートの構成

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示書アンケート機能を使用すると、アドミニストレーターはアンケートレコードを作成し、それらのレコードを作業指示書タスクに関連付けることができます。アドミニストレーターは、エージェントがタスクをクローズする前にアンケートへの入力を必須にすることもできます。

- の時間記録の構成 フィールドサービス

  時間記録機能を使用すると、エージェントは作業指示タスクフォームからタスクに費やした時間を、作業時間フォームから会議やトレーニングなどの他のアクティビティに費やした時間を記録できます。

## 作業指示タスクの作業タイプを作成する

タスクを完了するために実行する作業のタイプを フィールドサービス 分類するオプションがあります。

### 始める前に

必要なロール:wm_admin

### このタスクについて

タスクにクルーやアサイン先グループの設定が必要かどうかなど、タスクのさまざまな要件を決定および構成するために、タスクにさまざまな作業タイプを作成します。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 作業タイプ.
2. [New (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

作業タイプフォーム

| **Field** (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 作業のタイプの名前。 |
| 値 | 内部的に保存される作業タイプの名前。 |
| Description (説明) | 作業タイプの説明。 |
| スケジュール設定 | 内部グループや外部グループなど、タスクをアサインする必要があるアサイン先グループのタイプ。 |
| アクティブ | 作業指示タスクの作成時に作業タイプを選択できるかどうかを示すオプション。 |
| クルーが必要 | 選択したタイプの作業にクルーが必要かどうかを示すオプション。 |
| リソース要件 | 選択したタイプの作業にエージェントや機器などのリソースが必要かどうかを示すオプション。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| | 注: このフィールドは、フィールドサービスリソーススケジューリングプラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) がアクティブな場合にのみ表示されます。 |

4. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。

### タスクの結果

作業タイプが正常に作成されました。

- [クルーが必要] オプションを選択した場合、作業タイプは [クルー要件] 関連リストレコードで作成されます。
- [リソース要件] オプションを選択した場合、作業タイプは [リソース要件] 関連リストレコードで作成されます。

リソース要件の追加の詳細については、「作業指示タスクのリソース要件を追加する」を参照してください。

### 作業指示タスクのステータス

作業指示は、少なくとも 1 つの作業指示タスクで構成されます。作業指示タスクのステータスは連続しており、1 つのステータスから次のステータスへと進んでいきます。

構成に応じて、作業指示タスクはこのシーケンスに従うか、一意のシーケンスに従うか、定義された要件が満たされたときに自動的にステータスからステータスに移動します。

フィールドサービス管理 **(FSM)** 作業指示タスクのステータス

| | |
| --- | --- |
| Draft (ドラフト) | 作業指示タスクの認定者の記述が完了しておらず、ディスパッチグループが空である。 |
| ディスパッチ保留中 | 認定者はディスパッチグループを追加し、作業指示タスクで **[Qualified** (認定済み )] を選択します。 |
| スケジュール済み | 作業指示タスクはソフトブッキングされていますが、確認されていません。作業指示書タスクは、ディスパッチャーからのアサインを保留中です。<br><br>注: このステータスは、[スケジュール済みステータスを使用] が有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「スケジュール済みステータスの構成」を参照してください。 |
| Assigned (割り当て日付) | ディスパッチャーが作業指示タスクのアサインを確認します。タスクは、アサインされたフィールドサービス エージェントからの受け入れを待機しています。 |
| 承認済み | フィールドサービスエージェントがタスクを承認し、作業する準備が整いました。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** 作業指示タスクのステータス (続く)

| | |
|---|---|
| | 注: フィールドサービスエージェントが作業指示書タスクで 移動を開始 を選択した場合、タスクは [工順中] サブステートになります。 |
| 対応中 | フィールドサービスエージェントが作業を開始し、作業指示タスクで [作業を開始] を選択します。 |
| 完了してクローズ | 作業指示タスクは仕様どおりに完了しました。<br>注: [完了してクローズ] のサブステートは [完了] です。 |
| 未完了でクローズ | タスクを指定どおりに完了できませんでした。<br>注: [未完了でクローズ] のサブステートは [完了] です。 |
| Cancelled (キャンセル) | タスクがキャンセルされました。 |

## スケジュール済みステータスの構成

アドミニストレーターは、オプションで、作業指示および作業指示タスクのスケジュール済み状況フローを有効にすることを選択できます。

### 始める前に

必要なロール:wm_admin

### 手順

1. 移動先 フィールドサービス > 管理 > 構成.
2. [ アサイン ] タブを選択します。
3. [ スケジュール済みステータスを使用] を選択します。

   注: ディスパッチキューをオフにすると、[スケジュール済みステータスを使用] は自動的にオフになります。ディスパッチキューが有効になっている場合、[スケジュール済みステータスを使用] は自動的に有効になりません。

4. [保存] を選択します。
5. 移動先 フィールドサービス > 管理 > プロパティ.
6. [ 開始予定が現在の時刻から指定された時間内にあるときに、タスクステータスをスケジュール済みからアサイン済みに更新 する] プロパティまで下にスクロールし、このプロパティを変更して、作業指示タスクをディスパッチするタイミング ([スケジュール済み] から [アサイン済み] に移行) を定義します。
   デフォルトの数は 12 です。これは、今後 12 時間以内にスケジュールされたタスクが [アサイン済み] ステータスであることを意味します。
7. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 作業指示書フォームでは、次の処理が行われます。
  - 認定が有効になっていない場合、[ディスパッチ準備完了] と [アサイン済み] の間に新しいステータス [スケジュール済み] が表示されます。
  - 認定が有効になっている場合、[Qualified] と [Assigned] の間に新しいステータス [Scheduled] が表示されます。
- 作業指示書タスクフォームで、[Pending Dispatch (ディスパッチ保留中)] と [Assigned (アサイン済み)] の間に新しいステータス [Scheduled (スケジュール済み)] が表示されます。

**注:** [ スケジュール済みステータスを使用 ] プロパティをオフにすると、タスクが [スケジュール済み] から [アサイン済み] に移動したことを示す警告が表示されます。その結果、[Scheduled (スケジュール済み)] ステータスのすべての作業指示タスクが [Assigned (アサイン済み)] ステータスに移行します。

### 作業指示書アンケートの構成

アンケートでは、タスクの作業中に汎用フィールドサービスプロセスに準拠していることを確認するなど、フィールドサービスエージェントからさまざまなタイプの情報を収集します。フィールドサービスアンケートの設定はオプションです。

一部の作業指示書やタスクを完了する一環として、 フィールドサービス エージェントはアンケートに記入するか、チェックリストに記入します。たとえば、エージェントは、タスクの作業を開始する前に安全チェックリストを完了したり、作業指示書を完了する前に検査アンケートに記入したりすることが必要な場合があります。

作業指示書アンケート機能を使用すると、アドミニストレーターロールを持つユーザーはアンケートレコードを作成し、それらのレコードを作業指示書または作業指示書タスクに関連付けることができます。アドミニストレーターは、エージェントがタスクをクローズする前にアンケートへの入力を必須にすることもできます。アンケートレコードには、アンケートをトリガーする条件やイベントなどの構成情報や、アンケートに含まれる質問のリストが含まれています。アンケートの作成には、サーベイデザイナーツールを使用します。

作業指示書またはタスクにアンケートが関連付けられている場合は、フォームの上部に [**Questionnaires** (アンケート )] ボタンが表示されます。このボタンを選択すると、[アンケート] ページが表示され、エージェントはここでアンケートまたはチェックリストを入力できます。

## デモアンケート

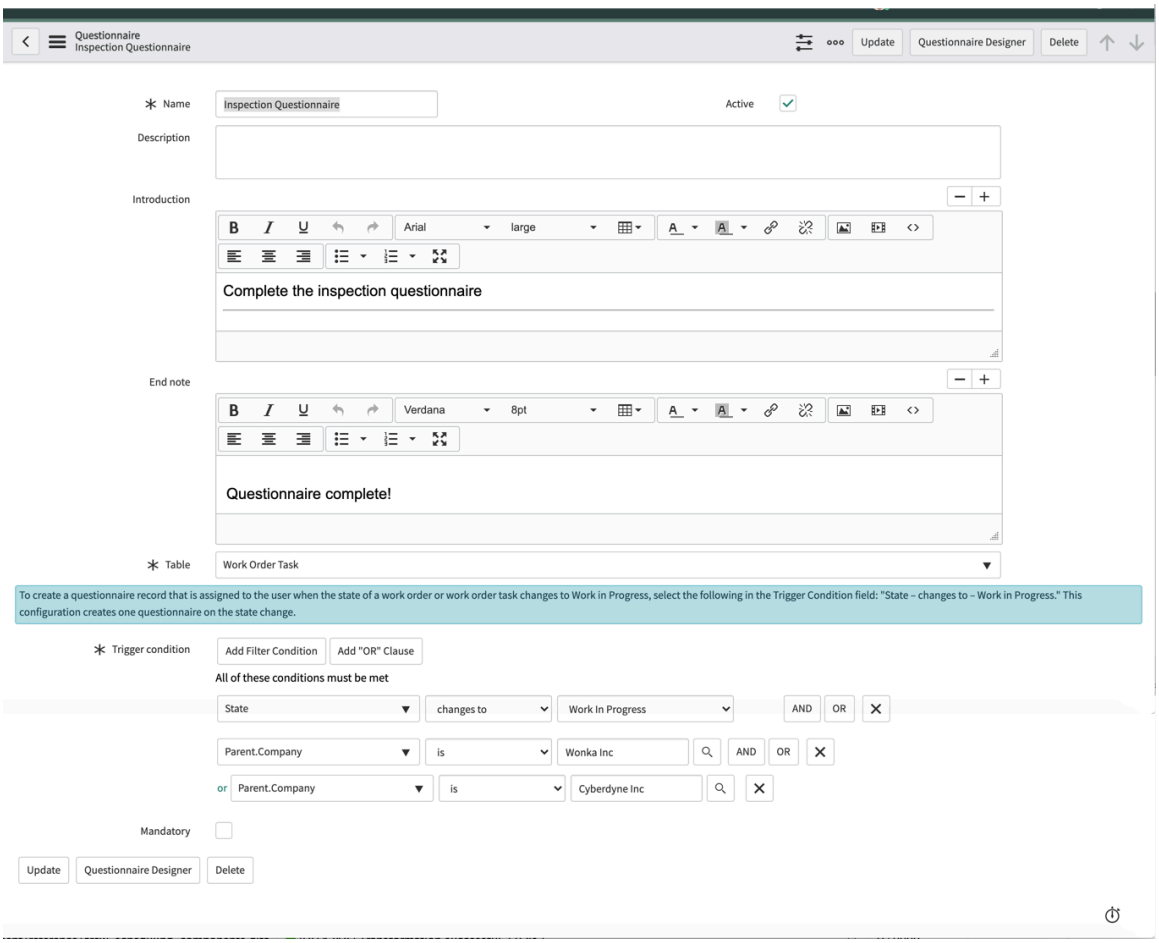
検査アンケートは、 フィールドサービス - アンケートプラグインに含まれているデモアンケートレコードです。作業指示タスクが [Work in Progress (対応中)] ステータスに変わるたびに、このアンケートレコードによってそのタスクにアンケートが追加されます。

デモのアンケートフォームのスクリーンショットを次に示します。[トリガー条件] セクションには、状態が [対応中] に変更されている必要がある条件があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アンケートフォーム




トリガー条件を定義するときに、演算子 が [変更] は 、ステータスが [対応中] に変更されたことを意味します。代わりに操作 **is** を使用すると、タスクが更新されるたびにアンケートがトリガーされます。

このデモアンケートは次のように機能します。

1. ディスパッチャーは、作業指示書タスクをエージェントにアサインします。
2. エージェントはタスクを承認し、タスクフォームで [ 作業を開始 ] を選択します。
3. タスクのステータスが [対応中] に変わります。
4. [ アンケート] ボタンがタスクフォームのヘッダーに表示されます。
5. エージェントは [アンケート ] を選択して、タスクで利用可能な 1 つ以上のアンケートを表示します。
6. エージェントは、目的のアンケートで [開始 ] を選択します。
7. エージェントはアンケートに回答し、[ 送信 ] または [保存] を選択します。
8. エージェントは作業指示書タスクに戻り、作業を完了してタスクをクローズします。

**注:** 関連付けられた作業指示書またはタスクがクローズされた後は、アンケートを編集できません。

## 構成の概要

作業指示書アンケートを設定する手順は次のとおりです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. フィールドサービス アンケートをアクティブ化

   admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス アンケート プラグイン (com.snc.wm_questionnaire) をインストールします。

2. 作業指示またはタスクのアンケートを作成する

   作業開始前または作業完了後に完了するアンケートを作成します。

関連情報

フィールドサービス アンケートをアクティブ化

作業指示またはタスクのアンケートを作成する

## フィールドサービス アンケートをアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス の フィールドサービスアンケートプラグイン (com.snc.wm_questionnaire) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するアプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

必要なロール：admin

- フィールドサービス com.snc.wm_questionnaireをインストールする前に、次のプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  カスタマーサービス (com.sn_customerservice)

  カスタマーサービス管理 (CSM) デモデータ (com.snc.customerservice.demo)

  フィールドサービス管理 (FSM)

必要なロール：admin

### 手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バー フィールドサービス を使用してアンケートプラグイン (com.snc.wm_questionnaire) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### タスクの結果
フィールドサービス Questionnaire プラグインを有効にすると、アンケートモジュールが [Field Service (フィールドサービス)] メニュー (フィールドサービス > 管理 > アンケート).

### 次のタスク
フォームレイアウトを構成し、[ アサイン先 ] フィールドを追加して、アサインされたエージェントがないとアンケートが作成されないようにします。

### 関連情報
作業指示またはタスクのアンケートを作成する

## 作業指示またはタスクのアンケートを作成する
アンケートレコードを作成し、作業指示テーブルや作業指示タスクテーブルなどのテーブルに関連付けます。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
アドミニストレーターは、アンケートリストからアンケートレコードとアンケートを表示するには、次の場所に移動します。 **Surveys** (サーベイ) > サーベイを表示.

### 手順
1. 移動先 フィールドサービス > 管理 > アンケート.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

アンケートフォーム

| **Field** (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | アンケートの名前。 |
| アクティブ | アンケートレコードをアクティブにするオプション。アドミニストレーターは、アクティブなアンケートを作業指示および作業指示タスクに添付できます。 |
| Description (説明) | アンケートレコードの簡単な説明。 |
| はじめに | アンケートの最初に表示されるテキスト。 |
| 後書き | アンケートの最後に表示されるテキスト。 |
| テーブル | このアンケートレコードに関連付けられているテーブル。 |
| トリガー条件 | アンケートが適用可能かどうかを決定するトリガー条件。条件ビルダーを使用してトリガー条件を作成します。これらの条件が作業指示書または作業指示書タスクに当てはまる場合、アンケートが作業指示書に追加されます。 |
| 必須 | アンケートを必須にするオプション。有効にすると、エージェントは作業指示書または作業指示書タスクをクローズする前にアンケートに回答する必要があります。 |
| これ以降にクローズ | エージェントが必須のアンケートを完了する前に、作業指示書または作業指示書タスクが入力されている必要があることを示します。 |

4. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードが作成され、[アンケート] フォームが表示され、[ アンケートデザイナー ] ボタンが追加されます。

5. アンケートのテキストを作成するには、 アンケートデザイナーを選択します。
サーベイデザイナーツールが新しいウィンドウで開きます。
6. アンケートに表示される質問またはチェックリストアイテムを作成するには、 サーベイデザイナー ツールを使用します。
7. [保存] を選択して [サーベイデザイナー] ウィンドウを閉じます。

### タスクの結果
アンケートが作成されます。

### 次のタスク
[アンケート] リストとアンケートからアンケートレコードを表示するには、次に移動します **Surveys** (サーベイ) > サーベイを表示.

アンケートを編集するには、フォームを開き、変更を加えて [ 更新] を選択します。

### 関連情報
作業指示書またはタスクのアンケートに入力する

## の時間記録の構成 フィールドサービス

エージェントは、タスクとアクティビティの作業時間を記録します。作業時間が記録されると、マネージャーの承認を得るために、タイムカードとタイムシートが自動的に生成されます。時間記録の設定はオプションですが、 フィールドサービス エージェントが時間を手動で記録する必要がなくなります。

時間記録機能は、タイムカード管理アプリケーションの機能を フィールドサービス管理 (FSM)に拡張します。エージェントは、タスクにかかった時間を作業指示タスクフォームから記録し、ミーティングやトレーニングなど、その他のアクティビティにかかった時間を作業時間フォームから記録できます。作業時間を入力すると、選択した作業カテゴリごとにタイムカードが自動的に作成されます。タイムカードには、1 週間のタイムシートが自動的に含まれます。

また、時間記録機能によって、 コスト管理 アプリケーションの機能がフィールドサービス管理 (FSM) に拡張されます。マネージャーは、レートタイプと賃金レートカードを表示および作成でき、経費ラインを表示することもできます。タイムシートでは 、賃金レートカード を使用してコストが決定されます。

エージェントは、タイムカードに記録された時間を変更できます。タイムシートが承認され、タイムカードが処理された後でも、エージェントは作業時間を変更できます。タイムシートが [保留中] ステータスに戻り、新しいタイムカードが作成されます。エージェントが同じ週の承認済みのタイムシートにさらに作業レコードを追加すると、現在の週に新しいタイムシートレコードが作成されます。

マネージャーは、アサイン先グループ内のエージェントの作業時間レコード、タイムカード、およびタイムシートを表示したり、タイムシートを承認および却下したりすることができます。タイムシートが承認されると、システムはタイムカードを処理し、タイムカードカテゴリに基づいてレートカードを使用して経費ラインを作成します。

## タイムシートポリシー

wm_agentロールを持つユーザーは、 **com.snc.time_card.time_worked** システムプロパティの設定に関係なく、作業時間レコードを作成するとタイムカードが自動的に作成または変更されます。タイムシートポリシーは、この機能を制御します。アドミニストレーターは、wm_agentロールを持つ特定のユーザーに対してタイムカードの自動作成を無効にするには、そのユーザーに対して個別のタイムシートポリシーを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## フィールドサービスビュー

タイムカードフォームとタイムシートフォームには、フィールドサービスビューがあります。wm_agent および wm_manger ロールを持つユーザーの場合、このビューには次の機能があります。

- [ タイムカードを生成 ] UI アクションを削除します。
- タイムカードフォームに [ 作業時間 ] 関連リストを表示します。

## 構成の概要

フィールドサービスの時間記録を設定する手順は次のとおりです。

1. の時間記録フィールドサービス を有効にする

   admin ロールを持っている場合は、Time Recording for フィールドサービス プラグイン (com.snc.wm_time_recording) をインストールします。

2. の時間記録カテゴリの構成 フィールドサービス管理 (FSM)

   時間記録カテゴリを作成して、 フィールドサービス 技術者の作業を正確に追跡します。たとえば、技術者が完了する定期的なトレーニングがある場合は、「トレーニング」というカテゴリを作成できます。

### の時間記録フィールドサービス を有効にする

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス の時間記録プラグイン フィールドサービス (com.snc.wm_time_recording) を有効にすることができます。

#### 始める前に

- フィールドサービスの時間記録 には、次のプラグインが必要です。フィールドサービスの時間記録をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) (com.snc.work_management)

  フィールドサービスエージェントによって現場で実行される作業要求を管理できます。詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin。

#### このタスクについて

次のアイテムは、 Time Recording for フィールドサービス プラグインとともにインストールされます。

- プラグイン
- ロール

詳細については、「フィールドサービスコンポーネントの時間記録」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービスの時間記録 プラグイン (com.snc.wm_time_recording) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

### の時間記録カテゴリの構成 フィールドサービス管理 (FSM)

フィールドサービスエージェントの作業に合わせて時間記録カテゴリを構成できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > タイムシート > タイムカード > すべて.
2. [新規] を選択します。
3. **[Category]** という単語を選択して長押し (または右クリック) し、[**Configure Choices**] を選択します。
4. 次のいずれかを選択します。
   - 新しいカテゴリを追加するには:[ 新しいアイテムを入力:] フィールドに新しいカテゴリ名を入力し、画面下部の[ 追加 ]を選択します。
   - 既存のカテゴリを追加するには: 利用可能 列からカテゴリを選択し、 追加を選択します。
   - 既存のカテゴリを削除するには: 選択済み 列からカテゴリを選択し、 削除を選択します。
   - カテゴリの順序を変更するには: 選択済み 列でカテゴリを選択し、[ 上に移動 ]または[ 下に移動]を選択します。
5. [保存] を選択します。

## フィールドサービス 作業構成の構成

フィールドサービス 作業構成 では、さまざまなタイプの作業の作業構成を作成できます。作業構成は、特定のフィールドサービス作業に必要な構成とデータを識別します。

### 構成の概要

フィールドサービス作業構成を設定する手順は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

1. フィールドサービス 作業構成をアクティブ化する

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) の フィールドサービス 作業構成プラグイン (com.snc.fsm_work_types) をアクティブ化します。

2. 作業構成をセットアップする

   フィールドサービス作業構成を使用して、さまざまなタイプの作業指示タスクで作業が行われたときにキャプチャされるデータをカスタマイズします。

3. (オプション) 作業構成の管理

   作業構成を作成した後 フィールドサービス 変更します。これは、プロセスが変更された場合や、新しいフィールドを追加する必要がある場合に役立ちます。

4. (オプション) 作業構成を使用した作業指示テンプレートの設定

   作業指示テンプレートを操作するように フィールドサービス 作業構成を設定します。

5. (オプション) 作業構成を使用した動的スケジューリング構成のセットアップ

   動的スケジューリングと連動するように フィールドサービス 作業構成を設定します。

### フィールドサービス 作業構成をアクティブ化する

admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM)作業フィールドサービス構成プラグイン (com.snc.fsm_work_types) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### 手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス 、作業構成 プラグイン (com.snc.fsm_work_types) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

### 作業構成をセットアップする

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションを使用して、さまざまなタイプのフィールドサービス作業を処理します。作業構成は、特定のフィールドサービス作業に必要な構成とデータを識別します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
作業構成ごとに作業指示タスクテーブルを拡張するテーブルを作成できます。その後、ビジネスルールやクライアントスクリプトなど、作業構成の作成から解決までの作業指示タスクを推進する多数のアイテムを構成できます。作業指示を作成する際、開始者または認定者は、直接またはテンプレートを使用して、フィールド作業に対応する作業構成を選択できます。

手順

1. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
2. [作業指示タスクタイプ] カテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

作業構成タスク

| タスク | Description (説明) |
| --- | --- |
| 作業指示タスクタイプを作成 | 必要に応じて、作業指示タスク (wm_task) テーブルを拡張する新しい作業指示タスクタイプテーブルを作成できます。<br><br>注: 先に進む前に、作業指示タスクテーブルが拡張可能であることを確認してください。監査履歴をキャプチャするために作成された新しい作業指示タスクタイプテーブルの監査フラグを有効にします。<br><br>プラットフォームテーブル作成機能 ( システム定義 > テーブル).<br><br>注: すべてのフィールドサービス機能が新しいテーブルにアクセスできるように、アプリケーションアクセスが [すべてのアプリケーションスコープ] に設定されていることを確認します。 |
| ビュールールを設定 | 表示ルールは、ユーザーが使用できるフォームビューを決定します。指定されたビューにシステムが [作業指示タスクタイプ] テーブルを表示する場合の条件を決定するビュールールを作成します。 |
| UI ポリシーの設定 | UI ポリシーは、フィールドを読み取り専用に設定したり必須にしたりするなど、フォーム上の情報の動作を動的に変更します。[作業指示タスク] フォームに必要な UI ポリシーを設定します。 |
| クライアントスクリプトの設定 | クライアントスクリプトでは、フォームのロード時、またはフィールド値の変更時など、クライアントベースのイベントが発生したときにクライアント上で JavaScript を実行できます。[作業指示タスクタイプ] テーブルに必要なクライアントスクリプトを設定します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タスク | Description (説明) |
| --- | --- |
| ビジネスルールを設定 | ビジネスルールとは、レコードが表示、挿入、更新、または削除されるとき、またはテーブルに対してクエリーが実行されるときに実行する、サーバー側スクリプトです。ビジネスルールを使用して、特定の条件が満たされたときにフォームフィールドの値を自動的に変更するタスクを実現したり、メール通知やスクリプトアクション用のイベントを作成したりします。作業指示タスクタイプテーブルに必要なビジネスルールを設定します。 |
| UI アクションを設定 | UI アクションには、フォームやリストに表示されるボタン、リンク、コンテキストメニューアイテムなどがあります。作業指示タスクタイプは作業指示タスクの拡張であるため、作業指示タスクタイプは作業指示 UI アクションを継承します。 |
| ロールを設定 | 1 つ以上のロールを作成して、作業指示タスクタイプの機能へのアクセスを制御します。次に、これらのロールに目的のアプリケーションとモジュールに対するアクセス権を付与します。 |
| ACL の設定 | アクセス制御リストルール (ACL) を使用して、データに対するアクセスを制限します。 |
| 作業カテゴリのセットアップ | 類似のフィールドサービス構成を共有するさまざまな作業タイプのカテゴリを作成します。 |
| 作業タイプの設定 | ビジネスで実行する同じ繰り返しタスクの作業タイプを作成します。たとえば、ヒーター設置業者は、「ヒーターの取り付け」、「ヒーターの修理」、「ヒーターの交換」という作業タイプを作成できます。 |
| フィールドサービス管理 (FSM) 構成 (SM 構成) のセットアップ | 作業構成に必要な場合は、オプションで新しいフィールドサービス管理 (FSM) 構成 (SM 構成) を作成します。ビジネスプロセス、タスクのアサイン方法、通知、その他のタスクアクティビティなどの日常業務を作業構成でどのように処理するかを決定するために、いくつかの異なる設定を構成します。 |
| 作業構成のセットアップ | 顧客が事業部門または部門のニーズに応じて、フィールドサービスワークフローのさまざまな作業構成をセットアップできるようにします。<br><br>各作業構成では、会社または部門が作業指示タスクタイプテーブルにマッピングすることで、必要なデータフィールドをセットアップできます。また、正しいサービス管理アプリケーション構成 (SM 構成) を使用して作業構成をセットアップすることもできます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タスク | Description (説明) |
| --- | --- |
| | 必要に応じて、作業構成を正しい作業カテゴリにマッピングして、特定の作業構成に関連する作業タイプのみが作業指示タスクで選択できるようにします。 |

3. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

### 作業構成の管理

作業構成を管理して、構成が適切なタスクテーブルを参照し、選択したサービス管理 (SM) 構成に表示されるようにします。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 作業構成
2. 管理する作業構成を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

作業構成フォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | 作業構成の名前。 |
| タスクテーブル | タスクテーブルの名前。 |
| SM 構成 | SM 構成の名前。 |
| Description (説明) | 作業構成の説明。 |
| アクティブ | 作業構成が選択可能かどうかを示すオプション。 |
| 構成タイプ | 作業構成の構成タイプ。 |
| 作業タイプカテゴリ | 選択した作業構成の作業タイプカテゴリ |

4. [更新] を選択します。

### 作業構成を使用した作業指示テンプレートの設定

フィールドサービス Work Configurations プラグイン (com.snc.fsm_work_types) を使用すると、作業指示テンプレートに作業構成を追加できます。テンプレートを使用して作業指示書を作成すると、作業指示書タスクは作業構成で指定されたタスクテーブルに記録されます。

作業構成の設定方法の詳細については、「作業構成をセットアップする」を参照してください。

作業指示テンプレートの作成方法の詳細については、「作業指示テンプレートを作成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 作業構成を使用した動的スケジューリング構成のセットアップ

フィールドサービス Work Configurations プラグイン (com.snc.fsm_work_types) を使用すると、作業構成ごとに異なる動的スケジューリング構成を設定できます。動的にスケジュールされた作業指示タスクは、作業構成で指定されたタスクテーブルに記録されます。

作業構成の設定方法の詳細については、「 作業構成をセットアップする」を参照してください。

詳細については、「動的スケジューリングの設定」を参照してください。

## Planned Work Management の構成

定期的に繰り返されるスケジュールで作業計画アクティビティを作成および管理するように作業計画管理を構成します。

### 構成の概要

Planned Work Management をセットアップする手順は次のとおりです。

1. Planned Work Management のインストール

   admin ロールを持っている場合は、Planned Work Management アプリケーション (com.snc.fsm_planned_work_management) をインストールします。

2. (オプション) Planned Work Management の拡張ポイントの使用

   拡張ポイントを使用すると、アプリケーションコードを変更せずにフィールドサービス管理 (FSM) の機能を構築することができます。

3. 作業計画の構成

   製品モデル、または場所や資産などの他の基準の作業計画を作成します。たとえば、購入日から最初の2年間、または10,000マイルの達成後のいずれか早い方について、6か月ごとにサービスを実施するように勤務スケジュールを設定できます。

関連情報

計画作業の作業指示の管理

作業計画の例

Planned Work Management ホームページ

### Planned Work Management のインストール

admin ロールを持っている場合は、 Planned Work Management アプリケーション (com.snc.fsm_planned_work_management) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

#### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得 」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeのアプリケーションリストを確認してください。
- Planned Work Management をアクティブ化すると、次のプラグインがアクティブ化されます (まだアクティブ化されていない場合)。

  必須の ServiceNow プラグイン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

フィールドサービス のテンプレート管理
(com.snc.fsm_template_management)

作業指示テンプレートを構成および管理して、作業指示を動的に作成できます。詳細については、「 フィールドサービスのテンプレート管理のアクティブ化」を参照してください。

Planned Maintenance (計画済みメンテナンス)
(com.snc.planned_maintenance)

資産の定期的な予防メンテナンスを管理できます。詳細については、「 計画済みメンテナンスのアクティブ化 」を参照してください。

Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM))
(com.snc.work_management)

フィールドサービスエージェントによって現場で実行される作業要求を管理できます。詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

CSM and FSM Configurable Workspace Foundation
(com.snc.uib.cwf_workspace)

Planned Work Management ホームページと計画カレンダーにアクセスして管理できます。

必要なロール：admin

## このタスクについて

次のアイテムは、 Planned Work Management とともにインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

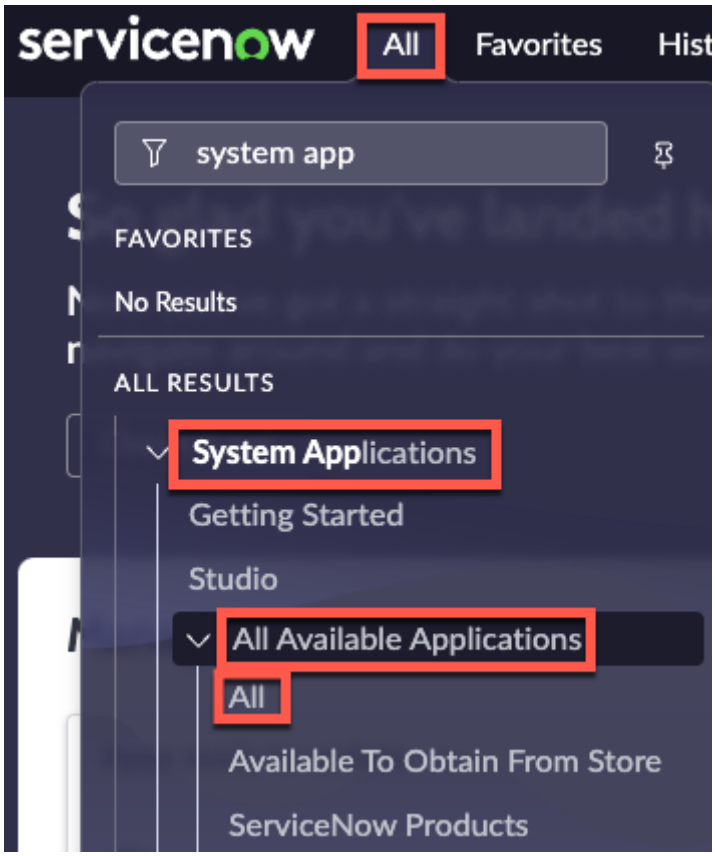
詳細については、「Planned Work Management のコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。




2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Planned Work Management アプリケーション (com.snc.fsm_planned_work_management) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

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

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### Planned Work Management の拡張ポイントの使用

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズをデータ連携できます。拡張ポイントは、拡張ポイント [sys_extension points] テーブルに保存されます。

Planned Work Management プラグイン (com.snc.fsm_planned_work_management) は、グローバルを追加します。PlannedMaintenanceExtensionPoint 拡張ポイント。Planned Work Management の拡張機能を使用して、計画作業スケジュールの作業指示を作成するロジックを作成します。

アプリケーションで提供されるデフォルトの拡張ポイントは、変更または非アクティブ化できません。変更が必要な場合、アドミニストレーターロールを持っている場合は、次の操作を実行できます。

- 拡張ポイントの実装を作成する。
- 実装に必要な変更を加えます。
- 実装の順序を小さい番号に更新する。システムでは、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

> **注:** 拡張ポイントが実装を識別できるように、実装で使用される API 名は同じである必要があります。そうでない場合は、エラーが発生します。

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

### 作業計画の構成

Planned Work Management を使用すると、定期的なメンテナンスが必要な繰り返しのアクティビティに対して柔軟な作業計画を作成、管理、およびスケジュールできます。

製品モデル、または場所、資産、CI などの他の基準の作業計画を作成し、実行する作業を指定できます。計画作業スケジュールは、作業を実行する頻度とタイミングを指定することで、タイミングを指定します。

たとえば、新しく購入した自動車の自動車サービスを実行する作業計画を構成できます。勤務スケジュールは、購入日から2年間、または10,000マイルの達成後のいずれか早い方で、6か月ごとにサービスを実行するように指定できます。

## 構成の概要

作業計画を設定する手順は次のとおりです。

1. 作業計画を作成

   作業計画を使用して、アクティビティに対して作業を実行する方法とタイミングを定義します。

2. 作業スケジュールの構成

   作業スケジュールを使用して、計画をいつ実行する必要があるかを決定する特定の基準を定義します。これには、計画実行の開始日と終了日の定義が含まれます。

3. 作業指示テンプレートを作業スケジュールに関連付ける

   1 つ以上の条件を計画作業スケジュールにマップします。たとえば、異なるブランドの 2 台のプリンターのメンテナンスを同時に設定できます。これを行うには、これらのマシンのスケジュールを作成し、それをさまざまな作業指示テンプレートにマッピングする必要があります。

4. 計画作業レコードを作成

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業計画にマッピングされている作業の作業レコードを作成します。一致するレコードとスケジュールに作業計画を適用して、計画作業レコードを作成します。

5. (オプション) 計画された作業指示のスケジュールの発生を抑制する

   スケジュールの抑制を使用して、スケジュールが重複しているときに重複するタスクを削除することで、タスクを簡素化します。スケジュール抑制期間中は、重複が特定されたスケジュール済みタスクは自動的にキャンセルされ、当初の計画どおりに実行されなくなります。

6. (オプション) 計画された作業指示の再スケジュール

   開始日または終了日を変更し、必要に応じてメンテナンス作業を進めたり遅らせたりすることで、重複するスケジュールの発生に対して重複する作業指示が生成されないようにします。

### 作業計画を作成

作業計画を作成して、アクティビティに対して作業を実行する方法とタイミングを指定します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin および model_manager

#### このタスクについて

作業計画は、計画の実行をスケジュールできる期間を決定する有効な開始日と終了日で構成されます。計画は、指定された終了日を超えて機能しません。
各作業計画には、作業計画を適用するレコードが少なくとも 1 つ以上関連付けられている必要があります。計画内の選択したテーブルにフィルタリング基準を適用することで、作業が必要なレコードを特定できます。たとえば、「apple」で始まるコンピューターのレコードを含むテーブルにフィルター基準を適用することで、作業計画の一致するレコード (Apple コンピューターを含む) をフィルタリングできます。

> **注:** 作業を必要とするフィルタリングされた資産またはアクティビティは、作業計画では一致レコードと呼ばれます。

Planned Work Management ワークスペースを使用して作業計画を作成することもできます。移動先 すべて > 作業計画管理 > ワークスペースをクリックし、 リスト アイコン ( ) を選択します。

#### 手順

1. 移動先 すべて > 作業計画管理 > プラン.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

作業計画

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 番号 | 作業計画の一意の番号。<br><br>このフィールドは自動的に設定されます。 |
| アクティブ | この作業計画が使用可能かどうかを判断するオプション。 |
| 有効開始 | 作業計画がアクティブになった開始日。 |
| 有効終了 | 作業計画が有効である最後の有効終了日。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| 作業指示を予測 | この作業計画が今後の作業指示書の推定と生成に適用できるかどうかを指定するオプション。 |
| 名前 | 作業計画の名前 |
| 簡単な説明 | 作業計画の簡単な説明。 |
| 条件 | |
| タイプ | 作業を実行するタイミングを決定するトリガーのタイプ<br>◦ モデルベース：CI の指定されたモデルに基づいて作業計画を作成します。<br>◦ 全般：テーブルとフィルターに基づいて作業計画を作成します。<br>◦ インストールベース：インストールベースアイテムの指定されたモデルに基づいて作業計画を作成します。<br>注:<br>◦ モデルベースの計画は、ハードウェアモデル、特に少なくとも 1 つのモデルカテゴリが定義されているハードウェアモデルにのみ適用されます。<br>◦ インストールベース計画タイプは、カスタマーサービスインストールベース管理 (com.snc.install_base) プラグインがアクティブ化されている場合にのみ使用できます。 |
| モデル | 1 つ以上の製品カタログアイテムを選択して、メンテナンスが必要な CI またはインストールベースを特定します。モデルを選択すると、関連するテーブルが [テーブル] フィールドに表示されます。たとえば、PC の特定のモデルを選択すると、[テーブル] フィールドに は [コンピューター **[cmdb_ci_computer]** と表示されます。このフィールドは、[ モデルベース] または [インストールベース タイプ] のいずれかを選択した場合に表示されます。インストールベースタイプの場合、[テーブル] フィールドには、選択したモデルに基づいて適切なテーブルが自動的に入力されます。 |
| テーブル | 作業計画に関連付けるテーブル。<br>[ タイプ ] フィールドで [モデルベース] を選択した場合、このフィールドには、選択したすべての CI を含む最下位レベルのテーブルが表示されます。[ タイプ ] フィールドで [インストールベース] を選択した場合、このフィールドにはインストールベーステーブルが表示されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| フィルター条件 | 作業する特定の資産を見つけるためのフィルター条件。作業が必要なのは、選択したテーブル内の、フィルタリング基準に一致するレコードのみです。 |
| カテゴリ | 作業計画がカテゴリの相手先ブランド供給スケジューリング (OEM) または代替機器スケジューリング (AEM) のいずれにも適用可能かどうかを決定します。 |
| Apply to new matching records (新しい一致レコードに適用) | この作業計画に定義されたスケジュールが、前回の計画実行以降に指定されたテーブルに追加され、フィルター条件で指定された条件も満たすすべてのレコードに適用されるようにするオプション。 |
| Task creation policy (メンテナンス上書きポリシー) | 既に進行中のスケジュールの発生に基づいて作業計画が実行されている場合の処理を指定します。<br>◦ 放置： 新しいタスクの作成や既存のタスクの削除を許可しないでください。<br>◦ 既存のキャンセル: 計画に関連付けられている既存のタスクの削除と、それらを置き換えるための新しいタスクの作成を許可します。<br>◦ **Add to existing** (既存のものに追加): 計画の特定のスケジュール発生の既存のアクティブなタスクを新しいタスクに置き換えることを許可します。 |

### タスクの結果

- 作業計画が正常に作成されました。
- 作業が必要な特定のアクティビティは、フィルタリング条件に基づいて、選択したテーブルから識別されます。

### 次のタスク

作業計画を作成したら、作業計画にスケジュールを設定します。詳細については、「作業スケジュールの構成」を参照してください。

## 作業スケジュールの構成

作業計画を作成したら、計画をいつ実行すべきかを決定するための特定の基準を定義することが重要です。これには、計画実行の開始日と終了日の定義が含まれます。計画の柔軟な作業スケジュールを作成するために、複数の作業スケジュールを構成し、それに応じて割り当てることができます。

### 始める前に

必要なロール:sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin および model_manager

計画の作業スケジュールを構成する前に、作業計画を作成する必要があります。

### このタスクについて

単一のスケジュールまたは複数のスケジュールを作成できます。たとえば、毎月 1 日と 15 日にコンピューターのクラスを再起動するスケジュールを設定できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 同じ計画に複数の作業スケジュールを定義する場合は、慎重に計画してください。たとえば、プリンタカートリッジを 3 か月ごとに交換するスケジュールを 1 つ設定します。10,000 ページが印刷されるたびにカートリッジを交換する別のスケジュールを設定します。この競合により、同じ週にカートリッジが 2 回交換される可能性があります。スケジュールが互いに競合しないようにしてください。

作業スケジュールは、期間またはメーターのいずれかに基づいて作成でき、最初に発生した関連条件によってトリガーできます。たとえば、計画作業スケジュールフォームで、自動車のメンテナンススケジュールのトリガーとして [期間] または [メーター ] を選択し、期間を 6 か月、メーターを 10,000 マイルとして定義します。スケジュールは、いずれか早い方によってトリガーされます。[期間] または [測定] トリガーを選択すると、[作業計画] フォームの [計画作業レコード] 関連リストに [次回実行時間] フィールドと [次回実行値] フィールドが入力されます。

注: 作業計画レコードで、[ **Next run time** (次回実行時間 )] フィールドに表示されるタイムスタンプは、計画された作業を実行するために設定された時間と同じではありません。計画済みメンテナンス夜間実行レコードの [次のアクション] フィールドには、計画された作業の実際のスケジュール済みジョブ実行時間が表示されます。

スケジュール済みジョブが実行されると、[ 次回実行時間 ] フィールドの値が次の計画された作業の夜間実行ジョブに設定された時間よりも短いかどうかがチェックされ、短ければ要求が生成されます。計画された夜間メンテナンスは実行されず、次回実行時刻に基づく要求は生成されません。

設置日に基づいて、同じ作業計画に属する複数の資産に対して柔軟な作業スケジュールを作成できます。たとえば、[計画作業スケジュール] フォームで、複数の資産に対する計画スケジュールの開始基準として [フィールド値 ] を選択し、有効な開始参照として [ インストール済み ] を選択します。スケジュールは、作業計画に関連付けられている資産のインストール日に基づいて、計画作業レコードの開始日を識別します。[フィールド値の開始計画スケジュールの開始基準] を選択すると、[作業計画] フォームの [計画作業レコード] 関連リストに [次回実行時間] フィールドが入力されます。

Planned Work Management Workspace を使用して作業計画スケジュールを作成することもできます。移動先 すべて > 作業計画管理 > ワークスペースをクリックし、[ リスト ] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 作業計画管理 > 作業計画.
2. 作業スケジュールに関連付ける作業計画を開きます。
3. **[Planned Work Schedules** (計画作業スケジュール)] 関連リストで、[New (新規)] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

計画作業スケジュール

| **Field** (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 計画作業スケジュールの名前。 |
| 簡単な説明 | 計画作業スケジュールの簡単なサマリー。 |
| トリガー | 計画の実行をトリガーするタイミング条件。<br>◦ 期間: 時間に基づいて実行される作業。選択内容に応じて、期間を定義するための追加フィールドが表示されます。<br>◦ メーター: カウントに基づいて実行される作業。[ **Every** (各)] フィールドと **[Field** (フィールド )] フィールドが表示されます。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| | ◦条件： 特定の条件が満たされたときに実行されるメンテナンス。[ **Filter Condition** (フィルター条件 )] フィールドが表示されます。<br>◦スクリプト： メンテナンス計画を実行するための高度な基準を適用します。[ スクリプト] フィールドが表示されます。<br>◦期間または測定: 時間とカウントのどちらか早い方に基づいて実行されるメンテナンス。期間と測定の詳細を指定する必要があります。 |
| プラン | このスケジュールが含まれている作業計画の名前。<br><br>このフィールドは、自動的に作業計画の名前に設定されます。 |
| アクティブ | 作業計画のスケジュールを有効にするオプション。 |
| 期間の詳細 | |
| トリガータイプ | 作業スケジュールの期間カテゴリ。たとえば、[ 複数の曜日] を選択すると、[ 曜日] フィールドが表示され、計画された作業を実行する曜日を指定できます。<br><br>選択したトリガータイプに応じて異なるフィールドが表示されます。このフィールドは、[トリガー] で [期間] が選択されている場合に表示されます。 |
| 月次タイプ | [固定] または [フローティング] を選択して、スケジュールを実行する月の特定の日を指定します。<br><br>このフィールドは、[ トリガータイプ] フィールドが [月次] に設定されている場合に表示されます。 |
| 年次タイプ | [固定] または [フローティング] を選択して、スケジュールを実行する年の特定の日と月を指定します。<br><br>このフィールドは、[ トリガータイプ] フィールドが [年次] に設定されている場合にのみ表示されます。 |
| 繰り返し間隔 | スケジュールを繰り返す頻度を指定します。たとえば、週次の繰り返しを選択した場合は、毎週や 2 週間ごとなど、頻度を指定します。 |
| 繰り返し | 計画作業スケジュールの繰り返し頻度。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| **Field** (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| | このフィールドは、[ トリガータイプ] フィールドが [間隔] に設定されている場合に表示されます。 |
| Due day of week (曜日) | 毎週メンテナンスを行う曜日。<br><br>このフィールドは、[**Trigger type** (トリガータイプ)] で **[Weekly** (週次)] が選択されている場合に表示されます。 |
| Due day of month (月の特定日) | 毎月メンテナンスを行う日付。<br><br>このフィールドは、[**Trigger type** (トリガータイプ)] で **[Monthly** (月次)] または **[Annual** (年次)] を選択した場合に表示されます。 |
| Due month (実行月) | 毎回のメンテナンスを行う月。<br><br>このフィールドは、[**Trigger type** (トリガータイプ)] で **[Annually** (年次)] を選択した場合に表示されます。 |
| Due time (実行時間) | メンテナンスを行う時刻 (時、分、秒)。<br><br>このフィールドは、[Interval (間隔)] を除くすべてのトリガータイプに表示されます。 |
| リードタイム | 作業を開始する日付を決定するための、 要求期限 までの日数。その日付は、タスクの [開始予定] フィールドに事前に入力されています。<br><br>このフィールドは、[トリガー] で [期間] が選択されている場合に表示されます。 |
| 計算間隔を保持 | 作業指示が完了した時点から間隔計算を再開するオプション。<br><br>このフィールドは、[**Trigger type** (トリガータイプ)] で [**Interval** (間隔)]、[**Monthly** (月次)]、または **[Annually** (年次)] が選択されていて、[Monthly type (月次タイプ)] フィールドと [Annually type (年次タイプ)] フィールドで [Fixed (固定)] が選択されている場合に表示されます。 |
| 条件 | メンテナンススケジュールを実行するかどうかを決定する条件。<br><br>このフィールドは、[トリガー] で [条件 ] が選択されている場合に表示されます。 |
| スクリプト | メンテナンススケジュールを実行するかどうかを決定するスクリプト。たとえば、スクリプトが true を返すとメンテナンスが実行されます。「current」変数が使用可能です。この変 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| **Field** (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| | 数はメンテナンス中のレコード (CI など) を表します。<br><br>このフィールドは、[トリガー] で [スクリプト] が選択されている場合に表示されます。 |
| 測定の詳細 | |
| テーブル | メンテナンス対象として選択された資産または CI に関連付けられたテーブルを一覧表示します。<br><br>このフィールドは、[Trigger (トリガー)] で [Meter (測定)] または [Condition (条件)] が選択されている場合に表示されます。 |
| Field (フィールド) | **[Every** (各)] フィールドの発生頻度の適用対象を定義するために使用されるフィールド。たとえば、「ページ」フィールドに入力すると、「間隔 」フィールドには、プランで定義されたアクションが実行される前に印刷されるページ数を入れることができます。<br><br>このフィールドは、[トリガー] に [メーター ] が選択されている場合に表示されます。 |
| Every (各) | 作業計画を実行する前に記録する必要があるマイルやページなどの発生回数。値はゼロ (0) より大きくなければなりません。<br><br>このフィールドは、[トリガー] に [メーター ] が選択されている場合に表示されます。 |
| 計算された測定を保持 | **[Every** (各)] フィールドで定義された値に基づいてメーター計算を再開するオプション。 |
| エフェクティビティの詳細 | |
| 計画スケジュールの開始基準 | 計画作業スケジュールの開始日を決定するためのオプション。<br>◦ 日付<br>◦ フィールド値<br>◦ スケジュール |
| 有効開始日 | 計画作業の作業がスケジュールされた時点からの有効開始日。 |
| 有効開始日の参照 | 計画作業の開始日を決定するために使用するフィールド値。[有効開始日の参照] には、作業計画の条件を作成するために選択されたテーブルのフィールドのリストが表示されます。例:プリンター [cmdb_ci_printer]<br><br>このフィールドは、[計画スケジュールの開始基準] で [フィールド値] が選択されている場合にのみ表示されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| スケジュール | 作業計画の開始日の計算に使用するスケジュールの名前。<br><br>このフィールドは、[計画スケジュールの開始基準] で [スケジュール] が選択されている場合にのみ表示されます。 |
| 計画スケジュールの終了基準 | 計画作業スケジュールの終了日を決定する値。<br>◦ 日付<br>◦ フィールド値<br>◦ 頻度 (Frequency) |
| 頻度 (Frequency) | 計画された作業を実行する頻度を決定します。たとえば、頻度が 4 とされている場合、計画された作業サイクルは 4 回実行され、4 回目の反復後に終了します。 |

5. [送信] を選択します。

### タスクの結果
作業計画のスケジュールが作成されます。[スケジュールの発生] 関連リストがスケジュールに追加され、スケジュールのメンテナンスサイクルの発生を追跡します。

期間ベースのスケジュールに対して、スケジュールの発生が自動的に作成されます。ただし、スケジュールに対して別のトリガーオプションが選択されている場合は、指定された条件または測定値が満たされた場合にのみ発生が作成されます。スケジュールの発生の作成は、有効な終了日によって異なります。有効終了日が指定されていない場合は、スケジュールの次の発生日が生成されます。

## 作業指示テンプレートを作業スケジュールに関連付ける

1 つまたは複数の作業指示テンプレートを計画作業スケジュールにマッピングします。計画作業レコードの関連テンプレートを識別するための条件を追加します。

### 始める前に
必要なロール:sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin および model_manager

### このタスクについて
たとえば、異なるブランドの 2 台の MRI 装置のメンテナンス要件を同時に満たす場合などです。これらのマシンのスケジュールを作成し、それをさまざまな作業指示テンプレートにマッピングする必要があります。各 MRI 装置に固有の作業指示書を生成するための適切なテンプレートをスケジュールが識別できるように、条件を追加します。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業計画管理 > プラン.
2. 作業計画のリストから計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、作業指示テンプレートを関連付けるスケジュールを選択します。
4. [Planned Work Schedule Templates (計画作業スケジュールテンプレート)] 関連リストで、[**New** (新規)] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

計画作業スケジュールのテンプレートフォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| モデル | 計画作業スケジュールに関連付ける作業指示テンプレート。 |
| スケジュール | テンプレートを追加する計画作業スケジュール。<br><br>このフィールドは、選択した計画作業スケジュールに自動的に設定されます。 |
| テーブル | この計画スケジュールの対応する作業計画に関連付けられているテーブル。<br><br>このフィールドは、作業計画に対して選択されたテーブル名に自動的に設定されます。 |
| 条件 | 計画スケジュールに基づいて作業指示を作成するために使用する作業指示テンプレートを決定するフィルター条件。 |

6. [送信] を選択します。

### タスクの結果
関連付けられた作業スケジュールで実行されているスケジュール済みジョブによって作成された作業指示には、選択したテンプレートが含まれます。

## 計画作業レコードを作成

構成済みの作業スケジュールの数、一致するレコードの数、またはスケジュールにマップされたテンプレートの数に基づいて、計画作業レコードのリストを作成します。

### 始める前に
作業計画にスケジュールを割り当てる必要があります。詳細については、「作業スケジュールの構成」を参照してください。

必要なロール:sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin および model_manager

### このタスクについて
計画作業レコードは、 計画済みメンテナンス夜間実行 スケジュールジョブによって作業指示書を作成するために使用されます。詳細については、「スケジュール済みジョブを実行して、計画された作業スケジュールを実行します」を参照してください。

一致するレコードとスケジュールに作業計画を適用して、計画作業レコードを作成します。作業計画に複数のスケジュールが定義されている場合、計画作業レコードの作成中に、一致するレコードですべてのスケジュールが有効になります。これと同じ機能が、関連する作業計画の一致するレコードに特定のスケジュールを適用するために使用される作業スケジュールにも存在します。

Planned Work Management Workspace を使用して作業計画レコードを作成することもできます。移動先 すべて > 作業計画管理 > ワークスペースをクリックし、[リスト] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業計画管理 > プラン.
2. 計画作業レコードを作成します。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| 一致するレコードに対して定義されたすべてのスケジュールの計画作業レコードを作成します | a. 作業計画のリストから目的の計画を開きます。<br>b. 関連リンク セクションで、 フィルターされたレコードに計画を関連付ける を選択します。 |
| 一致するレコードに対して定義された個々のスケジュールの計画作業レコードを作成する | a. 作業計画のリストから目的の計画を開きます。<br>b. [Planned Work Schedules (計画作業スケジュール)] 関連リストで、[ **New** (新規)] を選択します。<br>c. [計画作業スケジュール] のリストから目的のスケジュールを開きます。<br>d. [関連リンク] セクションで、[ フィルターされたレコードにスケジュールを関連付ける] を選択します。 |

タスクの結果
構成された作業スケジュールがその計画の一致するレコードに適用され、計画作業レコードリストが生成されます。

### 計画された作業指示のスケジュールの発生を抑制する

異なるスケジュールが重なった場合に計画作業タスクの重複を抑制することで、メンテナンスアクティビティを合理化および最適化します。

始める前に
必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

このタスクについて
スケジュールの抑制を使用して、スケジュールが重複しているときに重複するタスクを削除することで、タスクを簡素化します。スケジュール抑制期間中は、重複が特定されたスケジュール済みタスクは自動的にキャンセルされ、当初の計画どおりに実行されなくなります。

たとえば、月次と四半期ごとの定期メンテナンス計画がある MRI 装置について考えてみます。毎月のメンテナンスが 3 か月ごとの 15 日に発生し、四半期ごとのメンテナンスが 3 か月ごとに重複します。どちらのスケジュールにも、通気孔の清掃などのタスクが含まれている場合があります。同じタスクを 2 回実行しないようにするために、抑制期間 (たとえば、7 日間) を使用して重複をチェックします。月次タスクが四半期スケジュールの対象である場合、月次メンテナンスは抑制されます。これにより、重複を防ぎ、リソースを節約し、運用効率を維持できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > 作業計画管理 > プラン.
2. 作業計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、別のスケジュールで抑制するスケジュールを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [スケジュールの抑制] 関連リストで、[ 新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

スケジュールの抑制フォーム

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| 抑制期間 | 重複するスケジュールの発生が特定され、作業指示タスクの重複が抑制される期間。 |
| アクティブ | この抑制ルールを有効にするオプション。 |
| 抑制スケジュール | 現在のスケジュールよりも優先する作業スケジュールの名前。 |
| 順序 | この抑制ルールが評価される順番。 |

6. [送信] を選択します。

### タスクの結果
スケジュールの発生状況が抑制に変更され、関連する作業指示タスクがキャンセルされます。

## 計画された作業指示の再スケジュール

スケジュールの発生日を繰り上げたり遅らせたりして、計画作業指示を再スケジュールします。

### 始める前に
必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

### このタスクについて
開始日または終了日を変更し、必要に応じてメンテナンス作業を進めたり遅らせたりすることで、重複するスケジュールの発生に対して重複する作業指示が生成されないようにします。

> **注:** スケジュールの発生について作業指示書が生成されていないか、スケジュールに対して生成された作業指示書が [ドラフト] ステータスである場合にのみ、スケジュールの発生を変更できます。

### 手順
1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > 作業計画管理 > プラン.
2. 作業計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、スケジュールの発生をレビューするスケジュールを選択します。
4. [スケジュールの発生] 関連リストで、変更するスケジュールの発生を選択します。
5. [ 最も早い開始日 ] または [ 要求期限 ] フィールドを更新して、既存のスケジュールの発生日時を変更します。
6. [更新] を選択します。

## 作業指示タスクでのアクセス時間の自動入力の構成

アカウント、場所、資産などの顧客設定に基づいて作業指示タスクのデフォルトのアクセス時間を定義すると、タスクのアクセス時間の自動入力が有効になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

アドミニストレーターは、アカウント、場所、資産、またはその組み合わせなど、顧客が希望するアクセス時間を設定できます。システムは、これらのレベルをその順序に基づいて評価し、タスクの適切なデフォルトアクセス時間を決定します。

アクセス時間レベルは、作業指示タスクのさまざまな属性を一致基準として定義します。これらの属性は、アクセス時間を決定するタスクと一致する必要があります。各レベルに順序を割り当てると、優先度に基づいてタスクの属性を評価するのに役立ちます。順序付けルールは、レベルを降順でソートします。その後、各属性に値を割り当て、アクセス時間のスケジュール (平日 8 時 ～ 5 時、24 時間年中無休など) を指定することで、これらのアクセス時間レベルの設定を行うことができます。

作業指示書タスクが作成されると、アサインされた指示に基づいてアクティブなアクセス時間レベルが検索され、タスクの属性がアクセス時間設定と一致するかどうかが識別されます。属性が一致すると、対応するアクセス時間設定が自動的に入力されます。アドミニストレーターまたはディスパッチャーは、タスクの推定期間が定義されたアクセス時間外である場合、デフォルトのアクセス時間を手動で上書きすることもできます。

次の例は、2 つの異なる場所にあるアカウントのアクセス時間設定と、システムが返す可能性のある情報を示しています。

アクセス時間レベル:アカウントの場所、一致基準:アカウントと場所、アカウント設定:Boxeo、場所設定:サンフランシスコおよびフロリダ

サンフランシスコの Boxeo アカウントのアクセス時間は 19:00 から 21:00 ですが、フロリダの Boxeo アカウントのアクセス時間は 18:00 から 21:00 です。

## 構成の概要

アクセス時間の自動入力を設定する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理のアクティブ化

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) のフィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理プラグイン (com.snc.fsm_access_hours) をアクティブ化します。

2. 作業指示タスクのアクセス時間設定を定義する

   アクセス時間を定義して、エージェントが移動して作業を完了できる場所の時間を設定します。

### フィールドサービス管理 **(FSM)** アクセス時間管理のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) アクセス フィールドサービス管理 (FSM)時間管理プラグイン (com.snc.fsm_access_hours) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

#### 始める前に

- フィールドサービス アクセス時間管理には、次のプラグインが必要です。 フィールドサービス アクセス時間管理をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management)

  フィールドサービスエージェントによって現場で実行される作業要求を管理できます。詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス アクセス時間管理 プラグイン (com.snc.fsm_access_hours) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

タスクの結果
フィールドサービス管理 (FSM) Access Hours Management プラグインを正常にアクティブ化すると、作業指示書タスクフォームに **[Access Hours** (アクセス時間)] オプションが追加されます。

## 作業指示タスクのアクセス時間設定を定義する

アカウント、場所、資産などのさまざまなレベルで、顧客の設定に基づいて作業指示タスクのデフォルトのアクセス時間を設定します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アクセス時間の構成 > アクセス時間レベル.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[アクセス時間レベル] フォーム

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| アクセス時間レベル | レベルの名前。 |
| 一致クライテリア | アクセス時間を自動入力するために一致する必要がある基準。<br><br>複数の条件を選択できます。 |
| 順序 | アクセス時間を自動入力するためにアクセス時間レベルを評価する順序。<br><br>順序付けルールは、レベルを降順でソートします。 |
| アクティブ | このレベルの構成をアクティブにするオプション。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. [送信] を選択します。
   アクセス時間レベルが作成されます。
5. [アクセス時間設定(Access Hour Configuration)] モジュールから、[ アクセス時間設定**(Access Hour Preferences**)] を選択します。
6. [新規] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

アクセス時間設定フォーム

| **Field** (フィールド) | **Description** (説明) |
|---|---|
| アクセス時間レベル | 設定を定義するアクセス時間レベルの名前。<br><br>アクセス時間レベルに指定された一致基準は、アクセス時間設定フォームのフィールドとして表示されます。たとえば、選択したアクセス時間レベルが [アカウント] で 指定された一致基準が [コンシューマー] と [場所] である場合、[アクセス時間設定] フォームに [場所] フィールドと [コンシューマー] フィールドが表示されます。 |
| タイプ | アクセス時間を表示する出力データのタイプ (値とスクリプト)。<br><br>静的アクセス時間を定義するには [値] を使用し、アクセス時間を動的に定義するにはスクリプトを使用します。 |
| アクティブ | この設定をアクティブにするオプション。 |
| アクセス時間 | アクセス時間を決定するために作業指示タスクで使用される静的値 (平日の 8 時 ～ 5 時など)。<br><br>このフィールドは、[タイプ] フィールドで [値] が選択されている場合にのみ表示されます。 |
| スクリプト | アクセス時間を決定するために作業指示タスクによって使用されるスクリプト。<br><br>スクリプトを使用して、優先度、作業タイプなどの作業指示タスク属性を利用してアクセス時間を動的に決定します。スクリプトで、 構造 `workOrderTask.<attributeName>` または `workOrder.<attributeName>` を使用して属性を識別します。たとえば、優先度に基づいてタスクのアクセス時間を決定できます。優先度が 1 の場合、スクリプトはアクセス時間を 24 時間 365 日返し、優先度が 1 より大きい場合、スクリプトは平日の 8 時から 5 時間のアクセスを返します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
| --- | --- |
| | このフィールドは、[タイプ] フィールドで [スクリプト] が選択されている場合にのみ表示されます。 |

8. [送信] を選択します。

### タスクの結果
アクセス時間は、さまざまなレベルの顧客の好みに基づいて作業指示タスクに自動入力されるように設定されます。

## でのリニア資産のサポートのアクティブ化 フィールドサービス管理 (FSM)

admin ロールを持っている場合は、エンタープライズ資産管理 プラグイン (com.sn_eam) を有効にすることで、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでリニア資産をサポートできるようにすることができます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に
フィールドサービス管理 (FSM) のリニア資産をサポートするには、エンタープライズ資産管理をインストールする前に次のプラグインをアクティブ化する必要があります。

フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management)

フィールドサービスエージェントによって現場で実行される作業要求を管理できます。詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

フィールドサービス サービスロケーションあり (com.snc.fsm_service_locations)

マップ上のリニア資産を表示および選択できます。

CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

リニア資産の作業指示書と作業指示タスクを作成および管理できます。

ディスパッチャワークスペース (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)

リニア資産の作業指示および作業指示タスクにアクセスして管理できます。

フィールドサービス モバイル (com.sn_fsm_mobile)

エージェントモバイルアプリケーションにアクセスして作業を管理できます。

フィールドサービス管理 (FSM) 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.fsm_agent_workspace)

CSM 構成可能ワークスペースの フィールドサービス管理 (FSM) をサポートするコンポーネント、リスト、およびフォームを提供します。

必要なロール：admin

### このタスクについて
エンタープライズ資産管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プロパティ
- ビジネスルール

詳細については、「リニア資産サポートのプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して エンタープライズ資産管理 プラグイン (com.sn_eam) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

でのリニア資産の管理 フィールドサービス管理 (FSM)

## のプレイブックの構成 フィールドサービス管理 (FSM)

プレイブックは、フィールドサービスチームがタスクを完了するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。プレイブック機能を使用して、フィールドサービスタスクのライフサイクルを管理するプロセスを作成します。

プレイブックは、ワークフローを複数のステージに分割します。各ステージには次のものが含まれます。

- エージェントが実行する必要があるアクティビティまたはステップのリスト。
- 各アクティビティまたはステップの現在のステータスを表示するステータスインジケーター。
- エージェントがワークフローのどの段階にいるかを示すチェックボックスとカウンター。

プレイブックは、 Process Automation Designer プラットフォーム機能を使用して作成されます。

## Now のためのプレイブック モバイルエージェント

Now モバイルエージェント アプリケーションのプレイブックには、作業指示タスクを完了するためのステージが含まれています。プレイブックは、[ **My Work** ] ページの選択した作業指示タスクで表示できます。アクティブなプレイブックが関連付けられているタスクには、[ プレイブックを表示 ] ボタンが表示されます。

プレイブックは、ガイド付きエクスペリエンスを提供するために段階的に編成されています。モバイルアプリケーションの新規または既存の機能に誘導し、その作業指示タスクの完了したステージのチェックリストを管理します。ステージは、自分の裁量で完了としてマークすることも、スキップすることもできます。ステージは次のように進行します。

1. トラブルシューティング
2. 部品
3. 時間を記録
4. 雑費を記録する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

5. 作業完了を検証
6. 作業指示タスクをクローズ

詳細については、「Now モバイルエージェント アプリケーションのプレイブック」を参照してください。

## ストアでアプリを要求する

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

## 構成の概要

Playbooks for フィールドサービス管理 (FSM) を設定する手順は次のとおりです。

1. のプレイブックフィールドサービス管理 (FSM) のインストール

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) 用 Playbooks アプリケーション (sn_fsm_playbook) をインストールします。

2. フィールドサービス管理 (FSM) 向け プロセスオートメーションデザイナー の有効化

   インスタンスでワークフロースタジオプレイブックをアクティブ化して、テーブルによってトリガーされるプレイブックを作成できるようにします。

### のプレイブックフィールドサービス管理 **(FSM)** のインストール

admin ロールを持っている場合は、アプリケーションの プレイブック フィールドサービス管理 (FSM)  (sn_fsm_playbook) をインストールします。

#### 始める前に

必要なロール：admin

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- のプレイブック フィールドサービス管理 (FSM)  には次のプラグインが必要です。のプレイブックフィールドサービス管理 (FSM)をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  Playbook Experience (プレイブックエクスペリエンス) Core [com.glide.playbook_experience.config]

  デフォルトのプレイブックユーザーエクスペリエンスをカスタマイズして、目的のビジネスプロセスワークフローを作成できます。

  詳細については、「 カスタム Playbook ユーザーエクスペリエンスの設定 」を参照してください。

  フィールドサービス管理 (FSM)

  フィールドサービスエージェントによって現場で実行される作業要求を管理できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

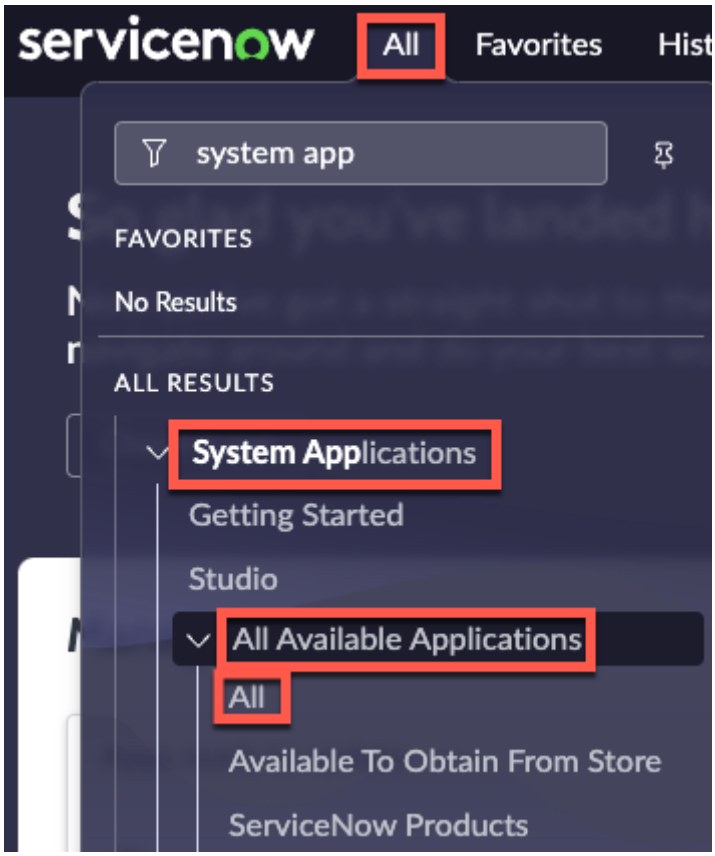
プロセスオートメーションデザイナーコア (com.glide.pad.core)

プロセスの 簡素化されたタスク指向の ビューを作成できます。

詳細については、「 Process Automation Designer プラットフォーム機能」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。




2. フィルター基準と検索バーを使用して、アプリケーションの プレイブック フィールドサービス管理 (FSM)  (com.sn_fsm_playbook) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 Playbooks for フィールドサービス管理 (FSM) をインストールする前にインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

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

5. [インストール] を選択します。

## フィールドサービス管理 **(FSM)** 向け プロセスオートメーションデザイナー の有効化

インスタンスでワークフロースタジオ プロセスオートメーションデザイナーを有効にして、テーブルによってトリガーされるプロセスオートメーションデザイナーを作成できます。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM)テーブルによってトリガーされるプロセスオートメーションデザイナーをワークフロースタジオで作成するには、フィールドサービス管理 (FSM) のサブスクリプションを購入する 必要があります。

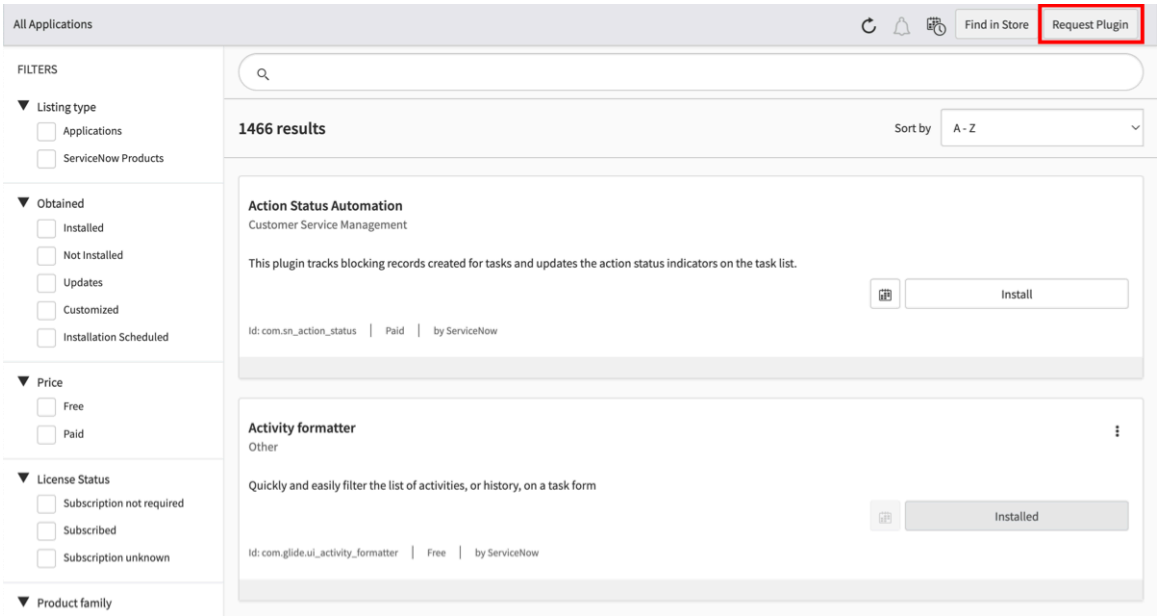
このサブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

アカウントマネージャーがいない場合、購入後に有効化を延期することを決定するか、無料で準本番インスタンスで製品を評価する場合には次の手順を実行して、フィールドサービス管理のプレイブック **[com.sn_fsm_playbook]** プラグインを有効にします。

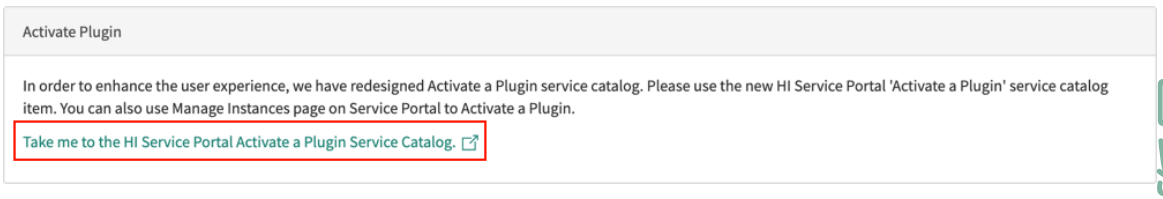
### 手順
1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。




4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| ターゲットインスタンスは何ですか | プラグインをアクティブ化するインスタンス。 |
| どのプラグインをアクティブ化しますか | アクティブ化するプラグインの名前です。<br>**注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。 |
| メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time) | プラグインをアクティブ化する日時。 |

自動翻訳

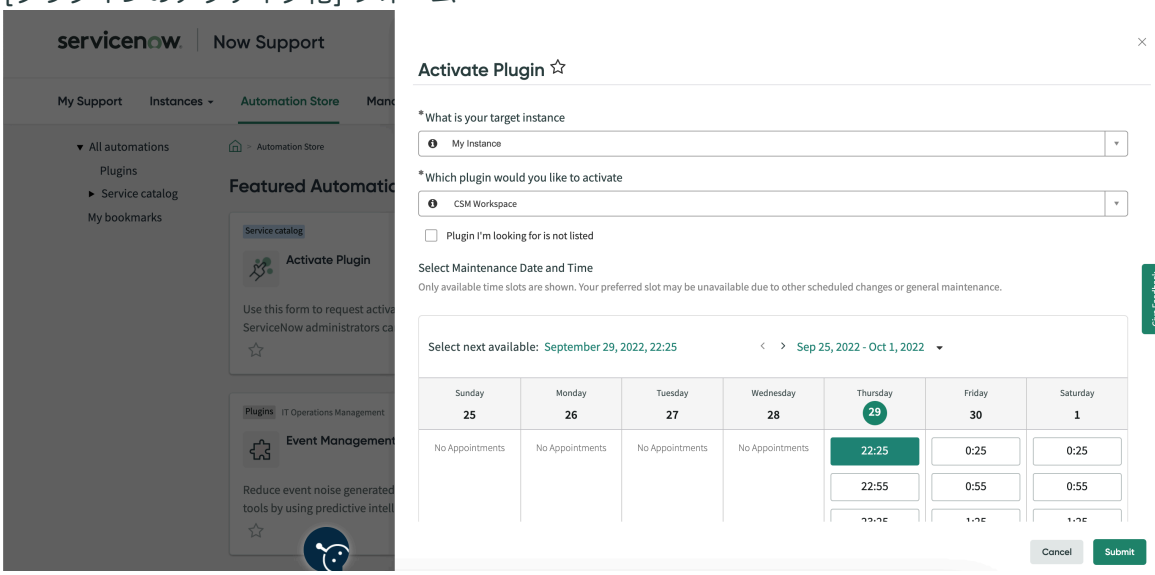
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。 |

**Example**

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム




7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

タスクの結果

**Playbooks for Field Service Management [com.sn_fsm_playbook]** プラグインを有効にすると、これらのテーブルとその拡張 のプロセスオートメーションデザイナーを作成できます。

- 作業タスク フロー [sf_work_task]
- 作業指示書フロー [sf_work_order]
- 作業指示タスク [wm_Task]
- 作業指示 [wm_order]
- 作業指示モデル [cmdb_workorder_product_model]
- 作業タスクモデル [cmdb_worktask_product_model]
- 作業タイプ [wm_work_type]
- エージェントパーソナルスケジュール [agent_events]
- アポイントメントの予約 [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アンケート [wm_questionnaire]
- サービスオーダータスク [sm_task]
- サービスオーダータスクテンプレートの依存関係 [sm_m2m_task_template_Dependency]
- 資産使用率 [sm_asset_usage]
- 部品要件 [sm_part_requirement]
- サービス管理雑費 [sm_incidentals]

## フィールドサービス管理 **(FSM)** カスタマーエクスペリエンスの構成

メールと SMS を介して顧客に通知を送信できるように、 フィールドサービス管理 (FSM) Customer Experience アプリケーションを構成します。

### 構成の概要

フィールドサービス管理 (FSM) Customer Experience を設定する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス管理 (FSM) Customer Experience のアクティブ化

   フィールドサービス管理 (FSM) カスタマーエクスペリエンスプラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) をアクティブ化して、フィールドサービス管理 (FSM) でカスタマーエクスペリエンス機能を使用します。

2. 作業指示タスクの顧客通知

   通知メッセージとメールを設定して、作業指示タスクのステータスについて顧客に最新情報を伝えます。

#### フィールドサービス管理 **(FSM) Customer Experience** のアクティブ化

フィールドサービス管理 (FSM) Customer Experience プラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) を有効にして、フィールドサービス管理 (FSM)でカスタマーエクスペリエンス機能を使用します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM) - カスタマーエクスペリエンスプラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) にはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

フィールドサービス管理 **(FSM)**カスタマーエクスペリエンスのプラグイン

| プラグイン | Description (説明) |
|---|---|
| カスタマーサービスフィールドサービス管理 (FSM)で。<br><br>[com.snc.csm_fsm_integration]。 | カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションとフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの統合を提供します。 |
| 通知 - Twilio ダイレクトドライバ<br><br>[com.snc.notify.twilio_direct]。 | SMS などのさまざまな通知機能を処理するための API とワークフローアクティビティをアプリケーションに提供します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 (FSM) カスタマーエクスペリエンスには次のプラグインが必要です。フィールドサービス管理 (FSM) Customer Experience をインストールする前に、これらのプラグインが有効化されていることを確認してください。

通知

顧客の SMS およびメール通知の有効化と構成のサポートを提供します。 通知のアクティブ化の詳細については、「 通知 」を参照してください。

次のアイテムは、 フィールドサービス管理 (FSM) Customer Experience とともにインストールされます。

- テーブル
- プロパティ
- ビジネスルール

詳細については、「カスタマーエクスペリエンスのコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > システム定義 > プラグイン.
2. プラグインcom.snc.fsm_customer_experienceを検索します。
3. **[Activate** (アクティブ化)] をクリックします。

### 作業指示タスクの顧客通知

通知メッセージとメールを設定して、作業指示タスクのステータスについて顧客に最新情報を伝えます。

顧客は、作成された作業指示タスクに関する通知を受け取ることができます。顧客は登録を解除して通知の受信を停止することができます。

作業指示タスクの顧客通知では、フィールドサービス管理 (FSM) - Customer Experience プラグインを使用して、登録済みの携帯電話番号とメールアドレスに SMS 通知とメール通知の両方を送信します。システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、顧客の SMS およびメール通知を有効にして設定できます。詳細については、「通知と Twilio の統合 Direct ドライバー 」を参照してください。

作業指示タスクに対して次のいずれかのアクティビティが実行されると、顧客に通知されます。

- 作業指示タスクが作成されました
- 作業指示タスクがアサインされました
- 作業指示タスクが再アサインされました
- 作業指示タスクが再スケジュールされた。
- 作業指示タスクが完了しました
- 作業指示タスクがキャンセルされました
- エージェントが作業指示書タスクの場所への移動を開始する
- エージェントが作業場所に到達した
- 予約が確認された。
- 予約が再スケジュールされました
- 予約がキャンセルされました

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 要求タスク管理の構成

要求には 1 つ以上のタスクが含まれています。これらのタスクを使用して、認定者は要求を完了するために実行する必要があるアクティビティを定義できます。

管理者は、1 回の要求で複数のタスクを作成できます。

必要に応じて要求を個別のタスクに分割すると、認定者は次のことを実行できます。

- 要求のさまざまな側面を異なるスタッフメンバーにアサインします。
- 異なるスキルセットを持つ、または異なる場所にいるスタッフメンバーにタスクをアサインします。
- タスクが順番に実行されるように、または異なるスタッフメンバーによって同時に実行されるようにタスクをスケジュールします。
- 必要に応じて追加のタスクをスケジュールし、要求を完了します。

**注:** 要求ライフサイクルが要求主導型であることを指定する構成オプションを有効化した場合は、必要に応じて手動でタスクを追加できます。要求ライフサイクルがタスク主導型である場合は、要求レコードが作成されると、最初のタスクが自動的に作成されます。

### 構成の概要

必要に応じて、1 つ以上の追加の要求タスク管理構成を設定します。

- タスクウィンドウ

  タスクウィンドウを設定し、開始日と終了日を指定してタスクを実行する期間を定義します。

- 一般的なタスク要求のタスクテンプレートの作成

  タスクテンプレートを作成して、複数のジョブにわたって頻繁に繰り返されるタスクを効率的に管理します。これらのテンプレートをさまざまな要求テンプレートで再利用することで、時間を節約し、一貫性を確保できます。タスクテンプレートを作業指示要求で使用すると、共通の情報が自動的に含まれるため、プロセスが簡素化され、エラーが最小限に抑えられます。

- 要求タスクのクローンを作成する

  既存のタスクのクローンを作成して時間を節約し、アドミニストレーターがタスクを迅速に複製できるようにしながら、エラーを減らし、カスタマイズを容易にすることで一貫性を確保します。

関連情報

- 要求の場所の変更
- 要求承認
- 要求に応じて共同作業する
- 要求をクローズ

### タスクウィンドウ

タスクウィンドウは、タスクが実行される開始時刻と終了時刻で囲まれた期間のことです。

タスクウィンドウは柔軟または固定にすることができ スタッフメンバーの毎日のスケジュールを決定するときに、ルートの最適化および自動ディスパッチ機能によって使用されます。柔軟なウィンドウには、タスクを自動的にディスパッチまたはルーティングするときにアプリケーションで遵守される開始時刻と終了時刻があります。必要に応じて柔軟なタスクウィンドウを再スケジュールして、スタッフメンバーのスケジュールに合わせることができます。固定されたタスクウィンドウを再スケジュールすることはできません。タスクルートを最適化する自動ルーターまたは自動ディスパッチャが固定ウィンドウ期間にタスクをスケジュールできない場合、そのタスクはまったくスケジュールさ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

れません。ウィンドウに構成された時間間隔は、タスクの実行に必要な時間より短くすることはできません。

作業指示書タスクの作成の詳細については、「 作業指示タスクを作成」を参照してください。

作業指示タスクの開始日と終了日の詳細については、「 作業指示タスクの開始日と終了日」を参照してください。

### 一般的なタスク要求のタスクテンプレートの作成

複数のジョブで頻繁に繰り返されるタスクがある場合は、タスクテンプレートを作成し、複数の要求テンプレートで再利用できます。また、作業指示書要求で使用して、一般的で反復可能な情報を要求に取り込むこともできます。

#### 始める前に

必要なロール:wm_admin
要求テンプレートと、再利用する情報を含む関連するタスクテンプレートを作成します。

> **注:** チェックリストテンプレートを使用して、完了するタスクのチェックリストを作成できます。チェックリストテンプレートは、作業指示要求または作業指示タスクで作成されます。作成後、テンプレートとして保存して再利用できます。

後続の要求テンプレートを作成するときは、[タスクテンプレート] フィールドからタスクテンプレートを選択し、ファイルを保存できます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > カタログとナレッジ > 作業指示テンプレート.
2. 新規 を選択し、次の情報を入力します。

作業指示テンプレートフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 作業指示テンプレートのわかりやすい名前。 |
| 簡単な説明 | テンプレートの簡単な説明。 |
| 説明 | テンプレートの詳細な説明。 |
| Checklist template (チェックリストのテンプレート) | 作業指示要求フォームから保存されたチェックリストテンプレート。 |

3. [タスクを追加] を選択します。
4. 以前に作成したテンプレートを使用するために [ タスクテンプレートをコピー ] を選択するか、次の情報を入力します。

作業指示タスクテンプレートフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| タスクタイプ | 要求されているタスクのタイプ。 |
| 名前 | タスクの説明的な名前。 |
| 説明 | タスクの詳細な説明。 |
| Parts and quantities (部品と数量) | タスクを完了するために必要な部品とその数。 |
| Dispatch group (ディスパッチグループ) | タスクのアサイン先のディスパッチグループ。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 表示する評価基準 | タスクが別のタスクに依存しているかどうかを示します。たとえば、2 つのタスクがある場合、タスク 2 を開始する前にタスク 1 を完了するように、タスク 2 をタスク 1 に依存させることができます。 |
| Checklist template (チェックリストのテンプレート) | 作業指示要求フォームから保存されたチェックリストテンプレート。 |
| 作業タイプ | タスク中に実行される作業のタイプ。 |

5. [送信] を選択します。

### 要求タスクのクローンを作成する

既存のタスクのクローンを作成して、同じ入力フィールドを持つタスクを作成できます。

#### 始める前に

必要なロール：admin、itil、creator、または catalog admin

#### このタスクについて

クローンプロセスでは、次の情報がソースタスクからコピーされます。

- 親要求参照
- 簡単な説明
- 説明
- 担当グループ
- 事業所
- 必要なスキル

#### 手順

要求タスクを開き、[関連リンク] の [タスクをクローン] を選択します。
[ドラフト] 状態のタスクが作成されます。[作業メモ] フィールドには、元のタスク番号と、タスクがクローンであることを示すテキストが含まれています。

## フィールドサービス品質管理の構成

フィールドサービス品質管理 組織が作業指示タスクをレビューできるようにします。タスクをレビューしてフィードバックを提供できる「レビュー担当者」ロールが導入されています。さらに情報が必要な場合、レビュー担当者はタスクをクローズしたり、タスクをエージェントに送り返したりできます。

#### 関連情報

- フィールドサービス品質管理
- タスクのレビュー
- レビュー済みタスクへの応答
- フィールドサービス品質管理 コンポーネント

### フィールドサービス品質管理 のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM)用の フィールドサービス品質管理 プラグイン (com.sn_fsm_quality) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデー

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に
フィールドサービス品質管理 では、他の Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

**注:**

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス品質管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- テーブル
- サブステート
- ロール

詳細については、「フィールドサービス品質管理 コンポーネント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス品質管理 プラグイン (com.sn_fsm_quality) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

フィールドサービス品質管理

タスクのレビュー

レビュー済みタスクへの応答

フィールドサービス品質管理 コンポーネント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# インベントリおよび資産管理のセットアップ

フィールドサービス管理 (FSM)におけるインベントリおよび資産管理とは、フィールドサービスオペレーションで使用される機器、部品、倉庫、その他の資産などのリソースを効率的に整理、追跡、管理するプロセスのことです。

資産とモデルカテゴリは、必要に応じて エンタープライズ資産管理を使用して作成されます。詳細については、「エンタープライズ資産を作成」を参照してください。

## 構成の概要

組織で在庫を追跡したり、機器をスケジュールしたりする必要がある場合は、次の情報を使用して、次の機能のいずれかまたは両方を設定します。

- 倉庫の構成

  資産や部品などのインベントリアイテムを保管および管理するための物理または仮想スペースを戦略的に配置および整理するためのストックルームを構成します。

- リソーススケジューリングの構成

  クルーまたは作業指示タスクをアサインするときに使用する機器カテゴリとインスタンスを作成します。

## 倉庫の構成

資産や部品などのインベントリアイテムを保管および管理するための物理スペースまたは仮想スペースを戦略的に整理するようにストックルームを構成します。

ストックルームは、必要な部品、資産、機器、消耗品など、フィールドサービスアクティビティに必要なインベントリアイテムを保管および管理するために使用されます。各ユーザーには、エージェントまたはマネージャーとしてのロールに関係なく、デフォルトで最初にパーソナルストックルームが割り当てられます。エンタープライズ資産管理 アプリケーションには、ユーザーが個人のストックルームを超えて近くの施設から部品を見つけるのに役立つ、さまざまなタイプのストックルームが用意されています。これらには、倉庫倉庫、PUDO(Pick Up Drop Off)倉庫、FSL(Forward Shipping Location)倉庫などが含まれます。システムアドミニストレーターは、これらの異なるストックルームを作成し、特定の要件に基づいて個々のユーザーにアサインすることができます。

## 構成の概要

ストックルームを設定する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス管理 (FSM)資産のストックルームを作成する

   資産を保管するためのストックルームを確立し、インベントリの効果的な追跡と管理を可能にします。

2. 作業グループの優先倉庫を追加して、エージェントが指定された倉庫内の部品を効率的に検索できるようにします。

### フィールドサービス管理 **(FSM)**資産のストックルームを作成する

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでストックルームを作成し、それに資産を割り当てます。

#### 始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

このタスクについて
ストックルームは、フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーション内の個別のスタンドアロンエンティティです。特定の資産の在庫が少なくなったときに、在庫ルールに従って管理者に通知するか、自動的に 1 つの倉庫から別の倉庫に在庫を移動することができます。在庫ルールの詳細については、「 エンタープライズ資産の新しい在庫ルールを作成する 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Inventory** (インベントリ) > 倉庫.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | ストックルームの表示名と識別子。 |
| アサイン先グループ | ストックルームを主に使用するグループ。 |
| マネージャー | ストックルームの責任者。在庫補充の通知と、ストックルームの在庫ルールに関する要求を受領します。 |
| ロケーション | ストックルームの物理的な場所。 |
| タイプ | ストックルームのタイプ。次のオプションから選択します。<br>◦ 中央倉庫<br>◦ フィールド エージェント<br>◦ FSL<br>◦ 現地<br>◦ PUDO<br>◦ 倉庫 |
| 業務時間 | ストックルームの稼働時間。 |
| 説明 | ストックルームの説明。 |
| 流通チャネルから除外 | より効率的な資産の調達と転送のために倉庫をリンクするすべての倉庫流通チャネルから倉庫を除外するオプション。 |
| サービスの場所から除外 | 作業指示書または作業指示書タスクを完了しているすべてのサービスの場所から倉庫を除外するオプション。 |
| 外部 | このストックルームが内部で管理されているか (チェックボックスは未選択)、外部からサードパーティによって管理されているか (チェックボックスが選択されている) を示します。 |

4. [保存] を選択します。
新しく作成されたストックルームが [すべてのストックルーム ] タブに表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## リソーススケジューリングの構成

クルーまたは作業指示タスクをアサインするときに使用する機器カテゴリとインスタンスを作成します。

クルーまたは作業指示タスクに機器をアサインして、クルーが適切に装備されていることを確認します。機器のニーズが満たされていることを確認するために、作業指示タスクに機器要件を追加します。Now Mobileエージェントアプリケーションでチェックイン、チェックアウト、または機器の故障を報告します。

### 構成の概要

リソースのスケジュールを設定する手順は次のとおりです。

1. リソーススケジューリングのアクティブ化

   Resource Scheduling プラグインをアクティブ化します。

2. 機器カテゴリの作成

   機器カテゴリを作成して、クルーに割り当てることができる機器のタイプを整理します。

3. 機器インスタンスを作成

   クルーまたは作業指示タスクにアサインする一意の識別子を持つ機器インスタンスを作成します。

4. 機器インスタンスにスキルを追加する

   機器にスキルを追加して、熟練した担当者、認定された担当者、または訓練を受けた担当者のみが機器に割り当てられるようにします。

### リソーススケジューリングのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) の Resource Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

#### 始める前に

フィールドサービス リソーススケジューリングには、 フィールドサービス Crew Operations (com.snc.crew_scheduling) プラグインが必要です。フィールドサービス Crew Operations のアクティブ化の詳細については、「フィールドサービス クルー操作のアクティブ化」を参照してください。 フィールドサービス Resource Scheduling をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

必要なロール：admin

#### 手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス 、Resource Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

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

4. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> 注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

### 機器カテゴリの作成

機器カテゴリを作成して、機器のタイプを整理します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_admin

#### このタスクについて
機器カテゴリまたはリソースカテゴリは、クルーに割り当てることができる機器のタイプです。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 設備カテゴリ.
2. [新規] を選択します。
3. [ カテゴリ名 ] フィールドに名前を入力します。
4. [簡単な説明] フィールドに説明を入力します。
5. [ スケジュールに表示] を選択して、ディスパッチャカレンダーに機器を表示します。
6. このカテゴリをアクティブにするには、[ アクティブ ] を選択します。
7. [送信] を選択します。

#### タスクの結果
設備カテゴリが [リソースカテゴリ] リストに追加されます。

#### 関連情報

機器インスタンスを作成

### 機器インスタンスを作成

クルーまたは作業指示タスクにアサインする一意の識別子を持つ機器インスタンスを作成します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_admin

#### このタスクについて
機器インスタンスは、一意の識別子を持つ機器の個々のインスタンスです。インスタンスは、クルーまたは作業指示タスクにアサインできる機器カテゴリに整理されます。

> 注:

機器インスタンスは、一度に 1 人のクルーにのみアサインできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 装置インスタンス.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[リソースカテゴリ] フォーム

| フィールド | Description (説明) |
|---|---|
| 識別子 | インスタンスの一意の識別子。 |
| カテゴリ | 機器カテゴリの名前。 |
| 作業スケジュール | インスタンスが利用可能になるスケジュール。 |
| 資産 | インスタンスに関連する資産。 |
| Location (ロケーション) | インスタンスのホームオフィスまたは拠点 場所。 |
| ステータス | インスタンスの現在のステータス。使用可能な値：<br>◦ Available (利用可能)<br>◦ In Use (使用中)<br>◦ 利用不可 |
| アクティブ | インスタンスをアクティブにしてディスパッチャカレンダーに表示するオプション。 |
| Description (説明) | 機器インスタンスの説明。 |

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
機器インスタンスが作成されます。アクティブで利用可能な場合は、インスタンスをクルーまたは作業指示タスクにアサインできます。

関連情報

機器カテゴリの作成
作業指示書タスクへの機器のアサイン
予定されているクルーに機器をアサインする
で機器ステータスを更新 モバイルエージェント

機器インスタンスにスキルを追加する

機器にスキルを追加して、熟練した担当者、認定された担当者、または訓練を受けた担当者のみが機器に割り当てられるようにします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 装置インスタンス.
2. 機器インスタンスを開きます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [リーススキル] 関連リストを開きます。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

リソーススキルフォーム

| **Field** (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | スキルの名前。 |
| 説明 | スキルの説明。 |
| レベルタイプ | 必要なスキルのタイプ。 |
| **Active** (アクティブ) | スキル要件を有効または無効にします。 |

6. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
スキルが機器インスタンスに追加されます。

## CSM/FSM 構成可能ワークスペースの設定

CSM/FSM 構成可能ワークスペースを設定するには、 ディスパッチャワークスペース と フィールドサービス テリトリー計画コンソールを構成する必要があります。

タスク管理とエージェントのアサインの効率を高めるには、ディスパッチャワークスペースを設定します。このセットアップは、タスクを効果的に整理して配布するのに役立ちます。フィールドサービステリトリー計画ツールを使用して、作業指示タスクに最適なテリトリーを定義してアサインします。これにより、最適なタスク配分を実現できます。さらに、CSM エージェントワークスペースを構成し、特定のロールを確立して、正確なタスク実行を促進します。最後に、チームのスケジュールを管理し、地理的データにアクセスし、エージェントの過去の動きを追跡するように Workforce を構成して、現在と将来の運用ニーズの両方をサポートする包括的な管理システムを確保します。

### 構成の概要

CSM/FSM 構成可能ワークスペースを設定する手順は次のとおりです。

1. ディスパッチャワークスペースの構成

   ディスパッチャワークスペースを構成して、タスク管理を最適化し、エージェントのアサインを強化します。

2. フィールドサービス テリトリー計画コンソールの構成

   フィールドサービステリトリー計画は、事前定義された基準に基づいてタスクに最適なテリトリーを選択することで、作業指示管理を最適化します。これにより、タスクが最適なエージェントまたはグループにアサインされ、効率が向上し、そのテリトリー内でのサービスデリバリが向上します。

3. での フィールドサービス の設定 CSM エージェントワークスペース

   CSM エージェントワークスペースでフィールドサービスを有効にして、タスクを実行するためのロールを設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 人員の構成

   エージェントのスケジュールを表示し、個人イベントを作成し、マップ上にタスクを表示するように人員を構成します。

## ディスパッチャワークスペースの構成

ディスパッチャワークスペースを構成して、タスク管理とエージェントのアサインを最適化します。

## ディスパッチャワークスペース の構成

この短いビデオを見て、アドミニストレーターが ディスパッチャワークスペースでの作業を容易にするためにフィルター、ソートオプション、およびアドホックフィルターを構成する方法を確認してください。

ディスパッチャワークスペースの構成

## 構成の概要

ディスパッチャワークスペースを設定する手順は次のとおりです。

1. ディスパッチャワークスペース のアクティブ化

   ディスパッチャワークスペース プラグインをアクティブ化します。

2. 作業指示書ステータスの色を定義する

   作業指示書のステータスの色を定義して、 ディスパッチャワークスペース内でタスクのステータスを視覚的に示すことができるようにします。

3. ディスパッチャーのタイムゾーンの構成

   ディスパッチャーが選択できるタイムゾーンを追加すると、ディスパッチャーはエージェントがどのタイムゾーンにいるかを簡単に確認できます。

4. コンテキストサイドパネルのタスクカードに表示されるフィールドを構成する

   フィールドを追加してタスクカードとコンテキストサイドパネルを設定し、ディスパッチャーに追加情報を提供して意思決定を迅速化します。

5. タスクパネルに表示するタスクの決定

   デフォルトのフィルターを定義して、タスクパネルに表示するタスクを決定します。

6. ディスパッチャーのフィルターの構成

   ディスパッチャが作業指示タスクをフィルタリングできるようにフィルターを作成します。

7. タスクパネルのソートオプションの設定

   ディスパッチャーが作業指示書タスクをソートできるようにするためのオプションを構成します。

8. エージェントリストのソートオプションの設定

   ディスパッチャーがエージェントをソートするために使用できるオプションを構成します。

9. シフト外のエージェントを非表示にできる日数の変更

   シフト外エージェントの非表示がカレンダーに表示される時間を増やして、ディスパッチャーがエージェントのスケジュールをより前もって計画できるようにします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. ディスパッチマップの表示設定

    マップ設定を構成して、ディスパッチマップのスタイルと外観を定義します。

11. の設定を構成する ディスパッチャワークスペース

    プロセスを自動化し、より多くの情報をディスパッチャーに提供することで、タスクを完了する際の効率と有効性を高めます。

12. からの通信の構成 ディスパッチャワークスペース

    エージェントにメッセージを送信するように ディスパッチャワークスペース を構成し、より迅速なコラボレーションとより効果的なコミュニケーションを可能にします。

13. ディスパッチャワークスペースでの動的スケジューリングの設定

    動的スケジューリングを設定して、ディスパッチャーが作業指示タスクを効率的にアサイン、アサイン解除、または再アサインできるようにします。

14. ディスパッチャワークスペースのカスタマイズ

    UI ビルダー を使用して、ネクストエクスペリエンスおよびカスタム Web コンポーネントを使用して、CSM 構成可能ワークスペースまたはカスタム Web エクスペリエンス用のページをビルドします。

関連情報

ディスパッチャワークスペースでの作業

## ディスパッチャワークスペース のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM)用の ディスパッチャワークスペース プラグイン (sn_fsm_disp_wrkspc) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するプラグインをインストールします。

### 始める前に

必要なロール：admin。

### このタスクについて

[sn_fsm_disp_wrkspc] プラグイン フィールドサービス管理 (FSM) ディスパッチャワークスペース アクティブ化すると、次のプラグインがアクティブ化されます。

プラグイン ディスパッチャワークスペース

| プラグイン | Description (説明) |
|---|---|
| フィールドサービス管理構成可能ワークスペース<br><br>[com.snc.uib.fsm_agent_workspace]。 | CSM 構成可能ワークスペースの フィールドサービス管理 (FSM) をサポートするコンポーネント、リスト、およびフォームを提供します。 |
| sn-fsm-components<br><br>[com.sn_fsm_components]。 | UI ビルダーで使用する フィールドサービス管理 (FSM) カスタムコンポーネントを保存するリポジトリを提供します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 **FSM Configurable Dispatcher Workspace** プラグイン (sn_fsm_disp_wrkspc) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

## 作業指示書ステータスの色を定義する

作業指示書のステータスの色を定義して、 ディスパッチャワークスペース内でタスクのステータスを視覚的に示すことができるようにします。

### 始める前に
必要なロール：wm_admin、admin

### このタスクについて
デフォルトでは、各作業指示タスクのステータスは特定の色で表されます。既存の作業指示タスクステータスの色を変更することも、新しいステータスの色を定義することもできます。アサインされた作業指示書のステータスの色は、 ディスパッチャワークスペースのタスクカードとカレンダーに表示されます。

*sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdlg_event_color*プロパティを設定することで、選択したデフォルトの色でカレンダーにイベントを表示できますディスパッチャワークスペース。フィールドサービスのワークフォース最適化 アプリケーションでは、エージェントの休憩、休暇など、さまざまなイベントを作成できます。プロパティの詳細については、「 フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスク状況の色.
2. 既存のタスクステータスを選択するか、新しいタスクステータスを作成します。
   - 色を変更するタスクステータスを選択するには、タスクステータス名をクリックします。
   - 新しいタスクステータスを作成するには、[ 新規] をクリックします。
3. フォームで、フォームに入力します。

ステータスカラー構成

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 作業指示タスクのステータス名。 |
| プライマリフィールド値 | 作業指示タスクのステータス。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| セカンダリフィールド値 | 作業指示タスクのサブステート。 |
| 色 | 16 進数のカラーコード。 |
| アクティブ | ディスパッチャワークスペースの変更を確認するオプション。 |

4. [送信] をクリックします。

### タスクの結果
カラーコードがタスクのステータスに適用されます。ディスパッチャワークスペースのタスクカードとカレンダーに色が表示されます。

## ディスパッチャーのタイムゾーンの構成

ディスパッチャーが選択できるタイムゾーンを追加し、エージェントがどのタイムゾーンにいるかをディスパッチャーが簡単に確認できるようにします。タイムゾーンが多すぎる場合は、ディスパッチャーのオプションからタイムゾーンオプションを削除することもできます。

### このタスクについて
ディスパッチャーは、 ディスパッチャワークスペース のカレンダービューまたはハイブリッドビューに表示するタイムゾーンを選択できます。管理者は、各ディスパッチャーが追加できるタイムゾーンを決定します。

タイムゾーンをオプションとして追加すると、ディスパッチャーは設定メニューからタイムゾーンを選択できます。詳細については、 ディスパッチャワークスペース設定を有効にする のカレンダーのセクションを参照してください。

### 始める前に
必要なロール：admin

### 手順
1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. ディスパッチャーであるユーザーを選択します。
3. [タイムゾーン] を選択して長押し (または右クリック) し、[ディクショナリの設定] を選択します。
4. [ 選択肢 ] リストを選択します。
5. 追加または削除するタイムゾーンを検索します。
6. [ 非アクティブ ] フィールドを選択し、次のいずれかを選択します。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| 正しい | タイムゾーンを非アクティブとして設定します。タイムゾーンは ディスパッチャワークスペースのオプションとして表示されません。 |
| 間違い | タイムゾーンをアクティブに設定します。タイムゾーンは ディスパッチャワークスペースでオプションとして表示されます。 |

7. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 例 – ディスパッチャーのタイムゾーン

ディスパッチャワークスペースに複数のタイムゾーンを追加することで、エージェントのスケジュール管理がいかに効率的になるかを確認します。

#### このタスクについて

問題シナリオ:Sarah はヨーロッパのフィールドサービス会社の ServiceNow アドミニストレーターです。組織内のディスパッチャーは、ヨーロッパ全土のすべてのタイムゾーンに拠点を置くフィールドサービスエージェントのスケジューリングという日々の課題に直面しています。ディスパッチャーはエージェントの現在のタイムゾーンを見ることができないため、ディスパッチャーは間違ったタイムゾーンのエージェントに緊急の作業指示書タスクを定期的にアサインしています。不適切な作業指示のアサインは、作業の完了の遅延や顧客の不満につながります。

解決策:Sarah は、フィールドサービスエージェントが所在するすべてのタイムゾーンを、ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペースに追加するオプションとして追加することにしました。エージェントが所在するすべてのタイムゾーンを切り替えて現地時間を確認することで、フィールドサービスエージェントを効果的に管理およびスケジュールするディスパッチャーの能力が大幅に向上します。エージェントの現地時間を即座に可視化できるため、ディスパッチャーは情報に基づいた意思決定を行い、不都合な現地時間にエージェントがディスパッチされることがなくなります。Sarah がすべきことは、関連するタイムゾーンをディスパッチャーのユーザーレコードに追加することだけでした。これにより、スケジューリングプロセスが合理化され、エラーが減り、顧客満足度の向上につながりました。

#### 始める前に

必要なロール：admin

#### 手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. ヨーロッパのディスパッチャーであるユーザーを選択します。
3. [タイムゾーン] を選択して長押し (または右クリック) し、[ディクショナリの設定] を選択します。
4. [ 選択肢 ] リストを選択します。
5. 次のタイムゾーンの [非アクティブ ] 列を **false** に設定します。
   a. 欧州/ダブリン
   b. 欧州/アムステルダム
   c. 欧州/アテネ
   d. 欧州/イスタンブール
6. [更新] を選択します。
   Sarah が選択したディスパッチャーは、4 つのヨーロッパのタイムゾーンのいずれかを ディスパッチャワークスペースに追加できるようになりました。

#### 関連情報

ディスパッチャーのタイムゾーンの構成

でのタイムゾーンの変更 ディスパッチャワークスペース

### コンテキストサイドパネルのタスクカードに表示されるフィールドを構成する

タスクカードまたはコンテキストサイドパネルにフィールドを追加して、ディスパッチャーがより多くの情報を利用できるようにし、意思決定を迅速化できるようにします。

#### 始める前に

必要なロール:admin、wm_admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
タスクカードには、 ディスパッチャワークスペース内の作業指示タスクの簡単なサマリーが表示されます。デフォルトでは、これらの詳細には、作業指示タスク番号、簡単な説明、開始予定、アサイン先グループ、場所、および SLA 値が含まれます。

注: 日付または時刻の情報を含むフィールドをコンテキストサイドパネルに追加すると、コンテキストサイドパネルの [予定/実際の時間] セクションに表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスク情報フィールド.
2. 次を選択します。
   - 新しいフィールドを追加するには、新規 を選択します 。
   - 既存のフィールドを編集するには、編集するフィールドを選択します。
3. フォームに入力します。

アプリケーションフィールドセットアイテムフォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| フィールド名 | カードまたはコンテキストサイドパネルに表示されるフィールド。 |
| 名前 | フィールドの名前。 |
| 常に表示 | フィールドをタスクカードまたはコンテキストサイドパネルに表示するかどうかを決定し、ディスパッチャワークスペースのディスパッチャーが削除できないようにするためのオプション。 |
| デフォルト表示フィールド | フィールドをデフォルトでタスクカードまたはコンテキストサイドパネルのどちらに表示するかを決定するオプション。ディスパッチャーは、 ディスパッチャワークスペースでこのフィールドを削除できません。 |
| 順序 | フィールドの順序番号。順番の番号が小さいほど、順番の上位に表示されます。 |

4. [送信] を選択します。

## タスクパネルに表示するタスクの決定

デフォルトのフィルターを定義して、 ディスパッチャワークスペースのタスクパネルに表示するタスクを決定します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは、ディスパッチ保留中、アサイン済みタスク、P1 タスク、進行中のタスク、メンテナンス、予定されているタスクなどのステータスに基づいて作業指示タスクをフィルタリングできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスクパネルフィルター.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

   注: [ カテゴリ ] フィールドと [モジュール ] フィールドは読み取り専用です。

   [アプリケーションフィルター構成] フォーム

| 名前 | 説明 |
|---|---|
| タイトル | フィルタータイトル |
| テーブル | 作業指示タスクのリストをフィルタリングするために使用されるフィールドを含むテーブル。デフォルトのテーブルは *wm_task* です。 |
| フィルタークエリ | タスクパネルに表示されるフィールドを絞り込むためのクエリ。 |
| 順序 | ディスパッチャワークスペース内のフィルターの表示順序。順序番号が小さいフィルターは、順序の上位に表示されます。 |
| ユーザー | フィルターが適用されるユーザーの名前。 |
| アクティブ | ディスパッチャワークスペースでフィルターを有効にするためのオプション。 |

4. [送信] をクリックします。

ディスパッチャーのフィルターの構成

ディスパッチャが ディスパッチャワークスペースの作業指示タスクをフィルタリングするためのフィルターを作成します。

始める前に
必要なロール：wm_admin、admin

このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは作業指示タスクのステータスに基づいてタスクをフィルタリングできます。タスクに対して独自のフィルターを作成することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスクパネルディスパッチャフィルター.

   注: [アプリケーションフィルター構成] リストから任意のフィルターを選択すると、 ディスパッチャワークスペースのタスクパネルでフィルターされる内容が表示されます。

2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

   [アプリケーションフィルター構成] フォーム

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の表は、フィールド名とその説明を理解するのに役立ちます

| 名前 | 説明 |
|---|---|
| タイトル | フィルタータイトル |
| テーブル | 作業指示タスクのリストをフィルタリングするために使用されるフィールドを含むテーブル。このフィールドは自動的にwm_taskテーブルに設定されます。 |
| フィルタークエリ | タスクパネルに表示されるフィールドを絞り込むためのクエリ。 |
| 順序 | ディスパッチャワークスペース内のフィルターの表示順序。順序番号の小さいフィルターは、順序の上位に表示されます。 |
| アクティブ | ディスパッチャワークスペースでフィルターを有効にするためのオプション。 |

4. [送信] をクリックします。

## タスクパネルのソートオプションの設定

ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペースで作業指示タスクをソートするためのオプションを構成します。

### 始める前に
必要なロール：wm_admin、admin

### このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは次のオプションのみに基づいてタスクをソートできます。

- スケジュールされた開始日 - 最短
- スケジュールされた開始日 - 最新
- 優先度 - 最高
- 期間終了 - 最も早い
- 期間終了 - 最も遅い
- 期間開始 - 最も早い
- 期間開始 - 最も遅い

### 手順

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスクパネルソート.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

「ソートオプション構成」フォーム

| 名前 | 説明 |
|---|---|
| 名前 | ソートオプションの一意の名前。 |
| 表示名 | ディスパッチャワークスペースでソートオプションとして表示されるフィールドのラベル。 |
| テーブル | 作業指示タスクのリストをソートするために使用されるフィールドを含むテーブル。このフィールドは自動的にwm_taskテーブルに設定されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 名前 | 説明 |
|---|---|
| Field (フィールド) | タスクのリストをソートするために使用されるフィールド。 |
| アクティブ | ディスパッチャワークスペースでタスクをソートするためのフィールドを表示するためのオプション。 |
| ソート順 | ソートフィールドラベルのソート順。デフォルト値は昇順です。降順を使用するには、 **z-a** を選択します。 |
| 順序 | ソートオプションの表示順序 ( ディスパッチャワークスペース)。順序番号が小さいソートオプションは、順番の上位に表示されます。 |

4. [送信] をクリックします。

### エージェントリストのソートオプションの設定

ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペース内のエージェントをソートするために使用できるオプションを設定します。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは、作業指示書タスク、スキル、または部品までの距離に基づいて推奨エージェントを表示できます。

#### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > エージェントのソート.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

   注: [ カテゴリ ] フィールドと [アプリケーション ] フィールドは読み取り専用です。

#### エージェント推奨ソート基準

| 名前 | 説明 |
|---|---|
| 名前 | ソートオプションの一意の名前。 |
| アクティブ | ソートオプションを ディスパッチャワークスペースに表示できるようにするオプション。 |
| 表示名 | ディスパッチャワークスペースでソートオプションとして表示されるフィールドのラベル。 |
| ランキング方法 | ◦多いほど良い:ランキングを設定するときは、値が高いほど良いです。たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。<br>◦少ないほど良い:ランキングを設定するときは、値が低いほど良いです。たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、ケース数が少ないほどランキングが高くなります。 |
| 順序 | ソートオプションの ディスパッチャワークスペースの表示順序。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 名前 | 説明 |
| --- | --- |
| 基準 | リストに表示されるエージェントを決定する基準。 |

4. [送信] をクリックします。

### シフト外のエージェントを非表示にできる日数の変更

ディスパッチャがエージェントのスケジュールをより前もって計画できるように、 ディスパッチャ ワークスペース のカレンダーにシフト外エージェントの非表示を表示する時間を増やします。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは最大 7 日先まで [シフト外のエージェントを非表示] ボタンを使用できます。ディスパッチャーがカレンダー上で 7 日以上先の ディスパッチャワークスペース に移動すると、[シフト外のエージェントを非表示 (Hide off shift agents)] ボタンは無効になります。シフト外のエージェントを非表示 ボタンが表示される日数を変更できます。

シフト外のエージェントを非表示にする方法の詳細については、「 でカレンダーからシフト外のエージェントを表示または非表示にする ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

⚠ **警告:** [シフト外のエージェントを非表示 (Hide off shift agents)] ボタンを使用できる将来の日数を延長すると、[エージェント日次スケジュールテーブルの入力 (Populate Agents Daily Schedule Table)] の夜間処理にかかる時間が長くなります。[シフト外のエージェントを非表示 (hide off shift)] エージェントボタンを使用できる日数が 15 日を超えて延長しないでください。

#### 手順
1. [ すべて] に移動し、フィルター フィールドに 「sys_properties.list 」と入力して、キーボードの Enter キーを押します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

| 名前 | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | glide.sg.offline.scheduled_download.no_of_days_data |
| タイプ | 整数 |
| 値 | ディスパッチャワークスペース のカレンダーに [シフト外のエージェントを表示または非表示] アイコンを表示する日数を入力します。 |

4. [送信] を選択します。

#### 関連情報
Populate Agents Daily Schedule Table の実行

でカレンダーからシフト外のエージェントを表示または非表示にする ディスパッチャワークスペース

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## ディスパッチマップの表示設定

マップ設定を構成して、 ディスパッチャワークスペース内のディスパッチマップのスタイルと外観を定義します。

### 始める前に

必要なロール:admin、wm_admin

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > マップ設定.
2. マップの外観を制御するシステムプロパティを設定します。

ディスパッチャワークスペースマップの設定

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.disp.wrkspc.map.max.zoom | マップをズームアウトする最大レベル。各マップマーカーは、マップマーカーを静止したままマップをズームし、マップビューを指定された最大ズームレベルに制限します。<br>◦ タイプ：文字列<br>◦ デフォルト値：12。有効な値は 1 ～ 20 です |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.disp.wrkspc.map.type | 場所の表示に使用するマップタイプ。<br>◦ タイプ:リスト<br>◦ デフォルト値:ロードマップ<br>**注:** ロードマップは、デフォルトのロードマップビューを提供します。Google Earth の衛星ビューの場合は [衛星] を、標準ビューと衛星ビューを混在させる場合は [ハイブリッド ] を、地形情報に基づく地形図の場合は [地形 ] を選択します。 |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.disp.wrkspc.map.style | Google Maps の要素をカスタマイズするために Google Map API でサポートされている JSON コードスニペット。道路、水域、昼夜モードなど、マップのフィーチャのスタイルを設定できます。<br>◦ タイプ：文字列<br>◦ デフォルト値：Null |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.disp.wrkspc.map.street_view_enabled | ストリートビューサービスが、対象エリア全体の指定された道路から 360 度のパノラマビューを表示できるようにします。ズームと画面移動ができます。マップ上のストリートビューを使用するか、マップ内で直接パノラマを表示します。<br>◦ タイプ：ブーリアン<br>◦ デフォルト値：True |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.disp.wrkspc.map.route_enabled | ディスパッチマップ上のタスクからタスクへのエージェントルートの表示を有効にします。これを有効にすると、エージェントルートアイコンがエージェントカードに表示されます。エージェントルートアイコンを選択すると、作業指示タスクへのエージェントのルートがマップ上に表示されます。<br>◦ タイプ：ブーリアン<br>◦ デフォルト値：True |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route | ディスパッチャーがディスパッチマップからエージェントルートを最適化できるようにします。<br>◦ タイプ：ブーリアン<br>◦ デフォルト値：True |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level | アイコンをクラスター化するために必要なズームの量をコントロールします。値が小さいほど、クラスタリングを開始するためにマーカーの前にズームアウトする必要があるユーザーが多くなります。<br>◦ タイプ：文字列<br>◦ デフォルト値:15。有効な値は 1 ～ 20 です |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_pins | クラスタリングされたピンがマーカーの数 (マーカー値) を表示するか、領域内のアイテムの数 (アイテム値) を表示するかを決定します。マーカーは、リージョン内のタスク、エージェント、およびクルーを 1 つのピンにグループ化します。アイテムは、リージョン内のタスク、エージェント、およびクルーを個別のピンとして表示します。<br>◦ タイプ:リスト<br>◦ デフォルト値:マーカー。 |

3. [保存] を選択します。

### タスクの結果
ディスパッチャワークスペースとディスパッチャダッシュボードのディスパッチマップの外観には、構成設定が反映されます。

### でのピンのマッピング ディスパッチャワークスペース
ディスパッチマップ内の一意のマップピンは、タスクとエージェントの場所を示します。

wm_dispatcher、wm_admin、または wm_initiator_qualifier_dispatcher ロールを持つユーザーは、マップからタスクとルーティングを管理し、ビューをフィルタリングして、予定通りまたは遅れているエージェントを一目で判断できます。

ディスパッチマップには、ディスパッチグループの一部であるアサイン先グループのエージェントを含む地理的領域が表示されます。

マップピンのリストとその意味の説明については、「 の既存のマップピン ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

マップピンの外観を変更する方法については、「 ディスパッチマップ上のマップピンの割り当てられたグラフィックを変更する」を参照してください。

### ディスパッチマップ上のマップピンの割り当てられたグラフィックを変更する
マップピンをカスタマイズして、ディスパッチマップにディスパッチャー作業に関連する独自のグラフィックが表示されるようにします。

### 始める前に
必要なロール:wm_admin

### このタスクについて
エージェントに関連するマップピンとタスク状況を変更できます。タスクの優先度を示すピンは変更できません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

新しいアイコンピンのグラフィックは、PNG または SVG 形式で 54 x 54 ピクセルのサイズにする必要があります。

ディスパッチマップに表示されるマップピンのリストについては、「 の既存のマップピン ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

### 手順

1. フィルターナビゲーターで「 画像 」を検索し、 システム **UI** > 画像.
2. 「名前」検索フィールドに「*sn_fsm_disp_wrkspc」と入力します。
3. 更新するピンの名前を選択します。
   既存のグラフィックを後で使用することになり、そのグラフィックがまだシステムに保存されていない場合は、グラフィックを右クリックして保存します。
4. グローバルアプリケーションの編集に関するメッセージが表示された場合は 、ここ を選択します。
5. [画像] フィールドで [更新] を選択します。
6. [ ファイルを選択 ] を選択し、目的のグラフィックを見つけます。
7. [開く] を選択します。

### タスクの結果

新しいグラフィックは、以前のマップ ピン グラフィックに置き換わります。

## の設定を構成する ディスパッチャワークスペース

プロセスを自動化し、ディスパッチャーにより多くの情報を提供することで、より効果的に仕事を遂行できます。

### 始める前に

必要なロール:admin、wm_admin

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > ワークスペースの設定.
2. 職場の設定を選択します。

ディスパッチャワークスペース 設定

| プロパティ | Description (説明) |
|---|---|
| 自動リフレッシュの有効化 | ディスパッチャワークスペース で会議、トレーニング、休暇申請、個人、またはアドホック作業イベントなどのイベントが作成されると、エージェントのカレンダーが自動的に更新されます。ここでこの機能を有効にすると、ディスパッチャーは ディスパッチャワークスペースでこの設定を有効または無効にすることができます。<br><br>**注:** システムプロパティ *Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability* が有効になっていることを確認します。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。 |
| グループメトリクス設定を有効にする | ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペース内のアサイン先グループのメトリクスをオンにするオプションを有効にしま |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| プロパティ | Description (説明) |
|---|---|
| | す。アサイン先グループのメトリクスは、 ディスパッチャワークスペースのスケジュールに表示されます。 |
| エージェントメトリクス設定を有効にする | ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペース内のエージェントのメトリクスをオンにするオプションを有効にします。エージェントメトリクスは、 ディスパッチャワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示されます。 |
| タスク割り当てモーダルを有効にする | タスク割り当てモーダルのポップアップを有効にします。これを有効にし、タスクパネルからスケジュールにタスクをドラッグすると、タスク割り当てモーダルウィンドウがポップアップ表示され、アサインされる前にタスクの詳細が表示されます。これは、アサインプロセスに確認ステップを追加する場合に便利です。 |
| 移動開始時間に基づくスケジュール | タスクパネルから割り当てられたタスクを、エージェントの移動時間に基づいて開始できるようにします。ここでこの機能を有効にすると、ディスパッチャーは ディスパッチャワークスペースでこの設定を有効または無効にすることができます。 |
| タスク割り当てウィンドウへのナビゲーションを有効にする | [ アサインウィンドウに移動 ] オプションをタスクパネルに表示できるようにします。このオプションを選択すると、選択したタスクのウィンドウの先頭にカレンダーが表示されます。<br><br>**注:** タスクパネルで別のタスクを選択して、アサインウィンドウを閉じます。 |
| カレンダーイベントでアイコン表示を有効にする | ディスパッチャワークスペース のカレンダーでカレンダーイベントのアイコンを表示できるようにします。 |
| 利用可能なエージェントのみの表示を有効にし、シフト外のエージェントを非表示にします。 | ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペース のカレンダーからシフトに入っていないエージェントを非表示にできるアイコンの表示を有効にします。 |
| ディスパッチャーワークスペースでイベント時ホバーポップオーバーを有効にします。 | ディスパッチャワークスペース のカレンダーで作業指示タスクまたは個人イベントにカーソルを合わせたときに詳細を表示できるようにします。 |

3. [保存] を選択します。

## カレンダーイベントアイコンのグラフィックを変更する

カレンダーイベントに表示されるアイコンをカスタマイズして、目的を明確にしたり、組織のルックアンドフィールに合わせたりします。インターフェイスが一致するように、別のアプリケーションの既存のアイコンを置き換えることができます。

### 始める前に
必要なロール:wm_admin

[ カレンダーイベントでのアイコン表示を有効にする ] が有効になっていることを確認します。詳細については、「の設定を構成する ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

### このタスクについて
カレンダーイベントに表示されるアイコンのリストについては、「 のカレンダーイベントアイコン ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

**警告:** この手順を実行するには、JSON コードを理解する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > カレンダーイベント本文のアイコン.
2. [ 値 ] フィールドに、変更するアイコンのファイル名をメモします。
   アイコンの位置とデフォルト生成フィールドタイプは次のとおりです。
   - topIcon - 左上のアイコンは作業タイプを示します
   - bottomFirstIcon - 右下の最初のアイコンは、タスクがクルータスクかどうかを示します
   - bottomSecondIcon - 右下の 2 番目のアイコンは、タスクがロックされているかどうかを示します

   アイコンを表示するかどうかを決定するフィールドの変更については、「 カレンダーイベントアイコンを表示するフィールドを変更する」を参照してください。
3. [すべて] を選択し、 [イメージ] を検索し、 [システム **UI]** の [イメージ] を選択します。
4. カスタマイズするアイコンのファイル名を検索します。
5. 画像レコードを開きます。
6. グローバルアプリケーションの編集に関するメッセージが表示された場合は 、ここ を選択します。
7. [更新] を選択します。
8. [**Choose File**] を選択します。
9. 新しい画像ファイルを開きます。
   追加するファイルの名前が、置き換えるファイルの名前と一致していることを確認してください。
10. **[OK]** を選択します。

タスクの結果
アイコンが更新され、 ディスパッチャワークスペース のカレンダーイベントに表示されます。

## カレンダーイベントアイコンを表示するフィールドを変更する

カレンダーイベントにアイコンを表示するかどうかを決定するフィールドを、優先度の表示など、より便利なものに変更します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
左上のアイコンは作業タイプを示します。右下の最初のアイコンはタスクがクルータスクかどうかを示し、右下の 2 番目のアイコンはタスクがロックされているかどうかを示します。カレンダーイベントアイコンの完全なリストについては、 のカレンダーイベントアイコン ディスパッチャワークスペース を参照してください。

カレンダーイベントのアイコングラフィックの変更については、「 カレンダーイベントアイコンのグラフィックを変更する」を参照してください。

⚠ 警告: この手順を実行するには、JSON コード形式に精通している必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > カレンダーイベント本文のアイコン.
2. グローバルアプリケーションの編集に関するメッセージが表示された場合は 、ここ を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

3. [値] フィールドで、変更するカレンダーイベントアイコンのタイプまたはフィールド値を見つけて編集します。
   アイコンの位置とデフォルトのフィールド値は次のとおりです。
   - topIcon - 左上のアイコンは作業タイプ (work_type) を示します
   - bottomFirstIcon - 右下の最初のアイコンは、タスクがクルータスク (クルー) であるかどうかを示します
   - bottomSecondIcon - 右下の 2 番目のアイコンは、タスクがロック (lock) されているかどうかを示します

   アイコン グラフィックの変更については、「 カレンダーイベントアイコンのグラフィックを変更する」を参照してください。
4. [更新] を選択します。

### タスクの結果
選択したフィールド値によって、カレンダーイベントに表示されるアイコンがトリガーされます。

## リソースフィルター ディスパッチャワークスペース クリア

ディスパッチャワークスペース でディスパッチャーのロードに関する問題が発生した場合は、ディスパッチャワークスペースリソースフィルターをクリアすることができます。これにより、ロードに関する問題の解決に役立ちます。

### 始める前に
必要なロール：admin。

### 手順
1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー設定.
2. dispatcher_workspace_resource_filtersを検索します。
3. dispatcher_workspace_resource_filtersの横にあるチェックボックスをオンにします。
4. [ 選択した行のアクション ] ドロップダウンリストを選択します。
5. [削除] を選択します。

## からの通信の構成 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペース からエージェントにメッセージを送信すると、コラボレーションを迅速化し、より効果的なコミュニケーションが可能になります。

サイドバー 構成から Microsoft Teams アプリケーションを活用して、ディスパッチャワークスペース からエージェントにメッセージを送信します。この方法は、通信が文書化され、追跡できることも意味します。

### サイドバーについて

ディスパッチャワークスペース のサイドバーからのメッセージングはNow Platform®機能です。
メッセージング用の サイドバー の構成の詳細については、「 サイドバー の構成 」を参照してください。

サイドバーの動作の詳細については、「 サイドバー の探索 」を参照してください。

サイドバーを使用して通信する方法の詳細については、「 サイドバー の使用 」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## フィールドサービス モバイルエージェント アプリケーションのサイドバーについて

モバイルエージェント アプリケーションのサイドバーからのメッセージングは、サイドバーfor フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.sn_fsm_sidebar) を有効にすると利用できます。詳細については、「Now Mobile エージェントアプリケーションのサイドバーのアクティブ化」を参照してください。

### ディスパッチャワークスペースでの動的スケジューリングの設定

動的スケジューリングを使用すると、ディスパッチャーとして作業指示タスクを効率的にアサイン、アサイン解除、または再アサインできます。

動的スケジューリングとの ディスパッチャワークスペース 統合により、エージェントを自動的に選択し、作業指示タスクをアサインすることができます。新しいタスクをアサインしようとすると、動的スケジューリングによって既存のタスクのアサインが解除または再アサインされ、新しいタスクがエージェントにアサインされます。

**注:** 既に [対応中] に設定されているタスクは、アサインを解除することはできません。スケジュールされているが開始されていないタスクのみを再アサインまたはアサイン解除できます。

## タスクの優先度

優先度の低いタスクが既にアサインされているときに優先度の高いタスクをアサインすると、動的スケジューリングによって優先度の高いタスクがアサインされ、優先度の低いタスクの再アサインが試行されます。優先度の低いタスクを優先度の高いタスクの上にドラッグすると、警告メッセージが表示され、続行するには確認応答する必要があります。

## 二重予約の有効化

二重予約が有効になっている場合、時間が重複している複数の作業指示タスクのエージェントを手動で二重予約できます。既に割り当てられているタスクの上にタスクをドラッグアンドドロップすると、新しいタスクは既に割り当てられているタスクと重複し、予定移動時間が更新されます。

- 動的スケジューリングとダブルブッキングが有効になっている場合、既にアサインされているタスクにタスクをドラッグすると、アサインされたタスクが重複し、その予定移動時間が更新されます。
- 二重予約が有効でなく、動的スケジューリングが有効になっている場合、既に割り当てられているタスクにタスクをドラッグすると、動的スケジューリングのポップアップウィンドウが表示され、タスクを再スケジュールできます。
- 二重予約と動的スケジューリングが無効になっている場合、既に割り当てられているタスクにタスクをドラッグすると、その時点でエージェントが対応できないことを示すエラーメッセージが表示されます。

**注:**

システムアドミニストレーターは、*work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling*を設定することで二重予約を有効にします。

関連情報

動的スケジューリング

### ディスパッチャワークスペースのカスタマイズ

UI ビルダー を使用して、ネクストエクスペリエンスおよびカスタム Web コンポーネントを使用して、CSM 構成可能ワークスペースまたはカスタム Web エクスペリエンス用のページをビルドします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## UI ビルダー

UI ビルダー はローコード環境です。コンポーネントの編集を開始する前に、ビジュアルインターフェイスでコードを快適に操作できる必要があります。ツールを使用する前に、 UI ビルダー にある UI ビルダーのドキュメントを読んでよく理解してください。

**警告:** 高度な経験を持つ開発者 (プロコーダーとも呼ばれます) のみが、 UI ビルダー を使用する手順を実行する必要があります。

## でのページのカスタマイズ UI ビルダー

ネクストエクスペリエンスコンポーネントは、ディスパッチャワークスペースなどのUI ビルダーページの基本要素です。コンポーネントは、ボタンやラベルなどのコア要素から、リストやフォームなどのより複雑なコンポーネントまで多岐にわたります。コンポーネントを変更して ディスパッチャワークスペース ユーザーインターフェイスを更新したり、新しいユーザーインターフェイスを追加したりできます。UI ビルダーに付属しているコンポーネントがニーズに合わない場合は、独自のコンポーネントを作成することもできます。

**重要:** ディスパッチャワークスペースをカスタマイズするときは、スクリプトインクルードを使用する必要があります。詳細については、「 スクリプトインクルードの拡張 」を参照してください。

コンポーネントの詳細と UI ビルダー での操作方法については、「 コンポーネントを使用した UI ビルダー ページのカスタマイズ 」を参照してください。使用できるコンポーネントは、Next Experience コンポーネント の開発者サイトにリストされています。

UI ビルダーでは、ディスパッチャワークスペースのほぼすべての領域を設定できます。更新する最も一般的な 3 つの領域は、コンテキストサイドパネル、エージェントカード、カレンダーです。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- ディスパッチャワークスペース でのコンテキストサイドパネルのカスタマイズUI ビルダー
- ディスパッチャワークスペース でのエージェントカードのカスタマイズUI ビルダー
- を使用した ディスパッチャワークスペース でのカレンダーグリッドのカスタマイズ UI ビルダー

### ディスパッチャワークスペース でのコンテキストサイドパネルのカスタマイズUI ビルダー

コンテキストサイドパネルのフィールドとアイコンを変更または追加して、 ディスパッチャワークスペース 表示を更新します。ディスパッチャーは、より関連性の高い情報をすぐに確認できるため、タスクをより迅速に解決できます。

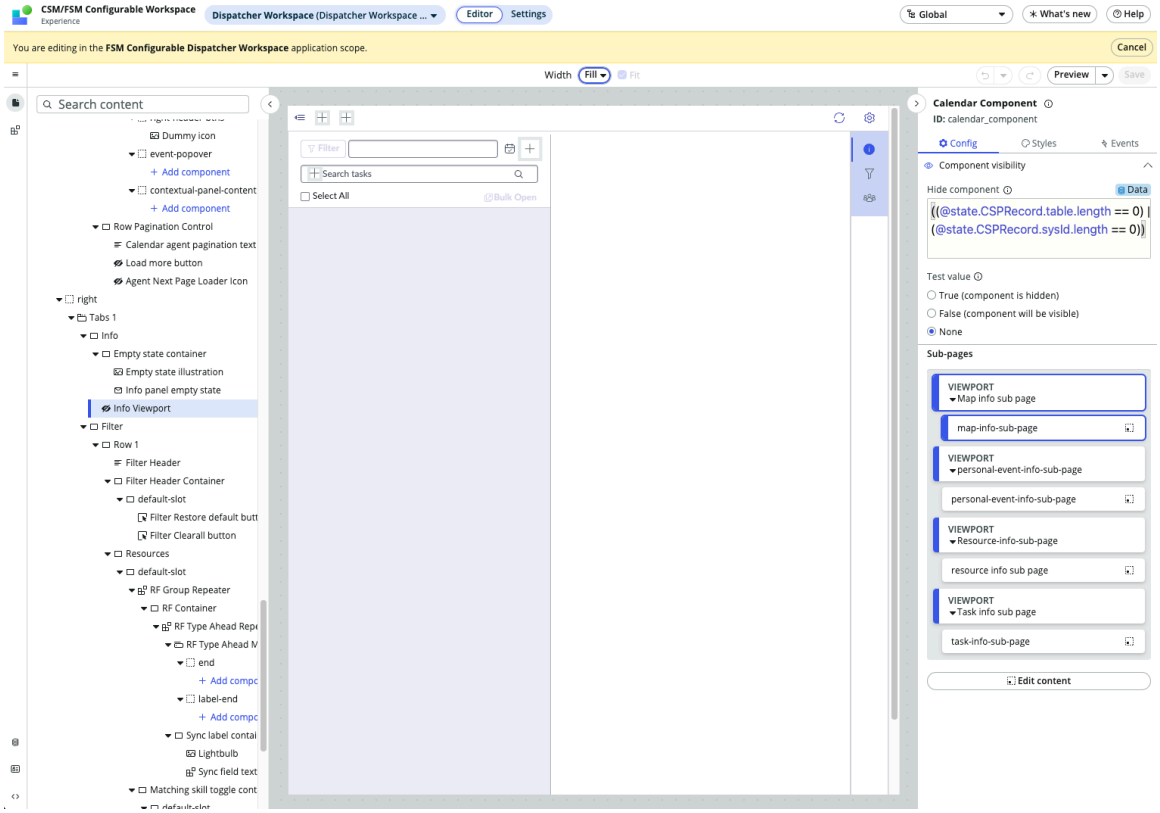
ディスパッチャワークスペースでは、コンテキストサイドパネルに、マップ、スケジュール、またはタスクパネルで選択した内容に関する詳細情報が表示されます。コンテキストサイドパネルは、タブコンポーネントを使用してビルドされます。タブは、コンテキストサイドパネルで使用される情報とアイコンの順序を決定します。

次の画像では、カスタマイズ可能なタブで構成されたUI ビルダーのディスパッチャワークスペースコンテキストサイドパネルを確認できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### UI ビルダーでのディスパッチャワークスペース




UI ビルダー でのタブの使用の詳細については、「タブの使用方法」を参照してください。タブの追加については、「UI ビルダーページにタブ付きコンテンツを追加」を参照してください。

### ディスパッチャワークスペース でのエージェントカードのカスタマイズUI ビルダー

ディスパッチャーがタスクをより迅速に解決するために使用できる詳細情報を表示するフィールドとアイコンをエージェントカードに変更または追加します。

エージェントカードのビルドに使用されるデフォルトの ネクストエクスペリエンス コンポーネントは次のとおりです。

- ハイライト表示される値
- テキストリンク
- [Label value 2 (ラベル値 2)]
- コンテナ

ディスパッチャワークスペースでは、エージェントカードにはエージェントの場所や連絡先情報などの情報が表示されます。UI ビルダーでは、エージェントカードはネクストエクスペリエンスコンポーネントのコレクションでビルドされます。

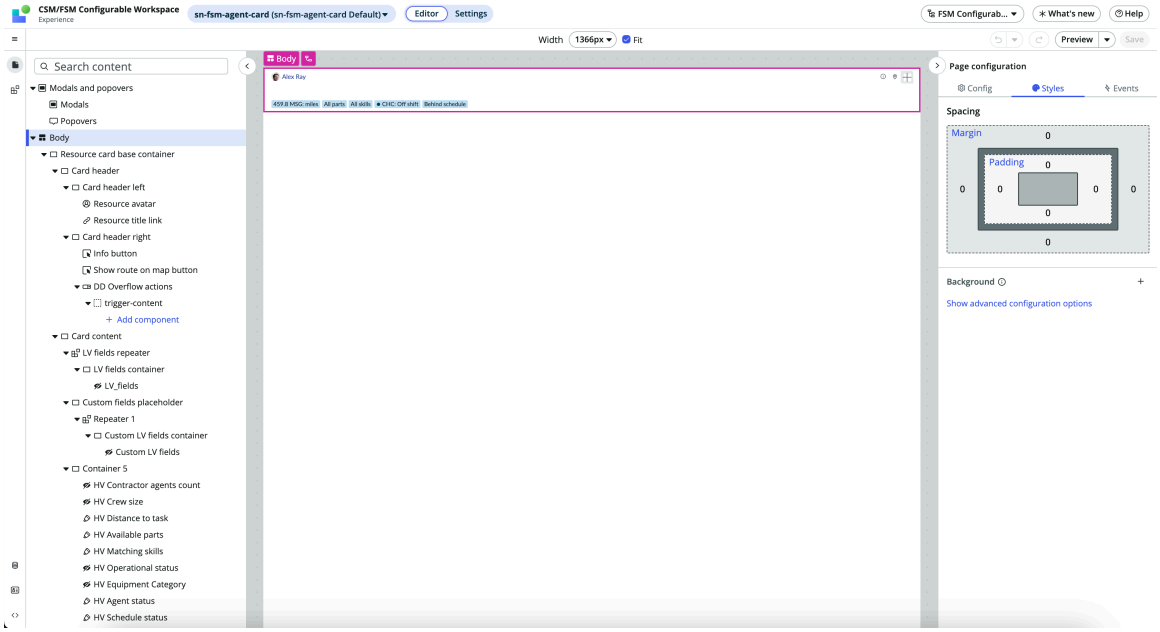
構成に応じて、エージェントカードのビルドに使用されるコンポーネントは同じか多いか少ない場合があります。これらのコンポーネントの詳細については、「Next Experience コンポーネント」を参照してください。

次の画像は、エージェントカードの一部をビルドするために使用されるコンテナコンポーネントの例を示しています。フィールドは UI ビルダーで構成できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のコンテナコンポーネント UI ビルダー




を使用した ディスパッチャワークスペース でのカレンダーグリッドのカスタマイズ UI ビルダー

カレンダーグリッドの色を変更または追加して ディスパッチャワークスペース 表示を更新することで、ディスパッチャがエージェントの対応時間を簡単に確認できるようになります。

ディスパッチャワークスペース では、カレンダーグリッドのデフォルトの色は、エージェントが対応可能であることを示す白と、エージェントが対応できないことを示すグレーです。これらの色はカスタマイズできます。

ディスパッチャワークスペース のカレンダー グリッドは、markspans というプロパティを使用して作成されています。マークスパンの色を変更して、カレンダーグリッドの色を変更します。詳細については、「 カレンダー UIB の設定 」を参照し、markspans プロパティまでスクロールしてください。

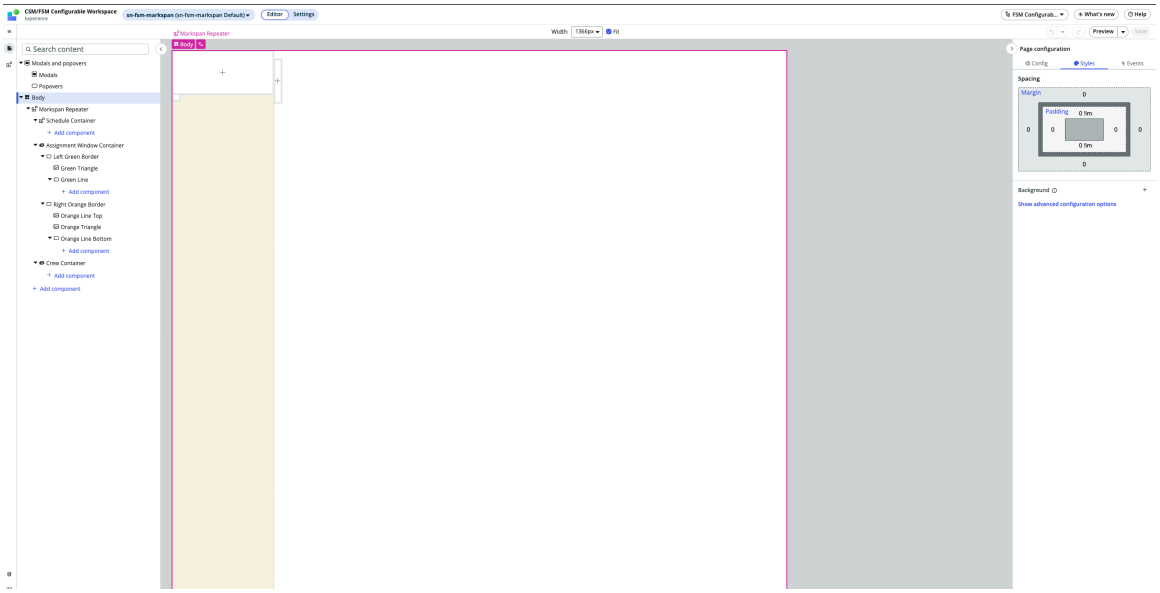
**重要:** マークスパンは、 ディスパッチャワークスペース でサポートされているカレンダー UIB セットアップページの唯一のプロパティです。

次の図は、ディスパッチャワークスペース でカレンダーグリッドの色を定義するために使用される UI ビルダー の markspans の例を示しています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のマークスパン **UI** ビルダー



でカレンダーのポップオーバーフィールドをカスタマイズする ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペースポップオーバーに表示されるフィールドを追加または削除して、ディスパッチャーがより関連性の高い情報を見つけやすくします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて

⚠ 警告: この手順は、JavaScript の使用経験が豊富な開発者のみが実行する必要があります。

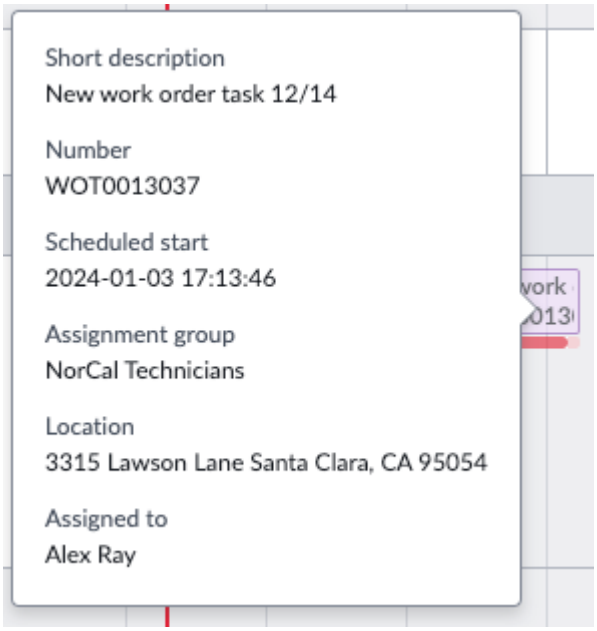
JavaScript とスクリプトインクルードを併用すると、ポップオーバーウィンドウに表示されるデフォルトの情報とは異なる値を表示できます。ポップオーバー情報のデフォルトのフィールドは次のとおりです。

- 簡単な説明:作業指示タスクの簡単な説明
- 番号:作業指示タスク番号
- 開始予定
- アサイン先グループ
- 場所:作業指示タスクの場所

次の画像は、作業指示タスクのアサイン先を示すために [ **Assigned to** (アサイン先 )] フィールドがポップオーバーウィンドウに追加されていることを示しています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




手順

1. 追加するフィールドの値を見つけます。

   a. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.

   b. [検索] フィールドで、関連するタイプの情報を含むテーブルを検索します。
      - 作業指示タスク値:wm_task
      - スケジュール値:cmn_schedule_span
      - 個人イベント値:sn_shift_planning_agent_schedule_request

   c. 関連するテーブルを開き、表示する値をコピーします。

2. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
3. [検索] フィールドに「`DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImplSNC`」と入力し、レコードを開きます。
4. `getCalendarEventTooltipDetails` 関数までスクロールします。
5. `getCalendarEventTooltipDetails` 関数全体を選択してコピーします。
6. 戻る すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
7. 検索フィールドに「DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl」と入力し、レコードを開きます。
8. `getCalendarEventTooltipDetails` 関数を、DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl レコードの下にある「`ここにカスタマイズを追加/上書きする`」と表示されている場所に貼り付けます。
9. 必要なフィールドを追加または削除します。
10. ページのヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[ 保存] を選択します。

## フィールドサービス テリトリー計画コンソールの構成

フィールドサービス テリトリー計画は 、設定した条件に基づいて、作業指示タスクに最も適したテリトリーを特定します。その後、関連付けられたテリトリーに基づいて、サービスコールを実行するのに最適な位置にある個々のエージェントまたはグループにタスクをアサインできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テリトリー計画者は、次の手順に従うことで、 フィールドサービス テリトリー計画コンソール内でテリトリーを設定して活用することができます。

## 構成の概要

フィールドサービス テリトリー計画コンソールを設定する手順は次のとおりです。

- マップオーバーレイの構成

  対応するデータアイテムをテリトリーマップに表示するようにマップオーバーレイを構成します。

- テリトリー計画コンソールに表示されるテリトリーフィールドの構成

  コンテキストサイドパネルフィールドを設定して、テリトリー計画コンソールに表示されるテリトリーに関する情報をカスタマイズします。

- 作業指示または作業指示タスクに関連するテリトリーの識別を有効にする

  一致ルールと条件を作成して、作業指示または作業指示タスクに最も関連性の高いテリトリーを識別できるようにします。

テリトリー計画のアクティブ化と設定の詳細については、「 フィールドサービステリトリー計画の構成」を参照してください。

### マップオーバーレイの構成

対応するデータアイテムをテリトリーマップに表示するようにマップオーバーレイを構成します。

マップオーバーレイを使用すると、テリトリーマップのコンテキストでデータアイテムを表示できます。オーバーレイを設定することで、データ ポイントをマーカー、形状、またはヒートマップとしてマップ上に視覚化し、空間分布に関する貴重なインサイトを得ることができます。

## マップオーバーレイのタイプ

次の 3 つのタイプのマップオーバーレイデータアイテムをサポートします。

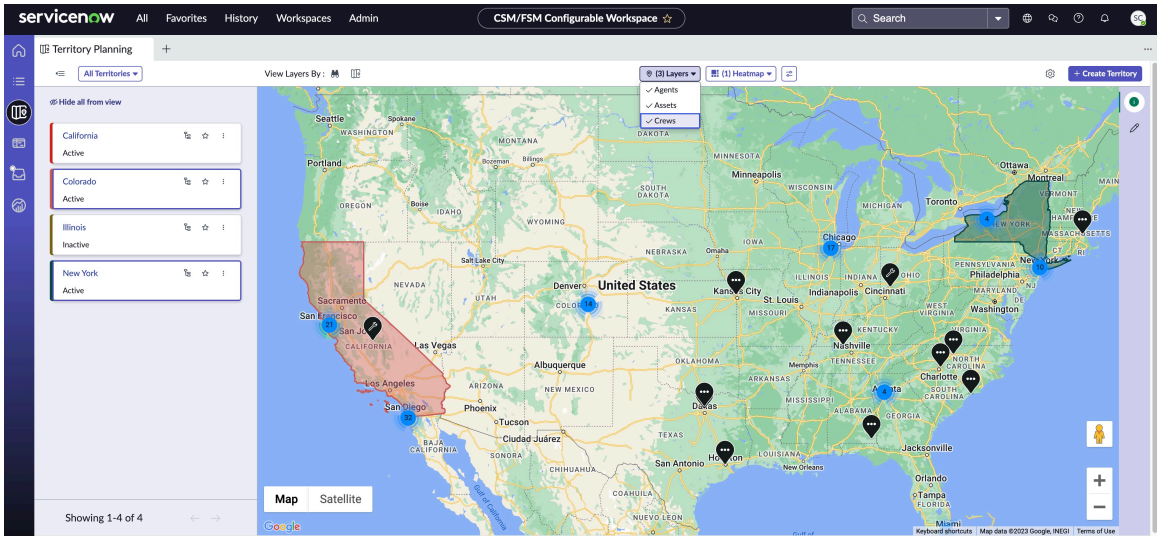
1. マーカーレイヤー:マップ上に個別のマーカーを持つ個々のデータアイテムを表します。マーカーレイヤーは、特定の対象物、場所、または対象ポイントを特定するのに役立ちます。
2. シェイプレイヤー: マップ上にポリゴンやラインなどのカスタム形状を作成できます。これは、境界の定義やルートの描画に役立ちます。
3. ヒートマップ:データの密度または強度を視覚的に表現し、集中度が高いエリアを特定するのに役立ちます。

## Example: エージェント用のマーカーレイヤーオーバーレイの作成

エージェント専用のマーカーレイヤーオーバーレイを作成するには、次の手順を実行します。

1. エージェントデータベーステーブルをリンクして、資産のマップオーバーレイデータアイテムを追加します。
2. マップ上の単一または複数のエージェントを視覚的に識別するためのマップマーカーアイコンを設定します。
3. 情報ウィンドウフィールドセットを作成して、マップマーカーをクリックしたときにコンテキストサイドパネルに表示されるフィールドを設定します。
4. データアイテム、マップマーカーアイコン、および情報ウィンドウフィールドセットをリンクして、エージェントのオーバーレイ定義を作成します。
5. グループ使用状況テーブルで、エージェントグループとエージェントオーバーレイ定義をリンクします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のスナップショットは、テリトリー計画コンソールの複数のレイヤーとヒートマップに関連するデータを示していま 

す。

## データの表示とフィルタリング

- スナップショットまたはマップビューを使用して、テリトリー全体のエージェント、クルー、作業指示タスクなど、関連するテリトリー情報に関するインサイトを取得します。
- データフィルターオプションを使用して、ビューポートまたはテリトリーに基づいて表示される情報を絞り込みます。
  - ビューポート: このビューでは、各エージェントを表す個々のマーカーが目立つように表示され、それらの空間分布を包括的に理解できます。
  - テリトリー:または、テリトリーベースのデータビューでは、選択したテリトリーに明確に関連付けられたエージェントをフィルタリングして表示し、それらのエリア内のエージェントの分布を集中的に分析できます。

## 複数のオーバーレイ選択

複数のマップオーバーレイを管理および制御できます。オーバーレイを切り替えて、表示を調整し、マッピングワークフローを最適化します。

## 構成の概要

マップオーバーレイを構成する手順は次のとおりです。

- マーカー レイヤー オーバーレイの作成

  マーカーレイヤーオーバーレイを作成して、マップ上のマーカーに関連付けられたデータアイテムを指定します。資産、場所、または目的地のマーカーを設定できます。

- シェイプレイヤーオーバーレイの作成

  形状レイヤーを作成して、マップ上にポリゴンやラインなどのカスタム形状を作成します。このタイプのオーバーレイは、境界を定義したり、ルートを示したり、特定の地理的対象地域をハイライト表示したりする場合に便利です。

- ヒートマップの作成

  ヒートマップを作成し、マップ上のデータの密度または強度を色を使用して視覚的に表現します。ヒートマップは、データが集中しているエリアを特定したり、ホットスポットをハイライト表示したり、データ分布のパターンを見つけたりするのに役立ちます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- マップマーカーアイコンを作成

  マーカータイプオーバーレイのカスタムマップマーカーアイコンを作成して、選択したデータアイテムをテリトリー内の同じ場所にある単一のエンティティまたは複数のエンティティとして識別します。

- 情報ウィンドウフィールドセットを作成

  [情報を作成] ウィンドウフィールドセットで、データベースからフィールドデータを取得し、マップ上でマーカーがクリックされたときにカードに表示されます。

- マップオーバーレイ定義の作成

  マップ上に明確に視覚的に表現できるように、データアイテム、情報ウィンドウ、およびマーカーアイコンをリンクするマップオーバーレイ定義を作成します。これにより、ユーザーはマップデータを簡単に表示およびフィルタリングできます。

- オーバーレイグループとオーバーレイ定義をリンクする

  オーバーレイ定義がテリトリー計画コンソールに表示されるように、グループ使用テーブル内のオーバーレイグループとオーバーレイ定義の間にリンクを確立します。

### マーカー レイヤー オーバーレイの作成

マーカーレイヤーオーバーレイを作成して、マップ上のマーカーに関連付けられたデータアイテムを指定します。資産、場所、または目的地のマーカーを設定できます。

#### 始める前に
必要なロール:map_overlay_action_admin

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マップオーバーレイ > オーバーレイデータアイテム.
2. [マップ オーバーレイ データ項目] ページで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

マップのオーバーレイデータアイテム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | マップオーバーレイの名前。例:資産 |
| アプリケーション | マーカーレイヤーのアプリケーションスコープ。 |
| タイプ | マーカーレイヤー。 |
| テーブル | データを取得するテーブル。たとえば、「sys_user」テーブルを使用してエージェント関連データをフェッチします。 |
| [Advanced (詳細)] | マーカー レイヤーを作成するには、カスタマイズされたスクリプトを使用するか、事前定義されたフィールドに入力するかを選択します。<br>◦ カスタマイズされたスクリプトを使用するには:マップオーバーレイに独自のスクリプトを使用するには、このボックスをオンにしま |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | す。これにより、緯度、経度、およびその他の関連データを組み込むことができます。<br>◦詳細を手動で入力するには:チェックボックスをオフのままにして、条件、緯度、経度、住所の詳細を手動で入力します。 |
| スクリプト | 要件に合わせてスクリプトをカスタマイズします。次の出力形式は、スクリプトで使用するデータの構造の参照として使用します。<br><pre>[<br>  {<br>  "displayValue": "Gina Frost",<br>  "sysId":<br>"01e7632ad1c30110f8773afecccd7bc3",<br>  "latitude": 37.4076716,<br>  "longitude": -121.9613086,<br>  "address": "Santa Clara"<br>  },<br>  {<br>  "displayValue": "Taylor Key",<br>  "sysId":<br>"01e7632ad1c30110f8773afecccd7bd0",<br>  "latitude": 37.3323182,<br>  "longitude": -121.9745714,<br>  "address": "Santa Clara"<br>  }<br>]</pre> |
| マップ上の場所の変更を有効にします | マップ内のマーカー位置の変更を有効にする場合に選択します。 |
| スクリプトを編集 | マップマーカーをドラッグしたときにマーカーオーバーレイの位置を更新するようにスクリプトをカスタマイズします。この機能は、マーカーレイヤー用に設計されています。<br><br>たとえば、エージェントを表すマップマーカーを新しい場所にドラッグすると、スクリプトが実行され、エージェントのレコード内の場所が更新されます。 |
| 条件 | データをフィルタリングする条件。たとえば、アクティブな資産のみをフェッチするには、[アクティブ] を True に設定します。このフィールドは、[ 詳細 ] フィールドが選択されていない場合に表示されます。 |
| 緯度 | マーカーの緯度を指定します。たとえば、エージェントの場所の緯度などです。このフィールドは、[ 詳細 ] フィールドが選択されていない場合に表示されます。 |
| 経度 | マーカーの経度を指定します。たとえば、エージェントの場所の経度などです。このフィール |

自動翻訳

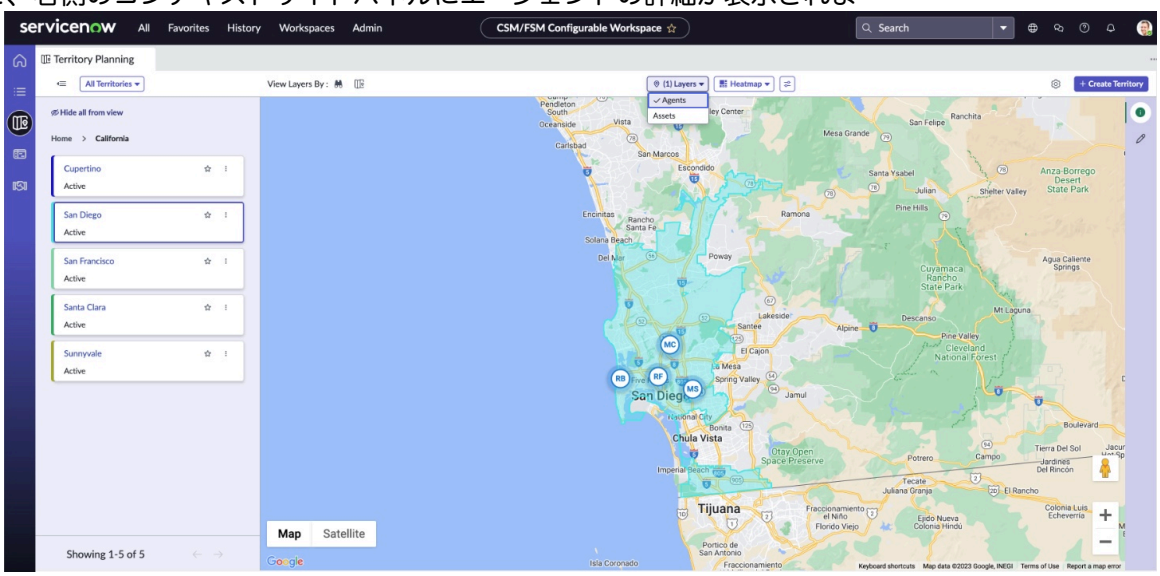
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ドは、[ 詳細 ] フィールドが選択されていない場合に表示されます。 |
| 住所 | マーカーに関連付けられたアドレス情報。たとえば、エージェントの場所などです。このフィールドは、[ 詳細 ] フィールドが選択されていない場合に表示されます。 |

4. 個々のデータアイテムを表し、マップ上の基になるデータポイントを視覚的に示すマップマーカーアイコンを追加します。
   詳細については、「マップマーカーアイコンを作成」を参照してください。
5. マップマーカーアイコンが選択されたときにカードに表示するフィールドを決定する情報ウィンドウフィールドセットを構成します。
   詳細については、「情報ウィンドウフィールドセットを作成」を参照してください。
6. マップオーバーレイ定義を作成し、オーバーレイ定義とデータアイテムをリンクします。
   この手順により、マーカーアイコンなどの視覚的表現と関連するデータアイテムの間の接続が確立されます。詳細については、「マップオーバーレイ定義の作成」を参照してください。
7. 作成したマップオーバーレイ定義と選択したオーバーレイグループをリンクします。
   このリンケージにより、オーバーレイは指定されたオーバーレイグループ内で適切に編成および管理されます。詳細については、「オーバーレイグループとオーバーレイ定義をリンクする」を参照してください。
   マーカー レイヤーが作成されます。

### タスクの結果

次のスナップショットは、サンディエゴテリトリーのエージェントを表すマーカーレイヤーの例を示しています。エージェントのマップマーカーを選択すると、右側のコンテキストサイドパネルにエージェントの詳細が表示されます。




## シェイプレイヤーオーバーレイの作成

シェイプ レイヤー オーバーレイを使用すると、マップ上にポリゴンやラインなどのカスタム形状を作成できます。このタイプのオーバーレイは、境界を定義したり、ルートを示したり、特定の地理的対象地域をハイライト表示したりする場合に便利です。

### 始める前に

必要なロール:map_overlay_action_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マップオーバーレイ > オーバーレイデータアイテム.
2. [マップ オーバーレイ データ項目] ページで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

マップのオーバーレイデータアイテム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | マップオーバーレイの名前。例:線形セグメント |
| アプリケーション | シェイプレイヤーのアプリケーションスコープ。 |
| タイプ | シェイプレイヤー。 |
| テーブル | データを取得するテーブル。たとえば、「sn_eam_linear_segment」などです。<br><br>注: リニアセグメントにアクセスできるのは、Enterprise Asset Management (EAM) プラグインをアクティブ化した場合のみです。 |
| 詳細 | チェックボックスはデフォルトでオンになっています。シェイプレイヤーオーバーレイに緯度、経度、およびその他の関連データを含めるスクリプトが必要であることを示します。 |
| スクリプト | 参照スクリプトを使用して、マップオーバーレイ用に独自にカスタマイズしたスクリプトを使用します。これにより、緯度、経度、およびその他の関連データを組み込むことができます。<br><br>[ { "displayValue": "Created 2023-07-10 03:01:37", "sysId": "1708508093c0b51025bcba774dba106e", "geoJson": "{\"type\": \"FeatureCollection\", \"features\":[{\"type\": \"Feature\",\"geometry\": {\"type\":\"Polygon\", \"coordinates\": [[[110.41327466868162,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.94688500018],[110.41327466868162,-6.94688500018],[110.41327466868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\": {\"fillColor\": \"#FF0000\",\"fillOpacity\":0.4,\ |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | "strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}"<br>},<br>{<br>"displayValue": "Created 2023-07-10 03:06:44",<br>"sysId": "1e3914c493c0b51025bcba774dba101d",<br>"geoJson": "{\"type\": \"FeatureCollection\", \"features\":[{\"type\": \"Feature\",\"geometry\": {\"type\":\"Polygon\", \"coordinates\": [[[110.41258766868162,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.94688500018],[110.41258766868162,-6.94688500018],[110.41258766868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\": {\"fillColor\":\"#FFC0CB\", \"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\": \"#000000\"}}}]}"<br>}<br>] |

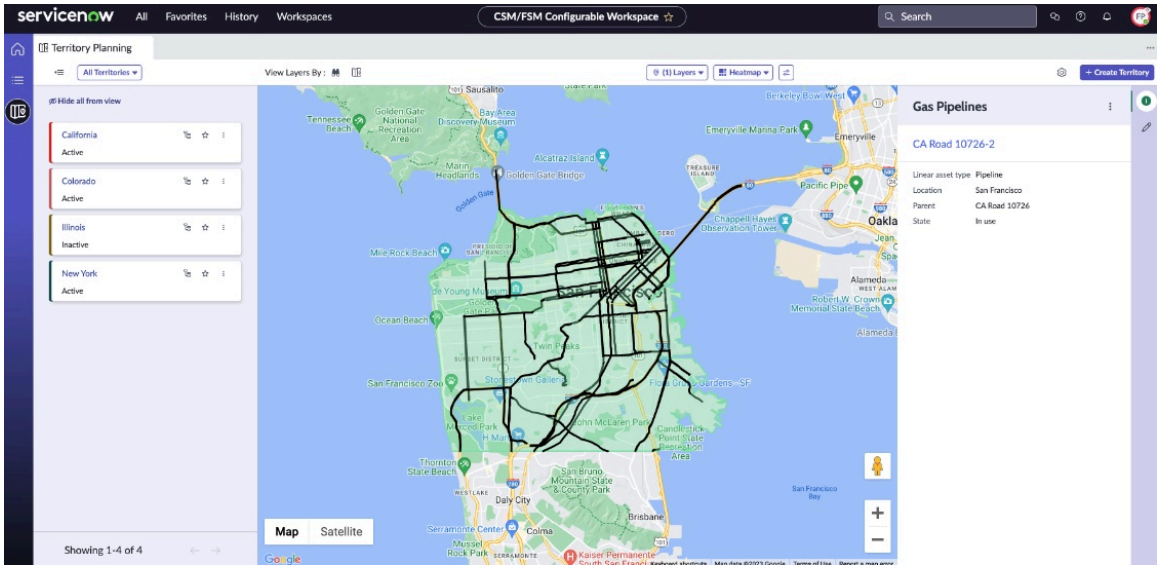
4. マップマーカーアイコンが選択されたときにカードに表示するフィールドを決定する情報ウィンドウフィールドセットを構成します。
   詳細については、「情報ウィンドウフィールドセットを作成」を参照してください。
5. マップオーバーレイ定義を作成します。オーバーレイ定義とデータアイテムをリンクする必要があります。
   この手順では、図形の視覚的表現と関連するデータ項目の間の接続を確立します。詳細については、「マップオーバーレイ定義の作成」を参照してください。
6. 作成したマップオーバーレイ定義と選択したオーバーレイグループをリンクします。
   このリンケージにより、オーバーレイは指定されたオーバーレイグループ内で適切に編成および管理されます。詳細については、「オーバーレイグループとオーバーレイ定義をリンクする」を参照してください。
   シェイプレイヤーが作成されます。

### タスクの結果

次のスナップショットは、サンフランシスコのテリトリーの線形セグメントを表すシェープ レイヤーの例を示しています。線形セグメントを選択すると、右側のコンテキストサイドパネルに詳細が表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




## ヒートマップの作成

ヒートマップを作成し、マップ上のデータの密度または強度を色を使用して視覚的に表現します。ヒートマップは、データが集中しているエリアを特定したり、ホットスポットをハイライト表示したり、データ分布のパターンを見つけたりするのに役立ちます。

### 始める前に

必要なロール:map_overlay_action_admin

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マップオーバーレイ > オーバーレイデータアイテム.
2. [マップ オーバーレイ データ項目] ページで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

#### マップのオーバーレイデータアイテム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | マップオーバーレイの名前。たとえば、作業指示タスクなどです。 |
| アプリケーション | ヒートマップのアプリケーションスコープ。 |
| タイプ | [ヒートマップ] を選択します。 |
| テーブル | データの取得元のテーブルを指定します。たとえば、「wm_task」を使用して作業指示タスクをフェッチします。 |
| [Advanced (詳細)] | ヒートマップを作成するには、カスタマイズされたスクリプトを使用する方法と、事前定義されたフィールドに入力する方法の 2 つがあります。<br>◦ カスタマイズされたスクリプトを使用するには:マップオーバーレイに独自のスクリプトを使用するには、このボックスをオンにしま |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | す。これにより、緯度、経度、およびその他の関連データを組み込むことができます。<br>◦ 詳細を手動で入力するには:チェックボックスをオフのままにして、条件、緯度、経度、住所の詳細を入力します。 |
| スクリプト | 要件に合わせてスクリプトをカスタマイズします。次の出力形式は、スクリプトで使用するデータの構造の参照として使用します。<br>`[ { "weight": 4,(optional) "displayValue": "WOT0010017", "sysId": "0793bd6847c8b51046cd016c416d43c2", "latitude": 25.784294, "longitude": -80.322654 } ]` |
| 条件 | データをフィルタリングする条件。たとえば、アクティブな作業指示タスクのみをフェッチするには、[アクティブ] を True に設定します。このフィールドは、[ 詳細 ] フィールドが選択されていない場合に表示されます。 |
| 緯度 | ヒートマップの緯度を指定します。たとえば、作業指示タスクの場所の緯度などです。このフィールドは、[ 詳細 ] フィールドが選択されていない場合に表示されます。 |
| 経度 | ヒートマップの経度を指定します。たとえば、作業指示タスクの場所経度などです。このフィールドは、[ 詳細 ] フィールドが選択されていない場合に表示されます。 |
| 重み付け | ヒートマップの重みを入力します。ヒートマップ上のデータポイントの強度を決定します。データポイントに高い重みを割り当てると、より目立つように表示されます。これは、特定のデータ ポイントを強調する場合や、レンダリングを高速化するために 1 つの場所に大量のデータを追加する場合に便利です。<br>たとえば、作業指示タスクに優先度フィールドを配置して、特定の場所の重みを示すことができます。<br>**注:** このフィールドは、ヒートマップに対してのみ、[ 詳細 ] フィールドが選択されていない場合にのみ表示されます。 |

4. オプション: ヒートマップグラデーション (sn_cmn_mo を使用して、ビジュアリゼーションの色のグラデーションを変更します。HeatmapGradient) 拡張ポイント。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

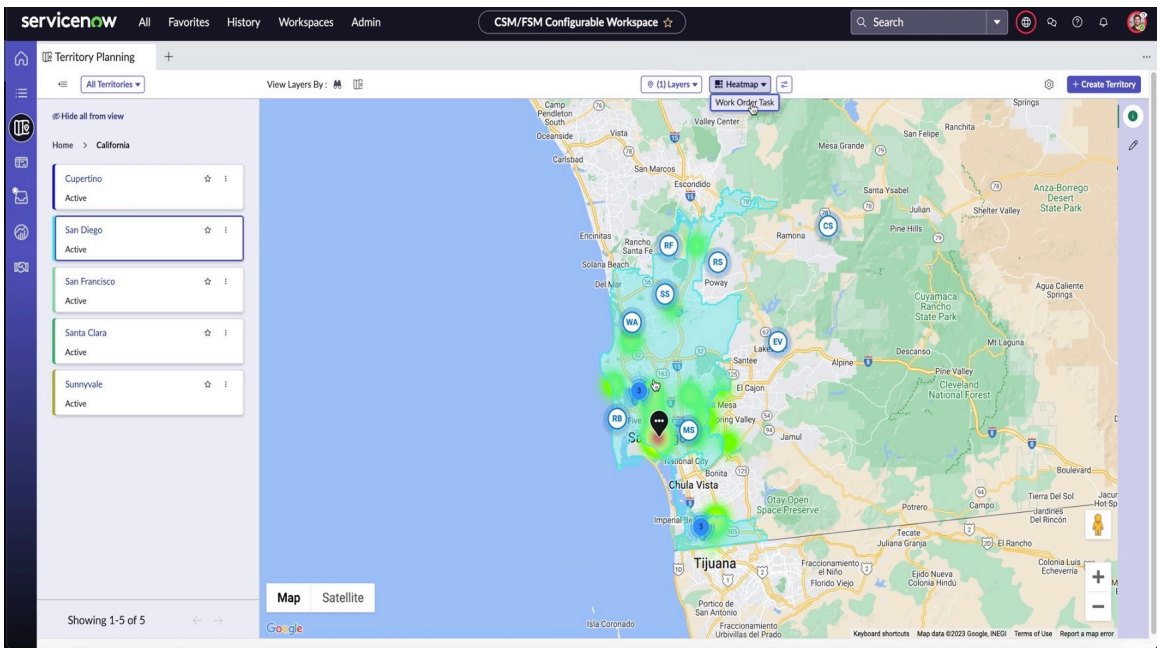
詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) の拡張ポイント」を参照してください。

5. オプション: ヒートマップ内のデータポイントに影響を与える不透明度レベルと半径を変更します。
   詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画コンソールのプロパティ」を参照してください。
6. マップオーバーレイ定義を作成し、オーバーレイ定義とデータアイテムをリンクします。
   このステップでは、ヒートマップの視覚的表現と関連するデータアイテムの間の接続を確立します。詳細については、「マップオーバーレイ定義の作成」を参照してください。
7. 作成したマップオーバーレイ定義と選択したオーバーレイグループをリンクします。
   このリンケージにより、オーバーレイは指定されたオーバーレイグループ内で適切に編成および管理されます。詳細については、「オーバーレイグループとオーバーレイ定義をリンクする」を参照してください。
8. [送信] を選択します。
   ヒートマップが作成されます。

### タスクの結果

次の例は、エージェントが作業指示タスクのマーカーおよびヒートマップとしてどのように使用されるかを示しています。エージェントはマップ上でマークされ、ヒートマップにはタスクの強度が表示されます。エージェントの場所と作業指示タスクの密度を簡単に確認できます。

この組み合わせたアプローチを使用することで、エージェントの空間分布を評価し、作業指示タスクの強度に基づいて作業負荷に関するインサイトを得ることができます。マップマーカーまたはヒートマップを選択すると、右側のコンテキストサイドパネルに詳細が表示されます。




## マップマーカーアイコンを作成

マーカータイプオーバーレイのカスタムマップマーカーアイコンを作成します。

### 始める前に

必要なロール:map_overlay_action_admin

### このタスクについて

カスタムマップマーカーを作成し、マーカーレイヤーマップオーバーレイ定義で使用できます。マップマーカーは、選択したデータアイテムをテリトリー内の同じ場所 (緯度、経度) にある単一のエンティティまたは複数のエンティティとして識別します。たとえば、特定の場所の単一の倉庫、複数の倉庫、または複数の倉庫とエージェントの組み合わせを表すマップマーカーアイコンを作成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > マップオーバーレイアイコン.
2. [ フォームを表示] をクリックします。
   [マップオーバーレイアイコン] ページが表示されます。
3. フォームのフィールドに入力します。

マップオーバーレイアイコン

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | マップマーカーの名前。 |
| アプリケーション | マーカーアイコンをグローバルに利用できるようにするには、[ グローバル ] を選択します。 |
| アイコン | 使用可能なオプションからマップマーカーに適したアイコンを選択します。 |
| 表示レベル | 複数のマーカー アイコンが同じ座標を共有している場合、表示レベル値が最も低いアイコンがマップに表示されます。 |
| ハイライト表示されたアイコン | ユーザーがクリックしたときに強調表示されたマーカーとして表示されるアイコンを選択します。 |

4. [送信] を選択します。
   マップマーカーアイコンが作成されます。

## 次のタスク

マップマーカーアイコンを作成したら、それらをオーバーレイ定義にリンクして、データアイテムをマップ上の同じ場所にある単一のエンティティ、複数のエンティティ、または組み合わせとして識別できます。詳細については、「マップオーバーレイ定義の作成」を参照してください。

### 情報ウィンドウフィールドセットを作成

[情報を作成] ウィンドウフィールドセットで、データベースからフィールドデータを取得し、マップ上でマーカーがクリックされたときにカードに表示されます。

## 始める前に

必要なロール:map_overlay_action_admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > アプリケーションフィールドセット
2. [ フォームを表示] をクリックします。
   [アプリケーションフィールドセット] ページが表示されます。
3. フォームのフィールドに入力します。

アプリケーションフィールドセット

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | フィールドセットの名前。例:倉庫 |
| モジュール | Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| タイプ | テーブルフィールド |
| テーブル名 | テーブルの名前です。たとえば、alm_stockroom |

4. [送信] を選択します。
   アプリケーションフィールドセットが作成されます。
5. [ リストを表示] をクリックします。
6. アプリケーションフィールドセットにアイテムを追加します。

   a. アプリケーションフィールドセットを選択します。
      たとえば、ストックルームです。

   b. [新規] をクリックします。

   c. フィールド名を選択します。
      たとえば、場所などです。

   d. [ 名前 ] フィールドに、選択したフィールドの名前を入力します。
      例：勤務地。

   e. [ 順序 ] フィールドに、マップ上のマップマーカーをクリックしたときに表示されるフィールドの順序を入力します。

### タスクの結果
指定したフィールドで情報ウィンドウフィールドセットが作成されます。フィールドの値は、右側のコンテキストサイドパネルのマップでマップマーカーをクリックすると表示されます。

### 次のタスク
マップマーカーアイコンをオーバーレイ定義にリンクします。詳細については、「マップオーバーレイ定義の作成」を参照してください。

## マップオーバーレイ定義の作成

マップオーバーレイデータアイテム、情報ウィンドウフィールドセット、およびマーカーアイコン (マーカーオーバーレイの場合) をリンクして、マップオーバーレイ定義を作成します。オーバーレイ定義がマップに表示され、さらにマップ上のデータを表示およびフィルタリングするために使用されます。

### 始める前に
必要なロール:map_overlay_action_admin

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マップオーバーレイ > オーバーレイ定義.
2. [マップオーバーレイ定義] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップオーバーレイ定義

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | マップオーバーレイ定義の名前。たとえば、ストックルームです。 |
| アプリケーション | グローバル |
| アクティブ | 選択すると、マップにオーバーレイ定義が表示されます。 |
| データアイテム | オーバーレイのメタデータが含まれます。たとえば、ストックルーム関連データなどです。詳細については、「マーカー レイヤー オーバーレイの作成」を参照してください。 |
| 1 つのアイコンセット | 選択したデータアイテムを単一のエンティティとして識別するマップマーカーアイコン。たとえば、特定の場所にストックルームが 1 つある場合、単一アイコンセットマーカーアイコンは、ストックルームが 1 つしかないことを示します。<br><br>注: 選択したデータアイテムのタイプがマーカーレイヤーの場合にのみ表示されます。 |
| 情報ウィンドウフィールドセット | フィールドセットを選択するか、オーバーレイアイテムをクリックしたときに右側のコンテキストパネルに表示されるフィールド値を構成して、新しいフィールドセットを作成します。詳細については、「情報ウィンドウフィールドセットを作成」を参照してください。<br><br>注: 選択したデータアイテムのタイプがマーカーまたはシェイプレイヤーの場合にのみ表示されます。 |
| 併置されたアイコンセット | 選択したデータアイテムを複数のエンティティとして識別するためのマップマーカーアイコン。たとえば、特定の場所に複数のストックルームがある場合、複数のストックルームがあることを示す併置されたアイコンセットマーカーが表示されます。<br><br>注: 選択したデータアイテムがマーカータイプの場合にのみ表示されます。 |

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
マップオーバーレイ定義が作成されます。

次のタスク
オーバーレイグループとオーバーレイ定義をリンクする

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### オーバーレイグループとオーバーレイ定義をリンクする

オーバーレイグループとグループ使用テーブルのオーバーレイ定義の間にリンクを確立します。これにより、オーバーレイ定義がテリトリー計画コンソールに表示されるようになります。

#### 始める前に
必要なロール:map_overlay_action_admin

#### このタスクについて
オーバーレイ定義を表示する場所に基づいて、オーバーレイグループとオーバーレイ定義を次のオーバーレイグループのいずれかにリンクできます。

- [テリトリー別の **FSM** テリトリーオーバーレイ **(FSM Territory Overlays by Territory)]** には、テリトリーに基づくオーバーレイ定義が表示されます。
- [ビューポート別の **FSM** テリトリーオーバーレイ **(FSM Territory Overlays by Viewport)]** には、ビューポートに基づいてオーバーレイ定義が表示されます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > マップオーバーレイグループの使用状況.
2. [ リストを表示] をクリックします。
   [マップオーバーレイグループの使用状況] ページが表示されます。
3. [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

マップのオーバーレイデータアイテム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| グループ | オーバーレイグループを選択します。 |
| アプリケーション | グローバル |
| オーバーレイ | マップオーバーレイ定義を選択します。詳細については、「マップオーバーレイ定義の作成」を参照してください。 |
| アクティブ | チェックボックスをオンにすると、オーバーレイ定義がマップに表示されます。 |
| 順序 | マップに表示されるオーバーレイの順序。 |

#### タスクの結果
オーバーレイ定義は、リンクされたグループの使用状況に基づいて、ビューポートまたはテリトリーのいずれかに表示されます。

### テリトリー計画コンソールに表示されるテリトリーフィールドの構成

コンテキストサイドパネルフィールドを設定して、テリトリー計画コンソールに表示されるテリトリーに関する情報をカスタマイズします。これにより、パーソナライズされたデータで計画の効率が向上し、情報に基づいた意思決定が容易になります。

#### 始める前に
必要なロール:wm_admin

#### このタスクについて
テリトリーには、事前定義されたフィールドと計算されたフィールドの両方を構成できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **app_cmn_field_set.list.do**.
   事前定義されたアプリケーションフィールドセットのリストが表示されます。
2. 事前定義されたフィールドを設定するには、[ **FSM** テリトリーフォームフィールド] を選択します。
   a. 親の割り当て、テリトリー、アクティブ、ランク、色、地域などの利用可能なフィールドのリストを確認します。
   b. テリトリー計画コンソールにフィールドを表示するには、[ デフォルトの表示 フィールド] を **true** に設定します。
   c. [ 順序 ] 列に値を入力して、コンソールにフィールドが表示される順序を整理します。
3. 計算フィールドを設定するには、[ **FSM** テリトリーフォーム計算フィールド] を選択します。
   a. 子の数、認定グループ、ディスパッチされたグループ、アサイン先グループ、および KPI 範囲を含む計算されたフィールドセクションに移動します。
   b. テリトリー計画コンソールにフィールドを表示するには、[ デフォルトの表示 フィールド] を **true** に設定します。
   c. [ 順序 ] 列に値を入力して、コンソールにフィールドが表示される順序を整理します。

タスクの結果
設定されたフィールドがテリトリー計画コンソールに表示されます。変更を表示するには、テリトリー計画者としてログインし、コンソールに移動します。詳細については、「コンテキストサイドパネルでのテリトリー情報の表示」を参照してください。

## 作業指示または作業指示タスクに関連するテリトリーの識別を有効にする

一致ルールと条件を設定することで、作業指示または作業指示タスクに最も関連性の高いテリトリーを特定できます。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

このタスクについて
フィールドサービステリトリー計画構成では、作業指示または作業指示タスクに最も適格なテリトリーをフィルタリングできます。この構成は、 *Selection criteria* 一致タイプに基づく一致ルールに保存されます。

デフォルト構成では、次の一致基準を使用する *Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Orders* 一致ルールと *Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Order Tasks* 一致ルールが使用されます。

- タスクの場所からテリトリーを照合
- テリトリー条件に基づいてフィルター

アサインルールを作成する場合は、自動アサインに一致ルールを使用することもできます。

作業指示または作業指示タスクに最も関連性の高いテリトリーをフィルタリングして識別できるようにする条件を作成します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. [テリトリー] パネルで、[すべて参照] リストからテリトリを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

3. テリトリーカードで アクション アイコン ( ⋮ ) を選択し、[ 詳細を表示] を選択します。
4. [ その他 ] を選択し、 [ テリトリー条件] を選択します。
5. [新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

テリトリー条件フォーム

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| テリトリー | テリトリの名前。<br><br>このフィールドは、選択したテリトリーに自動的に設定されます。 |
| テリトリーモデルソース | テリトリーをフィルタリングするソースの名前 (作業指示または作業指示タスク)。 |
| テーブル名 | 作業指示タスク [wm_task] または作業指示 [wm_order] テーブルのいずれか。<br><br>このフィールドは、[ テリトリーモデルソース ] フィールドで選択された値に基づいて自動的に設定されます。 |

7. フィルター条件を追加します。

   a. [条件] フィールドで、[条件の設定] を選択します。

   b. 条件を作成します。
   たとえば、[ **State] [is] [Pending Dispatch] AND [Active] [is] [true]** などです。

   c. オプション: [ 新しい条件セット ] を選択して条件を追加し、代替の OR 条件を追加します。

   d. **[Set** (設定)] を選択します。

8. [保存] を選択します。

タスクの結果
作業指示または作業指示タスクに最適なテリトリーを決定するのに役立つ条件が設定されます。

## での フィールドサービス の設定 **CSM** エージェントワークスペース

CSM エージェントワークスペースでフィールドサービスを有効にし、タスクを実行するためのロールを設定します。

**重要:** Vancouver リリース以降、レガシー FSM エージェントワークスペースは将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスは、フィールドサービス管理構成可能ワークスペース [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] で提供されます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## Agent Workspace の有効化

次のプラグインをアクティブ化します。

- Customer Service with Field Service Management プラグイン [com.snc.csm_fsm_integration] を使用すると、アカウント、連絡先、パートナー、パートナー連絡先、消費者情報をカスタマーサービスからフィールドサービス管理 (FSM) に提供できるようになります。
- 現場での作業タスクのスケジュール設定と管理をサポートするフィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management)。
- FSM エージェントワークスペースプラグイン (com.snc.agent_workspace.fsm) は、フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management) またはフィールドサービス管理 (FSM) によるカスタマーサービスプラグイン [com.snc.csm_fsm_integration] を有効にすると有効になります。

## FSM のエージェントワークスペースで使用されるロール

エージェントワークスペースのロール

| ロール | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| アドミニストレーター [admin] | エージェントワークスペースのフィールドサービス管理 (FSM) ロールを更新します。 | |
| カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent] | • ケースから作業指示書を作成します。<br>• 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。<br>• 既存のステータスフローと sm_configルールに基づいて、作業指示書を **[Readyfor Approval** (承認準備完了)]、[ **Ready for Qualification** (認定準備完了)]、[ **Ready for Dispatch** (ディスパッチ準備完了 )] ステータスに移行します。<br>• 作業指示書で予約します。 | • knowledge<br>• sn_fsm_servicedesk_agent<br>• template_editor<br>• chat_admin<br>• sn_customerservice.deescalation_request ([sn_customerservice_agent] のみ)<br>• sn_templated_snip.template_snippet_rea<br>• sn_shn.editor<br>• [sn_customerservice_agent] のtimecard_user<br>• sn_esm_agent |
| Location agent (場所エージェント)<br><br>[sn_customerservice.svc_location_agent] | サービス組織内の連絡先とコンシューマーのケースから作成された作業指示を作成および管理します。フィールドサービス管理 (FSM) との統合:<br>• 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。<br>• 既存のステータスフローと sm_configルールに基づいて、作業指示書を **[Readyfor Approval** (承認準備完了)]、[ **Ready for Qualification** (認定準備完了)]、[ **Ready for Dispatch** (ディス | • sn_fsm_servicedesk_agent<br>• sn_esm_location_agent |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースのロール (続く)

| ロール | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | パッチ準備完了 )] ステータスに移行します。<br>• 作業指示書で予約します。 | |
| 場所コンシューマーエージェント<br><br>[sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] | サービス組織内の連絡先とコンシューマーのケースから作成された作業指示を作成および管理します。フィールドサービス管理 (FSM) との統合:<br>• 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。<br>• 既存のステータスフローとsm_configルールに基づいて、作業指示書を **[Readyfor Approval** (承認準備完了)]、[ **Ready for Qualification** (認定準備完了)]、[ **Ready for Dispatch** (ディスパッチ準備完了 )] ステータスに移行します。<br>• 作業指示書で予約します。 | • sn_fsm_servicedesk_agent<br>• sn_esm_location_agent |
| 場所マネージャー<br><br>[sn_customerservice.svc_location_manager] | 階層内のサービス組織に属する連絡先とコンシューマーのケースから作成された作業指示を作成および管理します。フィールドサービス管理 (FSM) との統合:<br>• 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。<br>• 既存のステータスフローとsm_configルールに基づいて、作業指示書を **[Readyfor Approval** (承認準備完了)]、[ **Ready for Qualification** (認定準備完了)]、[ **Ready for Dispatch** (ディスパッチ準備完了 )] ステータスに移行します。<br>• 作業指示書で予約します。 | • sn_fsm_servicedesk_agent<br>• sn_customerservice.svc_location_agent<br>• email_client_quick_message_author<br>• sn_templated_snip.template_snippet_writ<br>• sn_shn.admin<br>• approver_user<br>• sn_publications.approver<br>• sn_customerservice.svc_location_consum |
| リレーションシップエージェント<br><br>[sn_customerservice.relationship_agent] | 関係マネージャーおよびアカウントマネージャーと関係があるアカウント、連絡先、コンシューマー、および世帯のケースへのエージェントのアクセスを制限します。<br><br>フィールドサービス管理 (FSM) との統合: | • agent_workspace_user<br>• sn_fsm_servicedesk_agent<br>• snc_internal<br>• sn_shn.editor<br>• email_composer |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースのロール (続く)

| ロール | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | • 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。<br>• 既存のステータスフローとsm_configルールに基づいて、作業指示書を **[Readyfor Approval** (承認準備完了)]、[ **Ready for Qualification** (認定準備完了)]、[ **Ready for Dispatch** (ディスパッチ準備完了 )] ステータスに移行します。<br>• 作業指示書で予約します。 | |

注 :

- ケースが作成されると、ケースのサービス組織はケースを作成するユーザーのサービス組織になります。
- ケースがエージェントにアサインされると、ケースのサービス組織は、アサイン済みエージェントのサービス組織に更新されます。

関連情報

での作業指示の管理 CSM エージェントワークスペース

の作業指示 CSM エージェントワークスペース

## 人員の構成

エージェントのスケジュールを表示し、個人イベントを作成し、マップ上にタスクを表示するように人員を構成します。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースには、チームカレンダー、マップ、エージェント場所履歴マップなどの重要なツールが一元化されたワークスペースである [Workforce (ワークフォース)] が含まれています。この統合により、チームのスケジュール、地理的データ、およびエージェントの移動履歴に、すべて 1 つの場所からアクセスして管理できます。

チームカレンダーを構成して、表示するイベントタイプを選択できます。ユーザーがアサイン先グループビューとテリトリービューを切り替えられるようにすることもできます。さらに、グループカレンダーでのチームメンバーのスケジュールの可視性を向上させることができます。チームカレンダーの可視化を有効にすることで、自分のグループと他のグループの両方がこれらのスケジュールにアクセスできるようになります。

テリトリービューを有効にするには、 フィールドサービステリトリー計画を構成する必要があります。

## 構成の概要

人員を設定する手順は次のとおりです。

- チームカレンダーに表示されるイベントタイプの構成

  表示するイベントタイプを設定して、チームカレンダーをカスタマイズします。

- 人員システムプロパティを設定

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティを設定して人員構成を変更し、グループビューとテリトリービューの両方を表示できるようにします。

- グループメンバーのチームカレンダーのヴィジビリティの設定

  チームカレンダーの可視化を高めて、チームが会議、イベント、タスクをより適切に調整できるようにします。

- テリトリービューを構成して、ユーザーが他のメンバーのスケジュールを表示できるようにします

  ユーザーが人員内でアサイン先グループとテリトリーの表示を切り替えることを許可します。

### チームカレンダーに表示されるイベントタイプの構成

表示するイベントタイプを設定して、チームカレンダーをカスタマイズします。このコントロールにより、チームのニーズに合わせて特別に調整された関連イベントのみが表示されます。

#### 始める前に

必要なロール:wm_admin

#### 手順

1. 移動先 すべて > エージェントスケジュール > イベント設定
2. イベントタイプのリストを確認します。
   - イベント：予約
   - イベント：除外
   - イベント：会議
   - イベント：その他
   - イベント：電話
   - イベント：休暇
   - 作業指示タスク
   - 作業スケジュール
3. イベントの [アクティブ ] フィールドを **true** に設定すると、チームカレンダーに表示されます。ユーザーは、選択したイベントを切り替えて、Workforce のチームカレンダーに表示できます。

#### 関連情報

チームカレンダーに個人イベントを表示する

### 人員システムプロパティ

システムプロパティを設定して人員構成を変更し、グループビューとテリトリービューの両方を表示できるようにします。

#### 人員システムプロパティ

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| team_calendar.enable_for_grpmember | チームカレンダーの可視化を有効にします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人員システムプロパティ (続く)

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| | • タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• [Location (場所)]： すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ |
| sn_fsm_disp_wrkspc.workforce.enable_for_territory_members | 現場技術者ビューを有効にします。他のメンバーのスケジュールにヴィジビリティを拡張します。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• [Location (場所)]： すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ |

## グループメンバーのチームカレンダーのヴィジビリティの設定

チームカレンダーの可視化を高めて、チームが会議、イベント、タスクをより適切に調整できるようにします。

### 始める前に

**team_calendar.enable_for_grpmember** システムプロパティを有効にする必要があります。

必要なロール:wm_admin

### このタスクについて

チームカレンダーには、アサイン先グループのメンバーと現在のスケジュールのリストが含まれています。チームメンバーのスケジュールの可視化を拡張して、自分のグループと他のグループの両方がアクセスできるようにすることができます。グループのヴィジビリティを有効にするには、次のタスクを完了します。

### 手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. カレンダーの表示を追加するグループレコードの [タイプ ] フィールドを選択します。

   [ タイプ ] フィールドが表示されない場合は、歯車アイコンをクリックしてフォームを構成し、このフィールドを追加します。

3. グループタイプを追加します。

| ターゲット | 手順 |
| --- | --- |
| グループ内のすべてのメンバーをグループ内の他のメンバーに表示します。 | **[schedule_visible_internally]** を選択します。 |
| グループ内のすべてのメンバーをすべてのグループに表示します。 | **[schedule_visible_externally]** を選択します。 |

4. [保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

関連情報

人員システムプロパティ

テリトリービューを構成して、ユーザーが他のメンバーのスケジュールを表示できるようにします

ユーザーが人員内でアサイン先グループとテリトリーの表示を切り替えることを許可します。

始める前に
アドミニストレーターは 、フィールドサービステリトリー計画を構成する必要があります。

必要なロール:wm_admin

このタスクについて
テリトリービューを有効にするには、技術者のヴィジビリティタイプを設定して、人員ユーザーがテリトリービューで他のメンバーのスケジュールを表示できるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー.
2. テリトリーの可視化を追加するグループレコードの [ 技術者のヴィジビリティタイプ ] フィールドを選択します。

   [ タイプ ] フィールドが表示されない場合は、歯車アイコンをクリックしてフォームを構成し、このフィールドを追加します。

3. ヴィジビリティタイプを選択します。

| ターゲット | 手順 |
| --- | --- |
| テリトリー内のすべてのメンバーが互いに見えるようにします。 | [ 内部] を選択します。 |
| テリトリー内のすべてのメンバーを他のすべてのテリトリーに表示します。 | [外部] を選択します。 |

4. [保存] を選択します。

関連情報

フィールドサービステリトリー計画の構成

人員システムプロパティ

人員のビューを変更

## フィールドサービスのスケジュール方法の設定

フィールドサービス管理 (FSM)、スケジューリング方法は、フィールド技術者にタスクをアサインするために使用されるプロセスです。アドミニストレーターは、組織のニーズに最も適したスケジュール方法を選択できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 構成の概要

1. スケジュール方法を選択して設定します。各スケジューリング方法を理解するには、次の表を参照してください。

### スケジュール方法

| スケジュール方法 | 主要な機能 |
| --- | --- |
| スケジュール最適化 | スケジュール最適化は、運転時間の最小化、作業負荷のバランスなどによるグローバルな効率化を目指します。プロアクティブで包括的なポリシーベースのエンジンにより、すべてのエージェントのアサイン済みおよび保留中のすべてのタスクのスナップショットを取得し、タスクアサインの複数の可能性を分析します。15 分ごとに実行されるか、ディスパッチャワークスペースからオンデマンドでトリガーできます。<br><br>すべてのエージェントのすべてのアサイン済みおよび保留中のタスクを考慮し、タスクアサインの複数の可能性を分析します。<br><br>また、日中最適化を使用して、変化する条件に基づいてリアルタイムでスケジュールを再最適化することもできます。タスクがキャンセルされた場合、遅延した場合、または新しいタスクが入ってきた場合に役立ちます。たとえば、ケーブルサービスプロバイダーが土壇場でのキャンセルや新規設置に対処しているとします。 |
| 動的スケジューリング | 動的スケジューリングは、タスクを受信したときにアサインし、エージェントのスケジュールの空き状況を確認します。各受信タスクを個別に調べます。空き時間がなければ、重要度の低いタスクを入れ替えます。これは、タスクごとの迅速なアプローチです。<br><br>動的スケジューリングは、間隔を置いて自動的に実行するように設定することも、自動アサインオプションを使用して手動で実行するように設定することもできます。スキルや場所などの設定された基準に基づいて機能します。日常的なタスクに最適で、休暇や病気で技術者が利用できない場合など、状況が変化したときに調整できます。 |
| 手動スケジューリング | ドラッグアンドドロップ方式。タスクは限られているがエラーが発生しやすい小規模なチームに適しています |
| インテリジェントなタスク推奨 | エージェントのスケジュールのギャップを埋めるタスクを推奨します。利用可能な時間を活用してエージェントの生産性を最大化します。<br><br>ディスパッチャワークスペースでインテリジェントタスク推奨が呼び出されると、エージェン |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| スケジュール方法 | 主要な機能 |
| --- | --- |
| | トのカレンダーにタスクとイベントの間の空き時間が空白として表示されます。スケジュールのこれらのギャップを埋めるために利用可能な最適なタスクを推奨します。この機能は、ディスパッチャワークスペースのディスパッチャーと、 ServiceNow® エージェントモバイルアプリケーションのフィールドエージェントの両方が使用できます |
| ルートの最適化 | ルートの最適化は、1 人のエージェントの移動時間を最小限に抑えることのみに重点を置いています。エージェント間でのタスクの入れ替えは考慮されません。ただし、スケジュール最適化はスケジュール全体を確認し、すべてをより効率的にするためにエージェント間でタスクを交換することを検討します。<br><br>ルートの最適化はエージェント中心であり、個々のエージェントの移動時間を短縮することを目的としています。 |

2. 選択したスケジュール方法に応じて、次の追加のスケジュールおよびディスパッチ機能を設定できます。

追加のスケジューリングおよびディスパッチ機能

| | |
| --- | --- |
| キャパシティ管理 | スマートキャパシティルールにより、作業負荷を最適化し、サービス停止を防止します。キャパシティと予約の管理により、フィールドサービスマネージャーはエージェントと請負業者間の作業負荷分散を最適化できます。これは、タスクに優先順位を付け、過負荷によるサービスの利用不可を防ぐスマートキャパシティルールによって行われます。たとえば、ヘルスケア業界では、病院は技術者の能力の 30% を緊急機器の修理に充てることができ、人工呼吸器などの重要な機械が常に稼働していることを保証できます。 |
| クルーオペレーション | フィールドサービスクルーオペレーションは、フィールドサービスエージェントの専任クルーを作成できるようにすることで、スケジューリングプロセスを簡素化します。クルーは、定義された期間の繰り返しタスクに繰り返し割り当てることができるため、運用効率が向上します。クルーリーダーは、モバイルアプリケーションを介して各メンバーの貢献を簡単に文書化できます。たとえば、公益事業部門では、送電線を検査および保守する毎月の繰り返しタスクを同じクルーに割り当てることができます。これにより、機器や地形に精通し、作業の品質と効率が向上します。 |
| 機器/リソースのスケジューリング | 機器の分類、可用性カレンダー、機器ステータスのモバイル追跡などの機能を提供します。こ |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| | |
|---|---|
| | れにより、乗組員は作業に適したツールを使用でき、機器の使用が効率的に管理されます。たとえば、建設業界では、プロジェクトマネージャーはクレーンや掘削機などの特殊な機器を特定の乗組員に割り当てることができます。また、可用性カレンダーを設定して二重予約を防止し、機器の使用率を最大化することもできます。 |
| 予約 | 予約機能を使用すると、顧客は利用可能な予約ウィンドウを表示して選択し、サービス予約をサービスポータルから予約できます。エージェントとディスパッチャーは、顧客の代わりに予約することもできます。予約すると、サービスのタイプに応じて、作業指示と 1 つ以上の作業指示タスクが作成されます。予約は、構成で特定された時間制約内で再スケジュールおよびキャンセルできます。 |
| 請負会社管理 | Field Service Contractor Management は、サードパーティの請負会社を ServiceNow ワークフローにシームレスに統合することで、作業指示タスクのアウトソーシングを促進します。この機能により、スキルセットや対象範囲など、さまざまな基準に基づいて動的にアサインできます。請負会社マネージャーは、専用の請負会社ポータルを通じてタスクをレビュー、承認、または却下できます。たとえば、小売業では、休日などのトラフィックの多い季節に、店舗は在庫管理タスクを外部グループにアウトソーシングできます。内部チームがすでにキャパシティに達している場合、システムはタスクを利用可能な請負業者に自動的にルーティングして、SLA が一貫して満たされるようにすることができます。 |
| タスクバンドル | 動的タスクバンドルを使用すると、管理者はタスクを自動的にグループ化するカスタムポリシーとルールを作成し、FSM の効率を高めることができます。カスタムポリシーを使用してタスクのグループ化を自動化し、効率を高めます。タスクのクラスタリングによって運用効率が向上する廃棄物管理などの大規模な運用に最適です。 |
| 複数日スケジューリングの構成 | Field Service Multi-Day Task Scheduling を使用すると、ディスパッチャーは複数日にまたがるタスクをスケジュールできるため、1 つの作業シフトではまとめきれない複雑なタスクに対応できます。タスクを効率的に割り当てるために、エージェントの空き状況、作業時間、さらには休憩も考慮されます。手動と動的の両方のスケジューリング方法をサポートしているため、タスクの割り当てに柔軟性を持たせることができます。 |
| フィールドサービスマーケットプレイス | 請負業者マーケットプレイスを使用すると、内部エージェントが対応できない場合に、ディ |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| | |
|---|---|
| | スパッチャーがタスクをマーケットプレイスにプッシュできます。 |

3. オプションで、1 つ以上の追加オプションを設定して、タスク割り当てとエージェント割り当てを最適化するように調整されたスケジューリング構成を拡張します。

追加構成オプション

| | |
|---|---|
| エージェントの移動時間と場所のトラッキングを計算 | 移動時間を正確に見積もるために、フィールドエージェントの位置をリアルタイムで追跡するプロパティを設定します。エージェントがタスクを処理するたびにエージェントの場所が更新され、ディスパッチャーに最新の情報が提供されます。デフォルトでは、更新は 5 分ごとに行われますが、これは変更できます。ディスパッチャーは、位置情報管理プロパティでこれらの設定を管理できます。また、位置情報管理履歴でエージェントの動きを確認することもできます。エージェントは、位置情報サービスを有効にし、トラッキングをオプトインする必要があります。ディスパッチャーは、移動時間の計算に Google Maps API、直線距離の見積もり、または Beans から選択できます。Google Maps API がオフの場合、代わりにタスクの見積もりが使用されます。 |
| ビジネスルール | ビジネスルール *Allow assignment override is updated* と *Populate Window End Based on SLA*、および *Sync up Delivery Time with WOI* を設定します。 |
| フィールドサービスのワークフォース最適化 | フィールドサービスのワークフォース最適化を使用している場合、エージェントのスケジュールを定義および管理する方法には重要な違いがあります。たとえば、フィールドサービスのワークフォース最適化がインストールされていて、フィールドサービス構成で「FSM のシフトスケジューリング」が有効になっている場合、スケジュールとシフトは Manager Workspace を使用して管理されます。 |
| ソフトブッキング | ソフト予約を使用すると、ディスパッチャーは通知や下流のワークフローをすぐにトリガーすることなくタスクをスケジュールできます。タスクがソフト予約されると、スケジュールステータスのままになります。[タスクステータスをスケジュール済みからアサイン済みに更新] プロパティを使用して、タスクが開始時間に近づいているかどうかを確認できます。その時間に達すると、タスクは [スケジューリング] ステータスから [アサイン] ステータスに移行し、通知が送信されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

作業指示書タスクのスケジュールとエージェントへのディスパッチ

スケジューリングおよびディスパッチ操作の最適化

## スケジュール最適化の構成

スケジュール最適化 を使用すると、タスクのスケジューリングを最適化し、タスクを自動アサインし、変化する条件に適応できます。ポリシーを適用することで、タスクのアサインを最大化し、移動時間を最小限に抑える最適なスケジュールを作成できます。

## 構成の概要

スケジュール最適化構成は、ポリシー、スケジュール属性、バッチ、およびスコープの 4 つの主要要素で構成されています。ワークフローには、ポリシーとスケジューリング属性の構成、最適化を実行するためのバッチの作成、および適切な方法によるスコープの最適化が含まれます。スケジュール条件の変化に応じて、最適化をトリガーして 1 日を通して実行する追加の構成があります。これらの手順に従うことで、指定した基準と制約に基づいてスケジュールを効果的に最適化できます。

1. スケジュール最適化プラグインをアクティブ化します。詳細については、「スケジュール最適化 のアクティブ化」を参照してください。
2. スケジュール最適化エンジンのプロパティを設定して、組織固有のニーズに合わせてその動作と機能を調整します。
3. 定義された目標または制約に基づいてエージェントのスケジュールを最適化する方法を決定するポリシーを作成します。たとえば、ある都市で予約をしている技術者が 20 人いる会社の場合、運転時間を最小限に抑えるようにポリシーを構成できます。前日の夜にバッチを実行することで、システムはすべてのタスクを評価し、エージェントの運転時間を最小限に抑える最適化されたスケジュールを生成します。詳細については、「のポリシーを作成 スケジュール最適化」を参照してください。
4. スケジューリング属性を構成して、最適化の実行時に考慮するデフォルトの移動見積もりプロバイダーやタスク条件などの一般的な最適化設定の再利用可能なセットを作成します。詳細については、「のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化」を参照してください。
5. 必要なスケジュールと設定で最適化バッチを作成します。詳細については、「のバッチを作成 スケジュール最適化」を参照してください。
6. 最適化スコープを作成してバッチを既存のスケジュール属性構成に関連付け、アサイン先グループまたはテリトリーごとに最適化します。詳細については、「のスコープの作成 スケジュール最適化」を参照してください。
7. 自動的に実行されるバッチをスケジュールして、エージェントにタスクを割り当て、スケジュールを最適化します。
8. オプションで、エージェントの遅延などのイベントに応じてエージェントのスケジュールを自動的に更新する日中構成を作成します。

## スケジュール最適化 テリトリーに基づく

テリトリーに基づいて スケジュール最適化 を実装するときは、次の点を考慮してください。

プラグインの依存関係

テリトリー計画プラグインがインストールされている場合、 スケジュール最適化 を使用してテリトリーに基づいてタスクを最適化します。

- テリトリー計画プラグインがインストールされていない場合、またはテリトリーモデルが非アクティブな場合、最適化はアサイン先グループにシームレスに依存し続けます。
- フィールドサービステリトリー計画プラグインとスケジュール最適化プラグインの両方がインストールされていても、テリトリーモデルが非アクティブである場合、タス

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クはアサイン先グループに基づいて最適化されます。テリトリー計画プラグインが有効になるまで、テリトリー関連バッチを非アクティブのままにします。

- テリトリー計画プラグインと スケジュール最適化 プラグインの両方がインストールされていて、テリトリーモデルがアクティブな場合、タスクはテリトリーに基づいて排他的に最適化されます。テリトリー専用のスコープを作成できます。

アクティベーションの前提条件

フィールドサービステリトリーモデルをアクティブ化する前に、アサイン先グループによって最適化されたバッチが非アクティブで、テリトリーによって最適化されたバッチがアクティブであることを確認してください。

アクティベーション後

フィールドサービステリトリーモデルを有効にした後、タスクをエージェントにアサインするために スケジュール最適化 用にテリトリーを選択する必要があります。

テリトリー中心の最適化

両方のプラグインがアクティブで、フィールドサービステリトリーモデルが有効になっている場合、タスクはテリトリーに基づいてのみ最適化されます。

日中効率

エージェントが 1 日に複数のテリトリーを処理する場合 (特に複数シフト中) の複雑さを解決します。

重複テリトリー管理

フィールドサービステリトリーモデルでは、テリトリーは地理的に重複することも、共有エージェントと重複することも可能です。機械学習主導の機能は、タスク最適化における効果的なアサインと管理のために、これらの重複を考慮します。

エージェントの開始場所

フィールドサービステリトリーモデルを利用する場合、エージェントの開始場所を、指定された開始日と終了日で一時的に別の場所に調整できます。この一時的な開始場所は、タスクを割り当てるときに利用され、エージェントが一時的に設定した開始場所に基づいてロジスティクスが最適化されるようにします。一時的な開始場所が設定されていない場合、または指定された終了日以降に、エージェントの場所はホームの場所に戻ります。さらに、エージェントの再配置プロセス中に、エージェントのメンバーシップと可用性に関連する属性をカスタマイズできるため、リソースを柔軟かつ効率的に管理できます。詳細については、「テリトリー計画コンソールでのテリトリー間のエージェントの移動」を参照してください。

## フィールドサービスのワークフォース最適化によるスケジュール最適化

スケジュール最適化[**FSM のシフトスケジューリングを有効にして可用性を判断する (Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability**)] オプションが有効になっている場合にのみ、フィールドサービスのワークフォース最適化 アプリケーションからのエージェントのスケジュールとイベントを考慮してタスクを自動アサインします。詳細については、「グローバルドメイン構成」と「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

## 計画クルーのスケジュール最適化

スケジュールの最適化を使用して、予定されているクルーへのタスク割り当てを最適化します。クルーには、事前に作成される計画クルーと、必要に応じて動的に作成される動的クルーの 2 つのタイプがあります。スケジュールの最適化では、計画されたクルーのみがサポートされます。効果的にスケジュールを最適化するには、 フィールドサービス Crew Operations プラグインをアクティブにし、計画クルーをシステムに作成し、計画された各クルーに指定された場所とスケジュールを設定する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

関連情報

スケジュール最適化 のアクティブ化

## スケジュール最適化 のアクティブ化

アドミニストレーターロールでフィールドサービス管理 (FSM)用の スケジュール最適化 プラグイン (com.snc_schedule_optimization) をアクティブ化します。

### 始める前に

必要なロール：admin

- スケジュール最適化 では、他の Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

  サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。プラグインがインスタンスに表示されない場合は、Now Support サービスカタログを使用して要求を送信してください。

- スケジュール最適化 には次のプラグインが必要です。スケジュール最適化 をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml)

  データの結果を予測、推奨、および推進できるようにシステムをトレーニングするためのさまざまな機能とソリューションタイプを提供します。

  Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) (com.snc.work_management)

  エージェントのスケジューリングと作業指示タスク管理に関連する多数のプラグインを追加します。

  フィールドサービスのマップ統合 (com.snc.app_fsm_map_integr)

  エージェントの場所とタスクの場所の両方を考慮して、インテリジェントな移動時間の推定を実行し、作業指示タスクをエージェントに割り当てます。

必要なロール：admin

### このタスクについて

スケジュール最適化 とともに次のアイテムがインストールされます。

#### インストールされるテーブル

| テーブル | Description (説明) |
|---|---|
| 最適化スコープ snc_schedule_optim_optimization_scope | 最適化中に使用する修飾子 (グループまたはテリトリー)、タスク、およびポリシーを定義する |
| スコープ修飾子 snc_schedule_optim_scope_m2m_qualifier | グループまたはテリトリーをスコープに関連付けます |
| 最適化バッチsnc_schedule_optim_batch | 1 つ以上のスコープの最適化スケジュールを定義します |
| 最適化機能 snc_schedule_optim_optimization_constraints | 最適化ポリシーで使用する目的と制約を定義します<br>注: テーブルは読み取り専用です |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル (続く)

| テーブル | Description (説明) |
|---|---|
| ポリシー snc_schedule_optim_policy | 最適化に使用される目標と制約のコンテナレコード |
| ポリシー構成snc_schedule_optim_policy_configuration | 関連リストは、ポリシーに目標と制約を追加するために使用されるテーブルです |
| スケジュール属性の構成 snc_schedule_optim_sched_attr_config | 日中構成または最適化バッチとスコープで使用される一般的な最適化設定を定義します |
| 日中構成snc_schedule_optim_intraday_config | デフォルトのスケジューリング属性構成、デフォルトの処理期間、および日中最適化のフローを定義します |
| 日中予選snc_schedule_optim_intraday_m2m_qualifier | グループまたはテリトリーを日中構成に関連付ける |
| 日中属性の上書き snc_schedule_optim_intraday_m2m_sched_attr_config | 特定のグループまたはテリトリーのデフォルトのスケジュール属性構成またはデフォルトの処理期間を上書きします |
| 日中ジョブ修飾子wm_intraday_job_m2m_qualifier | グループまたはテリトリーを日中ジョブに関連付ける |
| オンデマンド最適化適用可能なポリシー snc_schedule_optim_attr_m2m_policy | 特定のスケジュール属性構成のオンデマンド最適化実行に適格な代替ポリシーを定義します |

詳細については、「スケジュール最適化の構成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して スケジュール最適化 プラグイン (com.snc_schedule_optimization) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

次のタスク
のポリシーを作成 スケジュール最適化

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

のポリシーを作成 スケジュール最適化

移動時間やエージェントの空き状況などの要素を昇格させるポリシーを作成します。ポリシーは、定義された目標または制約に基づいてエージェントのスケジュールを最適化する方法を決定します。

## 始める前に

必要なロール:wm_admin

## このタスクについて

https://player.vimeo.com/video/997810828?h=2f677d5cc1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

ポリシーは、目的と制約を組み合わせることで、最適化目標の達成に役立ちます。目標を理解することで、最適化戦略をカスタマイズできます。

たとえば、ある都市で 20 人の技術者が働いている場合、移動時間を最小限に抑えるポリシーを設定できます。一日が始まる前に最適化を実行することで、タスクが効率的に整理され、通勤時間が短縮されます。タスクに優先順位を付け、タスクアサイン先グループの基準を指定する目的と制約を追加することで、既存のポリシーを調整できます。目的と制約の詳細については、「 で使用される最適化機能 スケジュール最適化」を参照してください。

## 手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > 管理 > ポリシー.
2. [新規] を選択します。
3. ポリシーレコードフォームで、名前と説明を入力します。
4. [送信] を選択します。
5. 作成したポリシーを選択します。
6. オプション: 制約を追加します。
   a. [ 制約 ] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [最適化機能] フィールドで、[リストを使用してルックアップ] アイコン ([) を選択し、追加する制約を選択します。
   d. [送信] を選択します。
7. オプション: 目標を追加します。
   a. [ 目標 ] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [最適化機能] フィールドで、[リストを使用してルックアップ] アイコン ([) を選択し、追加する目標を選択します。
   d. [送信] を選択します。
8. [更新] を選択します。

## タスクの結果

これで、スケジュール最適化ポリシーが作成されました。

## 次のタスク

のバッチを作成 スケジュール最適化.

ポリシーに目標を追加する

スケジュール最適化ポリシーのデフォルト目標に目標を追加して、追加の目標を達成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
目標は、 スケジュール最適化におけるタスクの優先順位付けの指針となる羅針盤の役割を果たします。目標は、 スケジュール最適化 ポリシーの目標を設定します。スケジュール最適化 のデフォルトおよびオプションの目標は次のとおりです。

デフォルトの目標

- タスク割り当ての最大化 - できるだけ多くのタスクがスケジュールされるようにすることに重点を置いています。エージェントのスケジュールにできるだけ多くのタスクを追加して、生産性を最大化します。
- 移動時間の最小化 - エージェントの移動時間の短縮を目的としています。すべてのエージェントのタスク間の移動時間を制限します。

注: これらの目標はデフォルトであり、ポリシーから削除することはできません。

オプションの目標

- 最優先タスクの割り当てを最大化する:緊急のタスクに優先順位を付けます。
- スキル不足/スキル過剰のエージェントのアサインを最小限に抑える:タスクの複雑さとエージェントのスキルレベルを一致させます。
- トラックロールの最小化:シフトごとのエージェントあたりのタスク数を制限します。
- SLA 違反の最小化:合意された期間内にサービスデリバリを維持します。
- 残業を最小化:エージェントの作業時間を標準時間範囲内に制限します。
- Maximize Balance in Tasks & Work Hours:タスクと時間をエージェントに均等に配分します。

注: 目標はオプションですが、ニーズに合わせて最適化を調整するための手段として機能します。たとえば、[残業を最小限にする] が目標として設定されている場合、 スケジュール最適化 は通常の使用時間中にエージェントにタスクを割り当てようとします。それが不可能な場合は、残業が必要であってもタスクがエージェントにアサインされます。目標のリストについては、「 で使用される最適化機能 スケジュール最適化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > 管理 > ポリシー.
2. ポリシーを選択します。
3. [ 目標 ] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. [ 最適化機能 ] フィールドで、ルックアップアイコン ( を選択し、追加する目標を選択します。
6. [送信] を選択します。

### ポリシーへの制約の追加

制約は、 スケジュール最適化 エージェントにアサインされるタスクの要件です。

始める前に
必要なロール:wm_admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
制約はポリシーに追加され、アサイン先グループにタスクをアサインするために満たす必要がある基準を決定します。制約の一覧については、「 で使用される最適化機能 スケジュール最適化」を参照してください。

制約は必須であり、アサイン先グループが制約に適合しない場合、タスクはアサインされません。これらは、エージェントがタスクの対象となる「必須項目」を定義します。制約は、ポリシーに埋め込まれた必須条件です。アサイン先グループが制約を満たさない場合、そのタスクの実行は行われません。たとえば、[必須スキルを有効にする] が有効になっている場合、必要なスキルを持つエージェントを持つアサイン先グループのみがタスクのアサインで考慮されます。

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > 管理 > ポリシー.
2. ポリシーを選択します。
3. [ 制約 ] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. [ 最適化機能 ] フィールドで、ルックアップアイコン ( を選択し、追加する制約を選択します。
6. [送信] を選択します。

### 優先技術者をタスクに割り当てるためのポリシーの構成

ポリシーに最適化機能を追加すると、ディスパッチャーは優先 フィールドサービス エージェントを特定の作業指示タスクにアサインして、適切な技術者が各タスクを効率的に処理できるようになります。さらに、ディスパッチャーは、特定のタスクに適していないエージェントを除外できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
ディスパッチャーは、作業指示タスクレコードで優先技術者、セカンダリ技術者、または除外技術者を指定できます。この機能を有効にするには、アドミンが特定の最適化機能をポリシーに組み込む必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > 管理 > ポリシー.
2. ポリシーを選択します。
3. [ 目的] タブまたは [制約] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. [ 最適化機能 ] フィールドで、ルックアップアイコン (ルック を選択し、次の目的と制約を追加します。

a. 優先エージェントのアサインを最大化する
b. 優先エージェントまたはセカンダリエージェントとのアサインのみを有効にする
c. アサインから除外されたエージェントをブロック

6. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## ディスパッチャーが作業指示タスクに優先順位を付けることができるようにポリシーを構成する

最適化機能をポリシーに組み込んで、ディスパッチャーが作業指示に優先順位を付け、各タスクの重要性を確立できるようにします。

### 始める前に

必要なロール:wm_admin

### このタスクについて

このタスクを完了すると、ディスパッチャーが作業指示タスクに重要性を追加できるようになります。関連するポリシーには、価値の高いタスク割り当ての最大化、タスク時間のペナルティの最小化 (固定)、タスク時間のペナルティの最小化 (毎時) という 3 つの特定の最適化機能を組み込む必要があります。これにより、 スケジュール最適化 処理中にこれらの値とペナルティを考慮することができます。

### 手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > 管理 > ポリシー.
2. ポリシーを選択します。
3. [ 目的] タブまたは [制約] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. [ 最適化機能 ] フィールドで、ルックアップアイコン (ルック を選択し、次の目的と制約を追加します。

a. より価値の高いタスクアサインを最大化する

b. タスク時間のペナルティを最小限に抑える (固定)

c. タスク時間のペナルティを最小化する (毎時)

6. [送信] を選択します。

## のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化

最適化するタスクを指定するスケジュール属性を作成し、最適化を実行するためのルールを定義します。

### 始める前に

スケジュール最適化の構成 がセットアップされている必要があります。

必要なロール:wm_admin

### このタスクについて

https://player.vimeo.com/video/997813365?h=fe1148b620&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

### 手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > 管理 > スケジュール属性.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

a. 名前を入力します。

b. デフォルトのポリシーを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 出張予測プロバイダーを選択します。

d. 移動距離見積もり構成を選択します。
詳細については、「出張予測プロバイダーの設定」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. 作成したレコードを選択します。
6. **[Work Type Task Filters** (作業タイプタスクフィルター)] タブで、[**New** (新規)] を選択して、最適化の実行時に考慮するタスク条件を選択します。

a. タスクフィルターの名前を入力します。

b. 作業構成を選択または作成します。

c. [ 最適化ターゲット ] タブを使用して、1 つ以上のフィルター条件を追加します。

d. [送信] を選択します。

注: [ **Optimization Restricted** (制限された最適化 )] タブは、タスクフィルターレコードの作成後に表示されます。この読み取り専用フィールドには、最適化実行から除外される作業指示タスクの条件が表示されます。

7. オプション: [オンデマンドで適用可能なポリシー **(On-demand applicable policies**)] 関連リストにポリシーを追加することで、ディスパッチャが ディスパッチャワークスペース からグループまたはテリトリーの最適化を実行できるようにします。

注: ディスパッチャーは、最適化を手動でトリガーして、いつでもさまざまなポリシーに対して実行できます。たとえば、残業を許可するポリシーを追加すると、エージェントの実行がスケジュールより遅れている場合にディスパッチャーが最適化を実行できるようになります。

a. [ オンデマンド適用可能なポリシー **(On-demand applicable policies** )] 関連リストで、[ 編集] を選択します。

b. ポリシーを追加します。

c. [送信] を選択します。

8. [更新] を選択します。

次のタスク
のバッチを作成 スケジュール最適化

出張予測プロバイダーの設定

スケジュール属性を構成するときに、各グループの出張予測プロバイダーを設定して、出張計画プロセスを合理化および強化します。

作業指示タスクをエージェントに効率的に割り当てられるかどうかは、エージェントの場所とタスクの場所の両方を考慮して、移動時間を正確に見積もるかどうかにかかっています。スケジュール最適化では、エージェントとタスク間の距離を計算するために、直線と Beans.AI の 2 つのオプションがサポートされています。アドミニストレーターは、グループごとに出張見積もりプロバイダーを選択する必要があります。オプションの配置場所の詳細については、「 のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### 移動距離見積もりプロバイダーの構成

直線移動距離見積もりプロバイダーを使用して、緯度と経度に基づく組み込みの時間と距離の移動見積もりを使用します。より正確な移動時間を見積もるには、スケジュール最適化がサポートするマッププロバイダーである Beans.AI を使用します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_admin

#### 手順

1. すべて > スケジュール最適化 > 構成 > スケジュール属性
2. 移動距離見積もりプロバイダーフィールドで [定額法] または [Beans.ai] を選択します。

   注: Beans.ai は、Bring Your Own License (BYOL) ライセンス モデルで動作します。

3. 定額移動距離見積もり構成レコードを開きます。
4. フォームで、名前と説明のフィールドに入力します。
5. [ 全般 ] タブで地域の速度制限を追加します。
6. [ 乗数 ] タブに値を入力します。
   直線計算で定義される乗数は、推定直線移動時間に乗算された値であり、推定が属する時間帯によって異なります。移動時間が 15 分未満の場合は、2 を掛けて予定移動時間を増やします。移動時間が 15 分を超える場合は、0.5 以下を掛けて推定移動時間を短縮します。

### **beans.ai** 移動距離見積もりプロバイダーの構成

Beans.ai プロパティと構成。

#### 始める前に
必要なロール：admin

Beans.ai は、Bring Your Own License (BYOL) ライセンス モデルで動作します。

#### 手順

次の表を使用して、Beans.ai プロパティと構成に移動します。

| オプション | 説明 |
|---|---|
| Beans.AI の接続および認証情報レコードの作成 | すべて > 統合ハブ > 接続と認証情報 > 接続および資格情報エイリアス |
| Beans.AI の構成を変更する | すべて > **Map Integrations for Field Service** > マッププロバイダーを構成 |
| プロバイダーコールで許可されるロケーションポイントの最大数の設定 | すべて > スケジュール最適化 > 構成 > > プロパティ > をクリックし、[ 移動時間の推定] フィールドの値を変更します。デフォルト値は 300 に設定されています |

### のスコープの作成 スケジュール最適化

スコープを作成して、バッチを既存のスケジュール属性構成に関連付けます。

#### 始める前に
必要なロール:wm_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

このタスクについて
https://player.vimeo.com/video/997817784?h=e9afd32df0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

スコープはタスクをポリシーにリンクし、アサイン先グループまたは地理的テリトリーに基づくことができます。適切なスコープを選択することは、ポリシーが適切なタスクセットに適用され、重要な場所でリソースが最適化されるようにするために重要です。

注: これらの要素を設定および構成するには、「スケジュール最適化」アプリケーションスコープを使用します。

スコープは、タスクのグループを既存の最適化ポリシーに関連付けます。テリトリー計画は、タスク最適化プロセスに影響を与える可能性があります。次のシナリオを考えてみましょう。

- テリトリー計画プラグインがインストールされていません:タスクの最適化は、アサイン先グループにのみ依存します。
- テリトリー計画プラグインがインストールされているが非アクティブ:スコープとバッチは、テリトリーとアサイン先グループの両方に対して作成できます。テリトリー計画が有効になるまでは、アサイン先グループベースのスコープを使用します。アサイン先グループとテリトリーの両方に対してスコープとバッチを作成できます。ただし、テリトリーに関連付けられたバッチは、テリトリー計画プラグインがアクティブになっている場合にのみアクティブ化する必要があります。
- テリトリー計画プラグインがインストールされ、アクティブになっている:タスクはテリトリーにのみ基いて最適化されます。アサイン先グループのスコープは使用できなくなりました。

注: テリトリーモデルをアクティブ化すると、アサイン先グループに戻すことはできません。エージェントは、各グループまたはテリトリーに対して一意である必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > スコープ.
2. [新規] を選択します。
3. [ 名前 ] フィールドに名前を入力します。
4. [ スケジュール属性 ] フィールドでスケジュール属性構成を選択します。
5. ア サイン水平範囲 を設定して、タスクがエージェントにアサインされる期間を決定します。
6. オプション: [ ランク ] フィールドに優先度を入力して、スコープ間で共有されるエージェントまたはタスクをアサインするときにスコープの優先度を決定します。
   数値が小さいほど、優先度が高くなります。
7. [送信] を選択します。
8. [ 修飾子 ] 関連リストで、アサイン先グループまたはテリトリーをスコープに追加します。

   注: テリトリー別に最適化するには、テリトリーモデルを有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。テリトリーモデルに切り替えた後は、戻ってアサイン先グループのスコープを作成することはできません。テリトリーへの移行は永続的です。各アサイン先グループとテリトリーには、一意のエージェントのセットが必要です。エージェントを複数のグループまたはテリトリーにアサインすることはできません。

9. [送信] を選択します。
   スケジュール最適化スコープが作成されます。

### のバッチを作成 スケジュール最適化

最適化バッチを作成して、関連するスコープに対して最適化を実行する間隔を決定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
https://player.vimeo.com/video/997819815?h=51104810f7&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

スケジュールを最適化するための主な考慮事項:

- バッチ構成: 最適化のために、24 時間以内に最大 36 のバッチを構成できます。各バッチは少なくとも 2 時間続く必要があり、重複するバッチは 3 つ以下である必要があります。たとえば、バッチ 1 が深夜 0 時から 02:00 まで、バッチ 2 が 01:00 から 03:00 まで、バッチ 3 が 02:00 から 04:00 までであるとします
- 頻度設定:最適化実行のデフォルトの頻度は 7 日ごとです。ただし、特定のニーズに基づいて、30 日、60 日、90 日、120 日、または 180 日ごとに実行するように柔軟に調整できます。
- 時間相対スコープ: スコープの開始時間は、バッチ開始時間に対する相対時間です。バッチが本日開始されるが、スコープの開始時間が明日の場合、最適化では翌日の指定されたスコープのエージェントとタスクに焦点が当てられます。
- テリトリー間の最適化:複数のテリトリーにまたがるエージェントとタスクを処理する場合、システムは重複するすべてのテリトリーを単一のセットにインテリジェントに統合します。これにより、合理化された効果的なスケジューリングプロセスが保証されます。
- システムデータ:システムはテリトリー間でタスクの適格性を追跡し、テリトリーとその重複の間の関連性を計算します。このデータは、エージェントと地理的な重複を特定し、関連するテリトリーの包括的なリストを作成するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > バッチの最適化 > バッチ.
2. [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに名前を入力します。
4. 関連するフィールドで開始日、バッチ開始時間、および終了時間を設定します。
5. オプション: バッチの実行頻度を決定し、[ 実行頻度] の値を選択します。
6. [保存] を選択します。
7. バッチにスコープを追加します。
   a. アサイン先グループまたはテリトリー別にタスクを最適化するには、[最適化スコープ] フィールドで [新規] を選択します。
   b. [名前] フィールドに名前を入力します。
   c. [ スケジュール属性 ] フィールドでスケジュール属性構成を選択します。
   d. ア サイン水平範囲 を設定して、タスクがエージェントにアサインされる期間を決定します。
   e. [アクティブ化] を選択します。
8. オプション: バッチをすぐに実行し、その効果を確認するには、 今すぐスケジュール を選択します。

タスクの結果
バッチがトリガーされ、定義された間隔に基づいてスケジュール最適化プロセスが開始されます。作業指示タスクは最適なエージェントに自動的にアサインされ、それに応じて **[Assigned To** ] フィールドに入力されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 最適化バッチのスコープの追加または削除

最適化バッチにスコープを追加するか、バッチ内のスコープの数が多くて管理できなくなった場合はバッチからスコープを削除します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_admin

#### 手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > バッチ.
2. スコープを追加または削除する最適化バッチを選択します。
3. [編集] を選択します。
4. スコープを選択します。
5. 最適化バッチにスコープを追加するか、最適化バッチからスコープを削除します。
   - スコープを追加するには、 [ 追加] を選択します。
   - スコープを削除するには、 [削除] を選択します。
6. [保存] を選択します。

### 1 日を通して設定された間隔でのエージェントスケジュールの最適化

1 日を通して選択した間隔でスケジュールの最適化を継続的に実行することで、タスクを効率的に再アサインし、生産性を最大化します。

## 日内最適化について

日中は、スケジュール 最適化のイベントベースのモードです。設定された間隔で実行され、キャンセルされたタスクやその他のイベント (エージェントの遅刻、エージェントの病欠、 PTO を使用しているエージェント 、または新しい優先度の高いタスクの追加などのイベントに対応してスケジュールが最適化されます。

ポリシー (組み合わせて実行される最適化機能をグループ化したもの) を作成して、最適化のルールを定義します。ポリシーの目的は、エージェントタスクのアサインを優先します。ポリシー制約は、アサイン先グループまたはテリトリーにタスクをアサインするために満たす必要がある基準を決定します。

基本的な日中フローは、デフォルトでは 60 分ごとに実行され、最小オプションは 15 分ごとです。トリガー条件が満たされると、日中イベントが作成されます。次の日中フローが実行されると、日中イベントがあるグループまたはテリトリーごとに日中ジョブが作成され、それらの修飾子が最適化されます。最適化が完了し、タスクが更新されると、日中ジョブのステータスが [アサイン完了] と表示されます。

日中オンデマンド最適化構成が有効になっていて、オンデマンドで適用可能なポリシーがスケジュール属性に追加されている場合、ディスパッチャーは最適化を手動でトリガーして ディスパッチャワークスペース から実行できます。オンデマンドで適用可能なポリシーを構成に追加するには、「 のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化 」を参照してください。

日中の最適化が完了するまで、エージェントスケジュールを手動で更新することはできません。

### 日中最適化を有効にする

フィールドサービス管理 (FSM) の Field Service Management Scheduling Automations プラグイン (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) を有効にして、日中最適化を有効にします。プラグインをインストールした後、フローデザイナーに移動して関連するフローをアクティブ化し、スケジュール条件の変化に応じて日中最適化をトリガーして 1 日中実行します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーションすべて.
2. Field Service Scheduling Automations プラグイン (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) を名前または ID で検索します。
3. [インストール] を選択します。
4. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > **Flow Designer**.
5. 必要なフローを複製します。

   a. Management Scheduling Automations フロー フィールドサービス 作成されたエージェントの休暇を選択します。

   b. 右上の [その他のアクション] アイコン ( ⋮ ) を選択し、[ フローのコピー ] を選択して、フローをコピーします。

   c. コピーしたフローの名前を入力するか、デフォルト名 (フロー名に「Copy」を付加した名前) を保持します。

   d. [アプリケーション] フィールドで、[**Field Service Management Scheduling Automations**] を選択します。

   e. [コピー] を選択します。
   入力した情報を含むフローのコピーが開きます。

   f. [アクティブ化] を選択します。

   g. イベントトリガーフロー (高優先度の作業指示タスクがディスパッチされ、作業指示タスクがキャンセルされました)、および作業指示タスクが進行しました。

   イベントをトリガーした修飾子のポリシーに「優先度の高いタスクのアサインを最大化する」制約が存在しない限り、最適化では優先度は考慮されません。制約の追加の詳細については、以下を参照してくださいポリシーへの制約の追加。

   h. 手順を繰り返して、イベントトリガーフロー [Agent WFO time off] を有効にします。

   > **注:** エージェント WFO 休暇フローを使用するには、フィールドサービスのシフトスケジューリングプラグインが有効になっていることを確認します。

6. オプション: 日中ジョブのスケジュールフローを複製します

   a. 管理スケジュール最適化フロー フィールドサービス 日中ジョブのスケジュールを選択します。

   b. 右上の [その他のアクション] アイコン ( ⋮ ) を選択し、[ フローのコピー ] を選択して、フローをコピーします。

   c. コピーしたフローの名前を入力するか、デフォルト名 (フロー名に「Copy」を付加した名前) を保持します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

d. [アプリケーション] フィールドで、[スケジュールの最適化] を選択します。

e. [コピー] を選択します。
入力した情報を含むフローのコピーが開きます。

7. オプション: デフォルトのレコードをアクティブにします。
   a. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > 構成.
   b. フォームで、[ デフォルト] を選択します。
   c. フォームで、[ アクティブ] を選択します。
   d. [日中フロー] フィールドで、名前を変更した [スケジュール最適化スケジュール日中ジョブ フロー] を選択します。

8. 注: 任意のグループまたはテリトリーに対して追加の日中構成をアクティブ化できます。

   [更新] を選択します。

日中最適化の構成

1 日を通して選択した間隔でスケジュール最適化を継続的に実行して、タスクを効率的に再アサインし、生産性を最大化します。さらに、ディスパッチャーがオンデマンドで最適化を実行できるようにします。

始める前に
スケジュール属性を構成し、日中最適化を有効にします。詳細については、「のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化」および「日中最適化を有効にする」を参照してください。

必要なロール:wm_admin

このタスクについて
https://player.vimeo.com/video/997821462?h=68a634a123&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

スケジュール条件の変化に応じて、アサインされた作業指示タスクを終日自動的に更新するようにスケジュール最適化エンジンを構成できます。日中最適化の実行をトリガーする一般的な条件は、エージェントの遅刻、エージェントが病欠中、エージェントが PTO を使用している、タスクがキャンセルされている、または新しい優先度の高いタスクが追加されている、などです。

また、日中オンデマンド最適化構成が有効になっていて、オンデマンド適用可能なポリシーがスケジューリング属性に追加されている場合は、ディスパッチャーが最適化を手動でトリガーして ディスパッチャワークスペース から実行できるようにすることもできます。オンデマンドで適用可能なポリシーを構成に追加するには、「 のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > 日中最適化 > 構成管理.

   注: デフォルトのレコードは 1 つしか存在できません。新しいデフォルトレコードを作成する場合は、既存のデフォルトレコードを非アクティブ化します。

2. [新規] を選択します。
3. 構成の名前を入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [ デフォルトのスケジュール属性構成 ] フィールドで、デフォルトのスケジュール属性構成を設定します。
   ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペースからオンデマンドで最適化を実行できるようにするには、オンデマンドの適用可能なポリシーが構成に追加されたスケジュール属性を選択します。
5. [ スケジュール] タブで、日中構成をトリガーするフローとデフォルトの処理ウィンドウを選択します。
6. [送信] を選択します。
7. [日中] 構成を選択します。
8. [ 修飾子 ] タブで、グループまたはテリトリーを追加します。

   注: [ 修飾子 ] タブは、デフォルトのレコードでは使用できません。

9. [保存] を選択します。
10. オプション: [オンデマンド最適化を有効にする] を true に設定することで、ディスパッチャがディスパッチャワークスペース からグループまたはテリトリーの最適化を実行できるようにします。
11. [送信] を選択します。
12. オプション: 特定の期間の属性の上書きを作成して、特定のグループまたはテリトリーの関連する日中構成からデフォルトのスケジュール属性または処理期間を上書きします。
    a. [ 属性の上書き ] タブを選択します
    b. [新規] を選択します。
    c. [ 適用元 ] および [適用先 ] フィールドに該当する日付を入力します。
    d. スケジュール属性の構成と処理期間を選択します。
    e. [送信] を選択します。

### 詳細な最適化分析のためのログレベルの構成

スケジュール最適化 ログは各実行に関する詳細情報を提供するため、必要に応じて特定の情報を収集できます。

### スケジュール最適化のログ記録レベルを設定する

ログ記録レベル設定を調整して、 スケジュール最適化 ログに含まれる詳細を指定します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_admin

#### このタスクについて
各ロギング・レベル・オプションには、前のレベルの情報が含まれます。たとえば、[情報] を選択すると [エラー] ログと [警告] ログも表示され、[デバッグ] には [エラー]、[警告]、および [情報] のログが含まれます。

#### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > 管理 > プロパティ.
2. [ ログ記録レベル] フィールドで、目的のログ記録レベルを選択します。

| ログ記録レベル | Description (説明) |
| --- | --- |
| エラー | 重大な問題につながり、最適化を正常に実行できない重大なエラー。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| ログ記録レベル | Description (説明) |
| --- | --- |
| 警告 | 検証の失敗に関する警告アラート。 |
| 情報 | 期間、関係するタスクとエージェントの合計数など、実行に関するすべての一般情報。 |
| デバッグ | デバッグメッセージには、関連する構成とデータベースクエリに重点を置いた、コードレベルでの詳細な技術的な説明が記載されています。 |

3. [保存] を選択します。

### スケジュール最適化ログを表示

スケジュール最適化ログを表示して、各最適化試行からインサイトを収集します。

始める前に
必要なロール：admin

スケジュール最適化のログ記録レベルを設定する.

このタスクについて
1 日を通じて発生するすべての最適化実行のシステムメッセージにアクセスできます。

手順

すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > ログ.

### バッチ実行または日中実行のスケジュール最適化ログを表示する

スケジュール最適化ログを表示して、各バッチまたは日中の最適化の実行からインサイトを収集します。

始める前に
必要なロール：admin

スケジュール最適化のログ記録レベルを設定する

このタスクについて
バッチ実行と日中実行の両方のシステムメッセージを表示できます。

手順

1. 表示するレコードタイプに一致するモジュールに移動します。
   - バッチ実行のシステムメッセージを表示するには、 すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > バッチの最適化 > バッチ.
   - 日中実行のシステムメッセージを表示するには、次の場所に移動します。 すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > 日中最適化 > ジョブ.
2. 表示するレコードを選択します。
3. [ 関連リンク ] で [ ログエントリを表示] を選択します。
   ログメッセージを生成するには、バッチ実行をスケジュールする必要があります。

### 例 - スケジュール最適化 検証メッセージ

スケジュール最適化検証メッセージの例。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- エラーメッセージタイプの例: エージェントの作業スケジュールがありません – 技術者に作業スケジュールが定義されていない場合、最適化の実行から除外されます。
- 警告メッセージタイプの例: エージェントの場所がありません – 技術者に自宅の場所が割り当てられていない場合、技術者は最適化の実行から除外され、タスクの割り当てには考慮されません。

### 例 - スケジュール最適化

この例は、管理者が最適化エンジンを構成してタスクをスケジュールする 3 つの異なる方法を示しています。

管理者は、スケジュール最適化を構成して、夜間にバッチで実行して多数のタスクをスケジュールしたり、イベントに基づいて選択した間隔で 1 日中実行したりできます。アドミニストレーターは、オンデマンド最適化を構成することで、ディス パッチャがディスパッチャワークスペース からスケジュール最適化を開始できるようにすることもできます。

この例では、エージェントがタスク間の移動に多くの時間を費やすことなく、シフト中にできるだけ多くのタスクを完了できるようにしています。アサインを最大化し、移動時間を最短にするようにポリシーが構成されている。オンデマンド最適化は、このエージェントグループにアサインされたディスパッチャーに対して有効になります。

## スケジュール最適化のためのアドミンコア構成

### スケジュール最適化プロパティ

| Field (フィールド) | 値 |
|---|---|
| スケジュール最適化の修飾子タイプ | Assignment Group (アサイン先グループ) |
| タスクスケジューリングの解決に使用される秒数 | 1 |
| マッププロバイダーコールで許可される位置ポイントの最大数 | 300 |

### ポリシー

| Field (フィールド) | 値 |
|---|---|
| 名前 | 最大アサイン数 |
| アクティブ | true |
| 制約 | デフォルト値 |
| 全体的な目標 | 移動時間の最大化 (重み付け 1)<br>タスク割り当ての最大化 (重み付け 1)<br>以前のシフトへのアサインを最大化する (重み付け 1) |

### スケジュール属性

| Field (フィールド) | 値 |
|---|---|
| 名前 | 西海岸の構成 |
| アクティブ | 正しい |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール属性 (続く)

| Field (フィールド) | 値 |
|---|---|
| 移動距離見積もりプロバイダー | Beans.ai |
| デフォルトポリシー | 最大アサイン数 |
| 直線距離見積もり構成 | 西海岸 |
| タスク | ステータスは「ディスパッチ待ち」または「スケジュール済み」のいずれか |
| オンデマンド適用可能なポリシー | 西海岸のディスパッチャー |

## バッチ最適化構成

バッチ

| Field (フィールド) | 値 |
|---|---|
| 名前 | 西海岸の週次 |
| スケジュール開始日 | 2023-12-01 |
| 実行頻度 | 7 日ごと |
| バッチ開始時間 | 22:00 |
| バッチ終了時間 | 3:00 |

スコープ

| Field (フィールド) | 値 |
|---|---|
| 名前 | 西海岸 - 次の 7 日間 |
| アクティブ | 正しい |
| スケジュール属性の構成 | 西海岸の構成 |
| 順位 | 1 |
| アサイン水平オフセット | 00 |
| アサイン水平範囲 | 7 日目 |
| 最適化バッチ | 西海岸の週次 |
| 開始日 | 2023-12-01 |
| バッチ開始時間 | 22:00 |
| バッチ終了時間 | 3:00 |
| アサイン先グループ | サンディエゴ北部 |

**注:** フォームが完了したら、今すぐスケジュールを選択します

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 日中最適化の構成

### 日中構成

| Field (フィールド) | 値 |
|---|---|
| 名前 | 西海岸 |
| アクティブ | 正しい |
| デフォルトスケジュール属性の構成 | 西海岸の構成 |
| デフォルト | 間違い |
| フロー | 日中ジョブのスケジュール (デフォルト) |
| デフォルトの処理期間 | 平日 9:00-5:00 |
| アサイン先グループ | San Diego South - オンデマンド有効化 = True<br>San Diego North - オンデマンドを有効にする = True |

## オンデマンド最適化構成

### スケジュール属性構成のオンデマンド値

| Field (フィールド) | 値 |
|---|---|
| オンデマンド適用可能なポリシー | 西海岸のディスパッチャー |

### 日中構成のオンデマンド値

| Field (フィールド) | 値 |
|---|---|
| アサイン先グループ | San Diego South - オンデマンド有効化 = True<br>San Diego North - オンデマンドを有効にする = True |

## 動的スケジューリングの構成

動的スケジューリングを構成して、ディスパッチャーが作業タスクを簡単にアサイン、変更、またはキャンセルできるようにします。組織の要件に従って動的スケジューリングを設定することで、作業指示タスクのアサインを最適化し、フィールドサービスオペレーションを簡素化します。

動的スケジューリングにより、ディスパッチャーはタスクを自動的にアサインし、条件の変化に適応できるだけでなく、例外ケースのみに集中する必要も生まれます。この機能を使用すると、次のことができます。

- スケジュールするタスクのセットを選択します。
- 順序付けルールに基づいて、セット内のタスクに優先順位を付けます (たとえば、P1 タスクを最初にアサインします)。
- 順序付けルールとアサイン解除制約を使用して、以前にアサインしたタスクのアサインを解除し、優先度の高いタスクをアサインできるようにします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントのスキルや移動時間などの選択基準を使用して、エージェントを選択します。
- エージェントの休暇のタスクを再アサインします。

## 構成の概要

動的スケジューリングを設定する手順は次のとおりです。

1. 動的スケジューリングのアクティブ化:動的スケジューリングプラグイン (com.snc.dynamic_scheduling) を有効にして、システムの動的スケジューリング機能を有効にします。
2. 動的スケジューリングプロセスエンジンを理解する: 動的スケジューリングは、作業指示を最適化し、リアルタイムでフィールドサービスエージェントにアサインします。これには、タスクと対応可能なエージェントのステータスを継続的に監視し、インテリジェントな意思決定を行って、タスクが最適なエージェントに最も適切なタイミングで割り当てられるようにすることが含まれます。
3. 動的スケジューリングに必要なロールの特定: アドミニストレーター、ディスパッチャー、フィールドサービスエージェントを使用して動的スケジューリングプロセスを管理します。
4. スケジュールメカニズムとして動的スケジューリングを設定する:優先タスクアサイン方法として動的スケジューリングを選択します。これにより、事前定義された基準とルールに基づいて、タスクがフィールドエージェントに自動的にアサインされます。
5. 動的スケジューリングのシステムプロパティとコンポーネントの確認:動的スケジューリングに関連するプロパティと他のインストール済みコンポーネントを確認します。組織固有の要件やビジネスプロセスに合わせて設定をカスタマイズします。
6. タスクを割り当てるための一致基準:エージェントのスキルや近接度などの選択基準を設定して、タスクを最適なエージェントにマッチングします。動的スケジューリングにより、近くにいる適切な専門知識を持つエージェントにタスクが確実に割り当てられます。これにより、エージェントの使用率が最適化され、最も適格な担当者がアサインを処理することが保証されます。
7. 動的スケジューリングのタスクフィルターの作成:動的スケジューリングの対象となるタスクを選択するための基準を定義します。タスクのタイプ、優先度、属性などの要素によって、タスクの適格性が決まります。タスクフィルターは、効率的なスケジューリングのために特定のタスクに焦点を当てるのに役立ちます。
8. タスク順序付けルールの作成:選択したタスクセットからのタスクアサインの順序を決定するルールを作成します。たとえば、優先度 1 のタスクを最優先事項として指定し、重要な作業に迅速に集中できるようにします。これらのルールは、組織の優先順位に合わせてタスクのアサインを拡張します。
9. 柔軟性のためにタスクのアサイン解除ルールを設定:タスクのアサインをより柔軟にするために、アサイン解除ルールを作成します。これにより、タスクのアサイン解除または再アサインによってサービスが中断されないことが保証されます。これにより、誰かが不在の場合でも、すべてのタスクに確実に対応できます。たとえば、より重要なタスクが発生した場合は、重要度の低いタスクの割り当てを解除して、そのためのスペースを確保できます。これにより、リソースの使用が最適化され、優先度の高いタスクに必要な注意が向けられるようになります。
10. 動的スケジューリング構成の検証:動的スケジューリング構成を作成または変更した後、構成を検証して、動的スケジューリングのパフォーマンスに影響を与える可能性のある潜在的な問題や構成ミスを特定します。
11. 必要に応じて、動的スケジューリングの詳細構成オプションを使用して、すべてのタスクへの同じエージェントのアサイン、重要な優先度の高い作業指示への優先アサイン、技術者または除外に対する顧客設定、近接性などを行うこともできます。

## 予定クルーの動的スケジューリング

動的スケジューリングを使用して、予定されているクルーへのタスク割り当てを最適化します。クルーには、事前に作成される計画クルーと、必要に応じて動的に作成される動的クルーの 2 つのタイ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

プがあります。動的スケジューリングは、計画されたクルーと動的クルーの両方をサポートします。クルーにタスクを確実にアサインするには、Field Service Crew Operations プラグインをアクティブにし、計画されたクルーをシステムに作成し、計画された各クルーに指定された場所とスケジュールを設定する必要があります。

関連情報

- 動的スケジューリングを使用する
- 動的スケジューリング

### 動的スケジューリングのアクティブ化

フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management) を有効にして、動的スケジューリング機能をアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM) プラグインは、動的スケジューリングプラグイン (com.snc.dynamic_scheduling) を有効にし、アプリケーションナビゲーターの [フィールドサービス] メニューに次のモジュールを追加します。 フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリングの構成.

次のテーブルは動的スケジューリングとともにインストールされます。

動的スケジューリングとともにインストールされるテーブル

| テーブル | Description (説明) |
|---|---|
| 制約<br>[scheduling_constraint] | 動的スケジューリング機能のアサイン解除制約を保存します。 |
| 動的スケジューリングの構成<br>[dynamic_scheduling_config] | 動的スケジューリング機能の構成を保存します。構成には、選択したタスクテーブル、タスクフィルター、タスク順序付けルール、およびタスクのアサイン解除制約が含まれます。 |
| タスクフィルター<br>[dynamic_schedule_task_filter] | 動的スケジューリング設定のタスクフィルターを保存します。フィルターは、動的スケジューリングを使用してアサインされるタスクのリストを識別します。 |
| タスク順序付けルール<br>[task_ordering_rule] | 動的スケジューリング構成のタスク順序付けルールを保存します。順序付けルールは、タスクフィルターによって識別されるタスクのリストに優先順位を付けます。 |
| アサイン解除制約<br>[unassignment_rule] | 動的スケジューリング構成のタスクのアサイン解除制約を保存します。制約により、タスク順序付けルールに基づくタスクの重要度が低い場合でも、タスクのアサインを解除することはできません。 |

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

## 動的スケジューリングプロセスエンジンについて学ぶ

動的スケジューリングにより、フィールドサービスエージェントへの作業指示書とタスクの割り当てがリアルタイムで簡素化されます。この複雑なプロセスにより、エージェントの可用性、場所、スキル、作業負荷などのさまざまな変数を慎重に考慮して、各タスクが最適なタイミングで最適なエージェントとマッチングされます。

動的スケジューリングプロセスに関連する主な手順は次のとおりです。

### タスク識別

このプロセスは、ディスパッチ待ちの保留中のタスクのリストを識別することから始まります。これらのタスクは、顧客の要求、サービス契約、またはメンテナンススケジュールから行うことができます。依存関係、サービスレベルアグリーメント、顧客設定などの主要なタスク属性は、タスク完了の最適な時間を決定する上で極めて重要です。

注: スケジュールがロックされている作業指示タスクは、動的スケジューリングプロセスから除外されます。

### スケジューリングプロセスの開始

動的スケジューリングは、ディスパッチャーが手動でトリガーすることも、システムによって自動的にトリガーすることもできます。

1. 手動でトリガーされると、ディスパッチャーはディスパッチキュー内の複数のタスクを選択し、自動アサイン機能を使用して動的スケジューリングプロセスを開始します。
2. 自動トリガーは、システムがタスクとエージェントのステータスを継続的に監視するときに発生します。事前定義されたフィルター条件が満たされた場合、または特定の間隔に達すると、動的スケジューリングプロセスが自動的に開始されます。

### エージェントタスクのアサイン

アクティブ化されると、タスクを実行できる潜在的なワークグループが特定されます。その後、エージェントの空き状況、場所、スキル、作業負荷などの要素に基づいて、エージェントへのタスクのアサインをインテリジェントに最適化します。目的は、各タスクを最適なエージェントとペアリングすることです。

### エージェントの推奨事項

エージェントのスキル、場所、可用性などの属性を考慮して、各タスクのエージェントの推奨事項が生成されます。これらの提案は、タスクを最適なエージェントと照合するように設計された最適化アルゴリズムから導出されます。推奨事項が確認のためにディスパッチャーに提示されます。ディスパッチャーはこれらの推奨事項を確認し、アサインを確定する前に追加の考慮事項を考慮に入れる場合があります。このステップにより、最も適切なエージェントにタスクがアサインされるため、動的スケジューリングプロセスの全体的な効率が最適化されます。

### ディスパッチャー確認

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

ディスパッチャーは、推奨事項に基づいてタスクのアサインを確認します。自動アサインが無効になっている場合、動的スケジューリングプロセスの出力は通常、タスクがアサインされる前に確認と承認のためにディスパッチャーに提示されます。ディスパッチャーは、アサインを確定する前に、タスクの要件、緊急性、または顧客の好みに固有の追加要素を考慮する場合があります。

タスクの開始時間と更新

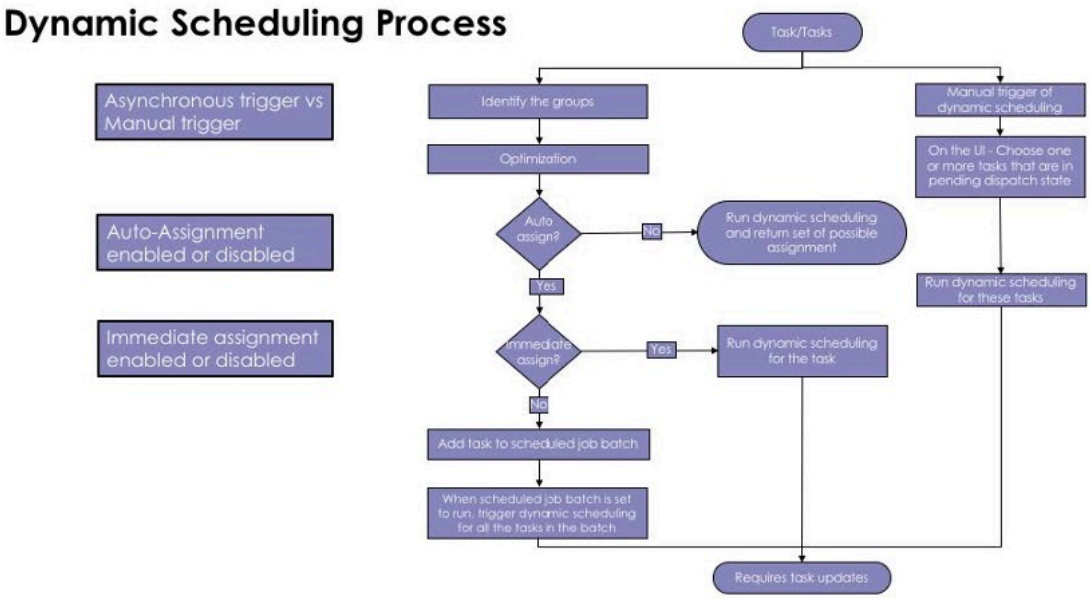
このステージでは、緊急度、依存関係、およびその他の関連基準に基づいてタスクの開始時刻をスケジュールします。タスクが進行するにつれて、システムはタスクのステータス、エージェントの空き状況、およびリアルタイムのデータ変更を継続的に更新します。

アサイン解除と再アサイン

エージェントの空き状況やタスクの優先度が変更された場合、システムはタスクのアサインを解除または再アサインして、効率的なリソース割り当てを確保できます。これは、エージェントの休暇中や優先度の高いタスクに注意が必要な場合に特に重要になります。

## 動的スケジューリングのプロセスフロー

動的スケジューリングのプロセスフロー図は次のとおりで




す。

関連情報

動的スケジューリングに必要なロールとペルソナ

### 動的スケジューリングに必要なロールとペルソナ

タスクアサインとリソース管理の最適化に関与する個人の主な責任。

次のペルソナとロールは、動的スケジューリングへのアクセスの実装と制御、リソースの管理、作業指示タスクの完了を実行できます。

| ロール | 責任 |
| --- | --- |
| フィールドサービスアドミニストレーター [wm_admin] | フィールドサービスアドミニストレーターは、組織の特定の要件に合わせて動的スケジューリングプロセスを構成および監督する役割を担います。タスクフィルターと順序付けルールを作 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| ロール | 責任 |
| --- | --- |
| | 成し、タスクをアサインおよびアサイン解除する方法とタイミングを定義します。 |
| ディスパッチャー [wm_dispatcher] | ディスパッチャーは、特に優先度の高いタスクが発生したときに対応する必要がある場合に、タスクを手動でアサインする責任を引き受けます。また、ディスパッチャーは動的スケジューリングを利用して、複数のタスクを選択し、その機能を活用してこれらのアサインを最適化することで、タスクのアサインを強化することもできます。 |
| フィールドエージェント [wm_agent] | フィールドサービスエージェントは、技術者とも呼ばれ、タスクの場所で作業を実行し、そのステータスを報告する現場の担当者です。アサインされたタスクを実行し、タスクの進捗状況をリアルタイムで更新するため、動的スケジューリングプロセスの重要な部分です。 |

関連情報

動的スケジューリングを使用するためのフィールドサービス管理 (FSM) の設定

### 動的スケジューリングのエージェントスケジュールの設定

動的スケジューリングは、作業指示タスクの可用性を確認することで、エージェントに作業指示タスクをアサインする方法を決定します。

動的スケジューリングは、エージェントのスケジュールを体系的に評価して、最適なタスク割り当てを保証します。

1. エージェントの作業スケジュールの確認:動的スケジューリングでは、まずエージェントにアサインされた個々の作業スケジュールを確認します。エージェントに特定の作業スケジュールが定義されている場合、このスケジュールを使用してタスクの可用性が判断されます。詳細については、「エージェントまたは技術者の作業スケジュールの作成」を参照してください。
2. デフォルトのエージェント作業スケジュール:エージェントの特定の作業スケジュールが見つからない場合、動的スケジューリングによってデフォルトのエージェント作業スケジュールがチェックされます。この設定は、動的スケジューリング構成の一部である **[WOT** 子動的スケジューリング構成 ] ページにあります。動的スケジューリングでデフォルトのエージェント作業スケジュールが使用されるようにするには、次の手順を実行します。
   - システムプロパティの有効化:作業 スケジュール/WFO のみを使用するようにシステムプロパティ [動的スケジューリングを許可する] を設定します。これにより、特定の作業スケジュールが利用できない場合に、動的スケジューリングプロセスがデフォルトの作業スケジュールに準拠するようになります。詳細については、「動的スケジューリングシステムプロパティ」を参照してください。
   - デフォルトのエージェント作業スケジュールの設定:デフォルトのエージェント作業スケジュールに値が定義されていることを確認します。存在しない場合は、スケジュールの問題を回避するために追加する必要があります。詳細については、「デフォルトのエージェント作業スケジュールの追加」を参照してください。

### 動的スケジューリングを使用するためのフィールドサービス管理 **(FSM)** の設定

作業指示タスクを自動的にスケジュールしてディスパッチするには、動的スケジューリングを選択します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 構成.
2. [ アサイン ] タブをクリックします。
3. [タスクの割り当て方法] フィールドで、[動的スケジューリングの使用] を選択します。
4. [保存] をクリックします。

### タスクの結果

フィールドサービス管理 (FSM) では、タスクのアサイン方法として動的スケジューリングを検討します。

### 次のタスク

- 動的スケジューリングとともにインストールされるシステムプロパティとコンポーネントを確認します。詳しくは、「動的スケジューリングシステムプロパティ」を参照してください。
- タスクアサインの動的スケジューリングを構成します。詳細については、「動的スケジューリングの設定」を参照してください。

#### 例 - 動的スケジューリング

動的スケジューリングが、主要な一致基準に焦点を当てて、タスクに最適なエージェントに優先順位を付ける方法について説明します。

すべてのフィールドエージェントが同じ地域で作業するシナリオを考えてみましょう。すべてのエージェントがタスクから常に同じ相対距離にいるため、タスクを実行できるかどうかが最も重要な基準であり、次に一致する部品要件が続きます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のインフォグラフィックは、動的スケジューリングで重み付けを使用して、
タスクに割り当てる最適なエージェントを決定する方法を理解するのに役立ちま

## Sample Work Order Task Data

This example assumes the following information.

Maximum number of hours available in a day: **8**

Total parts required: **5**

## Matching Criteria Values

Alice and Mack are Global Teller Systems field agents.

- Alice has 5 hours of availability and 2 of the required parts.
- Mack has 8 hours of availability and 1 of the required parts.
- **Availability Today** criteria is assigned a weight of **20**, as it is most important.
- **Agents with most parts** criteria is assigned a weight of **10**, as it should be considered as the next most important criteria.
- All criteria have a ranking method of **More is better**.

Alice (Field Agent)

| Alice | Criterion | Weight | Ranking Method | Mack |
|---|---|---|---|---|
| 5 | Availability Today | 20 | More is better | 8 |
| 2 | Agents with most parts | 10 | More is better | 1 |

Mack (Field Agent)

## Calculate Criterion Rating

First, calculate a number for each criterion, based on the sample work order task data provided:
**Availability Today**:
Alice: 5 / 8 = 0.625 (with 8 being the maximum number of hours)
Mack: 8 / 8 = 1
**Agents with most parts:**
Alice: 2 / 5 = 0.4 (with 5 being the total number of parts required)
Mack: 1 / 5 = 0.2

Alice

| Alice | Criterion | Weight | Ranking Method | Mack |
|---|---|---|---|---|
| 5 / 8 | Availability Today | 20 | More is better | 8 / 8 |
| 2 / 5 | Agents with most parts | 10 | More is better | 1 / 5 |

Mack

## Calculate Agent Ranking for Alice

Multiply the number for each criterion by the criterion weight and then divide the result by the total of all criterion weight. Repeat for each criterion and add the results.

Criteria_1 rating x Criteria_1 weight) / total criterion weight + (Criteria_2 rating x Criteria_2 weight) / total criterion weight + (Criteria_3 rating x Criteria_3 weight) / total of

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 一致基準に加えて、タスクからの距離も考慮します

すべてのフィールドエージェントが同じ小さなリージョンにいない場合に、計算がどのように変化するかを考慮してください。距離が重要な場合は、[ **Current Distance From Task** ] または **[Distance From Task** ] 一致基準を使用できます。これらのタスク基準からの距離は、フィールドエージェントがタスクに近いほど良いという他の基準とは異なります。したがって、他の基準とは異なり、ここでは大きい数値よりも小さい数値の方が優れています。結果のスコアを真に比較するには、少ないほど良い調整が必要です。調整は、ランキング方法「少ないほど良い」を使用して、任意の基準のスコアを 1 から減算することによって行われます。

注: タスクからの距離の 計算は **LocationFromTask** スクリプトインクルードで行われ、 タスクからの現在の距離 の計算は **CurrentLocationFromTask** スクリプトインクルードで行われます。この計算では、タスクの緯度と経度を取得し、エージェントの緯度と経度 (マイルで表わす) と比較します。

関連情報

動的スケジューリングの設定

### 動的スケジューリングの設定

動的スケジューリングにより、事前定義されたルールと構成に基づいてタスクをフィールドエージェントに自動的にアサインできます。

#### 始める前に

必要なロール：admin

#### このタスクについて

次の点を考慮してください。

- タスクアサイン方法として動的スケジューリングを選択していることを確認します。詳細については、「 タスク割り当て方法」を参照してください。
- デフォルトでは、 作業指示構成の動的スケジューリング構成 は動的スケジューリングプラグインで利用できます。この構成をニーズに合わせて変更するか、独自の構成を作成するための例として使用します。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリングの構成.
2. 既存の作業構成を更新するか、新しい作業構成を作成します。
   このフィールドは、プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「フィールドサービス 作業構成の構成」を参照してください。
3. 動的スケジューリングがエージェントにタスクをアサインするために使用するタスクテーブルを選択します。
   デフォルトのテーブルは、作業指示タスク [wm_task] です。動的スケジューリングの各タスクテーブルで保持できる設定は 1 つだけです。
4. オプション: [ アサイン解除 ] チェックボックスをオンにすると、動的スケジューリングで以前にアサインされたタスクのアサインを解除し、タスク順序付けルールに基づいて優先度の高いタスクをアサインできます。
   このオプションが選択されていない場合、[ **Un-Assignment Constraints]** 関連リストはフォームに表示されません。
5. デフォルトのエージェント作業スケジュールを設定します。
   動的スケジューリングがエージェントの作業スケジュールを決定する順序 (エージェントの特定の作業スケジュール、エージェントのユーザーレコードで指定されたスケジュール、この構成で選択されたデフォルトのエージェント作業スケジュール、またはデフォルトの平日の 8 時から 5 時のスケジュール) を構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

6. タスクをアサインする際にエージェントのテリトリーメンバーシップを考慮するか無視するように、[ テリトリーメンバーシップを考慮 ] を設定します。
このフィールドは、フィールドサービステリトリー計画プラグインが有効になっている場合に表示されます。
7. [タスクフィルター] 関連リストで、タスクフィルターを追加するか、既存のタスクフィルターを変更するか、新しいフィルターを追加します。
タスクフィルターは、動的スケジューリングを使用してアサインする必要があるタスクを識別するのに役立ちます。フィルター内で、タスクを最適なエージェントと照合するための基準を設定できます。詳細については、「動的スケジューリングのタスクフィルターの作成」を参照してください。
8. [タスク順序付けルール] 関連リストで、新しいタスク順序付けルールを追加するか、既存のルールを変更します。
タスク順序付けルールは、タスクの順序を決定するのに役立ちます。詳細については、「タスク順序付けルールの作成」を参照してください。
9. オプション: [ アサイン解除制約 ] 関連リストで、アサイン解除基準を追加するか、既存のタスクフィルターを変更するか、新しいフィルターを追加します。
10. 移動時間と移動距離の計算を設定して、エージェントのタスク場所までの予定移動時間と距離を計算する方法を決定します。
    - [移動時間の推定に `Google Maps API` を使用する] 位置情報管理プロパティが有効になっている場合は、Google Maps API を使用するか、直線距離での見積もりを使用するかを選択します。詳細については、「動的スケジューリングシステムプロパティ」を参照してください。
    - [ 移動時間の推定に `Google Maps API` を使用する ] 位置情報管理プロパティが無効になっている場合、システムは作業指示タスクの [ 予定移動期間 ] フィールドの値を考慮します。
11. **[Update** (更新)] をクリックします。

関連情報

動的スケジューリングのタスクフィルターの作成

タスク順序付けルールの作成

タスクのアサイン解除制約の作成

動的スケジューリング構成の検証

## 動的スケジューリングのタスクフィルターの作成

タスクフィルターを使用すると、動的スケジューリングを使用してタスクを選択し、最適なエージェントにアサインするための基準を定義できます。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
タスクフィルターは、どのタスクをどのエージェントにアサインするかを絞り込むのに役立ちます。動的スケジューリングプラグインによって提供されるデフォルトのフィルターを使用することも、組織のニーズに合った特定の基準に基づいて独自のフィルターを作成することもできます。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリングの構成.
2. [ タスクフィルター ] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。
3. タスクフィルターフォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

タスクフィルターフォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | タスクフィルターの名前を入力します。 |
| アクティブ | タスクフィルターを有効にする場合に選択します。 |
| 実行順序 | フィルターの優先度を設定します。実行順序の値が低いフィルターが最初に適用され、最初のタスクリストが作成されます。値を大きくすると、リストがさらに絞り込まれます。たとえば、メンテナンスタスクのフィルターは、ディスパッチ待ちタスクや予約タスクのフィルターよりも順序が低くなります。 |
| テーブル | このフィルターを適用するタスクテーブル (作業指示タスクなど) を選択します。 |
| 条件 | フィルターに含めるタスクを識別する条件を指定します。 |
| リソースタイプ | タスクを個々のユーザーに割り当てるか、クルーに割り当てるかを選択します。<br>個々のエージェントの場合はユーザー[sys_user]を、チームの場合はクルー[wm_crew]を選択します。 |
| 自動アサイン | タスクを自動的にアサインする場合に選択します。このフィールドを選択すると、[**Auto Assignment Frequency** (自動アサイン頻度 )] フィールドが表示されます。 |
| 自動アサイン頻度 | 自動アサイン頻度を選択します。<br>◦即時:準備が整い次第、タスクがアサインされます。<br>◦間隔:タスクは、定義した定期的な間隔で割り当てられます。<br>[間隔] を選択すると、[自動割り当て間隔] フィールドが表示されます。 |
| 自動アサイン間隔 | タスクを自動アサインする頻度の自動アサイン間隔 (分単位) を設定します。[実行順序] の値が大きいタスクフィルターの間隔は、[実行順序] の値が小さいタスクフィルターよりも大きくする必要があります。 |

4. [ 基準を選択 ] 関連リストで、各タスクに適したエージェントを評価および識別するために使用する基準を選択します。
詳細については、「 タスクを割り当てるための一致基準 」を参照してください。

   a. 重要度に基づいて各基準に重み付けをアサインします。

   注: デフォルトでは、各一致基準に割り当てられた重み付けは 10 です。より重要な基準に高い重み付けを割り当てたり、重要度の低い基準に低い重み付けを割り当てたりすることができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 選択した一致基準の ランキング方法 を選択します。

> **注:** エージェントの可用性は、可用性が高いほど好ましいため、使用 [ 多いほど良い ] になります。アサインされたタスクの数に基づいてエージェントを選択する場合は、タスクが少ないほどよいため、[ 少ないほど良い ] を使用します

5. [保存] をクリックします。

### タスクの結果

タスクフィルターは動的スケジューリングプロセスですぐに使用でき、定義済みの基準と設定に基づいてタスクのアサインを最適化できます。

動的スケジューリングでは、一致基準の値とそれぞれの重み付けが加算され、これらの値を使用して、次の式を使用してエージェントの総合ランキングが決定されます。

(Criteria_1評価 x Criteria_1重み付け) / 合計基準重み付け + (Criteria_2評価 x Criteria_2重み付け) / 合計基準重み付け + (Criteria_3評価 x Criteria_3重み付け) / 基準重み付けの合計 = エージェントランク/スコア。

### 次のタスク

タスク順序付けルールの作成

## アサインタイプを使用した動的スケジューリング

動的スケジューリングが自動アサインおよび即時アサイン設定と組み合わせた場合にどのように動作するかを学び、さまざまな構成とその結果について確認します。

### 自動アサインと即時アサインによる動的スケジューリング

次の表は、構成で動的スケジューリングが有効になっている場合のプロセスを理解するのに役立ちます。

| 動的スケジューリング | 自動アサイン | 即時アサイン | 結果 |
|---|---|---|---|
| 有効 | 有効 | 有効 | 動的スケジューリングはすぐに実行され、作業指示書の質問がフィールドエージェントに自動的にアサインされます |
| 有効 | 有効 | 無効 | 動的スケジューリングが実行され、作業指示タスクがスケジュール済みジョブバッチに追加され、指定された間隔でタスクがエージェントにアサインされます。 |
| 有効 | 無効 | 無効 | ディスパッチャーは動的スケジューリングを呼び出して、作業指示書の質問をエージェントにアサインします。タスクが確認のために |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 動的スケジューリング | 自動アサイン | 即時アサイン | 結果 |
|---|---|---|---|
| | | | ディスパッチャーに返されます |

### タスクを割り当てるための一致基準

動的スケジューリングでは、スキルや可用性などの構成可能な一致基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。

一致基準は他の ServiceNow アプリケーションによって使用されます。たとえば、「アサインされたケース」一致基準はケース [sn_customerservice_case] テーブルに適用され、カスタマーサービス管理 (CSM) によって使用されます。任意の基準をコピーしたり、名前を変更したり、作業指示タスクテーブルなどの他のテーブルに対して使用するために構成したりできます。構成の変更は必ず十分にテストしてください。一致基準には次の 3 つのタイプがあります。

- 簡易一致：エージェントのタイムゾーンとタスク場所のタイムゾーンの一致など、1 対 1 の一致を作成します。
- アグリゲート：シンプルなクエリーを使用し、アグリゲート結果を返します。アグリゲートタイプでは、テーブルを選択してフィルターを作成し、[担当者] フィールドなどのアグリゲートフィールドを選択します。このタイプのクエリーは、一連のユーザーを返します。
- スクリプト化：ユーザーのリストを返すスクリプト化されたクエリーを使用します。

### タスクフィルターの一致基準

| 基準 | Description (説明) | タイプ | 適用先 [テーブル] |
|---|---|---|---|
| ほとんどの部品を持つエージェント | 動的スケジューリングを使用して、必要な部品の数が最も多いエージェントを特定します。 | スクリプト化 | タスク |
| アサインされたケース | アサインされたすべてのケース (すべての優先度 P1、P2、P3 など) に基づいて作業負荷を計算します。エージェントの総合ランクは、アサインされるケースが多いほど低下します。アサインされているケースが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度は低くなります。 | 集計 | sn_customerservice_case |
| 今日の空き状況 | スケジュール、重複するタイムゾーン、および現在の時刻に基づいて可用性を決定します。空き状況は、エージェントの作業スケジュール、アサインされた作業、および個人の休暇に基づいて計算されます。エージェントの可用性が高いほ | スクリプト化 | タスク |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクフィルターの一致基準 (続く)

| 基準 | Description (説明) | タイプ | 適用先 [テーブル] |
|---|---|---|---|
| | ど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。 | | |
| SM タスクの一貫したアサイン | 同じ親作業指示書を持つ作業指示書タスクを同じエージェントにアサインします。一致するすべてのエージェント間でアサインの一貫性を確保します。 | スクリプト化 | sm_task |
| タスクからの現時点での距離 | タスクの場所からエージェントまでの距離を考慮します。 | スクリプト化 | タスク |
| タスクからの距離 | タスクの場所からエージェントまでの距離を評価します。 | スクリプト化 | タスク |
| 半径を除外したタスクからの距離 | ジョブを実行する最も近い場所に基づいて、定義された半径外のエージェントを除外して、エージェントをランク付けします。 | スクリプト化 | タスク |
| シフト外のエージェントを除外 | スケジュールに基づいて、または休暇イベントがあるために対応できないエージェントを除外します。 | スクリプト化 | wm_task |
| 除外された技術者を無視 | 特定のアカウントに関連付けられた作業指示タスクに、除外された技術者が自動的にアサインされないようにします。技術者が除外されたアカウントに作業指示タスクが関連付けられている場合、除外された技術者はアサインされません。 | スクリプト化 | wm_task |
| 却下された技術者を無視 | 最近同じタスクを却下した技術者へのタスクの再割り当てを回避します。システムプロパティ work.management.rejected.technician.duration は、技術者がタスクを却下してから、そのタスクを同じ技術者に自動的に再アサインでき | スクリプト化 | wm_task |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

タスクフィルターの一致基準 (続く)

| 基準 | Description (説明) | タイプ | 適用先 [テーブル] |
|---|---|---|---|
| | るようになるまでの期間を決定します。 | | |
| 前回のアサイン日時 | 作業負荷のバランスを取るために、最近アサインされた作業に基づいてエージェントに優先順位を付けます。アサインされた作業のバランスを取るために、最後にアサインされた作業に基づいてエージェントを優先順位付けします。 | スクリプト化 | タスク |
| 動的スケジューリングの一致する必須部品 | 必須部品を持つエージェントのみをアサインする。ジョブに必要な必須部品の可用性に基づいてエージェントをランク付けします。 | スクリプト化 | タスク |
| 動的スケジューリングの一致する必須スキル | タスクに必要なタスクスキルで定義された必須スキルとオプションスキルの利用可能性に基づいて、エージェントをランク付けします。一致するスキルが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。<br>**注:** 必須スキル機能を使用する場合は、[一致するスキル - 必須スキルサポート] 基準を使用して、ケースに対して特定された必須スキルを持つエージェントを一致させます。 | スクリプト化 | タスク |
| 合致するスキル | タスク要件に一致するスキルに基づいて可用性を評価します。一致するスキルが増えると、エージェントのランクが上がります。 | スクリプト化 | タスク |
| 動的スケジューリングに合致するスキルレベルギャップ | 「少ないほど良い」方法を使用して、スキルの数とスキルレベルに | スクリプト化 | タスク |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクフィルターの一致基準 (続く)

| 基準 | Description (説明) | タイプ | 適用先 [テーブル] |
|---|---|---|---|
| | 基づいてエージェントをランク付けします。タスクに対して過剰なスキルを持つエージェントよりも、十分なスキルレベルを持つエージェントを優先します。 | | |
| 希望する技術者の優先順位付け | 顧客アカウントの作業に最も適した技術者に基づいてタスクをアサインします。 | スクリプト化 | wm_task |
| 半径の除外 | 定義された半径に基づいて、半径外のエージェントを除外して、エージェントをランク付けします。 | スクリプト化 | タスク |
| 希望する技術者のランク付け | 動的スケジューリングを使用して、顧客アカウントでの作業に最も適した技術者を特定します。 | スクリプト化 | タスク |
| タイムゾーンの重複 | タスクの場所とタイムゾーンの重複に基づいてエージェントをランク付けします。 | スクリプト化 | タスク |
| 動的スケジューリングの一致するクルー必須スキル<br>**注:** フィールドサービスクルーオペレーションプラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) を有効にする必要があります。 | クルータスクの必須スキルを、それらのスキルを持つエージェントを持つクルーと照合します。 | スクリプト化 | wm_crew |
| 動的スケジューリングに対するクルーのスキルレベルギャップ<br>**注:** フィールドサービスクルーオペレーションプラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) を有効にする必要があります。 | クルータスクの必須スキルレベルを、必要なレベルのスキルを持つエージェントを持つクルーと照合します。 | スクリプト化 | wm_crew |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクフィルターの一致基準 (続く)

| 基準 | Description (説明) | タイプ | 適用先 [テーブル] |
|---|---|---|---|
| Crew Matching Skills<br>注: フィールドサービスクルーオペレーションプラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) を有効にする必要があります。 | クルーを作業指示タスクにリストされているスキルと照合し、そのクルーにタスクをアサインします。 | スクリプト化 | wm_crew |
| タスクリソース要件に一致するクルースキル<br>注: フィールドサービスクルーオペレーションプラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) を有効にする必要があります。 | クルーをリソース要件に記載されているスキルとマッチングし、それらのリソース要件を持つタスクをそのクルーにアサインします。 | スクリプト化 | wm_crew |
| タスクからのクルーの距離<br>注: フィールドサービスクルーオペレーションプラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) を有効にする必要があります。 | タスクの場所からクルーまでの距離を評価します。 | スクリプト化 | wm_crew |

一致基準を選択する一環として、個々の基準に対して次の設定を指定できます。

- ランキングと表示使用率
- ランキング方法
- ランキングの重み付け
- しきい値
- アクティブ/非アクティブ

## ランキングと表示使用率

[用途] フィールドで、一致基準を使用する方法を指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ランキングと表示：基準を使用してエージェントのランキングを決定し、ワークベンチの列に表示します。
- 表示専用：ワークベンチの列に基準を表示しますが、エージェントのランキングを決定するためには使用しません。
- ランキングのみ：基準を使用してエージェントランキングを決定しますが、ワークベンチには表示されません。

### ランキング方法

ランキングには 2 つの方法があります。

- 多いほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。
- 少ないほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、アサインされたケース数が少ないほどランキングが高くなります。

### 重み付け

一致基準ごとにアサインされた重み付けがあります。デフォルトでは、[ケースアサインの推奨事項] 一致ルールの一致基準にアサインされる重み付けは 10 です。より重要な基準により高い重み付けをアサインすることができます。

### しきい値

しきい値は、基準の最小要件を設定します。たとえば、タスクに必要なスキルのうち 3 つ以上を持つエージェントのみを表示する場合は、一致するスキル基準のしきい値を 3 に設定します。可用性については、しきい値を目的の時間数に設定して、利用可能な作業時間がこの最小値以上であるエージェントのみを表示します。一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストでしきい値を設定することができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[しきい値] 列を追加します。

### アクティブ/非アクティブ

アサインワークベンチ構成を決定する一致ルールに関連付けられた一致基準が複数存在する場合があります。個々の基準をそれぞれ、アクティブまたは非アクティブに設定できます。この設定を変更すると、エージェントのランキングにすぐに影響します。この変更は、一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストで行うことができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[アクティブ] 列を追加します。

### エージェントのランキングの計算

動的スケジューリングでは、一致基準の値とそれぞれの重み付けが加算され、これらの値を使用してエージェントの総合ランキングが決定されます。

1. 各基準の数値を計算します。
2. その数値に基準の重み付けを乗算します。
3. 結果をすべての基準の合計で除算します。
4. 各基準に対して繰り返し、結果を追加します。

次の例は、これらの一致基準値を使用して、エージェントのランキングを決定する方法を示しています。

- スキルと必須スキルサポートの一致：5/6
- 今日の可用性：7 時間
- アサインされたケース：2

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計算：

- 一致するスキル：`2/3 = 0.666` (3 がスキルの最大数)
- 現在の可用性：`7 / 8 = 0.875` (最大時間数は 8)
- アサインされたケース：`2 / 26 = 0.0769` (テーブル内のタスクの合計数は 26)
- 重み付け：各一致基準の均等の重み付けは 10 です

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) /
 Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of
 criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

この計算は、アサイン先グループ内の各エージェントに対して実行されます。エージェントは、この計算の値に基づいてランク付けされ、最高点のエージェントが最高のランキングを獲得します。

### タスク順序付けルールの作成

動的スケジューリングのタスク順序付けルールを作成して、タスクに優先順位を付けます。

#### 始める前に

必要なロール：admin

#### このタスクについて

タスク順序付けルール:

- 動的スケジューリングでは、タスク順序ルールを使用してタスクの順序を決定します。
- 複数のルールを作成して、タスクの順序付け方法を定義できます。
- ルールは、[実行順序] フィールドの値に基づいて評価されます。

タスク順序付けルールの仕組み:

- 最小値のルールによって、最初のタスクの順序が決まります。たとえば、優先度 (P1、P2、P3 など) に基づいてタスクをソートするルールを作成できます。
- 次に低い値を持つルールによって、タスクのサブセット内の順序が決まります。たとえば、すべての P1 タスクを SLA 期日でソートすることができます。
- ルールは実行順序で評価され、タスク値が等しい場合にのみ次のルールに移動します。

タスクの依存関係:タスクの依存関係は、タスクの順序付けルールを上書きできます。

- タスクにダウンストリームタスクがある場合、そのタスクのアサインを解除することはできません。
- アップストリームタスクが再アサインされ、ダウンストリームタスクがアサインされた場合、アップストリームタスクはダウンストリームタスクが開始される前にスケジュールされます。
- アップストリームタスクが未アサインの場合、ダウンストリームタスクは未アサインのままになります。
- 上流タスクがアサインされている場合、下流タスクは上流タスクが完了するまで待機します。
- アップストリームタスクの優先度が低い場合、ダウンストリームタスクはアップストリームタスクがアサインされるまで待機します。

タスク順序付けルールのタイプ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- シンプルなルール
  - タスクテーブルから選択した 1 つのフィールドに基づいてタスクをソートします。
  - 昇順または降順のソートを選択します。
- 詳細ルール
  - 関連のない 2 つのテーブルからの選択に基づいてタスクをソートします。
  - タスクテーブルと別のテーブルを接続するための参照フィールドが必要です。たとえば、タスク SLA テーブルに保存されている SLA に基づいて作業指示タスクをソートすることができます。

優先度ベースの順序付けルール: 動的スケジューリングには、優先度ベースの順序付けルールが 2 つあります。

- 作業指示書タスク:このルールでは、作業指示書タスクレコードの [優先度] フィールドと a から z のソート順を使用して、スケジュールするタスクの順序を決定します。実行順序 100.
- 作業指示:このルールでは、作業指示レコードの [優先度] フィールドと a から z のソート順を使用して、スケジュールするタスクの順序を決定します。実行順序 200。

ユースケースとシナリオ:

- 医療:高度なルールでは、医療機器の重要度に基づいて機器のメンテナンスタスクに優先順位を付けることができます。
- 製造業:単純なルールでは、機械の 1 時間あたりのダウンタイムコストに基づいてタスクに優先順位を付けることができます。
- 小売業: 高度なルールでは、店舗の来店者数データでタスクを並べ替えて、トラフィックの多い場所が最初にサービスを受けるようにすることができます。
- ユーティリティ:シンプルなルールでは、重要なインフラストラクチャに影響を与える停電などの緊急レベルに基づいてタスクに優先順位を付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリングの構成.
2. [ タスク順序付けルール ] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、[タスク順序付けルール] フォームのフィールドに入力します。

タスク順序付けルールフォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | タスク順序付けルール名。 |
| 実行順序 | このルールを評価する順序を指定します。最小値のルールによって、最初のタスクの順序が決まります。 |
| 動的スケジューリング構成 | この順序付けルールを適用する動的スケジューリング構成を選択します。 |
| 詳細 | 高度なタスク順序付けルールを作成する場合に選択します。これにより、追加のフィールドが表示されます。 |
| ソートテーブル | ソートするタスクを含むテーブルを選択します。 |
| ソートフィールド | タスクのソート基準となるフィールドを選択します。 |
| ソート順 | 目的のソート順を昇順 (a から z) または降順 (z から a) から選択します。 |
| タスクフィールド | タスクをソートする際の基準とするフィールドを指定します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| Task Table (タスクテーブル) | 高度な順序付けルールの場合、このフィールドにはソートするタスクを含むテーブルが表示されます。 |
| タスクフィールドの接続 | 関連のない 2 つのテーブル間の関係を確立するフィールドを選択します。 |
| アグリゲート関数 | タスクに複数の行がある場合に適用する集計関数を選択します。たとえば、MIN、MAX、COUNT、SUM などです。 |

4. [送信] をクリックします。

### タスクの結果
タスク順序付けルールが作成され、指定された基準に基づいて動的スケジューリングでタスクに優先順位を付ける順序が決定されます。

### 次のタスク
タスクのアサイン解除制約の作成

## タスクのアサイン解除制約の作成

タスク順序付けルールに基づくタスクの重要度が低い場合でも、タスクをアサイン解除できないようにする制約を定義します。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
- 動的スケジューリングには、事前定義された 3 つのアサイン解除制約があります。
  1. ダウンストリームのタスク:タスクにダウンストリームのタスクがある場合、アサイン解除を防止します。
  2. 今後 5 時間以内に SLA に違反する:タスク SLA が 5 時間以内に期限切れになる場合に、アサイン解除を防止します。
  3. 部品調達:タスクに必要な 1 つ以上の部品が既に調達されている場合、アサイン解除を防止します。
- アサイン解除オプションを有効にすると、動的スケジューリングでタスクのアサインを解除して、より重要なタスクのアサインを完了できます。アサイン解除オプションは、動的スケジューリング構成の作業指示タスクレコードのチェックボックスとして使用できます (フィールドサービス>動的スケジューリング管理>構成)。
- タスクの重要度は、タスクの順序付けルールによって決定されます。
- 未アサインタスクにダウンストリームタスクがある場合、ダウンストリームタスクもアサイン解除され、キューに追加されます。
- 順序付けルールがタスクの依存関係と競合しない限り、タスクのアサインと依存関係は正しく処理されます。

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリングの構成.
2. 「 アサイン解除制約 」関連リストで、「 新規」をクリックします。
3. [ **Constraint** ] フィールドの横にあるルックアップアイコンをクリックします。
4. 「制約」リストで、「 新規」をクリックします。
5. 必要に応じて、制約フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

制約フォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 制約名。 |
| Task Table (タスクテーブル) | この制約が適用されるタスクテーブルを選択します。 |
| タイプ | 制約のタイプを選択します。<br>◦ シンプル:テーブル、タスクフィールド、および 1 つ以上のフィルター条件を選択して、シンプルな制約を定義します。<br>◦ 詳細:スクリプトを作成して詳細制約を定義します。 |
| 制約テーブル | タスクの制約を定義するために使用するテーブルを指定します。 |
| タスクフィールド | この制約が適用されるタスクフィールドを選択します。 |
| 制約条件 | この条件が true の場合、タスクの再アサインまたはアサイン解除ができなくなります。 |
| 制約スクリプト | 高度な制約を使用する場合は、制約の詳細を定義するスクリプトを作成します。 |

6. [送信] をクリックします。
   [アサイン解除制約] フォームに戻ります。
7. [送信] をクリックします。
   構成フォームに戻り、[ アサイン解除制約 ] 関連リストに制約を追加します。

### タスクの結果
アサイン解除制約が作成され、構成に追加されます。この制約により、指定された条件に基づいてタスクがアサイン解除されるのを防ぎ、タスク順序付けルールに従った重要度が低いタスクでもアサイン解除されないようにします。

### 次のタスク
動的スケジューリング構成の検証.

## 動的スケジューリング構成の検証

動的スケジューリング構成を検証し、意図したとおりに機能することを確認します。

### 始める前に
必要なロール：admin

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリングの構成.
2. [ **Validate config** (構成の検証)] を選択します。

### タスクの結果
構成が有効な場合、[動的スケジューリング構成] フォームの上部に情報メッセージが表示されます。

### 関連情報
動的スケジューリングを使用する

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 例 - 優先技術者をタスクに割り当てる動的スケジューリングを構成する

動的スケジューリングタスクフィルターを追加して、顧客が優先するエージェントに作業指示タスクがアサインされるようにします。優先 フィールドサービス エージェントを作業指示タスクにアサインして、適切な技術者がタスクに割り当てられるようにすることができます。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、wm_admin

#### 手順

1. 移動先 すべて > 動的スケジューリングの管理 > 構成.
2. **[Work OrderTask Dynamic Scheduling Config]** を選択します。
3. [ タスクフィルター ] タブで、[ 優先技術者とセカンダリ技術者を優先 する] と [ 優先技術者とセカンダリ技術者をランク付けする] 基準をタスクフィルターに追加します。
   タスクフィルターに基準を追加する方法については、次を参照してください。 動的スケジューリングのタスクフィルターの作成
4. [更新] を選択します。

#### 関連情報

優先エージェントをタスクにアサインする

### 例 - 除外された技術者を無視するように動的スケジューリングを構成する

動的スケジューリングタスクフィルターを追加して、顧客アカウントから除外されているエージェントに作業指示タスクがアサインされないようにします。

#### 始める前に
タスクのアサイン方法として動的スケジューリングが選択されていることを確認します。

必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、wm_admin

#### このタスクについて
ディスパッチャーまたはマネージャーは、除外された技術者に作業指示タスクを手動でアサインすることで、いつでも除外を上書きできます。作業指示タスクが除外されたエージェントにアサインされたことを示す警告メッセージが表示されます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > 動的スケジューリングの管理 > 構成.
2. **[Work OrderTask Dynamic Scheduling Config]** を選択します。
3. [ タスクフィルター ] タブで、[ 除外された技術者を無視 ] 基準をタスクフィルターに追加します。
   タスクフィルターに基準を追加する方法については、次を参照してください。 動的スケジューリングのタスクフィルターの作成
4. [更新] を選択します。
   動的スケジューリングの一致基準は、次のいずれかの方法を使用して作業指示タスクがアサインされたときに、特定のアカウントから除外されたエージェントを選別します。
   - 自動アサイン
   - での予約の管理 フィールドサービス管理 (FSM)

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

動的スケジューリングを使用するためのフィールドサービス管理 (FSM) の設定

タスクフィルターの作成

作業指示タスクのアサインから フィールドサービス エージェントを除外する

## インテリジェントタスク推奨の設定

インテリジェントタスク推奨を設定して、定義されたポリシーとフィルタリング条件に基づいてエージェントにタスクを効率的に推奨します。タスクの推奨事項にアクセスできるアプリケーションを決定します。

### 構成の概要

アドミニストレーターは、次の手順でインテリジェントタスクの推奨事項を設定できます。

- 選択したエージェントにタスクを推奨するかどうかを決定するポリシーを作成します。詳細については、「タスク推奨ポリシーを作成」を参照してください。
- ディスパッチャーまたはエージェントがマップされたアプリケーションからタスク推奨機能にアクセスできるように、ポリシーをアプリケーションにマッピングします。詳細については、「アプリケーションをインテリジェントタスク推奨ポリシーにマッピングする」を参照してください。
- 最適なタスクが推奨されるように、オプションの推奨基準を定義します。詳細については、「カスタム推奨基準の作成」を参照してください。

**注:**

- オプションの推奨基準は、フィルタリング制約とランキング基準にグループ化されます。詳細については、「事前定義された推奨基準」を参照してください。
  - フィルタリング制約は、定義された制約を満たさないタスクを除外します。
  - ランキング基準により、タスクが評価され、適切なスコアが適用されます。
- カスタム推奨基準は、スクリプトインクルードによって定義されます。詳細については、「カスタムタスク推奨基準のスクリプトの提供」を参照してください。

#### インテリジェントタスク推奨事項のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) のインテリジェントタスク推奨プラグイン (com.snc_task_recommendations)) をアクティブ化します。

始める前に
フィールドサービス インテリジェントタスク推奨機能には、次のプラグインが必要です。

- インテリジェントタスク推奨 (com.snc_task_recommendations):基本的なタスク推奨フレームワークのスクリプト、構成、およびデフォルトの拡張ポイントを提供します。
- フィールドサービス管理 (FSM)インテリジェントタスク推奨 (com.snc.fsm_task_recommendations):デフォルトのフィルター制約、ランキング基準、フィールドサービス管理 (FSM)拡張ポイントなど、フィールドサービス管理 (FSM) の特定の実装と構成を提供します。

フィールドサービス インテリジェントタスク推奨をインストールする前に、フィールドサービス管理 (FSM) プラグインがアクティブ化されていることを確認してください。詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
4. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

### タスク推奨ポリシーを作成

指定されたルールと条件に基づいてエージェントが利用可能な最適な作業指示タスクを推奨するポリシーを作成します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

このタスクについて
デフォルトの 標準タスク推奨 ポリシーを使用することも、新しいポリシーを作成することもできます。次の手順では、ポリシーの作成方法について説明します。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > タスク推奨ポリシー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

タスク推奨ポリシー

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 表示名 | タスク推奨ポリシーの名前を表示します。 |
| 名前 | wm_taskテーブルに保存されているタスク推奨ポリシーの名前。 |
| テーブル | 推奨ポリシーに対して選択されたタスクテーブル。 |
| 適用対象 | ポリシーでサポートされているアプリケーション。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| アプリケーションモジュール | ポリシーが存在するアプリケーションモジュール。 |
| アプリケーション | このレコードを含んでいるアプリケーション。 |
| アクティブ | 作業指示タスクを推奨するときに、ポリシーを考慮できるかどうかを示すオプション。 |

4. [ クエリ条件 ] フィールドで、タスクを推奨するフィルター条件を追加します。

   a. [ディスパッチ保留中] ステータスの最適なタスクをエージェントに推奨するには、[ フィルター条件の追加 ] をクリックして条件を作成します。
   たとえば、[ **State] [is] [Pending Dispatch] AND [Active] [is] [true]** などです。

   b. クエリに代替条件セットを適用するには、[ **"OR"** 節の追加 ] をクリックし、2 番目のセットの条件を追加します。

5. [送信] をクリックします。

### タスクの結果
推奨ポリシーが正常に作成されました。ポリシーには、[フィルタリング制約] 関連リストと [ランキング基準] 関連リストがあります。

### 次のタスク
オプションのフィルター制約とランキング基準をカスタマイズできます。詳細については、「タスク推奨ポリシーのフィルター制約またはランキング基準の作成」を参照してください。

## タスク推奨ポリシーのフィルター制約またはランキング基準の作成

タスク推奨ポリシーのフィルタリング制約またはランキング基準を定義します。フィルター順序付けルールに基づいて、エージェントに最も適したタスクをフィルタリングします。

### 始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

### 手順
1. 移動先 フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > タスク推奨ポリシー.
2. リストからポリシーを開きます。
3. フィルター制約またはランキング基準を作成するには、次のいずれかの操作を行います。
   - フィルター制約を作成するには、[フィルター制約] 関連リストで [新規 ] をクリックします。
   - 評価基準を作成するには、[ランキング基準] 関連リストで [新規 ] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[タスク推奨ポリシーに関連する基準] フォーム

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| タスク推奨ポリシー | 基準を定義するタスク推奨ポリシーの名前。 |
| 推奨基準 | この基準が入力として機能する推奨基準。 |
| 順序 | この基準が評価される順番。 |
| アプリケーション | アプリケーションの名前。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| 重み付け | フィルタリング制約の重み付け。より重要な基準に高い重みを割り当てます。 |
| ランキング方法 | 基準をランク付けする方法。選択肢は次のとおりです。<br>◦ 多いほど良い: ランキングを設定するときは、値が大きいほどランキングが高くなります。たとえば、タスクのランキングを決定するときに、利用可能なスキルが多いほどランキングが高くなります。<br>◦ 少ないほど良い: ランキングを設定するときは、値が小さいほどランキングが高くなります。たとえば、タスクのランキングを決定するときは、移動時間が短いほど良いです。 |

5. [送信] をクリックします。

### タスクの結果
タスク推奨ポリシー関連の基準が正常に作成されました。基準が適切な関連リスト (フィルタリング制約またはランキング基準) に追加されます。

## アプリケーションをインテリジェントタスク推奨ポリシーにマッピングする

アプリケーションをタスク推奨ポリシーにマッピングします。これらのアプリケーション内でこれらのポリシーへのアクセスを提供します。

### 始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

### このタスクについて
デフォルトでは、 ディスパッチャワークスペース とモバイルはタスク推奨ポリシーにマッピングされます。

### 手順
1. 移動先 フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > タスク推奨事項の適用性.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

タスク推奨事項の適用性フォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 表示名 | 推奨アプリケーションの表示名。 |
| 名前 | 推奨アプリケーションの名前。 |
| テーブル | 推奨ポリシーに対して選択されたタスクテーブル。 |
| アプリケーションモジュール | アプリケーションのモジュール。このフィールドは、 自動的に [フィールドサービス管理 **(FSM)]** に設定されます。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| アクティブ | 作業指示タスクを推奨するときに、アプリケーションを検討対象として使用できるかどうかを示すオプション。 |
| デフォルトのタスク推奨ポリシー | このアプリケーションのデフォルトのタスク推奨ポリシー。 |
| アプリケーション | このレコードを含んでいるアプリケーション。 |

4. [送信] をクリックします。

関連情報

インテリジェントタスク推奨を使用して作業指示タスクをエージェントにアサインする

インテリジェントタスク推奨に基づいて自分にタスクをアサインする

## カスタム推奨基準の作成

ポリシーがエージェントのタスクをランク付けまたは評価するために使用できる推奨基準を定義します。

### 始める前に

必要なロール：admin

### このタスクについて

事前定義された推奨基準がいくつか用意されています。詳細については、「事前定義された推奨基準」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > 推奨基準.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

推奨基準

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 表示名 | 推奨基準の表示名。 |
| 名前 | 推奨基準の名前。 |
| プリフェッチされたテーブル | 推奨基準用に選択されたプリフェッチされたテーブル。 |
| プリフェッチされたフィールド | プリフェッチされたテーブルからのプリフェッチされたフィールドのサポート。 |
| タイプ | 基準のタイプ (フィルターまたはランク)。 |
| アプリケーション | 当該レコードを含んでいるアプリケーション。 |
| アプリケーションモジュール | デフォルト値は フィールドサービス管理 (FSM) です。 |

4. [ スクリプト ] フィールドに、エージェントにタスクを推奨するときに実行するスクリプトを入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**Example**
たとえば、次のスクリプトは、エージェントの現在の場所とタスクの場所の間の距離を計算します。

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks,
 timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult =
 TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance
 from task");
```

カスタムスクリプトの要件については、「 カスタムタスク推奨基準のスクリプトの提供」を参照してください。

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
推奨基準が正常に作成され、選択したタイプに基づいてフィルタリング制約グループまたはランキング基準グループのいずれかにソートされます。

### カスタムタスク推奨基準のスクリプトの提供

インテリジェントタスク推奨ポリシーの推奨基準でスクリプトを作成するためのガイドライン。

## カスタマイズスクリプトの戻りオブジェクト

スクリプトは、少なくとも次の形式で JavaScript オブジェクトを返す必要があります。

```
{
  "<task sys_id1>":
    {
      "rating": <rating1>
    },
  "<task sys_id2>”:
    {
      "rating": <rating2>
    },
  …
}
```

フィルター制約の場合は、戻り値オブジェクトの評価を 1 に設定し、sn_task_recommendを使用して推奨基準のフィルター制約結果を統一します 。TaskRecommendationUtil.setRatingToOne(*your object);* 方式。

ランキング基準の評価結果を正規化するには、戻り値の JavaScript オブジェクトに正規化情報を含める必要があります。

```
{
    "<task <sys_id1>":
        {
            "rating": <rating1>,
            "normalizationData":
                {
                    "numerator": <numerator value1>,
                    "denominator": <denominator value1>
                }
        },
    "<task <sys_id2>":
        {
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

```
            "rating": <rating2>,
            "normalizationData":
                {
                    "numerator": <numerator value2>,
                    "denominator": <denominator value2>
                }
        },
    ...
}
```

ランク付け基準の場合、戻り値オブジェクトには最終的な正規化のデータを含めることができます。

**注:** スクリプトに正規化データが含まれている場合は、事前定義された推奨基準のデフォルトのスクリプトインクルードを参照できます。

- フィルタリング制約 [エージェントが移動できないタスクを除外] : sn_fsm_task_rec。TaskRecommendationDistanceRuleProcessor
- ランキング基準 タスクからの距離: *rankTaskOnDistance()*

## 推奨基準のカスタマイズされたスクリプト

次の例は、推奨基準のスクリプトを記述する方法を示しています。

```
var customizedScript = <your-script>;
var customizedResult = customizedScript.<your-method>();
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(customizedResult,
 "<customized-rule>");
```

次の構成例では、「タスクからの距離」フィルター制約を提供します。

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart,
 timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult,
 "Distance from task");
```

**注:** スクリプト内のタスク推奨アプリケーションキーワード `ruleResult` を他の単語に置き換えないでください。そうしないと、アプリケーションはルール実行結果を処理できません。

## ルート最適化の設定

フィールドサービス管理 (FSM) でのリソース割り当てを改善するには、ルートの最適化が不可欠です。タスクを戦略的に並べ替えてフィールドエージェントの移動時間を短縮し、生産性と顧客サービスの両方を向上させます。

## 構成の概要

ルート最適化を設定する手順は次のとおりです。

1. 移動先 すべて > **sys_properties.list** > **sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route** 値を「true」に設定しますこれにより、ルートの最適化が有効になり、ディスパッチャワークスペースに [ ルートの最適化 ] オプションが表示されます。
2. ディスパッチャワークスペースでルート最適化機能を使用するには、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 すべての構成が「Field Service Management Configurable Dispatcher Workspace」アプリケーションスコープ内で行われるようにします。
- `sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route` プロパティが有効になっていることを確認します。
- タスクバンドルを最適化するには、[ バンドルのルート最適化 (work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization)] プロパティを有効にします。

## ルート最適化モードについて

ルート最適化は 3 つの異なるモードで動作し、それぞれが特定のシナリオに対応するように設計されています。

1. シフト内での最適化:タスクの時間枠、スケジュールされた休憩、ロックされたタスクを尊重しながら、移動時間を最小化するために、1 つのエージェントのシフト内のタスクを並べ替えます。
2. 残業まで延長:エージェントの対応が遅れている場合にタスクを調整し、残業を許可してタスクを確実に完了できるようにします。
3. 残業を超えた場合はキャンセル: ルートの最適化を試行しますが、許容される残業を超える場合は操作をキャンセルします。

## 追加オプションの構成

次の構成オプションを使用して、ルートの最適化を強化します。

1. タスクの制約:すべてのタスクが開始/終了時間枠内にとどまるようにし (isFixedWindow = true の場合)、ロックされたタスクの移動を回避します。
2. 休憩とイベント: 計画された休憩や個人的なイベントに合わせてスケジュールを最適化します。
3. 移動時間の見積もり: 正確な移動時間のために Maps API を使用するか、より高速に計算するために直線距離の見積もりを使用するかを選択します。Maps API キーを選択する場合は、それを設定します。

## システムプロパティのカスタマイズ

次のプロパティを設定して、特定のニーズを満たすようにルートの最適化をカスタマイズします。

1. タスク間の時間バッファー: 予期しない遅延を考慮して、タスク間に余分な分数のバッファーを追加します。
2. 移動時間の計算: 精度のニーズに基づいて、Maps API または直線距離の見積もりから選択します。
3. デフォルトの作業時間:固定スケジュールのないエージェントの開始時間と終了時間を定義します。
4. 移動時間調整:ラッシュアワーなどの不確実性を考慮して、パーセンテージを追加して移動時間を調整します。
5. ラッシュアワーのタイミング: 朝と夕方のラッシュアワーの時間帯を指定します。
6. 有料道路オプション: 有料道路をルート計画に含めるかどうかを決定します。

## タスクボリュームのしきい値の管理

ルートの最適化動作は、タスクの数に基づいて調整されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 15 タスク未満: すべてのタスクと移動を考慮して、完全なルート最適化が実行されます。
- 200 を超えるタスク:自動ルーティングに失敗し、エラーメッセージが表示されます。
- 部分ルーティング:すべてのタスクに対応できない場合は、より小さなサブセットが最適化され、残りのタスクはディスパッチ待ち状態に戻ります。

## ジョブをスケジュール

タスクルーティングの最適化ジョブは、毎日午前 3:00 にシステム時刻に実行されます。タイムゾーンまたは運用上のニーズに基づいて、このスケジュールを調整します。

## カスタマイズできないクライアントスクリプト

ルート最適化のためのクライアントスクリプトは事前に最適化されており、4 秒から 6 秒以内に実行されます。これらのスクリプトは、最適なパフォーマンスを確保するためにカスタマイズしないでください。

## 追加のスケジューリング構成オプション

技術者の作業負荷を管理し、優先度の高いタスクに優先順位を付けるように設計された高度なスケジューリングおよびディスパッチ機能により、リソース割り当てを最適化し、タイムリーなサービスデリバリを実現します。

### タスクバンドルの構成

作業指示書タスクをバンドルして、類似のタスクをまとめます。

フィールドサービス タスクバンドルを使用すると、ディスパッチャーは作業指示タスクバンドルを作成、アサイン、および管理できます。タスクバンドルは、作業指示タスクのグループです。タスクバンドルは作業指示タスクと同様に機能し、同じ方法で動的にスケジュールしたり、ルートを最適化したりできます。

## 動的タスクバンドル

アドミニストレーターは、動的バンドルのポリシーとルールを構成して、作業指示タスクを自動的にバンドルできます。詳細については、「動的タスクバンドル」を参照してください。

## アクティベーション

フィールドサービス タスクバンドルプラグイン (com.snc.fsm_task_bundle) のアクティブ化については、「フィールドサービスタスクバンドルのアクティブ化」を参照してください。

## コンポーネント

フィールドサービスタスクバンドルによって追加されるコンポーネントの詳細なリストについては、「フィールドサービス タスクバンドルコンポーネント」を参照してください。

### フィールドサービスタスクバンドルのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) タスクバンドルプラグイン (com.snc.fsm_task_bundle) をアクティブ化します。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### このタスクについて
ディスパッチャワークスペース に作業指示タスクをバンドルする機能は、フィールドサービスタスクバンドルとともにインストールされます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス タスクバンドルプラグイン (com.snc.fsm_task_bundle) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

### 動的タスクバンドル

ポリシーとルールを作成して、 フィールドサービス タスクバンドルでタスクを自動的にバンドルできます。

動的タスクバンドルを使用すると、アドミニストレーターはカスタム基準に従ってタスクを自動的にバンドルするポリシーとルールを作成できます。

フィールドサービスタスクバンドルとともにインストールされるポリシーとルールの詳細については、「フィールドサービス タスクバンドルコンポーネント」を参照してください。

### ポリシー

バンドルごとにグループ化する作業指示タスクの数とバンドルの最大期間は、ポリシーによって決まります。

ポリシーは複数のルールで構成されます。ポリシーには次の制限があります。

- バンドルあたり最低 2 つのレコード。
- バンドルあたり最大 200 レコード。
- ポリシーごとのルールに制限はありません。
- ポリシーには、実行するルールが必要です。
- ポリシーには、実行する修飾子が必要です。

## 修飾子

修飾子は、バンドルの対象となる作業指示タスクを決定します。デフォルトでは、認定者はアサイン先グループに基づきます。フィールドサービス テリトリー計画がアクティブな場合、認定者はテリトリーに基づきます。

修飾子には次の制限があります。

- 修飾子レコードには、一度に特定のタイプの修飾子のみを含めることができます。
- ポリシーごとに重複する修飾子が有効になっていません。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### ルール

ルールは、作業指示タスクをバンドルするパラメーターを指定します。

ルールは 1 つのポリシーにのみアサインできます。ルールは、タスクが次の条件を満たす場合にのみ適用されます。

- ドラフトステータスである
- バンドルに含まれていない
- バンドルそのものではありません
- ベンダーのタスクではない
- アクセス時間がありません
- クルーは必要ない
- 固定ウィンドウがない
- サブタスクまたは依存タスクがない

### 動的スケジューリングと動的バンドル

アドミニストレーターは、[ 動的スケジューリング前の動的バンドル (*com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling*)] プロパティを有効にして、動的スケジューリングの前にバンドルが生成されるようにすることができます。

### タスクバンドルポリシーの作成

タスクバンドルポリシーを作成して、 フィールドサービス タスクバンドルでタスクを動的にバンドルするためのさまざまなルールを適用します。

#### 始める前に

必要なロール：admin

#### このタスクについて

タスクバンドルポリシーは、動的バンドルを使用して作業指示タスクをバンドルする方法を指示するルールのグループです。レコードの最小範囲と最大範囲、およびバンドルごとの最大期間をターゲットにするようにポリシーを構成できます。動的バンドルによって生成されたバンドルは、200 作業指示タスクを超えることはできません。ポリシーを実行するには、1 つ以上の修飾子が必要です。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ダイナミックバンドルの管理 > ポリシー.
2. [新規] を選択します。
3. [タスクグループ化ポリシー] フォームで、フィールドに入力します。

タスクグループ化ポリシーフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | ポリシーの名前。 |
| タスクタイプ | このポリシーのルールに適用するタスクタイプテーブル。 |
| 順序 | 他のポリシーと比較した、このポリシーがタスクに適用されるときの順序。 |
| アクティブ | ポリシーをアクティブまたは非アクティブにするオプション。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| ソート基準 | バンドルする前にサブタスクをソートする方法を指定します。 |
| 最小レコード数 | バンドルごとに有効なレコードの最小数。 |
| 最大レコード数 | バンドルごとに有効なレコードの最大数。 |
| 期間フィールド | このポリシーがターゲットとする期間タイプ。 |
| 最大期間 | このポリシーによって作成されたタスクバンドルあたりの最大期間。 |

4. [送信] を選択します。

### 次のタスク
ポリシーを実行するには、ルールと修飾子が必要です。詳細については、「タスクバンドルルールの作成」と「タスクバンドルポリシーへの修飾子の追加」を参照してください。

ポリシーが完成したら、スケジュールすることも手動で実行することもできます。詳細については、「動的タスクバンドルのスケジュール」または「タスクバンドルポリシーの手動実行」を参照してください。

## タスクバンドルルールの作成

フィールドサービスタスクバンドルを使用して、選択したパラメーターに従ってタスクを動的にバンドルするタスクバンドルルールを作成します。

### 始める前に
デフォルトポリシー以外のポリシーにルールを追加するには、最初にポリシーを作成します。詳細については、「タスクバンドルポリシーの作成」を参照してください。

必要なロール：admin

### このタスクについて
タスクグループ化ルールは、次の条件が満たされた場合にのみタスクに適用できます。

- ステータスがドラフトである
- 別のバンドルの一部ではありません
- バンドル自体ではありません
- ベンダーのタスクではない
- アクセス時間を含めるべきではありません
- クルーは必要ありません
- 固定期間がない
- 依存タスクがありません

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ダイナミックバンドルの管理 > ルール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクバンドルルールフォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | ルールの名前。 |
| ポリシー | このルールがグループ化されているポリシー。<br>注: デフォルトポリシー以外のポリシーにルールを追加するには、最初にポリシーを作成します。詳細については、「タスクバンドルポリシーの作成」を参照してください。 |
| 順序 | ポリシー内の他のルールと比較して、このルールが適用されるときの順序。 |
| アクティブ | ルールをアクティブまたは非アクティブにするオプション。 |

4. [グループ化条件] セクションで、 条件ビルダー を使用して、このルールがターゲットとするタスクを定義するタスクフィルターを作成します。
5. オプション: [ **Advanced** ] を切り替えて、条件ビルダーを **[Script** ] フィールドに置き換えます。詳細を切り替えると、条件ビルダーが次のテンプレートに置き換えられます。

```
/**
 * This scripted rule should return an array of sys_ids of tasks joined
 using comma for each group that should be bundled
 * @param {String} taskType table name that contains the taskIds
 * @param {String} taskIds comma-separated task sys_ids representing a
 group of tasks
 * @returns {String[]} list of comma-separated task sys_ids shown as
 below:
 * [
 * 'sys_id_1,sys_id_2,sys_id_3',
 * 'sys_id_4',
 * 'sys_id_5,sys_id_6,sys_id_7,sys_id_8'
 * ]
 */
(function executeRule(taskType, taskIds) {
 // your code goes here
})(taskType, taskIds);
```

6. [ タスクをプレビュー ] を選択して、ルールの影響を受けるすべてのタスクをプレビューします。
7. [送信] を選択します。

## タスクバンドルポリシーへの修飾子の追加

タスクバンドルポリシーに修飾子を追加して、 フィールドサービス タスクバンドルでアサイン先グループまたはテリトリーのいずれかにポリシーを適用するかどうかを定義します。

### 始める前に

修飾子はポリシーのサブコンポーネントです。ポリシーの作成方法の詳細については、「 タスクバンドルポリシーの作成」を参照してください。

### 必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

このタスクについて
修飾子は、バンドルの対象となる作業指示タスクを決定します。ポリシーを実行するには修飾子が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ダイナミックバンドルの管理 > ポリシー.
2. 既存のポリシーを開きます。
3. [ 修飾子 ] 関連リストで、[ 新規] を選択します。
4. 次のいずれかを選択します。
   - ア サイン先グループ を入力して、ポリシーをアサイン先グループにアサインします。
   - テリトリーを入力して、ポリシーをテリトリーにアサインします。

   注: デフォルトでは、アサイン先グループが表示されます。テリトリーに置き換えるには、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。

5. [送信] を選択します。

### 動的タスクバンドルのスケジュール

フィールドサービスタスクバンドルを使用して、指定した時刻に実行するように動的バンドルをスケジュールします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
作業指示タスクを動的にバンドルするために使用される条件をスケジュールして定義します。スケジュールスクリプトは、バンドル時に [ ドラフト ] ステータスのタスクのみを考慮し 。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [動的バンドル実行のスケジュール **(Schedule Dynamic Bundling Execution)**] を開きます。
3. [アクティブ] を選択します。
4. オプション: [条件付き] を選択して、動的バンドルの実行に使用する条件を定義します。
   条件を切り替えると、空の条件スクリプトフィールドが開きます。
5. [実行タイプ] を選択します。

   注: 実行の種類の詳細については、「 選択したスクリプトを自動的に実行する 」を参照してください。

6. [更新] を選択します。

### タスクバンドルポリシーの手動実行

動的タスクバンドルポリシーは、 フィールドサービス タスクバンドルを使用してポリシーレコードから手動で実行できます。

始める前に
ポリシーを手動で実行するには、次の要件が必要です。

- 有効なルール
- 有効な修飾子

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ダイナミックバンドルの管理 > ポリシー.
2. 既存のポリシーを選択します。
3. [ 今すぐバンドル] を選択します。

### アポイントメント予約の設定

予約機能のアプリケーション構成と個々のサービス構成を作成または変更して有効にします。

## 構成の概要

フィールドサービス管理 (FSM) の予約には、アプリケーションレベルとサービスレベルの両方の構成の設定が含まれます。

1. プラグインのアクティブ化:
   - フィールドサービス管理 (FSM):フィールドサービス管理 (FSM) プラグインが有効になっていることを確認します。
   - 予約プラグイン:フィールドサービス管理 (FSM) プラグインを有効にすると、予約プラグイン (com.snc.appointment_booking) が自動的に有効になります。
   - デモデータ:予約プラグインは、開始に役立つデモデータを提供する予約デモデータプラグイン (com.snc.appointment_booking_demo) をアクティブ化します。
2. ロール要件:
   - システムアドミニストレーター:アプリケーションレベルの構成の作成、変更、および有効化を担当します。
   - 予約アドミン: `appointment_booking_admin` ロールを持つユーザーは、アプリケーション内の個々のサービスの構成を作成、変更、および有効にすることができます。
3. アプリケーションレベルの構成:
   - アプリケーション全体に必要であり、予約をサポートするアプリケーション内のすべてのサービスに適用される設定が含まれています。
   - フィールドサービス管理 (FSM) は、 `フィールドサービス注文構成` および `フィールドサービスタスク構成` と呼ばれる、デフォルトのアプリケーションレベルの構成を提供します。これらの設定には、サービスレベル設定があらかじめ設定されています。
   - アドミニストレーターは、これらのデフォルト構成を変更するか、新しい構成を作成するためのテンプレートとして使用できます。
4. サービスレベル構成:
   - スケジュール設定された予約を提供するアプリケーション内の個々のサービスに必要です。
   - サービス構成には、そのサービスに固有の設定が含まれており、予約を機能させるにはアクティブにする必要があります。
5. 構成の有効化:アプリケーションレベルの構成と個々のサービスレベルの構成の両方がアクティブであることを確認します。いずれかの構成が非アクティブである場合、影響を受けるサービスでは予約できなくなります。

関連情報

での予約の管理 フィールドサービス管理 (FSM)

予約コンポーネント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### 予約の可用性

アプリケーション構成の設定によって、予約機能が可用性を決定する方法が決まります。

可用性を判断するには、次の 2 つの異なる方法があります。

スロットあたりの予約数

このメソッドでは、時間ウィンドウごとに指定された数の利用可能な予約を使用します。実際の予約数は、サービス構成で指定されます。たとえば、アドミニストレーターが時間枠ごとに 10 件の予約を指定した場合、各予約ウィンドウには 10 件の予約が利用可能になります。予約時間ウィンドウ内に予約が入るたびに、そのウィンドウ内で利用可能な予約の数は 1 つずつ減少します。

**注:**

期間ごとの予約は、同じタイムゾーン内の異なる場所で共有されます。

場所ごとにサービス構成ルールとその詳細構成を作成することで、さまざまな場所でウィンドウごとに利用可能な予約の数を構成できます。サービス構成ルールの作成時にタスク条件として **[**場所] を選択して条件を適用します。

スクリプト化

このメソッドでは、スクリプトを使用して、時間枠ごとに利用可能な予約の数を決定します。フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション構成に含まれるデフォルトのスクリプトは、フィールドサービス注文構成またはフィールドサービスタスク構成で設定されたタスク割り当て方法を使用して可用性を判断します。タスク割り当て方法が手動に設定されている場合、可用性はデフォルトで [スロットあたりの予約数 ] 可用性メソッドになります。タスクアサインが自動アサインまたは動的スケジューリングに設定されている場合、可用性の計算時に、これらのタスクアサイン方法に関連付けられた構成が考慮されます。

キャパシティに基づく

このオプションは、Field Service Capacity and Reservations Management プラグインがインストールされていて、[タスクテーブル] が [作業指示] または [作業指示タスク] の場合に使用できます。この方法では、キャパシティ管理設定で定義されたキャパシティと予約に基づいて予約が決定されます。

手記： キャパシティは、同じタイムゾーンの異なる都市間で共有されます。

## 予約可能期間からの日数を除外する

サービス設定では、予約アドミニストレーターは予約の可用性から除外する日のスケジュールを選択できます。**[Holiday Schedule**] フィールドは、[Schedules] テーブル [cmn_schedule] を指す参照フィールドです。[スケジュール] リストからスケジュールを選択すると、予約の可用性から除外する日時が定義されます。選択したスケジュールで、これらの日を [ 除外] に設定する必要があります。

関連情報

グローバルドメイン構成

スケジュール

### タスクのアサイン

アプリケーション構成は、タスクアサインのフィールドサービス管理 (FSM) 構成と連携します。

予約は、タスク駆動型プロセスライフサイクルと次のタスク割り当て方法で機能します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 自動割り当て
- 動的スケジューリング
- マニュアル

自動アサインと動的スケジューリングには、予約をサポートする拡張機能が含まれています。

- タスクのアサインに最適なディスパッチグループの特定
- 予約期間のあるタスクがアサイン解除されないようにする。
- エージェントとグループの可用性の計算。

## 動的スケジューリング

予約は、動的スケジューリング構成にアサイン解除基準を追加して、作業指示および予約ウィンドウのある作業指示タスクがアサイン解除されないようにします。また、予約期間を使用して作業指示とタスクに優先順位を付ける基準も追加されます。

移動先 フィールドサービス > 管理 > 動的スケジューリングの構成.

- **[Task Filters** (タスクフィルター)] 関連リストには、予約期間があり [**Pending Dispatch** (ディスパッチ待ち)] ステータスのタスクの [Appointment Tasks (予約タスク)] フィルターが含まれています。
- [ **Un-Assignment Constraints** (アサイン解除制約)] 関連リストには、予約期間のあるタスクをアサイン解除できないようにする、[ **Has Appointment** (予約あり )] 制約が含まれています。

## 作業開始時間と作業終了時間の再スケジュール

予約された予約に対して作業指示書が作成された場合、または既存の作業指示書に対して予約が行われた場合には、作業指示書タスクの 期間開始 時刻と 期間 終了時刻に予約期間の開始時刻と終了時刻が使用されます。

スケジュールされた予約がある作業指示書タスクでは、ディスパッチャーは次のいずれかのフィールドを変更すると警告メッセージを受け取ります。

- 期間開始日時
- 期間終了日時
- 開始予定
- 移動開始予定

関連情報

グローバルドメイン構成

スケジュール

### 予約メールと **SMS** 通知

システムアドミニストレーターは、予約の確認とキャンセルの通知、および予約リマインダーのメールと SMS 通知をカスタマイズできます。

予約のメールと SMS 通知には、タスク番号、説明、予約時間などのタスク情報が含まれます。また、ユーザーが予約を再スケジュールまたはキャンセルできるようにするリンクを含めることもできます。

システムアドミニストレーターは、次の予約メールテンプレートを使用して、メール通知と SMS 通知の両方を設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- appointment.confirmed
- appointment.cancel
- appointment.reschedule

これらのテンプレートは、予約プラグインに含まれています。特定の要件を満たすようにカスタマイズできます。詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。

注: SMS を構成するには、必ずカスタマーエクスペリエンスプラグインをインストールしてください。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) Customer Experience のアクティブ化」を参照してください。

予約メールと SMS 通知は、予約機能を使用するすべてのサービスで有効です。予約機能には、次のメール通知が含まれています。

- 予約の確認:予約のタスクが技術者にアサインされ、技術者が承諾すると、顧客に送信されます。技術者による承認が不要な場合は、タスクがアサインされたときに顧客に通知が送信されます。
- 予約のキャンセル:予約がキャンセルされたときに顧客に送信されます。タスク情報とキャンセルの理由を含めることができます。
- 予約の再スケジュール:予約が再スケジュールされたときに顧客に送信されます。タスク情報を含めることができます。

### 予約を有効または無効にする

アプリケーション、および顧客に提供されるアプリケーション内のサービスの予約機能を有効または無効にします。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### 手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約の設定.
2. 目的のアプリケーションレベルの構成を選択します。
   - 作業指示書の予約機能を構成するには、[**Field Service Order Configuration** (フィールドサービス注文構成)] を選択します
   - 作業指示タスクの予約を構成するには、[**Field Service Task Configuration** (フィールドサービスタスク構成)] を選択します

   注: 要件に基づいて、両方の構成または単一の構成を構成できます。
3. [アクティブ] チェックボックスを有効または無効にします。
4. [予約サービスの設定] 関連リストで、サービス名をクリックします。
   このアクションにより、選択したサービスの [予約サービスの設定] フォームが開きます。
5. [アクティブ] フィールドを true に設定します。
6. **[Update** (更新)] をクリックします。

### 予約アプリケーション設定の作成または変更

アプリケーションの予約設定を作成または変更します。この構成に保存された情報は、そのアプリケーション内のすべてのサービスに適用されます。

#### 始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
フィールドサービス注文構成やフィールドサービスタスク構成などのサービス構成は、予約機能内の特定のテーブルに対して作成されます。これらの構成により、作業指示および作業指示タスクの予約を直接行うことができます。

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約の設定.
2. 新しい構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   構成を変更するには、構成名をクリックします。
3. [予約の設定] フォームで、必要に応じて次のフィールドを入力または変更します。

予約アプリケーション設定フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | アプリケーション設定の名前。 |
| タスクテーブル | 予約は、選択したテーブルのタスクに対して作成されます。作業指示 [wm_order] テーブルは、フィールドサービス注文構成のデフォルトのテーブルです。 |
| Availability Method (可用性メソッド) | 次のいずれかの方法を使用して、予約の可用性を判断します。この選択は、[ タスクの割り当て方法 ] フィールドのフィールドサービス管理 (FSM) 構成設定によって異なります。<br>◦ スロットあたりの予約数：時間スロットごとに特定の数の予約を定義します。アサイン方法が手動に設定されている場合は、この可用性の方法を使用します。<br>◦ スクリプト化:タスク割り当て方法が 自動アサイン または 動的スケジューリングの使用に設定されている場合、フィールドサービス管理 (FSM) 構成設定を使用して可用性を判断します。これは、デフォルトの設定です。<br>◦ キャパシティに基づく:キャパシティ管理設定で定義されたキャパシティに基づいて予約を決定します。詳細については、「キャパシティ割り当ての作成」を参照してください。<br>このオプションは、[タスクテーブル] が [work_order] として選択され、フィールドサービス キャパシティと予約の管理プラグインがインストールされている場合に使用できます。 |
| Advanced Calendar view for Portal (ポータルの詳細カレンダービュー) | ポータルの [ 予約の選択] ウィンドウで 利用可能な予約の詳細カレンダービューを表示するオプション。このビューには、午前、午後、夕方など、1 日のさまざまなタイムスロットに分類された予約が表示されます。 |
| アクティブ | アプリケーション設定をアクティブにして、予約を有効にします。 |
| Auto acceptance (自動受け入れ) | プロセスライフサイクルのフィールドサービス管理 (FSM) 構成設定がタスク駆動型に設定されている場合、エージェントはアサインされたタスクを承認または拒否する必要があります。予約のこの設定を上書きするには、[自動受け入れ] チェックボックスを有効にします。 |
| カレンダービュー | カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルの [予約の選択] ウィンドウ に、1 日または 1 週間の利用可能な予約を表示します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| スクリプト | 利用可能な予約の数を決定するために使用されるスクリプト。 |

4. [送信] をクリックします。

### 予約レコードプロデューサーを構成する

予約レコードプロデューサーを構成し、そのレコードプロデューサーに正しいフィールドが表示されるように予約変数セットを有効にします。

#### 始める前に
予約変数セットを有効にして、レコードプロデューサーに予約選択ウィジェットを表示します。

必要なロール:appointment_booking_admin、admin

#### このタスクについて
予約は、作業指示とタスクの両方の拡張テーブルをサポートしています。予約レコードを作成する前に、レコードプロデューサーを使用して必要なタスクレコードを作成できます。

#### 手順
1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. 目的のレコードプロデューサーをクリックします。
3. [変数セット] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. **sn_appointment_variable_set**を選択し、[変数セット] リストに移動します。
5. [保存] をクリックします。

### 予約サービス構成の作成または変更

顧客に提供されるアプリケーション内のサービスの予約設定を作成または変更します。

#### 始める前に
必要なロール:appointment_booking_admin、admin

#### このタスクについて
予約機能を使用するには、アドミニストレーターは顧客が利用できるサービスごとに構成を作成する必要があります。サービス構成は、予約機能で提供される フィールドサービス注文構成 や フィールドサービスタスク構成などのアプリケーション構成内で作成されます。

#### 手順
1. 移動先 すべて > 予約 > 予約の設定.
2. 目的の構成を選択します。
   - 作業指示書の予約サービスを構成するには、[**Field Service Order Configuration** (フィールドサービス注文構成)] を選択します
   - 作業指示タスクの予約サービスを構成するには、[**Field Service Task Configuration** (フィールドサービスタスク構成)] を選択します
3. [予約サービスの設定] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。
4. 必要に応じて、フォームの次のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約サービス設定フィールド

| フィールド | Description (説明) |
|---|---|
| 詳細設定を有効にする | 予約時に日レベルで異なるスケジュールを構成するオプション。 |
| Active (アクティブ) | サービスの予約を有効にします。<br>注: 無効にすると、顧客はサービスの予約をスケジュール設定することはできませんが、作業指示書を作成することはできます。 |
| デフォルトの通知を無視 | 顧客に通知を送信します。<br>◦ FALSE (デフォルト):予約がスケジュール、再スケジュール、またはキャンセルされるたびに、顧客に通知が送信されます。<br>◦ TRUE:通知は送信されません。 |
| 一般情報 | |
| 名前 | サービス設定の名前。 |
| 設定 | このサービスが属する予約設定の名前。 |
| 可用性テーブル | 予約の可用性を計算するために使用されるテーブル。デフォルトは、作業指示タスク [wm_task] テーブルです。 |
| 祝祭日スケジュール | 可用性を判断するときに使用する休日のスケジュール。予約では、利用可能な予約の数を決定するときに休日のスケジュールを評価し、[除外する] に設定されている日はスケジュールで除外されます。ルックアップアイコンをクリックして、スケジュールリストからスケジュールを選択します。<br>注: タスクのアサイン方法が [手動] に設定されている場合、休祝日スケジュールは便利です。エージェントのスケジュールは考慮されません。 |
| カタログ情報 | |
| カタログアイテム | 予約の設定は、サービスカタログで指定されたサービスに対して作成されます。ルックアップアイコンをクリックして、レコードプロデューサーリストからサービスを選択します。<br>注: カタログアイテムは、サービスカタログに存在する必要があります。<br>作業指示を使用して予約を構成する前に、必ず作業指示テンプレートを作成してください。同様に、作業指示タスクで予約を使用している場合は、最初に作業指示タスクテンプレートを作成します。 |
| Location (ロケーション) | 予約場所を決定するレコードプロバイダのフィールド。 |
| 予約は必須 | このサービスを要求するときに顧客が予約を作成することが必須である場合は、このチェックボックスをオンにします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | Description (説明) |
| --- | --- |
| | ◦ オンにすると、[予約] フィールドがレコードプロデューサーに表示され、ユーザーはサービス要求を送信する前に、利用可能な予約を [予約の選択] ウィンドウで選択する必要があります。<br>◦ 無効にすると、ユーザーは予約を選択せずにサービス要求を送信できます。 |
| ユーザー連絡先 | 予約が作成される個人を決定するレコードプロバイダーのフィールド。これは、sys_user変数を検索し、レコードプロデューサー ( **Contact** など) の変数を設定する参照フィールドです。 |
| タイムゾーン | ユーザーの連絡先レコードで指定される [タイムゾーン] フィールド、またはタスクの予約がスケジュールされている場所に基づく予約ウィンドウ。 |
| 予約 | |
| 期間ごとの予約 | 設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択ウィンドウ] に表示される利用可能な予約の数を決定します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合は、このフィールドに番号を入力します。[自動割り当ての使用] または [動的スケジューリングを使用] に設定されている場合、場所が指定されていない限り、この設定は適用されません。その場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。 |
| リードタイム | 現在の時刻からこのサービスの予約を予約できるようになるまでの時間数または日数。リードタイムを時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。 |
| 今後の最大予約可能日数 | このサービスを予約できる現在の日から先の日数。デフォルトの期間は 14 日です。 |
| 再スケジュール/キャンセル期限 (時間) | 予約をキャンセルまたはスケジュール変更するために必要な、予約開始時刻までの時間または日数。ユーザーがこの時間内に予約をキャンセルまたはスケジュール変更しようとすると、[キャンセル] ボタンは使用できません。時間を時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。 |
| 再スケジュールのリードタイムを無視 | このオプションは、予定を再スケジュールするときに、前述したリードタイムの計算をスキップします。 |
| 予約のリードタイム計算に休日を考慮する | このオプションは、利用可能な予約スロットを表示するときに、営業日のみに基づいてリードタイムを計算することで休日を優先します。たとえば、リードタイム計算期間中に休日が発生した場合、システムは休日をスキップし、次に利用可能な作業日を使用してリードタイムを計算します。 |
| 予約 | |
| 予約期間 | 予約期間の長さまたは期間。<br>**注:** この期間内で作業が開始および完了ために十分な時間を見込んでください。 |
| スロット終了時間を以下として使用 | エージェントがウィンドウ終了時間までに到着する必要があるか、ウィンドウ終了時間前にジョブを完了する必要があるかを判断するには、2 つの方法のいずれかを使用します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | Description (説明) |
|---|---|
| 作業期間 | レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な時間数。この期間は、タスクが作成されるときに設定されます。可用性を判断するために使用されます。 |
| 移動期間 (往復) | エージェントがタスクを実行するために必要な平均移動時間 (往復) の推定値。可用性を判断するために使用されます。 |
| 日次スケジュール | |
| 予約可能な日 | 予約できる曜日。デフォルトは月曜日から金曜日です。 |
| 毎日の開始時刻 | 作業日の最初と予約期間の最も早い開始時刻。 |
| 毎日の終了時刻 | 作業日の最後と予約期間の最も遅い終了時刻。 |
| 毎日の休憩を含める | このチェックボックスをオンにすると、各予約可能日の休憩がスケジュール設定され、休憩の開始時刻と終了時刻が選択されます。すべての日に適用される休憩を 1 つ定義できます。 |
| 予約プレビュー | 選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいて、予約期間と時間のプレビューを表示します。 |

5. [送信] をクリックします。

### 予約サービス構成ルールを作成する

サービス構成 (POS-Installation-など) の予約ルールを構成して、このサービスのさまざまな予約期間を有効にします。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### 手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約の設定.
2. 目的の構成を選択します。
   - 作業指示書の予約サービス構成ルールを作成するには、[**Field Service Order Configuration** (フィールドサービス注文構成)] を選択します
   - 作業指示タスクの予約サービス構成ルールを作成するには、[**Field Service Task Configuration** (フィールドサービスタスク構成)] を選択します
3. [予約サービスの設定] 関連リストで、ルールを追加するサービス構成を選択します。
4. [詳細設定を有効にする] チェックボックスがまだオンになっていない場合は、オンにします。
5. 「サービス構成ルール」関連リストで、「 新規」をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

#### サービス構成ルールフォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | サービス構成ルールの名前。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| サービス構成 | ルールを構成する対象のサービスの名前。このフィールドは、サービス構成の名前 (POS インストールなど) に自動的に設定されます。<br><br>注: POS インストールは、 フィールド サービス注文構成でのみ使用できます。 |
| Task Table (タスクテーブル) | 選択したサービス構成の予約ルールが作成されるテーブル。このフィールドには、選択したアプリケーション構成に基づいて、作業指示 [wm_order] または作業指示タスク [wm_task] テーブルが自動的に入力され、サービスルールを構成します。 |
| タスク条件 | 条件を適用して、顧客に提供されるサービスに最適な予約スロットを決定します。 |
| リードタイム | 現在の時刻からこのサービス設定ルールに基づいて予約できるようになるまでの時間数または日数。リードタイムを時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。 |
| 再スケジュールのリードタイムを無視 | このオプションは、予定を再スケジュールするときに、前述したリードタイムの計算をスキップします。 |
| 再スケジュール/キャンセル期限 (時間) | 予約をキャンセルまたはスケジュール変更するために必要な、予約開始時刻までの時間または日数。デフォルトは 4 時間です。<br><br>注: この時間数内は [ キャンセル ] ボタンを使用できません。 |
| スロットあたりの専用予約 | 各スロットに特定の数の予約を含めることを必須にするオプション。 |
| アクティブ | アプリケーションサービス構成ルールを設定するオプション。 |
| 順序 | サービス構成ルールを実行する順序。順序の小さいルールが最初に実行されます。 |
| 未来の最大予約可能日数 | このサービスを予約できる現在の日から先の日数。デフォルトの期間は 14 日です。 |
| 期間ごとの予約 | 設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択ウィンドウ] に表示される利用可能な予約の数を決定します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合は、このフィールドに番号を入力します。[自動割り当ての使用] または [動的スケジューリングを使用] に設定されている場合、場所が指定されていない限り、この設定は適用されません。その場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。 |

7. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

タスクの結果
サービス構成ルールが構成され、サービスのさまざまな予約期間が提供されます。

### 予約の詳細設定を作成

サービスの予約時に、詳細レベルでさまざまなスケジュールを作成または変更します。予約は、午前、午後、夕方など、1 日のさまざまな時間帯にスケジュールできます。

始める前に
必要なロール:sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

このタスクについて
サービスごとに 1 つまたは複数の詳細構成を作成できます。これは予約機能内で提供されます。

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約の設定.
2. 目的の構成を選択します。
   - 作業指示書に異なる予約スケジュールを構成するには、[**Field Service Order Configuration** (フィールドサービス注文構成)] を選択します
   - 作業指示タスクに異なる予約スケジュールを構成するには、[**Field Service Task Configuration** (フィールドサービスタスク構成)] を選択します
3. [予約サービスの設定] 関連リストで、さまざまな予約スケジュールを設定するサービス設定をクリックします。
4. [詳細設定を有効にする] チェックボックスがまだオンになっていない場合は、オンにします。
5. [詳細設定] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

詳細設定フォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 午前、午後、夕方など、日レベルの構成の名前。 |
| アクティブ | 予約スロットがアクティブかどうかを示すオプション。 |
| 開始日 | 予約期間の開始日。 |
| 終了日 | 予約期間の終了日。 |
| 毎日の開始時刻 | 作業日の最初と予約期間の最も早い開始時刻。 |
| 毎日の終了時刻 | 作業日の最後と予約期間の最も遅い終了時刻。 |
| 予約可能な日 | 予約できる曜日。デフォルトは月曜日から金曜日です。 |
| サービス構成 | 高度なレベルで構成をスケジュールするサービス構成の名前 (POS インストールなど)。<br>注: POS インストールは、 フィールドサービス注文構成でのみ使用できます。 |
| ルール | 高度なレベルで構成をスケジュールするベースにするサービス構成ルールの名前。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| 作業期間 | レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な時間。タスクの作業期間は、タスクの作成時に設定され、可用性を決定するために使用されます。 |
| 移動期間 (往復) | エージェントがタスクを実行するために必要な平均移動時間 (往復) の推定値。可用性を判断するために使用されます。デフォルトは 15 分です。 |
| 予約期間 | 予約期間の長さまたは期間。<br>注: この期間内で作業が開始および完了するために十分な時間を見込んでください。 |
| 期間ごとの予約 | 設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数によって、[ 予約の選択 ] ウィンドウに表示される利用可能な予約が決まります。タスク割り当て方法が手動の場合は、このフィールドに番号を入力します。タスクのアサイン方法が自動アサインまたは動的スケジューリングの場合、場所を指定しない限り、この設定は適用されません。場所が指定されていない場合、構成はデフォルトで期間ごとの予約数になります。 |
| 毎日の休憩を含める | 予約可能な日ごとに休憩をスケジュールするには、このチェックボックスをオンにします。休憩の開始時間と終了時間を選択します。すべての日に適用される休憩を 1 つ定義できます。 |
| 予約プレビュー | 選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいて、予約期間と時間のプレビューを表示します。 |

**7.** [送信] をクリックします。

### 予約のサービスカタログレコードプロデューサーの変数を設定します

予約サービス構成内のカタログアイテム属性の変数を作成します。場所とユーザーの連絡先に個別の変数を設定すると、カレンダーで予約するときに場所と連絡先の詳細の両方を指定できます。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### 手順

**1.** 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.

**2.** 目的のレコードプロデューサーをクリックします。

**3.** [ 変数 ] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。

**4.** フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数の新規レコード

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| アプリケーション | これは読み取り専用フィールドであり、アプリケーションスコープに基づいてデフォルトで設定されます。 |
| タイプ | このカタログアイテムレコードプロデューサーでサポートされている変数タイプ。<br><br>サポートされていない変数を使用すると、サービスカタログがデータを正しい形式で統合しない可能性があります。 |
| カタログアイテム | 変数を使用するカタログアイテム。 |
| 順序 | カタログアイテムページでの変数の配置順序。変数は上から下へ、最小順序値から最大順序値の順に整理します。<br><br>たとえば、順序値が 1 の変数は、順序値が大きい他の変数よりも前に配置されます。 |
| アクティブ | これは読み取り専用フィールドであり、[公開]、[廃止]、または [編集] アクションに基づいて有効になります。 |
| 必須 | 変数を注文プロセスの一部として必須にするためのオプション。<br><br>注: この動作は、ページのロード時にのみ適用されます。これは、クライアント API を使用して変更できます。 |
| 質問 | カタログアイテムを注文しているユーザーに関連情報を取得するための質問です。 |
| 名前 | 質問を識別するための名前。<br><br>注: このフィールドが空の場合、その値は、ブレーク、コンテナー分割、コンテナー終了を除くすべての変数タイプの [質問] フィールドに基づいて自動的に入力されます。 |
| ツールヒント | ユーザーが変数を指したときに表示されるツールチップのテキストです。簡潔なメモを入力して質問の目的を説明します。 |
| サンプルテキスト | ユーザーが値を入力する前に表示される質問フィールドヒント。次の変数にヒントを使用できます。<br>• 電子メール<br>• URL<br>• 1 行テキスト |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| | • 複数行テキスト<br>• ワイドな 1 行テキスト |
| タイプ仕様 | 変数のタイプに固有の値。 |

5. [送信] をクリックします。
   手順 3 ～ 5 を繰り返して、同じカタログアイテムレコードプロデューサーの追加変数を作成します。

### タスクの結果
サービスカタログレコードプロデューサーは、選択したテーブルに新しい変数レコードを作成します。デフォルトのテーブルは wm_order です。

### 次のタスク
この変数エントリを予約テーブルに追加して、予約時にユーザーのカレンダーに表示されるようにします。詳細については、「カタログアイテム変数の予約レコードを自動的に作成するビジネスルールの作成」を参照してください。

## カタログアイテム変数の予約レコードを自動的に作成するビジネスルールの作成

サービスカタログの変数を予約テーブルに自動的に追加するには、サービステーブルに挿入前のビジネスルールを作成します。これにより、予約時にユーザーの予約カレンダーに変数レコードが表示されます。

### 始める前に
必要なロール：admin

### 手順
1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドにビジネスルール名を入力します。
4. [テーブル] リストからサービステーブルを選択します。
5. [詳細] を選択します。
6. [実行タイミング] タブで、[時期] 条件から [次の前] を選択し、[挿入] チェックボックスを選択します。
   このアクションは、挿入前にビジネスルールを実行する必要があることを示します。
7. [詳細] タブで、[ 条件 ] フィールドに条件を追加します。
   たとえば、[条件] フィールドに`current.variables.sn_appointment`を追加します。
8. **[** スクリプト] フィールドに、定義された条件が true の場合に実行するスクリプトを入力します。
   たとえば、次のスクリプトを追加して予約レコードを作成します。

```
(sn_apptmnt_booking.AppointmentBooking_Factory().getWrapperType(sn_appt
mnt_booking.AppointmentBookingConstants.APPOINTMENT_BOOKING_IMPL);
    var sn_appointmentJSON = JSON.parse(sn_appointment);
    // creating an appointment <br>
    var appointmentId =
 helper.submitAppointmentFromPortal(sn_appointment,
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 current, sn_appointmentJSON.config.opened_for,
 sn_appointmentJSON.config.location, current.short_description);
)
```

**9.** [送信] をクリックします。

### 予約カレンダーの開始曜日を変更する

予約カレンダーをデフォルトの日曜日以外の日に開始することができます。週の開始日が変更された場合は、週の開始日を日曜日に戻すこともできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

**1.** [ すべて ] に移動し、 `sys_properties.list` を検索します。

**2.** プロパティ `glide.ui.date_picker.first_day_of_week` を検索します。

**3.** 次のいずれかを選択します。

- プロパティが存在する場合は、それを選択します。
- プロパティが存在しない場合は [ 新規] を選択し、[名前] に「`glide.ui.date_picker.first_day_of_week`」と入力し、[ タイプ ] で [ 整数] を選択します。

**4.** [ 値 ] フィールドに、カレンダーを開始する曜日に対応する整数を入力します。

曜日に対応する値

| 値 | 対応する日 |
|---|---|
| 1 | 日曜日 |
| 2 | 月曜日 |
| 3 | 火曜日 |
| 4 | 水曜日 |
| 5 | 木曜日 |
| 6 | 金曜日 |
| 7 | 土曜日 |

**5.** [送信] を選択します。

### 複数日スケジューリングの構成

フィールドサービスの複数日にわたるタスクスケジューリングは、完了までに複数の作業日を必要とするタスクをディスパッチャーが管理するのに役立ちます。

## 構成の概要

アドミニストレーターは、 フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling アプリケーションをインストールして、複数日にまたがる作業指示タスクのスケジューリングを有効にすることができます。フィールドサービス フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_multiday_tasks) を有効にすることができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 複数日のタスクスケジューリング

このシステムは、長時間を必要とする複雑なタスクの処理に長けており、すべてが整理され効率的であることを検証します。

- エージェントの可用性とスケジューリング:システムは、エージェントの可用性、作業時間、さらには休憩時間をチェックして、可能な限り最も効率的な方法でタスクを割り当てます。手動と動的の両方のスケジューリングオプションと スケジュール最適化をサポートしているため、タスクの割り当て方法に柔軟性があります。
- 複数日にわたるタスクのエージェントのロックイン:エージェントに複数日にわたるタスクがアサインされると、システムはその期間のエージェントのスケジュールをロックし、その間は他のタスクはエージェントにアサインされません。優先度の高いタスクが発生しても、エージェントは数日間にわたるタスクにコミットしたままになります。これにより、数日間にわたるタスクが中断されることがなくなり、完了するまでの継続性と効率性を維持できます。

### **Example:** 複数日にわたるタスクのスケジューリング

災害復旧操作では、クリーンアップ タスクに 20 時間のコミットメントが必要になる場合があります。複数日のスケジューリングでは、タスクを 3 日間に分散できるため、エージェントの過労やアイドル状態を防ぐことができ、生産性とウェルビーイングが最大化されます。このタスクに関与するエージェントはロックされ、この 3 日間は他のアサインに利用できません。

#### フィールドサービス 複数日タスクスケジューリングのアクティブ化

複数日にまたがる作業指示タスクのスケジューリングを有効にするには、 フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling アプリケーションをインストールします。admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス  フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_multiday_tasks) をアクティブ化できます。

#### 始める前に

- フィールドサービス 複数日のタスクスケジューリングでは、フィールドサービス管理 (FSM) プラグインをインストールする必要があります。フィールドサービス管理 (FSM) のアクティブ化の詳細については、「 Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin。

#### 手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_multiday_tasks) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

タスクの結果
フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling プラグインをアクティブ化すると、次の属性が正常に追加されます。

- [複数のスケジュールエントリでアサイン] オプションが作業指示タスクフォームに追加されます。
- *sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule*プロパティが フィールドサービス動的スケジューリングのプロパティページに追加されます。動的スケジューリングプロパティの有効化の詳細については、「 フィールドサービス管理 (FSM)でインストールされるプロパティ」を参照してください。
- *sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enableTwoAndFourWeeks*プロパティがフィールドサービス ディスパッチャワークスペースプロパティセットに追加されます。ワークスペース設定プロパティを有効にする方法の詳細については、「の設定を構成する ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

### ソフトブッキングの設定

ソフト予約を使用すると、ディスパッチャーは即時通知や下流のワークフローをトリガーすることなくタスクをスケジュールできます。この機能は、タスクを確認する前にエージェントのスケジュールを最適化するための「計画バッファー」をディスパッチャーに提供します。

ソフト予約を使用すると、ディスパッチャーは、アサインされたエージェントに通知したり、アサインワークフローをすぐにトリガーしたりすることなく、最適な自動スケジューリングソリューションを設計できます。フィールドサービスエージェントは、ディスパッチャーが作業のアサインを確認した場合にのみ、作業指示タスクに関する通知を受信し、スケジュールが適切に計画され、効率的に行われるようにします。

アドミニストレーターは、[All > Field Service Administration >Configuration (すべてのフィールドサービス管理)] から [Use scheduled state (スケジュール済みステータスを使用)] を有効にすることができます。[タスクステータスをスケジュール済みからアサイン済みに更新] プロパティを変更します。デフォルトでは、今後 12 時間以内にスケジュールされたタスクは「アサイン済み」に設定されます。

有効にすると、作業指示要求とタスクレコードに新しいステータス「スケジュール済み」が表示されます (ステータスの順序は、認定が有効かどうかによって異なります)。

[スケジュール済みステータスを使用] をオフにすると、すべてのタスクが [スケジュール済み] から [アサイン済み] に移行します。このシフトを示すプロンプトが表示されます。[スケジュール済みステータスを使用] プロパティをオンまたはオフにするときは、スケジュール済みステータスのすべてのタスクに影響するため注意してください。

関連情報

スケジュール済みステータスの構成

### 日中スケジュールの自動化の構成

日中スケジュールの自動化は、エージェントのスケジュールを更新して、シフト中の生産性を最大化します。

1. 日内スケジュールの自動化のアクティブ化

   アドミニストレーターは、値を変更する前に、intra-day schedule automation プラグインをアクティブ化する必要があります。

2. 日中スケジュールの自動化フローのコピー

   日内スケジュールの自動化フローをコピーし、コピーのみを変更します。この方法により、構成したバージョンに問題が発生した場合に、元のバージョンを再度コピーできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. (オプション) 早いまたは遅いと見なされるエージェントの値を変更する

   エージェントが早いか遅いかを示すディスパッチャーへの通知をトリガーする値を更新します。

4. (オプション) エージェントがアクションを実行したかどうかを判断する時間を変更します

   エージェントが行動を起こしたかどうかを判断する値を更新します。

5. (オプション) フローの削除

   日内スケジュールの自動化とともにインストールされたフローが不要な場合は、削除できます。

6. フローをアクティブ化する

   インスタンスに構成を追加する場合は、フローをアクティブ化します。

### 日内スケジュールの自動化のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) の Field Service Management Scheduling Automations プラグイン (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) をアクティブ化できます。プラグインをインストールすると、3 つのフローデザイナーフローと 9 つのサブフローがインスタンスに追加されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
詳細については、「日内スケジュール自動化フローおよびサブフロー」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Field Service Management Scheduling Automations プラグイン (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

### 日中スケジュールの自動化フローのコピー

フィールドサービス管理 (FSM) Scheduling Flow Designer フロープラグインとともにインストールされた 3 つの日中スケジュール自動化フローを複製します。これにより、アクティブ化したフローで何らかの障害が発生した場合に元のフローを再度コピーできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > **Flow Designer**.
2. コピーするフローを選択します。
3. 右上の [その他のアクション] アイコン ( ⋮ ) をクリックし、[ コピーフロー] を選択します。
4. コピーしたフローの名前を入力するか、デフォルトのままにします。

   注: デフォルト名は、コピーするフローの名前の末尾に「Copy」という単語を追加した名前です。

5. [ アプリケーション ] フィールドで、[ フィールドサービス管理 **(FSM) Scheduling Flow Designer** フロー] を選択します。
6. [コピー] を選択します。
   入力した情報を含むフローのコピーが開きます。

### 早いまたは遅いと見なされるエージェントの値を変更する

エージェントが早いか遅いかを決定する値を変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、エージェントが指定された時間から 30% 早いか遅れている場合、エージェントは早いまたは遅いと見なされます。たとえば、エージェントが 18 分遅れた場合、1 時間のタスクは 30% 遅れることになります。この割合値は変更できます。パーセンテージの使用から分の使用に切り替えることもできます。

⚠ 警告: 条件またはチェックタイプに関連する値は変更しないでください。これを行うと、フローが中断されます。

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > **Flow Designer**.
2. **[Work order task progressed** (作業指示タスクの進行)] フローを選択します。
3. 分の値を入力し、パーセント値を 0 に設定して、値を分に設定します。
4. パーセンテージ値を変更して、別のパーセンテージを設定します。

   注: パーセンテージは分よりも優先されます。パーセンテージフィールドの値が 0 以外の場合は、分値が設定されていてもパーセンテージが値として使用されます。

5. [保存] を選択します。

### エージェントがアクションを実行したかどうかを判断する時間を変更します

エージェントがスケジュールどおりに行動したかどうかを判断する時間を微調整します。

始める前に
必要なロール：admin



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
[エージェントがアクションを実行しない (Agent Not Take Action)] フローは 3 つのサブフローで構成されており、エージェントがスケジュールどおりに行動したかどうかを時間値に基づいて判断します。

⚠ 警告: 条件またはチェックタイプに関連する値は変更しないでください。これを行うと、フローが中断されます。

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > **Flow Designer**.
2. 編集するサブフローを選択します。
   - FSM 移動開始を待機します。
   - FSM 作業の完了を待機します。
   - FSM 作業開始を待機します。
3. アクション [ **30** 分後まで待機] を選択します。
4. 値を 30 から新しい値に変更します。
5. [保存] を選択します。

### 自動アサインスケジュールの構成

自動アサイン機能は、サービス管理 (Service Management、SM) アプリケーションの構成設定に応じて、要求またはタスクに対して有効にできます。

自動アサインが有効になっていて、タスクが [作業準備完了] として認定またはマークされている場合、適切なエージェントがタスクに自動的にアサインされ、[アサイン済み] 状態に移行します。タスクを自動アサインできない場合、ディスパッチャーロールを持つユーザーは、要求またはタスクフォームの値を調整してから、レコードを保存する必要があります。

- **[Requests are assigned via auto-assignment]** (要求を自動アサインによりアサイン) オプションが有効な場合、要求は自動的にアサインされます。
- **[Tasks are assigned via auto-assignment]** (タスクを自動アサインによりアサイン) オプションが有効な場合、要求内のタスクは自動的にアサインされます。

システムは、次の基準を使用してエージェントを自動的にアサインします。

#### 自動アサイン基準

| オプション | Description (説明) |
|---|---|
| 位置情報管理 | タスクを自動アサインするときにエージェントのホームロケーションを考慮するかどうかを設定できます。<br><br>エージェントがタスクの場所に到達するまでにかかる推定時間を計算するには、次の点を考慮してください。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

自動アサイン基準 (続く)

| オプション | Description (説明) |
|---|---|
| | • [移動時間の推定に **Google Maps API** を使用する] 位置情報管理プロパティが有効になっている場合、推定移動時間と距離を計算するためのプロパティで [Google Maps API] または直線距離の見積もりを選択できます。<br>• 移動時間の推定に **Google Maps API** を使用する **(Use Google Maps API)** が有効になっていない場合、システムは作業指示タスクの [予定移動期間] フィールドの値を使用して、エージェントのタスクアサインを決定します。<br>• 詳細については、「 フィールドサービス管理 (FSM) とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。<br><br>**注:** 次の構成を設定します。<br>• [ エージェントまたはタスクのスケジューリングを使用して 、到着までの推定時間を計算する] を有効にします。<br>• エージェントの自動選択を有効にすると、エージェントの場所が考慮され、エージェントのホームの場所が構成されます。<br><br>構成の有効化の詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。 |
| スキル | タスクを自動アサインするときにエージェントのスキルを考慮するかどうかを構成できます。<br><br>必須スキル要件に基づいてエージェントにタスクをアサインする場合、エージェントがタスクの実行に必要な必須スキルを持っていないと、タスクを自動アサインすることはできません。<br><br>**注:** エージェントのスキルを構成するには、work.management.use.mandatory.skills システムプロパティ を有効にする必要があります。 |
| 可用性 | 自動アサインでは、追加タスクを自動アサインするときに、エージェントの既存のスケジュールが考慮されます。 |
| タスクウィンドウ | 自動アサインは、設定されたタスクウィンドウ内でスケジュールを試行します。利用可能なエージェントに対してウィンドウをスケジュールできない場合、自動アサインは失敗します。 |
| タスクの依存関係 | 自動アサインでは、タスクを自動アサインするときにアップストリームタスクの依存関係が考慮されます。 |
| エージェントスケジュール | [**FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を判断する] プロパティが有効になっている場合にのみ、自動アサインでは、ワークフォース最適化 for フィールドサービス アプリケーションからのエージェントスケジュールを考慮してタスクが自動アサインされます。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 要求とタスクの自動アサイン

SM アプリケーションの構成で **[Requests are assigned using auto-assignment** ] オプションが設定されている場合は、タスクをディスパッチグループに自動的にアサインします。

#### 始める前に

必要なロール:wm_qualifier、wm_initiator

#### 手順

1. SM アプリケーションで、次のいずれかを実行します。
   - [認定待ち] ステータスの要求または自動的に認定された要求を開き、[ドラフト] ステータスのタスクを開きます。
   - [ 作業準備完了 ] ステータスのタスクを開きます。
2. アサイン先グループを選択します。
3. タスクが自動割り当てによって割り当てられ、エージェントの自動選択でエージェントの場所が考慮されるという構成オプションが設定されている場合は、場所を入力します。

   タスクに有効な場所が含まれていない限り、自動ディスパッチは失敗します。
4. [ タスクは自動アサインでアサイン されます] オプションが有効になっている場合は、[ 計画] セクションでこのタスクのスケジュールを作成するか、システムで時刻を決定します。

   デフォルトでは、 ServiceNow は [ 期間開始 ] フィールドに現在の日付と時刻を入力します。スケジュールまたは固定ウィンドウを作成しない場合、 ServiceNow は 開始 値を使用して、そのタイムスロットが空いているエージェントを検索します。

   手順については、「 作業指示タスクの作成」を参照してください。
5. [ 認定済み ] または [作業準備完了] をクリックします。

   ビューが前のページに戻り、成功メッセージが表示されます。エージェントがタスクにアサインされ、エージェントのアサイン先グループがタスクレコードに入力され、ステータスが [アサイン済み] に移行します。

   自動アサインが失敗した場合、メッセージには、対応可能なエージェントがいなかったか、タスクで場所が指定されていなかったことが示されます。自動アサインに失敗したタスクは、[ **Remain in the Pending Dispatch]** ステータスに移行します。
6. 以前に失敗したタスクを自動アサインするには、不足している情報を入力するか、スケジュールを変更して、レコードを保存します。

## フィールドサービス **Now Mobile** エージェントアプリケーションのセットアップ

Now Mobile Agent アプリケーションの設定には、Now Mobile Agent アプリケーションの構成、UI アクションのカスタマイズ、および携帯電話やその他のモバイルデバイスからタスク管理を有効にするためのその他の機能が含まれます。

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションには、デフォルトで フィールドサービス Mobile プラグイン (com.sn_fsm_mobile) が含まれています。このプラグインは、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション内で フィールドサービス モバイルアプリケーションの機能を有効にします。このモバイルアプリケーション内で次の機能を構成すると、 Now Mobile エージェントアプリケーションインスタンスのモバイルエクスペリエンスを最適化し、エージェントとディスパッチャーがどこからでも効率的に作業できるようになります。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- システムプロパティとモバイルプロパティをカスタマイズし、組織の要件に応じてモバイルエクスペリエンスをカスタマイズします。これには、表示オプション、権限、アクセス制御などの設定が含まれます。
- アウトソーシングサービスプロバイダーがモバイルデバイスでタスクを管理できるようにします。この機能により、請負業者はアサインされたタスクにアクセスして管理できるため、シームレスなコラボレーションと効率的なタスク実行が保証されます。
- 仮想エージェント機能を使用してタスクブリーフィング機能を利用します。これにより、エージェントはモバイルアプリケーションから直接タスクに関するブリーフィングや指示を受け取ることができ、アサインを効果的に完了するために必要なすべての情報を確実に得ることができます。
- モバイルアプリケーション内にインドアウェイファインディング機能を実装します。これにより、エージェントは複雑な屋内環境をより簡単にナビゲートできるようになり、効率が向上し、応答時間が短縮されます。

### 構成の概要

Now Mobileエージェントを設定する手順は次のとおりです。

1. Now Mobile エージェントアプリケーションの構成

   モバイルエージェント アプリケーションを構成し、フィールドサービスエージェントおよびディスパッチャー用にカスタマイズします。

2. のサイトマッピングの構成 フィールドサービス管理 (FSM)

   のサイトマッピングは、 フィールドサービス管理 (FSM) タスクが大規模な屋内施設で行われている場合に、エージェントが現場を移動するのに役立ちます。

3. Now Mobile Agent アプリケーションのフィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ機能の構成

   Now Mobileエージェントアプリケーションのフィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ機能を使用すると、請負業者は作業指示タスクを管理できます。

4. Now Mobile エージェントアプリケーションのサイドバーのアクティブ化

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM)サイドバー for フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.sn_fsm_sidebar) をアクティブ化できます。このプラグインをアクティブ化すると、Now Mobileエージェントアプリケーションでサイドバー機能が有効になります。

5. フィールドサービス 仮想エージェント会話の構成

   ServiceNow® 仮想エージェント for フィールドサービス管理 (FSM) を使用すると、フィールドサービスエージェントは、 Now Mobile エージェントアプリケーションを介して仮想エージェントとやり取りすることで、仕事関連のクエリに対する迅速な回答を得ることができます。

## Now Mobile エージェントアプリケーションの構成

Now Mobileエージェントアプリケーションを構成し、フィールドサービスエージェントおよびディスパッチャー用にカスタマイズします。

### 始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > スタジオ.
2. アプリケーションの選択 画面で、**Field Service Mobile** を選択します。
3. Now Mobile エージェントアプリケーションを構成するには、次の手順に従います。
   a. フィールドサービスデータへの接続

      Now Mobileエージェントアプリケーションをフィールドサービスアプリケーションインスタンスに接続して、モバイルデバイスでの作業を管理します。

   b. Now Mobile エージェントアプリケーションの UI アクションのカスタマイズ

      カスタム UI アクションを作成することで、エンドユーザーが Now Mobile Agent アプリケーションを使用してより簡単に作業を完了できるようにします。

   c. Now Mobile エージェントアプリケーションでの UI アクションの構成

      モバイルデバイスで目的の UI アクションを有効または無効にして、モバイルリソースの負荷を最小限に抑えます。

   d. タスク割り当てのプッシュ通知の設定

      プッシュ通知を使用して、タスクを割り当て、カスタマーサービスエージェントとフィールド技術者にリマインダーを送信します。

   e. モバイルの位置のトラッキング

      位置のトラッキングを使用すると、エージェントがタスクを実行している間のアクティビティと位置を追跡できます。また、この機能を使用して、エージェントの安全を確保し、簡単に見つけられるようにすることもできます。

   f. オフラインキャッシュの定期取得を設定する

      バックグラウンドでキャッシュを自動的にダウンロードするようにシステムコンポーネントを構成します。

   g. 最近クローズした作業指示タスクリストを構成する

      Now Mobileエージェントアプリケーションの [最近クローズされたタスク] リストに表示する、最近クローズされた作業指示タスクの数を構成します。

   h. Now Mobile エージェントアプリケーションの特記事項の設定

      特記事項を使用して、個々の作業タスクに関する重要な情報をユーザーに通知します。

   i. Now Mobile エージェントアプリケーションでのチャットの有効化

      フィールドサービスエージェントが Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して仮想エージェントとチャットできるように、チャットクイックアクションを有効にします。

   j. Now Mobile エージェントアプリケーションでダークテーマを有効にする

      ダークテーマをオンにすると、目の疲れが軽減され、読みやすさが向上します。

関連情報

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用したタスクの実行

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### フィールドサービスデータへの接続

Now Mobileエージェントアプリケーションをフィールドサービスアプリケーションインスタンスに接続して、モバイルデバイスでの作業を管理します。

#### 始める前に

Now Mobile エージェントアプリケーションは、App Store を使用して iOS プラットフォームにダウンロードするか、Play Store を使用して Android プラットフォームにダウンロードします。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

#### 手順

1. モバイルアプリケーションを開き、[ **+** ] 記号をタップします。
2. フィールドサービスアプリケーションインスタンスに接続します。
   - アドレスを手動で入力するには、アドミニストレーターから提供されたインスタンスアドレスを [インスタンスアドレス ] フィールドに入力します。たとえば、https://<instance name>.service-now.com などです。
   - QR コードをスキャンするには、QR コードアイコンをタップして、アドミニストレーターから提供された QR コードをスキャンします。
3. [フィールドサービス] をタップして、作業を開始します。

#### 関連情報

エージェントモバイルアプリ

### Now Mobile エージェントアプリケーションの UI アクションのカスタマイズ

カスタム UI アクションを作成することで、エンドユーザーが Field Service Mobile アプリケーションを使用してより迅速に作業を完了できるようにします。

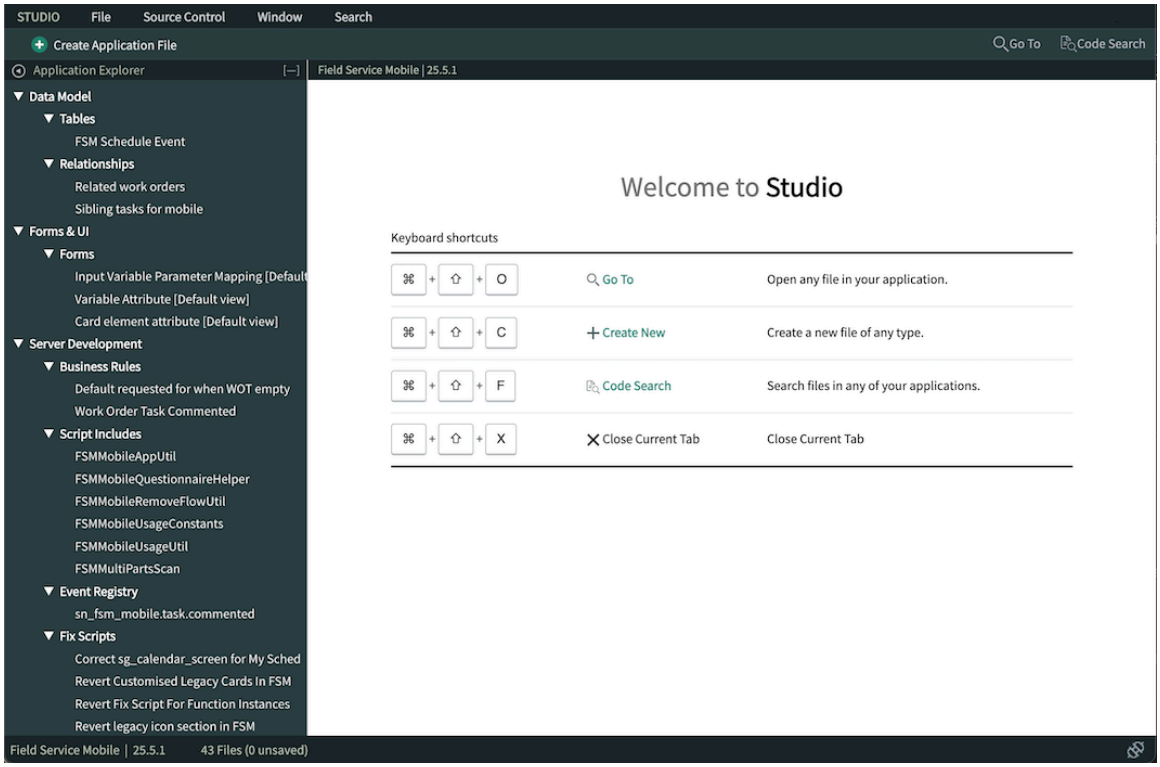
UI アクション条件の構成は、Field Service Mobile アプリケーションとデスクトップアプリケーションでは異なります。デスクトップアプリケーションとは異なり、モバイルの UI アクション条件はデータベースクエリを実行しないため、モバイルリソースを消費しません。モバイルアプリケーションでは、フィールドサービス構成が有効か無効かについてシステムチェックを実行する代わりに、ボタンをアクティブまたは非アクティブに明示的に構成できます。

アドミニストレーターは、モバイル UI アクションを確認し、モバイルリソースの使用量を減らすために使用されていないアクションを無効にすることができます。

下の画像は、スタジオ で開いている フィールドサービス Mobile アプリケーションを示しています。ここで UI アクションを設定できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




作業指示タスクを受け入れるための UI アクション構成の例を次に示します。

デスクトップ アプリケーションの [承認 ] ボタンには、次の UI アクション条件があります。

```
current.state == 16 && (new StateFlow().validFlow(current,
 '53d0aea8d7230100fceaa6859e610326', 'manual'));
```

次の状況フロー条件がチェックされます。

1. `SMconfiguration` レコードを使用して、**accept_reject** UI アクションが有効か無効かを確認します。

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject",
    false)
   ```

2. タスクが自己アサインされた場合

モバイルデバイス上の対応するボタンの UI アクションを変更するには:

1. `current.state == 16` 条件は変更しないでください。現在のレコードの情報がチェックされます。
2. この条件の場合:

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject",
    false)
   ```

   が **false** に設定されている場合は、この条件を削除し、モバイルアプリケーションで対応するモバイル UI アクションを無効にします。
3. 次に示すように、 現在のタスクアサイン先フィールド パラメーターの値をログインユーザーに設定します: `current.assigned_to == gs.getUserID()`

上記の例に基づいて、モバイルアプリケーションの UI アクションの変更された条件は次のとおりです。

```
current.state == 16 && current.assigned_to == gs.getUserID()
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクを自己アサインするための別の構成例を次に示します。

デスクトップアプリケーションの [自分へのアサイン ] 機能には、次の UI アクション条件があります。

```
(new SMTask()).canAssignToSelf(current)
```

`SMTask.canAssignToSelf(task)` スクリプトインクルードメソッドは、次の条件のシステムチェックを実行します。

1. タスクのステータス
2. 予定開始時間の値
3. タスクが自己アサインされた場合
4. ユーザーが SM 設定レコードで定義されている基本ロールとエージェントロールを持っているかどうか
5. ユーザーがタスクディスパッチグループによって処理されるグループに属しているかどうか

モバイルアプリケーションでは、次の UI スクリプト条件によって上記の最初の 3 つの条件がチェックされます。

```
current.assigned_to != gs.getUserID() && !(current.expected_start.nil())
 && (current.state == 10 || current.state == 16)
```

4 番目の条件では、特定のロールを [ロール ] フィールドに追加できます。

5 番目の条件については、 `wot_assign_to_me` 書き戻しアクション項目で次の検証を実行します。

```
if (smTask.canAssignToSelf(wotGR))
smTask.assignToMe(gs.getUserID(), input.sys_id);
else
gs.addErrorMessage(gs.getMessage("Not a valid task assignment."));
```

### Now Mobile エージェントアプリケーションでの UI アクションの構成

モバイルデバイスで目的の UI アクションを有効または無効にして、モバイルリソースの負荷を最小限に抑えます。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### 手順

1. デスクトップアプリケーションナビゲーターで、 `sys_sg_button_instance.list` と入力し、 **Enter** キーを押します 。
2. [機能インスタンス] フォームのフィルター条件を [アプリケーション] [次の値に等しい] [フィールドサービスモバイル] に設定します。
3. [ 関数 ] フィールドを右クリックし、[ グループ] を選択します。
4. Now Mobile エージェントアプリケーションインターフェイスで無効にするボタンの [アクティブ] フィールドを **false** に設定します。

### タスク割り当てのプッシュ通知の設定

プッシュ通知を使用して、タスクを割り当て、カスタマーサービスエージェントとフィールド技術者にリマインダーを送信します。

エージェントと技術者は、モバイルデバイスでタスクに関するプッシュ通知を受信できます。ディスパッチャーおよびマネージャは、プッシュ通知を使用して、グループまたは個々のエージェントにタ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクをアサインし、リマインダーを送信します。エージェントと技術者は、構成に応じてモバイルデバイスからタスクを承認または拒否できます。

作業指示タスクのプッシュ通知では、 **ServiceNow Mobile Application** プッシュアプリケーションを使用します。このアプリケーションを使用して、個々のユーザーとアサイン先グループの両方に通知を送信します。

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、プッシュ通知を有効にして構成できます。詳細については、「 プッシュ通知 」を参照してください。

## タスク割り当てのプッシュ通知

ディスパッチャーまたはマネージャーが個々のユーザーにタスクをアサインする場合:

- ユーザーは、承認または却下のアクションを行える通知を受信します。通知を承認すると、タスクがユーザーにアサインされます。通知を却下すると、タスクのアサインが解除され、[ ディスパッチ待ち ] ステータスに戻ります。
- 自動アサインを有効にすると、ユーザーはアサインされたタスクに関する通知を受け取り、それ以上のアクションは必要ありません。

> **注:** この動作は、[ エージェントがアサインされたタスクを承認または拒否する必要がある **(Agent must accept or reject the assigned task** )] 構成オプションの設定によって異なります。無効にすると、エージェントにはタスクを却下するオプションがありません。

ディスパッチャーまたはマネージャーがアサイン先グループにタスクをアサインすると、そのグループのすべてのユーザーが 、承認 または 却下 アクションを含む通知を受信します。エージェントは通知を受信し、タスクを承認または拒否できます。エージェントが [自分にアサイン] をクリックすると、タスクのステータスが [アサイン済み] に変わります。

## リマインダーとしてのプッシュ通知

通知は、予定されているタスクや期限が近づいている SLA に関するリマインダーとして送信できます。これらの通知は、タスクにアサインされたエージェントに送信されます。

予定されているタスクのリマインダーとして通知を送信します。リマインダーは、15分間隔から最大1時間間隔で設定できます。これらのリマインダーでは、**wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before** システムプロパティを設定する必要があります。デフォルト設定では、タスク開始時刻の 45 分前になっています。このプロパティの値が定義されていない場合、エージェントはリマインダーを受信しません。

次の SLA について、アサインされたエージェントおよびエージェントマネージャーに通知を送信します。

- SLA 警告
- SLA 違反
- SLA 修理完了

### プッシュ通知、アクション、およびメッセージ

作業指示タスクのアサインとリマインダーに関するプッシュ通知、アクション、およびメッセージ。

## プッシュ通知

次の通知を次に追加します。 システム通知 > プッシュ > プッシュ通知:

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- WorkOrderTaskUpcomingReminder:今後のタスクに関するリマインダーとして、アサインされたエージェントに通知を送信します。
- WorkOrderTaskAcceptanceNotification:エージェントがタスクを承認する必要がある場合に通知を送信します。
- WorkOrderTaskGrpAssignmentNotification:ディスパッチャーがアサイン先グループにタスクをアサインしたときに通知を送信します。
- WorkOrderTaskAutoAcceptanceNotification:自動アサインが有効になっている場合、タスクがエージェントによって自動承認されたときに通知を送信します。

## プッシュ通知アクション

次のアクションを次に追加します。 システム通知 > プッシュ > プッシュアクション:

- WO タスク承認アクション
- WO タスク - アクションを拒否
- WO タスク - 実行中の遅延アクション

## プッシュ通知メッセージ

次のメッセージを追加します。 システム通知 > プッシュ > プッシュメッセージ:

- WO タスク受け入れメッセージ
- WO タスク自動受け入れメッセージ
- WO タスクグループアサインメッセージ
- WO タスクの今後のリマインダーメッセージ

## 通知設定をオンにする

フィールドサービスエージェントは、次の通知設定をオンにする必要があります。

1. 移動先 セルフサービス > 自分の通知.
2. 作業指示タスク通知をオンにします。
   - WO タスク承認通知
   - WO タスク自動受け入れ通知
   - WO タスクグループアサイン通知
   - 今後の WO タスクのリマインダー
3. ユーザープロファイルで通知が ON に設定されていることを確認します。

### オフラインキャッシュの定期取得を設定する

バックグラウンドでキャッシュを自動的にダウンロードするようにシステムコンポーネントを構成します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. オフラインキャッシュのダウンロードをスケジュールするプロパティを設定します。

   a. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   b. システムプロパティの値を設定します。

   スケジュールされたオフラインキャッシュダウンロードのシステムプロパティの構成

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| glide.sg.offline.scheduled_download.enabled | すべてのエージェントアプリユーザーに対してスケジュールされたダウンロードを有効にします。<br>▪ タイプ：true/false<br>▪ デフォルト値：false |
| glide.sg.offline.scheduled_download.cache_sync_offset | ペイロードの生成を開始するユーザーのシフトまでの時間 (分)。プロパティ値 (分)<br>注: このプロパティの値を、モバイルオフラインスケジューリングジョブの実行間隔より短く設定しないでください。これを行うと、オフラインペイロードが生成されなくなります。 |
| glide.sg.offline_payload.refresh_frequency | キャッシュされたレコードにリフレッシュのフラグが付けられるまでの時間 (分)<br>▪ タイプ：整数<br>▪ デフォルト値:240 分 |
| glide.sg.offline.expiration | クライアントでキャッシュが期限切れになる期間。ペイロードが更新されるたびに、この時間が延長されます。<br>▪ タイプ：整数<br>▪ デフォルト値:48 時間<br>注: 48 時間が経過すると、セキュリティプロトコルに従ってデータが削除されます。 |

   注: オフライン キャッシュのダウンロードをスケジュールするための追加のプロパティを設定するには、「 オフライン モードの動作を構成する 」を参照してください。

   c. **[Update** (更新)] をクリックします。

2. オフラインキャッシュのダウンロードをスケジュールするようにスケジュール済みジョブを構成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 システム定義 > スケジュール済みジョブ.

b. [ エージェント日次スケジュールテーブルに入力 **(Populate Agents Daily Schedule Table** )] スケジュール済みジョブをクリックし、ジョブスケジュールを設定します。

i. [ アクティブ ] チェックボックスをオンにして、ジョブをアクティブにします。

ii. [時間] フィールドに、ジョブの実行時間を入力します。

iii. [ 実行 ] フィールドを [毎日] に設定します。

c. **[Update** (更新)] をクリックします。

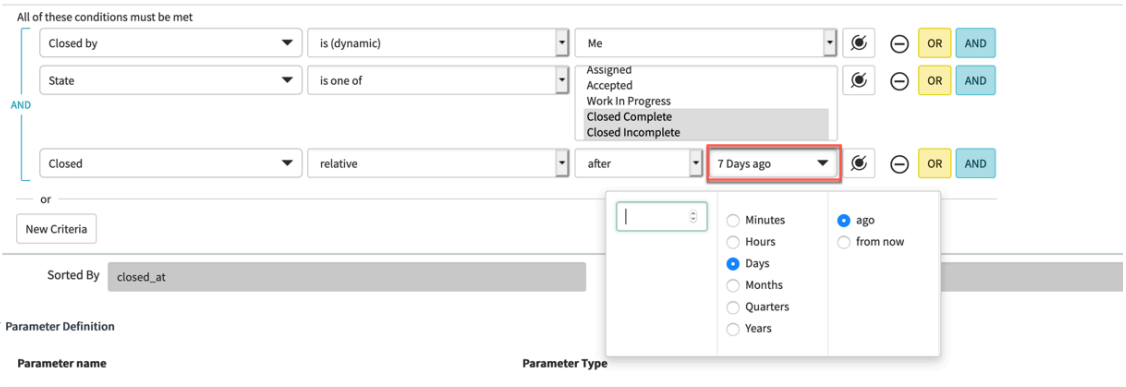
### 最近クローズした作業指示タスクリストを構成する

Now Mobileエージェントアプリケーションの [最近クローズされたタスク] リストに表示する、最近クローズされた作業指示タスクの数を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > スタジオ
2. [ アプリケーションの選択 ] 画面で、[モバイル フィールドサービス ] を選択します。
3. **DI_recently_closed_tasks**データアイテムを開きます。
4. [条件] セクションで、リストから時間パラメーターを選択しま




す。

5. [保存] をクリックします。

### Now Mobile エージェントアプリケーションの特記事項の設定

特記事項を使用して、個々の作業タスクに関する重要な情報をユーザーに通知します。

始める前に
必要なロール：sn_shn.admin

手順

1. 移動先 すべて > 特記事項 > 構成.
2. [新規] をクリックします。
3. [テーブル名] フィールドでテーブルを選択します。
4. 必要に応じて、1 つ以上の [関連フィールド] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] をクリックします。
6. 特記事項プロパティを変更するには、「 特記事項プロパティの設定 」を参照してください。

### Now Mobile エージェントアプリケーションでのチャットの有効化

フィールドサービスエージェントが Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して仮想エージェントとチャットできるように、チャットクイックアクションを有効にします。

始める前に
仮想チャットが従業員サービスセンター (ESC) で使用できるように設定されていることを確認します。仮想チャットの詳細については、「 フィールドサービス管理 (FSM) の仮想エージェント」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > アプレットランチャー.
2. ホームページレコードを開きます。
3. [本文] 関連リストの [クイックアクションメニューマップ] セクションで、チャット レコードを開きます。
4. [アクティブ] オプションを選択して、使用するクイックアクションを有効にします。
5. [更新] をクリックします。

### モバイルの位置のトラッキング

位置のトラッキングを使用すると、エージェントがタスクを実行している間のアクティビティと位置を追跡できます。また、この機能を使用して、エージェントの安全を確保し、簡単に見つけられるようにすることもできます。

## 位置のトラッキングオプション

位置のトラッキングには 2 つのオプションがあります。ユーザーに対して 1 つのオプションを選択することも、位置のトラッキングオプションを選択する必要があるユーザーに対して両方のオプションを使用できるようにすることもできます。選択した位置のトラッキング オプションがインスタンスに適用されます。

次の 2 つの位置追跡オプションがあります。

- 手動追跡 – このオプションを使用すると、ユーザーは、定義された期間の位置追跡を開始するか、ユーザーを継続的に追跡するかを選択できます。手動追跡オプションの詳細については、「 手動位置追跡の構成 」を参照してください。
- アクションベースの追跡 – このオプションを使用して、ユーザーが実行するアクションに基づいて、位置追跡を開始または停止する機能を設定できます。アクションベースのトラッキングオプションについては、「 アクションベースの位置のトラッキングの構成 」を参照してください。

## プラグインのアクティブ化

アドミニストレーターは、位置情報管理プラグイン (com.snc.geolocation) をインストールして、ユーザーの位置情報追跡を有効にする必要があります。このプラグインは、手動追跡オプションを有効にします。アクションベースの位置のトラッキングを有効にするには、Mobile Location Tracking プラグイン (com.glide.sg.location.tracking) をインストールする必要があります。

**注:** Mobile Location Tracking プラグイン (com.glide.sg.location.tracking) をインストールするには、まず位置情報管理プラグイン (com.snc.geolocation) をインストールする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

プラグインのアクティブ化の詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

### 位置のトラッキングとユーザー

プラグインをアクティブ化し、さまざまな構成を実行したら、ユーザーの位置のトラッキングを有効にする必要があります。詳細については、「ユーザーの位置のトラッキングの有効化」を参照してください。

ユーザー側では、位置追跡オプションを構成した後、ユーザーはモバイルデバイスの [設定] タブに位置情報の追跡設定が表示されます。ユーザーは、デバイスで位置のトラッキングを有効または無効にすることができます。詳細については、「モバイルでの位置のトラッキングの使用」を参照してください。

### オフラインでの位置のトラッキング

位置のトラッキングはオフラインでサポートされています。オフライン中は、ユーザーの位置情報とアクティビティが収集され、デバイスに保存されます。ユーザーがオンラインに戻ると、収集されたすべてのトラッキングデータがインスタンスに同期されます。

#### Now Mobile エージェントアプリケーションでダークテーマを有効にする

ダークテーマをオンにすると、目の疲れが軽減され、読みやすさが向上します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [設定] をタップします。
3. [外観] をタップします。
4. [ ダークテーマ] をタップします。

タスクの結果
アプリがダークテーマに変わります。

### のサイトマッピングの構成 フィールドサービス管理 (FSM)

のサイトマッピングは、 フィールドサービス管理 (FSM) タスクが大規模な屋内施設で行われている場合に、エージェントが現場を移動するのに役立ちます。

サイトマッピングは、 フィールドサービス管理 (FSM) インドアマッピングの機能を モバイルエージェント アプリケーションに統合します。詳細については、「 インドアマッピング 」を参照してください。

のサイトマッピングは、 フィールドサービス管理 (FSM) 作業指示タスクに [サイト] フィールドを導入します。[サイト] フィールドは、建物または作業現場内の屋内の場所を表します。エージェントは、 モバイルエージェント アプリケーションのサイトマップを使用して、現場の道順を検索したり、関心のあるポイントを表示したりできます。詳細については、「Mobile Agent (モバイルエージェント) アプリケーションでの作業現場のナビゲーション」を参照してください。

### 構成の概要

のサイトマッピングフィールドサービス管理 (FSM)を構成する手順は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

1. のサイトマッピングをアクティブ化する フィールドサービス管理 (FSM)
2. インドアマッピング Map Studio でインドアマップを設定します。詳細については、「 インドアマッピング 」を参照してください。
3. カスタムマッププロバイダーレコードの作成
4. カスタムマップ画面のデフォルトプロバイダーの設定

### のサイトマッピングをアクティブ化する フィールドサービス管理 **(FSM)**

admin ロールを持っている場合は、Site Mapping for フィールドサービス管理 (FSM) application (sn_fsm_site_map) をインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得 」を参照してください。
- のサイトマッピング フィールドサービス管理 (FSM) には、次のプラグインが必要です。Site Mapping for フィールドサービス管理 (FSM) をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  フィールドサービス管理 (FSM)

  フィールドサービスエージェントによって現場で実行される作業要求を管理できます。

  詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

  Field Service Mobile

  エージェントがモバイルで作業指示情報を表示できるようにします。

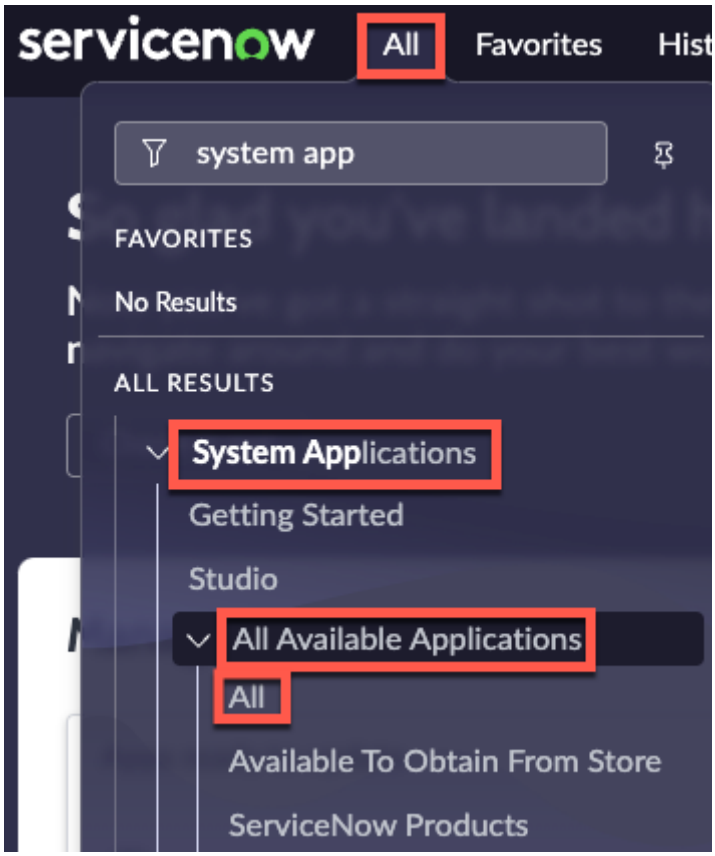
  詳しくは、「Now Mobile エージェントアプリケーションの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。




2. フィルター基準と検索バーを使用して、アプリケーション (sn_fsm_site_map) のサイトマッピングフィールドサービス管理 (FSM)を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 Site Mapping for フィールドサービス管理 (FSM)をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

5. [インストール] を選択します。

### カスタムマッププロバイダーレコードの作成

エージェントがインドアマップを表示できる建物を特定するためのマッププロバイダーを構成します。

始める前に
インドアマップが設定されていることを確認します。詳細については、「インドアマッピング」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > サイトマッピング > カスタムマッププロバイダー.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

**注:** 現在の アプリケーション が インドアマッピングであることを確認します。

カスタムマッププロバイダーレコード

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| キーテーブル | 建物の値を含むテーブル。 |
| キー | キーテーブルからの特定の建物エントリ。 |
| マッププロバイダー | 使用しているマップ プロバイダー。 |

4. [送信] を選択します。

### Example: デモデータを使用した建物用のカスタムマッププロバイダーの作成

Allie は、 のサイトマッピング フィールドサービス管理 (FSM)を構成しようとしている管理者です。構成中にデモデータをインストールして手順を練習します。

[カスタムマッププロバイダー] フォームに移動し、次の値を入力します。

カスタムマッププロバイダーレコード

| Field (フィールド) | 値 |
|---|---|
| キーテーブル | 建物 [sn_map_core_building] |
| キー | 建物 A |
| マッププロバイダー | ServiceNow |

フォームを送信した後、Allie はカスタムマップ画面のプロバイダーとして新しいレコードの設定に進みます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

次のタスク
エージェントが モバイルエージェント アプリケーションで建物を表示できるように、新しいレコードをカスタムマップ画面のデフォルトプロバイダーとして設定する必要があります。詳しくは、「」を参照してください。

### カスタムマップ画面のデフォルトプロバイダーの設定

マップ画面を構成して、 モバイルエージェント アプリケーションでサイトマップを有効にします。

始める前に
カスタムマッププロバイダーが存在することを確認します。詳細については、「カスタムマッププロバイダーレコードの作成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > サイトマッピング > カスタムマップ画面.
2. **WOT** サイトのサイト詳細のインドアマップを選択します。
3. [デフォルトプロバイダー] にカスタムマッププロバイダーレコードを入力します。

タスクの結果
エージェントは、 モバイルエージェント アプリケーションで建物のマップを表示できます。

## Now Mobile Agent アプリケーションのフィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ機能の構成

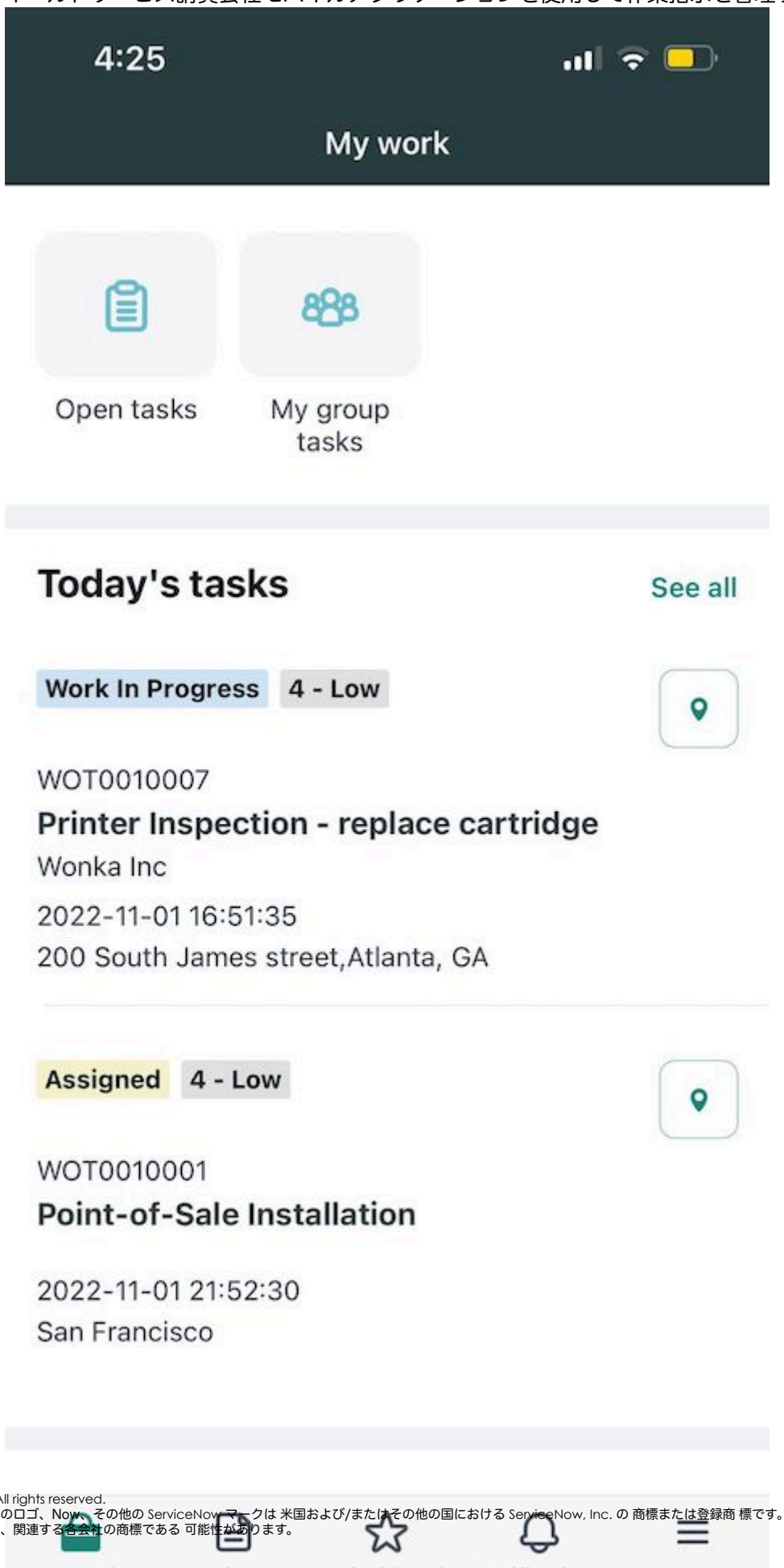
ServiceNow エージェント アプリケーションの フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ 機能を使用すると、請負業者は作業指示タスクを管理できます。

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションを使用すると、請負会社のマネージャーとフィールドサービスエージェントは、アサインされた作業指示タスクを管理および処理できます。インターネットに接続していないときでも、エージェントはモバイルアプリケーションを使用して、メモの追加、添付されたナレッジ記事の参照、作業指示タスクのクローズなどのアクティビティを実行できます。Now Mobile Agent アプリケーションは情報を同期し、オンラインに戻ったときに最新の情報を提供します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ
フィールドサービス請負会社モバイルアプリケーションを使用して作業指示を管理す




自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリを設定する手順は次のとおりです。

1. Now Mobileエージェントアプリケーションのフィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ機能を有効にする

   フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリをアクティブ化して、請負会社に割り当てられた作業指示タスクを管理します。

2. フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションのServiceNow エージェントへのアクセス

   フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションにアクセスして、携帯電話やその他のモバイルデバイスからタスクを管理します。

関連情報

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用した作業指示タスクの管理

## Now Mobileエージェントアプリケーションのフィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ機能を有効にする

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ プラグイン (com.snc.fsm_ext_mobile) を有効にして、請負会社に割り当てられた作業指示タスクを管理します。このプラグインによって、関連プラグインがまだアクティブでない場合にアクティブ化できます。

### 始める前に

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ では、他の Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

**注:**

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

### このタスクについて

[自分の作業]、[記事]、[通知]、[自分の雑費] およびその他のアプレット、ナビゲーションタブは 新規顧客とアップグレード顧客の両方に対して、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ プラグイン (com.snc.fsm_ext_mobile) を使用してアクティブ化すると、デフォルトでアクティブ化されます。

### 手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ プラグイン (com.snc.fsm_ext_mobile) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

### フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションの**ServiceNow** エージェントへのアクセス

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションにアクセスして、携帯電話やその他のモバイルデバイスからタスクを管理します。

#### 始める前に

- アプリケーションとそれに関連するすべての ServiceNow® Store アプリケーションに有効な ServiceNow® エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- ServiceNow エージェント アプリケーションをダウンロードします。このアプリケーションは、iOSプラットフォームの場合はApp Store、Androidプラットフォームの場合はPlayストアで入手できます。
- 請負会社は、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションにアクセスするためのインスタンスをマネージャーとエージェントに提供しました。

必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

#### 手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを開き、[+] 記号をタップします。
2. 次のいずれかの方法を使用して、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ インスタンスのアドレスを入力します。
   - [ インスタンスアドレス] フィールドにインスタンスのアドレスを入力します。
   - QR コードアイコンをタップし、アドミニストレーターから提供された QR コードをスキャンします。
3. ユーザー名とパスワードを入力します。
4. [ ログイン]をタップします。

#### タスクの結果

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションのホーム画面が表示されます。

## **Now Mobile** エージェントアプリケーションのサイドバーのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM)サイドバー for フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.sn_fsm_sidebar) をアクティブ化できます。このプラグインをアクティブ化すると、Now Mobileエージェントアプリケーションでサイドバー機能が有効になります。

#### 始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: サイドバーNow Platform®機能ですサイドバー の設定に関する詳細については、「 サイドバー の構成 」を参照してください。

サイドバーの仕組みの詳細については、「 サイドバー の探索 」を参照してください。

このタスクについて
このプラグインをアクティブ化すると、Now Mobileエージェントアプリケーションでサイドバー機能が有効になります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して サイドバー for フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.sn_fsm_sidebar) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

Now Mobileエージェントアプリケーションに関するサイドバーディスカッションの開始

Now Mobile エージェントアプリケーションに関するサイドバーディスカッションを要約する

## フィールドサービス 仮想エージェント会話の構成

事前定義された フィールドサービス 仮想エージェント チャットボット会話により、フィールドサービスエージェントはその日の作業スケジュールを表示し、タスクを更新できます。

会話トピックは、エージェントが特定の目標を達成できるように、 仮想エージェント チャットボットとフィールドサービスエージェントの間の対話を定義します。

### 構成の概要

フィールドサービス 仮想エージェント会話を構成する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス 仮想エージェント Conversations アプリケーションをインストールします。詳細については、「フィールドサービス 仮想エージェント Conversations のインストール」を参照してください。
2. 事前定義された 仮想エージェント トピックを公開します。詳細については、「の必須 仮想エージェント 会話トピックのアクティブ化 フィールドサービス管理 (FSM)」を参照してください。
3. NLUモデルを仮想エージェントトピックと統合します。詳細については、「との 仮想エージェント会話のアクティブ化 NLU」を参照してください。
4. Now Agent モバイルアプリケーションでチャットを構成します。詳細については、「Now Mobile エージェントアプリケーションでのチャットの有効化」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## フィールドサービス 仮想エージェント **Conversations** のインストール

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス 仮想エージェント 会話 アプリケーション (com.sn_fsm.virtualagent) をインストールできます。 このアプリケーションには会話トピックが含まれており、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインがインストールされます (まだインストールされていない場合)。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- フィールドサービス 仮想エージェント 会話には次のプラグインが必要です。 フィールドサービス 仮想エージェント 会話をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot)

  仮想エージェントとのチャットボット会話を有効にします。仮想エージェントのアクティブ化の詳細については、「仮想エージェントのアクティブ化」を参照してください。

- 仮想エージェント にはフィールドサービス管理 (FSM) 、次のServiceNow Storeアプリケーションが必要です。 フィールドサービス 仮想エージェント 会話をインストールする前に、これらのアプリケーションがインストールされていることを確認してください。

  必要な ServiceNow Store アプリケーション

  フィールドサービス NLU仮想エージェント会話のモデル

  詳細については、「 NLU の有効化」を参照してください。

必要なロール：admin

### このタスクについて

フィールドサービス 仮想エージェント Conversations には、次のシステムプロパティがあります。

システムプロパティ

| プロパティ | **Description** (説明) |
|---|---|
| sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task | 選択した値に応じて、 仮想エージェント が今日および前日の対応中タスクを報告できるようにします。たとえば、[ 値 ] フィールドで 1 を選択すると、 仮想エージェント は今日と昨日のタスクを報告します。[値] フィールドで 2 を選択すると、仮想エージェントは今日、昨日、一昨日のタスクを報告します。 |

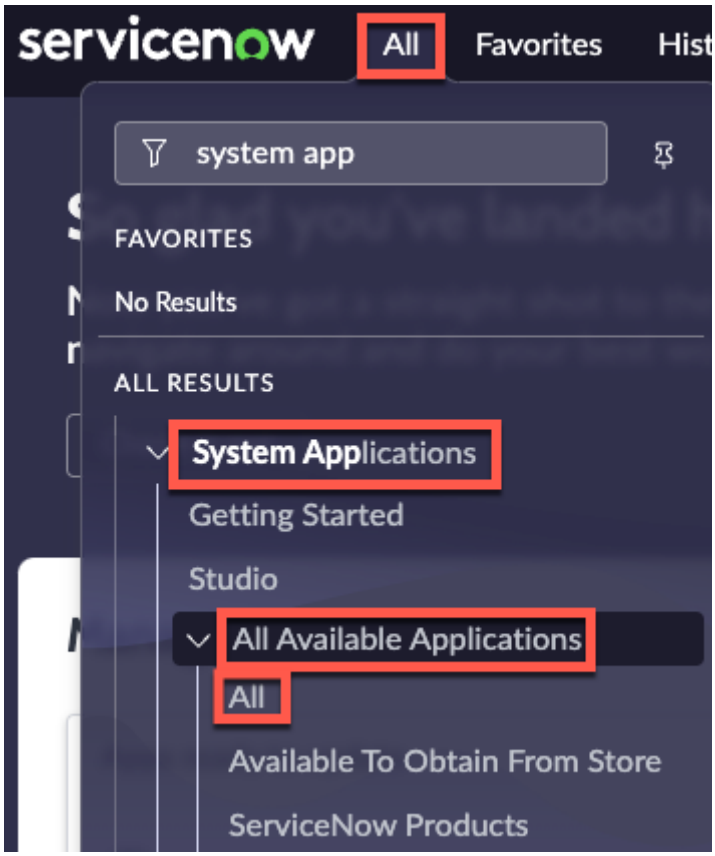
仮想エージェント 会話アプリケーションのフィールドサービス NLUモデルは、 フィールドサービス仮想エージェントの会話とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。




2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス 仮想エージェント会話 アプリケーション (com.sn_fsm.virtualagent) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それらをインストールしてからフィールドサービス 仮想エージェント 会話をインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

**5.** [インストール] を選択します。

### の必須 仮想エージェント 会話トピックのアクティブ化 フィールドサービス管理 (FSM)

仮想エージェント for フィールドサービス管理 (FSM) を有効にして、仮想エージェントとのチャットを開始します。

#### 始める前に

必要なロール：admin、virtual_agent_admin

アドミニストレーターまたは 仮想エージェント アドミニストレーターは、次のプラグインを有効にしてチャットボット会話を有効にします。

- Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot)。
- フィールドサービス 仮想エージェント Conversations プラグイン (com.sn_csm.virtualagent)。

#### このタスクについて

ベースシステムには、次の事前定義された仮想エージェントトピック (チャットボット会話) が用意されています。チャットボットの会話を有効にするには、次のトピックを公開する必要があります。

自分の今後のタスク

フィールドサービスエージェントは、今後の作業指示タスクを検索できます。エージェントは、既存のタスクのステータスを確認および更新できます。

近くのタスクを表示

フィールドサービスエージェントは、エージェントの現在の場所から少し離れた作業指示書タスクを検索できます。エージェントは、これらのタスクに自分自身をアサインできます。

報告タスク

フィールドサービスエージェントは、進行中の作業指示タスクに関する情報を取得できます。エージェントは、タスクの作業に費やした時間の入力、雑費のログ記録、タスクのクローズ、後続タスクの作成など、適切なアクションを実行できます。

システムプロパティを設定して *sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task* 過去 n 日間の対応中のタスクに関する情報を取得できます。詳細については、「フィールドサービス 仮想エージェント Conversations のインストール」を参照してください。

**注:** ベースシステムで提供される事前定義されたトピックをカスタマイズする場合は、トピックを複製してから変更します。詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

#### 手順

**1.** 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー > トピック.

**2.** いずれかの必須トピックをクリックして開きます。

**3.** トピックを使用するには、「 公開」をクリックします。

**4.** 他の必要なトピックについて、この手順を必要な回数だけ繰り返します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### との 仮想エージェント 会話のアクティブ化 NLU

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを仮想エージェントチャットボットトピックと統合して、チャットボットがユーザーの提供された情報を分析および理解できるようにします。チャットボットは、推測されたインテントに基づいてユーザーを適切なトピックに誘導できます。

始める前に
必要なロール：admin、virtual_agent_admin

このタスクについて
フィールドサービス 仮想エージェント Conversations プラグイン (com.sn_fsm.virtualagent) を有効にすると、仮想エージェント Conversations プラグイン (com.sn_fsm.nlu) の フィールドサービス NLU Model が自動的に有効になります。

プラグインを有効にすると、Studio で フィールドサービス NLU モデルの次の読み取り専用インテントを表示できます。

- 自分の今後のタスク
- 近くのタスクを表示
- 報告タスク

これらのインテントを使用するには、VA モデルの事前定義済み フィールドサービス NLU をトレーニングして公開する必要があります。詳細については、「NLU モデルのトレーニング」および「NLU モデルの公開」を参照してください。

手順

1. 仮想エージェント でServiceNow NLUを有効にします。
   詳細については、「仮想エージェントでの自然言語理解 (NLU) の構成」を参照してください。
2. オプション: 仮想エージェントモデルのフィールドサービス NLUから既存のインテントをインポートして、インテントをカスタマイズします。
   詳細については、「NLU インテントのインポート」を参照してください。
3. NLUモデルを仮想エージェントトピックの関連するインテントにリンクします。
   詳細については、「仮想エージェントの自然言語理解 (NLU)」を参照してください。

## 他のアプリケーションとの フィールドサービス管理 (FSM) のデータ連携

ケースの解決を支援するために、他のアプリケーションとデータ連携することで、フィールドサービス管理 (FSM) の機能を拡張し、他の部門と結束します。

### カスタマーサービス管理 (CSM) との統合

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションとフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの統合を提供します。

ユーザーは、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで、作業指示および作業指示タスクに関するアカウントおよび連絡先情報を確認できます。顧客およびコンシューマーは、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルからケースに関連する作業指示を表示できます。

エージェントがカスタマーサービスケースから作業指示を作成すると、[作業指示] および [タスク] フォームには、アカウントや連絡先などのケース関連情報が含まれます。

顧客またはコンシューマーが カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのいずれかからケースを表示すると、そのケースに関連するすべての作業指示書とタスクの詳細を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## このアプリケーションに含まれる製品使用権限

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのサブスクリプションを購入し、カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent] またはカスタマーサービスエージェントマネージャー [sn_customerservice_manager] のロールを持っている場合は、ケースに関連するすべての作業指示と予約を作成して表示できます。snc_external ロールを持つ外部ユーザーは、自分のアカウントまたは関連アカウントに関連するすべてのケース関連の作業指示と予約を作成して表示できます。

## フィールドサービス管理 **(FSM)** によるカスタマーサービスプラグイン

フィールドサービス管理 (FSM) を使用したカスタマーサービスプラグイン (com.snc.csm_fsm_integration) は、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションとカスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを統合します。このプラグインには次が必要です。

- Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM))
- Customer Service Management (カスタマーサービス管理 (CSM))
- Customer Service Portal (カスタマーサービスポータル)

## フィールドサービス管理 **(FSM)** アプリケーションへの変更

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、この統合によって次のフィールドが [作業指示] フォームに追加されます。これらのフィールドは、ケースビューに表示されます。これらのフィールドを表示するには、作業指示書フォームヘッダーを右クリックし、 ビュー > ケース.

- アカウント
- コンシューマー
- 連絡先
- 資産
- パートナー
- パートナー連絡先

作業指示書フォームの [アカウント ] フィールドを更新すると、[ 会社 ] フィールドも更新されます。

[作業指示] フォームの [連絡先] フィールドを更新すると、[問い合わせユーザー] フィールドが更新されます。

## カスタマーサービス管理 **(CSM)** アプリケーションへの変更

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、この統合により、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルのヘッダーに 作業指示書 リンクが追加されます。このリンクをクリックすると、作業指示書番号、優先度、ステータス、および簡単な説明を含む、作業指示書のリストが表示されます。カスタマーサービスポータルでこのリストに表示される作業指示書は、顧客のロールが、顧客、顧客のアドミン、パートナー、またはパートナーのアドミンかによって異なります。

このリスト内の作業指示書をクリックすると、作業指示書の詳細が表示されます。

## 既知の制限

[作業指示] フォームと関連付けられた [ケース] フォームの間は同期されません。[ケース] フォームで情報が変更されても、[作業指示] フォームで更新されません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## ケースフィールドを作業指示テーブルにマッピングする

ケースと、既に構成したターゲット作業指示テーブルのフィールド間でマッピングするフィールドを定義します。この構成では、ケースから作業指示を作成するときに、マップされたフィールドの値がケースから作業指示書に自動的にコピーされます。

### 始める前に

必要なロール:wm_admin

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 管理 > ケースの作業指示マッピング.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

**CSM** テーブルマップフォーム

| フィールド | **Description** (説明) |
|---|---|
| マッピング名 | テーブルマップ名。 |
| API 名 | 読み取り専用。このテーブルマップの API。 |
| ソーステーブル | マップのソーステーブル (ケースなど)。 |
| アクティブ | ソースからターゲットテーブルへのマッピングを有効にします。 |
| アプリケーション | 読み取り専用。このテーブルマップのアプリケーション。 |
| 詳細なフィールドマッピング | 詳細なフィールドマッピングを有効にします。 |
| ターゲットテーブル | 作業指示 [wm_order] などのマップのターゲットテーブル。 |
| 詳細条件を使用 | スクリプトを使用する詳細条件マッピングを有効にします。有効にした場合は、[詳細条件] フィールドにスクリプトを追加します。 |
| 詳細条件 | [詳細条件を使用] フィールドが有効になっている場合に使用するスクリプト。 |
| 条件 | 条件ビルダーを使用して、テーブルマップに適用する条件を選択します。 |
| 順番 | 依存関係を解決するために複数の一致するマップ定義を同時に処理する際の優先度の順序。<br>• 一致するテーブルマップが 1 つのみの場合は、そのマップが使用されます。<br>• 同じ順序の一致するテーブルマップが複数存在する場合、作成日がより古い方のマップが使用されます。<br>• 異なる順序で一致するテーブルマップが複数存在する場合、順序が最上位のマップが使用されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] をクリックします。
   テーブルマップは、選択したソーステーブルを作業指示テーブルにマッピングすることによって作成されます。
5. ケースフィールドから作業指示書の適切なフィールドに情報をコピーするためのフィールドマッピングを作成します。
   a. [CSM テーブルマップ] リストから、ステップ 2 で作成したテーブルマップを選択します。
   b. [基本フィールドマッピング] フォームセクションで、[新規] をクリックします。
   c. [ソースフィールド] と [ターゲットフィールド] を選択します。
   d. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [順番] フィールドに数値を入力します。
   f. [送信] をクリックします。
   g. マップするフィールドごとに手順 b ～ f を繰り返します。
6. CSM テーブルマップフォームで [更新] をクリックします。

### タスクの結果

ソーステーブルとターゲットテーブル間のマッピングが完了し、ケースフィールドから作業指示書の対応するフィールドに情報をコピーする準備が整いました。

## 業種別製品との統合

業種別製品とフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションを統合します。

顧客とコンシューマーは、すべての業種別製品ポータルとアプリケーションインターフェイスからケース関連の作業指示を表示できます。ユーザーは、 フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで作業指示および作業指示タスクに関するアカウントと連絡先情報を表示できます。

業種別製品から開始されたカスタマーサービスケースから作業指示書を作成すると、作業指示書およびタスクフォームにアカウントや連絡先などのケース関連情報が含まれます。

顧客またはコンシューマーがいずれかの業種別製品のケースを表示すると、ケースに関連する作業指示とタスクの詳細を表示できます。

### Industry 製品

次の ServiceNow® 業種別製品は、 フィールドサービス管理 (FSM) の作業指示との統合に必要なサポートデータモデル、フレームワーク、および機能の価値を拡張します。

- ファイナンシャルサービスオペレーション. 詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) とのファイナンシャルサービスオペレーションの統合」を参照してください。
- 
- テクノロジープロバイダーサービス管理. 詳細については、「テクノロジープロバイダーサービス管理とフィールドサービス管理 (FSM) の統合」を参照してください。

## 業種別製品に含まれる製品使用権

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのサブスクリプションを購入し、カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent] またはカスタマーサービスエージェントマネージャー [sn_customerservice_manager] のロールを持っている場合は、ケースに関連するすべての作業指示と予約を作成して表示できます。snc_external ロールを持つ外部ユーザーは、自分のアカウントまたは関連アカウントに関連するすべてのケース関連の作業指示と予約を作成して表示できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## フィールドサービス管理 (FSM) プラグインへのアクセス

業種別製品は、カスタマーサービスとフィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.csm_fsm_integration) を使用して、フィールドサービスの作業指示とタスクにアクセスできます。このプラグインには次が必要です。

- Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM))
- Customer Service Management (カスタマーサービス管理 (CSM))
- Customer Service Portal (カスタマーサービスポータル)

## フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションへの変更

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、この統合によって次のフィールドが [作業指示] フォームに追加されます。これらのフィールドは、ケースビューに表示されます。これらのフィールドを表示するには、作業指示書フォームヘッダーを右クリックし、 ビュー > ケース.

- アカウント
- コンシューマー
- 連絡先
- 資産
- パートナー
- パートナー連絡先

作業指示書フォームの [アカウント ] フィールドを更新すると、[ 会社 ] フィールドも更新されます。

[作業指示] フォームの [連絡先] フィールドを更新すると、[問い合わせユーザー] フィールドが更新されます。

## プロジェクトポートフォリオ管理との統合

プロジェクトタスクを作業指示書にリンクして、現場でのインストールまたは展開プロジェクトの管理を支援します。

プロジェクトには、フィールドサービスエージェントにアサインされた複数のタスクを含めることができます。フィールドサービス管理 (FSM) とプロジェクトポートフォリオ管理 (SPM) の統合を使用すると、プロジェクトタスクから直接作業指示書を作成できます。プロジェクトタスクを作業指示書にリンクするには、次の操作を行います。

- プロジェクトタスクと作業指示書の間で予定日と実際の日付を同期します。
- プロジェクトタスクと作業指示の間でステータスを同期します。

プロジェクトタスクから作業指示書を作成するには、[プロジェクトタスク] フォームの [ 作業指示書を作成 ] 関連リンクをクリックします。リンクされたアクティブな作業指示を表示するには、[プロジェクトタスク] フォームの [ 作業指示を表示 ] 関連リンクをクリックします。プロジェクトタスクには複数の作業指示書をリンクできますが、一度にアクティブにできる作業指示書は 1 つだけです。

### 日付

日付は、プロジェクトタスクからリンクされた作業指示書、および任意の作業指示書タスクへの一方向で同期されます。

- リンクされた作業指示に対して作成された作業指示タスクには、プロジェクトタスクの開始予定日と終了予定日に基づいた固定の 期間開始 日と 期間終了 日があります。
- プロジェクトタスクの日付の更新は、[ 対応中 ] または [クローズ 済み] ステータスではないタスクのリンクされた作業指示タスクでも更新されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

注: 作業指示タスクの日付を変更しても、リンクされたプロジェクトタスクの日付は変更されません。

### 状況

ステータスの変更は、作業指示からプロジェクトタスクまで一方向で同期されます。

- 作業指示書のステータスを更新すると、リンクされたプロジェクトタスクのステータスも更新されます。
- プロジェクトタスクのステータスを更新すると、リンクされた作業指示書の [作業メモ ] フィールドにメモが追加されます。
- 作業指示書をクローズすると、プロジェクトタスクもクローズされます。

プロジェクトタスクのステータスの更新に失敗した場合、対応する作業指示の更新に関するメモがプロジェクトタスクの [作業メモ ] フィールドに追加されます。依存関係のあるプロジェクトタスクでは、更新が失敗する可能性があります。

作業指示とプロジェクトタスクのステータスは次のように更新されます。

作業指示とプロジェクトタスクの同期ステータス

| 作業指示ステータス | プロジェクトタスクステータス |
|---|---|
| 対応中 | 対応中 |
| 完了してクローズ | 完了してクローズ |
| 未解決でクローズ | 未解決でクローズ |
| キャンセル | スキップ項目をクローズ |

### プラグイン

この機能を使用するには、プロジェクト管理 (PM) によるフィールドサービス (com.snc.wm_ppm) プラグインをアクティブ化します。このプラグインには、フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management) と PPM Standard プラグイン (com.snc.financial_planning_pmo) が必要です。

### 作業指示ステータス移行マップのカスタマイズ

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、作業指示書ステータス移行マップをカスタマイズして、作業指示書ステータスをプロジェクトタスクステータスにマップできます。

作業指示書のステータスを更新すると、リンクされたプロジェクトタスクのステータスも更新されます。*FieldServicesProjectTaskStateHandler* スクリプトは、作業指示書の状況をプロジェクトタスクの状況にマッピングします。システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、次の例に基づいて、必要に応じてこのステータス移行マップをカスタマイズできます。

### 例

作業指示のステータスを [ 完了してクローズ ] に設定しても、プロジェクトタスクはクローズされません。この変更を行うには、 *initialize()* 関数の次の行を削除します。

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_CLOSE_COMPLETE] =

 FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_CLOSE_COMPLETE;
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示書の [ディスパッチ保留中 ] ステータスをプロジェクトタスクの [オープン ] ステータスにマッピングするには、 *initialize()* 関数に次の行を追加します。

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH] =
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN;
```

プロジェクトタスクが [オープン] に変更された後にタスクを自動的に認定するには、プロジェクトタスクの更新をリッスンする *FieldServiceProjectUpdateHandler* プロセス関数を変更し、リンクされた作業指示書を [認定済み] に変更します。このセクションの後に次の行を追加します。

*if(taskJSON.change_map && taskJSON.change_map.state){*

```
   If(taskJSON.change_map.state ==
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN
   workOrder.state = FieldServiceProjectTaskStateHandler.
WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH
   workOrder.update();
```

## 変更管理 との統合

ServiceNow 変更管理 for フィールドサービス を使用すると、変更要求から作業指示書を作成できます。また、ステータスの変更が発生したときや作業指示書に作業メモが追加されたときに、変更レコードで作業指示書の進捗状況を直接追跡することもできます。

## ストアでアプリを要求する

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

変更管理 for フィールドサービス は、 変更管理 アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間の統合を提供します。変更管理 アプリケーションを使用すると、ITIL エージェントは CSM 構成可能ワークスペース and Now Platform アプリケーションの変更要求から作業指示書を作成できます。この統合により、ITIL エージェントは関連する作業指示の進捗状況を変更要求で直接追跡できるようになり、ITIL エージェントに統一されたエクスペリエンスが提供されます。

### 変更管理 **for** フィールドサービス のインストール

admin ロールを持っている場合は、 変更管理 for フィールドサービス application (sn_fsm_chg_mng) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

#### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 変更管理 にはフィールドサービス 次のプラグインが必要です。 変更管理 にフィールドサービス インストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

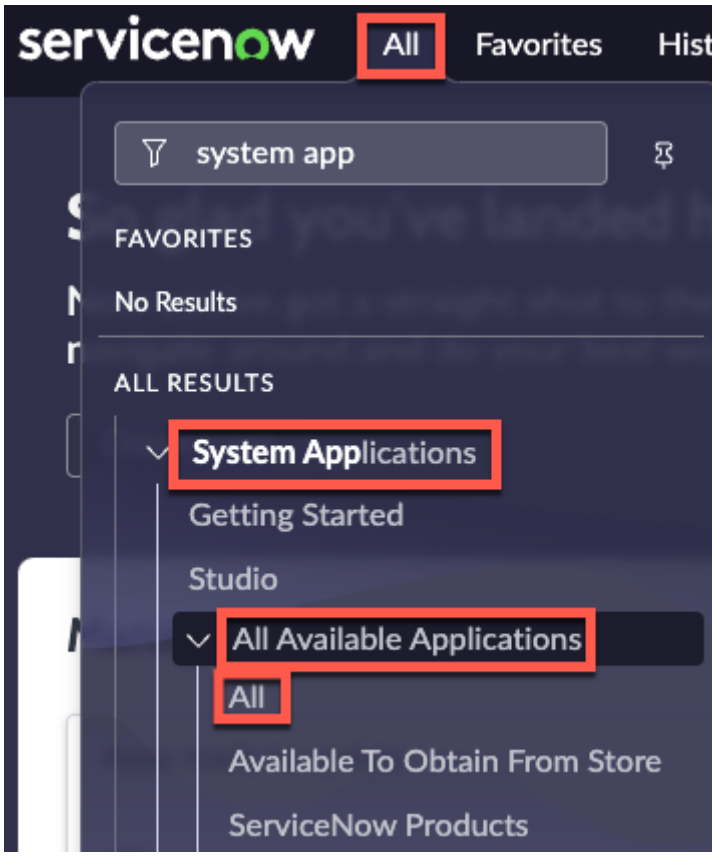
CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

エージェントが顧客と連携し、質問に回答し、ケースを作成し、問題を解決できるようにします。詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。




2. フィルター基準と検索バーを使用して、アプリケーション 変更管理 用 フィールドサービス (sn_fsm_chg_mng) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 変更管理 をインストールするフィールドサービス 前にインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. [インストール] を選択します。

### フィールドサービス に対する 変更管理 のセットアップ

フィールドサービスアプリケーションの変更管理をインストールして設定し、変更要求で作業指示の進行状況を直接追跡します。

変更管理 アプリケーションとの統合により、ITIL エージェントは変更要求から作業指示書を作成できます。この作業指示書の認定後、関連する作業指示書タスクがディスパッチャーに作成され、これらのタスクをフィールドサービスエージェントにアサインできるようになります。エージェントによって追加されたタスクへの作業メモ、またはタスクのステータスの更新は、関連する作業指示に反映され、関連する変更要求から直接追跡できます。

この統合により、ITIL エージェントには次のようなメリットがあります。

- Now PlatformまたはCSM 構成可能ワークスペースの変更要求から作業指示書を作成する機能。
  - Now Platform で変更要求から作業指示書を作成する方法については、「作業指示を作成」を参照してください。
  - CSM 構成可能ワークスペース で変更要求から作業指示書を作成する方法については、「で変更要求から作業指示書を作成する CSM 構成可能ワークスペース」を参照してください。
- ITIL エージェントが、親変更要求から直接作業指示書の進捗状況を追跡できるようにします。

この統合により、システムが自動化され、次のメリットが得られます。

- 一部の作業指示フィールドに変更要求からの関連情報が自動入力されます。
- 作業指示タスクスケジュールの開始日と終了日を、変更スケジュールの開始予定日と終了予定日と同期します。
- フィールドサービスエージェントが、 モバイルエージェント アプリケーションで関連する変更要求の詳細と関連リストを表示できるようにします。
- 関連するすべての作業指示が完了としてクローズされたときに、変更要求を自動的にクローズします。

> **注:** 関連する作業指示書がクローズされたときに変更要求を自動的にクローズするには、*ChangeWorkOrderIntegration* スクリプトの拡張ポイントで自動クローズ機能を有効にする必要があります。詳細については、「拡張ポイントを使用して作業指示を変更要求と同期する」を参照してください。

## 作業指示と変更要求の間でデータを同期する

作業メモは、次の場合に、関連する作業指示から変更要求に同期されます。

- 作業指示タスクのステータスが更新されます
- 作業メモが作業指示タスクに追加される
- 作業指示タスクが完了または未完了としてクローズされる

### 拡張ポイントを使用して作業指示を変更要求と同期する

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズをデータ連携できます。拡張ポイントは、拡張ポイント [sys_extension points] テーブルに保存されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

変更管理 for フィールドサービス プラグイン (sn_fsm_chg_mng) は、*ChangeWorkOrderIntegration* 拡張ポイントを追加します。これにより、次の構成の同期を有効にするロジックが作成されます。

- 作業メモを作業指示から変更要求の [アクティビティ ] セクションにマッピングします。
- 関連する作業指示書が完了してクローズされたときに、変更要求を自動的にクローズします。

アプリケーションで提供されるデフォルトの拡張ポイントは、変更または非アクティブ化できません。変更が必要な場合、システムアドミニストレーターロールを持っている場合は、次の操作を実行できます。

- 拡張ポイントの実装を作成する。
- 実装に必要な変更を加えます。
- 実装の順序を小さい番号に更新する。システムでは、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

> **注:** 拡張ポイントが実装を識別できるように、実装で使用される API 名は同じである必要があります。そうでない場合は、エラーが発生します。

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

## で変更要求から作業指示書を作成する **CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースを使用して、変更要求から直接作業指示を作成します。

### 始める前に

必要なロール:itil、wm_admin、および sn_change_write

### このタスクについて

変更要求には、一度に 1 つの作業指示書のみを収容できます。既存の作業指示書がキャンセルされた場合にのみ、変更要求に対して別の作業指示書を作成できます。

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースにログインします。
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] パネルで、 変更 > すべて
4. 作業指示書を作成する変更要求を開きます。
5. [ **Create Work Order**] をクリックします。

### タスクの結果

作業指示が正常に作成されました。

## を使用して変更要求から作業指示書の詳細を表示する **CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースからの関連する変更要求で作業指示の進捗状況を表示または追跡します。

### 始める前に

*ChangeWorkOrderIntegration* 拡張ポイントを使用して、アクティビティ機能を有効にします。詳細については、「拡張ポイントを使用して作業指示を変更要求と同期する」を参照してください。

必要なロール:itil、wm_admin、および sn_change_read

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ITIL エージェントは、関連する変更要求から直接作業指示書の進捗状況を表示できます。変更要求追跡は、作業指示または関連する作業指示タスクに次の更新が行われるたびに更新されます。

- タスクに追加された作業メモ
- タスクのステータスが更新されました

手順

1. CSM 構成可能ワークスペース にログインします。
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] パネルで、 変更 > すべて
4. 進捗状況を追跡する変更要求を開きます。
5. [詳細] 関連リストをクリックします。
6. [ アクティビティ ] セクションで作業指示の進行状況を表示します。

### モバイルエージェント アプリケーションを使用して変更要求から作業指示書の詳細を表示する

モバイルエージェントアプリケーションから関連する変更要求の作業指示書の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_agent、sn_change_read

手順

1. モバイルエージェントアプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [ 自分のタスク ] セクションで、タスクを開きます。
4. 「詳細」タブで、「 開始ソース」をタップします。
5. [ 詳細 ] をタップして、変更要求の詳細を表示します。

### フィールドサービスコンポーネントの変更管理

さまざまなプラグイン、スクリプトインクルード、およびビジネスルールが、フィールドサービスアプリケーション用の変更管理とともにインストールされます。

## プラグイン

変更管理 for フィールドサービス application (sn_fsm_chg_mng) プラグインを有効にする必要があります。プラグインをアクティブ化する手順の詳細については、「 変更管理 for フィールドサービス のインストール」を参照してください。

インストールされたスクリプトインクルード 変更管理

| スクリプトインクルード | **Description** (説明) |
|---|---|
| ChangeRequestWorkOrderUtil | 次のいずれかのアクションが発生したときに、変更要求の作業メモを更新します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされたスクリプトインクルード 変更管理 (続く)

| スクリプトインクルード | Description (説明) |
|---|---|
| | • 作業指示書のステータスが変更されます。<br>• 作業指示書がクローズされると、変更要求は自動的にクローズされます<br>• 作業指示が削除されます。 |
| 変更作業指示統合 | 拡張ポイントを使用して変更要求を作業指示と統合するのに役立つデフォルトの実装を提供します。 |

## ビジネスルール

変更管理フィールドサービスでは、次の新しいビジネスルールが追加されます。

インストールされているビジネスルール 変更管理

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| 作業指示をキャンセルする | 変更要求<br>[change_request] | 変更要求がキャンセルされたときに作業指示をキャンセルします。 |
| ウィンドウの開始/終了に変更を入力 (Populate Window Start/End with Change) | サービス注文タスク<br>[sm_task] | 作業指示タスクの期間の開始日と終了日に、変更要求で定義された開始予定日と終了予定日を入力します。 |
| 作業指示の変更による変更の更新 | 作業指示<br>[wm_order] | 作業指示書のステータスが変更されたときに変更要求を更新します。作業指示書が [Closed Complete] の場合、変更要求を自動的にクローズします。 |
| [Work order deletion (作業指示の削除)] を [Change (変更)] に更新 | 作業指示<br>[wm_order] | 作業指示が削除された場合、変更要求の作業メモを更新します。 |
| 変更を伴う要求された納期を検証 | 作業指示<br>[wm_order] | 作業指示で定義されている要求された期日が変更要求の終了予定日より前であるかどうかを検証します。 |
| ValidateWindowStartEndDatewithChange | 作業指示タスク<br>[wm_task] | 作業指示タスクの期間の開始日と終了日が、変更要求の開始日と終了日の範囲内にスケジュールされているかどうかを検証します。 |

## ロール

変更管理 for フィールドサービス は、次の既存のロールを変更します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

で更新されたロール 変更管理

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| フィールドサービス管理エージェント<br><br>[wm_agent] | 実際のタスク時間を管理し、現場で作業を実行します。エージェントは、作業指示タスクから親変更要求の詳細を表示できます。 | sn_change_read |

## インシデント管理 との統合

ServiceNow インシデント管理 for フィールドサービス を使用すると、インシデントレコードから作業指示書を作成できます。また、ステータスの変更が発生したり、作業指示書に作業メモが追加されたりしたときに、インシデントレコードで作業指示書の進捗状況を直接追跡できます。

## ストアでアプリを要求する

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

インシデント管理 for フィールドサービス は、 インシデント管理 アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間の統合を提供します。インシデント管理 アプリケーションを使用すると、ITIL エージェントは CSM 構成可能ワークスペース and Now Platform アプリケーションのインシデント要求から作業指示書を作成できます。この統合により、ITIL エージェントは関連する作業指示の進捗状況をインシデント要求で直接追跡できるようになり、ITIL エージェントに統一されたエクスペリエンスが提供されます。

### インシデント管理 **for** フィールドサービス のインストール

admin ロールを持っている インシデント管理 場合は、for フィールドサービス application (sn_fsm_inc_mng) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- インシデント管理 にはフィールドサービス 次のプラグインが必要です。 インシデント管理 にフィールドサービス インストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

  エージェントが顧客と連携し、質問に回答し、ケースを作成し、問題を解決できるようにします。詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。

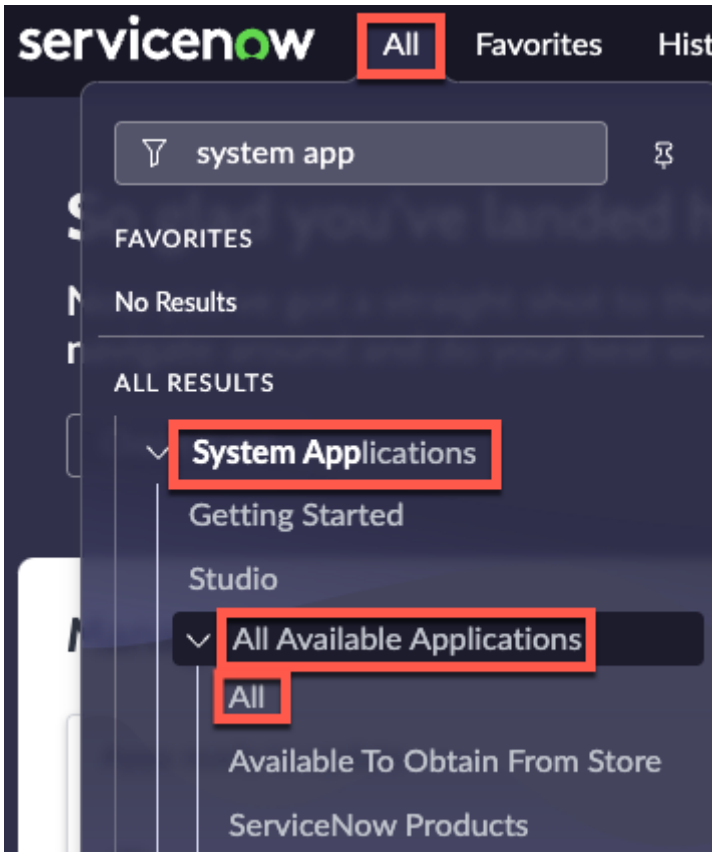
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。




2. フィルター基準と検索バー インシデント管理 を使用して、アプリケーション フィールドサービス (sn_fsm_inc_mng) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

5. [インストール] を選択します。

### フィールドサービス に対する インシデント管理 のセットアップ

インシデント管理 for フィールドサービス アプリケーションをインストールして設定し、作業指示の進捗状況を追跡します。

インシデント管理 アプリケーションとの統合により、ITIL エージェントはインシデントレコードから作業指示書を作成できます。この作業指示書の認定後、関連する作業指示書タスクが作成され、ディスパッチャーがこれらのタスクをフィールドサービスエージェントにアサインできるようになります。エージェントによってタスクに追加された作業メモ、またはタスクのステータスの更新は、関連する作業指示に反映され、関連するインシデントレコードから直接追跡できます。

この統合により、ITIL エージェントには次のようなメリットがあります。

- Now PlatformまたはCSM 構成可能ワークスペースのインシデント要求から作業指示書を作成する機能。
  - Now Platform のインシデントレコードから作業指示書を作成する方法については、「作業指示を作成」を参照してください。
  - CSM 構成可能ワークスペース のインシデントレコードから作業指示書を作成する方法の詳細については、「で変更要求から作業指示書を作成する CSM 構成可能ワークスペース」を参照してください。
- ITIL エージェントが、親インシデントレコードから直接作業指示の進捗状況を追跡できるようにします。

この統合により、システムが自動化され、次のメリットが得られます。

- インシデントレコードの関連情報を一部の作業指示フィールドに自動入力します。
- 作業指示タスクスケジュールの開始日と終了日を、インシデントレコードの開始予定日と終了予定日と同期します。
- フィールドサービスエージェントが、 モバイルエージェント アプリケーションで関連インシデントレコードの詳細と関連リストを表示できるようにします。
- 関連するすべての作業指示が完了としてクローズされたときに、変更要求を自動的にクローズします。

> **注:** 関連する作業指示書がクローズされたときにインシデントレコードを自動的にクローズするには、 `IncidentWorkOrderIntegration` スクリプトの拡張ポイントで自動クローズ機能を有効にする必要があります。詳細については、「拡張ポイントを使用して作業指示を変更要求と同期する」を参照してください。

## 作業指示とインシデントレコード間でのデータの同期

作業メモは、次の場合に作業指示からインシデントレコードに同期されます。

- 作業指示タスクのステータスが更新されます。
- 作業メモが作業指示タスクに追加されます。
- 作業指示タスクが完了または未完了としてクローズされます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### インシデント管理の拡張ポイントの使用

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズをデータ連携できます。拡張ポイントは、拡張ポイント [sys_extension points] テーブルに保存されます。

インシデント管理 for フィールドサービス プラグイン (sn_fsm_inc_mng) は、次の構成の同期を有効にするロジックを作成する *IncidentWorkOrderIntegration* 拡張ポイントを追加します。

- 作業メモを作業指示からインシデントレコードの **[Activity]** セクションにマッピングする。
- 関連する作業指示書が完了してクローズされたときに、インシデントレコードを自動クローズします。

アプリケーションで提供されるデフォルトの拡張ポイントは、変更または非アクティブ化できません。変更が必要な場合、システムアドミニストレーターロールを持っている場合は、次の操作を実行できます。

- 拡張ポイントの実装を作成する。
- 実装で必要な変更を行う。
- 実装の順序を小さい番号に更新する。システムでは、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

> **注:** 拡張ポイントが実装を識別できるように、実装で使用される API 名は同じである必要があります。そうでない場合は、エラーが発生します。

### のインシデントレコードから作業指示書を作成する **CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースを使用して、インシデントレコードから直接作業指示を作成します。

#### 始める前に
必要なロール:itil、wm_admin、および sn_change_write

#### このタスクについて
インシデントレコードには、一度に 1 つの作業指示のみを収容できます。既存の作業指示書がキャンセルされた場合にのみ、インシデントレコードに別の作業指示書を作成できます。

#### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースにログインします。
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] パネルで、 インシデント > すべて
4. 作業指示書を作成するインシデントレコードを開きます。
5. [ **Create Work Order**] をクリックします。

#### タスクの結果
インシデントから作業指示が正常に作成されました。

### を使用して、インシデントレコードから作業指示書の詳細を表示します。 **CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースから関連するインシデントレコードの作業指示の進捗状況を表示または追跡します。

#### 始める前に
*IncidentWorkOrderIntegration* 拡張ポイントを使用してアクティビティ機能を有効にします。詳細については、「インシデント管理の拡張ポイントの使用」を参照してください。

必要なロール:itil、wm_admin、および sn_change_read

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### このタスクについて

ITIL エージェントは、関連するインシデントレコードから直接作業指示の進捗状況を表示できます。インシデントレコードトラッキングは、作業指示または関連する作業指示タスクに次の更新が行われるたびに更新されます。

- タスクに追加された作業メモ
- 更新されたタスクのステータス

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペース にログインします。
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] パネルで、 インシデント > すべて
4. 進捗状況を追跡するインシデントレコードを開きます。
5. [詳細] 関連リストをクリックします。
6. [ アクティビティ ] セクションで作業指示の進行状況を表示します。

## モバイルエージェント アプリケーションを使用して、インシデントレコードから作業指示の詳細を表示する

モバイルエージェント アプリケーションから、関連インシデントレコードの作業指示の詳細を表示します。

### 始める前に

必要なロール:wm_agent、sn_change_read

### 手順

1. モバイルエージェントアプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [ 自分のタスク ] セクションで、タスクを開きます。
4. 「詳細」タブで、「 開始ソース」をタップします。
5. [ 詳細 ] をタップして、インシデントレコードの詳細を表示します。

## フィールドサービスのインシデント管理コンポーネント

さまざまなプラグイン、スクリプトインクルード、およびビジネスルールが、フィールドサービスアプリケーション用のインシデント管理とともにインストールされます。

### プラグイン

インシデント管理 for フィールドサービス application (sn_fsm_inc_mng) プラグインをアクティブ化する必要があります。プラグインをアクティブ化する手順の詳細については、「インシデント管理 for フィールドサービス のインストール」を参照してください。

### スクリプトインクルード

インシデント管理フィールドサービス では、次の新しいスクリプトインクルードが追加されています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

フィールドサービスのインシデント管理アプリケーションとともにインストールされるスクリプト

| スクリプトインクルード | Description (説明) |
|---|---|
| IncidentWorkOrderUtil | 次のいずれかのアクションが発生したときに、インシデントレコードの作業メモを更新します。<br>• 作業指示書のステータスが変更されます。<br>• 作業指示書がクローズされると、インシデントレコードは自動的に解決されます。<br>• 作業指示が削除される |
| IncidentWorkOrder 統合 | 拡張ポイントを使用してインシデントを作業指示と統合するのに役立つデフォルトの実装を提供します。 |

## ビジネスルール

インシデント管理フィールドサービスでは、次の新しいビジネスルールが追加されます。

フィールドサービスのインシデント管理アプリケーションとともにインストールされるビジネスルール

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| 作業指示をキャンセルする | インシデント<br>[incident] | インシデントレコードがキャンセルされたときに作業指示をキャンセルします。 |
| 作業指示の変更でインシデントを更新 | 作業指示<br>[wm_order] | 作業指示書のステータスが変更されたときにインシデントレコードを更新します。作業指示が [Closed complete (完了してクローズ)] の場合、インシデント要求を自動的にクローズします。 |
| 作業指示の削除を次のように更新 | 作業指示<br>[wm_order] | 作業指示が削除された場合に、インシデントレコードの作業メモを更新します。 |

## ロール

インシデント管理 for フィールドサービス は、次の既存のロールを変更します。

フィールドサービスのインシデント管理アプリケーションとともにインストールされるロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| フィールドサービス管理エージェント | 実際のタスク時間を管理し、現場で作業を実行します。エージェントは、作業指示タスクか | sn_incident_read |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービスのインシデント管理アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| [wm_agent] | ら親インシデントの詳細を表示できます。 | |

## 仮想会議との統合

仮想会議統合 ServiceNow フィールドサービス管理 (FSM) 、Now Agent モバイルアプリケーションから Zoom および Microsoft Teams のビデオおよび画面共有オプションを使用して、顧客やピアエージェントと協力して顧客の問題を解決します。オフィスやデスクトップコンピューターから離れているときにもタイムリーなサポートを提供します。

## ストアでアプリを要求する

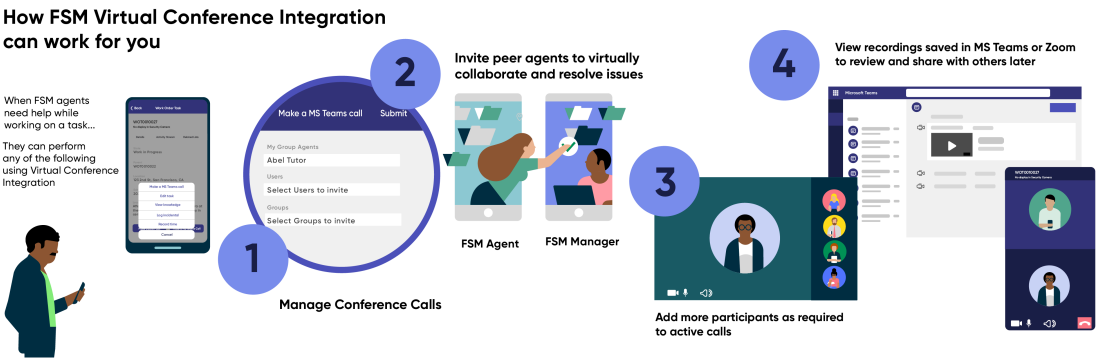
ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

## 概要

フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration アプリケーションは、Now Agent モバイルアプリケーションから直接ZoomまたはMicrosoft Teams会議を管理および開始することで、会議通信チャネルを通知コミュニケーションチャネルと統合します。

エージェントは、 フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration アプリケーションを使用して、Now Agent モバイルアプリケーションの [会議を開始] オプションを使用して、Zoom 会議または会議 Microsoft Teams を開始できます。

フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議統合を開始するには、「フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議統合のインストール」を参照してください。




### フィールドサービス管理 **(FSM)** 仮想会議統合のインストール

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration アプリケーション (com.snc.fsm_vci) をインストールできます。 このアプリケーションは、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議の統合には、次のプラグインが必要です。 フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  通知 (com.snc.notify)

  プラットフォームで SMS および音声チャネルのサポートを提供します。通知のアクティブ化の詳細については、「通知を有効にする」を参照してください。

- フィールドサービス 仮想会議統合には、次のServiceNow Storeアプリケーションが必要です。フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration をインストールする前に、これらのアプリケーションがインストールされていることを確認してください。

  統合に必要な ServiceNow Store アプリケーション Zoom

  Zoom スポーク

  会社の Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスと統合します。ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

  通知 Zoom コネクタ

  通知コミュニケーションチャネルをZoom会議に関連付けます。ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

  統合に必要な ServiceNow Store アプリケーション Microsoft Teams

  通知 コネクタ Microsoft Teams

  タスクから直接 Microsoft Teams 会議を管理および開始します。ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

  Microsoft Teams 通信スポーク

  ServiceNow インスタンスから Microsoft Communications アカウントでグループ通話と会議を管理します。 ServiceNow Store のインストールステップについては「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

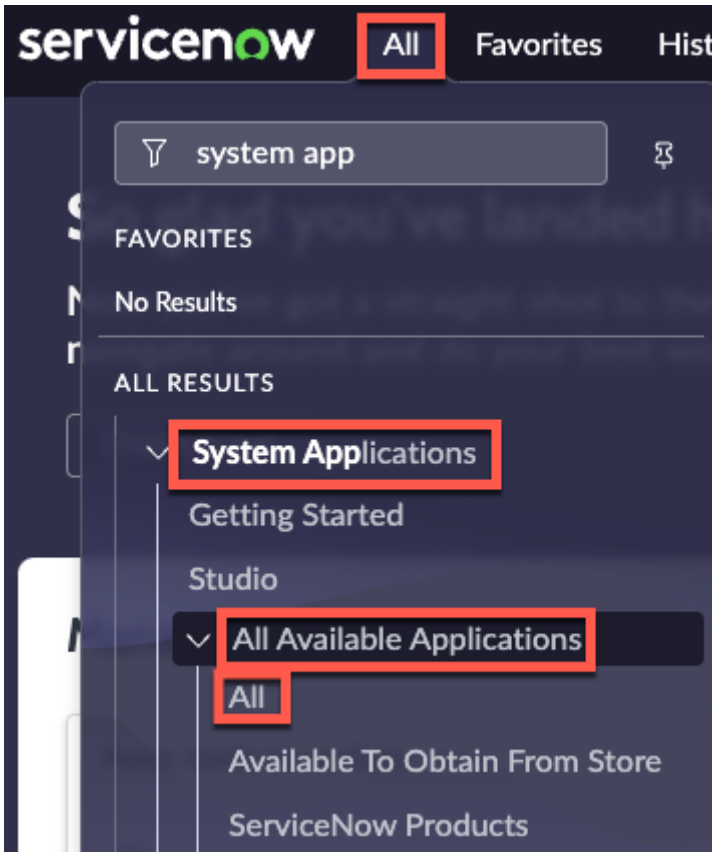
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。




2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス管理 (FSM) 、Virtual Conferencing Integration アプリケーション (com.snc.fsm_vci) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

### フィールドサービス管理 (FSM)仮想会議統合の構成

フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration アプリケーションをインストールしてセットアップし、Now Agent モバイルアプリケーションから開始された Zoom または Microsoft Teams 会議を使用して顧客やピアエージェントとやり取りします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、 フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration アプリケーションを設定して、Now Agent モバイルアプリケーションから Zoom と Microsoft Teams を使用して電話会議を開始するための一般的な手順を示します。

手順

1. 電話会議ブリッジを設定します。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| Zoom会議を設定する | **a.** Zoom スポークを使用して、会社の Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスとデータ連携します。<br><br>詳細については、「Zoom スポークのセットアップ」を参照してください。<br><br>**b.** 通知コミュニケーションチャネルをZoom会議に関連付けるために、Zoom で 通知 Zoom コネクタを設定します。<br><br>Zoom 会議のカンファレンス詳細は、Notify カンファレンス [notify_conference_call] テーブルに保存されます。詳細については、「Zoom 通知コネクタ」を参照してください。<br><br>**c.** カンファレンスコールを開始するための選択肢として使用する会議プロバイダーまたは電話番号を設定します。<br><br>詳細については、「通知でのプロバイダーの構成」を参照してください。 |
| Microsoft Teams会議を設定する | **a.** Microsoft Teams Communication スポークを使用して、会社の Microsoft Teams アカウントを ServiceNow インスタンスと統合します。<br><br>詳細については、「Microsoft Teams Communications スポークの設定」を参照してください。<br><br>**b.** 通知コミュニケーションチャネルをMicrosoft Teams会議に関連付けるために、Microsoft Teams で Microsoft Teams 用の 通知 コネクタを設定します。<br><br>Microsoft Teams会議のカンファレンスコールの詳細は、通知カンファレンス [notify_conference_call] テーブルに保存されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration アプリケーションをインストールします。
詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議統合のインストール」を参照してください。
3. [会議] 関連リストを作業指示タスクフォームに追加します。
関連リストがまだ表示されていない場合は、[ **Work Order Task** ] フォームヘッダーを右クリックし、 **Configure** (構成) > 関連リスト. デュアルリストボックスを使用して、[Conferences->Work Order Task (会議 - 作業指示タスク)] 関連リストを追加します。

> 注: 作業指示タスクの会議記録に関する詳細情報を取得するには、[会議] 関連リストをカスタマイズする必要があります。詳細については、「会議の録画情報の表示をカスタマイズする」を参照してください。

### 会議の録画情報の表示をカスタマイズする

[会議] 関連リストをカスタマイズして、作業指示タスクの会議記録に関する特定の情報を表示します。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### このタスクについて
ディスパッチャーまたは フィールドサービス マネージャーは、顧客の問題を解決するために開催された Zoom および Microsoft Teams 会議の会議の記録を聞くことができます。

#### 手順
1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > 作業指示 > **All Work Order Tasks** (すべての作業指示タスク).
2. リストから作業指示タスクを開きます。
3. [会議] 関連リストを開きます。
4. 左上隅にあるリストのカスタマイズアイコン ( リスト ) をクリックします。
5. デュアルリストボックスを使用して、次の項目を [利用可能 ] 列から [選択済み ] 列に移動します。
   - 番号
   - アクティブ
   - サービスプロバイダー
   - カンファレンスコール ID
   - Description (説明)
   - 期間
   - 作成者
   - 記録
6. **[OK]** をクリックします。

### 記録されたカンファレンスコールの詳細の表示

作業指示タスクに関連付けられた会議レコードにアクセスして、記録された Zoom と Now Agent モバイルアプリケーションから開始された Microsoft Teams 会議の詳細を表示します。

#### 始める前に
必要なロール:admin、wm_dispatcher、wm_manager、wm_agent

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
特定の作業指示タスクの会議レコードから、記録された Zoom および Microsoft Teams 会議の詳細にアクセスできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > 作業指示 > **All Work Order Tasks** (すべての作業指示タスク).
2. リストから作業指示タスクを開きます。
3. [作業指示タスク] フォームの [会議] 関連リストをクリックします。
4. [会議] リストから詳細を確認します。
   - Zoom会議の詳細を確認するには、Zoom記録を開きます。
   - Microsoft Teams会議の詳細を確認するには、Microsoft Teams記録を開きます。

## FSM レポートとアナリティクスのセットアップ

組織内の意思決定プロセスを支援する貴重なインサイトを提供するレポートと分析を設定します。

レポートと分析は、企業が洞察を得るために不可欠なツールです。ビジネスパフォーマンスの追跡と測定に役立つ次の主なメリットがあります。

- パフォーマンス評価: 営業、マーケティング、財務、運用効率など、ビジネスのさまざまな側面のパフォーマンスを評価します。レポートでは、主要な測定基準と傾向を分析することで、改善が必要な領域を特定し、目標に向けた進捗状況を測定し、データに基づいた意思決定を行うことができます。
- データの可視化: 複雑なデータセットを視覚的に表現することで、情報の理解と解釈を容易にします。チャート、グラフ、ダッシュボードなどの視覚化により、データ内の傾向、パターン、および関係をすばやく理解できるため、効果的なコミュニケーションと理解が容易になります。
- リソースの最適化: リソースの割り当てと使用率に関するインサイトを提供します。インベントリレベル、エージェントのスキル、またはエージェントの可用性に関するデータを分析することで、リソースを最適化し、タスクの拒否を最小限に抑え、運用効率を向上させることができます。
- パフォーマンス監視: 事前定義された目標とターゲットに対する継続的なパフォーマンスを監視できます。重要業績評価指標 (KPI) とメトリクスを定期的にレビューすることで、進捗状況を追跡し、逸脱を特定し、軌道に乗せるための是正措置を講じることができます。
- コンプライアンスと規制: 業界の規制、サービスレベルアグリーメント、または法的要件へのコンプライアンスを確保します。特定のガイドラインへの準拠を示すレポートを生成することで、企業はリスクを軽減し、透明性を維持し、規制上の義務を果たすことができます。

### フィールドサービス管理 (FSM) プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

### プラットフォームアナリティクスソリューション

プラットフォームアナリティクス のデータ可視化では、パフォーマンスアナリティクス インジケーターデータによりデータが経時的に表示されるので、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**重要:** 本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を設定してテストします。

フィールドサービス管理 (FSM)のソリューションを有効にするために、アドミンは システム定義 > プラグイン をクリックし、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management_pa) をアクティブ化します。

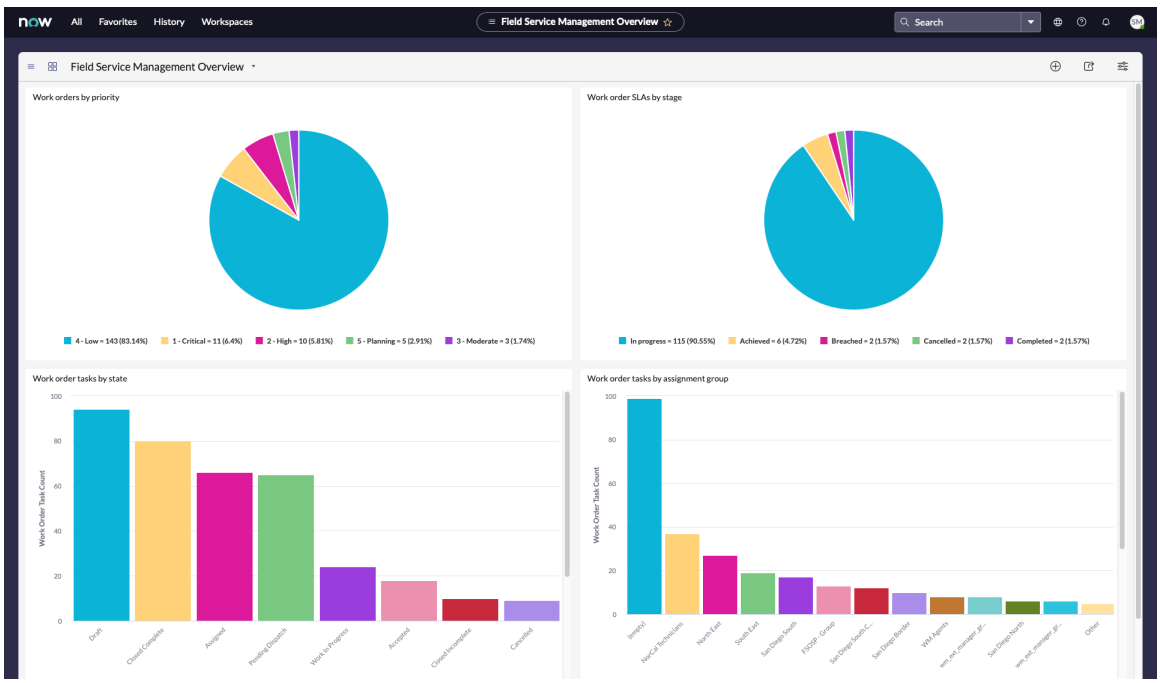
このプラグインをアクティブ化すると、[フィールドサービス] メニューに [パフォーマンスアナリティクス] オプションが追加されます。このオプションをクリックすると、次のレポートを含むフィールドサービスパフォーマンスアナリティクスのホームページが表示されます。

- 作業指示タスクのエージェント生産時間の割合
- 作業指示タスクのエージェント稼働率
- 作業指示タスクの予定所要時間に対する実際の所要時間の割合
- 作業指示の平均クローズ所要時間
- 新規作業指示の数
- オープン作業指示の数
- クローズされた作業指示の数

**注:** パフォーマンス分析がインストールされている場合、フィールドサービス管理 (FSM) パフォーマンス分析プラグイン (com.snc.work_management_pa) は、フィールドサービス管理 (FSM) プラグインの一部として自動的にアクティブ化されます。

### フィールドサービス プラットフォームアナリティクス ダッシュボード

フィールドサービス プラットフォームアナリティクスダッシュボードには、アサイン先グループの作業指示と作業指示タスクの日次および週次の進捗状況が表示されます。




### 必要な Now Platform ロール

- この分析およびレポートソリューションをインストールしてアクティブ化wm_admin。
- wm_manager ロールは、作業指示および作業指示タスクのパフォーマンスを表示するために必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## フィールドサービス パフォーマンスアナリティクスダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 フィールドサービス > **Performance Analytics** (パフォーマンスアナリティクス).

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

### フィールドサービス ユーザーロール別のパフォーマンスアナリティクスダッシュボードへのアクセス

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| フィールドサービス マネージャー | エージェントの全体的な生産性とエージェントの使用率を測定します。<br><br>アサイン先グループ内のエージェントのパフォーマンスを比較します。<br><br>タスクの予定所要時間との差異を測定します。 |

## インジケーター

フィールドサービス パフォーマンスアナリティクスダッシュボードには、次の重要業績評価指標が表示されます。

オープンな作業指示
: まだクローズされていない作業指示の数。

作業指示の解決にかかる平均時間
: 作業指示書の解決に要した平均時間。

作業指示タスクの生産時間の割合
: 過去 60 日間にエージェントがタスクの作業に費やした時間数。

作業指示タスクのエージェント使用率
: 過去 60 日間にタスクの作業にアサインされたエージェントの数。

クローズされた作業指示
: クローズ済みステータスの作業指示の数。

新規作業指示とクローズ済み作業指示 (週次)
: 1 週間でオープンされた作業指示の合計数と、その週にクローズされた作業指示の数の比較

作業指示タスクの予定所要時間と実際の所要時間
: 作業指示タスクの合計予定時間と、エージェントが作業指示タスクを解決するためにかかった実際の時間の比較。

作業指示タスクの予定所要時間との差異 (週次)
: 計画期間と 1 週間で作業指示タスクを完了するのにかかった実績時間との差 (時間単位)。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### ブレークダウン

- Assignment Group (アサイン先グループ)
- ステータス
- アサイン先
- 優先度

### **Filters** (フィルター)

パフォーマンスアナリティクスダッシュボードフィルター

| 名前 | タイプ | **UI** コントロール タイプ | **Description** (説明) |
|---|---|---|---|
| Assignment Group (アサイン先グループ) | 参照 | 単一の入力を選択 | 選択したアサイン先グループに基づいて、作業指示タスクインジケーターの結果をフィルタリングします。 |

のパフォーマンス フィールドサービス アナリティクス ダッシュボード 構成可能ワークスペース

フィールドサービス プラットフォームアナリティクスダッシュボードには、アサイン先グループの作業指示と作業指示タスクの日次および週次の進捗状況が表示されます。

フィールドサービス管理 (FSM)

### 必要な **Now Platform** ロール

- この分析およびレポートソリューションをインストールしてアクティブ化wm_admin。
- wm_dispatcher ロールは、作業指示と作業指示タスクのパフォーマンスを表示するために必要です。

### フィールドサービス パフォーマンスアナリティクスダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > フィールドサービス > **Performance Analytics** (パフォーマンスアナリティクス).

### ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

パフォーマンスアナリティクスダッシュボードのユースケースシナリオ

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
|---|---|
| ディスパッチャー | エージェントの全体的な生産性とエージェントの使用率を測定します。<br><br>ディスパッチャーが所有するアサイン先グループ全体でエージェントのパフォーマンスを比較します。<br><br>タスクの予定所要時間との差異を測定します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## インジケーター

フィールドサービス パフォーマンスアナリティクスダッシュボードには、次の重要業績評価指標が表示されます。

オープンな作業指示

まだクローズされていない作業指示の数。

作業指示の解決にかかる平均時間

作業指示書の解決に要した平均時間。

作業指示タスクの生産時間の割合

過去 60 日間にエージェントがタスクの作業に費やした時間数。

作業指示タスクのエージェント使用率

過去 60 日間にタスクの作業にアサインされたエージェントの数。

クローズされた作業指示

クローズ済みステータスの作業指示の数。

新規作業指示とクローズ済み作業指示 (週次)

1 週間でオープンされた作業指示の合計数と、その週にクローズされた作業指示の数の比較

作業指示タスクの予定所要時間と実際の所要時間

作業指示タスクの合計予定時間と、エージェントが作業指示タスクを解決するためにかかった実際の時間の比較。

作業指示タスクの予定所要時間との差異 (週次)

計画期間と 1 週間で作業指示タスクを完了するのにかかった実績時間との差 (時間単位)。

## ブレークダウン

- Assignment Group (アサイン先グループ)
- ステータス
- アサイン先
- 優先度

### Filters (フィルター)

パフォーマンスアナリティクスダッシュボードのフィルターオプション

| 名前 | タイプ | UI コントロール タイプ | Description (説明) |
|---|---|---|---|
| Assignment Group (アサイン先グループ) | 参照 | 単一の入力を選択 | 選択したアサイン先グループに基づいて、作業指示タスクインジケーターの結果をフィルタリングします。 |

## 人員レポートと人員アナリティクスの構成

人員レポートと分析を構成するには、人員のパフォーマンスと生産性に関連するデータを収集、分析、および解釈するためのシステムとプロセスを設定する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

主要なメトリクスを定義し、データ収集方法を実装し、分析ツールを利用して有意義なインサイトを生成できます。ワークフォースレポートとアナリティクスを構成することで、企業はワークフォース管理を最適化し、改善すべき領域を特定し、データに基づいた意思決定を行って全体的な運用効率を向上させるための貴重な情報を得ることができます。

## フィールドサービス管理 **(FSM)** 向け予測インテリジェンスの設定

予測インテリジェンス ソリューション定義は、さまざまなタスクでエージェントを支援するのに役立ちます。

### 予測インテリジェンス アクティブ化対象 フィールドサービス管理 **(FSM)**

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM)  予測インテリジェンス for プラグイン (フィールドサービス com.snc.fsm_ml) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に
では、他の Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

**注:**

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して  予測インテリジェンス for フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.fsm_ml) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

### 予測インテリジェンス 作業指示ソリューションを定義するため

インスタンスレコードを使用して、 フィールドサービス管理 (FSM) 問題に対するソリューションを構築します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## ソリューション定義

ソリューション定義は、 予測インテリジェンス と フィールドサービス管理 (FSM) の両方が有効なインスタンス上でテンプレートとして使用できます。ソリューション定義とそのタイプの詳細については、「 予測インテリジェンス 」を参照してください。独自のソリューション定義レコードを作成することもできます。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のソリューション定義

| ソリューション定義 | ソリューション タイプ | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| 類似の作業指示 | 類似性 | [ 簡単な説明 ] フィールドのテキストに基づいて類似の作業指示を推奨します。 |
| 類似のナレッジ記事 | 類似性 | ナレッジ記事の **[Text** (テキスト)]、[ **Short Description** (簡単な説明)]、および **[Description** (説明 )] フィールドのテキストを、作業指示書または作業指示タスクの **[Short Description** (簡単な説明)] フィールドと比較して、類似のナレッジ記事を推奨します。 |
| 同様の部品要件 | 類似性 | 簡単な説明のテキストと、類似の作業指示タスクから収集されたその他のインサイトに基づいて、作業指示タスクの同様の部品要件を推奨します。 |
| 作業指示のトピックへのグループ化 | クラスタリング | [**Short description** (簡単な説明 )] フィールドのテキストに基づいて、類似した作業指示をトピックにクラスター化します。 |

### 例: 作業指示タスクに類似の部品要件を提案する

この例では、医療機器のメンテナンスマネージャーが フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで類似性定義ソリューションを更新してトレーニングし、作業指示タスクに類似の部品要件を提案するユースケースを示します。

## 問題のシナリオ

医療機器のメンテナンスマネージャーであるJoy氏は、医療機器の整備の初期成功率が比較的低いことに不満を表明しました。この問題は主に、技術者が初回の訪問時に必要な部品にアクセスできなかったことが原因で発生しました。この問題に対処するには、マネージャーは以前のサービス履歴に基づいて部品要件を作業指示タスクに追加する必要があります。ただし、このプロセスには時間がかかり、タスクを徹底的に評価する必要があります。

## 解決策:類似性ソリューションを使用する予測インテリジェンス

Joy は、フィールドサービス管理 (FSM) に 予測インテリジェンス を実装し、作業指示タスクに類似の部品要件を自動的に提案することで、タスクのクローズ評価を向上させることにしました。これは、作業指示タスクの過去のサービス履歴を活用するように機械学習ソリューションをトレーニングすることで実現されます。

現在、Joy はアドミニストレーターと協力して、 予測インテリジェンス for フィールドサービス管理 (FSM) で提供されている機械学習ソリューションをトレーニングしています。このソリューショ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ンは、既存のレコードと新しいレコードを収集して比較するように設計されています。アドミニストレーターは、予測インテリジェンス機能を活用して、類似の部品要件の類似ソリューションをトレーニングし、作業指示タスクに必要な類似の部品要件を提案するプロセスを自動化します。これは、部品要件レコードを作業指示タスクレコードと比較し、関連する結果を提供することで実現されます。

ソリューションをトレーニングするために、Joy は類似性ソリューションのトレーニングについて説明した指示に基づいて、類似性定義フォームに次の値を入力します。詳細については、「類似性ソリューションをトレーニングして、作業指示タスクの類似部品を提案する」を参照してください。

| フィールド | 値 |
|---|---|
| ラベル | 類似の部品要件 |
| 名前 | ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements |
| テーブル | 部品要件 [sm_part_requirement] |
| フィールド | 簡単な説明、説明、スキル、資産の表示 |
| テストテーブル | 作業指示タスク [wm_task] |
| テストフィールド | 説明、簡単な説明、スキル、資産の各フィールド |
| フィルター | [作業指示task_Asset][次の値に等しい][空でない] |
| 処理言語 | English (英語) |
| ストップワード | デフォルトの英語ストップワード |
| トレーニング頻度 | 30 日ごと |
| 更新頻度 | 1 日ごと |

類似性ソリューションをトレーニングして、作業指示タスクの類似部品を提案する

類似部品要件の類似性定義ソリューションを更新してトレーニングし、作業指示タスクに必要な部品を提案します。

### 始める前に
必要なロール:wm_admin

### このタスクについて
類似部品要件の類似性ソリューションは、既存のレコードを収集して新しい類似レコードと比較します。過去に使用頻度の高い作業指示タスクに必要な部品を提案するのに役立ちます。このソリューションでは、部品要件テーブルに保存されている事前定義された部品要件レコードを利用して、正確な推奨事項を提供します。

特定の作業指示タスクフィールドに基づいて部品の提案をカスタマイズするには、この類似性ソリューションを変更する必要があります。類似ソリューションが正しく機能するには、作業指示タスク [wm_task] データベースの部品要件 [sm_part_requirement] テーブルに、 ServiceNow インスタンスの構成で少なくとも必要な数のレコードが設定されている必要があります。デフォルトで必要な最小数は 10,000 です。

### 手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、類似の部品要件ソリューション定義 (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements) を検索して選択します。
3. [類似性定義] フォームで、部品要件のデフォルトのフィールド値を確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** アプリケーションのアプリケーションスコープが 予測インテリジェンス に設定されていない場合 フィールドサービス管理 (FSM) フォームを編集することはできず、警告メッセージが表示されます。フォームを編集できるようにするには、メッセージの末尾にある単語「ここ」をクリックします。

類似性定義フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| ラベル | 類似性ソリューションの一意の名前。 |
| 名前 | ソリューションラベル値を入力すると、このフィールドには、ラベル値に類似したシステムアサインされた名前が自動的に入力されます。 |
| テーブル | 他の類似したレコードと比較してトレーニングする部品要件レコードを含むテーブル。<br><br>テーブル値をアサインすると、フィルター条件に一致するレコードの数を示すリンクがフォームに表示されます。 |
| フィールド | 作業指示タスクを特定しようとしている部品要件レコードのテキストを含むフィールドタイプ。部品要件 [sm_part_requirement] テーブルから列を選択して、作業指示書タスクの簡単な説明やその他のフィールドとの類似性を比較できます。 |
| テストテーブル | 部品要件レコードと比較する作業指示タスクレコードを含むテーブル。 |
| テストフィールド | 部品要件フィールドに類似したテキストまたは関連するテキストが含まれている可能性が高い作業指示タスクのフィールド。<br><br>これらのフィールドは、部品要件フィールドとの類似性一致に使用されます。 |
| フィルター | 部品要件の推奨事項の作業指示タスクレコードをフィルタリングするために、フィールドレコードに適用されるフィルター条件。 |
| 処理言語 | ソリューション定義でトレーニングしているデータセットの主要言語。データセット言語が英語である場合は、[英語] を選択してください。<br><br>**注:** 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。このステップには、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などが含まれます。 |
| ストップワード | 検索から除外する処理言語の一般用語 (前置詞など)。<br><br>処理言語を選択した場合、システムは同じ言語を使用しているストップワードリストを自動的に追加します。たとえば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。 |
| トレーニング頻度 | 類似ソリューション定義のモデルを再トレーニングする必要がある頻度。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 更新頻度 | 類似結果を取得するためにモデルに新しいレコードを含める頻度。 |

詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

4. オプション: [トレーニング要求のスケジュール] 関連リストで、類似の部品要件ソリューション定義をトレーニングするスケジュールを更新します。
   デフォルトでは、トレーニング要求のスケジュールは、30 日ごとに定期的に行われます。
5. [更新 & 再トレーニング] をクリックします。
6. 類似の部品要件ソリューション定義 (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements) を開き、[ML ソリューション] 関連リストの [ 進捗状況 ] 列でトレーニングソリューションの進行状況を表示します。
   [進捗状況] が 100% の場合、ML ソリューション関連リストで、類似スコアに基づいて類似例を確認し、類似スコアしきい値を更新することで、部品要件の提案により有用なコンテンツを含めることができます。
7. オプション: 類似スコアしきい値を更新します。

   a. [アクティブ] 列で、ソリューションのリンクをクリックします。

   b. 類似例を確認するには、[ML ソリューション] フォームの [類似例] 関連リンクをクリックします。
   詳細については、「ソリューションの類似例の確認」を参照してください。

   c. [ML ソリューション] フォームの [ソリューション統計情報] 関連リストで、[類似スコアのしきい値] フィールドに必要な値を入力し、[ML ソリューション] フォームを右クリックして、[保存] をクリックします。
   詳細については、「類似スコアしきい値を更新する」を参照してください。

タスクの結果
ソリューションが完了すると、作業指示タスクに選択されたフィールドに類似した必須部品が部品要件の推奨事項として送信されます。

# フィールドサービス管理 (FSM) の使用

フィールドサービス管理 (FSM)を使用して、現場で実行される作業タスクを管理します。スキル、地理的なテリトリーのアサイン、および利用可能なインベントリに基づいて、タスクとエージェントをマッチングします。モバイルチャネルを介して、運用、フィールドリソース、および顧客の間でコラボレーションします。

## 作業指示と作業指示タスクの管理

適切なスキルとスケジュールを統合するテンプレートを使用して、作業指示書と作業指示書タスクを作成します。

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションを使用して、作業指示を作成、承認、認定、またはクローズし、SLA を管理します。

関連情報

作業指示とタスクの設定

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 作業指示の管理

作業指示とは、オフサイト作業の要求です。適切なロールを持つユーザーが作業指示を作成し、作業指示タスクに必要な情報を提供します。次に、他のユーザーがそれらの作業指示を認定し、作業指示書を完了するために必要なタスクを作成します。

Google マップで位置情報管理を使用してタスクをディスパッチする方法については、「ディスパッチマップの使用」を参照してください。

## 作業指示書の作成

wm_initiator または wm_initiator_qualifier ロールを持っている場合は、作業指示書を作成できます。まったく新しい作業指示を作成することも、別のレコードから作業指示を作成することもできます。

作業指示書は、ケース、インシデント、変更、問題、またはプロジェクトタスクの他のレコードタイプから作成できます。また、別の既存の作業指示書から作成することもできます。レコードごとに作成できる作業指示は 1 つだけです。

別の既存の作業指示から作成された作業指示

実行フェーズ中に既存の作業指示書のスコープが変更された場合は、そこから別の作業指示書を作成できます。別の作業指示書を作成する代わりに、タスクを追加することでスコープの変更を管理できるかどうかを分析します。

既存の作業指示書から作業指示書を作成すると、次の情報が元の作業指示書からコピーされます。

- 作業指示レコード参照 ( [開始ソース ] フィールド内)
- 影響を受ける CI
- 問い合わせユーザー
- Location (ロケーション)
- 優先度
- 簡単な説明
- Description (説明)

一部の情報は元のレコードからコピーされるため、既存の作業指示書をテンプレートとして使用して、新しい作業指示書を作成できます。

インシデント、問題、変更、またはプロジェクトタスクレコードから作成された作業指示

インシデント、問題、変更レコード、またはプロジェクトタスクをオフサイトエージェントにアサインして追跡する必要がある場合は、そこから作業指示書を作成できます。元のレコードの一部の情報は、新しい作業指示に自動的にコピーされます。

| レコードタイプ | 作業指示にコピーされたフィールド |
| --- | --- |
| インシデント | • インシデントレコード参照 ( [開始ソース ] フィールド内)<br>• 問い合わせユーザー<br>• Location (ロケーション)<br>• 優先度 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| レコードタイプ | 作業指示にコピーされたフィールド |
| --- | --- |
| | • 簡単な説明<br>• Description (説明)<br><br>詳細については、「インシデント管理との統合」を参照してください。 |
| ケース | • アカウント<br>• 連絡先<br>• 影響を受ける CI<br>• Location (ロケーション)<br>• 資産<br><br>ケースから作業指示書を作成する方法の詳細については、「CSM エージェントワークスペースの作業指示書」を参照してください。 |
| 問題管理 | • 問題レコードの参照 ( [開始ソース ] フィールド内)<br>• 影響を受ける CI<br>• 優先度<br>• 簡単な説明<br>• Description (説明) |
| 変更 | • 変更レコード参照 ( [開始ソース ] フィールド内)<br>• 影響を受ける CI<br>• 優先度<br>• 簡単な説明<br>• Description (説明)<br><br>詳細については、 変更管理との統合を参照してください。 |
| プロジェクトタスク<br><br>注: プロジェクトタスクから作業指示書を作成するには、 フィールドサービス管理 (FSM) をプロジェクトポートフォリオ管理と統合する必要があります | • Short Description (簡単な説明)<br>• Location (ロケーション)<br><br>これらの作業指示フィールドは、プロジェクトタスクと同期されます<br>• ステータス<br>• 開始予定<br>• 終了予定日時 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| レコードタイプ | 作業指示にコピーされたフィールド |
| --- | --- |
| | 同期されたフィールドの詳細については、「プロジェクトポートフォリオ管理との統合」を参照してください。 |

作業指示は、認定グループ、場所、開始元、優先度、ステータスなどのさまざまな属性に基づいてフィルタリングできます。これは、類似した作業指示のグループを作成するのに役立ちます。

### 作業指示を作成

オフサイト作業が要求された場合は、要求を実行するエージェントに情報を提供する作業指示書を作成します。まったく新しい作業指示書を作成することも、他のレコードタイプ (問題、インシデント、変更、またはプロジェクトタスク) から作業指示書を作成することもできます。別の既存の作業指示書から作業指示書を作成することもできます。

#### 始める前に

必要なロール:wm_initiator、wm_initiator_qualifier、または admin

次のプラグインを必ずインストールしてください

- フィールドサービス管理 (Field Service Management) (com.snc.csm_fsm_integration) を使用したカスタマーサービスは、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルからケース関連の作業指示書を作成します。
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) は、インストールベースアイテムに対する作業指示書を作成し、資産、構成アイテム (CI)、または影響を受けるインストールベースアイテムを特定します。

#### このタスクについて

作業指示書で、必要な作業の性質を指定し、影響を受ける構成アイテム (CI) を特定します。

新入社員のオンボーディングなどの一般的なタスクの作業指示書を作成するには、作業指示書モデルテンプレートを使用して、必要なすべてのレコードを自動的に作成します。

#### 手順

1. 作業指示書を作成します。

| オプション | ステップ |
| --- | --- |
| 新規作業指示を作成 | a. 移動先 フィールドサービス > 作業指示 > 新規作成.<br>b. 簡単な説明を入力します。<br>オプションで、ナレッジ検索アイコン ([ ]) をクリックして、この製品モデル、計画、または CI に関連するナレッジベースの記事を表示できます。そうすることで、作業指示書を送信する理由に関連する解決策が得られる可能性があります。<br>c. [送信] をクリックします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | ステップ |
| --- | --- |
| インシデント、問題、変更、プロジェクトタスク、または別の作業指示書から作業指示書を作成します。 | **a.** 作業指示書を作成するレコードを開きます。<br><br>注: プロジェクトタスクから作業指示書を作成する前に、 フィールドサービス管理 (FSM) を Project Portfolio Management と統合する必要があります。<br><br>**b.** フォームのタイトルバーを右クリックし、[ **Create Work Order**] を選択します。 |

作業指示書は ドラフト ステージで作成されます。

別のレコードから作業指示書を作成した場合は、元のレコードの簡単な説明が作業指示書の簡単な説明としてコピーされます。一部の作業指示フィールドには、元のレコードの情報が自動入力されます。詳細については、「作業指示と作業指示タスクの管理」を参照してください。

2. 必要に応じて、作業指示書フォームのフィールドに入力します。

作業指示フォームのフィールド

| **Field** (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | 作業指示の識別番号が自動生成されます。 |
| Company (チェックアウト日時) | 作業指示書がオープンされた会社。ルックアップリストには、会社レコードで 顧客 として指定されている会社のみが表示されます。 |
| 連絡先 | 作業を必要とする人物。ルックアップリストには、選択した 会社に関連付けられているユーザーのみが表示されます。 |
| 資産 | このケースに関連する資産の資産タグ番号またはシリアル番号。<br><br>リニア資産を選択できるのは、 エンタープライズ資産管理 がインストールされている場合のみです。 |
| 影響を受ける CI | 壊れたラップトップやインクが必要なプリンターなど、作業が必要なプライマリアイテム。構成アイテムのルックアップリストは、選択した 会社に基づいています。複数のアイテムで作業が必要な場合は、それらのアイテムを [影響を受ける CI] 関連リストに追加します。<br><br>CI を個々のタスクにアサインする場合、認定者とディスパッチャーは、[ 作業指示書の影響を受ける **CI** ] 関連リストの CI からのみ選択できます。作業指示書内の同じ CI を複数の作業指示書タスクに適用できます。 |
| リニア作業 | 作業指示書がリニア資産用であることを示し、タスクが単一のプログレッシブラインに配置されていることを確認するオプション。[直線作業] オプションがデフォルトで選択されています。<br><br>このオプションは、[ 資産 ] フィールドでリニア資産が選択されている場合にのみ表示されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| 開始場所 | リニア資産の物理的な場所の開始をマークする地理的領域。[開始場所 ] フィールドには、選択したリニア資産にマッピングされている場所が自動的に入力されます。<br><br>このオプションは、[ 資産 ] フィールドでリニア資産が選択されている場合にのみ表示されます。 |
| 終了場所 | リニア資産の物理的な場所の終了をマークする地理的領域。[終了場所 ] フィールドには、選択したリニア資産にマッピングされている場所が自動的に入力されます。<br><br>このオプションは、[ 資産 ] フィールドでリニア資産が選択されている場合にのみ表示されます。 |
| サービス組織 | 内部または外部 (ベンダー) 事業所<br><br>**注:** [サービス組織] フィールドは、Industry Data Models または Service Organization (com.snc.service_organization) プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。 |
| インストールベースアイテム | 質問または問題があるインストールベースアイテム。 |
| Location (ロケーション) | 作業を行う必要がある地理的エリア (物理的な場所)。[場所] フィールドには、選択した サービス組織にマッピングされている場所が自動的に入力されます。<br><br>**注:** ケースから開始された作業指示書の場合、まず [影響を受ける **CI]** フィールドに基づいて [場所] フィールドが自動的に入力され、次に影響を受ける CI または場所が指定されていない場合は、問い合わせユーザーに基づいて自動的に入力されます。<br><br>自動入力された場所を使用したくない場合は、アドホックの場所を追加できます。詳細については、「作業指示および作業指示タスクでのアドホック場所の設定」を参照してください。 |
| テンプレート | この作業指示を作成するためのテンプレート (オプション)。ルックアップアイコンをクリックしテンプレートを選択します。選択したテンプレートの説明が [ 説明 ] フィールドに入力されます。[Field Service Configuration (フィールドサービス構成)] 画面で **[Tasks will be dispatched manually** (タスクを手動でディスパッチ する)] を選択した場合、テンプレートを使用する注文に対して作成された作業指示書タスクは、 自動的に **[Pending dispatch** (ディスパッチ待ち)] に移行されます。テンプレートの詳細については、 サービス注文テンプレートの作成を参照してください。<br><br>**注:** 事前に定義されている場合、テンプレートには タスクの依存関係が含まれている可能性があり、作業指示書のタスクが継承します。 |
| オープン | 作業指示がオープンされた日時。 |
| 優先度 | 影響の重大度、影響を受けるユーザーの数、またはその他の要因に基づく作業指示の優先順位。この作業指示書に適用される SLA は、このフィールドで選択された優先度によって決まります。 |
| ステータス | 作業指示ライフサイクルにおける作業指示の現在のステージ。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| | 注: [スケジュール済み] ステータスは、アドミニストレーターが グローバルドメイン構成 で [スケジュール済みステータスを使用] オプションを有効にしている場合にのみ、[ディスパッチ保留中] ステータスと [アサイン済み] ステータスの間に表示されます。 |
| 認定グループ | 作業指示の技術的な詳細を指定できるグループ。ルックアップリストには、選択した 場所に関連付けられている認定グループのみが表示されます。ロケーションに認定グループが存在しない場合は、すべての認定グループがリストされ、任意の認定グループを選択できます。このフィールドは、 フィールドサービス管理 (FSM) が自動認定用に構成されている場合は非表示になります。 |
| 開始ソース | 作業指示書が作成された元の問題、インシデント、変更要求、またはその他の作業指示書のレコード番号。 |
| 請求可能 | 作業指示書の料金明細書を発行するためのオプション。これは、請求可能な作業指示に関するレポートを実行する場合に便利です。 |
| 簡単な説明 | 作業指示の簡単な説明。 |
| Description (説明) | 実行する作業を説明する詳細情報。<br><br>イニシエータは作業指示を作成しますが、 認定者は、発信者との余分なコミュニケーションを避けるために、実行する作業についてできるだけ多くの詳細を追加する必要があります。 |
| 作業メモ | 作業指示とその完了方法に関する情報。このフィールドは顧客には表示されません。作業メモは、作業指示書のライフサイクル全体を通じて追加され、作業するユーザーが有用な情報を伝えるのに役立ちます。 |
| スケジューリング | |
| 開始予定 | 最も早いタスクの開始予定日時。 |
| 終了予定日時 | すべてのタスクが完了する予定日。 |
| 実際の作業開始 | 最も早いタスクが実際に開始された日時。 |
| 実際の作業終了 | 最後のタスクが実際に終了した日時。 |
| 納期 | 最新のタスクが完了する予定日。メンテナンススケジュールのリードタイムは、作業指示書の **[Required Due by date** (必要な期日)] から差し引かれ、この日付が決定されます。 |

3. [送信] または [更新] をクリックして変更を保存します。

### タスクの結果

作業指示が作成され、作業指示タスクを作成するための認定を待機します。

注: *Apply Work Order template in draft status*オプションと*wm_task_initiator*ロールを有効にして、適用されたテンプレートに基づいて作業指示書のタスクを作成する必要があります。ドラフト状況のときに作業指示書を認定する必要はありません。これらの構成の詳細については、「グローバルドメイン構成 と Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) とともにインストールされるロール」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

次のタスク
作業指示フォームに入力したら、次のステータスである の構成 フィールドサービス管理 (FSM). 次のステータスでは、そのステータスに対する適切なロールを持つ他のユーザーが作業指示を処理します。

[作業指示] フォームで、次のいずれかのオプションを選択します。

| オプション | **Description** (説明) |
|---|---|
| 承認準備完了 | [ **Ready for Approval** (承認準備完了 )] をクリックして、作業指示を [Waiting for Approval (承認待ち)] ステータスに移行します。<br><br>このオプションは、フィールドサービス管理 (FSM) の構成で [新しい要求に対して承認が必要] が有効になっている場合にのみ表示されます。 |
| 認定の準備完了 | [ **Ready for Qualification** (認定の準備完了 )] をクリックして、作業指示を [Awaiting Qualification (認定待ち)] ステータスに移行します。<br><br>作業指示タスクが存在しない場合は、自動的に作成されます。作業指示書の簡単な説明、説明、および場所がタスクにコピーされます。<br><br>[**Ready for Qualification**] オプションは、フィールドサービス管理 (FSM) の構成で **[Qualification is required for new requests**] が有効になっている場合にのみ使用できます。 |
| ディスパッチ準備完了 | [ **Ready for Dispatch** (ディスパッチ準備完了 )] をクリックして、作業指示を [Ready for Dispatch (ディスパッチ準備完了)] ステータスに移行します。<br><br>[**Ready for Dispatch**] オプションは、フィールドサービス管理 (FSM) の設定で **[Approval for new request required**] と **[Qualification is required** for new requests] が無効になっている場合にのみ使用できます。 |

### 作業指示の認定

作業指示書は、確実に作成およびアサインされるように認定される必要があります。認定プロセスは、自動または手動で行うことができます。

フィールドサービス管理 (FSM)構成で [Qualification is required for new requests] オプションの設定方法に応じて、認定プロセスは手動または自動になります。

#### 手動での認定

**[Qualification is required for new requests**] が有効になっている場合、認定プロセスは手動で行われます。各作業指示書は、プロセスの次のステータスを経る必要があります。

認定待ち > 資格認定済み

[Awaiting Qualification (認定待ち)] ステータスでは、すべての作業指示タスクは、適切なロールを持つユーザーによって認定される必要があります。

wm_qualifierロールを持つユーザーである認定者は、ディスパッチグループを選択し、作業指示書タスクを追加し、部品要件を定義します。認定者は、影響を受ける CI、簡単な説明、および作業指示書の説明を編集することもできます。

すべてのタスクが認定されると、作業指示は [Qualified (認定済み)] ステータスに移行します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスクは、個別にまたは一括で認定できます。

自動認定

**[Qualification is required for new requests]** が無効になっている場合、認定プロセスは自動的に行われます。作業指示は自動的に認定され、 フィールドサービス管理 (FSM)用に構成された次のステータスに直接移行されます。

また、認定済みの作業指示ごとにタスクが自動的に作成されます。これらの作業指示タスクは自動的に認定されますが、手動でディスパッチキューに移動する必要があります。wm_initiator_qualifier または wm_admin ロールを持つユーザーは、作業指示タスクを移動できます。

## 利用可能なディスパッチグループのフィルタリング

*work.management.limit.location* プロパティは、利用可能なディスパッチグループの選択リストを、タスクの場所への近接度によってフィルタリングするかどうかを制御します。

### 作業指示を認定するための追加情報の要求

転送注文は、必要な部品をエージェントが受領できる場所に移動します。転送注文を作成するのに十分な情報がない場合、ディスパッチャーは認定者に詳細を要求できます。

#### 始める前に

必要なロール:wm_dispatcher または wm_admin

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチキュー.
2. [ ディスパッチ待ち ] ステータスの作業指示タスクを開きます。
3. [作業メモ] フィールドに、作業指示を返品する理由を入力します。
4. [追加情報の要求] をクリックします。

タスクのステータスが **[Draft** (ドラフト)] に変わり、作業指示書のステータスが **[Awaiting Qualification** (認定待ち)] に変わります。フィールドサービス管理 (FSM) が自動認定用に構成されている場合、作業指示書のステータスは **[Qualified** (認定済み)] のままになります。

### 作業指示書の認定

認定のために作業指示がアサインされたら、そのタスクをレビューして認定し、作業するためにディスパッチされたグループが十分な情報が含まれていることを確認します。作業指示タスクの認定は、フィールドサービス管理 (FSM) が手動認定用に構成されている場合にのみ必要です。

#### 始める前に

必要なロール:wm_qualifier

#### このタスクについて

フィールドサービス管理 (FSM) が自動認定用に設定されている場合は、このプロセスを完了する必要はありません。作業指示は自動的に認定され、タスクが自動的に作成されます。手動認定と自動認定の詳細については、「 作業指示の認定」を参照してください。

作業指示書フォームでは、[作業指示書タスク] 関連リストからタスクを認定できます。単一のタスクまたは複数のタスクを同時に認定できます。単一のタスクを認定する一方で、同じ注文に関連する異なるタスクである兄弟タスクを認定することもできます。

**注:** タスクを自動的にアサインするように フィールドサービス管理 (FSM) が設定されている場合は、各作業指示タスクのディスパッチグループも選択する必要があります。ディスパッチグループを選択しない場合は、タスクを認定する前にディスパッチグループを選択するように求められます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 認定待ちをクリックし、作業指示をクリックします。

   **Trouble?**

   **[Awaiting Qualification**] モジュールが表示されない場合、フィールドサービス管理 (FSM) は自動認定用に構成されています。

2. 単一の作業指示タスクとその兄弟タスクを認定するには、次の手順を実行します。

   a. [作業指示書タスク] 関連リストで、タスクをクリックします。

   b. [Work Order Task (作業指示タスク)] フォームで、[ **Qualified** (認定済み)] をクリックします。

   c. [兄弟タスク] 関連リストから、兄弟タスクを認定します。
   1 つの兄弟タスクをクリックして認定するか、リストから複数の兄弟タスクを選択して認定することができます。複数のタスクを選択したら、[アクション] 選択リストから [認定済み] を選択します。

3. 複数の作業指示タスクを認定するには:

   a. [作業指示書タスク] 関連リストで、各タスクの横にあるチェックボックスをオンにします。

   b. [アクション] 選択リストから [認定済み] を選択します。

### 作業指示書タスクをディスパッチキューに 移動

作業指示を自動的に認定するように フィールドサービス管理 (FSM) が構成されている場合、その指示のタスクも自動的に作成されます。これらの自動的に作成されたタスクのいずれかがアサインされた場合は、そのディスパッチグループを選択してディスパッチキューに移動します。

始める前に
必要なロール:wm_initiator_qualifier、wm_admin、または admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 自分の作業指示タスク.
2. [ドラフト] ステータスのタスクをクリックします。
3. [Work Order Task (作業指示タスク)] フォームで、[ **Dispatch group** (ディスパッチグループ )] が選択されていることを確認します。
4. [ **Ready for Dispatch]** をクリックします。

### 例 - 作業指示を認定せずにタスクを作成する

作業指示がドラフト状況の場合、作業指示書を認定せずに作業指示書の作業指示書タスクと部品要件を作成します。

始める前に

- 作業指示書を認定する必要なく、テンプレートに基づいて作業指示書タスクを自動的に作成できるように *Apply Work Order template in draft status* する必要があります。このオプションを見つけるには、 フィールドサービス > 管理 > 構成.
- 作業指示テンプレート、作業指示タスク、または部品要件を作成または編集するには、作業指示がドラフトステータスであることを確認する必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール:wm_task_initiator

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > ドラフト.
2. テンプレートを適用して作業指示タスクを作成する作業指示を開きます。
3. [Work order **Template** (作業指示テンプレート)] フィールドで、作業指示のテンプレートを選択し、フォームを保存します。
   選択したテンプレートに基づいて作業指示タスクが作成されます。
4. オプション: 作業指示テンプレートを編集して、カスタマイズされたタスクを作成します。

   a. [作業指示タスク] 関連リストで、既存のすべてのタスクを選択します。

   b. [ 選択した行のアクション] リストから、[ 削除] を選択します。

   c. [Template (テンプレート)] フィールドに移動し、[ **Preview this record** (このレコードをプレビュー )] をクリックして作業指示テンプレートを編集します。
   作業指示テンプレートの編集の詳細については、「 作業指示テンプレートを作成する」を参照してください。

5. アドホック作業指示タスクを作成します。

   a. [Work Order Tasks (作業指示タスク)] 関連リストで、[ **New** (新規)] をクリックします。

   b. 必須フィールドに入力します。
   詳細については、「作業指示タスクを作成」を参照してください。

   c. [送信] をクリックします。

### 作業指示のクローズ

フィールドサービス管理 (FSM) では、作業指示は関連する作業指示タスクのステータスに応じて自動的にクローズされます。

必要なロール:wm_agent、wm_ext_agent

作業指示書は、次のシナリオでクローズされます。

- すべての作業指示書タスクが **[Closed Complete** (完了してクローズ)] とマークされると、作業指示書のステータスは [ **Closed Complete** (完了してクローズ)] に変わります。
- 少なくとも 1 つの作業指示書タスクが **[Closed Incomplete** (未完了でクローズ)] とマークされている場合、作業指示書のステータスは **[Closed Incomplete** (未完了でクローズ)] に変更されます。

作業指示書がクローズされると、作業指示書の時間と労力が自動的に計算されます。作業指示書も非アクティブになり、作業指示書のリストから削除されます。

注文がエージェントにアサインされた後、そのエージェントは次の 2 つの条件で注文を完了およびクローズできます。

- 要求ライフサイクルがタスク主導型である構成オプションが有効になっている場合、作業指示のすべてのステータスはタスクによって駆動されます。エージェントは、作業指示タスクフォームの [ 完了してクローズ ] ボタンをクリックすることで、手動でクローズする必要があるタスクをクロー

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ズできます。すべての作業指示書のタスクがクローズされると、作業指示書は自動的にクローズされます。

- 要求ライフサイクルが要求駆動型構成オプションに設定され、作業指示書のすべてのタスクがクローズされている場合、エージェントは要求フォームの [完了してクローズ] ボタンをクリックして、注文をクローズして完了できます。

### 作業指示書のキャンセル

作業が不要になった場合、または別の作業指示書と重複している場合は、作業指示書をキャンセルします。

#### 始める前に
必要なロール:作業指示書は、作業指示書ライフサイクルの特定のステータス中に、異なるロールを持つユーザーがキャンセルできます。

#### このタスクについて
作業指示書をキャンセルすると、関連するすべての作業指示書タスクもキャンセルされます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > すべての作業指示.
2. 作業指示をクリックします。
3. [作業メモ] フィールドに、作業指示をキャンセルする理由を入力します。
   作業指示をキャンセルするには理由が必要です。理由を指定しない場合は、[ 作業メモ ] フィールドに理由を入力するように求めるエラーメッセージが表示されます。
4. [キャンセル] をクリックします。

### 作業指示書の削除

追跡の目的で、使用されなくなった既存の作業指示をクローズまたはキャンセルする必要があります。クローズおよびキャンセルされた作業指示は非アクティブであり、作業指示書リストには表示されません。重複する作業指示などのエラーをクリーンアップする場合を除き、作業指示を削除しないでください。

#### 始める前に
必要なロール:wm_admin

#### このタスクについて
作業指示書を削除すると、関連する作業指示書タスクが自動的に削除されるため、削除された作業指示書の一部である作業指示書タスクはエージェントにアサインされません。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > すべての作業指示.
2. 作業指示をクリックします。
   作業指示書タスクに転送注文を含む部品要件がある場合、その作業指示書タスクは削除されません。作業指示を削除する前に、作業指示タスクに添付されている転送注文を削除してください。
3. [削除] をクリックします。
4. プロンプトが表示されたらアクションを確認します。

### 作業指示の署名済み PDF サマリーの作成

クローズされた作業指示にデジタル署名して確認するよう顧客に要求します。その後、署名された作業指示の PDF サマリーが作成されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
で PDF サマリーが有効になっていることを確認する フィールドサービス管理 (FSM)

必要なロール:wm_agent

このタスクについて
作業指示書がクローズされると、作業指示書へのリンクが通知されます。作業指示書を開いて、顧客からの署名を要求します。

手順

1. 完了した作業指示に関するメッセージを受信したら、メッセージ内のリンクをクリックして [作業指示] フォームを開きます。
   クローズされた作業指示を見つけるには、次の場所に移動して フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書フォームのタイトルバーで、[ **Sign & Confirm**] をクリックします。
3. [署名パッド] ウィンドウで、顧客に [名前 ] フィールドに名前を入力するように依頼。
4. 顧客として [署名 ] フィールドに自分の名前に署名します。
5. [承認] をクリックします。

タスクの結果
署名済みの PDF サマリーが生成され、作業指示書フォームに添付されます。

関連情報

クローズされた作業指示の署名付き PDF サマリーの構成

の作業指示 **CSM** エージェントワークスペース

CSM エージェントワークスペース で フィールドサービス を使用して、顧客とのライブ通話中またはチャット中にケースから作業指示書を作成します。作業指示テンプレートを使用して、必要な作業のタスクと部品要件を自動的に作成できます。

**重要:** Tokyo リリース以降、レガシー FSM エージェントワークスペースは将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスは、フィールドサービス管理構成可能ワークスペース [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] で提供されます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

## エージェントワークスペースの使用例

ここでは、エージェントがエージェントワークスペースをどのように使用するかについて説明します。

CSM エージェントワークスペースのフィールドサービスのビデオ。

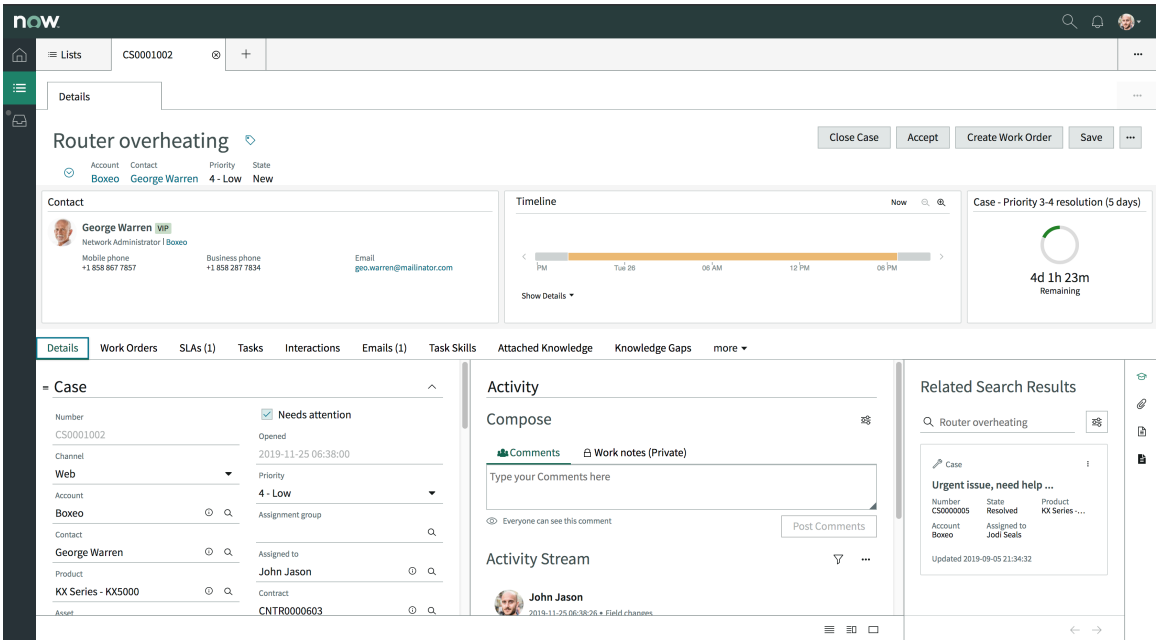
## 主な機能

ケースとのフィールドサービス統合

ケースを作成し、ナレッジを使用して関連するケース情報を検索し、単一のユーザーインターフェイスを使用してケースから作業指示書と作業指示書タスクを生成します。

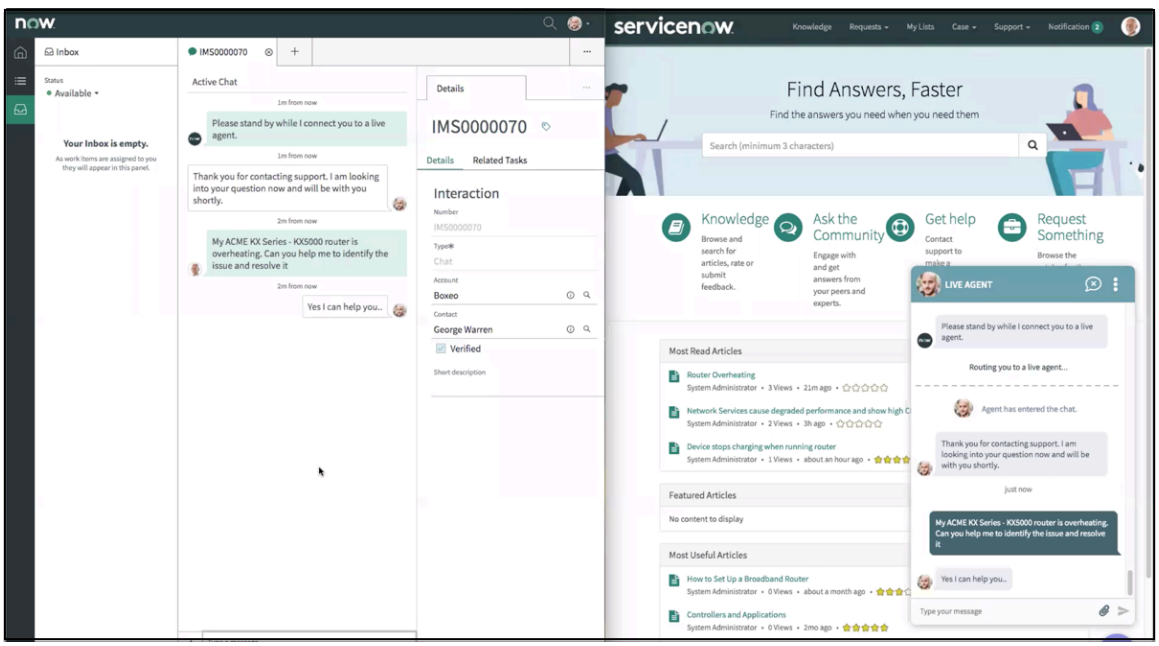
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




連携されたコミュニケーションチャネル

ワークスペースを使用して、チャットまたは電話で顧客とリアルタイムでやり取りします。ケースを解決するために技術者が現場に到着する予定を知らせます。

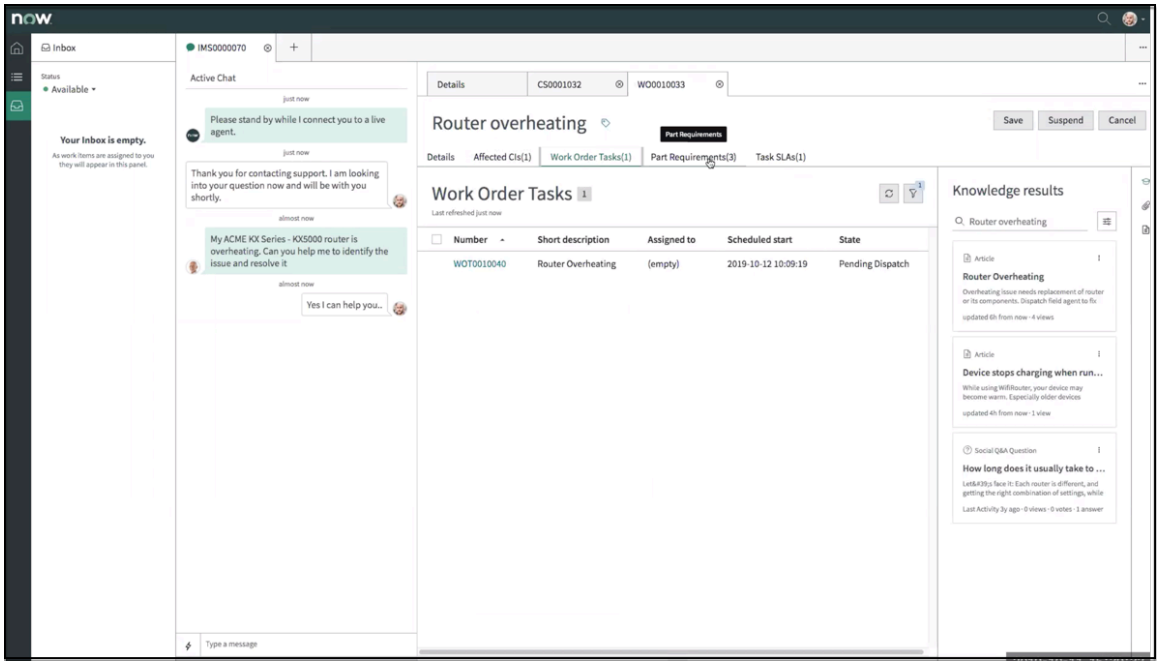



テンプレートを使用したタスクの自動作成

顧客の問題を解決するために定義された作業指示書に必要なタスク、スキル、および部品を含むテンプレートを使用します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




関連情報

フィールドサービス で CSM エージェントワークスペース

での フィールドサービス の設定 CSM エージェントワークスペース

での作業指示の管理 CSM エージェントワークスペース

## フィールドサービス で **CSM** エージェントワークスペース

ケースから作業指示書を作成する方法と、カスタマーサービス管理 (CSM) エージェントワークスペース でフィールドサービスを使用して顧客の問題を解決する方法について説明します。

**重要:** Vancouver リリース以降、レガシー FSM エージェントワークスペースは将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスは、フィールドサービス管理構成可能ワークスペース [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] で提供されます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

顧客がカスタマーサービスまたは消費者サービスポータルを使用してチャットを開始すると、 CSM エージェントはワークスペースを使用して顧客とやり取りできます。

エージェントは次のことができます。

- ケースを作成して問題を解決します。
- 関連するナレッジ記事を検索して、ケースを解決できるかどうかを確認します。
- 技術者がオンサイトになる必要がある場合は、テンプレートを使用して作業指示書を作成します。

  ケースのすべての関連情報は、自動的に作業指示にコピーされます。テンプレートには、問題を解決するためのタスク、スキル、および部品要件のリストが含まれています。これらのアイテムは、作業指示に対して自動的に作成されます。 CSM エージェントは、作業指示書の予約を取ることができます。

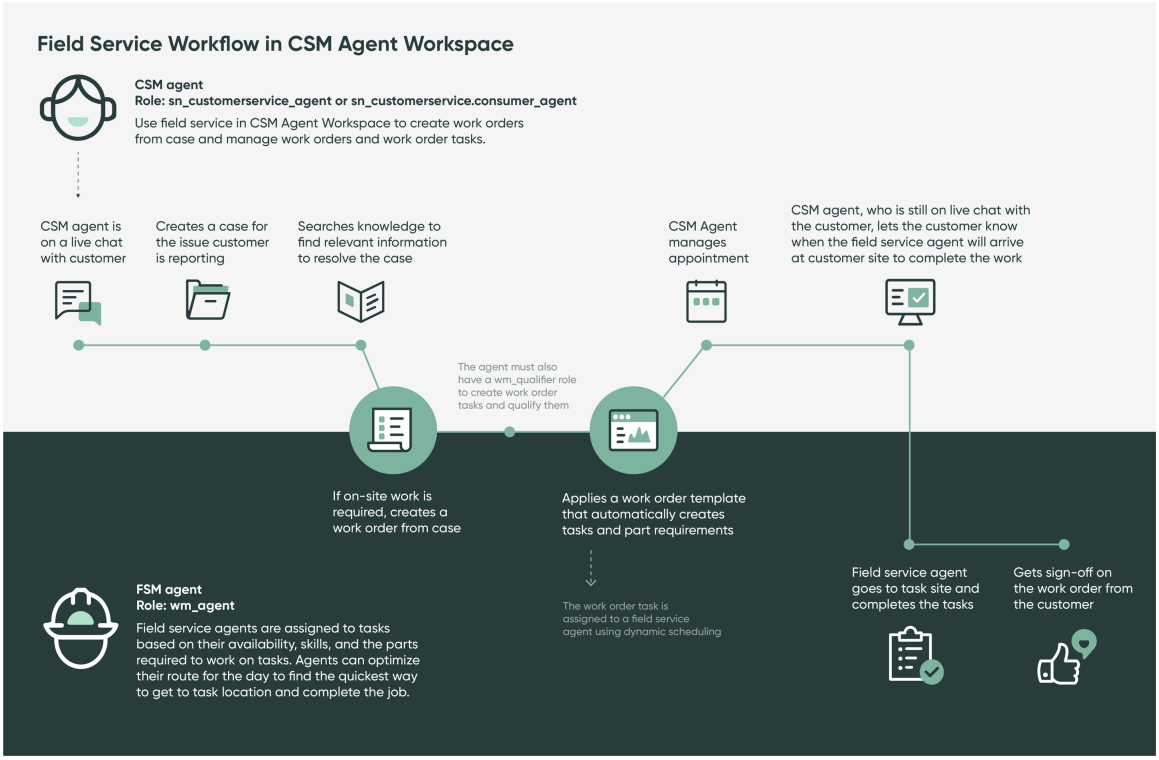
このジョブで作業する技術者は、 フィールドサービス アプリケーションを使用して動的にスケジュールされます。チャット中の CSM エージェントが、問題に取り組む技術者のスケジュールを伝えます。技術者は割り当てられたスケジュールに基づいて作業を完了し、顧客からサインオフを取得します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これは、 CSM エージェントがケースをオープンし、顧客のために問題を解決する方法を表しています。

**CSM** エージェントワークスペースのフィールドサービスワークフロー




関連情報

- での フィールドサービス の設定 CSM エージェントワークスペース
- での作業指示の管理 CSM エージェントワークスペース
- Work order templates (作業指示テンプレート)
- 作業指示タスクのディスパッチ

## での作業指示の管理 **CSM** エージェントワークスペース

CSM エージェントワークスペース のフィールドサービスを使用して、ケースの作業指示書を作成し、作業指示書から作業指示書タスクを作成し、作業指示書タスクを認定します。

**重要:** Vancouver リリース以降、レガシー FSM エージェントワークスペースは将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスは、フィールドサービス管理構成可能ワークスペース [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] で提供されます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

## でのケースの作業指示書の作成 **CSM** エージェントワークスペース

ケースに作業指示書を追加して、ケースを解決するために必要な作業を追跡します。

### 始める前に

必要なロール:sn_customerservice_agent、または sn_customerservice.consumer_agent

フィールドサービス管理 (com.snc.csm_fsm_integration) によるカスタマーサービスおよびカスタマーサービスインストールベース管理 (com.snc.install_base) プラグインがインストールされていることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ケースから作業指示書を作成すると、次のフィールドがケースフォームから自動的にコピーされます。データマッピングを構成して、ケースのカスタマイズされたデータフィールドから作業指示書に情報をコピーできます。詳細については、「ケースフィールドを作業指示テーブルにマッピングする」を参照してください。

| ケースフォームのフィールド | 作業指示書フォームのフィールド |
|---|---|
| 簡単な説明 | 簡単な説明 |
| Assigned to (アサイン先) | 作成者 |
| 番号 | 開始ソース |
| 連絡先 | 連絡先 |
| アカウント | アカウント |
| 資産 | 資産 |
| 関連 CI | 関連 CI |
| インストールベースアイテム | インストールベースアイテム |
| Location (ロケーション) | Location (ロケーション) |

注: ケースに対して選択されたフィールドに応じて、[ **Install base item** (インストールベースアイテム )] フィールドが表示されるか、[ **Asset** (資産 )] フィールドと [ **Associated CI** (関連 **CI** )] フィールドが作業指示に表示されます。

添付ファイルアイコンをクリックし、添付ファイルを作業指示に追加できます また、エージェントアシスト を使用して関連する記事を検索し、作業指示書に添付することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** (エージェントワークスペース) > エージェントワークスペースホーム.
2. リストアイコン ( ) をクリックし、作業指示書を作成するケースを選択します。
3. ケースの作業指示書を作成します。

| ターゲット | 次の手順を実行します |
|---|---|
| クイックアクションボタンから作業指示書を作成する | [ **Create Work Order**] をクリックします。 |
| 関連リストから作業指示書を作成します。 | **a.** [作業指示] 関連リストをクリックします。<br>**b.** [新規] をクリックします。 |

4. オプション: [Work order Template (作業指示テンプレート **)]** フィールドで、タスクと部品要件を自動的に行う作業指示のテンプレートを選択します。
作業指示テンプレートの使用に関する詳細については、「作業指示テンプレート」を参照してください。
アプリケーションによって作業指示書が作成され、ケースフォームとケースの関連リストに追加されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

カスタマーサービスケースの作業指示書の作成

での作業指示タスクの作成 CSM エージェントワークスペース

### 類似の作業指示をアクティブな作業指示に添付する

1 つ以上の類似した作業指示をアクティブな作業指示書に添付して、作業指示書の調査と解決の処理に役立てます。たとえば、類似の作業指示書が送信されたときに、インストールタイプに関する作業指示書を検索して添付できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_qualifier、sn_customerservice_agent

類似の作業指示をシステムで検索できるようにするには、類似の作業指示ソリューション定義を作成する必要があります。詳細については、「によって強化された作業指示のインサイト 予測インテリジェンス」を参照してください。

予測インテリジェンス for フィールドサービス管理 (FSM) プラグインを有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** (エージェントワークスペース) > エージェントワークスペースホーム.
2. リストアイコン ( ) をクリックし、作業指示書を開くケースを選択します。
3. 類似の作業指示を検索して添付する作業指示書を開きます。
4. [Select a search resource (検索リソースを選択)] アイコン ( ) をクリックし、[ **Similar Work Orders** (類似の作業指示)] を選択します。
   [Similar Work Orders (類似の作業指示)] オプションを選択すると、作業指示の簡単な説明に基づいて、最も関連性の高い類似の作業指示が表示されます。
   類似の作業指示が [関連検索結果] セクションに一覧表示されます。
5. 提案された類似の作業指示のリストをレビューします。
6. 作業指示書の横にある [More actions (その他の ⋮ をクリックし、[ **Attach** (添付 )] を選択してアクティブな作業指示書にリンクします。

タスクの結果
作業指示が正常にリンクされました。

## 作業指示テンプレートの適用

作業指示テンプレートを使用すると、適切なロールを持つユーザーは、作業指示、タスク、および部品要件を自動的に作成できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin または model_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 新規作成.
2. [テンプレート] フィールドから目的の作業指示テンプレートを選択し、フォームを保存します。

   テンプレート情報は次の目的で使用されます。

   - 簡単な説明、優先度、請求可能ステータスを作業指示書にコピーします。また、このフィールドが存在する場合は、認定グループが作業指示書フォームにコピーされます。自動認定が設定されている場合、認定グループは必要ありません。インシデント、問題、または変更要求から作成さ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

れた作業指示書には、テンプレートが選択されている場合でも、ソースタスクの簡単な説明が表示されます。テンプレートから作成された作業指示のタスクには、常にタスクテンプレートの簡単な説明が表示されます。

- 作業タスクテンプレートの情報を使用して、作業指示タスクを作成します。

  注: [テリトリー] や [ディスパッチグループ] などのフィールドは、*Field Service Territories*テリトリーモデルが有効になっている場合にのみ、作業指示テンプレートまたはステータスに関係なく、選択した場所に基づいて自動的に入力されます。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。

- 部品要件を作成します。指定した部品が在庫切れの場合、部品の名前を示すメッセージが表示されます。

## 作業指示タスクの管理

作業指示タスクを使用して、作業指示を完了するために実行する必要がある個別のアクティビティを定義します。

作業指示と作業指示タスクの管理には、1 つ以上の作業指示タスクが含まれています。これらのタスクにより、認定者は作業指示を完了するために実行する必要がある個別のアクティビティを定義できます。

wm_qualifierロールまたは認定者の組み合わせロールを持つユーザーが作業指示書を **[Draft** (ドラフト )] から **[Awaiting Qualification** (認定待ち)] に移動すると、作業指示書タスクが自動的に作成され、作業指示書の情報が入力されます。このユーザーは、いつでも既存のタスクを編集したり、新しいタスクを作成したりできます。

フィールドサービス管理 (FSM) の重要な機能は、1 つの作業指示書で複数の作業指示書タスクを作成できることです。必要に応じて作業指示書を別々のタスクに分割すると、認定者は次のことが可能になります。

- 1 つの作業指示書のさまざまな側面を異なるエージェントにアサインします。
- さまざまなスキルセットを持つエージェントに作業をアサインします。
- さまざまな場所にいるエージェントに作業をアサインします。
- 作業の一部を異なる時間にスケジュールします。
- タスクが順次実行されるようにスケジュールします。
- 異なるエージェントが同時にタスクを完了するようにタスクをスケジュールします。
- 必要に応じて追加のタスクをスケジュールし、作業指示書を完了します。
- 作業指示書の完了に必要な部品の到着と使用を調整します。

### 作業指示タスクを作成

作業指示書から作業指示書タスクを作成します。

#### 始める前に

必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

#### このタスクについて

これらのユーザーは、タスクウィンドウや計画期間などのスケジュール時間を編集できます。予定終了時間は、開始予定時間と作業期間から計算され、読み取り専用です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールタスクロール

| ロール | 機能を編集 |
|---|---|
| wm_qualifier | [ドラフト] ステータスのタスク。 |
| wm_dispatcher | ステータスが **[Pending Dispatch]** のタスク |
| wm_admin | ステータスが [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] のタスク。 |
| wm_task_initiator | [ドラフト] ステータスのタスク。 |

**注:** *Apply Work Order template in draft status*オプションと*wm_task_initiator*ロールを有効にして、適用されたテンプレートに基づいて作業指示書のタスクを作成する必要があります。ドラフト状況のときに作業指示書を認定する必要はありません。これらの構成の詳細については、「グローバルドメイン構成 と Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) とともにインストールされるロール」を参照してください。

手順

1. 作業指示を開きます。
2. [作業指示タスク] 関連リストをクリックします。
3. [新規] をクリックします。

   **注:** [ **Approval for new request required** (新しい要求に対して承認が必要 )] 構成オプションが有効になっている場合、作業指示書タスクを作成する前に作業指示書を承認する必要があります。

4. フォームのフィールドに入力します。

作業指示タスクフォーム

| **Field** (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 番号 | タスクの識別番号が自動生成されます。 |
| 親 | このタスクがアサインされている作業指示。 |
| クローン元 | このタスクのクローン元である作業指示タスクのレコード番号 (存在する場合)。 |
| 優先度 | このタスクの優先度。 |
| 資産 | タスクの実行に必要な部品。 |
| インストールベースアイテム | ユーザーが問題を抱えているインストールベースアイテム。 |
| Location (ロケーション) | 作業を行う必要がある地理的エリア。場所は、タスクにアサインされるエージェントを決定する上で重要です。<br><br>自動入力された場所を使用したくない場合は、アドホックの場所を追加できます。詳細については、「作業指示および作業指示タスクでのアドホック場所の設定」を参照してください。 |
| テンプレート | この作業指示タスクを作成するためのテンプレート。ルックアップアイコンをクリックしテンプレートを選択します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| スキル | タスクを実行するために必要な能力。このフィールドは、親作業指示書の [**Affected CI** (影響を受ける **CI** )] フィールドの値に基づいて自動的に設定されます。影響を受ける CI を作業指示で変更すると、新しい CI に必要なスキルがここに追加されます。<br><br>タスクを実行するエージェントの 必須スキルを特定する 場合は、タスクスキルテーブルを表示するようにフォームを確認する必要があります。 |
| 保証対象 | タスクに関連付けられている 1 つ以上の構成アイテムの既存の保証のインジケーター。 |
| ステータス | タスクの現在のステータス。このフィールドは、ユーザーが連続する各ステータスの作業を完了すると自動的に設定されます。 |
| サブステータス | より広範な [ステータス ] フィールド内でより詳細なステータスの更新を提供します。<br>◦エージェントが作業場所に到着すると、システムは自動的にサブステータスを [オンサイト到着] に更新します。<br>◦エージェントがジャーニーを開始すると、サブステータスは [ ルーティング中] に設定されます。<br>これらの更新は、ジオフェンシング技術またはその他の位置ベースの追跡方法によってトリガーできます。 |
| テリトリー | テリトリー計画プラグインがアクティブで、テリトリーモデルが有効になっている場合、タスクの場所に基づいて最適なテリトリーが自動的に入力されます。対象となるテリトリーが複数ある場合、対応するプラグインがインストールされている場合は、キャパシティと予約を考慮して、最もランクの低いテリトリーが入力されます。 |
| ディスパッチグループ | ◦タスクを完了するエージェントを選択できるグループ。デフォルトでは、タスクの場所に属するグループのみを選択できます。その場所にディスパッチグループが存在しない場合は、タスクのアサイン用にすべてのディスパッチグループがリストされます。<br>◦*Field_Service_Territories*テリトリーモデルが有効になっている場合にのみ、タスクに記載されているテリトリーに基づいて最適なディスパッチグループが自動的に入力されます。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。<br><br>**注:** テリトリーに基づいて複数のディスパッチグループが設定されている場合は、リストからディスパッチグループを手動で選択する必要があります。 |
| アサイン先グループ | タスクを完了する個々のエージェントまたはベンダーを持つグループ。デフォルトでは、このフィールドには、タスクの場所、資産、およびスキルに基づいて推奨されるアサイン先グループが表示されます。フィールドが空の場合、タスクの場所を含むテリトリーをカバーするグループが検索されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| | **注:** 作業指示書タスクに対してサービスを提供できるアサイン先グループが複数ある場合、作業指示書タスクに対してサービスを提供できるアサイン先グループが複数ある場合は、潜在的なアサイン先グループが計算され、場所とアサイン先グループに基づいて自動的に入力されます。*Update the wm_work_order_task_potential_assignment_groups table with potential assignment groups for the work order task* システムプロパティが [はい] に設定されている場合にのみ適用されます。 |
| Assigned to (アサイン先) | タスクを完了する個々のエージェント、ベンダー、またはクルー。この人物はタスクの場所の近くにあり、アサイン先グループに属しています。デフォルトでは、このフィールドには、必要なスキルを持っている人だけがリストされます (定義されている場合)。必要なスキルをすべて持っているユーザーがいない場合、フィールドにはアサイン先グループのすべてのメンバーがリストされます。<br><br>アサイン先グループタイプが ベンダーの場合、このフィールドは自動的にベンダーグループのベンダーマネージャに設定されます。マネージャーがいない場合、フィールドは空です。<br><br>[ クルーが必要] オプションが選択されている場合、このフィールド名は [アサインされたクルー] に変更されます。 |
| 作業タイプ | タスクを完了するために実行する作業のタイプ。選択肢は次のとおりです。<br>◦ **Break Fix** (中断/修正)<br>◦ インストール<br>◦ 計画済みメンテナンス |
| クルーが必要 | タスクを完了するためにクルーが必要であることを示すオプション。このオプションを選択すると、[アサイン先] フィールドの名前も [アサインされたクルー] に変更されます。<br><br>このオプションは、 フィールドサービス Crew Operations プラグインが有効になっている場合にのみ表示されます。 |
| リソース要件 | タスクを処理する特定のスキルを持つリソースを追加するオプション。<br><br>このオプションは、[ クルーが必要] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。 |
| タスクの上書きを許可 | タスクの場所、資産、スキルに関係なく、選択したテリトリーとディスパッチグループに属するすべてのグループを [ アサイン先グループ ] フィールドに表示するオプション。 |
| スケジュールロック | タスクがスケジュールメカニズムによってスケジュールされないようにします。ロックされているタスクは、動的スケジューリング、インテリジェントタスク推奨などの自動スケジューリングメカニズムから除外されます。ただし、ディスパッチャーは手動でエージェントにタスクをアサインできます。<br><br>**注:** sn_fsm.set_schedule_lock_by_state プロパティで [複数日]、[クルーが必要]、または [アサイン済み]/[承認済み] ステータスとしてマークされている作業指示タスクは、すべてのスケジューリングメカニズムで自動的にロックされます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| スケジュール最適化の候補テリトリー | 選択すると、 スケジュール最適化タスクが考慮されます。スケジュール最適化エンジンは、タスクに最適なテリトリーを決定して割り当てます。<br><br>注: スケジュール最適化 プラグインがアクティブ化されている場合にのみ表示されます。 |
| アサインされたベンダー | アサイン先グループから選択された、タスクを完了する必要がある個々のベンダー。このフィールドは、[アサイン先グループ] フィールドで [ベンダー] が選択されている場合にのみ使用できます。 |
| ベンダー参照 | 選択したベンダーの作業アクティビティを追跡するための参照番号。このフィールドは、[アサイン先グループ] フィールドで [ベンダー] が選択されている場合にのみ使用できます。 |
| Short Description (簡単な説明) | タスクの簡単な説明。 |
| Description (説明) | 実行する作業の正確な技術的説明。作業指示ライフサイクルの後のステージで顧客との余分なコミュニケーションを避けるために、問題についてできるだけ詳しく説明します。 |
| 作業メモ | 各状態を通じて進行するタスクに関する情報。作業メモは顧客には表示されません。 |
| 追加コメント (顧客に表示) | タスクの進捗状況に関する追加情報。追加のコメントは顧客に表示されます。したがって、タスクの送信者に対応するために必要な回数だけタスクの詳細を更新してください。 |
| チェックインステータス | エージェントが指定された作業場所で [チェックイン ] ボタンをクリックすると、チェックインステータスが [ ジオフェンス検証に成功しました] と自動的に入力されます。このステータスは、エージェントが作業場所に関連付けられた指定されたジオフェンスエリアに正常に入ったことを確認します。ただし、エージェントがチェックインオプションをバイパスする場合は、このフィールドに適切なステータスが入力されます。<br><br>注: このオプションは、フォームに追加する場合にのみ表示されます。 |
| 計画済み | |
| 期間開始日時 | このタスクに設定された時間枠の開始。 |
| 期間終了日時 | このタスクに設定された時間枠の終了。ウィンドウの経過時間は、[ 予定作業期間 ] フィールドの値を超えることはできません。 |
| 移動開始予定 | エージェントがサイトに出向く予定の日時。移動開始時間は、現在の時刻から 1 時間後に自動的に設定されます。タスクが [ディスパッチ待ち] ステータスの場合は、このフィールドを編集できます。 |
| 開始予定 | タスクの作業の開始予定日時。<br><br>このフィールドは、[アサイン済み] ステータス以降は必須になります。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| | 自動アサインを有効にしている場合、[ **Start scheduled** (スケジュール済み開始 )] フィールドに現在の日付が自動入力されます。それ以外の場合は、日付を手動で入力する必要があります。 |
| 終了予定日時 | タスクの作業が終了する日付。日付は、[ 開始予定 ] と [予定作業期間] に基づいて自動的に計算されます。 |
| 期間を固定 | サービス期間が固定されていることを示すオプション。エージェントの日次スケジュール内の他のタスクに対応するために、固定されたサービス期間を短縮、延長、または再スケジュールすることはできません。このオプションが選択されていない場合、サービス期間は柔軟であると見なされ、再スケジュールできます。<br><br>**注:** 柔軟なタスク時間枠は、タスクルートと自動アサインを最適化することで再スケジュールできますが、固定時間枠は再スケジュールできません。固定時間枠のタスクがエージェントのスケジュールに合わない場合、そのタスクはルーティングもディスパッチもされません。 |
| 複数のスケジュールエントリでアサイン | 複数のスケジュールエントリまたは日にまたがる作業指示タスクをスケジュールするオプション。<br><br>このオプションは、 フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling プラグインが有効になっている場合にのみ表示されます。 |
| アクセス希望時間帯 | 明示的に定義されたアクセス時間内に作業指示タスクをスケジュールするオプション。<br><br>このオプションは、 フィールドサービス管理 (FSM) Access Hours Management プラグインがアクティブ化されている場合にのみ表示されます。 |
| 受入期間 | 日数と時間で表したタスク受け入れ期間。 |
| 受け入れ期日 | 受け入れの期日。このフィールドは、タスク アサイン済み 時間と 受け入れ期間に基づいて計算されます。 |
| 予定移動期間 | 作業現場までの推定移動時間。タスクをエージェントにアサインしたり、タスクの実行順序を変更したり、タスクの開始日時を変更したりすると、期間が更新されます。このフィールドは自動的に時間に設定されます。エージェントの場所とスケジュールに基づいて計算されます。エージェントは手動で更新することもできます。タスクが [ディスパッチ待ち] ステータスの場合は、このフィールドを編集できます。 |
| 予定オンサイトバッファー期間 | ディスパッチャーは、エージェントが指定された作業サイトに到着するまでに必要な期間を予測できます。エージェントが現在の場所から作業現場に到着するまでにかかるおおよその時間を示します。 |
| オンサイト到着ジオフェンス半径 | 作業現場の場所の周囲の仮想フェンスまたは境界の半径。作業サイトの位置の中心から仮想ジオフェンスの外側の境界までの距離を指定します。ジオフェンスは、エージェントが作業現場に到着したと見なされる境界として機能します。エージェントがこの半径に入ると、指定された場所に物理的に存在することが示されます。 |
| オンサイト到着ジオフェンス距離単位 | エージェントの現在位置とジオフェンス内の作業現場の場所との間の距離を測定するために使用される単位。エージェントの現在位置とジオフェンス内の作業現場の場所との間の距離を定量化するために使用される測定単位を示します。単位はキロメートルとマイルです。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| | 注: 作業指示タスクの [オンサイト到着ジオフェンス半径 ] フィールドと [ オンサイト到着ジオフェンス距離単位 ] フィールドには、OnsiteGeofenceConfig 拡張ポイントで設定された構成に基づいて、デフォルト値が自動的に入力されます。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) の拡張ポイント」を参照してください。 |
| 予定作業期間 | 作業時間の見積もり。期間はウィンドウの合計時間を超えることはできません。このフィールドは自動的に時間に設定されます。タスクが [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] ステータスの場合、このフィールドを編集できます。 |
| 実績 | |
| 実際の移動開始日時 | エージェントがサイトを訪問した日時。 |
| 実際の移動期間 | サイトへの移動に費やされた時間。 |
| 実際のオンサイト到着 | エージェントが指定された作業サイトに物理的に到着する正確な時刻。 |
| 実際のオンサイト到着バッファー期間 | 実際の作業を開始する前に、エージェントが作業現場で費やす期間を自動的に入力します。エージェントが到着後、アサインされたタスクの実行を開始する前に作業現場に留まる時間を表します。 |
| 実際の作業開始 | 作業が開始された時刻。このフィールドは、[ 実際の移動開始 ] フィールドを手動で追加した場合、または [ 移動を開始 ] ボタンがクリックされた場合にのみ使用できます。 |
| 実際の作業終了 | タスクの作業が完了した時刻。 |
| 実際の移動期間 | サイトへの移動に費やされた時間。 |
| 実際の期間 | タスクの完了にかかった合計時間。この値は、 実際の作業開始 時間と実際の 作業終了 時間に基づいて自動的に計算されます。 |
| Actual work duration (実際の作業期間) | 作業を開始してからタスクの作業をクローズするまでの、タスクに費やされた合計時間。この量には、作業の一時停止時間は含まれません。 |
| スケジューリング | |
| スケジュール設定 | スケジューリング中に作業指示タスクに優先順位を付ける際に推奨される方法。使用可能なオプションは、次のとおりです。<br>◦ 評価を優先<br>◦ ETA を優先<br>◦ 最も近い優先順位付け |
| スケジュール方法 | スケジュール最適化、インテリジェントタスク推奨、動的スケジューリング、ルート最適化、手動アサインなどの作業指示タスクをアサインするために使用されるスケジュール方法。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 時間外手当を許可 | 通常の勤務時間を超える追加の勤務時間を許可します。 |
| 最適化値 | スケジューリング目的でタスクに優先順位を付ける際に スケジュール最適化 エンジンをガイドするために使用される値。数値が大きいほど、優先度が高くなります。 |
| ペナルティ期限 | エンジンの スケジュール最適化 に対するペナルティの開始を告げる期日。タスクにアクティブなタスク SLA がある場合、この日付は自動的に入力されます。この日付は手動で追加または変更できます。 |
| ペナルティ固定費 | ペナルティの期日が過ぎた後に発生した固定ペナルティコストの合計。 |
| ペナルティコスト (1 分あたり) | ペナルティの期日が過ぎた後に毎分毎に発生したペナルティコスト。ペナルティ期日を入力する必要があります。ペナルティ期限フィールドが空の場合、固定費が使用されます。 |

**重要:** 値フィールドとペナルティフィールドは次のために使用されます スケジュール最適化

5. [送信] をクリックします。
   作業指示タスクが作成されます。

### タスクの結果
作業指示タスクが作成されると、顧客は SMS とメール通知を受信します。タスクがテリトリー内にあり、 **sn_fsm.use_query_rules** が有効になっている場合、リンクされたエージェント、ディスパッチャー、および認定者のみがタスクを表示できます。アクセスはエンタイトルメントに基づいており、 **sn_fsm.use_query_rules** システムプロパティを介してアドミニストレーターによって制御されます。

## 作業指示タスクのクローンを作成する

既存のタスクをクローンして、新しいタスクをすばやく作成します。

### 始める前に
必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

### このタスクについて
クローンプロセスでは、次の情報がソースタスクからコピーされます。

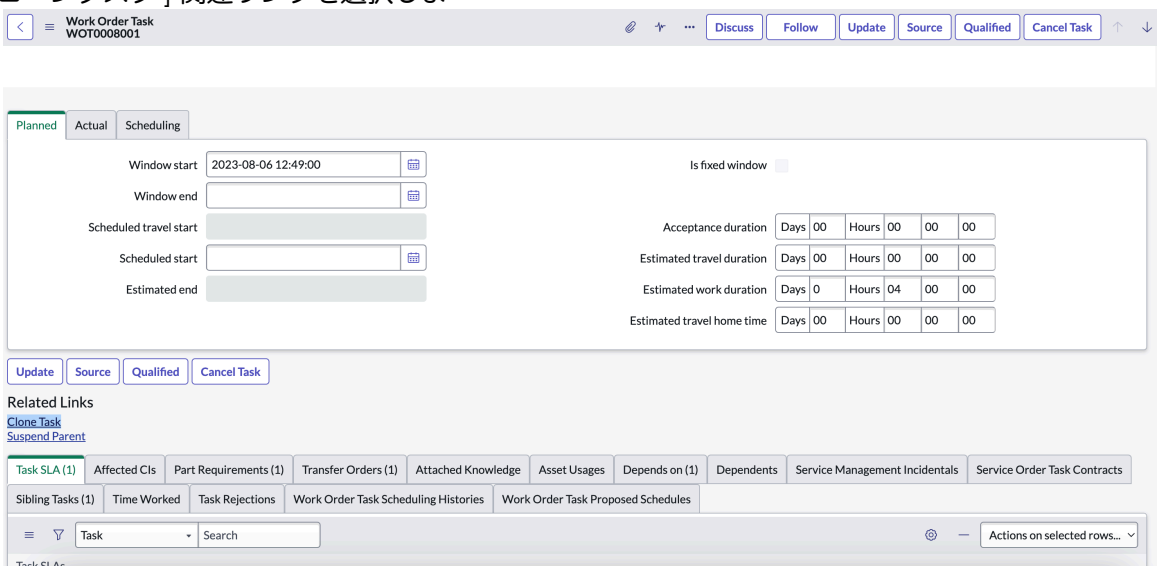
- 親作業指示参照
- 簡単な説明
- Description (説明)
- Dispatch group (ディスパッチグループ)
- アサイン先グループ
- Location (ロケーション)
- 計画情報 (スケジュール済みおよび推定済み、実績なし)
- 必要なスキル

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 作業指示書の関連リストからタスクを開きます。
2. [ クローンタスク ] 関連リンクを選択しま




す。

これにより、新しいタスクが ドラフト ステータスで作成されます。

[作業メモ] フィールドのエントリには、元のタスク番号と、タスクがクローンであることを示すテキストが含まれています。

## 作業指示タスクの削除

作業指示タスクは、wm_adminロールを持つユーザーが削除できます。

### 始める前に
必要なロール:wm_admin

### このタスクについて
タスクに転送注文を含む部品要件がある場合、タスクは削除できません。この場合にタスクを削除するには、まず転送注文を削除する必要があります。

### 手順

1. 作業指示に移動します。
2. [作業指示タスク] 関連リストで、タスク番号の横にあるチェックボックスをオンにします。
3. 「アクション」選択リストから「削除」を選択します。

## 優先エージェントをタスクにアサインする

顧客アカウントの作業に最も適したエージェントを特定し、タスクにアサインします。

### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、wm_admin

動的スケジューリングに技術者設定を使用している場合は、優先技術者を追加するために、 優先技術者とセカンダリ技術者を優先 する基準をタスクフィルターに追加する必要があります。詳細については、「例 - 優先技術者をタスクに割り当てる動的スケジューリングを構成する」を参照してください。

スケジュール最適化に技術者設定を使用している場合は、アドミニストレーターが優先技術者をタスクに割り当てるためのポリシーの構成する必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
技術者設定は、動的スケジューリングおよび スケジュール最適化で使用されます。動的スケジューリングでは、 ディスパッチャワークスペース でタスクをアサインするとき、またはタスクを自動アサインするときに、技術者の設定が考慮されます。スケジュール最適化を使用すると、最適化エンジンがタスクを自動割り当てするときに技術者の設定が考慮されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > **All Work Order Tasks** (すべての作業指示タスク).
2. 優先エージェントを追加する作業指示タスクを選択します。
3. [ 技術者設定 **(Technician Preferences** )] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. エージェントの詳細を追加し、 アサイン設定 を [除外されたエージェント] に設定します。

   注: セカンダリは、優先エージェントが対応できない場合に、そのエージェントが作業指示タスクをアサインする 2 番目のオプションであることを示します。

6. [送信] を選択します。
7. [更新] を選択します。

### 作業指示タスクのアサインから フィールドサービス エージェントを除外する

動的スケジューリング (スケジュール最適化) による作業指示タスクのアサインからフィールドサービスエージェントを除外します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、wm_admin

動的スケジューリングに技術者設定を使用している場合、優先技術者を追加するには、[ 除外された技術者を無視 ] 基準をタスクフィルターに追加する必要があります。詳細については、「例 - 除外された技術者を無視するように動的スケジューリングを構成する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > **All Work Order Tasks** (すべての作業指示タスク).
2. エージェントをアサイン対象から除外する作業指示書タスクを選択します。
3. [ 技術者設定 **(Technician Preferences** )] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. エージェントの詳細を追加し、 アサイン設定 を [除外されたエージェント] に設定します。
6. [送信] を選択します。
7. [更新] を選択します。

### 作業指示タスク間の依存関係を作成する

作業指示書に複数のタスクが含まれている場合は、タスク間の依存関係を作成して、タスクの実行順序を決定できます。

始める前に
必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
これらの依存関係によって、1 つのエージェントまたは複数のエージェントがタスクを実行する順序が設定され、強制されます。たとえば、新しいサーバーの作業指示書で、あるエージェントがサーバー (アップストリーム タスク) をインストールし、インストールの完了後に別のエージェント (ダウンストリーム タスク) がサーバーを構成する場合があります。

1 つのタスクに対して、アップストリームとダウンストリームの両方で複数の依存関係を指定できます。システムは、タスクを自動アサインできるかどうかを決定するときに、アップストリームのすべての依存関係を考慮することで、2 つのタスクが互いに依存する循環関係を防止します。

- 作業指示タスクをアップストリームタスクとして設定すると、ダウンストリームのタスクを開始する前に、このタスクを完了する必要があります。
- 作業指示タスクをダウンストリームタスクとして設定すると、アップストリームのタスクが完了するまでこのタスクを開始できなくなります。

**注:** 依存関係は、[ ドラフト ] ステータスの作業指示タスクに対してのみ設定できます。

手順

1. 作業指示に移動します。
2. [ ドラフト ] ステータスの作業指示タスクを開きます。
3. [ **Depends on** ] 関連リストで、[ **New**] をクリックします。
4. 上流タスクまたは下流タスクのいずれかを選択します。
   同じ作業指示書のタスクのみがリストされます。
5. [送信] をクリックします。

### Example: サーバーのインストールと構成

新しいサーバーをセットアップするための作業指示書があるとします。関連する作業指示タスクは、「Install Server (サーバーのインストール)」と「Configure Server (サーバーの構成)」の 2 つです。

- サーバーのインストール (アップストリーム タスク): このタスクでは、サーバー ハードウェアを物理的に取り付けます。
- サーバーの構成 (ダウンストリーム タスク): このタスクでは、インストールの完了後にサーバー ソフトウェアを構成します。

依存関係を設定するには:

1. 作業指示を開きます。
2. 作業指示書タスク関連リストに移動します。
3. 「サーバーの構成」タスクを選択します。
4. [Depends on] 関連リストで、[New] をクリックします。
5. 「アップストリームタスク」を選択し、アップストリームタスクとして「サーバーのインストール」を選択します。
6. [送信] をクリックします。

この作業指示書タスクの依存関係では、「サーバーの構成」タスクを開始する前に「サーバーのインストール」タスクを完了する必要があります。

#### 作業指示テンプレートを使用して作業指示タスクの依存関係を作成します

関連する作業指示書から継承される作業指示書タスクの依存関係を作成することに加えて、タスクの依存関係を含む作業指示書テンプレートを作成することもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

このタスクについて
作業指示書から作成された作業指示書タスクと同様に、テンプレートから継承された依存関係によって、1 人または複数のエージェントがタスクを実行する順序が適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログ > テンプレート > 作業指示テンプレート.
2. 新しい作業指示テンプレートを作成します。
3. 作業指示タスクを作成します。
4. いずれかのタスクを開きます。
   - 他のタスクがこのタスクに依存している場合。つまり、他のタスクを完了する前に、このタスクを完了する必要があります。 依存 > **New** (新規) をクリックし、依存タスクを選択します。
   - このタスクが他のタスクに依存している場合。つまり、このタスクを完了する前に他のタスクを完了する必要があります。 表示する評価基準 > **New** (新規) をクリックし、このタスクが依存するタスクを選択します。
5. 残りのタスクについてもこのプロセスを繰り返します。
6. すべてのタスクの依存関係を定義したら、「 更新」をクリックします。

作業指示書タスクの依存関係を定義した後、 新しい作業指示書を作成するときにテンプレートを選択できるようになり、タスクは定義された依存関係とともに作業指示書によって継承されます。

### での作業指示タスクの作成 **CSM** エージェントワークスペース

作業指示タスクを作成して、作業指示に対して作成された作業を追跡します。

始める前に
必要なロール:wm_qualifier と sn_customerservice_agent、または wm_qualifier と sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. リストアイコン ( ) をクリックします。
2. 移動先 作業指示 > **Created by me** (自分が作成)
3. 作業指示書タスクを作成する作業指示書を選択します。
4. 次のいずれかの操作を行います。
   - 作業指示テンプレートを使用して作業指示タスクを作成するには、[ **Template** (テンプレート )] フィールドの検索アイコンをクリックし、この作業指示のテンプレートを選択します。
   - 作業指示タスクを手動で作成するには、[ 新規 ] をクリックして必須フィールドに入力します。

   フィールドの説明については、「 作業指示タスクの作成」を参照してください。
5. [保存] をクリックします。

関連情報

- での作業指示タスクの認定 CSM エージェントワークスペース
- CSM 構成可能ワークスペースで作業指示書の予約を行う

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### での作業指示タスクの認定 CSM エージェントワークスペース

作業指示書に関連付けられた作業指示書タスクを認定し、そのタスクを処理できるエージェントにディスパッチします。

#### 始める前に
必要なロール:wm_qualifier と sn_customerservice_agent、または wm_qualifier と sn_customerservice.consumer_agent

#### 手順

1. リストアイコン ( ) をクリックします。
2. 移動先 作業指示 > 認定待ち
3. 認定する作業指示タスクを含む作業指示を選択します。
4. 作業指示タスクを認定するには、以下を実行します。
   a. 作業指示タスクを選択します。
   b. [ ディスパッチグループ ] フィールドで、検索アイコンをクリックし、ディスパッチグループを選択します。
   c. [保存] をクリックします。
   作業指示タスクが **[Pending Dispatch** (ディスパッチ保留中 )] ステータスに移行します。作業指示書に関連するすべての作業指示書タスクが認定されると、作業指示書は **[Qualified** (認定済み)] ステータスに移行します。作業指示タスクの認定の詳細については、「作業指示タスクの認定」を参照してください

### の作業指示タスクの優先順位付け スケジュール最適化

作業指示タスクにペナルティと値を追加して、タスクの重要度を定義します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

管理者が ディスパッチャーが作業指示タスクに優先順位を付けることができるようにポリシーを構成するする必要があります。

#### このタスクについて
最適化のペナルティと値は、 スケジュール最適化にのみ使用されます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > **All Work Order Tasks** (すべての作業指示タスク).
2. 優先順位を付ける作業指示タスクを選択します。
3. [スケジュール] タブを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   作業指示タスクのフィールドの説明のリストについては、「 作業指示タスクを作成」を参照してください。
5. [更新] を選択します。

## タスクのレビュー

レビュー担当者は、作業指示タスクの詳細をレビューします。詳細が十分な場合は、タスクをクローズできます。さらに情報が必要な場合は、タスクをエージェントに返送して、要求された詳細を追加できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_quality_agent

フィールドサービス品質管理プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス品質管理 のアクティブ化」を参照してください。

このタスクについて
エージェントがタスクをクローズすると、そのタスクはレビューのためにあなたに送信されます。詳細が十分な場合はタスクをクローズすることも、詳細を要求するエージェントにタスクを返送することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > レビュー > 品質レビュー.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. 次のいずれかを選択します。
   - タスクの詳細で十分な場合は、[ タスクをクローズ] を選択します。
   - さらに情報が必要な場合は、エージェントからの要求情報を **[Work notes** ] フィールドに追加します。次に、[ エージェントに返送] を選択します。

タスクの結果
タスクの詳細が十分である場合、タスクはクローズされます。

さらに情報が必要な場合、タスクはエージェントに返送され、[サブステート] が [情報が必要] に設定されます。エージェントは、選択した作業指示タスクにさらに情報が必要であるという通知を受け取ります。モバイルエージェント® アプリケーションでは、エージェントは要求された詳細で作業指示タスクを更新し、タスクをレビュー担当者に送り返すことができます。詳細については、「レビュー済みタスクへの応答」を参照してください。

## 作業指示書タスクを実行する

ディスパッチャーが作業指示書タスクをディスパッチすると、 ServiceNow システムはアサインされたエージェントのキューにタスクを自動的に送信します。

エージェントは、作業指示書タスクを受け入れるか拒否するかを選択できます。エージェントがタスクを承認すると、タスクの ステータスは自動的に **[Accepted** (受入済み)] に変わります。作業指示タスクのアサインを受け入れるエージェントにパーソナル倉庫がまだない場合は、パーソナル 倉庫 - **<**エージェントの姓名**>** という名前でパーソナル倉庫が自動的に作成されます。wm_agentロールがユーザーから削除されると、パーソナル倉庫が削除されます。

このページの例では、作業指示書でのタスクの使用方法を示しています。ただし、タスクはどのサービスマネジメントアプリケーション でも使用できます。ServiceNowシステムは、作業指示タスクを管理するための次の方法をエージェントに提供します。

- エージェントタスクマップ:エージェントタスクマップには、エージェントの場所と、その日のそのエージェントのタスクの場所が、使い慣れた Google マップに表示されます。エージェントマップは、サービス管理位置情報管理プラグイン (com.snc.service_management.geolocation) がアクティブな場合に使用できます。このマップにより、タスクの一般的なスケジューリングが可能になり、エージェントの場所の推定値が提供されます。組織で Google Maps API for Business キーを購入してシステムに入力すると、エージェントの正確な場所と一部の自動機能を利用できます。
- タスクキュー:タスクマップが利用できない場合、エージェントは、アプリケーションナビゲーターからアクセスするキューから、アサインされたタスクとそのスケジュールを直接管理できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスクの承認または却下

作業する準備ができている場合は、作業指示タスクを受け入れます。タスクを却下し、そのタスクを処理できない場合は理由を入力します。

## 始める前に

必要なロール:wm_agent

## このタスクについて

エージェントがタスクを承認または却下するには、タスクが [アサイン済み ] ステータスである必要があります。ディスパッチャーは、作業指示タスクでタスク却下履歴を表示できます。

## 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
   自分にアサインされたすべての作業指示タスクのリストを表示できます。
2. 作業指示タスクを開きます。
3. タスクを承認または却下します。

| ターゲット | 必要な操作 |
| --- | --- |
| タスクを承認 | [承認] をクリックします。作業指示書タスクが **[Accepted** (受入済み )] ステータスに移行します。 |
| タスクを却下します。 | **a.** [却下] をクリックします。<br>[タスクを却下] ポップアップが表示されます。<br>**b.** [ 理由] リストから、タスクを却下する理由を選択します。<br>利用可能なオプションは次のとおりです。<br>▪ スケジュールの競合:同じ時間枠にスケジュールされている別の予約があります。<br>▪ スキルの不一致 – あなたが持っているスキルが、タスクの作業に必要なスキルと一致しません。<br>▪ 場所の不一致 – タスクに指定された場所は、作業できる場所ではありません。<br>▪ 重複タスク:このタスクの別のレコードが存在します。<br>▪ 部品利用不可:このタスクの作業に必要な部品がありません。<br>▪ 顧客利用不可:スケジュールされたタスクの時間枠に顧客を利用できません。<br>▪ その他 – 上記以外の理由。<br>**c. [Details** (詳細)] フィールドに、タスクの却下に関する追加情報を入力します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 必要な操作 |
| --- | --- |
| | **d. [OK]** をクリックします。<br><br>タスクを却下する理由が作業メモに入力され、タスクは [ディスパッチ保留中] ステータスに移行します。<br><br>**注:** 却下されたタスクは、次の 24 時間、同じエージェントに動的にスケジュールされません。これは、work.management.rejected.technician.duration システムプロパティによって制御されます。ただし、エージェントは作業指示書タスクを手動で自分にアサインし直すことも、ディスパッチャーとして同じエージェントにアサインし直すこともできます。 |

タスクの結果
エージェントが別のタスクに依存するダウンストリームタスクを受け入れる場合、アップストリームタスクが完了する前にダウンストリームタスクを開始できます。そのため、エージェントが [ 作業を開始] をクリックすると、オープンタスクの依存関係が存在することを示すメッセージが表示され、エージェントが作業を開始するかどうかを尋ねられます。

## エージェントマップからのタスクの実行

エージェントは、エージェントタスクマップの機能を使用してアサインされたタスクを承認または却下したり、スケジュールが許せば近くの未アサインのタスクを引き受けたりすることができます。

始める前に
サービス管理位置情報管理プラグイン (com.snc.service_management.geolocation) を有効にし、Google Maps Platform キーを適切な Google マッププロパティ に入力する必要があります。

必要なロール:wm_agent

このタスクについて
マップ内のタスクルートを最適化して、最も効率的なルートを決定させることができます。初期ルーティングには、ディスパッチャーがタスクをアサインしたときに確立された順序が表示されます。ルートの最適化では、位置情報を使用し、場所、タスク期間、移動時間、 タスクウィンドウなどの変数に基づいて理想的なスケジュールを作成します。エージェントマップは、タスクと現在の場所を色分けされたアイコンで表示し、各タスクを完了すると更新されます。

手順

移動先 フィールドサービス > エージェント > 自分のマップ.

次のいずれかのステータスにあるタスクがマップに表示されます。

- アサイン済み
- 承認済み
- ディスパッチ保留中
- 対応中

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### エージェントマップ記号

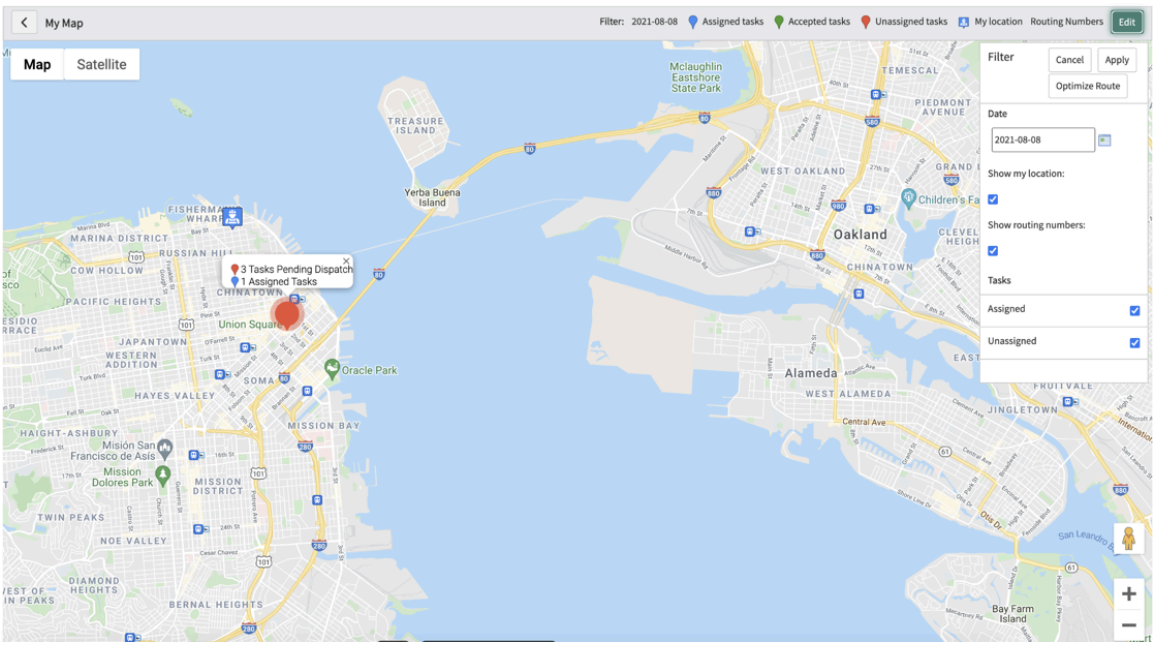
エージェントマップには、自分の場所、当日にアサインされたタスク、承認されたタスク、およびまだアサインされていないその他のタスクが表示されます。

タスクアイコンは色分けされ、ディスパッチャーが最初にタスクをスケジュールした順序を示す自動シーケンス番号が表示されます。

#### タスクアイコン

| アイコン | タイトル | Description (説明) |
|---|---|---|
| | エージェント | マップ上の現在の位置。 |
| | Assigned (割り当て日付) | まだ承認されていないアサイン済みタスク。 |
| | 承認済み | 承認済みのタスクまたは進行中のタスク。 |
| | 未アサイン | ディスパッチ待ちの未アサインタスク。これらのタスクは、エージェントがスケジュールのギャップを埋めるために受け入れることができます。 |
| | 複数のタスク | 近接によってクラスター化された複数のタスク。 ServiceNow システムは、マップビューの高度を上げると、近接度によってタスクをクラスターにまとめます。クラスターアイコンのカウンターは、表示セットの変更に応じてロールアップされたタスクの数を示します。 |

#### エージェントマップ




### エージェントの場所

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションは、一連の地理座標から現在地を計算します。

これらの座標は、モバイルデバイスから返された位置情報データに基づいて、事前定義された間隔で更新されます。1 日の開始時の位置は、モバイル デバイスの座標またはホーム オフィスの場所のい

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

ずれか新しい方から計算されます。前日から繰り越されたタスクを完了してその日を開始する場合、システムはそのタスクの場所を開始位置として使用します。システムは、1 日を通してユーザーの正確な位置を使用して、正確な移動時間の計算、タスクの自動ルーティング、固定時間枠のスケジュール設定を行います。

注: デスクトップアプリケーションまたはモバイルアプリケーションから実行された、移動の開始、作業の開始、作業の一時停止、作業の再開、完了してクローズ、未完了でクローズなどのアクションは、次の追加の詳細とともに位置情報履歴テーブルにエントリを生成します。

- アクションの説明
- 作業指示タスク番号
- 場所タイムスタンプ

### マップ上のタスクの管理

作業マップのアイコンは、自分に割り当てられたタスクの場所と、担当地域内の未割り当てのタスクの場所を示します。

マップからタスクとルーティングを管理したり、ビューをフィルタリングしたり、未アサインのタスクを受け入れたりすることができます。ルート管理の詳細については、「ルートの最適化」を参照してください。

### 作業指示タスク情報の表示

エージェントマップ上のタスクアイコンをクリックして、タスクの詳細を表示します。

サマリーポップアップウィンドウには、タスク番号と説明、エージェントの名前 (タスクにアサインされている場合)、およびその他の重要な情報が表示されます。

クラスターアイコンをクリックすると、その場所にあるタスクの数が ステータス別に一覧表示されたサマリーポップアップが表示されます。任意のエントリをクリックすると、マップの横にあるペインにすべてのタスクの詳細なサマリーが表示されます。このリストから個々のタスクレコードにアクセスできます。

単一のタスクのサマリーポップアップウィンドウとタスククラスターのサマリーペインには、次の情報が含まれています。

- SLA:SLA がこのタスクの影響を受ける場合の SLA の残り時間。
- 優先度:タスクの優先度を番号で示します。 **1** が最高の優先度、 **5** が最低の優先度です。
- 必要なスキル:作業を実行するために必要なエージェントのスキル。
- 必要な部品:作業を実行するために必要な部品。

サマリーポップアップまたはサマリーペインでタスク番号リンクをクリックすると、レコードポップアップにタスクが表示されます。[関連リンク] の下のコントロールを使用して、タスクを承認または却下し、タスクを開始または完了して作業ステータスを更新します。

### ディスパッチマップでのタスク情報の表示のカスタマイズ

指定された日付のエージェントにアサイン済みおよび未アサインのタスクを表示するようにエージェントマップを構成します。その日にディスパッチされたタスクのエージェントの場所とルーティング番号を表示します。

#### 始める前に

必要なロール:wm_agent

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分のマップ
2. [編集] をクリックします。
3. 必要に応じてフィルター設定を変更します。

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| 日付 | 現在の日付を表示します。別の日付を選択して、その日のタスク割り当てを表示します。 |
| 自分の場所を表示 | マップ上の現在の場所をエージェントの場所アイコンとともに表示します。このアイコンをマップから削除するには、チェックボックスをオフにします。<br><br>モバイルデバイスで自動的にユーザーを見つけることができない場合は、継続中のタスクの場所またはホームオフィスが使用されます。 |
| ルーティング番号を表示 | カレンダーで選択した日付にディスパッチされたタスクのルーティング番号を表示します。ルーティング番号を非表示にするには、チェックボックスをオフにします。 |
| Assigned (割り当て日付) | 選択した日付に割り当てられたすべてのタスクを表示します。アサインされたタスクを非表示にするには、チェックボックスをオフにします。 |
| 未アサイン | 選択した日付の未アサインタスクをすべて表示します。未アサインのタスクを非表示にするには、チェックボックスをオフにします。 |

4. 次のいずれかの操作を行います。
   - 設定に変更を適用するには、[ 適用**(Apply)**] をクリックします。
   - 構成に加えた変更をキャンセルするには、[ キャンセル] をクリックします。
   - エージェントのタスクルートを最適化するには、[ ルートの最適化] をクリックします。

### 作業を開始

最初のタスクに取り掛かる準備ができたらどうするか。

#### 始める前に

必要なロール:wm_agent

#### このタスクについて

フィールドサービスエージェントは、作業指示タスクのアクティビティをより正確に表現するために、「ルート中」と「オンサイト到着」の 2 つのサブステートを使用して、移動時間とオンサイトアクティビティを文書化できます。

#### 手順

1. マップからタスクレコードを開きます。
2. 移動を開始してタスクを処理する場合は、[ 移動を開始 ] をクリックします。

   [ 移動開始予定] フィールドが入力されている場合、これは必須です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントが [ **Start Travel** (移動を開始)] をクリックすると、顧客はエージェントが来ることを知らせる通知メールと SMS を受信します。
- サブステータス [ **On Route** ] が自動的に設定され、作業指示タスクの移動が開始されたことが判断されます。
- [チェックイン] オプションは、[エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効にする] プロパティが有効になっている場合に表示されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」と「オンサイト到着とチェックイン」を参照してください。

3. タスクレコードを開き、次のいずれかを実行して、作業場所への到着またはチェックインをマークします。
   - 作業を開始する前にタスク関連のアクティビティを実行するには、[チェックイン] をクリックします

     注: この段階で、エージェントがオンサイトに到着し、作業を開始する準備ができたことを知らせる通知が顧客に送信されます。詳細については、「作業指示タスクの顧客通知」を参照してください。サブステート [オンサイト到着 ] が自動的に設定され、作業指示タスクの移動先に到着したことが示されます。

   - 作業を直接開始し、自動的にチェックインするには、[ 作業の開始] をクリックします。
   - [実際の作業開始] フィールドが現在のシステム時刻で自動的に更新され、タスクの開始がマークされます。
   - 作業指示書タスクのステータスが [ 対応中 ] に変わり、タスクがアクティブに処理されていることが反映されます。
   - [実際の移動期間] フィールドはシステムによって自動的に計算されます。手動で設定しない限り、 実際の移動開始 と 実際のオンサイト到着 のタイムスタンプの時間差を測定します。
   - システムプロパティ `work.management.allow.auto.timecard` と `work.management.allow.travel.task.timecard` が有効になっている場合、タイムカードは自動的に作成されます。これらのタイムカードは、タスクの移動時間を含む、タスクの作業期間をキャプチャします。
   - タスクの移動期間に対して生成されたタイムカードは、[ 作業時間 ] 関連リストに保存されます。これにより、タスクの場所への移動に費やされた時間のレコードが提供されます。
4. 作業が完了したら、タスクレコードを開き、タスクを完了するために行ったことを説明する作業メモを追加します。
5. [関連リンク] で [完了してクローズ] をクリックします。
   マップが再描画され、完了したタスクのアイコンが削除されます。ルート内の次に受け入れられたタスクは、番号 **1** として再ラベル付けされます。エージェントアイコンは、前回の場所の更新サイトに表示されます。

### タスクの結果

タスクで作業した累積時間は、[ 実績作業期間] フィールドにキャプチャされます。この合計には、タスクの作業を開始してからタスクの作業をクローズするまでの時間が含まれます (作業で一時停止した時間を除く)。

## クラシックモバイル UI マップでのタスク情報の表示

クラシックモバイルインターフェイスのエージェントマップには、エージェントの場所、当日にエージェントにアサインされたタスク、承認されたタスク、および未アサインのタスクが表示されます。

### 始める前に

必要なロール:wm_agent



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### このタスクについて
フィルターを使用して、エージェントマップに表示されるアイテムを変更します。タスクまたはルーティングシーケンス番号の表示と非表示、場所の変更、日付の変更による別の日のタスクの表示を行います。

### 手順
1. モバイルインターフェイスで、 フィールドサービス > 自分のマップ.
2. マップヘッダーの歯車アイコンをクリックして、フィルター設定を表示します。
3. 必要に応じてフィルター設定を変更します。

| オプション | 説明 |
|---|---|
| 次の値と一致 | 現在の日付を表示します。矢印をクリックしてカレンダーを表示し、別の日付を選択します。 |
| 割り当てられたタスクを表示 | デフォルトでは、アサインされているすべてのタスクが表示されます。割り当てられたタスクを非表示にするには、スイッチを無効にします。 |
| 自分の場所を表示 | マップ上の現在の位置をエージェントの場所アイコンとともに表示します。このアイコンをマップから削除するには、スイッチを無効にします。<br><br>モバイルデバイスで自動的にユーザーを見つけることができない場合は、継続中のタスクの場所またはホームオフィスが使用されます。 |
| ルーティング番号を表示 | カレンダーで選択した日付にディスパッチされたタスクのルーティング番号を表示します。スイッチを無効にして、ルーティング番号を非表示にします。 |
| 未アサインのタスクを表示 | デフォルトでは、未アサインのタスクがすべて表示されます。未アサインのタスクを非表示にするには、スイッチを無効にします。 |

4. [ 保存 ] をクリックし、左矢印をクリックしてマップに戻ります。

## 未アサインタスクのピックアップ
エージェントは、エージェントタスクマップから直接、近くの未アサインタスクを自分自身に割り当てることができます。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent

### このタスクについて
エージェントは、エージェントタスクマップから直接、近くの未アサインタスクを自分自身に割り当てることができます。これは、別のタスクがキャンセルされたとき、または固定 されたタスクウィンドウ を満たすことができないときにスケジュールを完了するために必要になる場合があります。タスクの開始予定時刻と期間がルートに適合していること、および移動時間が現実的であることを確認してください。タスクがスケジュールの利用可能なタイムスロットに収まらない場合、ServiceNow システムは割り当てをブロックし、警告を表示します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 未アサインのタスクを取得するには、近くの赤いアイコンをクリックしてタスクレコードを開きます。
2. [関連リンク] で、[自分にアサイン] をクリックします。
   タスクをアサインできる場合は、次のいずれかが発生します。

   - 複数のアサイン先グループに属している場合は、グループを選択するように求められます。タスクのディスパッチグループに属するアサイン先グループのみが表示されます。
   - ユーザーが 1 つのアサイン先グループにのみ属している場合は、システムによってタスクがアサインされ、[作業指示タスク] フォームにアサイン先グループが入力されます。

   アサインが許可されると、タスクのステータスが [受入済み] に変わり、マップ上のアイコンが緑色に変わります。タスクフォームでは、[関連リンク] の下に [移動を開始] リンクと [作業を開始] リンクが表示されます。

### キューからタスクを実行

エージェントタスクマップが組織で使用されていない場合は、割り当てられたタスクをタスクキューから管理できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
2. 倉庫から部品が配送または集荷されたら、部品の配送を確認します。
   a. 作業指示タスクを開きます。
   b. [転送注文] 関連リストで、転送注文を開きます。
   c. 関連する転送注文を開き、[ 転送注文ライン ] リストのレコードにアクセスします。
   d. 「 受領」**(Receive** ) または部品の位置に基づいて 「配送」**(Deliver based** on the part's location) をクリックして、配送を確認します。
3. タスクの移動を開始するときに [ 移動を開始 ] をクリックします。

   注: [ 移動開始予定] フィールドが入力されている場合、このステップは必須です。

   - [ **Start Travel** (移動を開始)] をクリックすると、エージェントの到着を知らせる通知メールと SMS が顧客に送信されます。
   - サブステートの **[On Route**] が自動的に設定され、作業指示タスクの移動の開始が示されます。
   - チェックインするオプションは、[エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効にする] プロパティが有効になっている場合に表示されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」と「オンサイト到着とチェックイン」を参照してください。
4. 作業指示タスクを開き、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ チェックイン ] を選択して、顧客に到着を通知し、作業前のアクティビティを実行します。

  注: この段階で、オンサイトに到着して作業を開始する準備が整ったことを知らせる通知が顧客に送信されます。サブステート [オンサイト到着 ] が自動的に設定され、作業指示タスクの移動先に到着したことが示されます。さらに、チェックインステータスはデータベースに保存されます。

- [ 作業の開始 ] を選択すると、自動的にチェックインして作業を直接開始します。
- [実際の作業開始] フィールドが現在のシステム時刻で自動的に更新され、タスクの開始がマークされます。
- 作業指示書タスクのステータスが [ 対応中 ] に変わり、タスクがアクティブに処理されていることが反映されます。
- [実際の移動期間] フィールドはシステムによって自動的に計算されます。手動で設定しない限り、 実際の移動開始 と 実際のオンサイト到着 のタイムスタンプの時間差を測定します。
- タスクの移動期間に対して生成されたタイムカードは、[ 作業時間 ] 関連リストに保存されます。これにより、タスクの場所への移動に費やされた時間のレコードが提供されます。
- システムプロパティ `work.management.allow.auto.timecard` と `work.management.allow.travel.task.timecard` が有効になっている場合、タイムカードは自動的に作成されます。これらのタイムカードは、タスクの移動時間を含む、タスクの作業期間をキャプチャします。

5. 作業が完了したら、 資産の使用状況を記録します。
6. 実行した作業の説明を **[Work notes** ] フィールドに追加します。

   これはタスクをクローズするために必要です。

7. タスクをクローズします。

タスクの結果
タスクで作業した累積時間は、[ 実績作業期間] フィールドにキャプチャされます。この合計には、タスクの作業を開始してからタスクの作業をクローズするまでの時間が含まれます (作業で一時停止した時間を除く)。

関連情報

作業指示タスクの顧客通知

## オンサイト到着とチェックイン

オンサイトの到着およびチェックインプロセスにより、タスクの場所を正確に確認し、効果的な時間追跡を行うことができます。

### チェックインの目的

タスクの場所と前提条件

- エージェントがタスクの場所に到着したときに通知します。
- 作業を開始する前の前提条件の完了。

ジオフェンス検証

- 設定されたジオフェンス半径内にあるエージェントの場所を確認します。
- チェックインステータスには、成功、失敗、スキップされたシナリオなどの結果が保存されます。次の表は、エージェントが [チェックイン ] ボタンをクリックしたときのさまざまなシナリオとジオフェンス検証に基づく結果の概要を示しています。ス

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テータスは、作業指示タスクテーブルの [チェックインステータス] フィールドに保存されます。詳細については、「作業指示タスクを作成」を参照してください。

チェックインのシナリオとステータス

| シナリオ | チェックインステータス |
| --- | --- |
| モバイルアプリのチェックインボタンをクリックした後の Geofence の検証に成功しました | Geofence の検証に成功しました |
| モバイルアプリのチェックインボタンをクリックした後、ジオフェンスの検証に失敗しました | Geofence の検証に失敗しました |
| チェックインがスキップされ、ジオフェンスの検証に失敗しました (エージェントが直接作業を開始) | チェックインがスキップされました。Geofence の検証に失敗しました |
| チェックインがスキップされ、ジオフェンスの検証に成功しました (エージェントが直接作業を開始) | チェックインがスキップされました。Geofence の検証に成功しました |
| オフライン、ジオフェンスの検証に失敗しました (エージェントがモバイルアプリのチェックインボタンをクリック) | オフライン。Geofence の検証に失敗しました |
| オフライン、チェックインがスキップされ、ジオフェンスの検証に失敗しました (エージェントがオフラインであるため、チェックインボタンのクリックにスキップします) | オフライン。チェックインがスキップされ、ジオフェンスの検証に失敗しました |
| プラットフォームでのチェックインがスキップされました | 各種サービスを定義し 測定します Geofence の検証がスキップされました |

## チェックイン手順

ジオフェンスプロセス

- エージェントが [チェックイン ] ボタンをクリックするとトリガーされます。
- エージェントの現在の場所の緯度と経度をキャプチャします。
- 「チェックインステータス」の結果によって、ジオフェンスの成功または失敗が決まります。

時間の追跡

- 作業を開始する前に、作業現場とタスク関連のアクティビティで費やされた時間をキャプチャします
- [実際のオンサイト到着バッファー期間] に保存された期間。

## チェックインボタンのヴィジビリティ

- [ エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効にする ] プロパティに基づいて表示されます。
- 必須ではありません。エージェントは作業をスキップして直接開始できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### Example: オフライン時のチェックインとタスク実行

1. チェックインプロセス:

- チェックインプロセスを使用するには、システムプロパティ [ エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効 にする] を有効にします。
- 作業指示タスクレコードを開きます。
- [ 移動を開始 ] をクリックし、勤務地に到着したら [チェックイン ] ボタンをクリックします。
- タスクの状態が [オンサイト到着] に変わります。
- システムは、ジオフェンス境界内のエージェントの現在の緯度/経度をチェックします。

2.オフラインモード:

- ユーザーがジオフェンス内にいてもオフラインモードである場合、システムはジオフェンスチェックをバイパスします。
- ステータスが「オフラインモード」のフラグを更新します。作業指示タスクテーブルに「Geofence could not be validated」というエラーが表示されます。
- タイムスタンプをキャプチャし、作業指示タスクの [ 実際のオンサイト到着 ] フィールドを更新します。

3. 作業を開始します。

- 現場に到着したら、[関連リンク] の [作業を開始] をクリックします。
- [ 実際の作業開始] フィールドは、システム時間で自動的に更新されます。
- タスクのステータスが [対応中] に変わります。
- [ 作業時間 ] 関連リストに保存されるタスク移動タイムカードの自動生成。

### Example: オフライン中に直接作業を開始

1. 直接作業を開始:作業指示タスクレコードを開き、[関連リンク] の [作業を開始] を直接クリックして、[チェックイン] アクションをスキップします。

チェックインプロセスをスキップすることを選択した場合でも、システムプロパティ [ エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効 にする] を有効にして [チェックイン] ボタンを表示できるようにします。

2.オフラインモード:

- ユーザーがジオフェンス内にいてもオフラインモードである場合、システムはジオフェンスチェックをバイパスします。
- チェックインステータスを「オフラインモード」として更新します。Check-in skipped, and Geofence could not be validated」というエラーが表示されます。
- タイムスタンプをキャプチャし、作業指示タスクの [ 実際のオンサイト到着 ] フィールドを更新します。システムプロパティ [ エージェントのオンサイト到着チェックインを有効化/無効化 ] が有効になっている場合に適用されます。

3. 移動期間の計算:手動で設定しない限り、[ 実際の移動期間 ] フィールドには、「実際の移動開始時間」と「実際のオンサイト到着時間」の時間差が自動的に入力されます。

4. [作業時間 ] 関連リストに保存されているタスク移動タイムカードの自動生成。

#### 雑費の記録

出張に関連する雑費を フィールドサービス アプリケーションで記録し、作業指示タスクを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
必要なロール:admin、wm_agent

このタスクについて
雑費を記録して、タスクライフサイクルの任意の時点で作業指示タスクを実行するために費やすレンタカーコスト、走行距離、ベンダーコストなどの経費を管理します。ログ記録された雑費の受領書を添付することができます。

たとえば、フィールドサービスアドミニストレーターは、予想される経費に基づいて、エージェントが作業を開始する前に雑費を処理待ちステータスで作成できます。エージェントは、作業中に費用が発生すると、インシデントを [発生済み] ステータスで作成する場合があります。

必要なロール:wm_admin または wm_agent

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > **All Work Order Tasks** (すべての作業指示タスク).
2. 雑費を記録する作業指示タスクを開きます。
3. [サービス管理雑費] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 次の表の説明に従って、フィールドに入力します。

雑費フォームのフィールド

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| サービス注文タスク | [読み取り専用]雑費の作成元のタスク。 |
| タイプ | 雑費タイプを選択:<br>◦ タスクサイトへの往復の走行距離。<br>◦ レンタカーを借りるためのレンタカー。<br>◦ ベンダー :契約上のすべてのベンダー関連コストのコスト。 |
| コスト | 雑費の総費用。<br>◦ [ 通貨 ] フィールドから、経費の通貨を選択します。<br>◦ コストを入力してください:<br>▪ タイプが マイレージの場合、コストは読み取り専用で、 数量 と マイル当たりのコストを乗算して自動的に計算されます。<br>▪ タイプが [レンタカー] の場合は、レンタル費用の総額を入力します。 |
| 数量 | 雑費の単位数。タイプが マイレージの場合、このフィールドは必須です。走行距離を入力します。タイプが レンタカーの場合、このフィールドは非表示になります。 |
| ステータス | 経費のステータスを選択します。<br>◦ 経費がすでに発生している場合に発生<br>◦ 経費がまだ発生していない場合、保留中。 |
| マイル当たりの費用 | 1 マイルあたりの平均輸送費。このフィールドは、タイプが マイレージの場合にのみ表示されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
| --- | --- |
| Description (説明) | 雑費に関する有用な情報。 |

5. [送信] をクリックします。

### タスクの結果
雑費レコードが作成され、次の条件が満たされると経費ラインが生成されます。

- ステータスは [発生済み] です。
- タイプが **None** ではない。
- コストがゼロより大きい。

注: これらの条件のいずれかが変更されると、経費ラインは削除されます。

フィールドサービスアドミニストレーターとエージェントは、次の場所に移動してすべての雑費を表示できます。 フィールドサービス > エージェント > 雑費.

## 作業指示書またはタスクのアンケートに入力する

作業指示または作業指示タスクのアンケートに記入します。[作業指示] または [作業指示タスク] フォームからアンケートにアクセスして完了できます。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent

### このタスクについて
作業指示書または作業指示書タスクに対して 1 つ以上のアンケートが利用可能な場合は、フォームの上部に [ **Questionnaires** (アンケート )] ボタンが表示されます。このボタンをクリックすると、アンケートが表示されます。

エージェントは セルフサービス > 自分のアセスメントとサーベイ をクリックして、作業指示および作業指示タスクのアンケートを表示します。

注: 作業指示書またはタスクを表示できるユーザーは、関連するアンケートも表示できます。作業指示書またはタスクにアサインされたユーザーは、関連するアンケートを完了できます。

### 手順

1. 作業指示書または作業指示書タスクを開きます。
2. [ アンケート] をクリックします。
   [アンケート] ページが開き、タスクレコードに関連付けられたアンケートが表示されます。各アンケートは個別のタイルとして一覧表示されます。
3. アンケート タイルで、[ 開始] をクリックします。
   アンケートがウィンドウで開きます。
4. アンケートに入力します。
5. 完了したら、[ 送信] をクリックします。

   注: さらに時間が必要な場合は、[ 保存 ] をクリックして後でアンケートに戻ることができます。

### タスクの結果
アンケートが送信されます。アンケートを変更することはできません。表示のみ可能です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
残りの作業を完了し、タスクを閉じます。

関連情報

作業指示書アンケートの構成

### 作業指示タスクを完了としてクローズする

自分にアサインされた作業指示タスクをクローズできるのはエージェントのみです。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
問い合わせユーザーの問題が修正または解決された場合は、[ 完了してクローズ ] オプションを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [ **Work notes** ] フィールドに情報を追加します。
   メモには、完了した作業の説明とその他の役立つ情報を含める必要があります。
4. オプション: [ 実際の作業終了 ] フィールドに、現在の日時より前の日時を入力します。

   (Optional) 現在の日付と時刻より後の日付と時刻を追加することはできません。

   日付と時刻を入力しない場合、[完了してクローズ] をクリックすると、ServiceNow システムによって現在の日付と時刻が自動的に追加されます。
5. [完了してクローズ] をクリックします。

   - すべての未使用部品のステータスが自動的に 「在庫あり」 に変わります。
   - 作業指示書のすべての作業指示書タスクのステータスが **[Closed - Complete** (クローズ済み - 完了)] または [**Canceled** (キャンセル済み)] の場合、親作業指示書のステータスは自動的に [**Closed - Complete** (クローズ済み **-** 完了)] に変わります。

タスクの結果
顧客は、作業指示タスクが完了したことを示す SMS およびメール通知を受信します。

### 作業指示タスクを未完了としてクローズする

タスクで保留中の作業がある場合、作業指示タスクを未完了としてクローズします。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [未完了でクローズ] をクリックします。
   [ 未完了でクローズ ] ポップアップが表示されます。
4. 次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| タスクのクローンを作成して後続タスクを作成する | [ 後続タスクを作成しますか? ] リストから [はい] を選択します。 |
| 後続タスクを作成せずに作業指示を未完了としてクローズする | [ 後続タスクを作成しますか? ] リストから [いいえ] を選択します。 |

5. [ 未完了のクローズの理由 ] フィールドに、タスクを完了しない理由を入力します。
この情報は、作業指示タスクフォームの [作業メモ ] フィールドにコピーされます。
6. **[OK]** をクリックします。
すべての未使用部品のステータスが自動的に 「在庫あり」 に変わります。

親作業指示書のステータスは、次の条件に基づいて変更されます。

| 変更内容 | 作業指示書のステータスが次のように変更されます。 |
| --- | --- |
| すべての作業指示タスクが [完了してクローズ ] または [キャンセル] ステータスにあり、少なくとも 1 つの作業指示タスクが [ 未完了でクローズ ] ステータスになっています。 | クローズ済み (未完了) |
| 1 つの作業指示書タスクのみが作業指示書に関連付けられ、そのタスクによって [ドラフト ] ステータスの後続タスクが生成されます。 | 許可待ち |
| 1 つの作業指示書に複数の作業指示書タスクが関連付けられており、それらの 1 つ以上のタスクが [ ドラフト ] ステータスの後続タスクを生成します。 | 対応中 |
| いずれかの作業指示タスクから生成されたすべての後続タスクは 、[完了してクローズ] ステータスになります。<br>注: 後続タスクを生成したタスクは 、[未完了でクローズ ] ステータスになります。 | 完了してクローズ |

注: かつ

子作業指示書タスクをクローズすると、親作業指示書もクローズします。

このビジネスルールは、親 (sm_task) テーブルで構成され、(sm_task) レコードのステータスが変更されたときに実行されます。ステータス変更をその親にロールアップするロジックがハードコードされています。

この動作が作業指示書で望ましくない場合は、このビジネスルールに次の条件を実装して、このビジネスルールが (wm_task/wm_order) レコードに対して実行されないようにすることができます。

条件 = current.sys_class_name != 'wm_task' &&& current.sys_class_name != 'wm_order'

### 作業指示タスクのキャンセル

[ **Cancel Task** (タスクのキャンセル)] オプションは、作業指示タスクが不要になった場合、または別の作業指示タスクと重複している場合に適しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
作業指示および作業指示タスクは、[ 完了してクローズ ] または [未完了でクローズ ] ステータスの間はキャンセルできません。作業指示タスクをキャンセルすると、 ServiceNow システムは自動的に次のことを行います。

- アイテムがまだ出荷されていない場合、関連するすべての転送注文をキャンセルします。品目が出荷されている場合、部品が納入されるまでタスクのキャンセルがブロックされます。
- 上流と下流のすべての依存関係を削除します。
- 関連するすべての作業指示タスクがキャンセルされた場合、親作業指示書のステータスを [キャンセル] に変更します。
- 転送注文ラインなしですべての部品要件を削除します。
- すべての資産使用状況情報を保持します。
- 作業指示タスクのキャンセルに関する通知メールと SMS を顧客に送信します。

作業指示タスクは、次のロールを持つユーザーがキャンセルできます。

ユーザーロール

| ロール | Description (説明) |
|---|---|
| イニシエーター | 作業指示をキャンセルできます。これにより、関連するすべての作業指示タスクが自動的にキャンセルされます。 |
| 修飾子 | 作業指示および作業指示タスクをキャンセルできます。 |
| ディスパッチャー | 作業指示および作業指示タスクをキャンセルできます。 |
| エージェント | 自分にアサインされた作業指示タスクをキャンセルできます。 |
| フィールドサービス管理 (FSM) アドミニストレーター | アクティブな作業指示または作業指示タスクをいつでもキャンセルできます。 |

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示を開きます。
3. 作業指示タスクを開きます。
4. [作業メモ] にキャンセル理由を入力します。
5. [ タスクのキャンセル] をクリックします。

   [作業メモ] フィールドにテキストが入力されていない場合は、エラーメッセージが表示されます。

   トレーサビリティ、監査、および 削除の可能性のために、フィールドサービスアドミニストレーターは、作業指示または作業指示タスクがキャンセルされた理由を知る必要があります。

タスクの結果
顧客は、作業指示タスクがキャンセルされたことを示す SMS およびメール通知を受信します。

### 資産使用状況の表示

Field Service Management アプリケーションは、作業指示書タスクの実行中に使用または変更された消耗部品と非消耗部品を追跡します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
作業指示書タスクフォームの [ 資産使用率 ] 関連リストには、タスクの実行中に使用された資産と、タスクの場所から削除された既存の資産が表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [ 資産使用率 ] 関連リストを選択します。

   資産の考えられるステータスを次の表に示します。

資産ステータス設定

| 設定 | Description (説明) |
|---|---|
| 使用済み | エージェントが資産の使用状況を記録すると、その資産は [使用 済み] ステータスで [資産使用率] 関連リストに追加されます。<br><br>非消耗資産は [ 使用中 ] としてマークされ、作業指示書で特定された問い合わせユーザーにアサインされます。<br><br>消耗資産は [消費済み] としてマークされます。 |
| 未使用 | 転送注文ラインがエージェントに配送されると、新しい資産使用レコードが [ 未使用] ステータスで作成されます。<br><br>エージェントが資産を使用せず、作業指示タスクがクローズされた場合、資産使用レコードは 未使用のままになります。資産は、エージェントのパーソナル倉庫で **[In Stock Available** (在庫あり)] としてマークされます。 |
| 削除 | エージェントが資産の削除を記録すると、その資産は [削除 済み] ステータスで [資産使用率] 関連リストに追加されます。<br><br>機能していないために資産が削除された場合は、「 欠陥品」としてマークする必要があります。 資産に欠陥がない場合は、[ 利用可能] としてマークする必要があります。 |

## タスクの場所からの資産の削除を追跡する

作業指示書で削除した資産のステータスを追跡します。タスクの場所からタスクを実行しながら、ステータスを追跡できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [資産使用率] 関連リストで、[ 資産を削除] を選択して [資産使用率] フォームを表示します。
   サービス オーダー タスク フィールドには、作業指示書のタスク番号が表示され、資産のステータスが 削除済み に設定されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [モデル] フィールドで、モデルを選択します。
[ **Quantity** ] フィールドと **[Asset** ] フィールドは、[ **Model** ] フィールドで選択した内容に応じて有効または無効になります。
5. [ 数量 ] フィールドと [ 資産 ] フィールドに、消耗資産と非消耗資産に関する情報を入力します。
   - モデルが消耗品の場合は、削除された数量を [ 数量 ] フィールドに入力します。
   - モデルが非消耗品の場合は、[ 資産] フィールドにリストされている資産を選択します。
6. [ 納品 倉庫] フィールドで、資産を納品する納品場所を選択します。
納品リストの詳細については、「納品リストの使用」を参照してください。
7. [削除された部品のステータス] フィールドで、削除する部品のステータスを選択します。
部品に欠陥がある場合は、[ 欠陥品] を選択します。障害がない場合は、 [利用可能] を選択します。
8. [送信] を選択します。

### タスクの結果
削除された資産は、ステータスが [ 削除済み] の [資産使用率] 関連リストに追加されます。

## 作業タスク中に使用された資産を記録する

タスクの実行中に使用する資産を記録します。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [ 資産使用率 ] 関連リストで、[ 資産を使用 ] をクリックして [資産使用率] フォームを表示します。
**[Service order task** (サービス注文タスク)] フィールドには作業指示タスク番号が表示され、資産の **[Status** (ステータス)] が **[Used** (使用済み)] に設定されます。
4. [ モデル ] フィールドで資産のモデルを選択します。
選択したモデルが消耗品の場合、[ 資産 ] フィールドは読み取り専用になります。
5. 選択したモデルが消耗品かどうかに応じて、削除される数量または特定の資産を入力します。
   - 選択したモデルが消耗品の場合は、削除された数量を [ 数量 ] フィールドに入力します。
   - 選択したモデルが非消耗品の場合は、[ 資産 ] フィールドにリストされている特定の資産を選択します。
6. [送信] をクリックします。

### タスクの結果
使用された資産が [ 資産使用率 ] 関連リストに追加されます。

## タスクの場所から資産の交換を追跡

作業指示書で別の資産と交換した資産のステータスを追跡します。タスクの場所からタスクを実行しながら、ステータスを追跡できます。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [資産使用率] 関連リストで、[ 資産を削除] を選択して [資産使用率] フォームを表示します。
   サービス オーダー タスク フィールドには、作業指示書のタスク番号が表示され、資産のステータスが 削除済み に設定されます。
4. [モデル] フィールドで、モデルを選択します。
   [ **Quantity** ] フィールドと **[Asset** ] フィールドは、[ **Model** ] フィールドで選択した内容に応じて有効または無効になります。
5. [ 数量 ] フィールドと [ 資産 ] フィールドに、消耗資産と非消耗資産に関する情報を入力します。
   - モデルが消耗品の場合は、削除された数量を [ 数量 ] フィールドに入力します。
   - モデルが非消耗品の場合は、[ 資産] フィールドにリストされている資産を選択します。
6. [ 納品倉庫] フィールドで、資産を納品する納品場所を選択します。
7. [削除された部品のステータス] フィールドで、削除する部品のステータスを選択します。
   部品に欠陥がある場合は、[ 欠陥品] を選択します。障害がない場合は、 [利用可能] を選択します。
8. [交換用資産] フィールドで、交換する資産を選択します。
9. [置換モデル] フィールドで、削除した資産を置き換えるモデルを選択します。
10. [送信] を選択します。

タスクの結果
2 つの資産レコードが [資産使用率] 関連リストに追加されます。削除された資産は、ステータスが [削除済み] の [資産使用率] 関連リストに追加されます。置き換えられた資産は、[資産使用率] 関連リストにも追加されます。

## ナレッジ記事を作業指示または作業指示タスクに追加する

タスクを完了するための情報を追加します。

始める前に
検索を有効にしてフォームに記事を添付するには、システムアドミニストレーターは次の操作を行う必要があります。

- フォームに **[Related Search Results** (関連検索結果 )] セクションが表示されるように、作業指示および作業指示タスクフォームを構成します。
- *glide.knowman.attach.fields* プロパティで、[値] フィールドに`work_notes`を追加します。これにより、作業メモに記事を添付できます。

必要なロール:wm_initiator、wm_qualifier、wm_agent、wm_manager、または admin

このタスクについて
作業指示書または作業指示書タスクの簡単な説明を入力すると、作業指示書または作業指示書タスクに関連付けることができる、関連するナレッジ記事のリストが表示されます。

手順

1. 作業指示書または作業指示書タスクフォームに移動します。
2. [関連検索結果] をクリックします。
   [ **Short description** ] フィールドに入力したテキストに一致する記事のリストが表示されます。
3. プレビューするには、記事をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. 記事を添付するには、
   - プレビューしている記事を添付するには、[ **Attach to Work Order** (作業指示に添付)] をクリックします。
   - 記事をプレビューせずに添付するには、提案された記事のリストで、記事の横にある [添付 ] をクリックします。
5. **[Update** (更新)] をクリックします。

### タスクの結果
記事が追加され、[ 添付された記事 ] タブに表示されます。

### 関連情報
ナレッジプロパティ

## 作業指示タスクの作業時間を記録する

作業指示書のタスクとアクティビティの作業時間を管理および記録します。作業時間が記録されると、マネージャーの承認を得るために、タイムカードとタイムシートが自動的に生成されます。

### レートタイプと賃金レートカードの使用

レートタイプと賃金レートカードを使用して、フィールドサービスエージェントが記録するアクティビティごとに異なるコストレートを定義します。

## レートタイプ

フィールドサービス管理 (FSM) で複数のレートタイプが有効になっている場合、エージェントは作業時間エントリを作成するときにアクティブなレートタイプを選択できます。アクティブなレートタイプは、次の [レートタイプ ] フィールドで選択できます。

- 作業時間レコード
- タイムカード
- 賃金レートカード
- ワーカーポータル

標準レートタイプは、[レートタイプ] フィールドのデフォルト値です。

時間記録機能には、次のレートタイプがあります。

- FSM 請求可能な残業代
- FSM 請求可能な標準

システムアドミニストレーターは、次の場所に移動して追加のレートタイプを作成できます。 タイムシート > 管理 > レートタイプ 「 **New**」をクリックします

## 賃金レートカード

時間記録機能では、次の賃金レートカードが提供されます。

- FSM レートカードタスク作業 (請求可能)
- FSM レートカードタスク作業 OT (請求可能)
- FSM レートカード (デフォルト)

システムアドミニストレーターは、レートタイプを使用して追加の賃金レートカードを作成できます。移動先 コスト > コスト > 賃金レートカード をクリックし、[ **New**] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 複数のレートタイプの有効化

フィールドサービス管理 (FSM) で複数のレートタイプを有効にするには:

1. 移動先 タイムシート > 管理 > タイムシートポリシー.
2. 目的のタイムシートポリシーをクリックします。デフォルトでは、 デフォルトのタイムシートポリシーが使用されます。
3. [ 複数のレートタイプを許可] フィールドを有効にします。
4. [デフォルトレートタイプ] を選択します。このフィールドのデフォルト値は [ 標準 レートタイプ] です。
5. [予定タスク更新時にタイムカードを自動作成する] フィールドを有効にします。
6. [タイムカードを作業時間エントリで自動入力する] フィールドを有効にします。
7. **[Update** (更新)] をクリックします。

### タスクまたはアクティビティの作業時間を手動で記録する

エージェントは、作業指示タスクの作業時間と他のアクティビティに費やした時間を記録できます。

#### 始める前に
必要なロール:wm_agent

#### このタスクについて
エージェントは、[Work Order Task (作業指示タスク)] フォームの [ **Record Time** (時間を記録 )] をクリックすることで、作業指示タスクから直接作業時間を記録できます。エージェントは、作業指示書タスクの状態に関係なく時間を記録できます。エージェントは、新しい作業時間レコードを作成し、時間を記録し、カテゴリを選択することで、[作業時間] リストから他のアクティビティに費やした時間を記録することもできます。

> **注:** 複数のレートカードが有効になっている場合、エージェントは作業時間エントリを作成するときにレートタイプを選択することもできます。

タイムカードは、カテゴリタイプと作業指示タスクごとに作成されます。各タイムカードに記録された合計時間は、[ タイムカード ] 関連リストの現在のタイムシートに記録されます。

#### 手順

1. タスクまたはアクティビティの作業時間を記録するには:
   - 作業指示タスクに移動し、[ **Record Time** (時間を記録)] をクリックします。[ **Task** (タスク )] フィールドと **[User** (ユーザー )] フィールドがすでに入力された [Time Worked] フォームが開きます。
   - 移動先 タイムシート > 自分の作業時間 をクリックし、[ **New**] をクリックします。[ **User** (ユーザー )] フィールドがすでに入力された作業時間フォームが開きます。
2. 必要に応じて、[ **Task** ] フィールドで作業指示タスクを選択します。
3. 必要に応じて、 作業日を選択します。
   このフィールドのデフォルトは現在の日付です。
4. 記録する時間のカテゴリを選択します。
5. 記録する時間の レートタイプ を選択します。
   フィールドサービス管理 (FSM) で複数のレートタイプが有効になっている場合、エージェントはタスクに対する作業時間に複数のレートタイプを指定できます。
6. 作業時間を入力します。
7. [ コメント ] フィールドに追加情報を入力し、[送信] をクリックします 。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[作業時間] フォームが保存され、[作業時間] リストに追加されます。これが選択したカテゴリの初めての作業時間エントリである場合は、そのカテゴリに対してタイムカードが作成され、作業時間レコードがカードに追加されます。カテゴリのタイムカードが既に存在する場合は、そのカードに作業時間レコードが追加されます。

### 作業指示タスクの一時停止

何らかの理由で作業を続行できない場合は、 フィールドサービス アプリケーションで作業指示タスクの休憩を記録します。作業を再開すると、作業指示タスクを再開できます。異なる間隔で作業した場合でも、タスクの完了にかかった実際の時間が自動的に追跡され、計算されます。

#### 始める前に

システムアドミニストレーターは、 *work.management.allow.auto.timecard* プロパティを有効にして、タスクの作業を開始したときにタイムカードが自動的に作成されるようにすることができます。タイムカードのデータは [metric_instance] テーブルに保存され、*work.management.allow.auto.metric_cleanup* システムプロパティによって制御されます。

必要なロール:wm_agent

#### このタスクについて

タイマーを一時停止するには、作業指示タスクが [Work in Progress (対応中)] ステータスである必要があります。

#### 手順

1. 一時停止する作業指示タスクに移動します。
2. [ 作業の一時停止] をクリックします。
   ボタンが [ 作業の再開 ] に切り替わります。
3. アクティビティで再度作業する準備ができたら 、[作業の再開 ] をクリックします。

#### タスクの結果

タスクの作業を一時停止または再開するたびに、タイムスタンプがアクティビティストリームにキャプチャされタスクで作業した実際の時間が自動的に計算されます。[ 作業時間 ] 関連リストに作業時間のエントリが作成されます。

### タスクに記録された時間を確認する

エージェントは、作業指示タスクに記録された時間を確認できます。

#### 始める前に

必要なロール:wm_agent

#### このタスクについて

作業指示タスクフォームの [ 作業時間 ] 関連リストには、作業指示タスクに対して作成された作業時間レコードが表示されます。フィールドサービスエージェントは、この関連リストから、記録された時間を確認したり、レコードを削除したりすることもできます。

#### 手順

1. 目的の作業指示タスクに移動します。
2. [作業時間] 関連リストに移動します。
   このリストには、この作業指示タスクに対して作成された作業時間レコードが表示されます。
3. レコードを表示するには、 カテゴリをクリックします。

### 作業時間エントリの変更または削除

エージェントは、タイムシートが承認される前に作業時間エントリを変更および削除できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
エントリを変更または削除すると、既存のタイムカードが更新され、更新されたタイムシートが生成されます。

注: タイムカードを手動で編集しないでください。代わりに、元の作業時間エントリを編集すると、更新されたタイムカードとタイムシートが生成されます。

手順

1. 移動先 すべて > タイムシート > 時間記録 > 自分の作業時間.
2. 変更または削除する作業時間エントリを選択します。
3. エントリを変更または削除します。
   - エントリを変更するには、目的のフィールドに変更を加えて [ 更新] を選択します。
   - エントリを削除するには、 [削除] を選択します。

### タイムシートの確認と送信

エージェントは、タイムシートを確認し、レビューと承認のためにマネージャーに送信できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
各カテゴリの合計作業時間は、タイムカードとタイムシートに記録されます。タイムシートから、日別とカテゴリ別の合計時間数を確認できます。

手順

1. 移動先 すべて > タイムシート > 自分のタイムシート > 現在のタイムシート.
2. 必要に応じて、[ タイムカード ] リストでタイムシートに関連付けられたタイムカードを確認します。
3. [タイムシートの送信] をクリックします。
   タイムシートが承認のためにマネージャに送信されます。タイムシートのステータスが [保留中] から [送信済み] に変更され、フォームが読み取り専用になります。

### タイムシートの確認と承認

マネージャーは、アサイン先グループ内のエージェントのタイムカードとタイムシートを確認することができます。

始める前に
必要なロール:wm_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > タイムシート - 承認待ち.
2. タイムシートを選択します。
3. 必要に応じて、[タイムカード] 関連リストでこのタイムシートに関連付けられたタイムカードを確認します。
4. 次のいずれかをクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| 承認 | タイムシートと関連するタイムカードのステータスが [承認済み ] に変わり、読み取り専用になります。[ **Work in process** (対応中 )] ステータスの作業指示タスクのタイムカードは、[ **Processed** (処理済み)] としてマークされます。作業指示タスク が完了すると、タイムカードは 「承認済み」としてマークされます。 |
| 却下 | タイムシートと関連するタイムカードのステータスが、[却下] に変わります。フィールドサービスエージェントは、タイムシートを変更し、承認のために再度送信できます。 |

レートカードが作業時間に適用可能な場合、タイムシートの一部として経費ラインが生成されます。financial_mgmt_userロールを持つユーザーは、これらの経費ラインを表示できます。

## フィールドサービス管理 (FSM) SLA

ServiceNow SLA は、グループおよび個人によって提供されるサービスレベルを追跡します。

作業指示書を作成すると、優先度レベルに基づいてデフォルトの サービスレベル管理コンセプト が自動的にアサインされます。作業指示書の優先度を変更すると、現在の SLA がキャンセルされ、新しい優先度に適した SLA が適用されます。優先度が変更されても、SLA タイマーは実行を続けます。作業指示書に使用される 3 つのデフォルトの SLA は次のとおりです。

デフォルト **SLA**

| SLA | Description (説明) |
| --- | --- |
| WM - 5 営業日 | 優先度レベル 4 (低) の作業指示にアサインされます |
| WM - 翌営業日 | 優先度レベル 3 (中) の作業指示にアサインされます |
| WM - 同営業日 | 優先度レベル 2 (高) または 1 (重大) の作業指示にアサインされます |

wm_admin ロールを持つユーザーは、SLA を作成および編集したり、作業指示書から削除したりできます。SLA への変更は新しい作業指示書で使用されますが、SLA を使用する既存の作業指示書には影響しません。

**注:** SLA は作業指示に適用されます。SLA を満たすには、関連するすべての作業指示タスクを SLA 期間内に完了する必要があります。

SLA の詳細は、タスクパネルのタスクカードと ディスパッチャワークスペースのカレンダーに表示されます。タスクパネルのカードに記載されている数字は、SLA 違反になるまでの残り時間です。カレンダービューでタスクの下に表示される水平線はタスクバーです。タスクパネルのバーと数字は、次の SLA 期間に基づいて、さまざまな色でタスク SLA の状態を示します。

| SLA 期間 | バーの色 |
| --- | --- |
| 50% 未満 | 緑 |
| 50% ～ 75% の間 | 黄 |
| 75% ～ 100% の間 | オレンジ |
| 100% 超 (違反) | 赤 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| SLA 期間 | バーの色 |
| --- | --- |
| 一時停止 | グレイ |

関連情報

作業指示 SLA の管理

### SLA マップの使用

オープンな作業指示タスクとその SLA ステータスを表示します。

SLA マップビューを使用すると、wm_admin、wm_dispatcher、またはディスパッチャーの組み合わせロールを持つユーザーは、SLA に違反する危険があるオープンな作業指示タスクをすばやく確認できます。

SLA マップが表示されると、ビューの中心は、ユーザーレコードの [場所 ] フィールドからログインしたユーザーの場所になります。各タスクのアイコンの色は、SLA の ビジネス経過割合のレベルを示します。これは、該当するビジネスカレンダー (存在する場合) で期限切れになった SLA 期間の割合です。

たとえば、SLA が 5 営業日の作業指示書が金曜日に開始されるとします。火曜日に、SLA の実際の経過割合が 100% に達します。ただし、営業カレンダーでは平日の午前 8 時から午後 5 時までであることが示されているため、ビジネス経過割合は木曜日まで 100% に達しません。木曜日に SLA 違反があった場合、タスクが完了するまでビジネス経過割合は 100% から上昇し続けます。ビジネスカレンダーが使用されていない場合、ビジネス経過割合は実際の経過割合と等しくなります。

### SLA マップへのアクセス

SLA マップにアクセスする方法。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher、またはディスパッチャーの組み合わせロール

手順

SLA マップにアクセスするには、次の場所に移動します。 フィールドサービス > ディスパッチ > 自分の **SLA** マップ.

ディスパッチグループにアサインされた SLA を含む作業指示を含む地理的領域にマップが開きます。

関連情報

ディスパッチマップの使用

### SLA マップ記号

SLA マップ内のアイコンとその意味。

**SLA** マップ記号

| アイコン | Description (説明) |
| --- | --- |
| | フィルターで選択されたエージェントの現在の場所。このアイコンで識別されるエージェントは、予定通りまたは予定より進んでいる。 |
| | スケジュールから 30 分未満遅れているエージェントの現在の場所。 |
| | スケジュールから 30 分から 60 分遅れているエージェントの現在の場所。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA マップ記号 (続く)

| アイコン | Description (説明) |
|---|---|
| | スケジュールより 1 時間以上遅れているエージェントの現在の場所。 |
| | 現在スケジュールに含まれていないエージェントまたはタスクに取り組んでいるエージェントの前回の既知の場所。 |
| | ビジネス経過割合が 0 から 25 未満のタスク。 |
| | ビジネス経過割合が 25 から 50 未満のタスク。 |
| | ビジネス経過割合が 50 から 75 未満のタスク。 |
| | ビジネス経過割合が 75 から 100 のタスク。 |
| | 近接によってクラスター化された、SLA のある複数のアクティブなタスク。 |
| | 近接によってクラスター化された複数のエージェント。 |
| | 近接別にクラスター化された、SLA を満たしたエージェントとタスクの合計。 |

## SLA マップのフィルタリング

SLA マップをフィルタリングする方法。

### 始める前に

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher、またはディスパッチャーの組み合わせロール

### 手順

1. [ フィルターの表示] をクリックします。

   以下のフィルターを使用できます。

   - 日付:検索する日付を選択します。
   - エージェントの現在の場所を表示:マップ上にエージェントの場所を表示または非表示にします。デフォルトでは、すべてのエージェントが表示されます。

2. 目的のフィルターを選択します。
3. [ フィルターの適用 ] をクリックして、変更をマップに適用します。

## SLA のあるタスクの管理

SLA を使用してタスクにアクセスして管理する方法。

### 始める前に

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher、またはディスパッチャーの組み合わせロール

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

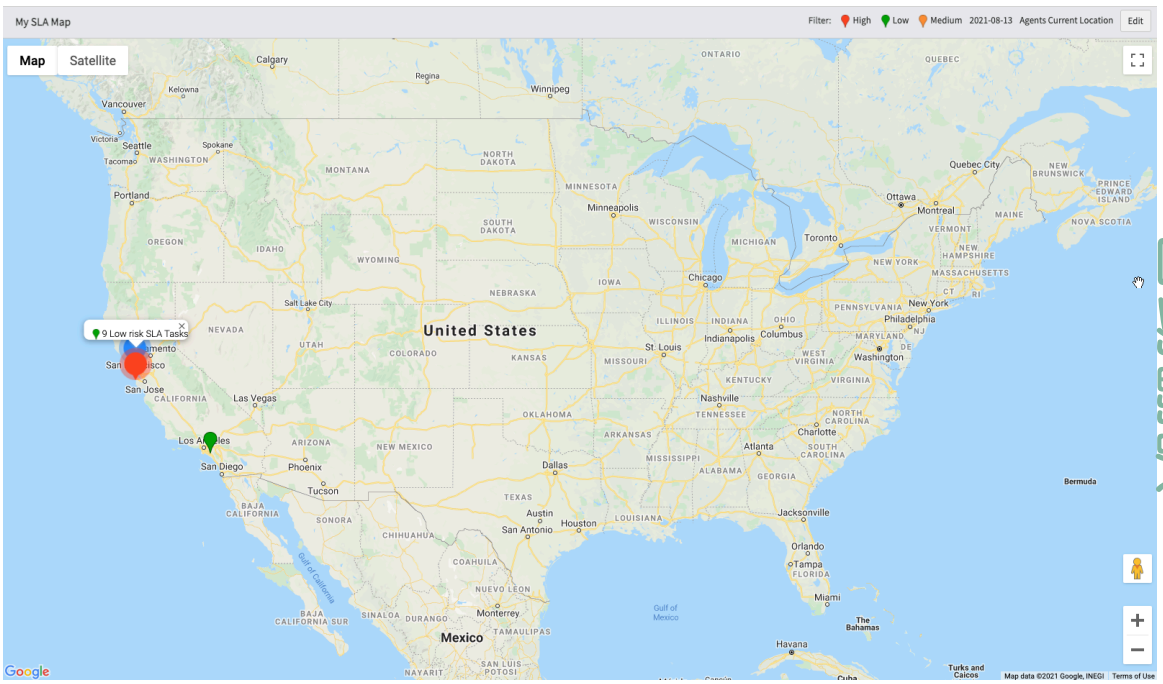
手順

1. タスクアイコンをクリックすると、次の SLA の詳細を示すポップアップウィンドウが表示されます。

**SLA の詳細**

| タイトル | Description (説明) |
|---|---|
| SLA | SLA の名前。 |
| 残り時間 | SLA のビジネス経過時間の残り時間。 |
| 優先度 | 番号別のタスク優先度 ( **1** が最高、 **5** が最低)。 |
| 必要なスキル | 作業を実行するために必要なスキル。 |
| 必要な部品 | 作業の実行に必要な部品。 |

**SLA マップの詳細**




2. タスク番号のリンクをクリックすると、マップのポップアップウィンドウにレコードが表示されます。
3. [ タスク **SLA** ] 関連リストを選択して、SLA の詳細を表示します。
4. リストには、次の SLA 値が表示されます。

**SLA 値**

| タイトル | Description (説明) |
|---|---|
| SLA | SLA の名前。SLA 定義とそのスケジュールを表示するには、このリンクをクリックします。 |
| 開始時間 | SLA が開始された時間。 |
| ステージ | この SLA のステータス ( 処理中、 完了、 違反など)。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タイトル | Description (説明) |
| --- | --- |
| 対応経過時間の割合 (%) | ビジネスカレンダー上のこの SLA の経過時間の割合。ビジネスカレンダーが存在しない場合、この値は実際の経過割合と同じになります。 |
| 対応残り時間 | ビジネスカレンダー上のこの SLA の残り時間。ビジネスカレンダーが存在しない場合、この値は実際の残り時間と同じになります。 |

## でのインベントリ管理 フィールドサービス管理 (FSM)

タスクを完了するために必要な部品を入手します。

フィールド技術者が作業中に部品を使用したり、サービスを実行したりする場合、Field Service Mobile アプリに作業を入力できます。使用された製品と実行されたサービスは、該当する価格表またはエンタイトルメントに基づいて顧客に請求できます。使用済み製品は、フィールドサービス在庫管理のいずれかで在庫レベルから差し引くことができます。

認定者、ディスパッチャー、およびエージェントは、部品要件と要求を作成、調達できます。ディスパッチャーは転送注文を作成および管理でき、エージェントはさらに部品を予約、ピッキング、および使用できます。タスクを完了するための部品を入手するだけでなく、次のアクションを実行することもできます。

- 在庫ルールに基づいて部品を転送します。
- インベントリにある部品にアクセスする
- 利用可能な場所からインベントリに部品を移動

関連情報

インベントリおよび資産管理のセットアップ

### 部品要件

すべての作業指示書タスクが認定され、親作業指示書のステータスが自動的に **[Qualified** (認定済み)] に変更された後、必要に応じて認定者に詳細情報を要求し、タスクに必要な部品を調達できます。

作業指示書 が作業指示書テンプレートから作成された場合、部品要件は作業指示書タスクに自動的に追加されます。

このトピックに含まれる例は、作業指示書での部品要件の使用法を示しています。ただし、部品要件はどの サービスマネジメントアプリケーション でも使用できます。

部品要件を作成して部品を調達するには、[Field Service Configuration (フィールドサービス構成)] 画面で **[Part requirements are needed by agents** (エージェントに部品要件が必要 )] 構成オプションを有効にします。

エージェント倉庫で必要な部品を自動的に予約するには、[フィールドサービス設定] 画面で [エージェント倉庫の在庫部品を確保] オプションを有効にします。

注: 必要な部品を作業指示タスク用に予約するには、エージェントのパーソナル倉庫またはグループ倉庫で必要な部品が用意されている必要があります。

#### 部品要件を作成

作業指示タスクの部品要件を作成します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_agent、wm_dispatcher、wm_qualifier、または修飾子の組み合わせロール

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

このタスクについて
部品要件を作成して、作業指示タスクのコンテキストの有無にかかわらず部品を要求できます。

手順

1. 作業指示書のリストにアクセスします。
   - wm_adminロールを持っている場合は、 フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
   - wm_agentロールを持っている場合は、 フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
   - wm_dispatcherロールを持っている場合は、 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチキュー > .
   - wm_qualifierロールを持っている場合は、 フィールドサービス > 作業指示 > 認定待ち > ..
2. 作業指示を開きます。
3. [ **Awaiting Qualification** (認定待ち)]、[ **Qualified** (認定済み)]、[ **Assigned** (アサイン済み)]、または **[Work in Progress** (対応中 )] ステータスの作業指示タスクを開きます。
4. 次のいずれかを実行します。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| [ ソース] をクリックします。 | すべてのタスクと部品要件が左側に一覧表示されます。タスクまたは部品要件アイコンをポイントすると、詳細情報が表示されます。作業指示書タスクを右クリックし、[ **Create Part Requirement** (部品要件の作成)] を選択します。この方法は、作業指示タスク用に複数の部品を調達する場合に便利です。 |
| **[Part Requirements** (部品要件)] 関連リストで、[**New** (新規)] をクリックします。 | この方法は、作業指示書タスクに対して 1 つの部品を調達する場合に便利です。 |

5. 必要に応じて、フィールドに入力します。

部品要件フォームのフィールド

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | 部品要件の自動生成された番号。 |
| 作業指示タスク | 作業指示タスクにアサインされた番号。 |
| モデル | 作業指示書タスクを完了するために必要な部品 モデル の説明。 |
| 期日 | すべての部品を納品する期日。日付は、タスクの移動予定開始時間に基づいて自動的に入力されます。必要に応じて、日付を手動で変更します。 |
| 必要数量 | 部品要件を完了するために必要な合計数量。このフィールドは、必要な部品の全数が調達されると読み取り専用になります。 |
| 予約数量 | すでに 調達された 合計数量。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 調達済み | この部品要件に必要な数量が予約済みで、ある倉庫から別の倉庫への転送が要求されたかどうかを示すインジケーター。 |
| 配送済み | この部品要件の転送注文ラインが納入されたかどうかを示すインジケーター |
| 簡単な説明 | 親作業指示の **[Short description** (簡単な説明 )] フィールドの内容。作業指示書がインシデント、問題、または変更要求から作成された場合、部品要件の簡単な説明はそのレコードから継承されます。作業指示書が 作業指示書モデル から自動的に作成された場合、簡単な説明はモデルテンプレートから取得されます。このフィールドはデフォルトで表示されません。 |

6. [送信] をクリックします。
部品が在庫切れの場合、部品に名前を付けるメッセージがフォームの上部に表示されます。
7. 認定者以外の誰かが部品要件を調達する場合は、 転送注文ラインを作成し、部品をストックルームからエージェントに移動して、[ 認定済み] をクリックします。

> **注:** 部品要件レコード番号は **SOPR** プリフィックスで始まり、レコードはサービス注文管理アプリケーションの [sm_part_requirement] テーブルに保存されます。以前のリリースで作成された部品要件は 、WOPR プリフィックスで始まります。

### 部品要件のコピー

部品要件をコピーすると、類似した別の部品要件をすばやく作成できます。

#### 始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または 修飾子の組み合わせロール

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示を開きます。
3. [クローズ済み] または [キャンセル済み] ステータスではない作業指示タスクを開きます。
4. [ ソース] をクリックします。
5. [Source Work Order (ソース作業指示)] リストで、作業指示の部品番号を右クリックし、[ **Copy Part Requirement** (部品要件のコピー)] を選択します。

   この操作により、部品要件情報がクリップボードにコピーされます。
6. [Source Work Order (ソース作業指示)] リストで、作業指示タスク番号を右クリックし、[ **Paste Part Requirement** (部品要件の貼り付け)] を選択します。

### 部品要件の削除

作業指示書タスクから部品要件を削除します。

#### 始める前に

必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示を開きます。
3. [クローズ済み] または [キャンセル済み] ステータスではない作業指示タスクを開きます。
4. [ ソース] をクリックします。

   [ソース作業指示] リストが表示され、部品要件レコードがツリー構造で表示されます。

5. 部品要件番号を右クリックし、コンテキストメニューから 「部品要件を削除」**(Delete Part Requirement** ) を選択します。

   確認メッセージを表示せずに部品要件が削除されます。

### 部品を調達

部品の調達は、ベンダーに注文するか、ある倉庫から別の倉庫に移動することにより、部品要件レコードに記述された資産を確保および取得するプロセスです。

作業指示書を作成できるユーザーは、 作業指示テンプレート を使用するか、このページの手順を使用して手動で部品要件を作成できます。エージェント、認定者、およびディスパッチャー ( 組み合わせロールを持つユーザーを含む) は、部品要件を作成して調達できます。

- 認定者は、作業指示タスクを実行するために部品が必要かどうかを判断します。
- ディスパッチャーは部品要件を調達し、転送注文ラインを作成します。
- ディスパッチャーまたはエージェントは、転送プロセスを通じて部品を移動します。
- エージェントが部品の配送を受け入れ、部品の使用状況を記録します。

部品要件は、作業指示書タスクに関連付ける必要があります。部品が特定されると、部品が配置されているストックルームから別のストックルームに、またはエージェントに直接移動するための転送注文が作成されます。エージェントは、スキルとパーソナル倉庫にある部品の在庫状況に基づいて選択できます。1 つの作業指示タスクには、複数の部品要件と複数の転送注文を含めることができます。

- 1 つの作業指示タスクでは、複数の部品要件で異なるアイテムが必要になる場合がありますが、それらはすべて 1 つの倉庫にあります。1 つの転送注文で部品要件を満たすことができます。転送注文には複数の転送注文ラインがあり、それぞれが部品要件に基づいて異なるアイテムを指定します。
- 1 つのストックルームにすべての必要なアイテムがある場合、消耗品資産を移動するときに 1 つの転送注文ラインで注文を履行できます。非消耗資産を移動するときは、1 つ以上の転送注文ラインの作成が必要になる場合があります。(消耗資産と非消耗資産の詳細については、「 資産の管理 」を参照してください)。
- 1 つのストックルームに部品要件に必要なすべてのアイテムが含まれていない場合は、別のストックルームへの追加の転送注文ラインを作成します。新規の転送注文ラインでは別のストックルームが指定されているため、別の転送注文が自動的に作成されます。1 つの部品所要量は、2 つの異なるストックルームへの 2 つの別々の転送注文によって履行されます。

技術者/エージェントがタスクの作業中に部品を必要とする場合、調達プロセスを経ることなく、入手可能な場合は個人用のストックルームからその部品を使用できるようにする必要があります。

簡素化された部品調達により、タスクがエージェントにアサインされると、部品要求は調達プロセスを経ることなく、希望する倉庫から自動的に調達されます。優先倉庫にない部品がある場合、エージェントはアサイン先グループまたは倉庫から手動で調達できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 部品調達の簡素化

部品調達の簡素化により、エージェントは調達プロセスを経ることなく、部品要件を作成し、個人のストックルームから部品を使用できます。これは、すでにタスクに取り組んでいて、必要な部品にアクセスできるエージェントに役立ちます。簡素化された部品調達を使用するには、作業指示タスクフォームの [Asset Usages (資産使用率)] 関連リストで [ **Use Asset** (資産の使用 )] ボタンをクリックします。

### 関連情報

資産使用状況の表示

### 部品の調達とエージェントのアサイン

作業指示書の調達オプションは、必要な部品がストックルームにすでにあるエージェント、または部品の入手が必要な特定のエージェントに作業指示書タスクをアサインする場合に便利です。

#### 始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または 修飾子の組み合わせロール

#### このタスクについて

調達オプションには、作業指示書またはタスクのために調達するタスクと部品要件の完全なリストが表示されます。タスクごとに、必要な部品があるエージェントと倉庫が一覧表示されます。また、各タスクに必要なスキルと部品も表示されます。エージェントを選択して、そのエージェントがタスクに必要なスキルと部品を持っているかどうかを確認します。作業指示ウィンドウ内でエージェントが対応可能な時間帯が表示されるため、タスク作業を効率的にスケジュールできます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示を開きます。
3. [クローズ済み] または [キャンセル済み] ステータスではない作業指示タスクを開きます。
4. [ ソース] をクリックします。
5. [ソース作業指示] リストで、作業指示タスクをクリックします。

   [エージェント情報] の下の [エージェント] フィールドは、作業指示書タスクで提供された情報に基づいて自動的に入力されます。

6. 別のエージェントを指定するには、[リストを使用してルックアップ] アイコン ( ) をクリックします。

   作業指示タスクの基準を満たすエージェントのみが選択可能です。指定されたエージェントに基づいて、[ スキル ] フィールドと [部品 ] フィールドが自動的に入力されます。部品の横に利用不可アイコン (利用 ) が表示された場合は、指定されたエージェントにその部品がないか、タスクを完了するのに十分な部品の単位がありません。

7. アイコンをポイントすると、必要な部品の数とエージェントのストックルームにあるユニット数に関する情報が表示されます。
8. エージェントをフィルタリングして部品を予約するには、[ エージェント情報 ] の横にある矢印をクリックしてセクションを展開します。

   - スキルと部品のオプションを選択して、エージェントをフィルタリングします。
   - 指定されたエージェントの倉庫にある部品を予約するには、[ エージェント倉庫に部品を予約 ] を選択します。これにより、すでに存在する部品が自動的に調達されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [日付] フィールドで、作業を行う日付を選択します。

   指定された日付にエージェントが対応可能な場合は、[**Schedule**] フィールドに [**Assign**] ボタンが表示されます。

10. 必要に応じて、[タスク情報] セクションの [開始予定] フィールドと [終了予定] フィールドを更新できます。

    - 画面上部の [**Part Requirements** (部品要件)] セクションの [**Scheduled start** (開始予定)] フィールドと **[Scheduled end** (終了予定)] フィールドを変更すると、[**Task info** (タスク情報)] の対応するフィールドも変更されます。**[Task info** (タスク情報)] セクションのフィールドに変更を加えても、[Part Requirements (部品要件)] セクションの対応するフィールドは変更されません。
    - [タスク] フォームの [予定移動期間]、[ 予定作業期間]、または [予定開始時刻 ] フィールドに対する編集は、 自動的に [タスク情報] に表示されます。

11. [アサイン] をクリックします。
12. エージェント情報への変更を元に戻すには、[ リフレッシュ] をクリックします。

    レコードを保存した後に [リフレッシュ ] を使用することはできません。

13. [保存] をクリックします。

    レコードを保存するまで、エージェントはアサインされません。

14. 指定されたエージェントがまだ予約していない部品を調達します。
    左側の表示枠で、タスクの下の部品要件のリストから部品を選択します。
15. [ 部品の調達 ] をクリックし、転送注文を完了します。

### 作業指示タスクの部品を調達する

希望する倉庫またはアサイン先グループから部品を調達して、作業指示タスクが迅速に完了するようにします。

#### 始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または 修飾子の組み合わせロール

#### このタスクについて

作業指示タスクの部品は、手動または自動で調達できます。

- 自動プロセス:希望するストックルームに必要な部品があるエージェントにタスクがアサインされている場合、部品要求は手動操作なしで自動的に調達されます。
- 手動プロセス:必要な部品が優先倉庫にない場合、エージェントはアサイン先グループまたは他の倉庫から手動で調達できます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示タスク.
2. 作業指示タスクを開きます。

   注: [アサイン済み] ステータスの作業指示タスクを開きます。タスクがエージェントにアサインされると、部品がある場合、優先倉庫から部品要求が自動的に調達されます。希望する倉庫にない部品がある場合、エージェントはアサイン先グループまたは倉庫から手動で調達できます。

3. 「部品要件」タブでは、タスクに必要な部品のリストを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. 部品を手動で調達するには、次の操作を行います。

   a. 部品要件を選択し、手動で調達する部品を選択します。
   部品要件ページには、関連するすべての詳細が表示されます。

   b. 部品の調達を選択します。

   c. 目的の調達基準に基づいて適切なオプションを選択します。

   d. [送信] を選択します。

5. 部品の調達を選択し、転送注文を完了します。
   転送注文ラインが作成されます。

### 次のタスク
転送注文の完了:エージェントが他の倉庫またはアサイン先グループから部品を調達する場合、転送注文ラインが自動的に作成されます。その後、部品が指定された場所に移動されたことを確認して、転送注文を完了できます。

## 資産の集荷

エージェントは、集荷待ちのすべての資産の統合リストを倉庫ごとにグループ化して表示できます。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
エージェントは資産を物理的に集荷し、配送済みとして記録できます。このリストには、次の基準を満たす作業指示タスクを持つ、[受領済み] または [輸送中] ステージの転送注文ラインが含まれています。

- エージェントにアサイン済み
- [受入済み] または [対応中] ステータス

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 集荷 / 納品 > 自分の集荷リスト.

   **[Transfer Order Lines** (転送注文ライン)] リストが **PickUpList** ビューに表示されます。

2. オプション: 任意の列のテキストをクリックすると、転送注文、転送注文ライン、または資産に関する詳細情報が表示されます。
3. 品目を物理的に集荷した後、[転送注文] 列の横にあるチェック ボックスをオンにし、[ アクション ] 選択リストに移動して [ 配送] を選択します。

## 転送注文の管理

転送注文を使用して、必要な部品を会社のストックルーム間で移動したり、エージェントが部品を受け取れる場所に移動したりします。

転送注文では、配送日、転送に関連するストックルーム、注文の一般的なステータスを定義します。転送注文には、1 回の転送注文で複数の部品や資産を転送できる転送注文ラインが 1 つ以上含まれています。転送注文ラインには、転送プロセスにおける部品、必要な数量、および部品のステータスが記述されています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送注文ラインを作成すると、転送注文が自動的に作成されます。転送注文が [ドラフト ] ステージであれば、転送注文に転送注文ラインを追加できます。転送注文ラインのいずれかが次のステージに進むと、転送注文ステージも進み、追加の転送注文ラインを受け付けることができなくなります。

### 消耗品モデルと非消耗品モデル

消耗品と非消耗品では転送プロセスが若干異なります。

コンピューターのキーボードなどの消耗資産は、転送注文で個別に追跡されません。ネットワークルーターなどの非消耗資産は、転送注文で個別に追跡される構成アイテムです。

消耗品モデル

転送されるモデルが消耗品の場合、1 つの転送注文ラインに 要求数量 を指定すると、すべてのアイテムを一度に注文できます。数量が指定されると、選択したストックルームに部品所要量を満たすのに十分な数量があるかどうかが判断されます。倉庫で部品所要量全体を満たすことができない場合は、倉庫で利用可能な数量が自動的に入力されます。たとえば、25 台のキーボードを所要量とし、選択したストックルームに 10 台しかない場合、利用可能数量の 10 台が追加されます。残りの 15 台のキーボードを別のストックルームから注文するには、別の転送注文ラインを手動で作成する必要があります。

非消耗品モデル

転送されるモデルが非消耗資産の場合は、資産ごとに 1 つの転送注文ラインを作成します。必要な数量と同じ数の転送注文ラインが作成されます。このアプローチは、各構成アイテムがそのステータスとストックルームの場所を個別に変更できるようにするために使用されます。たとえば、部品要件で 2 台の Canon i960 フォトプリンターが指定されており、プリンターが構成アイテムとして管理されている場合、システムは構成アイテムごとに 1 つずつ、合計 2 つの転送注文ラインを生成します。エージェントが部品を受け取り (アイテムの状態が **[In Stock** ] に、サブステートが [ **Reserved**] に変更) して使用すると、作業指示書を作成した発信者によって資産が **[In Use** ] としてリストされます。

### 転送注文の作成

必要な部品や資産を適切なストックルームまたはエージェントの場所に移動する転送注文を作成します。

#### 始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または 修飾子の組み合わせロール

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示を開きます。
3. 作業指示タスクを開きます。
4. [部品要件] 関連リストで、番号をクリックします。
5. 「部品をソース」**(Source Part**) をクリックします。
   [ モデル ] フィールドには、部品要件の情報が自動的に入力されます。別のモデルを選択することもできますが、要求されたモデルの 代替 である必要があります。[モデル] フィールドの横にある参照ルックアップアイコン (ルック をクリックすると、選択したモデルと在庫のある代替モデルのみがリストされます。
6. [配送元の倉庫] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- モデルが指定されているストックルームのみがリストに表示されます。倉庫がリストされていない場合、部品は在庫切れと見なされます。
- 部品がエージェントのパーソナル倉庫またはアサイン先グループの倉庫で利用可能な場合にのみ、[ 配送元の倉庫 ] フィールドにデフォルトの倉庫の場所が自動的に入力されます。必要に応じて、別のストックルームの場所を指定できます。

7. 配送先のストックルームを選択します。

- [ 配送先のストックルーム ] フィールドには、デフォルトのストックルームの場所が自動的に入力されます。必要に応じて、別のストックルームの場所を指定できます。
- アイテムをエージェントに直接配送して [受領済み ] ステージをスキップするには、宛先として個人のストックルームを選択します。作業指示書タスクに担当者がアサインされていない場合、転送注文ラインは担当者がアサインされるまで [ 受領済み ] ステージで待機します。
- 部品を転送せずに使用するには、ソースと宛先の両方のストックルームに同じ非個人用のストックルームを選択します。このアクションにより、転送注文が [ 受領済み ] ステージに直接移動し、資産のステータスとサブステートが [ 在庫あり - 転送待ち] に設定されます。

> **注:** ソースと宛先の両方のストックルームに同じ個人のストックルームが選択されている場合、エラーが発生します。この場合、作業指示書タスクにエージェントがアサインされていない場合でも、転送注文ラインは自動的に [ 配送済み ] ステージに移動します。

8. 要求された数量を指定します。

最初に選択したストックルームに十分な数量がない場合は、必要な数量がすべて注文されるまで手順 2 ～ 5 を繰り返します。ストックルームから注文すると、[ 予約数量 ] フィールドの番号が自動的に更新されます。部品所要量フォームの 予約数量 フィールドと 要求数量 フィールドの数値が一致すると、[ 調達済み ] チェックボックスがオンになります。部品要件から 1 つの転送注文ラインが要求された後は、部品要件を変更できません。

9. [配送方法] を選択します。

認定者、ディスパッチャー、エージェント、およびロールが組み合わされたユーザーは、転送注文が ドラフト ステージにある間に部品の配送方法を指定できます。可能な配信オプションは次のとおりです。

- 標準
- 翌日配送
- 宅配便
- エージェント集荷

10. [送信] をクリックします。

### 転送プロセスを通じて資産を移動する

転送注文ラインタスクを使用して、出荷または納品転送プロセスを通じて資産を移動します。

#### 始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または修飾子の組み合わせロール

#### このタスクについて

転送注文ラインタスクは、転送注文ラインをあるステージから別のステージに移動するために作成されます。転送注文ラインには、最初はフルフィルメントを完了するための転送注文ラインタスクが 1 つあります。資産要求を履行してタスクをクローズすると、システムによって自動的に 2 つの転送注文ラインタスクが作成されます。1 つは出荷の準備用、もう 1 つは資産を納品するためのものです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送注文ラインをクローズすると、タスクが完了し、転送注文ラインタスクが次のステージに移動し、転送注文ラインの完了に必要なすべてのタスクをクローズするまで、プロセス内の次のタスクが作成されます。転送のステージの詳細については、「 転送注文明細行のステージ」 を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 調達 > 調達転送注文.
2. 資産を転送する転送注文を選択します。
3. [転送注文ライン] 関連リストから、転送注文ラインを選択します。
4. [転送注文ラインタスク] 関連リストから、履行の準備ができている転送注文ラインタスクを選択します。
   対象となるタスクには、「フルフィルメントの準備完了」という簡単な説明テキストと [オープン] ステータスがあります。
5. [ タスクをクローズ ] をクリックして履行を完了し、資産転送プロセスを開始します。
   履行の準備ができていた転送注文ラインタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。

   次の 2 つの新しい転送注文ラインタスクが自動的に作成されます。
   - 出荷準備のための転送注文ラインタスクの簡単な説明テキストは「出荷準備」で、ステータスは [オープン] です。
   - 持ち込みの転送注文ラインタスクの簡単な説明テキストは「受領」で、ステータスはオープンです。
6. 納品または出荷の準備をします。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| 出荷準備 | 資産を出荷する準備ができたら:<br>a. 出荷準備のために作成された転送注文ラインタスクをクリックして開きます。<br>このタスクの簡単な説明テキストは「出荷準備」で、ステータスは「オープン」です。<br>b. [タスクをクローズ] をクリックします。<br>システムは自動的に次のことを行います。<br>▪ 出荷準備のために作成された転送注文ラインタスクを [完了してクローズ] ステータスに移行します。<br>▪ 資産を出荷するための転送注文ラインタスクを開きます。この転送注文ラインタスクの簡単な説明テキストは「出荷」で、ステータスはオープンです。<br>▪ 返品用に作成された転送注文ラインタスクを [スキップしてクローズ] ステータスに移行します。<br>c. 資産を出荷するために作成された転送注文ラインタスクをクリックして開きます。<br>このタスクの簡単な説明テキストは「出荷」で、ステータスはオープンです。<br>d. 資産が消耗品の場合は、[ 受領した数量] フィールドに配送する資産の数を入力します。<br>e. 出荷の準備ができたら、[ タスクをクローズ]をクリックします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| | このタスクは自動的に [完了してクローズ] ステータスに移行します。<br>**f.** 出荷を受領するために作成された転送注文ラインタスクをクリックして開きます。<br>このタスクの簡単な説明テキストは「受領」で、ステータスは [オープン] です。<br>**g.** 貨物の輸送準備ができたら、[ タスクをクローズ]をクリックします。<br>このタスクは自動的に [完了してクローズ] ステータスに移行します。<br>**h.** 資産を配送するために作成された転送注文ラインタスクをクリックして開きます。<br>このタスクの簡単な説明テキストは「配送」で、ステータスは [オープン] です。<br>**i.** 荷物が配達されたら、[ タスクをクローズ]をクリックします。<br>このタスクは自動的に [完了してクローズ] ステータスに移行します。 |
| 納品 | 部品または資産を納品する準備ができたら、次の操作を行います。<br>**a.** 返品用に作成された転送注文ラインタスクをクリックして開きます。<br>このタスクの簡単な説明テキストは「受領」で、ステータスは [オープン] です。<br>**b.** 資産が消耗品の場合は、[ 受領した数量] フィールドに、納品する部品または資産の番号を入力します。<br>**c.** 部品または資産を納品する準備ができたら、[ タスクをクローズ]をクリックします。<br>出荷準備のために作成された転送注文ラインは、自動的に [スキップしてクローズ] ステータスに移行します。<br>**d.** 配送の転送注文ラインをクリックして開きます。<br>このタスクの簡単な説明テキストは「配送」で、ステータスは「オープン」です。<br>**e.** 部品または資産が納品されたら、「 タスクをクローズ」**(Close Task**) をクリックします。<br>タスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。 |

### 転送注文の結合

新規の転送注文を送信すると、システムは現在の作業指示タスクに添付されているすべての既存の転送注文を調べて、新しい転送注文を既存の注文と結合できるかどうかを判断します。

転送注文のマージには、次の基準が使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションから作成されます。(転送注文レコードを構成して [Type ( タイプ )] フィールドを追加します)。
- ドラフトステージ。
- ストックルームからも同じです。
- 同じ配送先倉庫。

既存の転送注文がこれらの基準に一致する場合、新規の転送注文ラインは既存の転送注文の下に置かれます。これらの基準に一致する既存の転送注文がない場合、新規の転送注文が作成され、転送注文ラインが追加されます。転送注文を表示し、すべての情報が正しいことを確認することをお勧めします。たとえば、転送注文の 納入期日 が部品要件の要求 期日 に適していることを確認します。フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで作成された転送注文は、調達などの他のアプリケーションから作成された転送注文と結合されたり結合されたりすることはありません。

部品要件のすべての転送注文ラインがアサインされたエージェントのパーソナル倉庫に配送されると、部品要件に 「配送済み」とマークされます。消耗資産と非消耗資産の両方が配送されると、資産管理 で [状態] が [在庫あり] に、[サブステート] が [予約済み] に変更されます。

## 納品リストの使用

エージェントは、納品リストを使用して、パーソナル倉庫にあるアイテムを返却します。

アイテムに欠陥があるか、作業指示タスクを完了する必要がないため、返品が必要になる場合があります。エージェントは、アイテムの納品リストを作成し、転送注文を使用してアイテムを別のストックルームに送信できます。エージェントは、ストックルームにアイテムを物理的に持ち込み、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでドロップオフを記録することもできます。

資産をエージェントの納品リストに追加するには、次の基準を満たす必要があります。

- エージェントのパーソナル倉庫にあります。
- 転送注文レコードでオンの [納品] チェックボックス
- 次のいずれかになります。
  - [サブステート] が [欠陥品]
  - 資産は使用されず、作業指示タスクは [完了してクローズ ] ステータスです

### 納品リストの作成

エージェントはいつでも資産の納品リストを作成できます。

#### 始める前に
必要なロール:wm_agent

#### このタスクについて
たとえば、作業指示タスクの完了時に削除された複数の資産がエージェントにあり、すべての資産を別のストックルームに返却する必要がある場合があります。

納品リストを作成した後、リストに品目を追加する方法は 2 つあります。

- [ 欠陥を追加 ] ボタンを使用して、個人のストックルームにあるサブステートが [欠陥品] のアイテムを追加します。不良品の詳細については、「 資産の使用状況の記録」を参照してください。
- パーソナル倉庫にあるアイテムの転送注文ラインを作成します。

  アイテムのサブステートが [予約済み ] または [欠陥品] であってはならず、別の納品リストに既に含まれているものであってはなりません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 集荷 / 納品 > 納品リストを作成.
2. 配送先のストックルームを選択します。
3. [送信] をクリックします。
4. 次のいずれかまたは両方の操作を行います。

   - [ 欠陥品を追加] をクリックして、パーソナル倉庫内のすべての欠陥品を納品リストに追加します。
   - [転送注文ライン] 関連リストで [新規] をクリックし、モデルを選択して [送信] をクリックします。

     エージェントのパーソナル倉庫にある、予約されておらず、欠陥がなく、別の納品リストに含まれていないアイテムのみを選択できます。

### 納品リストの表示

エージェントは、すべてのエージェントによって納品リストに追加されたすべてのアイテムの統合リストを倉庫ごとにグループ化して表示できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 集荷 / 納品 > すべての納品リスト.
2. グループ名の横にある矢印をクリックして、グループを展開します。

### 資産の返品

エージェントはストックルームに資産を物理的に持ち込むことができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
納品されたアイテムが使用されなかった場合は、自動的に「在庫あり - 利用可能」 ステータスになります。納品されたアイテムに欠陥がある場合、自動的に 「在庫あり - 欠陥品 」ステータスになります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 集荷 / 納品 > 自分の納品リスト.

   [転送注文ライン] リストが **[DropOffList]** ビューで表示されます。
2. オプション: 任意の列のテキストをクリックすると、転送注文やストックルームなどの詳細情報が表示されます。
3. アイテムを物理的にドロップオフした後、アイテムの横にあるチェックボックスをオンにし、[ アクション ] 選択リストに移動して [ ドロップオフ] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからの作業指示タスクの管理

フィールドサービス管理 (FSM)カスタマーエクスペリエンスを使用して、作業指示タスクのステータス、エージェントの現在の場所などの通知をメールや SMS で顧客に送信し、エージェントのフィードバックを提供します。

関連情報

フィールドサービス管理 (FSM) カスタマーエクスペリエンスの構成

## カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルから作業指示タスクにコメントを表示および追加する

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルから、作業指示書と関連タスクの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:sn_customerservice.customer および sn_customerservice.consumer

このタスクについて
顧客は、自分または関連するアカウントの作業指示書および関連する作業指示書タスクを表示できます。また、[クローズ済み] または [キャンセル] ステータスではない作業指示やタスクにコメントを追加することもできます。

手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインします。
2. クリック サポート > 作業指示 ポータルヘッダーに表示されます。
3. アカウントに関連する作業指示書のリストで、作業指示書番号をクリックして、関連する作業指示書タスクを表示します。
4. 作業指示タスク番号をクリックすると、それに関する詳細情報が表示されます。
5. オプション: エージェントへのメッセージを入力し、[ 送信] をクリックします。
   メッセージは作業指示タスクの会話の一部になり、追加のコメントとして表示されます。メッセージに対するエージェントからのすべての応答も会話に含まれます。

   注: 作業メモはエージェントのみが表示できますが、エージェントと顧客の両方が追加のコメントを表示できます。

## フィールドサービスエージェントの現在の場所を追跡する

エージェントの現在の場所を表示して、到着予定時刻を追跡します。

始める前に
必要なロール:sn_customerservice.customer および sn_customerservice.consumer

このタスクについて

手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインします。
2. クリック サポート > 作業指示 をクリックして、アカウントに関連する作業指示のリストを表示します。
3. 作業指示番号をクリックすると、関連する作業指示タスクが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 作業指示タスクレコード内のエージェントの現在の場所を追跡するには、作業指示タスク番号をクリックします。
   マップが自動的に更新され、エージェントの最新の場所が表示されます。

## メールまたは SMS 通知からエージェントの現在の場所を追跡する

メールまたは SMS 通知を使用して、エージェントの現在の場所と到着予定時刻を追跡します。

### 始める前に

必要なロール:sn_customerservice.customer および sn_customerservice.consumer

### このタスクについて

エージェントの現在の場所と到着予定時刻を追跡するためのリンクがメールまたは SMS 通知で送信されます。追跡エージェントへのメールまたは SMS 通知には、タスク番号、タスクを実行するエージェントに関する情報、到着予定時刻、エージェントを追跡できるリンクなどの作業タスク情報が含まれます。

### 手順

1. SMS またはメール通知を開きます。
2. 通知に記載されているリンクを選択して、エージェントを追跡します。
3. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのログインページが表示されたら、ログインします。

### タスクの結果

関連する作業指示タスクのエージェント追跡マップが開き、エージェントを追跡できます。

## エージェントフィードバックの収集

フィールド技術者のフィードバックを使用して、メールと SMS でサーベイリンクを送信し、顧客からフィールドサービスエージェントのフィードバックを収集します。

エージェントが作業指示タスクを完了としてマークすると、顧客はフィードバックを提供するためのサーベイリンクをメールと SMS で受信します。顧客は、エージェントを評価し、コメントがある場合は投稿することで、フィールドサービスエージェントに関するフィードバックを提供できます。

エージェントの平均評価が計算され、wm_agent_ratingテーブルに保存されます。位置情報管理追跡マップには、エージェントを追跡している顧客に対してエージェントの計算された評価が表示されます。

[Process agent rating, daily data collection] ジョブは毎晩実行されてデータが更新され、更新されたエージェントの評価が計算されて顧客の位置情報管理追跡マップに表示されます。

### 関連情報

フィールドサービス管理 (FSM) カスタマーエクスペリエンスの構成

## カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからクローズされた作業指示をプレビューして署名する

顧客は、クローズ済みで [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスの作業指示にデジタル署名して、作業指示をクローズする必要があることを確認できます。

### 始める前に

[ ドキュメントテンプレートを使用して **PDF** サマリーを生成する ] 構成を有効にする必要があります。

必要なロール:sn_customerservice.customer および sn_customerservice.consumer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインします。
2. クリック サポート > 作業指示 をクリックして、アカウントに関連する作業指示のリストを表示します。
3. [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスのリストから、プレビューして署名する作業指示を検索して開きます。
4. [ プレビューと署名 ] ボタンをクリックします。
5. 作業指示フォームから、関連する作業指示タスクで実行されたアクションの詳細を確認します。
6. クローズされた作業指示書に署名します。
   a. [ 署名の入力 ] をクリックし、名前を入力します。
   b. [ 署名を描画 ] をクリックし、自分の名前に署名します。
7. [ **Accept and Confirm**] をクリックします。

タスクの結果
署名済みの PDF サマリーが生成され、作業指示書フォームに添付されます。作業指示書に署名済みの作業指示書タスクが複数ある場合は、対応する作業指示書タスクに署名が添付されます。

## での予約の管理 フィールドサービス管理 (FSM)

利用可能なサービスの予約、再スケジュール、およびキャンセルを行います。

予約機能を使用すると、顧客は利用可能な予約ウィンドウを表示して選択し、サービス予約をサービスポータルから予約できます。エージェントとディスパッチャーは、顧客の代わりに予約することもできます。予約すると、サービスのタイプに応じて、作業指示と 1 つ以上の作業指示タスクが作成されます。予約は、構成で特定された時間制約内で再スケジュールおよびキャンセルできます。

新しい予約や既存の予約の再スケジュールに利用可能なスロットが表示されるときに、キャパシティ管理モジュールからのキャパシティと予約ルールが考慮されます。詳細については、「キャパシティと予約の管理」を参照してください。

関連情報

予約コンポーネント

アポイントメント予約の設定

での予約の管理 フィールドサービス管理 (FSM)

### 予約期間を選択

サービスの予約を予約または再スケジュールするには、[予約の選択] ポップアップウィンドウを使用して利用可能なタイムスロットを確認し、希望する日時を選択して、予約要求を送信します。

[予約を選択] ポップアップウィンドウで、アプリケーションと選択したサービスに対して作成された構成に基づいて予約の空き状況を確認します。この構成には、次のものを含めることができます。

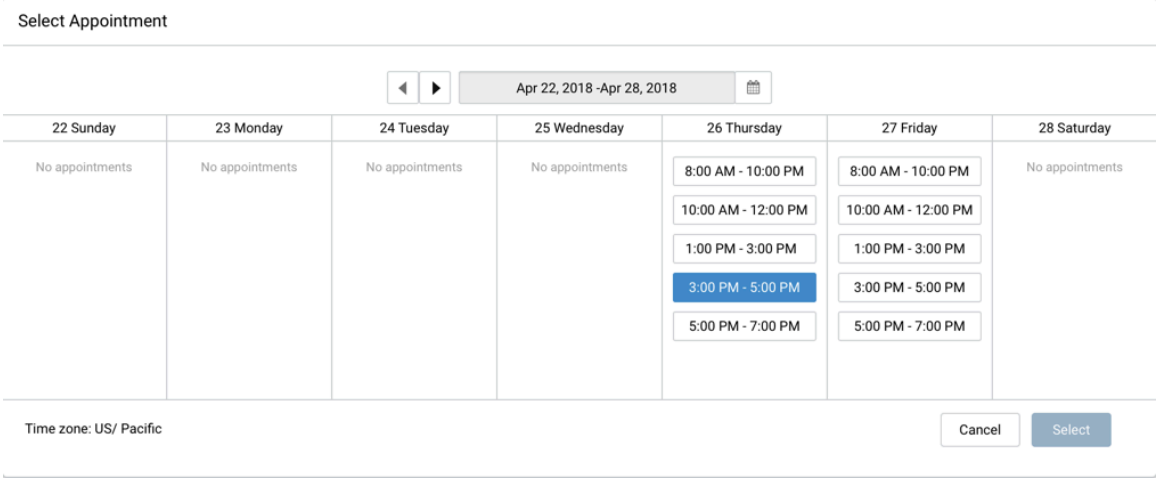
- ウィンドウに利用可能な予約を日または週のビューで表示するかどうか
- 予約期間の長さ (2 時間など)
- 予約期間の開始時刻と終了時刻
- 1 日あたりの利用可能な予約の数

> **注:** ユーザーの時間形式に設定された構成に基づいて、予約ウィンドウには 12 時間または 24 時間のいずれかが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[予約を選択] ポップアップウィンドウ




ウィンドウの上部にある読み取り専用フィールドには、現在選択されている日または週が表示されます。ウィンドウの上部にある矢印またはカレンダーアイコンを使用して、さまざまな日付を表示します。利用できない予約期間はグレー表示され、選択できません。

予約に使用されるタイムゾーンは、ウィンドウの下隅に表示されます。

- サービスに対して選択した場所にタイムゾーンが関連付けられている場合は、そのタイムゾーンが使用されます。
- 場所にタイムゾーンが関連付けられておらず、現在のユーザーが関連付けられている場合は、ユーザーのタイムゾーンが使用されます。
- 場所にも現在のユーザーにもタイムゾーンが関連付けられていない場合は、システムのタイムゾーンが使用されます。

関連情報

システム時間形式のカスタマイズ

## 顧客の予約

ディスパッチャーとエージェントは、顧客の予約を行うことができます。

### 始める前に

必要なロール:wm_dispatch、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

作業指示および作業指示タスクの予約をそれぞれ行うには、フィールドサービス注文構成、フィールドサービスタスク構成をアクティブ化して設定する必要があります。詳細については、「アポイントメント予約の設定」を参照してください。

### このタスクについて

ディスパッチャーとエージェントは、作業指示または作業指示タスクフォームで [Book Appointment (予約)] をクリックできます。このボタンは、作業指示書が認定された後、フォームに表示されます。

**注:** 関連する作業指示書タスクが外部グループまたはエージェントにアサインされている場合、または作業指示書のいずれかの作業指示書タスクに予約が既に入っている場合、作業指示書では予約機能は使用できません。同様に、関連する作業指示書の予約が既に予約されている場合、この機能は作業指示書タスクでは使用できません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 作業指示または作業指示タスクを開きます。
   - 作業指示書の予約を行う場合は、 すべて > フィールドサービス > 作業指示をクリックし、作業指示書を開きます。
   - 作業指示タスクの予約を行う場合は、 すべて > フィールドサービス > 作業指示タスクをクリックし、作業指示書タスクを開きます。

   作業指示書ページと作業指示書タスクページの [ テンプレート ] フィールドには、予約しているサービスが表示されます。予約するには、テンプレートにアクティブなサービス設定が必要です。
2. [ **Book Appointment** (予約を取る)] を選択します。
   この [予約の選択] ポップアップウィンドウには、1 日または 1 週間の利用可能な予約が表示されます。予約が空いていない場合は、別の日または週を選択します。
3. 左右の矢印またはカレンダーアイコンを使用して、目的の日または週を表示します。
   選択した日または週の利用可能な予約タイムスロットが表示されます。
4. 目的のタイムスロットを選択し、[ 選択] を選択します。
   選択した日時の予約が作成されます。

タスクの結果
作業指示書タスクの [ 期間開始 ] フィールドと [ 期間終了 ] フィールドが、選択した予約の開始時刻と終了時刻で更新されます。予定作業期間 フィールドは、選択した予約タイムスロットの期間で更新されます。

## ポータルから予約する

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからサービスの予約を行います。

始める前に
必要なロール:appointment_booking_user

このタスクについて
予約すると、選択したサービスの作業指示が作成されます。予約が確認され、作業指示書がスケジュールされると、顧客は予約の詳細が記載された確認メールを受信します。

**注:** カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルを介した作業指示タスクの予約はサポートされていません。作業指示タスクの既存の予約のみを再スケジュールできます。

手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインします。
2. クリック 要求 > 要求 ポータルヘッダーに表示されます。
3. [カテゴリ] から [ サービス] を選択します。
4. サービスリストから予約が必要なサービスを選択します。
5. 必要に応じて、詳細な説明を入力します。
6. [ 予約 ] フィールドのカレンダーアイコンをクリックして、[予約を選択] ポップアップウィンドウを開きます。
   このウィンドウには、日別または週別に利用可能な予約が表示されます。
7. 左右の矢印またはカレンダーアイコンを使用して、別の日または週を表示します。
   選択した日または週の利用可能な予約タイムスロットが表示されます。利用できない日付はグレー表示され、選択できません。利用可能な予約が表示されない場合は、別の日を選択してください。
8. 目的のタイムスロットをクリックし、[ 選択] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ログインユーザーの時間形式に設定された構成に基づいて、予約ウィンドウには 12 時間または 24 時間のクロックが表示されます。

レコードプロデューサーの **[Appointment** (予約 )] フィールドには、選択した予約期間の日時が表示されます。

9. レコードプロデューサーで [送信 ] をクリックします。
予約要求が送信され、予約用に作成された作業指示が表示されます。予約の詳細は、予約ウィジェットの作業指示ページに表示されます。

スケジュールされた予約に関する情報は、作業指示書の **[Activities** (アクティビティ )] フィールドに記録されます。この情報には、選択した場所の予約日時とタイムゾーンが含まれます。

技術者が作業指示書をアサインして承認すると、顧客に確認メールと SMS が届きます。

## 既存の作業指示と作業指示タスクの予約

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルから、既存の作業指示書または作業指示書タスクを予約します。

### 始める前に
必要なロール:appointment_booking_user

作業指示の予約を行うには **[Field Service Order Configuration** (フィールドサービス注文構成 )] を、作業指示タスクの予約を行うには **Field Service Task Configuration** (フィールドサービスタスク構成) をセットアップします。詳細については、「アポイントメント予約の設定」を参照してください。

### このタスクについて

### 手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーで、 サポート > 作業指示.
3. リストから作業指示書または作業指示書タスクを選択します。
4. 関連リストで、予約する作業指示または作業指示タスク番号を選択します。
5. 予約ウィジェットを使用して予約をスケジュールします。

### タスクの結果
アサインされた技術者が作業指示タスクを受け入れると、予約が確認されたことを知らせる SMS とメール通知が顧客に届きます。

## CSM 構成可能ワークスペースで作業指示書の予約を行う

関連する作業指示または作業指示タスクを予約し、顧客の問題に対処するためにエージェントをディスパッチします。

### 始める前に
必要なロール:wm_qualifier と sn_customerservice_agent、または wm_qualifier と sn_customerservice.consumer_agent

作業指示の予約を行うには **[Field Service Order Configuration** (フィールドサービス注文構成 )] を、作業指示タスクの予約を行うには **Field Service Task Configuration** (フィールドサービスタスク構成) をセットアップします。詳細については、「アポイントメント予約の設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. 作業指示または作業指示タスクを開きます。
   - 作業指示書の予約をするには、[ **Work Orders** (作業指示)] > [ **Created by me** (自分が作成)] に移動し、目的の作業指示を選択します。
   - 作業指示タスクの予約をするには、[ **Work Order Tasks** (作業指示タスク )] > [ **Created by me** (自分が作成)] に移動し、目的の作業指示タスクを選択します。
4. 予約するには:
   a. [予約] をクリックします。
   b. [ 予定をスケジュール ] ダイアログボックスで、利用可能な予約タイムスロットを表示し、希望の日時を選択します。
   c. [スケジュール] をクリックします。
   アプリケーションは、選択に応じて、作業指示または作業指示タスクの予約を行います。

関連情報

CSM構成可能ワークスペースでの作業指示の予約の再スケジュール

での作業指示の予約のキャンセル CSM エージェントワークスペース

## 顧客の予約を再スケジュールする

ディスパッチャーとエージェントは、再スケジュールされたタイムスロットに基づいて顧客の問題に対処するためにエージェントをディスパッチするために、顧客の予約を再スケジュールできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatch、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

作業指示の予約を行うには **[Field Service Order Configuration** (フィールドサービス注文構成 )] を、作業指示タスクの予約を行うには **Field Service Task Configuration** (フィールドサービスタスク構成) をセットアップします。詳細については、「アポイントメント予約の設定」を参照してください。

このタスクについて
ディスパッチャーまたはエージェントは、作業指示書から顧客の予約を再スケジュールできます。

**注:** 現在の時刻がサービス構成で指定された再スケジュール/キャンセル期間内にある場合、予約を再スケジュールすることはできません。

手順

1. 作業指示書または作業指示書タスクを開きます。
   - 作業指示書の予約を再スケジュールするには、 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示をクリックし、目的の作業指示書を選択します。
   - 作業指示タスクの予約を再スケジュールするには、 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > **All Work Order Tasks** (すべての作業指示タスク)をクリックし、目的の作業指示タスクを選択します。
2. [ 予約を再スケジュール ] をクリックして、[予約を選択] ポップアップウィンドウを開きます。
   [予約の選択] ポップアップウィンドウに、現在の予約の選択日時が表示されます。
3. 別の曜日と予約の時間帯を選択し、[ 選択] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約の日時が更新されます。情報メッセージのリンクをクリックして、予約の詳細を表示します。

予約を再スケジュールすると、顧客への予約再スケジュールメールがトリガーされます。

## ポータルからの予約の再スケジュール

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからサービス予約を再スケジュールします。

### 始める前に

必要なロール:appointment_booking_user
作業指示の予約を行うには **[Field Service Order Configuration** (フィールドサービス注文構成 )] を、作業指示タスクの予約を行うには **Field Service Task Configuration** (フィールドサービスタスク構成) をセットアップします。詳細については、「アポイントメント予約の設定」を参照してください。

### このタスクについて

スケジュールされた予約の詳細が、作業指示および作業指示タスクフォームに表示されます。今後の予約のリストから予約情報を選択するか、それぞれの作業指示または作業指示タスクに直接移動して、予約情報にアクセスします。

**注:** 現在の時刻がサービス構成で指定された再スケジュール/キャンセル期間内にある場合、予約を再スケジュールすることはできません。

### 手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーで、 サポート > 予約 をクリックして、[予約リスト] ページを表示します。
3. [ 予定 ] をクリックして、今後の予約のリストを表示します。
4. 再スケジュールする予約を選択します。
   これにより、選択した予定の作業指示書が開きます。
5. [ 予約 ] フィールドをクリックして、[予約の選択] ポップアップウィンドウを開きます。
   [予約を選択] ポップアップウィンドウには、現在の予約の日または週が表示され、選択した時間帯が強調表示されます。
6. 別の曜日と予約の時間帯を選択し、[ 選択] をクリックします。
   [ 予約 ] フィールドに新しい日時が表示されます。

   再スケジュールされた予約に関する情報は、作業指示書または作業指示書タスクフォームの [アクティビティ ] フィールドに記録されます。この情報には、元の予約期間、再スケジュールされた予約期間、および変更を行ったユーザーが含まれます。

   ユーザーは、予約が再スケジュールされたことを知らせる確認メールを受信します。

### タスクの結果

顧客は、予約が再スケジュールされたことを示す SMS およびメール通知を受信します。

## CSM構成可能ワークスペースでの作業指示の予約の再スケジュール

再スケジュールされたタイムスロットに基づいて、関連する作業指示書の予約を再スケジュールし、エージェントをディスパッチして顧客の問題に対処します。

### 始める前に

必要なロール:wm_qualifier と sn_customerservice_agent、または wm_qualifier と sn_customerservice.consumer_agent

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示の予約を行うには **[Field Service Order Configuration** (フィールドサービス注文構成 )] を、作業指示タスクの予約を行うには **Field Service Task Configuration** (フィールドサービスタスク構成) をセットアップします。詳細については、「アポイントメント予約の設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. 作業指示または作業指示タスクを開きます。
   - 作業指示書の予約を再スケジュールするには、[ **Work Orders** (作業指示)] > [ **Created by me** (自分が作成した作業指示)] に移動し、目的の作業指示書を選択します。
   - 作業指示タスクの予約を再スケジュールするには、[ **Work Order Tasks** (作業指示タスク )] > [ **Created by me** (自分が作成)] に移動し、目的の作業指示タスクを選択します。
4. 予約を再スケジュールするには:
   a. [ 予約を再スケジュール] をクリックします。
   b. [ 予定を再スケジュール ] ダイアログボックスで、利用可能な予約タイムスロットを表示し、希望の日時を選択します。
   c. [ 再スケジュール] をクリックします。
   アプリケーションによって、作業指示書の予約が再スケジュールされます。

## 顧客の予約をキャンセルする

ディスパッチャーとエージェントは、顧客の予約をキャンセルできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatch、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて
ディスパッチャーまたはエージェントは、作業指示書から顧客の予約をキャンセルできます。スケジュールされた予約の詳細が作業指示フォームに表示されます。

> 注: 現在の時刻がサービス構成で指定された再スケジュール/キャンセル期間内にある場合、予約を再スケジュールすることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書フォームを開きます。
3. [予約をキャンセル] をクリックします。

> 注: 必要に応じて、作業指示フォームを構成し、[ **Cancel Appointment** (予約をキャンセル )] ボタンを追加します。

タスクの結果
顧客は、スケジュールされた予約がキャンセルされたことを示す SMS およびメール通知を受信します。

## ポータルからの予約のキャンセル

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからサービスの予約をキャンセルします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：

このタスクについて
現在の時刻がサービス構成で指定されたキャンセル期間内にある場合、予約をキャンセルできません。このキャンセル期間内になると、作業指示書の [Appointment (予約)] フィールドに [ **Cancel** (キャンセル )] ボタンが表示されません。

注: 予約をキャンセルすると、関連する作業指示書と作業指示書タスクもキャンセルされます。

手順

1. ポータルヘッダーで、 サポート > 予約 をクリックして、[予約リスト] ページを表示します。
2. [ 予定 ] をクリックして、今後の予約のリストを表示します。
3. 再スケジュールする予約を選択します。
   これにより、選択した予定の作業指示書が開きます。
4. [Appointment ( 予約)] フィールドの下にある **[Cancel** (キャンセル)] をクリックします。
   予約と関連する作業指示書がキャンセルされるという警告が表示されます。
5. [ 続行 ] をクリックして作業指示をキャンセルします。
   予約と作業指示書がキャンセルされます。[ **Appointment** (予約 )] フィールドは作業指示書フォームに表示されなくなり、顧客にはキャンセルに関する確認メールが届きます。

   キャンセルされた予約に関する情報は、作業指示書の [アクティビティ ] フィールドに記録されます。この情報には、元の予約ウィンドウ、予約キャンセルメッセージ、および変更を行ったユーザーが含まれます。

## での作業指示の予約のキャンセル CSM エージェントワークスペース

作業指示書から顧客の予約をキャンセルします。予約をキャンセルすると、関連する作業指示がキャンセルされます。

始める前に
必要なロール:wm_qualifier と sn_customerservice_agent、または wm_qualifier と sn_customerservice.consumer_agent

注: 必要に応じて、[Cancel Appointment (予約をキャンセル)] UI アクション構成を有効にして [Cancel Appointment (予約をキャンセル)] ボタンを追加します。

手順

1. リストアイコン ( ) をクリックします。
2. **[Work Orders** (作業指示)] > [**Created by me** (自分が作成した作業指示)] に移動します。
3. 予約をキャンセルする作業指示を選択します。
4. [予約をキャンセル] をクリックします。
   予約と関連する作業指示書がキャンセルされます。

## ポータルで作業指示と予約の詳細を表示する

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルで現在のユーザーの予約リストを表示し、予約を選択して作業指示の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:appointment_booking_user

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ポータルヘッダーで、 サポート > 予約 をクリックして、[予約リスト] ページを表示します。
2. [ 予定 ] をクリックして、今後の予約のリストを表示します。
3. 今後の予約をクリックすると、関連する作業指示の詳細が表示されます。
   必要に応じて、[ 予約 ] フィールドを使用して予約を再スケジュールまたはキャンセルします。

## 作業指示書タスクのスケジュールとエージェントへのディスパッチ

タスクを処理するエージェントを派遣します。

以下のことを行うことができます。

- エージェントにタスクをアサイン
- ディスパッチマップを使用してエージェントとタスクのステータスを監視する
- エージェントにタスクをディスパッチする

関連情報

フィールドサービスのスケジュール方法の設定

### 作業指示タスクのディスパッチ

作業指示書に関連付けられているすべての作業指示書タスクが認定されると、作業指示書タスクをディスパッチできます。タスクフォーム、作業マップ、またはディスパッチャワークスペースのいずれかからディスパッチできます。

関連するすべての作業指示書タスクが認定されると、親作業指示書のステータスが [Qualified (認定済み)] に変わります。すでに 部品を調達し 、 転送注文ラインを作成している場合は、エージェントへの作業指示タスクのディスパッチを開始する準備ができています。

wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin のロールを持つユーザーは、作業指示書タスクをディスパッチできます。

次の場所から、認定された作業エージェントに作業指示書タスクをディスパッチできます。

- ディスパッチキュー:タスクレコードからエージェントにタスクをディスパッチします。
- タスクマップ:Google マップと位置情報管理を使用して、タスクをエージェントにディスパッチします。
- ディスパッチャワークスペース:ドラッグアンドドロップと自動アサイン機能を使用して、タスクをエージェントにディスパッチします。

> **注:** 動的スケジューリングが有効になっている場合、ディスパッチャーは、時間が重複する複数の作業指示タスクに対してエージェントを手動で二重予約できます。*work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling* システムプロパティを使用して二重予約を有効にすることができます。

#### 作業指示書タスクをディスパッチキューからディスパッチする

ディスパッチキューから作業指示書タスクをディスパッチします。キューからタスクを再アサインすることもできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. エージェントまたはクルーにタスクをアサインします。

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| テリトリー計画が有効になっていない場合 | a. アサイン先グループを選択します。<br>b. [ アサイン先 ] フィールドを、タスクの場所に近いエージェントに設定します。<br>注: [ クルーが必要] オプションが選択されている場合、このフィールド名は [アサインされたクルー] に変更され、タスクの場所に近いクルーにタスクをアサインできます。<br>アサインされたタスクが、タスクの場所とエージェントの場所の間の半径外にある場合は、警告メッセージが表示されます。 |
| テリトリー計画が有効になっている場合 | a. テリトリーを選択します。<br>b. ディスパッチグループを選択します。<br>c. アサイン先グループを選択します。<br>d. [ アサイン先 ] フィールドを、タスクの場所に近いエージェントに設定します。<br>注: [ クルーが必要] オプションが選択されている場合、このフィールド名は [アサインされたクルー] に変更され、タスクの場所に近いクルーにタスクをアサインできます。<br>アサインされたタスクが、タスクの場所とエージェントの場所の間の半径外にある場合は、警告メッセージが表示されます。 |

4. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
選択したエージェントまたはクルーに作業指示タスクがアサインされます。

エージェントがタスクを却下した場合、作業指示タスクの [タスクの却下] 関連リストでタスクの却下の詳細を表示できます。エージェントが特定の期間内に承認しない場合、作業指示タスクは自動的に却下されます。別の対応可能なエージェントにタスクを再アサインできます。

### タスクマップから作業指示書タスクをディスパッチする

タスクマップから作業指示書タスクをディスパッチします。マップからタスクを再アサインすることもできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### このタスクについて
タスクを緊急にディスパッチする必要がある場合、または代替エージェントにタスクを再アサインする場合は、ディスパッチマップを使用できます。タスクには、緯度と経度が定義された場所が必要です。

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. ディスパッチまたは再アサインする作業指示書タスクを開きます。
3. [ **View Task on Map** (マップでタスクを表示)] をクリックします。
   このボタンは、緯度と経度が定義された場所がタスクに含まれている場合にのみ使用できます。
   マップには、タスクの黒いスポットが付いた赤色のタスクアイコンが表示され、近くにあるすべてのエージェントのアイコンが表示されます。
4. エージェントにフィルターを適用するには、次の手順を実行します。

   a. [ フィルターの表示] をクリックします。

   b. マップに表示するエージェントのスキルレベルを選択します。
      スキルの可能なフィルターは次のとおりです。
      - 必要なすべてのスキルに一致
      - 必要なスキルに一致
      - どのスキルにも一致しない

   c. [ フィルターを適用] をクリックします。

   リストには、スキル選択に一致するマップ上のエージェントが表示されます。
5. エージェントアイコンをクリックすると、エージェントの名前、スキル、およびスケジュールが表示されます。
6. エージェントの名前の横にあるアイコンをクリックして、そのエージェントにタスクを割り当てます。

   単一タスクをアサイン



### タスクの結果
タスクがエージェントのスケジュール内に収まる場合、タスクはエージェントにアサインされ、確認メッセージが表示されます。

エージェントのスケジュールがタスクに対応できない場合は、エラーメッセージが表示され、別のエージェントを選択できます。

## 作業指示タスクの自動ディスパッチ
必要なスキルを持ち、タスクに対応できるスケジュールを持つ近くのエージェントと、タスクを自動的にマッチングします。

### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin

### このタスクについて
自動ディスパッチは、タスクをアサインする前に、エージェントのディスパッチグループ、アサイン先グループ、場所、またはスキルを評価します。テリトリー計画機能が有効になっている場合、自動ディスパッチは、タスクをエージェントまたはクルーにアサインする前に、選択されたテリトリーに基づいて選択するディスパッチグループのリストを識別します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. タスクを開きます。
3. タスクをクルーに割り当てる必要がある場合は、[ クルーが必要 ] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
4. フィールドサービステリトリー計画が有効になっている場合は、次の手順を実行します。

   a. テリトリーを選択します。
   最も一致するテリトリーのリストは、作業指示タスクの場所に基づいてフィルタリングされます。

   b. ディスパッチグループを選択します。
   リストには、選択したテリトリーに関連付けられているディスパッチグループが表示されます。

5. [ **Auto-dispatch]** をクリックします。

タスクの結果
システムは、タスクの場所の近くにいるエージェントまたはクルーに作業指示タスクをアサインします。近さは、半径除外タスクフィルターを使用したタスクからの距離 または 半径除外 タスクフィルターのいずれかに基づいて測定されます。

システムが適切なエージェントを見つけられない場合は、失敗メッセージが表示されます。タスクは [ディスパッチ保留中] ステータスのままになります。

エージェントが特定の期間内に承認しない場合、作業指示タスクは自動的に却下されます。ディスパッチャーは、他の対応可能なエージェントにタスクを再アサインできます。

### 作業指示タスクから追加情報を要求する

作業指示タスクをディスパッチするのに十分な情報がタスクレコードにない場合は、認定者に詳細を要求します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチキュー.
2. [ディスパッチ待ち] ステータスの作業指示タスクを開きます。
3. [作業メモ] フィールドに、作業指示タスクを返却する理由を入力します。
4. [追加情報の要求] をクリックします。

タスクの結果
作業指示タスクが [Draft (ドラフト)] ステータスに移行します。

作業指示書は [Awaiting Qualification (認定待ち)] ステータスに移行します。フィールドサービス管理 (FSM) が自動認定 に設定されている場合、作業指示書のステータスは [認定済み] のままになります。

## フィールドサービスエージェント管理

フィールドサービスマネージャーは、アサイン先グループ内のエージェントのスキル、スケジュール、および作業指示タスクを表示および管理できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- フィールドサービス > マネージャー モジュールは、wm_manager ロールを持つユーザーに次の機能を提供します。

| モジュール | Description (説明) |
|---|---|
| 自分のチーム | マネージャーのアサイン先グループのエージェントのリストを表示します。 |
| スキルの管理 | マネージャーのアサイン先グループに所属する現在のスキルとエージェントのリストが表示されます。マネージャーは、スキルの作成または編集、エージェントへのスキルのアサイン、特定のスキルを持つエージェントの表示を行うことができます。<br>**注:** カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーはスキル管理モジュールにアクセスすることもできます。 |
| 作業指示タスク | マネージャーのエージェントとグループにアサインされている未解決の作業指示書タスクを一覧表示します。 |
| 最近の作業指示タスク | 過去 30 日以内にマネージャーのエージェントとグループに対して作成された作業指示書タスクを一覧表示します。このリストには、オープンおよびクローズ済みの作業指示タスクが含まれます。 |
| タイムシート - 承認待ち | マネージャーの承認が必要なマネージャーのアサイン先グループ内のエージェントのタイムシートを一覧表示します。 |

### エージェントカレンダーの使用

エージェントカレンダーユーザーロールを持つユーザーは、自分のカレンダーにイベントを追加し、カレンダーを設定してさまざまな種類のイベントを表示または非表示にすることができます。

関連情報

- エージェントカレンダーの構成
- エージェントカレンダーの管理

### エージェントカレンダーへのイベントの追加

エージェントスケジュールユーザーロールを持つユーザーは、自分のパーソナルカレンダーにイベントを追加できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

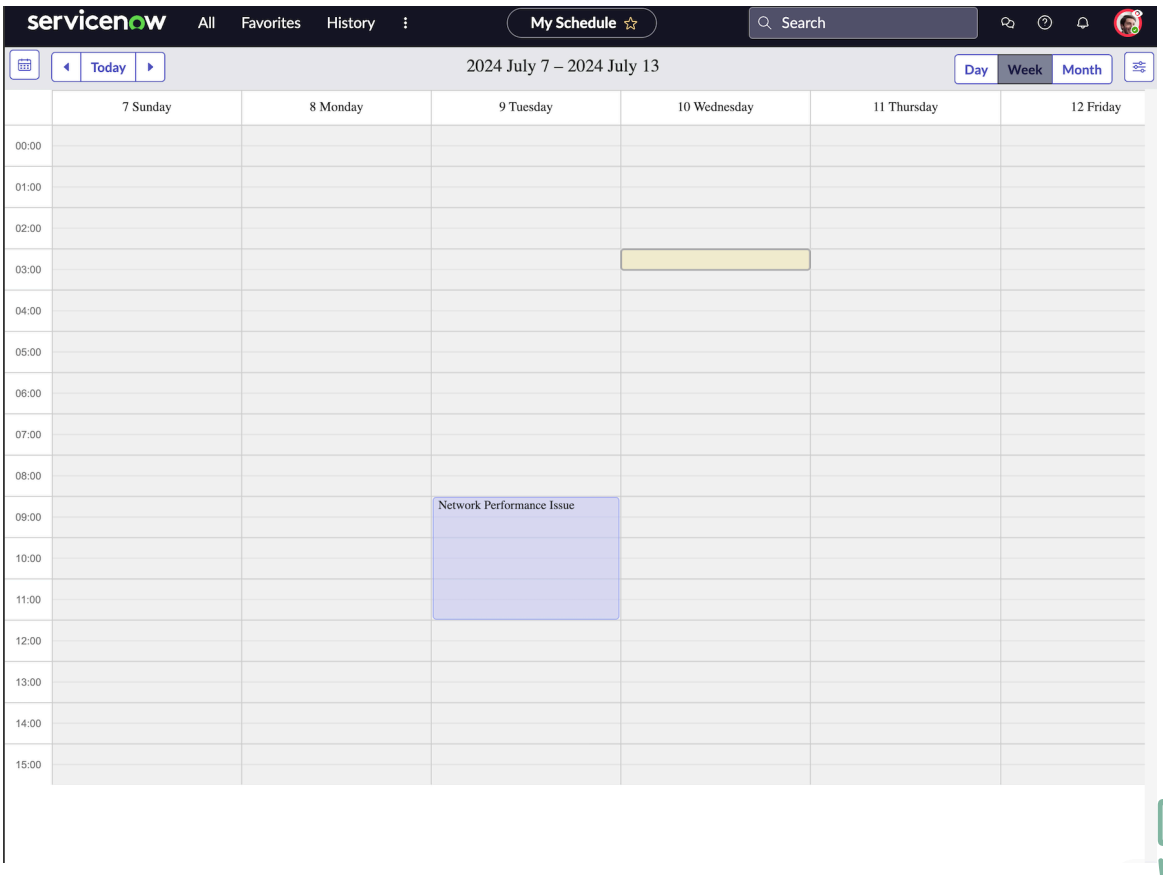
手順

1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > 自分のスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール
2. タイムスロットをダブルクリックするか、カレンダー上のタイムスロットをクリックしてドラッグし、新しいイベントフォームを開きます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントスケジュール




**3.** 必要に応じて、新しいイベントフォームのフィールドに入力します。

新規イベントフォームのフィールドと説明

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | イベントの名前 |
| タイプ | イベントのタイプ：<br>◦ 休暇<br>◦ 予約<br>◦ 会議<br>◦ 電話<br>◦ 除外済み<br>◦ オンコール<br>◦ 休暇：承認<br>◦ 休暇 - 却下 |
| 表示方法： | このイベントを次のいずれかとしてエージェントのパーソナルカレンダーに表示します。<br>◦ 多忙<br>◦ 空き |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ◦暫定<br>◦オンコール<br>[多忙] を選択すると、自動アサインおよびケースアサインワークベンチのエージェント可用性計算から時間ブロックが除外されます。 |
| 時期 | パーソナルイベントの開始日時。 |
| 宛先 | パーソナルイベントの終了日時。 |
| 終日 | イベントが終日続く場合は、このチェックボックスをオンにします。 |
| タイムゾーン | [読み込み専用] エージェントが自分のユーザープロファイルで特定のタイムゾーンを選択した場合は、そのタイムゾーンがここに表示され、このイベントのタイムゾーンとして使用されます。ユーザープロファイルの [タイムゾーン] フィールドを後から変更しても、このイベントのタイムゾーンの指定は変更されません。 |
| 周期 | 頻度を選択して繰り返しイベントを作成します。選択に応じて、頻度情報を完了するために他のフィールドが必要になります。<br>◦繰り返さない<br>◦日次<br>◦毎週平日 (月～金)<br>◦毎週末 (土、日)<br>◦毎週月、水、金<br>◦毎週火、木<br>◦週次<br>◦月次<br>◦年次 |
| 繰り返し間隔 | 繰り返し発生するイベントの頻度を入力します。 |
| 繰り返し： | 週次イベントでは、曜日を選択します。 |
| 月次タイプ | 月次イベントでは以下のいずれかを選択します。これらの選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。<br>◦日付<br>◦曜日<br>◦月の最終日<br>◦月の最後の週 |
| 年次タイプ | 月次イベントでは以下のいずれかを選択します。<br>◦日付：この選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。<br>◦浮動：この選択肢では、[浮動週]、[浮動日]、[浮動月] フィールドを入力します。 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 繰り返し期限： | 繰り返しイベントの終了日を選択します。 |
| 浮動週 | 浮動年次繰り返しイベントでは、週を選択します。 |
| 浮動日 | 浮動年次繰り返しイベントでは、日付を選択します。 |
| 浮動月 | 浮動年次繰り返しイベントでは、月を選択します。 |

4. [送信] をクリックします。
新しいイベントは、エージェントカレンダーおよびエージェントパーソナルスケジュールフォームの [スケジュールエントリー] 関連リストに表示されます。

### エージェントカレンダーでイベントを移動

エージェントスケジュールユーザーロールを持つユーザーは、自分のパーソナルカレンダーでイベントを移動できます。

#### 始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

#### 手順
1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > 自分のスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール
2. イベントを移動するには、次のいずれかの方法を使用します。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| イベントをクリックして新しい日または時間にドラッグする | イベントレコードの [タイミング] および [宛先] フィールドが、新しい情報で更新されます。 |
| イベントをダブルクリックしてイベントレコードを開く | [タイミング] および [宛先] フィールドで日付と時刻の情報を変更し、[送信] をクリックします。イベントがカレンダーの新しい場所に表示されます。 |

### エージェントカレンダーのイベントタイプを表示または非表示にする

エージェントスケジュールユーザーロールを持つユーザーは、自分のカレンダーをカスタマイズしたり、さまざまな種類のイベントを表示または非表示にすることができます。

#### 始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > 自分のスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール
2. カレンダーヘッダーの設定アイコン ( ) をクリックして、[スケジュール設定] メニューを表示します。
3. さまざまなタイプのイベントのスイッチを有効または無効にします。
   スイッチが右に移動し、緑色の背景で表示されると、オプションが有効になります。
4. 設定アイコン ( ) をもう一度クリックして、[スケジュール設定] メニューを非表示にします。
   カレンダーに、有効になったタスクタイプが表示されます。

### エージェントカレンダーの管理

カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、エージェントカレンダーを使用して、作業スケジュールとアサインを確認したり、会議や予約などの個人イベントを追加したりすることができます。

エージェントカレンダーは、さまざまな作業スケジュールやシフトを管理するためのツールを提供し、エージェントと技術者を特定の期間のシフトにアサインします。カレンダーは柔軟性を備えており、修正または変更される作業スケジュールや、週、月、またはその他のパターンでローテーションされるシフトに適応できます。エージェントカレンダーアドミニストレーターは、カレンダーユーザーごとのスケジュール構成や、カレンダーに表示するタスクのタイプを含む、カレンダー構成を作成します。

エージェントカレンダーに格納されているスケジュール情報は、他の ServiceNow アプリケーションや機能 (アサインワークベンチ、セントラルディスパッチ、自動アサインなど) によって使用されます。アサインワークベンチは、事前定義された基準を評価し、ケースのアサインにエージェントを推奨するときに、予定されている作業スケジュールと個人の休暇に基づいて、利用可能なエージェントを使用します。サービスマネジメントのコアアプリケーション (フィールドサービス管理 (FSM) や設備サービス管理など) の自動アサインは、タスクをアサインする前にエージェント作業スケジュールを評価します。

エージェントカレンダーアドミニストレーターは、アプリケーションナビゲーターのエージェントスケジュールメニューにアクセスできます。このメニューには、次のモジュールが含まれています。

- イベント構成：エージェントカレンダーに表示されるイベントまたはタスクのタイプごとに構成を作成します。
- 作業スケジュール：カレンダーユーザーごとに 1 つ以上の作業スケジュールを作成します。
- エージェントパーソナルイベント：各エージェントのパーソナルスケジュールを作成し、それらのスケジュールにイベントを追加します。
- スケジュール：スケジュールを作成または変更します。詳細については、「スケジュール」を参照してください。

### カレンダーの表示

agent_schedule_user ロールを持つカスタマーサービスエージェントおよびフィールドサービス技術者は、次の方法でパーソナルカレンダーにアクセスできます。

- カスタマーサービス > 自分のスケジュール
- フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール

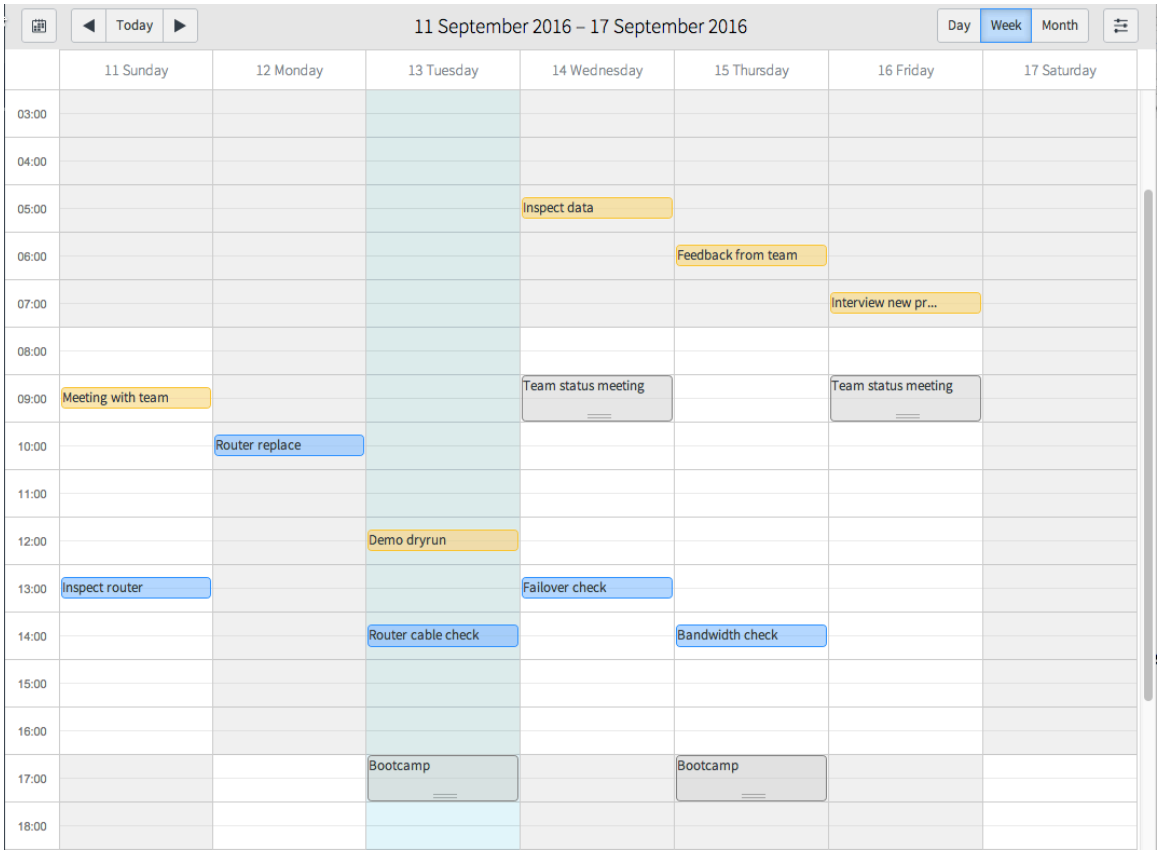
**注:** エージェントカレンダーは、モバイルアプリケーションとモバイル Web でサポートされています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

エージェントカレンダー




カレンダーは、1 日、1 週間、または 1 か月を表示できます。カレンダーヘッダーのボタンを使用すると、ビューを切り替えたり、時間を前後に移動したりすることができます。エージェントのスケジュールされた作業時間はグレイで強調表示され、現在日は青で強調表示されます。エージェントカレンダーには、エージェントにアサインされた作業またはタスク、およびパーソナルイベントが表示されます。イベントの各タイプは、異なる色を使用してカレンダーに表示されます。

エージェントは、特定のタイムスロットをダブルクリックして [新しいイベント] ポップアップウィンドウに詳細を入力するか、クリックしてドラッグすることで、カレンダーにイベントを追加できます。エージェントは、ドラッグアンドドロップでイベントを移動することもできます。イベントをクリックするとイベントの詳細を示すポップアップが表示され、イベントをダブルクリックするとイベントレコードが開きます。

## プラグイン

エージェントスケジュールプラグイン (com.snc.agent_schedule) は、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインおよびフィールドサービス管理 (FSM) プラグインの一部として有効になっています。

## テーブル

エージェントスケジュールプラグインによって、次のテーブルが追加されます。

エージェントスケジュールプラグインとともにインストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| エージェント作業スケジュール | スケジュールの日付範囲やスケジュールタイプなど、エージェントごとに 1 つ以上の作業スケジュールを格納します。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

エージェントスケジュールプラグインとともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| [agent_work_schedule] | |
| エージェントパーソナルスケジュール<br>[agent_events] | トレーニング、個人の休暇、会議など、各エージェントのパーソナルカレンダーイベントを格納します。 |
| イベント設定<br>[agent_schedule_task_config] | ケースタスクや作業指示書タスクなど、エージェントカレンダーに表示されるタスクのタイプごとに構成を格納します。 |
| エージェントスケジュールユーザー設定<br>[agent_schedule_user_pref] | カレンダーのエージェントのパーソナライズされたデータを格納します。agent_schedule_user ロールを持つユーザーがパーソナルカレンダーにアクセスすると、ユーザー構成が自動的に作成されます。 |
| エージェントスケジュールリレーションシップ<br>[agent_schedule_task_config_rel_user_pref] | エージェント構成とイベント構成のリレーションシップを格納します。イベント構成で選択されたタスクテーブルへのユーザーの読み取りアクセス権に基づいて、リレーションシップエントリーが自動的に作成されます。 |
| エージェントスケジュール定義テーマ<br>[agent_schedule_definition_theme] | エージェントカレンダーにさまざまなタイプのタスクを表示するために使用する色を格納します。 |

## ユーザーロール

エージェントスケジュール (com.snc.agent_schedule) プラグインには、次のユーザーロールが含まれています。

エージェントスケジュールプラグインに含まれるロール

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| エージェントスケジュールアドミニストレーター<br>[agent_schedule_admin] | エージェントカレンダー構成を設定します。次のロールを含めます。<br>• agent_schedule_user<br>• schedule_admin |
| エージェントスケジュールユーザー<br>[agent_schedule_user] | カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者がパーソナルカレンダーにアクセスして更新できるようにします。 |

関連情報

スケジュールの作成と使用

エージェントカレンダーの構成

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### エージェントが予定作業時間前に出張を開始できるようにする

エージェントが予定作業時間より前に出動を開始できるようにすることで、柔軟な作業タイプをサポートします。たとえば、正社員ではなく、契約社員またはオンデマンド社員の勤務時間外に移動時間を追加することができます。

#### 始める前に

アドミニストレーターは、スクリプトを実行して、すべてのユーザーの作業時間外の移動時間を追加できます。

必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、wm_admin、または admin

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - ディスパッチャーの場合は、 ディスパッチ > 自分のエージェント.
   - マネージャーの場合は、 マネージャー > 自分のチーム.
3. ユーザープロファイルを選択します。
4. ユーザーレコードを追加または更新するには、次のいずれかを実行します。

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| このユーザーの新しいレコードを追加 | a. [新規] をクリックします。<br>b. [ 作業時間外の移動 ] チェック ボックスをオンにします。<br>c. [送信] をクリックします。 |
| 既存レコードを更新しました | a. 既存のレコードを開きます。<br>b. [ 作業時間外の移動 ] チェック ボックスをオンにします。<br>c. **[Update** (更新)] をクリックします。 |

5. すべてのユーザーの作業時間として移動時間を追加するには、次の手順を実行します。

   a. 移動先 システム定義 > スクリプト - バックグラウンド

   b. [ スクリプトを実行 ] ウィンドウで、すべてのユーザーの作業時間として移動時間を含めるスクリプトを追加します。

移動時間をユーザーの作業時間として含めるオプション

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| すべてのユーザーの作業時間として移動時間を追加 | i. 次のスクリプトを追加します。<br>`createWorkParamsForAllAgents("yes");`<br>`function createWorkParamsForAllAgents(travelOutsideWorkHours) {` |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| | var now_GR = new GlideRecord("sys_user_has_role");<br>gr.addEncodedQuery("role=26c324ba1b32200096f9fbcd2c0713c2"); // fetching users having wm_agent role<br>gr.query();<br>gs.info("total work agents found: "+gr.getRowCount());<br>var agentWorkParameter = {};<br><br>while (gr.next()) {<br>var userId = gr.getValue("user");<br>if (!agentWorkParameter[userId]) {<br>var wp = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration");<br>wp.initialize();<br>wp.setValue("user",userId);<br><br>wp.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours); // setting default value for travel_outside_of_work_hours<br>wp.insert();<br>agentWorkParameter[userId] = true;<br>}<br>}<br>}<br><br>ii. [スクリプトを実行] をクリックします。 |
| すべてのユーザーの移動時間を作業時間として更新 | i. 次のスクリプトを追加します。<br><br>updateWorkParamsForAgents("yes"); // param1: default travel outside work hours value<br><br>function updateWorkParamsForAgents(travelOutsideWorkHours) {<br>var now_GR = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration");<br>gr.query();<br>gs.info("total agent work parameters found: "+gr.getRowCount());<br>var updateCount = 0; |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| | ```<br>while (gr.next()) {<br>var canTravelOutside =<br>gr.getValue("travel_outside_of<br>_work_hours");<br>if ( canTravelOutside !=<br>travelOutsideWorkHours) {<br><br>gr.setValue("travel_outside_of<br>_work_hours",<br>travelOutsideWorkHours);<br>if (gr.update())<br>updateCount ++;<br>}<br>}<br>gs.info("total agent<br>work parameters updated:<br>"+updateCount);<br>}<br>```<br>**ii.** [スクリプトを実行] をクリックします。 |

## 労働者

Workforce は、wm_basic ロールを持つすべてのユーザーが、エージェントのスケジュール、チームカレンダー、およびマップに 1 か所から簡単にアクセスして表示できるようにする構成可能なアプリケーションです。

マネージャーは、エージェントのスケジュールの表示、パーソナルイベントの作成、エージェントの場所履歴の表示、マップ上でのタスクの表示を行うことができます。エージェントは、スケジュールを表示したり、自分のパーソナルイベントを作成したりすることもできます。

### 人員のビューを変更

人員でアサイン先グループビューとテリトリービューを切り替えることで、チームのタスクとリソースの計画と管理を効率的に簡素化できます。

#### 始める前に

必要なロール:wm_basic

#### 手順

1. [人員] に移動します。
   - マネージャーは、 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 労働者.
   - エージェントは、 すべて > フィールドサービス > エージェント > 労働者.
   - ワークフォース最適化がインストールされてアクティブ化されている場合、マネージャーは次の場所に移動できます。 ワークスペース > マネージャーワークスペース > 労働者.
2. 歯車アイコンを選択します。
3. [ **Show resources by** (リソースの表示方法 )] フィールドで、[Assignment group or Territory (アサイン先グループ )] または **[Territory** (テリトリー)] を選択します。
   [リソースを表示] フィールドにテリトリーが表示されない場合は、フィールドサービステリトリー計画が適切に構成されていることをアドミニストレーターに確認してもらいます。
4. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

フィールドサービステリトリー計画の構成

人員システムプロパティ

テリトリービューを構成して、ユーザーが他のメンバーのスケジュールを表示できるようにします

## チームカレンダーにデフォルトのアサイン先グループを構成する

アサイン先グループをデフォルトとして設定すると、チームカレンダーですぐにアクセスできます。

### 始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_basic、または wm_manager

### このタスクについて

チームカレンダーにログインするたびに、デフォルトのアサイン先グループのエージェントが表示されます。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 労働者.
2. 設定アイコンを選択します。( )
3. [デフォルトグループ] リストで、デフォルトとして設定するグループを選択します。
4. [保存] をクリックします。
   **Workforce** にログインするたびに、デフォルトのアサイン先グループのエージェントが表示されます。

   注: デフォルトのアサイン先グループが削除されると、エージェントリストには、リスト内の最初のグループのユーザーがアルファベット順に表示されます。

## チームカレンダーでのデフォルトテリトリーの設定

特定のテリトリーをデフォルトとして設定すると、チームカレンダーですぐにアクセスできるようになります。

### 始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_basic、または wm_manager

### このタスクについて

チームカレンダーにログインするたびに、デフォルトのテリトリーが表示されます。

### 手順

1. [人員] に移動します。
   - マネージャーは、 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 労働者.
   - エージェントは、 すべて > フィールドサービス > エージェント > 労働者.
   - ワークフォース最適化がインストールされてアクティブ化されている場合、マネージャーは次の場所に移動できます。 ワークスペース > マネージャーワークスペース > 労働者.
2. 歯車アイコンを選択します。
3. [デフォルトのテリトリー] フィールドで、デフォルトとして設定するテリトリーを選択します。
4. [保存] を選択します。
   **Workforce** にログインするたびに、デフォルトのテリトリーが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### チームカレンダーの使用

チームカレンダーには、選択したグループ内のエージェントが一覧表示され、各エージェントにアサインされた作業指示タスクが表示されます。また、ケースタスク、予約、個人の休暇などの他のイベントも表示されます。

カレンダーには、日、作業日、または週ごとの情報が表示されます。週次ビューでは、現在の日付が青色で強調表示されます。カレンダーヘッダーのボタンを使用すると、エージェントの検索、ビューの切り替え、時間の前後移動ができます。特定の日付または日付範囲を選択することも、[ 今日 ] をクリックして現在の日付を選択することもできます。

wm_basicロールを持つフィールドサービスユーザーは、チームカレンダーにアクセスして、エージェントのリストと、各エージェントにアサインされた作業指示タスクおよびイベントを表示できます。

ユーザーは、設定をカスタマイズして、既定のグループと既定の開始ビューを設定することもできます。右側のパネルでは、ユーザーは次のこともできます。

- 選択したタスクまたはリソースの詳細サマリーを表示する
- リソースフィルターを使用して特定のエージェントまたはスキルを表示する
- カレンダーに表示されるイベントのカスタマイズ
- イベントの作成

グループ表示権限に基づいて、エージェントはメンバー、そのグループ、およびグループメンバーのスケジュールのリストを表示できます。

アドミニストレーターは、次の場所に移動して、チームカレンダーに表示されるイベントを設定できます。 すべて > エージェントスケジュール > イベント設定

> **注:** ワークフォース最適化がインストールされ、アクティブ化されている場合、イベントは表示専用です。ワークフォース最適化でマネージャーワークスペースを使用して、イベントを作成および編集します。

### チームカレンダーでのエージェントとエージェントグループの管理

チームカレンダーを使用して、エージェントイベントを表示し、エージェントのイベントを追加し、エージェントとエージェントグループを検索します。エージェントのスキルを追加または編集することもできます。

### エージェントプロファイルの表示

エージェントプロファイルには、エージェントの個人情報のほか、作業ステータス、スケジュール、場所、およびタイムゾーンが表示されます。チームカレンダーからエージェントのプロファイルを表示します。

#### 始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

#### このタスクについて
エージェントは、グループの可視化構成に基づいて、メンバー、グループ、および現在のスケジュールのリストを表示できます。

#### 手順

1. [人員] に移動します。
   - マネージャーは、 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 労働者.
   - エージェントは、 すべて > フィールドサービス > エージェント > 労働者.
2. [ビューコントロール] リストから [スケジュール ] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

3. エージェントのプロファイルをプレビューするには、エージェントリストの情報アイコンをクリックします。
   ポップオーバーパネルにエージェント情報が表示されます。
4. エージェントは、オーバーフローアクションアイコンをクリックしてレコードを開くか、自分の名前をクリックして、自分のプロファイルを更新できます。

   a. フォームで、必要に応じて情報を編集または追加します。

エージェントプロファイルフォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名 | エージェントの名。 |
| 姓 | エージェントの姓。 |
| 作業エージェントのステータス | エージェントが作業指示タスクを更新したときのエージェントの作業ステータス。 |
| スケジュール遵守 | 作業指示タスクを実行するための、計画スケジュールに対するエージェントの実際のスケジュール。 |
| 電子メール | エージェントのメールアドレス。 |
| 電話 (自宅) | エージェントの自宅電話番号。 |
| 携帯電話 | エージェントの携帯電話番号。 |
| 勤務先電話 | エージェントの勤務先電話番号。 |
| 写真 | エージェントの写真。写真をアップロードするには、[ クリックして追加...] をクリックし、写真を選択して **[OK]** をクリックします。 |
| Location (ロケーション) | エージェントが所在する物理的な住所。 |
| タイムゾーン | エージェントが所在するタイムゾーン。 |

   b. [保存] をクリックします。

## エージェントのプロファイルの更新

アサイン先グループ内のエージェントのシフト、スキル、スケジュール、作業パラメーター、および作業指示書タスクを更新します。

### 始める前に
必要なロール:wm_manager

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 労働者.
2. [ビューコントロール] リストから [スケジュール ] を選択します。
3. エージェント名を選択します。
   エージェントプロファイルのプレビューが表示されます。
4. エージェントスキルを追加または編集するには、以下を実行します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. エージェントの名前をクリックします。

b. [スキル] 関連リストで、エージェントの新しいスキルを追加するか、既存のスキルを編集します。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| 新しいスキルを追加 | i. [新規] をクリックします。<br>ii. [ 名前 ] フィールドにスキル名を入力します。<br>iii. [説明] フィールドに、スキルの説明を入力します。<br>iv. [送信] をクリックします。 |
| 既存のスキルを編集 | i. [編集] をクリックします。<br>ii. [ 利用可能 ] 列から [ 選択済み ] 列にスキルを追加します。<br>iii. [保存] をクリックします。 |

選択したスキルがユーザープロファイルの スキル リストに追加されます。

5. エージェントのスケジュールを表示または変更するには、以下を実行します。

a. [ エージェントスケジュール] 関連リストで、次のいずれかを実行します。

- エージェントのスケジュールを表示するには、スケジュールレコードを選択します。
- エージェントの新しいスケジュールを追加するには、[ 新規] をクリックします。
- [エージェント作業スケジュール] フォームで、必要に応じてフィールドに入力します。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| 開始日 | エージェントの作業スケジュールの開始日。 |
| 終了日 | エージェント作業スケジュールの終了日。 |
| ユーザー | エージェントの名前。 |
| 作業スケジュール | 作業スケジュールの名前。 |
| タイプ | スケジュールのタイプ。 |

6. 作業パラメーターを追加するには、次のようにします。

a. [作業パラメーター] 関連リストで、[新規] をクリックします。

b. [作業パラメーター] フォームで、必要に応じてフィールドに入力します。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| ユーザー | エージェントの名前。 |
| 距離単位 | [マイル] または [キロメートル] を選択します。 |
| 作業時間外の移動 | 「 はい 」 または 「いいえ」を選択します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| 最大移動半径 | 選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。 |
| 最大部品検索半径 | 選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。デフォルト値は 50 マイルです。<br><br>注: Now Mobile Agent アプリケーションのストックルームマップ画面には、距離がキロメートル単位で表示されます。 |

最大移動半径は、ディスパッチャワークスペース、作業指示書フォーム、または動的スケジューリングで作業指示書タスクをアサインするエージェントの作業半径と見なされます。アサインされたタスクが、タスクの場所とエージェントの場所の間の半径外にある場合は、警告メッセージが表示されます。

7. [送信] をクリックします。

## 個人イベントを作成する

エージェントとマネージャーが Workforce を通じて、休暇や予約などのイベントを効率的にスケジュールできるようにします。さらに、マネージャーには会議を開催する機能があります。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent、wm_manager

### このタスクについて
エージェントは自分自身のパーソナルイベントのみを作成できますが、マネージャーは管理するすべてのユーザーのイベントを作成できます。

### 手順

1. [人員] に移動します。
   - マネージャーは、 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 労働者.
   - エージェントは、 すべて > フィールドサービス > エージェント > 労働者.
   - Workforce Optimization がインストールされてアクティブ化されている場合は、 ワークスペース > マネージャーワークスペース > 労働者.
2. 右側のパネルの [イベント管理 ] アイコンをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。
   ワークフォース最適化がインストールされ、アクティブ化されている場合、個人イベントの作成オプションはワークフォースに表示されません。

### 関連情報
チームカレンダーに個人イベントを表示する

## チームカレンダーに個人イベントを表示する

Workforce を使用して、エージェントの休暇、エージェントの予約、会議などのイベントを表示します。

### 始める前に
管理者が チームカレンダーに表示されるイベントタイプの構成する必要があります。

必要なロール:wm_basic

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. [人員] に移動します。
   - マネージャーは、 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 労働者.
   - エージェントは、 すべて > フィールドサービス > エージェント > 労働者.
2. コンテキストサイドパネルで カレンダー アイコンを選択します。

   **注:**

   この機能は、 フィールドサービスのワークフォース最適化 がインストールされ、有効になっている場合にはサポートされません。WFO を使用してイベントタイプを作成するには、「でチームカレンダーに表示するイベントタイプの作成 フィールドサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

3. トグルスイッチを使用して、チームカレンダーに指定されたイベントタイプを表示します。
   次のイベントタイプを切り替えて、チームカレンダーに表示できます。
   - イベント：予約
   - イベント：除外
   - イベント：会議
   - イベント：その他
   - イベント：電話
   - イベント：休暇
   - 作業指示タスク
   - 作業スケジュール

   選択したイベントタイプがチームカレンダーに表示されます。

関連情報

チームカレンダーに表示されるイベントタイプの構成

## マップの使用

マップには、エージェント情報とエージェントにアサインされたタスクが表示されます。フィールドサービスユーザーは、アサイン先グループのエージェントに関する情報と、自分のエリアのタスクのステータスを検索して表示できます。

マップにアクセスするには、チームカレンダーの **[Workforce** (人員)] ツールバーから **[Maps** (マップ)] を選択します。

マップでは、アイコンを使用して以下を表示します。

- タスクステータス
- エージェントステータス
- リソースの場所
- エージェントのホームの場所
- アサイン先グループの場所
- タスクの場所

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップの凡例

| アイコン | Description (説明) |
| --- | --- |
| | エージェントの場所。 |
| | エージェントは自宅にいます。 |
| | この場所には複数のエージェントがいます。 |
| | タスクの承認、アサイン、またはスケジュール。 |
| | この場所では、複数のタスクが承認、アサイン、またはスケジュールされています。 |
| | 優先度 1 のタスクが承認、アサイン、またはスケジュールされました。 |
| | エージェントのルートを表示しているときに表示される、アサインされた作業指示タスク。数字は、タスクが完了する順序を示します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

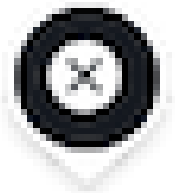
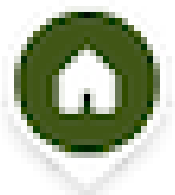
マップの凡例 (続く)

| アイコン | Description (説明) |
| --- | --- |
| | タスクが「ディスパッチ待ち」または「ドラフト」ステータスである。 |
| | 複数のタスクがディスパッチ待ちまたはドラフトステータスになっています。 |
| | 優先度 1 のタスクが「ディスパッチ待ち」または「ドラフト」ステータスの場合 |
| | エージェントがタスクに向かっているか、タスクの作業が一時停止されているか、タスクが進行中です。 |
| | エージェントが複数のタスクがある場所に向かう途中、タスクの作業が一時停止されている、またはタスクが進行中です。 |
| | エージェントが優先度 1 のタスクに向かっているか、優先度 1 のタスクの作業が一時停止されているか、優先度 1 のタスクが進行中です。 |
| | 作業指示タスクが完了しました。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップの凡例 (続く)

| アイコン | Description (説明) |
| --- | --- |
| | 複数のタスクが同じ場所で完了している。 |
| | 優先度 1 のタスクが完了しました。 |
|  | タスクが未完了またはキャンセルとしてクローズされました。 |
| | 複数のタスクが未完了またはキャンセルとしてクローズされました。 |
| | 優先度 1 のタスクが未完了またはキャンセルとしてクローズされました。 |
|  | タスクはエージェントのホームロケーションでアサインされます。 |
| | エージェントのホームロケーションで複数のタスクがアサインされます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップの凡例 (続く)

| アイコン | Description (説明) |
| --- | --- |
| | 複数のタスク、エージェント、またはクルーがこの場所にいます。 |
| | 複数のタスク、エージェント、またはクルーがこの場所にいます。この場所にあるタスクのうち少なくとも 1 つが優先度 1 のタスクです。 |

### エージェントの場所の表示とエージェントへのタスクのアサイン

アサイン先グループ内のエージェントの場所を表示して、近くのタスクにエージェントをアサインできるようにします。

#### 始める前に
必要なロール:wm_manager

#### 手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > 労働者.
2. 「ビュー・コントロール」リストから 「マップ 」を選択します。
3. オプション: 関連するアイコンをクリックして、タスクまたはエージェントの詳細を表示します。
4. 作業指示タスクをアサインまたは再アサインするには、タスクを開き、タスクを処理するエージェントを **[Assigned to** (担当者 )] フィールドに追加します。

### エージェント場所履歴マップの表示

フィールドサービスエージェントの場所の履歴マップにアクセスして、アクティビティを経時的に追跡および分析します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_agent、wm_manager

#### このタスクについて
フィールドサービスエージェントは、自分の場所履歴を表示および監視できます。同様に、マネージャーは、監督するエージェントの場所履歴にアクセスして追跡できます。

#### 手順

1. [人員] に移動します。
   - マネージャーは、 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 労働者.
   - エージェントは、 すべて > フィールドサービス > エージェント > 労働者.
2. エージェントカードの場所履歴アイコンを選択します。
   エージェント場所履歴マップでは、選択した日付のエージェントの追跡場所が強調表示されます。
3. マーカーを選択して、位置情報管理履歴レコードを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジオロケーション履歴テーブルからのユーザー、場所、緯度、経度、場所のタイムスタンプ、期間、タスク、アクションの説明などの詳細とともにデータレコードが表示されます。

**注:** エージェントアクティビティがタスクの場合、作業指示タスク番号が表示されます。作業指示タスクレコードを開いて詳細を表示できます。

## ディスパッチャワークスペースでの作業

ディスパッチャワークスペースは、作業をフィールドサービスエージェントに効率的にルーティングし、そのパフォーマンスを監視できるようにする構成可能なスケジュールアプリケーションです。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースには、ディスパッチャダッシュボードとディスパッチャワークスペースが含まれています。

- ディスパッチャーダッシュボードはホームページであり、次のような組織内のアサイン全体にわたるフィールドサービスエージェントの運用とパフォーマンスのリアルタイムデータが表示されます。
  - 重大なディスパッチ待ちタスクと SLA 違反に関する統計。
  - スケジュールより遅れているフィールドサービスエージェント。
  - オンサイト、オフシフト、オンルーティングなど、エージェントの在席ステータスを即座に可視化
  - フィールドサービスエージェントと作業指示タスクの場所を示すビジュアルインジケーターを含むディスパッチマップ。
- ディスパッチャワークスペースは、次のタスクを容易にします。
  - 作業指示タスクをスケジュールしてディスパッチします。
  - フィルターを適用してタスクの可視化を管理します。
  - カスタマイズされた情報でタスクカードをカスタマイズします。
  - 技術者のスケジュールと可用性を表示します。
  - 技術者のパフォーマンスメトリクスを監視します。
  - ディスパッチマップ上のタスクとエージェントの場所を表示します。

次の表に、 ディスパッチャワークスペースでのディスパッチャーのタスクの概要を示します。

ディスパッチャータスク

| タスク | Description (説明) |
|---|---|
| タスクカードとエージェントカードの情報をカスタマイズする | ディスパッチャワークスペースのタスクカードとエージェントカードに表示されるようにフィールドをカスタマイズします。 |
| 作業指示タスクにフラグを立てる | 後で作業するタスクにフラグを付けます。 |
| 作業指示タスクを検索 | ディスパッチャワークスペースタスクパネルでタスクを検索します。 |
| 作業指示書タスクを管理する | ディスパッチャーワークスペース、ディスパッチマップ、およびタスクマップから作業指示書タスクを管理します。作業指示タスクのリアルタイムステータスを追跡および監視します。タスクの自動アサイン、時間の記録、詳細情報の要求、および作業指示タスクのキャンセルを行うことができます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディスパッチャータスク (続く)

| タスク | Description (説明) |
|---|---|
| エージェントカレンダーの管理 | カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、エージェントカレンダーで作業スケジュール、アサイン、およびパーソナルイベントを表示および管理できます。 |
| ディスパッチャワークスペースマップでのエージェントとタスクの表示 | ディスパッチマップの位置情報データを使用して、現場でタスクとエージェントを表示します。 |
| エージェントのカレンダーの表示 | エージェントのスケジュール、空き状況、個人イベント、アサイン済みまたは進行中のタスクを表示する |
| エージェントのカレンダーの表示 | SLA のある作業指示に関連付けられているすべての作業指示タスクの SLA レコードを表示します。 |
| でのエージェントタスクルートの表示と最適化 ディスパッチャワークスペース | エージェントのスケジュール設定済みタスクルートをディスパッチマップに表示し、効率的なスケジュールとタスク管理のためにタスクルートを最適化する |
| フィールドサービスのワークフォース最適化の使用 | フィールドサービスのワークフォース最適化 アプリケーションからエージェントのスケジュールとイベントを表示し、それに応じて作業指示タスクをアサインします。 |
| での予約の管理 フィールドサービス管理 (FSM) | 作業指示タスクフォームから顧客の予約を管理する |
| クルーの操作を管理 | クルーの作成と管理、作業指示タスクへのクルーのアサイン、クルーへのアドホックエージェントの追加 |
| インテリジェントタスク推奨 | インテリジェントなタスク推奨によりエージェントの使用率を向上 |

関連情報

- ディスパッチャワークスペースの構成
- ディスパッチャワークスペース

## タスクカードとエージェントカードの情報をカスタマイズする

タスクカードおよびエージェントカードに表示されるフィールドをカスタマイズして、特定の情報をディスパッチャワークスペースで表示します。

### 始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

### このタスクについて

管理者は、タスクカードとエージェントカードで、カスタマイズできるフィールドを設定する必要があります。

### 手順

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

3. カードに表示する情報をカスタマイズします。
   - タスクカードの場合は、「設定」アイコン ( ) をクリックし、「 タスク 」タブを選択します。
   - エージェントカードの場合は、[設定] アイコン ( ) をクリックし、[ リソース ] タブを選択します。
4. [設定] ダイアログボックスのフィールドを有効または無効にします。
   詳細については、「ディスパッチャワークスペース設定を有効にする」を参照してください。
5. [保存] をクリックします。

### タスクの結果
選択したフィールドがカードに反映されます。

## ディスパッチャワークスペース設定を有効にする

作業に最も関連性の高い情報のみが表示されるように、 ディスパッチャワークスペース に表示する内容を決定します。

### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

### このタスクについて
ディスパッチャワークスペース のクイック設定を使用すると、作業指示タスクをアサインするときに特定のフィールドサービス管理 (FSM)機能にアクセスできます。

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. [設定] アイコン ( ) をクリックします。
   [設定] ダイアログ ボックスのオプションは、複数のタブ付きレイアウトで配置されています。
   - [ 全般 ] タブには、一般的な フィールドサービス管理 (FSM) 構成を設定するためのオプションが含まれています。
   - 「タスク」タブには、タスク・カードに表示するフィールドまたは情報を有効にするためのオプションが含まれています。
   - [ カレンダー] タブには、カレンダーに表示するフィールドまたは情報を有効にするためのオプションが含まれています。
   - [ リソース ] タブには、エージェントカードまたはカレンダービューに表示するフィールドまたは情報を有効にするためのオプションが含まれています。
   - [ イベント ] タブには、カレンダーイベントにフィールドを表示できるようにするためのオプションが含まれています。
   - [ メトリクス] タブには、グループまたはエージェントのメトリクスを有効にするためのオプションが含まれています。グループメトリクスはスケジュールに表示されます。エージェントメトリクスは、コンテキストサイドパネルに表示されます。
4. [ 全般 ] タブのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[全般] タブ

| フィールド | Description (説明) |
|---|---|
| アサイン先グループが選択されている場合、タスクパネル、スケジュール、およびマップのタスクを有効にして同時にフィルターリングできるようにします | 選択したアサイン先グループのタスクパネル、タスク、およびマップとリソースフィルターを同期するオプション。 |
| 表示するグループの種類を選択 | タスクパネルで検索するときにアサイン先グループとディスパッチグループのどちらを表示するかを選択するオプション。 |
| 自動リフレッシュの有効化 | 会議、トレーニング、休暇申請、個人またはアドホック作業イベントなどのイベントが作成されると、エージェントのカレンダーが自動的に更新されます。<br><br>**注:** このオプションは、[自動リフレッシュを有効にする] システムプロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「の設定を構成する ディスパッチャワークスペース」を参照してください。 |
| マップのダークモードを有効にする | ディスパッチャワークスペースマップでダークモードを有効にするオプション。 |
| 単一の選択グループ/テリトリーを有効にする | タスクパネルで選択するときにロードできるアサイン先グループ、ディスパッチグループ、またはテリトリーを 1 つだけ許可します。 |
| グループ | 開いたときに選択するデフォルトのグループを入力します<br><br>**注:** テリトリー計画プラグインがインストールされている場合は、[ グループ ] タブが [テリトリー ] タブになります。ディスパッチャワークスペースを開いたときに選択するデフォルトのテリトリを入力します。 |

**5.** [ タスク ] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[タスク] タブ

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| 開始予定 | タスクの予定開始日と開始時刻を表示するオプション。 |
| テリトリー | 割り当てられたテリトリーを表示するオプション。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
| --- | --- |
| | 注: このフィールドは、テリトリー計画プラグインが有効になっている場合に表示されます。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画の有効化」と「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。 |
| アサイン先グループ | タスクのアサイン先グループを表示するオプション。 |
| デフォルトの場所 | フィールドサービスエージェントのデフォルトの場所を表示するオプション。<br>注: このフィールドは、テリトリー計画プラグインが有効になっている場合に表示されます。 |
| タイムゾーン | タスクカードでタスクが位置しているタイムゾーンを示します。 |
| 新しいタスクをロードする場所を選択します | 新しいタスクをタスクリストに追加する場所を選択するオプション。<br>注: この設定を使用するには、[ 自動リフレッシュを有効にする ] をオンにする必要があります。 |
| リストに追加する前に新しいタスクを通知する | 新しいタスクがタスクリストに追加されたときに、タスクリストの上部に通知を表示するオプション。<br>注: この設定を使用するには、[ 自動リフレッシュを有効にする ] をオンにする必要があります。 |

6. [ カレンダー ] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[カレンダー] タブ

| Field (フィールド) | Description (説明) |
| --- | --- |
| デフォルトのカレンダービュー | カレンダー ディスパッチャワークスペース日、作業日、または週単位でのデフォルト表示。 |
| デフォルトの週の開始日 | 週ビューでカレンダーの週の開始曜日を変更するオプション。 |
| デフォルトのカレンダー表示日 | ディスパッチャワークスペースカレンダーに表示される週あたりの日数を更新するオプション。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
| --- | --- |
| | 注: これを有効にすると、[日]、[稼働日]、または [週] を選択したときに [柔軟な日] オプションを選択できます。 |
| 始業時間 | 作業日の開始時間を選択するオプション。 |
| 終業時間 | 作業日の終了時間を選択するオプション。 |
| 表示する時間の間隔 | ディスパッチャワークスペースカレンダーの各列が表す時間。 |
| 未アサインのタスクをカレンダー上のスケジュール済みのタスクの上にドラッグアンドドロップする | 重複するタスクのアサイン方法を決定します。重複するタスクのポップアップウィンドウの表示頻度を調整することもできます。 |
| タスクウィンドウを表示 - タスク選択時に開始 | タスクが選択されたときにアサイン期間の有効期限の日時を表示するオプション。 |
| リソースを自動的にロード | ディスパッチャワークスペースを下にスクロールするときにさらにエージェントまたはクルーをロードするオプション。 |
| 移動開始時間に基づくスケジュール | タスクパネルから割り当てられたタスクを、エージェントの移動時間に基づいて開始できるようにします。 |
| 重複するタスクを自動的に調整 | 既存のタスクがスケジュールされている場所で、新しいタスクがアサインされた後に既存のタスクを再スケジュールするオプション。新しいタスクを既存のタスクの上にドラッグすると、既存のタスクが新しいタスクの右側に移動します。<br>注: タスクバンドルプラグインがインストールされている場合 フィールドサービス バンドルをドラッグすると既存のタスクもシフトし、重複すると既存のバンドルもシフトします。 |
| カレンダーのタイムゾーンを選択 | ディスパッチャワークスペースのスケジュールビューとハイブリッドビューのタイムゾーンドロップダウンから利用可能なタイムゾーンを選択するためのエントリ。1 つまたは複数を選択できます。 |

7. [ リソース ] タブをクリックし、フィールドに入力します。

注: 利用可能な部品、一致するスキル、およびタスクまでの距離を無効にして、新しいタスクが選択されるたびに ディスパッチャワークスペース が再ロードされないようにします。

[リソース] タブ

| Field (フィールド) | Description (説明) |
| --- | --- |
| テリトリー | 割り当てられたテリトリーを表示するオプション。詳細については、「フィールドサービス テ |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| | リトリー計画の有効化」と「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。 |
| グループ | エージェントカードにエージェントのディスパッチグループまたはアサイン先グループを表示するオプション。 |
| Location (ロケーション) | エージェントカードにエージェントの場所を表示するオプション。 |
| 利用可能な部品 | 部品がエージェントで利用可能かどうかを判断するオプション。 |
| 合致するスキル | エージェントが一致するスキルを持っているかどうかを判断するオプション。 |
| エージェントのステータス | オンサイト、シフト外など、エージェントのステータスを判断するオプション。 |
| スケジュールステータス | エージェントのスケジュールステータス (予定通り、遅れなど) を決定するオプション。 |
| タスクへの距離 | エージェントがたどったルートに基づいてタスクの場所までの距離を決定するオプション。 |
| タイムゾーン | エージェントカード上にエージェントがいるタイムゾーンを表示します。 |
| 単位までの距離 | タスクの場所までの距離を計算するときに使用される測定単位 (マイルまたはキロメートル)。 |

8. [ イベント ] タブをクリックし、フィールドに入力します。

**[Events (イベント)] タブ**

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 簡単な説明 | 作業指示タスクの簡単な説明をタスクカードに表示するオプション。 |
| 番号 | カレンダーイベントカードに作業指示タスク番号を表示するオプション。 |
| SLA の表示 | 既にアサインされ、カレンダービューに表示されるタスクの SLA を表示するオプション。 |
| 移動時間インジケーターを表示 | エージェントがタスクの場所に到達するまでにかかった時間を表示するオプション。 |
| 自宅までの移動時間インジケーターを表示 | エージェントがその日の最後のタスクから帰宅するのにかかった時間を表示するオプション。 |

9. [メトリクス] タブを選択し、フィールドを有効にします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**注:** エージェントまたはアサイン先グループにアサインされたタスクがない場合、メトリクスは N/A と表示されます。エージェントにタスクをアサインしてメトリクスを確認します。

[メトリクス] タブ

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| タスク | エージェントまたはグループが完了する必要があるタスクの数。 |
| 作業時間 | エージェントまたはグループの合計作業時間。 |
| 移動時間 | エージェントまたはグループの合計移動時間。 |
| 使用状況 | エージェントまたはグループがタスクをスケジュールした作業時間の割合。稼働率の値は、移動時間に作業時間を加算し、それをシフト時間で割ることによって計算されます。<br>**注:** この [ 使用率 ] フィールドは、エージェントにスケジュールが設定されている場合にのみ表示されます。 |
| 生産性 | エージェントまたはグループがその日に完了した作業タスクの割合。生産性は、作業時間をシフト時間で割って計算されます。<br>**注:** このフィールドは、エージェントにスケジュールが設定されている場合にのみ表示されます。 |

**10.** [保存] を選択します。

### 作業指示タスクにフラグを立てる

後で作業するタスクにフラグを付けます。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### 手順

**1.** 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.

**2.** [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。

**3.** タスクのフラグアイコン ( ⚐ ) をクリックします。

#### タスクの結果
作業指示タスクにはフラグが付けられ、タスクパネルの [フラグ付きタスク ] オプションでタスクをフィルタリングすると表示されます。

### 作業指示タスクを検索

スクロールを最小化し、タスクパネルに表示されるタスクをフィルタリングします。キーワードですばやく検索したり、グループやテリトリーにアサインされたすべてのタスクを確認したりできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
次の基準を使用して作業指示タスクを検索できます。

- キーワード
- カレンダー日付に一致
- 作業指示タスクのステータス

また、アドミニストレーターが設定したフィールドに基づいて作業指示タスクをフィルタリングおよびソートすることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. タスクパネルで、作業指示タスクを検索します。

| 検索条件 | アクション |
| --- | --- |
| キーワード | 検索フィールドに検索語を入力し、検索アイコン ( <br>注: 検索をクリアしてすべてのタスクを表示するには、検索用語を削除して Enter キーを押します。 |
| カレンダー日付 | [カレンダー日付によるタスクのフィルターをオンにする] ( アイコンを選択すると、選択したフィルターに加えて、カレンダー日付に関連付けられたタスクが表示されます。<br>注: タスクパネルには、日付に基づいて次のようにタスクが表示されます。<br>◦ タスクの期間の開始日と終了日が、カレンダーに現在表示されている日付内にある場合。<br>◦ 期間終了フィールドが空の場合、カレンダーにタスクの期間開始日より後の日付が表示されていれば、タスクが表示されます。<br>◦ 期間開始フィールドが空の場合、カレンダーにタスクの期間終了日より前の日付が表示されていれば、タスクが表示されます。<br>◦ 期間開始フィールドと期間終了フィールドの両方が空の場合、[カレンダー日付の一致] が有効になっていると、タスクパネルのタスクが表示されます。<br>◦ カレンダー表示ウィンドウが変更されると、タスクパネルが更新され、新しい日付範囲に一致するタスクのみが表示されます。 |
| ステータス | デフォルトのフィルターのリストからフィルターを選択します。[ フィルター基準 ] リストに表示されるデフォルトのフィールドは、アドミニストレーターによって構成されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 検索条件 | アクション |
| --- | --- |
| ソートオプション | [ソート] アイコン ( ) を選択して、タスクをソートします。表示されるデフォルトのソートオプションは、アドミニストレーターが設定します。 |
| アサイン先グループ、ディスパッチグループ、またはテリトリー | [アサイン先グループ]、[ディスパッチグループ]、または [テリトリー] アイコン (ア ) を選択してドロップダウンリストを表示し、アサイン先グループまたはテリトリー別にタスクパネル内のタスクをフィルタリングします。ドロップダウンリストの外側を選択して、フィルターを適用します。複数のアサイン先グループ、ディスパッチグループ、またはテリトリーを選択できます。<br>**注:** テリトリー計画がインストールされている場合のみ、テリトリー フィールドサービス リストされます。詳細については、「フィールドサービステリトリー計画の構成」を参照してください。 |

タスクの結果
検索要件を満たすタスクがタスクパネルに表示されます。

関連情報

適切なフィールドサービスエージェントを検索する

作業指示タスクをエージェントにアサインする

### ディスパッチャワークスペースビューをフィルタリング

ディスパッチャワークスペースのマップビュー、ハイブリッドビュー、およびスケジュールビューをフィルタリングして、関心のあるアイテムのみを表示します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. **[Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. [フィルター] アイコン ( ) を選択します。
4. 表示する情報を決定します。
   - エージェント情報を表示するには、[ エージェント] を選択します。
   - 請負会社グループ情報を表示するには、[ 請負会社] を選択します。
   - 特定のスキルセットを持つエージェント、グループ、または請負業者グループを表示するには、[ スキル] を選択します。
   - すべての名前付きスキルを持つエージェント、グループ、または請負業者グループを表示するには、[ すべてのスキルに一致] を選択します。

### 適切なフィールドサービスエージェントを検索する

ディスパッチャワークスペースで特定の属性を持つエージェントを検索して、適切なアサインを行うことができるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

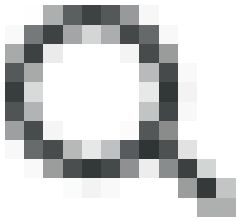


自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. フィールドサービスエージェントまたはスキルを検索します。

| 検索条件 | **Description** (説明) |
| --- | --- |
| エージェント名 | [ **Search resources** ] フィールドにエージェント名を入力し、  <br>[Search ) アイコンをクリックします。 |
| リソースのランク付け | 重要度別にリソースをランク付けします。<br>**a.** [リソースのランク付け ( ) アイコンを選択します。<br>**b.** ソートオプションを選択して、特定の属性を満たし、利用可能なエージェントを表示します: デフォルト、 距離、 スキル、 部品、 自動アサインルール。詳細については、「動的スケジューリングのアクティブ化」を参照してください。 |
| 日付 | カレンダーから日付を選択して、選択した日に対応可能なエージェントを表示します。 |

タスクの結果
フィールドサービスエージェントは、フィルター基準に基づいて一覧表示されます。作業指示書タスクに記載されている期間にエージェントが対応できない場合は、メッセージが表示されます。

関連情報

作業指示タスクをエージェントにアサインする

でカレンダーからシフト外のエージェントを表示または非表示にする ディスパッチャワークスペース

シフトに入っているエージェントのみを表示する場合に選択して、作業指示書タスクをアサインするときに誰が対応可能かを簡単に確認できるようにします。また、すべてのエージェントを表示して、シフト内のエージェントとシフト外のエージェント全員を表示することもできます。

このタスクについて
デフォルトでは、[シフト外のエージェントを非表示] アイコンは、 ディスパッチャワークスペースのカレンダーに最大 7 日先まで表示されます。7 日間を超えて表示されるように [シフト外のエー

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジェントを非表示] ボタンを構成するには、アドミニストレーターにお問い合わせください。詳細については、「シフト外のエージェントを非表示にできる日数の変更」を参照してください。

請負業者、クルー、および機器は、[シフト外のエージェントを非表示] ボタンで非表示になりません。

### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. [シフト外のエージェントを表示または非表示] アイコン ( [ ) を選択します。

> **注:** [シフト外のエージェントを表示または非表示 (Show or hide off-shift agents)] アイコンは、エージェントが非表示になっている場合は暗くなり、エージェントが非表示になっていないときは明るくなります。

## でのタイムゾーンの変更 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペース のカレンダーまたはハイブリッドビューに表示されるタイムゾーンを変更して、エージェントが作業しているタイムゾーン間をすばやく移動できます。

### このタスクについて
ディスパッチャワークスペース でタイムゾーンを変更すると、選択したタイムゾーンとエージェントのタイムゾーンの間に違いがある場合、エージェントカードにはそれらのタイムゾーンの時差が時間単位で表示されます。

### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

複数のタイムゾーンを設定する必要があります。詳細については、「 ディスパッチャワークスペース設定を有効にする」の「カレンダー」セクションを参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [Dispatcher Workspace (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. [カレンダー] ビュー、または [ハイブリッド] ビューを選択します。
4. タイムゾーンのドロップダウンリストを選択します。
5. タイムゾーンを選択します。

### タスクの結果
選択したタイムゾーンが ディスパッチャワークスペースで表示されます。

## 作業指示タスクにアサインするエージェントを提案する

最適なエージェントのリストをすばやくソートし、選択した基準に基づいて作業指示タスクをアサインします。

### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. タスクパネルで、[その他のアクション] アイコン ( ⋮ ) を選択します。
4. [ アサイン支援 **(Assignment assistance**)] を選択します。
5. オプション: 必要な基準に基づいてエージェントリストをソートします。

アサイン支援ソートオプション

| ソートオプション | Description (説明) |
|---|---|
| ベストマッチ | 最適なソート方法がデフォルトのソート方法です。一致率は、動的スケジューリングがタスクをアサインするエージェントを計算するのと同じ方法で計算されます。詳細については、「タスクを割り当てるための一致基準」を参照してください。 |
| 距離 | 各エージェントが作業指示書タスクからどれだけ離れているかに基づいてエージェントをソートします。 |
| スキル | 各エージェントが持つ必要なスキルの数に基づいてエージェントをソートします。より多くのスキルを持つエージェントが一番上に表示されます。 |
| 部品 | 各エージェントに必要な部品の数に基づいてエージェントをソートします。タスクを完了するための部品を最も多く持っているエージェントが一番上に表示されます。 |
| 最も早い開始時間 | 作業指示書タスクをどれだけ早く開始できるかに基づいてエージェントをソートします。 |
| 最も早い終了時間 | 作業指示タスクをどれだけ早く完了できるかに基づいてエージェントをソートします。 |

6. 作業指示タスクをアサインするエージェントを選択します。
7. [保存] を選択します。

## 作業指示タスクのアサイン

ディスパッチャワークスペースマップを使用して、未アサインの作業指示タスクにエージェントをアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. [**Schedule**] を選択します。
4. [マップ] または [ハイブリッド] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

5. マップで未アサインのタスクを右クリックします。
6. [アサイン] を選択します。
7. [ アサイン先 ] フィールドで、タスクの作業に対応できるエージェントを選択します。
8. [保存] を選択します。

### タスクの結果

顧客は、作業指示タスクがアサインされたことを示すテキストメッセージとメール通知を受け取ります。

## での複数のタスクの編集 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペースの一括アクションを使用して複数のタスクを選択して開くかバンドルします。

### すべて選択

「 すべて選択 」チェック・ボックスは、現在のパネル上のすべてのタスクを選択します。

**注:** フィルターを変更すると、以前に選択したカードの選択が解除されます。

チェックボックスには 3 つの状態があります。

1. 何も選択されていません。現在、タスクが選択されていません。これがデフォルトのステータスです。
2. すべて選択済み。すべてのタスクが選択されています。これは、[ すべて選択] を切り替えたときの初期状態です。
3. 不確定。いくつかのタスクが選択されています。[ すべて選択] を切り替えた後、個々のタスクの選択を解除すると、[ すべて選択 ] チェックボックスがこのステータスになります

### 一括オープン

1 つ以上のタスクを選択すると、[ 一括オープン ] アクションが表示されます。[ 一括オープン ] を選択すると、選択したすべてのタスクが ディスパッチャワークスペース の個別のタブとして開きます。

### 一括自動アサイン

1 つ以上のタスクが選択されている場合、 自動アサイン アクションが有効になります。[自動割り当て] を選択すると、選択したすべてのタスクが動的にスケジュールされます。詳細については、「動的スケジューリング」を参照してください。

### バンドル

2 つ以上のタスクが選択されている場合、 バンドル アクションが表示されます。[バンドル] を選択すると、選択したタスクがバンドルされます。詳細については、「作業指示タスクのバンドル」を参照してください。

**注:** 動的スケジューリングプラグイン (com.snc.dynamic_scheduling) とフィールドサービスタスクバンドルプラグイン (com.snc.fsm_task_bundle) の両方が有効になっている場合、自動アサイン と 一括オープン のアクションはドロップダウンメニューに統合されます。

.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### 複数の作業指示タスクを同時に更新する

時間を節約し、 ディスパッチャワークスペース のカレンダーで複数の作業指示タスクを一度に更新します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. ディスパッチャワークスペース のカレンダーで、キーボードの Shift キーまたは Command キーを押しながら複数のタスクを選択します。

   注: タスクを選択するには、ステータスが [アサイン済み] または [スケジュール済み] である必要があります。

4. コンテキストサイドパネルで [オーバーフローアクション] アイコン ( [ ) を選択します。
5. タスクに対して実行するアクションを選択します。
   - レコードを開く
   - すべてアサイン解除
   - すべてロック
   - すべてのロックを解除
   - すべての選択を解除

### 作業指示書タスクを管理する

作業指示タスクのリアルタイムステータスを追跡および監視します。タスクの自動アサイン、時間の記録、詳細情報の要求、および作業指示タスクのキャンセルを行うことができます。

### 作業指示タスクをエージェントにアサインする

ディスパッチャワークスペースからフィールドサービスエージェントに作業指示書タスクをアサインします。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher
タスクの完了に必要な時間に複数のスケジュールエントリまたは日数が必要な場合は、作業指示タスクフォームの **[Assign across the schedule entries** (スケジュールエントリ全体でアサイン )] オプションを選択します。

タスクがその場所に最も一致するテリトリー内のエージェントにアサインされている場合は、次のオプションを有効にする必要があります。

- フィールドサービステリトリーモデル、*Field Service Territories*。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。
- タスクカードとエージェントカードのテリトリー情報を表示するディスパッチャワークスペースのテリトリーオプション。詳細については、「ディスパッチャワークスペース設定を有効にする」を参照してください。

タスクアサイン方法で人員最適化シフトスケジュールを尊重する必要がある場合は、[ **FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を決定する **(Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability** )] 構成を有効にして、 フィールドサービスのワークフォース最適化 データモデルをアク

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ティブ化する必要があります。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

> **注:** [ **FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を決定する] 構成が有効になっている場合、 ディスパッチャワークスペース カレンダーには フィールドサービスのワークフォース最適化 アプリケーションで作成されたスケジュールとイベントが表示されます。

このタスクについて

ディスパッチが保留中の作業指示タスクを、手動または ディスパッチャワークスペースで自動的にアサインできます。

- 作業指示タスクを自動的にアサインするには、動的スケジューリングを有効にする必要があります。自動アサイン機能は、必要なスキルを持ち、タスクに対応できるスケジュールを持つ近くのエージェントと、タスクを自動的にマッチングします。詳細については、「ディスパッチャワークスペースでの動的スケジューリングの設定」を参照してください。
- 作業指示タスクを手動でアサインするには、次の点を考慮してください。
  - タスクの完了に必要な時間
  - タスクを完了する必要がある時間枠
  - 必要なスキルセットを持つエージェントのスケジュールと対応可能性
  - 必要なスキルセットを持つエージェントの可用性 (構成されている場合)
  - 必要な部品の入手可能性
  - 他のタスクへの影響
  - エージェントタスクルートマップ

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。

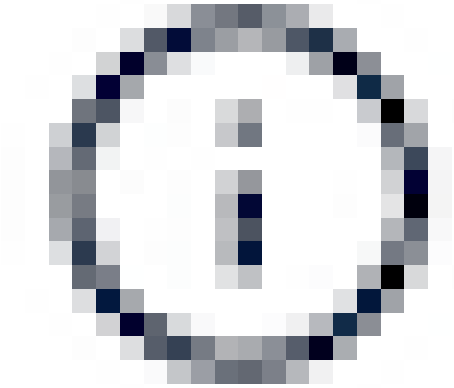
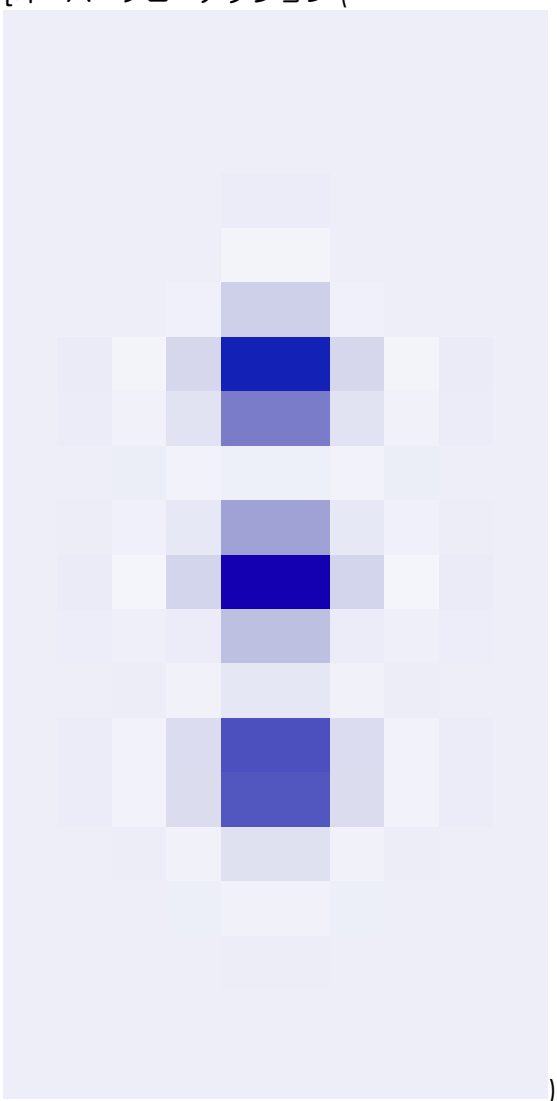
> **注:** フィールドサービスエージェントをアサインする前に、カレンダーの日付に基づいて作業指示タスクをソート、フィルタリング、および照合することもできます。詳細については、「作業指示タスクを検索」と「適切なフィールドサービスエージェントを検索する」を参照してください。

3. 作業指示タスクをエージェントにアサインします。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| タスクパネルからのタスクの手動アサイン | **a.** タスクパネルからタスクを選択します。<br>**b.** タスクの場所の近くにあるエージェントのカレンダースロットにタスクをドラッグします。<br>**c.** [保存] を選択します。 |

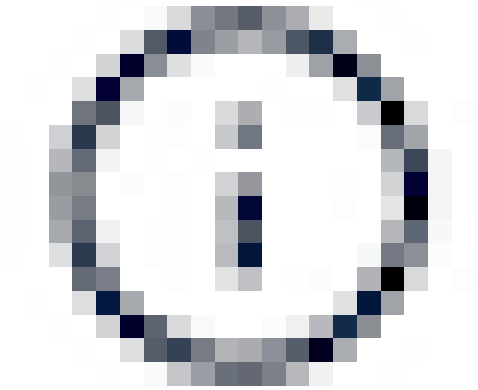
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| コンテキストサイドパネルからのタスクの手動アサイン | **a.** タスクパネルでタスクの [Open Info] (  )<br>アイコンを選択します。<br>**b.** コンテキストサイドパネルで [オーバーフローアクション (  )]<br>アイコンを選択します。<br>**c.** [アサイン] を選択します。 |

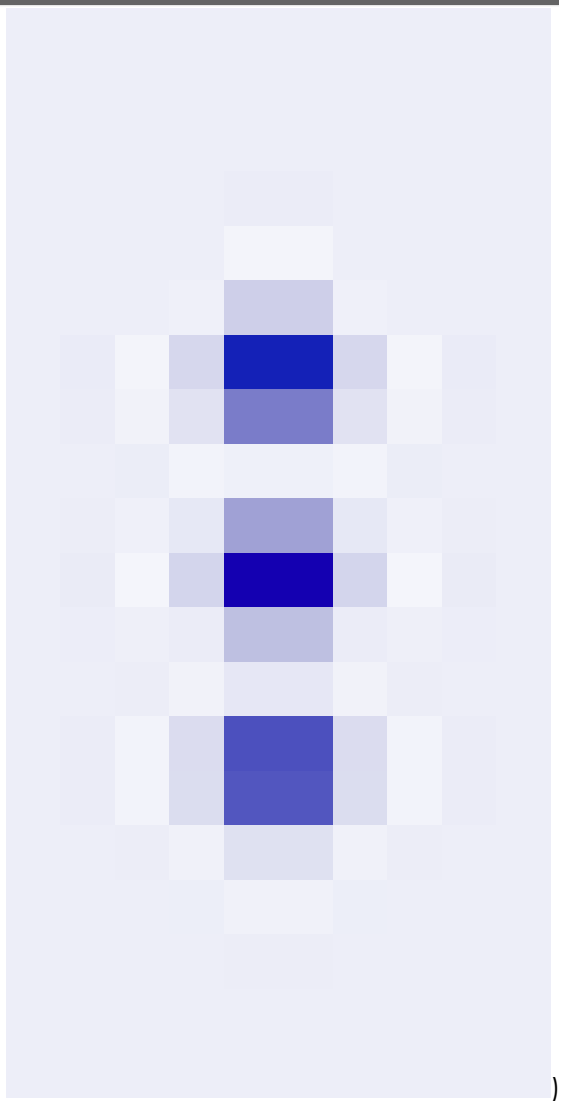
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| | **d.** [ 担当者 ] フィールドで、タスクをアサインするエージェントを選択します。<br>**e.** [保存] を選択します。 |
| ディスパッチマップからのタスクの手動アサイン | **a.** ディスパッチマップでタスクを右クリックします。<br>**b.** [アサイン] を選択します。<br>**c.** [ 担当者 ] フィールドで、タスクをアサインするエージェントを選択します。<br>**d.** [保存] を選択します。 |
| タスクパネルからのタスクの自動アサイン | **a.** タスクカードのその他のアクションアイコン ( ⋮ ) を選択します。<br>**b.** [ 自動アサイン] を選択します。<br>**c.** [確認] を選択します。 |
| コンテキストサイドパネルからのタスクの自動アサイン | **a.** タスクパネルでタスクの [Open Info] (  ) アイコンを選択します。<br>**b.** コンテキストサイドパネルで [オーバーフローアクション (Overflow actions)] (オーバー |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| |  )<br>アイコンを選択します。<br>**c.** [ 自動アサイン] を選択します。<br>**d.** [確認] を選択します。 |
| タスクレコードから自動アサイン | **a.** タスクパネルから作業指示タスクを選択します。<br>**b.** [ 自動アサイン] を選択します。<br>**c.** [確認] を選択します。 |
| リストからのタスクの自動アサイン | **a.** [リスト] アイコン ( ) を選択し、[ 自分のディスパッチキュー] を選択します。<br>**b.** 作業指示タスクを選択します。<br>**c.** [ 自動アサイン] を選択します。<br>**d.** [確認] を選択します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| ディスパッチマップからのタスクの自動アサイン | **a.** ディスパッチマップでタスクを右クリックします。<br>**b.** [ 自動アサイン] を選択します。<br>**c.** [確認] を選択します。 |

タスクの結果
タスクがエージェントにアサインされています。その後、次のようになります。

- タスクは、カレンダーのエージェント名の横に表示されます。作業指示書タスクの色は、アサイン済みタスクに定義されている色で表示されます。
- 作業指示タスクの **[Assigned to** (アサイン先 )] フィールドには、エージェントの名前が含まれています。
- タスクがエージェントにアサインされている場合、エージェントの自宅の場所に基づいて予定移動期間が更新されます。更新された値は、推定移動時間と距離の計算に使用される *Manual Assignment* プロパティ設定に基づいています。

タスクのアサインには、次のような問題が発生する可能性があります。

- アサインされたタスクが、タスクの場所とエージェントの場所の間の許容半径外にある場合は、警告メッセージが表示されます。
- エージェントが特定の期間内に受け入れない場合、作業指示タスクは自動的に却下されます。ディスパッチャーは、他の対応可能なエージェントにタスクを再アサインできます。

## インテリジェントタスク推奨を使用して作業指示タスクをエージェントにアサインする

ディスパッチャーは、エージェントのスケジュールのギャップを埋めるために利用可能な最適なタスクを推奨できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

フィールドサービスインテリジェントタスク推奨プラグインがアクティブ化されていることを確認します。詳細については、「インテリジェントタスク推奨事項のアクティブ化」を参照してください。

このタスクについて
インテリジェントタスク推奨機能は、以下に基づいて選択した開始時間と終了時間に基づいて、エージェントが利用可能な最適なタスクを識別して推奨します。

- スケジュールがロックされている作業指示タスクを除外します。
- テリトリー計画プラグインが有効になっている場合、指定された日のエージェントスケジュール属性計画 テーブルからエージェントの開始場所と終了場所を考慮します。
- [**FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を判断する **(Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability**)] 構成が有効になっている場合、エージェントのスケジュールと フィールドサービスのワークフォース最適化 アプリケーションからのイベントを統合します。詳細については、「グローバルドメイン構成」と「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。
3. カレンダーで日付を選択すると、その日のエージェントのスケジュールが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. エージェントのカレンダーのギャップを示す空白を選択します。
   [推奨タスク] ダイアログボックスには、エージェントが利用可能な最適なタスクが最大 5 つ表示されます。タスクは、推奨スコアに基づいて降順で配置されます。
5. [推奨タスク] リストから、エージェントにアサインするタスクを選択します。
6. [アサイン] をクリックします。

### タスクの結果
推奨タスクがエージェントにアサインされます。エージェントは、作業指示タスクがアサインされたというプッシュ通知を受信します。

## タスクに費やした時間を記録する

ディスパッチャワークスペースアプリケーションを使用してタスクの実行期間を記録します。

### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. タスクパネルまたはカレンダーからタスク番号をクリックします。
3. [ 時間を記録] をクリックします。
4. [ユーザー] フィールドで、時間を記録するエージェントを選択します。
5. 作業時間を入力します。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| 日間 | タスクに取り組んだ日数。 |
| 作業時間 (時) | タスクの作業時間数。 |
| 作業時間 (分) | タスクの作業時間 (分)。 |

6. オプション:  [コメント] フィールドに、タスクに関する追加のメモを入力します。
7. [保存] をクリックします。

### タスクの結果
ユーザーのタイムカードが自動的に作成されます。

## での作業指示タスクのキャンセル ディスパッチャワークスペース

作業指示タスクが不要になった場合、または別の作業指示タスクと重複している場合は、 ディスパッチャワークスペース で作業指示タスクをキャンセルします。

### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

### このタスクについて
[完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスの作業指示および作業指示タスクはキャンセルできません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. タスクパネルまたはカレンダーパネルからタスク番号をクリックします。
3. [ タスクのキャンセル] をクリックします。
4. [作業メモ] フィールドに、キャンセル理由を入力します。
   テキストが入力されていない場合は、エラーメッセージが表示されます。

タスクの結果
顧客は、作業指示タスクがキャンセルされたことを示す SMS およびメール通知を受信します。

### タスクの親作業指示書の一時停止

タスクの親作業指示書を一時停止して、残り時間、SLA ステータス、違反など、タスクのアクティブな SLA の表示を停止します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. タスクパネルまたはカレンダーパネルからタスク番号をクリックします。
3. 「 親をサスペンド」をクリックします。
4. [作業メモ] フィールドに、一時停止する理由を入力します。
   テキストが入力されていない場合は、エラーメッセージが表示されます。
5. [ 作業メモを投稿] をクリックします。

タスクの結果
タスクの親作業指示が中断されます。

### でのアウトソーシング先サービスプロバイダーへの作業指示タスクのアサイン ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペースを使用して、外部アサイン先グループからアウトソーシングサービスプロバイダー (請負会社とも呼ばれる) に作業指示書タスクを直接アサインします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

- フィールドサービスコントラクター管理 (com.snc.fsm_contractor_management) プラグインを有効にします。
- 外部ベンダーアサイン先グループをディスパッチグループに追加します。詳細については、「ディスパッチグループへの外部アサイン先グループの追加」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。
3. タスクパネルからタスクをクリックし、請負会社グループのアウトソーシングサービスプロバイダーのカレンダースロットにドラッグします。

   **Example**
   Acme サービス

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アサインの確認] ダイアログボックスが表示されます。

4. [保存] をクリックします。

### タスクの結果

- タスクは、カレンダーのアウトソーシング先サービスプロバイダーの名前の横に表示されます。
- タスクは、アウトソーシングサービスプロバイダーのマネージャーにアサインされます。
- アウトソーシングサービスプロバイダーのカレンダービューには、キャパシティ使用率の情報がパーセンテージと定義で表示されます。たとえば、会社の定義されたキャパシティが 5 つのタスクで、これまでに 2 つのタスクのみが会社にアサインされている場合、キャパシティ使用率データには、キャパシティの 40% が利用され、5 つのタスクのうち 2 つが会社にアサインされたことが表示されます。キャパシティーの予約ルールの詳細については、「 キャパシティと予約の管理」を参照してください。
- アウトソーシングサービスプロバイダーに割り当てられたタスクが定義されたキャパシティを超えている場合、カレンダーに赤い垂直バーが表示され、タスクが過剰に割り当てられていることを示します。

## ディスパッチャワークスペースマップでのエージェントとタスクの表示

ディスパッチャワークスペースマップを使用して、特定の場所でのエージェントのアサインと作業指示タスクを追跡、管理、および分析できます。マップは、ディスパッチャダッシュボードと ディスパッチャワークスペースにあります。

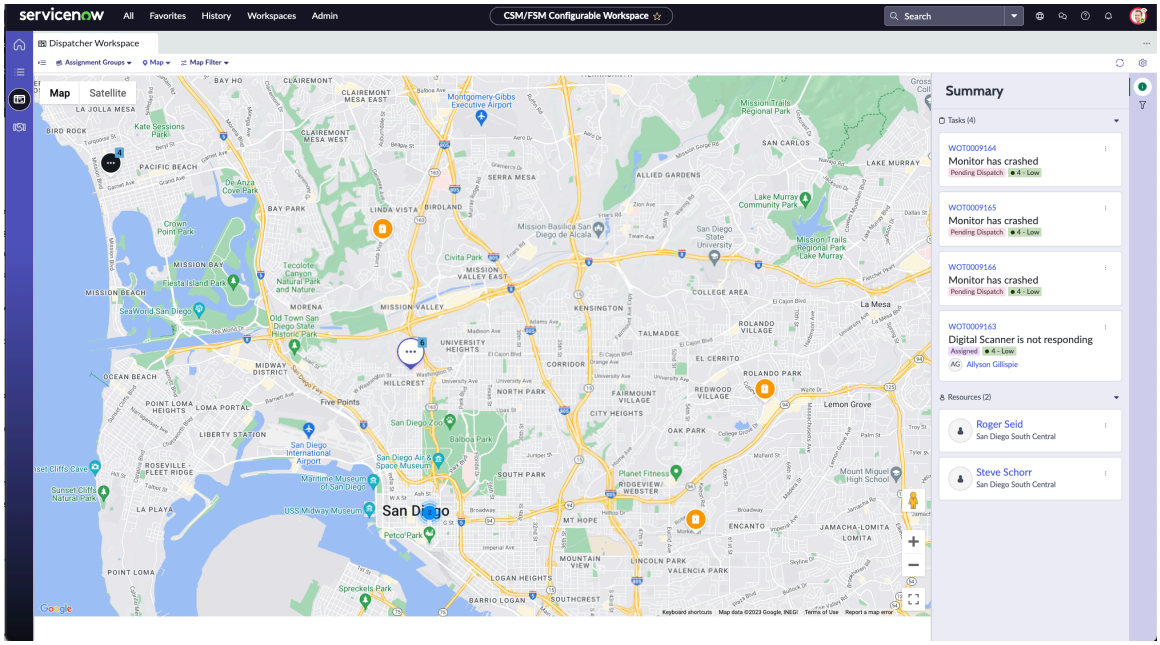
マップからタスクとルーティングを管理したり、ビューをフィルタリングしたり、予定通りまたは遅れているエージェントを特定したりできます。ディスパッチャワークスペースマップは、位置情報データを使用して、現場のタスクとエージェントを表示します。ディスパッチャワークスペースマップでマップピンを選択すると、そのタスクまたはエージェントのレコードがコンテキストサイドパネルに表示されます。マップピンはクイックアクセスポイントとして機能します。

- ディスパッチャワークスペースマップビューは、マップピンクラスターに基づいて中央に配置されます。マップ ピン クラスターは、互いに近くにあるマップ ピンを 1 つのクラスターにグループ化します。ズームイン、ズームアウト、およびマップの全画面表示を行うことができます。マップクラスターを選択してマップをズームし、作業指示タスクとエージェントのマップマーカーを表示します。
- ディスパッチャワークスペースマップ内のマップピンは、ディスパッチャーのエリア内のタスクとエージェントの場所を示します。アイコンは、対応するレコードへのアクセスポイントとして機能します。作業指示タスクのステータスに基づいて、一意のタスクピンが表示されます。
- 単一のタスクまたはエージェントに対応するマップピンが、スケジューリング情報とともにコンテキストサイドパネルに表示されます。

**注:** マップは、タスクパネルとスケジューラーから最大 2000 件のレコードをロードできます。レコードが 2000 を超えると、すべてのレコードがマップに表示されるようにクエリを絞り込むように求めるメッセージがマップに表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




関連情報

エージェントマップからのタスクの実行

からグループまたはテリトリーの最適化を実行する ディスパッチャワークスペース

スケジュール条件が変更されたときにオンデマンドで スケジュール最適化 を実行することで、タスクを再割り当てし、生産性を最大化します。

## 始める前に

- スケジュール最適化 をアクティブ化する必要があります。詳細については、「スケジュール最適化のアクティブ化」を参照してください。
- 日中最適化を構成する必要があります。詳細については、「日中最適化の構成」を参照してください。

必要なロール:schedule_optimization_user

## このタスクについて

スケジュール最適化 は、キャンセルされたタスクやその他のトリガーに応じて、最適化エンジンを夜間または選択した間隔でバッチで実行するように構成できます。この手順では、ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペース からオンデマンドで最適化を実行する方法について説明します。

最適化エンジンの自動実行の詳細については、「 スケジュール最適化の構成」を参照してください。

スケジュール最適化 テリトリー計画プラグインが有効になっている場合、指定された日の エージェントスケジュール属性計画 テーブルからエージェントの開始場所と終了場所が考慮されます。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画の有効化」を参照してください。

## 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ>ディスパッチャワークスペース.
2. 左側のナビゲーションで [ ディスパッチャワークスペース ] を選択します。
3. コンテキストサイドパネルで [ 最適化の概要 ] を選択します。
4. オプション: 鉛筆アイコンを選択して、最適化の実行に使用するポリシーを編集します。
5. [ 最適化の実行] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: [ スケジュールされた実行の一時停止 ] を選択して、タスクを手動でスケジュールします。

   注: スケジュール最適化データは自動更新されません。設定で自動リフレッシュを有効にします。

### ディスパッチャワークスペースマップの表示をタスクまたはエージェントに制限

タスクまたはエージェントのいずれかを表示して、ディスパッチャワークスペースのマップに表示されるピンの数を減らします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. 左側のナビゲーションで [ ディスパッチャワークスペース ] を選択します。
3. [スケジュール] (既定のビュー名) を選択し、ドロップダウン リストからメイン表示を選択します。
   - [ マップ] を選択して、マップのみを表示します。
   - ハイブリッド を選択して、マップとスケジュールの両方を表示します。
   - [スケジュール] を選択してスケジュールを表示します。
4. [マップフィルター] を選択し、ディスパッチマップにエージェントのみを表示するか、タスクのみを表示するかを選択します。
   - エージェントのみを表示するには、[ エージェント] を選択します。
   - タスクのみを表示するには、[ タスク] を選択します。
5. オプション: 更新アイコン ( ) を選択して、エージェントとタスクの両方をマップに再度表示します。

### エージェントのカレンダーの表示

エージェントのスケジュール、可用性、パーソナルイベント、およびアサイン済みまたは進行中のタスクを表示できます。

カレンダーには、選択した日、作業日、または週のエージェント情報が表示されます。エージェントは、カレンダーウィンドウ内のメンバーシップの可用性に基づいて表示されます。日付が指定された範囲内にある場合は、エージェントが表示されます。エージェントにアサインされたタスクは、エージェントのカレンダースロットに表示されます。タスクの左側に表示される水平線は、次のいずれかの情報を示します。

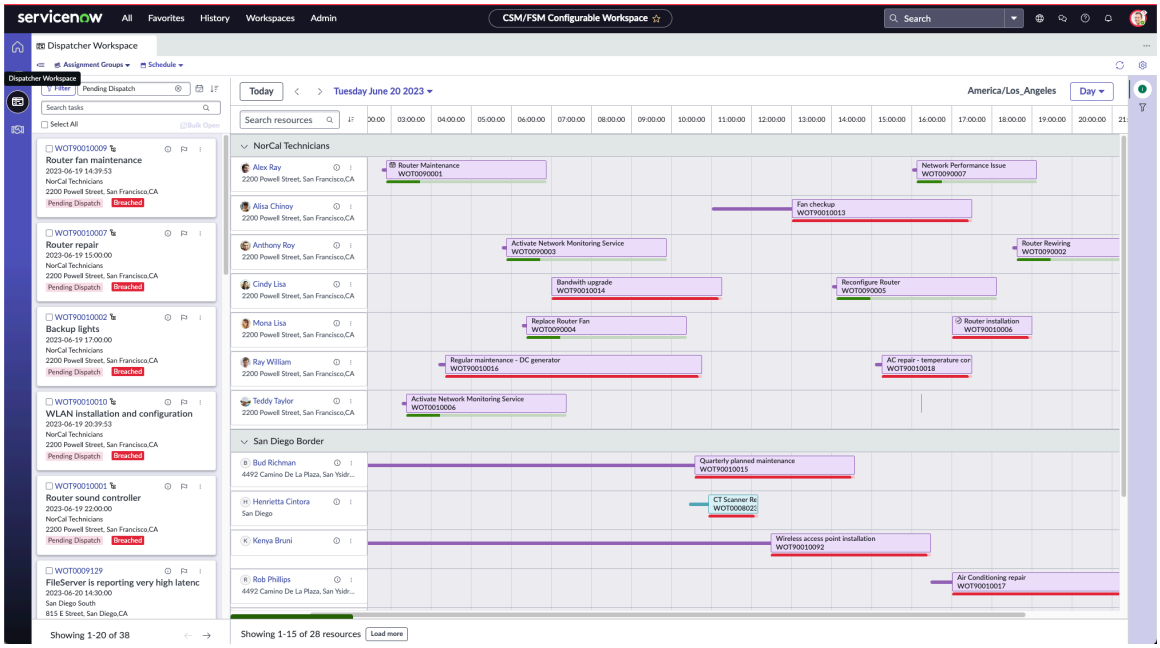
- 予定移動開始時間 (現地到着予定バッファー期間を含む)
- 実際の移動開始時間
- 作業予定開始時間
- 実際の作業開始時間

注: 移動開始時間が指定されていないタスクには、視覚的なインジケーターは表示されません。また、 想定されるオンサイト到着バッファー期間 は、「 エージェントに対するオンサイト到着チェックインの有効化/無効 化」プロパティが有効で、タスクカードに追加されている場合にのみ考慮されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳




ディスパッチャーは、次のことを実行できます。

- リソースフィルターの既定値を設定するには、 [ **Save as default**](既定値として保存) ビュー をオンにし、 **[Apply]**(適用) を選択します。これにより、既存の選択が上書きされ、セッションが終了した後も新しいリソースの選択が保持されます。

  **注:** 選択内容は、デフォルトビューとして保存した場合にのみ保持されます。未保存の選択は、セッションの終了後に消去されます。

- [ **Restore default**] を選択して、最後に保存されたデフォルトを表示します。このオプションは、新しい選択がデフォルトの選択と異なる場合にのみ表示されます。
- テリトリーフィルターアイコンを使用して、スキル、可用性、地理的な場所に基づいてエージェントにタスクをアサインします。
- タスク番号を使用して、タスクパネルまたはカレンダーにタスク SLA を表示します。タスクがエージェントのカレンダースロットに表示されます。

## でのエージェントタスクルートの表示と最適化 ディスパッチャワークスペース

エージェントレコードとエージェントのスケジュールを表示し、その日のエージェントのスケジュール設定済みタスクルートを表示または最適化します。スケジュールとタスクをより効率的に管理できるように支援できます。

### 始める前に

ディスパッチャワークスペースにルートアイコンを表示するには、sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled システムプロパティを有効にする必要があります。

ルートの最適化時にオーバーフロータスクによる競合を回避するために、work.management.optimization.conflict_handling システムプロパティを選択する必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)でインストールされるプロパティ」を参照してください。

必要なロール:wm_dispatcher および wm_manager

### このタスクについて

ディスパッチャワークスペースでは、ルート機能を使用して、その日の単一または複数のエージェントのすべてのタスクのルートを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

また、エージェントがタスクをできるだけ効率的に並べ替えられるように、タスクルートを最適化することもできます。ルート最適化機能では、その日のエージェントタスクを並べ替えるときに次の属性が考慮されます。

- エージェントの個人的な休暇を尊重し、休憩の前後にタスクを再ルーティングします。
- ロックされている作業指示タスクは並べ替えられません。
- ルートの最適化の停止、オーバーフロータスクのアサイン解除、またはエージェントのスケジュールの終わりに向かってオーバーフロータスクをアサインして調整するなどの動作方法のいずれかを選択して、オーバーフロータスクのスケジューリングを制御し、競合を回避します。
- テリトリー計画プラグインが有効になっている場合、 指定された日のエージェントスケジュール属性計画 テーブルからエージェントの 1 日の開始時刻と終了時刻の場所を考慮します。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画の有効化」を参照してください。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. オプション: ルートを表示するフィールドサービスエージェントを検索します。
   詳細については、「適切なフィールドサービスエージェントを検索する」を参照してください。
4. [スケジュール**(Schedule)**] ドロップダウンリストから [マップ**(Map)**] または [ハイブリッド**(Hybrid)**] を選択します。
5. エージェントピンを右クリックし、次のいずれかを実行します。
   - ルートの表示/非表示 - ルートが非表示の場合はルートを表示し、ルートが表示されている場合はルートを非表示にします。
   - ルートの最適化 - ルートの最適化ウィンドウを開きます。[ルートの最適化] ダイアログ ボックスで、[ 最適化] を選択します。

   [ ルートの最適化] を選択した場合は、次のようになります。

   タスクは、ルート順序に基づいて再配置されます。

   [ルートの最適化] ダイアログ ボックスには、マップの視覚化、運転時間、運転距離、タスク数など、新しいルートと古いルートの比較された詳細が表示されます。新しいルートは青色で表示され、古いルートはグレー表示されます。

   オーバーフロータスクは、選択したルート最適化動作に基づいて管理されます。
6. オプション: マップからエージェントルートをクリアするには、[マップビューで すべてのルートを非表示 ] を選択します。

### クルー操作での ディスパッチャワークスペース の使用

ディスパッチャワークスペースを使用して、クルーを作成、変更、有効化し、作業指示タスクをクルーにアサインします。

ディスパッチャーは、 ディスパッチャワークスペース を使用して次のアクティビティを実行できます。

- クルーの作成または変更
- クルーにメンバーをアサインする
- タスクパネルでクルーが必要なタスクをフィルターして表示する
- クルーを必要とするタスクの距離とスキルに基づいてクルーをソートします。

**注:** ドラッグアンドドロップ機能は、クルーを必要とするタスクでは有効になりません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### クルーの作成

ディスパッチャーは、作業指示書タスクをアサインできるクルーを ディスパッチャワークスペースに作成できます。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### 手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] パネルで、 ディスパッチ > 自分のクルー
4. [新規] をクリックします。

新規クルーの作成フォーム

| **Field** (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | クルーの名前。 |
| Description (説明) | クルーの説明。 |
| リーダー | クルーリーダーの名前。 |
| サイズ | クルー内のエージェントの合計数 (リーダーを含む)。 |
| 有効開始 | クルーとそれに関連するメンバー (リーダーや他のクルーメンバーなど) がアクティブになる開始日。 |
| 有効終了 | クルーとその関連メンバー (リーダーや他のクルーメンバーなど) がアクティブである終了日。 |
| スケジュール | 乗組員の勤務時間。 |
| Location (ロケーション) | クルーの場所。 |
| 最大移動半径 | 選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。 |
| 距離単位 | 走行距離の単位 (マイルまたはキロメートル)。 |
| アクティブ | 作業指示タスクへのアサイン時にクルーを選択できるかどうかを示すオプション。 |

5. [保存] をクリックします。

#### タスクの結果
クルーは、詳細、グループ、スキル、タスクアサイニーなどの関連リストレコードとともに作成されます。

### でのアドホッククルーの作成 ディスパッチャワークスペース

タスクで作業できる既存のクルーがない場合、またはタスクにジョブを完了するために特定のスキルが必要な場合は、タスクのアドホッククルーを作成します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

このタスクについて
次の条件が満たされている場合、作業指示書タスクフォームの [クルーを作成] オプションを使用できます。

- タスクは「ディスパッチ待ち」ステータスです。
- ディスパッチグループ が選択されています。
- [ クルーが必要 **(Needs Crew)]** オプションがアクティブになります。
- タスクは現在の日付または将来の日付にスケジュールされています。

**注:** 1 つの作業指示タスクに対して作成できるクルーは 1 つだけです。タスクに対して別のクルーを作成しようとすると、既存のクルーにリダイレクトされます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。
3. クルーを作成する作業指示タスクを検索して開きます。
   詳細については、「クルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
4. [ クルーの作成] をクリックします。
5. フォームの各フィールドに入力します。

新規クルーの作成フォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | クルーの名前。<br><br>このフィールドは、アドホッククルーが作成される作業指示タスクに基づいて自動入力されます。たとえば、「WOT9001007 Crew」などです。 |
| Description (説明) | クルーの説明。<br><br>このフィールドには、「WOT9001007に取り組むクルー」などのデフォルトのテキストメッセージが自動的に入力されます。 |
| リーダー | クルーリーダーの名前。 |
| サイズ | Read-onlyフィールド。このフィールドの値は、クルーメンバーシップテーブルからの参照です。 |
| 開始ソース | クルーを作成する作業指示書タスク番号。<br><br>このフィールドには、アドホッククルーが作成される作業指示タスク番号が自動的に入力されます。たとえば、WOT9001007 などです。 |
| スケジュール | Read-onlyフィールド。乗組員の勤務時間。<br><br>このフィールドの値は、作業指示タスクの [Schedule travel start (移動開始をスケジュー |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| | ル)] および [Estimated end (終了予定)] フィールドからの参照です。 |
| Location (ロケーション) | クルーの場所。 |
| 最大移動半径 | 選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。 |
| 距離単位 | 走行距離の単位 (マイルまたはキロメートル)。 |
| アクティブ | 作業指示タスクのアサイン時にクルーを選択できるかどうかを示すオプション。 |

6. [保存] をクリックします。

### タスクの結果
アドホックタスク固有のクルーが、詳細、グループ、スキル、タスクアサイニーなどの関連リストレコードとともに作成されます。

## でのクイッククルーの作成 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペース の単一のインターフェイスを使用して、計画されたクルーや臨時のクルーをより迅速かつ効率的に作成します。これは、ディスパッチャーがクルーの作成およびクルーメンバーの追加中にエージェントのスケジュールと可用性を確認するのに役立ちます。

### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher および wm_crew_moderator

### このタスクについて
クルーを作成するときに、 ディスパッチャワークスペース のカレンダーのコンテキストを失うことなく、エージェントとクルーの可用性を同時に表示できます。

### 手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. 左側のナビゲーションで [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース )] を選択します。
3. 通常のクルーまたはアドホック (タスク固有) クルーを作成します。
   - クルーを作成するには、ディスパッチャワークスペース の右側のパネルにあるクルーアイコン (クルー ) を選択します。
   - ディスパッチ保留状態の作業指示タスクにアドホック (タスク固有) クルーを作成するには、タスクカードで [その他のアクション] アイコン ([ ) を選択し、[クルーの作成] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

#### クルーの作成フォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| 詳細 | |
| 開始ソース | クルーが作成される作業指示タスク番号。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| | タスク固有のクルーを作成している場合、このフィールドは自動的に作業指示タスク番号に設定されます。 |
| 名前 | クルーの名前。<br><br>このフィールドは、[ 開始ソース ] フィールドに表示される作業指示タスク番号に自動的に設定されます。たとえば、「WOT9001007 Crew」などです。<br><br>注: 計画クルーを作成するには、名前を入力する必要があります。 |
| リーダー | クルーリーダーの名前。 |
| サイズ | クルーに必要なエージェントの数。 |
| Location (ロケーション) | クルーの場所は、作業指示タスクで選択されたアサイン先グループに基づきます。 |
| 有効開始 | クルーがアクティブになってタスクを遂行できる開始日。 |
| 有効終了 | 終了日は、クルーがアクティブになってタスクを作業できる状態です。 |

5. [**Next** (次へ)] をクリックします。
   クルーが作成されます。
6. クルーメンバーを追加します。
   a. [クルー] ペインの [メンバー] セクションで、[ メンバー ] フィールドをクリックします。
   b. クルーに追加するメンバーの名前をリストから選択します。
7. オプション: クルーに機器を追加します。
   a. クルーリストの [機器] ペインで、[ 機器 ] フィールドをクリックします。
   b. クルーに割り当てる機器アイテムを選択します。
8. [更新] を選択します。

### ディスパッチャワークスペースカレンダーでのクルーの表示

クルーのスケジュール、可用性、およびクルーにアサインされているタスクまたは対応中を表示できます。

ディスパッチャワークスペースでは、カレンダーには選択した日、作業日、または週のクルー情報が表示されます。クルーにアサインされたタスクは、クルーのカレンダースロットに表示されます。タスクの左側に表示される水平線は、次の情報を示します。

- 移動開始予定時刻
- 実際の移動開始時間

注: 移動開始時間が指定されていないタスクには、視覚的なインジケーターは表示されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### でのクルーの検索 ディスパッチャワークスペース

適切なアサインを行うことができるように、 ディスパッチャワークスペース で特定の属性を持つクルーを検索します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。
3. 「検索リソース」フィールドに検索語を入力し、「検索」アイコン(

#### タスクの結果
クルーのリストがフィルター基準に基づいて表示されます。選択した期間にクルーが利用できない場合は、メッセージが表示されます。

### での作業指示タスクのクルー要件の更新 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、タスクを完了するために特定のタイプの作業を実行するために必要なエージェントの数を追加または更新できます。

#### 始める前に
作業指示タスクで **[Needs Crew** (クルーが必要 )] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

#### このタスクについて
[ **Needs Crew** (クルーが必要 )] オプションが true に設定された作業指示テンプレートを使用して作成された作業指示タスクの場合、デフォルトの最小クルーサイズは 2 です。

#### 手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] パネルで、 作業指示タスク > 自分の作業指示タスク.
4. [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] ステータスのリストから作業指示タスクを開きます。
5. [クルー要件] 関連リストの [ 最小クルーサイズ ] フィールドと [推奨クルーサイズ ] フィールドに必要なエージェント数を入力します。

   **注:**
   - 推奨されるクルーサイズは、最小クルーサイズ以上である必要があります。
   - 最小クルーサイズは 2 以上である必要があります。

6. [保存] をクリックします。

### クルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペースタスクパネルで、クルーを必要とする作業指示タスクを検索します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### このタスクについて
アドミニストレーターが構成した [クルータスク] フィルターに基づいて、作業指示タスクをフィルタリングおよびソートできます。

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。
3. [タスク] パネルで、リストから [クルータスク ] を選択します。

### タスクの結果
クルーが必要で [ディスパッチ待ち] ステータスのすべてのタスクがタスクパネルに表示されます。

## のクルータスクのクルーとエージェントの識別 ディスパッチャワークスペース

クルーのスキルと距離に基づいて最も適格なクルーとエージェントを特定し、クルーを必要とする作業指示タスクにアサインします。

### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

### このタスクについて
クルーはデフォルトでアルファベット順にソートされます。エージェントは、 *Agents for crew tasks* フィルターで定義された選択基準に基づいて推奨されます。詳細については、次を参照してください。

クルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。
3. タスクパネルでクルーが必要な作業指示タスクを検索して選択します。
   詳細については、「クルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
   エージェントパネルには、デフォルトのソート基準に基づいてソートされたクルーのリストが表示されます。
4. オプション: 動的スケジューリングが有効になっている場合は、[リソースのランク付け (Rank resources)] リストから [自動アサインルール **(Auto Assign Rules** )] を選択し、必要なスキル、場所、およびエージェントの可用性に基づいて推奨されるクルーとエージェントを表示します。
   エージェントパネルには、定義された推奨基準に基づいてソートされた推奨クルーとエージェントのリストが表示されます。

   **注:**

   選択した作業指示タスクに対してタスク固有のクルーが作成されている場合、エージェントパネルのリストの上部にタスク固有のクルーが表示されます。詳細については、「アドホックタスク固有のクルーを作成する」を参照してください。

5. 距離またはスキルに基づいてクルーリストをソートします。
   - タスクからのクルーの距離に基づいてクルーをソートするには、[ 距離] をクリックします。
   - タスクに記載されているスキルに基づいてクルーをソートするには、[ スキル] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
クルーとエージェントは、選択したフィルター基準に基づいてソートされます。

### でのクルーのタスクの表示 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、クルーを必要とし、クルーにアサインされているタスクを表示できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。
3. カレンダーから日付を選択して、選択した日に対応可能なエージェントにアサインされているクルータスクを表示します。
4. [**OK**] をクリックします。
   タスクは、カレンダー上でクルータスクに含まれるクルーメンバーと追加のアサイニーの隣に表示されます。アサインされた作業指示タスクにクルーのアバターが表示されます。
5. [エージェント] パネルで、クルータスクがアサインされているクルーを検索します。

タスクの結果

- タスクは、カレンダーのクルーの隣に表示されます。
- 作業指示タスクの [Assigned Crew (アサインされたクルー)] フィールドには、クルーの名前が含まれています。クルーリーダーが特定の期間内に受け入れない場合、作業指示タスクは拒否されます。ディスパッチャーは、他の対応可能なエージェントにタスクを再アサインできます。
- タスクがクルーにアサインされている場合、クルーの開始場所または前の開始場所に基づいて予定移動期間が更新されます。更新された値は、予定移動時間と距離の計算に使用される [手動アサイン] プロパティ設定に基づきます。
- アサインされたタスクが、タスクの場所とクルーの場所の間の許容半径外にある場合は、警告メッセージが表示されます。

### のクルーに作業指示タスクをアサインする ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペース内のエージェントのクルーを必要とする作業指示タスクにクルーをアサインします。

始める前に
複数のスケジュールエントリまたは日にまたがってタスクをスケジュールする場合は、作業スケジュールがクルーにアサインされている必要があります。詳細については、「エージェントまたは技術者の作業スケジュールの作成」を参照してください。

> **注:** クルーのスケジュールが定義されておらず、タスクを自動アサインしている場合は、デフォルトのスケジュールが使用されます。

場所に最適なテリトリーのクルーに作業指示書タスクをアサインする場合は、次のオプションを有効にする必要があります。

- フィールドサービステリトリーモデル、*Field Service Territories*。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。
- タスクカードとエージェントカードのテリトリー情報を表示するには、ディスパッチャワークスペース の [テリトリー] オプションを有効にする必要があります。詳細については、「ディスパッチャワークスペース設定を有効にする」を参照してください。

必要なロール:wm_dispatcher

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
[ディスパッチ待ち] ステータスのタスクをアサインできます。作業指示書タスクをクルーにアサインしてディスパッチするときは、次の点を考慮してください。

- タスク完了係数:タスクの完了に必要な時間とタスクの期限 (期間の開始日と終了日)。
- クルーのアサインに関する考慮事項:クルーのアサインはスケジュールと可用性に基づいて行われるため、クルーは必要なスキルセットと必要な部品を保有し、可用性は構成されたスキルセットに合わせて確保されます。タスクの完了に必要な時間
- エージェントスキル:タスクに必要な特定のスキルをクルーメンバーが持つスキルに合わせます。
- タスク要件:クルーの能力とタスクのデマンドを一致させます。

テリトリー計画プラグインがアクティブでテリトリーモデルが有効になっている場合、追加の要素には次のものが含まれます。

- テリトリー調整:クルーがタスクのテリトリー内にいることを確認します。
- テリトリーメンバーシップ:タスクアサインのエージェントの適格性は、関連付けられたテリトリーにおけるメンバーシップによって決まります。

タスクのアサイン方法:

1. 手動アサイン:ディスパッチャーは、タスクに最適なクルーを選択し、その有効日がタスク期間の開始日と終了日と一致するようにします。ディスパッチャーは、テリトリーメンバーシップの日付に基づいて、クルー内のエージェントの空き状況も確認します。
2. 動的アサイン:動的スケジューリングは、テリトリーの配置、クルーの可用性、エージェントのスキル、タスク要件などの要素に基づいて、タスクをクルーに自動的にアサインします。適切なクルーが存在する場合は、そのクルーにタスクが割り当てられます。それ以外の場合は、新しいクルーが作成されます。動的に作成されたクルーがテリトリー内の作業指示タスクにアサインされると、クルーメンバーシップが更新され、テリトリーの [クルーメンバーシップ] 関連リストに表示されます。

タスクを複数日にスケジュールする場合:

- カレンダーで選択した期間 (日、作業日、週、2 週間、4 週間など) のクルースケジュールを表示します。カレンダーには、複数の日または週にまたがるアサインされたタスクウィンドウも表示されます。
- [自動アサインルール] オプションを使用して、タスクの推奨クルーを表示します。詳細については、「適切なフィールドサービスエージェントを検索する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. アサインする作業指示タスクを検索して開きます。
   詳細については、「クルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
4. [ クルーが必要] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
5. 作業指示書タスクを複数のスケジュールエントリまたは日にまたがってスケジュールする必要がある場合は、[ **Assign across the schedule entries** (スケジュールエントリ全体でアサイン)] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
6. クルータスクをアサインします。

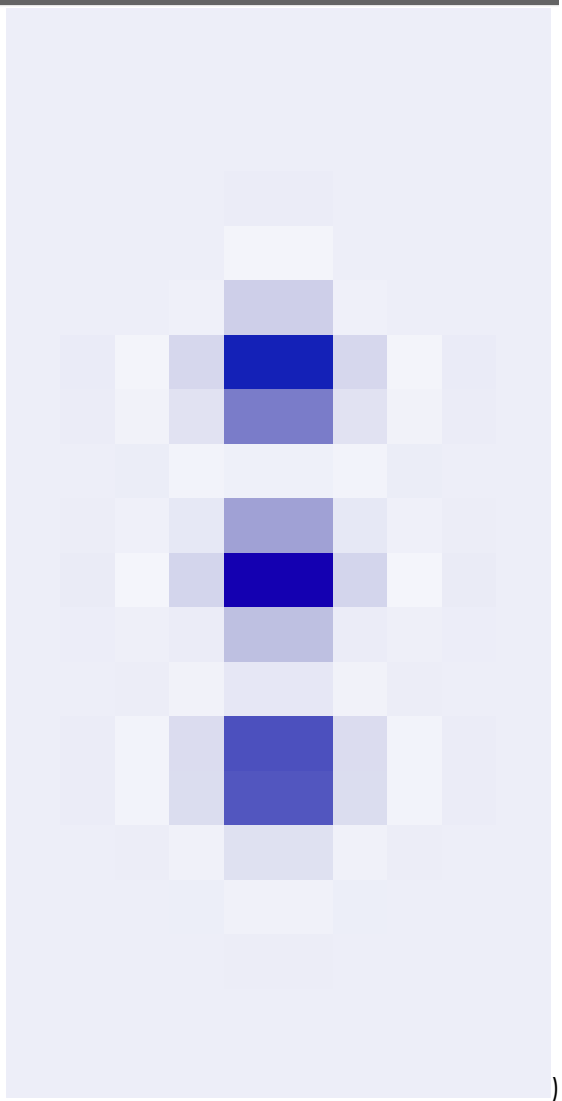
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| タスクを手動でアサインするには | **a.** タスクパネルからクルータスクを選択します。<br>**b.** タスクに推奨されるクルーのカレンダースロットにタスクをドラッグします。<br>**c.** [保存] を選択します。 |
| タスクパネルから手動でタスクを割り当てるには | **a.** タスクパネルでクルーを必要とするタスクの [その他のアクション] アイコン ( ⋮ ) を選択します。<br>**b.** [ アサイン] フィールドを選択します。<br>**c.** [ アサインされたクルー ] フィールドでクルーを検索して選択します。<br>**d.** [保存] を選択します。 |
| タスクパネルからクルーにタスクを自動アサインするには | **a.** クルータスクカードの [その他のアクション] アイコン ( ⋮ ) を選択します。<br>**b.** [ 自動アサイン] を選択します。<br>**c.** [確認] を選択します。 |
| タスクレコードからクルーにタスクを自動アサインするには | **a.** タスクパネルからクルーを必要とする作業指示タスクを選択します。<br>**b.** [ 自動アサイン] を選択します。<br>**c.** [確認] を選択します。 |
| リストからクルーにタスクを自動アサインするには | **a.** [リスト] アイコン ( ☰ ) を選択し、[ 自分のディスパッチキュー] を選択します。<br>**b.** 作業指示タスクを選択します。<br>**c.** [ 自動アサイン] を選択します。<br>**d.** [確認] を選択します。 |
| コンテキストサイドパネルからタスクを手動でアサインするには | **a.** タスクパネルまたはマップ上で作業指示タスクを選択します。<br>**b.** コンテキストサイドパネルで [オーバーフローアクション (Overflow actions)] (オーバー |

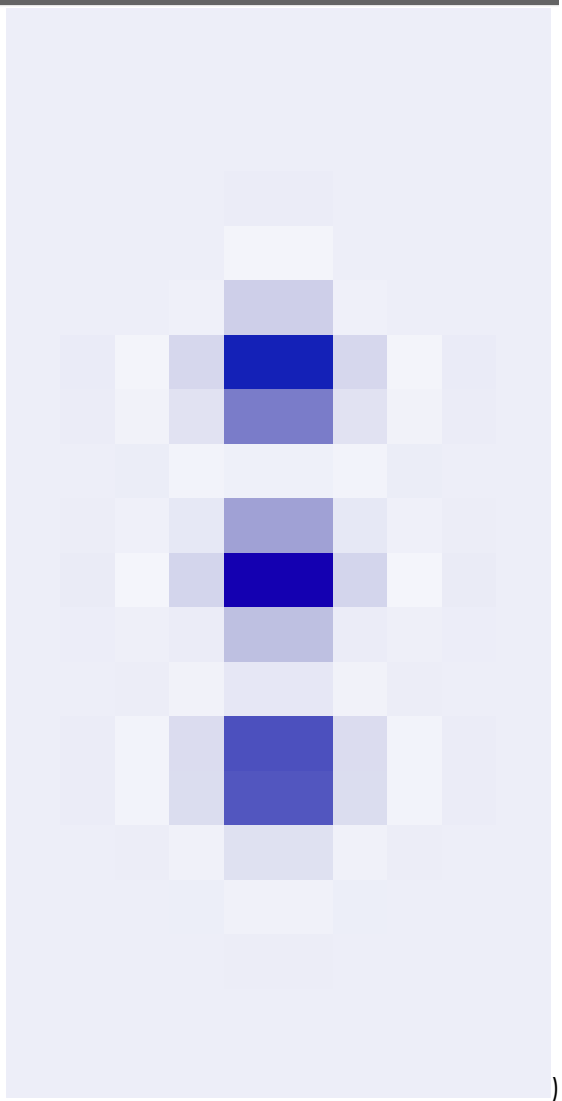
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| |  <br>)<br>アイコンを選択します。<br>**c.** [ アサイン] フィールドを選択します。<br>**d.** [ アサインされたクルー ] フィールドでクルーを検索して選択します。<br>**e.** [保存] を選択します。 |
| コンテキストサイドパネルからクルーにタスクを自動アサインするには | **a.** タスクパネルまたはマップ上で作業指示タスクを選択します。<br>**b.** コンテキストサイドパネルで [オーバーフローアクション (Overflow actions)] (オーバー |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| |  <br>)<br>アイコンを選択します。<br>**c.** [ 自動アサイン] を選択します。<br>**d.** [確認] を選択します。 |

**7.** [保存] を選択します。

### タスクの結果

タスクがクルーにアサインされます。すべてのクルーメンバーは、作業指示タスクがアサインされたというプッシュ通知を受信します。[タスクのアサイニー] 関連リストが作業指示タスクに追加されます。リストには、クルーのリーダーとクルー内のエージェントの両方を含むクルーメンバーの名前が表示されます。

## 作業指示タスクのクルーへのアドホックエージェントのアサイン

クルーを必要とする作業指示タスクにアドホックメンバーを追加します。

### 始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

### このタスクについて

クルーのタスクを処理するアドホックエージェントを追加できます。これらのエージェントは、クルーメンバーに加わってタスクを処理しますが、クルーの一部ではありません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [**Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。
3. アドホックエージェントをアサインする作業指示書タスクを開きます。
4. [アサイニー] 関連リストで、[ 追加] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

新規タスクアサイニーの作成フォーム

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| アサイニー | 追加するエージェントの名前。 |
| ロール | 新しく追加されたリソースにアサインされたロール。たとえば、メンバーやリーダーなどです。 |

6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
アドホックエージェントがクルータスクに追加されます。

での フィールドサービス クルーメンバーの追加 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペースで必要に応じて、エージェントをフィールドサービスクルーに追加します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher および wm_crew_moderator

このタスクについて
エージェントが長時間利用できない場合や、対応可能なメンバーが前述のクルー要件よりも少ない場合など、小さめのクルータスクのために実行中のクルーメンバーを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。
3. タスクパネルで、リストから [ 小さめのクルータスク ] を選択します。
4. オプション: エージェントをアサインする作業指示タスクを選択します。
5. オプション: クルーに追加するフィールドサービスエージェントを検索します。

   (Optional) 詳細については、「のクルータスクのクルーとエージェントの識別 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

6. エージェントカードで、[その他のアクション] アイコン ( ⋮ ) をクリックし、[ クルーに追加] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クルーに追加

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| メンバー | エージェントの名前が自動入力されます。 |
| クルー | クルーメンバーを追加する フィールドサービス クルーの名前。 |
| 適用開始日 | メンバーがタスクを処理できるようになった開始日。 |
| 適用終了日 | 終了日は、メンバーがタスクを処理できるようになるまでです。 |

8. [保存] をクリックします。
9. オプション: ステップ 3 ～ 6 を繰り返して、クルーにメンバーを追加します。

### タスクの結果
メンバーがクルーに追加されます。

## での作業指示タスクのリソース要件の追加 ディスパッチャワークスペース

タスクの作業に必要な特定のスキルを持つエージェントの数や機器のタイプなど、クルーを必要とする作業指示タスクのリソース要件を追加または更新します。

### 始める前に

- 作業指示書タスクで [ **Needs crew** (クルーが必要)] および **[Resource requirements** (リソース要件)] オプションを選択する必要があります。

  注: [リソース要件] オプションは、[ クルーが必要 ] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。

- 機器関連の要件を追加するには、Equipment Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) を有効にする必要があります。

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

### 手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。
3. リソース要件を構成する [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] ステータスの作業指示タスクを開きます。
   詳細については、「クルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
4. [ リソース要件 ] オプションがまだ選択されていない場合は選択し、[ 保存] をクリックします。
5. [Resource Requirements (リソース要件)] 関連リストで、[ **New** (新規)] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クルー要件

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | リソースカテゴリのタイプの名前。たとえば、電気技師。 |
| リソースタイプ | タスクに必要なリソースのタイプ (エージェントまたは機器)。<br><br>注: 機器オプションは、機器スケジューリングプラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) がアクティブ化されている場合にのみ使用できます。 |
| 最小数量 | タスクの作業に必要なリソースの最小数。 |
| 推奨数量 | タスクの作業に必要な実際のリソース数。 |
| 必須スキル | タスクを完了するために必須のスキル。たとえば、配線です。 |
| スキルレベル | 選択したスキルのレベルを定義します。 |
| オプションスキル | タスクを完了するためのオプションのスキル。 |
| 必須 | タスクを完了するためにスキルが必須かどうかを識別するオプション。 |

7. [保存] をクリックします。

### タスクの結果
クルーを必要とする作業指示タスクにリソース要件が追加されます。

## 必要なリソースをタスク固有のクルーにアサインする

クルーの作成時にエージェントまたは機器を追加し忘れた場合は、タスク固有のクルーにリソースをすばやく追加します。

### 始める前に
タスク固有のクルーにリソースを割り当てる前に、作業指示タスクにリソース要件が構成されていることを確認してください。詳細については、「での作業指示タスクのリソース要件の追加 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

機器リストは、機器スケジューリングプラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) がアクティブ化されている場合にのみ使用できます。

必要なロール:wm_dispatcher

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. [スケジュール] で、リソースをアサインするタスク固有のクルーの [詳細] ( [ ⓘ ) アイコンを選択します。
4. コンテキストサイドパネルで [オーバーフローアクション] アイコン ( オーバー ⋮ ) を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [ クルーの編集] を選択します。
6. [メンバー] リストを選択し、必要なエージェントを追加します。
7. [機器] リストを選択し、必要な機器を追加します。
8. [更新] を選択します。

### アドホックフィルターの管理

ディスパッチャワークスペース でアドホックフィルターを作成し、カスタム基準で作業指示タスクをフィルタリングします。

アドホックフィルターを作成して、作業セッションに固有の一時的なものにしたり、後で使用するために保存したりできます。

フィルターには 2 つのタイプがあります。

#### フィルタータイプ

| タイプ | Description (説明) |
|---|---|
| 一時フィルター | • 非永続的であり、現在のセッション中にのみ存在します。<br>• 一度に使用できる一時フィルターは 1 つだけです。新しい一時フィルターを作成すると、現在のフィルターが上書きされます。 |
| 保存済みフィルター | • 粘り強い。<br>• 将来の使用のために複数のフィルターを保存できます。 |

### アドホックフィルターを作成する

ディスパッチャワークスペースから直接アドホックフィルターを作成します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. **[Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。
3. フィルター検索フィールドのドロップダウンで、[ 新しいフィルターの作成] をクリックします。
4. フィルターの条件を設定します。
5. オプション: 今後使用するためにこのフィルターを保存するには、[ フィルターの保存] をクリックします。
   a. フィルター名を入力します。
   b. [保存] をクリックします。
6. **[Update** (更新)] をクリックします。

#### タスクの結果
新しいフィルターがフィルター検索ドロップダウンに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- フィルターが保存されなかった場合は、 一時フィルターとして追加されます。
- フィルターが保存された場合は、新しいフィルターがドロップダウンと リスト > 保存済みフィルター > タスクフィルター.

### 既存のフィルターからアドホックフィルターを作成する

ディスパッチャワークスペース の既存のフィルターからアドホックフィルターを作成します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. **[Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。
3. フィルター検索フィールドのドロップダウンからフィルターを選択します。
4. **[Filter** (フィルター)] をクリックします。
5. フィルターの条件を設定します。
6. オプション: 今後使用するためにこのフィルターを保存するには、[ フィルターの保存] をクリックします。
   a. フィルター名を入力します。
   b. [保存] をクリックします。
7. **[Update** (更新)] をクリックします。

#### タスクの結果
新しいフィルターがフィルター検索ドロップダウンに追加されます。

- フィルターが保存されなかった場合は、 一時フィルターとして追加されます。
- フィルターが保存された場合は、新しいフィルターがドロップダウンと リスト > 保存済みフィルター > タスクフィルター.

### 保存したアドホックフィルターを更新する

ディスパッチャワークスペースに保存されたアドホックフィルターを更新します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ リスト] をクリックします。
3. [ リスト] で、 保存済みフィルター > タスクフィルター.
4. フィルターを選択します。
5. 目的のフィールドを選択して編集します。
6. [保存] をクリックします。

#### タスクの結果
保存されたフィルターは、新しいパラメーターに従って更新されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 保存済みのアドホックフィルターを削除する

ディスパッチャワークスペースに保存されたアドホックフィルターを削除します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ リスト] をクリックします。
3. [ リスト] で、 保存済みフィルター > タスクフィルター.
4. フィルターを選択します。
5. [その他のアクション] ) アイコンをクリックします。
6. [削除] をクリックします。
7. **[OK]** をクリックします。

#### タスクの結果
保存されたフィルターからフィルターが削除されます。

### 保存済みのアドホックフィルターをエクスポートする

ディスパッチャワークスペースに保存されたアドホックフィルターをエクスポートします。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ リスト] をクリックします。
3. [ リスト] で、 保存済みフィルター > タスクフィルター.
4. [エクスポート] をクリックします。
5. ファイルタイプを選択します。
6. 配送タイプを選択します。
   - [ ダウンロード ] を選択してローカルにダウンロードします。
   - [メール] を選択し、送信先のメールを入力します。
7. [エクスポート] をクリックします。

#### タスクの結果
保存されたフィルターがフォーマットされ、目的の配信タイプにエクスポートされます。

### エージェント情報の表示

ディスパッチャワークスペースマップ上のエージェントアイコンを選択して、特定の場所のエージェントに関する詳細を表示します。

コンテキストサイドパネルには、エージェントのスケジュールと次の追加の詳細を表示するエージェントのプロファイルが表示されます。

- 名前:エージェントの名前。
- アサイン先グループ:このエージェントが属するアサイン先グループ。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スケジュールステータス:可能な値は、 予定通り、 予定より遅れ、 先です。
- シフトステータス:エージェントが オンシフト か オフシフトか。
- スケジュール:エージェントのスケジュール。
- 携帯電話:エージェントの連絡先番号。
- メール:エージェントのメールアドレス。
- スキル:エージェントにアサインされたすべてのスキル。

[ タスク ] リストで、その日のエージェントのすべてのタスクを表示することもできます。その日のエージェントのタスクルートを表示するには、[ ルートを表示 ] を選択し、ルートを最適化するには [ ルートの最適化] を選択します。アイコンには、エージェントのルート内のタスクの開始時間に基づいてアルファベット順にラベルが付けられます。エージェントのタスクルートの最適化の詳細については、「 ルートの最適化」を参照してください。

## エージェントが作業指示書以外のイベントでビジー状態であることを示す

作業指示書に関連しないイベントのエージェントカレンダーで時間をブロックする。

### 始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

### このタスクについて

ディスパッチャーは、作業指示書以外の個人イベントを使用して、エージェントがビジー状態であることを示すことができます。たとえば、エージェントが一日中トレーニング中の場合、パーソナルイベントを使用して、エージェントが忙しいことを ディスパッチャワークスペース のカレンダーに表示できます。

個人イベントの編集または削除については、「 作業指示書以外のイベントの編集または削除」を参照してください。

注: 定期的なパーソナルイベントを作成することはできません。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. [イベント管理] アイコンを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

新しいイベントフィールド

| | |
|---|---|
| ユーザー | イベントが適用されるユーザー。イベントには複数のユーザーを追加できます。 |
| イベントのタイトル | カレンダーに ディスパッチャワークスペースで表示されるイベントのタイトル。 |
| タイプ | 作成しているイベントのタイプ。 |
| 表示方法 | イベント中にエージェントに表示されるステータス。 |
| 開始 | イベントの開始時間 |
| 終了 | イベントの終了時間。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| | |
|---|---|
| 終日のイベント | イベントが終日続くことを示すオプション。 |

5. [保存] を選択します。

### 作業指示書以外のイベントの編集または削除

イベントの作成後に詳細が変更された場合、ディスパッチャーは作業指示書以外の個人イベントを変更または削除できます。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. イベントを編集または削除します。

| オプション | アクション |
|---|---|
| イベントを編集する | a. 編集する個人イベントを選択して長押し (または右クリック) します。<br>b. [ イベントを編集] を選択します。<br>c. 変更するフィールドを編集します。<br>d. [保存] を選択します。 |
| イベントを削除する | a. 削除する個人イベントを選択して長押し (または右クリック) します。<br>b. [削除] を選択します。<br>c. 確認ダイアログボックスで、[ 削除]をクリックします。 |

### 重複するタスクのアサイン方法を決定する

タスクを割り当てる方法を複数構成した場合は、重複するタスクを割り当てるときに使用するタスク割り当てオプションを選択します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### このタスクについて
使用する正しい方法を決定するには、次の 3 つのタイプのタスク割り当てのうち少なくとも 2 つを有効にする必要があります。

- 重複するタスクを自動的に調整する - 詳細については、次を参照してください。 ディスパッチャワークスペース設定を有効にする
- 二重予約 - 詳細については、 ディスパッチャワークスペースでの動的スケジューリングの設定
- 自動アサイン - 詳細については、 自動アサインスケジュールの構成

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

3. タスクパネルから、既にタスクが割り当てられているカレンダー内の場所にタスクをドラッグします。
4. タスクのアサイン方法を決定するオプションを選択します。
5. オプション: 重複するタスクがある場合、このオプションのデフォルト」を選択します。このオプションを変更するには、設定 に移動して決定を永続化します。
6. [適用] を選択します。

### サイドバー を使用した通信ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、ディスパッチャワークスペース を使用して、Microsoft Teams モバイルアプリケーションを介してフィールドサービスエージェントにメッセージを迅速かつ効率的に送信できます。

サイドバーディスパッチャワークスペース内のフィールドサービスエージェントにメッセージを送信すると、エージェントは Microsoft Teams アプリケーションでメッセージを受信し、返信できます。

ディスパッチャワークスペースからの通信は、サイドバーを設定することで可能になります。詳細については、「からの通信の構成 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

サイドバーを使用して、作業指示タスクのコンテキストでのみエージェントにメッセージを送信できます。すべてのメッセージは、作業指示タスクの作業メモに追加されます。

#### メッセージングの例

ディスパッチャワークスペース からのメッセージングの有効性の例として、電気通信プロバイダーのディスパッチャーが、建設中に損傷した光ファイバーケーブルを修理する作業指示を受け取ったとします。作業指示を実行するために 3 人のエージェントを派遣した後、光ファイバーケーブルが 2 か所損傷したという通知が届きました。ディスパッチャーは、作業指示書タスクをキャンセルして再アサインする代わりに、 サイドバー を使用して ディスパッチャワークスペース からエージェントにメッセージを送信し、追加情報で作業指示書タスクを更新します。

エージェントは Microsoft Teams アプリケーションでメッセージを受信し、数分以内にメッセージを受信して応答し、損傷した両方の場所のケーブルを修理します。

ディスパッチャワークスペース からエージェントにメッセージを送信することで、2 回目の修理のために別の作業指示タスクを開く必要がなかったため、ディスパッチャーの時間を節約できました。また、2 番目の損傷箇所を修正するために再度ディスパッチする必要がなくなったため、エージェントの時間も節約できました。最も重要なのは、顧客がより迅速なサービスを受け、エージェントがオンサイトコミュニケーションのおかげで一度だけ訪問しなくて済むというメリットがあったことです。

さらに、すべてのメッセージが ディスパッチャワークスペース から送信されたため、作業指示タスクの作業メモ内のレコードを後で参照できます。

ディスパッチャワークスペースにサイドバーが表示されない場合は、アドミニストレーターにお問い合わせください。

### での部品要件の管理 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、部品要件と要求を作成し、 ディスパッチャワークスペースから調達できます。

部品要件を作成し、認定済み作業指示タスクの部品を ディスパッチャワークスペース から調達できます。作業指示書 が作業指示書テンプレートから作成された場合、部品要件が作業指示書タスクに自動的に追加されます。

[Apply Work Order template in draft status (ドラフトステータスの作業指示テンプレートを適用)] オプションを有効にすると、作業指示書と作業指示タスクがドラフトステータスの場合でも、作業指示書タスクと部品要件を作成または編集できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## での部品要件の作成 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペース で作業指示タスクの部品要件を作成します。

### 始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. タスクパネルまたはカレンダーから、[認定待ち]、[認定済み]、[アサイン済み]、または [対応中] ステータスのタスク番号をクリックします。

   注: *Apply Work Order template in draft status*構成を有効にすると、[Draft (ドラフト)] ステータスの作業指示タスクの部品要件を作成できます。

3. **[Part Requirements** (部品要件)] 関連リストで、[**New** (新規)] をクリックします。
4. フォームの必須フィールドに入力します。

部品要件フォーム

| | |
|---|---|
| 番号 | 部品要件の自動生成された番号。 |
| サービス注文タスク | 作業指示タスクにアサインされた番号。 |
| モデル | 作業指示書タスクを完了するために必要な部品モデルの説明。 |
| 期日 | すべての部品を納品する期日。日付は、タスクの移動予定開始時間に基づいて自動的に入力されます。必要に応じて、日付を手動で変更します。 |
| 必要数量 | 部品要件を完了するために必要な合計数量。このフィールドは、必要な部品の全数が調達されると読み取り専用になります。 |
| 予約数量 | すでに調達された合計数量。 |
| 調達済み | この部品要件に必要な数量が予約済みで、ある倉庫から別の倉庫への転送が要求されたかどうかを示すインジケーター。 |
| 配送済み | この部品要件の転送注文ラインが納入されたかどうかを示すインジケーター |
| 簡単な説明 | 親作業指示の [Short description (簡単な説明)] フィールドの内容。作業指示書がインシデント、問題、または変更要求から作成された場合、部品要件の簡単な説明はそのレコードから継承されます。作業指示書がから自動的に作成された場合、簡単な説明はモデルテンプレートから取得されます。このフィールドはデフォルトで表示されません。 |
| 必須 | 部品が作業指示タスクを実行するために必須かどうかを示すオプション。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [保存] をクリックします。
   部品が在庫切れの場合、部品に名前を付けるメッセージがフォームの上部に表示されます。

### タスクの結果
部品要件が正常に作成されました。部品要件レコード番号は SOPR プリフィックスで始まり、レコードは Service Order Management アプリケーションの [sm_part_requirement] テーブルに保存されます。

## での部品の調達 ディスパッチャワークスペース

希望する倉庫またはアサイン先グループから部品を調達して、作業指示タスクを迅速に完了します。

### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

調達する部品が以前に要求されていないことを確認します。

### このタスクについて
部品調達は、部品要件レコードに記述された部品を予約および取得するプロセスです。作業指示書タスクを完了するために必要な部品を調達できます。

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. タスクパネルから部品を調達する作業指示タスクをクリックします。
4. 「 部品要件 」タブをクリックし、タスクに必要な部品のリストを表示します。
5. 調達する部品を選択します。

   注: 「部品を調達」(Source Part) オプションは、以前に部品が調達されていない部品、または要求済みとして false とマークされた部品を選択した場合にのみ有効になります。

6. 「部品をソース」**(Source Part)** をクリックします。
7. フォームで、目的の調達基準に基づいて適切なオプションを入力します。

部品の調達フォーム

| オプション | **Description** (説明) |
|---|---|
| 配送先の倉庫 | アイテムが出荷されるストックルームの場所。<br><br>このフィールドには、エージェントのデフォルトのパーソナル倉庫の場所が自動的に入力されます。 |
| 倉庫選択基準 | 部品を調達する倉庫の選択。たとえば、優先倉庫、すべての倉庫、アサイン先グループの倉庫などです。 |
| 検索半径 | 選択した距離単位での半径 (マイルまたはキロメートル)。 |

ストックルームの場所は、ソース部品フォームに表示され、マップ画面にカードとして表示されます。

注: 指定した部品を持つストックルームのみがリストに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

8. オプション: 選択した検索条件に一致する利用可能な倉庫がない場合は、調達条件を変更するか、[ 部品要求を行う ] をクリックして、アサイン先グループまたは他の倉庫から部品を調達できます。
   - 指定された部品要件に対して部品要求 (REQ) が作成され、ステータスが [ 承認待ち ] で、部品要求ラインのステータスが [ 要求済み] になります。
   - 要求された部品に対して一時部品要求 (RITM) レコードが作成され、モバイル通知としてエージェントに送信されます。
9. 利用可能なストックルームのリストからストックルームを選択します。
10. タスクの完了に必要な部品の合計数量を [引当数量 ] フィールドに入力します。
11. [送信] をクリックします。

### タスクの結果
調達部品の転送注文と転送注文ラインが作成されます。

### 次のタスク
転送注文の完了:エージェントが他の倉庫またはアサイン先グループから部品を調達する場合、転送注文ラインが自動的に作成されます。その後、部品が指定された場所に移動されたことを確認して、転送注文を完了できます。

## ディスパッチマップの使用

ディスパッチマップを使用して、エージェントと作業指示タスクの関連情報の表示、ルートの最適化、タスクのアサイン、エージェントの場所履歴の表示を行うことができます。

### エージェントの場所

エージェントの場所は、エージェントのモバイルデバイスから返される地理座標によって決定されます。

## エージェントの開始位置

位置情報管理が有効になっていない場合、開始位置はデフォルトでエージェントのホームオフィスになります フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションは、次の基準を使用して、1 日の開始時に作業エージェントを見つけます。

- エージェントが将来の日付にルーティングされる場合、システムはホームオフィスからのルートを計算します。
- エージェントの現在の位置情報管理データが 1 日の開始時に利用可能な場合、システムはホームオフィスの代わりにそれらの地理座標をエージェントのルーティングの開始点として使用します。
- エージェントの現在の位置情報管理データが 1 日の開始時にエージェントで利用できない場合、または位置情報管理の追跡が無効になっている場合、システムはホームオフィスを開始点として使用します。
- エージェントに当日の開始時にまだ 対応中の タスクがある場合、システムはその日のエージェントのルーティングを未完了のタスクの場所で開始します。開始時間は、未完了のタスクの完了予定時刻または現在の時刻のいずれか遅い方に設定されます。

位置情報管理の追跡を有効にするには:

ユーザーフォームのデフォルトビューで、[ 位置情報管理の追跡] チェックボックスをオンにして、エージェントの場所の追跡を有効にします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ブラウザまたはモバイルデバイスで位置情報サービスを有効にしているユーザーの地理座標のみを更新できます。[ 位置情報管理の追跡 ] チェック ボックスをオンにしているユーザーでも、ブラウザーまたはモバイル デバイスで、位置情報を共有するか保留するかを求められる場合があります。

ServiceNow システムがエージェントを追跡する場合、エージェントがタスク [task] テーブルまたはタスクを拡張するテーブルにレコードをロードするたびに地理座標が更新されます。最初の更新後、エージェントがレコードを閉じたりリロードしたりしない場合、システムはエージェントの地理座標を繰り返し更新し続けます。

アドミニストレーターは、*Minimum amount of time between updating the user's location (in seconds)* システムプロパティを編集して、この間隔の長さを設定できます。デフォルトの位置情報管理更新間隔の値は 300 秒 (5 分) です。

デフォルトの位置情報管理の更新間隔を変更するには、 位置情報管理 > 管理 > 位置情報管理のプロパティ.

### エージェントの作業とスケジュールのステータス

エージェントがタスクを完了すると、そのエージェントの作業ステータスとスケジュールステータスが表示されます。

## 作業ステータス

エージェントの作業ステータスを評価するために、タスクの更新時にエージェントが実行するアクションがチェックされ、ステータスとして解釈されます。

エージェントの作業ステータスは、次のいずれかになります。

- ルーティング時
- 現地

たとえば、エージェントがタスクへの移動を開始すると、システムはエージェントのステータスを [ ルーティング中] と見なします。エージェントがタスクの処理を開始すると、エージェントのステータスが [ オンサイト] に更新されます。エージェントがタスクをクローズまたはキャンセルすると、エージェントのステータスは [なし ] に更新され、次のタスクへの移動に備えます。

エージェントの作業ステータスは、ディスパッチマップまたはエージェントのユーザーレコードでエージェントのピンをクリックすると開くコンテキストサイドパネルで確認できます。ユーザーレコードのエージェント作業ステータスを表示するには、次の場所に移動します。 ユーザー管理 > ユーザー をクリックし、[ 作業エージェントのステータス ] フィールドを表示するように [ユーザー] フォームを構成します。このアクションにより、すべてのユーザーレコードにステータスフィールドが配置されます。

## スケジュールステータス

ディスパッチマップでエージェントピンをクリックすると、エージェントプロファイルが表示されます。1 つの場所に複数のエージェントが表示されている場合は、エージェントを選択してそのプロファイルを表示できます。エージェントのスケジュールのステータスを表示できます。次のいずれかになります。

- 前倒し
- 予定通り
- 遅延 (30 分未満)
- 遅延 (30 ～ 60 分)
- 予定より 1 時間以上遅れる

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

ユーザーリストとレコードにエージェントスケジュールステータスを表示するには、次の場所に移動します。 ユーザー管理 > ユーザー をクリックし、[On **schedule** (スケジュール遵守 )] フィールドを表示するようにユーザーリストとフォームを構成します。このアクションにより、すべてのユーザーレコードにスケジュールステータスフィールドが配置されます。

### ルートの最適化

ジオロケーションまたは直線距離での見積もりのどちらかを使用してタスクのルートを最適化し、その日のエージェントタスクをできるだけ効率的に並べ替えます。

エージェントのタスクルートは、エージェントに 1 日に完了するタスクが 15 件未満しかアサインされていない場合に最適化されます。ルート最適化は、それらのすべてのタスクとエージェントの移動時間を考慮してタスクを並べ替え、それらのタスクを実行するための最適なルートを提供します。エージェントの 1 日に実行するタスクが 15 件を超える場合、システムは、エージェントがタスクを実行する必要がある次に近い場所に基づいてタスクを自動ルーティングします。

> **注:** エージェントに 1 日に完了するタスクが 200 件を超えるアサインされている場合、自動ルーティングは失敗し、エラーを説明するメッセージが表示されます。

[**FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を判断する **(Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability**)] 構成を有効にすることで、フィールドサービスのワークフォース最適化アプリケーションからエージェントディスパッチャワークスペーススケジュールとイベントをカレンダーに表示します。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。

自動ルーティングの評価やエージェントのタスクルートの最適化のために、次のプロパティの設定が考慮されます。

- タスクの最後から次の移動開始までの時間 (分)。
- 有料道路の使用を許可。
- Google Maps API、beans.ai、または直線距離の見積もりを使用して、移動時間と距離を計算します。この値は、推定移動時間および距離を計算するプロパティの設定のルート最適化で設定します。

  移動時間と距離の推定に Google のルートデータを使用する Google Map API を使用する場合、Google Maps API for Business を使用するには、Google Maps API キーまたはクライアント ID を設定する必要があります。詳細については、「Google Maps API の設定」を参照してください。直線距離の推定を使用する場合、システムは緯度と経度に基づく組み込みの時間と距離の推定値を使用します。
- スケジュールが指定されていない場合のすべての作業エージェントのデフォルトの開始時間。
- スケジュールが指定されていない場合のすべての作業エージェントのデフォルト終了時間。
- すべての移動時間に追加する割合。
- ラッシュアワーの移動時間に追加する割合。
- 朝のラッシュアワーの時間帯。
- 夕方のラッシュアワーの時間帯。
- タスクがバンドルされている場合。タスクバンドルの詳細については、「 タスクバンドルの構成」を参照してください。

これらのプロパティの値が フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションのプロパティで定義されている場合は、それらの値が使用されます。そうでない場合は、 位置情報管理アプリケーションのプロパティ で定義されたプロパティの値が使用されます。これらのアプリケーションプロパティ設定のいずれにも値が定義されていない場合は、デフォルト値が使用されます。

また、エージェントのスケジュール、エージェントの 勤務時間外の移動時間、およびエージェントの休暇も考慮され、タスクルートが最適化されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

タスクの場所が実用的でない、見つからない、またはタスクウィンドウをスケジュールできないなどの理由でタスクを最適化できない場合、システムはタスクをルーティングできなかった理由を示すメッセージを表示します。その後、タスクを [ディスパッチ待ち ] ステータスに戻します。

## ルート最適化の自動実行

特定の日のエージェントタスクルートを最適化するスケジュール済みジョブを設定できます。[ タスクルーティングの最適化 **(Optimize Task Routing** )] スケジュール済みジョブは、デフォルトでは非アクティブです。このスケジュール済みジョブの [アクティブ ] フィールドを true に設定すると、ジョブは毎日システム時間の午前 3:00 に実行されます。スケジュール済みジョブは、現在の日付にエージェントにアサインされたタスクまたはエージェントによって承認されたタスクを考慮し、それらのタスクのルートを自動的に最適化します。

関連情報

動的スケジューリング

### エージェントタスクルートの最適化

特定の日にアサイン済みおよび未アサインのエージェントタスクを表示し、その日のタスクルートを最適化します。

始める前に
フィールドサービスエージェントは、特定の日に自分にアサインされたタスクの最適化されたルートを表示できます。フィールドサービスディスパッチャーは、アサイン先グループのメンバーにアサインされたタスクの最適化されたルートを表示できます。フィールドサービスマネージャーは、管理するグループのメンバーにアサインされたタスクの最適化されたルートを表示できます。

タスクバンドルのルートを最適化するには、アドミニストレーターは [ バンドルのルート最適化を有効にする (*work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization*)] プロパティを切り替える必要があります。

必要なロール:wm_agent、wm_dispatcher、または wm_manager

手順

1. フィールドサービスアプリケーションに移動します。
2. 次のいずれかの操作を実行します。

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| 自分にアサインされたタスクのルートを最適化する | **a.** 移動先 **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > エージェント > 自分のマップ<br>**b.** [編集] をクリックします。<br>**c.** [日付] フィールドで、タスク ルートを最適化する日付を選択します。<br>注: デフォルトでは、自分の場所、タスクのルーティング順序、自分にアサインされたタスクと未アサインのタスクが表示されます。これらのいずれかを無効にするには、それぞれのチェックボックスをオフにしてから [適用] をクリックします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| アサイン先グループのメンバーにアサインされたタスクのルートを最適化する | a. **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > 自分のディスパッチマップ<br>b. マップ上のエージェントアイコンをクリックします。<br>c. [エージェントプロファイル] ポップアップ画面で、[ ルートの最適化] をクリックします。 |

3. [ ルートの最適化] をクリックします。
   マイマップに最適なルートが描画されます。マネージャー マップのマップ ピンには、ルートに沿って対応する番号のラベルが付けられますが、ルートは描画されません。

### 1 つのタスクをアサインする

場合によっては、緊急タスクをディスパッチするか、割り当てられたエージェントが遅延したり、タスクを実行できない場合は、代替エージェントにタスクを再アサインする必要があります。

#### 始める前に

必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher

#### このタスクについて

wm_dispatcher または wm_initiator_qualifier_dispatcher ロールを持つユーザーのみが、タスクレコードから直接ディスパッチマップにタスクを表示し、近くでタスクを実行するスキルを持つ対応可能なエージェントを確認できます。緯度と経度が定義されている場所がない場合、タスクをディスパッチマップに表示することはできません。この方法でアサインされたタスクは、エージェントによって承認または拒否されます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. ディスパッチまたは再アサインするタスクを開きます。
3. **[View Task on Map**] をクリックします。

   タスクは、[ ドラフト]、[ 完了してクローズ]、[ 未完了でクローズ]、または [キャンセル] ステータスでは表示されません。表示されるマップには、タスクの黒い点が入った赤色のタスク アイコンが表示され、近くにあるすべてのエージェントのアイコンが表示されます。

4. [ フィルターの表示] をクリックします。
5. マップに表示するエージェントのスキルレベルを選択します。

   デフォルトのフィルターでは、近くにいるすべてのエージェントが選択されます。マップ内のアイコンは、次のスキルの組み合わせを持つエージェントを示します。

   - 必要なすべてのスキルに一致
   - 必要なスキルに一致
   - どのスキルにも一致しない

6. [ フィルターを適用] をクリックします。

   選択したスキルに一致するエージェントがマップ上に表示されます。

7. エージェントアイコンをクリックすると、エージェントの名前、スキル、およびスケジュールが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. エージェントの名前の横にあるアイコンをクリックして、そのエージェントにタスクを割り当てます。
   タスクがエージェントのスケジュール内に収まる場合は、タスクがアサインされ、確認メッセージが表示されます。エージェントのスケジュールがタスクに対応できない場合は、エラーメッセージが表示され、別のエージェントを選択できます。

### タスクの結果

顧客は、作業指示タスクが再アサインされたことを示す SMS およびメール通知を受信します。

## スケジュールされたタスクの表示とアサイン

スケジュール済みステータスのタスクを表示するさまざまな方法について説明します。

### 始める前に

作業指示タスクは、次のすべての条件が満たされた場合にのみ [Scheduled (スケジュール済み)] ステータスに移行します。

- [スケジュール済みステータスを使用] プロパティが有効になっている
- [アサイン先] フィールドが空ではない
- [アサイン先] または [開始予定] フィールドが変更され、[開始予定] の値が現在時刻からしきい値 (デフォルトでは 12 時間) を超えている

スケジュール済み状況フローの例外

- 契約社員のタスクは [スケジュール済み] ステータスにはなりません。
- エージェントの休暇イベントが作成され、作業指示書タスクと重複している場合、タスクは [ディスパッチ待ち] に移動します。同様に、クルーのタスクの場合、リーダーの休暇イベントがタスクの時間と重複している場合、タスクは [ディスパッチ待ち] に移動されます。
- 作業指示書のすべての子作業指示書タスクが [Scheduled (スケジュール済み)] ステータスの場合、作業指示書は自動的に [Scheduled (スケジュール済み)] に移行します。
- 動的スケジューリングが有効になっている場合、スケジュールされたタスクでは自動アサインを使用できません。スケジュールされたタスクは、再アサインまたはアサイン解除の対象と見なされます。
- インテリジェントなタスク推奨で技術者の空き状況が考慮される場合、スケジュール設定済みタスクはブロックされた時間として表示されます。

必要なロール:wm_dispatcher、wm_admin、wm_agent

### 手順

1. 次のいずれかのロールで、[スケジュール済み] ステータスのタスクを表示できます。

| ロール | steps |
| --- | --- |
| wm_dispatcher | **a.** 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のスケジュール設定済みのタスク.<br>**b.** ディスパッチャーグループ内のスケジュールされたタスクのリストを表示します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ロール | steps |
| --- | --- |
| wm_admin | **a.** 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > スケジュール設定済みのタスク.<br>**b.** すべてのスケジュール済みタスクのリストを表示します。 |
| wm_agent | **a.** モバイルアプリケーションにログインします。<br>**b.** [スケジュール済み] ステータスのタスクは、<br>▪ マイグループタスクアプレット<br>▪ WO 画面の [兄弟作業指示タスク] 関連リスト<br>▪ WO 画面の [作業指示タスク] 関連リスト<br>▪ [資産] 画面の [予定されている作業指示] 関連リスト |

2. いずれかの方法を使用して、スケジュールされた作業指示タスクを [アサイン済み] ステータスに移行します。

| 方法 | ステップ |
| --- | --- |
| [Scheduled] から [Assigned] に手動で移動 | **a.** スケジュールされた作業指示タスクをフォームまたはリストビューで開きます。<br>**b.** [ **Confirm Assignment** ] ボタンをクリックします。<br>**c.** [保存] をクリックします。 |
| [Scheduled] から [Assigned] に自動的に移動 | **a.** 移動先 フィールドサービス > 管理 > スケジュール済みタスクのアサイン確認.<br>**b.** スケジュールされたすべてのタスクを自動的に [アサイン済み] に移動するには、[ アクティブ ] チェックボックスをオンにします。<br>デフォルトでは 1 時間ごとに実行され、しきい値内のタスクが [スケジュール済み] から [アサイン済み] に移動します。頻度を変更するには、管理者が [繰り返し間隔] フィールドの値を更新します。 |

### スケジュール設定済みタスクの更新日時 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、スケジュールされたタスクを [アサイン済み] ステータスに移動したり、 ディスパッチャワークスペース で [ディスパッチ保留中] ステータスに戻したりできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher または wm_crew_moderator

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. タスクフィルターで [ スケジュール設定済みタスク ] を選択して、ディスパッチャグループ内のすべてのスケジュール済みタスク (クルータスクを含む) のリストを表示します。
3. スケジュールされたタスクをアサインまたは更新します。

| オプション | ステップ |
| --- | --- |
| スケジュール設定済みタスクのアサイン | **a.** タスクカードまたはカレンダーイベントを選択します。<br>**b.** 右上のオーバーフロー アイコンをクリックします。<br>**c.** [ **Confirm Assignment]** をクリックします。<br>**d.** [保存] をクリックします。 |
| スケジュール設定済みタスクのアサイン解除 | **a.** カレンダーイベントを選択します。<br>**b.** 右上のオーバーフロー アイコンをクリックします。<br>**c.** [ タスクのアサイン解除] をクリックして、スケジュール済みタスクを [ディスパッチ待ち] ステータスに移行します。 |
| スケジュール設定済みタスクの再スケジュール | **a.** スケジュールされたタスクをカレンダー上の別のタイムスロットにドラッグアンドドロップします。<br>**b.** [ 'アサイン済み'に設定 **(Set to 'Assigned')]** チェックボックスをオンにします。<br>**注:** このオプションは、スケジュールされたタスクが 12 時間のしきい値を超えて開始された場合にのみ表示されます。 |
| スケジュール設定済みタスクの期間の編集 | **a.** カレンダーイベントバーの左側または右側に移動します。<br>**b.** クリックしてドラッグし、タスクの開始時間または終了時間を調整します。<br>**注:** 移動期間は影響を受けません。 |
| タスク間の時間差をなくす | **a.** カレンダーのタスクを右クリックします。<br>**b.** [時間差を削除] を選択します。<br>**注:** この機能は、次の場合に制限されます。<br>▪ タスクはその日の最初のタスクです。<br>▪ タスクのステータスが [処理中]、[完了してクローズ]、または [キャンセル] である。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 動的スケジューリングを使用する

動的スケジューリングでは、タスクがエージェントに自動的にアサインされるため、 フィールドサービス管理 (FSM) の効率が向上します。

動的スケジューリングは、手動または自動の 2 つのモードのいずれかで実行できます。手動操作の場合、ディスパッチャーは一連のタスクを選択し、[自動アサイン] をクリックしてタスクに優先順位を付けてアサインします。自動操作の場合、ディスパッチャーは、動的スケジューリングをタスク作成直後に実行するか、指定した間隔で実行するかを選択できます。タスクフィルターを使用すると、手動でアサインするタスクと、自動アサイン用にセットアップするタスクを指定できます。

### 複数のタスクを選択してアサインする

ディスパッチャーは、動的スケジューリングを実行する複数のタスクを選択できます。

#### 始める前に

必要なロール:wm_dispatcher または wm_admin

#### このタスクについて

選択したタスクのいずれかが更新された場合は、情報メッセージがディスパッチャに推奨事項を再実行するように通知します。

#### 手順

1. 作業指示タスクのリストに移動します。
2. ディスパッチ待ちのタスクを選択します。
3. リスト上部の [選択した行のアクション... ] メニューから、[ 自動アサイン] を選択します。

   **注:** 動的スケジューリングで処理できる数よりも多くのタスクが選択されている場合、タスクの数を減らすように求めるメッセージがポップアップウィンドウに表示されます。

4. [確認] を選択します。

#### タスクの結果

タスクをエージェントにアサインする前に、次のフィールドに記載されている時間が考慮されます。

- [スケジュールに基づいてタスクの場所へのエージェントの移動時間の計算を無視する] が有効になっている場合に、移動開始予定および開始予定。
- [エージェントのオンサイト到着チェックインを有効化/無効化] プロパティが有効になっている場合の、想定されるオンサイト到着バッファー期間。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。
- テリトリー計画プラグインが有効になっている場合の、指定された日の エージェントスケジュール属性計画 テーブルからのエージェントの開始場所と終了場所。詳細については、「エージェントの開始場所と終了場所を変更」を参照してください。

作業指示タスクはエージェントに自動的にアサインされます。エージェントが特定の期間内にタスクを受け入れない場合、作業指示タスクは自動的に却下されます。ディスパッチャーは、対応可能な他のエージェントにタスクを再アサインできます。

### [アサインを確認] ポップアップウィンドウ

動的スケジューリング機能を使用すると、[アサインを確認] ポップアップウィンドウにタスクアサインの推奨事項が表示されます。

ディスパッチャーがアサインする複数のタスクを選択して [自動アサイン] をクリックすると、タスクアサインプロセスの結果が [アサインの確認 (Confirm Assignment)] ポップアップウィンドウに表示されます。[簡単な説明]、[開始予定日]、[終了予定日] など、選択したタスクに関する情報が次のカテゴリに表示されます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的スケジューリングタスクの状態

| カテゴリ | 定義 |
| --- | --- |
| Assigned (割り当て日付) | 動的スケジューリングは、適切なエージェントを見つけ、アサインするタスクを推奨します。 |
| 未アサイン | 動的スケジューリングでは適切なエージェントを見つけることができず、タスクは未アサインのままになります。 |
| 再アサイン済み | 以前にアサインされ、選択したタスクのアサインを可能にするために別のエージェントまたはタイムスロットに再アサインされたタスク。 |
| 未アサイン | 以前にアサインされたタスクは、選択したタスクをアサインできるようにアサイン解除され、まだ再アサインされていません。<br><br>選択したタスクのうち、タスクフィルターに一致しないものも、[未アサイン] カテゴリに表示されます。 |

各タスクの横にある情報アイコンでは、必要なスキルや部品など、タスクに関する追加情報がツールヒントに表示されます。未アサインおよび再アサインされたタスクの場合、この情報には以前のエージェントとスケジュールの開始時間も含まれます。

動的スケジューリングで処理できる数よりも多くのタスクが選択されている場合、タスクの数を減らすように求めるメッセージがポップアップウィンドウに表示されます。

選択したタスクのいずれかが更新された場合は、情報メッセージがディスパッチャに推奨事項を再実行するように通知します。

[ 保存 ] をクリックすると、[アサインを確認] ポップアップウィンドウにリストされたタスクアサインの推奨事項を確認できます。

## タスクアサインデバッグログ

システムアドミニストレーターは、 **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** システムプロパティを有効にすることで、[アサインの確認 (Confirm Assignment)] ポップアップウィンドウでタスク割り当てデバッグログを表示することもできます。この情報は、ポップアップウィンドウの各タスクの下に表示されます。タスクをクリックして、デバッグログを折りたたんだり展開したりします。

### デフォルトのエージェント作業スケジュールの追加

作業スケジュールが期限切れになった場合にエージェントにスケジュールがアサインされるように、デフォルトのエージェントスケジュールを追加します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

デフォルトのエージェント作業スケジュールを追加する前に、[作業スケジュール/WFO の使用のみを動的スケジューリングに許可 (Allow Dynamic Scheduling to only use work schedule/WFO)] システムプロパティを有効にする必要があります。[動的スケジューリングで作業スケジュール/WFO の使用のみを許可する] システムプロパティをオンにするには、アドミニストレーターにお問い合わせください。詳細については、「動的スケジューリングシステムプロパティ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 動的スケジューリングの管理 > 構成.
2. **[Work OrderTask Dynamic Scheduling Config]** を選択します。
3. [リストから参照] アイコン ( ) を選択します。
4. スケジュールを選択します。
5. [更新] を選択します。

### タスクを処理する優先エージェントのアサイン

優先エージェントは、アサインされたタスクのコンテキストを最もよく理解し、顧客から好まれるエージェントです。たとえば、顧客施設でオンサイトで作業するエージェントや、顧客契約またはエンタイトルメントに関連付けられているエージェントなどです。

次のいずれかの方法でタスクをアサインする場合は、動的スケジューリングを使用して優先エージェントをタスクにアサインできます。

- エージェントの推奨を使用した自動アサイン
- 予約を使用して予約する

ここでは、優先エージェントにタスクを割り当てる方法のシナリオをいくつか紹介します。

**注:** 優先技術者をそれぞれの顧客アカウントに追加し、優先技術者一致基準を動的スケジューリング構成に追加する必要があります。

この例では、ロールを次のように定義します。

優先ユーザーとそのロール

| ロール | 名前 |
|---|---|
| Acme Corporation の顧客 | George Warren |
| ディスパッチャー | Lisa Ray |
| • モナリザ<br>• アレックス・レイ<br>• リンダ・キャラウェイ | Acme Corporation アカウントの優先技術者 |

シナリオ **1:**エージェントの推奨を使用した自動アサイン

この例は、優先度の高いタスクを優先エージェントに割り当てる方法を示しています。

**注:** Lisa Ray はディスパッチャーとしてログインしています。

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース
2. 優先技術者にアサインする必要がある Acme Corporation のタスクを見つけます。たとえば、Mona Lisa がこのタスクの作業に使用できる優先技術者であるとします。
3. タスクをカレンダーのモナリザのスケジュールにドラッグアンドドロップします。これでタスクがスケジュールされました。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ここで、Acme Corporation の優先度の高いタスクがタスクキューに入ります。このタスクは、同じ優先エージェント Mona Lisa にアサインする必要があり、前のタスクがスケジュールされたときと同じ時間にスケジュールする必要があります。
5. カレンダーのモナリザのスケジュールにタスクをドラッグします。このタスクは、以前にスケジュールされたタスクのタイムスロットを自動的に取得し、そのタスクはモナリザで利用可能な次の利用可能なスケジュールに移動します。

シナリオ **2:**予約を使用して予約する

この例は、顧客が予約すると、優先エージェントに自動的にアサインされる様子を示しています。

注: George Warren は Acme Corporation の顧客としてログインします。

1. カスタマーサービスポータルに移動します。
2. 予約が必要なサービスを選択します。
3. 目的のタイムスロットを選択し、[ 選択] を選択します。
4. [送信] を選択します。

   移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース タスクが優先エージェント Mona Lisa にアサインされていることを確認します。

優先エージェントを作業指示タスクに追加する方法の詳細については、「 優先エージェントをタスクにアサインする」を参照してください。

### タスクアサインデバッグログの表示

タスク割り当てデバッグログの情報を [アサインを確認] ポップアップウィンドウに表示します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
システムアドミニストレーターは、 **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** システムプロパティを有効にして、[アサインの確認 (Confirm Assignment)] ポップアップウィンドウにデバッグログを表示することができます。この情報は、各タスクの下に表示されます。タスクをクリックして、デバッグログを折りたたんだり展開したりします。

タスクアサインのデバッグログ情報は、ログ [syslog] テーブルに保存されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ.
2. **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** プロパティに移動します。
3. [値] を **true** に設定します。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。
   [アサインを確認] ポップアップウィンドウには、選択した各タスクのデバッグログが表示されます。タスクをクリックして、この情報を折りたたんだり展開したりします。

### モバイル **UI** からのエージェントのステータスの設定

フィールドサービスエージェントは、モバイル UI からステータスを示し、予定より進んでいるか、予定より遅れているか、予定通りであるかをディスパッチャーに知らせることができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. モバイル UI で、 フィールドサービス > スケジュールステータス.
2. [ スケジュール遵守 ] フィールドで目的のステータスを選択します。
   - 予定通り
   - 遅延 (30 分未満)
   - 遅延 (30 ～ 60 分)
   - 遅延 (1 時間以上)
   - 前倒し
3. [保存] をクリックします。
   エージェントのフォームでステータスが更新されます。ディスパッチャーは、ディスパッチャワークスペースでこのステータスの更新を確認できます。

### デスクトップからのエージェントのステータスの設定

フィールドサービスエージェントは、デスクトップからステータスを示し、予定より進んでいるか、遅れているか、時間どおりに進んでいるかをディスパッチャーに知らせることができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
フィールドサービスエージェントがデスクトップからスケジュールステータスを更新するには、システムアドミニストレーターが FSM プロファイルビューを有効にする必要があります。

手順

1. バナー フレームでユーザー名をクリックし、[ プロファイル] をクリックします。
2. [ スケジュール遵守 ] フィールドで目的のステータスを選択します。
   - 予定通り
   - 遅延 (30 分未満)
   - 遅延 (30 ～ 60 分)
   - 遅延 (1 時間以上)
   - 前倒し
3. **[Update** (更新)] をクリックします。
   エージェントの [ユーザー] フォームでステータスが更新されます。ディスパッチャーは、ディスパッチャワークスペースでこのステータスの更新を確認できます。

### 作業指示タスクの開始日と終了日

動的スケジューリングでは、作業指示タスク の期間開始 日と 期間終了 日を使用してタスクをスケジュールします。

期間開始日と期間終了日の両方が作業指示タスクに存在する場合、動的スケジューリングはこれらの日付を使用します。

タスクに 期間開始 日があるが日付が過ぎている場合、動的スケジューリングではこの値として現在の日時が使用されます。

タスクに 期間の開始 日はあるが期間 の終了 日がない場合、動的スケジューリングは **com.snc.wm.wo.task_window_day** プロパティを使用してこの値を決定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

タスクに 期間開始 日がなく、 期間終了 日がある場合、動的スケジューリングではこの値に現在時刻が使用されます。

タスクに期間開始日も期間終了日も設定されていない場合、動的スケジューリングでは期間開始日に現在の日時が使用され、期間終了日には **com.snc.wm.wo.task_window_day** プロパティが使用されます。

タスクが作成されると、親作業指示書の最新の SLA 違反日に基づいて 期間終了 日が自動的に入力されます。タスク SLA [task_sla] テーブルと作業指示タスク [wm_task] テーブルの両方について、ビジネスルール [ 期間終了日時を **SLA** に基づいて設定 ] し、クライアントスクリプト [ 期間終了日を計算 ] を **True** に設定する必要があります。

タスクが作成され、[ 固定期間 ] が有効になっている場合、ビジネスルールとクライアントスクリプトは実行されず、 期間終了 時間は更新されません。予約に基づいて作業指示書が作成され、その作業指示書に関連付けられた SLA がある場合、 期間終了 時刻は SLA ではなく予約に基づいて入力されます。

作業指示タスクの期間開始日は、アサインされていない作業指示についてのみ転送注文の配送日に基づいて更新されます。ビジネスルールの *Sync up Delivery Time with WOT* ビジネスルール を **True** に設定する必要があります。必須の部品要件を持つ複数の転送注文がある場合、 期間開始 は転送注文の最も遅い納入時間に設定されます。期間開始 日は、転送注文に関連付けられた部品要件が必須の場合にのみ、転送注文に基づいて更新されます。ただし、期間の開始時間を手動で編集し、転送注文に基づいて入力された既存の日付を上書きすることはできます。

**注:** 作業指示タスクが次の場合、 期間開始 日は更新されません。

- 予約に関連付けられている
- 固定ウィンドウ
- 期間終了日時が入力され、配送期日より前になっています

### フィールドサービスエージェントの移動時間の無視

移動時間を考慮せずに、最高ランクのエージェントに作業指示書タスクをアサインすることを選択できます。

## 移動の無視の有効化

作業指示タスクの [Ignore travel (移動を無視)] オプションを使用すると、動的スケジューリングを有効にして、作業指示タスクを最高ランクのエージェントに自動的にアサインできます。最高ランクのエージェントが休暇のために対応できない場合、タスクは次にランクの高いエージェントにアサインされます。

*com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling* プロパティを有効にすると、作業指示タスクに [Ignore Travel (移動を無視)] オプションが表示されます。動的スケジューリングプロパティの有効化の詳細については、「 フィールドサービス管理 (FSM)でインストールされるプロパティ」を参照してください。

[Ignore Travel (移動を無視)] オプションは、デフォルトでは作業指示タスクフォームに表示されないため、手動で追加する必要があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成 」を参照してください。

[移動を無視] が有効になっている場合の動的スケジューリングに関連する次のパラメーターに注意してください。

- システムでエージェントにタスクを自動的にアサインするには、二重予約を有効にする必要があります。
- 作業指示書タスクでアクセス時間が定義されている場合、そのタスクをエージェントに自動アサインするときに、システムは定義されたアクセス時間制限を無視します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### フィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理

フィールドサービス管理 (FSM)アクセス時間管理を使用すると、明示的に定義されたアクセス時間内にのみ作業指示書タスクをスケジュールできます。

フィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理を使用すると、タスクで定義されたアクセス時間に基づいて作業指示タスクをスケジュールできます。たとえば、作業指示書タスクのアクセス時間が午前 8 時から午後 12 時である場合、タスクを処理するエージェントをアサインする際に、システムはそれらの時間を考慮に入れます。アクセス時間機能は、動的スケジューリングで有効になっています。ただし、アドミニストレーターまたはディスパッチャーは、作業指示書タスクを手動でアサインすることもできます。

関連情報

作業指示タスクでのアクセス時間の自動入力の構成

アクセス時間が定義された作業指示タスクのアサイン

### アクセス時間が定義された作業指示タスクのアサイン

動的スケジューリングを使用して定義されたアクセス時間内に作業指示タスクを自動的にアサインするか、その時間外に手動でアサインします。

動的スケジューリングでは、次のフィルター基準を使用して、定義済みのアクセス時間でタスクをスケジュールします。

- 一致するエージェントの可用性
- 予定作業期間
- 期間の開始日と終了日
- アクセス希望時間帯

## 作業指示タスクのスケジュール履歴の表示

アサインおよびスケジュールされた作業指示タスクのスケジュール方法の履歴を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_admin

このタスクについて
次の詳細を含む作業指示タスクのスケジュール履歴を表示します。

- アサインされたフィールドサービスエージェント。
- インテリジェントタスク推奨、動的スケジューリング、手動アサインなどの作業指示タスクをアサインするために使用されるスケジュール方法。
- アサイン、アサイン解除、または再アサインの日時。

> **注:** 自動スケジューリングメカニズムが作業指示タスクの手動アサインと競合する場合は、手動アサインが優先されます。また、手動および自動のスケジューリングプロセスで発生した競合または二重予約があるため、作業指示タスクのレビューが必要になる場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM)**) > 作業指示 > 作業指示タスク.
2. スケジュール履歴を表示するタスクを開きます。
3. **[Work Order Task Scheduling History** (作業指示タスクスケジュール履歴)] タブをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

タスクの結果
作業指示書タスクのアサインとスケジューリング方法が表示されます。

## Populate Agents Daily Schedule Table の実行

[エージェント日次スケジュールテーブルの入力 (Populate Agents Daily Schedule Table)] の実行をトリガーして、ディスパッチャーが夜間の実行を待たずに行った変更を確認できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、[エージェント日次スケジュールテーブルの入力 (Populate Agents Daily Schedule Table)] は、インスタンスが設定されているタイムゾーンの真夜中に 1 日 1 回実行されます。ディスパッチャーがエージェントのスケジュールを変更した場合、[エージェント日次スケジュールテーブルの入力 (Populate Agents Daily Schedule Table)] が実行されるまで、 ディスパッチャワークスペース のカレンダーには反映されません。アドミニストレーターは、いつでもテーブルの実行をトリガーできます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [名前] で、「`Populate agents daily schedule`」を検索します。
3. [ エージェントの日次スケジュールを入力 `(Populate agents daily schedule)`] を選択します。
4. [今すぐ実行] をクリックします。
   エージェントの日次スケジュールが実行を開始し、30 分以内に完了する必要があります。

関連情報

- シフト外のエージェントを非表示にできる日数の変更
- でカレンダーからシフト外のエージェントを表示または非表示にする ディスパッチャワークスペース

## エージェントまたは技術者の作業スケジュールの作成

エージェントスケジュールアドミニストレーターロールを持つユーザーは、カスタマーサービスエージェントまたはフィールドサービス技術者の 1 つ以上の作業スケジュールを作成できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_admin

このタスクについて
作業スケジュールには、日付範囲とスケジュールタイプ (日中のシフトや夕方のシフトなど) が含まれます。エージェントと技術者は、複数の作業スケジュールを持つことができます。

手順

1. 移動先 すべて > エージェントスケジュール > 作業スケジュール.
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、エージェント作業スケジュールフォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント作業スケジュールフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 開始日 | 作業スケジュールの初日。 |
| 終了日 | 作業スケジュールの最終日。 |
| ユーザー | 選択したエージェントまたは技術者。 |
| 作業スケジュール | スケジュールリストから選択されたスケジュール。 |
| タイプ | このスケジュールの間でエージェントまたは技術者が実行している作業のタイプ：<br>◦主要作業<br>◦その他<br>エージェントは、特定の日付範囲に対してプライマリースケジュールを 1 つのみ保持することができます。プライマリースケジュールを重複させることはできません。 |

4. [送信] をクリックします。

## エージェントカレンダーで使用するスケジュールの作成

エージェントカレンダーアドミンロールを持つユーザーは、エージェントカレンダーで使用するスケジュールを作成できます。

### 始める前に
必要なロール：agent_schedule_admin

### このタスクについて
エージェントカレンダーのスケジュールを作成するには、スケジュール機能を使用します。詳細については、「スケジュール」を参照してください。

スケジュールは、2 つのタイプのレコードで構成されています。

- スケジュールレコードは、タイムゾーンとスケジュールのタイプを指定し、1 つ以上のスケジュールエントリーを使用します。スケジュールレコードは、スケジュール [cmn_schedule] テーブルに保存されます。
- スケジュールエントリレコードは、スケジュールに含めるか、またはスケジュールから除外する期間を指定します。スケジュールエントリーは、スケジュールエントリー [cmn_schedule_span] テーブルに保存されます。

### 手順

1. 移動先 すべて > エージェントスケジュール > スケジュール.
2. [新規] をクリックします。
3. スケジュールフォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールフォームフィールドと説明

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | スケジュールの一意の名前を入力します。 |
| タイムゾーン | スケジュールのタイムゾーンを選択します。[浮動] を選択した場合、タイムゾーンは、どんなときもアイテムにアクセスしているものと相対的になります。 |
| 親 | 親スケジュールを選択し、新しいスケジュールを制約します。 |
| タイプ | スケジュールの目的を説明するラベルを入力します。また、次のシステム期間のいずれかを使用して、特定のスケジュールを処理する方法を決定することもできます。<br>◦ 除外済み：SLA カウントから期間を除外します。<br>◦ メインテナンス：変更管理アクティビティが許可される期間を指定します。メインテナンススケジュールエントリーを含むスケジュールにブラックアウトスケジュールエントリーを含めることはできません。<br>◦ ブラックアウト：変更管理スケジュールからの期間を除外します。ブラックアウトスケジュールエントリーを含むスケジュールに、メインテナンススケジュールエントリーを含めることはできません。 |
| 説明 | (オプション) スケジュールについて説明します。 |

**注:** 現在のスケジュールに対して定義されたアクティブなエントリーがない場合は、スケジュールフォームに警告メッセージが表示されます。スケジュールが除外のみを含む子スケジュールである場合、除外は非アクティブなエントリーであるため、メッセージは無視します。

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

**注:** [メインテナンス] タイプのスケジュールを作成してレコードを保存すると、UI ポリシーによってフォームの [タイプ] フィールドが非表示になります。[タイプ] フィールドの値を表示または変更するには、スケジュールフォームではなくスケジュールのリストを表示し、必要に応じて [タイプ] 列を追加します。[タイプ] 列の値のセルをダブルクリックして、リストビューから変更することができます。

5. 1 つ以上のスケジュールエントリーを設定します。
6. [送信] をクリックします。

## フィールドサービス クルー操作の使用

フィールドサービスクルー操作を使用して、クルーが作業する必要があるタスクに同じリソースセットを繰り返し割り当てます。

関連情報

クルー操作での ディスパッチャワークスペース の使用

Now Mobile エージェントアプリケーションを使用したクルーのタスクの管理

### 作業指示タスクをクルーにアサインする

作業するエージェントのグループを必要とする作業指示書タスクにクルーをアサインします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
複数のスケジュールエントリまたは日にわたってタスクをスケジュールする場合は、作業スケジュールがクルーにアサインされている必要があります。詳細については、「エージェントまたは技術者の作業スケジュールの作成」を参照してください。

注: クルーのスケジュールが定義されておらず、タスクを自動アサインする場合、システムはデフォルトのスケジュールを使用します。

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher、および wm_manager

このタスクについて
タスク割り当ての重要な要素:

- クルーの可用性:クルーの可用性 (有効日) がタスクの期限 (期間の開始日と終了日) と一致していることを確認します。
- エージェントスキル:タスクに必要な特定のスキルをクルーメンバーが持つスキルに合わせます。
- タスク要件:クルーの能力とタスクのデマンドを一致させます。
- テリトリーメンバーシップ:タスクアサインのエージェントの適格性は、関連付けられたテリトリーにおけるメンバーシップによって決まります。

  注: テリトリーメンバーシップは、テリトリー計画プラグインがアクティブでテリトリーモデルが有効になっている場合に使用できます。

タスクのアサイン方法:

1. 手動アサイン:ディスパッチャーは、タスクに最適なクルーを選択し、その有効日がタスク期間の開始日と終了日と一致するようにします。ディスパッチャーは、テリトリーメンバーシップの日付に基づいて、クルー内のエージェントの空き状況も確認します。
2. 動的アサイン:動的スケジューリングは、クルーの可用性、エージェントのスキル、タスク要件などの要素に基づいて、タスクをクルーに自動的にアサインします。適切なクルーが存在する場合は、そのクルーにタスクが割り当てられます。それ以外の場合は、新しいクルーが作成されます。動的に作成されたクルーがテリトリー内の作業指示タスクにアサインされると、クルーメンバーシップが更新され、テリトリーの [クルーメンバーシップ] 関連リストに表示されます。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > **All Work Order Tasks** (すべての作業指示タスク).
2. アサインする作業指示タスクを開きます。
3. [ クルーが必要] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
4. 複数のスケジュールエントリまたは日にまたがって作業指示タスクをスケジュールする必要がある場合は、[ スケジュールエントリ全体でアサイン] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
5. 手動または自動アサインを使用してタスクをアサインします。

| オプション | Description (説明) |
|---|---|
| タスクを手動でアサインするには | **a.** [ アサインされたクルー ] フィールドで、タスクの作業に利用できるクルーを選択します。<br>**b.** [更新] を選択します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| タスクを自動アサインするには | **a.** [ 自動アサイン] を選択します。<br><br>[アサインを確認] ダイアログボックスが表示されます。<br><br>**b.** [確認] を選択します。<br><br>**注:** 利用可能な予定クルーが存在する場合、作業指示タスクがアサインされます。利用可能なクルーが存在しない場合は、作成されます。 |

タスクの結果
タスクがクルーにアサインされます。すべてのクルーメンバーは、作業指示タスクがアサインされたというプッシュ通知を受信します。[タスクアサイニー] テーブルが作業指示タスクに追加されます。詳細については、「タスクアサイニーテーブル」を参照してください。

### Now Mobile エージェントアプリケーションを使用したクルーのタスクの管理

ディスパッチャーが作業指示書タスクをクルーにディスパッチすると、クルーリーダーを含むクルーのアサインされたメンバーにタスクが送信されます。

クルーリーダーとエージェントは、 Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して作業指示タスクにアクセスできます。リーダーのみが、作業指示タスクおよびその他の管理アクションを承認または却下できます。リーダーがタスクを承認すると、タスクのステータスは自動的に [承認済み] に変わります。他のクルーメンバーはタスクの詳細を表示できます。

クルーメンバーは、 Now Mobile Agent アプリケーションを使用して、自分にアサインされた作業指示タスクのリストを表示するか、所属するクルーにアサインすることができます。エージェントは、クルーを必要とするタスクを自分自身にアサインすることはできません。

クルーリーダーは、作業指示タスクに対して次のアクションを実行できます。

- タスクを承認または却下します。
- 移動または作業の開始、作業の一時停止、作業の再開、ステータスを [完了してクローズ] に設定する時間を設定して、タスクを管理します。
- タスクに関連するナレッジ記事を表示してアクセスします。
- クルーが作業指示書タスクで作業した時間と、自分自身を含むタスクに従事したクルーメンバーの他のアクティビティに費やした時間を記録します。

  **注:** クルーリーダーがタスクに記録した作業時間と移動時間は、すべてのクルーメンバーに対するものです。

- 作業指示タスクにコメントを追加します。

クルーメンバーは、作業指示書タスクで次のアクションを実行できます。

- 作業指示タスクの詳細を表示します。
- タスクに関連するナレッジ記事を表示してアクセスします。
- 作業指示タスクにコメントを追加します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

作業指示タスクの承認または却下

作業指示タスクの作業を開始する

タスクまたはアクティビティの作業時間を手動で記録する

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用して必要な情報にアクセスする

### クルータスクにリソースを追加する

タスクの作成後にエージェントや機器など、クルーの一部ではないリソースが必要であることに気付いた場合は、それらを追加します。

#### 始める前に

必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > **All Work Order Tasks** (すべての作業指示タスク).
2. リソースを追加する作業指示クルータスクを選択します。
3. [ タスクアサイニー] タブで、[ 追加] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

タスクアサイニーフォーム

| **Field** (フィールド) | 入力 |
|---|---|
| 要件 | 要件に名前を付けます。 |
| リソースタイプ | [エージェント] または [機器] に設定します。 |
| アサイニー | クルータスクに追加するエージェントを検索して追加します。 |

5. [送信] を選択します。
   リソースがクルーに追加されます。

### 作業指示タスクのリソース要件を追加する

必要なエージェントスキルや機器アイテムなど、クルーの作業指示タスクを完了するために必要なリソースを追加して、タスクがアサインされた後の遅延を回避します。

#### 始める前に

- 機器関連の要件を追加できるようにするには、Equipment Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) をインストールする必要があります。

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示タスク.
2. 作業指示タスクを開きます。
   タスクのステータスは [Draft] または [Pending Dispatch] である必要があります。
3. [ クルーが必要] オプションと [ リソース要件 ] オプションがまだ選択されていない場合は選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [Resource Requirements (リソース要件)] 関連リストで、[ **New** (新規)] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

クルー要件

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | リソースカテゴリのタイプの名前。たとえば、電気技師。 |
| リソースタイプ | タスクに必要なリソースのタイプ (エージェントまたは機器)。 |
| 最小数量 | タスクの作業に必要なリソースの最小数。 |
| 推奨数量 | タスクの作業に必要なリソースの推奨数。 |
| 必須スキル | タスクを完了するために必要なスキル。たとえば、配線やはんだ付けなどです。 |
| スキルレベル | [ 必須スキル ] フィールドに単一のスキルが入力されている場合は、選択したスキルのレベルを定義します。<br>注: 複数のスキルに対して 1 つのスキルレベルを選択することはできません。 |
| オプションスキル | タスクを完了するためのオプションのスキル。 |
| 必須 | タスクを完了するためにリソース要件が必須かどうかを示すオプション。 |
| リーダー | リーダーを決定するために、リソース要件を利用可能なエージェントと照合する必要があることを示すオプション。 |

6. [送信] を選択します。

## エージェントがクルータスクで作業した時間を変更する

エージェントが他のクルーよりもタスクに費やした時間が多いまたは少ない場合に、クルーのタスクに費やした時間を更新します。

### 始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_dispatcher、wm_crew_moderator

### このタスクについて
[実際の作業開始日時] または [実際の作業終了日時] の値を編集すると、エージェントの [作業期間] と [実際の作業期間] が更新されます。

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 作業指示タスク.
2. エージェントの時間を変更する完了した作業指示タスクを選択します。
3. [ タスクのアサイニー] タブで、作業時間を編集するエージェントの名前の リソースタイプ を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [実際の作業開始] または [実際の作業終了] を更新します。
5. [更新] を選択します。

## フィールドサービスマーケットプレイスの使用

Field Service Marketplace は、請負業者管理を最適化し、コミュニケーションを改善し、タスク割り当てプロセスを簡素化します。

Field Service Marketplace を使用すると、マーケットプレイスにタスクを投稿できます。請負業者は、モバイルデバイスを使用してこれらの要求に対応できます。これにより、外出先でのタスクの管理が容易になります。

### フィールドサービス 要求を **Marketplace** にプッシュする

マーケットプレイス要求を作成し、 フィールドサービス マーケットプレイスを使用して請負業者にプッシュします。

#### 始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_requestor

フィールドサービス Marketplace プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイスをアクティブ化する」を参照してください。

作業指示タスクでは、マーケットプレイスタスクフラグを true に設定する必要があります。

#### このタスクについて
フィールドサービス Marketplaceで契約社員にタスクをプッシュできます。次の手順は、プレイブックを使用して完了します。

#### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャー > ディスパッチャワークスペース.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. [その他のアクション] アイコン ([ ]) を選択します。
4. [ **Push to Marketplace**] を選択します。
5. エンゲージメント方法を選択します。
6. 要求の開始時間と終了時間を入力します。
   開始フィールドと終了フィールドは、タスクがマーケットプレイスで利用できる期間を設定します。デフォルト値は、選択したエンゲージメント方法のリードタイムおよび期間フィールドに基づきます。
7. 要求に応答できる請負会社を選択します。
8. [プッシュ要求] を選択します。

#### タスクの結果
要求が請負業者に送信されます。請負業者は、構成に応じて時間またはコストの見積もりで応答できます。詳細については、「マーケットプレイスエンゲージメント方法を作成する」を参照してください。

#### 次のタスク
応答を受信したら、応答を確認してタスクを請負業者にアサインするか、他の照会に応答します。詳細については、「フィールドサービス Marketplace で請負業者にタスクをアサインする」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## フィールドサービス **Marketplace** で要求に応答する

フィールドサービス Marketplaceでリクエストに応答または拒否します。

### 始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

フィールドサービス Marketplace プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイスをアクティブ化する」を参照してください。

フィールドサービスマーケットプレイスでの要求の実行は、モバイルエクスペリエンスを介してのみ利用できます。これには、Field Service Contractor for mobile プラグイン (com.snc.fsm_ext_mobile) が必要です。

### 手順

1. **Marketplace** に移動します。
2. 応答待ちで、次から選択します。

> **注:** 選択オプションは、要求者の構成によって異なります。

| オプション | 説明 |
|---|---|
| 応答 | 時間の見積もり、コストの見積もり、またはその他のメモやコメントで応答できます。要求者はあなたにタスクを授与することができます。 |
| 承認 | 要求を受け入れます。要求者はあなたにタスクを授与することができます。 |
| 拒否 | 要求を拒否します。要求が保留中の応答から削除されます。 |

### タスクの結果
応答または承認後、要求者は誰にタスクを付与するかを決定します。拒否された場合、要求は保留中の応答から削除されます。

### 次のタスク
要求ウィンドウが閉じるのを待ちます。要求を取り消す場合は、「 フィールドサービスマーケットプレイスでの要求の取り消し」を参照してください。

## フィールドサービスマーケットプレイスでの要求の取り消し

Field Service Marketplace で応答した要求を取り消します。

### 始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

フィールドサービスマーケットプレイスでの要求の実行は、モバイルエクスペリエンスを介してのみ利用できます。これには、Field Service Contractor for mobile プラグイン (com.snc.fsm_ext_mobile) が必要です。

### このタスクについて
利用可能なエージェントが十分でない場合、またはその他の障害がある場合は、以前に承認または応答された要求を取り消すことができます。

### 手順

1. 移動先 マーケットプレイス > 送信された要求.
2. 選択した要求で、[ 取り消し] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

タスクの結果
応答が要求から取り下げられました。要求が応答から削除されます。

### フィールドサービス **Marketplace** で請負業者にタスクをアサインする

請負業者の応答を確認し、 フィールドサービス Marketplaceで請負業者にタスクを割り当てます。

始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_requestor

フィールドサービス Marketplace プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイスをアクティブ化する」を参照してください。

タスクは最初にマーケットプレイスにプッシュする必要があります。詳細については、「フィールドサービス 要求を Marketplace にプッシュする」を参照してください。

.

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャー > ディスパッチャワークスペース。.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. 回答を確認し、契約社員にアサインします。
   - 応答を選択して、請負業者から送信された詳細を確認します。
   - [ 応答ウィンドウを閉じる ] を選択して、マーケットプレースからの要求を停止し、請負業者を決定します。
4. 請負会社を選択します。
5. [ タスクをアサイン] を選択します。

### 応答評価フローの使用

応答評価フローを使用して、請負業者の応答を自動的に評価するための基準を設定します。

これにより、請負業者の応答を評価するための基準が設定されます。このサブフローは、履行者から受信した応答を評価し、単一の応答を入力として受け取り、それに基づいて必要な計算を実行します。

応答評価フローに入力される値はすべてサブフローである必要があります。

**注:** サブフローは応答のみを入力として受け入れる必要があります。

応答評価フローには、次の 2 つのデフォルトオプションがあります。

- 待機期間を上書き - 入札が段階的にプッシュされるときに、指定された待機期間を自動的に上書きします。待機時間が経過する前に最初の請負業者が応答するシナリオでは、この設定により残りの待機時間がバイパスされ、すぐに次の要求の送信が続行されます。このプロセスは、入札がアサインされるか、アサインする履行者がいなくなるまで続行されます。
- 自動アサイン:最初に承認する適格な請負業者に入札を自動的にアサインします。

**注:** 顧客は独自のサブフローを作成して応答を評価できます。

## フィールドサービス 複数日にわたるタスクのスケジューリング

フィールドサービス複数日タスクスケジューリング機能を使用すると、複数のスケジュールエントリまたは日にまたがる作業指示タスクをスケジュールできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数日タスクスケジューリング機能を使用すると、ディスパッチャーは、複数のスケジュールエントリにまたがる作業指示タスク、 を、タスク期間を通じて利用可能な場合、定義された作業時間内にエージェントまたはクルーにアサインできます。タスクスケジューラは、タスク期間、リソースの作業時間と非作業時間、およびタスク期間全体のリソースの可用性を考慮した後、1 日を通して作業スロットを均等に分割できます。タスクは、休憩やその他の非勤務時間をスケジュールからスキップすることで、全体を通して同じエージェントまたはクルーにアサインでき、複数日または週にわたる場合があります。

この機能は、 Now Platform と ディスパッチャワークスペースを使用して作業指示タスクをエージェントまたはクルーにアサインするための手動および動的スケジューリング方法をサポートしています。

フィールドサービス 複数日のタスクスケジューリングでは、
*com.snc.wm.wo.task_window_days* プロパティの値を使用して、選択したエージェントまたはクルーのスケジュールに基づいてタスクの推定終了日を計算します。

次の例は、複数日のスケジューリングを示しています。

### Example: タスクを同じ日にスケジュールする

タスク期間:4 時間、エージェントスケジュール:午前 8 時から午後 5 時、除外される昼休み:午後 12 時から午後 1 時

スケジューラーは、タスクのスケジューリング中にエージェントの作業スケジュールから休憩時間を除外します。したがって、タスクは同日の午前 10 時に開始し、同日の午後 3 時に終了するようにスケジュールされます。これには、それぞれ 2 時間の複数の作業スケジュールと、エージェントのスケジュールの休憩前後の時間が含まれます。

### Example: 複数日にまたがるタスクのスケジュール

タスク期間:20 時間、エージェントスケジュール:午前 8 時から午後 5 時、除外される昼休み:午後 12 時から午後 1 時

スケジューラーは、タスクのスケジューリング中にエージェントの作業スケジュールから休憩時間を除外します。したがって、タスクは月曜日の午前 10 時に開始し、水曜日の午後 12 時に終了するようにスケジュールされ、3 日間の複数の作業スケジュールが含まれます。各作業スケジュールは、エージェントのスケジュールの休憩前後の時間を含めて 4 時間と見積もられます。

関連情報

- フィールドサービス 複数日タスクスケジューリングのアクティブ化
- 複数日にわたるタスクをエージェントにアサインする
- のクルーに作業指示タスクをアサインする ディスパッチャワークスペース

## 複数日にわたるタスクをエージェントにアサインする

ジョブを完了するために複数のスケジュールまたは日数を必要とする作業指示タスクをフィールドサービスエージェントにアサインします。この機能により、同じジョブに対して複数のタスクを作成する必要がなくなります。

### 始める前に

複数のスケジュールエントリまたは日数にわたってタスクをスケジュールする場合は、作業スケジュールがエージェントに割り当てられている必要があります。詳細については、「エージェントまたは技術者の作業スケジュールの作成」を参照してください。

> **注:** エージェントのスケジュールが定義されておらず、タスクが自動アサインされている場合、システムはデフォルトのスケジュールを使用します。

必要なロール:wm_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

このタスクについて
複数日にわたるタスクをクルーに割り当てる方法については、「作業指示タスクをクルーにアサインする」を参照してください。

この手順では、 Now Platform を使用して複数日にわたるタスクをエージェントにアサインする方法について説明します。ディスパッチャワークスペースを使用して複数日にわたるタスクを割り当てる方法については、「作業指示タスクをエージェントにアサインする」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > 作業指示 > 作業指示タスク.
2. アサインするタスクを選択します。
3. [ 複数のスケジュールエントリでアサイン] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
4. タスクをアサインします。

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| タスクを手動でアサインするには | **a.** [ アサイン先 ] フィールドで、タスクの作業に対応できるエージェントを選択します。<br>**b. [Update** (更新)] をクリックします。 |
| タスクを自動アサインするには | **a.** [ 自動アサイン ] をクリックすると、対応可能なエージェントにタスクが自動的にアサインされます。<br>**b.** [割り当ての確認] ダイアログ ボックスで、 [ 確認] を選択します。 |

選択したエージェントのスケジュールに基づいて、タスクの推定終了日が計算されます。

タスクの結果
複数のスケジュールエントリ、日、または週にわたるタスクスケジュールがエージェントにアサインされます。

## テリトリー計画コンソールの使用フィールドサービス

テリトリー計画コンソールを使用して、設定した条件に基づいて、テリトリー内のエージェントまたはクルーに作業指示または作業指示タスクをアサインします。

## テリトリー計画コンソール

テリトリー計画コンソールのテリトリーマップではテリトリーが視覚的に表現されるため、テリトリーにアサインされたエージェントとクルーの場所を簡単に確認でき、作業指示書タスクもアサインできます。

**注:** 作業指示タスクに最適なテリトリーを特定するには、 *Field Service Territories* テリトリーモデルを有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。

次の表に、テリトリー計画者コンソールでテリトリー計画者、テリトリーマネージャー、およびリソースマネージャーとして実行できるアクティビティのリストを示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

テリトリー計画コンソールで実行されるアクション

| アクション | テリトリー計画者 | テリトリーマネージャー | リソースマネージャー |
|---|---|---|---|
| テリトリーとその関連リソースを表示、管理、および分析します。 | [ すべてのテリトリー]、[ 自分のテリトリー]、および [ 自分の選択 ] カテゴリの下にテリトリーを表示します。 | [ 自分のテリトリー] と [ 自分の選択 ] カテゴリでテリトリーを表示します。 | [ 自分のテリトリー] と [ 自分の選択 ] カテゴリでテリトリーを表示します。 |
| データオーバーレイを追加またはカスタマイズして、テリトリー内のより多くのデータポイントを可視化します。 | すべてのテリトリーが対象 | 割り当てられたテリトリーのみ | 該当なし |
| テリトリーの地域をクリックして、エージェント、クルー、子テリトリーの数などの詳細情報を表示します。 | すべてのテリトリーが対象 | 割り当てられたテリトリーのみ | 割り当てられたテリトリーのみ |
| 境界を編集してストレッチし、新しいデータ ポイントを含めます。 | すべてのテリトリーが対象 | 割り当てられたテリトリーのみ | 該当なし |
| アサイン先グループなしで直接エージェントまたはクルーのメンバーシップをアサインします。 | すべてのテリトリーが対象 | 割り当てられたテリトリーのみ | 割り当てられたテリトリーのみ |
| マップ内のすべてのテリトリーの地域を非表示にします。 | すべてのテリトリーが対象 | 割り当てられたテリトリーのみ | 該当なし |
| カラーピッカーを使用してテリトリのカラーコードを指定します。 | すべてのテリトリーが対象 | 割り当てられたテリトリーのみ | 該当なし |
| 子テリトリーを追加<br>**注:** 子テリトリーの アイコンは、テリトリーに子テリトリーがある場合にのみ表示されます。 | すべてのテリトリーが対象 | 割り当てられたテリトリーのみ | 該当なし |
| 子テリトリーを [自分の選択 ] リストに追加します。 | すべてのテリトリーが対象 | 割り当てられたテリトリーのみ | 該当なし |

## テリトリーの操作

テリトリーを操作するには、次のタスクを実行します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作業指示タスクを作成
- 作業指示書タスクをディスパッチキューからディスパッチする
- 作業指示タスクの自動ディスパッチ
- 作業指示タスクをエージェントにアサインする
- のクルーに作業指示タスクをアサインする ディスパッチャワークスペース

関連情報

フィールドサービステリトリー計画の構成

### お気に入りのテリトリーを地図上に表示する

テリトリーとそれに関連するリソースの詳細をリストビューとマップで表示および管理します。

#### 始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

#### このタスクについて
テリトリーを [自分の選択] リストに移動して、マップ上に表示できるようにします。

#### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. [すべてのテリトリー] リストで、お気に入りとしてマークするテリトリーを選択します。
3. お気に入り ( ☆ ) アイコンを選択します。

#### タスクの結果
選択したテリトリが [自分の選択] リストに移動され、選択するとマップ上に表示されます。

### コンテキストサイドパネルでのテリトリー情報の表示

コンテキストサイドパネルは、貴重なインサイトを提供し、テリトリー情報に簡単にアクセスできるため、十分な情報に基づいた意思決定を行い、テリトリーを効率的に管理するのに役立ちます。

#### 始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

#### このタスクについて
コンテキストサイドパネルには、テリトリー、マーカー、形状、ヒートマップに関する包括的な詳細が表示されます。アドミニストレーターは、必要な情報が正確に表示されるように、表示されるフィールドを構成できます。詳細については、「テリトリー計画コンソールに表示されるテリトリーフィールドの構成」を参照してください。

コンテキストサイドパネルで、次の操作を行います。

- 1 つのデータアイテムを表すマップマーカーアイコンをクリックすると、そのデータアイテムの詳細が表示されます。
- 複数のデータアイテムを表す併置されたマーカーアイコンをクリックすると、関連するすべてのデータアイテムがコンテキストサイドパネルに一覧表示されます。各レコードの特定の詳細を表示するには、個々のアイテムを選択します。
- 条件ビルダーを使用して、データアイテムをさらにフィルタリングします。たとえば、アクティブな作業指示タスクのみを表示する条件を追加します。

テリトリー重要業績評価指標 (KPI) は、テリトリーのパフォーマンスに関する貴重なインサイトを提供します。コンテキストサイドパネルには、テリトリーの KPI が表示されます。アドミニストレーターがパフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - フィールドサービス管理 (FSM)

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグインをアクティブ化したとき。 `TerritoryIndicators (sn_fsm_tp`で構成された KPI。TerritoryIndicators) 拡張ポイントがコンテキストサイドパネルに表示されます。

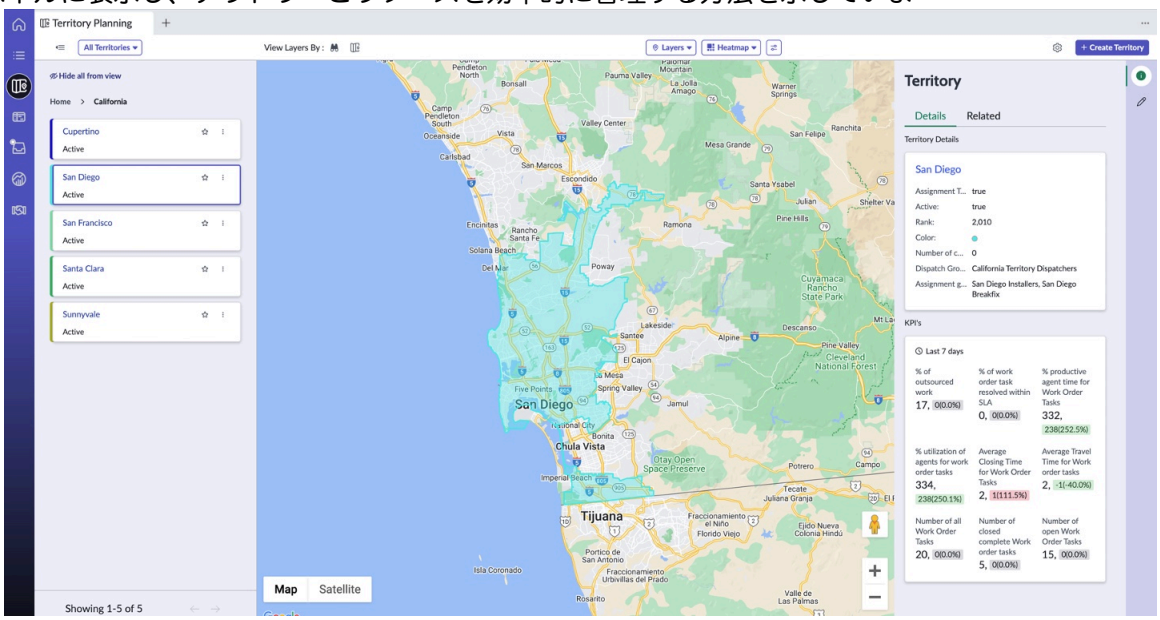
手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. [テリトリー] パネルで、表示するテリトリーを選択します。
3. コンテキストサイドパネルに詳細を表示します。

| 表示するもの | 必要な操作 |
| --- | --- |
| マップオーバーレイデータアイテム | ◦ マップ上のマップマーカーを選択します。マップのコンテキストサイドパネルには、選択したマップマーカーに関する詳細情報が表示されます。<br>◦ [設定] アイコン ( ) を使用して表示をカスタマイズできます。 |
| テリトリー | ◦ テリトリーパネルからテリトリーカードを選択し、その地理的エリアを選択します。コンテキストサイドパネルには、選択したテリトリーとその KPI に関する情報が表示されます。<br>◦ [設定] アイコン ( ) を使用して表示をカスタマイズできます。<br>◦ さらに、コンテキストサイドパネルの [ 関連 ] タブを選択して、関連データにアクセスします。 |

タスクの結果

次のスナップショットは、関連するテリトリー情報とその KPI をコンテキストサイドパネルに表示し、テリトリーとリソースを効率的に管理する方法を示しています。




自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## テリトリー計画コンソールでのマップマーカーの位置の変更

マップ上のデータエンティティが動的かつ正確に視覚的に表現されるように、マップマーカーの位置を更新します。

### 始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### このタスクについて

[ マップ上の場所の変更を有効にする ] フィールドが選択され、マーカーレイヤーオーバーレイの作成中に有効な スクリプト が指定されている場合にのみ、マップマーカーアイコンを現在の場所から新しい場所に移動できます。詳細については、「マーカー レイヤー オーバーレイの作成」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. マーカーオーバーレイデータアイテムの場所を編集します。

| ターゲット | 必要な操作 |
| --- | --- |
| 1 つのアイコンマップマーカーの位置を編集する | ◦ マップ上で目的のマップマーカーアイコンを選択します。<br>◦ データアイテムカードがコンテキストサイドパネルに表示されます。<br>◦ [その他のアクション] アイコン ([ ⋮ ] ) をクリックし、[場所の編集] を選択します。<br>**注:** [ マップ上の場所の変更を有効にする ] フィールドが選択され、マーカーレイヤーオーバーレイの作成中に有効な スクリプト が指定されている場合にのみ、マップマーカーアイコンを現在の場所から新しい場所に移動できます。詳細については、「マーカー レイヤー オーバーレイの作成」を参照してください。<br>◦ マップマーカーを目的の場所にドラッグアンドドロップするか、[ 新しい場所 ] フィールドに手動でアドレスを入力します。 |
| 併置されたマーカーデータアイテム内のすべてのアイテムの場所の編集 | ◦ 目的の併置されたマップマーカーアイコンを選択します。<br>◦ データアイテムカードのリストがコンテキストサイドパネルに表示されます。<br>◦ 場所を変更するデータアイテムカードを選択します。<br>◦ [ 場所を編集] をクリックします。<br>◦ マップマーカーを目的の場所にドラッグアンドドロップするか、[ 新しい場所 ] フィールドに手動でアドレスを入力します。 |

自動翻訳

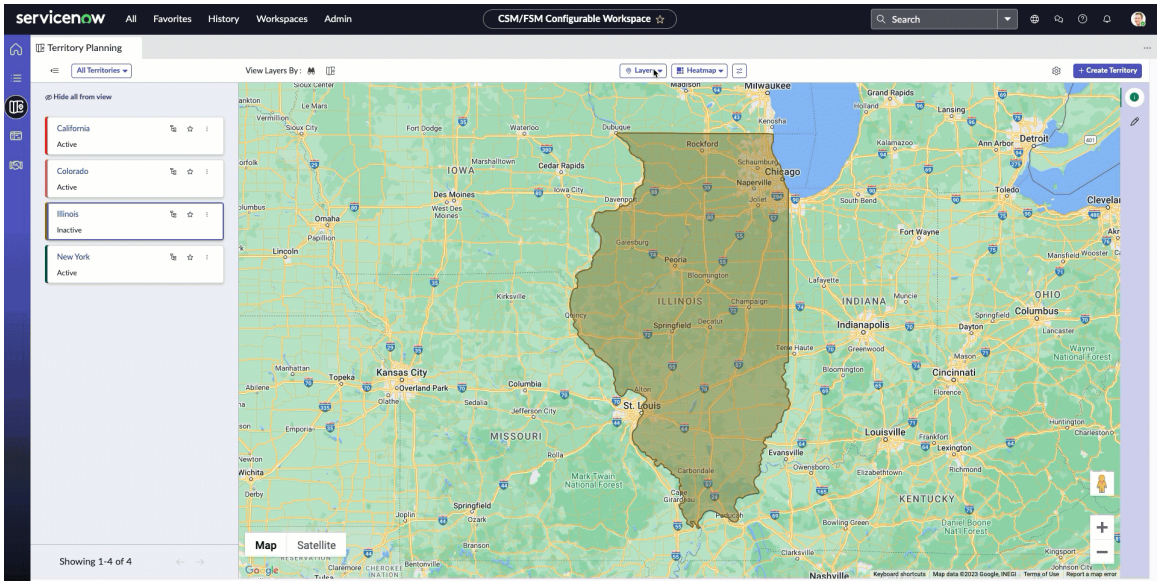
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップマーカーを新しい場所にドラッグアンドドロップすると、データアイテムの [新しい場所 ] フィールドに住所の詳細が自動的に入力されます。

3. [更新] を選択します。

### タスクの結果

次のスナップショットは、単一の地図マーカーまたは併置された地図マーカーアイコンを選択したときにデータアイテムの場所を変更するプロセスを示しています。




## エージェントの開始場所と終了場所を変更

エージェントの 1 日の開始時刻と終了時刻の場所を変更し、特定の作業指示タスクに必要な柔軟性を提供します。

### 始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、wm_admin

### このタスクについて

テリトリー計画プラグインが有効になっていることを確認します。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画の有効化」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > エージェント.
2. 開始場所と終了場所を追加または変更するユーザーを選択します。
3. [エージェントスケジュール属性計画] 関連リストを選択します。

> **注:** エージェントのユーザープロファイルビューを **FSM** プロファイル に切り替えるか、[ エージェントスケジュール属性計画 ] 関連リストがデフォルトで表示されていない場合はフォームに追加できます。

4. 既存のフィールドを選択するか、[ 新規] を選択します。
   [エージェントスケジュール属性プラン] フォームが表示されます。
5. [ 開始 ] フィールドで、開始日を選択します。
6. [ 終了 ] フィールドで、終了日を選択します。
7. [開始場所] フィールドで、エージェントが作業を開始する場所を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [終了場所] フィールドで、エージェントが作業を終了する場所を選択します。
9. [送信] を選択します。
   エージェントスケジュール属性計画テーブルは、エージェントの開始場所と終了場所で更新されます。

### タスクの結果
スケジューリングメカニズムでは、指定された日の エージェントスケジュール属性計画 テーブルからのエージェントの開始場所と終了場所が考慮されます。

## テリトリー計画コンソールでのテリトリー間のエージェントの移動

テリトリー間でエージェントを再配置して、作業に柔軟性を持たせます。

### 始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### このタスクについて
- エージェントの再配置プロセスを使用して、エージェントのメンバーシップ属性と可用性をカスタマイズできます。これには、エージェントの 1 日の開始時刻と終了時刻の場所の変更も含まれており、特定の作業指示タスクに必要な柔軟性を提供します。
- リソースの可用性を照合し、エージェントのスケジュールされていない作業に対処することで、スケジュール計画が大幅に改善されます。
- エージェントが別のテリトリーに再配置されると、ソーステリトリーでエージェントにアサインされたタスクはデフォルトでアサイン解除されます。また、UnassignTaskOnAgentRelocation 拡張ポイントを使用して動作を変更することもできます。

このビデオでは、エージェントの再配置プロセスについて説明します。

https://player.vimeo.com/video/985862042?h=cdd3151675&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画 > テリトリー計画コンソール .
2. テリトリーを選択してレコードを開きます。
3. [Agent Relocation] アイコンを選択します。
   [ エージェントの再配置 ] フォームがコンテキストサイドパネルに表示されます。
4. エージェントの再配置の開始日時を選択します。
5. エージェントの再配置の終了日時を選択します。
6. [対応可能なエージェント] フィールドで、再配置するエージェントを選択します。
   エージェントがタスクをアサインしている場合、またはエージェントがクルーの一員である場合は、インラインメッセージが表示されます。その後、再配置を続行するか、他のエージェントを選択するかを選択できます。
7. オプション: 再配置期間中のソーステリトリーでのエージェントのメンバーシップと可用性をカスタマイズします。
   a. エージェントを非アクティブとして設定するには、[ 非アクティブなエージェントとして設定 **(Set as Inactive Agents** )] オプションを選択します。
   b. セカンダリ エージェントとしてエージェントを指定するには、[セカンダリエージェントとして設定 ] オプションを選択します。

   **注:** 選択しない場合、エージェントはアクティブなままになり、プライマリメンバーシップを保持します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

8. [ 宛先テリトリー ] フィールドで、選択したエージェントの再配置先テリトリーを選択します。
9. オプション: 転勤期間中の移動先テリトリーのエージェントメンバーシップと可用性をカスタマイズします。

   a. [ プライマリエージェントとして設定 ] オプションを選択して、エージェントをプライマリエージェントとして設定します。

      注: 選択しない場合、エージェントはデフォルトでセカンダリメンバーになります。

   b. [ 新しいエージェントの場所を設定 ] オプションを選択して、エージェントの新しい場所を定義します。

10. オプション: エージェントの宛先テリトリーに新しい場所を設定します。

    a. [ **Select start location** (開始場所を選択)] フィールドで、エージェントが移動先テリトリーで作業を開始する場所を選択します。

    b. [ 終了場所を選択 **(Select end location** )] フィールドで、エージェントが宛先テリトリーで作業を終了する場所を選択します。

11. [ 再配置] を選択します。
    エージェントが移動先テリトリーに正常に再配置されたことを示す確認メッセージが表示されます。ソーステリトリー内のエージェントに既にアサインされているタスクはアサイン解除され、[ ディスパッチ待ち ] ステータスに移行します。

### タスクの結果

- フォームの選択に基づいて、指定されたソーステリトリーと宛先テリトリーのエージェントメンバーシップが更新されます。
- エージェントのユーザープロファイルの [エージェントスケジュール属性計画] 関連リストが更新されました。

## 作業指示タスクのバンドル

類似のタスクを論理的にグループ化してバンドルすると、エージェントは フィールドサービス タスクバンドルを使用して個別に行うのではなく、関連するタスクを一度に追跡、開始、完了できます。

アドミニストレーターは、 フィールドサービス タスクバンドルプラグインをアクティブ化して、作業指示タスクをバンドルする必要があります。その後、作業指示書タスクバンドルがインスタンスに追加され、ディスパッチャーは作業指示書タスクを論理グループにバンドルできるようになります。

フィールドサービス タスクバンドルプラグインの設定については、「タスクバンドルの構成」を参照してください。

作業指示書タスクバンドルを使用すると、ディスパッチャーは次のことができます。

- バンドルを作成します。
- バンドルを割り当てます。
- バンドルのタスクを追加または削除します。
- バンドルを変更します。
- 未アサインバンドル内のサブタスクの順序を変更します。
- バンドルを解除します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスクバンドルは、ディスパッチャーによって手動で作成された、または動的バンドルによって自動的に作成された作業指示タスクのグループです。タスクバンドルには次の属性があります。

- ステータス、アサイン先、およびスケジュールロックの値を親バンドルから継承します。
- 最も早いサブタスクの実際の移動と作業開始の値から、実際の移動と作業開始の値を継承します。
- 最後のサブタスクの終了値から実際の作業終了値を継承します。
- 予定作業期間を、バンドルされたタスクの予定開始時間および終了時間と同期します。

## バンドルの作成

ディスパッチャーは ディスパッチャワークスペースでタスクバンドルを作成します。任意の数の作業指示タスクをバンドルに結合できます。テリトリーやエージェントのルートなど、さまざまな基準でタスクをグループ化できます。

バンドルが作成されると、作業指示タスクと作業指示番号が割り当てられます。バンドルは、作成後にエージェントに割り当てる必要があります。

バンドル内のいずれかのタスクで時間外手当が有効になると、バンドル全体が時間外手当を有効にするように設定されます。

アドミニストレーターは、動的バンドルのポリシーとルールを構成して、タスクを自動的にバンドルできます。詳細については、「動的タスクバンドル」を参照してください。

## バンドルのアサイン

ディスパッチャーは ディスパッチャワークスペースでバンドルをアサインします。アサイン済みバンドルと未アサインバンドルは、通常の作業指示タスクと同じルールに従います。バンドル内のサブタスクは、親バンドルのステータス、アサイン先、およびスケジュールロックの値を継承します。

アドミニストレーターは、動的スケジューリングまたはルート最適化を使用してバンドルを自動的に割り当てることができます。

## バンドル内のタスクの承認または拒否

バンドルがアサインされた後、フィールドサービスエージェントはバンドル内のタスクを承認または拒否できます。エージェントは、バンドル自体の作業を開始した後、バンドル内のタスクを却下できます。

エージェントがバンドル内のサブタスクを却下すると、バンドルは [ディスパッチ待ち] ステータスに戻ります。バンドルがスケジュールロックされていた場合、バンドルの再割り当てを有効にするためにバンドルもロック解除されます。

詳細については、「作業指示タスクの承認または却下」を参照してください。

## バンドルの変更

バンドルは作成後に変更できます。バンドル内のサブタスクを変更する場合は、変更を行う前にバンドルからサブタスクを削除する必要があります。ディスパッチャーは、[ディスパッチ保留中] ステータスのタスクのみをバンドルに追加できます。[受入済み]、[対応中]、[キャンセル]、[完了してクローズ]、または [未完了でクローズ] 状況のタスクはバンドルから削除できません。タスクがバンドルから削除された場合、またはエージェントがバンドル内のタスクを却下した場合、タスクは [ディスパッチ待ち] ステータスに戻ります。バンドルを解除することもできます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## バンドル内のサブタスク

最初の順序位置にあるサブタスクの位置によって、バンドルの場所が決まります。バンドルの場所を更新する場合は、バンドルの注文場所ではなく、最初の注文位置にあるサブタスクの注文場所を変更します。

バンドル内のサブタスクの作業期間または予定開始時間を変更する場合は、バンドルからサブタスクを削除して変更します。次に、サブタスクをバンドルに追加し直します。

サブタスクがバンドルに追加されると、検証が行われ、作業期間またはスケジュールの変更がバンドルにプッシュされます。サブタスクを変更して追加し直す前にサブタスクを削除しないと、変更はバンドルに反映されません。

## 他の機能とのインタラクション

作業指示タスクと同様に、作業指示タスクバンドルは、ルートごとに最適化したり、動的にスケジュールしたり、タスクの推奨を通じて推奨したり、 ディスパッチャワークスペースで変更したりできます。

ルートの最適化

ディスパッチャーは、ルートの最適化を使用して、作業指示タスクの最適化に使用されるのと同じ方法を使用して、エージェントのスケジュールでバンドルを最適化できます。

ルート最適化を使用すると、バンドルは独自のタスクと見なされ、個々のタスクとともに全体として最適化されます。バンドル内のサブタスクの最適化を有効にするために、アドミニストレーターは (*work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization*) プロパティを切り替えることができます。

動的スケジューリング

動的スケジューリングは、作業指示タスクと作業指示タスクバンドルをエージェントに自動的にスケジュールします。詳細については、「動的スケジューリング」を参照してください。

動的スケジューリングの前に動的バンドルが実行されるようにするために、アドミニストレーターは [ 動的スケジューリング前の動的バンドル (*com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling*)] プロパティを有効にすることができます。

インテリジェントタスク推奨

タスクの推奨事項はタスクバンドルに対してのみ表示され、バンドル内のサブタスクに対しては表示されません。

バンドルがスケジュールロックされている場合、そのバンドルは推奨されません。

ディスパッチャワークスペース

バンドルをエージェントスケジュールに直接ドラッグします。

バンドルの作業期間を延長または短縮するには、バンドルの側面をドラッグします。

スキル、距離、および部品に基づいて、バンドルと作業指示タスクにエージェントソートを適用します。

カレンダービューから直接バンドルをロックおよびロック解除します。

バンドルされたタスクを統合し、マップビューにバンドルの場所を表示します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テリトリー計画

タスクバンドルでは、テリトリー計画プラグインが有効になっている場合、指定された日の エージェントスケジュール属性計画 テーブルのエージェントの開始場所と終了場所が考慮されます。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画の有効化」を参照してください。

### 作業指示タスクバンドルを作成

タスクをバンドルして、エージェントが複数のタスクを個別にではなく 1 つの作業指示タスクで追跡できるようにします。予定外の現場訪問と定期メンテナンスを組み合わせることで、運転時間を最小限に抑えます。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### このタスクについて
タスクをバンドルする場合は、次の制限に注意してください。

- バンドルに追加するには、タスクが [ディスパッチ待ち] ステータスである必要があります。
- バンドルを別のバンドルに追加することはできません。
- 依存関係がある作業指示タスク、クルーが必要な作業指示タスク、または固定アクセスウィンドウがある作業指示タスクをバンドルに追加することはできません。
- ベンダータスクをバンドルに追加することはできません。
- バンドル内のバンドルの兄弟を作成したり、バンドル内のタスクの兄弟を作成したりすることはできません。
- タスクをスケジュールロックすることはできません。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. バンドルするタスクを選択します。
3. 選択した 行のアクションを選択します。
4. [ バンドルの作成] を選択します。

#### タスクの結果
バンドルが [自分のバンドル] リストに追加されます。

### 作業指示タスクバンドルのタスクの追加または削除

関連するタスクを作業指示タスクバンドルに追加するか、バンドルが大きすぎて管理できなくなった場合はタスクを削除します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### このタスクについて
タスクをバンドルに追加すると、バンドルから最も優先度の高いタスクを削除した場合でも、タスクに割り当てられた順序番号は継続されます。たとえば、タスクを追加しているときに最初の順番からタスクを削除すると、新しいタスクは既存のすべてのタスクの後の順番の最後に配置されます。

タスクをバンドルに追加する場合は、次の制限に注意してください。

- タスクをスケジュールロックすることはできません。
- タスクを別のバンドルの一部にすることはできません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. 左側のパネルで、[ ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. タスクを追加または削除する作業指示タスクバンドルを選択します。
4. [ バンドルされたタスク **(Bundled tasks** )] タブを選択します。
5. バンドルにタスクを追加するか、バンドルからタスクを削除します。
   - タスクを追加するには、 [ 追加] を選択し、タスクを選択して、 [ 追加] を選択します。
   - タスクを削除するには、タスクを選択して [削除] を選択します。

### 作業指示タスクバンドルのアサイン

エージェントが作業を効果的に計画できるように、作業指示タスクバンドルをアサインします。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### このタスクについて
バンドルをアサインすると、作業期間は、バンドル内のすべてのタスクの作業期間と移動時間を最初のタスクの場所の移動時間に追加して計算されます。バンドルのタスクの追加や削除、またはタスクの期間の変更による期間の変更により期間が変更されると、バンドルの期間が自動的に更新されます。

バンドルの [アサイン先 ] フィールドの値を変更すると、バンドル内のすべてのタスクのアサインが変更されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. アサインするバンドルを、目的の利用可能なエージェントの行と時間の列にドラッグします。

#### タスクの結果
バンドル内のタスクがエージェントのキューに追加され、承認または却下されます。

### 作業指示タスクバンドルの変更

エージェントとディスパッチャーの同期が保たれるように、作業指示書タスクバンドルに変更を加えて更新します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. 左側のパネルで、 リスト アイコン ( ) を選択します。
3. **[My Bundles**] を選択します。
4. 変更するバンドルを選択します。
5. 必要な変更を行います。
   変更可能なフィールドの詳細については、「 フィールドサービス タスクバンドルフィールド 」を参照してください。
6. [保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### バンドル内のサブタスクの順序の変更

最初に割り当てられた順序とは異なる順序でサブタスクを完了する場合は、バンドル内のサブタスクの順序を変更します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [リスト] を選択します。
3. 選択 ディスパッチ > 自分のバンドル.
4. 並べ替えるバンドルを選択します。
5. バンドルされたタスクを選択します。
6. ダブルクリック (またはキーボードショートカットを使用) して、並べ替えるサブタスクの順序番号を選択します。
7. 新しい順序番号を入力します。
8. [保存] を選択します。

### 作業指示タスクバンドルのバンドル解除

サブタスクを異なる方法でグループ化したり、別の方法で作業を分割したりする場合は、作業指示書バンドルのバンドルを解除します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

#### このタスクについて
作業指示タスクバンドルを解除すると、作業指示タスクバンドルは [Canceled (キャンセル)] ステータスになります。すべての作業指示タスクは同じエージェントにアサインされたままになり、連続してスケジュールされます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] を選択します。
3. バンドルを選択します。

| バンドル | アクション |
|---|---|
| 単一バンドル | バンドルを選択します。 |
| 複数のバンドル | **a.** [リスト] を選択します。<br>**b. [My Bundles**] を選択します。<br>**c.** バンドルを選択します。 |

4. [ バンドル解除] を選択します。

## 作業指示書タスクへの機器のアサイン

作業指示書タスクに機器を割り当てることで、クルーまたはアサインされたエージェントがそのタスクに適切に対応できるようになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

アドミニストレーターは、 フィールドサービス Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) をインストールする必要があります。その後、リソースのスケジューリングがインスタンスに追加され、ディスパッチャーは機器をクルーにアサインできるようになります。

フィールドサービス Resource Scheduling プラグインの構成については、「リソーススケジューリングの構成」を参照してください。

ディスパッチャーは、機器とリソースをクルーまたはタスクに アサイン できます。

- 計画済みクルーに機器をアサインします。
- タスククルーに機器をアサインします。
- 機器をグループにアサインします。

クルーリーダーは、Now Mobile エージェントアプリを使用してクルーを変更したり、タスクを管理したりできます。詳細については、「Now Mobile エージェントアプリケーションを使用したクルーの管理」を参照してください。

- 予定されているクルーメンバーを追加、削除、または入れ替えます。
- タスクのリソース要件に従って、機器とエージェントを追加または削除します。

## 他の機能とのインタラクション

スキル

管理者は、熟練した、認定された、またはトレーニングを受けた担当者のみが機器に割り当てられるようにします。詳細については、「機器インスタンスにスキルを追加する」を参照してください。

位置情報管理の追跡

機器の緯度と経度のフィールド (位置) は、クルーリーダーのステータスと場所に応じて更新されます。クルーリーダーのジオトラッキングが有効になっている場合、機器の位置はクルーリーダーの位置の更新に基づいて更新されます。クルーリーダーの位置情報追跡が有効になっていない場合、機器の位置は作業開始時にタスクの場所に更新されます。機器がチェックインされると、位置はクリアされます。

関連情報

リソーススケジューリングの構成

## 予定されているクルーに機器をアサインする

計画されたクルーに機器をアサインして、作業指示タスク用のツールがあることを確認します。ディスパッチャーは、 Now Platform または ディスパッチャワークスペースを通じて機器を割り当てることができます。クルーリーダーは、 Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して機器を割り当てたり、クルーを変更したりすることができます。

### から計画されたクルーに機器をアサインする **Now Platform**

Now Platformを通じて計画されたクルーに機器をアサインします。計画クルーは、エージェントと機器の事前定義されたグループです。

#### 始める前に

必要なロール:wm_ admin、wm_dispatcher

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 自分のクルー.
2. 機器を追加する予定のクルーを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

3. **[Equipment** (機器)] 関連リストで、[**Add** (追加)] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[クルーメンバー] フォーム

| フィールド | **Description** (説明) |
|---|---|
| 機器 | 機器インスタンス。 |
| 適用開始日 | 機器がアサインされている有効な開始日。 |
| 適用終了日 | 機器がアサインされる有効終了日。 |
| アクティブ | このインスタンスがアクティブで、ディスパッチャーカレンダーに表示されるかどうかを決定するオプション。 |

5. [送信] を選択します。

### タスクの結果
機器が計画クルーに追加されます。このクルーは、クルーの装備と一致する装備要件を持つタスクに適格です。機器インスタンスは、一度に 1 人のクルーにのみアサインできます。

### 関連情報
でのクルーの作成 フィールドサービス管理 (FSM)

## による計画クルーへの機器のアサイン ディスパッチャワークスペース
ディスパッチャワークスペースを通じて計画されたクルーに機器をアサインします。計画クルーは、エージェントと機器の事前定義されたグループです。

### 始める前に
必要なロール:wm_ admin、wm_dispatcher

### 手順
1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ **Dispatcher Workspace** (ディスパッチャワークスペース)] をクリックします。
3. ディスパッチャーカレンダーまたはディスパッチャーカレンダーサイドバーのいずれかを使用して、クルーに機器を追加します。

| 方法 | アクション |
|---|---|
| ディスパッチャーカレンダー | **a.** アサインする機器インスタンスで、[その他のアクション] アイコン ( ⋮ ) を選択します。<br>**b.** [ クルーに追加] を選択します。<br>**c.** 機器を追加するクルーを選択します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 方法 | アクション |
| --- | --- |
| ディスパッチャカレンダーサイドバー | **a.** ディスパッチャカレンダーサイドバーで、[クルー] アイコン ( ) を選択します。<br>**b.** 機器をアサインするクルーを選択します。<br>**c.** [ **Equipment** (機器 )] タブで、機器インスタンスを参照して選択します。 |

**4.** [更新] を選択します。

### タスクの結果

機器が計画クルーに追加されます。このクルーは、クルーの装備と一致する装備要件を持つタスクに適格です。機器インスタンスは、一度に 1 人のクルーにのみアサインできます。

### 関連情報

でのクルーの作成 フィールドサービス管理 (FSM)

## Now Mobile アプリを使用して計画クルーに機器をアサインする

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用して、計画されたクルーに機器をアサインします。計画クルーは、エージェントと機器の事前定義されたグループです。

### 始める前に

必要なロール:wm_crew_leader

### 手順

**1.** 移動先 自分の作業 > 自分のクルー.

**2.** クルーを選択します。

**3.** [機器]をタップします。

**4.** [ 機器を追加] をタップします。

**5.** 機器を選択します。

**6.** **[Submit** (送信)] をタップします。

## タスククルーに機器をアサインする

臨時タスククルーに機器をアサインし、作業指示タスクを完了するために必要なツールがあることを確認します。

### 始める前に

機器をアサインするには、次の要件に注意してください。

- 作業指示タスクには、すでにタスククルーがアサインされている必要があります。詳細については、「でのアドホッククルーの作成 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
- 作業指示タスクには、すでにリソース要件が含まれている必要があります。詳細については、「での作業指示タスクのリソース要件の追加 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

### 手順

**1.** 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 作業指示タスク.

**2.** 作業指示タスクを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ タスクアサイニー] タブで、[ 追加] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

タスクアサイニーフォーム

| フィールド | Description (説明) |
|---|---|
| 要件 | このアサインが対応するリソース要件の名前。 |
| リソースタイプ | [ 設備] に設定する必要があります。 |
| 機器 | アサインされる機器インスタンス。 |

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
[タスククルー] ページの [ タスク担当者] タブに機器が表示されます。

## 機器インスタンスをグループにアサインする

機器インスタンスをグループにアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
機器インスタンスをグループにアサインして、ディスパッチャーがインスタンスとやり取りできるようにします。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 装置インスタンス.
2. 機器インスタンスを選択します。
3. [ **Groups** ] 関連リストで、[ **Edit...**] をクリックします。
4. [ コレクション ] フィールドからグループを選択します。
5. 選択したグループを [グループリスト ] フィールドに移動します。
6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
機器インスタンスは、選択したグループにアサインされます。

## 機器インスタンスのメンテナンススケジュールを作成する

機器インスタンスの定期メンテナンスまたはダウンタイムのスケジュールを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 装置インスタンス.
2. インスタンスを選択します。
3. [ リソースイベント ] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースイベント

| フィールド | Description (説明) |
| --- | --- |
| リソース | 機器インスタンスの名前。 |
| タイプ | リソースイベントのタイプ。<br>◦ ダウンタイム<br>◦ メンテナンス |
| スケジュール | このダウンタイムまたはメンテナンスのスケジュール。 |

5. **[Update** (更新)] をクリックします。

### タスクの結果
スケジュールは、[ リソースイベント ] 関連リストと ディスパッチャワークスペースに表示されます。

## フィールドサービスエージェントの監視とアサインに エマージェンシーエクスポージャー管理 を使用する

エマージェンシーエクスポージャー管理を使用して感染した病原体を特定することで、感染症の蔓延を監視します。また、感染した可能性のあるエージェントや顧客を見つけることもできます。エージェントとタスクのコンプライアンスレポートを表示できます。

### 影響を受けるエージェントの エマージェンシーエクスポージャー管理 診断レポートの表示

診断レポートを表示して、影響を受けるエージェントと、影響を受ける可能性のある顧客とエージェントを特定します。

### 始める前に
必要なロール:wm_manager

### このタスクについて
影響を受けるエージェントの フィールドサービス マネージャーは、影響を受けるエージェントの診断レポートを表示して、感染の可能性があるエージェントと顧客を特定できます。

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 診断レポート.
2. [診断要求] フォームで、レポートを表示する診断要求の番号をクリックします。
3. 影響を受ける顧客または影響を受けるフィールドエージェントのリストを表示する。
   - 影響を受けた顧客のリストを表示するには、[ 影響を受けた顧客 ] タブをクリックします。
   - 選択した期間内に感染したエージェントに接触した可能性がある、または同じ顧客の場所を訪問した可能性がある、感染したエージェントのリストを表示するには、[ 影響を受けたフィールドエージェント ] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# エマージェンシーエクスポージャー管理診断レポートに基づいてフィールドエージェントのカレンダーをブロックする

エマージェンシーエクスポージャー管理診断レポートに基づいて、感染したエージェントおよび感染した可能性のあるエージェントのカレンダーをブロックします。

## 始める前に

必要なロール:wm_manager

## このタスクについて

フィールドサービスマネージャーは、診断レポートを表示し、感染拡大を緩和するための適切な措置を講じることができます。影響を受けるエージェントと感染した可能性のあるエージェントをカレンダー上の将来の日付で対応できるようにブロックすることで、エージェントの安全性を高めることができます。エージェントカレンダーの詳細については、「 エージェントカレンダーの構成 」を参照してください。

## 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 診断レポート.
2. [診断要求] フォームで、診断要求の番号をクリックします。
3. [ エージェントカレンダーをブロック ] をクリックして、影響を受けるエージェントのカレンダーをブロックします。
4. スケジュールエントリーの新規レコードフォームで、フィールドに入力します。

### スケジュールエントリ

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| ユーザー | エージェントの名前。 |
| 名前 | イベントの説明的な名前。 |
| タイプ | エージェントにスケジュールされているイベントのタイプ。<br><br>**注:** イベントタイプ構成は、デフォルトでは非アクティブです。アクティブ化については、「 エージェントカレンダーのイベント構成を作成する 」を参照してください。<br><br>イベントタイプは次のとおりです。<br><br>◦ 休暇:個人的または仕事に関連するイベント<br>◦ 予約:サービスの予約<br>◦ 打ち合わせ:仕事に関する打ち合わせ<br>◦ 電話:仕事関係の電話<br>◦ 除外済み:ユーザーはタスクのアサインに利用できません<br>◦ オンコール:ユーザーとのオンコール中に作成されたイベント<br>◦ 休暇の承認:承認された個人または仕事関連のイベント<br>◦ 休暇 - 却下:却下された個人的または仕事関連のイベント |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| いつ | パーソナルイベントの開始日時。 |
| ターゲット | パーソナルイベントの終了日時。 |
| 終日 | イベントが終日続くことを示すオプション。 |
| メモ | イベントのメモがあれば入力します。 |

5. [送信] をクリックします。
6. 感染した可能性があるエージェントがいる場合は、次の操作を行ってそのエージェントのカレンダーをブロックします。
   a. [ 影響を受けるフィールドエージェント ] タブをクリックします。
   b. [フィールドサービスの影響を受けるユーザー] リストで、診断要求番号をクリックします。
   c. ステップ 3 ～ 5 を繰り返して、感染の可能性があるエージェントのカレンダーを将来の日付でブロックします。

## フィールドサービス 請負業者ポータル

請負業者ポータルを使用して フィールドサービス 作業指示タスクを管理します。

フィールドサービス 請負会社ポータルを使用すると、請負会社のマネージャーとフィールドサービスエージェントが、アサインされた作業指示タスクを管理および処理できます。

会社ブランドまたはカスタム URL から ServiceNow フィールドサービス Contractor Portal インスタンスにアクセスできるようにすることができます。URL のカスタマイズの詳細については、「インスタンスへのカスタム URL の関連付け」を参照してください。

サービスポータルユーザー基準サポートプラグインをアクティブ化し、そのプロパティを true に設定している場合は、さまざまなロールに権限をアサインして、フィールドサービス請負会社ポータルへのアクセスを有効にする必要があります。詳細については、「ページ、ウィジェット、またはウィジェットインスタンスへのユーザー基準の適用」を参照してください

関連情報

- 請負業者 ダッシュボード
- 請負会社機能の構成

### フィールドサービス請負業者ポータルに初めてログインする

オンボーディング後に送信されたメール内のリンクをクリックしてパスワードを変更し、初めてログインできるようにします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. メールの受信箱に移動します。
2. オンボーディングメールメッセージで、[ パスワードのリセット ] 関連リンクをクリックします。[パスワードリセット] ダイアログボックスが表示されます。
3. [新しいパスワード] フィールドに新しいパスワードを入力します。
4. [ パスワードの再入力] フィールドに新しいパスワードを再入力します。
5. [パスワードのリセット] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

フィールドサービス請負会社ポータルのログインページが表示されます。

6. [ ユーザー名 ] フィールドにユーザー ID を入力します。
7. [ パスワード ] フィールドに新しいパスワードを入力します。
8. [ログイン] をクリックします。

## フィールドサービス請負業者ポータルでのエージェントのオンボーディング

フィールドサービスエージェントをオンボーディングして、請負会社が、そのエージェントが顧客の場所で実行するアウトソーシング作業指示タスクをアサインできるようにします。

### 始める前に

必要なロール:wm_ext_manager

### 手順

1. Web ブラウザーで、アドレスバーに「 `instance.service-now/fsmcp` 」と入力します。
   *instance* はインスタンス URL の最初の部分です。
2. クリック 要求 > エージェントのオンボーディング 置くべきです
3. フォームのフィールドに入力します。

[エージェントのオンボーディング] フォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名 | エージェントの名。 |
| 姓 | エージェントの姓。 |
| ユーザー ID | このユーザーに自動入力された一意の識別子。ユーザー ID は、 `firstname.lastname` の形式に従います。 |
| Assignment Group (アサイン先グループ) | エージェントが属するグループ名。たとえば、外部です。 |
| 電子メール | エージェントのメールアドレス。 |
| Company (チェックアウト日時) | 雇用主の名前。 |
| 携帯電話 | エージェントの携帯電話番号。 |
| 勤務先電話 | エージェントの電話番号。 |
| 追加のマネージャー | プライマリ外部マネージャーが不在の場合に管理アクティビティを処理する追加のマネージャーロールをエージェントにアサインするオプション。 |
| 位置情報管理の追跡 | エージェントのリアルタイムの場所の追跡を有効にするオプション。 |

4. [送信] をクリックします。

### タスクの結果

請負会社の外部エージェントがオンボーディングされ、内部マネージャーがエージェントの承認要求を受け取ります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

次のタスク
内部マネージャーは、エージェントのオンボーディングを承認する要求を受け取ります。詳細については、「オンボーディングエージェントの要求を承認または却下します」を参照してください。

## オンボーディングエージェントの要求を承認または却下します

承認のためにアサインされた外部エージェント要求を確認し、承認するか却下するかを決定します。

始める前に
必要なロール:wm_contractor_manager_int、wm_admin、admin

このタスクについて
請負会社のマネージャーがフィールドサービスエージェントをオンボーディングするたびに、要求は承認プロセスのために組織の内部マネージャーに送られます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. [ 承認 ] リストから、エージェントを承認する要求アイテムをクリックします。
3. [承認が要求されたアイテム] 要求フォームの [新しい請負会社エージェントのオンボーディング] リンクをクリックして、エージェントの詳細を確認します。
4. 要求を処理します。
   - エージェントを承認するには、[ 承認] をクリックします。

     新しくオンボーディングされたエージェントは、親会社によって承認されます。外部マネージャーは、作業指示書タスクをエージェントにアサインできます。
   - エージェントを拒否するには、[ 却下] をクリックします。

     新しくオンボーディングされたエージェントは、親会社によって拒否されます。外部マネージャーは、作業指示書タスクをエージェントにアサインすることはできません。

## フィールドサービス請負業者ポータルでのエージェントプロファイルの表示

請負会社のマネージャーは、チーム内のすべてのエージェントのプロファイル情報を表示できます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

このタスクについて
エージェントは、自分のプロファイル情報のみを表示および編集できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. [ エージェント] をクリックします。
3. [サービス組織の外部スタッフ] リストから、レビューするエージェントプロファイルをクリックします。
4. エージェントのプロファイル情報を確認します。

## エージェントへの追加のマネージャーアサインのアサイン

請負会社のマネージャーは、チーム内のエージェントに追加のマネージャーロールをアサインできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. [ エージェント] をクリックします。
3. [サービス組織の外部スタッフ] リストから、マネージャーロールをアサインするエージェントプロファイルをクリックします。
4. [ 追加のマネージャーの割り当て] をクリックします。
5. エージェントをマネージャーとしてアサインするすべてのグループをリストから選択します。
6. [保存] をクリックします。
7. [保存] をクリックします。

## フィールドサービス請負会社ポータルでのエージェントのオフボーディング

請負会社のエージェントを退職してサービスを終了します。

始める前に
エージェントを退職処理する前に、エージェントに次のステータスの保留中のアイテムがないことを確認します。

- [ 対応中 ] ステータスのタスク。
- [ 輸送中 ] ステータスの転送注文
- パーソナル倉庫にある [ **In Stock** (在庫あり )] 状態または [ **Pending Transfer** (転送待ち )] サブ状態の部品。

必要なロール:wm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > エージェント.
2. [サービス組織の外部スタッフ] リストから、オフボーディングするエージェントを選択します。
3. [ **Offboard Agent**] をクリックします。

タスクの結果
エージェントが正常にオフボーディングされました。

退職要求の受信後:

- エージェントの作業リストからアサインされたタスクと承認されたタスクは、退職要求を開始したマネージャーに再アサインされます。
- 退職エージェントに新しいタスクをアサインすることはできません
- エージェントのパーソナル倉庫で新しい転送注文を作成することはできません
- エージェントは フィールドサービス Contractor Portal にログインできません。
- メールまたは SMS 通知がエージェントに送信されなくなりました。
- エージェントは、追加のマネージャーのロールと責任から自動的に削除されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## フィールドサービス請負業者ポータルの作業指示タスク

組織は、顧客の場所で必要なジョブを実行するために、 フィールドサービス 内の請負会社に作業指示タスクをアウトソーシングします。請負会社のマネージャーとエージェントは、 フィールドサービス 請負会社ポータルを使用して、自分にアサインされた作業指示タスクを表示および管理します。

マネージャーとエージェントは、次のアクティビティを実行できます。

- マネージャーは、自分にアサインされた作業指示書タスクを表示し、アサインされたタスクを承認するか拒否するかを選択できます。マネージャーがタスクを却下した場合、タスクのステータスは [ディスパッチ待ち] または [アサイン待ち] に変わります。

  その間に、次の適切なグループが特定され、このタスクがそのグループのマネージャーに割り当てられます。システムが別の認定済みグループを特定できない場合、タスクは [ディスパッチ待ち] ステータスのままになり、ディスパッチャーは手動でタスクを割り当てることができます。

- マネージャーは、作業指示書タスクをエージェントに再アサインできます。
- エージェントは、自分にアサインされた作業指示書タスクを表示し、それらを受け入れるか却下するかを選択できます。エージェントがタスクを却下すると、エージェントのマネージャーに戻ります。マネージャーは、同じグループの別の適切なエージェントにタスクを再アサインするか、要求を受け入れてタスクを処理するか、タスクを [アサイン待ち] ステータスのままにすることができます。
- マネージャーとエージェントは、作業指示タスクの詳細を開いて表示するためのリンクを含むメール通知を、作業指示タスクのアサインごとに受信します。

### アウトソーシングされた作業指示タスクのアサイン

請負会社のマネージャーは、顧客の場所で実行されるアウトソーシング作業指示タスクをエージェントまたは自分自身に割り当てることができます。

#### 始める前に
必要なロール:wm_ext_manager

#### このタスクについて
アウトソーシングされた作業指示タスクは、常に請負会社のマネージャーに自動的に割り当てられます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. クリック 自分のリスト > 自分のタスク > すべてのタスク.
3. リスト内の作業指示タスクをクリックします。
4. 作業指示書タスクフォームで、作業指示書タスクをアサインします。
   - 自分でタスクを処理するには、[ 承認] をクリックします。
   - タスクをエージェントにアサインするには、[ アサイン先] リストからエージェントを選択します。
   - タスクをキャンセルするには、[ 却下] をクリックします。

     タスクの作業を却下すると、そのタスクのステータスが [ディスパッチ待ち] または [アサイン待ち] に変わり、別の認定済みグループに再アサインできるようになります。
5. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### タスクの結果
タスクをエージェントにアサインすると、エージェントはアサインに関するメール通知を受信します。

## アサインされた外部作業指示タスクの承認または却下

請負会社のマネージャーまたはフィールドサービスエージェントは、 フィールドサービス 請負会社ポータルからアサインされたタスクを受け入れることができます。

### 始める前に
タスクを承認するには、タスクが [アサイン済み ] ステータスである必要があります。

必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. クリック 自分のリスト > 自分のタスク > すべてのタスク.
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. 作業指示タスクを処理します。
   - タスクの作業を承認するには、[ 承認] をクリックします。
   - タスクを却下するには、[ 却下] をクリックします。

     エージェントがタスクを却下した場合、そのタスクはエージェントのマネージャーにアサインされ、別のエージェントにタスクを再アサインしたり、マネージャーがタスクの作業を受け入れたりするなどのさらなるアクションを実行できます。

### 次のタスク
タスクを承認したら、そのタスクの作業を開始できます。タスクの実行の詳細については、「 外部作業指示タスクの実行と追跡」を参照してください。

## 外部作業指示タスクの実行と追跡

承認した作業指示タスクに必要な時間を実行および追跡します。

### 始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. 移動を開始してタスクを処理する場合は、[ 移動を開始 ] をクリックします。

   [ 移動開始予定] フィールドが入力されている場合、これは必須です。

   - エージェントが [ **Start Travel** (移動を開始)] をクリックすると、顧客はエージェントが来ることを知らせる通知メールと SMS を受信します。
   - サブステータス [ **On Route** ] が自動的に設定され、作業指示タスクの移動が開始されたことが判断されます。
   - [チェックイン] オプションは、[エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効にする] プロパティが有効になっている場合に表示されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。
3. タスクレコードを開き、次のいずれかを実行して、作業場所への到着またはチェックインをマークします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- 作業を開始する前にタスク関連のアクティビティを実行するには、[チェックイン] をクリックします

  注: この段階で、エージェントがオンサイトに到着し、作業を開始する準備ができたことを知らせる通知が顧客に送信されます。詳細については、「作業指示タスクの顧客通知」を参照してください。サブステート [オンサイト到着 ] が自動的に設定され、作業指示タスクの移動先に到着したことが示されます。

- チェックイン オプションをバイパスして作業を直接開始するには、[ 作業の開始] をクリックします。
- [実際の作業開始] フィールドが現在のシステム時刻で自動的に更新され、タスクの開始がマークされます。
- 作業指示書タスクのステータスが [ 対応中 ] に変わり、タスクがアクティブに処理されていることが反映されます。
- [実際の移動期間] フィールドはシステムによって自動的に計算されます。手動で設定しない限り、 実際の移動開始 と 実際のオンサイト到着 のタイムスタンプの時間差を測定します。
- システムプロパティ `work.management.allow.auto.timecard` と `work.management.allow.travel.task.timecard` が有効になっている場合、タイムカードは自動的に作成されます。これらのタイムカードは、タスクの移動時間を含む、タスクの作業期間をキャプチャします。
- タスクの移動期間に対して生成されたタイムカードは、[ 作業時間 ] 関連リストに保存されます。これにより、タスクの場所への移動に費やされた時間のレコードが提供されます。

4. タスクアクティビティを中断した場合は、タスクの作業を一時停止してから再開します。
   - タスクアクティビティを中断するときは、[ 作業の一時停止] をクリックします。ボタンが [作業の再開] に切り替わります。
   - アクティビティで再度作業する準備ができたら、[ 作業の再開] をクリックします。

   タスクの作業を一時停止または再開するたびに、タイムスタンプがアクティビティストリームにキャプチャされ、タスクで作業した実際の時間が自動的に計算されます。[ 作業時間 ] 関連リストに作業時間のエントリが作成されます。

5. 作業が完了したら、タスクレコードを開き、タスクを完了するために行ったことを説明する作業メモを追加します。
6. [完了してクローズ] をクリックします。
7. 作業が処理待ちのときにタスクをクローズする場合は、タスクレコードを開き、[未完了でクローズ] をクリックします。
   未完了の作業指示タスクのクローズの詳細については、「 外部作業指示タスクを未完了としてクローズする」を参照してください。

### タスクの結果

タスクで作業した累積時間は、[ 実績作業期間] フィールドにキャプチャされます。この合計には、タスクの作業を開始してからタスクの作業をクローズするまでの時間が含まれます (作業で一時停止した時間を除く)。

## 添付されたナレッジ記事の表示

フィールドサービス請負業者ポータルの作業指示タスクに添付されている参照用の関連ナレッジ記事を表示します。

### 始める前に

必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

このタスクについて
フィールドサービス請負会社ポータルのナレッジ記事ビューページには、記事番号、簡単な説明、記事の内容、作成者、閲覧回数など、表示された記事に関するいくつかの詳細が表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. [ 自分のリスト ] > [自分のタスク ] > [すべてのタスク] をクリックします。
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. [作業指示タスク] フォームの [添付された記事] 関連リストをクリックします。
5. [ナレッジ] リストから、表示するナレッジ記事へのリンクを開きます。
   ナレッジ記事に対するフィードバックを提供するには、記事を評価し、記事を役に立つまたは役に立たないとしてマークし、開始評価を提供し、記事のコメントを投稿します。

タスクの結果
選択したバージョンの記事が、 フィールドサービス 請負業者ポータル内の別のタブに表示される [ナレッジの詳細] ページで開きます。タブ名には、ナレッジ記事番号とそのバージョン番号が含まれます。

## 外部作業指示タスクを未完了としてクローズする

タスクで保留中の作業がある場合、作業指示タスクを未完了としてクローズします。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. 既に進行中の作業指示タスクを開きます。
3. [未完了でクローズ] をクリックします。
4. 後続タスクをクローズまたは作成します。

| ターゲット | 操作 |
|---|---|
| 新しい後続タスクを作成 | [ 後続タスクを作成しますか? ] リストから [はい] を選択します。 |
| 後続タスクを作成せずに作業指示を未完了としてクローズします。 | [ 後続タスクを作成しますか? ] リストから [いいえ] を選択します。 |

5. [ 未完了のクローズの理由 ] フィールドに、タスクを完了しない理由を入力します。
   この情報は、作業指示タスクフォームの [作業メモ] フィールドにコピーされます。
6. **[OK]** をクリックします。
   すべての未使用部品のステータスが自動的に 「在庫あり」に変わります。

   親作業指示書のステータスは、次の条件に基づいて変更されます。

| 変更内容 | 作業指示書のステータスが次のように変更されます。 |
|---|---|
| すべての作業指示タスクが [完了してクローズ ] または [キャンセル] ステータスにあり、少なくとも 1 つの作業 | クローズ済み (未完了) |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 変更内容 | 作業指示書のステータスが次のように変更されます。 |
| --- | --- |
| 指示タスクが [ 未完了でクローズ ] ステータスになっています。 | |
| 1 つの作業指示書タスクのみが作業指示書に関連付けられ、そのタスクによって [ドラフト ] ステータスの後続タスクが生成されます。 | 許可待ち |
| 1 つの作業指示書に複数の作業指示書タスクが関連付けられており、それらの 1 つ以上のタスクが [ ドラフト ] ステータスの後続タスクを生成します。 | 対応中 |
| いずれかの作業指示タスクから生成されたすべての後続タスクは 、[完了してクローズ] ステータスになります。<br><br>注: 後続タスクを生成したタスクは 、[未完了でクローズ ] ステータスになります。 | 完了してクローズ |

注: かつ

子作業指示書タスクをクローズすると、親作業指示書もクローズします。

このビジネスルールは、親 (sm_task) テーブルで構成され、(sm_task) レコードのステータスが変更されたときに実行されます。ステータス変更をその親にロールアップするロジックがハードコードされています。

この動作が作業指示書で望ましくない場合は、このビジネスルールに次の条件を実装して、このビジネスルールが (wm_task/wm_order) レコードに対して実行されないようにすることができます。

条件 = current.sys_class_name != 'wm_task' &&& current.sys_class_name != 'wm_order'

タスクの結果
[後続タスクを作成しますか?] で [ はい ] を選択した場合は、タスクが正常にクローズされ、フォローアップタスクが作成されます。リスト。

## 請負業者ポータルでの資産の使用状況の記録

請負会社のスタッフは、 フィールドサービス 請負業者ポータルで作業指示タスクの実行中に使用または変更された消耗部品と非消耗部品を追跡できます。

作業タスク中に使用された資産を請負業者ポータルに記録する

請負業者ポータルのタスクの場所からの資産の削除を記録する

### 作業タスク中に使用された資産を請負業者ポータルに記録する

タスクの実行中に使用する資産を記録します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [資産使用率] 関連リストで [新規 ] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. 使用された資産を記録します。
   a. [資産使用率] フォームで、[ステータス] リストから [使用済み] を選択します。
   b. [資産] リストから資産を選択します。
5. [保存] をクリックします。

### タスクの結果
使用した資産がエージェントのパーソナル倉庫に正常に記録されました。

## 請負業者ポータルのタスクの場所からの資産の削除を記録する

作業指示書で削除した資産のステータスを追跡します。タスクの場所からタスクを実行しながら、ステータスを追跡できます。

### 始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [資産使用率] 関連リストで [新規 ] をクリックします
   a. [ステータス] リストから [削除済み] を選択します。
   b. [資産] リストから削除した資産を選択します。
4. [保存] をクリックします。

### タスクの結果
削除された資産は、エージェントのパーソナル倉庫リストに正常に記録されます。

## 請負会社ポータルでのタスク **SLA** の表示

フィールドサービス請負会社ポータルで作業指示書 SLA タイムラインを表示し、SLA 期間内にタスクを完了していることを確認します。

### 始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

### このタスクについて
フィールドサービス請負会社ポータルを使用して、SLA を作成および編集したり、作業指示タスクから SLA を削除したりすることはできません。詳細については、「作業指示書 SLA の管理」を参照してください。

### 手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ
2. クリック 自分のリスト > 自分のタスク > すべてのタスク.
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. [作業指示タスク] フォームの [タスク SLA] 関連リストをクリックします。
5. [タスク SLA] リストから、SLA 定義を開き、詳細を確認します。
   SLA レポートの詳細には、タスクのライフタイムにわたるタスク SLA の進捗状況が含まれます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 作業指示に関連する兄弟タスクの表示

請負業者ポータルで同じ作業指示書に関連する兄弟作業指示書タスク フィールドサービス 詳細に表示します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. [ 自分のリスト ] > [自分のタスク ] > [すべてのタスク] をクリックします。
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. [作業指示タスク] フォームの [兄弟タスク] 関連リストをクリックします。
5. [サービス注文タスク] リストから、兄弟作業指示タスクを開き、タスクの詳細を確認します。
   兄弟作業指示タスクは、親作業指示タスク番号、必要な資産、場所などの詳細を提供します。

### Service Management 雑費を請負業者ポータルに記録する

請負会社のエージェントは、 フィールドサービス 請負会社ポータルを使用して、作業指示タスクの実行中に発生する雑費を追跡できます。

#### 始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

#### このタスクについて
サービス管理 雑費または雑費は、部品要件など、作業指示に関連する他の経費とは異なります。雑費は、タスクの実行中に発生する費用、またはタスクに関連する費用を表します。 フィールドサービス管理 (FSM) には、レンタカーのコストと走行距離を追跡するための雑費タイプが用意されています。組織は追加のカスタムタイプを作成できます。

作業指示タスクの雑費は、タスクライフサイクルのどの時点でも作成できます。雑費レコードが作成されると、次の条件が満たされると経費ラインが生成されます。

- ステータスが [発生済み] である
- タイプが「なし」ではない
- コストがゼロより大きい

これらの条件のいずれかが変更されると、経費ラインは削除されます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクリストから作業指示タスクを開きます。
3. [サービス管理雑費] 関連リストで、[ 新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

サービス管理雑費フォーム

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| サービス注文タスク | [読み取り専用]雑費を作成する作業指示タスク番号。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| タイプ | 走行距離、レンタカー、ベンダーコストなどの雑費のタイプ。 |
| コスト | 雑費の総額。 |
| Description (説明) | 雑費に関する有用な情報。 |
| ステータス | 「処理待ち」や「発生済み」などの経費のステータス。 |

**5.** [保存] をクリックします。

### 請負業者ポータルで作業指示タスクのアンケートに入力します

請負会社のマネージャーまたはフィールドサービスエージェントは、 フィールドサービス 請負会社ポータルを介してアサインされた作業指示タスクからアンケートにアクセスして完了できます。

#### 始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

#### このタスクについて
タスクの任意のステージで、自分にアサインされた作業指示タスクのアンケートに回答できます。1 つの作業指示タスクから 1 つ以上のアンケートを利用できます。

#### 手順

**1.** 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.

**2.** 作業指示タスクを開きます。

**3.** [ アンケート ] をクリックして、タスクで使用可能な 1 つ以上のアンケートを表示します。

**4.** アンケートリストから、完了するアンケートを選択します。

**5.** [ はじめに ] をクリックして質問に回答します。

**6.** アンケートの必須の質問にすべて回答したら 、[送信 ] をクリックします。

### 請負業者ポータルでクローズされた作業指示にサインオンする

顧客は、[ 完了してクローズ ] または [ 未完了でクローズ ] ステータスでクローズされた作業指示にデジタル署名して確認できます。

#### 始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

[ 署名キャプチャ]、[ **PDF** 注文概要 **(PDF Order Summary)**]、および **[PDF** 概要を生成するにはドキュメントテンプレートを使用 **(Use Document Template to generate PDF Summary** )] 構成オプションを有効にする必要があります。

#### このタスクについて
作業指示書がクローズされると、作業指示書へのリンクが通知されます。作業指示書を開いて、顧客からの署名を要求します。

**注:** 作業指示書は、関連するすべての作業指示書タスクがクローズされた場合にのみクローズされます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. [ 自分のリスト ] > [自分のタスク ] > [すべてのタスク] をクリックします。
3. [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスの作業指示タスクをリストから開きます。
4. [作業指示タスク] フォームの [作業指示の詳細] 関連リストをクリックします。
5. [ プレビューと署名 ] ボタンをクリックします。
   [ プレビューと署名 ] オプションは、[ ドキュメントテンプレートを使用して **PDF** サマリーを生成 ] 構成が有効になっている場合にのみ使用できます。それ以外の場合は、[ **Sign and Confirm** (署名して確認 )] オプションを使用できます。これにより、作業指示の詳細を表示せずに顧客の署名をキャプチャできます。
6. [作業指示] フォームから、詳細を確認します。
7. クローズされた作業指示書に署名します。
   - 名前を入力するには、[ 署名を入力] をクリックします。
   - 自分の名前に署名するには、[ 署名を作成] をクリックします。
8. [ **Accept and Confirm**] をクリックします。

タスクの結果
署名済みの PDF サマリーが生成され、作業指示書フォームに添付されます。

## 必要な部品の要求と受領

アサインされた作業指示タスクを完了するために必要な部品を入手します。

作業指示タスクを完了するために必要な部品を入手するプロセスは次のとおりです。

- 部品要件要求の作成: 作業指示タスクがアサインされた後、タスクに必要な部品を調達する要求を作成します。
- 利用可能な場所から在庫に部品を転送する: 部品要件を作成すると、転送注文が自動的に作成されます。各転送注文は、自動生成された転送注文ラインと転送注文ラインタスクで構成されます。転送注文ラインタスクは、フルフィルメント、出荷、配送、受領など、転送注文ラインをあるステージから別のステージに移動するのに役立ちます。資産要求を履行する最初のタスクをクローズすると、複数の転送注文ラインタスクが 1 つずつ自動的に作成されます。
- ストックルームで利用可能な部品へのアクセス:資産または部品は、必要になるまでストックルームに保管されます。ストックルームは、ユーザーのパーソナルストックルームとアサイン先グループタイプに基づいて分類されます。請負会社のマネージャーとエージェントは、個人のストックルームとグループストックルームに割り当てられ、必要な資産の可用性を確認できます。
- 部品の集荷:ストックルームから部品を集荷し、配送済みとして記録します。

### フィールドサービス **Contractor Portal** での部品要件要求の作成と調達

自分にアサインされた作業指示タスクの部品要件要求を作成します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

このタスクについて
部品要件要求を作成すると、部品要件番号と転送注文番号が自動的に作成されるため、必要な部品の詳細を表示して部品を調達できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [] に移動します。すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ > 要求 > 部品の作成および調達.
2. フォームのフィールドに入力します。

部品の作成および調達フォーム

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| タスク番号 | 作業指示タスクにアサインされた番号。[クローズ済み] または [キャンセル] ステータスではないタスクを選択します。 |
| モデル | 作業指示タスクを完了するために必要な部品モデル。 |
| 期日 | すべての部品を納品する期日。日付は、作業指示タスクに指定された移動予定開始時間に基づいて自動的に入力されます。必要に応じて、日付を手動で変更します。 |
| 必要数量 | 作業指示タスクを完了するために必要な合計数量。ハードウェアアイテムが [モデル] フィールドで選択されている場合、このフィールドは読み取り専用になります。 |
| 配送元の倉庫 | アイテムの配送元となるストックルームの場所。 |
| 配送先の倉庫 | アイテムが出荷されるストックルームの場所。 |
| 資産 | 転送注文ラインによって要求された資産 (特定のプリンタなど)。 |

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果
[部品要件と転送注文] 関連リストは、作業指示書タスクフォームの部品要件情報で自動的に更新されます。

## フィールドサービス請負会社ポータルを介した部品注文の転送

転送注文を使用して、必要な部品を会社のストックルーム間で移動したり、要求エージェントが部品を受け取れる場所に移動したりします。

始める前に
必要なロール:wm_ext_manager

このタスクについて
自分が管理している倉庫から調達された部品を含む移動オーダーのみを処理できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 転送注文.
2. 資産を転送する転送注文を選択します。
3. [転送注文ライン] 関連リストから、転送注文ラインを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. [転送注文ラインタスク] 関連リストから、履行の準備ができている転送注文ラインタスクを選択します。
   対象となるタスクには、「フルフィルメントの準備完了」という簡単な説明テキストと [オープン] ステータスがあります。
5. [ タスクをクローズ ] をクリックして履行を完了し、資産転送プロセスを開始します。
   履行の準備ができていた転送注文ラインタスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。

   次の 2 つの新しい転送注文ラインタスクが自動的に作成されます。

   - 出荷準備のための転送注文ラインタスクの簡単な説明テキストは「出荷準備」で、ステータスは [オープン] です。
   - 持ち込みの転送注文ラインタスクの簡単な説明テキストは「受領」で、ステータスはオープンです。
6. 納品または出荷の準備をします。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| 出荷準備 | 資産を出荷する準備ができたら:<br>**a.** 出荷準備のために作成された転送注文ラインタスクをクリックして開きます。<br>このタスクの簡単な説明テキストは「出荷準備」で、ステータスは「オープン」です。<br>**b.** [タスクをクローズ] をクリックします。<br>システムは自動的に次のことを行います。<br>▪ 出荷準備のために作成された転送注文ラインタスクを [完了してクローズ] ステータスに移行します。<br>▪ 資産を出荷するための転送注文ラインタスクを開きます。この転送注文ラインタスクの簡単な説明テキストは「出荷」で、ステータスはオープンです。<br>▪ 返品用に作成された転送注文ラインタスクを [スキップしてクローズ] ステータスに移行します。<br>**c.** 資産を出荷するために作成された転送注文ラインタスクをクリックして開きます。<br>このタスクの簡単な説明テキストは「出荷」で、ステータスはオープンです。<br>**d.** 資産が消耗品の場合は、[ 受領した数量] フィールドに配送する資産の数を入力します。<br>**e.** 出荷の準備ができたら、[ タスクをクローズ]をクリックします。<br>このタスクは自動的に [完了してクローズ] ステータスに移行します。<br>**f.** 出荷を受領するために作成された転送注文ラインタスクをクリックして開きます。<br>このタスクの簡単な説明テキストは「受領」で、ステータスは [オープン] です。<br>**g.** 貨物の輸送準備ができたら、[ タスクをクローズ]をクリックします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| | このタスクは自動的に [完了してクローズ] ステータスに移行します。<br>**h.** 資産を配送するために作成された転送注文ラインタスクをクリックして開きます。<br>このタスクの簡単な説明テキストは「配送」で、ステータスは [オープン] です。<br>**i.** 荷物が配達されたら、[ タスクをクローズ]をクリックします。<br>このタスクは自動的に [完了してクローズ] ステータスに移行します。 |
| 納品 | 部品または資産を納品する準備ができたら、次の操作を行います。<br>**a.** 返品用に作成された転送注文ラインタスクをクリックして開きます。<br>このタスクの簡単な説明テキストは「受領」で、ステータスは [オープン] です。<br>**b.** 資産が消耗品の場合は、[ 受領した数量] フィールドに、納品する部品または資産の番号を入力します。<br>**c.** 部品または資産を納品する準備ができたら、[ タスクをクローズ]をクリックします。<br>出荷準備のために作成された転送注文ラインは、自動的に [スキップしてクローズ] ステータスに移行します。<br>**d.** 配送の転送注文ラインをクリックして開きます。<br>このタスクの簡単な説明テキストは「配送」で、ステータスは「オープン」です。<br>**e.** 部品または資産が納品されたら、「 タスクをクローズ」**(Close Task**) をクリックします。<br>タスクが [完了してクローズ] ステータスに移行します。 |

## フィールドサービス請負業者ポータルでの部品集荷の追跡

集荷準備が整った部品は、倉庫別にグループ化された集荷待ちの資産の統合リストを表示することで確認できます。部品を集荷した後、転送注文ラインタスクをクローズできます。

### 始める前に

必要なロール:wm_ext_agent

### このタスクについて

エージェントは資産を物理的に集荷し、配送済みとして記録できます。このリストには、次の基準を満たす作業指示タスクを持つ、[受領済み] または [輸送中] ステージの転送注文ラインが含まれています。

- エージェントにアサイン済み
- [受入済み] または [対応中] ステータス

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 集荷部品.
2. [転送注文ライン] リストから転送注文ラインを選択します。
3. [転送注文ラインタスク] リストから、簡単な説明テキストが「受領」でステータスがオープンの転送注文ラインタスクを選択します。
4. アイテムを物理的に集荷した後、[ **Close Task**] をクリックします。
   [転送注文ラインタスク] リストには、配送準備が整った新規作成済みの転送注文ラインタスクが表示されます。
5. 簡単な説明テキストが「配送」で、ステータスがオープンの転送注文ラインタスクを確認します。
6. [タスクをクローズ] をクリックします。

タスクの結果
部品がエージェントに正常に配送されました。

### フィールドサービス請負業者ポータルでストックルーム情報にアクセスする

請負会社のマネージャーまたはエージェントは、 フィールドサービス 請負会社ポータルを使用して、ストックルーム内の資産の可用性にアクセスして表示できます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent および wm_ext_manager

このタスクについて
エージェントがアクセスできるのは、アサインされているパーソナル倉庫とグループ倉庫の情報のみです。マネージャーは、自分のパーソナル倉庫、グループ倉庫、エージェントのパーソナル倉庫にアクセスできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 倉庫.
2. [ ストックルーム ] リストから、レビューするストックルームを選択します。
3. ストックルーム内の資産のステータスを確認します。
   - モデル、数量、ステータス、サブステータスなど、ストックルームで利用可能なハードウェアアイテムのステータスを確認するには、[ハードウェア] 関連リストをクリックします。
   - 数量、状態、サブ状態など、ストックルームで使用可能な消耗品のステータスを確認するには、[消耗品] 関連リストをクリックします。

## キャパシティ使用率情報の表示

キャパシティ使用状況情報を表示して、グループとエージェントによって使用されたキャパシティを追跡します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、および wm_internal_contractor_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ使用率.
2. [キャパシティ使用率] ページには、キャパシティ使用率に関する情報が表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティ使用率情報テーブル

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| キャパシティ割り当て | 使用が作成される割り当てテーブル。 |
| 予約ルール | キャパシティを割り当てるときに使用される予約ルール。 |
| エージェント | エージェントの名前。<br><br>このフィールドは、作業指示タスクの作業負荷キャパシティを定義するときに、[キャパシティ単位] フィールドで [エージェントスケジュール] が選択されている場合にのみ適用されます。 |
| 使用済みキャパシティ | 使用されたキャパシティの合計量。 |
| 開始日 | キャパシティ定義と予約を適用する必要がある日付。 |
| 終了日 | キャパシティ定義と予約を適用する期限の日付。 |

関連情報

フィールドサービス キャパシティおよび予約管理の構成

## サービス場所のあるフィールドサービス

サービスの場所を使用するフィールドサービス機能を使用すると、オンデマンドでサービスの場所を追加および検証できます。

サービスの場所を使用するフィールドサービスは、作業指示または作業指示タスクに場所を追加するプロセスを簡素化します。アドミニストレーターは、事前定義された場所に含まれていない場所をオンデマンドで追加できます。アドミニストレーターは、アドホックサービスの場所を作成するために、次のいずれかの検証構成オプションをデフォルトとして設定する必要があります。

- マップを使用:Google マップインターフェイスを使用して場所を追加する機能。
- マップなし:マップなしで場所の詳細を追加し、グローバルを使用して検証する機能。ServiceLocationAddressValidationExtPoint API を使用します。
- 検証なし:入力された場所の詳細は検証されません。

詳細については、「 サービスの場所の既定の検証オプションを設定する」を参照してください。

関連情報

サービスロケーションを使用した フィールドサービス の構成

サービスの場所サポートによるフィールドサービスのアクティブ化

サービスの場所から親の場所へのマッピング

サービスの場所のデフォルトの検証オプションの設定

カスタマーサービスポータルの作業指示カタログアイテムにサービスの場所機能を追加する

1 日あたりに追加できるサービスの場所の最大数の制限を設定する

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップ上のデフォルトの場所を設定する
作業指示および作業指示タスクでのアドホック場所の設定

## 作業指示および作業指示タスクでのアドホック場所の設定

サービスの場所を使用するフィールドサービス機能は、 Now Platform、 エージェントワークスペース、またはカスタマーサービスポータルで作業指示または作業指示タスクを作成するときに、アドホックの場所を提供するオプションを追加します。

作業指示書または作業指示書タスクの作成時に [場所 ] フィールドで自動入力された場所を使用したくない場合は、アドホックの場所を追加できます。サービスの場所のデフォルトの検証オプションによって、Google マップを使用できるか (マップを使用)、住所を手動で入力できるか (マップなしまたは検証なし) が決まります。詳細については、「 サービスの場所の既定の検証オプションを設定する」を参照してください。

作業指示または作業指示タスクにアドホックの場所を追加する方法

| 方法 | アクション |
| --- | --- |
| Google Mapで見る | 住所情報は、テキストフィールドまたはマーカーをドラッグ&ドロップして入力します。フィールドは、マップ上の検索フィールドに入力された住所に基づいて自動入力されます。<br><br>Google Maps API for Business を使用するには、Google Maps API キーまたはクライアント ID を設定する必要があります。詳細については、「Google Maps API の設定」を参照してください。 |
| グーグルマップなし | 住所情報は必須フィールドに入力されます。[ 緯度 ] フィールドと [ 経度 ] フィールドはグレー表示され、デフォルトの整合チェック オプションが [マップなし] に設定されている場合は編集できません。<br><br>注: デフォルトのサービス場所の整合チェック オプションが [マップなし] に設定されている場合、住所はグローバルを使用して整合チェックされます。ServiceLocationAddressValidationExtPoint 。このオプションが [検証なし] に設定されている場合、住所は検証されません。 |

# 計画作業の作業指示の管理

計画作業レコードを使用すると、スケジューラーは、関連する作業スケジュールに基づいて、将来の作業指示、日次 (定期的)、またはオンデマンドの作業指示を作成できます。

関連情報

計画作業の作業指示の管理

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 近日の作業指示書を作成

たとえば、今後 30 日間、1 年、またはそれ以上の期間の作業指示を事前に決定します。これは、今後の計画作業の人員と必要な部品を計画するのに役立ちます。

### 始める前に

次のパラメーターを設定する必要があります。

- 作業計画フォームの [作業指示を予測] チェックボックスをオンにします。
- [Planned Work Schedule (計画作業スケジュール)] フォームの [ **Days in future to create work orders** (将来の作業指示を作成する日数 )] フィールドに目的の値を入力します。

必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

### このタスクについて

Planned Work Management Workspace を使用して計画作業指示を作成することもできます。移動先 すべて > 作業計画管理 > ワークスペースをクリックし、リストアイコン ( ) をクリックします。

### 手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > 作業計画管理 > プラン.
2. 作業計画のリストから目的の計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、作業指示テンプレートを関連付けるスケジュールを選択します。
4. [Related Links (関連リンク)] セクションで、[ **Generate work order** (作業指示を生成)] をクリックします。

### タスクの結果

将来の選択した期間の作業指示書のリストが自動生成されます。

## スケジュール済みジョブを実行して、計画された作業スケジュールを実行します

計画作業スケジュールは、メーター、期間、スクリプト、または条件の基準が満たされるたびに実行されます。また、スケジュールアドホック機能を使用して、メンテナンススケジュールを手動で実行することもできます。

### 始める前に

必要なロール：admin

### このタスクについて

計画作業スケジュールは、 *Planned Maintenance Nightly Run* スケジュール済みジョブを使用して定期的に実行されます。スケジュール済みジョブが実行されると、スケジュール基準を満たすすべてのレコード (当日のすべてのレコードを含む) に対して適切な作業指示書が作成されます。

計画作業スケジュールを実行するには、夜間に計画されたメンテナンススケジュールジョブを構成する必要があります。

### 手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ジョブをスケジュール.
2. **[Search** (検索)] フィールドに、「**Planned Maintenance Nightly Run** (計画済みメンテナンス夜間実行)」と入力します。
3. **[Planned Maintenance Nightly Run** (計画済みメンテナンス夜間実行)] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ジョブの実行に別のスケジュールを指定するには、[ 実行 ] フィールドと [ 時間 ] フィールドを変更します。
スケジュール済みジョブは、このジョブのメンテナンス計画レコードの [Next run time (次回実行時間)] フィールドに設定された値に基づいて実行されるわけではありません。詳細については、「作業スケジュールの構成」を参照してください。
5. **[Update** (更新)] をクリックします。
6. スケジュール済みジョブを実行するには、いつでも [今すぐ実行] をクリックします。

> **注:**
>
> スケジュール済みジョブは、以前に定義されたすべてのスケジュールを評価し、実行がスケジュールされているスケジュールを実行します。
>
> 一致するレコードが作業計画に関連付けられた後に、作業計画に関連付けられたテーブル内の 1 つ以上のレコードが削除された場合、次回の夜間の実行で、削除された資産に関連付けられたすべてのレコードが削除されます。

## 計画作業スケジュールをオンデマンドで実行する

計画作業スケジュールは、主に *Planned Maintenance Nightly Run* スケジュール済みジョブを使用して実行されます。ただし、必要に応じて、スケジュールをすぐに実行するようにしたり、スケジュールを実行する日付を変更したりすることができます。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
計画作業スケジュールをオンデマンドで実行すると、関連する計画作業レコードの次の実行日すべてが、現在または将来のユーザー定義の時刻に更新されます。該当するすべての作業指示が作成されます。スケジュールがメーター、条件、またはスクリプトベースの場合、作業指示書はスケジュール基準を満たす作業計画レコードに対して作成されます。

### 手順
1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > 作業計画管理 > プラン.
2. 実行するスケジュールを含む作業計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、実行するメンテナンススケジュールを選択します。
4. [関連リンク] セクションで、[ オンデマンドで実行] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

[オンデマンドメンテナンスを実行] フォーム

| **Field** (フィールド) | **Description** (説明) |
|---|---|
| 今すぐ実行 | スケジュールのメンテナンスをすぐに実行するオプション。 |
| 次回実行日を選択 | メンテナンスを実行する将来の日付。<br><br>このフィールドは、[ 今すぐ実行 ] オプションが選択されていない場合にのみ表示されます。 |

6. [スケジュール] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## スケジュールの発生に関する作業指示書の作成

スケジュールの発生に関する作業指示書を作成して、スケジュールの特定の発生またはメンテナンスサイクルのレコードを維持します。スケジュールの発生ごとに生成された作業指示は、対応する発生にマッピングされ、さまざまなメンテナンスサイクルで実行されたアクティビティを追跡できます。

### 始める前に

必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

### このタスクについて

関連付けられている作業指示テンプレートの数に応じて、スケジュールの発生に対して 1 つまたは複数の作業指示を生成できます。たとえば、作業スケジュールに対して 2 つの作業指示テンプレートが構成されている場合、システムは各テンプレートに基づいて、その特定のスケジュールの発生に対して 2 つの作業指示を生成します。

### 手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM)**) > 作業計画管理 > プラン.
2. 作業計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、スケジュールの発生をレビューするスケジュールを選択します。
4. [スケジュールの発生] 関連リストで、作業指示を作成するスケジュールの発生を選択します。
5. [Related Links (関連リンク)] セクションで、[ **Generate work order** (作業指示書を生成)] を選択します。
6. オプション: [作業指示] 関連リストから、イベントに関連付けられた作業指示を表示します。

### タスクの結果

スケジュールに関連付けられた作業指示テンプレートの数を考慮して、選択したスケジュールの発生について作業指示書のリストが自動的に生成されます。

### 関連情報

作業指示テンプレートを作業スケジュールに関連付ける

## 作業計画の例

作業計画を作成し、設置日に基づいて複数の資産のメンテナンススケジュールを定義できます。

次の画像は、異なる日付に設置された 2 つの資産のメンテナンス計画を示しています。

たとえば、ある病院では異なる日付に 2 台の MRI 装置が設置されているため、ライフサイクルが異なります。15 年間の柔軟な作業計画を作成し、設置日に基づいて次の間隔でこれらの資産にメンテナンスサービスを提供します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 最初の 2 つの保証保守は、インストール日から 365 日間隔で実行してください。
- 最初の 2 つの保証保守が終了した後、次の 8 年間は 2 年ごとに保守を実行します。
- 10年後、毎年メンテナンスを行ってください。

### 複数の資産のメンテナンススケジュールを定義する

設置日に基づいて資産の保証メンテナンスをスケジュールするには、資産テーブル [alm_assets] にフィルター条件を適用して一般的な計画を定義し、メンテナンスが必要な資産の一致するレコードを特定します。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### 手順

**1.** 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業計画管理 > プラン.

**2.** [ 新規 ] をクリックし、作業計画を作成します。
- 名前:病院機器メンテナンス計画
- タイプ:一般
- テーブル:alm_asset
- フィルター条件:active を true に設定

**3.** [送信] をクリックします。
作業計画が正常に作成され、[alm_asset] テーブルの一致するレコードに適用されます。

**4.** 作業計画に複数のスケジュールを設定します。

| ターゲット | 操作 |
|---|---|
| 最初のスケジュールを作成 | **a.** [Planned Work Schedules] 関連リストで、[**New**] をクリックします。<br>**b.** フィールドに次の値を入力します。<br>◦ 名前: 保証の維持<br>◦ トリガー:期間<br>◦ トリガータイプ:間隔<br>◦ 繰り返し:365日<br>◦ 計画スケジュールの開始基準:フィールド値<br>◦ 有効な**start_reference**:インストール済み<br>◦ 計画スケジュールの終了基準: 頻度<br>◦ 頻度:2<br>**c.** [送信] をクリックします。 |
| 2 番目のスケジュールを作成 | **a.** [Planned Work Schedules] 関連リストで、[**New**] をクリックします。<br>**b.** フィールドに次の値を入力します。<br>◦ 名前:2〜8年間のスケジュール<br>◦ トリガー:期間 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| | ◦ トリガータイプ:年次<br>◦ 年次タイプ:固定<br>◦ 繰り返し間隔: 2<br>◦ 計画スケジュールの開始基準: スケジュール<br>◦ スケジュール:保証メンテナンス<br>◦ 計画スケジュールの終了基準: 頻度<br>◦ 頻度:4<br>**c.** [送信] をクリックします。 |
| 3 番目のスケジュールを作成 | **a.** [Planned Work Schedules] 関連リストで、[**New**] をクリックします。<br>**b.** フィールドに次の値を入力します。<br>◦ 名前:残りの年のスケジュール<br>◦ トリガー:期間<br>◦ トリガータイプ:年次<br>◦ 年次タイプ:固定<br>◦ 繰り返し間隔: 1<br>◦ 計画スケジュールの開始基準: スケジュール<br>◦ スケジュール:2～8年間のスケジュール<br>◦ 計画スケジュールの終了基準: 頻度<br>◦ 頻度:5<br>**c.** [送信] をクリックします。 |

5. 残りの構成を完了します。
   詳細については、「作業指示テンプレートを作業スケジュールに関連付ける」と「計画作業レコードを作成」を参照してください。
6. 計画された作業の作業指示書を作成します。
   詳細については、「計画作業の作業指示の管理」を参照してください。

### タスクの結果

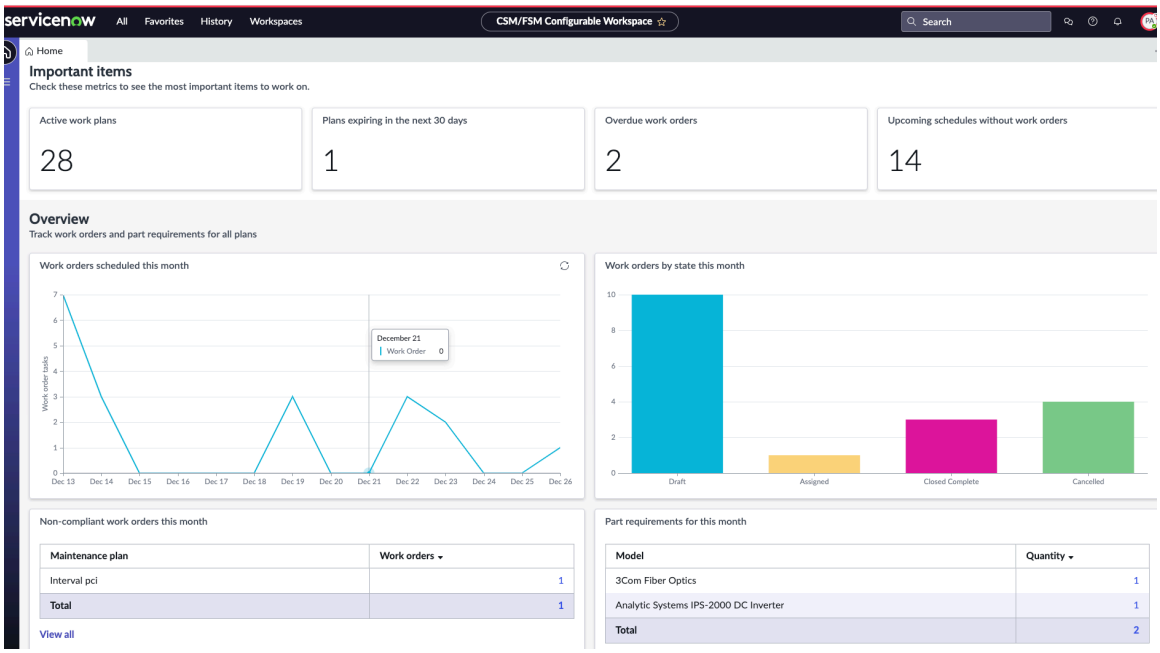
病院デバイスメンテナンス計画は、 15 年間のメンテナンス計画 の画像に記載されているように、設置日に基づいてすべての資産のメンテナンスをスケジュールします。

## Planned Work Management ホームページ

Planned Work Management ホームページでは、作業計画、スケジュール、および作業指示書を監視できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




## エンドユーザーとロール

### Planned Work Management のエンドユーザーロールと目標

| エンドユーザーと目標 | 必要なロール |
|---|---|
| 計画作業のアドミンは、次のことができます。<br>• 作業計画を分析し、作業指示、取り組むべき最も重要な項目を指示します。<br>• すべての計画の作業指示と部品要件を追跡 | • sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin<br>• sn_mgr_workspace.manager |

## Planned Work Management ホームページへのアクセス

Planned Work Management のホームページは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースのホームページの一部です。

Planned Work Management のホームページを開くには、次の場所に移動します。 すべて > 作業計画管理 > ワークスペース.

## ユースケース

### ユーザーロール別の作業計画管理ダッシュボードへのアクセス

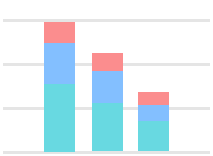
| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
|---|---|
| 計画作業アドミン | 作業計画、作業スケジュール、および作業指示を監視します。これは、作業計画のスケジュール済み、予定、および期限切れの作業指示を追跡するのに役立ちます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# データの可視化

## ダッシュボードデータの可視化タイプ

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | Description (説明) |
|---|---|---|---|
| アクティブな計画 | 単一スコア | | アクティブステータスの作業計画の数。 |
| 今後 30 日以内に期限切れとなる計画 | 単一スコア | | 今後 30 日以内に期限切れになる作業計画の数。 |
| 期限切れの作業指示 | 単一スコア | | 期限切れの作業指示の数。 |
| 作業指示のない予定スケジュール | 単一スコア | | 作業指示が生成されていないスケジュールの数。 |
| スケジュール済み作業指示 | 線および積み重ね棒グラフ | | 指定された日付にスケジュールされている作業指示を表示します。 |
| ステータス別作業指示 | 積み重ね式の棒グラフ  | | 作業指示の数を「ドラフト」、「完了してクローズ」などのステータス別に表示します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードデータの可視化タイプ (続く)

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | Description (説明) |
|---|---|---|---|
| 非準拠の作業指示 | リスト | | 対応するメンテナンス計画に準拠していない作業指示の数を表示します。 |

## 計画カレンダー

計画作業アドミニストレーターまたは計画者は、計画作業のスケジュールの発生と作業指示をカレンダーから直接管理できます。必要に応じて、イベントの発生を確認したり、重複する作業指示をキャンセルしたり、新しい作業指示を生成したり、スケジュールの発生を変更したりすることができます。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースには、計画カレンダーが含まれています。カレンダーは、作業計画のスケジュールの発生と作業指示に対応します。カレンダーにアクセスするには、 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > 作業計画管理 > ワークスペース

計画カレンダーは、次のタスクを容易にします。

- スケジュールの発生の表示
- スケジュールの発生をキャンセルしています
- 作業指示の生成中
- 作業指示書の詳細の表示
- 作業指示のキャンセル

## 計画カレンダーの表示

計画カレンダーには、資産、構成アイテム (CI)、場所などの計画作業エンティティに対して、1 日、1 週間、または 2 週間の期間に作成された作業指示またはスケジュールの発生イベントが表示されます。スケジュールには、ユーザーのタイムゾーンが反映されます。

カレンダーヘッダーのボタンを使用して、時間の前後に移動したり、ビューを切り替えたりすることができます。

歯車アイコン ( ) からアクセスできる [設定] ペインを使用すると、カレンダーの表示を制御できます。

[設定] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| グループ | 資産、インストールベース、構成アイテム (CI)、および場所をグループに整理するために使用される基準。使用可能な値は、[計画]、[製品モデル]、[場所]、または [なし] です。 |
| グループあたりのレコード | カレンダー表示でグループごとに表示するイベントの数。 |
| 表示するカレンダーイベント | カレンダーに表示されるイベントのタイプ (スケジュール発生または作業指示)。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルターアイコン ( ) からアクセスできる [フィルター] ペインを使用すると、カレンダーに表示する情報を決定できます。

フィルターオプション

| フィルター | Description (説明) |
|---|---|
| プラン | 指定した計画のレコードを表示 |
| 計画タイプ | 指定した計画タイプのレコードを表示 |
| 計画カテゴリ | 指定した計画カテゴリのレコードを表示 |

## 計画カレンダーを使用したイベントの作成および表示

計画カレンダーを使用して、関連する作業計画のスケジュール発生と作業指示を作成および表示します。

### 始める前に

必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

### このタスクについて

カレンダーには、単一のイベントまたはスタックされたイベントのいずれかが表示されます 複数のイベントが同時にスケジュールされている場合 。

### 手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM))** > 作業計画管理 > ワークスペース
2. [計画カレンダー] アイコン ( ) を選択します。
3. オプション: イベントを右クリックして **[Generate work orders** (作業指示書を生成)] を選択し、スケジュールの発生に対する作業指示を生成します。
   スケジュールに関連付けられた作業指示テンプレートの数を考慮して、選択したスケジュールの発生について作業指示書のリストが自動的に生成されます。
4. オプション: スケジュール発生イベントの詳細を表示します。
   a. 表示するイベントを選択します。
   b. [スケジュールの発生] コンテキストパネルの [ 詳細 ] セクションでイベントの詳細を確認します。
5. オプション: schedule 発生イベントの作業指示をコンテキストパネルに表示するには、イベントを右クリックして [**View work orders** (作業指示を表示)] を選択します。
6. オプション: カレンダーに表示する情報を決定します。
   a. [フィルター] アイコン ( ) を選択します。
      - 特定のプランのレコードを表示するには、[ プラン ] を選択し、プランを選択します。
      - 計画タイプに基づいてレコードを表示するには、[ 計画タイプ ] を選択し、計画タイプを選択します。
      - 計画カテゴリに基づいてレコードを表示するには、[ 計画カテゴリ ] を選択し、計画カテゴリを選択します。
   b. 必要に応じて、 [ 既定値として保存 ] を選択して、選択したフィルターを保存します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**注:**

複数の計画、計画タイプ、または計画カテゴリを個別に選択することも、さまざまな組み合わせで選択することもできます。

**c.** [適用] を選択します。

### 計画カレンダーを使用してイベントをキャンセル

計画カレンダーを使用して、関連する作業計画のスケジュール発生と作業指示イベントをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Field Service Management** (フィールドサービス管理 **(FSM)**) > 作業計画管理 > ワークスペース
2. [計画カレンダー] アイコン ( ) を選択します。
3. カレンダーで、[設定を表示] アイコン ( ) を選択します。
4. [ 設定 ] ペインで、フィールドに入力します。

[設定] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| グループ | 資産、インストールベース、構成アイテム (CI)、および場所をグループに整理するために使用される基準。使用可能な値は、[計画]、[製品モデル]、[場所]、または [なし] です。 |
| グループあたりのレコード | カレンダー表示にグループごとに表示するイベントの数 |
| 表示するカレンダーイベント | カレンダーに表示されるイベントのタイプ (スケジュール発生または作業指示)。 |

5. [適用] を選択します。
6. イベントをキャンセルします。

| アクション | ステップ |
|---|---|
| スケジュールの発生をキャンセル | 予定表で、キャンセルするスケジュール発生イベントを右クリックし、 スケジュール発生のキャンセル を選択します。 |
| スケジュールの発生に関する作業指示をキャンセルします | 予定表で、スケジュール発生イベントを右クリックし、 作業指示書のキャンセル を選択します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| アクション | ステップ |
| --- | --- |
| 作業指示をキャンセル | 注: 作業指示イベントを表示するには、[**Settings** (設定)] ペインの [**Calendar event to show** (表示するカレンダーイベント)] オプションで **[Work order** (作業指示)] を選択する必要があります。<br><br>カレンダーで、作業指示書イベントを右クリックし、 作業指示書のキャンセル を選択します。 |

## フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用した作業指示タスクの管理

請負会社のマネージャーとエージェントは、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用して、自分にアサインされた作業指示タスクを表示および管理できます。

組織は、作業指示タスクを請負会社にアウトソーシングできます。請負会社は、顧客の場所に請負エージェントを配置することで、アサインされたジョブを実行します。

関連情報

Now Mobile Agent アプリケーションのフィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ機能の構成

### モバイルデバイスで作業指示タスクを自分に再アサインする

ServiceNow エージェントアプリケーションのフィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ機能を使用して、作業指示タスクを自分に再アサインします。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [ **My work** ] ナビゲーションタブで、[ **My group tasks**] をタップします。
3. リストから作業指示タスクを選択します。
4. その他のアクション ( ⋮ )アイコンをタップします。
5. [ 自分にアサイン] をタップします。
   - 作業指示タスクが正常にアサインされると、「 自分へのアサインに成功しました 」というメッセージが表示されます。
   - スケジュールされた時間に対応できない場合は、次のメッセージが表示されます: このエージェントはスケジュールされた時間帯は利用できません。別のエージェントを選択するか、時間を再スケジュールしてください。

タスクの結果
作業指示タスクが自分自身に正常にアサインされ、[ **Open tasks** (オープン中のタスク )] 画面からアクセスできるようになります。[Notification (通知)] ナビゲーションタブに、作業指示タスクが再アサインされたことを確認するメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## モバイルデバイス上のエージェントに作業指示タスクを再アサインする

マネージャーは、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用して作業指示書タスクをエージェントに再アサインできます。

### 始める前に
必要なロール:wm_ext_manager

### 手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. **[My work navigation** (自分の作業)] ナビゲーションタブで、次のいずれかの方法で作業指示タスクを開きます。
   - [タスクを開く] 画面をタップ
   - [ マイグループタスク ]画面をタップします。
   - [今日のタスク] 画面をタップします。
3. 作業指示書タスクを確認します。
4. 作業指示タスクで、 その他のアクション ( ⋮ ) アイコンをタップします。
5. [ タスクを再アサイン ]機能をタップします。
6. [アサイン先] をタップします。
7. [ 担当者 ] リストからエージェントを選択します。
8. **[Submit** (送信)] をタップします。

> **注:** 契約社員エージェントが利用できない場合は、次のメッセージが表示されます: エージェントはスケジュールされた時間帯は利用できません。別のエージェントを選択するか、時間を再スケジュールしてください。

### タスクの結果
作業指示タスクが契約社員エージェントに再アサインされます。

## モバイルデバイスでの作業指示タスクの承認または拒否

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションからアサインされた作業指示タスクを承認または却下します。

### 始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

### 手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [**My Work**] ナビゲーションタブで、[すべてのオープンタスク] をタップします
3. リストから作業指示タスクを選択します。
4. 作業指示書タスクフォームで、タスクを承認または拒否します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

◦ タスクを却下するには、[ 却下] をタップし、却下の理由を選択して詳細を入力します。

次の確認メッセージが画面の上部に表示されます: タスクが正常に却下されました。オープンタスクを表示するには、ここをクリックしてください。

◦ 自分でタスクを処理するには、「 承認」をタップします。

注: 契約社員のエージェントまたはマネージャーが対応できない場合は、「警告:WOTXXXXXX は、対応できない可能性がある時間にスケジュールされています。(Warning: WOTXXXXXX has been scheduled for a time you may be available)」というメッセージが表示されます。

タスクの結果
タスクは承認または却下されます。タスクが却下された場合は、それを承認または却下したユーザーのロールに応じて再アサインされます。

- マネージャーがタスクを却下した場合、タスクのステータスは [ディスパッチ待ち] または [アサイン待ち] に変わります。却下されたタスクは、次の適切なグループのマネージャーにアサインされます。システムが別の認定済みグループを特定できない場合、タスクは [ディスパッチ待ち] ステータスのままになるため、ディスパッチャーは手動でタスクを割り当てることができます。
- エージェントがタスクを却下した場合、そのタスクはエージェントのマネージャーに再アサインされます。

## モバイルデバイスで選択した資産の作業指示を作成する

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用して資産の作業指示書を作成します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [ **My Work** ] ナビゲーションタブで、[ 資産ルックアップ] をタップします。
3. 次のいずれかのオプションを使用して資産レコードを表示します。
   ◦ バーコードアイコンをタップして、資産をスキャンします。
   ◦ [資産タグ] に資産コードを入力します。
4. 資産レコードをタップし、次のいずれかのアクションを実行します。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| この資産の作業指示を作成するには | **a.** [ 作業指示を作成] をタップします。<br>**b.** [ 簡単な説明] をタップします。<br>**c.** 作業指示の簡単な説明を入力し、[ **Done** (完了)] をクリックします。<br>**d.** [送信] をクリックします。<br>選択した資産の作業指示が作成されます。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
選択した資産の作業指示書が作成されるか、関連する作業履歴を確認します。

## モバイルデバイスでの作業指示タスクに関連するナレッジ記事の表示

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用して作業指示タスクに関連するナレッジ記事を表示し、タスクの完了に役立つ追加情報を取得します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent

このタスクについて
ナレッジ記事ビューページには、記事番号、簡単な説明、記事コンテンツ、作成者、閲覧回数など、表示された記事に関するいくつかの詳細が表示されます。[ **Articles** (記事 )] タブでは、作業指示タスクに関係なく利用可能なすべてのナレッジ記事を表示できます。

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [ **My work** ] ナビゲーションタブで、[ **Today's task]** をタップします。
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. 作業指示書タスクフォームで、次のいずれかの方法で [ 詳細 ] 画面の関連記事にアクセスします。
   - [その他のアクション] ( ⋮ ) アイコンをタップし、[ ナレッジを表示] を選択します。
   - [ 関連 ] タブをタップし、関連するナレッジ記事を表示します。
5. ナレッジ記事を確認します。
6. [ナレッジ] リストから、表示するナレッジ記事へのリンクを選択します。

   注:

7. オプション: 記事を評価したり、記事を役に立ったまたは役に立たなかったとマークしたり、星による評価を付けたり、記事にコメントを投稿したりして、ナレッジ記事に関するフィードバックを提供します。

タスクの結果
選択したバージョンの記事が、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーション内の別のタブに表示される [ナレッジの詳細] ページで開きます。タブ名には、ナレッジ記事番号とそのバージョン番号が含まれます。

## モバイルデバイスで作業指示タスクから雑費を直接入力する

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用して作業指示タスクの実行中に発生する雑費を作成および追跡します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

このタスクについて
雑費は、タスクの実行中に発生する作業指示書に関連する費用、またはベンダーや走行距離コストなどのタスクに関連する費用ですが、部品要件などの標準的な予測経費ではありません。

作業指示タスクの雑費は、タスクライフサイクルのどの時点でも作成できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [ 自分の作業 ] ナビゲーション タブで、[ 今日のタスク] をタップします。
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. [ 詳細 ] タブで、 その他のアクション ( ⋮ ) アイコンをタップします。
5. [雑費をログ記録]機能をタップします。
6. フォームのフィールドに入力します。

雑費のログ記録フォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| タイプ | 走行距離、レンタカー、ベンダーコストなどの雑費のタイプ。 |
| コスト | 雑費の総額。 |
| Description (説明) | 雑費に関する有用な情報。 |
| ステータス | 「処理待ち」や「発生済み」などの経費のステータス。 |
| 添付ファイル | サポートする添付ファイルを含めるオプション。 |

7. **[Submit** (送信)] をタップします。

タスクの結果
雑費が作成され、作業指示の [関連] タブまたは [自分の雑費] ナビゲーションタブからアクセスできるようになります。

次の条件が満たされると、雑費の経費ラインが生成されます。

- ステータスが [発生済み] である
- タイプが「なし」ではない
- コストがゼロより大きい

いずれかの条件が変更されると、経費ラインは削除されます。

## モバイルデバイスでのエージェントのプロファイルの表示

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用してチーム内のすべてのエージェントのプロファイル情報を表示し、必要に応じてエージェントに連絡できるようにします。

始める前に
必要なロール:wm_ext_manager

このタスクについて
請負会社マネージャーは、チームメンバーの詳細 (携帯電話番号、勤務先電話番号、メールアドレスなど) にアクセスできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. ServiceNow エージェントアプリケーションのホーム画面で、 自分のチーム > その他.
3. 所属するグループをタップします。
4. チームメンバーリストから、確認するエージェントプロファイルをタップします。
5. エージェントのプロファイル情報を確認します。

## ServiceNow エージェントアプリケーションのフィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリの詳細画面を表示

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションを使用して、作業指示フィールドの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

このタスクについて
[Details (詳細)] 画面には、作業指示タスクに関する完全な情報が表示されます。請負会社のエージェントまたはマネージャーは、[Details (詳細)] 画面を使用して作業指示タスクを確認し、タスク要件を理解し、タスクを承認または却下できます。マネージャーは、タスクを契約社員エージェントに再アサインすることもできます。

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] をタップします。
3. [ 今日のタスク] をタップします。
4. 作業指示タスクを開きます。
5. 作業指示書タスクフォームで、[ **Details** (詳細)] をタップします。
6. [ **Details** (詳細 )] タブで、フォームフィールドに表示される作業指示タスク情報を確認します。

| **Field** (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| Location (ロケーション) | エージェントがアサインされたタスクを実行する地理的領域。 |
| 開始ソース | 作業指示タスクの親タスク。 |
| 資産 | タスクの実行に必要な部品。 |
| 開始予定 | タスクの作業の開始予定日時。 |
| 終了予定日時 | タスクの作業が終了する予定日。日付は、開始予定と予定作業期間に基づいて自動的に計算されます。 |
| 予定作業期間 | 作業完了までの推定時間。期間はウィンドウの合計時間を超えることはできません。このフィールドは自動的に時間に設定されます。タスクが [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] ステータスの場合、このフィールドを編集できます。 |
| 作業タイプ | タスクを完了するために必要な作業のタイプ。使用可能な選択肢は、[Break Fix]、[Install]、または [Planned Maintenance] です |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 保証対象 | タスクに関連する 1 つ以上の構成アイテムに保証が存在することを示すオプション。 |
| Description (説明) | 作業場所で実施する作業の詳細。問題に関する詳細な情報を得ることで、作業指示書のライフサイクルの後の段階で顧客との長時間のコミュニケーションを避けることができます。 |
| アサイン先グループ | タスクを完了する個々のエージェントまたはベンダーを含むグループ。デフォルトでは、このフィールドには、タスクの場所、資産、およびスキルに基づいて推奨されるアサイン先グループが表示されます。フィールドが空の場合、タスクの場所を含むテリトリーをカバーするグループが検索されます。 |
| Assigned to (アサイン先) | 現在タスクにアサインされているエージェントまたはマネージャーを表示します |

## モバイルデバイスでの作業指示タスク情報の追跡または追加

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用して、作業指示タスクに関連するアクティビティを表示します。ドキュメント、画像、または作業メモを作業指示タスクレコードに追加することもできます。

### 始める前に

必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

### このタスクについて

[Activity Stream (アクティビティストリーム)] 画面には、作業指示タスクの作成以降に関連するすべての情報が追跡され、表示されます。タスクの作業を一時停止または再開するたびに、タイムスタンプがアクティビティストリームにキャプチャされ、タスクで作業した実際の時間が自動的に計算されます。

### 手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] をタップします。
3. [ 今日のタスク] をタップします。
4. 作業指示タスクを開きます。
5. 作業指示タスクフォームで、[ アクティビティストリーム] をタップします。
6. 作業指示タスクのアクティビティを表示します。
7. オプション: ドキュメント、画像、またはコメントを追加します。

| 追加するアイテム | アクション |
|---|---|
| ドキュメントの添付 | a. ドキュメントアイコン ( )<br>b. 作業指示タスクに追加するドキュメントを選択します。 |
| 画像を追加 | a. 画像アイコン ( ) をタップします。<br>b. アップロードする画像を選択します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 追加するアイテム | アクション |
| --- | --- |
| 写真を追加する | **a.** カメラアイコン( )<br>**b.** 画像をキャプチャして作業指示タスクに含めます。 |
| コメントを追加 | [ コメントを追加 ] フィールドにコメントを入力します |

## モバイルデバイスで完了した作業指示タスクをクローズする

作業指示タスクをクローズして、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用して問題が修正または解決されたタスクを完了します。

### 始める前に

必要なロール:wm_ext_agent

### 手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [ 自分の作業 ] ナビゲーション タブで、[ 今日のタスク] をタップします。
3. 既に進行中の作業指示タスクを開きます。
4. [完了してクローズ] をタップします。
5. [ クローズメモ ] フィールドに、クローズについて説明するメモを入力します。
   クローズメモ情報は、作業指示タスクフォームの [アクティビティストリーム] タブにコピーされます。
6. オプション: [ **Create a Follow-up Task** (フォローアップタスクを作成 )] オプションを有効にすると、現在の作業指示タスクから保留中の作業をフォローアップする作業指示タスクが自動的に作成されます。
   新しい作業指示タスクがグループにアサインされます。
7. **[Submit** (送信)] をタップします。

   [ フォローアップタスクを作成 ] オプションを有効にしたかどうかに応じて、確認メッセージが表示されます。

   - このオプションを有効にしていない場合は、「 タスクが正常にクローズされました 」という確認メッセージが表示されます。
   - このオプションを有効にしている場合は、「 2 つのメッセージがあります 」というメッセージが表示されます。メッセージで [表示 ] をタップすると、成功確認メッセージと、作成された後続タスクの番号を示すメッセージが表示されます。

### タスクの結果

タスクがクローズされます。フォローアップ作業指示タスクを作成した場合は、次の場所に移動してアクセスできます。 自分の作業 > 自分のグループタスク.

## モバイルデバイスで未完了の作業指示タスクをクローズする

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションを使用してタスクに処理待ちの作業がある場合は、作業指示タスクを未完了としてクローズできます。

### 始める前に

必要なロール:wm_ext_agent

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [ 自分の作業 ] ナビゲーション タブで、[ 今日のタスク] をタップします。
3. 既に進行中の作業指示タスクを開きます。
4. その他のアクション ( ⋮ ) アイコンをタップします。
5. [ 未完了でクローズ] をタップします。
6. クローズメモに理由を入力します。
   クローズメモ情報は、作業指示タスクフォームの [アクティビティストリーム] タブ にコピーされます。
7. オプション: [ **Create a Follow-up Task** (フォローアップタスクを作成 )] オプションを有効にすると、現在の作業指示タスクから保留中の作業をフォローアップする作業指示タスクが自動的に作成されます。
   新しい作業指示タスクがグループにアサインされます。
8. **[Submit** (送信)] をタップします。

   [ フォローアップタスクを作成 ] オプションを有効にしたかどうかに応じて、確認メッセージが表示されます。

   - このオプションを有効にしていない場合は、「 タスクが正常にクローズされました 」という確認メッセージが表示されます。
   - このオプションを有効にしている場合は、「 2 つのメッセージがあります 」というメッセージが表示されます。メッセージで [表示 ] をタップすると、成功確認メッセージと、作成された後続タスクの番号を示すメッセージが表示されます。

タスクの結果
タスクがクローズされます。フォローアップ作業指示タスクを作成した場合は、次の場所に移動してアクセスできます。 自分の作業 > 自分のグループタスク.

## モバイルデバイスでの作業指示タスク追跡の一時停止または再開

何らかの理由で作業を続行できない場合は、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ を使用して作業指示タスクの休憩を記録します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [ 自分の作業 ] ナビゲーション タブで、[ 今日のタスク] をタップします。
3. 進行中の作業指示タスクを開きます。
4. その他のアクション ( ⋮ ) アイコンをタップします。
5. [ 作業を一時停止] をタップします。
   作業指示書フォームで、ボタンが [作業の再開] に切り替わります。
6. 作業指示タスクで作業する準備ができたら、[ 作業を再開 ] をタップします。

## 最近クローズした作業指示タスクをモバイルデバイスで表示する

過去 7 日間にクローズされた作業指示書タスクを ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションで表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [ **My Work** ] ナビゲーションタブで、[ 最近クローズしたタスク] をタップします。
3. [最近クローズしたタスク] リストから作業指示タスクを確認します。
   リストには、過去 7 日間にクローズされたタスクが表示されます。

## モバイルデバイスでクローズされた作業指示書にサインオンする

顧客は、[完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスでクローズされた作業指示タスクにデジタル署名して確認できます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

このタスクについて
作業指示書がクローズされると、作業指示書へのリンクが通知されます。作業指示書を開いて、顧客からの署名を要求します。

> **注:** 作業指示書は、関連するすべての作業指示書タスクがクローズされた場合にのみクローズされます。

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [ **My Work** ] ナビゲーションタブで、[ 最近クローズしたタスク] をタップします。
3. リストから [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスの作業指示タスクをタップします。
4. 作業指示タスクフォームで 親 作業指示番号をタップします。
5. オプション: [ プレビュー] をタップして、作業指示の詳細を確認します。
6. **[Sign & confirm** (署名して確認)] をタップして、顧客の署名をキャプチャします。
7. クローズされた作業指示書に署名します。
   - 名前を入力するには、[ 署名を入力] をクリックします。
   - 自分の名前に署名するには、[ 署名を作成] をクリックします。
8. [ **Accept and Confirm**] をクリックします。

## フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用してインベントリを要求する

在庫が少なくなった場合、または特定の作業指示書に部品が必要な場合に、在庫を要求して部品を受領します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent、wm_ext_manager

このタスクについて
必要な部品は、グループまたは個人のストックルームに要求できます。グループのストックルームに部品を要求すると、転送注文が自動的に生成されます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [ **My Work** ] ナビゲーションタブで、[ **My Tasks**] をタップします。
3. 部品が必要な作業指示タスクを選択します。
4. [ パーツ ]タブをタップします。
5. 部品要件で、「 部品要件の作成」をタップします。
6. [モデル] をタップします。
7. 部品モデルを選択します。
8. [ 必要数量 ] フィールドに、タスクを完了するために必要な部品の合計数量を入力します。
9. [期日] フィールドに、すべての部品を納品する期日を入力します。
10. [ **Mandatory** (必須 )] オプションを有効にして、作業指示タスクの実行に必要な部品を指定します。
11. **[Submit** (送信)] をタップします。
    部品要件が作成されるとメッセージが表示されます。
12. 部品要件リスト画面に戻り、部品要件カードをタップします。
13. [ 部品を検索 ] をタップして、特定の部品を見つけます。
    倉庫の場所が画面に表示されます。
14. 部品を受け取る倉庫をタップし、[ 部品の調達] をタップします。
15. 調達部品の転送先の倉庫を選択します。
    たとえば、ストックルームに部品を受け取る必要がある場合は、個人のストックルームを選択します。
16. [ 数量 ] フィールドに、タスクを完了するために必要な部品の数量を入力します。
17. [次へ] アイコンをタップします。
18. [ **Inventory** (インベントリ)] 画面に戻ります。

タスクの結果
[Part Requirements (部品要件)] および [Transfer Orders (転送注文)] 関連リストは、作業指示タスクフォームで自動的に更新されます。

## フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用したインベントリの詳細の表示

インベントリ内の利用可能な部品と欠陥部品の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent、wm_ext_manager

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [ 広告枠] をタップします。
3. [ 自分の在庫] をタップします。
    利用可能な部品と欠陥部品がそれぞれのタブに表示されます。
4. 部品の詳細を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- 使用可能な部品の詳細を表示するには、[ 利用可能] をタップし、詳細を表示する部品を選択します。
- 欠陥部品の詳細を表示するには、[ 欠陥品] をタップし、部品を選択して詳細を表示します。

## フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用した部品のピックアップ

作業現場にいて、作業を完了するために不足している部品が必要な場合は、空いているストックルームから部品を転送してピックアップします。

### 始める前に

必要なロール:wm_ext_agent、wm_ext_manager

### 手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [ 広告枠] をタップします。
3. 「部品転送」をタップします。
4. [ 集荷] をタップします。
5. 集荷する部品をタップし、左にスワイプして[ 集荷を確認]を選択します。
   部品の調達ステージが表示されます。部品が [受領済み] ステージの場合は、集荷を確認できます。
6. [ **Confirm pickup**] をクリックします。

### タスクの結果

調達ステージが 配送済 に移行し、部品がインベントリに追加され、利用可能としてマークされます。

## フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用して作業指示タスクのアンケートを完了する

作業指示タスクに関連付けられた事前設定された質問に回答し、後で参照できるように回答を収集して保存します。

### 始める前に

必要なロール:wm_ext_agent、wm_ext_manager

### 手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 「 マイタスク 」セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. アンケートに記入する作業指示タスクを選択します。
5. オーバー ⋮ アイコンをタップし、[ アンケートに回答] を選択します。
6. [保留中] タブで、回答する準備ができているアンケートをタップします。

   注: アンケートが必須の場合は、アンケートを完了するまでタスクをクローズできません。

7. アンケートの各質問に回答します。
8. **[Submit** (送信)] をタップします。
   送信後は、アンケートを表示することはできますが、変更することはできません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

タスクの結果
送信されたアンケートが [完了] タブに表示されます。

## フィールドサービスのワークフォース最適化 の管理

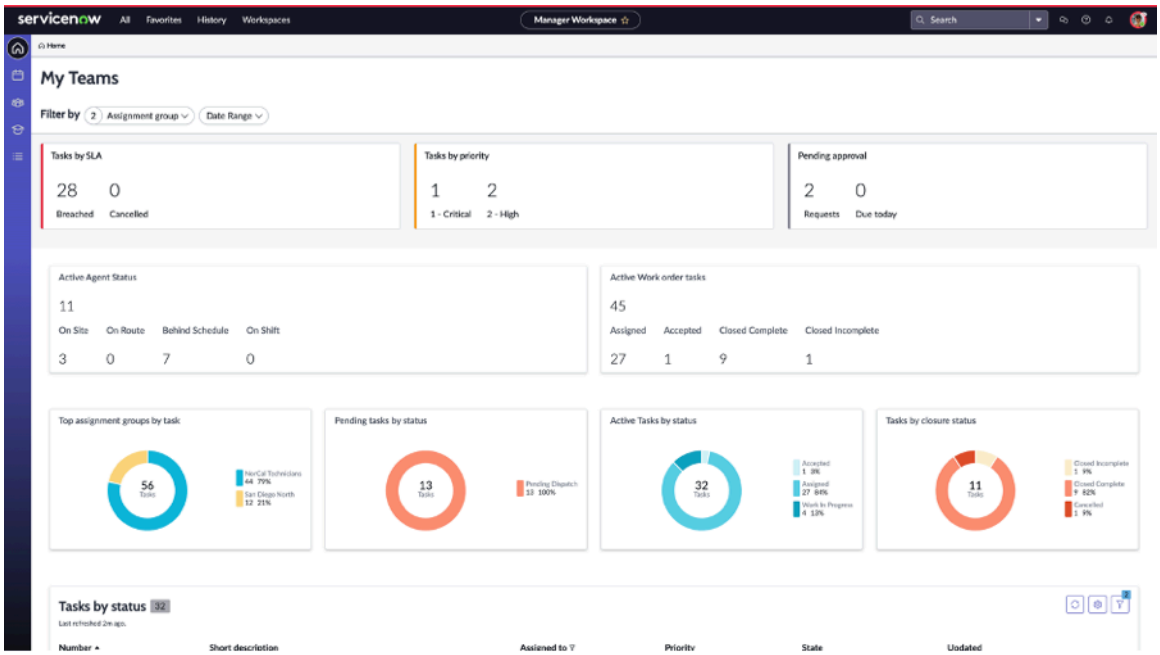
スマートスケジュール、チーム構造、およびリアルタイムの単一スコアの更新を使用して、チームの質と効率を向上させます。完了したタスクの品質を評価し、エージェントにスキルを推奨し、スキルギャップに対処できるようエージェントをトレーニングします。

関連情報

フィールドサービス 向けワークフォース最適化の設定

### フィールドサービスのワークフォース最適化 マネージャーワークスペースダッシュボード

チームの作業と組織のパフォーマンスを フィールドサービスのワークフォース最適化 使用して監視します。特定の時間にチームが取り組んでいるタスクのステータスを常に把握します。




### エンドユーザーとロール

| エンドユーザーと目標 | 必要なロール |
|---|---|
| ワークスペースマネージャーは、次の操作を実行できます。<br>• チームが現在取り組んでいる作業指示タスクまたはまだアサインされていないタスクを分析します。<br>• SLA に違反したタスク、エスカレーションされたタスク、または 30 日間オープンされていないタスクを監視します。<br>• チームの作業、チャット、およびワークアサインメントを追跡して、組織全体のパフォーマンスを分析します。 | sn_mgr_workspace.manager |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## Manager Workspace ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.

## ユースケース

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| マネージャー | 1 日を開始したときにエージェントの作業を監視し、注意が必要なレポートを表示し、アクションを実行するタスクに移動します。希望する期間の特定のチームのパフォーマンスを分析します。 |

## インジケーター

Manager Workspace には、次のインジケーターがあります。

オープンな作業指示

オープン作業指示の数を表示します。

作業指示の解決にかかる平均時間

作業指示の解決に必要な平均日数を表示します

タスクの生産時間の割合

生産時間の割合と、指定した期間にどれだけ増減したかを表示します。

タスクのエージェント使用率

エージェントの使用率と、指定した期間における増加または減少の程度を表示します。

## ブレークダウン

マネージャーワークスペース には、次のブレークダウンが含まれています。

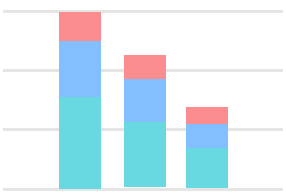
- Assignment Group (アサイン先グループ)
- 日付範囲

## データの可視化

Manager Workspace では、次のように可視化されています。

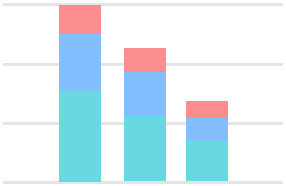
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タイトル | タイプ | Description (説明) |
| --- | --- | --- |
| SLA 別のタスク | 単一スコア<br> | 違反およびキャンセルされたタスクの数。 |
| 優先度別のタスク | 単一スコア<br> | 重要な優先度の高いタスクの数。 |
| 承認待ち | 単一スコア<br> | 承認要求と今日が期限の要求の数。 |
| クローズされた作業指示 | 積み重ね式の棒グラフ<br>  | エージェントによってクローズされた作業指示を表示します。 |
| 新規作業指示とクローズ済み作業指示 (週次) | 線および積み重ね棒グラフ | アサイン先グループにアサインされた新規およびクローズ済みの作業指示を週別に表示します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タイトル | タイプ | Description (説明) |
| --- | --- | --- |
| 予定タスク期間と実際のタスク期間 | 積み重ね式の棒グラフ  | ジョブの計画期間と終了までの期間が表示されます。 |
| 合計予定所要時間との差異 (週次) | 線および積み重ね棒グラフ | 合計計画期間との差異を週次で表示します。 |
| アクティブなエージェントステータス | 単一スコア | エージェントの数とそのステータスを表示します。 |
| アクティブな作業指示タスク | 単一スコア | アクティブなタスクの数とそのステータスを表示します。 |
| 最上位アサイン先グループ | ドーナツグラフ | アクティブな作業指示タスクの数と、各アサイン先グループにあるタスクの数を表示します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タイトル | タイプ | Description (説明) |
| --- | --- | --- |
| ステータス別の保留中のタスク | ドーナツグラフ | 処理待ちのタスクの数と、処理待ちのタスクのブレークダウンを [ドラフト] や [ディスパッチ待ち] などのステータス別に表示します。 |
| ステータス別のアクティブなタスク | ドーナツグラフ | アクティブなタスクの数と、受け入れ済み、アサイン済み、対応中などのステータス別にアクティブなタスクのブレークダウンを表示します。 |
| クローズステータス別のタスク | ドーナツグラフ | クローズ済みタスクの数とクローズ済みタスクのブレークダウンを、[未完了でクローズ]、[完了してクローズ]、[キャンセル] などのステータス別に表示されます。 |
| ステータス別のタスク | リスト | アクティブなタスクのリストをステータス別に表示します。 |

## フィールドサービスのワークフォース最適化 の **Scheduling**

フィールドサービスのワークフォース最適化 の Scheduling を使用すると、チーム全体のスケジュール、人員配置、およびシフトを 1 つの場所から計画して管理し、人員リソースを効率的に管理できます。また、オンコールスケジューリングとデータ連携して、オンコールローテーションのシフトとスケジュールを作成することもできます。

### 主な機能

Scheduling では、次のことができます。

- チームカレンダーを使用して、会議、トレーニング、休暇申請、またはアドホック作業シフトを追加する。
- チームカレンダー内のエージェントを、エージェントの場所、地域、アサイン先グループ、またはエージェントのレコード内の任意のフィールドに基づいてフィルタリングする。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- エージェントのシフトとスケジュールの計画を作成する。
- エージェントの休暇申請とシフトスワップ申請を承認または却下する。
- 選択した日または週の計画されたシフトと実際の出勤時間および退勤時間を表示することで、チームカレンダーでチームのスケジュールを追跡および管理する。
- チームメンバーがスケジュールに従っているかどうかを分析する。潜在的な問題が発生した場合は、チームに対するアラートをすぐに作成できるため、迅速に対応してもらうことができます。
- 遵守の履歴レポートを使用して、エージェントのコーチング機会を分析および推奨する。

重要業績評価指標とサイドバーの詳細については、「KPI 詳細を含むインジケーターの探索」を参照してください。

## スケジュール遵守

- スケジュール遵守は、エージェントが作業アサインを完了する際にスケジュールにどの程度厳密に従っているかを分析するための測定基準です。適合率は、完了した作業の測定値であり、いつ完了したかは問われません。
- 高い遵守率は、エージェントがスケジュールに従い、期待どおりにフィールドサービスを提供していることを示しています。遵守率が低い場合は、チームを効率的に管理するためのプロセスや意思決定を変更することをお勧めします。非遵守エージェントの数字は赤で強調表示されます。
- スケジュール遵守率と適合率の計算は、式、エージェントの実際の作業および予定された作業のタイミングに基づいています。エージェントの遵守率と適合率を計算するために使用されるデフォルトの式は次のとおりです。ただし、アドミニストレーターは必要に応じて式を変更できます。

  遵守率と適合率の計算には、次の構成要素と式が使用されます。

  - *shift_planning_clock-in* および *shift_planning_clock-out* スクリプトは、ログインおよびログアウトセッションからエージェントの出勤および退勤イベントを生成します。ビジネスルール *Agent Time Work Event Trigger* は、エージェントの在席状況が変更されるたびに出勤イベントと退勤イベントを生成します。
  - スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外)
  - 適合率 = (シフトで作業した時間 (分)) + 時間外/シフト予定時間 (分)
- デフォルトの理想的な遵守率は 70 以上で、適合率は 80 ～ 120 です。ただし、アドミニストレーターはしきい値を変更できます。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化の Scheduling」を参照してください。定義されたしきい値に該当しないエージェントは非認定と見なされ、赤で強調表示されます。

### での作業シフト計画の作成 フィールドサービスのワークフォース最適化

チームのシフトをスケジュールして、すべての作業のアサインと休憩を確実にカバーできるようにします。スケジュール設定済みシフトを上書きする必要がある曜日を指定することもできます。

#### 始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

#### このタスクについて
フィールドサービス管理のワークフォース最適化で作業シフト計画を作成する

[シフト] タブでは、シフトはアクティブなシフトと非アクティブなシフトによってグループ化されます。コンテキストサイドパネルには、アクティブなシフトと非アクティブなシフトが [ シフト] タブに表示される順序で表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [シフト] タブをクリックします。
4. コンテキストサイドパネルで、[シフト計画を表示] アイコン (シフト をクリックしてスケジュールを表示します。
5. [作業シフト計画を作成] または [オンコールシフト] ( ) アイコンをクリックします。
6. [作業シフト] をクリックします。
7. [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。
8. シフトのタイムウィンドウを設定します。
   a. [タイムゾーン] フィールドで、シフトに割り当てるユーザーのタイムゾーンを選択します。

      注: ローカルタイムゾーンで働いているエージェントのシフトを追加するには、[エージェントのタイムゾーンを使用 **(Use agent time zone)**] オプションを選択します。システムは、エージェントのユーザーレコードに指定されたタイムゾーンを使用します。

   b. [ 開始時間 ] フィールドに、シフトを開始する時刻を入力します。
   c. [終了時間] フィールドに、シフトを終了する時刻を入力します。
   d. [アクティブ] チェックボックスをオンにして、作業シフトをアクティブにします。
   e. このシフトに追加する曜日を選択します。
   f. [保存] を選択します。
9. シフトに休憩のスケジュールを追加します。
   a. シフトを選択します。
   b. [ブレークを追加] をクリックします。
   c. [名前] フィールドに、休憩の名前を入力します。
   d. 休憩の長さを設定します。
   e. [期間] フィールドに、休憩の長さを入力します。
   f. [最も早い開始時間] フィールドに、休憩を開始する最も早い時間を入力します。
   g. [最も遅い終了時間] フィールドに、休憩を終了する最も遅い時間を入力します。

      たとえば、最も早い開始時間を 11:00、最も遅い終了時間を 15:00、休憩の長さを 1 時間として設定できます。この作業シフトに 4 人のエージェントを追加すると、Scheduling アプリケー

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ションは各エージェントの休憩時間を自動的に調整します。4 人のエージェントがシフトスパン全体をカバーできるように、休憩をずらします。

**h.** [保存] をクリックします。

**10.** オプション: シフトスパンウィンドウの 1 時間または 1 日のエージェント数を表示します。

## でのオンコールシフト計画の作成 フィールドサービスのワークフォース最適化

チームのシフトをスケジュールして、すべての作業のアサインと休憩を確実にカバーできるようにします。スケジュール設定済みシフトを上書きする必要がある曜日を指定することもできます。

### 始める前に

必要なロール：admin

### 手順

**1.** 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.

**2.** [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。

**3.** [シフト] タブをクリックします。

**4.** コンテキストサイドパネルで、[シフト計画を表示] (シフト アイコンをクリックして、スケジュールを表示します。

**5.** [作業シフト計画を作成] または [オンコールシフト] (シフト ) アイコンをクリックします。

**6.** オンコールシフトを作成します。

**a.** [オンコールシフト] をクリックします。

**b.** [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。

**c.** [グループ] フィールドから、シフトに割り当てるグループを選択します。

**d.** [ 開始時間 ] フィールドと [終了時間 ] フィールドに値を入力し、[ タイムゾーン ] フィールドでタイムゾーンを選択して、シフトのタイムウィンドウを選択します。

**e.** シフトを適用する曜日を選択します。

**f.** [ローテーション開始日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、シフトのオンコールローテーション開始日を選択して、**[OK]** をクリックします。

**g.** [保存] をクリックします。

**7.** オンコールローテーションを作成します。

**a.** 作成したシフトを選択します。

**b.** [ローテーションを作成] をクリックします。

**c.** [エージェント] フィールドで、オンコールシフトが作成されているグループに属するすべてのエージェントのリストから、シフトの一部にするエージェントの名前を選択します。

**d.** [ ローテーション間隔 ] フィールドで、ローテーションを日次または週次のどちらにするかを選択します。

**e.** [保存] をクリックします。

> **注:** ローテーションに対して複数の勤務表が作成されている場合、[ **Escalation Type** (エスカレーションタイプ )] フィールドには [ **Rotate through shifts** (勤務表でローテーション )] フィールドの値が自動的に入力されます。それ以外の場合は、[ メンバーでローテーション] フィールド値が入力されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

8. [公開] をクリックしてシフトをアクティブにし、スケジュールに従って公開します。
   アクティブなオンコールシフトを非アクティブにしてスケジュールから削除するには、[ 公開を中止] をクリックします。
9. オプション: スケジュールに基づいて公開されたすべてのオンコールシフトをエージェントとチームのカレンダーに表示します。
   オンコールローテーションに新しいエージェントを追加すると、チームカレンダーのデータ更新に多少時間がかかる場合があります。

## スケジュール計画を作成する。

時間範囲をカバーし、チームの作業シフトを含むスケジュール計画を作成することで、チームのスケジュールを管理します。スキルと可用性に基づいてエージェントをシフトにアサインし、リソースを効率的に使用することもできます。

### 始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

### このタスクについて
*sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* システムプロパティを使用して、エージェントスケジュールをキャッシュする日数を設定できます。

[合計カバレッジ/デマンド] 行には、1 日の各シフトを網羅するエージェントの数が表示されます。

### 手順
1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュール計画を作成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。

      注: 1 日または 1 週間のスタッフ配置を分析できます。

   b. コンテキストサイドパネルで、[スケジュールを表示] (スケジュール アイコンをクリックします。
   c. [スケジュール] パネルで、[新しい アイコンをクリックします。
   d. [名前] フィールドに、スケジュール計画の名前を入力します。
   e. [ 開始日 ] フィールドから、スケジュール計画を開始する日付を選択し、[ **OK]** をクリックします。
   f. [ 終了日 ] フィールドから、スケジュール計画を終了する日付を選択し、[ **OK]** をクリックします。
   g. [保存] をクリックします。
   直接管理または追加管理するアサイン先グループ内の、すべてのエージェントのスケジュールを表示できます。
4. 作業シフトをスケジュール計画に追加します。

   注: 新しく作成されたスケジュール計画にさらにシフトを追加するには、スケジュール計画を選択してから作業シフトを追加します。

   a. コンテキストサイドパネルで、[シフトを追加] をクリックします。
   b. [シフト] フィールドで、スケジュール計画に追加する作業シフトを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. エージェントを作業シフトに追加します。
   a. [エージェント] フィールドでエージェントを検索し、1 人以上のエージェントをシフトに追加します。
   b. [保存] をクリックします。

   注: 画面の更新に数分かかる場合があります。

### シフトに休憩のスケジュールを追加する

作業シフトを作成した後、シフトに休憩のスケジュールを追加できます。

#### 始める前に

シフトに休憩を追加する前に、シフト計画と作業シフトを作成する必要があります。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

#### このタスクについて

すべてのエージェントがシフトスパン全体をカバーできるようにすることで、作業シフト内の休憩期間を設定できます。たとえば、最も早い開始時間を 11:00、最も遅い終了時間を 15:00、休憩の長さを 1 時間として設定します。この作業シフトに 4 人のエージェントを追加すると、スケジュールアプリケーションは各エージェントの休憩時間を自動的に調整します。4 人のエージェントがシフトスパン全体をカバーできるように、休憩をずらします。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ([ ]) をクリックします。
3. シフト計画を表示アイコン (シフト アイコン) をクリックし、休憩を追加するシフトを選択します。
4. [ブレークを追加] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

休憩

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 休憩の名前 |
| 期間 | 休憩の長さ。 |
| 最も早い開始時間 | 休憩を開始する最も早い時間。 |
| 最も遅い終了時間 | 休憩を終了する最後の時間。 |

6. [保存] をクリックします。

### チームのカバレッジを可視化するためのスケジュール計画を公開する

スケジュール計画のプレビューを生成して公開して、エージェントが自分のシフトとスケジュールがどの程度進んでいるかを確認できるようにします。スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することができます。

#### 始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
スケジュールのコピーを作成して更新し、新しいスケジュールを作成することができます。更新には、スケジュールの開始日と終了日の変更、シフトまたはエージェントの追加または削除が含まれる場合があります。
スケジュールのコピーを作成すると、次の更新がスケジュールのコピーに自動的に作成されます。

- 開始日は現在の日付、終了日は現在の日付から 30 日間に設定されます。
- スケジュールステータスが [ドラフト] に変更されました。シフトに必要な変更を行うことができます。その後、[保存] をクリックします。
- スケジュールには、現在ログインしているユーザーのアサイン先グループ内のエージェントのみが表示されます。

スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することもできます。

- 開始日が現在の日付であるか、過去に発生した場合、スケジュールステータスは [公開済み] として残り、終了日が明日に変更されます。
- 開始日が将来の場合、スケジューラはスケジュールステータスとエージェントスケジュールを [ドラフト]に変更します。

注: [ドラフト] ステータスのスケジュールが不要になった場合は、[ 削除 ] をクリックして削除できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュールのプレビューを生成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。
   b. コンテキストサイドパネルで [スケジュールを表示] アイコン ( スケジュール ) をクリックします。
   作業シフトを保存すると、チームカレンダーが更新され、プレビューが生成されます。
4. スケジュールを公開します。
   a. スケジュールを選択し、必要に応じて編集します。
   b. 必要に応じてスケジュールを編集し、[保存] をクリックします。
   c. [保存] をクリックします。
   d. [公開] をクリックします。

タスクの結果
[ドラフト] ステータスのすべてのスケジュールが [公開] ステータスに移行します。公開済みのスケジュールは、チームカレンダーで確認できます。

### チームのスケジュールの追跡と管理

1 つの場所からチームのスケジュールを作成、更新、または監視します。アサイン先グループ内のエージェントについて、シフトスワップや休暇の要求を承認または却下することができます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
カレンダーを使用すると、次のことができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アサイン先グループごとにすべてのエージェントを表示する。
- 公開されたスケジュールを使用して、チームのコンプライアンスに関するインサイトを得る。
- 実際のシフト時間であるエージェントの作業スケジュールと出勤および退勤時間を表示する。
- カスタマイズされたビューの [アサイン先グループ]、[ 場所]、[ スキル]、[ シフト計画]、および [イベント ] フィールドの値に基づいてチームカレンダーをフィルタリングします。
- 必要に応じて、エージェントのシフト、出勤、退勤時間を変更する

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのシフト時間を変更します。
   このシフトを含むスケジュールは、[プレビュー] または [公開済み] ステータスである必要があります。
   a. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを変更するエージェントのシフトを探してポイントします。

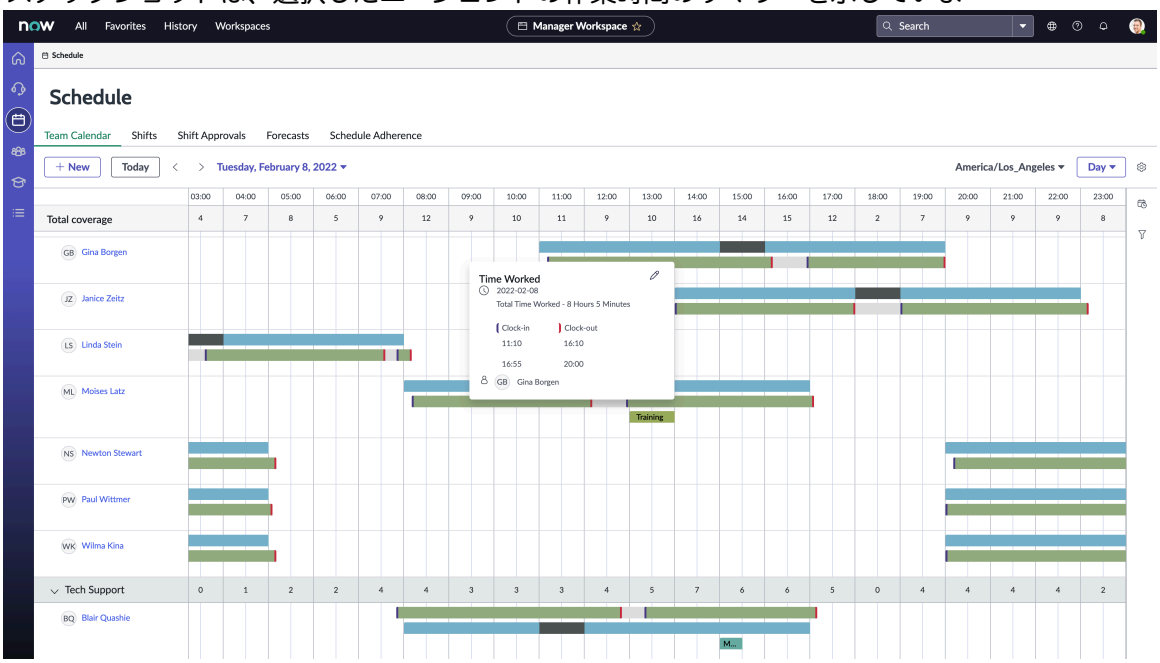
      注: 注: イベントのロードの遅延、およびイベントキューを介してキャッシュメカニズムを利用するその他のプロセスを回避するには、「 イベントを処理するためのカスタムキュー 」を参照してください。

   b. シフトポップアップウィンドウで、[編集] アイコン ( ) をクリックします。
   c. エージェントのシフト時間を変更します。

      注: 既存のシフトに休憩がある場合は、シフトに休憩をさらに追加できます。

   d. [保存] をクリックします。

   次のスナップショットは、選択したエージェントの作業時間のサマリーを示しています。




4. エージェントの休暇要求または別のエージェントとのシフトスワップ要求を承認または却下します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

**注:**

休暇またはシフトスワップ開始日の 2 日前に要求を承認する必要があります。その期間を過ぎると、承認は自動的に却下されます。詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化とともにインストールされるコンポーネント」の「休暇要求とシフトスワップ要求の承認の期日を設定する」の説明を参照してください。

エージェントによる重複する休暇申請は却下されます。

a. [承認] をクリックします。

b. 要求を選択します。

c. 要求を承認または却下します。

キュー内のすべてのエージェント要求と、各要求の詳細を表示できます。

- 要求を承認するには、[承認] をクリックします。

  要求を承認すると、承認に基づいてチームカレンダー内でスケジュールが更新されます。

- 要求を却下するには、[却下] をクリックします。

## エージェントのスケジュール遵守の監視

スケジュール遵守を使用して、エージェントが割り当てられたスケジュールを遵守しているかどうかを評価します。価値の低いアクティビティを排除または削減可能な領域を探し、1 日を通したスタッフレベルをさらに分析できます。

### 始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

### このタスクについて

スケジュール遵守の詳細については、 フィールドサービスのワークフォース最適化 の Schedulingの「スケジュール遵守」セクションを参照してください。

### 手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのスケジュール遵守を監視します。

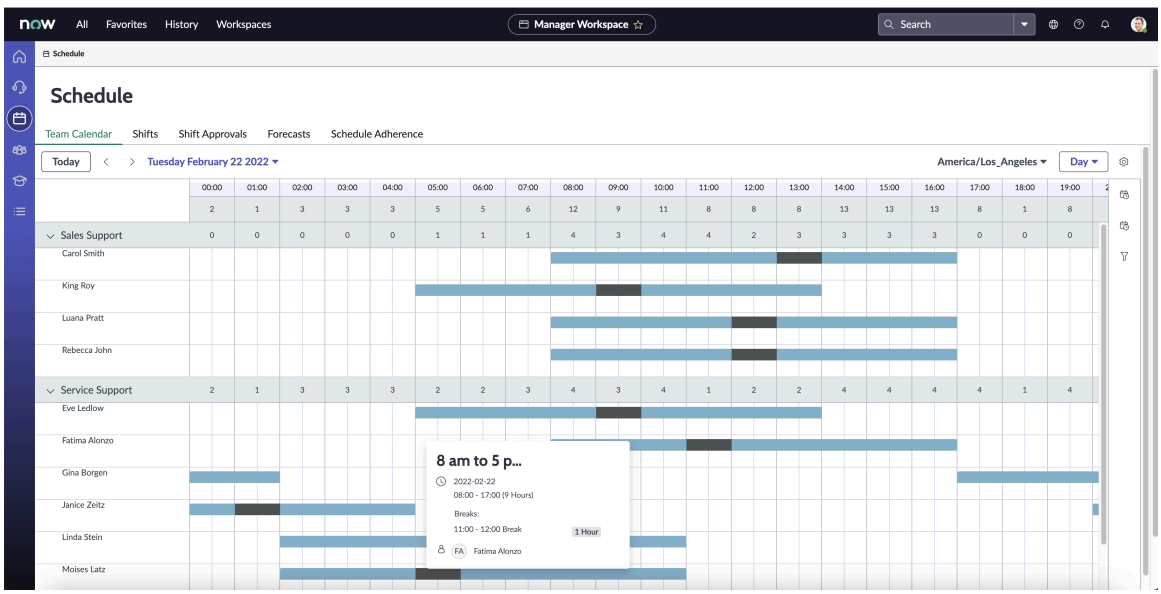
| 宛先 | 操作 |
| --- | --- |
| 組織またはチームレベルでスケジュール遵守を表示する | a. [スケジュール遵守 **(Schedule Adherence)]** タブをクリックします。<br><br>棒グラフには、チームのスケジュール遵守率と適合率が表示されます。<br><br>b. グラフを表示し、バーをクリックしてさらにドリルダウンして、チームメンバーのアナリティクスを表示します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 宛先 | 操作 |
| --- | --- |
| チームメンバーの予定されたスケジュールと実際のスケジュールを分析する | **a.** [チームカレンダー] タブをクリックします。<br>**b.** 日付を選択します。<br>**c.** エージェントの実際の作業時間を表すバーをクリックして、[作業時間] サマリを表示します。<br><br>**注:** 出勤および退勤のタイミングは、エージェントの実際の作業のタイミングです。イベントは、エージェントのログインおよびログアウトアクションと、在席状況に基づいて生成されます。エージェントが退勤し忘れた場合、デフォルトでは 60 分後に退勤イベントが自動的に生成されます。ただし、アドミニストレーターは *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)* システムプロパティを使用して、この値を変更できます。<br><br>例：エージェントがログインするか、在席状況を [勤務中 **(Available)**] に変更すると、出勤イベントが生成されます。同様に、エージェントがシステムからログアウトするか、在席状況を [オフライン] または [ブレーク] に変更すると、退勤イベントが生成されます。エージェントがシフト終了時間から 60 分経過しても退勤しなかった場合、退勤イベントが自動的に生成されます。 |

次のチームカレンダーのスナップショットは、チームメンバーが作業スケジュールをどの程度遵守しているかを測定する方法を示しています。青色のバーは予定作業シフト時間を示し、その横が実際の作業時間です。デフォルトの表示は、出勤時間が紫、エージェントが勤務中の期間が緑、退勤時間が赤、エージェントが勤務外の時間はグレーです。




## 作業時間サマリから遵守率と適合率を分析する

チームメンバーの作業時間サマリを表示して、チームが予定されたスケジュールを遵守しているかどうかを判断します。また、リアルタイムの遵守率のレポートビューである遵守履歴を使用して、エージェントが過去にどの程度スケジュールに従っていたかを確認することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
遵守率と適合率の計算は、定義された構成と、エージェントの実際の作業スケジュールと予定された作業スケジュールに基づいています。詳細については、「でのスケジューリングの設定 フィールドサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

> **注:** アドミニストレーターは、スケジュール遵守を無効にしたり、遵守率と適合率の構成を変更したりできます。詳細については、「スケジュール遵守と適合性のプロパティの構成」を参照してください。

手順

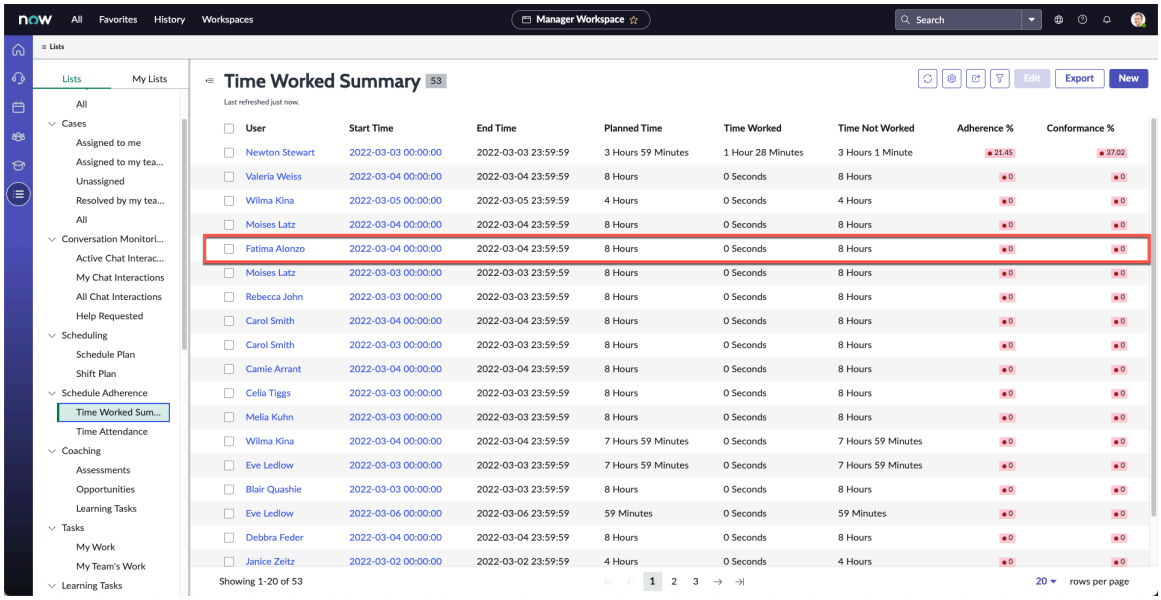
1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. ドリルダウンして、エージェントの出席時間と作業時間のサマリーを表示します。

| 宛先 | 操作 |
| --- | --- |
| チームの作業時間サマリを分析する | a. [リスト] アイコン ( ☰ ) をクリックします。<br>b. [スケジュール遵守] で、[作業時間サマリー **(Time Worked Summary)]** をクリックします。<br>> **注:** [利用可能な予定外時間] は、エージェントのスケジュールされた作業イベントの範囲外でエージェントが対応可能で、出勤処理がされている時間を取得します。たとえば、エージェントが午後 1 時から午後 2 時までトレーニングに出席するようにスケジュールされていた場合、その出席のための退勤処理を忘れていても、その時間が出勤時間と見なされます。午後 1 時から午後 2 時までのトレーニング時間は、利用可能な予定外時間として取得されます。 |
| エージェントの出席時間を表示する | a. [リスト] アイコン ( ☰ ) をクリックします。<br>b. [スケジュール遵守] で、[出席時間] をクリックします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のスケジュール遵守の例は、チームがどの程度作業スケジュールを遵守し、作業スケジュールに適合しているかを測定する方法を示しています。




**Example:**
作業時間サマリのフィールドの計算を理解するために、Fatima Alonzo の作業日について考えてみます。

- シフト時間は午前 8 時から午後 4 時まで = 8 時間
- 予定時間 = 8 時間 = 480 分
- 午前 8 時に出勤し、ブレークのため午後 12 時に退勤します。ブレークから戻って、午後 12 時 30 分に出勤し、午後4 時に退勤します。
- シフトの作業時間 (分) = 480 - 30 = 450 分
- スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外) = 450/(480 + 65) = 82.57 %
- 適合率 = (シフトで作業した時間 (分) + 時間外/シフト予定時間 (分)) = (450 + 65) / 480 = 107.29 %。

**注:** スケジュール遵守率と適合率がしきい値内であるため、Fatima Alonzo は遵守しているとみなされます。非遵守エージェントを確認するには、赤で強調表示されている数字を探します。

## チームカレンダーにイベントを追加する

チームカレンダーから会議、トレーニング、休暇申請、個人、または臨時の作業イベントを作成します。

### 始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

### このタスクについて
カスタムイベントタイプを作成し、フィールドを追加または削除できます。詳細については、「でチームカレンダーに表示するイベントタイプの作成 フィールドサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. イベントを作成

| 目的 | 操作 |
| --- | --- |
| 会議、トレーニング、または休暇申請を作成します。 | a. 作成するイベントのタイプを決定します。<br>▪ 会議をスケジュールするには、[会議] を選択します。<br>▪ トレーニングイベントを作成するには、 [トレーニング] を選択します。<br>▪ 休暇申請を作成するには、[休暇] を選択します。<br>b. イベントフォームに入力します。<br>i. [タイトル] フィールドに、会議の名前を入力します。<br>ii. イベントに必要な名前を追加します。<br>▪ 会議の場合は、[ 出席者] フィールドに会議の出席者の名前を入力します。<br>▪ トレーニングの場合は、[トレーニング対象者] フィールドにトレーニングするエージェントの名前を入力します。<br>▪ 休暇申請の場合は、[ エージェント] フィールドにエージェントの名前を入力します。<br>[出席者] フィールドで、会議の各出席者の名前を入力して、名前を選択します。<br>iii. [開始日] フィールドで、カレンダーアイコンをクリックし、会議を開始する日付を選択し、**[OK]** をクリックします。<br>iv. [終了日] フィールドで、カレンダーアイコンをクリックし、会議を終了する日付を選択し、**[OK]** をクリックします。<br>v. 会議が 1 日全体にまたがる場合は、[終日] スライダーをクリックします。<br>vi. [説明] フィールドに、会議の説明を入力します。 |
| 作業シフトの作成 | a. [作業] をクリックします。<br>b. [エージェント] フィールドで、作業シフトにアサインする各エージェントの名前の入力を開始し、名前を選択します。<br>c. [開始日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、作業シフトを開始する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 目的 | 操作 |
| --- | --- |
| | **d.** [終了日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、作業シフトを終了する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。<br>**e.** [シフトを選択] フィールドをクリックし、シフトを選択します。 |

**6.** [保存] をクリックします。

## ワークフォース最適化 の **Teams**

Teams を使用して、1 つの場所からチームのパフォーマンス傾向を追跡および分析します。チーム内の各エージェントの傾向を監視し、エージェントまたはチームメンバーを互いに比較することができます。

Teams では、次のことができます。

- スキルギャップを特定して、エージェントの指導に必要なスキルを推奨します。
- チームをアサイン先グループに編成します。重要業績評価指標 (KPI) のセットを追加して、グループ全体でチームのパフォーマンスを一貫して測定することができます。たとえば、カスタマーサービスデスクユニットには、ハードウェアやネットワークサポートなど、複数のチームが含まれています。カスタマーサービスデスクユニットの KPI グループを作成し、この KPI グループにアサイン先グループとしてハードウェアおよびネットワークサポートを追加できます。次に、KPI グループに一連の KPI を追加できます。このデータを使用すると、ハードウェアおよびネットワークサポートチーム全体のパフォーマンス傾向を測定できます。
- 同じ KPI グループに属する複数のチーム間で KPI を比較します。
- 選択した日付範囲間の KPI を表示します。
- チームレベル KPI にドリルダウンして、個々のチームメンバー全員の KPI のスプリットを表示します。
- 日付範囲に最新の値がある場合は、KPI の傾向を表示して、各 KPI の将来の予測を分析します。
- 個々のエージェントレベルにドリルダウンして、現在の作業、履歴 KPI、在席履歴、チャネルキャパシティ使用率、スキル、および予定されているエージェントの休暇の 360 度ビューを表示します。

### チームのパフォーマンス傾向の分析

傾向を分析し、KPI グループ内のチームのパフォーマンスと遵守を監視します。チーム、特定のチームメンバー、インジケーター、またはケースのデータにドリルダウンしてデータを分析します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_wfo_fsm.manager

#### 手順

**1.** 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.

**2.** [Teams] アイコン をクリックします。

**3.** 日付範囲を選択して、その期間のチームのパフォーマンスを表示します。
*sn_team_perf.default_date_range* プロパティを使用して、デフォルトの日付範囲を設定できます。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント」を参照してください。

**4.** チームのパフォーマンスを分析します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. チームを選択します。

b. [パフォーマンス] タブで、チーム内のすべてのメンバーの全体的なインジケーターパフォーマンスを追跡および分析します。

c. このチームのデータにドリルダウンします。

| オプション | 操作 |
| --- | --- |
| インジケーターパフォーマンスを分析する | ▪ チームのインジケーターパフォーマンスを分析するには、ヘッダー行でチームのインジケーター値を選択します。<br>▪ チームメンバーのインジケーターパフォーマンスを分析するには、チームメンバーのインジケーター値を選択します。 |
| ケースの追跡 | [ タスク ] タブを選択し、チームに関連するすべてのケースを分析します。<br>▪ ケースの詳細を表示するには、ケースを選択します。<br>▪ チームメンバーの詳細を表示するには、チームメンバーを選択します。 |

ケース、アサイン先グループの詳細、追加のマネージャー、およびチームに関連する情報を確認することもできます。

## フィールドサービスのワークフォース最適化 のコーチング

フィールドサービスのワークフォース最適化 でコーチングを使用することで、フィールドサービスを提供する重要な瞬間に作業をレビューすることで、タスクを効率的に解決するチームの能力を評価できます。

### 主な機能

コーチングでは次のことを行えます。

- スキルギャップに対処するためにエージェントにトレーニングを推奨する。
- デフォルトで利用可能なコーチング機会を使用して、エージェントを指導するエージェントのニーズに固有のコーチングアプリケーションを使用して、コーチング機会を作成することもできます。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント」および「コーチング機会のトリガー条件を定義する」を参照してください
- アセスメントとサーベイを使用して、チーム全体で一貫性のある測定可能なスコアを適用する。
- 予測インテリジェンス を使用して、エージェントにスキルを推奨し、それらのスキルギャップを解決するためのトレーニングを提供する。

### のコーチングの概要 フィールドサービスのワークフォース最適化

コーチングの概要画面には、過去 30 日間に完了したアサイン先グループのタスクの平均品質が表示されます。

自動翻訳

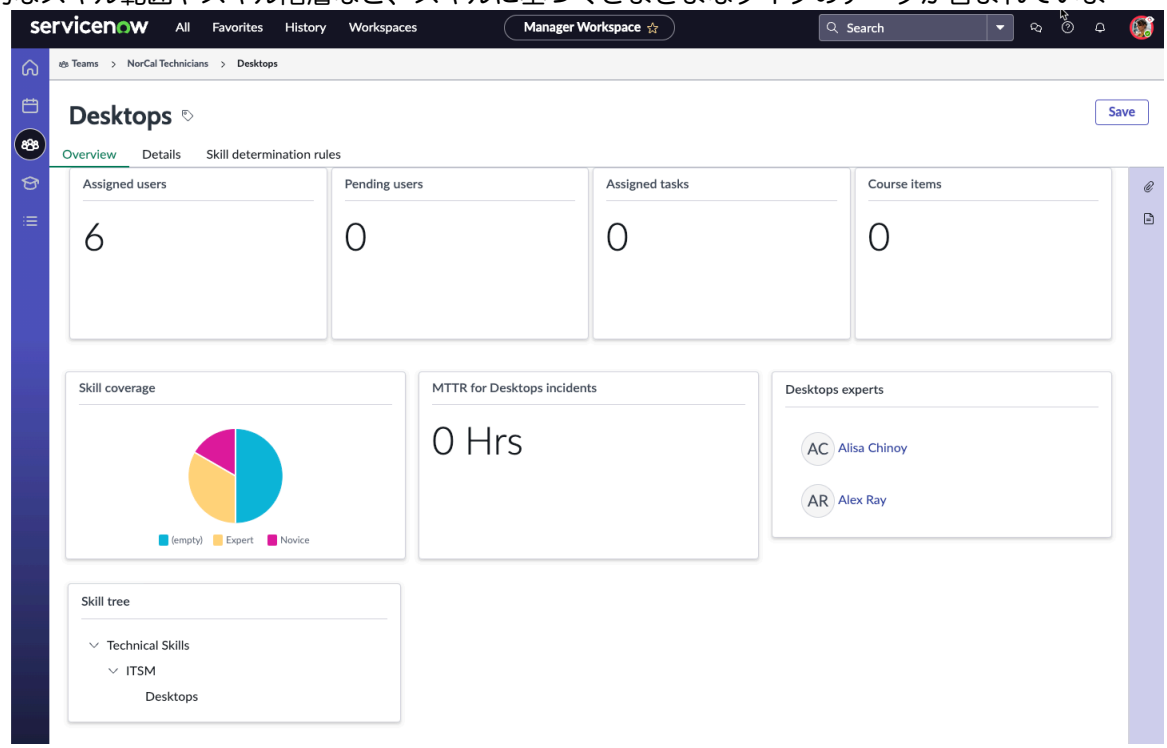
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ドーナツグラフには、各完了状況のアセスメントの数が表示されます。いずれかの状況をポイントしてクリックすると、その状況のすべてのアセスメントを開くことができます。
- 棒グラフには、コーチング機会によって作成されたアセスメントが表示されます。グラフ内の任意のデータをクリックすると、アセスメントにアクセスできます。
- インジケーターデータを表示するグラフをクリックすると、インジケーターの詳細情報にアクセスできます。

### フィールドサービスのワークフォース最適化 のスキルの概要

スキルの概要を使用して、ユーザーやタスクに割り当てられているスキル数などのスキルデータを分析します。また、特定のスキルについてのエキスパートの人数と、チームによる全体的なスキル範囲を確認することもできます。

次の画像は、[スキルの概要] メインページに表示される情報を示しています。この情報には、全体的なスキル範囲やスキル階層など、スキルに基づくさまざまなタイプのデータが含まれています。




## ユースケース

| ユーザー | ランディングページの用途 |
| --- | --- |
| スキルアドミン [skill_admin] | • 各スキルで利用可能なすべてのエキスパートの分析。<br>• スキル階層へのドリルダウン。<br>• ユーザーとタスクに割り当てられたスキルの数。<br>• そのスキルのインシデントの解決に要した平均時間。<br>• さまざまなスキルレベルのユーザー数の視覚化。 |

## インジケーター

スキルによるインシデントの MTTR - そのスキルでインシデントの解決に要した平均時間。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## ブレークダウン

スキルインジケーターのインシデントの MTTR に表示されるデータは、インシデントの解決に使用されたスキルに基づいて計算されます。

## レポート

**重要:** ServiceNow® Storeから ラーニングのコーチング アプリケーションを有効にすると、保留中のユーザーレポートおよびアサイン済みタスクレポートが表示されます。このアプリケーションを有効にするには、以下を参照してくださいフィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化。

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | 説明 |
|---|---|---|---|
| 割り当てられたユーザー | 42 | ユーザースキル [sys_user_has_skill] | 選択したスキルがアサインされているユーザーの数。 |
| 割り当てられたタスク | 42 | タスクスキル [task_m2m_skill] | このスキルがアサインされたタスクの数。 |
| 保留中のユーザー | 42 | 保留中のユーザー [sn_lc_learning_task] | 選択したスキルを学習タスクからまだ割り当てられていないユーザーの数。 |
| コースアイテム | 42 | 学習コースアイテム [sn_lc_course_item] | コースアイテムに関連付けられたスキルを持つ内部および外部コースの数。 |
| スキル概要コンテナ | 可視化コンポーネント | なし | 次のコンポーネントが含まれています。<br>• レポート<br>• 平均解決時間 (MTTR) インジケーター<br>• スキル範囲の円グラフ<br>• コンテンツツリー<br>• スキルエキスパートコンポーネント |
| スキルツリーが接続されました | ツリー | なし | スキル階層。選択したスキルにスキル階層がない場合、コンポーネントは [スキルの概要] ページに表示されません。 |
| スキルエキスパート | リスト | なし | スキルのエキスパートレベルのすべてのユーザー。 |
| スキル範囲 | 円グラフ | なし | スキルに対するさまざまなレベルの専門知識 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | 説明 |
| --- | --- | --- | --- |
| | | | を持つユーザーの割合と数。 |

### マネージャーワークスペースからスキルの概要にアクセスする

Scheduling アプリケーションまたは Teams アプリケーションを使用して Manager Workspace からスキルの概要にアクセスし、スキルデータを分析します。

#### 始める前に
必要なロール：skill_admin

#### このタスクについて
Teams またはシフトスケジューリングアプリケーションを使用して、Manager Workspace からスキルの概要にアクセスできます。

**注:** アプリケーションからレポートを表示するには、 ラーニングのコーチング アプリケーションを有効にする必要があります。このアプリケーションを有効にする方法については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. Teams アプリケーションまたはシフトスケジューリングアプリケーションからスキルの概要にアクセスします。

| アプリケーション | アクション |
| --- | --- |
| チーム | **a.** Teams アイコン ( ) をクリックします。<br>**b.** フィールドサービスグループリストからチームを選択します。<br>**c.** 「 その他 」タブをクリックし、「 スキル」を選択します。<br>**d.** [スキル] リストからスキルを選択します。 |
| シフトスケジューリング | **a.** [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。<br>**b.** [チームカレンダー] タブをクリックします。<br>**c.** ユーザーのリストからエージェントを選択します。<br>**d.** 「 その他 」タブをクリックし、「 スキル」を選択します。 |

#### タスクの結果
スキルの概要には、ユーザーやタスクにアサインされているスキルの数などのスキルデータと、特定のスキルのエキスパート数やチームによる全体的なスキル範囲を示すデータが表示されます。

### 完了したタスクの品質の評価

エージェントがタスクを解決する能力またはエージェントが完了させたタスクの品質を評価します。

#### 始める前に
必要なロール：sn_coaching.coach

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
アセスメントは、インタラクションまたは任意のタスクタイプから作成できます。

アセスメントを手動で作成する場合は、サーベイを追加できます。また、コーチングアセスメントは、コーチング機会で定義されているトリガー条件に基づいて作成され、コーチにアサインされます。

コーチング機会にサーベイが含まれる場合、サーベイとアセスメントの実施を選択することができます。研修生を評価するサーベイを使用すると、そのサーベイのスコアは、サーベイを完了したときに自動的に計算されます。アセスメント評価は、そのスコアに基づいて更新されます。詳細については、「 研修生の評価 」を参照してください。

コーチングの概要画面には、過去 30 日間に完了したアサイン先グループのタスクの平均品質が表示されます。

- ドーナツグラフには、各完了状況のアセスメントの数が表示されます。いずれかの状況をポイントしてクリックすると、その状況のすべてのアセスメントを開くことができます。
- 棒グラフには、コーチング機会によって作成されたアセスメントが表示されます。グラフ内の任意のデータをクリックすると、アセスメントにアクセスできます。
- インジケーターデータを表示するグラフをクリックすると、インジケーターの詳細情報にアクセスできます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [コーチング] ( ) アイコンをクリックします。
3. アセスメントを実行します。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| アドホックアセスメントを実行する | a. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。<br>b. アセスメントを作成する作業指示タスクなどのレコードを選択します。<br>c. アセスメントアイコン ( )<br>アセスメント画面が右側のパネルに表示されます。<br>d. [プラス (+)] アイコンをクリックします。 |
| コーチング機会によってトリガーされるアセスメントを使用する | a. コーチングアイコン (コーチングアイコン) をクリックします<br>b. アセスメントを作成する任意のレコードを選択します。<br>注: [アクティブなアセスメント] タブをクリックして、自分がマネージャーであるか、追加のマネージャーであるすべてのチームのアセスメントを表示します。<br>c. 評価するタスクを選択します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームのフィールドに入力して、エージェントを評価します。

アセスメントフォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 機会 | コーチングアセスメントに関連付けられたコーチング機会。 |
| 状況 | アセスメントの状態。<br>◦ オープン：新しいコーチング機会<br>◦ 対応中：研修生は指導を受けています。<br>◦ 解決済み：研修生にはコーチングプログラムとトレーニングモジュールがアサインされています。<br>◦ [完了してクローズ]：アセスメントは解決されクローズされました。<br>◦ 未完了でクローズ:クローズされたが完了していないアセスメント。通常はコーチングアセスメントの期日が切れたが原因です。 |
| アセスメント評価 | エージェントがインシデントをどの程度うまく解決したか。このフィールドは、コーチが研修生のサーベイを完了したときに、コーチングアプリケーションによって自動的に入力されます。 |
| フォローアップ日時 | 研修生のパフォーマンスを向上させるために、コーチがさらにアクションを実行する必要があるかどうか |
| コメント | アセスメントについて追加するオプションのメモ。 |
| コーチが実施したサーベイ | コーチが実施した研修生のサーベイ。<br>アセスメントのサーベイは、アセスメントを手動で作成するとき、またはコーチング機会によってサーベイのないアセスメントがトリガーされたときに追加できます。<br>コーチング機会によってアセスメントがトリガーされ、サーベイが含まれている場合、そのサーベイがアセスメントに自動的に追加され、コーチが変更することはできません。 |
| 研修生に実施したサーベイ | 研修生が実施したコーチのサーベイ。 |
| スキルを追加 | アセスメントが完了したときに研修生プロファイルに追加するスキル。このフィールドを選択すると、研修生のプロファイルにないすべてのスキルとスキルレベルが表示されます。 |
| トレーニングを追加 (Add training) | 研修生にアサインするトレーニング<br>コースアイテムから学習タスクをアサインすることもできます。 |

5. アセスメントを保存します。
   - アドホックアセスメントを完了するには、[ 保存] をクリックします。
   - コーチング機会を使用して作成するアセスメントを完了するには、[アセスメント完了] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービスのワークフォース最適化 を使用したスキルの管理

エージェントのスキルを追加または更新します。割り当てられたタスクを完了するために予測されたスキルがエージェントに必要な場合は、そのスキルを承認できます。エージェントに適用されない場合は、スキルを却下することもできます。

## 始める前に

必要なロール：admin

## このタスクについて

スキルの 予測インテリジェンス アプリケーションの各エージェントのプロファイルには、推奨スキルが表示されます。このアプリケーションは、エージェントが作業しているサンプルケースを使用して、エージェントにスキルを推奨します。

アサイン先グループ別にグループ化されたすべてのユーザーのスキルと、各グループの全体的なスキル範囲を表示できます。

## 手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [コーチング] ( ) アイコンをクリックします。
3. [スキル] タブをクリックします。
   チームの各エージェントについて、アサインされたすべてのスキルとスキルレベルのリストを表示できます。スキルとスキルレベルの詳細については、「スキル管理」を参照してください。

   ユーザー、グループ、スキルタイプ、スキルレベル、またはスキルカテゴリに基づいてスキルマトリクスをフィルタリングすることもできます。すべてのユーザーのスキルを表示する場合は、フィルターをリセットします。
4. スキルまたはスキルレベルを追加します。

| 移行先 | 操作 |
| --- | --- |
| スキルを追加 | a. スキルマトリクスで、エージェントに追加するスキルの [追加] をクリックします。<br>b. [スキルレベル] フィールドを選択し、スキルのレベルを選択します。<br>c. [**OK**] をクリックします。<br>エージェントにスキルが自動的に追加されます。 |
| スキルレベルの更新 | a. スキルマトリクスで、エージェントのスキルレベルを選択します。<br>b. エージェントに追加するスキルレベルを選択します。<br>c. **[OK]** をクリックします。 |

5. 予測インテリジェンス によって推奨されているスキルを承認または却下します。
   a. スキルマトリクスで、ユーザーのスキルを承認して推奨するには、[推奨] をクリックします。
   b. [詳細] タブで、スキル承認の要求、スキルを予測するために使用されたサンプルケース解決、およびアクティビティストリームを確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スキルを承認するには、[承認] をクリックします。スキルがエージェントに追加され、スキルの最低レベルが、追加されたスキルに自動的に関連付けられます。要求のステータスが [承認済み] に変わり、スキルがエージェントに追加されます。
- スキルを却下するには、[却下] をクリックします。要求のステータスが [却下] に変わります。予測インテリジェンス はユーザーにスキルを再度推奨することはせず、フィールドは [追加]に変わります。

- [その他のオプション] (•••) アイコンをクリックし、[保存] を選択します。

アプリケーションによってスキルがユーザーにアサインされます。アサインされたスキルにスキルレベルがない場合は、アプリケーションによって基本スキルレベルがユーザーに追加されます。

### ラーニングのコーチング

ラーニングのコーチング を使用して内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。類似するコンテンツをカタログ内で整理します。学習タスクをアサインし、完了を追跡します。

**重要:** ラーニングのコーチングは、ServiceNow® Store からラーニングのコーチングアプリケーションを有効にすると使用できるようになります。このアプリケーションを有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

### 学習ライブラリを作成する

カタログを作成して、関連するコンテンツをカテゴリに整理します。

#### 始める前に

必要なロール：sn_lc.catalog_manager

#### 手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [Coaching] (🎓) アイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブをクリックします。
4. 「 学習ライブラリ 」をクリックし、「 マイ学習ライブラリ」を選択します。
5. 学習ライブラリを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. [タイトル] フィールドに、カタログの一意の名前を入力します。
   c. [説明] フィールドに、カタログの説明を入力します。
   d. [保存] をクリックします。

   **注:** カタログは、直接または追加で管理するすべてのグループに表示されます。

6. コースアイテムをライブラリに追加します。
   a. [コンテンツ] タブをクリックします。
   b. [追加] をクリックします。
   c. [学習コースを追加 **(Add Learning Courses)**] ポップアップウィンドウで、カタログに追加するすべてのコースアイテムを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [追加] をクリックします。
コースアイテムがカタログに追加されます。

注: 追加したコースアイテムを削除するには、コースアイテムを選択して [削除] をクリックします。

7. ライブラリにグループを追加します。
   a. [適用可能なグループ **(Applicable Groups)]** タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [グループ] フィールドで、カタログに関連付けるグループを選択します。
   d. [保存] をクリックします。

### 学習タスクの作成

エージェントが学習アクティビティを追跡するための学習タスクを作成します。

#### 始める前に
必要なロール：sn_lc.task_creator

#### このタスクについて
*exclude_weekends_on_learning_task_due_date* システムプロパティを使用して、学習タスクの完了期日を設定し、週末を含めるか除外します。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント」を参照してください。

#### 手順
1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン( )をクリックします。
3. [学習タスク] をクリックして、[すべてのタスク] を選択します。
4. 学習タスクを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. 次のフィールドに入力します。

| 名前 | 説明 |
|---|---|
| 担当者 | 学習タスクをアサインするエージェントの名前。 |
| コースアイテム | エージェントが完了しなければならないコース。 |
| 期日 | エージェントがコースを完了するための期日。デフォルトは、学習タスクの作成後 5 日です。この値は、コースアイテムの [完了までの日数] フィールドから計算されます。[期日] フィールドは次のように強調表示されます。<br>▪ 緑色：タスクの期限が当日より前。<br>▪ 黄色：タスクの期限が当日。<br>▪ 赤色：タスクの期限が当日より後。 |
| カタログ | 学習タスクのコースアイテムを含むカタログ。 |

5. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 内部学習コンテンツの作成

エージェントが新しいコンテンツを学習してスキルセットを強化できるように、内部コースを追加します。

### 始める前に

必要なロール：sn_lc.content_creator

### 手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン( )をクリックします。
3. [学習コース] をクリックし、[内部コース] を選択します。
4. 内部学習コースを作成します。
   a. [ 新しいコースを作成]をクリックします。
   b. フォームのフィールドに入力します。

ラーニング内部コンテンツ

| 名前 | 説明 |
|---|---|
| 役職 | コースの名前。 |
| 内部ソース | コースのコンテンツのタイプ。<br>利用可能なコースのタイプは次のとおりです。<br>・URL：YouTube、Vimeo、またはビデオへのリンク<br>・ナレッジ記事<br>・自由形式 |
| 完了までの日数 | コースを完了するために必要な日数。デフォルト値は 5 に設定されています。 |
| コースカタログ | コースに関連付けられているカタログ。 |
| ナレッジ記事 | 内部ソースがナレッジ記事の場合は、記事を選択します。 |
| 予定期間 | この間にコースを完了しなければならない期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジベース記事の場合、期間は記事の長さに応じて予測されます。 |
| 説明 | コースの説明。 |

5. [保存] をクリックします。
6. 内部コンテンツにスキルを追加します。
   a. [関連するスキル] タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [スキル] フィールドで、内部コンテンツに関連付けたいスキルを選択します。
   d. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   e. [保存] をクリックします。
7. 内部コンテンツに学習タスクを追加します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [学習タスク] タブをクリックします。

b. [新規] をクリックします。

c. [アサイン先] フィールドで、この学習タスクをアサインする研修生を選択します。

d. [カタログ] フィールドで、学習タスクに関連付けるカタログを選択します。

e. [期日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、研修生に学習タスクを完了させたい日時を選択します。

f. [保存] をクリックします。

### ラーニングのコーチングに外部コースを追加

Udemy、Pluralsight、Cornerstone などの外部ソースからコースを追加して、ユーザーが外部コンテンツからスキルを獲得できるようにします。

#### 始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin

#### 手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン( )をクリックします。
3. [ラーニング] タブをクリックします。
4. [ 学習コース ] をクリックし 、[外部コース] を選択します。
5. コースを選択します。
6. [コースに移動 **(Go to course)]** をクリックします。

#### タスクの結果
外部コースの確認と学習ができます。

## フィールドサービスのワークフォース最適化のモバイルエクスペリエンス

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用して、モバイルデバイスから作業指示タスクを管理します。接続を維持し、情報にリアルタイムでアクセスし、タスクを迅速に完了できます。

エージェント (sn_fieldservice_agent) またはマネージャー (sn_wfo_fsm.manager) は、アプリケーションからのリアルタイム通知を使用して問題に対してアクションを実行できます。これを行うには、 フィールドサービス Mobile プラグイン (com.sn_fsm_mobile) を有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)のモバイルエクスペリエンス」を参照してください。

- このアプリケーションを開始するには、「 フィールドサービスデータへの接続」の指示に従ってください。
- フィールドサービス エージェントは、オフラインモードでスケジュールされたタスクの更新を受信し、スケジュールにアクセスできます。詳細については、「 スケジュールされたオフラインキャッシュ」 を参照してください。
- 実行できるエージェントとマネージャーのタスクの詳細については、「 Now Mobileエージェントアプリケーションを使用したタスクの実行」を参照してください。さらに、次の表のタスクをフィールドサービスのワークフォース最適化から実行することもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントタスク

| エージェントタスク | アクション | 説明 |
| --- | --- | --- |
| シフトスワップ要求の承認または却下 | • [通知] をタップします。<br>• シフトスワップ要求を承認または却下します。 | エージェントは、シフトスワップ要求が承認または却下されたという通知を受け取ります。 |

マネージャータスク

| マネージャータスク | アクション | 説明 |
| --- | --- | --- |
| 休暇申請を承認または却下する | • [通知] をタップします。<br>• 休暇申請を承認または却下します。 | エージェントは、休暇申請が承認または却下されたという通知を受け取ります。 |
| SLA に違反した重要な優先度の高いタスクを表示する | [通知] をタップします。タスクレコードが表示されます。 | タスクレコードを確認し、適切なアクションを実行します。 |

## でのリニア資産の管理 フィールドサービス管理 (FSM)

フィールドサービス管理 (FSM) では、リニア資産の検査専用の作業指示書と作業指示書タスクを作成および表示できます。これにより、資産の状態を体系的に評価し、リニア資産の信頼性とパフォーマンスを維持するために必要な措置を講じることができます。

イニシエーター、認定者、およびディスパッチャーは、CSM および FSM 構成可能ワークスペースを介してアクセスするサービス場所マップを使用して、リニア資産の作業指示および作業指示タスクを作成および管理できます。

さらに、エージェントは Now Mobile Agent アプリケーションを使用して、リニア資産にアサインされた作業指示タスクを管理できます。また、メンテナンス、修理、またはその他のタイプの作業が必要な特定のセグメントの作業指示を作成することもできます。詳細については、「モバイルエージェント アプリケーションを使用したリニア資産の作業指示タスクの管理」を参照してください。

### マップを使用したリニア資産の作業指示の作成

リニア資産とそれに対応するセグメントの作業を追跡および管理するための作業指示書を作成します。

始める前に
必要なロール:wm_initiator および wm_dispatcher

このタスクについて
リニア資産の作業指示書を作成すると、サービスの場所マップでリニア資産のジオメトリを活用して、適切な開始場所と終了場所を選択したり、作業場所を正確に特定したりできます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. 選択 作業指示 > **Created by me** (自分が作成) をクリックし、[ 新規] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. フォームで、[ **Company**]、[ **Caller**]、および **[Affected CI** ] フィールドに入力します。
5. 影響を受けるリニア資産の場所を定義します。

   a. [資産] フィールドで [資産を選択] アイコン (資産 アイコン) を選択して、影響を受けるリニア資産セグメントをマップ上で検索します。

   b. オーバーレイを選択して、指定されたタイプのリニア資産のみをマップ上に表示します。

      たとえば、道路と道路のみを表示するには、[Roadways (道路)] を選択します。

      デフォルトでは、マップに現在のサービスの場所が読み込まれるため、リニア資産の作業場所に変更する必要があります。

   c. 検索アドレスバーに勤務地を入力します。
   マップに目的のエリアが表示されたら、ズームコントロールを使用してズームインできます。
   リニア資産セグメントは、マップ上に緑色の実線で表されます。

   d. 複数のセグメントまたは 1 つのポイント位置を選択して、リニア資産の正確な作業場所を定義します。

      - リニア資産自体で開始位置と終了位置を直接選択して、作業が必要なセグメントを指定するには、[ 線] を選択し、マーカーをドラッグします。

        セグメントを選択すると、選択したセグメントの数に応じて、[ セグメント ] フィールドに単一または複数のセグメント値が自動的に入力されます。さらに、[ 開始場所 ] フィールドと [終了場所 ] フィールドには、選択したセグメントの適切な物理的な場所の値が入力されます。

      - リニア資産に沿った特定のポイント位置を選択するか、実行中の作業に関連する別の場所を選択するには、[ ポイント]を選択します。

        リニア資産に沿って特定の場所が特定されると、[ 場所 ] フィールドに、その特定のポイント位置について選択した物理的な位置の値が自動的に入力されます。

   e. [送信] を選択します。
   [リニア作業] オプションが表示され、デフォルトで有効になっています。開始場所と終了場所も、リニア資産セグメントの長さに基づいて自動的に入力されます。

6. [保存] を選択します。
   フォームが閉じ、新しく作成された作業指示レコードに自動的にリダイレクトされます。
7. オプション: [ 影響を受ける製品] を選択して選択した、影響を受けるセグメントの合計数を表示します。

次のタスク
新しい作業指示の作業指示タスクを作成します。詳細については、「作業指示書の認定」を参照してください。複数の作業指示書タスクを作成して、リニア資産の作業指示書の個々のタスクを追跡および管理できます。

## Now Mobileエージェントアプリケーションを使用したタスクの実行

フィールドサービスエージェントとフィールドサービスマネージャーは、モバイルアプリケーションを使用して、どこからでもフィールドサービスタスクを管理できます。

関連情報

Now Mobile エージェントアプリケーションの構成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して作業に優先順位を付ける

モバイルアプリケーションを使用して、タスクの承認または却下、自分にタスクをアサインしてその日のスケジュールを計画し、タスクの詳細、スケジュール、およびタスクの場所を表示、または作業指示タスクをクローズします。

### 作業指示タスクを計画する

モバイルアプリを使用して、自分にアサインされたタスクを実行する方法を計画します。SLA にアクセスして優先順位を付け、アプリから直接顧客に電話をかけることができます。

#### 始める前に

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

#### このタスクについて

タスクリストには、各作業指示タスクに関する次の情報が表示されます。

- 作業指示書タスク番号。
- 作業指示タスクの簡単な説明。
- 作業指示タスクが実行されている会社。
- 資産の詳細は、作業指示タスクに関連付けられた資産がある場合にのみ表示されます。
- 作業指示タスクが実行されている場所。
- 作業指示書タスクのステータス。
- 作業指示タスクを実行する予定開始日時。
- 作業指示書タスクでは、親作業指示書にアカウントがある場合は、作業指示書画面から移動してアカウントの詳細をドリルダウンすると、主要連絡先の詳細、関連ケース、資産、契約、エンタイトルメントが表示されます。

  注: ログインユーザーは、作業指示からアカウントの詳細をドリルダウンして表示するには、sn_customerservice.customer_data_viewer ロールを持っている必要があります。

- 作業指示タスクでは、親作業指示がケースから開始されている場合は、作業指示画面から移動して [ケースの詳細を表示] にドリルダウンします。

  注: ログインユーザーにはcase_viewer作業指示からケース画面に移動するためのロールと、 ケースアクティビティストリームに作業メモとコメントを追加するための sn_customerservice.proxy_contact ロールが必要です。

#### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。

   注: [クイックアクション] をタップし、ステータスを [シフト中] に更新して、シフト時間中に識別されるようにします。

3. 次のいずれかの操作を実行します。

| 宛先 | 操作 |
|---|---|
| 作業指示と作業指示タスクの検索 | キーワードを入力して、作業指示および作業指示タスクを検索します。 |
| 自分にアサインされた作業指示タスクを表示します | [ マイタスク] をタップします。スケジュール開始日に基づいて、予定されているすべてのタスクを表示で |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| 宛先 | 操作 |
| --- | --- |
| | きます。すべてのタスクを表示するには、「 すべて表示」をタップします。 |
| アサイン先グループの作業指示タスクの表示 | [ 自分のグループタスク ] セクションで、アサイン先グループの予定されているタスクを表示します。すべてのタスクを表示するには、「 すべて表示」をタップします。 |

リストには、翌週末までに開始するようにスケジュールされているすべてのタスクが表示されます。

注: 資産のすべての作業指示を表示することもできます。

4. 作業指示タスクを選択して、タスクの詳細を表示します。
5. オプション: 作業指示書の説明を編集します。
   a. オーバーフロー アイコンをタップし、[ 編集] を選択します。
   b. 次の操作を行います。タスクの簡単な説明を編集するには、[ 簡単な説明 ] フィールドをタップし、必要な編集を行い、戻るアイコンをクリックして [ 編集 ] 画面に戻ります。
   c. タスクの説明を編集するには、[ 説明 ] フィールドをタップし、タスクの説明を入力し、[戻る] アイコンをクリックして [ 編集 ] 画面に戻ります。
   d. 次のいずれかのアクションを実行します。
      - iOSデバイスでは、「送信」をタップします。
      - Android デバイスでは、送信アイコンをタップします。
6. タスクが関連付けられている作業指示の SLA を表示します。
   a. 作業指示番号をタップします。
   b. 作業指示を選択して詳細を表示します。
   c. [ 関連] をタップします。
   d. [ タスク **SLA**] をタップします。
   画面には、作業指示に関連するすべての SLA が表示されます。

   左上隅の矢印をタップして、作業指示に戻ります。
7. 作業指示書で特定された発信者に電話をかけます。
   a. [詳細] タブを選択します。
   b. [ **Caller** ] フィールドで特定された発信者を選択します。
   c. 発信者レコードを左にスワイプし、[ コール ] をクリックしてコールを発信します。

   左上隅の矢印をタップして、作業指示に戻ります。

関連情報

フィールドサービス管理 (FSM) SLA

モバイルデバイスがオフラインのときのタスクの作業

## インテリジェントタスク推奨に基づいて自分にタスクをアサインする

スケジュールのギャップを埋めることができるように、利用可能な最適な推奨タスクを自分にアサインします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
インテリジェントタスク推奨機能は、アドミニストレーターが フィールドサービス インテリジェントタスク推奨プラグインをアクティブ化した場合にのみ、推奨事項スコアが最も高いタスクを自動的に推奨します。詳細については、「インテリジェントタスク推奨事項のアクティブ化」を参照してください。

エージェントは、 Now® Mobile Agent アプリケーションにログインして推奨タスクを表示し、そのタスクを自分にアサインできます。

注: インテリジェントタスク推奨は、スケジュールがロックされている作業指示タスクを除外します。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 「自分のタスク」セクションで、「その他のアクション」( ⋮ )アイコンをタップし、「 タスクを推奨」を選択します。
4. [開始時間] フィールドと [終了時間] フィールドに空き時間を指定します。
   デフォルトの終了時間は、開始時間の 2 時間後として自動的に選択されます。必要に応じて終了時刻を変更できます。
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
推奨事項スコアが最も高いタスクが自動的にアサインされます。

### スケジュールを計画する

特定の日に実行するタスクや個人のイベントを表示して、その日のスケジュールを計画します。自分用のイベントを追加し、チームメンバーに自分の空き時間を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
現在の日付から自分にアサインされたすべてのアクティブなタスクについて、自分の個人イベントとスケジュールを表示できます。過去 7 日以内にクローズされたタスクを表示することもできます。

タスクリストには、各作業指示タスクに関する次の情報が表示されます。

- 作業指示の簡単な説明。
- 作業指示書タスク番号。
- 作業指示タスクを実行する必要がある予定開始時刻とスケジュール終了時刻。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のスケジュール] アプレットを開きます。
4. カレンダー上の日付を選択します。
   個人イベントと、その日に実行する必要がある作業指示タスクがカレンダーの下に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

5. タスクを選択すると、そのタスクのすべての詳細が表示されます。
6. パーソナルイベントを追加または編集します。
   a. その他のアクション( ⋮ )アイコンをタップし、「 イベントを作成」を選択します。
   b. 次のフィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | イベントの名前。 |
| タイプ | スケジュールエントリのタイプ。 |
| 表示方法 | イベントを次のいずれかとしてスケジュールに表示します。<br>▪ 多忙<br>▪ 空き<br>▪ 暫定<br>▪ オンコール |
| 開始時間 | このイベントの開始日時。 |
| 終了時間 | このイベントの終了日時。 |
| 繰り返し | 繰り返されるイベントの頻度。<br>利用可能なオプションは次のとおりです。<br>▪ なし<br>▪ 日次<br>▪ 毎週平日(月～金)<br>▪ 毎週末 (土、日)<br>▪ 毎週月、水、金<br>▪ 毎週火 木 |

   c. [送信] をクリックします。

### 未アサインタスクのピックアップ

対応可能な場合は、自分にタスクをアサインできます。

#### 始める前に

作業指示書タスクは **[Pending Dispatch** (ディスパッチ保留中 )] ステータスである必要があります。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

#### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [マイグループタスク] アプレットを開きます。
4. 目的の作業指示タスクを選択します。
5. その他のアクション ( ⋮ )アイコンをタップし自分にアサインを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### タスクの結果
タスクがアサインされたことを示す通知が届きます。

## タスクルートの最適化

タスクの場所への最適なルートを取得し、タスクマップを使用してその場所に移動します。今週自分に割り当てられたタスクの場所を表示し、アプリを使用して、今日のタスクを実行するための最適なルートを選択できます。

### 始める前に
作業指示タスクには、次の情報が表示されます。

- 作業指示書タスク番号。
- 作業指示書タスクのステータス。
- 作業指示の簡単な説明。
- 作業指示タスクを実行する必要がある開始日時。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 「マイタスクマップ」アプレットを開きます。
   作業指示タスクレコードは、実行する必要がある順序でマップの下部に表示されます。
4. タスクレコードを左または右にスワイプすると、今週の各タスクとマップ上のその場所が表示されます。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| 1 日に複数のタスクを実行できるようにルートを最適化する | その他のアクション<br> <br> <br> <br>( ア<br>イコンをタップ[本日のルートを最適化] を選択します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| タスクの場所への移動 | 指示アイコンをタップし、目的のアプリケーションを選択して、タスクの場所への道順を取得します。 |
| タスクの詳細を表示する | タスクを選択します。 |
| マップビューとリストビューの切り替え | マップまたはリストアイコンを使用して、マップとリストビューを切り替えます。 |

### 作業指示タスクの承認または却下

自分にアサインされた作業指示タスクを承認します。たとえば、必要なスキルがない場合や、必要な時間に対応できない場合は、タスクを却下できます。

#### 始める前に

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

#### このタスクについて

他の作業指示書タスクとは異なり、リニア資産に関連する作業指示書タスクのタスクカードには、開始場所と終了場所の詳細が含まれています。この情報は、エージェントがタスクがリニア資産に固有であることを識別し、タスクの実行中に焦点を当てる必要があるセグメントを明確に理解するのに役立ちます。

#### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 次のいずれかの操作を実行します。

| オプション | 詳細 |
| --- | --- |
| タスクの承認 | 次のいずれかの操作を行います。<br>◦作業指示タスクリストからタスクを承認するには、目的のタスクを選択し、左にスワイプして [ 承認] を選択します。<br>◦作業指示タスクの詳細を確認した後にタスクを承認するには、次の手順を実行します。<br>▪目的のタスクを選択して開きます。<br>▪タスクの詳細を確認します。<br>▪[**Accept** (承認)] をタップします。<br>タスクを承認すると、作業指示書タスクのステータスが **[Accepted** (受入済み)] に変わります。 |
| タスクを却下する | 次のいずれかの操作を行います。<br>◦作業指示書タスクリストからタスクを却下するには、目的のタスクを選択し、左にスワイプして [ 却下] を選択します。<br>◦作業指示タスクの詳細を確認した後にタスクを却下するには: |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | 詳細 |
| --- | --- |
| | ▪ 目的のタスクを選択して開きます。<br>▪ タスクの詳細を確認します。<br>▪ **[Reject** (却下)] をタップします。<br>[タスクを却下] ポップアップが表示されます。<br>◦ [ 理由] リストから、タスクを却下する理由を選択します。<br>利用可能なオプションは次のとおりです。<br>▪ スケジュールの競合:同じ時間枠にスケジュールされている別の予約があります。<br>▪ スキルの不一致 – あなたが持っているスキルが、タスクの作業に必要なスキルと一致しません。<br>▪ 場所の不一致 – タスクに指定された場所は、作業できる場所ではありません。<br>▪ 重複タスク:このタスクの別のレコードが存在します。<br>▪ 部品利用不可:このタスクの作業に必要な部品がありません。<br>▪ 顧客利用不可:スケジュールされたタスクの時間枠に顧客を利用できません。<br>▪ その他 – 上記以外の理由。<br>◦ **[Details** (詳細)] フィールドに、タスクの却下に関する追加情報を入力します。[ 理由 ] リストから [その他] を選択した場合、このフィールドは必須になります。<br>◦ 次のいずれかの操作を行います。<br>▪ iOSデバイスでは、「送信」をタップします。<br>▪ Android デバイスでは、完了アイコンをタップします。<br>タスクを却下する理由が作業メモに入力され、タスクは [ディスパッチ保留中] ステータスに移行します。<br>**注:** 却下されたタスクは、次の 24 時間、同じエージェントに動的にスケジュールされません。これは *work.management.rejected.technician.duration* システムプロパティによって制御されます。ただし、エージェントは作業指示書タスクを手動で自分にアサインし直すことも、ディスパッチャーとして同じエージェントにアサインし直すこともできます。 |

## 次のタスク

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用してタスクの作業を開始します。

### 作業指示タスクの作業を開始する

作業現場への移動開始時刻と作業開始時刻の両方を記録することができます。

## 始める前に

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
アドミニストレーターは、 *wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before* システムプロパティを設定して、タスクリマインダーが送信されるまでの時間 (分) を設定できます。デフォルトでは、作業開始時刻の 45 分前に通知を受信します。

管理者は Studio でプッシュ通知を有効にできます。プッシュ通知の設定については、「 モバイルプッシュ通知 」を参照してください。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 「 マイ・タスク 」セクションで、「 すべて表示」をクリックします。
4. 開始する作業指示タスクを選択します。
   [ 承認 済み] ステータスのタスクでのみ作業を開始できます。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。

| オプション | 詳細 |
| --- | --- |
| 現場への移動を開始するには | 次のいずれかのアクションを実行します。<br>◦ 作業指示書タスクリストを使用して移動開始時間を記録するには、目的のタスクを左にスワイプして [ **Start Travel** (移動を開始)] を選択します。<br>◦ 作業指示タスクの詳細を確認した後に移動開始時間を記録するには、次の手順を実行します。<br>▪ 目的のタスクを選択して開きます。<br>▪ タスクの詳細を確認します。<br>▪ 「 移動を開始」をタップします。<br>注:<br>▪ サブステータスと作業エージェントのステータスは、タスクの作業のために出張を開始したと判断するために、自動的に [ルーティング中] に更新されます。<br>▪ チェックインアクションを開始する前に、[ 移動を開始 ] ボタンが[チェックイン ] に変わります。[チェックイン] オプションは、[エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効にする] プロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。 |
| 作業開始前に現場にチェックインするには | 目的地に到着したら 、[チェックイン ]をタップします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | 詳細 |
| --- | --- |
| | 注:<br>◦ ジオフェンスの境界がチェックされます。オフラインの場合、システムは確認によりジオフェンスチェックをバイパスし、ステータスを「オフラインモード」として設定できます。ジオフェンスを検証できませんでした。チェックイン プロセスの詳細については、「 オンサイト到着とチェックイン」を参照してください。<br>◦ サブステート [オンサイト到着 ] が自動的に設定され、作業指示タスクの移動先に到着したことが示されます。<br>◦ エージェントがオンサイトに到着し、作業を開始する準備ができたことを知らせる通知が顧客に送信されます。詳細については、「作業指示タスクの顧客通知」を参照してください。 |
| 自動チェックインを使用してタスクの直接作業を開始するには | 次のいずれかのアクションを実行します。<br>◦ 作業指示タスクリストを使用して作業開始時間を記録するには、目的のタスクを左にスワイプして [ 作業を開始] をタップします。<br>◦ 作業指示タスクの詳細を確認した後に作業開始時間を記録するには、次の手順を実行します。<br>▪ 目的のタスクを選択して開きます。<br>▪ タスクの詳細を確認します。<br>▪ [ 作業を開始] をタップします。<br>注:<br>▪ ジオフェンスの境界がチェックされます。オフラインの場合、システムは確認によりジオフェンスチェックをバイパスし、ステータスを「オフラインモード」として設定できます。ジオフェンスを検証できませんでした。<br>▪ タイムカードが作成され、作業時間が計上されたことを示すメッセージが表示されます。<br>▪ 作業エージェントのステータスが自動的に [オンサイト] に更新され、タスクの作業を開始したことが判断されます。<br>◦ [ クイックアクション ] をタップし、タスクを中断したい場合はステータスを [ 休憩中 ] に更新し、シフト時間外の場合は [ オフシフト ] に更新します。 |
| タスクの開始予定時刻または終了予定時刻を変更するには | a. そのタスクを開きます<br>b. 右上隅にある ⋮ アイコンをタップし、[ タスクの編集] をタップします。<br>c. [開始予定] または [終了予定] の横にあるカレンダーアイコンをタップします。 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | 詳細 |
| --- | --- |
| | 注: タスクが [対応中] ステータスになると、予定開始時間を更新することはできません。<br><br>d. タスクを開始または終了する予定の日時を更新します。<br>e. 「 OK」をタップし、「 送信」をタップします。<br>タスクの開始予定時刻または終了予定時刻が更新されます。 |

### タスクの結果

作業指示タスクの次のフィールドが更新されます。

- 作業指示書タスクのステータスが [ 対応中 ] に変わり、タスクがアクティブに処理されていることが反映されます。
- [実際の作業開始] フィールドが現在のシステム時刻で自動的に更新され、タスクの開始がマークされます。
- [実際の移動期間] フィールドはシステムによって自動的に計算されます。手動で設定しない限り、実際の移動開始 と 実際のオンサイト到着 のタイムスタンプの時間差を測定します。
- チェックインがスキップされると、 実際のオンサイト到着 時刻は実際の 作業開始 日時として自動的に入力されます。
- タスクの移動期間に対して生成されたタイムカードは、[ 作業時間 ] 関連リストに保存されます。これにより、タスクの場所への移動に費やされた時間のレコードが提供されます。
- システムプロパティ `work.management.allow.auto.timecard` と `work.management.allow.travel.task.timecard` が有効になっている場合、タイムカードは自動的に作成されます。これらのタイムカードは、タスクの移動時間を含む、タスクの作業期間をキャプチャします。

### 関連情報

モバイルデバイスからの通知を管理する

作業指示タスクのアンケートを完了する

営業機会を作成

## ダークモードを有効にする

デフォルトが明るすぎる場合は、 モバイルエージェント でダークモードをオンにして目の疲れを軽減します。

### 始める前に

必要なロール:wm_agent

### 手順

1. モバイルエージェントを開きます。
2. [設定] をタップします。
3. [外観] をタップします。
4. [ ダークテーマ] をタップします。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

営業機会を作成

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用して、フィールドサービス訪問中に特定されたサービス、製品、または資産の販売機会を作成します。

## 始める前に

必要なロール:wm_technician_sales_write

## このタスクについて

- フィールドサービスによる技術者主導の営業 (com.snc.fsm_technician_sales) プラグインとオポチュニティ管理アプリケーション (com.sn_l2c_oppty_mgmt) プラグインがインストールされていることを確認します。
- `wm_technician_sales_write`ロールを使用すると、タスクの開始前またはタスクの進行中に機会を作成できます。

## 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションに移動します。
2. 営業案件を作成します。

| 送信元 | 操作 |
| --- | --- |
| My Work (自分の作業) | **a.** [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。<br>**b.** [ 自分のタスク ] セクションで、関連する作業指示タスクを選択します。<br>**c.** オーバーフローアクションをタップ オーバー アイコン。<br>**d.** [ 機会を作成] をタップします。 |
| My Work (自分の作業) | **a.** [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。<br>**b.** [ 自分のタスク ] セクションで、関連する作業指示タスクを選択します。<br>**c.** [ 関連 ] タブで、[ 機会を作成] をタップします。 |
| 営業 | **a.** [ 販売] をタップします。<br>**b.** [ 機会を作成] をタップします。 |

**[Create Opportunity** (機会を作成)] フォームが表示されると、いくつかのフィールドが自動入力されます。

3. フォームのフィールドに入力します。

案件を作成

| **Field** (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| Short Description (簡単な説明) | 機会の簡単な説明を入力します。 |
| 作業指示タスク | 機会が作業指示タスクに基づいている場合、作業指示タスク番号は自動的に入力されます。このフィールドは、作業指示タスクなしで機会を作成する場合はオプションになります。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| アカウント | 顧客アカウント参照を入力します。 |
| 連絡先 | 顧客連絡先の参照を入力します。 |
| 営業サイクルタイプ | 販売サイクルのタイプを入力します (例: Newcust、Renew、Upsell)。デフォルト値は [アップセル] です。 |
| ステージ | オポチュニティのステージを入力します (例: Qualify、Develop、Propose、Negotiate、Closed-Won、Closed-Lost)。デフォルト値は [Qualify] です。 |
| 評価 | 評価を設定します(例:最高評価の場合は「ホット」)。デフォルト値は [ホット] です。 |
| 通話許可 | 通話を許可するオプション。デフォルトでは、有効になっています。 |
| メール許可 | メールを許可するオプション。デフォルトでは、有効になっています。 |
| 共有許可 | 共有を許可するオプション。デフォルトでは、有効になっています。 |

4. **[Submit** (送信)] をタップします。
   営業案件が作成され、[ 営業] タブに表示されます。作業指示タスクに関連付けられている場合は、[ 関連 ] タブにも表示されます。
5. オポチュニティに製品を追加します。

   a. 作成したオポチュニティで [ 行を追加 ] をタップします。

   b. [製品オファリング] フィールドで、製品を選択します。

   c. [ 数量 ] フィールドに数量を入力します。

   d. 測定単位で、単位を選択します。

   e. **[Submit** (送信)] をタップします。
      製品品目がオポチュニティに追加されます。

### タスクの結果
[関連] タブで機会をタップして、品目の詳細とアクティビティストリームを表示します。

## 営業機会の表示

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用して、営業機会を表示、ソート、フィルタリングします。

### 始める前に
必要なロール:wm_technician_sales_write

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

- フィールドサービスによる技術者主導の営業 (com.snc.fsm_technician_sales) プラグインとオポチュニティ管理アプリケーション (com.sn_l2c_oppty_mgmt) プラグインがインストールされていることを確認します。
- `wm_technician_sales_write`ロールでは、営業データにアクセスして管理できるため、整理された状態を維持し、最も関連性の高い機会に集中できます。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションに移動します。
2. [ 販売 ] タブをタップします。

   注: [ セールス ] タブが表示されていない場合は、[ その他] アイコンをクリックします。

   オポチュニティのリストが表示されます。
3. オプション: 機会を並べ替えるには、[ 並べ替え] をタップして必要なオプションを選択します。
   機会のリストは、選択したオプションに基づいてソートされて表示されます。
4. 特定の条件に基づいて機会をフィルタリングするには、[フィルター] アイコンをクリックし、フィルター条件を入力します。
5. [適用] をタップします。
   オポチュニティのリストは、選択した基準に従ってフィルタリングされます。

### 作業指示タスクのアンケートを完了する

作業指示タスクに関連する質問に対する回答を完了し、後で参照できるように回答を保存します。たとえば、機器を修理する前にその状態を確認するためのアンケートを作成できます。

始める前に
アンケートが作業指示タスクで利用可能になっている場合は、そのタスクで表示できます。アンケートの作成と作業指示書または作業指示書タスクへの関連付けの詳細については、「作業指示書アンケート」を参照してください。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 「 マイタスク 」セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. アンケートに記入する作業指示タスクを選択します。
5. 画面下部の「 アンケートに回答」 ボタンをタップします。
6. [ 保留中] タブで、回答する準備ができているアンケートをタップします。
   アンケートが必須の場合は、アンケートを完了するまでタスクをクローズできません。
7. [開始]をタップして、アンケートの各質問に回答します。
8. 次のいずれかの操作を実行します。

| 宛先 | 操作 |
| --- | --- |
| アンケートを保存します | [保存] をタップします。アンケートは後で編集できます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 宛先 | 操作 |
| --- | --- |
| アンケートを送信する | **[Submit** (送信)] をタップします。送信後は、アンケートを表示することはできますが、変更することはできません。 |

送信されたアンケートが [ 完了] タブに表示されます。

## Now Mobileエージェントアプリケーションでのタイムシートの使用

モバイルデバイスからタイムシートにアクセスして管理できます。

モバイルタイムシートプラグイン (sn_mtimesheet) をインストールすると、タイムシートを使用して、モバイルデバイスからタイムカードを作成、表示、編集、メモ、および送信できます。承認済み、却下済み、または取り消し済みのタイムシートまたはタイムカードをすべて表示することもできます。

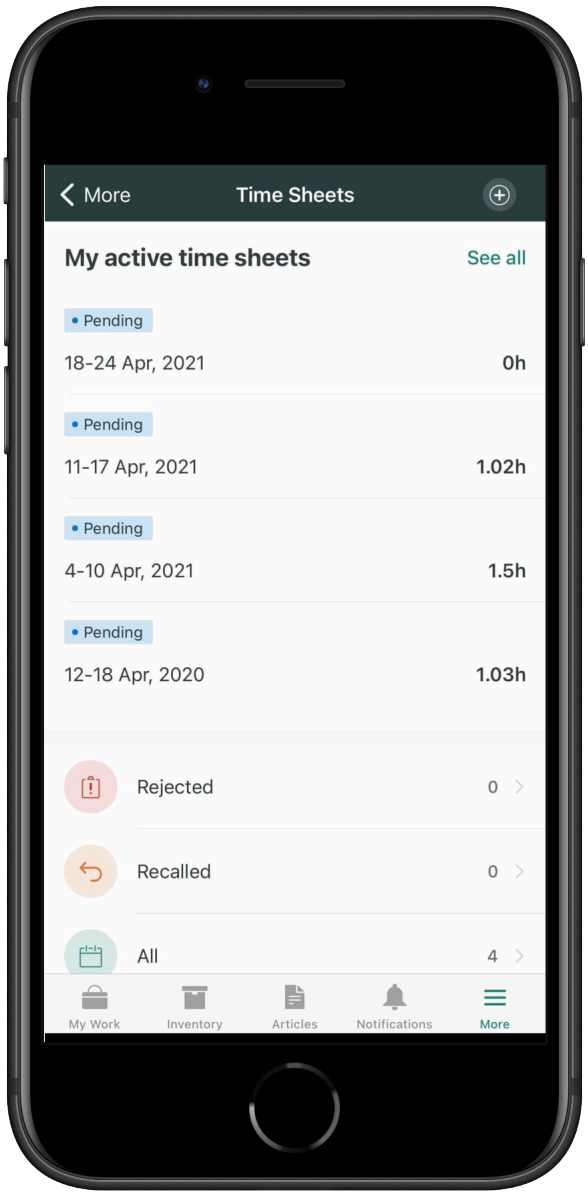
### 機能

タイムシートには次の機能があります。

- タイムシートを作成
- タイムカードを作成
- タイムカードに時間を記録
- 特定のタイムカードの週の時間を更新
- タイムカードにメモを追加
- タイムシートを送信
- タイムカードを送信

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




自動翻訳

## タイムシートを作成

ServiceNow エージェントモバイルアプリから、指定された週のすべてのタイムカードをグループ化するタイムシートを作成します。

### 始める前に

必要なロール:wm_agent

### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 右下隅にある[ その他 ]ボタンをタップします
3. 右上隅にあるプラスアイコンをタップします。
4. [タイムシートの作成日を選択] フィールドで、タイムシートの作成を開始する日を選択します。
5. 進むアイコンをタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
タイムシートにタイムカードを追加します。

### タイムカードを追加して作業時間を記録

ServiceNow エージェントモバイルアプリで作業時間を記録するタイムカードを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [タイムシート] タブをタップして、タイムシートを開きます。
3. 右上のメニューをタップすると、その他のオプションが表示されます。
4. タスク関連またはタスク以外の関連タイムカードを追加します。

| タイムカードの種類 | アクション |
| --- | --- |
| 前のタイムシートからコピー | [以前のタイムシートから コピー ] をタップします。 |
| アサイン済みタスクの追加 | a. [ 割り当て済みタスクを追加] をタップします。<br>b. 追加するタスクを選択または検索します。<br>c. [追加] をタップします。 |
| 未アサインタスクの追加 | a. 追加するタスクを選択または検索します。<br>b. [追加] をタップします。 |
| カテゴリから追加 | a. 追加するカテゴリを選択します。<br>b. [追加] をタップします。 |

5. タイムシートのタスクをタップし、該当する日の作業時間を入力して、タイムカードに時間を記録します。
6. [ タイムシートを送信] をタップします。

### タイムシートでのタイムカードの管理

タイムカードの送信や削除、メモの表示などのアクションを実行して、エージェントモバイルアプリでタイムカードを管理します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [タイムシート] タブをタップして、タイムシートを開きます。
3. [ 週中 ] タブで、タイムカードのアクションメニューをタップします。
4. タイムカードを管理します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| アクション | ステップ |
| --- | --- |
| タイムカードを送信 | [タイムカードを送信] をタップします。<br>注: このオプションは、タスクに対して 1 日の時間が設定されている場合にのみ使用できます。 |
| タイムカードを表示 | [ タイムカードを表示 ] をタップして、タスク、時間、リソース計画、メモなどのタイムカードの詳細を表示します。 |
| タイムカードメモを表示 | [ タイムカードメモ ] をタップして、タイムカードに関連するメモを表示します。 |
| タイムカードメモを追加 | [新しいメモを追加] をタップして新しいメモを追加します。 |
| タイムカードを削除 | a. [タイムカードを削除] をタップします。<br>b. 確認メッセージの [削除] をタップします。 |

## Now Mobile エージェントアプリケーションを使用してインベントリを管理する

フィールドサービスエージェントは、現在および将来の作業指示タスクのために、他のエージェントまたは倉庫から部品を探し出し、要求し、転送することができます。

関連情報

Advanced Part Sourcing コンポーネント

消耗品モデルと非消耗品モデル

### インベントリの追跡

現在地を基準にして利用可能な部品がある倉庫を示すマップを表示します。

#### 始める前に

必要なロール:wm_agent

#### このタスクについて

エージェントは、個人の倉庫、同僚の倉庫、倉庫から部品を検索して、作業指示タスクを完了することができます。ストックルームの場所の情報は、インタラクティブマップとカードの形式で [資産マップ ] 画面に表示されます。次のアイコンを使用して、ストックルームの場所間を移動できます。

- 方向アイコン ( を使用してログインしているユーザーの場所を表示し、[方向を表示] アイコン ([ ) を使用してストックルームの場所間を移動します。
- リストビューにストックルームを表示するには [場所リスト] アイコン ([ List) を使用し、マップビューにストックルームを表示するには [場所マップ] アイコン ([ Map) を使用します。

#### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [ 広告枠] をタップします。
3. 次のいずれかの操作を実行します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 宛先 | 操作 |
| --- | --- |
| 部品を検索 | **a.** [ 広告枠] をタップします。<br>**b.** キーワードを入力して部品を検索します。<br>**c.** 検索アイコン( |
| 好みに合わせて部品の可用性を確認 | **a.** [ 広告枠] をタップします。<br>**b.** [ 部品の在庫状況を確認] をタップします。<br>**c.** [モデル] をタップします。<br>**d.** 成形品モデルを検索して選択します。<br>**e.** [半径]フィールドに半径をマイル単位で入力して、指定した距離内の部品を検索します。<br>注: 現在の場所がソースの場所と見なされ、指定された半径内のストックルームが表示されます。<br>**f.** (オプション)選択した部品モデルの代替部品を表示するには、[ 代替部品を検索]を選択します。<br>**g.** [次へ]アイコンをタップします。<br>マップの下に表示されている各パート レコードを左または右にスワイプすると、選択したパートの場所が表示されます。 |
| パーソナル倉庫の部品を表示する | **[My Inventory** (自分の在庫)] をタップします。<br>注: 利用可能な部品と欠陥部品がそれぞれのタブに表示されます。 |

自動翻訳

### タスクの結果
ストックルームの場所の情報は、インタラクティブマップとカードの形式で [資産マップ ] 画面に表示されます。希望のストックルームを選択し、インベントリを要求できます。

### 次のタスク
インベントリを要求

### インベントリを要求
在庫が少なくなった場合、または特定の作業指示書に部品が必要になった場合は、在庫を要求します。

ピアのストックルームまたは倉庫から部品を要求できます。ピアエージェントに部品を要求すると、部品を要求したピアエージェントにモバイル通知が送信されます。ピアエージェントは、倉庫での部品の在庫状況に基づいて要求を承認または却下できます。倉庫に部品を要求すると、転送注文が自動的に生成されます。

在庫をリクエストするには、次の 2 つの方法があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 部品要件の作成:作業指示タスクのコンテキストの有無にかかわらず、単一の部品を選択して要求します。
- 部品要求の作成:1 つまたは複数の倉庫から直接、または既存の部品要件に基づいて複数の部品を選択して要求します。

関連情報

インベントリの追跡

ピアエージェントからの部品要求の承認または却下

要求部品の転送注文ラインを表示する

### 1 つの部品を要求

ストックルームで欠陥部品を見つけたとき、または在庫がなくなったときに部品を受領するための部品要件を作成します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_agent

#### このタスクについて
部品要件は、作業指示タスクのコンテキストの有無にかかわらず作成できます。

#### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 部品を要求して調達します。

| 送信元 | 操作 |
| --- | --- |
| My Work (自分の作業) | a. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。<br>b. 「 マイタスク 」セクションで、「 すべて表示」をタップします。<br>c. 部品が必要な作業指示タスクを選択します。<br>d. [ パーツ ]タブをタップします。<br>e. 部品要件で、[すべて表示] をタップします<br>f. [その他のアクション] ([ ⋮ ) アイコンをタップし、[ 部品要件を作成] を選択します。 |
| Inventory (インベントリ) | a. [ 広告枠] をタップします。<br>b. [ 自分の部品要件] をタップします。<br>c. [ 部品要件を作成] をタップします。 |

3. [モデル] をタップします。
4. 部品モデルを選択します。
5. オプション:  部品要件を 作業指示書タスクに関連付けるには、作業指示書タスクを選択します。
6. オプション:  選択した部品モデルの代替部品を表示するには、[ 代替部品を検索]を選択します。
7. [ 必要数量 ] フィールドに、タスクを完了するために必要な部品の合計数量を入力します。
8. [期日] フィールドに、すべての部品を納品する期日を入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [ **Mandatory** (必須 )] オプションを有効にして、作業指示タスクの実行に必要な部品を指定します。
10. **[Submit** (送信)] をタップします。
    部品要件が作成されると、メッセージが表示されます
11. 部品要件リスト画面に戻り、部品要件カードをタップします。
12. [ 部品を検索 ] をタップして、特定の部品を見つけます。

    注: 部品がパーソナル倉庫で入手できない場合は、ただちにステップ 14 に進みます。

13. ストックルームで既に入手可能な部品を調達します。
    - 後で使用するために部品を予約するには、「 この部品を予約」をタップします。
    - 別のストックルームから部品を調達するには、もう一度 [ 調達 ] をタップし、手順 14 から 19 に従います。
14. オプション: 選択した部品モデルの代替部品を表示するには、[ 代替部品を検索]を選択します。
15. [半径]フィールドに半径をマイル単位で入力して、指定した距離内の部品を検索します。
    現在の位置がソース位置として使用され、指定された半径内の部品がサーチされます。
16. [次へ] アイコンをタップします。
    ストックルームの場所は、インタラクティブマップに表示され、[ 資産マップ ] 画面にカードとして表示されます。

    注: 部品情報カードには、ピアエージェントのプロファイルとモバイルで次のオプションが有効になっている場合、ピアエージェントの最後に確認された場所が含まれます。
    - ピアエージェントのプロファイルの [ 位置情報追跡] オプションは、部品の詳細と最後に確認された場所を情報カードで表示できるかどうかを制御します。詳細については、「エージェントの場所」を参照してください。
    - ピアエージェントのモバイルデバイスとNow Mobileエージェントアプリの*Location Tracking*オプション。

17. 部品を受け取る倉庫をタップし、[ 部品の調達] をタップします。
18. 調達部品の転送先の倉庫を選択します。
    たとえば、ストックルームに部品を受け取る必要がある場合は、個人のストックルームを選択します。
19. [ 数量 ] フィールドに、タスクを完了するために必要な部品の数量を入力します。
20. [次へ] アイコンをタップします。
21. [ **Inventory** (インベントリ)] 画面に戻ります。

### タスクの結果

- 特定の作業指示書タスクの部品を要求した場合、作業指示書タスクフォームの [Part Requirements (部品要件)] と [Transfer Orders (転送注文)] 関連リストが自動的に更新されます。
- 転送注文ラインは、倉庫に部品を要求すると生成されます。
- フィールドサービス Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] プラグインが有効になっていて、*Create part requests for part requirement sourcing*および*Use part request approvals*プロパティが有効になっている場合、次のレコードを表示できます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 指定した部品要件の部品要求が作成され、ステータスが [処理中 ] で、部品要求ラインのステータスが [ 要求済み] になります。要求のステータスを表示するには、[ インベントリ ] > [自分の要求] に移動します。
- 要求された部品に対して一時部品要求 (RITM) レコードが作成され、モバイル通知としてエージェントに送信されます。プロパティが無効になっている場合、または倉庫から部品を要求した場合、転送注文は [ドラフト] ステータスで自動的に生成されます。

### 複数の部品を要求

作業指示タスクがあるかどうかに関係なく、単一または複数のストックルームから複数の部品を同時に要求して調達します。

#### 始める前に

フィールドサービス Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] プラグインを有効にする必要があります。プラグインをアクティブ化する手順の詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agent

#### このタスクについて

[ 自分の作業 ] 画面と [インベントリ ] 画面から、必要な数量の部品要求を直接、または既存の部品要件からフェッチして作成できます。

**注:**

- 部品は、[部品検索基準] プロパティで定義された値に基づいて倉庫内で検索されます。詳細については、「Advanced Part Sourcing コンポーネント」を参照してください。
- 現在の場所がソース場所と見なされ、プロファイルの 最大部品検索半径 と 距離単位 に示されている半径内のストックルームが検索されます。

#### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 作業指示書タスクの有無にかかわらず、あるいは独自の要求や部品要件リストから部品を要求します。

| から部品を要求するには | 操作 |
|---|---|
| 作業指示タスク | a. 「 マイタスク 」セクションで、「 すべて表示」をタップします。<br>b. [ **Accepted** (受入済み )] ステータスでなければならない作業指示タスクを選択します。<br>c. [ パーツ ]タブをタップします。<br>d. [ 部品要求を作成] をタップします。 |
| 既存の部品要件を含む作業指示タスク | a. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。<br>b. **[Accepted** (受入済み)] または **[Work in progress** (対応中)] ステータスのいずれかの作業指示タスクを開きます。<br>c. [部品] 関連リストをタップします。<br>d. 「 部品要件 」セクションで、「 すべて表示」をタップします。<br>e. [ 部品を要求] をタップします。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| から部品を要求するには | 操作 |
| --- | --- |
| | 注: [ 部品を要求 ] オプションは、保留中の部品要件がある場合にのみ表示されます。部品要件を選択せずに部品を要求できることに注意してください。 |
| 作業指示タスクがありません | a. [ 広告枠] をタップします。<br>b. [ 部品要求を作成] をタップします。 |
| 自分の要求 | a. [ 広告枠] をタップします。<br>b. [ 自分の要求] をタップし、[ 部品要求を作成] をタップします。 |
| 自分の部品要件 | a. [ 広告枠] をタップします。<br>b. [ 自分の部品要件] をタップします。<br>c. [ 部品を要求] をタップします。<br>注: [部品を要求] オプションは、保留中の部品要件がある場合にのみ表示されます。部品要件を選択せずに部品を要求できることに注意してください。 |

3. 要求された部品の受領先となる倉庫を選択します。
   たとえば、作業指示タスクを完了するために部品が必要な場合は、パーソナル倉庫を選択します。
4. [送信] を選択します。
   部品要求は [ドラフト] ステータスで作成されます。
5. [ パーツを追加] をタップします。
6. 部品要求に直接、または部品要件から部品を追加します。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| 部品を直接追加 | a. [ パーツを直接追加] をタップします。<br>b. 部品モデルを選択します。<br>c. (オプション)タスクを完了するために部品が必要な作業指示書タスクを選択します。<br>d. [ 数量 ] フィールドに、タスクの完了に必要な部品の合計数量を入力します。<br>e. [期日] フィールドに、すべての部品を納品する期日を入力します。<br>f. (オプション)選択した部品モデルで利用可能な代替部品を表示するには、[ 代替を含める] を選択します。<br>注: 複数の部品を追加するには、これらの手順を繰り返します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| 部品要件から追加 | **a.** [部品要件から追加] をタップします。<br>**b.** 部品要件を選択します。<br>注: 部品要件を少なくとも 1 つ選択してください。 |

7. [送信] を選択します。
   必要な部品を使用して部品要求ラインが作成されます。
8. [戻る] アイコンをタップして、部品要求リスト画面に移動します。

   注: マネージャーは、エージェントの代わりにストックルームを直接選択し、部品をフェッチできます。

9. 利用可能なストックルームから部品を検索します。
   - 特定の部品を見つけるには、「 部品を検索」をタップします。
   - すべての部品を検索するには、「 すべて検索」をタップします。

   注: 部品がパーソナル倉庫にある場合は、[ この部品を予約 ] オプションを使用して部品を予約できます。

   部品があるストックルームの場所は、インタラクティブマップとストック ルーム マップ画面のストックルーム情報カードに表示されます。
10. 部品の受領元となる倉庫を選択します。
11. [ ストックルームを確認] をタップします。
    選択したストックルームから部品が要求されたことを確認する成功メッセージが表示されます。

### タスクの結果

- 部品要求のステータスが [処理中] に変わり、部品要求ラインが [要求済み] に変わります。要求のステータスを表示するには、[ インベントリ ] > [自分の要求] に移動します。
- 部品要求は、部品を要求したピアエージェントに送信されます ( *Use part request approvals* プロパティが有効になっている場合)。詳細については、「Advanced Part Sourcing コンポーネント」を参照してください。
- 要求された部品に対して一時部品要求 (RITM) レコードが作成され、モバイル通知としてエージェントに送信されます。プロパティが無効になっている場合、または倉庫から部品を要求した場合、転送注文は [ドラフト] ステータスで自動的に生成されます。
- 特定の作業指示タスクの部品を要求した場合、作業指示タスクフォームの [Part Requests (部品要求)] および [Transfer Orders (転送注文)] 関連リストが更新されます。

### ピアエージェントからの部品要求の承認または却下

ピアエージェントから受信した部品要求を確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- フィールドサービス Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) プラグインを有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン」を参照してください。
- ピアエージェントから部品要求を受信できるようにするには、 *Use part request approvals* プロパティを有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)でインストールされるプロパティ」を参照してください。
- *Notifications* ピアエージェントからモバイルプッシュ通知を受信できるようにするには Now Mobile モバイルデバイスとエージェントアプリを有効にする必要があります。

必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。

   ヒント:

   在庫がわかっていて、要求をすぐに却下するか受け入れるかは、[ 承認] または [ 却下] を選択すると、表示される通知から直接拒否できます。

2. プッシュ通知をタップします。

   注: プッシュ通知にアクセスできない場合は、[ 在庫] をタップし、[ 部品要求 ] セクションで [ 自分から要求] をタップして要求にアクセスします。

3. パーソナル倉庫で部品の在庫状況を確認し、部品要求を承認するか却下するかを決定します。

| 部品の可用性 | アクション |
| --- | --- |
| 部品は利用できません | **[Reject** (却下)] をタップします。 |
| 数量が不足しているか、部品を自分で必要としているため、部品を転送できません | **[Reject** (却下)] をタップします。 |
| 部品は要求を満たすために利用可能です | リストされた部品、数量、および選択したハードウェア資産を確認します。<br>◦ ハードウェア資産が部品要求と一致する場合は、[ 承認] をタップします。<br>◦ ハードウェア資産のモデルを変更する必要がある場合は、次のようにします。<br>**a.** 「 アセットを編集」をタップします。<br>**b.** 転送する資産を選択します。<br>**c. [Submit** (送信)] をタップします。<br>**d. [Part Details**] 画面に戻ります。<br>**e.** 部品要求画面に戻ります。<br>**f.** [**Accept** (承認)] をタップします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### タスクの結果

- 要求を承認すると、部品要求レコードのステータスが [承認済み] に変わり、要求されたフィールドサービスエージェントにモバイル通知が送信されます。転送注文ラインは次のように作成されます。
  - 消耗部品の場合、要求されたすべての部品に対して 1 つの転送注文ラインのみが作成されます。
  - ハードウェアの場合、要求された部品の資産ごとに 1 つの転送注文ラインが作成されます。
- 要求を却下すると、部品要求レコードのステータスが [却下] に変わり、要求されたフィールドサービスエージェントにモバイル通知が送信されます。却下された部品要求は、再度要求できます。詳細については、「他の倉庫に却下された部品を要求する」を参照してください。

### 次のタスク

- 要求部品の転送注文ラインを表示する
- 他の倉庫に却下された部品を要求する

## 部品のピックアップ

物理的集荷を待機しているすべての資産の転送注文の要約リストを表示できます。

## 部品要求の部品集荷

ピアエージェントから要求した集荷準備完了の部品をピックアップし、転送注文ラインをクローズします。

### 始める前に

フィールドサービス Advanced Parts Sourcing プラグイン (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) を有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン」を参照してください。

必要なロール:wm_agent

### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [ 広告枠] をタップします。
3. [ マイリクエスト] をタップします。
4. 転送注文を表示する部品要求をタップします。
5. 選択した部品要求の [ 転送注文 ] タブをタップします。
6. 部品を集荷する転送注文を選択します。
7. [ 集荷を確認] をタップします。

### タスクの結果

集荷と転送注文が完了したことを示すメッセージが表示されます。転送注文ラインのステータスが [配送済み] に変わります。

## 部品をピックアップしてタスクを完了する

作業現場にいて、作業を完了するために不足している部品が必要な場合は、利用可能なストックルームから部品を転送して引き取ることができます。

### 始める前に

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [受領する部品] をタップします。
3. 集荷する部品をタップし、左にスワイプして[ 集荷を確認]を選択します。
   部品の調達ステージが表示されます。部品が 「受領 済み」または 「輸送中 」ステージの場合、集荷を確認できます。
4. [ 集荷を確認] を選択します。

タスクの結果
調達ステージが 配送済 に移行し、部品がインベントリに追加され、利用可能としてマークされます。

### 他の倉庫に却下された部品を要求する

ピアエージェントによって却下された他のストックルームに部品を要求します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
ピアエージェントが 1 つまたは複数の部品の要求を却下した場合、部品要求は部分的に却下または却下されます。却下された部品要求を表示し、他の倉庫から再度要求することができます。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [ 広告枠] をタップします。
3. [ マイリクエスト] をタップします。
4. ステータスが [却下] または [一部却下] の部品要求をタップします。
5. [ 部品 ] タブで、却下された部品をタップします。
6. もう一度 [リクエスト] をタップします。
7. [再要求 **(Request again)**] 画面で、拒否された部品を選択し、[送信 **(Submit)**] をタップします。

タスクの結果
部品要求は [ドラフト] ステータスで作成されます。

次のタスク
作成された部品要求の部品を調達できます。詳細については、「インベントリを要求」を参照してください。

### 部品要求の複製

複製部品要求を作成して、過去に要求したのと同じ部品リストを要求します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [ 広告枠] をタップします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ 自分の要求 ] をタップし、複製する部品要求を選択します。
4. その他のアクション ( ⋮ ) アイコンをタップし、[ 要求の複製] を選択します。

### タスクの結果
部品要求ラインアイテムが重複した要求に追加されます。

## 要求部品の転送注文ラインを表示する

要求された部品のすべての転送注文ラインを表示します。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

### このタスクについて
転送注文は、必要な部品を倉庫間またはエージェントが受領できる場所に移動します。転送注文ラインは次のように作成されます。

- 消耗部品の場合、要求されたすべての部品に対して 1 つの転送注文ラインのみが作成されます。
- ハードウェアまたは非消耗部品の場合、要求された部品の資産ごとに 1 つの転送注文ラインが作成されます。

### 手順
1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 転送注文を表示します。

| ターゲット | 操作 |
|---|---|
| 部品要件の転送注文ラインを表示する | a. [ 広告枠] をタップします。<br>b. 「 自分の部品要件 」セクションで、「 すべて表示」をタップします。<br>c. 転送注文を表示する部品要件をタップします。<br>d. [ 関連リスト ] タブをタップします。<br>e. [転送注文ライン] セクションで、[すべて表示] をタップします。 |
| 作業指示タスクに関連する転送注文ラインを表示する | a. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。<br>b. 「 マイタスク 」セクションで、「 すべて表示」をタップします。<br>c. 部品を検索する作業指示タスクを選択します。<br>d. [ 関連リスト ] をタップし、[ 部品要件] をタップします。<br>e. [ 関連リスト ] タブをタップします。<br>f. [転送注文ライン] セクションで、[すべて表示] をタップします。 |
| 部品要求の転送注文ラインを表示する | a. [ 広告枠] をタップします。<br>b. [ 自分のリクエスト ] セクションをタップします。<br>c. 転送注文を表示する部品要求をタップします。<br>d. [転送注文ライン] セクションで、[すべて表示] をタップします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
部品要求のためにピアエージェントから部品をピックアップできます。詳細については、「部品をピックアップしてタスクを完了する」と「部品をピックアップしてタスクを完了する」を参照してください。

### 納品する部品のスケジュールを表示し、追跡する

個人のストックルームから別のストックルームに納品するようにスケジュールした部品を表示できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
納品の転送注文ラインは 、[ドラフト ] または [要求済み ] ステータスである必要があります。転送注文ラインのステージの詳細については、次の情報を参照してください: 資産管理の転送注文

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [受領する部品] をタップします。
   納品をスケジュールした部品のリストを表示できます。

   資産の返品に関する詳細は、「 資産の返品」を参照してください。

### 選択した資産のすべての作業指示を分析する

資産をスキャンして、その作業履歴と今後の作業指示を表示します。資産の作業指示 を作成することもできます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [ **My Work** ] タブで、上部にある **[Asset Lookup** ] をタップします。
3. バーコードアイコンをタップして、資産をスキャンします。
4. 資産レコードをタップします。
5. 次のいずれかを実行します。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| この資産に関連するすべての作業指示を表示 | ◦ [ 関連リスト] をタップします。<br>◦ 次のアクションを実行できます。<br>▪ 完了したすべての作業指示を表示するには、[ 完了した作業指示] をクリックします。<br>▪ 予定されているすべての作業指示を表示するには、[ 予定されている作業指示] をクリックします。 |
| この資産の作業指示書を作成 | 次の操作を実行します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| | a. [その他の ⋮ ) アイコンをタップし 、[作業指示を作成] を選択します。<br>b. [ 簡単な説明] をタップします。<br>c. 作業指示の簡単な説明を入力し、[ **Done** (完了)] をクリックします。<br>d. [送信] をクリックします。<br>認定が必要な場合、作業指示書は自動的に認定されます。そうでない場合、作業指示書のステータスは [ **Ready to dispatch** (ディスパッチ準備完了)] に変わります。詳細については、「作業指示の認定」を参照してください。 |

### モバイルデバイスからの作業指示タスクの資産の追跡

作業指示タスクの実行に使用した資産、またはモバイルデバイスで Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して削除または交換した資産のステータスを追跡します。タスクの場所からタスクを実行しているときに、これらの資産のステータスを追跡できます。

#### 始める前に

この手順を実行する前に、作業指示タスクが **[Accepted** (受入済み )] または **[Work in Progress** (対応中 )] ステータスになっている必要があります。

必要なロール:wm_agent

#### このタスクについて

資産の使用状況を記録すると、次のアクションが発生します。

- [部品の使用] 画面には、インベントリの [予約部品] リストと [利用可能な部品] リストの資産が表示され、ステータスが [ 在庫あり ] として、サブステートが [予約済み ] および [利用可能] として表示されます。
- [部品の削除] リストには、作業中の作業指示書または作業指示書タスクのすべての会社と場所の資産が表示されます。部品の状態は [在庫あり ] で、サブステートは [欠陥品] です。

#### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 「マイタスク」セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. 資産を追跡する作業指示タスクを選択します。

   作業指示書タスクの [ **Asset** (資産 )] フィールドは、親作業指示書から資産の詳細を継承します。作業指示書に資産を追加すると、そのすべての作業指示書タスクが同じ資産の詳細で更新されます。

5. [ 部品] をタップして、作業タスクで使用された部品、削除された部品、および部品要件を表示します。
6. 次のいずれかのオプションをタップして、資産の使用、資産の削除、または資産の交換に関する情報を記録します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | 詳細 |
| --- | --- |
| 部品の使用 | 資産の使用状況を記録します。 |
| 部品を削除 | 資産の削除を記録します。 |
| 部品のスワップ | 資産の交換を記録します。 |

7. 次のいずれかのオプションをタップして、資産の使用または削除に関する情報を記録します。

| オプション | 詳細 |
| --- | --- |
| 資産利用状況を記録する | 資産の使用状況を記録します。<br>◦インベントリから部品を選択し、左にスワイプして [ 部品を使用] を選択して、資産の使用状況を手動で記録します。<br>◦資産タグをスキャンして、資産の使用状況を記録します。<br>**a.** 部品レコードを選択します。<br>**b.** その他のアクション (その他の ⋮ アイコンをタップし、[ 部品をスキャン ] を選択して 1 つの部品をスキャンするか、[ 複数の部品をスキャン] を選択して複数の部品のバーコードを順番にスキャンします。<br>**注:** 最大 5 つのパーツを順番にスキャンできます。要件の制限を変更するには、「 複数のスキャンのグループ化された入力の構成 」を参照してください。<br>**c.** [ 資産タグのスキャン] を選択します。<br>**d.** ビューファインダーの長方形をバーコードに合わせると、資産がスキャンされます。バーコードの桁はスキャナーに自動的に記録されます。<br>**e.** [完了] アイコンをタップして、スキャンしたバーコードを受け入れます。<br>**f.** [戻る] アイコンをタップして [部品の使用] 画面に戻ります。<br>資産が [資産使用] 関連リストに追加され、部品のステータスが [使用中] に変わります。 |
| レコード資産の削除 | 資産の削除を記録します。<br>◦資産の削除を手動で記録:<br>**a.** 「部品を除去」**(Remove Part)** を選択します。<br>**b.** 部品レコードの追加アイコン () をタップします。<br>**c.** [Remove part (部品の削除)] 画面で、[**Removed part status** (削除済み部品のステータス)] フィールドで **[Defective** (欠陥品)] を選択します。<br>**d.** 部品が消耗品の場合は、交換する数量を入力します。<br>**e.** [ 納品する倉庫] フィールドで、倉庫の場所を選択します。<br>**f.** 「部品を除去」**(Remove Part)** を選択します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | 詳細 |
| --- | --- |
| | ◦資産タグをスキャンして、資産の削除を記録します。<br>**a.** [部品の削除] を選択します。<br>**b.** [ スキャン] を選択して削除します。<br>**c.** オーバーフローアイコン(<br> <br>)をタップし、部品をスキャンするには、[ スキャンして削除]を選択します。<br>**注:** 最大 5 つのパーツを順番にスキャンできます。要件の制限を変更するには、「 複数のスキャンのグループ化された入力の構成 」を参照してください。<br>**d.** [ 削除する部品 ]フィールドをタップし、[ スキャン]を選択します。<br>**e.** ビューファインダーの長方形をバーコードに合わせると、資産がスキャンされます。バーコードの桁はスキャナーに自動的に記録されます。<br>**f.** [完了] アイコンをタップして、スキャンしたバーコードを受け入れます。<br>**g.** [レビュー]タブを選択し、部品を削除するには、削除アイコン()をタップします。<br>**h.** [送信] を選択します。<br>**i.** 戻るアイコンをタップして、[部品の削除]画面に戻ります。<br>資産が [資産使用率] 関連リストから削除され、部品のステータスが [ 在庫あり] に、サブステートが [ 欠陥品] に変わります。 |
| レコード資産の置換 | 資産の交換を記録します。<br>◦資産の交換を手動で記録します。<br>**a.** [部品のスワップ] を選択します。<br>**b.** 部品レコードの追加アイコン () をタップします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | 詳細 |
| --- | --- |
| | **c.** 部品に欠陥がある場合は、[部品を交換] 画面で [取り外した部品のステータス] フィールドで [欠陥品] を選択します。部品に欠陥がない場合は [利用可能] を選択します。<br>**d.** 部品が消耗品の場合に交換する数量を入力します。<br>**e.** [ 納品する倉庫] フィールドで、倉庫の場所を選択します。<br>**f.** 交換する部品を [ スワップ先 ] フィールドをタップして選択します。<br>**g.** 「スワップする部品を選択」(Select part to swap) 画面で、部品の資産タグ番号を 「検索」**(Search** ) フィールドに入力します。<br>**h.** 部品レコードをタップします。<br>**i.** [送信] を選択します。<br>◦資産タグをスキャンして、資産の交換を記録します。<br>**a.** [部品のスワップ] を選択します。<br>**b.** [ スワップするスキャン ]を選択して、パーツをスキャンします。<br>**c.** [ 削除する部品 ]フィールドをタップし、[ スキャン]を選択します。<br>**d.** ビューファインダーの長方形をバーコードに合わせると、資産がスキャンされます。バーコードの桁はスキャナーに自動的に記録されます。<br>**e.** [完了] アイコンをタップして、スキャンしたバーコードを受け入れます。<br>**f.** [ スワップ先 ]フィールドをタップし、[ スキャン]を選択します。<br>**g.** ビューファインダーの長方形をバーコードに合わせると、資産がスキャンされます。バーコードの桁はスキャナーに自動的に記録されます。<br>**h.** 完了アイコンをタップして、スキャンしたバーコードを受け入れます。<br>**i.** [レビュー] タブを選択し、交換するパーツを確認します。<br>**j.** [送信] を選択します。<br>**k.** 戻るアイコンをタップして、[部品の削除]画面に戻ります。<br><br>新しい資産が [資産使用状況] 関連リストに追加され、ステータスが [使用中] になります。<br><br>資産が [資産使用率] 関連リストから削除され、部品のステータスが [ 在庫あり] に変わり、サブステートが [ 欠陥品] に変わります。 |

関連情報

資産利用状況を記録する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### 新しい資産を登録

顧客向けにサポートされており、以前に Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して登録されていない新しい資産を登録します。

#### 始める前に
必要なロール：asset

#### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [ 広告枠] をタップします。
3. オーバーフロー アイコン (...) をタップし、[ 資産を登録] を選択します。
4. [モデル カテゴリ]をタップし、パーツ モデル カテゴリを検索して選択します。
5. [モデル]をタップし、パーツ モデルを検索して選択します。
6. オプション: モデル番号、インストール日、会社、場所など、その他の詳細を入力します。
   新しいモデル番号を入力すると、同じモデルカテゴリとモデルに属する部品の既存のモデル番号が上書きされます。
7. [ スキャン ]をタップして、部品の資産タグとシリアル番号をスキャンします。
8. [ 次のアイテム を毎回スキャン]をタップして、次のパーツのバーコードをスキャンします。
   デフォルト設定では、一度に最大 5 つの部品をスキャンできます。一度に複数のアイテムをスキャンする回数を増減できます。詳細については、「 複数のスキャンのグループ化された入力の構成 」を参照してください。
9. すべてのパーツをスキャンしたら、[ レビュー]をタップします。
   各部品をスキャンすると、 レビュー 数が更新されます。
10. スキャンしたパーツを確認し、「 完了」をタップします。
    [資産の登録] フォームは、最新のカウントとその他の関連情報で更新されます。

### 転送プロセスによる欠陥資産の移動

ストックルームから納品リストに欠陥部品を追加します。転送注文を生成して、これらのアイテムを納品する必要があるストックルームに移動します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

#### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 蛇口 **Inventory** (インベントリ) > 自分のインベントリ.
   「利用可能」または「予約済み」サブステートの部品は「 利用可能」 タブに表示され、欠陥部品は「 不良 品」タブに表示されます。
3. [ 欠陥品] をクリックします。
4. 納品する部品を選択します。
5. 次のいずれかを実行して、部品を返却する必要があるストックルームに移動します。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| 納品 | **a.** 部品をクリックします。<br>**b.** パーツを左にスワイプし、[ ドロップオフ リストに追加]をクリックします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| 部品の詳細を表示し、納品する | **a.** 部品をクリックしてフォームを開きます。<br>**b.** モデル番号と部品の数量を確認します。<br>**c.** オーバーフローアイコンをクリックし、[ ドロップオフリストに追加]を選択します。 |

6. [ 配送先ストックルーム]をクリックし、納品するストックルームを選択します。
7. 次のいずれかの操作を行います。
   - iOS では、[ 送信] をクリックします。
   - Androidでは、送信 アイコンをクリックします。

### タスクの結果
新規の転送注文ラインが作成されます。

- 納品場所に既存の転送注文がある場合は、その転送注文に新規の転送注文ラインが追加されます。

  注: 転送注文のステータスは [ドラフト ] である必要があります。

- 納品場所の転送注文が存在しない場合は、新しい転送注文が作成され、その転送注文に転送注文ラインが追加されます。

資産の転送の詳細については、「 転送プロセスによる資産の移動」を参照してください。

## モバイルデバイスからの転送プロセスによる余剰資産の移動

モバイルデバイスで Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して、余った消耗部品をストックルームから納品リストに移動します。転送注文を生成して、これらのアイテムを納品が必要なストックルームに移動することができます。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

### 手順
1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 蛇口 **Inventory** (インベントリ) > 自分のインベントリ.
   「利用可能」または「予約済み」サブステートの部品が「 使用可能」 タブに表示されます。
3. [対応可能 **(Available)]** を選択します。
4. ドロップオフする部品を選択します。
5. 次のいずれかのアクションを実行して、返却する部品をストックルームに移動します。

| オプション | **Description** (説明) |
| --- | --- |
| 納品 | **a.** 部品を選択します。<br>**b.** パーツを左にスワイプし、[ ドロップオフ リストに追加]を選択します。<br>**c.** 返品する数量を選択します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | Description (説明) |
| --- | --- |
| 部品の詳細を表示し、納品する | a. 部品を選択し、フォームを開きます。<br>b. モデル番号と部品の数量を確認します。<br>c. オーバーフローアイコンを選択し、[ ドロップオフリストに追加]を選択します。 |

6. 部品を選択し、フォームを開きます。
7. [オーバーフロー] ⋮ を選択し、[ ドロップオフリストに追加]を選択します。
8. モデル番号を確認します。
9. [数量] を選択し、ストックルームに返却する数量を入力します。
10. [ 納品する倉庫 ] を選択し、部品を納品する倉庫を選択します。
11. Apple iOS デバイスと Google Android デバイスのどちらを使用しているかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
    - Apple iOS デバイスで、[送信] を選択します。
    - Google Androidデバイスで、送信アイコンを選択します。

### タスクの結果
新規の転送注文ラインが作成されます。

- 納品場所に既存の転送注文がある場合は、新しい転送注文ラインがその転送注文に追加されます。

  注: 転送注文のステータスは [ ドラフト ] である必要があります。

- 納品場所の転送注文が存在しない場合は、新しい転送注文が作成され、その転送注文に転送注文ラインが追加されます。

資産の転送の詳細については、「 転送プロセスによる資産の移動」を参照してください。

### 次のタスク
[納品する部品]リストで部品のステータスを確認します。

## Now Mobile エージェントアプリケーションでのインストールベース情報の表示

Now Mobileエージェントモバイルアプリケーションで作業指示タスクのインストールベースアイテムに関する情報を表示し、購入した製品またはサービスに関して提起された質問や問題のステータスを追跡します。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent

### 手順
1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 「マイタスク」セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. インストールベースアイテムのステータスを追跡する作業指示タスクをタップします。
5. [ ベースアイテムをインストール] をタップします。
6. [詳細] セクションでインストールベースアイテム情報を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- [ 詳細 ] タブをタップして、インストールベースアイテム情報を表示します。
- [ 関連 ] タブをタップして、子インストールベースアイテムと今後の作業指示タスクを表示します。

> **注:** 予定されている作業指示タスクは、Planned Work Management プラグインがインストールされていて、予定されている作業指示が生成されている場合にのみ利用できます。

## Now Mobile エージェントアプリケーションを使用したクルーの管理

Now® Mobileエージェントアプリケーションを使用して、機器またはメンバーをクルーに追加します。

### クルーにメンバーまたは機器を追加

Now Mobile エージェントアプリケーションでクルーにクルーメンバーまたは機器を追加します。

### 計画クルーにメンバーまたは機器を追加

クルーにメンバーまたは機器を追加して、クルーとリソースを整理します。

#### 始める前に

機器を追加するには、アドミニストレーターが フィールドサービス Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) を有効にする必要があります。詳細については、「リソーススケジューリングのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agent および crew_moderator

#### このタスクについて

計画クルーにメンバーまたは機器を追加して、クルーに適切な人員を配置し、作業のための装備を確保することができます。計画クルーは、タスクが完了した後も存続するメンバーと機器のグループです。

#### 手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のクルー.
2. クルーを選択します。
3. 次のいずれか 1 つを選択します。
   - メンバーを追加するには、「 メンバー」をタップしてから、「 メンバーを追加」をタップします。
   - 機器を追加するには、「 機器」をタップしてから、「 機器を追加」をタップします。
4. 追加するメンバーまたは機器を選択します。
5. **[Submit** (送信)] をタップします。

### タスク クルーにメンバーまたは機器を追加する

タスククルーにメンバーまたは機器を追加して、作業指示タスクのリソースニーズを満たします。

#### 始める前に

機器を追加するには、アドミニストレーターが フィールドサービス Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) を有効にする必要があります。詳細については、「リソーススケジューリングのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agent および crew_moderator

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
タスク クルーにメンバーまたは機器を追加します。タスククルーは、作業指示タスクのニーズを満たすために作成されたメンバーと機器のアドホックグループです。タスククルーは、タスクの完了後も保持されません。

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. [タスクのアサイニー] で [すべて表示] をタップします。
4. [ アサイニーを追加] をタップします。
5. フォームのフィールドに入力します。

タスクアサイニーフォーム

| フィールド | Description (説明) |
|---|---|
| 要件 | このアサインが満たすリソース要件。 |
| タイプ | 要件を満たすアサイニータイプを決定します。エージェントまたは機器のアサイニータイプを選択します。 |
| アサイニー | 作業指示タスクにアサインするメンバーまたは機器インスタンス。 |

6. **[Submit** (送信)] をタップします。

## リソース要件を使用してタスククルーにメンバーまたは機器を追加する

タスクのリソース要件を表示し、適切なアサイニーを追加して、エージェントの準備と人員を確保します。

始める前に
機器を追加するには、アドミニストレーターが フィールドサービス Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) を有効にする必要があります。詳細については、「リソーススケジューリングのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agent および crew_moderator

このタスクについて
タスクのリソース要件にアクセスして、タスクの履行に必要なスキルと機器を確認します。リソース要件を満たすメンバーまたは機器を追加し、クルーがタスクのために装備および人員を確保できるようにします。タスククルーは、作業指示タスクのニーズを満たすために作成されたメンバーと機器のアドホック グループです。タスククルーは、タスクが完了した後も存続しません。

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. [リソース要件] で [すべて表示] をタップします。
4. リソース要件を選択します。
5. [ アサイニーを追加] をタップします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 追加するアサイニーを選択します。
7. **[Submit** (送信)] をタップします。

### クルーからメンバーと機器を削除または解放します

Now Mobile エージェントアプリケーションでクルーからクルーメンバーと機器を削除または解放します。

### 予定されているクルーからメンバーまたは機器を削除します

計画されたクルーからメンバーまたは機器を削除して、他のクルーまたはタスクにアサインできるようにします。

#### 始める前に

機器を削除するには、アドミニストレーターは フィールドサービス Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) を有効にする必要があります。詳細については、「リソーススケジューリングのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agent および crew_moderator

#### 手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のクルー.
2. 削除するクルーまたは機器を選択します。
3. 削除アイコン(
4. [削除] をタップします。

### タスククルーからメンバーまたは機器を削除する

タスク クルーからメンバーまたは機器を削除して、他のクルーまたはタスクにアサインできるようにします。

#### 始める前に

機器を削除するには、アドミニストレーターは フィールドサービス Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) を有効にする必要があります。詳細については、「リソーススケジューリングのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agent および crew_moderator

#### 手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. タスククルーメンバーまたは機器がアサインされている作業指示タスクを選択します。
3. 削除するメンバーまたは機器を検索し、[ 削除 ] アイコン ( ) をタップします。

   注: タスクが [対応中] ステータスの場合、[ 削除 ] は [リリース] に置き換えられます。

4. [削除] をタップします。

### タスククルーメンバーの解放

[対応中] ステータスの作業指示タスクからタスククルーメンバーを解放します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
リリース は、作業指示タスクが [対応中] ステータスの場合にのみ表示されます。そうでない場合は、タスク クルー メンバーを削除する必要があります。詳細については、「タスククルーからメンバーまたは機器を削除する」を参照してください。
•

必要なロール:wm_agent および crew_moderator

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. タスククルーメンバーがアサインされている作業指示タスクを選択します。
3. リリースするタスククルーメンバーを検索し、[ 編集 ] アイコン ( ) をタップします。
4. [リリース] をタップします。
   確認メッセージが表示されます。操作を続行するには、「 離す」をタップします。キャンセルするには、[ キャンセル] をタップします。

### メンバーまたは備品の詳細を編集

Now Mobileエージェントアプリケーションで、予定されている個々のクルーメンバーまたは機器、およびクルー全体の詳細を編集します。メンバー、機器、クルーをアクティブまたは非アクティブとしてマークするか、タスククルーメンバーの詳細を追加します。

### 予定されているクルーの詳細を編集

個々の計画クルーメンバーまたは計画クルー全体の詳細を編集します。メンバーとクルーをアクティブまたは非アクティブとしてマークします。

始める前に
必要なロール:wm_agent および crew_moderator

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のクルー.
2. 編集するクルーを選択します。
3. 次のいずれか 1 つを選択します。
   - アサイニーを編集するには、選択したアサイニーの横にある 編集 アイコン ( ) をタップします。
   - クルーを編集するには、[ その他のアクション ] アイコン ( ) をタップします。
4. フォームの詳細を編集します。
5. 「 更新」をタップします。

### タスククルーメンバーの詳細を編集

タスククルーのタスクアサイニーの実際の作業開始、実際の作業終了、またはリソース要件を調整します。

始める前に
必要なロール:wm_agent および crew_moderator

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. 選択した担当者の横にある 編集 アイコン ( ) をタップします。
4. フォームの詳細を編集します。
5. 「 更新」をタップします。

## Now Mobile エージェントアプリケーションのアクション可能プッシュ通知

プッシュ通知を使用してタスクを割り当て、 フィールドサービス エージェントにリマインダーを送信します。

プッシュ通知にはいくつかの利点があります。

- エージェントと技術者は、モバイルデバイスでタスクに関するアクション可能なプッシュ通知を受信できます。
- ディスパッチャーおよびマネージャは、プッシュ通知を使用して、グループまたは個々のエージェントにタスクをアサインし、リマインダーを送信します。
- エージェントと技術者は、タスクの承認または却下、部品要求、タスクに関する顧客のコメントへの返信など、アプリケーションを開かずにモバイルデバイスからプッシュ通知アクションを実行できます。

### プッシュ通知からの要求を承認または却下する

フィールドサービスエージェントは、Now Mobileエージェントモバイルアプリを開かなくても、プッシュ通知アクションを使用して作業指示タスクを承認または却下できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. モバイルデバイスで受信したプッシュ通知に移動します。
2. プッシュ通知をタップします。
3. 要求を処理します。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| 作業指示タスク通知の作業を承認します | [**Accept**] をクリックします |
| タスク通知を却下 | [**Reject**] をクリックします。<br>注: タスク通知を却下すると、タスクの割り当てが削除され、タスクは [ディスパッチ待ち ] ステータスに戻ります。 |

### プッシュ通知からのタスクコメントの表示と返信

フィールドサービスエージェントは、ServiceNow エージェント モバイルアプリを開かずにプッシュ通知アクションを使用して、作業指示タスクで顧客から提供されたコメントを表示して返信できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. モバイルデバイスで受信したプッシュ通知に移動します。
2. プッシュ通知に表示されるテキストを読み、顧客のコメントを表示します。
3. オプション:  コメントに返信します。
   a. プッシュ通知を長押しします。
   b. [ 返信 ] フィールドにテキストを入力します。
   c. テキストにユーザーの名前を入力し、その後に @ 記号を入力して、応答したことをエンドユーザーに通知します。
   d. [送信] をクリックします。

## ジョブの完了に必要なヘルプを取得

タスクの場所にいるときに、モバイルアプリを使用して顧客や同僚とつながり、詳細情報を取得します。

### モバイルアプリのチャットチャネルを使用して、リアルタイムでコラボレーションを行い、問題を解決します

ServiceNow エージェント モバイルアプリのチャットチャネルを使用して、他のユーザーとリアルタイムでコミュニケーションを取り、共同作業や問題の解決を行います。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
メッセージを表示できないときにチャットでメッセージを受信すると、メッセージを知らせる通知が届きます。そのメッセージをクリックすると、チャットウィンドウが開き、チャットの会話を続行できます。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. チャットアイコン チャット
3. **[+]** ボタンをタップして、接続するエージェントを選択して追加します。
   複数のエージェントを追加してグループチャットを開始できます。
4. [メッセージ]ダイアログボックスで、メッセージを入力し、[Androidでは **Enter** ]、iOSでは [送信 ]をタップしてダイアログを開始します。
5. 会話を終了するには、Android では **[X** ] を、iOS では [戻る] をタップします。

### Now Mobileエージェントアプリケーションに関するサイドバーディスカッションの開始

モバイルエージェントアプリケーションでサイドバーディスカッションを作成および表示します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

サイドバー for フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.sn_fsm_sidebar) が有効になっていることを確認します。詳細については、「Now Mobile エージェントアプリケーションのサイドバーのアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### このタスクについて
モバイルエージェントアプリケーションでサイドバーディスカッションを作成および表示します。作業指示タスクレコードから サイドバー ディスカッションを作成できます。

### 手順
1. 作業指示タスクに移動します。
2. サイドバー アイコン。
3. [サイドバーディスカッションを作成] アイコンをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[サイドバーディスカッションを開始] フォーム

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| レコードの番号 | このディスカッションがアサインされている作業指示タスク。 |
| [件名] | ディスカッションの件名。 |
| 参加者の追加 | ディスカッションを表示して返信できる参加者。 |
| 参加者への簡単なメッセージを含める | ディスカッションの参加者への最初のメッセージ。 |

5. [ ディスカッションを開始] をタップします。

### 次のタスク
参加者はディスカッションを表示して返信できます。ディスカッションには、作業指示タスクレコードまたはグローバル サイドバーからアクセスできます。

### 関連情報
Now Mobile エージェントアプリケーションに関するサイドバーディスカッションを要約する

## Now Mobileエージェントアプリケーションを使用して必要な情報にアクセスする
ナレッジ記事から関連情報を検索し、チームメンバーがいつオンサイトにいるか、スケジュールどおりに進んでいるかを確認します。

### 作業指示タスクに関連するナレッジ記事にアクセスする
組織のナレッジベースから記事を検索して、自分にアサインされた作業指示タスクに関連する有用な情報を見つけます。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

### 手順
1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. ナレッジ記事を表示または検索します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| 自分にアサインされた作業指示タスクのナレッジ記事を表示する | a. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。<br>b. 「マイタスク」で、「すべて表示」をタップします。<br>c. 目的のタスクを選択して開きます。<br>d. [その他のアクション] ⋮ ) アイコンをタップし、[ ナレッジの表示] を選択します。<br>アプリケーションは、タスクの簡単な説明を使用してすべてのナレッジベースを検索し、その検索に基づいて記事を返します。 |
| ナレッジ記事の検索 | 次のいずれかの操作を行います。<br>a. [ 記事] をタップします。<br>b. 検索バーに、検索に関連するテキストを入力します。<br>アプリケーションは、検索に基づいてナレッジ記事のリストを返します。<br>または、それぞれのセクションで[ すべて表示] をタップして、記事を閲覧したり、人気のある記事や最近表示した記事を表示したりできます。<br>ナレッジ記事へのアクセスの詳細については、「ナレッジ管理の Now Mobile 」を参照してください。 |

自動翻訳

関連情報

ナレッジ管理サービスポータルの構成

## チームに関する情報へのアクセス

チームメンバーがいつオンサイトでタスクに取り組んでいるか、およびタスクの完了がスケジュールどおりに進んでいるかを把握します。電話をかけたり、テキストメッセージを送信したりすることで、彼らとつながることができます。

### 始める前に

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. フッターのナビゲーションバーで、[ その他 ] をタップし、[ マイチーム] に移動します。
3. 目的のチームをタップし、グループメンバーを表示します。
   エージェントのメール、住所、連絡先番号、現在のスケジュールステータス、場所が表示されます。
4. チームメンバーとつながります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| 電話をかける | 次のいずれかの操作を行います。<br>◦ [電話] アイコンをタップし、[番号をダイヤル]をタップすると、すぐにチームメンバーに電話をかけることができます。<br>◦ メンバーを選択し、左にスワイプして、[ モバイルに通話]をタップします。<br>◦ メンバープロフィールを開き、携帯電話番号をタップして、[ ダイヤル番号]を選択します。 |
| テキストメッセージを送信 | 次のいずれかの操作を行います。<br>電話アイコンをタップし、[**SMS**を送信]をタップして、チームメンバーにテキストメッセージを送信します。<br>**a.** メンバープロフィールを開きます。<br>**b.** 携帯電話番号をタップします。<br>**c.** [ **SMS** の送信 ] を選択し、利用可能なメッセージング オプションのいずれかを使用してメッセージを送信します。 |
| メンバーの位置をマップ上に表示する | マップアイコンをタップすると、マップ上にチームメンバーの位置が表示されます。リストビューに戻るには、[ リスト ] アイコンをタップします。 |

## 作業指示タスクに添付されたナレッジ記事にアクセスする

Now Mobileエージェントアプリケーションの作業指示タスクに添付されているナレッジ記事にアクセスします。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

### このタスクについて
作業指示タスクに添付されているナレッジ記事のコンテンツは、オフラインモードとオンラインモードの両方で表示できます。エージェントのナレッジ記事ビューページには Now Mobile 記事番号、簡単な説明、記事コンテンツ、作成者など、表示された記事に関するいくつかの詳細が表示されます。

**注:** モバイルビューページでは、記事の閲覧数は更新されません。

### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 「マイタスク」で、「すべて表示」をタップします。
4. 目的のタスクを選択して開きます。
5. 蛇口 関連 > ナレッジ記事.
6. 目的の記事を開きます。

### タスクの結果
ServiceNow エージェントモバイルアプリ内の別のタブに表示されるナレッジの詳細ページで記事が開きます。タブ名には、ナレッジ記事番号と最終更新期間が含まれます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## ナレッジ記事へのフィードバックの提供

ナレッジ記事を評価し、記事を役に立つまたは役に立たないとマークし、 Now Mobile Agent アプリケーションで記事のコメントを投稿して返信することで、ナレッジ記事に関するフィードバックを提供します。

### 始める前に

必要なロール:wm_agent

### このタスクについて

ナレッジ記事に関するフィードバックは、オンラインモードまたはオフラインモードのいずれかで提供できます。コメント機能はオフラインモードでは有効ではないことに注意してください。

### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. ナレッジ記事のリストから表示する記事を開きます。
   a. Now Mobileエージェントアプリケーションに移動します。
   b. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
   c. 「マイタスク」で、「すべて表示」をタップします。
   d. 目的のタスクを選択して開きます。
   e. 蛇口 関連 > ナレッジ記事.
   f. 目的の記事を開きます。
3. 記事を役に立ったまたは役に立たないとしてマークしたり、評価したり、コメントを残したりして、記事にフィードバックを提供します。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| 記事を役に立ったまたは役に立たなかったとマークする | 役に立ったアイコン ( ) または役に立たなかったアイコン (役 ) をタップします。 |
| 記事を評価する | 記事に表示されている星のアイコンをタップして、その有効性を 1 ～ 5 のスケールで示します。 |
| コメントを入力 [オンラインモードでのみ利用可能] | a. 「 コメント 」タブをタップします。<br>b. コメントを入力し、「 送信」をクリックします。 |
| 記事に投稿されたすべてのコメントと返信を表示する [オンラインモードでのみ利用可能] | a. 「 コメント 」タブをタップします。<br>b. 下にスクロールしてコメントを表示します。 |
| 記事のコメントにいいねする [オンラインモードでのみ利用可能] | a. 「 コメント 」タブをタップします。<br>b. コメントの下にあるいいねアイコン (いい ) をタップします。 |
| 記事のコメントに返信する [オンラインモードでのみ利用可能] | a. 「 コメント 」タブをタップします。<br>b. コメントの下にある返信 ( アイコンをタップします。<br>c. 表示されるテキストボックスにコメントを入力し、[ 送信]をタップします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 関連するナレッジ記事へのアクセス

ナレッジ記事を表示しているときに、トピックに関する類似情報を含む記事を検出します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_agent

#### このタスクについて
[関連記事] リストは、アドミニストレーターが関連記事を親ナレッジ記事に手動で添付した場合にのみ表示されます。

注: 関連するナレッジ記事には、オンラインモードでのみアクセスできます。

#### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. ナレッジ記事のリストから記事を開きます。
   a. ServiceNow エージェントモバイルアプリに移動します。
   b. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
   c. 「マイタスク」で、「すべて表示」をタップします。
   d. 目的のタスクを選択して開きます。
   e. 蛇口 関連 > ナレッジ記事.
   f. 目的の記事を開きます。
3. [ 関連リスト ] タブをタップします。
4. [関連記事] をタップして、興味のある記事を開きます。

#### タスクの結果
[関連記事] リストには、推奨されるナレッジ記事が表示されます。

### 翻訳されたナレッジ記事へのアクセス

ServiceNow エージェントモバイルアプリで公開されたナレッジ記事の翻訳済みバージョンを表示します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_agent

#### このタスクについて
他の言語の記事は、作成者がそのナレッジ記事の翻訳を作成した場合にのみ利用できます。選択した言語で記事の翻訳を利用できない場合、記事は作成された元の言語で表示されます。

注: 翻訳されたナレッジ記事には、オンラインモードでのみアクセスできます。

#### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. ナレッジ記事のリストから記事を開きます。
   a. ServiceNow エージェントモバイルアプリに移動します。
   b. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
   c. 「マイタスク」で、「すべて表示」をタップします。
   d. 目的のタスクを選択して開きます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. 蛇口 関連 > ナレッジ記事.

f. 目的の記事を開きます。

3. [ 関連リスト ] タブをタップします。
4. [ 翻訳された記事] をタップします。
5. 記事の翻訳済みバージョンのリストから記事を開きます。

## Now Mobileエージェントアプリケーションを使用して作業指示タスクを完了する

作業指示書は、関連付けられているすべての作業指示書タスクがクローズされると自動的にクローズされます。

### 作業指示タスクをクローズする

タスクに必要な作業が完了したら、作業指示タスクを完了としてクローズします。作業指示タスクを未完了としてクローズし、オプションで後続タスクを作成して完了させることができます。

#### 始める前に

エージェントは、自分にアサインされた作業指示タスクのみをクローズできます。作業指示タスクは **[Work in Progress** (対応中 )] ステータスである必要があります。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

#### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 「 マイタスク 」セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. クローズする作業指示タスクを選択します。
5. 次のいずれかを実行します。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| タスクの作業が完了したら、作業指示タスクをクローズします | **[Close Complete** (完了してクローズ)] を選択します。<br>**注:** 作業エージェントのステータスが自動的に [オンシフト] に更新され、タスクを処理できるかどうかが判断されます。 |
| 後続タスクが完了待ちの場合は、作業指示タスクをクローズします | 次の操作を実行します。<br>**a.** [ 未完了でクローズ] を選択します。<br>**b.** 必要に応じて、[ 後続タスクあり ] ボタンをオンにします。<br>**c.** [クローズメモ] を選択し、タスクを未完了としてクローズする理由を入力します。入力したテキストが [作業メモ ] フィールドにコピーされます。<br>**d.** 作業指示タスクをクローズするには、次のいずれかの操作を行います。<br>▪ iOSデバイスでは、「送信」をタップします。<br>▪ Android デバイスでは、完了アイコンをタップします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| | [ドラフト] ステータスに設定された作業指示タスクのクローンが作成され、最初に作成された作業指示タスクが [未完了でクローズ] ステータスに変更されます。<br>**e.** 作業指示タスクに戻るには、次のいずれかを実行します。<br>▪ iOSデバイスでは、「送信」をタップします。<br>▪ Android デバイスでは、完了アイコンをタップします。 |

作業指示書に関連付けられているすべての作業指示書タスクがクローズされると、その作業指示書は自動的にクローズされます。

### 次のタスク
過去 7 日間のクローズ済み作業指示タスクを表示するには、次の場所に移動します。 **My Work** (自分の作業) > **Recently Closed Tasks** Now Mobileエージェントアプリケーションで

最後にクローズした作業指示タスクを [最近クローズしたタスク] リストに表示する期間を変更できます。詳細については、「最近クローズした作業指示タスクリストを構成する」を参照してください。

### 関連情報
- 作業指示のクローズ
- システムプロパティ

## レビュー済みタスクへの応答

レビューのために返送されたタスクに応答します。要求された詳細で作業指示タスクを更新し、タスクをレビュー担当者に送信し返します。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent

フィールドサービス品質管理プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス品質管理 のアクティブ化」を参照してください。

### このタスクについて
作業指示タスクをクローズすると、そのタスクはレビュー担当者に送信されます。 レビュー担当者は、タスクを完了としてマークするか、詳細情報を要求できます。詳細については、「タスクのレビュー」を参照してください。レビューが必要な作業指示タスクに関する通知が届きます。

### 手順
1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 作業指示タスクに移動します。
   - **[Notifications** (通知)] に移動し、レビューが必要な作業指示タスクを選択します。
   - 移動先 自分の作業 > クローズ済みタスク > 情報が必要 をクリックし、レビューが必要な作業指示タスクを選択します。
3. 要求された情報を追加します。

> **注:** 必要な情報は、要求された内容によって異なります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [ 作業指示タスクを更新] をタップします。
5. 更新された内容の詳細を [ メモ ] フィールドに入力します。
6. **[Submit** (送信)] をタップします。

### タスクの結果

作業指示タスクがレビュー担当者に返送されます。レビュー担当者は、タスクをクローズするか、レビューのために返送することができます。

## Example: 作業時間を追加

レビュー担当者は、作業時間を追加するように要求する作業指示タスクを送信しました。通知を使用して作業指示タスクに移動します。作業時間 関連リストで、 時間を記録 を選択し、フォームに入力して作業時間を記録します。作業指示タスクの詳細に戻り、[ 作業指示タスクの更新] をタップします。[ メモ ] フィールドに「作業時間を入力しました」と入力し、タスクを送信します。

## 作業指示書の完了

デジタル署名を受け取り、作業指示が完了したことの確認を顧客から受け取ります。

### 始める前に

作業指示書がクローズされた後に顧客からデジタル確認を受け取るには、[ **Sign and Confirm** (署名と確認 )] ボタンを有効にする必要があります。

クローズ後に作業指示書の要約を生成し、作業指示書に顧客の署名を得るには、署名付き PDF 要約機能を有効にする必要があります。PDF サマリー機能を有効にする方法の詳細については、「クローズされた作業指示書の署名付き PDF サマリー」を参照してください。

作業指示書に関連付けられているすべての作業指示書タスクがクローズされると、作業指示書は自動的にクローズされます。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 完了する作業指示書を見つけます。
   a. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
   b. 「 マイタスク 」セクションで、「 すべて表示」をタップします。
   c. クローズする作業指示に関連付けられている作業指示タスクを選択します。
   d. 作業指示番号を選択します。
   e. 作業指示を選択して詳細を表示します。
3. 作業指示書を完了するための署名と確認を顧客から受け取ります。
   a. [詳細] タブを選択します。
   b. [ プレビュー ] をタップして、クローズされた作業指示の詳細を確認します。
   c. **[Sign & Confirm**] をタップします。
   d. [ 署名 ] フィールドをタップします。
   e. 署名パッドで、顧客から署名を受け取り、作業の完了を確認します。
   f. 署名を承認します。
      - iOSデバイスでは、「送信」をタップします。
      - Android デバイスでは、完了アイコンをタップします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名済みの PDF サマリーが生成され、作業指示フォームに添付されます。署名された PDF サマリーは、アクティビティストリームで表示できます。

注: 署名をキャンセルするには、ごみ箱アイコンをクリックします。

### ユーザーがモバイルデバイスで作業指示書に署名して確定できるようにします

クローズ後に、顧客が Now Mobile Agent アプリケーションで作業指示書にデジタル署名して確認できるようにします。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### 手順

1. デスクトップのフィールドサービスインスタンスで、 システムモバイル > モバイル アプリケーション.
2. [フィールドサービス] をクリックします。
3. 「フォルダー」関連リストで、「 自分の作業」をクリックします。
4. [フォルダーに属する画面 (Screens belong to Folder)] 関連リストから、[ 作業指示 **(Work Order**)] をクリックします。
5. [ 署名して確認 ] ボタンを有効にするには、次のいずれかを実行します。

| ターゲット | 操作 |
|---|---|
| リストから作業指示をスワイプしたときに表示される [Sign and Confirm (署名と確認)] オプションを有効にする | a. 「 マスター・アイテム 」タブをクリックします。<br>b. **[Work Order**] をクリックします。<br>c. 「マスター・アイテムに属するボタン・インスタンス」タブをクリックします。 |
| 作業指示書フォームを開いたときに表示される [Sign and Confirm (署名と確認)] オプションを有効にします | [ 画面に属する関数インスタンス **(Function instances belong to Screen** )] タブをクリックします。 |

6. **[Sign & Confirm**] をクリックする。
7. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
8. [更新] をクリックします。

### 作業指示書のキャンセルまたは一時停止

不要になった作業指示書をキャンセルするか、後で作業する場合は作業指示書を一時停止します。

#### 始める前に
クローズされていない作業指示書をキャンセルまたは一時停止することができます。
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

#### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 「 マイタスク 」セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. 作業指示タスクを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. タスクに関連付けられている作業指示番号を選択します。
   作業指示書の作業指示書番号、作業指示書ステータス、および簡単な説明が表示されます。
6. 作業指示を選択して詳細を表示します。
7. その他のアクション ( ⋮ ) アイコンをタップし、作業指示をキャンセルまたは一時停止します。
   - 作業指示書をキャンセルするには、[ **Cancel Work Order**] を選択します。
   - 作業指示を一時停止するには:
     a. [一時停止] を選択します。
     b. 「 メモを一時停止」を選択します。
     c. この作業指示を一時停止する理由を入力します。
     d. 作業指示書をキャンセルします。
        - iOSデバイスでは、「戻る」をタップします。
        - Androidデバイスでは、戻るアイコンをタップします。
     e. 作業指示画面に戻ります。
        - iOSデバイスでは、「戻る」をタップします。
        - Android デバイスでは、完了アイコンをタップします。
     再度作業する準備ができたら、オーバーフローアイコンをタップして [ 再開] を選択します。

### 作業指示タスクの一時停止

何らかの理由で作業を続行できない場合は、 Now Mobile Agent アプリケーションで作業指示タスクの中断を記録します。作業を再開すると、作業指示タスクを再開できます。異なる間隔で作業した場合でも、タスクの完了にかかった実際の時間が自動的に追跡され、計算されます。

#### 始める前に
必要なロール:wm_agent

#### このタスクについて
タイマーを一時停止するには、作業指示タスクが [Work in Progress (対応中)] ステータスである必要があります。

#### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 「 マイタスク 」セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. 一時停止する作業指示タスクを開きます。
5. [ 作業の一時停止] をクリックします。
   ボタンが [ 作業の再開 ] に切り替わります。作業指示書タスクを一時停止すると、作業指示書タスクでの [Use Part (部品の使用)]、[Close Complete (完了してクローズ)]、[Edit (編集)]、[Questionnaires (アンケート)]、[Remove Part (部品の削除)]、[Create Part Requirement (部品要件の作成)]、[Record Time (時間を記録)]、[Close Incomplete (未完了でクローズ)] などのモバイルアクションが無効になります。作業エージェントのステータスは自動的に [作業が一時停止されました] として更新され、タスクの作業を一時停止したことが判断されます。
6. アクティビティで再度作業する準備ができたら 、[作業の再開 ] をクリックします。
   作業エージェントのステータスが自動的に [オンサイト] に更新され、タスクの作業が再開されたことが判断されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### タスクの結果
タスクの作業を一時停止または再開するたびに、タイムスタンプがアクティビティストリームにキャプチャされタスクで作業した実際の時間が自動的に計算されます。[ 作業時間 ] 関連リストに作業時間のエントリが作成されます。

## 作業指示タスクの作業時間を記録する

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用してタスクの実行期間を記録します。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 「 マイタスク 」セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. 時間を記録する作業指示タスクを選択します。
5. その他のアクション(その他の ⋮ )アイコンをタップし、[ 時間を記録]を選択します。
6. 次のいずれかのフィールドから目的のアイテムを選択します。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| 作業日 | タスクが実行された日付。 |
| カテゴリ | 完了したタスクのカテゴリ。 |
| 作業時間 (時) | タスクの作業時間数。 |
| 作業時間 (分) | タスクの作業時間 (分)。 |
| コメント | タスクに関する追加のメモ。 |

7. タスクの期間を記録します。
   - iOSデバイスでは、[送信]ボタンをタップします。
   - Android デバイスでは、送信アイコンをタップします。

## 作業指示タスクの雑費を記録する

出張に関連する雑費を Now Mobile Agent アプリケーションで記録し、作業指示タスクを実行します。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent

### このタスクについて
雑費を記録して、モバイルアプリケーションを通じて作業指示タスクを実行するために費やしたレンタカーコスト、走行距離、ベンダーコストなどの経費を管理します。ログ記録された雑費の受領書を添付することができます。

### 手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. [ 自分の作業 ] タブから、関連経費を記録する作業指示タスクを選択します。
3. 右上のメニューの [ 雑費をログ記録] タブをタップします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [ タイプ ] フィールドから、この雑費のタイプを選択します。
5. [ 通貨 ] フィールドから、経費に使用した通貨を選択します。
6. [ステータス] フィールドで、経費がすでに発生しているか ([発生済み])、まだ発生していないか ([処理待ち]) を示します。
7. [ 説明 ] フィールドに、記録する雑費の説明を入力します。
8. 該当する場合は、ファイルまたは写真を添付ファイルとしてアップロードします。
9. 雑費の経費を記録します。
   - iOSデバイスでは、[送信]ボタンをタップします。
   - Android デバイスでは、送信アイコンをタップします。

### 作業指示タスクの雑費の編集または削除

WOT フォームまたは [自分の雑費] アプレットから、ログに記録された雑費を編集または削除します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_agent

#### 手順
1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. 次のいずれかの方法で雑費に移動します。
   - WOT フォームから:
     a. [ **My Work** (自分の作業 )] タブから、作業指示タスクを選択します。
     b. [ 関連 ] タブをタップします。
     c. [ **Incidentals** (雑費 )] タブまで下にスクロールします。
   - 自分の雑費アプレットから:
     a. 右下隅にある [ その他 ] をタップします。
     b. 「 雑費」をタップします。
3. 雑費をタップして詳細を表示します。
4. 右上のメニューをタップし、[ 編集 ] または [削除] をタップします。
5. レコードを保存します。

## フィールドサービスモバイルオフラインアプリケーション

インターネットに接続されていないタスクサイトでは、 Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して、フィールドサービスタスクの作業、タスクの作業時間の記録、資産の使用状況の追跡、部品要件の作成、作業指示書および作業指示書タスクの完了を行うことができます。

### Now Mobileエージェントアプリケーションをオフラインモードで実行する

フィールドサービスデータをアプリケーションキャッシュにダウンロードし、モバイルオフラインモードを有効にして、インターネット接続のない場所でフィールドサービスタスクを実行します。モバイルデバイスが再びオンラインになったら、データを同期します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

このタスクについて
デバイスがオフラインのときに実行されたすべてのアクションのリストと、オフラインモードの送信トレイの各アクションのタイムスタンプを表示できます。オフラインペイロードのスケジュール済みダウンロード用にモバイルアプリケーションで使用されるエージェントスケジュールのフラットデータを生成します。アドミニストレーターは、 システムプロパティを設定することで、キャッシュをバックグラウンドで自動的にダウンロードすることもできます。これにより、シフトの開始時に少なくとも 1 回はデータをダウンロードできます。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションを開きます。
2. フィールドサービスアプリケーションインスタンスにログインします。
3. 次の操作を行います。 メニューアイコンをタップし、[ オフライン]を選択します。
   - [その他] をタップします。
   - [設定] をタップします。
   - **[Offline** (オフライン)] をタップします。
4. スケジュールされたキャッシュをバックグラウンドで自動的にダウンロードするには、[ 有効にする ]ボタンをタップします。
   詳細については、「 スケジュールされたオフラインキャッシュ」 を参照してください。
   スケジュール済みオフラインキャッシュにより、作業スケジュールに従ってキャッシュが自動的にダウンロードされます。スケジュールが設定されたキャッシュはバックグラウンドで機能するため、ダウンロードの実行中に引き続きアプリケーションを使用できます。Wi-Fiに接続しているときに **Wi-Fi**のみ を有効にしてキャッシュをダウンロードすることもできます。これにより、デバイスがオンラインになったときにシームレスな同期が実現されます。
5. データをダウンロードしてオフラインにするには、次のいずれかを実行します。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| データがダウンロードされたら、アプリをオフラインにします。 | **a.** [オフラインモード]ボタンをタップします。<br>**b.** [キャッシュをダウンロードしてオフラインにする] をタップします。<br>アプリのデータのダウンロードには数分かかり、その後、アプリはオフラインになります。データをダウンロードしたくない場合は、[ キャンセル ]をクリックしてオフラインにすることができます。 |
| データを手動でダウンロードし、アプリをオフラインにすることを選択します。 | **a.** [ データをダウンロード] をタップします。<br>**b.** データがダウンロードされた後:<br>▪ アプリをオフラインに するには、[オフラインにする] をタップします。<br>▪ オンライン状態を維持するには、[ **OK]** をタップします。 |

6. モバイルアプリケーションのキャッシュを更新またはクリアします。
   アプリをオンラインにしてから再びオフラインにすると、更新されたデータをアプリのキャッシュにダウンロードできます。アプリをオンラインにした後、キャッシュをクリアできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリのキャッシュを更新するには、[ キャッシュを更新] をタップします。アプリはデータをキャッシュに再読み込みします。アプリをオフラインにするには、前の手順を参照してください。
- キャッシュをクリアするには、[ キャッシュをクリア] をタップします。

7. 更新されたレコードを同期します。

| ターゲット | 操作 |
| --- | --- |
| モバイルデバイスがオフラインのときにデータを同期する | **a. [Outbox** (送信箱)] をタップします。<br>**b.** [ 同期] をタップします。<br>**c.** [ オンラインに切り替えて同期] をタップします。 |
| モバイルデバイスをオンラインで接続した後、データを同期します | **a.** [オフラインモード]ボタンをタップします。<br>**b.** [ **Go Online & Sync]** をタップします。 |

オフラインで更新したすべてのデータが同期されます。

関連情報

インターネットに接続せずにレコードを更新する

### モバイルデバイスがオフラインのときのタスクの操作

インターネットに接続していないときにモバイルデバイスを使用して、タスクの承認または却下、移動時間や作業開始時刻の記録、インベントリの追跡、タスクの一時停止、タスクの完了、作業指示書のクローズ、ナレッジ記事の表示を行うことができます。

モバイルデバイスのフィールドサービスインスタンスをオフラインモードにすると、次のことができます。

タスクの場所で自分にアサインされたタスクを実行します。

- 自分にアサインされたタスクを承認または却下して、タスクの作業を開始します。
- タスクサイトへの移動を開始する時刻、またはタスクの作業を開始する時刻を記録します。

ナレッジ記事を閲覧する

- 類似の作業指示タスクが 作業指示タスクに添付されたナレッジ記事にアクセスするどのように実行されたかに関する情報を検索する場合。
- 記事 ナレッジ記事へのフィードバックの提供を評価する場合。

資産の使用状況を追跡します。

- モバイルアプリの [ 自分の在庫 ] をタップして、在庫を表示します。
- タスクを処理した後、 タスクに使用された資産を記録します。

雑費を記録します。

オフライン時に発生した雑費を記録する: 雑費を記録する

作業指示書タスクを作成する。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オフライン中にタスクを作成、処理し、完了してクローズとしてマークする: 作業指示書タスクを作成する

作業指示タスクを一時停止します。

タスクアクティビティを中断する場合は、 作業指示タスクを一時停止します。

部品要件を作成します。

オフライン時に新しい部品要件を作成します。 インベントリを要求

作業指示と作業指示タスクを完了します。

- タスクの作業が完了したら、 作業指示タスクをクローズします。
- 作業指示に関連するすべてのタスクを完了したら、 作業指示を完了します。

雑費をログ記録します。

雑費を記録して、作業指示タスクを実行するためにレンタカーコスト、走行距離、レンタカーコスト、ベンダーコストなどの経費を報告します。

アンケートに回答する

モバイルがオフラインのときにアンケートに回答します。詳細については、「 アンケートへの回答」を参照してください。

作業指示 SLA はオフラインモードでクローズできます。Field Service Mobile アプリケーションは、SLA がクローズされたときのデバイスのタイムスタンプを記録します。デバイスをオンラインで接続してデータを同期した後、SLA アドミニストレーターは SLA を修復して、SLA がクローズされた実際の時間を表示できます。

### Now Mobile エージェントアプリケーションで作業指示をクローズした後の SLA の修理

SLA を修理して、オフラインモードで Now Mobile Agent アプリケーションで SLA がクローズされたときに記録されたデバイスのタイムスタンプをキャプチャします。

#### 始める前に

必要なロール:sla_admin または admin

#### このタスクについて

エージェントとディスパッチャーは、モバイルアプリケーションがオフラインのときに作業指示書 SLA をクローズできます。モバイルアプリケーションは、SLA がクローズされたときにデバイスのタイムスタンプを記録します。モバイルアプリケーションが再びオンラインになり、データが同期されたら、SLA を修復し、SLA がクローズされた実際の時刻を反映するデバイスのタイムスタンプをキャプチャできます。

#### 手順

1. デスクトップインスタンスで、 フィールドサービス > **SLA** 更新済みオフライン.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 修理する SLA をクリックします。
   - 修理する SLA が複数ある場合は、それらの SLA を選択します。
3. **[Repair** (修理)] をクリックします。

#### 関連情報

SLA の修理

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## でイベントを管理する モバイルエージェント

フィールドサービスエージェントは、 モバイルエージェントでイベントを表示したり、個人イベントを作成および編集したりできます。

### でのパーソナルイベントの作成 モバイルエージェント

モバイルエージェントでパーソナルイベントを作成して、休憩や電話の時間をブロックします。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
モバイルエージェントで作成されたイベントは、カレンダービューで個人として表示されます。

手順

1. モバイルエージェントを開き、[マイスケジュール]をタップします。
2. イベントを作成する日を選択します。
3. 右上の省略記号アイコンをタップし、[ イベントを作成]をタップします。
4. 以下の情報を入力します。
   - 名前
   - タイプ
   - 開始時間
   - 終了時間
5. **[Submit** (送信)] をタップします。

### でのイベントの表示 モバイルエージェント

モバイルエージェント内のイベントを表示して、スケジュールの最新情報を入手し、その日に予定されているイベントを確認します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. モバイルエージェントを開き、[マイスケジュール]をタップします。
2. イベント当日をタップします。
3. イベントをタップして表示します。

### でのパーソナルイベントの編集 モバイルエージェント

イベントに関連する何かが変更された場合は、 モバイルエージェント で作成した個人イベントを編集します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. モバイルエージェントを開き、[マイスケジュール]をタップします。
2. イベント当日をタップします。
3. 編集するイベントをタップします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 「 イベントを編集」をタップします。
5. イベント情報を編集します。
6. **[Submit** (送信)] をタップします。

## で機器ステータスを更新 モバイルエージェント

モバイルエージェントの [自分の装置] アプレットを使用して、壊れた機器のチェックイン、チェックアウト、または報告を行います。

### で機器をチェックアウトまたはチェックインする モバイルエージェント

モバイルエージェントを通じて、作業指示タスクまたはクルーにアサインされている機器をチェックアウトまたはチェックインし直します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_agent

#### 手順
1. 移動先 自分の作業 > 自分の装置.
2. 機器インスタンスをタップします。
3. 機器をチェックアウトまたはチェックインします。
   - 機器をチェックアウトするには、[ チェックアウト] をタップします。

     機器のステータスが [使用中] に変わります。
   - 機器をチェックインするには、[ チェックイン] をタップします。

     機器のステータスが [利用可能] に変わります。アサインされた作業指示タスクが完了すると、そのタスクの機器インスタンスをチェックアウトできなくなります。

### で故障した機器を報告 モバイルエージェント

モバイルエージェントを通じて作業指示タスクまたはクルーに割り当てられた機器のブレークダウンを報告します。

#### 始める前に
必要なロール:wm_agent

#### 手順
1. 移動先 自分の作業 > 自分の装置.
2. 機器インスタンスをタップします。
3. [ レポートの内訳] をタップします。
4. [ 説明 ] フィールドに、ブレークダウンの詳細を入力します。
5. **[Submit** (送信)] をタップします。

#### タスクの結果
機器のステータスが [ 利用不可 ] に変わり、チェックインもチェックアウトもできなくなります。

## **Mobile Agent** (モバイルエージェント) アプリケーションでの作業現場のナビゲーション

現場のマップを表示し、特定のオンサイトの場所への道順を取得します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
サイト マップを表示するには、管理者は Site Mapping for フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.) を有効にする必要があります。詳細については、「のサイトマッピングをアクティブ化する フィールドサービス管理 (FSM)」を参照してください。

必要なロール:wm_agent

手順

1. [自分の作業] を選択します。
2. 作業指示タスクを選択します。
3. [サイト] を選択します。
4. [方向を知る **(Get directions)]** を選択します。

## Now モバイルエージェント アプリケーションを使用して作業指示タスクを作成する

エージェントは、モバイルアプリケーションを使用して作業指示タスクを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

場所を追加するには、エージェントに sn_fsm_service_loc.wm_service_location_write ロールが必要です。

手順

1. [Create new work (新しい作業を作成)] フォームに移動します。
   - ドラフトタスクから作業指示書タスクを作成するには、 **My Work** (自分の作業) > ドラフトタスク > 新しい作業を作成.
   - 資産から作業指示書タスクを作成するには、資産に移動し、[ 新しい作業を作成] をタップします。
   - [Work order overflow (作業指示書のオーバーフロー)] メニューから作業指示書タスクを作成するには、作業指示書に移動し、[**Overflow** (オーバーフロー)] メニューの [ ] [ 新しい作業を作成] を選択します。
   - 兄弟作業指示タスクを作成するには、選択した作業指示タスクを開きます。次に、 関連 > 兄弟作業指示タスク > 新しい兄弟タスクを作成.
   - インストールベースの影響を受ける製品から作業指示書タスクを作成するには、インストールベースの影響を受ける製品に移動し、[ 新しい作業を作成] をタップします。
2. フィールドに入力します。

作業指示タスクフォーム

| **Field** (フィールド) | **Description** (説明) |
|---|---|
| 作業指示 | このタスクがアサインされている作業指示。 |
| Company (チェックアウト日時) | 作業指示書がオープンされた会社。 |
| 資産 | タスクの実行に必要な部品。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| Field (フィールド) | Description (説明) |
|---|---|
| | 注: 選択すると、[インストールベースアイテム] フィールドと [場所] フィールドが非表示になります。 |
| インストールベースアイテム | ユーザーが問題を抱えているインストールベースアイテム。<br>注: 選択すると、[資産] フィールドと [場所] フィールドが非表示になります。 |
| Location (ロケーション) | 作業を行う必要がある地理的エリア。場所は、タスクにアサインされるエージェントを決定する上で重要です。<br>自動入力された場所を使用したくない場合は、アドホックの場所を追加できます。詳細については、「作業指示および作業指示タスクでのアドホック場所の設定」を参照してください。 |
| 優先度 | このタスクの優先度。 |
| Short Description (簡単な説明) | タスクの簡単な説明。 |
| Description (説明) | 実行する作業の正確な技術的説明。作業指示ライフサイクルの後のステージで顧客との余分なコミュニケーションを避けるために、問題についてできるだけ詳しく説明します。 |

3. **[Submit** (送信)] をタップします。

## Now Mobile Agent アプリケーションでの位置のトラッキングの使用

位置のトラッキングを使用すると、定義された期間またはタスクの実行中に位置の記録を保持できます。

利用可能な追跡オプションは、アドミニストレーターが選択します。利用可能な位置追跡オプションには、アクションベースと手動の 2 つがあります。要件に基づいて、次のいずれかのオプションを選択できます。

アクションベースのトラッキング
: 実行するアクションに基づいて位置追跡を開始および停止します。

手動追跡
: 指定された期間の位置追跡を開始するか、継続的に位置を追跡します。

アクティビティを監視するには、モバイルデバイスからの位置追跡をオンにします。インターネットに接続していなくても、場所の追跡は続行されます。詳細については、「 モバイルでの位置のトラッキングの使用 」をご参照ください。

## Now モバイルエージェント アプリケーションのプレイブック

Now モバイルエージェント アプリケーションのプレイブックは、モバイルデバイスで作業指示タスクを完了するためのガイド付きエクスペリエンスを提供します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## Now のためのプレイブック モバイルエージェント

Now モバイルエージェント アプリケーションのプレイブックには、作業指示タスクを完了するためのステージが含まれています。プレイブックは、[ **My Work** ] ページの選択した作業指示タスクで表示できます。アクティブなプレイブックが関連付けられているタスクには、[ プレイブックを表示 ] ボタンが表示されます。

プレイブックは、ガイド付きエクスペリエンスを提供するために段階的に編成されています。モバイルアプリケーションの新規または既存の機能に誘導し、その作業指示タスクの完了したステージのチェックリストを管理します。ステージは、自分の裁量で完了としてマークすることも、スキップすることもできます。ステージは次のように進行します。

1. トラブルシューティング
2. 部品
3. 時間を記録
4. 雑費を記録する
5. 作業完了を検証
6. 作業指示タスクをクローズ

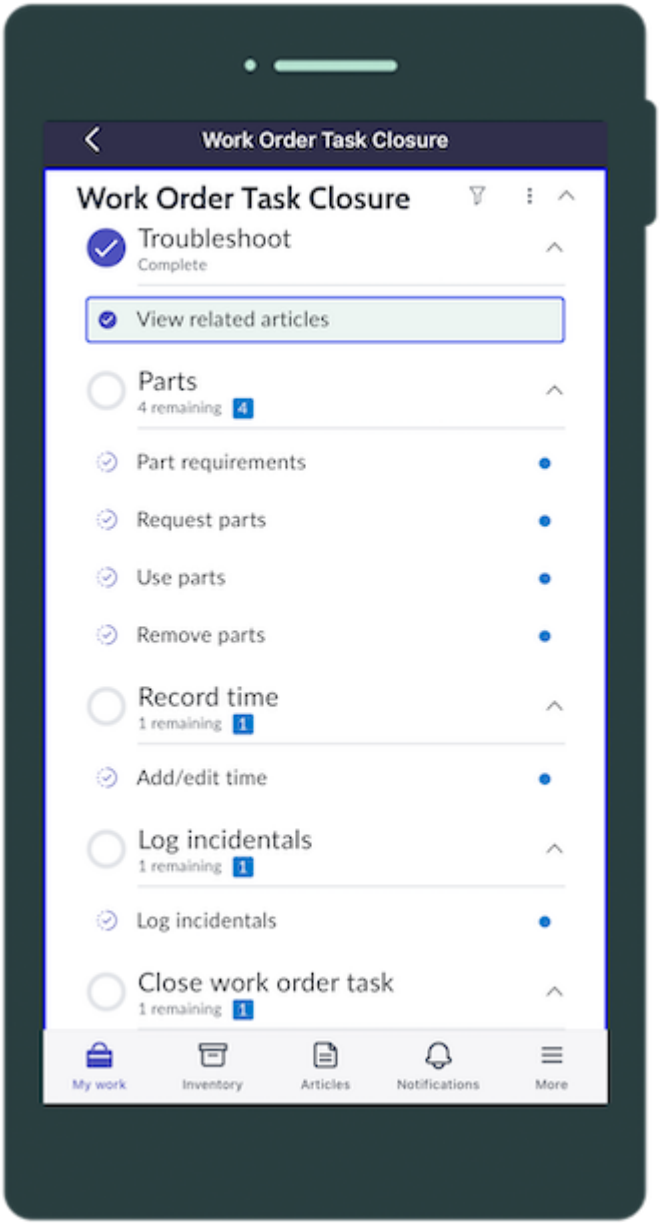
詳細については、「Now モバイルエージェント アプリケーションのプレイブック」を参照してください。

フィールドサービス管理用 Now モバイルエージェントアプリケーションプレイブック

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**Now** モバイルエージェント アプリの作業指示タスククローズプレイブック




## トラブルシューティング

トラブルシューティングステージには、 関連記事の表示 モジュールが含まれています。組織のナレッジベースから記事にアクセスして、作業指示タスクに関連する有益な情報を見つけます。

Now モバイルエージェント でナレッジ記事にアクセスする方法の詳細については、「Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して必要な情報にアクセスする」を参照してください。

## 部品

[ Parts] ステージには、[ **Part requirements**]、[ **Request** Parts]、**[Use parts**]、および [ **Remove parts** ] モジュールが含まれています。部品要件を作成し、部品を要求し、それらの部品を使用中としてマークまたは削除して、正確なインベントリを維持します。

部品の要求の詳細については、「インベントリを要求」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 時間を記録

時間の記録ステージには、 時間の追加/編集 モジュールが含まれています。タスクで作業した日付と期間を追跡します。

作業時間の記録の詳細については、「 作業指示タスクの作業時間を記録する」を参照してください。

### 雑費を記録する

雑費のログ記録ステージには、 雑費のログ記録 モジュールが含まれています。タスク中に発生した作業指示書に関連する雑費、またはタスクに関連する雑費をログに記録します。

雑費のログ記録の詳細については、「 作業指示タスクの雑費を記録する」を参照してください。

### 作業完了を検証

作業完了の検証ステージには、 検証作業 モジュールが含まれています。チェックリストをレビューして、作業指示タスクが完了していることを確認します。

### 作業指示タスクをクローズ

[Close work order task (作業指示タスクをクローズ)] ステージには、[ **Close work order task** (作業指示タスクをクローズ )] モジュールが含まれています。タスクを完了または未完了としてクローズし、メモを残します。

タスクをクローズする方法の詳細については、「 作業指示タスクをクローズする」を参照してください。

## モバイルエージェント アプリケーションを使用したリニア資産の作業指示タスクの管理

リニア資産の作業指示タスクを管理して、効率的かつ効果的な保守および検査プロセスを確保します。

リニア資産の作業指示タスクを処理する場合、エージェントはリニア資産のタスクを受け入れて検査プロセスを開始します。タスクで指定された開始場所と終了場所の詳細に従うことで、エージェントはリニア資産の検査を開始できます。検査中に、エージェントが注意やメンテナンスが必要な領域を特定すると、すぐに新しい作業指示書を作成できます。

### リニア資産タスクの作業を開始

作業指示書タスクで指定されたリニア資産を調べて、注意やメンテナンスが必要なセグメントまたは領域を特定または選択し、対応する作業指示書を生成します。

始める前に
次の設定を確認します。

- 作業指示タスクが **[Work In Progress** (対応中 )] または **[Accepted** (受入済み )] ステータスである。
- モバイルデバイスからの位置追跡を有効にして、位置情報履歴テーブルに位置を記録します。詳細については、「 モバイルでの位置のトラッキングの使用 」をご参照ください。

必要なロール:wm_agent

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Now Mobileエージェントアプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [ **My Tasks** (自分のタスク )] セクションで、[ **See All** (すべて表示)] を選択してすべての作業指示タスクを表示します。
4. 目的の作業指示タスクを選択して開きます。
5. [ 関連 ] タブをタップして [ 資産 ] セクションに移動し、検査するリニア資産セグメントを表示します。
   各セグメントには、資産名と連番、および開始と場所の詳細が表示されます。
6. 検査を開始するセグメントで、[ 作業を開始] をタップします。
7. 資産ページを開き、選択したセグメントをタップして資産の詳細を確認します。
8. [開始場所] フィールドで Google マップランチャーアイコン ( ) をタップして、マップ上にリニア資産セグメントを表示します。
   マップが起動し、リニア資産の場所が表示されます。線形セグメントは、識別しやすいように濃い青色で強調表示されます。
9. [ アンケートに回答] をタップして、影響を受けるリニア資産に関する追加情報を入力します。
   詳細については、「作業指示タスクのアンケートを完了する」を参照してください。
10. セグメントの検査中にリニア資産の問題を特定した場合は、新しい作業指示書を作成します。

    a. [ 作業指示を作成] をタップします。

    b. [ 添付ファイルを追加 ] フィールドに写真、画像、ドキュメントなどの添付ファイルをアップロードして、特定された問題に関連する追加情報を入力します。

    c. フォームのフィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| Location (ロケーション) | エージェントのライブロケーション。<br><br>このフィールドには、エージェントの現在の場所が自動的に入力されます。 |
| 緯度経度 | マーカーの緯度と経度。<br><br>このフィールドには、エージェントの現在の場所の緯度と経度の値が自動的に入力されます。これらの値は、必要に応じて編集できます。 |
| 資産 | 作業指示タスクにリンクされているリニア資産セグメントのリスト。 |
| 問題 | 問題の説明的な名前。たとえば、道路のくぼみなどです。 |
| 問題の説明 | 問題の詳細な説明。 |

    d. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. 「 完了としてマーク」をタップします。
12. オプション: 手順 6 から始まる手順を繰り返して、さらにセグメントを検査します。

### タスクの結果
作業指示タスクで選択したリニア資産セグメントを正常に検査し、注意またはメンテナンスが必要なセグメントに対応する作業指示を作成できました。

## 仮想会議統合 フィールドサービス管理 (FSM) を使用する

Virtual Conferencing Integration を使用して、ネイティブモバイルアプリケーションからカンファレンスコール フィールドサービス管理 (FSM) 開始します。

フィールドサービスエージェントは、Now Mobileエージェントアプリケーションから Zoom会議または Microsoft Teams会議を開始できます。Zoom 会議ブリッジと Microsoft Teams会議ブリッジの両方、またはどちらか一方を ServiceNow インスタンスでセットアップできます。

ServiceNow インスタンスで両方の会議ブリッジをセットアップしている場合は、いずれかのブリッジオプションを選択して から電話をかける Now Mobile エージェントアプリケーション.Zoomを選択すると、顧客およびピアエージェントと接続できます。Microsoft Teamsでは、ピアにのみ接続できます。

### Now Mobile エージェントアプリケーションから電話をかける

会議ブリッジオプションを選択すると、 Now Mobile エージェントアプリケーションから電話会議を開始し、顧客やピアエージェントと仮想的に接続できます。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent

### このタスクについて
[コールを行う] オプションは、ServiceNowインスタンスでZoomとMicrosoft Teamsの両方を設定した場合にのみ表示されます。

### 手順
1. フィールドサービス モバイルアプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 「 マイタスク 」セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. 作業指示タスクを選択して開きます。
5. [その他のアクション]([ ⋮ ])アイコンをタップし、[ 電話をかける]を選択します。
6. [会議ブリッジ] をタップし、ブリッジを選択します。
   - Zoom電話をかけるには、[Zoom] をタップします。
   - Microsoft Teams電話をかけるには、[Microsoft Teams] をタップします。

     電話をかける方法の詳細については、「 Now Agent モバイルアプリケーションから Zoom または Microsoft Teams 会議を開始する」を参照してください。

### Now Agent モバイルアプリケーションから Zoom または Microsoft Teams 会議を開始する

Now Agent モバイルアプリケーションから Zoom 会議または Microsoft Teams 会議を開始し、オフィス外やデスクトップコンピューターから離れているときに仮想的に顧客を支援することで顧客の問題を解決します。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

このタスクについて
Zoom会議やMicrosoft Teams会議を開催して、Now Agent モバイルアプリケーションから顧客とビデオ会議や画面共有を行うことができます。電話会議の開始時に複数の参加者を会議に招待することも、電話会議の開始後に新しい参加者を追加することもできます。

会議を開始すると、参加者は、作業指示タスク番号、問題の簡単な説明、および会議リンクを含むメールと SMS 通知を受信します。

注: Zoom会議またはMicrosoft Teams会議のカンファレンスコールの詳細は、通知カンファレンス [notify_conference_call] テーブルに保存されます。

手順

1. フィールドサービス モバイルアプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 「 マイタスク 」セクションで、「 すべて表示」をタップします。
4. 作業指示タスクを選択して開きます。
5. 会議を開始します。

   a. [その他のアクション] ( ⋮ ) アイコンをタップし、コールプラットフォームを選択します。
      - Zoom通話の場合は、[**Zoom** 通話を行う] を選択します。
      - Microsoft Teams会議の場合は、[**MS Teams**通話を行う] を選択します。

   b. カンファレンスコールに必要な参加者を選択します。

| オプション | Description (説明) |
|---|---|
| 自分のグループエージェント | 作業指示タスクでメンションされているアサイン先グループのエージェント。 |
| ユーザー | マネージャー、ディスパッチャーなどの特定のユーザー。 |
| グループ | インスタンス内の任意のグループ。 |
| カスタマー | Zoomコールの場合、作業指示書タスクでメンションされた顧客を追加できます。<br><br>作業指示タスクに顧客名を表示するには、 カスタマーサービス with フィールドサービス管理 (FSM) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) との統合」を参照してください。 |

   c. 参加者リストが完成したら、[ 送信] をタップして電話会議を開始します。

   d. カンファレンスコール ID をタップして、アクティブなカンファレンスコールに入ります (例:CC000XXXX)。

6. ホーム画面から [参加 ] をタップして会議に参加します。
7. オプション: [ 参加者を追加] をタップして、アクティブな通話にさらに参加者を招待します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

(Optional) 会議のホストは、会議 URL を共有することで参加者を承認することができます。参加できる参加者の人数は、 Zoom または Microsoft Teams のアカウント設定によって異なります。

SMS 設定が有効になっている場合、顧客は電話会議に参加するためのリンクを含む SMS を受信します。それ以外の場合、顧客は会議リンクが記載されたメールを受信します。

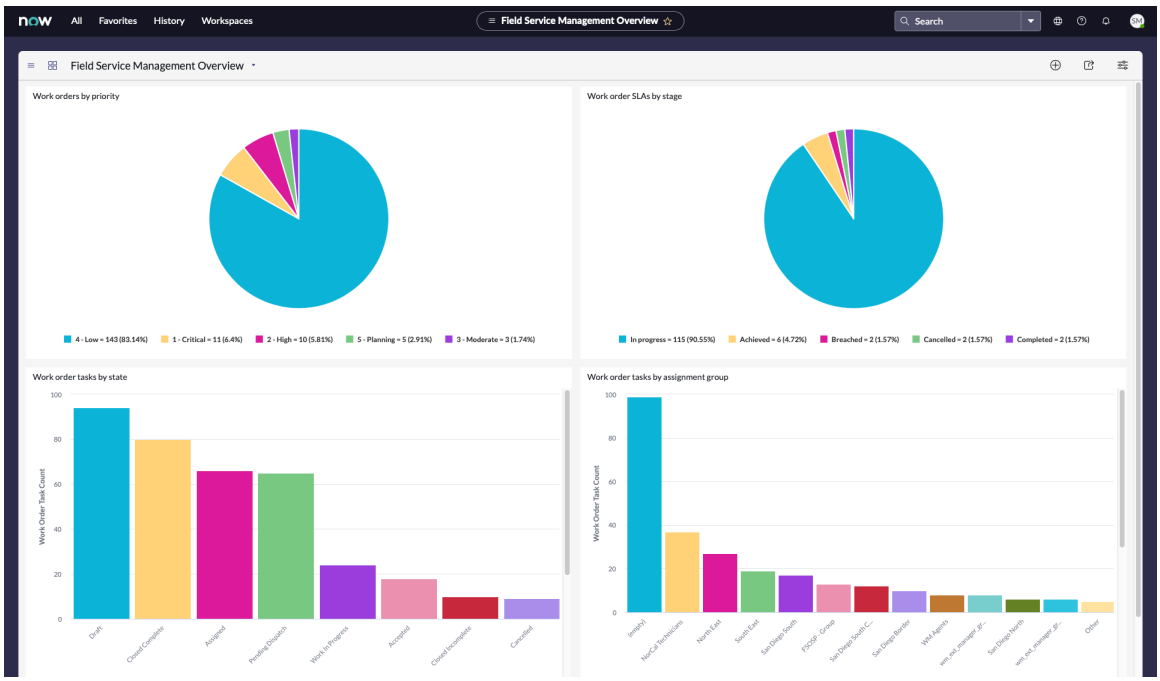
8. オプション: 会議を記録します。
詳細については、Zoom通話については Zoom ヘルプセンター を、Microsoft Teams通話については Teams で会議を記録する を参照してください。
会議の記録が、Now Agent モバイルアプリケーションの会議フォームページに追加されます。

# フィールドサービス管理 (FSM) のアナリティクスおよびレポート作成

フィールドサービス アナリティクスおよびレポートソリューションには、実用的なデータ可視化機能を備えた事前構成済みのダッシュボードが含まれており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスを改善します。

## フィールドサービス管理 (FSM) 概要ダッシュボードの使用

フィールドサービス管理 (FSM) 概要ダッシュボードを使用して、優先度順に作業指示をレビューします。アサイン先グループ別にタスクを表示することもできます。




### 必要な Now Platform ロール

wm_basicロールは、作業指示のステータスを追跡するために必要です。

### ユースケース

次のユースケースは、内部マネージャーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例を示しています。

自動翻訳

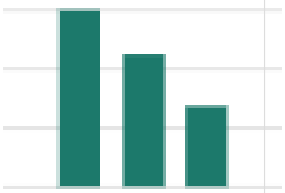
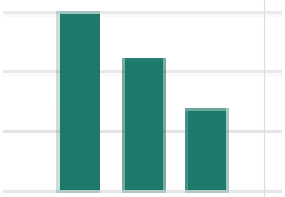
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** 概要ダッシュボードの使用例

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
|---|---|
| wm_basicロールを持つすべてのユーザー | 優先度別に作業指示タスクをレビューします。<br>作業指示タスクの状態を理解します。 |

## データの可視化

作業指示の可視化オプション

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | **Description** (説明) |
|---|---|---|---|
| 優先度別の作業順序 | 円グラ<br> <br>フ | [wm_order] | 優先度に基づく作業指示の概要。 |
| ステージ別の作業指示 SLA | 円グラ<br> <br>フ | [task_SLA] | [In progress (進行中)]、[Achieved (達成)]、[Breach (違反)] など、ステージ別の作業指示タスクの概要。 |
| ステータス別の作業指示タスク | バー<br>  <br>ル | [wm_task] | 現在の進捗状況別の作業指示タスクの概要。 |
| アサイン先グループ別の作業指示タスク | バー<br>  <br>ル | [wm_task] | さまざまなアサイン先グループに基づく作業指示タスクの概要。 |

## 運用をリアルタイムで監視

ダッシュボードを使用して、重要なフィールドサービスの傾向をプロアクティブに監視し、コスト割り当てを追跡します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

以下のことを行うことができます。

- プロアクティブな問題の特定および報告方法を追跡する
- フィールドサービスリソースの利用状況を監視する
- 推定時間とタスク完了までにかかる実際の時間を分析する
- すべての業務の経費を割り当て、追跡、および報告する

## フィールドサービス管理 **(FSM)** ダッシュボードの使用

フィールドサービス管理 (FSM)概要モジュールは、タスクと関連タスクレコードへのリンクを表示するディスパッチマップを提供します。

始める前に
必要なロール:ディスパッチャー

手順

移動先 すべて > フィールドサービス > 概要.

マップビューは、フィールドサービス管理位置情報管理デモデータプラグイン (com.snc.work_management_geolocation.demo) が有効になっているかどうかによって異なります。

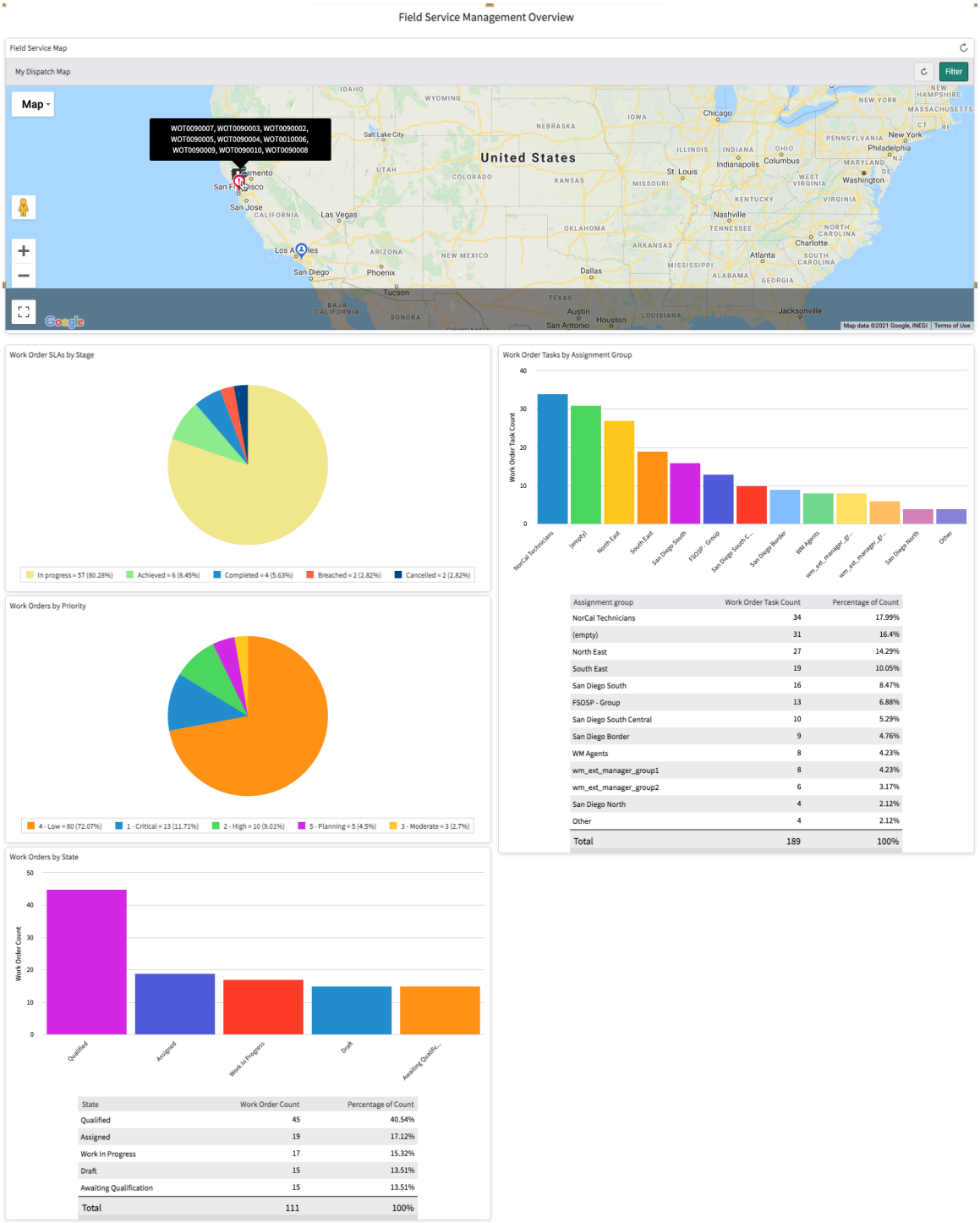
**Example**

位置情報管理が有効になっているディスパッチマップビューでは、タスクとエージェントが近接度別にグループ化され、マップ上のポップアップウィンドウに関連レコードが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 位置情報付きのディスパッチマップ




位置情報管理が有効になっていないディスパッチマップビューでは、個々のタスクがステータス別に表示され、関連レコードが別のウィンドウに表示されます。

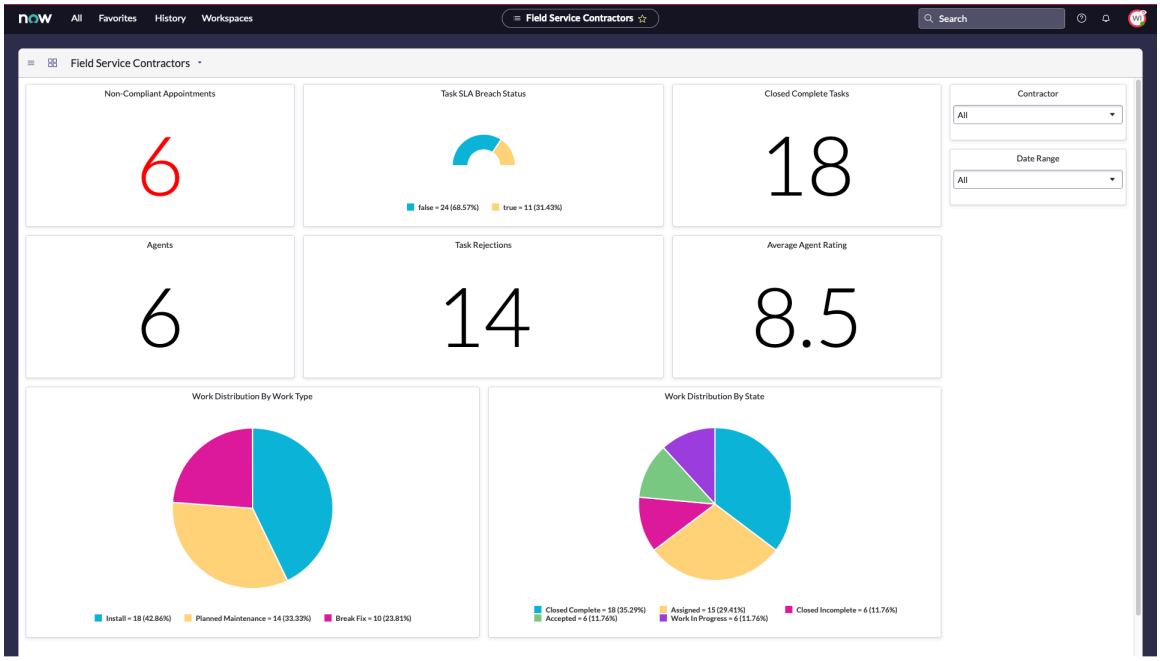
レポート内の要素をクリックすると、概要ページを離れることなく詳細情報を取得できます。

## 請負業者 ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、作業指示タスク、エージェント、エージェントのフィードバック、および請負会社の予約のステータスを確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




## 必要な **Now Platform** ロール

wm_contractor_manager_intロールは、請負会社からの作業指示とエージェントのステータスを追跡するために必要です。

## ユースケース

次のユースケースは、内部マネージャーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例を示しています。

### 請負業者ダッシュボードのユースケースシナリオ

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| 内部マネージャー | 選択した請負会社と日付範囲に基づいて、作業指示タスクの進捗状況とエージェントのフィードバック結果をレビューします。<br><br>グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## データの可視化

### 請負業者ダッシュボードのデータ可視化の概要

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | Description (説明) |
|---|---|---|---|
| 非準拠の予約 | 単一スコア | [wm_task] | 時間どおりに開始されなかった予約の数。 |
| タスク SLA の違反ステータス | 半ドーナツグラフ | [Task_sla] | タスク SLA に違反したデータ作業指示タスク。 |
| クローズされた完了タスク | 単一スコア | [wm_task] | エージェントによってクローズされた作業指示タスクの数。 |
| エージェント | 単一スコア | [Sys_user] | 請負会社に関連付けられているエージェントの数。 |
| タスクの拒否 | 単一スコア | [wm_task_rejection] | 契約社員マネージャによって却下された作業指示タスクの数。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

請負業者ダッシュボードのデータ可視化の概要 (続く)

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | Description (説明) |
|---|---|---|---|
| エージェントの平均評価 | 単一スコア | [wm_agent_rating] | 社内のすべてのエージェントの平均評価。 |
| 作業タイプ別の作業配布 | パイ | [wm_task] | インストール、障害修理などの作業のタイプに基づいて分割された作業指示タスクの割合。 |
| ステータス別の作業配布 | パイ | [wm_task] | [アサイン済み]、[対応中] などのリアルタイムステータスに基づいて分割された作業指示タスクの割合。 |

### Filters (フィルター)

請負業者ダッシュボードのフィルターオプション

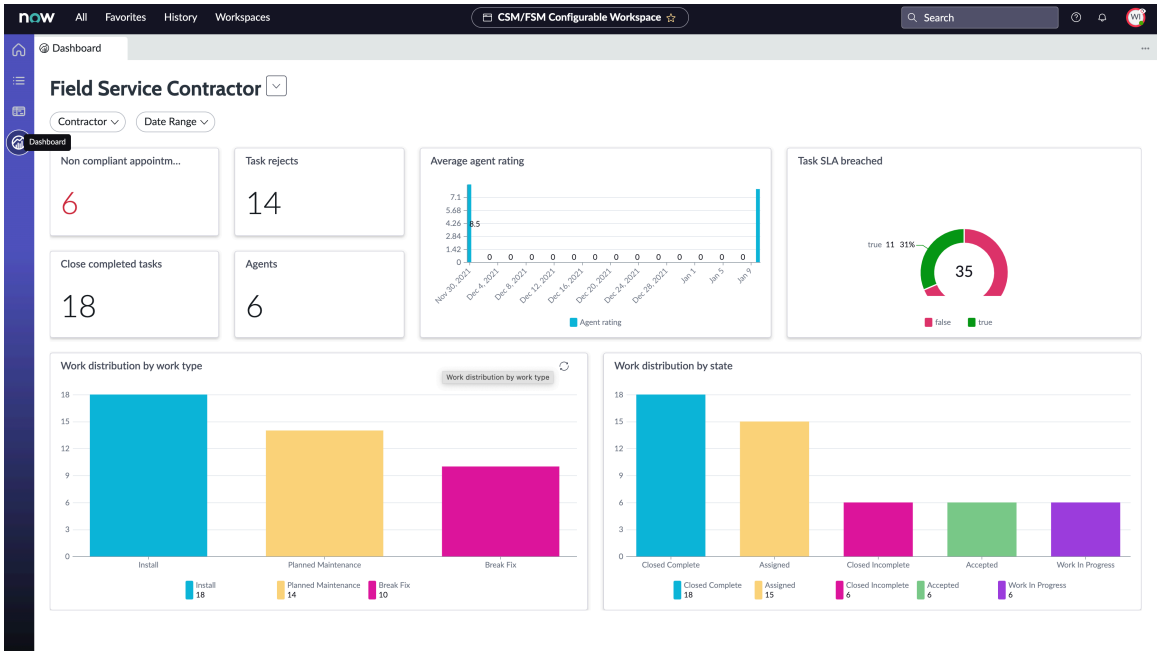
| 名前 | フィルタタイプ | UI コントロール タイプ | Description (説明) |
|---|---|---|---|
| 契約社員 | 参照 | 単一の入力を選択 | 選択した請負会社またはすべてに基づいてレポート結果をフィルタリングします。 |
| 日付範囲 | 日付 | 単一の入力を選択 | 過去 30 日間など、選択した日付範囲に基づいてレポート結果をフィルタリングします。 |

## 構成可能ワークスペースの請負業者ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、作業指示タスクのステータス、エージェントの評価、およびタイプとステータス別の作業配布を確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




## 必要な Now Platform ロール

- wm_contractor_manager_intロールは、請負会社からの作業指示とエージェントのステータスを追跡するために必要です。
- 作業指示を表示するには、wm_dispatcher ロールが必要です。

## 構成可能なワークスペースの請負業者ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペース>フィールドサービス >ワークスペースに移動します。

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

### 請負業者ダッシュボードのユースケースシナリオ

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| 内部マネージャー | 選択した請負会社と日付範囲に基づいて、作業指示タスクの進捗状況とエージェントのフィードバック結果をレビューします。<br><br>グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## データの可視化

### 請負業者ダッシュボードのデータ可視化の概要

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | Description (説明) |
|---|---|---|---|
| 非準拠の予約 | 単一スコア | [wm_task] | 時間どおりに開始されなかった予約の数。 |
| タスクの却下 | 単一スコア | [wm_task_rejection] | 契約社員マネージャによって却下された作業指示タスクの数。 |
| 完了タスクをクローズ | 単一スコア | [wm_task] | エージェントによってクローズされた作業指示タスクの数。 |
| エージェント | 単一スコア | [sys_user] | 請負会社に関連付けられているエージェントの数。 |
| エージェントの平均評価 | 単一スコア | [wm_agent_rating] | 社内のすべてのエージェントの平均評価。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

請負業者ダッシュボードのデータ可視化の概要 (続く)

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | Description (説明) |
|---|---|---|---|
| タスク SLA 違反 | 半ドーナツグラフ | [task_SLA] | タスク SLA に違反したデータ作業指示タスク。 |
| 作業タイプ別の作業配布 | パイ | [wm_task} | インストール、障害修理などの作業のタイプに基づいて分割された作業指示タスクの割合。 |
| ステータス別の作業配布 | パイ | [wm_task] | [アサイン済み]、[対応中] などのリアルタイムステータスに基づいて分割された作業指示タスクの割合。 |

### Filters (フィルター)

請負業者ダッシュボードのフィルターオプション

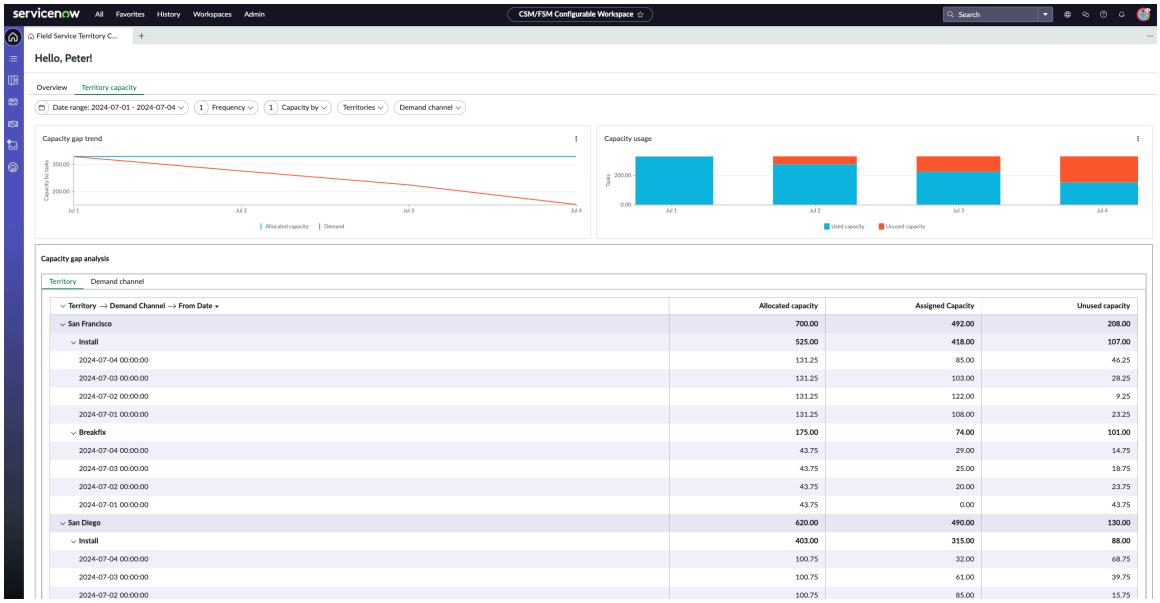
| 名前 | タイプ | Description (説明) |
|---|---|---|
| 契約社員 | 参照 | 選択した請負会社またはすべてに基づいてレポート結果をフィルタリングします。 |
| 日付範囲 | 日付 | 過去 30 日間など、選択した日付範囲に基づいてレポート結果をフィルタリングします。 |

## フィールドサービステリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボード

フィールドサービステリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボードを使用して、インタラクティブなチャートとグラフでキャパシティの傾向を追跡し、カスタマイズ可能なピボットテーブルでギャップ分析を実行し、ターゲットを絞ったデータ表示と情報に基づいた意思決定のためのフィルターを適用します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




## 必要な Now Platform ロール

- ダッシュボードにアクセスするには、fsm_territory_manager、fsm_territory_plannerロールが必要です。
- それぞれのテリトリーに関連するデータを表示するには、fsm_resource_managerロールが必要です。

## 構成可能なワークスペースで フィールドサービステリトリーキャパシティアナリティクス ダッシュボードにアクセスする

ダッシュボードを開くには、フィールドサービス **>**ワークスペース **>CSM/FSM** 構成可能ワークスペース**>**ホーム**>**テリトリーキャパシティタブに移動します。

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

### ダッシュボードのユースケースシナリオ

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| テリトリー計画者 | フィールドサービスリソースを管理および最適化します。これには、キャパシティの傾向の追跡、カスタマイズ可能なピボットテーブルを使用したキャパシティギャップの分析、ターゲットを絞ったデータ分析のためのフィルターの適用が含まれます。<br><br>計画者は、インサイトに基づいてリソース割り当てを調整してダウンタイムを最小限に抑え、サービスレベルを向上させ、標準キャパシティ設定を上書きして特別なイベントを処理し、チームメンバーと協力してスムーズなフィールドサービスオペレーションを確保します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのユースケースシナリオ (続く)

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| テリトリーマネージャー | 特定の地理的領域内のパフォーマンスを最適化します。インタラクティブなグラフでキャパシティの傾向を監視し、カスタマイズ可能なピボットテーブルを使用してギャップ分析を実施し、的を絞ったインサイトにフィルターを適用します。<br><br>マネージャーは、特別なイベントのキャパシティ設定を調整し、効率的なリソース割り当てを確保し、キャパシティ使用状況の詳細データにドリルダウンして、不一致を効果的に管理して対応します。 |

## レポート

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | Description (説明) |
| --- | --- | --- | --- |
| キャパシティギャップの傾向 | 線グラフ | wm_demand_for_capacity、wm_capacity | 線グラフを使用して、割り当てられたキャパシティと実際の作業デマンドを経時的に比較します。割り当てられたキャパシティは割り当てられたリソースであり、作業デマンドは実際のタスクボリュームです。このレポートでは、不一致を特定して、リソースの計画と最適化を改善します。 |
| キャパシティ使用率 | 棒グラフ | wm_demand_for_capacity | 棒グラフを使用して、使用済み容量と未使用容量を表示します。これにより、リソース使用率に関するインサイトが得られ、計画と運用の最適化に役立ちます。 |
| キャパシティギャップ分析 | レポート | wm_demand_for_capacity | キャパシティギャップ分析レポートは、割り当てられた作業需要と実際の作業需要の間のギャップを特定します。<br><br>ピボットテーブルでは、テリトリーおよびデマンドチャネル別 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | Description (説明) |
|---|---|---|---|
| | | | にデータがブレークダウンされ、割り当て済み、アサイン済み、未使用のキャパシティが表示されます。<br>これは、計画とリソース割り当ての問題に対処するのに役立ちます。 |

### Filters (フィルター)

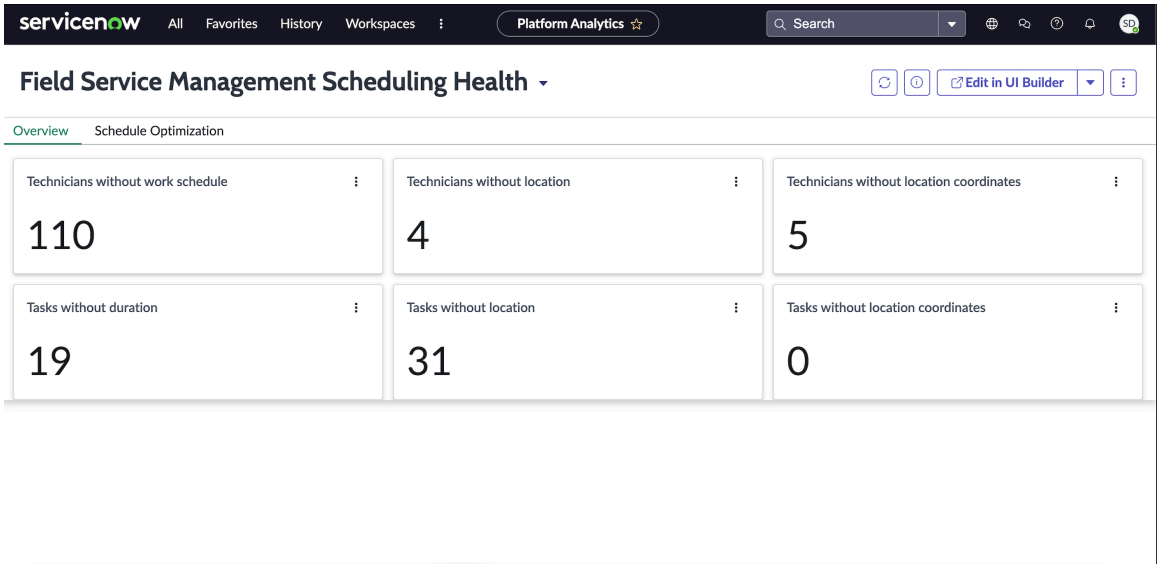
| 名前 | タイプ | Description (説明) |
|---|---|---|
| 日付範囲 | 日付 | [今月] や [今週] など、選択した日付範囲に基づいて結果をフィルタリングします。 |
| 頻度 (Frequency) | 参照 | 日次、週次、月次、年次などの頻度に基づいて結果をフィルタリングします。 |
| キャパシティ単位 | 参照 | 時間やタスクなどの頻度に基づいて結果をフィルタリングします。 |
| テリトリー | 参照 | 選択したテリトリーと、[頻度]、[キャパシティ基準] などの他のフィルター選択に基づいて結果をフィルタリングします。 |
| デマンドチャネル | 参照 | 選択したデマンドチャネルと、テリトリー、頻度、キャパシティ基準などの他のフィルター選択に基づいて、結果をフィルタリングします。 |

## スケジュールの正常性ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、技術者メトリクス、タスクメトリクス、および スケジュール最適化構成の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




## 必要な Now Platform ロール

- ダッシュボードの [ 概要 ] タブを表示するには、wm_basic ロールが必要です。
- [ スケジュール最適化 ] タブを表示するには、schedule_optimization_plannerまたはschedule_optimization_userが必要です。

## スケジュールの正常性ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。

- すべて > フィールドサービス > 管理 > 健全性チェック
- すべて > スケジュール最適化 > 管理 > 健全性チェック

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

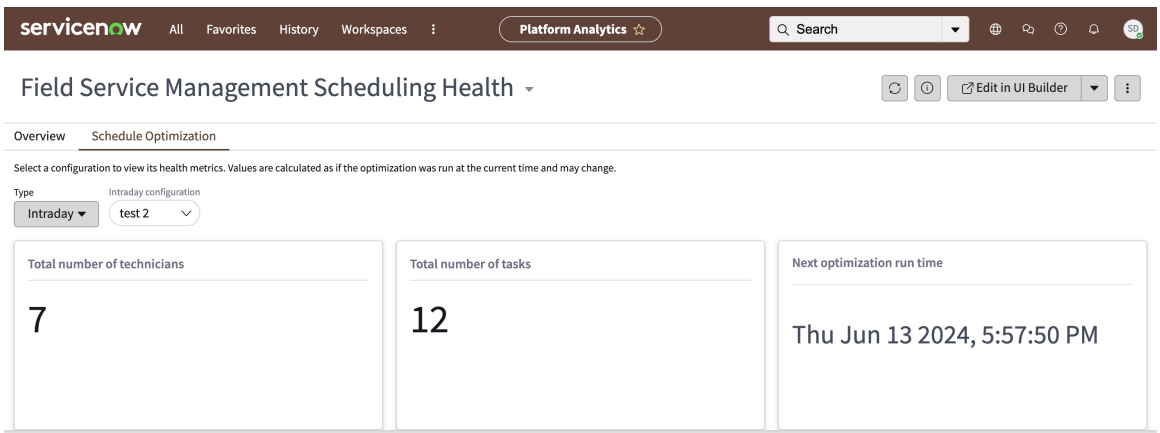
| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
| --- | --- |
| ディスパッチャー | 作業指示タスクのアサインを妨げる要因を特定します。<br><br>チャートの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。 |
| アドミン | アドミニストレーターはディスパッチャーの機能を持ち、レコードから欠落している情報を更新できます。<br><br>チャートの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 概要データの可視化

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | Description (説明) |
|---|---|---|---|
| 作業スケジュールのない技術者 | 単一スコア | sys_user | 作業スケジュールがないエージェントの数。 |
| 場所のない技術者 | 単一スコア | sys_user | ユーザーレコードに場所がないエージェントの数。 |
| 位置座標のない技術者 | 単一スコア | sys_user | ユーザーレコードに緯度と経度がないエージェントの数。 |
| 期間のないタスク | 単一スコア | wm_task | 期間のないタスクの数。 |
| 場所のないタスク | 単一スコア | wm_task | 場所がないタスクの数。 |
| 位置座標のないタスク | 単一スコア | wm_task | 緯度と経度がないタスクの数。 |




## スケジュール最適化 データの可視化

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | Description (説明) |
|---|---|---|---|
| 技術者の総数 | 単一スコア | sys_user | 次回の最適化実行に含まれるエージェントの数。 |
| 合計タスク数 | 単一スコア | wm_task | 次の最適化実行に含まれるタスクの数。 |
| 次回の最適化実行時間 | 日付/時刻 | | 次回のスケジュールされた最適化実行の日時。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### Filters (フィルター)

[タイプ] フィルターには、[バッチ] と [日中] の 2 つの選択肢があります。選択内容は、次の後続のフィルターのいずれかを出力します。

| 名前 | タイプ | Description (説明) |
|---|---|---|
| バッチ | 単一の選択 | 選択したバッチ構成に基づいてレポートを生成します。 |
| 日中構成 | 単一の選択 | 選択した日中構成に基づいてレポートを生成します。 |

## フィールドサービス Safety ダッシュボードの使用

フィールドサービス管理 (FSM) Covid19 マップを使用して、エージェント、タスク、および資産のステータスを確認します。フィールドサービス Safety ダッシュボードを使用して、エージェントのコンプライアンスレポートを監視します。

**重要:** Xanadu リリース以降、フィールドサービス Safety ダッシュボードは Emergency Exposure Management アプリから削除されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

wm_manager ロールを持つユーザーは、 フィールドサービス 安全性ダッシュボードを使用して、エージェントがタスクの実行中に感染症にさらされる可能性のある安全プロトコルに準拠しているかどうかを監視できます。Covid19 マップには、個々の フィールドサービス マネージャーのエージェント、タスク、および資産がカバーする場所に対する COVID-19 の影響が表示されます。

フィールドサービス Safety ダッシュボードで FSM Covid19 マップを表示するには、無料の COVID-19 グローバルヘルスデータセット アプリケーションをインストールします。

### COVID-19 グローバルヘルスデータセット

COVID-19 グローバルヘルスデータセット アプリケーションを使用して、フィールドサービス Safety ダッシュボードにフィールドサービス管理 (FSM) Covid19 マップを表示できます。アプリケーションは、インスタンスナビゲーションメニューにアプリケーションとして表示されます。要求に応じて、 フィールドサービス Safety ダッシュボードに世界の COVID-19 情報が表示されます。*COVID-19 Data Feed - pre-sync*および*COVID-19 Data Feed - sync central instance, Daily Data Collection*スケジュール済みジョブが毎晩実行され、データが更新されます。

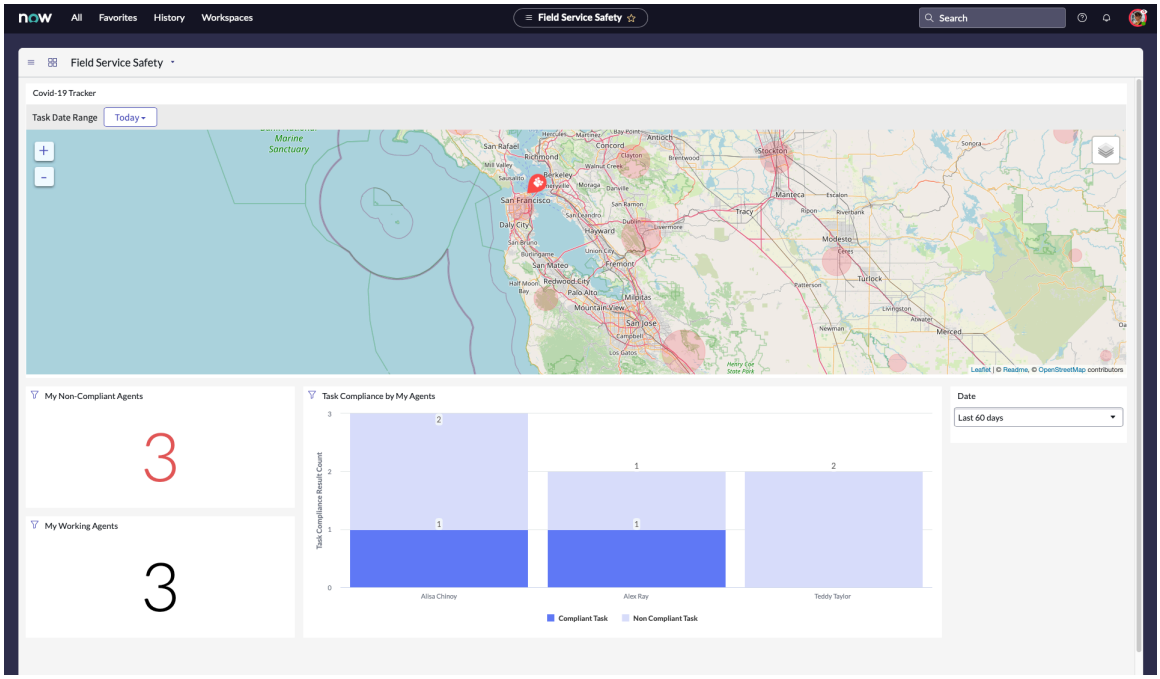
### フィールドサービス Safety ダッシュボードの使用

移動先 フィールドサービス > 安全ダッシュボード.

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス **COVID-19** データを含む安全ダッシュボード




アラートのある場所は、FSM Covid19 マップに一覧表示されます。マップコントロールは次のように使用します。

- 場所とそのアラートを拡大するには、場所アイコン ( ) をクリックします。
- レビューする期間を選択するには、左上の [タスクの日付範囲] を使用します。
- マップに表示される情報をフィルタリングするには、右上のレイヤーアイコン ( ) をクリックし、フィルターを選択します。

各アイコンには、次の表の情報が表示されます。

安全ダッシュボード **COVID-19** マップのフィルター

| アイコン | Description (説明) |
|---|---|
| タスク | ログインしたフィールドサービスマネージャーによってカバーされている場所のタスク。<br>• タスク番号と簡単な説明を表示するには、タスクマーカーをクリックします。<br>• タスクの詳細を確認するには、タスク番号をクリックします。 |
| 資産 | ログインしたフィールドサービスマネージャーによってカバーされている場所に設置されている資産または利用可能な資産。<br>• 資産の名前と会社名を表示するには、資産マーカーをクリックします。<br>• 資産の詳細を確認するには、資産名をクリックします。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

安全ダッシュボード **COVID-19** マップのフィルター (続く)

| アイコン | **Description** (説明) |
| --- | --- |
| エージェント | ログインしたフィールドサービスマネージャーによって管理されます。<br>• エージェントの名前と携帯電話番号を表示するには、エージェントマーカーをクリックします。<br>• エージェントの詳細を確認するには、エージェント名をクリックします。 |

### レポート

マネージャーは、過去 30 日間にエージェントが実行したタスクなど、日付に基づいてエージェントのタスクコンプライアンス結果を表示できます。グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。

安全ダッシュボードレポート

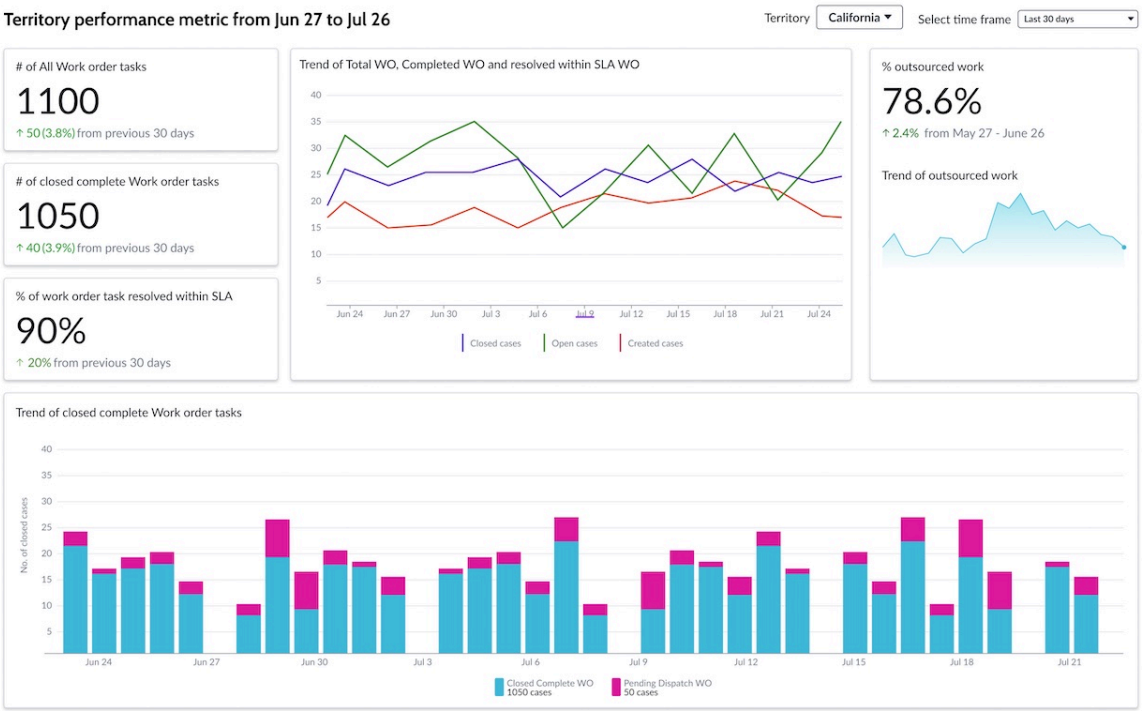
| チャート | **Description** (説明) |
| --- | --- |
| 自分の非準拠エージェント | 選択した日付範囲内に安全プロトコルに従わずにタスクを完了したエージェントの数。メトリクスをクリックすると、非準拠タスクのリストが表示されます。 |
| 自分の作業エージェント | 少なくとも 1 つのタスクに取り組み、ログインしたフィールドサービスマネージャーに報告するエージェントの数。メトリクスをクリックすると、準拠タスクと非準拠タスクのリストが表示されます。 |
| 自分のエージェントによるタスクコンプライアンス | 選択した日付範囲内の各エージェントによる準拠タスクと非準拠タスクのブレークダウン。セクションをクリックすると、タスクのリストが表示されます。 |

## フィールドサービステリトリーパフォーマンスアナリティクスダッシュボード

このダッシュボードを使用して、オープンな作業指示タスク、作業指示タスクのエージェント使用率、テリトリー間の平均移動時間などのパフォーマンスアナリティクスを表示および分析します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




## 必要な **Now Platform** ロール

作業指示を管理するには、wm_admin ロールが必要です。

## フィールドサービステリトリーパフォーマンスアナリティクスダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、[ **Workspaces** (ワークスペース)] **>** **[Platform Analytics Workspace** (プラットフォームアナリティクスワークスペース)] **>** **[Dashboards** (ダッシュボード)] **>** **[Field Service Territory Performance Analytics** (フィールドサービステリトリーパフォーマンスアナリティクス)] に移動します。

## ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

### フィールドサービステリトリーパフォーマンスアナリティクスダッシュボードの使用例

| ユーザー | ダッシュボードの使用法 |
|---|---|
| FSM テリトリー計画者 | 新しいテリトリーを作成し、フィールドサービスリソースのより適切な割り当てのためにテリトリーがどのように使用されているかを確認し、表示されたデータに基づいてアクションを実行できます。 |
| FSM テリトリーマネージャー | テリトリーを管理し、新しい子テリトリーを作成し、フィールドサービスリソースのより適切な割り当てのためにテリトリーがどのように使用されているかを確認し、表示されたデータに基づいてアクションを実行できます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## データの可視化

### テリトリーパフォーマンスアナリティクスの可視化オプション

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | Description (説明) |
|---|---|---|---|
| 作業指示タスクを開く | 単一スコア | [wm_task] | オープンな作業指示タスクの数。 |
| 作業指示タスクの解決にかかる平均時間 | 単一スコア | [wm_task] | 作業の平均クローズ時間。 |
| 作業指示タスクの生産時間の割合 | 単一スコア | [wm_task] | 過去 60 日間にエージェントがタスクの作業に費やした時間数。 |
| 作業指示タスクのエージェント使用率 | 単一スコア | [wm_task] | 過去 60 日間にタスクの作業にアサインされたエージェントの数。 |
| 作業指示タスクの平均移動時間 テリトリーごとに表示される注文タスク | 単一スコア | [wm_task] | テリトリーごとに表示される作業指示タスクの平均移動時間。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テリトリーパフォーマンスアナリティクスの可視化オプション (続く)

| タイトル | タイプ | ソーステーブル | Description (説明) |
|---|---|---|---|
| テリトリーあたりの合計 WOT | 単一スコア | [wm_task] | テリトリーあたりの作業指示タスクの数。 |

### Filters (フィルター)

テリトリーパフォーマンスアナリティクスレポートのフィルターオプション

| 名前 | フィルタタイプ | UI コントロール タイプ | Description (説明) |
|---|---|---|---|
| テリトリー | 参照 | 複数選択入力 | 選択したテリトリーに基づいてレポート結果をフィルタリングします。 |
| 日付 | 日付 | 単一の選択日 | 選択した日付に基づいてレポートをフィルタリングします。 |

## 作業指示の傾向トピックの表示

予測インテリジェンス for フィールドサービス管理 (FSM)を使用して、サポート作業指示書のバックログを分析し、根本的な問題に類似する作業指示書のクラスターを特定します。

始める前に
必要なロール:wm_admin または wm_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 作業指示の傾向.
2. [クラスターサマリー] リストからクラスター ID をクリックして、関連する作業指示書のリストを表示します。
   - クラスターの概念には、作業指示書の簡単な説明に最も頻繁に表示される上位 10 個の単語が一覧表示されます。
   - クラスターサイズは、クラスター内の作業指示の数を示します。
   - クラスター品質は、作業指示書がどの程度類似しているかのパーセンテージを示します。

# フィールドサービス管理 (FSM) の参照

参照トピックには、フィールドサービス管理 (FSM) プラグインをアクティブ化したときに自動的にインストールされるフィールドサービス管理 (FSM) コンポーネントに関する追加情報が記載されています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるコンポーネント

フィールドサービス管理 (FSM) と併せて、複数のタイプのコンポーネントがインストールされます。

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションのデモデータは別のプラグインです。フィールドサービス管理 (FSM) デモデータプラグイン (com.snc.work_management.demo) は、サンプル認定者、ディスパッチャー、エージェント、作業指示書、作業指示書タスク、倉庫、および資産情報を提供します。

## フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるテーブル

テーブルは フィールドサービス管理 (FSM)とともに追加されます。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるテーブル

| テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|
| 作業指示<br><br>[wm_order] | 作業指示レコードを保存します。 |
| 作業指示フロー<br><br>[sf_work_order] | 作業指示書ステータスフローレコードを保存します。 |
| 作業指示モデル<br><br>[cmdb_workorder_product_model] | 製品カタログ作業指示モデルレコードを保存します。このテーブルは フィールドサービス管理 (FSM) プラグインによって変更されました。このテーブルの名前が変更され、サービス注文管理の一部になります。 |
| 作業指示タスク<br><br>[wm_task] | 1 つのセッションで 1 名が実行した作業のユニット (1 つの場所と 1 回)。 |
| 作業タスクフロー<br><br>[sf_work_task] | 作業タスク状況フローレコードを保存します。 |
| 作業タスクモデル<br><br>[cmdb_servicetask_product_model] | 製品カタログ作業タスクモデルレコードを保存します。このテーブルは フィールドサービス管理 (FSM) プラグインによって変更されました。このテーブルの名前が変更され、サービス注文管理の一部になります。 |
| WM マップフィルター構成<br><br>[wm_map_filters_config] | モバイル UI 上のエージェントマップのフィルター構成を保存します。 |
| アンケート<br><br>[wm_questionnaire] | 作業指示および作業指示タスク用に作成されたアンケートを保存します。 |
| 作業タイプ<br><br>wm_work_type | 作業指示タスクを完了するためにエージェントが実行した作業のタイプを保存します。 |
| 作業指示タスクの潜在的なアサイン先グループ | 作業指示タスクに対してサービスを提供できるアサイン先グループが複数ある場合は、潜在的なアサイン先グループを計算して保存します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|
| wm_work_order_task_potential_assignment | **注:** システムプロパティ [ 作業指示タスクの潜在的なアサイン先グループで **wm_work_order_task_potential_assignment_groups** テーブルを更新し ます] が [はい] に設定されている場合にのみ適用されます。 |
| スケジュール履歴<br>wm_task_scheduling_history | 各作業指示タスクがどのようにアサインされたかというスケジュール方法の履歴を日時とともに保存します。 |
| 資産<br>alm.asset | コストおよびストックルームの詳細とともにインベントリを格納します。 |
| エージェントスケジュール属性計画<br>wm_agent_schedule_attribute_plan | 指定された期間のエージェントの 1 日の開始と終了の場所を保存します。 |

## フィールドサービス管理 **(FSM)**でインストールされるプロパティ

フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションに付属するシステムプロパティ。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ

| プロパティ | 説明 |
|---|---|
| glide.ui.wm_order_activity.fields | 作業指示のアクティビティリストでどるかを決定します。このプロパティのカスタマイズで選択した内容が、自動<br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト値：opened_by、work_<br>• 場所：システムプロパティ [sys_pro |
| glide.ui.wm_task_activity.fields | 作業指示タスクのアクティビティリス追跡するかを決定します。このプロパティのカスタマイズで選択した内容がす。<br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト値：work_notes、assig<br>• 場所：システムプロパティ [sys_pro |
| work.management.agent.geo.history.update.duration | 現在の時刻を基準としてエージェント計算する際に考慮する、最新システム定します。前回の位置情報管理履歴のティに設定された期間よりも長い場合管理履歴の代わりにエージェントのタ所を使用して、エージェントの現在の |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：整数<br>• デフォルト値：240<br>• 場所：システムのプロパティリスト |
| work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling | true に設定すると、動的スケジューリる場合でも、ディスパッチャーはエールブッキングできます。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリストテーブル |
| work.management.allow.auto.metric_cleanup | テーブル内の不要な量のデータを避けインスタンステーブルから作業指示タ度 (日数)。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：365<br>• 場所：システムのプロパティリストテーブル |
| work.management.default.end.time | スケジュールが設定されていない場合ジェントのデフォルト終了時間 (24 時<br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト値：17:00<br>• [Location (場所)]： フィールドサーティ |
| sn_fsm.set_schedule_lock_by_state | 作業指示タスクをロックするステータンも防止します。たとえば、ステータときに作業指示タスクを自動的にロッ動的スケジューリングやインテリジェの自動スケジューリングメカニズムでできます。<br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト値：なし<br>• [Location (場所)]： フィールドサーティ |
| sn_fsm.update_potential_assignment_groups | 作業指示タスクに対してサービス可能が複数ある場合は、場所とアサイン先潜在的なアサイン先グループを計算しす。*wm_work_order_task_potent* |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | テーブルを作業指示タスクの潜在的な<br>更新します。<br>• タイプ：ブーリアン<br>• デフォルト値：いいえ<br>• [Location (場所)]： フィールドサー<br>ティ |
| work.management.default.start.time | スケジュールが設定されていない場合<br>ジェントのデフォルト開始時間。スケ<br>が存在しない、または前日から継続し<br>より、現在の日以外の日の開始時間が<br>ロパティでは、24 時間制を使用しま<br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト値：08:00<br>• [Location (場所)]： フィールドサー<br>ティ |
| work.management.allow.auto.timecard | タスクが次の場合は、作業指示タスク<br>的に作成します。タスクが再開される<br>にかかった時間がタイムカードに記録<br>期間] フィールドは、タスクの累積作業<br>す。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• [Location (場所)]： フィールドサー<br>ティ |
| work.management.allow.travel.task.timecard | エージェントが作業指示タスクの実行<br>できます。タイムカードは、エージェ<br>クリックすると生成されます。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリスト<br>テーブル |
| work.management.limit.location | デフォルトでは、利用可能なディスパ<br>は、作業指示書タスクの場所との近接<br>ングされます。このプロパティを fals<br>対象となるすべてのディスパッチグル<br>に表示されます。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：true/false<br>• デフォルト値：true<br>• [Location (場所)]： フィールドサー<br>ティ > フィールドサービスのディス |
| work.management.max.agents.processed | 自動ディスパッチによって 1 回で処理<br>ト数を設定します。エージェント数の<br>ジェントで、そのレベルで値が設定さ<br>指定した場合、システムは、構成され<br>エージェントが含まれているディスパ<br>タスクを自動ディスパッチすることは<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：100<br>• [Location (場所)]： フィールドサー<br>ティ |
| work.management.work.spacing | タスクの最後から次の移動開始までの<br>値の例は 10 です。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：0<br>• [Location (場所)]： フィールドサー<br>ティ |
| com.snc.wm.wo.task_window_days | タスクのデフォルトウィンドウ日数。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値： 14<br>• [Location (場所)]： フィールドサー<br>ティ |
| work.management.use.mandatory.skills | 必須スキル機能を有効にし、タスクス<br>テーブルが作業指示書および作業指示<br>ることを示します。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリスト |
| work.management.rejected.technician.duration | 作業指示タスクを却下したエージェン<br>スクが動的にスケジュールされるまで |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：整数<br>• デフォルト値：24<br>• 場所：システムのプロパティリスト |
| skills_management.migration | アドミニストレーターが [スキルをタ<br>に移行] スクリプトを実行する場合に、<br>[task_m2m_skill] テーブルに移行する<br>ト表示します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：<br>wm_task、customerservice_case<br>• 場所：システムプロパティ [sys_pro |
| com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables | [スキル] フィールドが既にタスクスキ<br>テーブルに移行されているテーブルの<br>す。テーブル名がこのプロパティにリ<br>データは移行されており、再度移行さ<br>ん。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：なし<br>• 場所：システムプロパティ [sys_pro |
| work.management.assignment.ignoreTravelTimeCalculation | true に設定すると、フィールドサービ<br>計算チェックが無視されます。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリスト |
| sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day | 外部ユーザーに 1 日ごとに許可される<br>設定します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値: 10<br>• [Location (場所)]： フィールドサー<br>ティ |
| sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment | クルーサイズが最低限必要なエージェ<br>いない場合でも、ディスパッチャーは<br>でアサインできます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリスト |
| work.management.optimization.conflict_handling | エージェントのタスクルートを最適化<br>ントの作業時間外にスケジュールされ<br>管理します。オーバーフロータスクが<br>のある競合を回避するために、次のい<br>動作を選択します。<br>• stop_action：ルートの最適化アク<br>ルートステータスをエージェントに<br>• unassign_task：エージェントの作<br>ルされたタスクのアサインを解除し<br>• Extend_tasks：タスクに基づいて<br>は、エージェントスケジュールの終<br>インタスクを調整します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：stop_action<br>• 場所：システムのプロパティリスト<br>テーブル |
| sn_fsm_crew.default.duration.in.days.of.crew.member | エージェントがクルーの一員であるデ<br>します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値： 1<br>• 場所：システムのプロパティリスト<br>テーブル |
| sn_task_grouping.log.verbosity | 動的バンドルの詳細をログに記録しま<br>タスクの数、バンドルタスク番号、サ<br>シー、ルール、およびバンドルの作成<br>どの情報を登録します。<br>• タイプ：choice_list<br>• デフォルト値：OFF<br>• 場所：システムプロパティリスト [s<br>ル |
| work.management.default.scheduled.start | 作業指示タスクに追加されたデフォル<br>日。値が false に設定されている場合<br>ル済みステータスになるまで、スケジ<br>ません。値が true に設定されている場<br>パッチ待ちステータスになったときに<br>定されます。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：文字列<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムプロパティリスト [s<br>ル |

## 予定移動時間および距離を計算するためのプロパティ

フィールドサービス管理 **(FSM)**により予定移動時間および距離を計算するためのプロパティ

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| work.management.autodispatch.geolocation | 動的スケジューリングとタスクの自動アサインの予定移動時間を計算するために使用する位置情報管理が必要です。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：true<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ > のディスパッチプロパティ フィールドサービス管理 (FSM)<br>注: 動的スケジューリングで Google Maps API を使用するには、[動的スケジューリング構成] フォームの [移動時間とトラフィックデータに **Google** を使用 **(Use Google for travel time and traffic data)]** チェックボックスもオンにする必要があります。 |
| work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling | 動的スケジューリングを使用してエージェントにタスクがアサインされている場合、Google Maps API または直線距離の見積もりを使用して、エージェントのタスクの場所までの予定移動時間と距離を算出します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：直線距離での見積もりを使用<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |
| work.management.travel.calculation.auto_assignment | エージェントに自動アサインを使用してタスクがアサインされたときに、Google Maps API または直線距離の見積もりを使用して、エージェントがタスクの場所まで移動する推定移動時間と距離を計算します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**により予定移動時間および距離を計算するためのプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：Google Maps API を使用<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |
| work.management.travel.calculation.manual_assignment | タスクがエージェントに手動でアサインされている場合、Google Maps API、Beans.AI、または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの推定移動時間とタスクの場所までの距離を計算します。<br>**注:** マップ プロバイダーは、Bring Your Own License (BYOL) ライセンス モデルで動作します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：直線距離での見積もりを使用<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |
| work.management.travel.calculation.route_optimization | エージェントルートが最適化されている場合、Google Maps API、Beans.AI、または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの推定移動時間とタスクの場所までの距離を計算します。<br>**注:** マップ プロバイダーは、Bring Your Own License (BYOL) ライセンス モデルで動作します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：Google Maps API を使用<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |
| work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization | 作業指示タスクがバンドル内のサブタスクを最適化するために、[ルートの最適化] を有効にします。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• **Location**： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |
| work.management.travel.calculation.expected_arrival | Google Maps API または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの移動開始時に、タス |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

フィールドサービス管理 **(FSM)**により予定移動時間および距離を計算するためのプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | クの場所とエージェントの場所の間のエージェントの推定移動時間と距離を計算します。エージェントが移動予定時刻の前または後に出発すると、タスクの [移動開始予定]、[開始予定]、[終了予定]、および [予定移動期間] の値が更新されます。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：Google Maps API を使用<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ<br>**注:** デフォルト値として `[Google API リアルタイムトラフィックを使用 (Use Google API real time traffic)]` を選択し、リアルタイムトラフィックデータを使用してエージェントの到着予定時刻を計算します。 |
| work.management.travel.calculation.scheduleAssistant | アサイン支援のために Google Maps API、Beans.AI、または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの推定移動時間とタスクの場所までの距離を計算します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：直線距離での見積もりを使用<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |

## 部品調達プロパティ

フィールドサービス管理 **(FSM)** の部品調達プロパティ

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| 部品検索条件 | 部品を検索する基準を設定します。要求された数量の部品を含む倉庫が、選択した検索条件に従って表示されます。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：制限なし<br>◦ [制限なし]：すべての倉庫のストックルームとピアの個人のストックルームを検索します。<br>◦ アサイン先グループのみ：ログインしたフィールドサービスエージェントのアサイン先グループに属するピアエージェントのすべてのストックルームを検索します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** の部品調達プロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | ◦ 優先倉庫のみ：ログインしたエージェントのプロファイルに記載されている半径に関係なく、すべてのアサイン先グループのすべての優先倉庫を検索します。<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |
| 部品要求承認を使用 | フィールドサービスエージェントがピアエージェントから部品を要求するときに、モバイル通知を送受信できるようにします。<br>• タイプ：ブーリアン<br>• デフォルト値：はい<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |
| 部品要件調達のための部品要求の作成 | 部品が部品要件に追加されたときに部品要求を作成します。<br>• タイプ：ブーリアン<br>• デフォルト値：はい<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |

## 位置情報管理のプロパティ

フィールドサービス管理 **(FSM)** の位置情報管理のプロパティ

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| work.management.map.merge.task.agent.markers | 位置情報管理マップのタスクマーカーとエージェントマーカーを紫のマーカーで結合します。このプロパティが true の場合、エージェントマーカーとタスクマーカーが近接して紫色のクラスターに結合され、両方のマーカータイプの数が表示されます。紫色のマーカーのポップアップ情報ウィンドウには、すべてのエージェントとタスクのアイテムが表示されます。このプロパティが false の場合、エージェントとタスクはそれ自体のクラスターにのみ収集され、単一の紫色のクラスターには収集されません。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** の位置情報管理のプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| work.management.evening.rush.hours | 夕方のラッシュアワーの時間帯 (形式：14:30-16:00)。このプロパティでは、24 時間制を使用します。すべての時間は、スペースなしでダッシュで区切られた範囲として表されます。この形式を使用しない時間は無視されます。このプロパティは、*work.management.morning.rush.hours* および *work.management.rush.travel.buffer* プロパティと共に使用する必要があります。<br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト：0<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |
| work.management.morning.rush.hours | 朝のラッシュアワーの時間帯 (形式：06:30-08:00)。このプロパティでは、24 時間制を使用します。すべての時間は、スペースなしでダッシュで区切られた範囲として表されます。この形式を使用しない時間は無視されます。このプロパティは、*work.management.evening.rush.hours* および *work.management.rush.travel.buffer* プロパティと共に使用する必要があります。<br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト：0<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |
| work.management.rush.travel.buffer | すべてのラッシュアワーの移動時間に追加する割合。システムでは、エージェントのタスクルートの最適化時にこの割合を使用してスケジュールを計算します。朝と夕方の両方のラッシュアワー時間が定義されている場合は、このプロパティを使用します。有効な時間バッファーの割合の例は 15 です。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：0<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |
| work.management.travel.buffer | すべての移動時間に追加する割合。有効な割合値の例は 15 です。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** の位置情報管理のプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：整数<br>• デフォルト値：0<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |
| work.management.allow.toll.roads | エージェントのタスクを自動ルーティングまたは最適化する際に有料道路の使用が許可されます。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：true<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |

## 動的スケジューリングのプロパティ

フィールドサービス管理 **(FSM)** の動的スケジューリングのプロパティ

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling | 動的スケジューリングが有効になって合でも、ディスパッチャーがエージェ手動で二重予約できるようにします。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• [Location (場所)]： フィールドサー 動的スケジューリングの管理 > プロ |
| com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling | このプロパティを true に設定すると、ケジューリングを使用してエージェン サインされたタスクでは、予定移動時算されなくなります。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• [Location (場所)]： フィールドサー 動的スケジューリングの管理 > プロ |
| work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling | 動的スケジューリングを使用してエー ントにタスクがアサインされている場 合、Google Maps API または直線距離 もりを使用して、エージェントのタス 所までの予定移動時間と距離を算出し |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** の動的スケジューリングのプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：直線距離での見積も用<br>• [Location (場所)]： フィールドサー動的スケジューリングの管理 > プロ |
| com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating | エージェントの各作業ブロックにより正確な最適化評価を提供するために使用されます。プロパティには、work.management.morning.rusおよびwork.management.rush.travel.buffeまれます。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト：include_all_travel<br>• [Location (場所)]： フィールドサー動的スケジューリングの管理 > プロ |
| work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling | 動的スケジューリングを使用してエートにタスクがアサインされたときに、Maps API または直線距離の見積もりして、タスクの場所までの推定距離をます。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：直線距離での見積も用<br>• [Location (場所)]： フィールドサー動的スケジューリングの管理 > プロ |
| com.snc.dynamic.scheduling.showlogs | 動的スケジューリングを使用してタスケジュールするときに、推奨される適エージェントをディスパッチャーに表には、このプロパティを有効にします。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• [Location (場所)]： フィールドサー動的スケジューリングの管理 > プロ |
| com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling | 動的スケジューリングの前に動的バン実行されることを確認します。ディス保留ステータスのタスクは、動的スケリングを実行する前にバンドルされま |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** の動的スケジューリングのプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• [Location (場所)]： フィールドサー<br>動的スケジューリングの管理 > プロ |
| sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule | タスクの最初の作業スケジュールに対<br>約する最小作業期間 (分) を設定します<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：60<br>• [Location (場所)]： フィールドサー<br>動的スケジューリングの管理 > プロ |
| work.management.enable.optimizing.travel | 動的スケジューリングを有効にして、<br>のエージェントに対応可能性に関係な<br>指示タスクを再アサインします。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false<br>• [Location (場所)]： フィールドサー<br>動的スケジューリングの管理 > プロ |
| work.management.travel.time.threshold.minutes | 最寄りのエージェントが移動距離内に<br>合に、作業指示タスクをアサインする<br>間 (分) を設定します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：0<br>• [Location (場所)]： フィールドサー<br>動的スケジューリングの管理 > プロ |

## ディスパッチャワークスペースのプロパティ

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.agent_metrics_setting | エージェントメトリクス設定を有効にします。<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリストの<br>[sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.autorefresh | 自動リフレッシュを有効にします。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendarDisplayDays | ディスパッチャがカレンダーに表示できるデフォルトの日数。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：7<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendarResourcesPageSize | ディスパッチャーワークスペースカレンダーにロードするリソースの最小数。値は 1 ～ 30 の範囲内にする必要があります。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：15<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label | マーカークラスターにラベルを設定します (マーカーの場合はマーカー数、アイテムの場合はアイテム総数)。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：(空欄)<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level | マーカークラスタリングの最大自動ズームレベルを設定します。有効な値は 1 ～ 20 です。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：15<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.dateTimeField | タスクアサインウィンドウへのカレンダーナビゲーションに使用する日付/時刻プロパティを選択します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：window_start<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_route_history_route | エージェントの場所履歴ルートを描画するための単純な直線を有効にします。<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：true<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_route | ルートを描画するための単純な直線を有効にします。<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.event_hover_popover | ディスパッチャーワークスペースでイベント時ホバーポップオーバーを有効にします。<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：true<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.firstDayOfWeek | デフォルトの週の最初の日。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値： 1<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.group_metrics_setting | グループメトリクス設定を有効にする<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents | シフト外エージェントの非表示を有効にする |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • [Type (タイプ)]：<br>• デフォルト値：<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents | シフト外エージェントの非表示を有効にする<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：true<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hide_map | マップを非表示にします。<br>• タイプ：true/fasle<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.scheduled_travel_start_as_scheduled_start | 移動開始時間に基づくスケジュール<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：true<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.showIconOnCalendarEvent | カレンダーイベントでアイコン表示を有効にする<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：true<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.taskDataFieldToCalendarSync | タスクアサインウィンドウへのナビゲーションを有効にします。<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：triue<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.taskpanel.page_size | ディスパッチャワークスペースのタスクパネルのデフォルトページサイズ |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：20<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.use_task_assignment_modal | タスクアサインモーダルを有効にします。<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.display_map_on_assignment_confirmation | ディスパッチャワークスペースのタスクアサイン確認時にマップを表示します<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route | ディスパッチャワークスペースのルートの最適化を有効にします<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.initial_zoom_level | 初期ズームレベル。<br>• タイプ: 文字列<br>• デフォルト値：5<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style | 優先スタイルをライトモードのマップに適用します。<br>• タイプ: 文字列<br>• デフォルト値：(空欄)<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style_dark | 優先スタイルをダークモードのマップに適用します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ: 文字列<br>• デフォルト値：(空欄)<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_type | 場所を表示するマップタイプを選択します<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：roadmap<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.maximum_auto_zoom_level | 最大自動ズームレベルを設定します。有効な値は 1 ～ 20 です。<br>• タイプ: 文字列<br>• デフォルト値：12<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled | マップ上のエージェントルートの表示を有効にします。<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_type | マップルートタイプを選択します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：street_level<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.street_view_enabled | マップ上のストリートビューを使用するか、マップ内で直接パノラマを使用します<br>• タイプ：true/fasle<br>• デフォルト値：true<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.use_overlapping_territory_modal_for_opt | 最適化に重複テリトリーモーダルを使用します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm.show_paginated_taskPanel_markers | このトグルは、ページネーションされたタスクパネルのタスクマーカーのみを表示するためのものです。(マップ上にすべてのタスクパネルのタスクマーカーを表示するのに対して)<br>⚠ **警告:** この値を false に設定すると、すべてのタスクマーカーが一度にロードされ、パフォーマンスの問題が発生する可能性があります。<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：true<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.taskcard.sla_timer | ディスパッチャワークスペースのタスクパネル内の作業指示タスクカード内に SLA タイマーが表示されるようにします。<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：true<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |
| sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior | アサイン先グループビューの折りたたまれたテリトリーを表示します。<br>このプロパティは、Xanadu でフィールドサービス管理 (FSM)をインストールした新規のお客様のみ利用できます。<br>⚠ **警告:** この値を false に設定すると、すべてのテリトリーまたはアサイン先グループがロードされ、パフォーマンスの問題を引き起こす可能性があります。<br>• タイプ：true/ false<br>• デフォルト値：true<br>• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## データベースビュー

フィールドサービスモバイルプラグイン (com.sn_fsm_mobile) は、モバイルライブロケーションデータベースビューを追加します。フィールドサービスモバイルプラグインは、フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management) プラグインを有効にすると有効になります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるデータベースビュー

| データベースビュー | 説明 |
|---|---|
| モバイルライブロケーション<br><br>[sn_fsm_mobile_live_location_view] | フィールドサービス エージェントのモバイルライブロケーション。 |

## 動的スケジューリングシステムプロパティ

組織のニーズに応じて動的スケジューリングプロセスの動作と機能をカスタマイズするためのプロパティを設定します。

次のプロパティを使用すると、スケジュールの頻度、自動アサイン、移動時間の計算、最適化の反復などの側面を制御できます。これらのプロパティを調整すると、タスク割り当てを最適化し、効率を向上させ、動的スケジューリングプロセスを特定の要件に合わせることができます。

移動先 すべて > フィールドサービス > 動的スケジューリングの管理 > プロパティ.

動的スケジューリングのシステムプロパティ

| プロパティのラベル | プロパティ名 | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| ディスパッチャーがエージェントを手動で二重予約できるようにする | work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling | 動的スケジューリングが有効になっている場合でも、ディスパッチャーがエージェントを手動で二重予約できるようにします。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false |
| スケジュールに基づいてタスクの場所へのエージェントの移動時間の計算を無視するプロパティ | com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling | エージェントの移動時間を考慮せずに、作業指示タスクを自動的にアサインします。<br><br>作業指示書タスクフォームに **[Ignore Travel** ] オプションが表示され、移動時間に関係なく、動的スケジューリングで最高ランクのエージェントにタスクをアサインできるようになります。<br><br>[移動を無視] が有効になっている場合の動的スケジューリングに関連する次のパラメーターを設定します。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的スケジューリングのシステムプロパティ (続く)

| プロパティのラベル | プロパティ名 | Description (説明) |
|---|---|---|
| | | 注:<br>• システムでエージェントにタスクを自動的にアサインするには、二重予約を有効にする必要があります。<br>• 作業指示書タスクでアクセス時間が定義されている場合、そのタスクをエージェントに自動アサインするときに、システムは定義されたアクセス時間制限を無視します。アクセス時間は、フィールドサービスアクセス時間管理 (com.snc.fsm_access_hours) プラグインを使用してアクティブ化されます。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false |
| 作業ブロックの移動時間評価を最適化します | work.management.travel.calculation. dynamic_scheduling | 作業ブロックの移動時間評価を最適化します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値:すべての出張を含める |
| 移動計算方法 | com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating | 動的スケジューリングを使用してエージェントにタスクがアサインされたときに、Google Maps API、Beans.AI、または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの推定移動時間とタスクの場所までの距離を計算します。 |
| 距離計算方法 | work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling | Google Maps API、Beans.AI、または直線距離に基づいて、エージェントのタスク場所までの推定移動時間と距離を計算します。<br>[移動時間の推定に **Google Maps API** を使用する] 位置情報管理プロパティが有効になっている場合、推定移動時間と距離を計算するためのプロパティで **[Google Maps API]** または直線距離の見積もりを選択できます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的スケジューリングのシステムプロパティ (続く)

| プロパティのラベル | プロパティ名 | Description (説明) |
|---|---|---|
| | | 移動時間の推定に **Google Maps API** を使用する **(Use Google Maps API)** が有効になっていない場合、システムは作業指示タスクの [予定移動期間] フィールドの値を使用して、エージェントのタスクアサインを決定します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値:直線距離での推定を使用します。 |
| エージェントの高度な推奨事項のログをユーザーに表示します | com.snc.dynamic.scheduling.showlogs | 動的スケジューリングを使用してタスクをスケジュールしている間、推奨される適格なエージェントをディスパッチャーに表示します。タイプ:true/false デフォルト値:false |
| | sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule | タスクの最初の作業スケジュールに対して予約する最小作業期間 (分) を設定します。タイプ:整数 デフォルト値:60 |
| 動的スケジューリング前の動的バンドル | com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling | 動的スケジューリングの前に動的バンドルが実行されることを確認します。ディスパッチ保留ステータスのタスクは、動的スケジューリングを実行する前にバンドルされます。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false |
| 移動時間がしきい値内のエージェントにタスクをアサインする機能を有効にします | work.management.enable.optimizing.travel | 動的スケジューリングを有効にして、空き状況に関係なく、最も近いエージェントに作業指示タスクをアサインします。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false |
| 移動時間 (分) がしき | work.management.travel.time.threshold.minutes | 最寄りのエージェントが移動距離内にいる場合に、作業指示タスクをアサインする移動時間 (分) を設定します。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的スケジューリングのシステムプロパティ (続く)

| プロパティのラベル | プロパティ名 | Description (説明) |
|---|---|---|
| い値内のエージェントにタスクをアサインします | | • タイプ：整数<br>• デフォルト値：0 |
| 動的スケジューリングで作業スケジュール/WFOの使用のみを許可します | com.snc.dynamic.scheduling.useWorkScheduleOnly | 動的スケジューリングとワークフォース最適化を使用してエージェントをスケジュールするときに使用するデフォルトの作業スケジュールを有効にします。<br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト値：false |

自動翻訳

## 作業指示タスクの開始日と終了日

動的スケジューリングでは、作業指示タスクの **[Window start date** (期間開始日 )] と [ **Window end date** (期間終了日 )] フィールドの値を使用してタスクをスケジュールします。さらに、システムプロパティ、ビジネスルール、およびクライアントスクリプトは、セットアップと構成中に考慮されます。

- 期間開始日と期間終了日の両方が作業指示タスクに存在する場合、動的スケジューリングはこれらの日付を使用します。
- タスクに期間開始日があるが日付が過ぎている場合、動的スケジューリングではこの値として現在の日時が使用されます。
- タスクに期間開始日があり、期間終了日がない場合、動的スケジューリングは com.snc.wm.wo.task_window_day プロパティを使用してこの値を決定します。
- タスクに期間開始日がなく、期間終了日がある場合、動的スケジューリングではこの値に現在時刻が使用されます。
- タスクに期間開始日も期間終了日も設定されていない場合、動的スケジューリングでは期間開始日に現在の日時が使用され、期間終了日には com.snc.wm.wo.task_window_day プロパティが使用されます。
- タスクが作成されると、親作業指示書の最新の SLA 違反日に基づいて期間終了日が自動的に入力されます。タスク SLA [task_sla] テーブルと作業指示タスク [wm_task] テーブルの両方について、ビジネスルール [Populate Window End Based On SLA] (期間終了日に基づいて期間終了を入力) とクライアントスクリプト [Calculate Window End (期間終了を計算)] を true に設定する必要があります。
- タスクが作成され、[固定期間] が有効になっている場合、ビジネスルールとクライアントスクリプトは実行されず、期間終了時間は更新されません。予約に基づいて作業指示書が作成され、その作業指示書に関連付けられた SLA がある場合、期間終了時刻は SLA ではなく予約に基づいて入力されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[期間開始日] フィールドは、割り当てられていない作業指示書についてのみ転送注文の配送日に基づいて更新されます。ビジネスルール **[Sync up Delivery Time with WOT** (配送時間を **WOT** と同期 )] を **True** に設定する必要があります。必須部品要件を含む複数の転送注文の場合、 期間開始日は 転送注文の最も遅い納品時間に設定されます。期間開始日は、転送注文に関連付けられた部品要件が必須の場合にのみ、転送注文に基づいて更新されます。ただし、期間の開始時間を手動で編集し、転送注文に基づいて入力された既存の日付を上書きすることはできます。

**注:** 作業指示タスクが次の 1 つ以上である場合、期間開始日は更新されません。

- 予約に関連付けられている
- 固定ウィンドウ
- 期間終了日時が入力され、配送期日より前です。

関連情報

例 - 動的スケジューリング

動的スケジューリングの設定

## Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) とともにインストールされるロール

ロールは フィールドサービス管理 (FSM)とともに追加されます。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| フィールドサービス管理 (FSM) アドミニストレーター<br><br>[wm_admin] | フィールドサービス管理 (FSM) に関連するデータを管理します。フィールドサービス管理 (FSM) アドミニストレーターは、次のこともできます。<br>• フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションのすべての情報を制御および上書きします。<br>• 作業指示とタスク | • wm_approver_user<br>• fsm_skill_admin<br>• dynamic_scheduling_admin<br>• wm_agent<br>• skill_model_admin<br>• skill_admin<br>• territory_admin<br>• sn_apptmnt_booking .appointment_booking_admin<br>• plan_maint_admin<br>• wm_dispatcher<br>• questionnaire_admin<br>• catalog_admin<br>• wm_qualifier<br>• knowledge_manager<br>• template_admin |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | を削除します。<br>• タスクのクローン機能を使用してタスクを作成します。<br>• 作業指示モデルと作業タスクモデルを作成、編集、削除します。<br>• 雑費を作成、編集、削除します。<br>• 経費ラインを表示します。<br>• 非サブスクリプションベースの契約の特定のフィールドを表示します。<br>• アンケートを作成します。<br>• 予約します。 | |
| フィールドサービス管理エージェント<br><br>[wm_agent] | 実際のタスク時間を管理し、現場で作業を実行します。エージェントは、次のこともできます。 | • wm_basic<br>• skill_user<br>• inventory_user<br>• territory_user<br>• document_management_user<br>• agent_schedule_user<br>• questionnaire_user |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | • アサインされたタスクを承認または却下します。<br>• 部品要件を追加します。<br>• 部品を調達します。<br>• タスクのクローン機能を使用してタスクを作成します。<br>• 作業指示および作業指示タスクに作業メモを追加します。<br>• アンケートを送信します。<br>• 雑費を作成、編集、削除します。<br>• 経費ラインを表示します。<br>• 非サブスクリプションベースの契約の特定のフィールドを表示します。<br>• 予約します。 | • sn_apptmnt_booking .appointment_booking_manager<br>• timecard_user<br>• fsm_skill_user |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | エージェントは、スケジュールまたはタスクの時間枠を更新したり、ウィンドウコントロールを切り替えたり することはできません 。 | |
| フィールドサービス管理 (FSM) 承認者ユーザー<br><br>[wm_approver_user] | 認定またはアサインされる前の 作業指示 承認を担当します。 | • approver_user<br>• cmdb_read |
| フィールドサービス管理 (FSM) ベーシック<br><br>[wm_basic] | 作業指示を作成し、作成した作業指示をフォローアップします。すべてのフィールドサービスロールで共有される共通データアクセス。 | • task_activity_writer<br>• skill_user<br>• inventory_user<br>• territory_user<br>• wm_read<br>• service_fullfiller<br>• document_management_user<br>• fsm_skill_user |
| フィールドサービス管理 (FSM) ディスパッチャー<br><br>[wm_dispatcher] | タスクをスケジュールし、部品を追加し、作業エージェントにタスクをアサインします。ディスパッチャーは、次のこともできます。<br>• タスクを作成します。<br>• 部品要件を追加します。 | • wm_basic<br>• inventory_user<br>• territory_user<br>• dynamic_scheduling_user<br>• document_management_user<br>• sn_customerservice.customer_data_viewer<br>• skill_model_user<br>• sn_apptmnt_booking .appointment_booking_manager<br>• timecard_user |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | • 部品を調達します。<br>• すべての作業指示タスクフィールドを編集し、タスクを ドラフト から アサイン済み ステータスまで管理します。<br>• 作業を開始するまで **[Assigned to** ] フィールドを編集します。<br>• タスクのクローン機能を使用してタスクを作成します。<br>• 必要に応じて、実際の移動時間と作業の開始時刻と終了時刻を設定します。<br>• 任意のフィールドサービスレコードに作業メモを追加します。<br>• 雑費を作成、編 | |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | 集、削除します。<br>• 経費ラインを表示します。<br>• 非サブスクリプションベースの契約の特定のフィールドを表示します。 | |
| フィールドサービス管理イニシエーター<br><br>[wm_initiator] | 作業指示を作成し、認定グループをアサインします。イニシエーターは、次のこともできます。<br>• [ドラフト] ステータスの 作成した作業指示を編集します。<br>• 任意のフィールドサービスレコードに作業メモを追加します。<br>• 作業指示タスクと部品要件を表示します。 | wm_basic |
| フィールドサービス管理イニシエーター認定者<br><br>[wm_initiator_qualifier] | イニシエーター認定者は次のこ | • wm_initiator<br>• wm_qualifier |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | とができます。<br>• 作業指示書を作成します。<br>• タスクを作成します。<br>• 部品要件を追加します。<br>• 部品を調達します。<br>• エージェントにスキルをアサインします。<br>• 雑費を表示します。 | |
| フィールドサービス管理イニシエーター 修飾子 ディスパッチャー<br><br>[wm_initiator_qualifier_dispatcher] | Initiator-qualifier-dispatchersは次のことができます。<br>• 作業指示書を作成します。<br>• タスクを作成します。<br>• 部品要件を追加します。<br>• 部品を調達します。<br>• エージェントにスキルをアサインします。 | • wm_initiator<br>• wm_dispatcher<br>• wm_qualifier |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | • エージェントに作業をアサインします。<br>• エージェントのタスクを管理します。<br>• 雑費を表示します。 | |
| フィールドサービス管理 (FSM) マネージャー<br><br>[wm_manager] | フィールドサービスマネージャーは、次のことができます。<br>• エージェントのスキルの管理<br>• タイムカードを管理<br>• 作業スケジュールの表示および管理<br>• 個人イベントの表示と管理 | • fsm_skill_admin<br>• wm_agent<br>• timecard_manager<br>• agent_schedule_manager |
| フィールドサービス管理 (FSM) 修飾子<br><br>[wm_qualifier] | 作業指示を認定し、作業指示タスクを作成します。認定者は次のこともできます。<br>• [認定済み] ステータスの作業指示を | • wm_basic<br>• inventory_user<br>• territory_user<br>• document_management_user<br>• skill_model_user |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | 編集します。<br>• [ 認定待ち ] ステータスの作業指示を編集します。<br>• [ドラフト] ステータスのタスクを編集して、関連する CI や必要な部品に関する情報など、技術的な詳細を提供します。<br>• タスクのクローン機能を使用してタスクを作成します。<br>• 認定グループを変更します。<br>• ディスパッチグループを設定します。<br>• 部品要件を追加します。<br>• 部品を調達<br>• 任意のフィールドサービスレコードに作業メモを | |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| | 追加します。<br>• 雑費を表示します。 | |
| フィールドサービス管理 (FSM) 読み取り<br><br>[wm_read] | 作業指示および作業指示タスクを読み込むことができます。 | • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user<br>• cmdb_read |
| フィールドサービスデスクエージェント [sn_fsm_servicedesk_agent] | ユーザーが作業指示書を作成し、テンプレートを適用し、作業指示書を進行できるようにします。 | • wm_read<br>• sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user |
| フィールドサービス管理 (FSM) タスクイニシエーター<br><br>[wm_task_initiator] | 作業指示書と作業指示書タスクの両方がドラフトステータスの場合は、作業指示書タスクと部品要件を作成、削除、および変更します。 | wm_initiator |

自動翻訳

## とのロール統合 カスタマーサービス管理 **(CSM)**

フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management) とともにカスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.sn_customerservice) を有効にし、フィールドサービスエージェントに特定のカスタマーサービスロールを追加すると、エージェントはケースを表示または作成でき、追加のカスタマーサービスデータを表示することもできます。カスタマーサービスエージェントロールの詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるロール」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスエージェントのロール統合

| このロールの追加 | エージェントを許可 |
| --- | --- |
| sn_customerservice.case_viewer | • ケースへの読み取りアクセス権を持つ。<br>• カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent] がアクセスできるケースのすべてのフィールドを表示します。 |
| sn_customerservice.customer_data_reader | 次のような顧客データエンティティへの読み取り専用アクセス権を付与するには:<br>• インストールベースアイテム<br>• 契約<br>• エンタイトルメント<br>• アカウント、連絡先、アカウントチームメンバー<br>• 資産<br>• コンシューマー<br>• 販売済み製品 |
| sn_customerservice.proxy_contact | コンタクトプロデューサーを使用してケースを作成します。 |

## フィールドサービス管理 (FSM) とともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、フィールドサービス管理 (FSM) とともに追加されます。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のスクリプトインクルード

| スクリプトインクルード | Description (説明) |
| --- | --- |
| *WMTimelineGroupSchedulePage* | フィールドサービスリソースチャートのスケジュールページスクリプトインクルード。 |
| *WorkManagementInitiation* | 新しく作成された作業指示にリンクし、関連情報を転送します。 |
| *FSMQuestionnaireHelper* | アンケートを作成し、それらを作業指示書と作業指示書タスクに関連付け。 |

## 位置情報管理スクリプトインクルード

フィールドサービス管理 (FSM) は、次の位置情報管理スクリプトインクルードを追加します。

フィールドサービス管理 **(FSM)**位置情報管理のスクリプトインクルード

| スクリプトインクルード | Description (説明) |
| --- | --- |
| *WMGeolocationAJAX* | フィールドサービス管理 (FSM) モバイルディスパッチマップからタスクを自動的にルーティングします。 |
| *WMGeolocationUtils* | フィールドサービス管理 (FSM)位置情報管理マップのためのユーティリティを提供します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**位置情報管理のスクリプトインクルード (続く)

| スクリプトインクルード | **Description** (説明) |
|---|---|
| 作業タスクルーティング | 作業指示タスクのルーティング機能。 |

## インストールされているクライアントスクリプト フィールドサービス管理 **(FSM)**

クライアントスクリプトは、フィールドサービス管理 (FSM) とともに追加されます。

インストールされているクライアントスクリプト フィールドサービス管理 **(FSM)**

| クライアントスクリプト | テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| 期間終了を計算 | 作業指示タスク [wm_task] | 最新の SLA 違反日に基づいて期間終了日が自動的に入力されます。<br><br>デフォルト値:非アクティブ |
| [簡単な説明] の入力 (Populate Short Description) | Expense Line (経費ライン)<br><br>[fm_expense_line] | 経費ラインが作業指示書から手動で作成された場合、経費ラインの簡単な説明に作業指示書の簡単な説明が自動的に入力されます。コスト管理 をアクティブ化する必要があります。 |
| 終了日フィールドを非表示 | 作業指示<br><br>[wm_order] | 要求駆動型プロセスを使用する場合はestimated_end非表示にし、タスク駆動型プロセスを使用する場合はexpected_end非表示にします。 |
| ロードとモデル チェンジの UI を更新する | 資産使用率<br><br>[sm_asset_usage] | |
| タスクマップセクションを表示/非表示 | 作業指示タスク<br><br>[wm_task] | マップのこのセクションには、タスクの場所が表示され、近くにいるエージェントも表示されます。このセクションは、タスクが **[Pending Dispatch]** ステータスの場合にのみ表示する必要があります。 |
| 部品要件のアクティブ化 | 作業指示<br><br>[wm_order] | フィールドサービス構成 (Field Service Configuration) で部品要件が有効になっていない場合、作業指示書フォームで部品要件を非表示にします。 |
| 資産に基いた [モデル] と [数量] を更新する | 資産使用率<br><br>[sm_asset_usage] | |

## フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルールが、フィールドサービス管理 (FSM) とともに追加されています。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるビジネスルール

| ビジネスルール | テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| 承認 | 作業指示タスク | フィールドサービス構成で [受諾/拒否] オプションが選択されている場合、タスクのス |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| | [wm_task] | テータスを アサイン済み から 受入済み に自動的に移行します。 |
| Assigned (割り当て日付) | 作業指示タスク<br>[wm_task] | [担当者] フィールドに入力がある場合、[ドラフト] ステータスのタスクを [アサイン済み] ステータスに設定します。このビジネスルールは、「アサイン済み (ドラフトからアサイン済み)」状況フローに関連付けられています。 |
| アサイン済み (状況フロービジネスルール) | 作業指示<br>[wm_order] | [アサイン先グループ] または [アサイン先] が入力されている場合、注文を [アサイン済み] ステータスに自動的に移行します。ServiceNow では、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。 |
| 配信タスクと受領タスクの自動終了 | 作業指示タスク<br>[wm_task] | 部品がエージェント倉庫内で受領および配送されるたびに、転送注文ラインタスクを [ 完了してクローズ ] ステータスに自動的に移行します。 |
| 作業タスクをキャンセル | 作業指示タスク<br>[wm_task] | a タスクがキャンセルされたときに、State フローを介して作業指示タスクの転送注文をキャンセルします。 |
| 最初の作業指示タスクを作成 | 作業指示<br>[wm_order] | 新しく認定された作業指示書の最初のタスクを作成します。 |
| フィールドサービス自動化グループタイプ | グループ<br>[sys_user_group] | ディスパッチグループの補償情報のデータ整合性を確保します。 |
| Field Service Automation Qualification | システムプロパティ<br>[sys_properties] | *work.management.qualification*システムプロパティが [いいえ] に設定されている場合は常に、認定ステージをオフにします。このビジネスルールは、プロパティが [はい] に設定されている場合に認定ステージをオンにします。 |
| スキルを入力:子タスクを更新 | 作業指示<br>[wm_order] | CI が変更されると、注文のタスクに必要なスキルがそれらのスキルが含まれるように更新します。 |
| テンプレートから作業指示を入力 | 作業指示<br>[wm_order] | テンプレートとして選択された作業指示書モデルから新しい作業指示書を入力します。 |
| SLA に基づいて期間終了日時を入力 | タスク SLA<br>[task_sla] | 親作業指示書の最新のタスク SLA 違反日を入力します。デフォルト値:非アクティブ |
| SLA に基づいて期間終了日時を入力 | 作業指示タスク<br>[wm_task] | 親作業指示書の最新のタスク SLA 違反日を入力します。デフォルト値:非アクティブ |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| 認定準備完了 (承認オフ qu) | 作業指示<br>[wm_order] | **[Template** (テンプレート)] フィールドに入力されると、作業指示書が **[Draft** (ドラフト)] ステータスから **[Ready for Qualification** (認定準備完了)] に自動的に移行します。 |
| 再アサイン | 作業指示タスク<br>[wm_task] | タスクに [ 輸送中] ステータスの部品要件がある場合、タスクの再割り当てを防止します。 |
| RFD (承認修飾子両方オフ) | 作業指示<br>[wm_order] | **[Assigned to** (アサイン先)] または **[Template** (テンプレート)] フィールドに入力すると、作業指示が [**Draft** (ドラフト)] ステータスから [Ready (準備完了)] に自動的に移行します。 |
| 変更をロールアップ | 作業指示タスク<br>[wm_task] | 作業指示タスクの変更に基づいて、作業指示ステータスを更新します。このビジネスルールは、タスクで発生したステータス変更を親作業指示書にロールアップします。<br><br>タスクで発生したステータス変更を親作業指示書にロールアップしない場合は、このビジネスルールに条件を実装します。<br><br>条件の例: `current.sys_class_name != 'wm_task' &&& current.sys_class_name != 'wm_order'` |
| 作業を開始 | 作業指示<br>[wm_order] | 作業指示を [準備完了 ] ステータスから [対応中] に自動的に移行します。 |
| 作業を開始 (状況フロービジネスルール) | 作業指示タスク<br>[wm_task] | [実際の開始作業] フィールドに値が入力されている場合、タスクを [作業中] ステータスに自動的に移行します。 |
| ステータス変更 - 変更後 - 廃止 | 作業指示タスク<br>[wm_task] | フィールドサービスライフサイクルが確実に遵守されるようにします。 ServiceNow では、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。このビジネスルールは廃止され、アップグレードされたインスタンスに対して非アクティブとマークされます。このビジネスルールは、新しいインスタンスにはインストールされません。 |
| ステータス変更 - 前 | 作業指示タスク<br>[wm_task] | フィールドサービスライフサイクルが確実に遵守されるようにします。 ServiceNow では、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。このビジネスルールは廃止され、アップグレードされたインスタンスに対して非アクティブとマークされます。このビジネスルールは、新しいインスタンスにはインストールされません。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| 配送時間を WOT と同期 | 転送注文<br>[alm_transfer_order] | 配送時間を作業指示と同期します。デフォルト値:非アクティブ |
| 移行 - キャンセル | 作業指示<br>[wm_order] | フィールドサービスライフサイクルが確実に遵守されるようにします。 ServiceNow では、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。 |
| 移行 - PendingDispatchToAssign | 作業指示タスク<br>[wm_task] | フィールドサービスライフサイクルが確実に遵守されるようにします。 |
| 移行 - StateChange - 廃止 | 作業指示<br>[wm_order] | フィールドサービスライフサイクルが確実に遵守されるようにします。 ServiceNow では、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。このビジネスルールは廃止され、アップグレードされたインスタンスに対して非アクティブとマークされます。このビジネスルールは、新しいインスタンスにはインストールされません。 |
| アンケートのステータスを完了に更新 | 作業指示タスク<br>[wm_task] | 作業指示タスクが [ターミナル] ステータスに移行したら、保留中のオプションのアンケートをすべてクローズします。 |
| アクティブなアンケートの確認 | 作業指示<br>[wm_order] | 完了する必要がある保留中の必須アンケートがある場合、作業指示レコードの後続のステータス更新をブロックします。 |
| アクティブなアンケートの確認 | 作業指示タスク<br>[wm_task] | 完了する必要がある保留中の必須アンケートがある場合、作業指示タスクレコードの後続のステータス更新をブロックします。 |
| 作業指示タスクのクエリルール | 作業指示タスク<br>[wm_task] | アクティブに設定すると、基になるテーブルのクエリルールを使用して、ログインユーザーのテリトリーに基づいてレコードがフィルタリングされます。 |
| 作業指示クエリルール | 作業指示<br>[wm_order] | アクティブに設定すると、基になるテーブルのクエリルールを使用して、ログインユーザーのテリトリーに基づいてレコードがフィルタリングされます。 |

## セクション **508** コンプライアンス機能

第 508 条準拠機能を使用して、特定の フィールドサービス 機能を表示および操作できます。

### セクション **508** コンプライアンス機能

セクション 508 コンプライアンス機能を使用して、次のフィールドサービス管理 (FSM) 機能にアクセスします。

- フィールドサービスのワークフォース最適化 マネージャーワークスペースダッシュボード
- エージェントカレンダーの管理

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

関連情報

アクセシビリティ機能

## フィールドサービス請負会社アプリケーションの作業指示タスクフィールド

作業指示書タスクの [Details (詳細)] タブには、エージェントまたはマネージャーがタスクのスコープを理解するのに役立つタスクに関する情報が表示されます。

**WOT 数**

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| Location (ロケーション) | エージェントがアサインされたタスクを実行する地理的領域。 |
| 開始ソース | 作業指示タスクの親タスク。 |
| 資産 | タスクの実行に必要な部品。 |
| 開始予定 | タスクの作業の開始予定日時を選択するオプション。 |
| 終了予定日時 | タスクの作業が終了する予定日。日付は、開始予定と予定作業期間に基づいて自動的に計算されます。 |
| 予定作業期間 | 作業完了までの推定時間を選択するオプション。期間はウィンドウの合計時間を超えることはできません。このフィールドは自動的に時間に設定されます。タスクが [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] ステータスの場合、このフィールドを編集できます。 |
| 作業タイプ | タスクを完了するために必要な作業のタイプを決定します。選択肢は次のとおりです。 [Break Fix]、[Install]、または [Planned Maintenance] |
| 保証対象 | タスクに関連する 1 つ以上の構成アイテムに対する既存の保証を示します。 |
| Description (説明) | 作業場所で実施する作業の詳細。問題に関する完全な詳細を提供して、作業指示ライフサイクルの後の段階で顧客との余分なコミュニケーションを回避します。 |
| アサイン先グループ | タスクを完了する個々のエージェントまたはベンダーを持つグループ。デフォルトでは、このフィールドには、タスクの場所、資産、およびスキルに基づいて推奨されるアサイン先グループが表示されます。フィールドが空の場合、タスクの場所を含むテリトリーをカバーするグループが検索されます。 |
| Assigned to (アサイン先) | 現在タスクにアサインされているエージェントまたはマネージャーを表示します |

## フィールドサービス管理 (FSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの追加プライグインとともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

### 予約コンポーネント

予約機能のロール、プロパティ、テーブル。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 (FSM) プラグインを有効にすると、予約プラグイン (com.snc.appointment_booking) が自動的に有効になります。デモデータプラグインの Appointment Booking Demo Data (com.snc.appointment_booking_demo) も利用できます。

フィールドサービス管理 (FSM) プラグインを有効にすると、予約プラグイン (com.snc.appointment_booking) が自動的に有効になります。

このプラグインは、デモデータを提供する Appointment Booking Demo Data (com.snc.appointment_booking_demo) プラグインをアクティブ化します。

予約は、予約メニューをアプリケーションナビゲーターと次のモジュールに追加します。

- 予約の設定：このモジュールを使用して、アプリケーションの予約設定を作成し、次にそのアプリケーション内で各サービスの設定を作成します。
- 予約：このモジュールを使用して、サービス用に予約されている予定のリストを表示します。この一覧には、予約に関連付けられている作業依頼書が含まれます。

## ロール

予約は、次のロールを追加します。

予約のロール

| ロール | Description (説明) |
|---|---|
| 予約アドミン<br><br>[sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin] | アプリケーション内のサービスの予約設定を作成します。 |
| 予約マネージャー<br><br>[sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager] | 予約レコードを作成および更新します。 |
| 予約ユーザー<br><br>[sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user] | カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからサービスの予約を行います。このユーザーは、予約を再スケジュールまたはキャンセルしたり、予約の詳細を表示したりすることもできます。 |

## プロパティ

予約では、次のプロパティが追加されます。

予約とともにインストールされるプロパティ

| プロパティ | Description (説明) |
|---|---|
| sn_apptmnt_booking.user_max_new_appointments_today | ユーザーが毎日作成できる予約の最大数。上限は1日あたり100件です。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：100<br>• 場所:システムのプロパティリスト |
| sn_apptmnt_booking.max_appointments_returned | [予約の選択] ウィンドウに表示される予約可能な期間の最大数。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約とともにインストールされるプロパティ (続く)

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| | • タイプ：整数<br>• デフォルト値：100<br>• 場所:システムのプロパティリスト |
| sn_apptmnt_booking.return_unavailable_slots | このプロパティを無効にすると、予約の予約ウィンドウに利用可能なスロットのみを表示できます。<br>• タイプ:true/false<br>• デフォルト値：true<br>• 場所:システムのプロパティリスト |
| sn_apptmnt_booking。DisableLockingOnBRLevel | 予約時の二重予約を防ぐために、ロックの管理方法が異なるテーブルを指定できます。これらのテーブルのリストをカンマで区切って入力し、ビジネスルールレベルでロック検証を無効にします。<br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト値:(空欄)<br>• 場所:システムのプロパティリスト |
| sn_apptmnt_booking。DisableMaxApptLimitForUsersList | 日あたりの予約数に制限のないユーザー (sys_ids) のリストを保存します。<br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト値:(空)<br>• 場所:システムのプロパティリスト |
| sn_apptmnt_booking.fetch_next_available_slot | フラグを切り替えて、新しい予約モーダルを開いたときに次に利用可能なスロットの取得を有効または無効にします。<br>• タイプ:true/false<br>• デフォルト値：false<br>• 場所:システムのプロパティリスト |
| sn_apptmnt_booking.logging.verbosity | 予約のログを記録するユーザーを制御します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値:エラー<br>• 場所:システムのプロパティリスト |
| sn_apptmnt_booking。SingleConcurrentLockAppointmentConfig | 予約でタイムスロットごとに 1 つのロックのみが許可されるテーブルのリスト。これらのテー |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約とともにインストールされるプロパティ (続く)

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| | ブルでは、複数の同時ロックはサポートされていません。<br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト値:wm_order,wm_task<br>• 場所:システムのプロパティリスト |
| sn_apptmnt_booking.use_read_replica_from_UI | UI からトリガーされたときに、予約 (sn_apptmnt_booking_appointment_booking) テーブルの読み取りレプリカを作成します。<br>• タイプ:true/false<br>• デフォルト値：true<br>• 場所:システムのプロパティリスト |
| sn_apptmnt_booking.use_task_activity_catalog | task_activityに作成された列activity_catalog をクエリに使用できるようにします (予約に基づいて作業指示タスクのタスクアクティビティをフィルタリングします)。ServiceNow では、予約のパフォーマンスに影響するため、プロパティの値を変更しないことをお勧めします。<br>• タイプ:true/false<br>• デフォルト値：true<br>• 場所:システムのプロパティリスト |

## テーブル

予約によって次のテーブルが追加されます。

予約とともにインストールされるテーブル

| テーブル | Description (説明) |
| --- | --- |
| 予約サービスの設定<br>[sn_apptmnt_booking_service_config] | 予約のサービス設定レコードを保存します。 |
| 予約の設定<br>[sn_apptmnt_booking_config] | 予約のアプリケーション構成レコードを保存します。 |
| 予約<br>[sn_apptmnt_booking_appointment_booking] | 予約済み、再スケジュール済み、キャンセル済みの予約など、すべての予約のレコードを保存します。 |

## フィールドサービスコンポーネントの時間記録

フィールドサービス のタイムレコードのプラグインとロール。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## プラグイン

フィールドサービス の時間記録 (com.snc.wm_time_recording) プラグインをアクティブ化すると、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化されます。

プラグイン

| プラグイン | Description (説明) |
|---|---|
| タイムカード管理<br><br>[com.snc.time_card] | タスクのアサイニーなどのタイムカードユーザーが、アサインされたタスクの時間を報告および追跡できるようにします。 |
| Cost Management (コスト管理)<br><br>[com.snc.cost_management] | 構成アイテムのコストの追跡を有効にします。コストは事業部門に割り当て、レポートで使用できます。 |

## ロール

フィールドサービス のタイムレコードは、次のロールを追加します。

ロール

| ロール | 説明 |
|---|---|
| タイムカードユーザー<br><br>timecard_user | 作業時間レコード、タイムカード、およびタイムシートを作成します。wm_agentロールを持つユーザーは、timecard_userロールを継承します。<br><br>注: このロールは、エージェントによって作成されたタイムシート、タイムカード、および作業時間レコードへのアクセスを制限します。 |
| タイムカードアドミン<br><br>timecard_admin | タイムカードとタイムシートを表示、承認、および却下します。wm_managerロールを持つユーザーは、timecard_adminロールを継承します。<br><br>注: このロールは、マネージャーにアサインされたグループのエージェントによって作成されたタイムシート、タイムカード、および作業時間レコードへのアクセスを制限します。 |

## フィールドサービス - 署名パッドコンポーネント

フィールドサービス - Signature Pad とともに、テーブルやスクリプトインクルードなど、数種類のコンポーネントがインストールされます。

## テーブル

フィールドサービス - 署名パッドは、次のテーブルを追加します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名パッドとともにインストールされるテーブル

| テーブル | Description (説明) |
| --- | --- |
| 署名画像<br><br>[signature_image] | 作業指示に対する顧客の署名の画像を保存します。 |

## スクリプトインクルード

フィールドサービス - 署名パッドは、次のスクリプトインクルードを追加します。

署名パッドとともにインストールされるスクリプトインクルード

| スクリプトインクルード | Description (説明) |
| --- | --- |
| GeneralWOForm | 作業指示フォームの PDF を作成します。 |

## 請負会社管理コンポーネント

請負会社管理アプリケーションのプラグインとロール。

請負会社管理は、フィールドサービスのアウトソーシングメニューをアプリケーションナビゲーターと次のモジュールに追加します。

- 自分のアウトソーシングサービスプロバイダー:このモジュールを使用して、ログインしたユーザーが管理するオンボーディングされた請負会社とその外部人員のリストを表示します。
- アウトソーシングサービスプロバイダー:このモジュールを使用して、すべての請負会社のリストを表示し、請負会社とその外部人員をオンボーディングし、グループを作成します。
- フィールドサービス:このモジュールを使用して、 フィールドサービス管理 (FSM) に関連付けられ、内部請負会社マネージャーによって管理されているアクティビティのリストを表示します。このリストには、外部エージェントにアサインされた作業指示タスク、外部エージェントとマネージャーのパーソナル倉庫、関連する外部グループに基づく倉庫、および請負会社用に作成されたグループが含まれます。

## ロール

請負会社管理は、次のロールを追加します。

請負会社管理のロール

| ロール | Description (説明) |
| --- | --- |
| フィールドサービスコントラクター管理内部マネージャー<br><br>[wm_contractor_manager_int] | 作業指示書タスクを請負会社にアウトソーシングする組織のマネージャー。 |
| フィールドサービス請負会社管理外部エージェント<br><br>[wm_ext_agent] | アサインされたタスクを実行する請負会社の従業員。 |
| フィールドサービスコントラクター管理外部マネージャー | タスクのアウトソーシング先であり、タスクのレビューとエージェントへの再アサインを担当する請負会社のマネージャー。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

請負会社管理のロール (続く)

| ロール | Description (説明) |
| --- | --- |
| [wm_ext_manager] | |

## タスクフィルター

請負会社管理は、次のタスクフィルターを追加します。

請負会社管理とともにインストールされるタスクフィルター

| タスクフィルター | 条件 | 基準 | 関数 |
| --- | --- | --- | --- |
| 契約社員のタスク<br><br>フィールドサービスコントラクター管理プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス請負会社管理の有効化」を参照してください。<br><br>デモデータはこのプラグインで提供されます。 | • ステータスはディスパッチ保留中<br>• 場所が入力されます | タスクと請負業者間の距離<br><br>請負業者のスキルのマッチング | 外部請負会社のアサインにのみ適格です。 |

## フィールドサービス マーケットプレイス コンポーネント

フィールドサービス Marketplace 機能が有効になると、テーブル、ロール、システムプロパティ、ビジネスルール、スクリプトインクルードなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

## テーブル

フィールドサービス Marketplace では、次のテーブルが追加されます。

フィールドサービス **Marketplace** とともにインストールされるテーブル

| テーブル | Description (説明) |
| --- | --- |
| マーケットプレイスエンゲージメント方法<br><br>[marketplace_engagement_method] | この表には、請負業者と関わるための基本的なルールが記載されています。エンゲージメント方法は、請負業者がマーケットプレイスの要求に応答する方法を定義します。 |
| マーケットプレイス要求<br><br>[marketplace_request] | このテーブルは、エンゲージメント方法と作業指示タスクの関係を確立します。このテーブルには、要求を進めるためにすべての関連フィールドがディスパッチャーによって入力されます。 |
| マーケットプレイスの割り当て | このテーブルは請負業者ごとに個別のレコードを保持し、ディスパッチャーがマーケットプレ |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス **Marketplace** とともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|
| [marketplace_assignment] | イス要求への参加を許可された請負業者を選択できるようにします。 |
| マーケットプレイスの応答<br><br>[marketplace_response] | このテーブルは、価格設定、およびタスクの開始予定日と完了予定日に関するすべての請負会社からの回答を収集するために指定されます。 |
| 対象エンゲージメント方法<br><br>[eligible_engagement_method] | このテーブルは、マーケットプレイスタスクフィルターの対象となるエンゲージメントのリストを定義します。 |

## ロール

フィールドサービス Marketplace では、次のロールが追加されます。

フィールドサービス **Marketplace** と併せてインストールされるロール

| ロール | **Description** (説明) |
|---|---|
| sn_mktplace_core.mktplace_admin | アドミニストレーターロールは、マーケットプレイスエンゲージメント方法を作成できます。 |
| sn_mktplace_core.mktplace_requestor | 要求者ロールは、タスクをマーケットプレイスにプッシュできます。 |
| sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller | 履行者ロールは、マーケットプレイスの要求に応答できます。 |

## システムプロパティ

フィールドサービス Marketplace では、次のシステムプロパティが追加されます。

次の表に、 フィールドサービス Marketplace の設定に必要なシステム プロパティを示します。[すべてのシステムのプロパティ] リストに移動

フィールドサービス **Marketplace** とともにインストールされるシステムプロパティ

| システムプロパティ | **Description** (説明) |
|---|---|
| sn_fsm_mktplace.maximum_number_of_contractors | マーケットプレイス要求に対してフェッチして表示する請負会社の最大数。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：10 |
| sn_fsm_mktplace.use_playbook_experience_for_marketplace | マーケットプレイスのプレイブックエクスペリエンスを使用するためのプロパティ。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：true |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス **Marketplace** とともにインストールされるシステムプロパティ (続く)

| システムプロパティ | **Description** (説明) |
|---|---|
| sn_fsm_mktplace.wot_fields_to_restrict_update | 作業指示タスクがマーケットプレイスにプッシュされたときの更新を制限するカンマ区切りフィールド。<br>**1.** タイプ：文字列<br>**2.** デフォルト値:location,asset,work_type,estimated_work_duration,estim |

## タスクフィルター

フィールドサービスマーケットプレイスは、次のタスクフィルターを追加します。

フィールドサービス **Marketplace** とともにインストールされるタスクフィルター

| タスクフィルター | 条件 | 基準 | 関数 |
|---|---|---|---|
| マーケットプレイスタスク<br><br>フィールドサービス Marketplace プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービスマーケットプレイスをアクティブ化する」を参照してください。<br><br>デモデータはこのプラグインで提供されます。 | • ステータスはディスパッチ保留中<br>• 場所が入力されます | 請負業者のスキルのマッチング<br><br>タスクと請負業者間の距離 | マーケットプレイスの割り当て対象。 |

## ビジネスルール

フィールドサービス Marketplace は、次のビジネス ルールを追加します。

フィールドサービス **Marketplace** とともにインストールされるビジネスルール

| ビジネスルール | テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| 注文変更マーケットプレイスタスクの制限 | 作業指示<br><br>[wm_order] | タスクの 1 つがマーケットプレイスにプッシュされたときに作業指示書の一時停止をブロックします。 |
| マーケットプレイスタスクのフィールドを制限する | 作業指示タスク<br><br>[wm_task] | 特定の作業指示タスクフィールドの更新をブロックします。 |
| タスクのキャンセル時に mp 要求をキャンセル | 作業指示タスク | 作業指示タスクがキャンセルされたときに、開いているマー |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス **Marketplace** とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| | [wm_task] | ケットプレイス要求をキャンセルします。 |
| アサインされたマーケットプレイスタスクを制限する | 作業指示タスク<br>[wm_task] | アサイン先グループが入力され、マーケットプレイスタスクが true に設定された作業指示タスクをブロックします。 |
| マーケットプレイスへの更新を制限フラグ | 作業指示タスク<br>[wm_task] | 作業指示タスクのマーケットプレイスタスクフラグを false に変更することを無効にします。 |
| 未解決の要求が存在する場合、変更を無効にする | マーケットプレイスエンゲージメント方法<br>[marketplace_engagement_method] | オープンマーケットプレイスで使用されている場合、エンゲージメント方法の変更を禁止します。 |
| リストからコスト/時間の更新を無効にする | マーケットプレイスエンゲージメント方法<br>[marketplace_engagement_method] | マーケットプレイスエンゲージメント方法テーブルのリストビューの時間とコストのフィールドの編集を検証します。 |
| すべてのアサインと応答をキャンセル | マーケットプレイス要求<br>[marketplace_request] | マーケットプレイスの要求がキャンセルされたときに、マーケットプレイスの割り当てをキャンセルし、マーケットプレイスの応答を無効にします。 |
| 要求挿入の検証 | マーケットプレイス要求<br>[marketplace_request] | 未解決の要求が存在する場合に、新しいマーケットプレイス要求の作成をブロックします。 |
| クローズ時にタイムアウトするアサインを設定 | マーケットプレイス要求<br>[marketplace_request] | マーケットプレイス要求がクローズされたときに、マーケットプレイスの割り当てレコードのステータスを更新します。 |
| MP アサインレコードをドラフトで作成 | マーケットプレイス要求<br>[marketplace_request] | マーケットプレイス要求が作成されたときに、マーケットプレイスの割り当てをドラフトステータスで作成します。 |
| 終了時間が開始時間より後であることを確認 | マーケットプレイス要求<br>[marketplace_request] | マーケットプレイス要求の開始時刻と終了時刻を検証します。 |
| 要求終了の更新時に古いフローをキャンセル | マーケットプレイス要求<br>[marketplace_request] | 終了時間が更新されると、要求終了時間の追跡を担当する古いフローをキャンセルします。 |
| アサインの挿入を検証 | マーケットプレイスの割り当て<br>[marketplace_assignment] | 開かれていない要求に対する新しいアサインレコードの作成をブロックします。未解決の要求の重複する割り当てレコードをブロックします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス **Marketplace** とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| 取り消し時に応答を無効化 | マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment] | 取り消された場合、契約社員の回答を無効化します。 |
| クローズ条件を確認 | マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment] | クローズ条件に基づいて、マーケットプレイス要求およびフローデータレコードのクローズを処理します。 |
| タスクが付与されたときに割り当てを付与しない | マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment] | タスクが契約社員に付与されると、他の請負業者のアサインレコードは未付与としてマークされます。 |
| タスクのアサインに対するクエリ | マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment] | マーケットプレイスの割り当てテーブルに対するクエリビジネスルール |
| マーケットプレイスからアサイン済み | マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment] | タスクが契約社員に付与されると、要求をクローズし、必要な詳細で作業指示タスクを更新します。作業指示書タスクのスケジュール方法をマーケットプレイスに更新します。 |
| 却下時の待機期間を上書き | マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment] | プログレッシブプッシュ要求の場合、入札を受けている現在の履行者が要求を拒否すると、このBRによって設定された待機期間が上書きされます |
| 応答期間で負の値を無効にする | マーケットプレイスの応答 [marketplace_response] | 負の期間の応答の挿入を無効にし、応答の開始と終了を作業指示タスクウィンドウの開始と終了でチェックします。 |
| アサインを承認に更新 | マーケットプレイスの応答 [marketplace_response] | 応答を受信したら、その請負業者のアサインレコードのステータスを [承認済み] に更新します。 |
| 応答の挿入を検証 | マーケットプレイスの応答 [marketplace_response] | 作業指示タスクの「期間を固定」フラグが true で、応答の開始と終了が作業指示タスクの期間内にない場合、応答の挿入をブロックします。オープンされていない要求に対する応答の作成をブロックします。契約社員から新しい応答を受信したときに、前の応答を無効化します。 |
| タスクに対する応答に対するクエリ | マーケットプレイスの応答 [marketplace_response] | マーケットプレイス応答テーブルのクエリビジネスルール。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス **Marketplace** とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| 応答を評価 | マーケットプレイスの応答<br><br>[marketplace_response] | 選択したエンゲージメント方法に応答評価フローがある場合、この BR は要求に対して受信した応答を評価するのに役立ちます。 |
| 請負会社のグループリソースタイプを設定 | タスクフィルター<br><br>[dynamic_schedule_task_filter] | このBRは、請負業者またはマーケットプレイスのタスクフィルターのリソースタイプをsys_user_groupに設定します。 |
| 適格なエンゲージメント変更の検証 | 対象エンゲージメント方法<br><br>[eligible_engagement_method] | この BR は、適格なエンゲージメント方法テーブルに加えられた挿入または更新を検証します。 |

## スクリプトインクルード

フィールドサービス Marketplace は、次のスクリプトインクルードを追加します。

フィールドサービス **Marketplace** でインストールされるスクリプトインクルード

| スクリプトインクルード | **Description** (説明) |
|---|---|
| マーケットプレイスコアユーティリティ | 一般的な Marketplace コア ワークフローに使用される util メソッドが含まれています。 |
| *FSMMarketplaceUtil* | マーケットプレイスの FSM 固有のワークフローに使用される util メソッドが含まれています。 |
| *FSMMarketplacePlaybookUtil* | マーケットプレイスのプレイブックワークフローに使用される util メソッドが含まれています。 |
| *FieldServiceMarketplaceConstants* | 定数を保持します。 |
| マーケットプレイス *CoreAjaxHelper* | Marketplace Core クライアント側スクリプトで使用される util メソッドが含まれています。 |
| *FSMMarketplaceAjaxHelper* | FSM マーケットプレイスのクライアント側スクリプトで使用される util メソッドが含まれています。 |
| *FSMMarketplaceCspUtil* | プレイブックの CSP で使用されるメソッドを保持する Util ファイル。 |
| フィールドサービスマーケットプレイス *DaoBase* | フィールドサービスマーケットプレイスエンティティのベース DAO。すべてのエンティティは、このクラスを拡張して共通の機能を再利用できます |
| *FieldServiceMarketplaceEligibleEngagementDao* | eligible_engagement_methodテーブルで行われたすべてのクエリと挿入が含まれます |
| マーケットプレイスタスクプロセッサ *WOTImpl* | MarketplaceTaskProcessorExtPoint の作業指示タスクの実装 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス **Marketplace** でインストールされるスクリプトインクルード (続く)

| スクリプトインクルード | **Description** (説明) |
|---|---|
| マーケットプレイスタスクプロセッサベース | このクラスには、MarketplaceTaskProcessor の既定の実装が含まれています。MarketplaceTaskProcessorPickerを拡張して、MarketplaceTaskProcessorExtPointの正しい実装を選択します。 |
| マーケットプレイスタスクアサイン | このクラスには、MarketplaceTaskAssignmentのカスタム実装が含まれます。これは、メソッド呼び出しを行うために使用されるクラスになります |
| マーケットプレイスタスクアサインベース | このクラスには、MarketplaceTaskAssignment の既定の実装が含まれています。MarketplaceTaskAssignmentPicker を拡張して、MarketplaceTaskAssignmentExtPointの正しい実装を選択します。 |
| フィールドサービスマーケットプレイスエンゲージメントダオ | marketplace_engagement_methodテーブルで行われたすべてのクエリと挿入が含まれます |
| *FieldServiceWorkManagementDao* | 作業管理に関連するすべてのクエリが含まれています |
| マーケットプレイスエンティティ検証ツール | このクラスには、MarketplaceEntityValidator のカスタム実装が含まれます。これは、メソッド呼び出しを行うために使用されるクラスになります |
| マーケットプレイスエンティティ検証者ベース | このクラスには、MarketplaceEntityValidator の既定の実装が含まれています。MarketplaceEntityValidatorExtPoint の正しい実装を選択するために MarketplaceEntityValidatorPicker を拡張します。 |
| マーケットプレイスタスクプロセッサ | このクラスには、MarketplaceTaskProcessor のカスタム実装が含まれます。これは、メソッド呼び出しを行うために使用されるクラスになります |
| *FieldServiceMarketplaceResponseDao* | marketplace_responseテーブルで行われたすべてのクエリと挿入が含まれます |
| *MarketplaceDynamicSchedulingUtil* | これは、動的スケジューリングがマーケットプレイスと共にインストールされたときに出荷されるメソッドを含むユーティリティです |
| *MarketplaceEntityValidatorAssignmentImpl* | MarketplaceEntityValidatorExtPoint のマーケットプレイス割り当ての実装 |
| *FieldServiceMarketplace*プレイブック *Dao* | すべてのプレイブック関連テーブルで行われたすべてのクエリと挿入が含まれます |
| マーケットプレイスタスクアサイン *WOTImpl* | MarketplaceTaskAssignmentExtPoint の作業指示タスクの実装 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス **Marketplace** でインストールされるスクリプトインクルード (続く)

| スクリプトインクルード | **Description** (説明) |
|---|---|
| フィールドサービスマーケットプレイス要求ダオ | marketplace_requestテーブルで行われたすべてのクエリと挿入が含まれます |
| マーケットプレイス *EntityValidatorRequestImpl* | MarketplaceEntityValidatorExtPoint のマーケットプレイス要求実装 |
| *MarketplaceEntityValidatorResponseImpl* | MarketplaceEntityValidatorExtPoint のマーケットプレイス応答の実装 |
| フィールドサービスマーケットプレイスアサインダオ | marketplace_assignmentテーブルで行われたすべてのクエリーと挿入が含まれます |
| *FSMMarketplaceGlobalUtil* | マーケットプレイスモジュールのグローバルスコープで実行されるユーティリティを含むスクリプトインクルード |
| マーケットプレイスタスクアサインピッカー | MarketplaceTaskAssignmentExtPoint の実装を選択するスクリプトインクルード |
| マーケットプレイスコア拡張ポイントユーティリティ | 拡張ポイントを取得するためにマーケットプレイスモジュールで使用されるユーティリティ |
| マーケットプレイスタスクプロセッサピッカー | MarketplaceTaskProcessorExtPoint の実装を選択するスクリプトインクルード |
| *MarketplaceCoreConstants* | マーケットプレイスコアプラグインの定数を保持するスクリプトインクルード |
| マーケットプレイスエンティティ検証者ピッカー | MarketplaceEntityValidatorExtPoint の実装を選択するスクリプトインクルード |

## カスタマーエクスペリエンスのコンポーネント

カスタマーエクスペリエンス機能とともに、プロパティ、テーブル、ビジネスルールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

## テーブル

カスタマーエクスペリエンスは、次のテーブルを追加します。

カスタマーエクスペリエンス機能とともにインストールされるテーブル

| テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|
| エージェント評価<br><br>[wm_agent_rating] | エージェント評価レコードを保存します。 |

## プロパティ

カスタマーエクスペリエンスは、次のプロパティを追加します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーエクスペリエンス機能とともにインストールされるプロパティ

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.shouldUpdateLocation | 位置情報管理マップをエージェントの最新の場所で更新します。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：true<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |
| sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.showRouteOnMap | エージェントがたどったルートをマップ上に表示します。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：true<br>• [Location (場所)]： フィールドサービス > 管理 > プロパティ<br>注: このプロパティを無効にすると、マップには直線ルートが表示されます。 |

## ビジネスルール

カスタマーエクスペリエンスは、次のビジネスルールを追加します。

カスタマーエクスペリエンス機能とともにインストールされるビジネスルール

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
| --- | --- | --- |
| 自動アセスメントビジネスルール | 作業指示タスク<br>[wm_task] | 作業指示タスクが [完了] に設定されている場合に、エージェントフィードバックサーベイをトリガーします。 |

## フィールドサービス キャパシティと予約の管理コンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ビジネスルール、スケジュール済みジョブ、スクリプトインクルードなど) が、 フィールドサービス キャパシティと予約の管理機能とともにインストールされます。

フィールドサービス請負業者管理プラグイン (com.snc.fsm_contractor_management) をインストールして、作業キャパシティを予約、定義、およびアサインするときに外部グループを考慮に入れます。詳細については、「フィールドサービス請負会社管理の有効化」を参照してください。

フィールドサービスキャパシティと予約の管理を有効にすると、アプリケーションナビゲーターと次のモジュールに [キャパシティ管理] メニューが追加されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- キャパシティ予約:特定の需要を満たすために、グループまたはエージェントの可用性のキャパシティパーセンテージを予約します。たとえば、故障修理作業タイプの場合は 60%、インストール作業タイプの場合は 40% です。
- キャパシティ定義:定義された時間、タスク数、またはエージェントの作業スケジュールに基づいて、適切な量の作業を内部または外部の作業グループに割り当てます。日、週、月、または年のキャパシティを定義できます。
- キャパシティ割り当て:キャパシティと引当キャパシティを、内部作業グループおよび請負会社の外部グループに割り当てます。
- キャパシティ使用状況:さまざまなグループやエージェントによって使用されたキャパシティのレコードを表示します。
- キャパシティ割り当てスケジュール:設定された期間にわたってリソースキャパシティを管理および配分し、リソースの一定割合が同日のタスク用に確保されるようにします。

**注:** アプリケーションがキャパシティ管理ルールに基づいて作業を分散できるようにするには、[タスクのアサイン方法] 構成オプションで動的スケジューリングの使用を選択する必要があります。

## テーブル

キャパシティ管理は、次のテーブルを追加します。

キャパシティと予約の管理機能とともにインストールされるテーブル

| テーブル | Description (説明) |
|---|---|
| キャパシティ定義<br><br>[wm_capacity_definition] | グループまたは内部フィールドサービスエージェントのキャパシティと、タスクのアサイン時に使用される予約ルールを保存します。 |
| デマンドチャネル<br><br>[wm_demand_channel] | キャパシティダッシュボードに使用される、各アサインの日次キャパシティとデマンドデータを保存します。 |
| キャパシティデマンドメトリクス<br><br>[wm_capacity_demand] | すべてのキャパシティ割り当てのメトリクスデータを保存します |
| キャパシティ予約<br><br>[wm_capacity_reservation] | 予約定義と除外条件を保存します。 |
| キャパシティ予約ルール<br><br>[wm_capacity_reservation_rule] | 予約ルールと予約を使用する条件を保存します。 |
| キャパシティ割り当て<br><br>[wm_capacity_assignment] | 特定の期間内のグループへのキャパシティ定義のアサインを保存し、 有効開始 日と 有効終了 日を検証することで、特定の期間のキャパシティの競合を回避します。 |
| キャパシティ使用率<br><br>[wm_capacity_usage] | 特定の期間内に内部フィールドサービスエージェントまたはグループによって使用されたキャパシティを保存します。 |
| 割り当てスケジュール | キャパシティ割り当てのデフォルトの割合を保存します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティと予約の管理機能とともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | Description (説明) |
|---|---|
| [wm_allocation_schedule] | |
| 割り当てスケジュールの詳細<br><br>[wm_allocation_schedule_detail] | 相対的な開始日、相対的な終了日、および割り当てスケジュールに割り当てる必要があるキャパシティのパーセンテージを保存します。 |

## ビジネスルール

キャパシティ管理は、次のビジネスルールを追加します。

キャパシティと予約の管理機能とともにインストールされるビジネスルール

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| キャパシティ期間の競合を回避 | キャパシティ割り当て<br><br>[wm_capacity_assignment] | キャパシティ割り当てに定義された期間を監視して、グループに同じ期間または重複する間隔に複数のキャパシティ割り当てがないことを確認します。 |
| タスク変更時にキャパシティを更新 | 作業指示タスク<br><br>[wm_task] | タスクがアサインまたはアサイン解除されるたびに、キャパシティを追加または更新します。予定作業期間または移動期間が変更されるたびにキャパシティを更新できます。 |
| タスク削除時にキャパシティを更新 | 作業指示タスク<br><br>[wm_task] | 指定された期間内にオープンタスクが削除されるたびに、使用されるキャパシティを更新します。 |
| キャパシティ値を検証 | キャパシティ定義<br><br>[wm_capacity_definition] | キャパシティ定義に指定されたキャパシティの値を検証します。キャパシティはゼロ以外の正の整数値である必要があります。 |
| 適用終了日と適用開始日の検証 | キャパシティ割り当て<br><br>[wm_capacity_assignment] | キャパシティ割り当てテーブルの [適用終了] フィールドと [適用開始] フィールドに入力された日付を検証します。エージェントスケジュールのように [キャパシティ単位] の値が選択されていない場合、[繰り返し] フィールドに入力された値に基づいて有効日が計算されます。[適用開始] の値は、常に現在の日付以降で、有効期限の日付以前である必要があります。キャパシティ割り当ての更新中、[ 適用終了 ] の値をキャパシティ使用率が存在する日付 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティと予約の管理機能とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| | | より前の日付に設定することはできません。 |
| 割り当てられた割合の値を検証する | キャパシティ予約ルール<br><br>[wm_capacity_reservation_rule] | キャパシティー予約ルールテーブルに割り当てられた割合の値を検証します。この値は、100 以下の 0 以外の正の整数である必要があります。 |
| キャパシティ割り当てのドメインを更新 | キャパシティ割り当て<br><br>[wm_capacity_assignment] | システムは、[ タイプ ] フィールドの情報に基づいてレコードにドメインを割り当てます。タイプが「テリトリー内部エージェント」または「テリトリー請負会社グループ」の場合、ドメインは [テリトリー ] フィールドを使用して設定されます。その他のタイプの場合、ドメインは [グループ ] フィールドによって決定されます。 |
| 割り当てられた割合を検証 | 割り当てスケジュール<br><br>[wm_allocation_schedule] | 割り当てスケジュールのデフォルトの割り当て率の値を検証します。デフォルトの割り当て率は、100 以下のゼロ以外の正の整数である必要があります。 |
| 範囲を検証 | 割り当てスケジュールの詳細<br><br>[wm_allocation_schedule_detail] | [割り当てスケジュールの詳細] テーブルの [開始日 (相対)] フィールドと [終了日 (相対)] フィールドに入力された日付を検証します。<br><br>相対開始日は常に現在の日付または将来の日付で、相対終了日以前である必要があります。<br><br>相対終了日は、常に現在の日付または将来の日付 (相対開始日以降) である必要があります。 |
| 割り当てられた割合を検証 | 割り当てスケジュールの詳細<br><br>[wm_allocation_schedule_detail] | 割り当てスケジュールの詳細の割り当て率の値を検証します。<br><br>割り当てのパーセンテージは、100 以下のゼロ以外の正の整数にする必要があります。 |
| フィールドを検証 | キャパシティ割り当ての上書き<br><br>[wm_capacity_override] | キャパシティ割り当て上書きテーブルのフィールドに指定された値を検証します。 |
| レコードを非アクティブに更新できないようにする | デマンドチャネル | デマンドチャネルが予約ルールで使用されているかどうかを |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティと予約の管理機能とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| | [wm_demand_channel] | 検証します。このルールは、予約ルールで使用されているデマンドチャネルを削除または非アクティブ化できないようにします。 |
| WOT のデマンドチャネルを更新 | 作業指示タスク<br>[wm_task] | デマンドチャネルに設定された条件に従って、作業指示タスクのデマンドチャネルを更新します。 |
| キャパシティデマンドメトリクステーブルを更新 | キャパシティ割り当ての上書き<br>[wm_capacity_override] | キャパシティ割り当ての上書きテーブルが更新されたときに、キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新します。 |
| キャパシティデマンドメトリクステーブルを更新 | キャパシティ定義<br>[wm_capacity_definition] | キャパシティ割り当ての上書きテーブルが更新されたときに、キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新します。 |
| キャパシティデマンドメトリクステーブルを更新 | スケジュール<br>[cmn_schedule] | スケジュールテーブルが更新されると、キャパシティデマンド測定基準テーブルが更新されます。 |
| キャパシティデマンドメトリクステーブルを更新 | エージェント作業スケジュール<br>[agent_work_schedule] | エージェント作業スケジュールテーブルが更新されると、キャパシティデマンド測定基準テーブルも更新されます。 |
| キャパシティデマンドメトリクステーブルを更新 | エージェントパーソナルスケジュール<br>[agent_events] | エージェントパーソナルスケジュールテーブルが更新されたときに、キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新します。 |
| キャパシティデマンドメトリクステーブルを更新 | スケジュールエントリ<br>[cmn_schedule_span] | スケジュールエントリーテーブルが更新されたときに、キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新します。 |
| キャパシティデマンドメトリクステーブルを更新 | テリトリーグループ<br>[sn_tp_territory_group] | テリトリーグループテーブルが更新されると、キャパシティデマンド測定基準テーブルも更新されます。 |
| キャパシティデマンドメトリクステーブルを更新 | テリトリーメンバーシップ<br>[sn_tp_territory_membership_override] | テリトリーメンバーシップテーブルが更新されたときに、キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新します。 |
| キャパシティデマンドメトリクステーブルを更新 | 割り当てスケジュールの詳細<br>[wm_allocation_schedule_detail] | 割り当てスケジュールの詳細テーブルが更新されると、キャパシティデマンド測定基準テーブルが更新されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティと予約の管理機能とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| キャパシティデマンドメトリクステーブルを更新 | 割り当てスケジュール<br><br>[wm_allocation_schedule] | 割り当てスケジュールテーブルが更新されたときに、キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新します。 |
| キャパシティデマンドメトリクステーブルを更新 | キャパシティバケット<br><br>[wm_capacity_bucket] | キャパシティバケットテーブルが更新されたときに、キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新します。 |
| キャパシティデマンドメトリクステーブルを更新 | キャパシティ予約ルール<br><br>[wm_capacity_reservation_rule] | キャパシティ予約ルールテーブルが更新されると、キャパシティデマンド測定基準テーブルが更新されます。 |
| キャパシティデマンドメトリクステーブルを更新 | キャパシティ割り当て<br><br>[wm_capacity_assignment] | キャパシティ割り当てテーブルが更新されると、キャパシティデマンド測定基準テーブルが更新されます。 |
| 予約タスクのキャパシティを更新 | 作業指示タスク<br><br>[wm_task] | 予約タスクが作成または更新されたときに、[キャパシティ使用率] テーブルを更新します。 |
| 名前、条件の重複を防止 | デマンドチャネル<br><br>[wm_demand_channel] | デマンドチャネルテーブルで指定された名前と条件を検証します。この名前のデマンドチャネルが既に存在するかどうか、および指定された条件が別のデマンドチャネルで使用されているかどうかを確認します。 |
| タイプに基づいてフィールドを検証 | キャパシティ割り当て<br><br>[wm_capacity_assignment] | キャパシティ割り当てテーブルのフィールドに指定された値を検証します。<br><br>• テリトリー フィールドを空白にすることはできません。<br>• アクティブなアサインテリトリーのみがサポートされています。<br>• [タイプ] が [テリトリー請負会社グループ] の場合は、ベンダーグループを指定する必要があります。<br>• エージェントスケジュールキャパシティ定義は、[ タイプ ] が [テリトリー請負会社グループ] の場合にはサポートされません。<br>• [タイプ] が [なし] の場合、グループは適用されません。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティと予約の管理機能とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| | | テリトリー計画プラグインがインストールされていない場合は、[ グループ ] を空白以外にする必要があります。 |
| キャパシティ定義の変更を許可しない | キャパシティ定義<br>[wm_capacity_definition] | キャパシティ定義が使用されている場合、またはキャパシティ定義にアクティブなキャパシティ割り当ての上書きが定義されている場合に、[ キャパシティ基準 ] および [頻度 ] フィールドの値の更新を制限します。 |
| エージェントスケジュールの上書きを許可しない | キャパシティ割り当ての上書き<br>[wm_capacity_override] | キャパシティ定義がエージェントスケジュールに基づいている場合、キャパシティ定義を上書きできないようにします。 |
| サポートされていないタスクのキャパシティを削除 | 作業指示タスク<br>[wm_task] | サポートされていないタスクに割り当てられたキャパシティを削除します。 |
| 定義への変更を制限する | キャパシティ定義<br>[wm_capacity_definition] | このキャパシティ定義に対してアクティブなキャパシティ上書きアサインがある場合に、値 別のキャパシティ をエージェントスケジュールに更新できないように制限します。 |
| 全体的な定義を検証 | キャパシティ定義<br>[wm_capacity_definition] | [ バケットごとにキャパシティを設定] フィールドの値が指定された 頻度に適用可能かどうかを検証します。 |
| 定義削除時に検証 | キャパシティ定義<br>[wm_capacity_definition] | アクティブなキャパシティ割り当てがある場合、キャパシティ定義の削除を制限します。 |
| 使用状況が 0 以上であることを確認するには | キャパシティ使用率<br>[wm_capacity_usage] | [使用済みキャパシティ] フィールドの値を検証します。値はゼロ以上である必要があります。 |
| 合計割合を検証 | キャパシティバケット<br>[wm_capacity_bucket] | バケットに割り当てられた作業負荷キャパシティの合計割合を検証します。合計パーセンテージは 1 から 100 の間である必要があります。 |
| 容量使用率に関する最新情報を表示 | キャパシティバケット<br>[wm_capacity_bucket] | 使用中のキャパシティバケットの [キャパシティ **(%)**]、[ 開始]、および [終了 ] フィールドの更新を制限します。 |
| 割り当てられた割合を検証 | 割り当てスケジュール | 割り当てスケジュールの割り当て率の値を検証します。値 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティと予約の管理機能とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| | [wm_allocation_schedule] | は、100 以下のゼロ以外の正の整数である必要があります。 |
| 重複するキャパシティバケットを検証 | キャパシティバケット<br><br>[wm_capacity_bucket] | 指定された 終了 時間を検証します。終了時間は開始時間よりも大きくする必要があります。このルールでは、指定された期間が他のキャパシティバケットの期間と重複しているかどうかを確認します。 |

**注:** アプリケーションがキャパシティ管理ルールに基づいて作業を分散できるようにするには、[タスクのアサイン方法] 構成オプションで動的スケジューリングの使用を選択する必要があります。

## スケジュール済みジョブ

キャパシティと予約管理は、次のスケジュール済みジョブを追加します。それらを見つけるには、 すべて > **sn_schedulejobs.do**.

キャパシティと予約の管理機能とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

| スケジュール済みジョブ | Description (説明) |
|---|---|
| コンピュートキャパシティデマンドメトリクスデータ | フィールドサービステリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボードのデータを計算して生成します。 |

## スクリプトインクルード

キャパシティと予約管理は、次のスケジュール済みジョブを追加します。それらを見つけるには、 すべて > スクリプトインクルード.

キャパシティと予約の管理機能とともにインストールされるスクリプトインクルード

| スクリプトインクルード | Description (説明) |
|---|---|
| FSMDemandManagementQueryUtil | フィールドサービステリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボードのデータを生成するためのすべてのクエリが含まれています。 |
| FSMDemandManagementUtil | [コンピュートキャパシティデマンドメトリクスデータ] スケジュール済みジョブのデータを計算して生成します。 |

## フィールドサービス クルーオペレーションのコンポーネント

フィールドサービス Crew Operations アプリケーションのプラグイン、ロール、テーブル、スクリプトインクルード、およびビジネスルール。

フィールドサービス クルー操作は、アプリケーションナビゲーターと次のモジュールに [自分のクルー] メニューを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- 自分のクルー:マネージャーとディスパッチャーがクルーを作成および管理できるようにします。
- 自分のクルーのタスク:エージェントが、所属するクルーにアサインされたクルーのタスクを表示できるようにします。

## ロール

フィールドサービス クルーオペレーションは、次のロールを追加します。

フィールドサービスクルーオペレーションにおけるロール

| ロール | Description (説明) |
|---|---|
| フィールドサービスクルーモデレーター<br><br>[wm_crew_moderator] | ディスパッチャーとマネージャーがクルーを作成し、クルーメンバーを管理し、スキルと場所をアサインし、それらをアサイン先グループにアサインできるようにします。 |

## テーブル

フィールドサービス クルーオペレーションは、次のテーブルを追加します。

フィールドサービス **Crew Operations** とともにインストールされるテーブル

| テーブル | Description (説明) |
|---|---|
| クルー<br><br>wm_crew | クルーのサイズ、リーダー、場所、スケジュール、移動半径など、クルーに関する概要情報を保存します。 |
| クルーグループ<br><br>wm_crew_group | 選択したアサイン先グループへのクルーのマッピングを保存します。 |
| クルーメンバー<br><br>wm_crew_member | クルーのさまざまなメンバーと、クルー内でのその有効な可用性を保存します。 |
| クルー要件<br><br>wm_crew_requirement | 最小クルーサイズや推奨サイズなど、クルーのきめ細かな要件を保存します。 |
| クルーのスキル<br><br>wm_crew_skill | クルーメンバーが現在持っているスキルを保存します。 |
| タスクアサイニー<br><br>wm_task_assignee | 作業指示タスクで作業しているすべてのエージェントのマッピングを保存します。 |

## スクリプトインクルード

フィールドサービス クルーオペレーションでは、次の新しいスクリプトインクルードが追加されています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービスクルー操作のスクリプトインクルード

| スクリプトインクルード | Description (説明) |
|---|---|
| *CrewSchedulingUtils* | クルーメンバー、クルースキル、クルー要件、タスクアサイニー、およびエージェントが属するクルーを更新します。 |
| *CrewSchedulingClientUtils* | エージェントが属するクルーと、クライアント側のスクリプトで使用するためにそれらのクルーにアサインされたタスクをフェッチします。 |
| *CrewLocationFromTask* | クルーの場所とタスクまでの距離に基づいてクルーを評価します。 |
| *CrewMatchingDimensionSkills* | クルーのスキルとタスクに必要なスキルに基づいてクルーを評価します。 |
| クルータスクスケジュールユーティリティ | クルーとエージェントのスケジュールを決定します。 |
| *FSMUtil* | クルーの半径、タスクまでの距離、およびタスクにクルーが必要かどうかを確認します。 |
| *SMDateValidation* | エージェントが既にクルーの一員であるかどうか、および有効開始日または適用終了日に応じてエージェントをクルーに追加できるかどうかをチェックします。 |
| *SMGeoDistanceUtils* | クルーのその日の深夜の検索、同日の次のタスクの検索、複数のエージェントの場所の取得、移動期間の計算など、エージェント機能をクルーに拡張します。 |
| 時間記録ヘルパー | エージェントの名前が含まれるように情報メッセージを変更します。 |

## ビジネスルール

フィールドサービス クルーオペレーションは、次のビジネスルールを追加します。

フィールドサービス **Crew Operations** とともにインストールされるビジネスルール

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| クルーの削除を中止 | クルー<br><br>[wm_crew] | 作業指示タスクでクルーが参照されている場合、クルーの削除を防止します。 |
| クルーの非アクティブ化を中止 | クルー<br><br>[wm_crew] | クルーにアクティブなタスクアサインがある場合に、クルーの非アクティブ化を防止します。 |
| デフォルトのスキルレベルを追加します | ユーザースキル<br><br>[sys_user_has_skill] | デフォルトのスキルレベルを追加します。 |
| クルーリーダーのグループとメンバーを追加 | クルー | クルーリーダーの wm_crew_groupと |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス **Crew Operations** とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| | [wm_crew] | wm_crew_memberレコードを作成します。 |
| クルーにグループスキルを追加 | クルーグループ<br>[wm_crew_group] | 新しいグループがクルーに追加されるたびに、クルーに新しいスキルを追加します。 |
| クルーメンバーに不足しているクルーグループを追加 | クルーメンバー<br>[wm_crew_member] | 新しいメンバーがクルーに追加されたときにクルーグループを更新します。 |
| クルーの予定期間を計算 | 作業指示タスク<br>[wm_Task] | クルーの予定移動期間を計算します。 |
| クルーサイズを確認 | クルー<br>[wm_crew] | クルー作成時のクルーサイズを検証します。 |
| 作成時にクルーサイズを確認 | クルーメンバー<br>[wm_crew_member] | クルーメンバー追加時のクルーサイズを検証します。 |
| 更新時にクルーサイズを確認 | クルーメンバー<br>[wm_crew_member] | クルーメンバーレコードが更新または削除されたときに、クルーのメンバー数を検証します。 |
| 同じクルーの重複メンバーを確認 | クルーメンバー<br>[wm_crew_member] | クルーに重複するメンバーが追加されないようにします。 |
| タスククルーのリーダーの空き状況を確認 | クルー<br>[wm_crew] | タスク固有のクルーにタスクをアサインするときに、クルーリーダーの可用性を確認します。 |
| メンバーがアクティブなクルーの一員であることを確認 | クルーメンバー<br>[wm_crew_member] | クルーメンバーが同時に複数のクルーの一部にならないようにして、クルーメンバーのクルーメンバーシップの競合を回避します。 |
| クルーメンバーのタスク競合を確認 | クルーメンバー<br>[wm_crew_member] | クルーメンバーに既存のタスク割り当てによる競合がないかどうかを確認します。 |
| タスクアサイニーのタスク競合を確認 | 作業指示タスク<br>[wm_task_assignee] | 既存のタスク割り当てによるタスクアサイニーのスケジュールの競合をチェックします。 |
| クルー半径チェック | 作業指示タスク<br>[wm_Task] | クルーに割り当てられたタスクが対象範囲外にある場合に情報メッセージを表示します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス **Crew Operations** とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| 日付チェック | クルーメンバー<br>[wm_crew_member] | クルーメンバーの有効開始日と有効終了日を検証します。 |
| クルーが非アクティブなときにメンバーを非アクティブにする | クルー<br>[wm_crew] | クルーがアクティブでない場合は、クルーメンバーを非アクティブ化します。 |
| タスククルーを非アクティブ化 | 作業指示タスク<br>[wm_Task] | タスクが完了またはキャンセルされたときに、タスク固有のクルーを非アクティブとしてマークします。 |
| タスククルーのタスクアサイニーを削除 | クルーメンバー<br>[wm_crew_member] | メンバーがタスク固有のクルーから削除されたときに、作業指示タスクからタスクアサイニーを削除します。 |
| 完了/キャンセルされたタスククルーの無効化 | クルー<br>[wm_crew] | アサインされたタスクが完了またはキャンセルされた後にクルーを非アクティブに設定します。 |
| タスククルー要件を管理 | 作業指示タスク<br>[wm_Task] | 作業指示タスクのクルー要件を作成および削除します。 |
| クルーからグループスキルを削除 | クルーグループ<br>[wm_crew_group] | クルーグループがクルーから削除されたときに、クルーからスキルを削除します。 |
| クルーリーダーに対するアクションの制限 | クルーメンバー<br>[wm_crew_member] | クルーリーダーのアクションを制限します。 |
| 更新をプライマリリーダーに制限 | 作業指示タスク<br>[wm_task_assignee] | [タスクのアサイニー] 関連リストでクルーのプライマリリーダーを更新または削除する機能を制限します。 |
| クルーメンバーのタスク移動時間の複製 | 作業指示タスク<br>[Task_time_worked] | クルーメンバーがタスクの場所に移動するのにかかった時間と、作業指示タスクの作業に費やした時間を記録します。 |
| クルーリーダーとしてアサインされたクルーを設定 | 作業指示タスク<br>[wm_Task] | タスクがクルーにアサインされたときに、[ アサイン先 ] フィールドにクルーリーダーの名前を設定します。 |
| 継承されたスキルレベルを false に設定 | クルーのスキル<br>[wm_crew_skill] | [ 継承されたスキルレベル ] フィールドを false に設定します。 |
| タスククルー:利用可能なリーダーを確認 | クルー | タスク固有のクルーにタスクを割り当てるときに、クルー |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス **Crew Operations** とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| | [wm_crew] | リーダーの可用性を確認します。 |
| クルーの有効日を更新 | 作業指示タスク<br>[wm_Task] | タスク固有のクルーのタスク開始日と終了日と同様に、クルーメンバーの有効日を設定します。 |
| タスクから開始された更新 | クルー<br>[wm_crew] | [ 開始ソース ] フィールドを作業指示タスク番号で更新します。 |
| タスククルーのタスクアサイニーを更新 | クルーメンバー<br>[wm_crew_member] | タスクがタスク固有のクルーにアサインされたときに、作業指示タスクのタスクアサイニーを追加または更新します。 |
| クルータスクの移動期間を更新 | 作業指示タスク<br>[wm_Task] | [ アサインされたクルー ] フィールドの値に基づいて、クルーを必要とする作業指示タスクの移動期間を更新します。 |
| クルーを検証 | クルー<br>[wm_crew] | クルーの作成時にクルーの詳細を検証します。 |
| クルーグループの削除を検証 | クルーグループ<br>[wm_crew_group] | アクティブなメンバーがこのグループのクルーに含まれている場合に、クルーグループが削除されないようにします。 |
| クルーメンバーの有効日の検証 | クルーメンバー<br>[wm_crew_member] | クルーメンバーの有効開始日と有効終了日を検証します。 |
| クルーサイズを検証 | クルー要件<br>[wm_crew_requirement] | 作業指示タスクの最小クルーサイズと推奨クルーサイズを検証します。 |

## インテリジェントタスク推奨コンポーネント

インテリジェントタスク推奨コンポーネント機能とともに、テーブルやビジネスルールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

インテリジェントタスク推奨は、アプリケーションナビゲーターに [タスク推奨事項管理] メニューを追加します。この機能により、次のモジュールが追加されます。

- タスク推奨ポリシー
- タスク推奨事項の適用性
- 推奨基準
- タスク推奨事項のプロパティ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## テーブル

フィールドサービス管理 (FSM) インテリジェントタスク推奨は、次のテーブルを追加します。

インテリジェントタスク推奨コンポーネント機能とともにインストールされるテーブル

| テーブル | Description (説明) |
|---|---|
| タスク推奨ポリシー関連の基準<br><br>[task_rec_m2m_recommend_policy_criteria] | タスク推奨ポリシーの関連基準レコードを保存します。 |
| タスク推奨事項の適用性<br><br>[task_rec_recommendation_applicability] | アプリケーションレコードをデフォルトのタスク推奨ポリシーとともに保存します。 |
| 推奨基準<br><br>[task_rec_recommendation_criteria] | タスク推奨基準レコードを保存します。 |
| タスク推奨ポリシー<br><br>[task_rec_recommendation_policy] | タスク推奨ポリシーレコードを保存します。 |

## ビジネスルール

フィールドサービス管理 (FSM) インテリジェントタスク推奨は、次のビジネスルールを追加します。

インテリジェントタスク推奨コンポーネント機能とともにインストールされるビジネスルール

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| 注文と重み付けを検証 | タスク推奨ポリシー関連の基準<br><br>[task_rec_m2m_recommend_policy_criteria] | フィルター制約の順序と、タスク推奨ポリシーのランキング基準の重み付けと順序を確認します。この値は正の整数でなければなりません。 |
| ポリシーとクライテリアのテーブルを検証 | タスク推奨ポリシー関連の基準<br><br>[task_rec_m2m_recommend_policy_criteria] | 推奨基準の [ プリフェッチされたテーブル ] フィールドとタスク推奨ポリシーの [ テーブル ] フィールドで同じテーブルが選択されていることを検証します。 |
| 推奨ポリシーの削除を検証 | タスク推奨ポリシー<br><br>[task_rec_recommendation_policy] | [タスク推奨事項の適用性] フォームの [デフォルトのタスク推奨ポリシー ] フィールドでポリシーが指定されている場合、ポリシーの削除を防止します。 |

### インテリジェントタスク推奨システムプロパティ

インテリジェントタスク推奨は、次のプロパティを使用します。

これらのプロパティは次の場所にあります。 フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > タスク推奨事項のプロパティ.

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク推奨事項のシステムプロパティ

| プロパティ | 定義 |
| --- | --- |
| sn_task_recommend.max_return_tasks | ディスパッチャーに返されるタスクの最大数を設定します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：**5** |
| sn_fsm_task_rec.task_recomm_geo_routing_travel_time | Google Maps API、Bing Maps、HERE、TomTom、Mapbox、PTV xServer、Esri、または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの推定移動時間を計算します。エージェントがたどったルートに基づいて、タスクの場所までの距離を計算します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値: *Google Maps API* を使用 |
| sn_fsm_task_rec.task_recomm_use_geo_history | 位置情報履歴テーブルを使用してエージェントの場所を検索できるようにします。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：**True** |
| sn_task_recommend.logging_level | タスクの推奨時に フィールドサービス管理 (FSM) に表示されるログレベルを制御します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値: エラー |

### 事前定義された推奨基準

推奨基準には、フィルター制約とランキング基準の 2 種類があります。システムには、一連の事前定義された基準が用意されています。

## 推奨基準

インテリジェントタスク推奨のいくつかの組み込み推奨基準を次に示します。インテリジェントタスク推奨設定を構成する場合、タスク推奨ポリシーでこれらの基準を 1 つ以上使用できます。

フィルタリング制約

| 名前 | **Description** (説明) |
| --- | --- |
| 却下された技術者を除外 | 指定された期間内にエージェントによって却下されたタスクをフィルタリングします。<br><br>デフォルト値は 24 時間です。<br><br>*work.management.rejected.technician.duration* プロパティを使用して時間値を設定できます。 |
| エージェントが移動できないタスクを除外 | 選択した期間内にエージェントが移動できないタスクを除外します。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

フィルタリング制約 (続く)

| 名前 | Description (説明) |
|---|---|
| 必須の部品が必要 | 定義された必須部品がエージェントで利用できないタスクを除外します。 |
| 必須スキルが必要 | 定義された必須スキルがエージェントが所有していないタスクを除外します。 |

ランキング基準

| 名前 | Description (説明) |
|---|---|
| タスクからの距離 | 移動距離に基づいてタスクを評価します。エージェントの現在の場所からタスクの場所までの移動にエージェントが必要とする時間が、選択した期間内であるかどうかを評価します。 |
| 一致する部品 | エージェントがタスクを完了するために必要な一致する部品を持っているかどうかに基づいて、タスクを評価します。<br><br>必須部分はランキング基準で考慮されません。エージェントに必須部品がないタスクを除外するには、 *Must have mandatory parts* フィルター制約を追加する必要があります。 |
| 合致するスキル | エージェントがタスクを完了するために必要なスキルを持っているかどうかに基づいてタスクを評価します。<br><br>必須スキルはランキング基準に 付与 されません。エージェントが必須スキルを持っていないタスクを除外するには、 *Must have mandatory skills* フィルター制約を追加する必要があります。 |

## フィールドサービスとサービスロケーションサポートのコンポーネント

Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) プラグインのアクティブ化とともにインストールされるロール。

**注:** アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## インストールされるロール

サービスの場所をサポートするフィールドサービスのロール

| ロールタイトル | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| サービスの場所の書き込み<br><br>[wm_service_location_write] | 新しいサービスの場所の住所を作成するためのアクセス権を付与します。 | なし |

## フィールドサービス テリトリー計画のコンポーネント

フィールドサービステリトリー計画機能とともに、テーブル、ロール、スクリプトインクルード、ビジネスルールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

## テーブル

フィールドサービス テリトリー計画は、次のテーブルを追加します。

フィールドサービス テリトリー計画機能とともにインストールされるテーブル

| テーブル | Description (説明) |
|---|---|
| テリトリー<br><br>sn_tp_territory | テリトリの名前など、テリトリに関する情報を格納します。 |
| テリトリー条件<br><br>sn_tp_territory_condition | テリトリーに追加された条件を保存して、作業指示または作業指示タスクに最適なテリトリーをフィルタリングします。 |
| テリトリーの地域<br><br>sn_tp_territory_geography | テリトリの地域を描画するときに自動生成される geoJSON スクリプト情報を保存します。 |
| テリトリーグループ<br><br>sn_tp_territory_group | テリトリーにアサインされた認定、ディスパッチ、およびアサイン先グループに関する情報を保存します。 |
| テリトリーメンバーシップの上書き<br><br>sn_tp_territory_membership_override | エージェントまたはクルーがテリトリーのプライマリメンバーであるかセカンダリメンバーであるかに関する情報を保存します。 |
| テリトリーモデル<br><br>sn_tp_territory_model | デフォルトのテリトリーモデルとそのマッピングされたテリトリーおよびリソースに関する情報を保存します。 |
| テリトリーモデルソース<br><br>sn_tp_territory_model_source | wm_taskやwm_orderなど、テリトリーモデルにマッピングされたソーステーブルに関する情報を保存します。 |
| テリトリーマネージャー<br><br>sn_tp_territory_manager | テリトリーのマネージャーに関する情報を保存します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## ロール

フィールドサービス テリトリー計画は、次のロールを追加します。

フィールドサービス テリトリー計画機能とともにインストールされるロール

| ロール | Description (説明) |
|---|---|
| フィールドサービス テリトリーリソース割り当ての編集<br><br>[sn_fsm_tp.fsm_territory_edit_resource_allocation] | 選択した フィールドサービス テリトリーに関連付けられているリソースの割り当てを編集します。 |
| FSM テリトリー計画者<br><br>[sn_fsm_tp.fsm_territory_planner] | 新しい フィールドサービス テリトリーを作成し、既存の フィールドサービス テリトリーを表示したり、テリトリーのリソース割り当てを管理したりすることができます。 |
| FSM テリトリー読み取り<br><br>[sn_fsm_tp.fsm_territory_read] | テリトリー フィールドサービス データを表示します。 |
| テリトリー管理者<br><br>[sn_tp.territory_admin] | 新しいテリトリーモデル、ソース、一致ルールを作成する。 |
| テリトリーリソース割り当ての編集<br><br>[sn_tp.territory_edit_resource_allocation] | 選択したテリトリーに関連付けられているリソースの割り当てを編集します。 |
| テリトリーの地域書き込み<br><br>[sn_tp.territory_geography_write] | テリトリーの地域を作成、更新、または削除します。 |
| テリトリー計画者<br><br>[sn_tp.territory_planner] | テリトリー、リソース割り当てなどを表示し、新しいテリトリーを作成することもできます。 |
| テリトリー読み取り<br><br>[sn_tp.territory_read] | テリトリーデータの表示。 |
| テリトリーリソースマネージャー<br><br>[sn_tp.territory_resource_manager] | ログインしているユーザーがリソースマネージャーとして割り当てられているテリトリーのリソースを管理します |
| テリトリーマネージャー<br><br>[sn_tp.territory_manager]<br><br>[sn_tp.territory_resource_manager] | テリトリーとその関連情報を管理します。さらに、テリトリーリソースマネージャーのロールを継承します。 |
| FSM テリトリーマネージャー<br><br>[sn_fsm_tp.fsm_territory_manager]<br><br>[sn_tp.territory_manager]<br><br>[sn_tp.territory_resource_manager] | フィールドサービスのテリトリーとその関連情報を管理します。さらに、テリトリーリソースマネージャーのロールを継承します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス テリトリー計画機能とともにインストールされるロール (続く)

| ロール | Description (説明) |
|---|---|
| FSM テリトリーリソースマネージャー<br><br>[sn_fsm_tp.fsm_resource_manager]<br><br>[sn_tp.territory_manager]<br><br>[sn_tp.territory_resource_manager] | ログインしているユーザーがリソースマネージャーとしてアサインされているテリトリーのフィールドサービスリソースを管理します |

## スクリプトインクルード

フィールドサービス テリトリー計画では、次のスクリプトインクルードが追加されます。

フィールドサービス テリトリー計画機能とともにインストールされるスクリプトインクルード

| スクリプトインクルード | Description (説明) |
|---|---|
| フィールドサービステリトリー計画 | テリトリーの詳細、アサイン先グループなどのデータをデータブローカーに提供するユーティリティ機能が含まれています。 |
| MatchTerritoryCondition | テリトリー計画一致ルールで使用されるフィルタリング条件に基づいて、作業指示タスクのテリトリーをフィルタリングするユーティリティ機能が含まれています。 |
| TerritoryFilter | 対応するグループ、エージェント、クルー、および親テリトリーに基づいてテリトリーをフィルタリングするための、すべての参照修飾子のメソッドが含まれています。 |
| TerritoryMatchingDimensionLocation | 一致ルールで使用されるタスクの場所に基づいてテリトリーをフィルタリングするユーティリティ機能が含まれています。 |
| TerritoryPlanningHelpers | テリトリー計画全体の実装のためのヘルパーメソッドが含まれています。 |
| テリトリー計画 AJAX | テリトリー計画プラグインがアクティブかどうかを検証し、デフォルトモデルを取得し、作業指示タスクフォームにテリトリーを入力し、作業指示タスクに選択されたアサイン先グループを検証するヘルパー関数を提供する Ajax クラス。 |

## ビジネスルール

フィールドサービス テリトリー計画は、次のビジネスルールを追加します。

フィールドサービステリトリー計画のビジネスルール

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| エージェントの上書きを削除 | テリトリーグループ | 対応するグループがテリトリーから削除された場合に、エー |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービステリトリー計画のビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| | [sn_tp_territory_group] | ジェントの変更されたメンバーシップレコードを削除します。 |
| クルーメンバーの上書きを削除 | テリトリーグループ<br>[sn_tp_territory_group] | 対応するグループがテリトリーから削除された場合に、クルーの変更されたメンバーシップレコードを削除します。 |
| アサイン先グループへの入力 | テリトリーグループ<br>[sn_tp_territory_group] | ディスパッチグループをテリトリーに追加すると、対応するアサイン先グループが自動入力されます。 |
| 一致しない場合はテリトリーを更新 | 作業指示タスク<br>[wm_task] | 選択されている場合は、選択したアサイン先グループに最適なテリトリーを検証してアサインallow_assignment_override。 |
| 認定グループを検証 | 作業指示<br>[wm_order] | 作業指示書に有効な資格グループがあるかどうかを確認します。 |
| 一意のグループテリトリーのみを許可 | テリトリーグループ<br>[sn_tp_territory_group] | 認定、ディスパッチャー、およびアサインを含む重複グループの組み合わせをテリトリーに追加することを防止します。 |
| 一意のユーザーのみを許可 | テリトリーメンバーシップの上書き<br>[sn_tp_territory_membership_override] | テリトリメンバーシップの上書きテーブルで、テリトリに重複するユーザーが選択されないようにします。 |
| 地理的境界ボックスを計算 | テリトリーの地域<br>[sn_tp_territory_geography] | 定義されたテリトリー地域 GeoJSON から緯度と経度の最大値または最小値を計算します。 |
| クルーメンバーシップの確認と作成 | 作業指示タスク<br>[wm_task] | 作業指示タスクを保存するときに動的にアサインされたクルーの新しいテリトリーメンバーシップレコードを作成し、「開始日」と「終了日」の日付をクルーの「有効な開始日」と「有効終了日」と一致するように設定します。 |
| メンバーシップ日の検証 | テリトリーメンバーシップの上書き<br>[sn_tp_territory_membership_override] | テリトリーメンバーのテリトリーメンバーシップ上書きテーブルの [開始 ] フィールドと [終了 ] フィールドに入力された日付を検証します。 |
| 色フィールドを検証 | テリトリー<br>[sn_tp_territory] | テリトリの色の 16 進コードを検証します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービステリトリー計画のビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| 親を検証 | テリトリー<br>[sn_tp_territory] | 親テリトリーの階層を検証します。 |
| モデルのソーステーブルを検証 | テリトリーモデルソース<br>[sn_tp_territory_model_source] | テリトリーモデルソースのモデルとソーステーブルの重複エントリを防止します。 |
| テリトリー条件を検証 | テリトリー条件<br>[sn_tp_territory_condition] | 特定のテリトリーのテリトリー条件の重複エントリが作成されないようにします。 |
| テリトリーの地域名を検証 | テリトリーの地域<br>[sn_tp_territory_geography] | 新しいテリトリーの地域に対して重複エントリが作成されないようにします。 |
| テリトリーモデル名を検証 | テリトリーモデル<br>[sn_tp_territory_model] | 新しいテリトリーモデルに対して重複エントリが作成されないようにします。 |
| テリトリー名を検証 | テリトリー<br>[sn_tp_territory] | 新しいテリトリに重複エントリが作成されないようにします。 |
| ユーザーとテリトリーを検証 | テリトリーメンバーシップの上書き<br>[sn_tp_territory_membership_override] | テリトリーメンバーシップ上書きテーブルに追加されたユーザーがテリトリーに関連付けられていることを確認する |

## プロパティ

フィールドサービス テリトリー計画は、次のシステムプロパティを追加します。

フィールドサービステリトリー計画のプロパティ

| プロパティ | Description (説明) |
|---|---|
| sn_fsm.use_query_rules | この設定が「true」の場合、「sn_query_rule」テーブルのルールによって、ユーザーが読み取ることができるフィールドサービス管理 (FSM) 関連データが制御されます。これには、作業指示 (WO) と作業指示タスク (WOT) が含まれます。「false」に設定すると、これらのレコードはルールに基づいてフィルタリングされず、ユーザーはルールベースの制限なしでアクセスできます。<br>• タイプ：ブーリアン<br>• デフォルト値：False<br>• [Location (場所)]： すべて > **sys_properties_list.do** |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービステリトリー計画のプロパティ (続く)

| プロパティ | Description (説明) |
|---|---|
| [sn_tp.max_coordinates_allowed] | GeoJSON Geography で許可される座標の最大数。このプロパティは読み取り専用であり、編集できません。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値:3250<br>• [Location (場所)]： すべて > テリトリー計画 > プロパティ |
| sn_tp.percentage_overlap | テリトリー間の地理的重複のしきい値を示すパーセンテージ値 (0 ～ 100 の範囲)。デフォルトは 5% に設定されています。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：5<br>• [Location (場所)]： すべて > テリトリー計画 > プロパティ |

## Query Rules

フィールドサービス テリトリー計画は、次のクエリルールを追加します。次のクエリルールを見つけるには、 すべて > **sn_query_rule_list.do**

フィールドサービス テリトリー計画のクエリルール

| クエリルール | Description (説明) |
|---|---|
| WM タスク - 自分にアサインされたテリトリー | アドミニストレーターは、作業指示および作業指示タスクのエージェント、ディスパッチャー、および認定者のデータセキュリティを有効にできます。これにより、テリトリーで作成された作業指示と作業指示タスクを確認できます。*WO - My territory*テーブルと*WOT - MY Territory*テーブルをアクティブとしてマークします。 |

## スケジュール済みジョブ

フィールドサービス テリトリー計画では、次の スケジュール最適化 が追加され、次のスケジュール済みジョブが追加されます。次のスケジュール済みジョブを見つけるには、 すべて > **sn_schedulejobs.do**

スケジュール最適化 のスケジュール済みジョブ

| スケジュール済みジョブ | Description (説明) |
|---|---|
| テリトリー計画 - 重複するテリトリーを計算 | エージェントと地域の両方の重複を計算します。 |
| テリトリー計画 - 重複するテリトリーを計算 - エージェント | エージェントの重複を計算します。スケジュール済みジョブが実行されると、2 つのエージェン |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

スケジュール最適化 のスケジュール済みジョブ (続く)

| スケジュール済みジョブ | Description (説明) |
|---|---|
| | ト間の重複を計算するイベントがトリガーされます。 |
| テリトリー計画 - 重複するテリトリーを計算 - 地域 | 地域の重複を計算します。スケジュール済みジョブが実行されると、2 つの地域間の重複を計算するイベントがトリガーされます。 |

## フィールドサービス テリトリー計画コンソールのプロパティ

テリトリー計画コンソールは、次のプロパティを使用します。

これらのプロパティを見つけるには、 フィールドサービス > テリトリー計画 > プロパティ.

テリトリー計画のプロパティ

| プロパティ | 定義 |
|---|---|
| sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_d | [推奨エージェント ] タブを使用してテリトリーに追加されたときのエージェントのデフォルトの期限フィールドを決定します。エージェントは、指定された日付までテリトリーで対応可能です。 |
| sn_fsm_tp.territory_max_zoom_level | マップの最大自動ズームレベルを設定します。有効な値は 1 から 20 です。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：12 |
| sn_fsm_tp.overlay_markers_type | ビューポートまたはテリトリーに基づいてエージェントやクルーなどのデータを表示するように決定します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値:ビューポート |
| sn_fsm_tp.territory_initial_zoom | マップの初期ズームレベルを設定します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：3 |
| sn_fsm_tp.territory_transparency_level | 新しく作成された地理的領域がマップ上でどの程度不透明に見えるかを決定します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：1 |
| sn_fsm_tp.territory_map_type | さまざまなタイプのマップビューを使用して、ロードマップ、衛星、ハイブリッド、地形などのテリトリーを視覚化します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テリトリー計画のプロパティ (続く)

| プロパティ | 定義 |
| --- | --- |
| | • タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値:roadmap |
| sn_fsm_tp.max_territories_for_scheduling | 作業指示タスクをスケジュールする準備ができているテリトリーの最大数を決定します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：100 |
| マップ上のヒートマップの不透明度レベル | ヒートマップのオペティシーを決定します。有効な値は 0.0 から 1.0 です。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値:0.6 |
| ヒートマップ内のデータポイントの影響半径 | ヒートマップ内のデータポイントに影響を与える半径を決定します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値:20 (ピクセル) |

## Advanced Part Sourcing コンポーネント

高度な部品調達機能とともに、テーブル、スクリプト、ビジネスルールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

### プラグイン

フィールドサービス Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) プラグインを有効にする必要があります。プラグインをアクティブ化する手順の詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

### ビジネスルール

Advanced Parts Sourcing では、次のビジネスルールが追加されます。

ビジネスルール

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
| --- | --- | --- |
| 部品要求の行数の制限 | 部品要求ライン<br>[sn_fsm_part_req_line] | 部品要求の部品要求ラインの数を制限します。制限は *sn_fsm_parts_src.Maximum parts in Part Request* プロパティで構成されます。 |
| 要求数量を管理 | 部品要求ライン<br>[sn_fsm_part_req_line] | 部品要求ラインのステータスが変更されたときに、部品要件の |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| | | **Requested_quantity** フィールドを更新します。 |
| from_stockroomの設定または消去 | 部品要求ライン<br>[sn_fsm_part_req_line] | 部品要求では、すべての部品要求ラインの [配送元倉庫 ] フィールド値が同じ場合、部品要求レコードはマルチソーシング用に入力されます。[ 配送元のストックルーム ] フィールドの値が異なる場合、その値はクリアされます。 |
| 重複エントリの制限 | 優先倉庫<br>[sn_fsm_pref_stockroom] | ユーザーが重複レコードを作成できないようにします。 |
| 要求されたモデルを必須と同じに設定 | 部品要求ライン<br>[sn_fsm_part_req_line] | 非代替ソーシングの場合に、要求されたモデルを必須と同じに設定します。 |
| 部品要求ラインを更新 | 要求されたアイテムの詳細<br>[sn_fsm_part_req_ritm_detail] | RITM レコードを作成し、エージェントが部品要求を送信したときに部品要求ラインのステータスを [Requested] に更新します。 |
| 部品要求ステータスを更新 | 部品要求ライン<br>[sn_fsm_part_req_line] | 部品要求ラインのステータスが変更されたときに、部品要求ステータスを更新します。 |
| 資産数量の検証と資産の同期 | 要求されたアイテムの詳細<br>[sn_fsm_part_req_ritm_detail] | 選択した資産の数が要求数量と一致することを検証します。また、RITM レコードの [要求アイテムの詳細] フィールドと [要求アイテム] フィールドの間で、選択した資産 ID の値を同期します。 |
| 要求数量の検証 | 部品要求ライン<br>[sn_fsm_part_req_line] | 要求部品数量が所要数量と予約数量の差異を超えないようにします。たとえば、要求数量 <= (必要数量 - 引当数量) です。 |
| 最大部品検索半径を検証 | 作業パラメーター<br>[wm_agent_work_configuration] | [ 最大部品検索半径を検証 ] フィールドに入力された値が 0 以上であることを確認します。 |
| WOT が空の場合に要求されるデフォルト | 部品要件<br>[sm_part_requirement] | サービス注文タスクが空の場合に、ログインしているユーザーに [デフォルトの要求 ] フィールドを設定します。 |
| 作成方法フィールドを設定 | 部品要件<br>[sm_part_requirement] | 空の場合、作成方法フィールドを 作成したユーザー に設定します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## スクリプトインクルード

Advanced Part Sourcing では、次のスクリプトインクルードが追加されます。

### スクリプトインクルード

| スクリプトインクルード | Description (説明) |
|---|---|
| *FSMPartRequestUtil* | 部品要求と部品要求ラインを作成、更新、または削除するためのユーティリティメソッドが含まれています。 |
| *FSMPartSourcingUtil* | 単一または複数の部品要求を送信するためのユーティリティメソッドが含まれています。 |
| *FSMMultiPartsSourcingUtil* | 必要な数量のすべての部品を含む倉庫を特定するユーティリティファイル。 |
| 部品要求フィルター | 部品要求フィールドに参照修飾子フィルターを設定します。 |
| *PartRequestLineFilter* | 部品要求ラインフィールドに参照修飾子フィルターを設定します。 |
| *UserAjaxUtil* | 指定された部品要件の部品要求ラインの要求数量値を入力します。 |

## テーブル

高度な部品調達では、次のテーブルが追加されます。

### 追加されたテーブル

| テーブル | Description (説明) |
|---|---|
| 部品要求<br>[sn_fsm_part_request] | 部品の配送先と要求エージェントの詳細を保存します。 |
| 部品要求ライン<br>[sn_fsm_part_req_line] | 部品ソースと要件の詳細を保存し、部品要求レコードに関連付けます。 |
| 転送注文ライン M2M への部品要求ライン<br>[sn_fsm_part_req_line_tol_rel] | [完了] ステータスの部品要求ラインと [配送済み] ステータスの転送注文ラインの関係を保存します。 |
| 要求されたアイテムの詳細<br>sn_fsm_part_req_ritm_detail | ユーザーが要求を送信した後の部品要求ラインの調達詳細を保存します。 |
| 優先倉庫<br>sn_fsm_pref_stockroom | アサイン先グループに関連付けられている優先倉庫の詳細を保存します。 |

Advanced Part Sourcing では、次のテーブルが変更されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新されたテーブル

| テーブル | 新しい列が追加されました |
| --- | --- |
| 部品要件<br><br>[sm_part_requirement] | 要求元、要求数量、作成方法、代替を含める |
| 作業パラメーター<br><br>[wm_agent_work_configuration] | 最大部品検索半径 |
| 位置情報管理履歴<br><br>[geo_history] | 最新レコード |

## プロパティ

Advanced Part Sourcing は、次のプロパティを追加します。

プロパティ

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| 部品検索条件 | 部品を検索する基準を設定します。要求された数量の部品を含む倉庫が、選択した検索条件に従って表示されます。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値:制限なし<br>◦ 制限なし:すべての倉庫の倉庫とピアエージェントのパーソナル倉庫を検索します。<br>◦ アサイン先グループのみ:ログインしているフィールドサービスエージェントのアサイン先グループの一部であるピアエージェントのすべての倉庫を検索します。<br>◦ 優先倉庫のみ:ログインしているエージェントのプロファイルに記載されている半径に関係なく、すべてのアサイン先グループのすべての優先倉庫を検索します。<br>• **Location**： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |
| 部品要求承認を使用 | フィールドサービスエージェントがピアエージェントから部品を要求するときに、モバイル通知を送受信できるようにします。<br>• タイプ：ブーリアン<br>• デフォルト値：はい<br>• **Location**： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| 部品要件調達のための部品要求の作成 | 部品が部品要件に追加されたときに部品要求を作成します。<br>• タイプ：ブーリアン<br>• デフォルト値：はい<br>• **Location**： フィールドサービス > 管理 > プロパティ |

## フィールドサービス コンポーネントのテンプレート管理

Template Management for フィールドサービス 機能とともに、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ビジネスルールなど) がインストールされます。

## テーブル

Template Management for フィールドサービス は、次のテーブルを追加します。

テンプレート管理とともにインストールされるテーブル

| テーブル | **Description** (説明) |
| --- | --- |
| [wm_m2m_template_attribute_map] | 作業指示テンプレート属性マッピングを保存するエンティティ。 |

## スクリプトインクルード

テンプレート管理 for フィールドサービス は、次のスクリプトインクルードを追加します。

テンプレート管理とともにインストールされるスクリプトインクルード

| スクリプトインクルード | **Description** (説明) |
| --- | --- |
| FSMTableMapSourceIdentifierDefaultImpl | sn_fsm_adv_tmpの実装クラス。FSMTableMapSourceIdentifier 拡張ポイントは、作業指示書のソースを識別するのに役立ちます。 |
| FSMTableMapSourceIdentifierPlannedWorkMgmtImpl | sn_fsm_adv_tmpの実装クラス。FSMTableMapSourceIdentifier 拡張ポイントは、作業指示のソースが計画済みメンテナンステンプレートと計画済み作業管理テンプレートのどちらを使用しているかを判断するのに役立ちます。 |
| FSMTemplateMgmntDefaultImpl | sn_fsm_adv_tmpの実装クラス。FSMTemplateMgmntExtPoint です。拡張ポイントを使用すると、作業指示テンプレートでソーステーブルから作業指示の適切なフィールドに情報をマッピングできます。 |
| FSMTemplateMgmntHelper | ソースレコードを識別し、ソーステーブルからターゲットテーブルに情報をマップするた |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

テンプレート管理とともにインストールされるスクリプトインクルード (続く)

| スクリプトインクルード | Description (説明) |
|---|---|
| | めのユーティリティメソッドが含まれています [wm_order]。 |

## ビジネスルール

テンプレート管理 for フィールドサービス は、次のビジネスルールを追加します。

テンプレート管理のビジネスルール

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| モデルのテーブルマップを制限 | [wm_m2m_template_attribute_map] | ユーザーが作業指示テンプレートへのテーブルマッピングの重複レコードを作成できないようにします。 |

# Planned Work Management のコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ビジネスルールなど) が作業計画管理とともにインストールされます。

## テーブル

Planned Work Management は、次のテーブルを追加します。

**Planned Work Management** とともにインストールされるテーブル

| テーブル | Description (説明) |
|---|---|
| 作業計画<br>[wm_planned_work_plan] | 作業計画用にフィルタリングされたエンティティを保存します。 |
| 計画作業スケジュール<br>[wm_planned_work_schedule] | 作業計画に設定されたスケジュールを保存します。スケジュールは、期間ベース、メーターベース、条件ベース、またはスクリプトベースにすることができます。 |
| 計画作業スケジュールのテンプレート<br>[wm_m2m_schedule_template] | 計画作業スケジュールに適用される作業指示テンプレートのリストを保存します。 |
| 計画作業レコード<br>[wm_m2m_work_plan_to_record] | 作業計画スケジュールを (ドキュメント ID から) システム内のレコードに関連付けます。また、レコードに対してスケジュールが前回実行された時刻または値と、次にスケジュールが実行される時刻または値に関する情報も含まれます。 |
| テンプレート属性マッピング<br>[wm_m2m_template_attribute_map] | 作業指示テンプレートの属性マッピングを保存します。 |
| スケジュールの発生 | 作業スケジュールの発生を保存します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**Planned Work Management** とともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | Description (説明) |
|---|---|
| [wm_plan_work_schedule_occurrence] | |
| スケジュールの抑制<br><br>[wm_m2m_schedule_suppression] | 抑制された作業スケジュールの発生を保存します。 |

## ロール

Planned Work Management は、次のロールを追加します。

**Planned Work Management** のロール

| ロール | Description (説明) |
|---|---|
| 計画作業アドミン<br><br>[sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin] | 作業計画、計画作業スケジュールを作成し、作業指示テンプレートをスケジュールにリンクし、作業指示を生成します。 |

## スクリプトインクルード

Planned Work Management は、次のスクリプトインクルードを追加します。

**Planned Work Management** とともにインストールされるスクリプトインクルード

| スクリプトインクルード | Description (説明) |
|---|---|
| PlannedWorkManagementExtensionPointImpl | `Global.PlannedMaintenanceExtensionPoint` 拡張ポイントを実装します。 |
| PlannedWorkMgmtAjaxUtil | Planned Work Management のクライアントスクリプトのユーティリティ機能。 |
| PlannedWorkMgmtAPIHelperUtil | 計画作業管理スコープからグローバルスコープ対象の API を呼び出すラッパー関数のユーティリティ。 |
| FSMPWMUtil | Planned Work Management スコープ対象のアプリケーションのユーティリティ機能。 |
| PWMForecastWOUtil | 計画作業の作業指示を予測するユーティリティ機能。 |
| PlannedMaintenanceExtensionPointImpl | 計画済みメンテナンスアプリケーションのデフォルト実装。 |
| PlannedMaintenanceExtPointUtil | 計画済みメンテナンスアプリケーションのユーティリティで、sys_class_nameに基づいて拡張ポイントを取得します。 |
| PlannedWorkManagementHistoryUtil | 計画作業メンテナンスアプリケーションのユーティリティで、資産またはインベントリのメンテナンスサイクル履歴をフェッチします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**Planned Work Management** とともにインストールされるスクリプトインクルード (続く)

| スクリプトインクルード | **Description** (説明) |
|---|---|
| PlannedWorkManagementScheduleUtil | 計画作業レコード、スケジュールの発生、作業メモのコメントなどの処理ロジックを維持します。 |
| PlannedWorkMangementPlanUtil | 作業計画に関連するユーティリティメソッド。 |
| PlannedWorkManagementEffectivityUtil | スケジュールの有効性を判断および検証するためのユーティリティメソッド。 |
| PlannedWorkManagementScheduleExeUtil | 注文タイプに基づいて、*PlannedWorkManagementExeExtensionPoint* 拡張ポイントの実装間のスイッチとして機能します。指示タイプのデフォルト値は作業指示です。 |
| PWMWorkOrderExeExtensionPointImpl | 作業指示として選択された指示タイプの *PlannedWorkManagementExeExtensionPoint* 拡張ポイントの実装。 |
| PlannedWorkManagementConstants | 計画作業管理の定数を保持します。 |
| PWMScheduleSuppression | スケジュール抑制の処理ロジックを維持します。 |
| PWMScheduleOccurrence | スケジュール発生の処理ロジックを維持します。 |
| PWMScheduleOccurrenceDAO | スケジュール発生のDAOメソッドを管理します。 |
| PWMWorkScheduleDAO | 作業スケジュールの DAO メソッドを管理します。 |
| PWMPlanWorkRecordDAO | 計画レコードの DAO メソッドを管理します。 |

## ビジネスルール

Planned Work Management は、次のビジネスルールを追加します。

作業計画管理とともにインストールされるビジネスルール

| ビジネスルール | テーブル | **Description** (説明) |
|---|---|---|
| クロススコープレコードの作成 | 作業計画<br><br>[wm_planned_work_plan] | メンテナンス計画が作成され、実行する必要があるテーブルにクロススコープアクセスレコードを作成します。 |
| 計画レコードが非アクティブな場合に WO をキャンセル | 計画作業レコード<br><br>[wm_m2m_work_plan_to_record] | 計画レコードが非アクティブ化されたときに、その計画レコードの作業指示をキャンセルします。資産レコードが変更され、計画レベルでフィルター条件を満たさなくなると、計画レコードは非アクティブ化されます。 |
| メンテナンス計画に対する計画作業スケジュール | 計画作業スケジュール | メンテナンス計画の計画作業スケジュールの作成を制限しま |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業計画管理とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| | [wm_planned_work_schedule] | す。計画が計画作業クラスの場合にのみ許可されます。 |
| スケジュールごとにモデルを制限する | 計画作業スケジュールのテンプレート<br><br>[wm_m2m_schedule_template] | テーブルでの重複モデルスケジュールの作成を制限します。 |
| モデルのテーブルマップを制限 | テンプレート属性マッピング<br><br>[wm_m2m_template_attribute_map] | 作業指示テンプレートごとに単一のテーブルマップを持つようにユーザーを制限します |
| m2m スケジュールレコードの新しいフィールドを更新 | 計画作業スケジュール<br><br>[wm_planned_work_schedule] | メーターまたは期間のフィールドが変更されたときに、スケジュールレコードを更新し、次の値または次回の実行時間を再計算します。 |
| 計画の有効な開始と終了を検証 | 作業計画<br><br>[wm_planned_work_plan] | 作業計画の有効な開始日と終了日が有効かどうかを確認します。 |
| メンテナンススケジュールのための作業スケジュールテンプレート | 計画作業スケジュールのテンプレート<br><br>[wm_m2m_schedule_template] | 計画作業スケジュールテンプレートにメンテナンススケジュールを追加できるようにユーザーを制限します。 |
| 作業指示の最も遅い完了日を更新 | 作業指示タスク<br><br>[wm_Task] | 猶予時間 SLA の作業指示書の最も遅い完了日を更新します。 |
| スケジュールテンプレートタスクの比較 | スケジュールの抑制<br><br>[wm_m2m_schedule_suppression] | |
| 循環依存関係を検証 | スケジュールの抑制<br><br>[wm_m2m_schedule_suppression] | |
| スケジュール抑制による SO 抑制 | スケジュールの抑制<br><br>[wm_m2m_schedule_suppression] | |
| スケジュールで SO を抑制する | スケジュールの発生<br><br>[wm_plan_work_schedule_occurrence] | |
| suppressBy スケジュールによる SO の抑制 | スケジュールの発生<br><br>[wm_plan_work_schedule_occurrence] | |
| SO が非アクティブな場合は WO をキャンセル | スケジュールの発生<br><br>[wm_plan_work_schedule_occurrence] | |
| SO の有効開始を確認 | スケジュールの発生 | |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業計画管理とともにインストールされるビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| | [wm_plan_work_schedule_occurrence] | |
| SO フィールドの変更時に WO フィールドを変更 | スケジュールの発生<br>[wm_plan_work_schedule_occurrence] | |

### Planned Work Management のシステムプロパティ

Planned Work Management では、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにある次のシステムプロパティを使用します。

**Planned Work Management** とともにインストールされるプロパティ

| プロパティ | Description (説明) |
|---|---|
| sn_fsm_planned_wm.consider_initial_meter_reading | 最初のメンテナンススケジュールを生成するときに、システムで初期検針値が考慮されるようにします。<br>• タイプ：true \| false<br>• デフォルト値：true |
| create_and_cancel_suppressed_workorders | スケジュールが抑制されている場合に、システムが作業指示をログに記録できるようにします。<br>• タイプ：true \| false<br>• デフォルト値：false |
| sn_fsm_planned_wm.valid_order_states_for_update | 作業指示の適切な状況を反映するために選択できる作業指示書ステータスのリストを管理します。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値:1、10、15 |
| sn_fsm_planned_wm.tolerance_span | スケジュールの抑制を適用するための構成可能な時間枠を維持します。抑制がアクティブになるスパンを選択するために、前進、後退、または両方向のオプションがあります。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値:両方 |
| sn_fsm_planned_wm.auto_task_generation_enabled | 作業指示の作成時にタスクを自動的に生成できるようにします。このプロパティが有効になっていない場合、作業指示書のステータスはドラフトステータスのままになります。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**Planned Work Management** とともにインストールされるプロパティ (続く)

| プロパティ | **Description** (説明) |
|---|---|
| | • タイプ：true \| false<br>• デフォルト値：true |
| sn_fsm_planned_wm.supported_effectivity_calculation_method | 作業計画の発効日を過去の日付に設定できるようにします。このプロパティが [詳細] に設定されている場合、過去の日付のサポートが有効になります。<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値:詳細 |

## フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント

フィールドサービスのワークフォース最適化 (com.snc.app_fsm_wfo) プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、重要業績評価指標 (KPI)、スケジュール済みジョブ、プロパティ、テーブルなど) がインストールされます。

## フィールドサービスのワークフォース最適化

ロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
|---|---|---|
| ワークフォース最適化ユーザー [sn_wfo.user] | プライマリグループおよび追加のマネージャーに対する読み取りアクセスを付与します。 | pa_analyst |
| ワークフォース最適化アドミン [sn_wfo_fsm.admin] | 追加のマネージャーを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。 | sn_wfo.user |
| ワークフォース最適化 FSM マネージャー [sn_wfo_fsm.manager] | コーチング、スケジューリング、Teams、またはチャネル管理アプリケーションを作成、読み取り、更新する権限を付与します。 | • sn_mgr_workspace.manager<br>• sn_customerservice_manager<br>• sn_wfo.user<br>• sn_channel_mgmt.user<br>• sn_shift_planning.admin<br>• sn_coaching.coach<br>• sn_sre.user<br>• sn_team_perf.team_performance_user |
| ワークフォース最適化 FSM アドミン [sn_wfo_fsm.admin] | コーチング、スケジューリング、Teams、またはチャネル管理アプリケーションを作成、読み | • sn_team_perf.team_performance_admin<br>• sn_coaching.admin |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
|---|---|---|
| | 取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。 | • skill_model_admin<br>• sn_channel_mgmt.admin<br>• sn_csm_wfo_workspa.manager<br>• sn_mgr_workspace.admin<br>• sn_sre.admin |

## マネージャーワークスペース

ロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
|---|---|---|
| Manager Workspace ユーザー [sn_mgr.workspace.user] | ホームおよびリストモジュールへの読み取りアクセスを付与します。 | workspace_user |
| Manager Workspace マネージャー [sn_mgr_workspace.manager] | プライマリグループ、追加のマネージャー、および承認ボタンに対する読み取りアクセスを付与します。 | • sn_mgr_workspace.user<br>• sn_wfo.user |
| Manager Workspace アドミン [sn_mgr_workspace.admin] | Manager Workspace 内のすべてのアプリケーションと設定を作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。 | • sn_mgr_workspace.manager<br>• workspace_admin<br>• ui_builder_admin |

レポート

| インジケーター名 | **Description** (説明) |
|---|---|
| オープン中のタスク総数 | エージェントによる作業を待機しているオープンタスクの合計数。合計数は、新規、オープン、情報待ちのタスクに分割されます。 |
| 待機中の作業アイテム | エージェントにアサインされるキュー内のタスクとインタラクションの合計数。 |
| ヘルプ要求あり | エージェントがヘルプ を要求したインタラクションの数。 |
| 合計エージェント数 | 管理するすべてのエージェント。合計数は、ステータスが [対応可能]、[ブレーク]、[退席中]、および [オフライン] のエージェントに分割されます。 |
| 休暇要求 | エージェントによる作業 休暇の要求。 |
| オープンタスク | 作業待ちのタスクを示すグラフ。オープンタスクのタイプと経過時間別にリストされます。 |
| 最重要のオープンタスク | 重要なオープンタスクの数。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### パフォーマンスアナリティクスインジケーター

| インジケーター名 | Description (説明) |
|---|---|
| いいえ。最初の問い合わせで解決されたタスクの割合 | タスクが最初に処理されたときに解決されたタスクの数。 |
| いいえ。過去 30 日間更新されていないタスクの割合 | 30 日間更新されていないタスクの数。 |
| いいえ。再オープンされた解決済みタスクの割合 | 問題が適切に対処されなかったために再オープンされたタスクの数。 |
| いいえ。のエスカレーションされたオープンタスクの割合 | 未処理でエスカレーションされたタスクの数。 |

### スケジュール済みジョブ

| スケジュール済みジョブ | Description (説明) |
|---|---|
| [FSM Manager ワークスペース]日次データ収集 | 毎日ジョブを実行し、すべてのチーム インジケーターのデータを収集します。 |
| [FSM Manager ワークスペース]履歴データ収集 | ジョブを実行し、すべてのチーム インジケーターの履歴データを収集します。 |
| [PA FS] フィールドサービス 日次データ収集 | 毎日ジョブを実行し、すべてのチームインジケーターのデータを収集します。 |
| [PA FS] フィールドサービス 履歴データ収集 | ジョブを実行し、すべてのチーム インジケーターの履歴データを収集します。 |

## スケジューリング

### ロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
|---|---|---|
| Shift Planning ユーザー [sn_shift_planning.user] | スケジュールとシフトを表示する機能を含む、Scheduling の読み取りアクセスを付与します。 | |
| Shift Planning エージェント [sn_shift_planning.agent] | エージェントに自分のカレンダーおよびシフトスワップまたは休暇要求へのアクセスを付与します。 | sn_shift_planning.user |
| Shift Planning アドミン [sn_shift_planning.admin] | スケジュールと作業シフトの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) のための管理アクセスを付与します。 | • sn_shift_planning.approver<br>• sn_shift_planning.user<br>• sn_shift_planning.agent |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| sn_shift_planning_time_worked_summary | エージェントの作業時間のサマリーを格納します。 |
| sn_shift_planning_agent_time_work | 出勤時間、退勤時間など、エージェントの作業時間を保存します。エージェントが早めにログインしたり、遅めにログアウトしたりした場合、出勤時刻と退勤時刻の代わりにシフト開始時刻とシフト終了時刻が保存されます。 |
| sn_shift_planning_agent_time_attendance | エージェントの出勤時間と退勤時間を保存します。エージェントがログイン、ログアウト、 または在席ステータスを変更したときにデータが取得されます。 |

プロパティ

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| sn_shift_planning.number_of_days_to_cache | エージェントスケジュールをキャッシュする日数。<br>• タイプ:整数<br>• デフォルト値：5 |
| sn_shift_planning.enable_schedule_adherence | エージェントのスケジュール遵守情報を計算して表示します。<br>• タイプ：ブーリアン<br>• デフォルト値：True |
| sn_shift_planning.early_clockin_threshold | しきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた時刻から出勤または退勤できる時間 (分) を示します。これは、柔軟性を持たせるために設けられた期間で、エージェントがスケジュールされた開始時間より前に作業を開始することを許容される時間です。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値： 60 分 |
| sn_shift_planning.adherence_threshold | 遵守率のしきい値をパーセンテージで設定します。定義されたしきい値 (70%) を超えていないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値: 70% |
| sn_shift_planning.conformance_lower_threshold | 適合率に柔軟性を持たせるために、下限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ：整数<br>• デフォルト値: 80% |
| sn_shift_planning.conformance_upper_threshold | 適合性に柔軟性を持たせるために、上限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：120% |
| sn_shift_planning.auto_clockout_threshold | エージェントが退勤を忘れたときに、システムが自動退勤イベントを生成するまで待機するしきい値時間。たとえば、しきい値が 60 分に設定されていて、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時であるにもかかわらず、エージェントが午後 5 時に退勤しなかった場合、システムは 60 分間待機してから自動退勤イベントを生成します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値： 60 分 |
| sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdlg.event_color | 各イベントタイプに設定されたデフォルトの色を有効にして、同じイベントスパンを同じ色で表示 ディスパッチャワークスペース。<br>**注:** ワークフォース最適化イベントの選択した色を ディスパッチャワークスペースに表示するには、動的な値を選択する必要があります。<br>• 種類： 糸<br>• デフォルト値: static |

スクリプトインクルード

| スクリプトインクルード | Description (説明) |
| --- | --- |
| ユーザーに出勤を通知 | エージェントの在席状況が変更されるたびに出勤イベントをカウントします。 |
| ユーザーに退勤を通知 | エージェントの在席状況が変更されるたびに退勤イベントをカウントします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ

| 名前 | 説明 |
| --- | --- |
| シフト計画 - すべてのエージェントスケジュールのキャッシュを削除 (Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache) | sn_shift_planning_agent_availability テーブルからキャッシュを削除します。<br>• 毎日午前 2 時 30 分に自動的に実行されます.mです。<br>• データをインポートするときに、このジョブをオンデマンド 実行します。 |
| 退勤イベントの生成 ( 退勤 イベントがトリガーされないシナリオの場合) | エージェントが退勤していない場合、退勤イベントを 4 時間ごとに生成 。<br>**注:**<br>たとえば、エージェントの作業シフト時間が午前 8 時から午後 5 時で、*sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* プロパティ値が 60 分に設定されているとします。エージェントが出 勤し、退勤しなかった場合、スケジュール済みジョブは午後 6 時 (午後 5 時 + 60 分) まで待機し、午後 6 時まで退勤がない場合は、エージェントのシフト終了時間とともに退勤イベントが生成されます。 |
| エージェント作業時間サマリーの入力 | 毎日実行して、エージェントの前日の予定および実際の作業シフト時間に基づいて、作業時間、遵守率、および適合率を計算します。値は [sn_shift_planning_time_worked_summary] テーブルに格納されます。 |
| 実際の作業イベントのラッパー終了時間を更新 | 実際の作業ラッパーの終了時間が最後の退勤時間と等しくなるように、毎日実行します。 |
| [スケジュール遵守] 日次データ収集 | 毎日ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターのデータを収集します。 |
| [スケジュール遵守] 履歴データ収集 | ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターの履歴データを収集します。 |
| [スケジュール遵守] 週次データ収集 | 毎週ジョブを実行し、Manager Workspace 内のすべてのインジケーターのデータを収集します。 |

## チーム

ロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
| --- | --- | --- |
| Teams ユーザー [sn_team_perf.team_performance_user] | KPI テーブルの読み取りアクセスを付与します。 | • sn_wfo.user<br>• pa_analyst |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
| --- | --- | --- |
| Teams アドミン [sn_team_perf team_performance_admin] | Teams モジュールで KPI、KPI グループ、およびアサイン先グループを作成および構成するためのアクセスを付与します。 | • sn_wfo.admin<br>• sn_team_perf.team_performance_user |

プロパティ

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis | 1 つの KPI グループに追加できる親インジケーターの最大数<br>• 種類： 整数<br>• デフォルト値: 5 |
| sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis | 親 KPI に定義できるサポート KPI の最大数<br>• 種類： 整数<br>• デフォルト値: 10 |
| sn_team_perf.ws.max_assignment_groups | アサイン先グループをオーダー番号で優先順位付けして、Manager Workspace の Teams アプリケーションに表示するときの最大数<br>• 種類： 整数<br>• デフォルト値: 15 |
| sn_team_perf.default_date_range | 日付範囲ピッカーに設定するデフォルト日付範囲<br>• 種類： 整数<br>• デフォルト値: 30 |

パフォーマンスアナリティクスインジケーター

| インジケーター名 | **Description** (説明) |
| --- | --- |
| # 最初の問い合わせで解決されたタスクの数 | 最初の問い合わせで解決されたタスクの数。 |
| # of P1 tasks resolved on first contact (最初の問い合わせで解決された P1 タスクの # | 最初の問い合わせで解決された P1 タスクの数。 |
| # 最初の問い合わせで解決された P2 タスクの割合 | 最初の問い合わせで解決された P2 タスクの数。 |
| # of P3 tasks resolved on first contact (最初の問い合わせで解決された P3 タスクの # | 最初の問い合わせで解決された P3 タスクの数。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンスアナリティクスインジケーター (続く)

| インジケーター名 | Description (説明) |
|---|---|
| # of P4 tasks resolved on first contact (最初の問い合わせで解決された P4 タスクの # | 最初の問い合わせで解決された P4 タスクの数。 |
| タスクの MTTR | タスクを解決するための平均時間。 |
| P1 タスクの MTTR | P1 タスクを解決するための平均時間。 |
| P2 タスクの MTTR | P2 タスクを解決するための平均時間。 |
| P3 タスクの MTTR | P3 タスクを解決するための平均時間。 |
| P4 タスクの MTTR | P4 タスクを解決するための平均時間。 |
| タスクの CSAT | タスクの顧客満足度スコア。 |
| P1 タスクの CSAT | P1 タスクの顧客満足度スコア。 |
| P2 タスクの CSAT | P2 タスクの顧客満足度スコア。 |
| P3 タスクの CSAT | P3 タスクの顧客満足度スコア。 |
| P4 タスクの CSAT | P4 タスクの顧客満足度スコア。 |
| クローズしたタスクの数 | クローズ済みタスクの数。 |
| クローズ済み P1 タスクの数 | クローズ済み P1 タスクの数。 |
| クローズ済み P2 タスクの数 | クローズ済み P2 タスクの数。 |
| クローズ済み P3 タスクの数 | クローズ済み P3 タスクの数。 |
| クローズ済み P4 タスクの数 | クローズ済み P4 タスクの数。 |
| チャットの平均待ち時間 | チャットの平均待ち時間。 |
| 処理されたチャットの数 | 処理されたチャットの数。 |
| チャットの平均処理時間 | チャットの平均処理時間。 |
| 破棄されたチャットの数 | 破棄されたチャットの数。 |
| 受信タスクの数 | 受信タスクの数。 |
| スケジュールの順守 | エージェントのスケジュール遵守率。 |
| スケジュールの適合率 | エージェントのスケジュール遵守率。 |
| 作業時間合計 | エージェントの合計作業時間。 |
| 予定時間の合計 | エージェントの合計予定時間。 |
| 作業していない時間の合計 | エージェントが作業していない時間の合計。 |
| 予定外利用可能時間の合計 | エージェントの合計予定外利用可能時間。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# コーチング

## ロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
|---|---|---|
| Coaching アドミン [sn_coaching.admin] | コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み込み、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。 | • sn_coaching.coach<br>• sn_lc.learning_admin |
| コーチングコーチ [sn_coaching.coach] | コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み取り、または更新するためのアドミン権限を付与します。 | • sn_coaching.trainee<br>• pa_viewer<br>• sn_lc.catalog_manager |
| コーチング研修生 [sn_coaching.trainee] | トレーニング、アセスメント、およびスキルレコードを追加するためのアクセスを付与します。 | • skill_user<br>• pa_viewer<br>• survey_reader |

**重要:** この機能は、ServiceNow Store のフィールドサービスのワークフォース最適化 (com.snc.app_fsm_wfo) で使用できます。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

## ビジネスルール

| ビジネスルール | テーブル | 説明 |
|---|---|---|
| コーチングサーベイスコアの計算 | アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance] | サーベイスコアに基づいてフィードバック評価を設定します。 |

## コーチング機会

| コーチング機会名 | 説明 | テーブル |
|---|---|---|
| SLA 違反のコーチング機会 | SLA に違反している重要で優先度の高いタスクに取り組んだエージェントのコーチング機会。 | タスク SLA [task_sla] |
| 低 CSAT のコーチング機会 | 顧客満足度スコアが 4 未満のタスクを実行したエージェントのコーチング opportunity 。 | タスクレポート [sn_customerservice_task_report] |
| スキル付与検証のコーチング機会 | エージェントに付与されたスキルを検証するためのコーチング opportunity。 | タスク [sn_customerservice_task] |
| ナレッジ管理プロセス：ナレッジ記事の品質に関するコーチング | アセスメントをレビューしてナレッジ記事の品質を向上させる必要があるエージェントに対するコーチング opportunity 。 | タスク [sn_customerservice_task] |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング機会 (続く)

| コーチング機会名 | 説明 | テーブル |
|---|---|---|
| 高 TTR のコーチング機会 | 解決時間が 3 日を超えるタスクに取り組んだエージェントのコーチング機会。 | タスクレポート [sn_customerservice_task_report] |
| インタラクション：処理時間に関するコーチング機会 | インタラクションの処理時間が 10 分を超えたエージェントのコーチング機会。 | インタラクション [interaction] |

**注:** ビジネスニーズに基づいて、低 CSAT、高 TTR、SLA 違反、および処理時間のコーチング機会をカスタマイズできます。

**重要:** この機能は、ServiceNow Store のフィールドサービスのワークフォース最適化 (com.snc.app_fsm_wfo) で使用できます。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

コーチングのサーベイ

| 名前 | 説明 |
|---|---|
| チャット品質サーベイ (Chat Quality Survey) | チャットインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチはエージェントがチャットインタラクションを完了した後 このサーベイを使用してエージェントを評価します。 |
| タスク品質サーベイ | タスクインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがタスクのインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。 |

プロパティ

| プロパティ | 説明 |
|---|---|
| sn_coaching.learning_default_duration | ナレッジ記事を読むか、トレーニングを完了する日数。アドミン (sn_wfo.admin) は、研修生が記事を読み終えるか、トレーニングを完了する日数を設定します。日数は、研修生がトレーニングを完了する期日に変換されます。これは、研修生のタイムゾーンを考慮して現在の日付, から計算されます。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値: 5 |
| sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date | 研修生にトレーニング完了期日が設定されている場合に週末を除外します。<br>• タイプ：true \| false<br>• デフォルト値: true |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## ラーニングのコーチング

**重要:** この機能は、ServiceNow Store のフィールドサービスのワークフォース最適化 (com.snc.app_fsm_wfo) で使用できます。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

### ロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
|---|---|---|
| 学習アドミン [sn_lc.learning_admin] | カタログ、学習コンテンツ、ロールの作成、読み取り、更新、削除、および学習ソースの構成を行うための管理権限を付与します。 | • sn_lc.catalog_manager<br>• sn_hr.integr_fw.admin |
| 学習カタログマネージャー [sn_lc.catalog_manager] | 学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。 | • sn_lc.task_creator<br>• sn_lc.content_writer |
| 学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager] | グループに基づいて学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。 | • sn_lc.task_creator<br>• sn_lc.content_writer |
| 学習コンテンツ作成者 [sn_lc.content_creator] | 内部コースの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。 | sn_lc.content_reader |
| 学習コンテンツライター [sn_lc.content_writer] | 学習コースの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。 | sn_lc.content_creator |
| 学習コンテンツリーダー [sn_lc.content_reader] | 学習コースの読み取りアクセス権限を付与します。 | なし |
| 学習コンテンツアドバイザー [sn_lc.learning_advisor] | 学習タスクをアサインできます。 | なし |
| 学習タスク作成者 [sn_lc.task_creator] | 学習タスクの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。 | なし |

### テーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| 外部コンテンツの学習 [sn_lc_external_content] | サードパーティシステムからプルされた外部コースアイテムの詳細を保存します。 |
| ユーザーコースアクティビティのラーニング [sn_lc_user_course_activity] | コースが割り当てられているユーザー、ステータス、期日、学習コースの名前など、学習コースアクティビティの詳細を保存します。 |
| ラーニングコンテンツ [sn_lc_content] | ServiceNow で作成されたナレッジ記事やビデオなどの内部学習コンテンツの詳細を保存します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル (続く)

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| ラーニングコースアイテム<br><br>[sn_lc_course_item] | 学習コースが属するソースなど 学習コースアイテムの詳細を保存します。 |
| ラーニングカタログ<br><br>[sn_lc_catalog] | コースアイテムとともに学習カタログアイテムの詳細を保存します。 |
| 学習タスク<br><br>[sn_lc_learning_task] | 学習タスクがアサインされているユーザーや 学習タスクを完了させる必要がある日付など、学習タスクの詳細を保存します。 |
| ラーニングシステム構成<br><br>[sn_lc_learning_system_configuration] | サードパーティ学習管理システムソースの設定パラメーターを保存します。 |

プロパティ

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| glide.ui.sn_coaching_assignment_activity_fields | コーチングアサインメントのアクティビティを編集します。<br><br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト<br>値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority、opened_by、work_notes、com |
| sn_coaching.recommended_learning_deprecated | コーチングの推奨 は廃止され、ラーニングのコーチングの学習タスクとコースアイテムに置き換えられました。<br><br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト値： true |
| sn_coach.lrn.exclude_weekends_holidays | 学習タスクの期日を設定するときに週末を除外するプロパティを有効にします。<br><br>• タイプ：true \| false<br>• デフォルト値： true |
| sn_coach_lrn.learning_tasks_menu_prop | [学習タスク] タブ、[コーチング] モジュールの now-list-menu コンポーネントのデータアレイプロパティ。<br><br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト値：データ配列のスクリプト |
| com.glide.transform.json.max-partial-length | JSON オブジェクトを内部オブジェクトに変換し、API 呼び出しを通じてフェッチされるレコードのワード制限を設定します。<br><br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：16384 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | **注:**<br><br>目的の値を設定するには、このシステムプロパティを追加する必要があります。詳細については、「このシステムプロパティの追加」を参照してください。<br><br>サードパーティ学習コンテンツを ServiceNow インスタンスと同期させるときに、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントがこのプロパティに設定された値を超えると、同期は失敗します。詳細については、「コーチングと学習をサードパーティ学習管理システムと統合する」を参照してください。 |
| com.snc.process_flow.report.max_output_size_limit | フロー実行の詳細の各スクリプトのランタイム値に許されるバイト数を指定します。切り捨てを防ぐには、値をゼロ以下の整数に設定します。<br><br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：16384<br><br>**注:** サードパーティ学習コンテンツを ServiceNow インスタンスと同期させるときに、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントがこのプロパティに設定された値を超えると、同期は失敗します。詳細については、「同期」を参照してください。 |

**重要:** この機能は、ServiceNow Store のフィールドサービスのワークフォース最適化 (com.snc.app_fsm_wfo) で使用できます。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

## 推奨スキル

ロール

| ロールタイトル [名前] | 説明 | ロールを含む |
| --- | --- | --- |
| 推奨スキルユーザー [sn_sre.user] | 推奨スキルテーブルを表示する権限を付与します。 | wfo.user |
| 推奨スキルアドミン [sn_sre.admin] | 推奨スキルのプロパティを編集するための管理権限を付与します。 | • wfo.admin<br>• sn_sre.user |

移動先 推奨スキル > 構成 をクリックして、これらのプロパティを構成します。

プロパティ

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| 推奨スキルを有効にします。<br><br>sn_sre.enable_skill_recommendation | エージェントのスキル推奨を開始するには、このプロパティを有効にします。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

プロパティ (続く)

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| | • タイプ: true \| 偽<br>• デフォルト値: true |
| 教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数。<br>sn_sre.max_supervised_skills | 各インシデントについて、教師あり学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数<br>• 種類： 整数<br>• デフォルト値: 3 |
| 教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数。<br>sn_sre.max_unsupervised_skills | 各インシデントについて、教師なし学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数<br>• 種類： 整数<br>• デフォルト値: 3 |
| エージェントにスキルを推奨する前に、予測インテリジェンスがエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数。<br>sn_sre.user_predicted_skill_threshold | エージェントにスキルを推奨する前に 予測インテリジェンス エージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数。<br>• 種類： 整数<br>• デフォルト値: 20 |
| 類似タスクからスキルを推奨する類似性ソリューション定義。<br>sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_tasks | 教師なし学習を使用してタスクを解決するスキルを予測するために使用される 予測インテリジェンス ソリューション定義の名前。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。<br>• 種類： 糸<br>• デフォルト値:ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_skil |
| タスクのスキルを推奨する類似性ソリューション定義。<br>sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_tasks | 教師あり学習を使用してタスクを解決するスキルを予測するために使用される 予測インテリジェンス ソリューション定義の名前。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。<br>• 種類： 糸<br>• デフォルト値:ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_from_ |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ

| スケジュール済みジョブ | 説明 |
| --- | --- |
| スキル予測の開始 | 前日にクローズされたすべてのインシデントに対して、毎日午前 1 時にジョブを実行します。インシデントをクローズして類似のオープンインシデントを解決するために必要なスキルを推奨します。 |

テーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill] | • ユーザーに対してスキルが予測された回数を保存します。<br>• 過去 60 日間に推奨されなかったスキルは、このテーブルから自動的に削除されます。 |
| タスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill] | • 各タイプのインシデントを解決するために予測されたスキルを保存します。<br>• 作成されてから 60 日間を超えたレコードは、このテーブルから自動的に削除されます。 |

## フィールドサービス タスクバンドルコンポーネント

フィールドサービスタスクバンドル機能が有効になると、ビジネスルール、タスクフィルター、タスクグループ化ルールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

## ビジネスルール

フィールドサービス タスクバンドルでは、次のビジネスルールが追加されます。

タスクバンドルのビジネスルール

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
| --- | --- | --- |
| バンドル実時間フィールドの更新 | 作業指示タスク [wm_task] | バンドルの [実際の移動開始 ] フィールドと [ 実際のオンサイト到着 ] フィールドを更新します。 |
| バンドルアサイン | 作業指示タスク [wm_task] | バンドルされたサブタスクの割り当てを更新します。 |
| 前のバンドルアサイン | 作業指示タスク [wm_task] | バンドル期間 の開始 がサブタスクの 期間開始より前である場合、バンドルを防止します。バンドルの開始 予定 日がバンドル期間 の開始前である場合、バンドルを防止します。 |
| 後のバンドル変更 | 作業指示タスク [wm_task] | バンドルされたサブタスクに基づいてバンドルを検証して更新するか、前のバンドルに基づいてバンドルされていないサブタスクを検証して更新します。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクバンドルのビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| 前のバンドル変更 | 作業指示タスク [wm_task] | サブタスクがバンドルに追加されたとき、またはバンドルから削除されたときに、バンドルを検証して更新します。 |
| バンドル開始予定変更 | 作業指示タスク [wm_task] | バンドルされたサブタスクのスケジューリングを開始します。 |
| バンドルの兄弟の防止 | 作業指示タスク [wm_task] | 同じ作業指示に対して重複するタスクバンドルが作成されないようにします。 |
| バンドルステータスの変更 | 作業指示タスク [wm_task] | バンドルのステータスを更新します。 |
| サブタスク割り当ての変更をバンドル | 作業指示タスク [wm_task] | サブタスクのステータスまたは現在のエージェントのアサインに基づいて、バンドルされたサブタスクのアサインを防止します。 |
| バンドルサブタスク変更情報メッセージ | 作業指示タスク [wm_task] | 変更が発生していない場合にユーザーに通知します。 |
| バンドルタスクサブステートの更新 | 作業指示タスク [wm_task] | バンドルのステータスとエージェントによって実行されたアクションに基づいて、バンドルのサブステートを更新します。 |
| タスクバンドルをキャンセル | 作業指示タスク [wm_task] | バンドル内のすべてのサブタスクのバンドルを解除します。 |
| バンドルタスクのアサインを確認 | 作業指示タスク [wm_task] | ディスパッチャーによるアサイン時に、サブタスクステータスを更新してバンドルステータスに同期します。 |
| バンドル必須項目を強制 | タスクグループ化修飾子 [sn_task_grouping_qualifier] | 必須フィールドが空の場合、動的バンドルを防止します。 |
| wm_task のグループ化ルール情報メッセージ | タスクグループ化ルール [sn_task_grouping_rule] | |
| サブタスクのロックとロック解除 | 作業指示タスク [wm_task] | バンドルスケジュールロックが変更されたときに、バンドルと一致するようにサブタスクスケジュールロックステータスを更新します。 |
| バンドルステータスがドラフトから PD に変更されたとき | 作業指示タスク [wm_task] | バンドルが [ディスパッチ待ち] に設定されている場合に、バンドルステータスと一致するようにサブタスクステータスを更新します。サブタスクのステータスを検証し、サブタスクの更新に失敗した場合はエラーメッセージを表示します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクバンドルのビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| 変更バンドルアサイン先グループ | 作業指示タスク [wm_task] | バンドルアサイン先グループが変更されたときに、バンドルに一致するようにサブタスクアサイン先グループを更新します。 |
| バンドルの場所の変更を防止 | 作業指示タスク [wm_task] | バンドルの場所がバンドル内の最初のサブタスクの場所と等しいことを検証します。バンドルの場所がバンドル内の最初のサブタスクの場所と異なることを防止します。 |
| 修飾子の重複/複数を防止 | タスクグループ化修飾子 [sn_task_grouping_qualifier] | アサイン先グループまたはテリトリー修飾子の両方がアクティブでないか、どちらもアクティブでない場合にバンドルを防止します。同一の修飾子が存在する場合にバンドルを防止します。 |
| サブタスクのスケジュールロックの更新を防止 | 作業指示タスク [wm_task] | サブタスクスケジュールロックが親バンドルスケジュールロックと異なることを防止します。 |
| 最初のサブタスクの場所をバンドルにプッシュ | 作業指示タスク [wm_task] | バンドルの場所をバンドル内の最初のサブタスクの場所まで更新します。 |
| 差分ステータスのサブタスクを削除 | 作業指示タスク [wm_task] | サブタスクのステータスがバンドルのステータスと異なる場合に、バンドルからサブタスクを削除します。 |
| サブタスク順序変更後に再スケジュール | 作業指示タスク [wm_task] | サブタスクの順序が変更されたときにバンドルを再スケジュールします。 |
| テリトリーの名前を設定 | タスクグループ化修飾子 [sn_task_grouping_qualifier] | テリトリ修飾子の名前の値を設定します。 |
| サブタスク順序の検証 | 作業指示タスク [wm_task] | サブタスクの [順序 ] の値が一意であり、空ではないことを検証します。 |
| サブタスクスケジュールステータスの変更 | 作業指示タスク [wm_task] | ディスパッチャーがバンドルをスケジュールするときに、バンドルとサブタスクのステータスを [アサイン済み ] から [スケジュール済み ] に更新します。 |
| サブタスクフィールドの変更 - サポートされていません | 作業指示タスク [wm_task] | サブタスクの予定作業期間がサブタスクのステータスに基づいて手動で更新されないようにします。 |
| バンドルをサブタスクと同期 | 作業指示タスク [wm_task] | バンドルをサブタスク値と同期します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクバンドルのビジネスルール (続く)

| ビジネスルール | テーブル | Description (説明) |
|---|---|---|
| バンドル作業期間をサブタスクに同期 | 作業指示タスク [wm_task] | バンドル期間をそのサブタスクの合計予定作業期間に同期します。 |
| サブタスクの更新スケジュール方法 | 作業指示タスク [wm_task] | バンドル内のサブタスクのスケジュール方法を同期します。 |
| 最小タスク数と最大タスク数を検証 | タスクグループ化ポリシー [sn_task_grouping_policy] | ポリシーから作成されたバンドル内のサブタスクの数が、ポリシーの最小範囲と最大範囲の間にあることを検証します。 |
| バンドルの作業期間の変更 | 作業指示タスク [wm_task] | サブタスクの予定作業期間がバンドルのサブタスク期間よりも短いことを検証します。 |

## タスクグループ化ポリシー

フィールドサービス タスクバンドルでは、次のタスクグループ化ポリシーが追加されます。

タスクバンドルのグループ化ポリシー

| タスクグループ化ポリシー | Description (説明) |
|---|---|
| デフォルトポリシー | • 最小レコード数:2<br>• 最大レコード数:10<br>• ◦ 次の 30 日以内に同じ場所にある WOT<br>◦ 次の 30 日以内に必要なスキルセットを持つ同じテリトリー内の WOT<br>◦ 次の 30 日以内に同じテリトリーにある WOT<br>◦ 今後 30 日以内に同じ資産が必要な WOT<br>◦ 類似の必須部品を含む WOT<br>◦ 類似のタスクスキルを持つ WOT |

## タスクグループ化ルール

フィールドサービス タスクバンドルでは、次のタスクグループ化ルールが追加されます。

タスクバンドルのグループ化ルール

| タスクグループ化ルール | ポリシー | Description (説明) |
|---|---|---|
| 次の 30 日以内に同じ場所にある WOT | デフォルトポリシー | 今後 30 日以内に同じ場所にあるタスクをバンドルします。 |
| 次の 30 日以内に必要なスキルセットを持つ同じテリトリー内の WOT | デフォルトポリシー | 同じテリトリー内にあり、今後 30 日以内に特定のスキルを必 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクバンドルのグループ化ルール (続く)

| タスクグループ化ルール | ポリシー | Description (説明) |
|---|---|---|
| | | 要とするタスクをバンドルします。 |
| 次の 30 日以内に同じテリトリーにある WOT | デフォルトポリシー | 今後 30 日以内に同じテリトリー内にあるタスクをバンドルします。 |
| 今後 30 日以内に同じ資産が必要な WOT | デフォルトポリシー | 今後 30 日以内に同じ資産を必要とするタスクをバンドルします。 |
| 類似の必須部品を含む WOT | デフォルトポリシー | 類似の部品を必要とするタスクをバンドルします。 |
| 類似のタスクスキルを持つ WOT | デフォルトポリシー | 類似のスキルを必要とするタスクをバンドルします。 |

## タスクフィルター

フィールドサービス タスクバンドルは、次のタスクフィルター (タスクフィルター基準) を動的スケジューリングに追加します。

構成タスクフィルター

| タスクフィルター | 条件 | 基準 | 関数 |
|---|---|---|---|
| アサイン:ディスパッチ待ちタスクバンドルのアサイン | • IsBundle = true<br>• ステータス = Pending Dispatch<br>• サブステートが自動アサインされていないか、空欄です。 | • バンドル：却下された技術者を無視<br>• バンドル:動的スケジューリングの一致スキル<br>• タスクからの現時点での距離 | [ディスパッチ保留中 (Pending Dispatch)] ステータスのバンドルをアサインします。 |
| バンドルの再アサイン:未アサインのタスクバンドルの再アサイン | • IsBundle = true<br>• スケジュールロック = false<br>• ステータスは「スケジュール済み」、「アサイン済み」、「承認済み」のいずれか | • バンドル：却下された技術者を無視<br>• バンドル:動的スケジューリングの一致スキル<br>• タスクからの現時点での距離 | 未アサインのタスクバンドルを再アサインします。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクフィルター基準

| 基準 | 関数 |
| --- | --- |
| バンドル：却下された技術者を無視 | 以前にバンドルのタスクを却下したエージェントを無視します。却下されたタスクを含むバンドルが却下エージェントに割り当てられないようにします。 |
| バンドル：動的スケジューリングの一致するスキル | スキル要件を持つバンドルを、それらのスキルを持つエージェントとマッチングします。 |
| バンドル：動的スケジューリングの一致する必須部品 | 部品要件があるバンドルと、それらの部品要件を持つエージェントを照合します。 |

## フィールドサービス タスクバンドルフィールド

作業指示タスクバンドルの詳細セクションに含まれるフィールド。

作業指示タスクフォーム

| **Field** (フィールド) | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | バンドルの識別番号が自動生成されます。 |
| 親 | このバンドルがアサインされている作業指示。 |
| 資産 | バンドルを実行するために必要な部品。 |
| Location (ロケーション) | 作業を行う必要がある地理的エリア。#1 注文位置のサブタスクの位置によって、バンドルの場所が決まります。バンドルの場所を更新する場合は、バンドル上の場所を更新するのではなく、最初の位置にあるサブタスクの場所を変更します。 |
| テンプレート | この作業指示タスクバンドルを作成するためのテンプレート。 |
| スキル | バンドルを実行するために必要なエージェントの能力。 |
| 保証対象 | バンドル内のタスクに関連する 1 つ以上の構成アイテムに対する既存の保証のインジケーター。 |
| 状況 | バンドルの現在のステータス。このフィールドは、エージェントが連続する各状態の作業を完了すると自動的に設定されます。 |
| ディスパッチグループ | バンドルを完了するエージェントを選択できるグループ。 |
| アサイン先グループ | バンドルを完了する個々のエージェントを含むグループ。デフォルトでは、このフィールドにはバンドルの場所、資産、およびスキルに基づいて推奨されるアサイン先グループが表示されます。フィールドが空の場合、バンドルの場所を含むテリトリーをカバーするグループが検索されます。 |
| Assigned to (アサイン先) | バンドルを完了する個々のエージェント。 |
| 作業タイプ | バンドルを完了するために実行する作業のタイプ。選択肢は次のとおりです。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスクフォーム (続く)

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| | • **Break Fix** (中断/修正)<br>• インストール<br>• 計画済みメンテナンス |
| タスクの上書きを許可 | バンドル内のタスクに必要な場所、資産、スキルに関係なく、選択したテリトリーとディスパッチグループに属する [アサイン先グループ ] フィールドのすべてのグループを表示するオプション。 |
| スケジュールロック | バンドルがどのスケジューリングメカニズムによってもスケジュールされないようにします。ロックされたバンドルは、動的スケジューリングやインテリジェントタスク推奨などの自動スケジューリングメカニズムから除外されます。ディスパッチャーは、バンドルをエージェントに手動でアサインできます。<br>**注:** バンドルのサブタスクには、親バンドルと同じロック値が反映されます。 |
| Short Description (簡単な説明) | バンドルの簡単な説明。 |
| Description (説明) | 作業指示ライフサイクルの後のステージで顧客との追加連絡を避けるために、問題に関するできるだけ詳細な内容を含む、実行する作業の技術的説明。 |
| 作業メモ | 各ステータスの進行に伴うバンドルに関する情報。作業メモは顧客には表示されません。 |
| コメント | タスクの進捗状況に関する追加情報。コメントは顧客に表示されます。 |
| 計画済み | |
| 期間開始日時 | このバンドルに設定された時間枠の開始。 |
| 期間終了日時 | このバンドルに設定された時間枠の終了。ウィンドウの経過時間は、[ 予定作業期間 ] フィールドの値を超えることはできません。 |
| 移動開始予定 | エージェントがバンドル内の最初のタスクの場所に移動する予定の日時。移動開始時間は、現在の時刻から 1 時間後に自動的に設定されます。 |
| 開始予定 | バンドルの作業の開始予定日時。<br>このフィールドは、バンドルが [アサイン済み] ステータスになると必須になります。 |
| 終了予定日時 | バンドルの作業が終了する日付。日付は、[ 開始予定 ] フィールドと [予定作業期間 ] フィールドの値に基づいて自動的に計算されます。 |
| 期間を固定 | サービス期間が固定されていることを示すオプション。エージェントのスケジュール内の他のタスクに対応するために、固定されたサービス期間を短縮、延長、または再スケジュールすることはできません。このオプションが選択されていない場合、サービス期間はフレキシブルと見なされ、再スケジュールできます。 |
| アクセス希望時間帯 | 明示的に定義されたアクセス時間内に作業指示タスクをスケジュールするオプション。 |
| 受入期間 | 日数と時間で表したタスク受け入れ期間。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスクフォーム (続く)

| Field (フィールド) | 説明 |
|---|---|
| 予定移動期間 | 作業現場までの推定移動時間。バンドルをエージェントにアサインするか、バンドルの開始日時を変更すると、期間が更新されます。 |
| 予定作業期間 | 作業時間の見積もり。期間はウィンドウの合計時間を超えることはできません。 |
| 自宅までの予定移動時間 | バンドル内の最後のサブタスクの場所からエージェントの自宅までにかかる推定時間。 |
| 実績 | |
| 実際の移動開始日時 | エージェントがサイトを訪問した日時。 |
| 実際の作業開始 | 作業が開始された時刻。 |
| 実際の作業終了 | バンドルの作業が完了した時刻。 |
| 実際の移動期間 | サイトへの移動に費やされた時間。 |
| 実際の期間 | バンドルの完了にかかった合計時間。この値は、[ 実際の作業開始 ] フィールドと [ 実際の作業終了 ] フィールドの値に基づいて自動的に計算されます。 |
| Actual work duration (実際の作業期間) | エージェントが作業を開始してから最後のサブタスクの作業をクローズするまでにバンドルで費やされた合計時間。この量には、作業の一時停止時間は含まれません。 |

## フィールドサービス品質管理 コンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、サブステート、ロールなど) が、 フィールドサービス品質管理 機能のアクティブ化とともにインストールされます。

## テーブル

フィールドサービス品質管理 は、次のテーブルを追加します。

フィールドサービス品質管理とともにインストールされるテーブル

| テーブル | Description (説明) |
|---|---|
| レビュータスク<br><br>[review_task] | このテーブルは、レビュープロセスを追跡します。 |

## サブステート

フィールドサービス品質管理 は、次のサブステートを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

フィールドサービス品質管理とともにインストールされるテーブル

| テーブル | Description (説明) |
|---|---|
| 審査待ち | レビュー担当者によるレビューが必要なタスクのサブステート。 |
| 情報が必要 | エージェントからの詳細情報が必要なタスクのサブステート。 |

### ロール

フィールドサービス品質管理 は、次のロールを追加します。

フィールドサービス品質管理とともにインストールされるロール

| ロール | Description (説明) |
|---|---|
| sn_fsm_quality.wm_quality_agent | 作業指示タスクをレビューできるレビュー担当者ロール。 |

## スケジュール最適化コンポーネント

スケジュール最適化とともにインストールされるコンポーネントには、テーブル、ロール、制約、目標、プロパティなどがあります。

### テーブル

フィールドサービス スケジュール最適化 は、次のテーブルを追加します。

スケジュール最適化とともにインストールされるテーブル

| テーブル | Description (説明) |
|---|---|
| 最適化スコープ snc_schedule_optim_optimization_scope | 最適化中に使用する修飾子 (グループまたはテリトリー)、タスク、およびポリシーを定義する |
| 最適化バッチsnc_schedule_optim_batch | 1 つ以上のスコープの最適化スケジュールを定義します |
| 最適化機能 snc_schedule_optim_optimization_constraints | 最適化ポリシーで使用する目的と制約を定義します<br>• 目的 = ソフトターゲットの場合、オプティマイザーはこれらの目標を尊重するスケジュールの構築を試行します<br>• 制約 = ハードルール。オプティマイザーはこれらの制限を遵守するスケジュールを構築する必要があります<br>注: テーブルは読み取り専用です |
| ポリシー snc_schedule_optim_policy | 最適化に使用される目標と制約のコンテナレコード |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化とともにインストールされるテーブル (続く)

| テーブル | Description (説明) |
| --- | --- |
| ポリシー構成<br>snc_schedule_optim_policy_configuration | 目的と制約をポリシーに追加し、重み付けを目標に関連付けるために使用される関連リストテーブル。<br>• オプティマイザーは、重み付けが最も高い目標の遵守を優先します<br>• より低い重み付けの目標が考慮されますが、スケジュールへの影響は少なくなる可能性があります |
| スケジュール属性の構成<br>snc_schedule_optim_sched_attr_config | 保険契約や出張距離見積もりプロバイダーなど、日内最適化のためのグローバルおよび修飾子レベルの設定を定義します。<br>• Global = false の場合、グループまたはテリトリーを構成に追加して、特定の修飾子の最適化設定を上書きできます<br>• Global = true の場合、設定は上書きされていない他のすべてのグループに適用されます<br>• グローバルレコードには、日中の処理期間やフローなど、修飾子レベルで上書きできない追加設定も含まれています<br>• バッチ最適化の移動予測ベンダーを決定します |
| グループスケジュール属性<br>snc_schedule_optim_group_m2m_sched_attr_config | グループをスケジュール属性構成にリンクする |
| テリトリースケジュール属性<br>snc_schedule_optim_territory_m2m_sched_attr_config | テリトリーをスケジュール属性構成にリンクする<br>注: FSM テリトリープラグインがアクティブな場合にのみインストールされます |

## ロール

フィールドサービス スケジュール最適化 は、次のロールを追加します。

スケジュール最適化とともにインストールされるロール

| ロール | Description (説明) |
| --- | --- |
| schedule_optimization_user | スケジュール最適化アプリケーションにアクセスするためのユーザーロール。このロールにより、ユーザーはオンデマンドのスケジュール最適化の実行をトリガーできます。 |
| schedule_optimization_planner | スケジュール最適化アプリケーションの計画者ロール。このロールにより、アドミニストレーターはスケジュール最適化アプリケーションの |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化とともにインストールされるロール (続く)

| ロール | Description (説明) |
| --- | --- |
| | 管理構成を実行し、スケジュール計画アクティビティを実行できます。 |

## スケジュール最適化のために FSM とともにインストールされるテーブル

次のテーブルは 、フィールドサービス管理 (FSM) プラグインとともにインストールされますが、スケジュール最適化でのみ使用されます。

スケジュール最適化に使用される FSM テーブル

| | |
| --- | --- |
| [日中イベント] wm_intraday_events | 次の事前定義されたトリガーからエージェント/タスクイベントをキャプチャします。<br>• PTO 送信済み<br>• 遅れているエージェント<br>• タスクがキャンセルされました<br>• 優先度の高いタスクを新規作成 |
| [日中ジョブ] wm_intraday_jobs | • 個々の修飾子のすべてのイベントをグループ化し、最適化ジョブに関連付けます<br>• 最適化ジョブとタスク更新のステータスを維持します |
| [日中ジョブ修飾子] wm_intraday_job_m2m_qualifier | グループまたはテリトリーを日中ジョブに関連付ける |

## で使用される最適化機能 スケジュール最適化

目的と制約は、 スケジュール最適化でエージェントにタスクをアサインする方法を決定する最適化機能です。

### 目標

スケジュール最適化目標を使用して、エージェントタスクのアサインに優先順位を付けます。アサイン先グループがタスクアサインを受け取らないようにすることはありません。

スケジュール最適化の目標

| 目的 | Description (説明) |
| --- | --- |
| エージェントの作業時間数のバランスを最大化する | エージェント間で作業時間 (タスク、移動など) を均等に配分した場合の報酬。 |
| エージェントが作業するタスク数のバランスを最大化する | エージェント間でタスクを均等に配分した場合の報酬。 |
| 優先度の高いタスク割り当てを最大化する | アサインされたすべての優先度の高いタスクに対する報酬。報酬は、優先度の高いタスクほど高くなります。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

スケジュール最適化の目標 (続く)

| 目的 | Description (説明) |
|---|---|
| より価値の高いタスクアサインを最大化する | アサインされたタスクの価値に対する報酬。 |
| 優先エージェントのアサインを最大化する | 優先エージェントにアサインされた各タスクに対する報酬。 |
| SLA コンプライアンスバッファーの最大化 | タスクが期間の終了時間よりも早く終了した 1 時間ごとに報酬。報酬は、SLA 期間が長いタスクほど小さくなります。 |
| タスクアサインの最大化 | アサインされたすべてのタスクに対する報酬。 |
| 以前のシフトのタスクを最大化する | 以前のシフトに割り当てられた各タスクに対する報酬。最適化期間の早い時間に開始されるシフトほど報酬が高くなります。 |
| 作業時間の最大化 | アサインされた作業時間ごとの報酬 |
| 優先度の高いタスクの開始時間を最小限にする | タスクの開始時間が 1 時間ごとに最も早い期間の開始時間よりも遅くなった場合のペナルティ。ペナルティは、優先度の高いタスクほど高くなります。 |
| タスクのあるシフト数を最小限に抑える | 1 つ以上のタスクにアサインされたすべてのシフトに対するペナルティ。 |
| スキル過剰なエージェントのアサインを最小限に抑える | アサインされたタスクよりも高いスキルレベルを持つエージェント間のスキルレベル逸脱に対するペナルティ。 |
| 残業を最小限にする | 残業が1時間ごとにペナルティ。 |
| SLA 違反の最小化 (修正済み) | SLA 期日より後に終了した各タスクに対するペナルティ。 |
| SLA 違反の最小化 (毎時) | タスクが SLA 期日より遅れて終了した 1 時間ごとのペナルティ。 |
| タスク時間のペナルティを最小限に抑える (固定) | ペナルティ時間より遅れて終了した各タスクに対するペナルティ。 |
| タスク時間のペナルティを最小化する (毎時) | タスクがペナルティ時間より遅れて終了した ごと 時間に対するペナルティ。 |
| 移動時間の最小化 | 移動時間ごとにペナルティが課せられます。 |
| スキルの低いエージェントのアサインを最小限に抑える | アサインされたタスクよりも低いスキルレベルを持つエージェント間のスキルレベル逸脱に対するペナルティ。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日中最適化の目標

| 目的 | Description (説明) |
| --- | --- |
| 既存のアサインを最大化 | スケジュールに残っているすべてのエージェント/タスクの割り当てに対する報酬。 |
| 遅延タスクの最小化 (修正済み) | 当初のスケジュールより後に開始されたすべてのタスクに対するペナルティ。 |
| 遅延タスクの最小化 (毎時) | タスクが当初の予定より 1 時間遅れて開始されるたびにペナルティが課せられます。 |
| 未アサインタスクの最小化 | スケジュールから削除されたすべてのタスクに対するペナルティ。 |

## 制約

制約は必須であり、アサイン先グループが制約を満たさない限りタスクはアサインされません。スケジュール最適化 で作成されたポリシーは、次の制約に割り当てることができます。

スケジュール最適化 制約

| 制約 | Description (説明) |
| --- | --- |
| アサインから除外されたエージェントをブロック | エージェントが除外されているタスクをそれらのエージェントにアサインすることはできません。 |
| アクセス時間の有効化 | タスクの時間枠は、アクセス時間に基づいて制限されます。<br><br>**注:** この機能を使用するには、 Field Service (com.snc.fsm_access_hours) Access Hours プラグインをインストールする必要があります。 |
| エージェントの移動半径を有効にする | エージェントには、自宅の場所から移動範囲内にあるタスクのみをアサインできます。 |
| 優先/セカンダリエージェントにのみアサインを有効にする | 優先/セカンダリエージェントのタスクは、それらのエージェントにのみアサインできます。 |
| 除外されたエージェントの制限を有効にする | エージェントが除外されているタスクをそれらのエージェントにアサインすることはできません。 |
| キャパシティを有効にする | エージェントは、キャパシティ予約ルールの制限内で作業する必要があります。<br><br>**注:** この機能を使用するには、 Field Service (com.snc.fsm_capacity_management) Capacity Management プラグインをインストールする必要があります。 |
| フレキシブル休憩を有効化 | エージェントにはフレキシブル休憩を割り当てることができます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化 制約 (続く)

| 制約 | Description (説明) |
| --- | --- |
| | 注: フレキシブル休憩機能を使用するには、 フィールドサービス のシフトスケジューリング (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) プラグインをインストールし、 フィールドサービスのワークフォース最適化 をアクティブ化する必要があります。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。 |
| 必須の部品を有効化 | タスクは、十分な部品の在庫を持つエージェントにのみアサインできます。 |
| 必須スキルを有効にする | タスクは、必要なスキルを持つエージェントにのみアサインできます。 |
| 時間外手当を有効化 | エージェントは残業できます。 |
| 作業時間外の移動を有効にする | エージェントは勤務時間外に移動することができます。 |
| タスクの依存関係を有効にする | タスクは、依存関係が満たされた場合にのみアサインできます。 |
| 場所間の移動時間制限の有効化 | エージェントは、移動制限時間内に場所間を移動する必要があります。 |

## スケジュール最適化プロパティ

最適化の実行方法を制御するパラメーターを設定できます。

## フィールドサービス スケジュール最適化 プロパティ

## スケジュール最適化のプロパティ

スケジュール最適化プロパティ

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| エージェントのオンサイトチェックインを有効/無効にする | エージェントがタスクの場所に到着する予定時間。<br>• タイプ:選択肢<br>• デフォルト値：無効<br>• [Location (場所)]： すべて > フィールドサービス > 管理 > 構成<br><br>有効にすると、任意の作業指示タスクに値を設定できます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化プロパティ (続く)

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| 終了バッファー時間 | タスクの最後から次の移動開始までの時間 (分)。有効な時間値の例は 10 です。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：0<br>• [Location (場所)]： すべて > フィールドサービス > 管理 > プロパティ |
| スケジュール最適化の修飾子タイプ | スケジュール最適化の修飾子タイプによって、スケジュールの最適化に使用される基準が決まります。利用可能な修飾子タイプは、「アサイン先グループ」と「テリトリー」の 2 つです。<br>フィールドサービステリトリーモデルが有効になっている場合、修飾子タイプは自動的に「テリトリー」に切り替わり、固定されたままになります。つまり、テリトリーモデルがアクティブな場合、最適化プロセスではアサイン先グループではなくテリトリーに重点が置かれます。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルの有効化」を参照してください。<br>• タイプ:選択肢<br>• デフォルト値:アサイン先グループ<br>• [Location (場所)]： すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > 管理 > プロパティ |
| タスクスケジューリングの解決に使用される秒数 | タスクをスケジュールするための許容間隔を指定します。<br>たとえば、値が 300 秒に設定されている場合、スケジュール最適化 は、タスクと関連する移動時間 (タスク開始時間、移動開始時間、推定終了時間など) を、最も近い 5 分の開始時間または終了時間にスケジュールします。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値： 1<br>• [Location (場所)]： すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > 管理 > プロパティ |
| 修飾子セットで重複する修飾子の最大数 | ここで定義します。<br>詳細情報を示します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化プロパティ (続く)

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| | • タイプ：整数<br>• デフォルト値：30<br>• [Location (場所)]： すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > 管理 > プロパティ |
| ロギングレベル | ログ記録レベルによって、最適化ログエントリの結果に表示される情報の種類が決まり、 スケジュール最適化 の実行に関する詳細が提供されます。利用可能なオプションは、[エラー]、[警告]、[情報]、および [デバッグ] の 4 つです。<br>• タイプ:選択肢<br>• デフォルト値:エラー<br>• [Location (場所)]： すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > 管理 > プロパティ |
| 移動時間の見積もり | マッププロバイダー呼び出しで許可される位置ポイントの最大数を決定するために設定される数値。<br>Beans.AI は、Schedule Optimization が移動時間の推定のためにサポートするマッププロバイダーです。詳細については、「スケジュール最適化出張予測プロバイダー」を参照してください。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：300<br>• [Location (場所)]：すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > 管理 > プロパティ |

## パフォーマンス関連の スケジュール最適化 プロパティ

以下は、 スケジュール最適化 プラグインで使用できるソリューション処理プロパティのリストです。これらのプロパティにアクセスするには、 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ.

スケジュール最適化 ソリューション処理プロパティ

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_processor.chunk_limit | イベントハンドラによって取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

スケジュール最適化 ソリューション処理プロパティ (続く)

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| | • タイプ：整数<br>• デフォルト値： 500 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.even.load.distribution.enabled | カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_1 の均等なイベント負荷分散を制御します。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.chunk_limit | イベントハンドラによって取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値： 500 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.even.load.distribution.enabled | カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_2 の均等なイベント負荷分散を制御します。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.chunk_limit | イベントハンドラによって取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値： 500 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.even.load.distribution.enabled | カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_3 の均等なイベント負荷分散を制御します。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.chunk_limit | イベントハンドラによって取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値： 500 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化 ソリューション処理プロパティ (続く)

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.even.load.distribution.enabled | カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_4 の均等なイベント負荷分散を制御します。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.claim.limit | イベントハンドラによって取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値： 500 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.even.load.distribution.enabled | カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_5 の均等なイベント負荷分散を制御します。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.claim.limit | イベントハンドラによって取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値： 500 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.even.load.distribution.enabled | カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_6 の均等なイベント負荷分散を制御します。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.claim.limit | イベントハンドラによって取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値： 500 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.even.load.distribution.enabled | カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_7 の均等なイベント負荷分散を制御します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化 ソリューション処理プロパティ (続く)

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| | • タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.chunk_limit | イベントハンドラーにより取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値： 500 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.even.load.distribution.enabled | カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_8 の均等なイベント負荷分散を制御します。<br>• タイプ：true/false<br>• デフォルト値：false |
| sn_schedule_optim.map_vendor_call_types | マップベンダーに対して同期または非同期のコールタイプを行うかどうかをコントロールします。<br>• タイプ：文字列<br>• デフォルト値: "beans": "sync" |
| sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queues | ソリューション処理 (タスク更新) のキューの数。<br><br>このプロパティは、最適化ソリューションを処理するためのカスタムキューの数を (最大 8) 増やし、ソリューション処理フロー中により多くの並列処理を可能にすることで最適化を高速化します。<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値： 4 |
| sn_schedule_optim.solution_processor_packet_size | ソリューション処理 (タスク更新) のイベントをグループ化するためのパケットサイズ。<br><br>このプロパティは、ソリューション処理でイベントをグループ化するためのパケットサイズを設定し、各カスタムキューのキャパシティを定義します。これは、sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queue で指定された利用可能なカスタムキュー全体にソリューション処理をできるだけ広く分散することを目的としています。」 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化 ソリューション処理プロパティ (続く)

| プロパティ | Description (説明) |
| --- | --- |
| | • タイプ：整数<br>• デフォルト値: 10 |

## スケジュール最適化出張予測プロバイダー

スケジュール最適化で使用される移動距離見積もりプロバイダー。

作業指示タスクをエージェントに効率的に割り当てられるかどうかは、エージェントの場所とタスクの場所の両方を考慮して、移動時間を正確に見積もるかどうかにかかっています。スケジュール最適化では、エージェントとタスク間の距離を計算するために、直線と Beans.AI の 2 つのオプションがサポートされています。アドミニストレーターは、すべての修飾子レベルグループの移動距離見積もりプロバイダーを選択する必要があります。オプションの配置場所の詳細については、「 のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化 」を参照してください。

### 直線距離

直線移動距離見積もりの構成プロパティを入力するために、アドミニストレーターは すべて > スケジュール最適化 > 構成 > スケジュール属性 をクリックし、移動距離見積もり構成レコードを開きます。

[ 一般 ]タブでは、[速度乗数]フィールドに地域の速度制限を追加できます。

[ 乗数 ] タブでは、直線距離計算で定義された乗数が、推定直線移動時間に乗じられた値であり、推定が属する時間帯によって異なります。移動時間が 15 分未満の場合は、2 を掛けて予定移動時間を増やします。移動時間が 15 分を超える場合は、0.5 以下を掛けて推定移動時間を短縮します。

**注:** 直線距離の計算は、顧客が移動時間の推定にマッププロバイダーを選択しない場合のフォールバックロジックです。

### Beans.AI

Beans.AI は、Schedule Optimization が移動時間の推定のためにサポートするマッププロバイダーです。

Beans.AI の接続および認証情報レコードを作成するために、アドミニストレーターは すべて > 統合ハブ > 接続と認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

移動量の見積もりは、最適化が実行されるたびに取得されます。アドミニストレーターは、Beans.AI から照会される場所の数を制限できます。たとえば、2 つのエージェントと 2 つのタスクに対して最適化が実行された場合、新しい場所までの最短距離を見つけるために、4x4 のマトリクスが Beans.AI に送信されます。4x4 行列は、16 の場所要素を Beans.AI に送信します。クエリされた場所の数が設定値を超えた場合、クエリはデフォルトで直線になります。プロバイダーコールで許可されるロケーションポイントの最大数を変更するには、アドミニストレーターは すべて > スケジュール最適化 > 構成 > > プロパティ > をクリックし、[移動時間の見積もり] フィールドの値を変更します。デフォルト値は 300 に設定されています。

Beans.AI の構成を変更するには、アドミニストレーターはすべて > **Map Integrations for Field Service** > マッププロバイダーを構成.

デフォルトでは、[ 入力] フィールドは Beans.AI に設定されています。デフォルトでは 、ディシジョンテーブル は次のように設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

移動時間の推定に関する **Beans.AI** 構成のフィールド

| Field (フィールド) | 値 |
|---|---|
| 要求しきい値の制限 | 5000 [各実行で 100 グループで 1 日に 50 回の実行を考慮] |
| 場所要素の最大数 | 250,000 [マップ プロバイダー呼び出しごとに 500 x 500 のマトリクス サポートを考慮] |

**注:** 直線距離の計算は、顧客が移動時間の推定にマッププロバイダーを選択しない場合のフォールバックロジックです。

## 日内スケジュール自動化フローおよびサブフロー

日内スケジュールの自動化を構成するためのフローとサブフロー。

### 日内スケジューリングフロー

- エージェントの休暇が作成されました:エージェントがスケジュールをブロックするイベントを作成します。
- FSM エージェントがアクションを実行しない – エージェントはアクションを実行する必要があるときにアクションを実行していません。たとえば、エージェントが移動すべきときに出発したことを示さなかった場合、通知がディスパッチャーに送信されます。
- 作業指示タスクが進行しました:作業指示タスクに対してアクションが実行されましたが、エージェントの実行が早いか遅いため、タスクスケジュールに影響します。

### 日中スケジューリングのサブフロー

フィールドサービス管理 **(FSM)** のスケジューリングフローデザイナーのサブフロー

| サブフロー | Description (説明) |
|---|---|
| エージェントタスクの左調整 | エージェントはタスクに早く到着したため、早いスケジュールに対応するためにタスクが左にシフトします。 |
| エージェントタスクの右調整 | エージェントがタスクに遅刻したため、後のスケジュールに対応するためにタスクが右にシフトしました。 |
| 未アサインのタスクを自動アサイン | キューにある未アサインのタスクは、対応可能なエージェントに自動的にアサインされます。 |
| 作業指示タスクにフラグを立てる | 作業指示タスクにはレビュー用のフラグが付けられます。 |
| FSM 通知を送信し、タスクにフラグを付ける | 作業指示タスクにはレビュー用のフラグが付けられ、ディスパッチャーに通知されます。 |
| FSM 移動開始待ち | エージェントが指定された時刻に移動を開始したかどうかを確認します。 |
| FSM 作業完了待ち | エージェントが指定された時間に作業を完了したことを確認します。 |
| FSM 作業開始待ち | エージェントが指定された時間に作業を開始したことを確認します。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のスケジューリングフローデザイナーのサブフロー (続く)

| サブフロー | **Description** (説明) |
|---|---|
| タスク推奨事項を実行 | 空き時間のあるエージェントにタスクを推奨します。たとえば、エージェントがタスクをキャンセルした場合、またはタスクを早期に終了した場合に、タスクの推奨事項が実行されます。 |

## タスクアサイニーテーブル

タスクアサイニーテーブルには、特定の作業指示タスクにアサインされたすべてのクルーメンバーまたは機器が表示されます。

タスクアサイニーテーブルの値

| 値 | **Description** (説明) |
|---|---|
| リソースタイプ | 説明されているリソースがエージェントまたは機器の場合。 |
| 名前 | エージェントの名前。リソースが設備に設定されている場合、この値は空です。 |
| 機器 | 機器の名前。リソースがエージェントに設定されている場合、この値は空です。 |
| ロール | クルーにおけるエージェントのロール。リソースが設備に設定されている場合、この値は空です。 |
| 要件 | エージェントに特定のスキルが必要な場合、必要なスキルがここにリストされます。 |
| 実際の作業開始 | クルータスクの作業が実際に開始されたとき。この値は、クルーリーダーが作業を開始すると設定されます。 |
| 実際の作業終了 | クルータスクの作業が終了した時間。この値は、クルーリーダーが作業を終了したときに設定されます。 |
| 作業期間 | 一時停止と休憩を含む、タスクの作業に費やされた合計時間。 |
| Actual work duration (実際の作業期間) | タスクの作業に費やされた合計時間 (一時停止と休憩は含まれません)。 |

## のカレンダーイベントアイコン ディスパッチャワークスペース

カレンダーイベントのアイコンをよく理解して、アイコンが何を示しているかを識別します。

カレンダーイベントアイコン

| アイコン | **Description** (説明) | ファイル名 |
|---|---|---|
| | タスクの作業タイプは [新規インストール] に設定されます。 | new-installation.png |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カレンダーイベントアイコン (続く)

| アイコン | Description (説明) | ファイル名 |
|---|---|---|
| | タスクの作業タイプがメンテナンスに設定されます。 | maintenance.png |
| | タスクの作業タイプが障害対応に設定されている。 | break-fix.png |
| | タスクはスケジュールロックされています。 | lock.png |
| | 作業指示タスクにはクルーが必要です。 | crew.png |

## の既存のマップピン ディスパッチャワークスペース

ディスパッチマップ内の一意のマップピンは、タスクとエージェントの場所を示します。

ディスパッチマップの凡例

| アイコン | Description (説明) |
|---|---|
| | エージェントの場所。 |
| | エージェントは自宅にいます。 |
| | この場所には複数のエージェントがいます。 |
| | A タスクが承認、アサイン、またはスケジュールされます。 |
| | この場所では、複数のタスクが承認、アサイン、またはスケジュールされています。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディスパッチマップの凡例 (続く)

| アイコン | Description (説明) |
|---|---|
| | 優先度 1 のタスクが承認、アサイン、またはスケジュールされました。 |
| | エージェントのルートを表示しているときに表示される、アサインされた作業指示タスク。数字は、タスクが完了する順序を示します。 |
| | A タスクのステータスがディスパッチ待ちまたはドラフトです。 |
| | 複数のタスクがディスパッチ待ちまたはドラフトステータスになっています。 |
| | 優先度 1 のタスクが「ディスパッチ待ち」または「ドラフト」ステータスの場合 |
| | エージェントがタスクに向かっているか、タスクの作業が一時停止されているか、タスクが進行中です。 |
| | エージェントが複数のタスクがある場所に向かう途中、タスクの作業が一時停止されている、またはタスクが進行中です。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

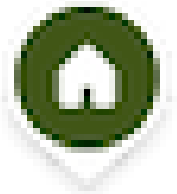
ディスパッチマップの凡例 (続く)

| アイコン | Description (説明) |
| --- | --- |
| | エージェントが優先度 1 のタスクに向かっているか、優先度 1 のタスクの作業が一時停止されているか、優先度 1 のタスクが進行中です。 |
| | 作業指示タスクが完了しました。 |
| | 複数のタスクが同じ場所で完了している。 |
| | 優先度 1 のタスクが完了しました。 |
| | タスクが未完了またはキャンセルとしてクローズされました。 |
| | 複数のタスクが未完了またはキャンセルとしてクローズされました。 |
| | 優先度 1 のタスクが未完了またはキャンセルとしてクローズされました。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディスパッチマップの凡例 (続く)

| アイコン | Description (説明) |
|---|---|
|  | タスクはエージェントのホームロケーションでアサインされます。 |
| | エージェントのホームロケーションで複数のタスクがアサインされます。 |
| | 複数のタスク、エージェント、またはクルーがこの場所にいます。 |
| | 複数のタスク、エージェント、またはクルーがこの場所にいます。この場所にあるタスクのうち少なくとも 1 つが優先度 1 のタスクです。 |

## リニア資産サポートのプロパティ

フィールドサービス管理 (FSM) のリニア資産サポートでは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにある次のシステムプロパティを使用します。

リニア資産のサポートとともにインストールされるプロパティ

| プロパティ | Description (説明) |
|---|---|
| sn_fsm.default_location_for_linear_work_order | リニア資産の作業指示のデフォルトの場所。<br><br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値:start_location |
| sn_fsm.linear_assets_map_distance_unit | リニア資産のマップ上の半径の計算に使用される距離単位。<br><br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値:キロメートル |
| sn_fsm.linear_assets_map_initial_zoom | hjhjh |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リニア資産のサポートとともにインストールされるプロパティ (続く)

| プロパティ | **Description** (説明) |
| --- | --- |
| | • タイプ：整数<br>• デフォルト値：3 |
| sn_fsm.linear_assets_map_load_distance | リニア資産のロード距離半径のマッピング<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値: 10 |
| sn_fsm.linear_assets_map_max_zoom_level | hjhj<br>• タイプ：整数<br>• デフォルト値：12 |
| sn_fsm.linear_assets_map_type | サービスの場所で使用される距離単位 Google マップ<br>• タイプ：選択リスト<br>• デフォルト値：roadmap |

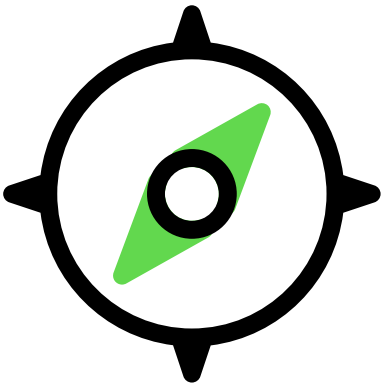
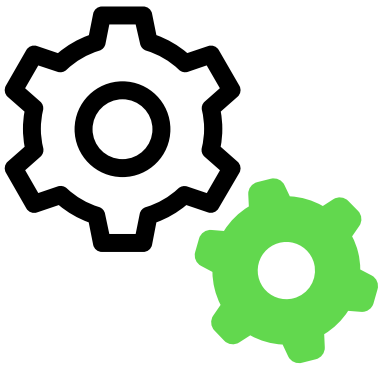
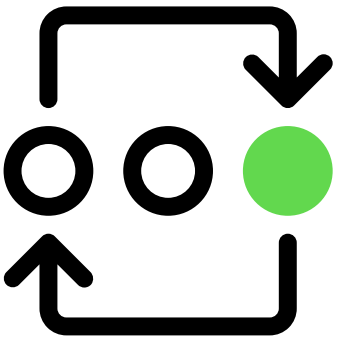
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist

ServiceNow® フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist アプリケーションを使用して、作業指示タスクを要約します。ユーザーが作業指示タスクのサマリーを生成できるようにすることで、より迅速かつ詳細なメモを作成できます。

## 開始するには

| 探索 | Configure (構成) | 使用 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| FSM の Now Assist に関する詳細 | FSM の Now Assist アプリケーションを構成して開始します | が提供する生成 AI 機能を使用する FSM の Now Assist |

**重要:** Now Assist の一部の製品/機能は現在、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様は利用できません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

## トラブルシューティングとサポート

- ServiceNow コミュニティの AI とインテリジェンス
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

## AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに適した精度についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

### データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは タスクデータ (ケース支援の場合) およびチャットのトランスクリプト (チャット支援の場合)。 お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ 」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、Now Assistドキュメント を参照してください。

## フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist の探索

フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist アプリケーションを使用すると、ユーザーは作業指示タスク情報から作業指示タスクサマリーとナレッジ記事を生成できます。

### 概要

次の生成 AI 機能を利用できます。

- 作業指示タスクの要約は、作業指示タスク情報から要約を生成することで、エージェントがタスクをより迅速にクローズするのに役立ちます。フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist を使用した自動コンテンツ入力により、サマリーの作成が最適化され、エージェントがアプリケーションを使用する時間が短縮され、作業メモにより質の高い詳細が提供されます。
- ナレッジの生成は、エージェントがコンテンツ作成を合理化するのに役立ち、エージェントは、作業指示タスクレコードの関連データを使用して、ナレッジ記事を自動的に生成できます。この機能では、ナレッジ記事を手動で生成する必要がないため、エージェントの貴重な時間と労力を節約できます。

### スキル

FSM の Now Assistアプリケーションには生成 AI スキルが含まれており、ユーザーはこれを使用して、任意のステータスの作業指示タスクに関するサマリーメモを生成したり、クローズされた作業指示タスクからナレッジ記事を生成したりできます。

作業指示タスクの要約

ユーザーが、作業指示タスクから事前設定された入力を使用して、タスククローズサマリーを生成できるようにします。

作業指示タスクの要約スキルは、次の作業指示タスクフィールドからサマリーを生成します。

- Description (説明)
- 簡単な説明
- 作業メモ
- 追加コメント

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジの生成

エージェントは、作業指示タスクをクローズした後にケースからナレッジ記事を生成できます。

ナレッジ生成スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、類似の作業指示タスクに基づいてナレッジ記事を生成し、ナレッジ記事のドラフトを公開する前にレビューできます。

# フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist の構成

admin ロールを持っている場合は、ユーザーが作業指示 フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist サマリーやナレッジ記事を生成したり、ディスカッション サイドバー 要約したりできるようにアプリケーションを構成できます。

## 始める前に

必要なロール：admin

## このタスクについて

Now Assist アドミン コンソールを使用して、FSM の Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については、「Now Assist アドミン コンソール」を参照してください。

次の表に、Now Assist アドミンコンソールからアクセスできる機能とスキルを示します

**Now Assist** アドミン **Console** の **FSM** 機能

| FSM 機能 | スキル |
|---|---|
| 作業指示タスク | 作業指示タスクの要約 |
| ナレッジ | KB の生成 |
| チャット | サイドバー 要約 |

現在、 ServiceNow® 大規模言語モデル (Now LLM サービス) は、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

## 手順

1. 必要に応じて、 FSM の Now Assist プラグイン (sn_fsm_gen_ai) をインストールします。

   インストールプロセスの詳細については、「Now Assist プラグインをインストール」を参照してください。

2. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 機能 をクリックして、Now Assist アドミン コンソールの [機能] タブにアクセスします。
3. 製品の選択 フィールドで、 **FSM** を選択します。
4. FSM の Now Assist 機能のスキルをアクティブ化して構成する必要があります。
   これらの機能は、[顧客] ワークフローグループにグループ化されています。各機能にはスキルが関連付けられています。
5. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[詳細を表示] を選択します。
6. [利用可能なすべてのスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化 **(Activate skill)**] を選択します。
7. 選択したスキルの入力またはトリガーを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各スキルの入力とトリガーの詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist のスキルの入力」を参照してください。

8. 選択したスキルの入力またはトリガーを構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
   [戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。
9. スキルの可用性を定義します。
   - [ スキルは常に利用可能 ] を選択すると、スキルが利用可能なすべての場所で有効になります。
   - スキルの可用性をカスタマイズ を選択して、スキルが利用可能になる条件を手動で設定します。
10. スキルの可用性を構成したら、 保存して続行 を選択して次の手順に進みます。
11. スキルを表示する場所を選択します。
    - [ 製品内 ] を選択して、 モバイルエージェント アプリにスキルを表示します。
    - **Now Assist** パネルを選択して、Now Assist パネルにスキルを表示します。
12. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
13. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。
    スキルが構成されました。
14. [Generate closure notes (クローズメモを生成)] UI アクションを構成します。

    作業指示タスクの要約スキルのアクティブ化を完了するには、[完了してクローズ] および [未完了でクローズ] 状況に対して [クローズメモを生成] UI アクションを有効にする必要があります。詳細については、「[Generate closure notes (クローズメモを生成)] UI アクションを構成する」を参照してください。

関連情報

Now Assist アドミン コンソール

Now Assist 設定と機能の構成

# フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist のスキルの入力

各スキルの入力を使用して、スキルの使用方法を構成します。

## 概要

選択したスキルに応じて、入力を構成できます。これらの設定は、スキルをどのように使用するかを決定します。入力は、作業指示タスクサマリーの生成に使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータを識別します。

## 作業指示タスクの要約スキル

作業指示タスクの要約スキルには、クローズメモのサマリーが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、作業指示タスクの要約スキルの入力を示します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスクの要約スキルの入力

| 入力 | 説明 |
| --- | --- |
| 入力テーブル | 作業指示タスク [wm_task] |
| 入力フィールド | • 説明<br>• 簡単な説明<br>• 作業メモ<br>• 追加コメント<br>• 影響を受ける製品名<br>• 部品要件モデル<br>• 部品要件の必要数量<br>• 部品要件の予約数量 |

### KB 生成スキル

KB 生成スキルには、ケースのナレッジ記事ドラフトが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、ナレッジ記事生成スキルの入力を示します。

ナレッジ記事の生成スキルの入力

| 入力 | 説明 |
| --- | --- |
| 入力テーブル | 作業指示タスク [wm_task] |
| 入力フィールド | • 簡単な説明<br>• 説明<br>• 作業メモ<br>• コメント |

## [Generate closure notes (クローズメモを生成)] UI アクションを構成する

フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist アプリケーションに含まれている [クローズメモを生成 (Generate closure notes)] UI アクションを構成して、生成 AI 固有の機能をタスクのクローズ画面に追加します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションには、エージェントが作業指示タスクをクローズするために使用できる [完了してクローズ] および [未完了でクローズ] パラメーター画面が含まれています。

FSM の Now Assist アプリケーションには、エージェントが作業指示タスクのクローズサマリーを生成するために使用できる生成 AI 固有の機能が含まれています。

手順

1. [完了してクローズ] 画面の [クローズメモを生成] UI アクションをアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > システムモバイル > スクリーニング.
   b. リストをフィルタリングして、[**Name**] フィールドに **[Close]** を表示します。
   c. [完了してクローズ] 画面を選択します。
   d. [**Actions**] タブを選択します。
   e. **gen_ai_user_action_close_complete**アクションを選択します。
   f. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   g. [更新] を選択します。
2. [未完了でクローズ] 画面の [クローズメモを生成] UI アクションをアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > システムモバイル > スクリーニング.
   b. リストをフィルタリングして、[**Name**] フィールドに **[Close]** を表示します。
   c. [未完了でクローズ] 画面を選択します。
   d. [**Actions**] タブを選択します。
   e. **gen_ai_user_action_close_incomplete**アクションを選択します。
   f. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   g. [更新] を選択します。

タスクの結果
[Generate closure notes (クローズメモを生成)] UI アクションが有効になります。エージェントは、 モバイルエージェント® アプリケーションで作業指示タスクをクローズするときにクローズメモを生成できます。詳細については、「モバイルエージェント アプリケーションで作業指示タスクのクローズサマリーを生成する」を参照してください。

# フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist の使用

フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assistを使用して、作業指示タスクのサマリーを生成できます。

## 作業指示タスクサマリーの生成

作業指示タスクレコードからサマリーを直接生成します。

始める前に
必要なロール:wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_agent

手順

1. 作業指示タスクに移動します。
2. [要約を作成] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

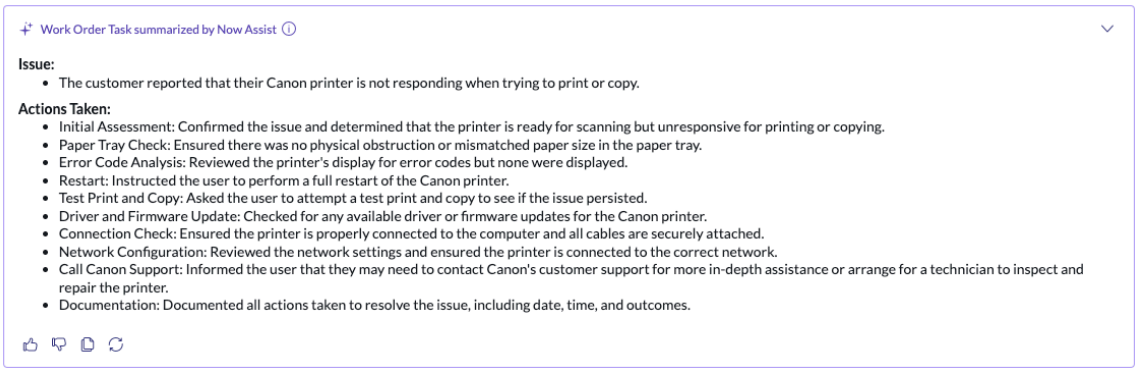


自動翻訳

タスクの結果
作業指示タスクのサマリーが生成されます。

### **Example:** 対応中のタスクのサマリーの生成

エージェントの Alex がプリンターの修理タスクを終えようとしています。タスクを締めくくるには、手順を使用してサマリーを生成します。




次のタスク
サマリーを役に立ったまたは役に立たなかったとしてマークしたり、サマリーをコピーしたり、更新してサマリーを再生成したりすることができます。

## モバイルエージェント アプリケーションで作業指示タスクのクローズサマリーを生成する

モバイルエージェント アプリで作業指示タスクのクローズサマリーを生成して、詳細なメモを作成し、タスクをより迅速にクローズします。

始める前に
エージェントは、自分にアサインされた作業指示タスクのサマリーのみを生成できます。作業指示タスクは **[Work in Progress** (対応中 )] ステータスである必要があります。サマリーを生成するには、作業メモに 200 語以上を含める必要があります。

作業指示タスクをクローズする方法の詳細については、「 モバイルデバイスで完了した作業指示タスクをクローズする」を参照してください。

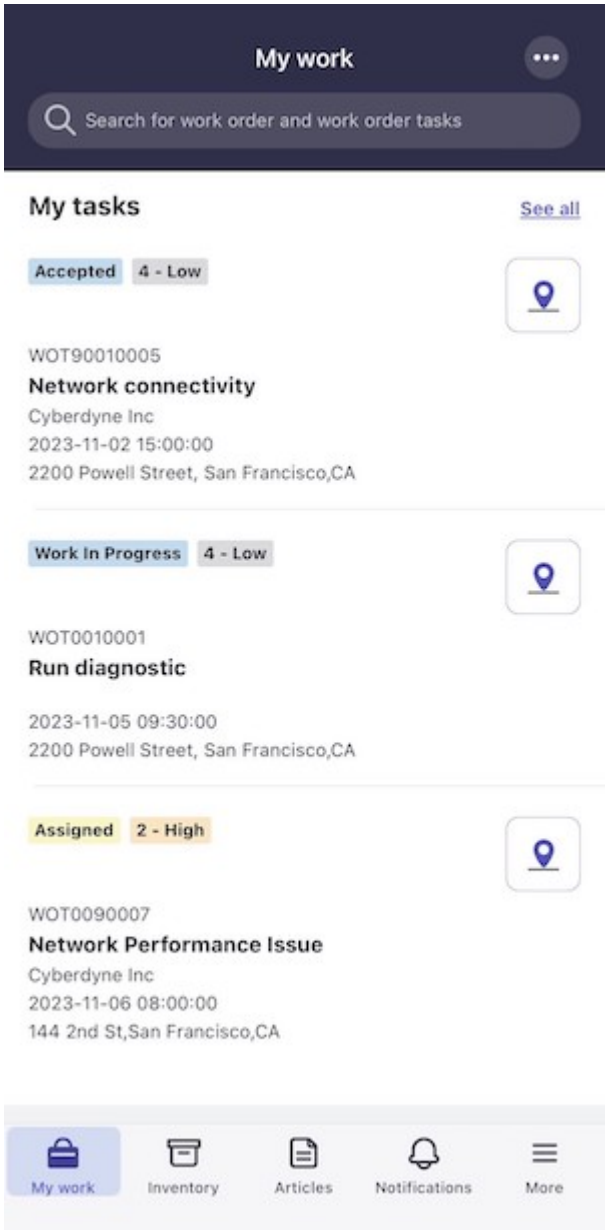
必要なロール：agent

手順

1. 移動先 自分の作業.
2. [自分のタスク] セクションで、クローズする作業指示タスクを選択します。

自動翻訳

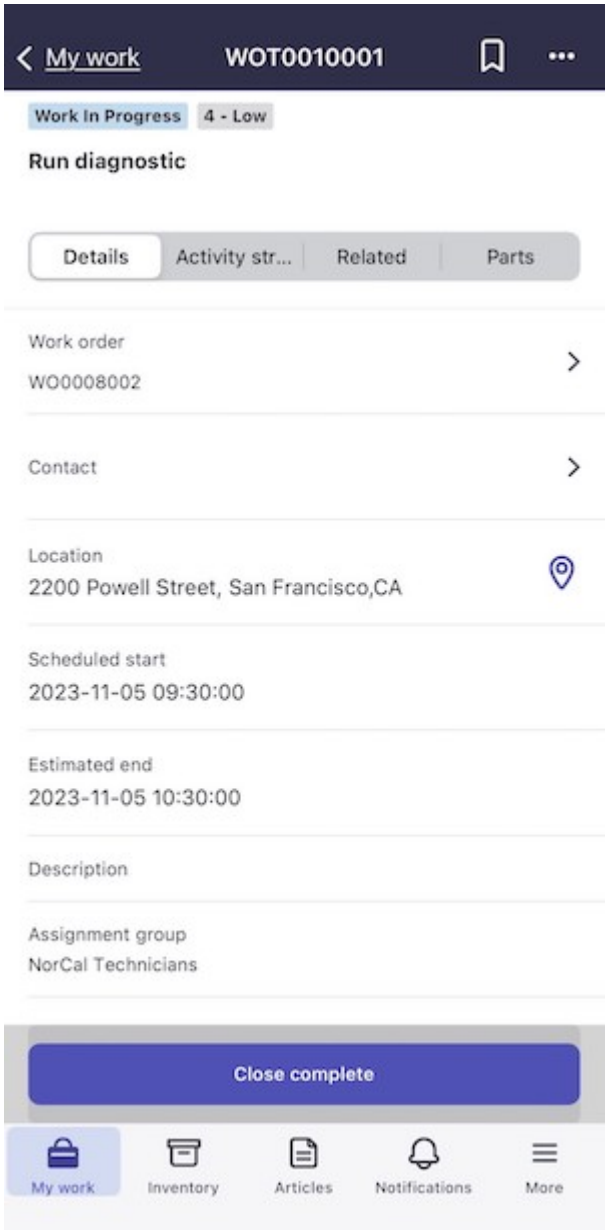
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




**3.** [完了してクローズ] をタップします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

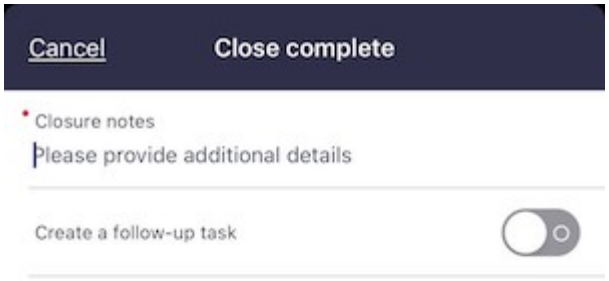


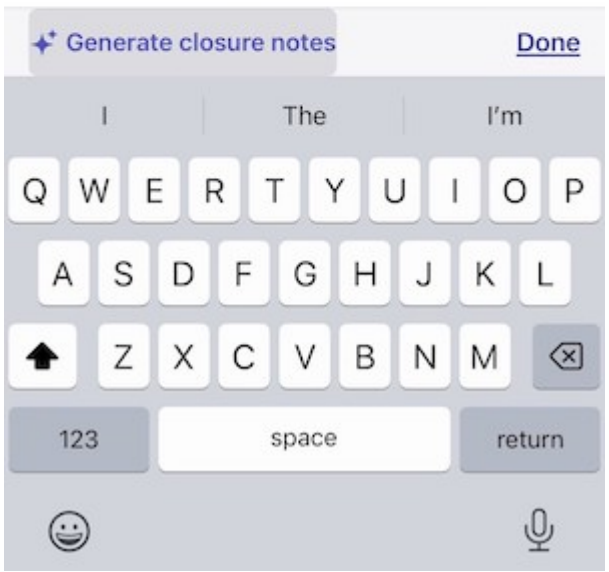

**4.** [ クローズメモ ] フィールドをタップします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [ ✦クローズメモを生成します。




タスクの結果
作業指示タスクのクローズサマリーが生成されます。サマリーは生成後に編集できます。これらのフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。

## を使用した CSM/FSM 構成可能ワークスペース およびクラシック環境からのナレッジ記事の生成 Now Assist

エージェントとして、Now Assist を使用して CSM/FSM 構成可能ワークスペース およびクラシック環境内でクローズされた作業指示タスクのナレッジ記事を生成します。

始める前に
作業指示タスクのナレッジ記事を生成するには、作業指示タスクが [Closed complete (完了してクローズ)] または [Closed incomplete (未完了でクローズ)] ステータスであり、ナレッジ記事がまだリンクされていない必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントがナレッジ記事を生成するときにナレッジ中心のサービス (KCS) テンプレートを使用できるようにするには、次のシステムプロパティ構成が必要です。

- Knowledge Management Advanced プラグインをインストールします。詳細については、「 ナレッジ管理 詳細プラグインのアクティブ化 」を参照してください。
- システムプロパティ *sn_fsm.enable_knowledge_kcs* を true に設定して、FSM のナレッジ中心のサービス (KCS) を有効にします。そうでない場合、Now Assist は標準テンプレートを使用します。

エージェントが [記事の作成] ページで Now Assist エクスペリエンスを表示できるようにするには、次のナレッジベース生成基準が設定されていることを確認します。

- ナレッジスキルがインストールされます。
- Now Assist アドミン コンソールで、次の基準が設定されていることを確認します。
  - テーブルレコードと入力フィールドを指定する必要があります。
  - スキルの可用性の条件は、属性のリストから指定する必要があります。
  - ナレッジベース生成機能の製品内パネルと Now Assist パネルの表示を指定する必要があります。
- サポートされているテンプレートを適用するように [記事を作成] を構成する必要があります。たとえば、標準や KCS 記事の HTML などです。
- 現在、[記事の作成] エクスペリエンスのみが利用可能です。

必要なロール:wm_agent

### このタスクについて

FSM 構成可能ワークスペース およびクラシック環境では、作業指示タスクレコードで [ナレッジを作成] を選択することで、作業指示タスクのナレッジ記事情報を生成できます。この UI アクションは、[AI を使用して記事のドラフトを作成] モーダルを表示します。このモーダルを使用することで、自分で記事を作成するか、Now Assist を使用して記事のドラフトを作成し、ナレッジ記事のテキストをレビューおよび編集できます。

### 手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 自分にアサインされている作業指示タスクを開きます。
   作業指示タスクレコードのステータスが [Closed (クローズ済み)] になっていること。
3. 作業指示タスクレコードの UI アクションから [ナレッジを作成 ] を選択して、記事を作成します。

   **注:**

   [ ナレッジを作成 ] UI アクションは、作業指示タスクに既存のナレッジ記事が関連付けられていない場合にのみ表示されます。

4. [記事の作成] モーダルで、ナレッジベースと記事テンプレート (表示されている場合) を選択します。

   **注:** オプションが表示されない場合は、アドミニストレーターが Now Assist アドミン コンソールで選択したデフォルトのテンプレートが使用されます。

5. [記事の作成] を選択します。
6. [AI を使用してこの記事の下書きを作成 (Use AI to draft this article)] モーダルで、[はい、Now **Assist** で下書きします **(Yes, draft with Now Assist)]** を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: 新しいモーダルで、記事の生成に使用できる類似の作業指示タスクを検索します。それ以外の場合は 、[キャンセル] を選択します。
完成した記事が選択したテンプレートに、「This article was drafted by Now Assist. (この記事は Now Assist によって下書きされました。This article was drafted by Now Assist. Be sure to review it for accuracy before saving (この記事は Now Assist により下書きされました。保存する前に正確であるか必ず確認してください。)」というメッセージが表示されます。

   注:
   - 類似の作業指示タスクが存在しない場合、このモーダルは表示されず、記事が作成されます。生成された記事は、選択した関連レコードに基づいて、アカウントの作業指示タスクと選択したすべての関連する作業指示タスクの両方にリンクされます。
   - 新しいモーダルで最大 5 つの追加の関連作業指示タスクを選択して、記事を生成できます。
   - 下書きは保存する前に変更できます。ナレッジ記事が一意の ID 番号とともに新しいタブに表示され、親レコードに添付されます。
   - Now Assist生成された記事を確認した後、[保存] または [公開] を選択すると、Now LLM サービス生成された記事ではなくなったことを示すNow Assistの成功メッセージが消えます。
   - 結果 Now LLM サービス 生成に失敗すると、エラーメッセージが表示されます。
   - Now Assist を使用して記事を作成する場合、プロセスは一度トリガーされると停止できません。モーダルを閉じても、Now Assist は記事の生成を続行します。

8. Now Assist により生成された記事を確認し、[保存] または [公開] を選択します。
Now Assist成功メッセージが消え、Now LLM サービス生成された記事でなくなったことを示します。

## サイドバーディスカッションの要約

フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist アプリケーションのサイドバー要約スキルを使用して、エージェント、ディスパッチャー、および該当分野のエキスパート間のサイドバーディスカッションのサマリーを生成します。

### 始める前に
必要なロール:wm_agent

### このタスクについて
サイドバー要約を使用して、次のアクションを実行できます。

- /Summarize クイックアクションを使用して、ディスカッション中の任意の時点でディスカッション サイドバー を要約します。
- サイドバーディスカッションを作業メモで共有します。
- 要約に対するフィードバックを提供します。

注: サイドバーディスカッションの要約スキルは、顧客グループのチャットスキルカードにあります。

### 手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、 サイドバー ディスカッションと要約をサポートする作業指示タスクを開きます。
2. 既存のディスカッションを選択するか、新しいディスカッションを開始します。

   新しいディスカッションを開始するには、次の手順に従います。



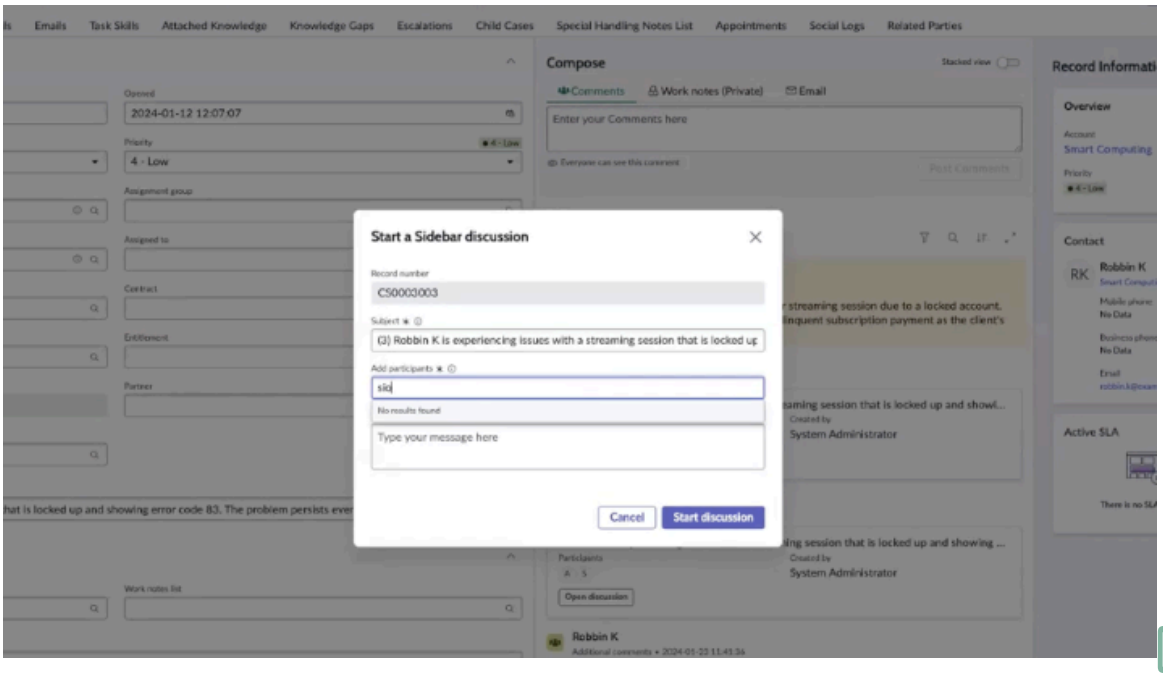
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ディスカッション] を選択します。

b. [サイドバーディスカッションを開始] モーダルで参加者を追加します。

c. [ディスカッションを開始] を選択します。

サイドバーディスカッションモーダル




3. 要約クイックアクション (アクティブなサイドバーディスカッションウィンドウに「`/Summarize`」と入力) を使用するか、クイックアクションアイコン ( ) を選択して、会話中にサイドバーディスカッションのサマリーを生成します。

4. サイドバーディスカッションを要約した後、それを作業メモに追加して、それに関するフィードバックを提供できます。

| オプション | 手順 |
| --- | --- |
| サマリー情報を作業メモに追加して保存します | a. [作業メモとして共有 **(Share as Work notes)]** を選択します。<br>b. [作業メモとして共有 (Share as Work notes)] ダイアログボックスで、サマリーを編集します。<br>c. [作業メモに保存] を選択します。 |
| サマリーのフィードバックを提供 | フィードバックを提供する場合は、役に立ったアイコン ( ) または役に立たなかったアイコン (役 ) を選択します。<br>このフィードバックにより生成 AI モデルが改善され、このスキルの将来のバージョンの改善に役立ちます。生成された各要約に関するフィードバックが収集され、生成 AI ログ (sys_generative_ai_log_list.do) に格納されます。 |

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## Now Mobile エージェントアプリケーションに関するサイドバーディスカッションを要約する

モバイルエージェント アプリケーションで、フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist アプリケーションのサイドバー要約スキルを使用して、エージェント、ディスパッチャー、および該当分野のエキスパート間のサイドバーディスカッションのサマリーを生成します。

### 始める前に

必要なロール:wm_agent

サイドバー for フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.sn_fsm_sidebar) が有効になっていることを確認します。詳細については、「Now Mobile エージェントアプリケーションのサイドバーのアクティブ化」を参照してください。

### このタスクについて

/Summarize クイックアクションを使用して、ディスカッション中の任意の時点でディスカッション サイドバー を要約します。

### 手順

1. サイドバーディスカッションに移動します。
   - 特定の作業指示タスクのディスカッションを表示するには、作業指示タスクに移動し、 レコードサイドバー ( ) アイコンを選択します。
   - すべてのディスカッションを表示するには、 グローバルサイドバー ( ) アイコンを選択します。
2. ディスカッションをタップします。
3. 要約クイックアクション (アクティブなサイドバーディスカッションウィンドウに「`/Summarize`」と入力) を使用するか、クイックアクションアイコン ( ) を選択して、会話中にサイドバーディスカッションのサマリーを生成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。