servicenow®

Xanadu IT Service Management

最終更新日: **2024**年**11**月**7**日

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

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

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

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

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

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

servicenow

目次

IT Service Management 10
スクリプトインクルードとカスタマイズ..... 16
IT Service Management の機械学習ソリューション..... 16
インシデント管理向け予測インテリジェンスの要求..... 17
重大インシデント管理の予測インテリジェンスの要求..... 18
インシデント管理向け予測インテリジェンス..... 20
インシデントの予測インテリジェンスの要求..... 22
資産管理..... 25
ハードウェア資産管理 のモバイル版アプリ..... 25
資産と構成アイテムの管理..... 31
資産クラスによるさまざまな資産の管理..... 40
固定資産の作成..... 46
消耗品のライフ サイクル..... 48
割当済み資産を作成する..... 51
倉庫..... 53
資産管理 の転送注文..... 58
資産管理 の転送注文の作成..... 63
転送注文ラインの一括更新の実行..... 65
転送注文 ラインの資産の追跡..... 66
資産管理 プロセスの例..... 68
HAM 用のCSDMフレームワーク..... 68
ITSM ソフトウェア資産管理..... 69
組織管理..... 180
モデル管理とともにインストール..... 181
資産管理とともにインストールされる内容..... 186
ドメインセパレーションと 資産管理..... 195
資産管理 のクイックスタートテスト..... 197
契約管理..... 197
調達..... 241
製品カタログ..... 280
Benchmarks..... 305
ベンチマークの概要..... 305
Benchmarks ロール..... 309
Benchmarks のアクティブ化..... 310
Benchmarks KPI..... 313
廃止されたベンチマークダッシュボード..... 333
新しいベンチマークダッシュボード..... 342
Benchmarks のトラブルシューティング..... 346
ドメインセパレーションと ベンチマーク..... 347

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

変更管理 347
変更管理の詳細 348
変更管理 の構成 355
変更管理 の使用 461
変更管理の参照セクション 530
コーチング 566
コーチングの要求 570
コーチング ロール 571
コーチングの概要 571
コーチング とサーベイの設定 575
研修生のコーチング 581
ラーニングのコーチングを使用したエージェントのトレーニング 586
コーチングアセスメントの管理 590
コーチング 参照 591
コーチングのクイックスタートテスト 601
継続的改善管理 602
継続的改善管理 を要求する 603
継続的改善管理 の概要 606
継続的改善管理 ロール 610
改善の監視と計画 615
改善レポートを表示する 619
改善を要求する 620
改善を管理する 623
継続的改善管理の参照 638
廃止された継続的改善ダッシュボード 670
経費ライン 672
経費ライン とともにインストールされるコンポーネント 673
経費の表示 675
経費ラインと経費配分 675
ドメインセパレーションと Expense Line 680

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス 680
デジタルエンドユーザーエクスペリエンス の探索 682
デジタルエンドユーザーエクスペリエンス の構成 687
DEX アプリケーションとデバイスヘルスによるデバイスとアプリケーションの監視 733
DEX デスクトップアシスタント の使用 747
デジタルエンドユーザーエクスペリエンスの参照 761
デジタルポートフォリオ管理 810

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

デジタルポートフォリオ管理 の探索 811
デジタルポートフォリオ管理の構成 848
デジタルポートフォリオ管理の使用 878
デジタルポートフォリオ管理 の参照 892
ITSM 仮想エージェント 917
ITSM 仮想エージェント の詳細 918
ITSM 仮想エージェント の設定 920
ITSM 仮想エージェントのビルド済みトピックの使用 924
ITSM 仮想エージェント ビルド済みのアクション可能通知 980
ITSM 仮想エージェント Lite 1004
ITSM 仮想エージェント Lite のセットアップ 1004
ウォークアップエクスペリエンス 1005
ウォークアップエクスペリエンスの詳細 1007
ウォークアップエクスペリエンスの構成 1011
従業員センターでのウォークアップエクスペリエンス訪問の計画 1065
ウォークアップエクスペリエンスキューおよびインタラクションの管理 1066
ウォークアップエクスペリエンスのパフォーマンスの監視 1078
Now® Mobile での ウォークアップエクスペリエンス 1080
ウォークアップエクスペリエンス の参照情報 1083
ITSM エージェントワークスペース - 従来 1089
ITSM エージェントワークスペース の詳細 1091
ITSM エージェントワークスペース の設定 1096
ITSM エージェントワークスペース の使用 1101
ITSM のワークフォース最適化 1141
ITSM のワークフォース最適化 の詳細 1142
ITSM のワークフォース最適化 の使用を開始するには 1145
ITSM のワークフォース最適化 のチャネル 1152
ITSM のワークフォース最適化 のスケジューリング 1175
ITSM のワークフォース最適化 のワークスケジューラー 1230
ITSM のワークフォース最適化 の Teams 1252
ITSM のワークフォース最適化 のコーチング 1267
ITSM のワークフォース最適化でのスキル管理 1303
ITSM のワークフォース最適化の称賛 1312
プロセス最適化と ITSM のワークフォース最適化の統合 1316
ITSM のワークフォース最適化の詳細構成 1321
インシデントコミュニケーション管理 1342
インシデントコミュニケーション管理の詳細 1342
インシデントコミュニケーション管理の構成 1345
インシデントコミュニケーションの管理 1346
インシデントコミュニケーション管理 の参照 1361
インシデント管理 1364
インシデント管理 の探索 1364

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

インシデント管理 の構成 1367
インシデントの管理 1399
重大インシデント管理 1438
インシデントのレポート 1470
インシデント管理 の参照セクション 1501
IT Service Management (ITSM) の Now Assist 1526
IT Service Management (ITSM) の Now Assist の探索 1527
IT Service Management (ITSM) の Now Assist の構成 1540
IT Service Management (ITSM) の Now Assist の使用 1557
オンコールスケジューリング 1577
オンコールスケジューリング の探索 1578
オンコールスケジューリング の構成 1581
スケジュールの表示および休暇の要求 1588
スケジュールとシフトを管理する 1593
オンコールスケジューリング レポートの表示 1620
オンコールスケジューリング エスカレーションプロセスの定義 1628
オンコールスケジューリング のモバイルエクスペリエンス 1643
オンコールスケジューリングの参照 1646
プロアクティブエンゲージメント 1661
プロアクティブエンゲージメントの探索 1661
プロアクティブエンゲージメントの構成 1663
プロアクティブエンゲージメントの使用 1667
プロアクティブエンゲージメントの参照 1672
問題管理 1677
問題管理 の詳細 1678
問題管理 の構成 1683
問題の管理 1711
問題の結果の連絡 1723
問題管理 プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション 1727
問題管理の参照セクション 1746
リリース管理 1768
リリース管理のアクティブ化 リリース管理 1768
リリース管理 のビジネスステークホルダーロール 1770
リリース管理のドメインセパレーション 1771
リリース管理 コンセプト 1771
リリース管理 v2 の使用 1773
ソフトウェア配布のコントロール 1778
推奨フレームワーク 1779
推奨フレームワーク の詳細 1779
推奨フレームワーク の構成 1781
他のアプリケーションとの 推奨フレームワーク のデータ連携 1781
要求管理 1782

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

要求管理のアーキテクチャ 1782
要求管理におけるドメインセパレーション 1783
要求管理向け エージェントワークスペース 1785
要求管理と ユニバーサル要求 のデータ連携 1787
ITSM ロールの要求 - Request Management 1791
ビジネスステークホルダーのアクティブ化 1794
サービスビルダー 1796
サービスビルダー のインストール 1798
サービスビルダーとともにインストールされるロール 1798
サービスビルダーの承認フロー 1799
サービスビルダー でのサービスの作成 1801
サービスビルダー でサービスオファリングを作成する 1803
サービスオペレーションワークスペース for ITSM 1806
ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの詳細 1808
ITSM エージェントワークスペース から ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースへの移行 1829
ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの開始 1881
サービスオペレーションワークスペース for ITSM の構成 1957
サービスオペレーションワークスペース for ITSM の使用 2049
サービスオペレーションワークスペース for ITSM の参照 2204
サービスポートフォリオ管理 2233
サービスポートフォリオ管理の詳細 2234
サービスポートフォリオ管理の構成 2239
サービスポートフォリオ管理の使用 2248
サービスポートフォリオ管理 の参照 2277
Service Owner Workspace 2281
導入Service Owner Workspace 2282
Service Owner Workspace の設定 2289
Service Owner Workspace の使用 2307
サービスレベル管理 2319
サービスレベル管理 の探索 2320
サービスレベル管理 の構成 2327
サービスレベル管理 の使用 2347
サービスレベル管理 の参照 2356
サイトリライアビリティオペレーション 2398
SR Ops セットアップ ガイド 2400
Paris からのアップグレード 2415
SR Ops ユーザーガイド 2416
ドメインセパレーションと サイトリライアビリティオペレーション 2492
Site Reliability Metrics 2494
Site Reliability Metrics のインストール 2494
Site Reliability Metrics 基本用語 2496

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

ユーザーロールと責任SRM 2497
SRM のシステム プロパティ 2498
Site Reliability Metrics の操作 2499
ITSM サクセスダッシュボード インジケーター 2516
ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの探索 2517
ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの構成 2531
ITSM サクセスダッシュボードインジケーターを使用するメリットの最大化 2546
ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの参照 2551
タスク機能停止 2552
タスクと機能停止の関係性のアクティブ化 2552
機能停止 UI アクションの別のタスク フォームへの追加 2553
タスクの機能停止への関連付け 2554
タスクからの機能停止の作成 2554
ドメインセパレーションとタスク機能停止 2555
ITSM のタスクインテリジェンス 2556
ITSM のタスクインテリジェンスの詳細 2557
ITSM のタスクインテリジェンス の構成 2559
ITSM のタスクインテリジェンスモデルの管理 2561
ITSM のタスクインテリジェンス の監視と分析 2577
ITSM のタスクインテリジェンス 参照 2579
コラボレーションサービス 2581
コラボレーションサービス のインストール 2582
コミュニケーションのための Slack の設定 2584
コミュニケーションタスクのコミュニケーションチャネルとしての Slack の設定 2584
インシデントからのメッセージのインポート 2585
Slack 通信のプロセスフロー 2586
Slack 統合 - インシデント管理 2589
ベンダー管理ワークスペース 2597
ベンダー管理ワークスペース の詳細 2598
ベンダー管理ワークスペース の構成 2604
ベンダー管理ワークスペースを使用したベンダーの管理 2624
ベンダー管理ワークスペース の参照 2639
ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ 2648
ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ 管理 2650
予測インテリジェンスワークベンチ 事前トレーニング済みユースケース 2660
予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ 2661
ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ の実装 2661
ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユースケースを管理 2725
ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード 2726
パフォーマンスアナリティクス ITSM ダッシュボード 2730
サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボード 2730
パフォーマンスアナリティクス KPI とダッシュボード 2732

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

レガシー：パフォーマンスアナリティクス ITSM ダッシュボード 2738
ITSM モバイルエージェント 2752
ITSM モバイルエージェントの詳細 2753
ITSM モバイルエージェントの構成 2761
ITSM モバイルエージェントへのログイン 2783
My Work アプレットを使用したインシデントとタスクの管理 2783
「自分のチーム」アプレットを使用したチームとインシデントの管理 2837
重大なインシデントアプレットを使用した重大インシデント管理 2846
参照情報 2869

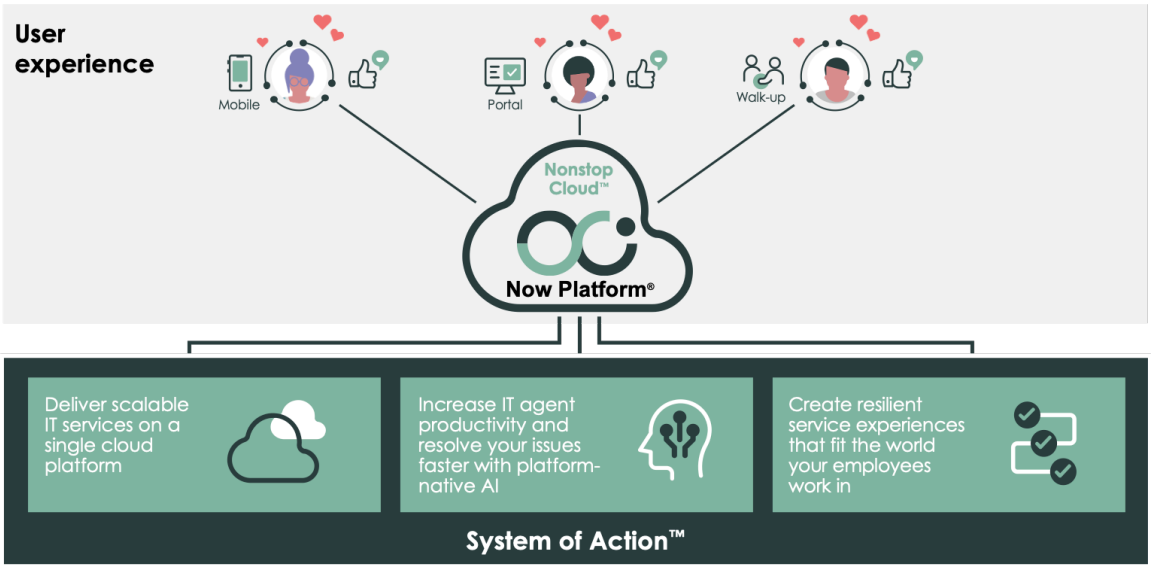
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT Service Management

IT Service Management (ITSM) ソリューションが提供するスケーラブルなワークフローでは、1 つのクラウドベースプラットフォームを介して IT サービスを管理し、ユーザーに提供することができます。

この ITSM ソリューションは、エージェントの生産性の向上、問題の迅速な解決、およびユーザー満足度の向上に役立ちます。また、プラットフォームのネイティブ AI を使用することで、テクノロジーの変化を迅速に加速し、受信したチケットや要求に対する推奨アクションを表示し、エンタープライズチャットボットテクノロジーを通じてセルフサービスと自動化を促進できます。Now Platform® では、モバイルまたは Web ポータルインターフェイスを介して、ユーザーが ITSM にアクセスすることもできます。

ITSM はデジタルトランスフォーメーションの基盤

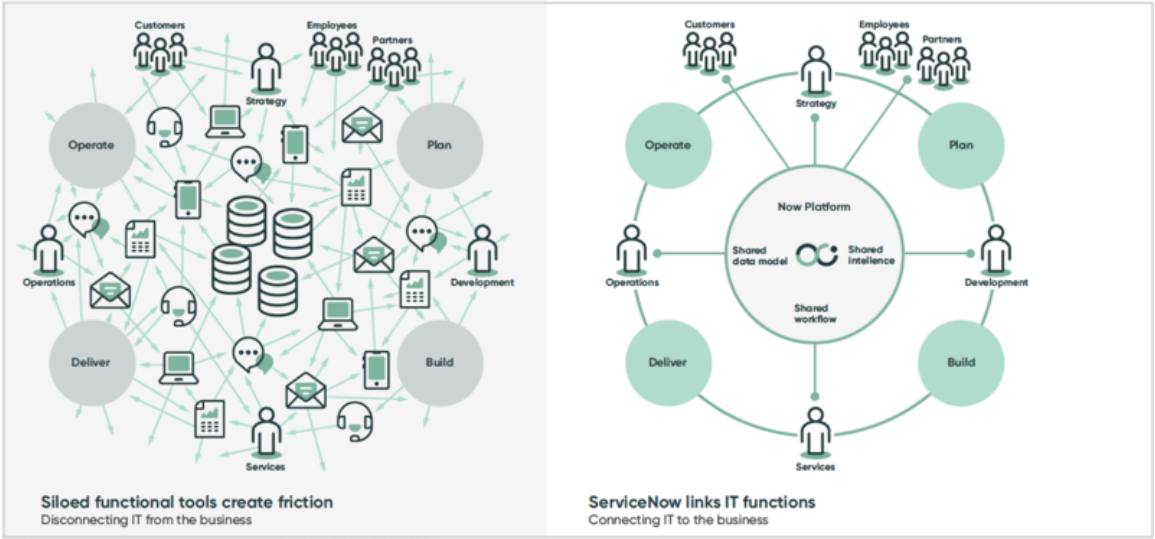


IT サービスの影響、速度、提供方法を変革

Now Platform は、クラウド向けにビルドされました。さまざまな IT アプリケーションで活用できる、独自の共有データモデル、AI、ワークフロー自動化機能を備えています。ServiceNow プラットフォームとアプリケーションの組み合わせにより、問題を自動的に特定して解決することで生産性を向上させることができ、その結果、予定外の非戦略的な作業によるビジネスへの負の影響度が低減します。

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

ツールが分散している一般的な **IT** 部門と、各種 **IT** 機能とリンクしている **Now Platform** との比較

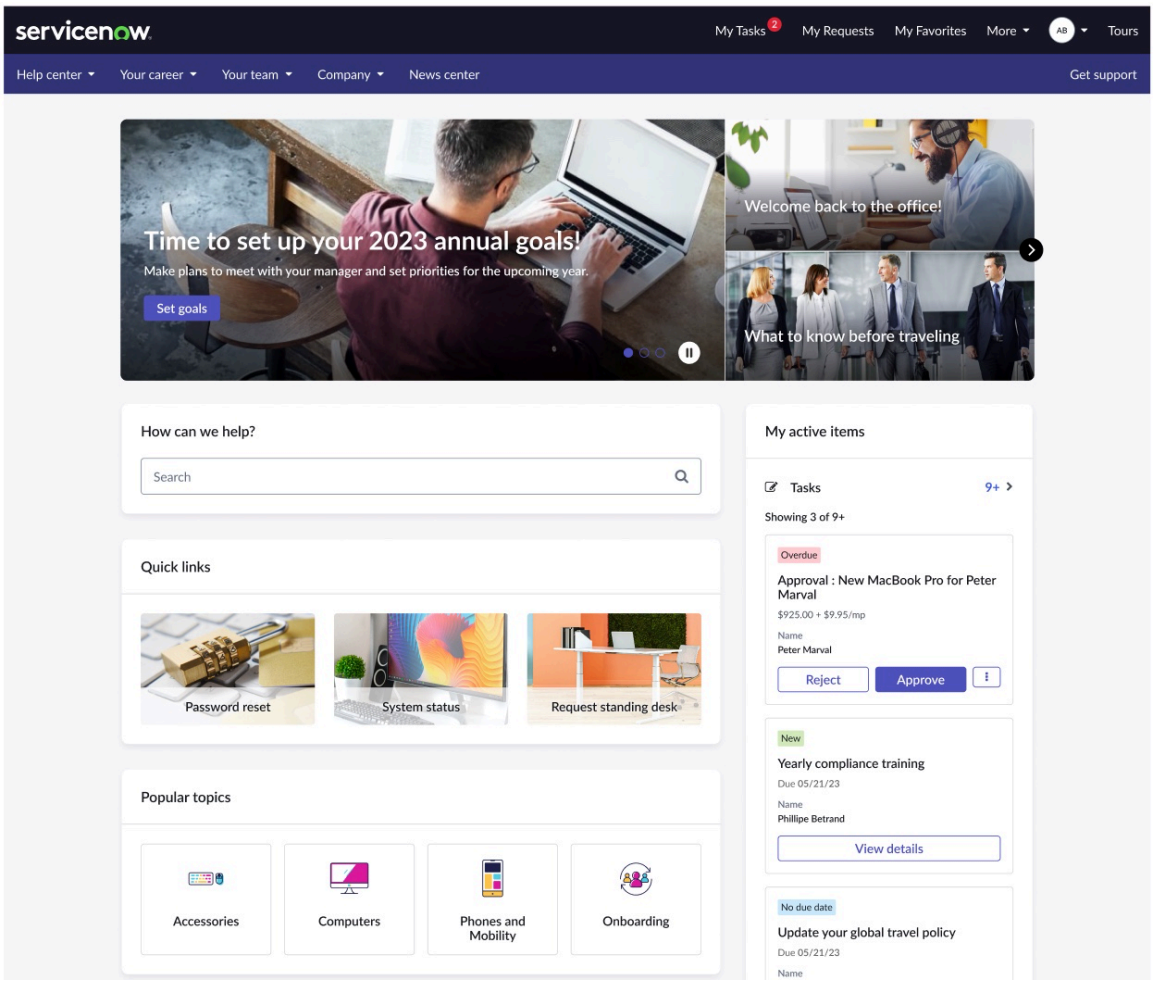


ITSM の機能の特長については、infocard 全体を表示してダウンロード してください。

	サービスエクスペリエンスを向上 自然言語理解 (NLU) を備えた仮想エージェントで一般的な要求に対する対応を自動化します。自然で人間らしい会話によって、一貫し、優れたカスタマーサービスエクスペリエンスをユーザーに提供します。
	各種 IT サービスを統合 既存のツールをクラウド内の単一のアクションシステムに迅速に統合します。
	IT の生産性の向上 機械学習アルゴリズムと仮想エージェントを使用して日常的なタスクを自動化し、エージェントの生産性を高めます。
	プロセスとサービスを可視化 リアルタイムで実行可能な情報を提供するビルトインのダッシュボードとアナリティクス機能により、プロセスやサービスを完全に可視化し、サービスの品質を高めます。
	モバイル接続を提供 従業員は、最新のモバイルアプリケーションを使用して疑問を解消し、作業を完了させることができます。

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

サービスエクスペリエンスを向上



日常的なエージェントのやり取りを自動化し、従業員センターポータルから解決までの時間を短縮します。教師あり機械学習によって、インシデントの分類と割り当てを自動化し、手動によるインシデントトリアージによって生じるボトルネックを解消できます。スタッフを増員することなく増え続ける要求を満たし、既存の IT スタッフがより有意義な作業に集中できるようにします。従業員センターポータルおよびその機能の詳細については、「従業員センター for IT Service Management」を参照してください。

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

各種 IT サービスを統合

統合された各種 IT サービスの図



会社が使用するツールの数を減らして、どんな問題または要求かにかかわらず一貫したサービスエクスペリエンスを提供します。IT サービスを統合することで、リソースの管理と割り当てを改善し、パフォーマンスを追跡することができます。パフォーマンスをリアルタイムで監視し、データを簡単にキャプチャしてレポートできる、信頼性の高い単一の情報源を得ることができます。

IT の生産性の向上

ビルトインの機械学習機能により、問題の解決を促進します。一般的な質問に対しては、チャットボットがすぐに回答します。ITSM 仮想エージェントを稼働させることによって、24 時間 365 日サポートサービスを提供する従業員を得ることができます。サービスデスク担当者は、機械学習による自動化を活用して、インシデントを解決したり、過去に解決された同様のインシデントに基づいた解決法を担当者に推薦することができます。

プロセスとサービスを可視化

プロセスとサービスを可視化



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

IT バリューチェーン全体にわたるリアルタイム分析により、賢明な意思決定を行うことができます。データの傾向と予測を使用して、サービスパフォーマンスに関する新しいインサイトを得ることができます。パフォーマンスアナリティクス を利用すれば、現在の状況と過去のパフォーマンスに基づいて傾向を予測し、自動化によって効率性が高まる可能性がある領域を特定することができます。

モバイル接続を提供

ITSM モバイルエージェントを使用して、接続を維持し、情報にリアルタイムでアクセスします。自分または自分のグループに割り当てられた作業にアクセスしたり、プッシュ通知を受信したり、変更要求や要求アイテムを承認または却下したりすることができます。ITSM モバイルエージェントは、Apple App Store から iOS プラットフォームに、または Google Play Store から Android プラットフォームにダウンロードできます。

ITSM 内での ITSM 仮想エージェント 用のエッジ暗号化

エッジ暗号化では、データセキュリティを直接制御できます。暗号化およびキー管理は、ブラウザと ServiceNow インスタンスの間のイントラネットで実行されます。

「エッジ暗号化について」を参照してください。

エッジ暗号化は、ユーザー側のネットワークのプロキシーサーバーで有効になるので、プラン立案、ネットワーク管理、およびセットアップが非常に重要になります。

「エッジ暗号化の計画立案」を参照してください。

エッジ暗号化のインストールについては、「エッジ暗号化のインストール」を参照してください。

エッジ暗号化の構成については、「エッジ暗号化の構成」を参照してください。

注: エッジ暗号化の使用には制限事項があります。「エッジ暗号化の制限事項」を参照してください。

開始するには

- 最新の ITSM エクスペリエンスを得るために、Service Management モジュールを設定します。詳細については、Customer Success Center でご確認ください。
- ServiceNow 製品 Web サイト で、自社のビジネスに合う各種 ITSM パッケージについて調べます。
- ITSMコースを取って、サービスを管理し、ユーザーに提供する方法を学びます。サインアップするには、ServiceNow のトレーニングと認定資格 サイトにアクセスしてください。
- IT Service Management から始まる製品ドキュメントをお読みください。

学習内容

- サービスデスクとは何ですか？
- インシデント管理とは何ですか？
- IT サポートとは何ですか？
- IT チケットシステムとは何ですか？
- ITIL とは何ですか？
- ITSM とは何ですか？
- ITSM のワークフォース最適化 とは何ですか？

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

アプリケーションと機能

- IT Service Management の機械学習ソリューション
- IT Service Management (ITSM) の Now Assist
- 資産管理
- ベンチマーク
- 変更管理
- コーチング
- コラボレーションサービス
- 継続的改善管理
- 契約管理
- #unique_11
- #unique_12
- #unique_13
- デジタルエンドユーザーエクスペリエンス
- デジタルポートフォリオ管理
- 経費ライン
- 従業員センター
- インシデント管理
- インシデントコミュニケーション管理
- ITSM エージェントワークスペース
- ITSM 仮想エージェント
- ITSM モバイルエージェント
- ITSM サクセスダッシュボード
- パフォーマンスアナリティクス ITSM ダッシュボード
- ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ
- オンコールスケジューリング
- プロアクティブエンゲージメント
- オペレーショナルテクノロジーインシデント管理
- オペレーショナルテクノロジー変更管理
- 調達
- 製品カタログ
- 問題管理
- 推奨フレームワーク
- リリース管理
- 要求管理
- ITSM のサービスオペレーションワークスペース
- サービスポートフォリオ管理
- サービスビルダー

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

- Site Reliability Metrics
- サイトリライアビリティオペレーション
- タスク機能停止
- ITSM のタスクインテリジェンス
- ベンダー管理ワークスペース
- ウォークアップエクスペリエンス
- ITSM のワークフォース最適化

スクリプトインクルードとカスタマイズ

ITSM 製品には、多くのスクリプトインクルードがデフォルトで含まれています。既存のスクリプトインクルードをスクリプトから呼び出すことも、独自のスクリプトインクルードを作成することもできます。

スクリプトインクルードは、[セルフサービス] > [システム定義]または[セルフサービス] > [システム **UI]**にあります。アップグレードの際に、既存の機能を損なうことなく最新の機能と問題の修正を取得するため、次の点に注意してください。

既存のスクリプトインクルードを変更またはカスタマイズするには：

- SNC サフィックスが付いているスクリプトインクルードは使用しないでください。これらのスクリプトインクルードは読み取り専用です。カスタマイズしないでください。たとえば、次のスクリプトインクルードはカスタマイズしないでください。

```
var ChangeProcessSNC = Class.create();
ChangeProcessSNC.prototype = {
    // SNC functions
    type: "
```

- アンダースコアで始まるメソッドは上書きしないでください。これらのメソッドは、関数がプライベートであることを示しています。

SNC スクリプトを拡張する非 SNC スクリプトインクルードの関数は上書きできます。たとえば、次のスクリプトインクルードは上書きできます。

```
var ChangeProcess = Class.create();
ChangeProcess.prototype = Object.extendsObject(ChangeProcessSNC,
{  // Customer overridden functions  type: "ChangeProcess" });
```

IT Service Management の機械学習ソリューション

IT Service Management における機械学習は、ビジネスのスケーラビリティを向上させ、組織のビジネスオペレーションを改善するのに役立ちます。

企業は、膨大な量の生データから意味のある情報を抽出し、有意義なビジネスインサイトを導出する上で、増大するデータ量の課題に直面しています。機械学習は、そのアルゴリズムが履歴データを使用してビルドされているため、さまざまなビジネス上の複雑性の解決策として機能します。重複した不正確なデータがデータベースに入力されないようにすることができ、企業は情報をより迅速に計算および処理できるようになります。

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

インシデント管理向け予測インテリジェンスの要求

Now Support サービスカタログを通じてインシデント管理向け予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.ml_solution) を要求して、インシデント管理向け予測インテリジェンスを有効にします。

始める前に

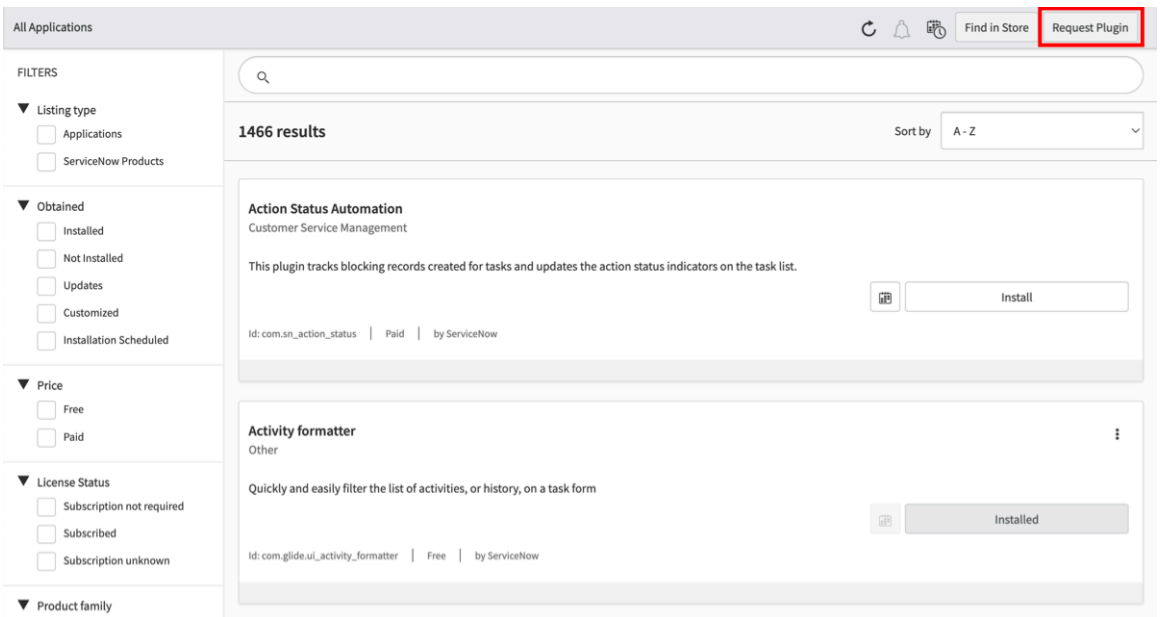
インシデント管理向け予測インテリジェンス には、残りの Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。プラグインがインスタンスに表示されない場合は、Now Support サービスカタログを使用して要求を送信してください。

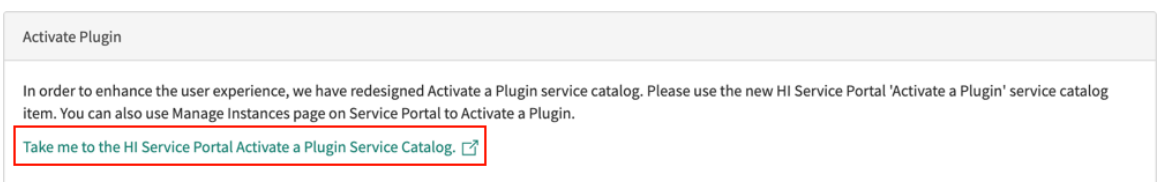
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. フォームのフィールドに入力します。

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

プラグインアクティブ化の要求フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
プラグイン名	次のように入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

5. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

重大インシデント管理の予測インテリジェンスの要求

Now Support サービスカタログを介して重大インシデント管理の予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.mim.ml_solution) を要求し、重大インシデント管理の予測インテリジェンスを有効にします。

始める前に

重大インシデント管理の予測インテリジェンス には、残りの Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。プラグインがインスタンスに表示されない場合は、Now Support サービスカタログを使用して要求を送信してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

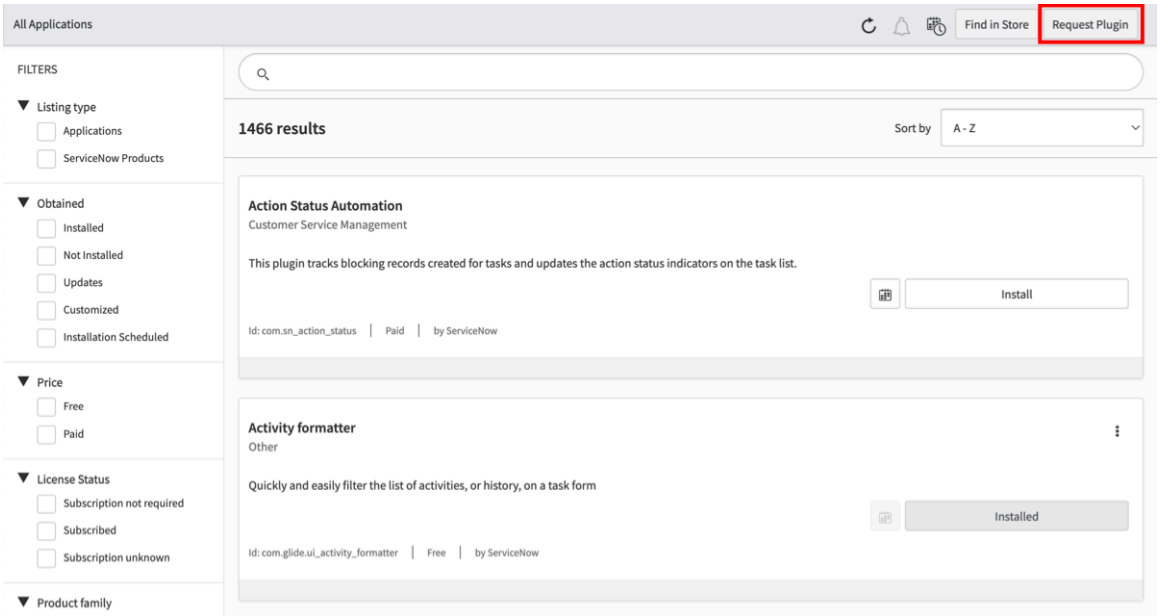
重大インシデント管理の予測インテリジェンス とともに、次のプラグインがインストールされます。

- インシデント管理 - 重大インシデント管理 (com.snc.incident.mim)
- インシデント管理向け予測インテリジェンス (com.snc.incident.ml_solution)

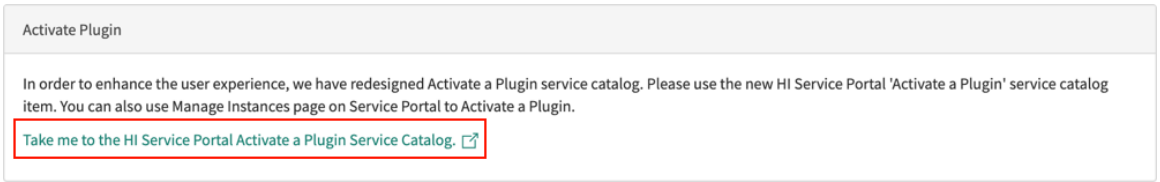
手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

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



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. フォームのフィールドに入力します。

プラグインアクティブ化の要求フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
プラグイン名	次のように入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

5. [送信] を選択します。
プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

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

インシデント管理向け予測インテリジェンス

インスタンスレコードを使用し、インシデント管理 対応の固有のソリューションを作成します。

ソリューション定義

これらのソリューション定義は、予測インテリジェンスとインシデント管理の両方が有効なインスタンス上で、テンプレートとして使用できます。独自のソリューション定義レコードを作成して、動作をカスタマイズします。

ソリューション定義： インシデント管理

ソリューション定義	ソリューション タイプ	説明
インシデントアサイン	分類	[簡単な説明] から [アサイン先グループ] フィールドを予測します。
インシデント分類	分類	[簡単な説明] から [カテゴリー] フィールドを予測します。
インシデントサービス	分類	[簡単な説明] から [サービス] フィールドを予測します。
インシデント構成アイテム	分類	[簡単な説明] から [構成アイテム] フィールドを予測します。
重大なインシデントの検出	類似性	現在のインシデントをリンクできる類似したアクティブな重大なインシデントを推奨します。 重大なインシデントを提案するための類似したインシデントを推奨します。
類似のインシデント (重大なインシデントワークベンチ)	類似性	重大なインシデントに子インシデントとしてリンクされていない類似のインシデントを推奨します。
類似のインシデント	類似性	インシデントの調査と解決プロセスを支援するために、[簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドに基づいて、類似のインシデントを推奨します。
類似のオープンインシデント	類似性	現在のインシデントをリンクできる [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドに基づいて、類似のオープンインシデントを推奨します。
類似の解決済みインシデント	類似性	インシデントの調査と解決プロセスを支援するために、[簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドに基づいて、類似の解決済みインシデントを推奨します。

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

ソリューション定義： インシデント管理 (続く)

ソリューション定義	ソリューション タイプ	説明
類似の解決済みインシデント	類似性	インシデントの調査と解決プロセスを支援するために、類似した解決済みインシデントを推奨します。

ソリューション定義と必要なプラグインは次のとおりです。

ソリューション定義とプラグイン

ソリューション定義	プラグイン
• インシデントアサイン • インシデント分類 • インシデントサービス • インシデント構成アイテム	プラグイン com.glide.platform_ml と com.snc.incident.ml_solution がアクティブになっている必要があります。
類似のインシデント (MIM)	プラグイン com.glide.platform_ml と com.snc.incident.mim.ml_solution がアクティブになっている必要があります。
重大なインシデントの推奨事項	プラグイン com.snc.contextual_search_ml と com.snc.incident.mim.ml_solution がアクティブになっている必要があります。
• 類似のオープンインシデント • 類似の解決済みインシデント • 類似のインシデント • 類似のナレッジ記事	プラグイン com.snc.contextual_search_ml と com.snc.incident.mim.ml_solution がアクティブになっている必要があります。

分類と類似性ソリューションの詳細については、「ソリューション定義の作成」および「類似性ソリューションの作成」を参照してください。

分類のソリューションのビジネスルール

このビジネスルールはインシデントアサインおよびインシデントカテゴリ化ソリューション定義にのみ適用され、予測インテリジェンス と インシデント管理 の両方が有効なインスタンスでのみ利用可能です。インシデントテーブルに独自のビジネス ルールを作成して、予測とレポートの動作をカスタマイズします。

インシデント管理 のビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
予測結果の更新	インシデント	ソリューションの精度と範囲の統計を更新します。インシデントレコードがクローズされたときに実行されます。

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

分類ソリューションの柔軟性を高めるには、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ の使用を検討してください。

アップグレード情報

インスタンスが Kingston リリースで実行されていて、Xanadu リリースにアップグレードする場合：

- グローバル ドメイン環境では、ビジネスルールによって呼び出されるソリューションを明示的に提供することが求められる新しい solutionNames アレイ変数を使用します。
- MSP 環境などのドメインセパレーション環境では、簡単にカスタマイズするために、ビジネス ルール テンプレートでコメント付きコードを参照します。
- ビジネスルール テンプレートは、デフォルト値の変更に関係なく予測するために、applyPredictionForSolution() メソッドを呼び出すようになりました。

予測精度の維持

ビジネス状況の変化を反映するために、新しいソリューションを再トレーニング、変更、または作成することによって予測ドリフトを管理できます。時間をかけてビジネスルールをテストして変更し、複数の消費ポイントやユーザー ペルソナにわたって目的どおりに機能することを確認します。

インシデントの予測インテリジェンスの要求

インシデントの予測インテリジェンスを有効にするには、Now Support カスタマーサービスシステムを通じてインシデントの予測インテリジェンプラグイン (com.snc.incident.ml) を要求します。このプラグインによって、関連プラグインがまだ有効でない場合にこれらを有効にできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデントの予測インテリジェンプラグインは、これらの関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

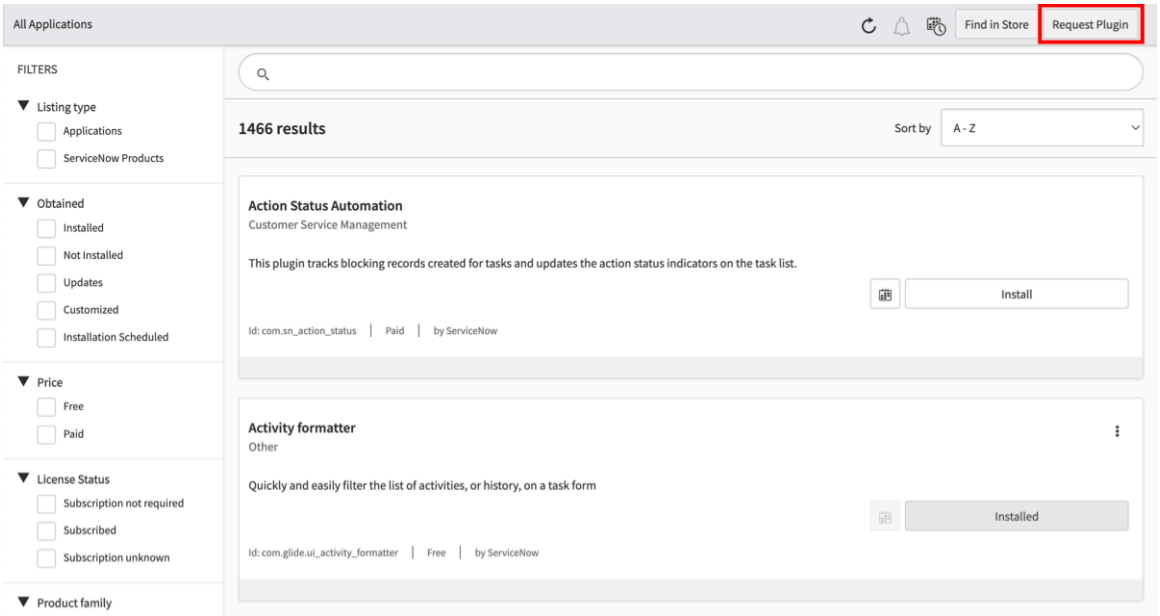
インシデントの予測インテリジェンプラグイン

プラグイン	説明
Predictive Intelligence for Contextual Search [com.snc.contextual_search_ml]	顧客がコンテキスト検索での検索に機械学習アルゴリズムを活用できるようにします。例：類似のオープンインシデント 本番インスタンスでこのプラグインを有効化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。

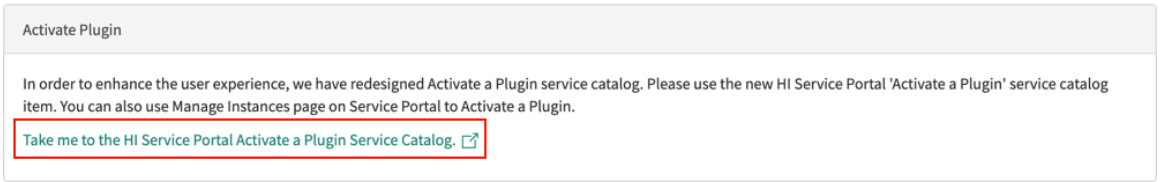
手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

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



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。

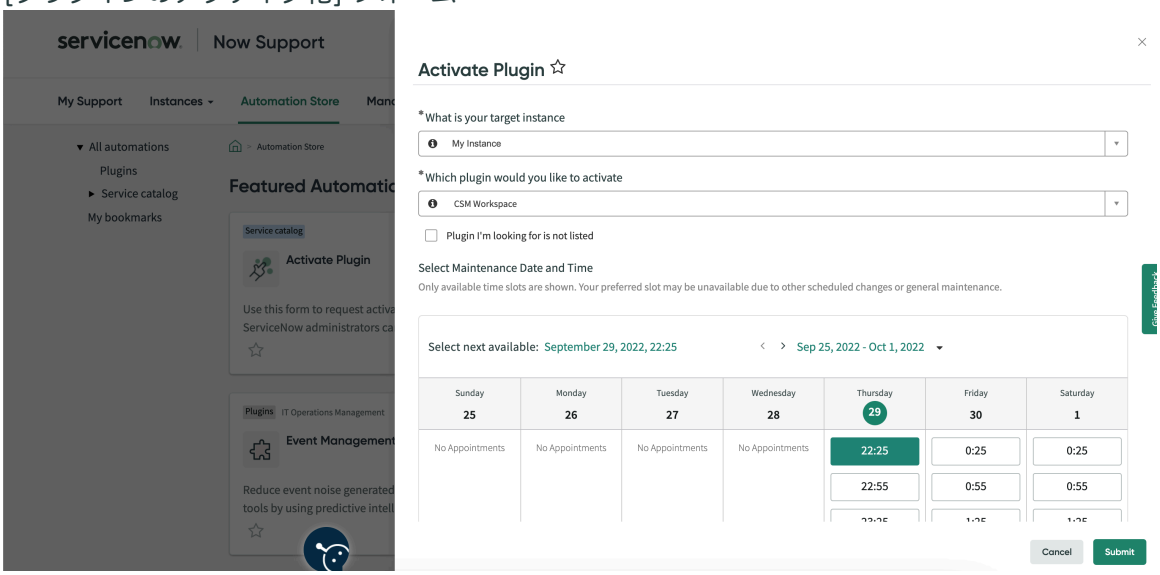
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

インシデントの 予測インテリジェンス

インスタンスレコードを使用し、インシデント管理 固有のソリューションを作成します。

ソリューション定義

ソリューション定義は、システムでインシデントの予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.ml) が有効になっている場合に利用できます。

これらのソリューション定義は、予測インテリジェンスとインシデント管理の両方が有効なインスタンス上で、テンプレートとして使用できます。独自のソリューション定義レコードを作成して、動作をカスタマイズします。

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

ソリューション定義： インシデント管理

ソリューション定義	ソリューション タイプ	説明
類似のオープン問題	類似性	現在のインシデントをリンクできる類似のオープン問題を推奨します。デフォルトでは、類似性は非アクティブです。
類似のオープンな変更要求	類似性	変更要求として現在のインシデントをリンクできる、類似のオープンな変更要求を推奨します。デフォルトでは、類似性は非アクティブです。

類似性ソリューションの詳細については、「類似性ソリューションの作成」を参照してください。

資産管理

ServiceNow® 資産管理アプリケーションで、情報テクノロジ資産の物理的、技術的、契約上、経済的側面を統合します。

注: Now Platform® Washington DC リリース以降、資産管理 コア UI インターフェイスのサポートは限定的になります。新しい Now Platform リリースにアップグレードする場合を含め、インスタンス内では引き続き有効ですが、新しいワークスペースエクスペリエンスに移行することをお勧めします。詳細については、「KB1584548」、「資産管理 ワークスペース の探索」、および「ネクストエクスペリエンス UI」を参照してください。

資産管理のビジネスプラクティスには共通の目標が存在します。

- 購入し使用しているインベントリーのコントロール
- 資産の購入や管理コストの削減
- 資産管理に適したツールの選択
- 資産ライフサイクルの計画立案から廃止までの管理
- 関連基準や規制のコンプライアンスの達成
- エンドユーザーに対する IT サービスの向上
- 資産管理の標準とプロセスのビルド

効果的な IT 資産管理 (IT Asset Management、ITAM) プログラムには、IT、ファイナンス、サービス、エンドユーザーを含むあらゆる人や部門が関わっています。

資産管理 と 構成管理データベース (CMDB) は関連していますが、目標は異なります。資産管理 は会社の資産の財務追跡に重点を置いています。構成管理は、利用可能なサービス ネットワークを作成する要素のビルドと維持に重点を置いています。

関連情報

ドメインセパレーションと 資産管理

ハードウェア資産管理 のモバイル版アプリ

ServiceNow Mobile アプリおよび ServiceNow Agent アプリを使用して資産を管理します。

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

ServiceNow エージェントアプリ

ServiceNow エージェントアプリを使用して、資産の作成、資産の検索、および発注書からの資産の受領を行います。

資産の作成

ServiceNow エージェントアプリを使用して、資産をスキャンして資産レコードを作成します。

始める前に

ServiceNow エージェント アプリを Apple アプリストアや Google Play ストアからダウンロードします。

必要なロール：asset

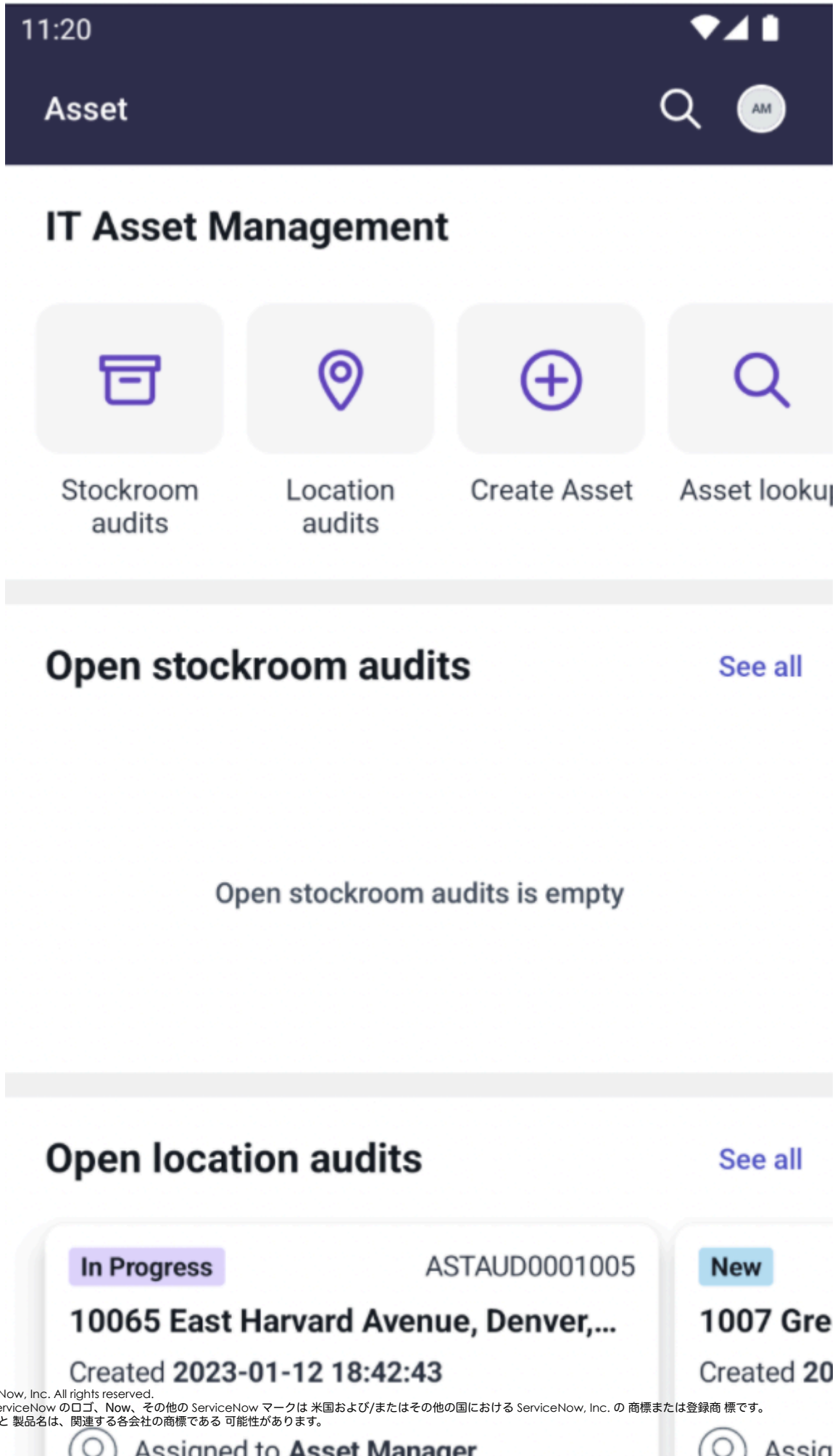
ServiceNow エージェント アプリで調達機能を取得するには、調達 プラグイン (com.snc.procurement) をインストールする必要があります。

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

手順

1. [資産] に移動し、[資産を作成] をタップします。

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



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

2. 資産のシリアル番号または資産タグをスキャンし、[検索] をタップします。
   資産が ServiceNow インスタンスに存在する場合、資産レコードが表示されます。この情報は、資産レコードが重複して作成されないようにするためです。
3. オプション: 既存の資産を更新するには、資産を選択して [資産を更新] をタップします。
4. 既存の資産レコードが見つからない場合は、右上のアクションアイコンをタップし、[資産を作成] を選択します。
5. [資産管理番号]、[シリアル番号]、[モデル] (ソフトウェア以外)、[倉庫]、[ステータス]、[サブステート] フィールドの値をスキャンまたは入力します。
6. [送信] をタップして資産を作成します。

資産ルックアップ

資産をスキャンして、ServiceNow インスタンス内の資産レコードを検索します。

始める前に
必要なロール：asset

手順

1. [資産] に移動し、[資産ルックアップ] をタップします。
2. 資産管理番号をスキャンし、[検索] をタップします。
3. 資産が ServiceNow インスタンスに存在する場合、資産レコードが表示されます。
   既存の資産を選択して更新するか、それに関連するインシデントを作成することができます。

発注書からの資産の受領

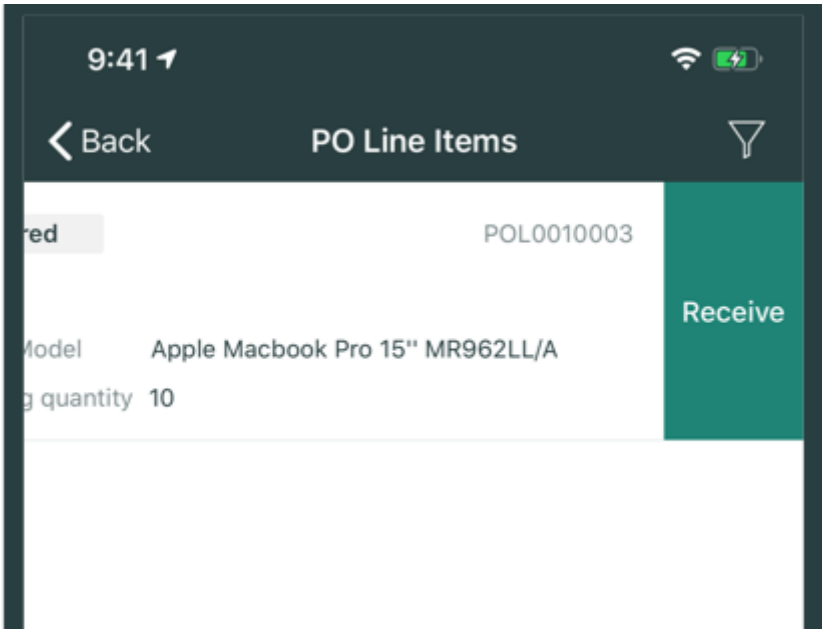
注文からすべての資産を受領したことを確認するために、発注書 (PO) から資産をスキャンします。

始める前に
必要なロール：procurement_admin または procurement_user

手順

1. [調達] に移動し、[次の **30** 日間の **PO**] をタップします。
2. 発注書を選択します。
3. [関連リスト] をタップします。
4. 注文した [**PO** 明細] 資産をタップし、[受領] をスワイプして資産を受け取ります。

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



5. 単一の購入品のみを受領するだけでよい場合、[受領] フォームで資産タグまたはシリアル番号のいずれかの QR コードをスキャンします。
6. 複数の購入品を受領する必要がある場合、すべての購入品をスキャンするまで、[受領] フォームで [次のアイテムをスキャン] をタップします。
7. [送信] をタップします。

タスクの結果
発注書 (PO) が受領済みとしてマークされます。

Now Mobile アプリ

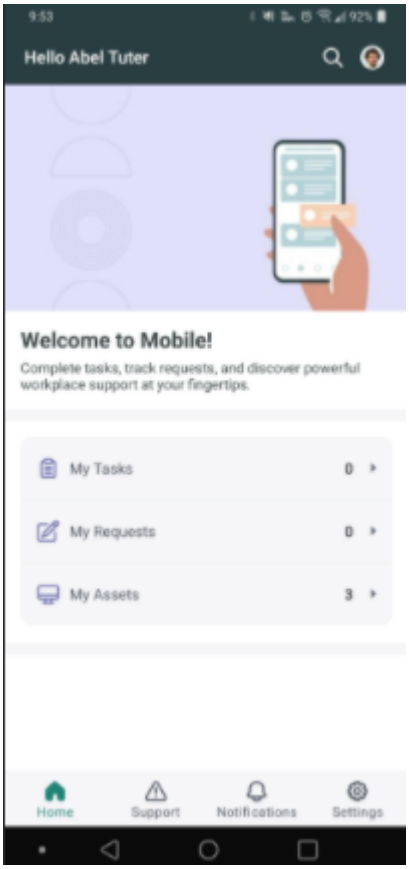
Now Mobile アプリを使用して、自分にアサインされた資産の表示、資産に関する問題の報告、新しい資産のリモートでの受け取りが可能です。インシデントを作成し、資産に関する問題を IT 部門に報告します。

Now Mobile アプリを Apple アプリストアや Google Play ストアからダウンロードします。

Now Mobile アプリは、タスクと要求に対してさまざまなサービスを提供します。

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

Now Mobile アプリ



自分にアサインされているすべての資産を表示するには、[自分のアイテム] > [自分の資産] > [ハードウェア]に移動します。このタブには、[ステータス (State)] フィールドが [輸送中] または [使用中] に設定され、[サブステータス (Sub-state)] が [予約済み] に設定され、[予約先 (Reserved to)] フィールドが自分の名前に設定されている資産が表示されます。使用中の資産のインシデントを作成できます。

社外にいるときに、輸送中の資産をリモートで受け取ることができます。資産を受領したことを IT 部門に自動的に通知できるように、資産タグの QR コードをスキャンします。

資産と構成アイテムの管理

資産と構成アイテム (Configuration Item, CI) の管理とは、資産の作成、適切な状況とサブステートの設定、資産と CI の同期、消耗品の管理、資産の廃止を意味します。

資産と **CI** の関係

資産と関連した CI との関係管理は、重要なことです。資産は、所有資産の財務面に焦点を当てた資産管理アプリケーションで追跡できます。構成アイテムは、アイテムを追跡してユーザーの利用を可能にするために使用する CMDB に保管されます。

資産に該当する構成アイテムがある場合、資産レコードと構成アイテムレコードは以下の 2 つのビジネスルールと同期した状態となります。

- *Update CI fields on change* (資産 [alm_asset] テーブル上)
- *Update Asset fields on change* (構成アイテム [cmdb_ci] テーブル上)

注: 資産と CI は、論理的にマッピングされている場合にのみ同期できます。

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

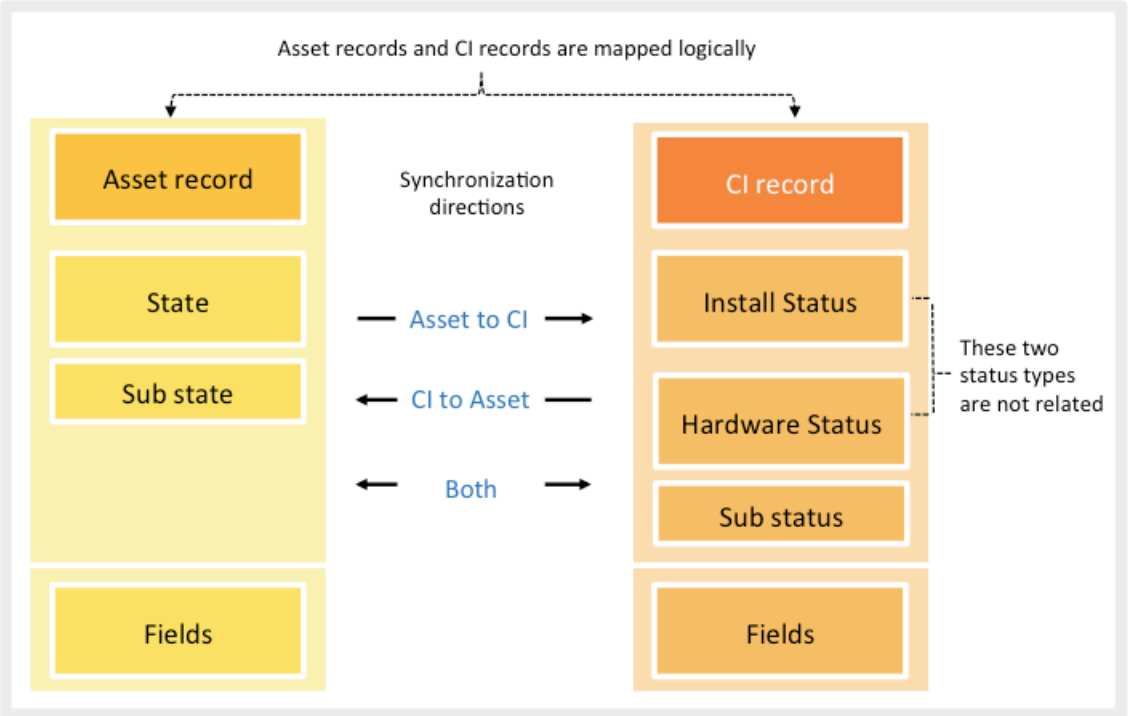
資産 - CI マッピングと同期

資産レコードの [状態] フィールドと CI レコードの [ステータスフィールド] は同期できます。一方のフォームで行われた変更が相対するフォームにも反映されることにより、レポートの一貫性が保たれます。

注: 資産と構成アイテムが互いに関連付けられている場合にのみ、Now Platformは資産と構成アイテムの更新内容を同期します。

次の図で、資産 - CI マッピングと同期の概念を表します。

資産 - CI マッピングと同期の概要



この同期とマッピングは次の要素に基づいています：

- 資産ステータスと CI ステータスは 1 対 1 でマッピングされません。むしろ、もう一方のテーブルで最も論理的に対応するものにマッピングされます。たとえば、[在庫あり - 廃棄待ち] の状態に設定されたハードウェア資産の場合、一致する CI はサブステートがない [処分中] に設定されます。
- この同期は、資産の [状態] フィールドと次の CI フィールドの間で行われます。
  - [インストール ステータス] フィールド：インストールステータスにはサブステータスがありません。また、ハードウェア以外の CI で使用する必要があります。
  - [ハードウェア ステータス] と [サブステータス] フィールド：ハードウェア ステータスは、ハードウェア CI にのみ表示されます。
- 資産フォームの状態を更新して変更を実行します。資産 - CI の同期は、次の方法で実行できます。
  - 資産から CI への同期：資産のステータスが変更されると、論理的にマッピングされた CI のインストール ステータスまたはハードウェア ステータスとサブステータスが更新されます。
  - CI から資産への同期：CI のインストールステータスまたはハードウェアステータスが変更されると、論理的にマッピングされた資産の状態およびサブステータスが更新されます。

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

- CMDB のハードウェア CI の場合、ハードウェアステータスとインストールステータスの両方が更新されると、一致する資産の状態をマッピングするためハードウェアステータスの変更が検討されます。
- CI のインストールステータスとハードウェアステータスは独立して機能するため、2 つのフィールドは関連していません。CI のハードウェアステータスが変更されても CI のインストールステータスは変更されず、またその逆も同様です。混乱を避けるため、CMDB CI ハードウェアのステータス両方の維持はお勧めしません。

資産と CI 間で同期が発生するフィールド一覧

資産レコードや CI レコード上で次のフィールドのいずれかが変更されると、相対するレコード上の同じフィールドが自動的に更新されます (CI レコード上で情報提供のみを目的とする [コスト] フィールドは例外です)。

同期されるフィールドのリストは次のとおりです。

- 資産タグ
- Assigned (割り当て日付)
- Assigned to (アサイン先)
- Checked in (チェックイン日時)
- Checked out (チェックアウト日時)
- 会社
- コスト (一方向の同期：資産から CI)
- コストセンター
- Delivery date (配送日)
- 部門
- 修正済み期限
- 期限
- GL アカウント
- Install date (インストール日)
- Invoice number (請求書番号)
- Justification (理由)
- Lease ID (リース ID)
- Location (ロケーション)
- 管理担当者
- モデル (CI の model_id)
- 注文日
- オーダー受領日
- 注文済み
- 所有者
- PO number (発注書番号)
- 購入日
- 購入日
- シリアル番号

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

- サポートグループ
- サポート担当者
- ベンダー
- 保証の有効期限

資産、CI、および **IBI** の同期

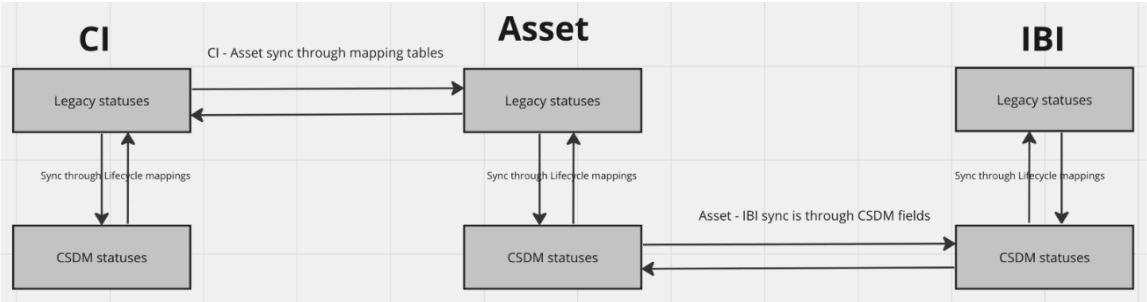
サービスとして提供されるアイテム、または顧客に販売されるアイテムは、インストールベースアイテム (IBI) として追跡されます。[モデルカテゴリ] テーブルは、資産、CI、およびインストールベースアイテム (IBI) を関連付けます。資産と IBI 間の同期は、CSDM ライフサイクルステージフィールドとステータスフィールドを介して行われます。

CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) プラグインが ServiceNow インスタンスでアクティブ化されている場合、資産と CI 間の CSDM ライフサイクルフィールドの同期は、*csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated* システムプロパティによって異なります。Xanadu リリースにアップグレードする場合、このシステムプロパティはデフォルトで **false** に設定されます。資産と CI 間の同期は、次のいずれかの方法で行われます。

- システムプロパティが **false** に設定されている場合、CSDM ライフサイクルフィールドの同期は、従来の [ステータス] フィールドおよび [サブステート] フィールドを介して行われます。
- システムプロパティが **true** に設定されている場合、CSDM ライフサイクルステージフィールドと [ステータス] フィールドが直接同期されます。

注: ServiceNow インスタンスで CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) プラグインを初めてアクティブ化し、資産または CI にカスタムステータスとサブステートがある場合は、必ず、従来のフィールドと CSDM ライフサイクルフィールド間のマッピングを設定してください。詳細については、「資産と CI 間の CSDM ライフサイクル同期を有効にして製品インスタンスをサポートする」を参照してください。

csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated システムプロパティが **false** に設定されている場合の資産、CI、および **IBI** の同期



資産から IBI および CI への更新の同期

資産の [ステータス] フィールドまたは [サブステート] フィールドに加えられた更新は、関連する IBI および CI と同期されます。たとえば、資産の [ステータス] フィールドが [使用中] に更新されると、次のように同期が行われます。

- 資産の [ライフサイクルステージ] と [ライフサイクルステージステータス] は [運用] と [使用中] に設定され、これらのフィールド値は IBI 資産の [ステージ] フィールドおよび [ステータス] フィールドと同期されます。
- CI の [ステータス] フィールドと [サブステータス] フィールドが [インストール済み] および [使用中] に変わります。

IBI から資産および CI への更新の同期

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

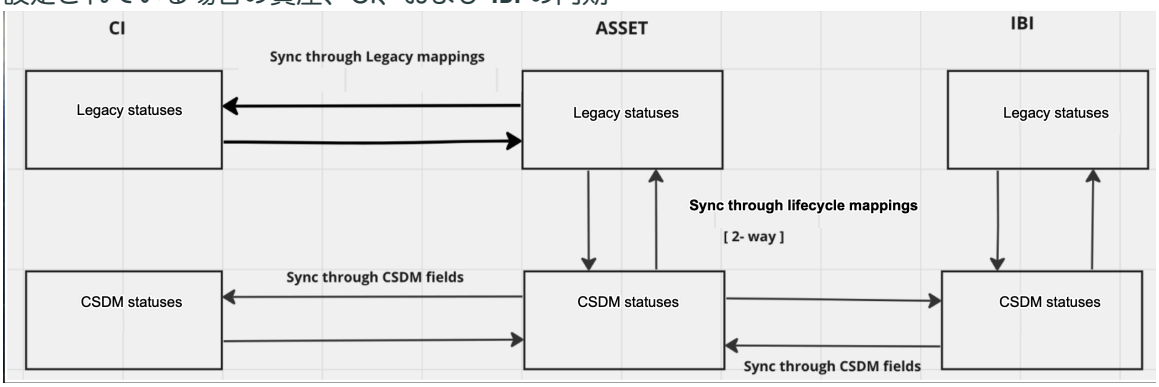
IBI 資産の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドに加えられた更新は、CSDM フィールドを介して、資産の従来の [ステータス] フィールドおよび [サブステート] フィールドと同期されます。その後、資産の従来のフィールドは、関連する CI と同期されます。たとえば、IBI 資産の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドが [欠陥品] および [在庫あり] に更新されると、次のように同期が行われます。

1. 資産の [ライフサイクルステージ] と [ライフサイクルステージステータス] が [在庫あり] および [欠陥品] に変わります。これらのフィールド値は、資産の [ステータス] フィールドおよび [サブステート] フィールドと同期されます。
2. その後、資産の [ステータス] フィールドおよび [サブステート] フィールドは、関連する CI の対応するフィールドと同期されます。

CI から資産および IBI への更新の同期

CI の [ステータス] フィールドと [サブステータス] フィールドに加えられた更新は、資産の対応するフィールドと同期されます。その後、資産の従来のフィールドは、CSDM フィールドを介して、IBI 資産の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドと同期されます。たとえば、CI の [ステータス] フィールドと [サブステータス] フィールドが [廃止] と [寄贈済み] に更新されると、資産の対応するフィールドが変更されます。資産からの変更は IBI 資産と同期され、[ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドが [提供終了] および [廃止] に変わります。

csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated システムプロパティが **true** に設定されている場合の資産、CI、および **IBI** の同期



資産から CI および IBI への更新の同期

資産の従来の [ステータス] と [サブステート] フィールドに加えられた更新は、資産と CI の間で次のように同期されます。

- 資産の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドは、資産の従来の [ステータス] フィールドおよび [サブステート] フィールドに対応する値で更新されます。
- その後、資産の [ステータス] フィールドおよび [サブステート] フィールドは、関連する CI の対応する従来のフィールドと直接同期されます。
- 資産の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドは、関連する CI の対応する CSDM フィールドと直接同期されます。

ただし、資産から IBI への更新の同期は、CSDM ライフサイクルフィールドを介してのみ行われます。

IBI から資産および CI への更新の同期

IBI の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドに加えられた更新は、次のように同期されます。

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

- 資産の従来の [ステータス] フィールドおよび [サブステート] フィールドは CSDM フィールドを介して同期されます。
- 資産の従来のフィールドは、関連する CI の従来のフィールドと同期されます。
- 資産の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ステータス] フィールドは、関連する CI の対応する CSDM フィールドと直接同期されます。

CI から資産および IBI への更新の同期

CI の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ステータス] フィールドに加えられた更新は、次のように同期されます。

- CI の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ステータス] フィールドは、資産の対応する CSDM フィールドと直接同期されます。
- 資産の従来のフィールドは、CSDM フィールドに対応する値で更新されます。
- その後、資産の従来のフィールドは、CI の対応するフィールドと同期されます。
- IBI の従来のフィールドは、CSDM ライフサイクルフィールドを介して資産と同期されます。

資産および CI の作成プロパティ

glide.create_alm_asset.async

システムのプロパティ *glide.create_alm_asset.async* は、 構成アイテム (CI) が作成された直後に資産を作成するか、または遅延後に資産を作成するかをコントロールします。資産の作成に遅延があると、多数の CI を迅速に作成できます。このプロパティが [**True**] に設定されている場合、15 分ごとに実行される *Asset - Create asset delayed sync* スケジュールジョブによって資産が作成されます。資産のジョブ履歴テーブル [asset_job_log] で、スケジュールジョブのステータスを表示します。作成待ちの資産と資産作成エラーを表示するには、[資産] > [管理] > [資産作成キュー] に移動します。エラーを再処理するには、ステータスを [エラー] から [準備完了] に更新します。次回スケジュールジョブが実行されるときに、資産の作成を再試行します。

glide.create_alm_asset.async プロパティが [**false**] に設定されている場合、資産はすぐに CI から作成されます。

> **注:** Orlando 以前から Xanadu にアップグレードした場合は、このプロパティのデフォルト値は **[false]** です。このプロパティを更新する前に、CI に存在する資産値に依存しているプロセスをレビューし、資産の遅延作成のためにアカウントに必要な変更を加えます。

glide.asset.create_ci_with_ire

システムのプロパティ *glide.asset.create_ci_with_ire* により、ServiceNow® 構成管理データベース (CMDB) 識別および調整エンジン (IRE) を使用して、資産から CI を作成できます。このプロパティは、シリアル番号に識別ルールがあり、他の CI クラスとの依存関係がない CI クラスに影響します。

> **注:** このプロパティは、ハードウェア CI クラス [cmdb_ci_hardware] から拡張された CI クラスに適用されます。

IRE を使用して作成された CI は、「`シリアル番号 - モデル名`」の形式の名前になり、ソースは `SNAssetManagement` です。これらの CI クラスに対応するモデルカテゴリの資産では、[シリアル番号] フィールドは必須です。資産のシリアル番号が既存の CI または資産に存在する場合、資産の作成に失敗します。[シリアル番号] フィールドは、これらの CI クラスに対応するモデルカテゴリの発注明細を受け取るためにも必要で

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

す。[シリアル番号] フィールドは、事前に割り当てられた資産の作成に必須ではありませんが、資産の割り当て時にシリアル番号を指定する必要があります。
このプロパティのデフォルト値は、アップグレードした場合は「false」です。このプロパティを更新する前に、[シリアル番号] フィールドのカスタマイズと、既存のシリアル番号を使用して資産を作成する統合またはフローを確認してください。

その他の資産と CI システムプロパティ

sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping

資産フィールドと CI フィールドは、関連するマッピングテーブルで定義されたマッピングに基づいて同期されます。資産または CI の更新時にこれらのマッピングをフェッチすると、パフォーマンスに影響します。*sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping* システムプロパティを使用すると、次のマッピングをキャッシュできます。

- 資産フィールドと CI フィールド
- 資産ステータスと CI インストールステータス
- 資産ステータスと CI ハードウェアステータス

マッピングテーブルに変更がない限り、これらのキャッシュされたマッピングは同期中にフェッチされ、システムパフォーマンスが向上します。

割り当て済み資産を作成する

コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用して、ハードウェア、ソフトウェア、消耗品、バンドル、パレット、モバイル、および施設資産を作成します。

始める前に

必要なロール：asset

手順

1. 資産を作成します。

インターフェイス	アクション
コア UI	a. [すべて] > [資産] > [ポートフォリオ] > [すべての資産]に移動します。 b. 作成する資産のタイプを選択します。 c. [新規] を選択します。
ハードウェア資産ワークスペース	a. [すべて] > [ハードウェア資産ワークスペース] > [資産一覧]の順に移動します。 b. [新しい資産] を選択します。 c. ダイアログボックスで資産タイプを選択してから、[作成] を選択します。

2. [資産レコードフィールド (Asset record fields)] フォームで、フィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「資産レコードフィールド」を参照して ください。

3. 資産フォームを送信または保存します。

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

資産の廃止

資産はいつでも廃止できます。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
資産の状態を [廃止] に変更すると、[サブステート] フィールドがアクティブになります。資産を廃止すると、関連する CI のステータスも [廃止] に変わります。サブステートの選択は必須ではありませんが、追跡とレポート作成に役立ちます。

手順

1. [すべて] > [資産] > [ポートフォリオ] > [すべての資産]に移動します。
2. [状態] で、[廃止] を選択します。
3. オプション: [サブステート] で、[廃棄済み]、[販売済み]、[寄贈済み]、[ベンダー クレジット] のいずれかを選択します。
4. [更新] をクリックします。

資産の削除

資産はいつでも削除できます。

始める前に

注: アセットバンドルの一部となっている資産は削除できません。

必要なロール：asset

このタスクについて
資産とコンポーネントが完全に削除される前に確認を承認する必要があります。CI と資産がリンクされている場合、どちらかを削除すると両方とも削除されます。

資産の削除は、エラーのクリーンアップのためにだけ行ってください。追跡目的として未使用の資産を管理するには、資産の状態を [廃止済み] に変更することが正しい方法です。

手順

1. [すべて] > [資産] > [ポートフォリオ] > [すべての資産]に移動します。
2. 資産の [名前] の左側にあるチェック ボックスを選択します。
3. リストの下にある [アクション] の選択リストで、[削除] を選択します。

資産フィールドと CI フィールドをマッピングする

資産フィールドと CI フィールドをマッピングすると、双方向で同期を行います。資産レコードや CI レコードの変更は、論理的にマッピングされたレコードに更新されます。ベース インスタンスで提供されるカスタム マッピングとマッピングを同期できます。

始める前に
必要なロール：admin または asset

注: 以前のリリースからアップグレードし、アップグレード前に `AssetAndCISynchronizer` スクリプトインクルードをカスタマイズしている場合は、そのカスタマイズを上書きしてから、カスタムマッピングを再作成する必要があります。

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

このタスクについて
条件付きでフィールドをマッピングさせて同期を行うことができます。たとえば、[事業所] フィールドについて、ソフトウェア資産ではなくハードウェア資産についてのみマッピングすることが可能です。そうすることで [事業所] フィールドは、資産の更新時にはハードウェア資産のみ同期を行います。

手順
1. [すべて] > [資産] > [管理] > [資産 **- CI** フィールドマッピング]に移動し、[新規] をクリックします。
2. [資産フィールド] リストから、フィールドを選択します。
   このリストは alm_asset テーブルを参照しています。
3. cmdb_ci テーブルを参照する [構成アイテムフィールド] リストから、論理的に関連付けられたフィールドを選択します。
4. マッピングの条件を作成するには、[詳細表示] 関連リンクをクリックします。
   - 資産フィールドと CI フィールドを同期させるための条件を指定するには、[資産マッピング条件] ビルダーを使用します。
   - CI フィールドを資産フィールドと同期するための条件を指定するには、[構成アイテム マッピング条件] ビルダーを使用します。
5. [アクティブ] チェック ボックスを選択して、マッピングを有効にします。
6. [送信] をクリックします。

資産状態と CI インストール ステータスをマッピングする

資産の [状態] フィールドと [サブステート] フィールドを **[CI** インストールステータス] フィールドにマッピングします。**[CI** インストールステータス] フィールドの [サブステータス] フィールドは、ハードウェア CI には使用できません。

始める前に
必要なロール：admin または asset

> **注:** 以前のリリースからアップグレードし、アップグレード前に `AssetAndCISynchronizer` スクリプトインクルードをカスタマイズしている場合は、そのカスタマイズを上書きしてから、カスタムマッピングを再作成する必要があります。

このタスクについて
資産同期では、ハードウェア資産が更新されても、このフィールドは更新されません。マッピング作成時に、同期方向を資産から CI へと設定できますが、CI から資産へは設定できません。ハードウェア以外の CI クラスの場合は、双方向の同期を設定できます。

手順
1. [すべて] > [資産] > [管理] > [資産 **- CI** インストールステータスマッピング]に移動します。
   デフォルトでは、カスタムマッピングのみが表示されます。マッピングのリストは、[デフォルト設定] [次の値に等しい **(=)] [False]** のフィルター条件を使用します。
2. [新規] をクリックします。
3. [資産状態] リストから、マッピングする状態を選択します。
4. オプション: 可能な場合、[資産サブステート] リストからサブステートを選択します。
   資産状況の中にはサブステートがないものもあります。
5. [構成アイテムのステータス] リストから、マッピングする論理的に関連付けられた CI ステータスを選択します。
6. [同期の方向] リストから、同期方向を選択します。

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

7. [アクティブ] チェック ボックスを選択して、マッピングを有効にします。
8. [送信] をクリックします。

資産状態と CI ハードウェアステータスをマッピングする

資産の [ステータス] フィールドと [サブステータス] フィールドを CI の [ハードウェアステータス] フィールドにマッピングします。ハードウェア CI で [サブステータス] フィールドを使用しないでください。資産が更新されても CI 同期ではそのフィールドが更新されないからです。マッピング作成時に、資産、CI、双方からのいずれかの同期方向を設定できます。

始める前に
必要なロール：admin または asset

注: 以前のリリースからアップグレードし、アップグレード前に `AssetAndCISynchronizer` スクリプトをカスタマイズしている場合は、そのカスタマイズを上書きしてから、カスタムマッピングを再作成します。

このタスクについて
CI の [インストールステータス] フィールドと [ハードウェアステータス] フィールドは、互いに独立しており、双方に相互関係はありません。[ハードウェアステータス] フィールドを変更しても、CI の [インストールステータス] フィールドは変更されません。その逆も同様です。

手順

1. [すべて] > [資産] > [管理] > [資産 **- CI** ハードウェアステータスマッピング]に移動します。
   デフォルトでは、カスタムマッピングのみが表示されます。マッピングのリストは、[デフォルト設定] [次の値に等しい **(=)] [False]** のフィルター条件を使用します。
2. [新規] をクリックします。
3. [資産状態] リストから、マッピングする状態を選択します。
4. オプション: 可能な場合、[資産サブステート] リストからサブステートを選択します。
   資産状状況の中にはサブステートがないものもあります。
5. [構成アイテムのステータス] リストから、マッピングする論理的に関連付けられた CI ステータスを選択します。
6. オプション: 可能な場合、[構成アイテム] リストからサブステートを選択します。
   CI ステータスの中にはサブステータスがないものがあります。
7. [同期の方向] リストから、同期方向を選択します。
8. [アクティブ] チェック ボックスを選択して、マッピングを有効にします。
9. [送信] をクリックします。

資産クラスによるさまざまな資産の管理

デフォルトの資産クラスは、ハードウェア、ソフトウェアライセンス、消耗品、バンドル、ソフトウェアエンタイトルメント、施設です。これらの一般的なクラスは、さまざまな資産を管理するために使用できます。

提供されている一般的なクラスが特定の資産グループに適していない場合、新規の資産クラスを作成することができます。たとえば、車関係には「車両」というカスタム資産クラスの名前を付けて追跡できます。新規の資産クラスを作成する前に、ビジネスニーズを分析して一般的なクラスを使用できるかどうかを確認してください。多数の資産クラスの管理は、困難な場合があります。

ビルトイン機能により、財務追跡、モデル バンドル、割当済み資産として資産クラスを使用できます。

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

資産クラスを作成する

資産クラスを作成するには、新しいテーブルの定義、相対するアプリケーションとモジュールの作成の後、新規/既存のモデルカテゴリに新規の資産クラスを追加する必要があります。デフォルトの資産クラスは、ハードウェア、ソフトウェア ライセンス、消耗品です。これらの一般的なクラスは、さまざまな資産を管理するために使用できます。

始める前に
必要なロール：資産または category_manager

このタスクについて
一般的なクラスが特定の資産グループに適していない場合、資産クラスを作成することができます。たとえば、車関係には「車両」というカスタム資産クラスの名前を付けて追跡できます。資産クラスを作成する前に、ビジネスニーズを分析して一般的なクラスを使用できるかどうかを確認してください。多数の資産クラスを維持することは困難です。

ビルトイン機能により、財務追跡、モデル バンドル 、割当済み資産として資産クラスを使用できます。

モデル カテゴリにモデルが含まれていることを確認します。既存のテーブルを拡張するには、テーブルフォームを使用します。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テーブルと列] > [テーブルを作成]に移動し、テーブルフォーム フィールドに新しいテーブルの情報を記入します。

フィールド	説明
ラベル	ローカライズ可能な、テーブルの表示名。 たとえば、車関係のカスタム資産クラスには「車両」という名前を付けて追跡できます。
名前	後で変更できないテーブルの内部名。 たとえば、「車両」資産クラスには alm_u_vehicle という名前を付けることができます。
拡張テーブル	新しいテーブルがフィールドを継承するテーブル。 資産 (alm_asset) テーブルを拡張して、カスタム資産クラスを作成できます。
アプリケーション	レコードを使用するアプリケーション。
モジュールを作成	モジュールを作成するためのチェックボックス。
モバイルモジュールを作成	モバイルモジュールを作成するためのチェックボックス。
モジュールをメニューに追加	モジュールが表示するメニュー。
新規メニュー名	新規メニュー名。

2. [送信] をクリックします。
3. 新規アプリケーション (たとえば、[資産] > [車両]) に移動し、[新規] をクリックします。

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

4. [モデル]、[モデル カテゴリ]、[数量] を含むようにフォームを設定します。
5. モデル カテゴリを作成し、作成した資産クラスを [資産クラス]フィールドに追加します。
6. モデルを作成し、モデルカテゴリに追加します。

次のタスク
モデル カテゴリ (新規の資産クラスに関連付けられている) とモデルが作成されたので、モデルを資産として管理します。たとえば、バンドル内のモデルを使用します。

資産に減価償却を追加する

減価償却は、時間の経過とともに生じる資産価値の低下です。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
減価償却のスケジュールをハードウェア資産に追加することができます。ServiceNowプラットフォームでは、資産レコードで指定された情報に基づいて、[減価償却計算] スケジュール済みジョブを使用して償却額を毎日計算します。

Now Platformでは、[コスト]、[減価償却]、[減価償却開始日] フィールドに基づいて、読み取り専用の [残余日数] と [残余価値] フィールドを計算します。たとえば、資産の [コスト] が 1000.00 USD で減価償却方式として [定額法] が選択され、丸 2 年が経過した場合、[残余価値] は 500.00 USD になります。

資産が [使用中] ステータスの場合、資産フォームに使用廃止日が入力されます。

固定資産や減価償却の詳細については、「固定資産に減価償却を使用する」を参照してください。

手順
1. [すべて] > [資産] > [ポートフォリオ] > [ハードウェア資産]に移動します。
2. 資産を選択します。
3. 「割り当て済み資産を作成する」での説明のとおり、[減価償却費]、[減価償却開始日]、[残存価額]、[固定資産対象] の各フィールドを入力します。
   以下の点についても考慮します。
   - 減価償却開始日が未来日付の場合、現時点での減価償却は 0 であり、残存価額は購入当初の価格のままとなります。開始日に設定した日付が来るまで減価償却費の計算は開始されません。
   - 残存価額は資産の原価以下でなければなりません。原価以上の残存価額を入力すると、警告メッセージが表示されレコードが保存できなくなります。
4. ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
5. [減価償却を計算] をクリックします。
   [残余日数]、[残余価値]、[減価償却額] フィールドが自動的に計算されます。

ライセンス資産を作成する

組織のソフトウェア ライセンス資産を管理できます。

始める前に
必要なロール：sam

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

このタスクについて
例には、デスクトップソフトウェアプログラムとエンタープライズライセンスの単体コピーを使用して、複数のコンピューターにソフトウェアプログラムをインストールするライセンスが含まれています。

手順
1. [すべて] > [資産] > [ポートフォリオ] > [ライセンス資産]に移動し、[新規] をクリックします。
2. [権利] フィールドに、このライセンスによって付与される資格の数を入力します。
3. 「割り当て済み資産を作成する」での説明の通り、フォームに入力します。

資産状況とサブステートを設定する

資産状況とサブステートは、詳細レベルで資産を正確に追跡するために使用します。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
優れた資産情報は、レポート作成、資産管理、コスト削減に役立ちます。たとえば、[ステータス] フィールドと [サブステート] フィールドを使用して欠損アイテムを記録することで、レポートを実行して情報を分析することができます。この情報を使用してコストを削減することができます。

ヒント: ステータス値は変更しないでください。ステータス値がサポートされていて、プロセスによって定義されている場合は、サブステートを変更できます。

一部のサブステート値は、複数のステータスで使用できます。たとえば、[廃棄待ち **(Pending disposal)]** サブステートは、[在庫あり **(In stock)]**、[輸送中 **(In transit)]**、および [廃止 **(Retired)]** ステータスで使用できます。[ステータス] フィールドと [サブステート] フィールドの組み合わせにより、正しい資産追跡情報が提供されます。たとえば、[在庫あり] で [廃棄待ち] の資産は、その資産が使用されておらず、ストックルームで廃棄待ちであることを示します。

手順
1. [すべて] > [資産] > [ポートフォリオ] > [すべての資産]に移動します。
2. 資産を選択します。
3. [ステータス] フィールドと [サブステート] フィールドを編集します。

資産状況とサブステートの定義

状況	使用可能なサブステート	メモ
注文済み	なし	資産は注文されていますが受領されていません。
在庫あり	◦利用可能：資産は使用可能です。 ◦予約済み：資産は、ソーシング要求を通じて要求したユーザー用に予約されています。 ◦欠陥：資産に欠陥があるか、動作不能です。	資産はストックルームに保管されます。サブステートは、資産を使用できるかどうかを示します。

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

状況	使用可能なサブステート	メモ
	◦修理待ち：欠陥のある資産は、ベンダーによって修理対象としてマークされます。 ◦インストール待ち：資産はまだインストールされていません。 ◦廃棄待ち：ストックルームで不要になったため、資産は廃棄対象としてマークされています。 ◦転送待ち：資産は転送注文による転送が計画されています。 ◦事前割り当て済み：資産を割り当てる準備はできていますが、ユーザーに割り当てられるまでは財務的負債ではありません。 ◦保留中：資産は何かを待機しているため、使用する準備ができていません。たとえば、必要なドキュメントが処理待ちです。 ◦訴訟ホールド：何らかの法的な理由により、資産が保留されています。 ◦隔離：資産はストックルームに隔離された状態で保持されます。 ◦履行待ち：資産は機能していますが、請求やサインオフなどのビジネス条件を待機しています。 ◦保留中の証明書：資産は廃棄のための証明書を待っています。 ◦返品処理待ち：リースされた資産はまだ返却されていません。 ◦テスト：資産はテストフェーズにあり、まだ運用されていません。 ◦サポート終了：インシデントまたは契約によるサポートが資産に提供されなくなります。 ◦廃止処理待ち：資産の提供が終了し、販売、廃棄、または寄付が可能です。 ◦再販待ち：資産は再販を待っています。 ◦評価待ち：資産はまだ評価されていないか、使用できるかどうかを確認するための評価が行われています。	
輸送中	◦利用可能：資産は使用可能です。 ◦予約済み：資産は、ソーシング要求を通じて要求したユーザー用に予約されています。	資産は輸送中です。

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

状況	使用可能なサブステート	メモ
	◦欠陥：資産に欠陥があるか、動作不能です。 ◦インストール待ち：資産はまだインストールされていません。 ◦廃棄待ち：ストックルームで不要になったため、資産は廃棄対象としてマークされています。 ◦事前割り当て済み：資産を割り当てる準備はできていますが、ユーザーに割り当てられるまでは財務的負債ではありません。 ◦再販待ち：資産は再販を待っています。	
使用中	◦履行待ち：資産は機能していますが、請求やサインオフなどのビジネス条件を待機しています。 ◦サポート終了：資産にはサポートサービスが提供されません。 ◦廃止待ち：資産は使用されていないため、廃止のマークが付けられています。 ◦なし	資産は使用されています。このオプションは、非消耗品のみで使用できます。
メンテナンス中	なし	資産は修理中かメンテナンス中です。
廃止	◦廃棄済み：資産は提供終了に達したために廃棄されました。 ◦廃棄待ち：提供終了が近づいているため、資産は廃棄対象としてマークされています。 ◦販売済み：資産は販売済みです。 ◦寄付済み：資産は、資産寄付オーダーを通じて慈善団体に寄付されます。 ◦ベンダークレジット：古い欠陥のある資産は、返品承認 (RMA) を通じて交換用資産としてベンダーに返却されます。 ◦リース返却：リースされたハードウェア資産は、契約の有効期限が切れる前に返却されます。 ◦廃止：資産は廃止されており、廃棄する必要があります。	資産がライフサイクルの終わりに達したときに、資産を廃止ステータスに設定します。誤って作成された資産レコードのみを削除してください。

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

状況	使用可能なサブステート	メモ
	◦ RMA：欠陥のある資産は、返品承認 (RMA) を通じてベンダーに返却されるか、ベンダーが交換します。 ◦ 買収：リースされたハードウェア資産は、契約の有効期限が切れる前に購入されます。 ◦ 再販待ち：資産は再販を待っています。	
欠損	◦ 紛失 ◦ 盗難	欠損または紛失された資産
ビルド	なし	資産は準備中です。このステータスは、アセットバンドルの作成時に使用されます。 注: ハードウェアと消耗品にはビルドステータスがありません。

固定資産の作成

固定資産とは、複数の資産を保持できるコンテナーです。固定資産は通常、ファイナンス部門か会計業務部門によって会社レベルで追跡されますが、ハードウェアやソフトウェアなどの IT 資産が含まれる場合があります。

コストアプリケーションの [固定資産] オプションには、固定資産レコードに関連する IT 資産が表示されます。このリンクは、IT が企業資産システムとの調整を維持するのに役立ちます。financial_mgmt_admin ロールと financial_mgmt_user ロールを持つユーザーは、固定資産を作成できます。固定資産を作成して資産を追加した後、残存価額を自動的に計算させることができます。

固定資産を作成するには：

1. [コスト] > [固定資産]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 固定資産の名前を入力します。
4. [送信] をクリックします。

固定資産に資産を追加するには：

1. [コスト] > [固定資産]に移動します。
2. 固定資産をクリックします。
3. [対象資産] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [コレクション] リストで、資産をダブルクリックして [対象資産リスト] に追加します。
5. [保存] をクリックします。

すべての固定資産の残存価額を合計するには：

1. [コスト] > [固定資産]に移動します。
2. 固定資産をクリックします。

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

3. [合計残余価値] をクリックします。

   ServiceNow プラットフォームでは、個々の資産レコードの [財務] セクションと [減価償却] セクションの情報に基づいて、[残存価額]、[総コスト]、[減価償却費合計] を計算します。

固定資産に減価償却を使用する

選択した減価償却スケジュールを使用して、固定資産の減価償却を計算することができます。固定資産の減価償却の計算は、IT 部門が会社の固定資産システムと調整して正確な評価額と帳簿価額のレポートを作成するのに役立ちます。

始める前に

必要なロール：financial_mgmt_admin または financial_mgmt

このタスクについて

新規の減価償却スケジュールを作成するには、減価償却の [カテゴリ] で [定率減価償却] または [定額法] を選択します。この 2 種類のカテゴリは資産のライフ サイクルにおける減価総額は同じですが、異なるスケジュールで実行します。

- [定率減価償却]：会計期間の早い時期の資産を後の機関よりも多く減価償却します。
- [定額法]：各会計期間に均一の金額で資産を減価償却します。

次の例では、資産 10,000.00 USD の 5 年間にわたる減価償却後の価値を、異なる 2 種類の方法で表しています。

固定資産に減価償却を使用する

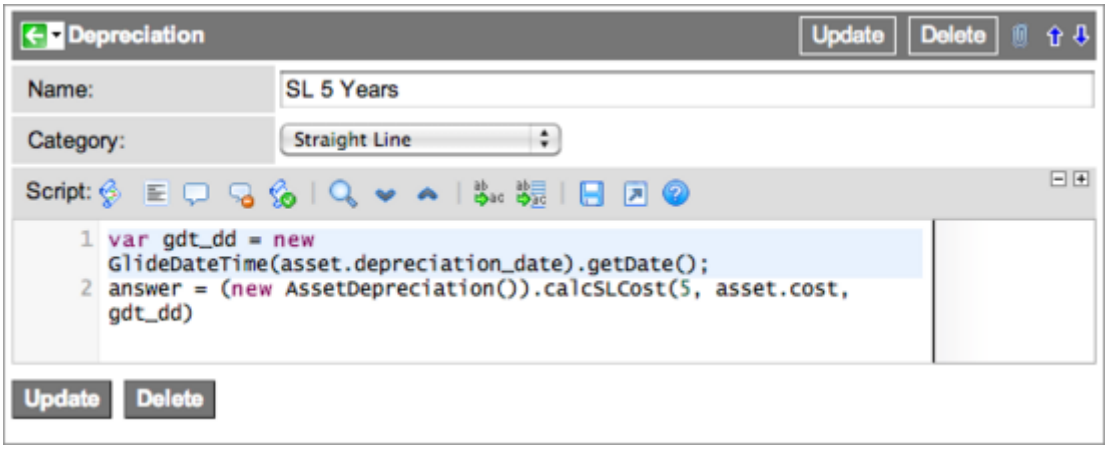
年	定率法	定額法
1	5000.00 USD	8000.00 USD
2	2500.00 USD	6000.00 USD
3	1250.00 USD	$4000.00
4	625.00 USD	2000.00 USD
5	$0	$0

手順

1. 減価償却スケジュールを表示するには、[ファイナンシャルマネジメント] > [減価償却] に移動し、[カテゴリー] をクリックします。
2. 新規の減価償却スケジュールを作成するには、[新規] をクリックします。
3. [名前] を入力します。
4. [カテゴリー] を選択します。
5. 減価償却額を計算するための [スクリプト] を追加します。

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

減価償却スケジュールスクリプトの例



6. [送信] をクリックします。
減価償却スケジュールは、資産レコードの [減価償却] フィールドで利用できるようになりました。

消耗品のライフ サイクル

消耗品は、個々にではなく同じモデルのグループとして追跡される資産です。

消耗品のグループには、以下の特色が 1 つ以上あります。

- 同じ場所
- 同じ状態
- 通常は付属品または部品として同じ資産によって消費

一般的な消耗資産には、マウス、キーボード、鉛筆などがあります。ServiceNow のベース システムには、[消耗品] モデル カテゴリが含まれています。モデル操作の最初の手順は、モデル カテゴリ内に各消耗資産のモデルを作成することです。モニター、キーボード、マウスなどのアイテムは、消耗品として追跡されることがよくあります。消耗品は事前に割り当てできません。

消耗資産は、消耗品 [alm_consumable] テーブルに格納されます。他の資産とは若干異なるライフサイクルに従います。

消耗品のステージ

消耗品のライフサイクルのステージは次の通りです。

- 発注済み
- 在庫あり
- 輸送中
- 消費済み
- メンテナンス中
- 廃止
- 欠損

消耗資産を表示する

消耗品は同じモデルのグループとして追跡されますが、消耗品モデル レコードで個々の消耗品を表示できます。

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

始める前に
必要なロール：model_manager

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [消耗品モデル]に移動します。
2. 消耗品モデル レコードを開きます。
3. [消耗品] 関連リストで個々の消耗品を表示します。

消耗資産を作成する

資産を同じモデルのグループとして追跡するためには消耗品を作成します。

始める前に
必要なロール：asset

手順

1. [すべて] > [資産] > [ポートフォリオ] > [消耗品]に移動し、新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照してください)。

消耗品レコードフォーム

フィールド	説明
表示名	資産の名前。
モデルカテゴリ	資産が CI にリンクされるか否かを制御するモデルカテゴリ
モデル	資産の製品モデル
数量	資産が表すアイテムの量
全般	
状態	資産の状態
親タスク	親資産。親資産が定義されているとき、子資産の [割り当て] および [状態] フィールドは、親資産の [割り当て] と [状態] フィールドに基づいて自動入力され、読み取り専用となります。
クラス	資産の種類。システムは自動的に [クラス] を [消耗品] に設定します。
支出タイプ	支出の種類。次のオプションから選択します。 ◦ 投資：資本的支出とは、一度の支出でその価値を何年にも渡って実感するものです。たとえばコピー機が該当します。 ◦ 経費：運用経費は継続的な支出です。たとえばコピー機のトナーが該当します。
サブステート	資産のサブステート
ロケーション	資産の場所
コスト	資産が購入された価格

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

フィールド	説明
コストセンター	資産に対して財務的に責任を負うコストセンター
廃棄	
廃棄注文番号	資産廃棄注文に割り当てられた一意の番号。 注: このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
廃棄ベンダー	資産廃棄注文を実行するために割り当てられたベンダー 注: このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
ベンダー廃棄注文 ID	資産廃棄注文を実行するために割り当てられたベンダーによりアサインされた注文番号。 注: このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
廃棄日	資産廃棄注文処理が完了した日付。 注: このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
廃棄の理由	資産を廃止する理由の説明。
受領企業	資産の廃止時にその資産を受け取る組織。
再販価格	廃止時の資産の価値。たとえば、資産が寄贈されたものである場合、数値を税金の報告時に適用します。
予定廃止日時	資産の廃止予定日。
廃止日	実際に廃止した日付。
アクティビティ	
作業メモ	資産に関連する作業メモ

2. [送信] をクリックします。

消耗資産を消費する

消耗資産を消費するには、状態が [在庫あり] であること、またサブステートが [利用可能] となっている必要があります。

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

始める前に
必要なロール：asset

手順

1. [すべて] > [資産] > [ポートフォリオ] > [消耗品]に移動します。
2. 状態が [在庫あり]、サブステートが [利用可能] となっている消耗資産の [表示名] をクリックします。
3. [消費] をクリックします。
4. 消費する [数量] を入力します。
5. [資産] でルックアップ アイコンをクリックし、消耗品に関連付けられている資産を選択します。

   Example
   たとえば、消耗資産として追跡されたマウスは、コンピューターなどの非消耗資産に関連付けることができます。
6. [ユーザー] でルックアップ アイコンをクリックし、消耗品に関連付けられているユーザーを選択します。
7. **[OK]** をクリックします。
   [消耗品] フォームの [数量] フィールドには減少した数が表示されます。[消耗品] リストには、特定のストックルームにある消耗品に対して 2 種類のレコードが含まれています。1 つは [在庫あり] 状態と [利用可能] サブステート (全量消費でない場合) 、もう 1 つは [消費済み] 状態です。消耗品が別のストックルームに転送中ではなく、かつデータレコード内の情報が同じ場合、類似したレコードは自動的に結合されます。消耗品が消費されたら、そのレコードはレポート作成のためにシステムに残ります。

割当済み資産を作成する

物理的に存在するが、財務上の責任のない割り当て済み資産を作成します。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて

手順

1. [すべて] > [資産] > [ポートフォリオ] > [すべての資産]に移動し、レコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照してください)。

   注: カテゴリでは [事前割り当てを許可] オプションを選択する必要があります。

   消耗品レコードフォーム

フィールド	説明
表示名	資産の名前。
モデルカテゴリ	資産が CI にリンクされるか否かを制御するモデルカテゴリ
モデル	資産の製品モデル
数量	資産が示すアイテムの数
全般	

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

フィールド	説明
状態	資産の状態
倉庫	資産のストックルームこのフィールドは、[状態] フィールドが [在庫あり] に設定されている場合のみ使用可能です。
親	親資産。親資産が定義されているとき、子資産の [割り当て] および [状態] フィールドは、親資産の [割り当て] と [状態] フィールドに基づいて自動入力され、読み取り専用となります。
クラス	資産の種類。システムは自動的に [クラス] を [消耗品] に設定します。
支出タイプ	支出の種類。次のいずれか 1 つを選択します。 ◦投資：資本的支出とは、一度の支出でその価値を何年にも渡って実感するものです。たとえばコピー機が該当します。 ◦経費：運用経費は継続的な支出です。たとえばコピー機のトナーが該当します。
サブステート	資産のサブステート
ロケーション	資産の場所
コスト	資産が購入された価格
コストセンター	資産に対して財務的に責任を負うコストセンター
アクティビティ	
作業メモ	資産に関連する作業メモ

2. [送信] を選択します。

割当済み資産の割り当て

資産は、割当済み資産レコードから割り当てられます。新規の資産レコードが作成され、元の割当済み資産レコードの[数量] が減少します。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
資産を割り当てることで財務上の責任が発生します。すべての割当済み資産が割り当てられると、割当済み資産レコードが資産リストから削除されます。

手順

1. [すべて] > [資産] > [ポートフォリオ] > [すべての資産] に移動します。
2. [サブステート] 列をフィルタリングして [事前割り当て済み] 資産のみを表示します。
3. 割り当てる資産を含む行の参照アイコンを選択します。

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

4. フォームの下部にある [割り当て] を選択します。

   注: *glide.asset.create_ci_with_ire* プロパティが「`true`」に設定されている場合、[割り当て] をクリックするとフォームが表示されます。フォームで、[資産管理番号]、[シリアル番号]、および [予約目的] フィールドを入力し、[**OK**] をクリックします。

タスクの結果
システムが割当済み資産と同じモデルかつ親情報が記録されている新規の資産レコードを作成し、そこに移動します。新規の資産の [数量] が 1 となり、割当済み資産の [数量] がその分減少します。

割当済み資産を分割する

割当済み資産を分割して、別のストックルームに移動できるグループを作成することができます。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
例として、事前割り当て済みのコンピューター 100 台のグループがストックルーム A にあります。これを各 50 台 の 2 グループに分割し、うち 1 グループをストックルーム B に移動します。2 箇所のストックルームからコンピューターを割り当てます。

手順

1. [すべて] > [資産] > [ポートフォリオ] > [すべての資産] に移動します。
2. [サブステート] 列をフィルタリングして [事前割り当て済み] 資産のみを表示します。
3. 分割する資産が含まれる行の参照アイコンを選択します。
4. [分割] を選択します。
5. [分割予定数量] を入力し、**[OK]** を選択します。
   割り当て済み資産は 2 つのグループに分割され、各レコードの [数量] フィールドはそれぞれのグループが抱える数量を示します。

倉庫

ストックルームは、資産が割り当てられる場所です。

特定の資産の在庫が少なくなったときに、在庫ルールに従ってアドミニストレーターに通知するか、自動的に一方のストックルームから他方のストックルームにインベントリを移動することができます。

ストックルームは、資産管理アプリケーション内の個別に独立したエンティティです。

ストックルームを作成する

ストックルームを作成することができます。

始める前に
必要なロール：inventory_admin

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

手順

1. [すべて] > [在庫] > [在庫] > [倉庫]に移動し、新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照してください)。

フィールド	説明
名前	ストックルームの表示名と識別子。
アサイン先グループ	ストックルームを主に使用するグループ。
外部	このストックルームが内部で管理されているか (チェックボックスは未選択)、外部からサードパーティによって管理されているか (チェックボックスが選択されている) どうかを示します。
ロケーション	ストックルームの物理的な場所。
タイプ	フィールド エージェントやオンサイトなどストックルームの種類。
マネージャー	ストックルームの責任者。在庫補充の通知と、ストックルームの在庫ルールに関する要求を受領します。

2. [送信] をクリックします。

資産を含むストックルームを削除する

ストックルームを削除することができます。ストックルームに資産がある場合は、まずストックルームから資産を削除する必要があります。

始める前に
必要なロール：inventory_admin

手順

1. [すべて] > [資産] > [すべての資産]に移動します。
2. リストをカスタマイズして [ストックルーム] 列を追加します。
3. 削除するストックルームの資産のみ表示するには、リストをフィルタリングします。
4. すべての資産レコードに対してストックルームを変更または削除します。
5. 削除するストックルームから資産を削除したら、「資産のないストックルームを削除する」手順に進みます。

資産のないストックルームを削除する

資産のないストックルームは削除することができます。

始める前に
必要なロール：inventory_admin

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

手順

1. [すべて] > [在庫] > [在庫] > [ストックルーム]に移動します。
2. ストックルームの [名前] の横にあるチェック ボックスを選択します。
3. リストの下にある [アクション] の選択リストで、[削除] を選択します。

ストックルーム タイプ

ストックルーム タイプはストックルームのカテゴリです。

ストックルーム タイプには大きな特徴が 2 点あります。

- 優先順位：部品を調達するストックルームの順序。たとえば、個人用のストックルーム (優先度 2) に必要な部品がある場合、個人用のストックルームは配達が必要ないため、セントラルストックルーム (優先度 7) よりも優先されます。
- 出荷が必要：部品が既定のタイプのストックルームから調達されている場合、転送注文を作成する必要があるかどうかをシステムに通知します。たとえば、個人用のストックルームの部品は出荷が必要ではないため、転送注文は必要ありません。

ベース システムで定義されているストックルーム タイプ

値	名前	優先度	出荷が必要	説明	コメント
on_site	現地	1	False	顧客サイトのストックルーム。	ユーザーに近く、出荷は必要ありません。
field_agent	フィールドエージェント	2	False	フィールドサービスエージェント (Field Service Agent, FSA) に直接リンクした、配送に使用される仮想の個人用ストックルーム。	部品は配送済みで FSA にあることをシステムに示すために使用されます。
fsl	FSL	4	True	即時出荷場所。	部品が通常一晩の配送で出荷できる小さなストックルームです。
pudo	PUDO	5	True	回収/納品場所	このタイプは「バイボックス」と呼ばれることもあります。新しい部品や返品部品を受け取れる郵便箱 (主要顧客サイトの近くにあることが多い) にすることができます。
stockroom	倉庫	6	True		地域のストックルーム。
central_stockroom	中央倉庫	7	true		通常ほとんどの部品が出荷される大規模施設であるセントラルストックルーム。

新規のストックルーム タイプを作成する

ベース システムに含まれていないストックルーム タイプが必要な場合は、カスタムストックルーム タイプを作成することができます。

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

始める前に
必要なロール：inventory_admin

このタスクについて
ベース インスタンスで提供されているストックルーム タイプの優先度レベルを確認して、作成する新規のストックルーム タイプに正確な優先度レベルを割り当てるようにします。また、ベース システムに含まれるストックルーム タイプを変更することもできます。

手順

1. [すべて] > [インベントリ] > [在庫] > [ストックルームタイプ]に移動し、新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照してください)。

フィールド	説明
名前	ストックルーム タイプの名前を表示します。
説明	ストックルーム タイプに関する一般情報です。
外部のストックルーム	このタイプのストックルームが内部で管理されているか (チェックボックスは未選択)、外部からサードパーティによって管理されているかどうか (チェックボックスが選択されている) を示します。
優先度	このタイプのストックルームの優先順位を示します。
出荷が必要	このタイプのストックルームがデフォルトで出荷が必要かどうかを決定するオプションです。
値	ストックルーム タイプの内部識別子です。

2. [送信] をクリックします。

在庫ルール

在庫ルールは、あるストックルーム内のある資産のインベントリが指定されたしきい値に達すると、特定の数量が別のストックルームから移転されるか、またはベンダーに注文すべきかを定義します。

たとえば、特定のモデルのキーボードがあるストックルームでインベントリ数 10 台になった場合、在庫ルールの設定に従って、別のストックルームからキーボード 50 台を転送するための転送注文が自動的に作成されます。在庫ルールでは、ストックルームに複数のモデル資産が存在する可能性があるため、基準に適合するすべての資産を確認し、合計数を表示することができるようになっています。

再補充オプションは 2 通りあります。

- 倉庫マネージャー (ストックルームレコード上の [マネージャー] フィールドで指定されているユーザー) にメールを送信して、ベンダーへの注文を促すことができます。倉庫マネージャー用のタスクが自動的に作成されるか、または、調達がアクティブな場合は、発注書 (PO) と発注明細が作成されます。
- 転送注文を自動的に作成して、別のストックルームからアイテムを補充することができます。

すでに補充が進行中の場合、在庫ルールで既存の転送注文が考慮され、追加の転送注文は作成されません。

在庫ルールランナーは毎日実行され、転送注文または発注書 (PO) または在庫注文 (HAM 機能) を作成し、倉庫マネージャーにメールメッセージを送信し、倉庫マネージャーのタスクを作成します。

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

重要: 補充が進行中の場合、システムでは重複したメールメッセージや重複した転送注文は作成されません。迅速に行動することが重要です。

スケジュール済みジョブが実行されているときに調達がアクティブな場合は、発注書 (PO) と発注明細が自動的に作成されます。

注: 発注書 (PO) と発注明細にアクセスするには、procurement_user ロールが必要です。

関連情報

在庫ルールを作成する

在庫ルールを作成する

在庫ルールを作成すると、特定の倉庫にある特定の資産の在庫が指定されたしきい値に達したときの処理を制御できます。

始める前に

必要なロール：inventory_admin

手順

1. [すべて] > [インベントリ] > [在庫] > [在庫ルール]に移動し、新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照してください)。

フィールド	説明
モデル	ルールが適用される製品モデル。
しきい値	在庫の再補充が発生するために到達しなければならない数量。たとえば、指定されたストックルーム内のインベントリ数が 10 を下回った場合に再補充するラップトップのしきい値は、10 と入力します。 **注:** ハードウェアまたはソフトウェアモデルの在庫ルールがしきい値の制限に達した場合、通知が倉庫マネージャーに送信され、在庫オーダー要求が自動的に作成されます。
再補充オプション	追加供給が来るべき場所。 調達がアクティブでない場合、補充オプションは [倉庫] のみです。そうでない場合は、次のいずれかを選択します。 ◦ 倉庫：他の倉庫から資産を取得するための転送注文を作成します。 ◦ ベンダー：ベンダーに注文するため倉庫マネージャーにメールを送信します。メール通知に加えて、発注書 (PO) と発注明細が作成されます。 **重要:** 転送注文、発注書 (PO)、または発注明細が作成されたら、迅速に対応することが重要です。これらのアクションでは、メール通知やリマインダーは送信されません。
アクティブ	自動的に補充するための在庫ルールを有効にするオプション。
倉庫	資産の現在の物理的な場所。

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

フィールド	説明
オーダーサイズ	転送注文またはベンダー購入の最小注文数量。アイテムがしきい値以上に再補充されるために必要なオーダーサイズの最小倍数をServiceNowで計算します。 たとえば、しきい値が 10 となっていて [ストックルーム] オプションが選択されたラップトップが在庫として 3 台あります。オーダーサイズが 4 と設定されている場合、システムではルールを満たすためにしきい値を超えた 8 台分のラップトップの転送注文を作成します (在庫 3 + 注文 8 = 11)。ベンダーから補充する場合は、注文サイズの倍数として ServiceNow がアイテムの必要注文数の合計を示したメールを倉庫マネージャーに送信します。

2. [送信] を選択します。

関連情報

在庫ルール

資産管理 の転送注文

転送注文は、会社のストックルーム間で資産を移動します。

資産管理 アプリケーションを使用すると、資産アドミニストレーターは会社のストックルーム間で資産を移動するための転送注文を作成できます。

消耗資産と非消耗資産は、次のように転送することができます。

- 消耗品の資産は数量 1 個からの転送が可能です。消耗部品はシステムによって定性的に追跡されます。
- 非消耗資産は、数量 1 を単体のエンティティとして転送する必要があります。非消耗部品はシステムで定義された資産に相対します。

転送注文ライン

転送注文ラインはインベントリの下の新しいモジュールで、そのサブモジュールとしてテンプレートタスクとテンプレートサブタスクがあります。転送注文 ラインでは、複数の資産を一度のオーダーで移動させることができます。出荷準備中などのアクションは、転送注文ラインレベルで行えます。割当済み資産も転送注文ラインに含めることができますが、全数量での転送しか行えません。ビジネスルールで、2 つの異なる転送注文で同じ資産が同時に転送されることを防いでいます。

注: 転送注文と転送注文ラインのワークフローは、調達プラグインから資産管理プラグインに移動しました。転送注文ラインワークフローは、特定のレコードで一致するワークフローまたは実行中のワークフローがない場合にのみ実行されます。

転送注文ラインのタスク

資産で指定されたモデルカテゴリに基づいて転送注文ラインを作成すると、転送注文ラインタスクが自動的に作成されます。転送注文ラインタスクは、転送注文ラインをあるステージから別のステージに移動するために作成されます。転送注文ラインタスクは、転送注文の完了に必要なサービスレベルと期間を追跡するのにも役立ちます。

デフォルトテンプレートタスクは、資産管理アプリケーションで利用できます。テンプレートタスクは、モデルカテゴリに基づいています。デフォルトテンプレートタスクを削除または変更することはできません。必要に応じて、独自のカスタマイズされたテンプレートタスクを作成することもできます。詳細については、「カスタマイズされたテンプレートタスクの作成」を参照してください。転送注文ラインを作成して資産を選択すると、その資産はモデルカテゴリに対応します。そのモデルカ

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

テゴリに対してカスタマイズされたテンプレートタスクが存在する場合、そのテンプレートタスクは転送注文ラインタスクとして転送注文ラインに追加されます。選択した資産に一致するカスタマイズされたテンプレートタスクが見つからない場合、デフォルトテンプレートタスクが転送注文ラインタスクとして追加されます。

転送注文ラインタスクをクローズすると、タスクが完了し、プロセス内の次のタスクが作成されます。たとえば、[フルフィルメントの準備完了] タスクをクローズすると、このタスクのステータスが [完了してクローズ] として表示され、次のステージ (出荷準備完了) のために新しいタスクが開きます。このプロセスは、転送注文ラインの完了に必要なすべてのタスクをクローズするまで続行されます。タスクをクローズして、タスクが次のステージに移動すると、その資産は自動的に更新されます。たとえば、転送注文ラインが [フルフィルメントの準備完了] から [出荷準備] に移動すると、その資産のステータスも [利用可能] から [予約済み] に移動します。

注:

転送注文ラインタスクをスキップして [スキップしてクローズ] を選択した場合、その資産は自動更新されません。資産が受領または配送されたら、手動で更新できます。

以前のリリースからニューヨークリリースにアップグレードする場合に、まだ処理中のオープンな転送注文ラインが残っていると、その転送注文ラインに関連付けられたすべての転送注文ラインタスクが同時に作成され、転送注文ラインフォームレイアウトに表示されます。転送注文ラインのステージに基づいて、まだ処理する必要があるタスクがオープンされます。既に完了している他のすべてのタスクがクローズされます。オーダーに基づいて、後の転送注文ラインタスクをクローズすると、現在オープンになっているそれ以前のすべてのタスクが自動的に [スキップしてクローズ] になります。

転送注文ラインのサブタスク

プロセスの詳細度と効率をさらに高めるには、各転送注文ラインタスクにサブタスクを作成することもできます。各転送注文ラインタスクには複数のサブタスクを含めることができます。たとえば、出荷の準備をする前に、コンピューターのイメージングやソフトウェア追加などのサブタスクを作成できます。特定の転送注文ラインタスクに対してサブタスクが定義されている場合、そのサブタスクはその転送注文ラインタスクに自動的に追加されます。すべてのサブタスクがクローズされると、その転送注文ラインタスクは自動的にクローズされます。詳細については、「テンプレートサブタスクの作成」を参照してください。

転送注文を使用して資産を転送する

転送注文プロセスを通じて資産を移動して、ある場所から別の場所に資産を転送します。転送注文を作成して、初期の [ドラフト] ステータスから最終の [受領] ステータスに移動します。

始める前に

必要なロール：inventory_user

inventory_user、asset、procurement_user ロールは、転送注文 [alm_transfer_order] レポートにのみアクセスできます。調達 (com.snc.procurement) プラグインを inventory_user、asset、procurement_user ロールに対してアクティブ化する必要があります。

手順

1. [すべて] > [在庫] > [転送注文] > [転送注文の作成]に移動します。
2. [配送元の倉庫] リストで、アイテムの配送元にする倉庫を選択します。
3. [配送先の倉庫] リストで、アイテムの配送先にする倉庫を選択します。

注: [配送元の倉庫] フィールドと [配送先の倉庫] フィールドの両方に同じ倉庫を選択した場合、転送注文ラインが追加されたときに転送注文が [ドラフト] から [受領済み] に自動的に移動します。

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

4. [配送期日] 日付ピッカーから配送の日付と時刻を選択します。
5. [送信] を選択します。
6. その転送注文を開きます。
7. [転送注文ライン] の横にある [新規] をクリックします。
8. 転送注文ラインのモデルを選択します。
9. モデルが消耗品の場合は、[要求された数量] で数量を指定します。
10. [送信] をクリックします。
    転送注文ラインを作成すると、転送注文とすべての転送注文ラインはドラフトステージとなります。転送注文や転送注文ラインがドラフトステージである間は、削除可能です。

    > **注:** 資産が [ドラフト] に設定された転送注文の一部だと、資産レコードは予約済みであることを表示する更新が行われます。資産が予約済みとなっている間は、その資産の要求や転送を行うことができなくなります。

    資産で指定されたモデルカテゴリに基づいて転送注文ラインを作成すると、転送注文ラインタスクが自動的に作成されます。転送注文ラインタスクを使用すると、転送注文ラインのさまざまなステージに進むことができます。各転送注文ラインタスクは、転送プロセスの特定のステージを表します。タスクをクローズすると、新しいタスクが作成され、転送プロセスは次のステージに進みます。
11. 転送注文ラインタスクを開いて、[タスクをクローズ] をクリックします。
    転送注文ラインタスクが完了し、新しい転送注文ラインタスクがオープンになります。

次のタスク

最後のステージ (受領済み) に達するまで、各タスクをクローズしていきます。[受領済み] ステージのタスクをクローズすると、その転送注文ラインは完了してクローズされます。すべての転送注文ラインと転送注文は、[配送済み] とマークされます。

転送注文ラインタスクのサマリー

資産が転送プロセスを経て移動するとき、転送注文のステージは常に個々の転送注文ラインタスクに基づきます。

転送注文ラインのタスク

転送注文ラインのステージ	説明
ドラフト	転送注文ラインが作成されたとき。
要求済み	このタスクが転送注文ラインに対して最初に作成されます。
出荷準備	[要求済み] タスクがクローズされると、このタスクが作成されます。このタスクでは、出荷の転送注文ラインの準備について処理します。[配送業者]、[ベンダー]、[トラッキング番号]、[出荷日] などの出荷トラッキングフィールドの値を指定します。
輸送中	[出荷準備中] タスクがクローズされると、このタスクが作成されます。
受領済み	[輸送中] タスクがクローズされると、このタスクが作成されます。

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

転送注文ラインのタスク (続く)

転送注文ラインのステージ	説明
配送済み	[受領済み] タスクがクローズされると、このタスクが作成されます。[配送済み] タスクをクローズすると、その転送注文ラインは完了します。

転送注文を削除する

転送注文がまだドラフトステージの場合のみ、転送注文を削除できます。

始める前に

必要なロール：inventory_user

inventory_user、asset、procurement_user ロールは、転送注文 [alm_transfer_order] レポートにのみアクセスできます。調達 (com.snc.procurement) プラグインを inventory_user、asset、procurement_user ロールに対してアクティブ化する必要があります。

手順

1. [すべて] > [インベントリ管理] > [転送注文] > [転送注文]に移動します。
2. 転送注文の横にあるチェック ボックスを選択します。
3. リストの下部にある選択行のメニューから、[削除] をクリックします。

   また、転送注文や転送注文ラインが [要求済み] または [出荷準備中] ステージにある間にキャンセルすることもできます。

関連情報

転送注文 ラインを削除する

転送注文で受領したアイテムを返品する

転送注文 ラインを削除する

転送注文ラインがまだドラフトステージの場合のみ、転送注文ラインを削除できます。

始める前に

必要なロール：inventory_user

inventory_user、asset、procurement_user ロールは、転送注文 [alm_transfer_order] レポートにのみアクセスできます。調達 (com.snc.procurement) プラグインを inventory_user、asset、procurement_user ロールに対してアクティブ化する必要があります。

手順

1. 転送注文を開きます。
2. 転送注文 ラインの横にあるチェック ボックスを選択します。
3. リストの下部にある選択行のメニューから、[削除] をクリックします。

   また、転送注文や転送注文ラインが [要求済み] または [出荷準備中] ステージにある間にキャンセルすることもできます。

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

関連情報

転送注文を削除する

転送注文で受領したアイテムを返品する

転送注文で受領したアイテムを返品する

転送注文が受領されたときに、すべてまたは一部のアイテムに問題がある場合は、その転送注文を返品できます。

始める前に

必要なロール：inventory_user

inventory_user、asset、procurement_user ロールは、転送注文 [alm_transfer_order] レポートにのみアクセスできます。調達 (com.snc.procurement) プラグインを inventory_user、asset、procurement_user ロールに対してアクティブ化する必要があります。

このタスクについて

返品する前に、転送注文内のアイテムを受領する必要があります。

手順

1. [すべて] > [インベントリ管理] > [転送注文]に移動します。
2. [受領済み] ステージにある転送注文を選択します。
3. 返品するアイテムの転送注文ラインの [番号] をクリックします。
4. [返品] をクリックします。
5. 返品する数量を入力します。
6. 返品理由を入力します。
7. 不良のあるアイテムを返すには、[不良品] チェック ボックスを選択します。

   欠陥品は配送元の倉庫に返却されますが、使用可能在庫としては追加されません。代わりに [欠陥品] という別のカテゴリで追跡され、要求や転送ができなくなります。

8. **[OK]** をクリックします。
9. [更新] をクリックします。

   新規の転送注文 ラインが自動的に登録されます。

   相対する新規の転送注文 (親) も新規の転送注文 ラインとともに自動作成されます。

10. 消耗品を返品する場合は転送注文ラインレコードに移動し、モデル名をクリックしてモデルレコードを開きます。

    モデル レコードには、どのストックルームにモデルが含まれているかが表示されます。欠陥品モデルが 1 件リストアップされています。

    > **注:** 欠陥品モデルはまだ配送先のストックルームにあります。欠陥品モデルは配送元の倉庫に戻されなければいけません。

11. 新規の転送注文を通常の転送注文 プロセスを通して移動します。
    アイテムは配送元のストックルームに自動的に戻されます。返品された転送注文ラインアイテムは、後で配送することはできません。

    元が同じオーダーで受領した別個の欠陥品モデルを返品する場合は、2 件の不良品返品が 1 件のラインアイテムに結合されます。

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

資産管理 の転送注文の作成

ある場所から別の場所に資産を転送するために、転送注文を作成します。

始める前に
必要なロール：inventory_user

手順

1. [すべて] > [インベントリ管理] > [転送注文] > [転送注文の作成]に移動します。
2. [配送元の倉庫] リストをクリックして、出荷するアイテムの配送元の倉庫を選択します。
3. [配送先の倉庫] リストをクリックして、アイテムを出荷する先の倉庫を選択します。
4. [送信] をクリックします。
   転送注文が作成されると、転送注文ラインを作成して転送注文を構成するアイテムを指定できます。「転送注文 ラインを作成する」を参照してください。

転送注文 ラインを作成する

転送注文 ラインは、転送注文を構成する詳細なアイテムを指定します。

始める前に
必要なロール：inventory_user

このタスクについて
転送注文には、1 件以上の転送注文 ラインを含めることができます。1 件の転送注文に含められた転送注文 ラインはすべて配送元と配送先が同じ場所になります。各ラインには転送する資産と数量を含みます。転送するアイテムは資産名とモデル名で識別されます。転送注文 ラインには、非消耗資産 1 件、または複数量の消耗品資産を含めることができます。バンドルモデルも転送することができます。

手順

転送注文を作成した後、[転送注文 ライン] 関連リストで [新規] をクリックし、必要に応じてフィールドに入力します。

フィールド	説明
番号	転送注文ラインを識別する内部個別番号
転送注文	転送注文ラインが属する転送注文
モデル	転送注文ラインによって要求されたアイテムのモデルたとえば、プリンターです。[資産] フィールドが最初に入力された場合、[モデル] フィールドには資産に相対するモデルが自動的に入力されます。
要求された数量	転送注文ラインによって要求されたアイテムの数たとえば、コンピューター 3 台の転送が要求されます。
受領済み数量	既に受領されたアイテムの数たとえば、キーボード 3 台が転送され、2 台が受領されます。

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

フィールド	説明
ステージ	転送注文の現在のステージ転送注文 ラインは、転送注文が [ドラフト] ステージにある場合にのみ登録できます。
要求ライン	転送注文 ラインに関連付ける要求されたアイテム。
資産	転送注文ラインによって要求された資産たとえば、特定のプリンターです。資産はストックルームでフィルタリングできます。
残り数量	未受領のアイテムの数たとえば、キーボード 3 台の要求のうち、2 台が受領済み、1 台が残っています。
返品された数量	返品する必要のあるアイテムの数

カスタマイズされたテンプレートタスクの作成

カスタマイズされたテンプレートタスクを作成して、特定のタスクワークフローを転送注文ラインに設定します。デフォルトテンプレートタスクは、資産管理アプリケーションで利用できます。デフォルトのテンプレートタスクを変更または削除することはできません。

始める前に

必要なロール：inventory_user

このタスクについて

テンプレートタスクを使用すると、転送注文ラインのさまざまなステージに進むことができます。カスタムテンプレートタスクは、カスタムテンプレートタスク [alm_custom_template_task] テーブルに保存されます。テンプレートタスクは、モデルカテゴリに基づいています。たとえば、アプリケーションモデルカテゴリに対してカスタマイズされたテンプレートタスクを作成すると、そのアプリケーションモデルカテゴリに対する転送注文ラインが作成されるたびに、そのアプリケーションモデルカテゴリに関連付けられたテンプレートタスクが転送注文ラインタスクとして使用されます。カスタマイズされたテンプレートタスクを作成するときは、転送注文ラインワークフローのコピーを作成し、適宜ワークフローを更新します。たとえば、5 つのタスクのうち 4 つのタスクのみが必要な場合は、ワークフローから追加のタスクを削除できます。

注: 同じモデルカテゴリ、同じ順序番号、および同じステージに基づいている 2 つのテンプレートタスクを作成することはできません。モデルカテゴリ、順番、およびステージは、テンプレートタスクごとに一意である必要があります。たとえば、アプリケーションモデルのカテゴリ、順序番号が 200、ステージが [要求済み] の場合、[出荷準備] のテンプレートタスクを 2 つ作成することはできません。例で説明したように同一のテンプレートタスクを作成しようとすると、エラーメッセージが表示されます。

手順

1. [すべて] > [インベントリ管理] > [転送注文ライン] > [テンプレートタスク]に移動します。
   資産管理アプリケーションで利用可能な、すべてのデフォルトテンプレートタスクがリストされます。
2. [新規] をクリックします。
   また、デフォルトテンプレートタスクをコピーして、テンプレートタスクをカスタマイズすることもできます。[デフォルトテンプレートをコピー] をクリックして、モデルカテゴリを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します (表を参照)。

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

フィールド	説明
タスク名	テンプレートタスクの名前
モデルカテゴリ	このテンプレートタスクが基づいているモデルカテゴリ。
順序	転送注文ラインにテンプレートタスクが追加される順番。
簡単な説明	このテンプレートタスクについての簡単な説明。
次のステージ	このテンプレートタスクが実行されるステージ。

4. [送信] をクリックします。

テンプレートサブタスクの作成

テンプレートサブタスクを作成して、転送注文ラインタスクを詳細化します。たとえば、出荷の準備をする前に、コンピューターのイメージングやソフトウェア追加などのサブタスクを作成できます。

始める前に
必要なロール：inventory_user

このタスクについて
作成したテンプレートサブタスクは、テンプレートサブタスク [alm_template_subtask] テーブルに保存されます。転送注文ラインタスクが作成されたときに、その転送注文ラインタスクに対してサブタスクが定義されている場合、そのサブタスクはその転送注文ラインタスクに自動的に追加されます。

手順

1. [すべて] > [インベントリ管理] > [転送注文ライン] > [テンプレートサブタスク]に移動します。
2. [新規] をクリックしてフォームフィールドに入力します (表を参照)。

フィールド	説明
簡単な説明	サブタスクの簡単な説明。
サブタスク名	サブタスクの名前。
タスク	このサブタスクが関連付けられているタスク。

3. [送信] をクリックします。

転送注文ラインの一括更新の実行

複数の転送注文ラインのタスクを一度に更新して、転送注文プロセスを簡素化します。

始める前に
転送注文ラインでは、複数の資産を一度の転送注文で移動させることができます。転送注文ラインを作成すると、転送注文ラインタスクが自動的に作成されます。転送注文ラインタスクは、転送注文ラインをあるステージから別のステージに移動するために作成されます。各転送注文ラインは、[要求済み]、[出荷準備]、[輸送中] などの複数のタスクを含めることができます。転送注文ラインタスクのステージの詳細については、「転送注文ラインタスクのサマリー」を参照してください。

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

必要なロール：inventory_user

手順

1. [すべて] > [インベントリ] > [転送注文]に移動します。
2. [転送注文ライン] 関連リストの横にある [一括更新] を選択します。
   システムプロパティ *sn_itam_tol_bulk_update_max_count* は、1 回の一括更新操作中に処理される転送注文ラインの最大数を決定します。
   [一括更新 - 転送注文ライン] ダイアログボックスが表示されます。
3. [ステージを選択] フィールドで、このタスクの移動先ステージを選択します。
   選択したステージにあるすべての転送注文ラインが、資産表示名とともに [利用可能] ボックスに表示されます。
4. [担当者] フィールドで、このタスクのアサイン先を選択します。
   [担当者] フィールドのデフォルトは、ログインしているユーザーです。
5. [利用可能] ボックス内の転送注文ラインを選択し、 [選択済み] ボックスに移動します。
   転送注文ラインを選択すると、ハードウェアと消耗資産のモデルと資産表示名を表示できます。消耗資産の場合は、要求数量や受領数量などの詳細を表示できます。
6. [更新] を選択します。
   選択したステージの選択した転送注文ラインタスクと関連するサブタスクのすべてがクローズされ、プロセス内の次のタスクが作成されます。たとえば、[要求済み] ステージのすべての転送注文ラインタスクがクローズされ、プロセスの次のタスクである [出荷準備] が作成されます。
7. [一括更新 - 転送注文ライン] ダイアログボックスに戻り、転送注文ラインの完了に必要なすべてのタスクをクローズするまでこのプロセスを続行します。

転送注文 ラインの資産の追跡

転送注文 ラインにアクションが発生すると、影響を受ける資産の在庫情報や状況が更新されます。消耗品と非消耗品は別々に追跡されます。

資産が転送注文 ラインに含まれている場合、以下が行われます：

- 資産フォームのサブステートフィールドが転送注文ラインのステータスを反映して変更される
- 資産フォームの [有効期間] オプションが自動的に選択され、その資産がある転送注文の一部であり複数の転送注文に追加できないことが示される。
- その資産が利用可能な資産のプールから削除され、[在庫あり] [保留中の転送] の状態に変更される。

関連情報

転送注文を削除する

転送注文 ラインを削除する

転送注文で受領したアイテムを返品する

転送注文 ラインの非消耗資産を追跡する

非消耗品の転送注文 ラインのステージが変更されると、資産のサブステートに影響を与えます。

転送注文 ラインのステージ	資産のサブステートへの影響
ドラフト	資産は [在庫あり] > [保留中の転送] (現在のストックルームから) に移動します。資産が消耗品であれば数量を編集できます。

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

転送注文 ラインのステージ	資産のサブステートへの影響
要求済み	資産は [在庫あり] > [保留中の転送]に留まります。
出荷準備	資産は [在庫あり] > [保留中の転送]に留まります。
輸送中	資産は [輸送中] > [予約済み] に移動します。
受領済み	資産は [在庫あり] > [利用可能] (配送先のストックルームにて) に移動します。

関連情報

転送注文を削除する

転送注文 ラインを削除する

転送注文で受領したアイテムを返品する

転送注文 ラインの消耗資産を追跡する

消耗品が転送注文 ラインに追加されると、消耗品の在庫は 2 件のレコードに分割され、転送注文は新しく登録された在庫ラインにリンクされます。

例：

1. ストックルーム A にはキーボードが10 台あります。
2. TOL1 という転送注文 ラインで、ストックルーム A からストックルーム B までキーボードを 3 台転送します。
3. A のキーボード 10 台の在庫が 2 件のレコードに分割されます。7 台が [在庫あり] > [利用可能]、3 台が [在庫あり] > [保留中の転送] となります。
4. ストックルーム A からストックルーム B にキーボード 2 台を転送する TOL2 という転送注文 ラインが含まれた別の転送注文が作成されます。
5. 残りのキーボード 7 台が、さらに 2 件のラインに分割されます。5 台が [在庫あり] > [利用可能]、2 台が [在庫あり] > [保留中の転送] となります。

   注: 3 台の [在庫あり] > [保留中の転送] と 2 台の [在庫あり] > [保留中の転送] は、同一の転送注文 ラインではなく、また必ずしも同一人物からのオーダーではないため、結合されません。

6. キーボード 2 台のオーダー TOL2 が [ドラフト]、[要求済み]、[発送準備中] と移動していくなかで、キーボード 3 台のオーダー TOL1 は [在庫あり] > [保留中の転送] のステージに留まります。
7. キーボード 3 台のオーダー TOL1 が [輸送中] ステージに移動すると、キーボード 3 台が [輸送中] > [予約済み] ステージに変更されます。キーボード 2 台のオーダー TOL2 でも同じことが起こります。
8. TOL1 が [受領済み] となると、キーボード 3 台はストックルーム B にて [在庫あり] > [利用可能] となります。
9. ストックルーム Bで TOL2 が受領されると、キーボード 2 台は [在庫あり] > [利用可能] となり、ストックルーム B 内で同じ [在庫あり] > [利用可能] な状態にあるキーボード 3 台と併合されます。
10. 最終的にストックルーム B ではキーボードが 5 台 [在庫あり] > [利用可能] 状態となります。

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

関連情報

転送注文を削除する

転送注文 ラインを削除する

転送注文で受領したアイテムを返品する

資産管理 プロセスの例

資産を管理するための最良の方法は、ビジネスニーズとビジネスの編成方法によって異なります。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
これらの手順は、資産管理 を開始するにあたり実施できるプロセスの一例です。

手順

1. システム内の資産を明確にします。

   資産管理の重要な要素は、所有物に対する初期または継続的な棚卸しや検出です。ServiceNowプラットフォームは、資産検出を行うための以下のオプションを提供します。

   - 独立した強力なディスカバリーツール。
   - SMS、Tally NetCensus、LanDesk など、すでに展開しているディスカバリーテクノロジーの使用を希望する組織には、ServiceNowが Web サービスを介して各テクノロジーへの統合をサポートできます。スキャン済みデータを 構成管理データベース (CMDB) に直接マップできます。

2. CMDB の情報をクリーンアップします。
   過去の情報や無効な情報を削除します。残りのすべての情報が正確かつ完全であることを確認し、必要な情報を追加します。
3. コンピューター、サーバー、プリンター、ソフトウェアなど資産モデルのカテゴリを作成します。
4. 資産モデルを作成します。
   モデルとは、MacBook Pro 17" など、特定のバージョンや資産のさまざまな構成のことです。
5. ハードウェア、消耗品、ソフトウェア ライセンスなど個々の資産を作成します。
   ディスカバリーツールを使用した場合、すでに多くの資産が正確に特定されているはずです。
6. ソフトウェア ライセンスのカウント、在庫のある資産の表示、資産状況とサブステートの設定、未割り当てのソフトウェアの分析によって、資産を管理します。

HAM 用のCSDMフレームワーク

共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) は、Now Platformの全ての ServiceNow 製品に適用される、標準化され一貫した用語と定義のセットです。

CSDM 標準化され一貫した用語と定義のセットを使用することで、ライフサイクルの移行を通じて効率よく資産を追跡することができます。CSDM の詳細については、「共通サービスデータモデル (CSDM)」を参照してください。

HAM の CSDM 環境を設定するには、「CSDM 環境の設定」を参照してください。

注: CSDMの採用はオプションです。CSDM を採用することも、既存のモデルを引き続き使用することもできます。

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

ITSM ソフトウェア資産管理

ITSM スイートのソフトウェア資産管理機能は、機能テーブル内のいずれかのプラグインを使用してアクティブ化できます。

注: これらの機能は、ソフトウェア資産に関連する IT サービス管理プロセスをサポートします。

ソフトウェア資産管理 製品 (個別のサブスクリプションが必要) については、「ソフトウェア資産管理」を参照してください。

注: ソフトウェア資産管理 製品は、ソフトウェア資産管理の詳細なユースケースをサポートするスタンドアロンアプリケーションです。

ITSM ソフトウェア資産管理 機能プラグイン

リリース	プラグイン	説明
• アクティベーション：Kingston • 導入済み： Kingston	ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン	手動での標準化と調整を使用してソフトウェア資産を管理し、ソフトウェアコンプライアンスを判断します。
• アクティベーション：Jakarta以前 • 導入済み：Berlin **注:** Kingston以前のリリースでソフトウェア資産管理プラグインが有効になっている顧客は、ソフトウェア資産管理プラグインを引き続き使用することができます。	従来の ソフトウェア資産管理プラグイン	ソフトウェア ライセンスを管理します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、資産管理アプリケーションで提供される従来の ITSM ソフトウェア資産管理 機能を有効にします。

重要: 従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、Jakarta 以前のリリースでのみサポートされています。この従来のプラグインは要求しても有効化できなくなりましたが、Jakarta 以前のリリースを実行している ServiceNow インスタンスで既に有効化されていた場合は、引き続き使用できます。

ServiceNow インスタンスで Kingston 以降のリリースを実行している場合は、代わりに ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン を要求して有効にする必要があります。

強力なソフトウェア資産管理 (SAM) プログラムは、組織のソフトウェアのコスト削減、コンプライアンスの改善、従業員のソフトウェアに対する要求プロセスの簡素化または開発に役立ちます。SAM プログラムは、正確なデータベースを通してインベントリ管理をするのに役立てることもできます。これにより、組織が持つソフトウェアのニーズの特定、使用されていない削除可能なソフトウェアの特定、使用されるソフトウェア ベンダーの数の削減や統合を行えます。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン 概要モジュール

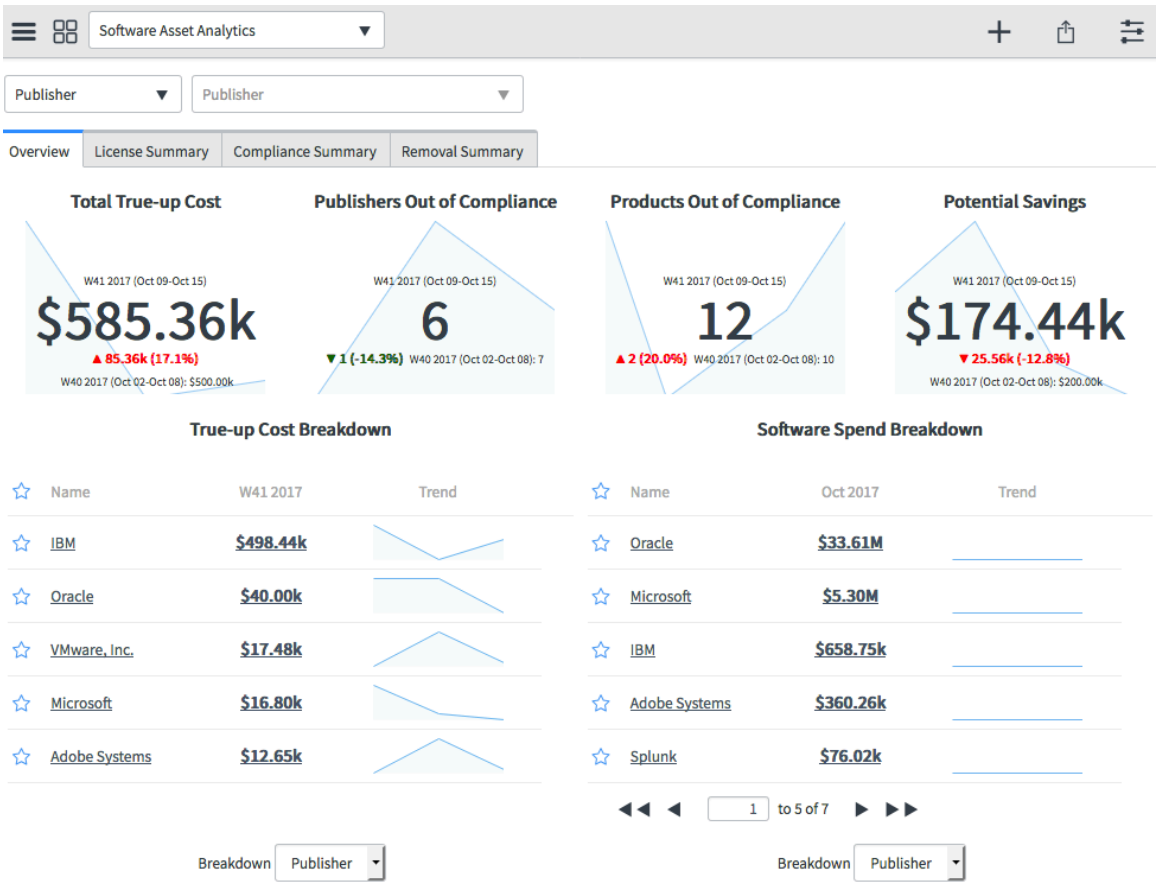
従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインの概要モジュールは、さまざまなソフトウェア資産管理レポートを表示するホームページです。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン 概要モジュールを使用する

概要モジュールは、組織のソフトウェア資産を管理するのに役立つチャートとグラフを表示するホームページです。

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインの概要モジュールを使用するには、[ソフトウェア資産管理] > [概要] に移動します。レポート内の要素をクリックして詳細情報を表示するか、必要に応じてウィジェットの追加や移動を行います。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン 概要モジュール



概要には、以下のコンプライアンス タイプが示されています。

- 緊急コンプライアンス：即時準拠するために購入する必要があるライセンスの数です。Compliance はグループ化に基づいています。グループ化せずに高レベルでソフトウェア ライセンスを追跡する場合、準拠する可能性が高くなります。グループ化すると、コンプライアンス違反の可能性が高くなります。たとえば、事業所ごとに地域で分類すると、組織はグローバルで準拠していても、地域的には準拠していない場合があります。
- 計画コンプライアンス：割り当てようとしているライセンスの数とインストールされている数に基づいています。

グラフには、資格が付与されているが使用されていないソフトウェアと未割り当てのライセンスの総数を含む、追跡対象のソフトウェアに関する重要な統計情報が表示されます。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ロール

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、次の ユーザーロールを追加します。

ロール

ロール タイトル	ロール名を含む	説明
sam	inventory_user category_manager contract_manager financial_mgmt_user	ソフトウェア ライセンスを作成、編集、変更、管理できます。

sam または アドミンロールを持つユーザーは、概要ページを表示したり、レポートやその他のウィジェットを更新、追加、削除、再配置できます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン でインストールされる項目

多数のテーブル、プロパティ、ユーザーロール、スクリプトインクルード、クライアントスクリプト、UI ポリシー、ビジネスルールが従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインでインストールされます。

注: 従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインでデモデータを使用できます。

テーブル

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、次のテーブルを追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン テーブル

テーブル	説明
プロセッサー定義 [cmdb_processor_definition]	IBM が PVU ライセンス モデルに使用する属性に関するコンピューターについて説明します。行は (PVU のライセンス付与に使用されている属性がすべて一致していれば) 検出された 1 台または複数のコンピューターに関連付けることができます。
プロセッサー マッピング [sam_processor_mapping]	IBM の コアあたりのプロセッサー バリュー ユニットのテーブル によって指定された情報を符号化し、そのコンピューターのプロセッサー定義を PVU コストと照合する際に使用されます。このテーブルの各行は、一連のプロセッサーと関連する PVU コスト (コアあたり) 間のマッピングです。
ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	ソフトウェアモデルのライセンス カウント オプションを設定します。
ソフトウェアカウンター コンプライアンス違反 [sam_sw_counter_violation]	インストール権限の超過以外の、次のようなソフトウェア カウンター コンプライアンスの問題のレコードを格納します。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン テーブル (続く)

テーブル	説明
	• モデル制限に基く超過した最大 CPU 数/ユーザー数。 • モデル制限に基く順守されていない最大または最小の権利ルール。 • オプションがサポートされていないライセンスを持つサーバーにインストールされているオプション (Oracle)。
ソフトウェアカウンター詳細 [sam_sw_counter_detail]	ソフトウェアのインストールや使用を、相対するソフトウェアのライセンスやエンタイトルメントで調整します。ソフトウェアカウントロジックでこれらのレコードを自動的に生成、維持します。
ソフトウェアカウンター履歴 [sam_sw_counter_history]	読み取り専用のソフトウェアカウンター レコードを格納します。ソフトウェアカウンターがライセンスのカウントを終了するたびにシステムが自動生成します。
ソフトウェアカウンターの結果 [sam_sw_counter_result]	すべてのソフトウェアカウンター結果を記録します。ソフトウェアカウンター レコードのグループ化フィールド ([会社]、[部署]、または [事業所] など) に基づいて結果を整理します。
ソフトウェアカウンターの概要 [sam_sw_counter_summary]	所与の割り当て状態、グループ、ソフトウェアカウンターに関するすべてのソフトウェアカウンター詳細を集計します。ソフトウェアカウントロジックでこれらのレコードを自動的に生成、維持します。
ソフトウェアディスカバリーモデル [cmdb_sam_sw_discovery_model]	ディスカバリーツールによって発見された、すべてのソフトウェアの最終的な独自のリストを格納します。
ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	ソフトウェアディスカバリーモデルとインストールされているハードウェアを関連付けます。
ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage]	ソフトウェアディスカバリーモデルとそのモデルを使用するハードウェアを関連付けます。ServiceNow ディスカバリーはソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage] テーブルにデータを入力しません。サードパーティのツールを使用して、ソフトウェア資産に関する情報を [ソフトウェア使用] テーブルに追加します。

プロパティ

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc. software_asset_management) プラグインは、次のシステムプロパティを追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン プロパティ

名前	説明
sam.install_deletion_deadline	構成アイテムで検出されなかった場合に、ソフトウェア インストールが削除される基準となる日数を定義します。ディスカバリーの継続的な実行間隔の日数よりも大きい値にすることを推奨します。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン プロパティ (続く)

名前	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：7 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル

ユーザーロール

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、次のユーザーロールを追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ユーザーロール

ロール	ロールを含む	説明
sam	inventory_user contract_manager category_manager financial_mgmt_user	ソフトウェア ライセンスを作成、編集、変更、管理できます。ディスカバリーモデルの [ソフトウェアモデル] フィールドを編集できます。モデルを承認できます。従来の ソフトウェア資産管理プラグイン をすべて管理できます。有効になっている場合、従来の IBM PVU プロセスパックを制御します。

スクリプトインクルード

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc. software_asset_management) プラグインは、以下のスクリプトインクルードを追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン スクリプトインクルード

名前	説明
DiscoveryModelMatcher	ディスカバリーモデルとソフトウェア製品モデルを一致させます。
ProcessorDefinitionsUtils	プロセッサー定義 [cmdb_processor_definition] テーブルを管理するためのユーティリティが含まれています。
ProcessorValueUnitsUtils	特定のプロセッサーに関連付けられた IBM PVU の価格設定を決定するロジックが含まれています。プロセッサー マッピングが見つからない場合にもイベントを生成します。
SAMMigration	廃止。ソフトウェアライセンス管理データを従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインに移行する修正ジョブで使用されます。
SAMSuiteEngine	ソフトウェア インストール時のスイート推定を処理する関数が含まれています。
SAMUtil	従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのモデルとカウンターを生成します。

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

クライアントスクリプト

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc. software_asset_management) プラグインは、以下のクライアントスクリプトを追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン クライアントスクリプト

名前	テーブル	説明
カウンターをクリーン アップする	ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	ソフトウェアカウンターのさまざまなカウント オプション間の完全性を確認します。
自動一致チェックボックスを非アクティブ化する	ソフトウェアディスカバリーモデル [cmdb_sam_sw_discovery_model]	ユーザーがソフトウェアモデルを編集するときに自動一致のチェックボックスを非アクティブ化します。
カウンターが進行中かどうかを通知する	ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	カウンターが現在実行中の場合はメッセージを表示します。

UI ポリシー

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、次の UI ポリシーを追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン UI ポリシー

名前	テーブル	説明
ライセンスあたりのインストール数を強化	ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	ソフトウェアカウンターのライセンス タイプが [ユーザー数] である場合は、[ライセンス当たりのインストール数] フィールドを必須にします。
カスタムカウントを処理する	ライセンス計算 [sam_sw_license_calculation]	[計算方法] がカスタムに設定されている場合、エンタイトルメントタイプと評価スクリプトのフィールドを表示します。
条件フィールドを非表示	ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	ライセンス計算クエリー テーブルが [ソフトウェア インストール] に設定されている場合は、[ソフトウェア使用条件] フィールドを非表示にし、ライセンス計算クエリー テーブルが [ソフトウェア使用] に設定されている場合は、[ソフトウェア インストール条件] フィールドを非表示にします。
クエリー テーブルを非表示	ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	ソフトウェアカウンター フォームで [クエリー テーブル] フィールドを非表示にします。

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

ビジネスルール

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、次のビジネスルールを追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ビジネスルール

名前	テーブル	説明
プロセッサーを割り当てる	コンピューター [cmdb_ci_computer]	プロセッサーとプロセッサー定義の一致を試みます。
プライマリー キーをビルドする	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	レコードのプライマリー キーを [cmdb_sam_sw_install] テーブルのシリアル番号に設定します。シリアル番号が空欄の場合、ルールは公開者、表示名、製品 ID、バージョン、リビジョンに基づいてプライマリー キーを作成します。
プライマリー キーをビルドする	ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage]	[cmdb_sam_sw_usage] テーブルの公開者、名前、製品 ID、バージョン番号からレコードのプライマリー キーを作成します。
ソフトウェア スイートを確認する	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	現在のソフトウェア インストールがスイートの一部であるかどうかを確認します。
スイートの省略を確認する	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	現在のソフトウェア インストールをスイートから省略すべきかどうかを確認します。
キャッシュをクリーン アップする	ソフトウェア ライセンス [alm_license]	ソフトウェア ライセンスが削除されたときに、ソフトウェア ライセンス レコードのカウンターのキャッシュを削除します。
ソフトウェアの標準化をクリーンアップする	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	ディスカバリーモデルを変更し他のソフトウェアインストールで使用されていない場合、ディスカバリーモデルを削除します。このルールはデフォルトで有効になっていません。
インストールと使用レコードをクリアーする	ソフトウェアカウンターの概要 [sam_sw_counter_summary]	ソフトウェアカウンターのサマリーが削除されると、関連するすべてのインストールと使用レコードのキャッシュをクリアーします。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
標準化されたフラグをクリアーする	ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage]	特定のフィールドの変更時に標準化されたフラグをクリアーします。
標準化されたフラグをクリアーする	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	フィールド値が正規化された値から変更されたときに [is_normalized] チェックボックスをクリアーします。
CPU/コアカウントの変更	コンピューター [cmdb_ci_computer]	CPU カウントまたは CPU コアカウントが変更されたときに、関連するソフトウェアのインストールで [キャッシュ済み] チェックボックスをクリアーします。
ソフトウェアの標準化を作成する	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	プライマリー キーが変更された場合、[cmdb_sam_sw_install] テーブルのそのプライマリー キーを使ってレコードを検出モデルにリンクします。プライマリーキー用のディスカバリーモデルが存在しない場合、ビジネスルールはディスカバリーモデルを作成します。
ソフトウェアの標準化を作成する	ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage]	プライマリー キーが変更された場合、[cmdb_sam_sw_usage] テーブルのそのプライマリー キーを使ってレコードを検出モデルにリンクします。プライマリーキー用のディスカバリーモデルが存在しない場合、ビジネスルールはディスカバリーモデルを作成します。
キャッシュ済みカウント結果の削除	ソフトウェア ライセンス [alm_license]	ライセンスの 1 箇所以上のフィールドが変更されたときに、ソフトウェアカウンターの結果を再計算するようにマークします。 このスクリプトは、事業所、部門、会社、cost_center、entitlement_condition、assigned_condition など、カウンターをグループ化できるフィールドを変更した後に実行されます。これらのフィールドが 1 つ以上変更された場合、スクリプトは、前回の値と一致するキャッシュ済みカウンター結果で [再計算] フィールドを TRUE に設定します。カウンターが実行されると、[再計算] が TRUE に設定された結果は非キャッシュ結果として扱われ、再計算されます。たとえば、ライセンス上の場所がアメリカから EMEA に変更された場合、アメリカのキャッシュ済み結果は次のカウントのため が TRUE に設定されます。
キャッシュ済み行エントリーの削除	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	エンタイトルメントが削除された場合： • 関連するすべてのソフトウェアカウンターの詳細を削除します。 • 関連するソフトウェア インストールの [キャッシュ済み] チェックボックスをクリアーします。
ドロップ カウ	ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	ソフトウェアカウンターでグループ化、ライセンス タイプ、契約、またはライセンス当たりのインストール数が変更された場

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
ンターキャッシュ		合、ソフトウェアカウンター [キャッシュ済み] チェックボックスをクリアーします。条件に強制のフィールド変更が追加されました
再処理のフラグ カウンター	ソフトウェアのアップグレードとダウングレード [cmdb_m2m_downgrade_model]	アップグレード (親) やダウングレード (子) の値が変更または削除された場合、関連するすべてのソフトウェアカウンターの [キャッシュ済み] チェックボックスをクリアーします。
再処理のフラグ カウンター	ソフトウェア スイート [cmdb_m2m_suite_model]	スイート (親) やスイート (子) の値が変更または削除された場合、関連するすべてのソフトウェアカウンターの [キャッシュ済み] チェックボックスをクリアーします。
ソフトウェアインストールのキャッシュを無効にする	コンピューター [cmdb_ci_computer]	コンピューターのプロセッサー フィールドが変更されたときに、コンピューターを参照するすべてのインストールおよび使用レコードのキャッシュをクリアーします。
ライセンスのメトリクスを制限する	ライセンス [alm_license]	ソフトウェア ライセンスを単一のライセンスのメトリクス値に制限します。
ライセンスのメトリクスの組み合わせを制限する	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	CAL (ユーザー) と CAL (デバイス) など、同種類のライセンスのメトリクスの組み合わせを拒否します。
モデルへのリンク	ソフトウェアモデルディスカバリー [cmdb_sam_sw_discovery_model]	ソフトウェアディスカバリーモデルの作成時、モデルフィールドを検索してレコードに最も相対するモデルに設定します。
インストールにスイート省略をマーク	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	スイートから除外するため、一致するインストールを検索してマークします。
唯一のデフォルトマッピング	プロセッサー マッピング [sam_processor_mapping]	変更されたレコードの最終手段のフラグをリセットし、新しいレコードのフラグを FALSE に設定することで、1 つだけのデフォルト マッピングを確保します。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
キャッシュリセットの実行	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	カウンター情報のキャッシュが削除された場合にカウンター情報のインストールをリセットします。
スイート コンポーネント削除の実行	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	インストールが削除された場合にインストールしたソフトウェアのスイートに属する他の製品を更新します。
プロセッサー定義を再バインド	プロセッサー マッピング [sam_processor_mapping]	プロセッサー マッピングが変更されたときにプロセッサー定義を更新します。
キャッシュを再ビルド	ソフトウェアディスカバリーモデル [cmdb_sam_sw_discovery_model]	関連するソフトウェアモデルがソフトウェアディスカバリーモデルレコードで変更されている場合、ソフトウェアカウンターのフィールドをクリアーします。
推定スイートとキャッシュを再ビルド	ソフトウェアモデルディスカバリー [cmdb_sam_sw_discovery_model]	一致したモデルが変更されたときに、このディスカバリーモデルを参照するレコードのキャッシュされているフラグと推定スイートフィールドをクリアーします。
キャッシュ済みフラグの削除	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	ソフトウェアのインストールが削除された場合、またはインストールされている構成アイテムが変更された場合は、相対するキャッシュされたソフトウェアカウンターの詳細をクリアーします。
キャッシュ済みフラグの削除	ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage]	ソフトウェア使用レコードが削除された、またはソフトウェアがアクセスされた構成アイテムが変更された場合に、相対するキャッシュされたソフトウェアカウンターの詳細をクリアーします。
詳細からキャッシュを削除する	ソフトウェアカウンター詳細 [sam_sw_counter_detail]	関連するエンタイトルメント、インストール、使用レコードが存在する場合は、これらの [キャッシュ済み] チェックボックスをクリアします。
スイート変更のカウンター情報を	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	推定スイートが変更された場合、インストールのカウンター情報のキャッシュをオフにしてリセットします。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
リセット		
ライセンス当たりのインストール数をリセット	ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	カウンター ライセンス タイプがユーザーごとでない場合は、[ライセンス当たりのインストール] フィールドをクリアーします。
PVU マッピングの取得	プロセッサー定義 [cmdb_processor_definition]	プロセッサー定義の情報に基づいて一致するプロセッサー マッピングを検索します。
SAM：コアプロセス	グローバル [global]	いかなる処理にも使用されません。
表示名の設定	ソフトウェアカウンターの結果 [sam_sw_counter_result]	カウンター結果の表示名をグループ化タイプのカウンター名に設定します。
標準化されたフィールドを設定する	ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage]	挿入時の標準化されたフィールドを検出されたフィールドのコピーに設定します。
標準化されたフィールドを設定する	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	ソフトウェアインストールが挿入されたときに、指定された値を標準化された値としてコピーします。
ソフトウェア パッケージの同期	ソフトウェアディスカバリーモデル [cmdb_sam_sw_discovery_model]	パッケージテーブルに行を作成して、ディスカバリーモデルテーブルの行を反映させます。
キャッシュを更新	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	このインストールの使用評価指標が変更された場合、相対するすべてのキャッシュ済みソフトウェアカウンターの詳細を更新します。
キャッシュを更新	ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage]	このソフトウェア使用の使用評価指標が変更された場合、相対するすべてのキャッシュ済みソフトウェアカウンターの詳細を更新します。

参照

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、次の参照を追加します。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン 参照

名前	説明
プロセッサー定義	従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのアクティブ化後に従来の IBM PVU プロセスパックをアクティブにすると、プロセッサー定義への参照がハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルに追加されます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のセットアッププロセス

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使い始めるには、所有するソフトウェアの特定と検出、ソフトウェアモデルの作成、ライセンスレコードの作成、ソフトウェアカウンターの設定を行う必要があります。

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc. software_asset_management) プラグインを使用するには、次の操作を実行します。

- 次のいずれかの方法を使用して、組織が所有するソフトウェアを特定できます。
  - ディスカバリー を使用して現在所有しているソフトウェアを特定し、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインの使用を開始します。
  - ソフトウェアを手動、またはサードパーティ ツールで特定して追加します。
- 構成管理データベース (CMDB) を正確に作成

  CMDB の情報をクリーンアップします。最初は、上位 10 ～ 20 社のソフトウェア ベンダーに焦点を当てます。

- ソフトウェアモデルの作成

  組織が監視するすべてのソフトウェアのソフトウェアモデルを作成します。ソフトウェアモデルは、ディスカバリー アプリケーション、ソフトウェアライセンスの既存データセット、サードパーティのソースなどの別のソースからインポートすることもできます。

- ソフトウェアライセンスレコードの作成

  組織が所有するすべてのソフトウェアのライセンスレコードを作成します。この情報は、購入ソースの情報に基づいて決定するか、スプレッドシートとしてインポートすることもできます。

- ソフトウェアカウンターの構成

  すべてのソフトウェアに対する組織のソフトウェア コンプライアンス レベルを表示するよう、ソフトウェア カウンターを構成します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用したソフトウェアのインストール先の決定

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用してソフトウェアのインストール先を決定する場合は、次の点に注意する必要があります。

- ソフトウェア インスタンスに、検出された情報が含まれなくなりました。以前はソフトウェア インスタンス [cmdb_software_instance] テーブルに送られていた情報が、ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに送られるようになりました。テーブルが変更されたため、新しいテーブルに向かうよう変換マップを変更する必要があります。
- ディスカバリーツールによって特定されたモデルは、ソフトウェアモデルにリンクされています。
- グループ化を使用して、ソフトウェアカウンターからさらに具体的な情報を取得します。
- ソフトウェアインストールは、コンピューターをソフトウェアモデルと (ディスカバリーモデルを介して) リンクします。

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

ディスカバリーツールは、取得したデータをソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに配置します。これらの情報はすべて、[ソフトウェア インストール] リストと個々の [ソフトウェア インストール] フォームに表示されます。レコードが作成されると、システムはディスカバリーモデル テーブルを分析し、5 つの重要なポイントを特定します。

- 公開者
- 表示名
- 製品 ID
- バージョン
- リビジョン

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してネットワーク上のソフトウェアを探す

ディスカバリーツールを使用した後には、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、ネットワーク上にあるすべてのソフトウェアを網羅したリストを見つけることができます。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
注: 資産ロールを持つユーザーはソフトウェアのインストールを削除できますが、削除は推奨されません。もしくは、ソフトウェアのインストール情報をアーカイブすることもできます。

手順
1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ディスカバリー] > [ディスカバリーモデル]に移動します。
   たとえば、ソフトウェアアドミニストレーターはリストを見て、Adobe Acrobat 9.0、9.2、9.3、9.5 が見つかったことを確認できます。その後、アドミニストレーターは、調整の際にすべてのドットバージョンがバージョン 9.0 とみなされるよう、ソフトウェアディスカバリーモデルを編集できます。
2. 行内の [表示名] をクリックします。
   個々のソフトウェアディスカバリーモデルにマッピングされているすべてのインストールが表示されます。

   フォーム内のフィールドはすべて読み込み専用です。

   ソフトウェア インストール フィールド

フィールド	説明
表示名	レコード リストに表示されているソフトウェア インストールの名前。
公開者	ソフトウェアの公開者。
バージョン	ソフトウェアのバージョン。
ディスカバリー モデル	インストール済みソフトウェアを表わすソフトウェアディスカバリーモデル。
製品 ID	公開者がソフトウェアを特定するために作成した番号。

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

フィールド	説明
インストール場所	ソフトウェアがインストールされるパス。
インストール日	ソフトウェアがインストールされた日付。
リビジョン	ソフトウェアのリビジョン。
インスタンスキー	ソフトウェア インストールのための暗号化した認証情報。
インストール先	ソフトウェアのインストール先であるハードウェア。
アンインストール文字列	ソフトウェアのアンインストールに使用する識別子。
ISO シリアル番号	ソフトウェアの ISO 番号。
フォアグラウンド	ソフトウェアのフォアグラウンド使用の期間。
バックグラウンド	ソフトウェアのバックグラウンド使用の期間。
前回スキャン	ソフトウェアがこのハードウェア上で前回検出された日時。
前回使用	ソフトウェアがこのハードウェア上で前回使用された日時。
カウント担当者	このインストールがカウントされているカウンター サマリー名。
エンタイトルメント	ソフトウェアのインストールに関連するエンタイトルメント。
推定スイート	推定パラメーターによって推論されるソフトウェア スイート。
評価	インストールの権限数を表示
キャッシュ済み	選択されていたらライセンスのインストールはカウントされています。

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

フィールド	説明
スイートから省略	選択されていたらスイートの計算でライセンスが省略されます。このボックスは、インストールがこの構成アイテムに対する正確なソフトウェアモデルの可能なエンタイトルメントを検出した場合、自動的にチェックされます。

注: サードパーティディスカバリーツールでは、ソフトウェアの正規化を使用してソフトウェアインストールデータベースをより効果的に管理できます。ソフトウェアの標準化により、表示名、公開者、リビジョン、バージョンなどのソフトウェアインストールデータを標準化することができます。これらの標準化フィールドを含むようにソフトウェアインストールフォームをカスタマイズできます。詳細については、「フォームのカスタマイズ」を参照してください。

システム スケジューラーによるソフトウェア インストールのスキャン

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、[システムスケジューラー] > [スケジュール済みジョブ] の **[SAM** ライセンスカウンター **(SAM License Counters)]** という、ソフトウェアインストールをスキャンするためのスケジュール済みジョブを追加します。

[SAM ライセンス カウンター] ジョブは、毎日 2:00 a.m. (現地時間) に発生します。ジョブはソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルを照会し、過去 7 日間にスキャンされなかったインストールを取得します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアライセンス

ソフトウェアライセンスは、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインで定義されたモデルに基づいています。

モデルを作成して、組織に合った方法でソフトウェア ライセンスを整理できます。モデルやライセンスを定義する一般的な方法には、部門別または地域別の方法があります。

ライセンスは契約に関連付けることができます。詳細については、契約管理アプリケーションを参照してください。

ライセンス タイプ

次のライセンスタイプは、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインで使用できます。

- CPU 別
  - CPU コア別
  - CPU 数別
- ポイント数別：インストール当たり - IBM PVU
- ユーザー別
  - ユーザー当たりのインストール数
  - 特定のユーザー当たり
- 使用状況別
  - 使用率 (CPU)
  - 使用率 (ユーザー)
- ワークステーション別：ワークステーション 1 台あたり

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

サポートされているライセンス モデル

モデル	説明
個々	個人に与えられます。
一括割り当て	エンタイトルメントによって複数のユーザーに割り当てられます。
一括割り当てなし	ライセンス所持者やライセンスの所在地など、詳細はあるが追跡されていないユーザーに与えられます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン でのライセンス管理

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用すると、資産アドミニストレーターは組織が利用可能なライセンスの数を追跡、整理することができます。

ソフトウェア ライセンスは、意味のある方法でソフトウェア ライセンスを整理するために作成したモデルに基づいています。さまざまなライセンス計算タイプによってソフトウェアの計算方法が決まります。

ソフトウェア ライセンスは、会社が複数の資産やユーザーのソフトウェア ライセンスを守ることを可能にする契約に関連付けることもできます。契約管理アプリケーションを使用してソフトウェア契約を管理、追跡することができます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してソフトウェアライセンスを追加する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、新しいソフトウェアライセンスを追加できます。

始める前に
必要なロール：sam

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ソフトウェアライセンス]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

フィールド	説明
表示名	読み取り専用。ソフトウェア ライセンスの名前。自動的に作成されます。
モデル カテゴリ	ソフトウェア ライセンスのモデル カテゴリ。[ソフトウェア ライセンス] はデフォルトで選択されています。
モデル	相対しているライセンスのソフトウェア モデル。たとえば、Microsoft Excel などです。
権利	このライセンスによって付与される資格の数。エンタープライズ契約がライセンスに属している場合、[権利] フィールドは表示されません。
全般	
資産管理番号	資産管理番号の番号。このタグには、ソフトウェア ライセンスを追跡するためのシリアル番号とバーコードが含まれています。
状態	[注文済み] や [使用中] など、ソフトウェア ライセンスの現在のステータス。

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

フィールド	説明
担当者	このソフトウェア ライセンスに現在割り当てられているユーザー。
管理担当者	ソフトウェア ライセンスを維持するユーザーまたは部門。所有者と別の人物にすることも可能です。たとえば、特定のユーザーはソフトウェア ライセンスを所有できますが、IT 部門はソフトウェア ライセンスを管理できます。
所有者	ソフトウェア ライセンスの財産権を持つユーザーまたは部門。アドミニストレーターとは異なる場合があります。
親	ソフトウェア ライセンスの親資産です (存在する場合)。たとえば、Microsoft Word ソフトウェアの親資産は、大概 Microsoft Office スイートとなります。
クラス	[読み取り専用] ソフトウェア ライセンスとして自動的に作成。
ライセンスのメトリクス	[オプション] ソフトウェア ライセンスがカウントされる単一のメトリクス。
シリアル番号	識別のために割り当てられた唯一の番号。
サブステート	ソフトウェア ライセンス ステージの詳細。使用可能なサブステートの設定は、選択した [状態] によって異なります。例：[廃止] の状態を選択した場合、使用できるサブステート オプションは [廃棄済み]、[販売済み]、[寄贈済み]、[ベンダー クレジット] となります。
ロケーション	ライセンスが使用される場所。例：特定の場所、国、地域などです。
部門	このソフトウェア ライセンスの担当者の部署。
会社	ソフトウェアを作成した会社。
アサイン日	ソフトウェアライセンスがアサインされた日付。
インストール日	ソフトウェアライセンスがインストールされた日付。
コメント	ソフトウェア ライセンスに関する有用な情報。

フォームのセクションの [財務] と [契約] フィールドに関する情報については、「資産を作成する」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してエンタープライズライセンスを作成して管理する

エンタープライズライセンスは通常、大規模な顧客向けであり、柔軟性、合意した割引価格、容易な管理の仕組みを提供します。

始める前に

必要なロール：contract_manager

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

このタスクについて
契約管理アプリケーションを使用して、ソフトウェアライセンスを従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのエンタープライズまたはサブスクリプションとして設定します。

手順

1. [すべて] > [契約管理] > [ソフトウェアライセンス]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [エンタープライズ] の [ライセンスタイプ] を選択します。
4. [契約] フォームの残りのフィールドにできるだけ多く入力し、[送信] をクリックします。
5. 契約を再度開きます。
6. [対象資産] 関連リストで、[新規] をクリックします。
7. [資産] で、契約の対象となるソフトウェアを選択します。
8. [追加日] で、ソフトウェア ライセンスが契約に追加された日付を選択します。
   過去、現在、未来の日付を選択できます。
9. オプション: [削除日] で、契約から削除された日付、または削除される日付を選択します。
10. [送信] をクリックします。
11. [ソフトウェア資産] > [調整] > [ソフトウェア カウンター]に移動します。
12. 指定するソフトウェアをクリックします。
13. [ライセンスを数える] をクリックします。

    ライセンスは [ソフトウェア カウンターの結果] に表示されます。ライセンスは 0 と表示されますが、エンタープライズ契約を持つエンタープライズライセンスがあるため、コンプライアンス違反ではありません。エンタープライズ契約がソフトウェアに関連付けられてライセンスが数えられると、すべてのユーザーに権限が与えられます。

    注: ソフトウェアライセンスリストでは、エンタープライズライセンスの [権利]列に **0** が表示されます。権利の概念は、エンタープライズライセンスでは使用されません。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してサブスクリプションライセンスを作成して管理する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、サブスクリプションライセンスを作成し、変更された情報を管理します。

始める前に
必要なロール：contract_manager

手順

1. [すべて] > [契約] > [契約] > [ソフトウェアライセンス]に移動し、[新規] をクリックします。
2. [合意タイプ] リストから [サブスクリプション] を選択します。
3. [契約] フォームに入力し、ヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。
4. [対象資産] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. [資産] で、契約の対象となるソフトウェアを選択します。
6. [追加日] で、ソフトウェア ライセンスが契約に追加された日付を選択します。
   過去、現在、未来の日付を選択できます。
7. オプション: [削除日] で、契約から削除された日付、または削除される日付を選択します。

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

8. [送信] をクリックします。
9. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [調整] > [ソフトウェアカウンター]に移動します。
10. 手順 5 で指定したソフトウェアをクリックします。
11. [ライセンスを数える] をクリックします。
    ライセンスは [ソフトウェア カウンターの結果] に表示されます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアライセンスエンタイトルメント

ソフトウェアエンタイトルメントでは、購入した特定のソフトウェアライセンスが割り当てられている人物やマシンを定義することができます。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
資産アドミニストレーターは、ライセンスを使用できるようにユーザーやマシンにライセンスを割り当てます。たとえば、企業は 100 ライセンスのソフトウェアライセンスを購入したとします。ソフトウェアエンタイトルメントは、正当にライセンスが割り当てられた 100 人の従業員またはマシンを指定します。ServiceNowディスカバリーツールを使用して 200 台のマシンにインストールされているソフトウェアが見つかった場合、資産アドミニストレーターはソフトウェアをライセンスなしでインストールしている従業員やコンピューターを識別することができます。資産アドミニストレーターは、ユーザーにコンピューターからソフトウェアを削除するように依頼することができます。

ビルトインルールによって、購入したライセンスより多くのライセンスが付与されることを防ぎます。ライセンスエンタイトルメントは、特定のソフトウェアライセンス資産管理番号を使用します。必須の資産管理番号に加えて、個人や特定の構成アイテムを割り当てることができます。

ソフトウェアエンタイトルメントを使用する利点は次の通りです。

- 全体的なライセンスエンタイトルメントが超過した場合、資産アドミニストレーターは不正なソフトウェアを削除するか、またはライセンスをさらに注文することによって、迅速に問題に対処し、準拠ステータスに戻ることができます。
- ライセンスエンタイトルメントが完全に使用されていない場合、資産アドミニストレーターは将来購入するライセンスの数を減らすことで対処できます。

手順

1. [すべて] > [資産] > [ソフトウェア] > [資産ライセンスエンタイトルメント]に移動し、新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

フィールド	説明
表示名	レコード リスト内で使用された名前。
アサイン先	ライセンス トークンを消費する構成アイテム。
ライセンス供与者	このトークンを付与するライセンス。
キャッシュ済み	ソフトウェア カウンター ロジックによって設定、使用された内部フラグ。

2. [送信] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のエンタイトルメントを作成する

同じライセンスエンタイトルメントフォームから CI とユーザーのソフトウェアエンタイトルメントを作成します。

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

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
これらのエンタイトルメントは、資産管理 アプリケーションから作成できます。いずれかに移動し、[新規] をクリックします。

- [資産] > [ソフトウェア] > [資産ライセンスエンタイトルメント]
- [資産] > [ソフトウェア] > [ユーザーライセンスエンタイトルメント]

手順

1. [ソフトウェア資産] > [ソフトウェア ライセンス]に移動します。
2. [資産] タグをクリックします。
3. [エンタイトルメントの追加] をクリックし、表のフィールドを使用してライセンスエンタイトルメントのフォームを記入します。
4. [送信] をクリックします。

   ソフトウェア ライセンス フォームのビューに戻ります。
5. オプション: [エンタイトルメント条件] セクションで条件を設定します。

   (Optional) このライセンスの構成アイテムは、指定された条件を満たす必要があります。たとえば、このソフトウェア ライセンスを特定の部門の CI のみに割り当てる条件を設定することができます。
6. [更新] をクリックします。

ライセンスエンタイトルメント

フィールド	説明
表示名	レコード リスト内で使用された名前。
担当者	エンタイトルメントトークンのユーザー。
アサイン先	ライセンス トークンを消費する構成アイテム。
ライセンス供与者	このトークンを付与するライセンス。
キャッシュ済み	ソフトウェア カウンターによって設定、使用された内部フラグ。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアユーザーライセンスエンタイトルメントを作成する

ユーザーにソフトウェアライセンスの 1 つを使用する権利を与えることができます。

始める前に
必要なロール：asset

手順

1. [すべて] > [資産] > [ソフトウェア] > [ユーザーライセンスエンタイトルメント]に移動し、新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

フィールド	説明
表示名	読み取り専用。レコード リスト内で使用された名前。

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

フィールド	説明
担当者	エンタイトルメントトークンのユーザー。
ライセンス供与者	このトークンを付与するライセンス。
キャッシュ済み	読み取り専用。ソフトウェア カウンター ロジックによって設定、使用された内部フラグ。

2. [送信] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用して構成アイテムにライセンスを付与する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用すると、コンピューターやサーバーなどの構成アイテム、または建物の都市などの場所にライセンスを与えることができます。

始める前に
必要なロール：sam

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ソフトウェアライセンス]に移動します。
2. [資産] タグ、または [新規] をクリックして新規のソフトウェアライセンスを作成します。
3. [資産エンタイトルメント] 関連リストで、以下のいずれかの操作を実行します。
   - [アサイン先] をダブルクリックして、コンピューターやサーバーなど、特定の構成アイテムにライセンスを付与します。
   - [事業所] をダブルクリックして、都市または建物などの特定の場所にライセンスを付与します。
4. オプション: [エンタイトルメント条件] の条件を構成アイテムに設定します。このライセンスが付与された構成アイテムは指定された条件を満たす必要があります。

   Example
   たとえば、特定の部門の構成アイテムにのみ、このソフトウェア ライセンスを割り当てることができます。
5. [更新] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してユーザーまたは場所にライセンスを付与する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、個々のユーザーにライセンスを付与します。

始める前に
必要なロール：sam

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ソフトウェアライセンス]に移動します。
2. [資産] タグ、または [新規] をクリックして新規のソフトウェア ライセンスを作成します。
3. [ユーザーエンタイトルメント] 関連リストで、以下のいずれかの操作を実行します。
   - [担当者] をダブルクリックして、ライセンスを特定のユーザーに付与します。
   - [事業所] をダブルクリックして、都市または建物などの特定の場所にライセンスを付与します。
4. オプション: このライセンスを与えられたすべてのユーザーが指定された条件を満たすように要求するために [担当者] の条件を設定します。

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

Example
特定の地域の人にのみこのソフトウェア ライセンスを割り当てることができます。

5. [更新] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用したライセンスのアップグレードとダウングレード

ライセンスのアップグレードとダウングレードの概念は、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインに組み込まれています。

ライセンスを調整するときに役立ちます。ライセンスのダウングレードはライセンスを購入するプロセスですが、以前のバージョンを使用しています。ライセンスのアップグレードは、新しいバージョンのライセンスは未購入だが新しいバージョンの使用許可がある場合に発生します。ダウングレードはアップグレードよりもよく発生します。

エンタイトルメントとライセンスを所有しないダウングレード (子) として定義されたすべてのバージョンは、アップグレード (親) のインストールとしてカウントできます。この方法を使用することで、ご使用の環境で実行されているライセンス付与されていないバージョンのソフトウェアをアンインストールする必要がなくなります。ライセンス付与されていないバージョンをライセンスバージョンのダウングレード (子) として定義すると、システムによってライセンス付与されていないバージョンのソフトウェア モデル レコードが、ライセンス付与済みのバージョンへのアップグレード パスとともに作成されます。ライセンス付与済みのバージョンレコードからダウングレード (子) を削除すると、ライセンス付与されていないバージョンのソフトウェア モデル レコードから自動的に削除されます。

注: ダウングレード (子) にライセンスまたはエンタイトルメントがある場合、ダウングレード (子) のすべてのインストールをそのライセンスに対してカウントするカウンターも必要となります。

たとえば、Microsoft Word 2010 のソフトウェアモデルのライセンスがありますが、Word 2007 のライセンスやエンタイトルメントはありません。ディスカバリー は組織内で使用されている Word 2007 のインストールを検出します。このライセンス付与されていないバージョンのすべてのインスタンスをアンインストールするようにユーザーに強制するのではなく、Word 2010 のライセンスに対して Word 2007 のインストールをカウントすることにします。これを行うには、Word 2010 ソフトウェア モデル レコード内で Word 2007 をダウングレード (子) として構成します。Word 2010 をアップグレード (親) として指定するソフトウェア モデル レコードが Word 2007 に自動的に作成されます。

ソフトウェアバージョンにダウングレード (子) または親に対してカウントできるアップグレードバージョンがある場合、カウントされるそのインストール数は使用可能な親の数に制限されます。たとえば、Microsoft Word 2010 は Word 2007 へのダウングレードをするとして、どちらのバージョンにもアクティブ カウンターがあります。Microsoft Word 2010 は、Word 2007 のすべてのエンタイトルメントされたコピーを検出し、使用可能なダウングレードの権限が使用されるまで、そのダウングレード カウンターからのインストールをコンプライアンスから除外します。ただし、Microsoft Word 2010 に 100 個の権利しかない場合、ダウングレード カウンターから取得する権利の最大数は 100 になります。

ソフトウェアのアップグレード (親) とダウングレード (子) の開始日と終了日を有効に設定できます。ソフトウェア カウンターは、選択した日付内のアップグレードとダウングレードのライセンスを数えます。ソフトウェア カウンターが日付範囲外で実行される場合、アップグレードとダウングレードのライセンスは数えられません。

注: アップグレード (親) またはダウングレード (子) がソフトウェア モデルで設定されている場合、そのモデルのすべてのライセンスに適用されます。ソフトウェア ライセンスに設定されている場合は、そのライセンスにのみ適用されます。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してライセンスをアップグレードする

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、ソフトウェアライセンスレコードまたはソフトウェアモデルレコードのいずれかを使用してソフトウェアライセンスをアップグレードします。

始める前に
必要なロール：sam

手順
1. 次の手順を完了して、ソフトウェア ライセンス レコードからアップグレード (親) を特定します。

   a. [ソフトウェア資産] > [ソフトウェアライセンス]に移動して、ソフトウェアライセンスを選択します。

   b. [ソフトウェアのアップグレードとダウングレード] タブをクリックし、[新規] をクリックします。

   c. フォームに入力します。

   [ソフトウェアのアップグレードとダウングレード] フォーム

フィールド	説明
ライセンス	ソフトウェアライセンスの名前と資産番号
ダウングレード (子)	ソフトウェアライセンスのより低いバージョン
アップグレード (親)	ソフトウェアライセンスのより高いバージョン
開始日	アップグレードの開始日
終了日	アップグレードの終了日

   d. [送信] をクリックします。
   ソフトウェアのアップグレードが [ソフトウェアのアップグレードとダウングレード] セクションに表示されます。

   e. ソフトウェアのアップグレードチェックボックスをオンにして [更新] をクリックします。
   ソフトウェアライセンスが [ソフトウェアライセンス] リストで更新されます。

2. 次の手順を完了して、ソフトウェア モデル レコードからアップグレード (親) を特定します。

   a. [ソフトウェア資産] > [ソフトウェア モデル] に移動します。

   b. [モデル] を選択します。

   c. [アップグレード] セクションで、[アップグレード (親)] の列ヘッダーの下をダブルクリックします。

   d. ソフトウェア モデルをリストから選択します。

   e. 緑色のチェックマークをクリックして、[更新] をクリックします。
   [ソフトウェアモデル] フォームが更新されます。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してライセンスをダウングレードする

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、ソフトウェアモデルレコードまたはソフトウェアライセンスレコードのいずれかを使用してソフトウェアライセンスをダウングレードします。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
注: ソフトウェア ライセンスに設定されたダウングレード (子) は、そのライセンスにのみ適用されます。ダウングレード (子) がソフトウェア モデルに設定されている場合、そのモデルのすべてのライセンスに適用されます。

手順
1. ソフトウェア モデル レコードからライセンスをダウングレードするには、次の手順を完了します。
   a. [ソフトウェア資産] > [ソフトウェア モデル] に移動します。
   b. [モデル] を選択します。
   c. [ダウングレード] セクションで、[ダウングレード(子)] の列ヘッダーの下をダブルクリックします。
   d. ソフトウェア モデルをリストから選択します。
   e. 緑色のチェック マークをクリックします。
2. ソフトウェア ライセンス レコードからライセンスをダウングレードするには、次の手順を完了します。
   a. [ソフトウェア資産] > [ソフトウェア ライセンス]に移動します。
   b. ライセンスを選択します。
   c. [ソフトウェアのアップグレードとダウングレード] 関連リストで [新規] をクリックします。
   d. ソフトウェア モデルをリストから選択します。
   e. [開始日] と [終了日] を選択します。
   f. [送信] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してソフトウェアライセンスレコードからダウングレード (子) を特定する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、ソフトウェアライセンスレコードからダウングレード (子) を識別します。

始める前に
必要なロール：sam

手順
1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ソフトウェアライセンス]に移動します。
2. ライセンスを選択します。
3. [ソフトウェアのアップグレードとダウングレード] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. ソフトウェア モデルをリストから選択します。
5. [開始日] と [終了日] を選択します。

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

6. [送信] をクリックします。

> 注: ソフトウェア ライセンスに設定されたダウングレード (子) は、そのライセンスにのみ適用されます。ダウングレード (子) がソフトウェア モデルに設定されている場合、そのモデルのすべてのライセンスに適用されます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン の未割り当てソフトウェアライセンスを一覧表示する

ソフトウェア ライセンスの管理には、組織が所有している未割り当てのライセンスを把握することが含まれます。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
ユーザーまたはデバイスにライセンスを割り当てることができます。未割り当てライセンスを必要とする人が誰もいない場合には、将来購入されるライセンス数を少なくするよう注記できます。

手順
1. [すべて] > [資産] > [ソフトウェア] > [未割り当てライセンス]に移動します。
2. [ソフトウェア カウンター詳細] のリストを表示します ([未割り当てのライセンス] ビュー)。
   [評価] 列には、特定のソフトウェアモデルの未割り当てライセンス数が表示されます。
3. 特定のライセンスの詳細情報を表示するには、[モデル] 列の名前をクリックします。
   [未割り当てのライセンス] ビューから [ソフトウェア モデル] リストを表示します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してソフトウェアライセンスを結合する

同じモデルに複数のソフトウェアライセンスがリンクされている場合は、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、個々のライセンスを 1 つの新しい統合ライセンスとして結合することができます。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
結合するには、個々のライセンスが次の要件を満たしている必要があります。

- すでに別の統合ライセンスにライセンスを結合できません。
- 次のフィールドの情報はライセンスごとに一致していなければなりません。
  - モデル
  - エンタイトルメント条件
  - 割り当て条件
  - 会社
  - ロケーション
  - 部門
  - コストセンター
  - 状態
- ライセンスには、ソフトウェア アップグレードとダウングレードの同じセットと、同じ対象資産のセットが適用されている必要があります。この情報を確認するには、[ソフトウェア資産] > [ソフトウェア ライセンス] にアクセスし、ライセンスを選択します。

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

- アップグレードとダウングレードについては、[ソフトウェアのアップグレードとダウングレード] 関連リストを参照します。
- 対象資産については、 関連リストの [対象資産]組み込みリストを参照します。

ライセンスの結合ができる場合は、ソフトウェア ライセンス フォームの 関連リンクの下に [類似ライセンスをマージ] が表示されます。

ライセンスを結合するには：

手順

1. ライセンスを開きます。
2. [類似ライセンスをマージ] リンクをクリックします。

   結合プロセスが不可逆的であり、ライセンス キーが結合されていないことを示すメッセージを表示したダイアログ ボックスが表示されます。

3. **[OK]** をクリックします。

   現在のライセンスを含むすべての対象ライセンスは、新しい統合ライセンスに結合されます。ユーザーが新しく結合されたライセンスにリダイレクトされるまで、情報メッセージが表示されます。

   すべての対象ライセンスは、既存の統合ライセンスとして照合されない限り新しい統合ライセンスに結合されます。新しい統合ライセンスに結合されると、[資産管理番号] フィールドはクリアーされます。結合後、結合されたライセンスは [結合されたライセンス] (フィールド = True) とマークされ、[結合先] フィールドは統合ライセンスとしてこのライセンスに設定されます。

   注: 結合済みとマークされているライセンスは数えられません。

   統合ライセンスの場合：

   - 権限の数は新しいカウントに集計されます。
   - 資産およびユーザーエンタイトルメントは新しいライセンスに移動します。
   - 契約レートカードの経費ラインや資産は新しいライセンスに移動します。
   - ソフトウェアのアップグレードとダウングレードのセットと、対象資産のセットが新しいライセンスにコピーされます。
   - 個々のライセンスのコストは、システム基本通貨を使用して新しいライセンスに合計されます。
   - 統合ライセンスの履歴と移動履歴は維持されます。

関連情報

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン でのライセンス管理

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用したソフトウェアモデルの管理

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、ソフトウェアモデルを使用してライセンスを管理します。特にソフトウェアカウンターやライセンスの制限、アップグレードとダウングレードのライセンスの追跡に使用します。

始める前に

必要なロール：sam または model_manager

このタスクについて

組織が監視するすべてのソフトウェアのソフトウェアモデルを作成します。ソフトウェアモデルは、ディスカバリーアプリケーションなど別のソースからインポートすることもできます。

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

注: ソフトウェアは構成アイテムを作成しません。使用しているディスカバリーツールが ISO 情報をサポートしている場合は、コンプライアンスのために ISO ID や ISO シリアル番号などの詳細情報がソフトウェアモデルフォームに追加されます。

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ソフトウェアモデル]に移動します。
   model_manager ロールを持つユーザーは[製品カタログ] > [製品モデル] > [ソフトウェアモデル] に移動できますが、ソフトウェアモデルのすべての側面を管理できるわけではありません。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

ソフトウェアモデル フィールド

フィールド	説明
表示名	[読み込み専用] モデルの名前。*glide.cmdb_model.display_name.shorten* と呼ばれるシステム プロパティにより、ソフトウェアモデル表示名の生成方法が制御されます。アドミニストレーターはプロパティを設定できます。
メーカー	モデルをビルドした会社。
名前	メーカーが割り当てたモデル名またはモデルアドミニストレーターによって指定された抽象名 (「フィールド エージェントノート パソコン」など)。
エディション	Professional などのソフトウェアモデルのエディション。
全般	
簡単な説明	モデルの簡単な説明。
モデルカテゴリ	[読み取り専用] モデルが割り当てられているカテゴリー。システムでは値を [ソフトウェア ライセンス] に自動的に設定します。このフィールドは Glide リストです。
資産追跡戦略	モデルを追跡するプロセス。次のいずれか 1 つを選択します。 ◦ カテゴリに残す：モデルには透明性があり、資産クラスはカテゴリのみによって定義されます。 ◦ 消耗資産の作成：モデルは、カテゴリが資産クラスとして定義する内容に関わらず資産クラスを消耗品とします。 ◦ 資産を作成しない：モデルは、カテゴリが資産クラスとして定義する内容に関わらず資産のインスタンス化をブロックします。
取得方法	モデルを購入する方法。選択肢として [両方]、[購入]、[リース] があります。
コスト	モデルの単一の費用。
減価償却	モデルの減価償却スキーム。
モデル番号	メーカーがアイテムに割り当てる特定のモデル番号。
バーコード	モデルに割り当てられたバーコード番号。バーコードは通常メーカーによって割り当てられます。

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

フィールド	説明
所有者	モデルの責任者。
ステータス	モデルの現在のステータス。選択肢として [本番稼働中]、[廃止済み]、 [販売済み] があります。
認定	モデルの使用が承認されているかどうかを判断するオプション。
コメント	モデルに関する有用な情報。
ライセンス	
バージョン	ソフトウェアの正確なバージョン。たとえば、バージョン 2 などです。
メジャー	ソフトウェアの ISO メジャー バージョン番号。
マイナー	ソフトウェアの ISO マイナー バージョン番号。
ビルド	ソフトウェアのビルド番号。
ソフトウェアカテゴリ	類似の特性を持つソフトウェアをグループ化するためのカテゴリ名。
シングルまたはマルチ ライセンス	このモデルがシングル ライセンスを使用するかマルチ ライセンスを使用するかの定義。
最大ソケット数	インストールするソフトウェアに必要な CPU ソケットの最大数。
ライセンスタイプ	ライセンスの追跡タイプ。たとえば、ユーザー数別、ワークステーションごと、IBM PVU または Oracle プロセッサーごと、などがあります。[ユーザー数別] オプションを選択すると、ソフトウェア カウンターを作成し、ライセンスごとのインストール数を指定できます。
アクティベーションステータス	ソフトウェアモデルのアクティベーション状態。選択肢として [無し] と [有効] があります。
ISO ID	ソフトウェア製品の一意の ISO 識別番号。
ISO シリアル番号	ソフトウェアに対して ISO が発行したシリアル番号。
アプリケーションモデル	このソフトウェアに関連するアプリケーション。

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

フィールド	説明
権利	このソフトウェアに付与されたライセンスの数。
最小ユーザー	このソフトウェアに必要なユーザー ライセンスの最小数。
最大ユーザー	このソフトウェアに必要なユーザー ライセンスの最大数。
スイート コンポーネント	
推定率	スイートとしてカウントされるためにシステム上に存在する必要があるスイート コンポーネントの割合。スイートを管理するために使用します。たとえば、スイート A は 5 つの製品で構成されています。推定率が 60 % に設定されており、ディスカバリーツールがシステム上の 3 製品を検出すると、ソフトウェアはスイートとして購入可能とフラグが立てられます。
コンポーネント	製品またはスイートの製品 (子)。たとえば、Microsoft Word や Microsoft Excel は Microsoft Office の製品 (子) です。
スイート (親)	
親	ソフトウェアが割り当てられるスイート (親)。例：一般的な Microsoft 製品のいくつかの親スイートは、Microsoft Office のバージョンです。
アップグレード	
アップグレード	権利を所有している別のバージョンのライセンス。たとえば、バージョン 5 がリリースされる直前にソフトウェア製品のバージョン 4 を購入した場合、バージョン 4 のライセンスにはリリース後のバージョン 5 への無料アップグレードが含まれている場合があります。
ダウングレード	
ダウングレード	権利を所有している別のバージョンのライセンス。たとえば、ソフトウェア製品のバージョン 4 を購入した場合、バージョン 4 のライセンスにバージョン 3 へのダウングレード権が含まれている可能性があります。
ライセンス	
ソフトウェア ライセンス	このモデルから自動的に作成されるソフトウェア ライセンス。 **注:** この組み込みリストには、ソフトウェアライセンスの有無に関わらず、このモデルより作成されたすべての資産がこのリリースより前のバージョンで表示されます。
カタログアイテム	
製品カタログ	製品カタログやサービスカタログに表示されるモデルに関する情報。この情報は、モデルが製品カタログに公開されている場合にのみ表示されます。
説明	製品カタログに表示されるソフトウェア モデルの説明。
画像	ソフトウェア ロゴのイメージ。

作成して新しいモデルに割り当てるソフトウェアライセンスは、ソフトウェアモデルフォームの [ライセンス] 組み込みリストに表示されます。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用したソフトウェアスイートの作成と管理

ソフトウェアはバンドルの代わりにスイートの概念を使用します。

ソフトウェア スイートは、1 つのユニットとして提供される関連ソフトウェアのグループです。例として、Microsoft Office Professional スイートがありますが、これは Powerpoint、Word、Excel、Outlook、Access が含まれた Office 製品ソフトウェアツールです。従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用すると、組織が所有するライセンスが正確にカウントされるように、スイートを作成してスイートにコンポーネントを追加できます。

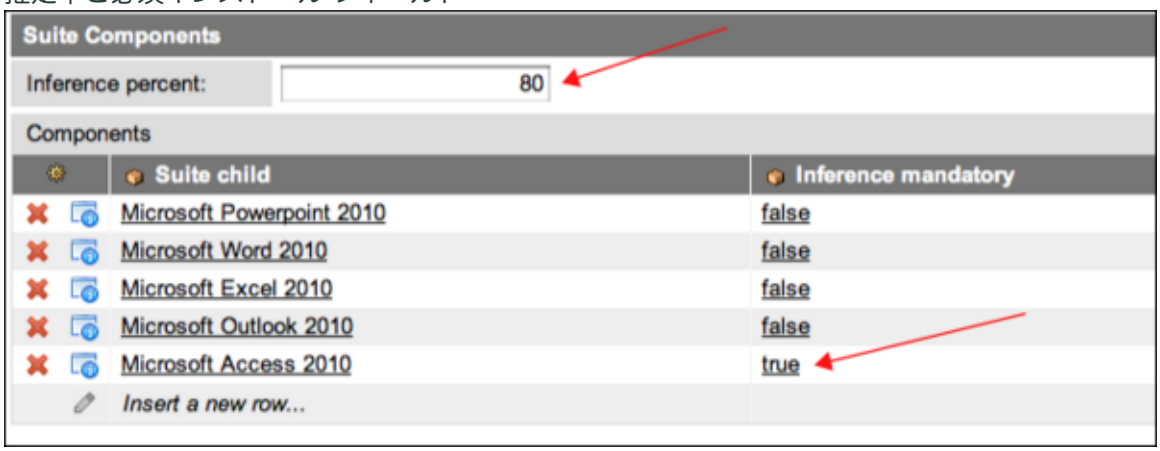
どのソフトウェア モデルでも、モデルがスイート (親) かコンポーネント (子) かを指定するためのオプションがあります。ソフトウェア モデルによっては、複数のスイートに属するコンポーネントとなることもあります。例として、 Microsoft Word は Microsoft Office Standard や Microsoft Office Professional のコンポーネントです。1 つのソフトウェア モデルをスイートやコンポーネントの両方に設定できますが、ソフトウェアは通常組み込まれたスイートとして販売されておりません。

スイートの制御をさらに強化するには、[推定率] と [必須インストール] オプションを使用します。

- [推定率]：ソフトウェアをスイートとして識別するために、スイート内のコンポーネントの何パーセントをインストールする必要があるかを指定します。
- [必須インストール]：スイートがインストールされていることを推定するために、スイート内の特定のコンポーネントをインストールする必要があることを強調します。

たとえば、[推定率] を 80 % と指定し、MicrosoftAccess の [必須インストール] フィールドを **[True]** に設定したとします。この設定では、MicrosoftOffice Professional がインストールされていることを推定するために、他の 4 製品 (MicrosoftWord、MicrosoftExcel、MicrosoftPowerPoint、MicrosoftOutlook) のうち 3 製品を MicrosoftAccess とともにインストールする必要があります。

推定率と必須インストール フィールド

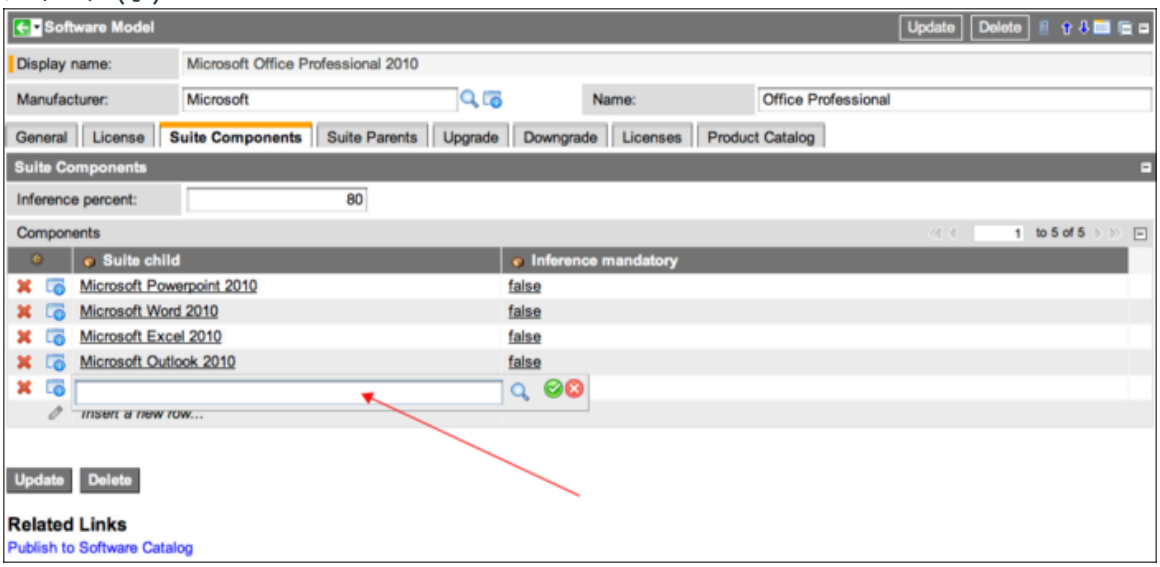


新しいソフトウェア モデルをスイート内で親レコードとして記録するには：

1. ソフトウェア モデル レコードを開きます。
2. [スイート コンポーネント] セクションで、[スイート (子)] の下にある空欄の行をダブルクリックします。

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

スイート (子)

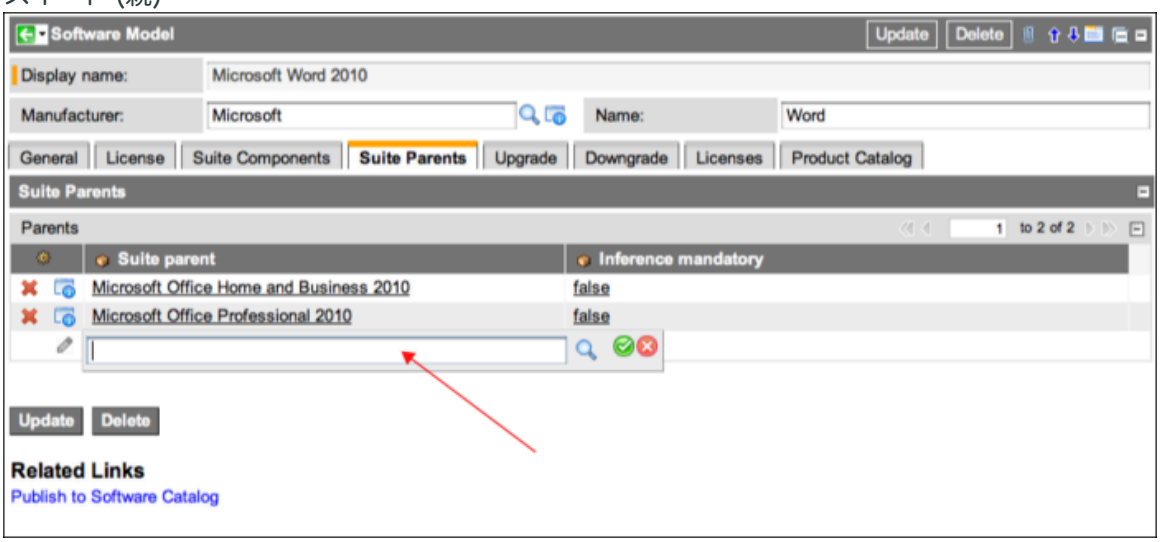


3. スイート内に含めるソフトウェアを追加します。
4. [任意] モデルをスイートとしてカウントするためにソフトウェアをインストールする必要がある場合は、[必須インストール] オプションを **[True]** に設定します。
5. 必要に応じて繰り返します。

新しいソフトウェアを子アイテムとして記録するには：

1. ソフトウェア モデル レコードを開きます。
2. [スイート (親)] セクションで、[スイート (親)] の下にある空の行をダブルクリックします。

スイート (親)



3. このソフトウェア モデルが属するスイートを追加します。
4. 必要に応じて繰り返します。

> **注:** スイートに変更加えられると、*Calculate suites [Software Suite Model]* と呼ばれるスケジュール済みジョブが作成されます。ジョブは即座に実行され、スイートの計算が完了すると削除されます。計算は、推定スイート下の cmdb_sam_sw_install テーブルに格納されます。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用したライセンス計算

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用したソフトウェアライセンスの計算では、ネットワーク環境に存在するライセンスの数が数えられます。

sam ロールを持つユーザーは、ユーザー数別、ワークステーション数別、CPU 数別などのさまざまなライセンス計算タイプを使用してソフトウェア ライセンスを数えることができます。たとえば、組織にソフトウェアがインストールされているユーザーの数に基づいて、Adobe Acrobat 9.0 のライセンス数をカウントすることができます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してソフトウェアライセンスを計算する

ソフトウェアの計算では、ライセンス計算タイプを使用して、組織内のソフトウェア ライセンスの計算方法を決定します。

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインから提供されるデフォルトのライセンスタイプを使用することも、新しいライセンスタイプを作成することもできます。デフォルトのタイプを表示するには、[ソフトウェア資産] > [調整] > [ライセンス計算] に移動し、タイプを選択します。デフォルト レコード内のすべてのフィールドは読み取り専用です。

ライセンス計算の詳細

フィールド	説明
名前	ライセンス タイプの名前。
クエリー テーブル	データに使用されているテーブル。値はソフトウェアのインストールとソフトウェアの使用です。
計算単位	ライセンス計算タイプがソフトウェア ライセンスをカウントする計算タイプ。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン でサポートされているライセンス計算タイプ

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインで使用できるデフォルトのライセンス計算タイプ。

これらのライセンス タイプは削除できません。

ライセンス計算タイプ

カテゴリ	ライセンス タイプ
CPU 別	• **CPU** コア別：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。ハードウェア構成アイテムの **[CPU** コアカウント] フィールドで構成アイテムにあるソフトウェアのインストールで消費される権限の数を決定します。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェアインストールデータとハードウェア構成アイテムに適用されます。 • **CPU** 数別：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。ハードウェア構成アイテムの **[CPU** カウント] フィールドで構成アイテムにあるソフトウェアのインストールで消費される権限の数を決定します。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェアインストールデータとハードウェア構成アイテムに適用されます。
ポイント数別	インストールごと **- IBM PVU**：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。IBM PVU ソフトウェアを含むす

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

ライセンス計算タイプ (続く)

カテゴリ	ライセンス タイプ
	べてのハードウェア構成アイテムのインストール数はポイント計算です。CPU タイプによって、IBM PVU マッピング テーブルに基づいたコアあたりの PVU 乗数が決定されます。構成アイテムのコアの総数にこのコアごとの乗数が乗算され、この構成アイテムのインストールで使用される権限の数が決定されます。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェアインストールデータとハードウェア構成アイテムに適用されます。 このライセンス タイプは存在しますが、ソフトウェア資産管理プラグインIBM PVU プロセス パックがアクティブになるまで機能しません。
クライアント アクセス ライセンス (CAL) 別	• **CAL** (デバイス)：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。使用数は、一意の構成アイテム (デバイス) ごとにインストール 1 回としてカウントされます。各インストールを行うたびに、カウンタはソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェア使用 [ast_usage] テーブルをカウントに使用します。 • **CAL** (ユーザー)：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。使用数は、一意のユーザーごとにインストール 1 回としてカウントされます。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェア使用 [ast_usage] テーブルをカウントに使用します。
ユーザー別	• ユーザーごとのインストール数：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。1 回のソフトウェアインストールが、このソフトウェア モデルにマッピングされているディスカバリーモデルとユーザーが使用するいずれかのハードウェアが一致した場合にインストール数をカウントします。指定された数量までカウントします。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェアインストールデータとハードウェア構成アイテムに適用されます。 • 指定ユーザーごと：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。少なくとも 1 回のソフトウェアのインストールが、このソフトウェアモデルにマッピングされているディスカバリーモデルと一意のユーザーが使用するいずれかのハードウェアが一致した場合に、インストール数をカウントします。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェアインストールデータとハードウェア構成アイテムに適用されます。 • ライセンス不要 (ユーザー)：このモデルのユーザーの合計数がカウンターに合計します。少なくとも 1 回のソフトウェアのインストールが、このソフトウェアモデルにマッピングされているディスカバリーモデルと一意のユーザーが使用するいずれかのハードウェアが一致した場合に、インストール数をカウントします。ソフトウェアインストールデータとハードウェア構成アイテムに適用されます。このライセンス タイプは、オープン ソース アプリケーションなどライセンスが不要なソフトウェア インストールに使用されます。 ユーザーあたりのインストール数と指定ユーザーごとのインストール数を比較するには：

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

ライセンス計算タイプ (続く)

カテゴリ	ライセンス タイプ
	• ユーザーあたりのインストール数 は、ユーザーのインストール数をカウントし、ライセンスごとのインストール数に基づいてライセンスコストを割り当てます。たとえば、ユーザー A にはインストールが必要なものが 3 つあります。インストールごとに 1 つのライセンスが使用され、合計で 3 ライセンスが使用されます。 • 指定ユーザーごとについては、特定のユーザーに対するインストール制限はありません。たとえば、インストールが必要なものが 3 つあるユーザー B は、3 回のインストールに対して 1 ライセンスしか必要としません。
使用状況別	• 使用数 **(CPU)**：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。カウンターは、カウンターのソフトウェアモデルのいずれかのディスカバリーモデルレコードにマッピングされたソフトウェア使用データをすべて調べます。一意の構成アイテムごとに 1 回のインストールをカウントします。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェア使用データに適用されます。 • 使用数 (ユーザー)：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。カウンターは、カウンターのソフトウェアモデルのいずれかのディスカバリーモデルレコードにマッピングされたソフトウェア使用データをすべて調べます。ハードウェア構成アイテムからアクセスされる一意のユーザーごとに 1 回のインストールをカウントします。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェア使用データに適用されます。
ワークステーション別	• ワークステーションごと：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。少なくともハードウェア構成アイテムに対する 1 回のソフトウェアインストールが、このソフトウェアモデルにマッピングされているディスカバリーモデルと一致した場合に、インストール数をカウントします。各インストールのたびに、カウンタはソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェアインストールデータとハードウェア構成アイテムに適用されます。 • ライセンス不要 (ワークステーション)：このライセンス タイプは、オープン ソース アプリケーションなどライセンスが不要なソフトウェア インストールに使用されます。
Oracle インストール別	• **Oracle** 指定ユーザー：一意のユーザー数でカウントされる Oracle ライセンス スキームです。 • **Oracle** 指定ユーザー プラス：一意のユーザー数およびアカウント数でカウントされる Oracle ライセンス スキームです。 • **Oracle** プロセッサー：サーバー上のプロセッサー数でカウントされる Oracle ライセンス スキームです。 このカテゴリとライセンスタイプは、Oracle プロセスパックの有効時に使用できます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のカスタムライセンスタイプを作成する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのカスタムライセンスタイプを使用すると、特別な条件でライセンスタイプを作成することができます。

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

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
カスタム スクリプトは、ソフトウェアのインストールまたは使用が消費する権利の数に関する詳細な情報を提供できます。

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [調整] > [ライセンス]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

新規のライセンス計算

フィールド	説明
名前	ソフトウェアライセンス タイプの名前。
クエリーテーブル	クエリーに使用される値。インストール数をカウントする [ソフトウェア インストール]、またはソフトウェアの使用回数をカウントする [ソフトウェア使用] のいずれかにできます。
計算単位	ライセンス タイプがソフトウェアライセンスを数える計算タイプ。この値が [カスタム] に設定されていることを確認して、新しい計算タイプを作成します。
エンタイトルメントタイプ	[ワークステーション] または [ユーザー] のライセンスのエンタイトルメントタイプ。このフィールドは、[計算方法] フィールドが [カスタム] に設定されている場合にのみ使用できます。
スクリプト	カスタム ライセンス タイプに使用されるスクリプト。このフィールドは、[計算方法] フィールドが [カスタム] に設定されている場合にのみ使用できます。

4. [送信] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のライセンスタイプのカスタムスクリプトを作成する

デフォルトでは、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのソフトウェアライセンス計算フォームの [スクリプト] フィールドには、使用可能な変数とサンプルスクリプトに関する情報が含まれています。

例をカスタム スクリプトの基礎として使用するか、例全体を置き換えることができます。

カスタム スクリプトでは、次の変数を使用できます。

カスタム スクリプト変数

変数	説明
found	現在評価中のソフトウェア インストールまたはソフトウェア使用レコードの GlideRecord が含まれています。
workstation	検出されたレコードが参照するワークステーションの GlideRecord が含まれています。
user	検出されたレコードが参照するユーザーの GlideRecord が含まれています。ユーザーが割り当てられていない場合は NULL にすることができます。
counter_id	スクリプトを実行しているカウンターの sys_id が含まれています。

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

カスタム スクリプト変数 (続く)

変数	説明
query_table	現在照会されているテーブル (または) を識別します。
valuation	このソフトウェア インストールまたはソフトウェア使用レコードに与えられた権限の値を識別します。

次の関数は、*SAMUtil* スクリプトインクルードの一部として利用可能であり、カスタム スクリプトで使用できます。

注: これらの関数はすべて、上記の変数を利用し、依存します。

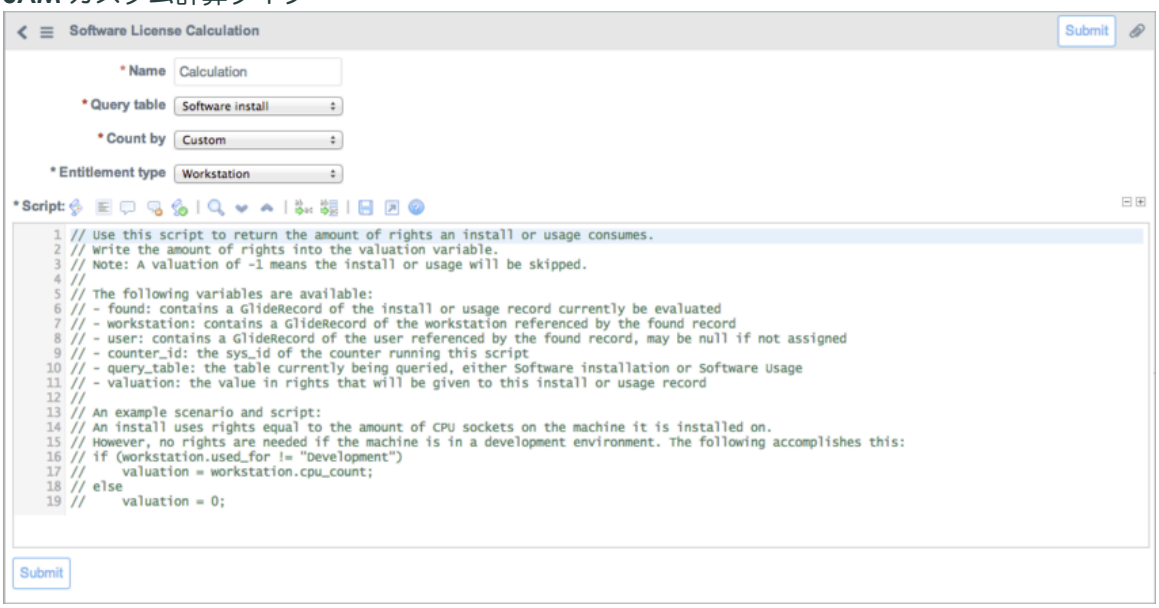
カスタム スクリプト関数

機能	説明
getWorkstationInstallsOrUsages	指定されたワークステーション上の他のインストールのリストを返します。
getUserInstallsOrUsages	そのユーザーに属する他のすべてのインストールのリストを返します。
createCounterViolation	指定された原因で現在のカウンターの違反を返します。

例：

次のスクリプトでは、スクリプトがインストールされているマシン上の CPU ソケットの数と同数の権限を使用しています。*workstation* 変数は、開発環境にあるワークステーションを識別するために使用されます。そのようなワークステーションが見つかった場合、スクリプトは次にマシン上の CPU ソケットの数と同じ数だけ *valuation* を割り当てます。ワークステーションが開発環境にない場合、権利は割り当てられません。

SAM カスタム計算タイプ



従来の ソフトウェア資産管理プラグイン でのソフトウェアディスカバリーモデル

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインでソフトウェアディスカバリーモデルを使用すると、モデルの分析や分類を行い重複を減らすことで、所有するソフトウェアを標準化することができます。

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

ソフトウェアディスカバリーモデルは、ソフトウェア モデルディスカバリー [cmdb_sam_sw_discovery_model] テーブルに格納されています。ソフトウェアモデルとソフトウェアディスカバリーモデルには明確な違いがあります。

- ソフトウェア モデルは、特定のバージョンやソフトウェアの構成のことです。
- ソフトウェアディスカバリーモデルは、ディスカバリーがソフトウェアを実行し識別するときに作成されるモデルです。

ソフトウェアディスカバリーモデルを手動で作成することはできません。ServiceNowプラットフォームでは、次のフィールドの組み合わせを使用して新しいソフトウェアディスカバリーモデルを既存のソフトウェアモデルと一致させます。

- [表示名]、[公開者]、[バージョン]
- [公開者] フィールドが空欄の場合は、[表示名] と [バージョン] になります。
- [公開者] と [バージョン] フィールドが空欄の場合は、[表示名] のみとなります。

バージョン番号を分析するとき、ServiceNowプラットフォームでは常に最初に完全一致を検索しますが、完全一致が見つからない場合は番号を切り捨て、メジャー バージョン番号で検索します。たとえば、バージョン番号 8.0.4 で一致するものが見つからず、バージョン 8.0 が見つかった場合は、[ソフトウェア モデル] フィールドでバージョン 8.0 を使用します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してソフトウェアディスカバリーモデルを編集する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのソフトウェアディスカバリーモデルフォームでは、[ソフトウェアモデル] フィールドと [承認済み **(Approved)]** チェックボックスのみ編集できます。

始める前に

必要なロール：sam

このタスクについて

[ソフトウェア モデル] フィールドに自動的に追加された情報が正しくない場合、既存のモデルに変更したり、新規のモデルを作成したりできます。

ソフトウェアディスカバリーモデルのレコードは作成時には承認されません。正確性の確認、または標準化の後に、手動で承認する必要があります。自動的に作成されたソフトウェア モデルが正しい場合は、モデルを承認します。

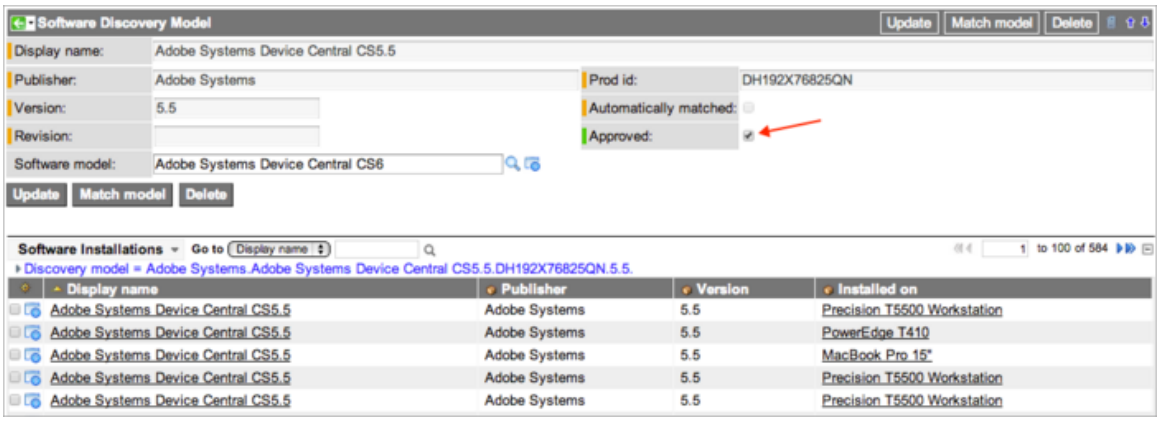
手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [調整] > [ディスカバリーモデル]に移動します。
2. [公開者] 列のエントリーをクリックします。

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

3. [承認済み] を選択します。

SAM の承認



従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用して既存のモデルに自動一致させる

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインで自動一致機能を使用すると、ソフトウェアディスカバリーモデルを既存のソフトウェアモデルに一致させることができます。

始める前に

必要なロール：sam

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [調整] > [ディスカバリーモデル]に移動し、モデルを開きます。
2. [ソフトウェア モデル] フィールドをクリアーします。
3. [公開者] 列のエントリーをクリックします。
4. [モデルを一致] をクリックします。
   システムは、既存のモデルから最も一致するものを検索します。一致するものが見つかると、システムは自動的に [ソフトウェア モデル] フィールドに名前を追加し、[自動一致] チェック ボックスを選択します。一致するものが見つからない場合は、「一致項目は見つかりませんでした」というメッセージが表示され、その後新規モデルを作成できる関連リンクが 2 件表示されます。システムがすでに一致させている場合、変更は発生しません。
5. 一致するものが見つからない場合は、新しいモデルを作成します。
   モデルがすでに一致している場合、自動マッチング機能は実行されません。

   自動一致機能は、新しいディスカバリーモデルレコードを挿入する場合、または既存のディスカバリーモデルを変更して更新する場合にも使用できます。自動一致が実行されると、ディスカバリーモデルを参照するすべてのソフトウェアインストールと使用状況において、[推定スイート]と[キャッシュ] フィールドがクリアーされます。

   ソフトウェアのインストールと使用レコードの詳細については、「ソフトウェアのインストール先を決定する」を参照してください。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用した新規モデルの作成

自動生成されたソフ トウェアモデルが正しくない場合や、システムが既存モデルとの一致を検出できない場合は、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して新規モデルを作成することができます。

始める前に

必要なロール：sam

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

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [調整] > [ディスカバリーモデル]に移動し、モデルを開きます。
2. [ソフトウェアモデル] フィールドをクリアします。
3. レコードを保存します。
   ソフトウェア モデルを作成できる関連リンクが 2 件表示されます。
4. いずれかの関連リンクを選択して新規モデルを作成します。ソフトウェア モデルが指定されていない場合のみ使用できます。
   - [ソフトウェア モデルを作成]：適切なソフトウェア モデルがまだ存在しない場合、このレコードに新規のソフトウェア モデルを作成します。ディスカバリーの [モデル] リスト ビューでは、複数のレコードに対して新規のソフトウェア モデルを作成できます。1 つ以上のレコードを選択し、[アクション] 選択肢リストのリンクをクリックします。
   - [ソフトウェアモデルとカウンターを作成]：このレコードに新規のソフトウェアモデルとソフトウェアカウンターを作成します。[表示名] フィールドの値を使用してソフトウェア モデルが自動的に作成され、新規のソフトウェア カウンター フォームが開きます。ディスカバリー[モデル] リスト ビューでは、複数のレコードを選択して、[アクション] 選択肢リストからこのオプションを選択できます。
5. フォームに入力します。

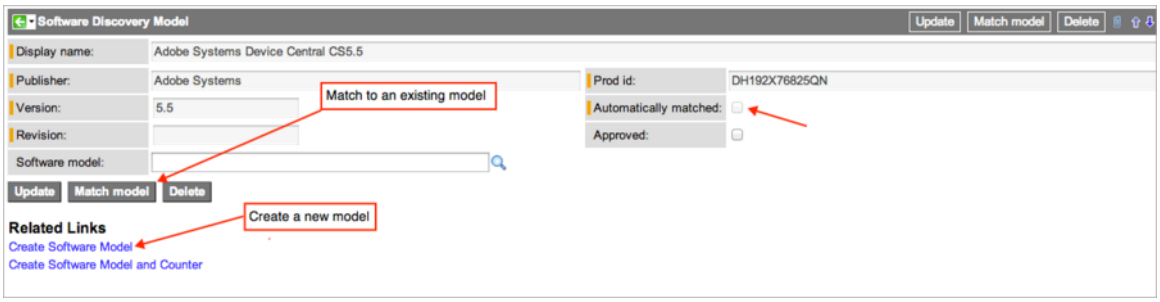
[モデル] フィールド

フィールド	説明
表示名	[読み取り専用] レコード リストに表示されている検出モデルの名前。
公開者	[読み取り専用] ソフトウェアの公開者。
バージョン	[読み取り専用] ソフトウェアの特定のバージョン。
リビジョン	[読み取り専用] ソフトウェアのリビジョン番号。
ソフトウェア モデル	ディスカバリーモデルがマッピングされているソフトウェア製品モデル。参照ルックアップアイコンをクリックし、ルックアップリストを使用してこのソフトウェアディスカバリーモデルに関連付けるソフトウェアモデルを検索します。
製品 ID	[読み取り専用] ディスカバリープロセスを通じて報告されたソフトウェアの製品 ID コード。
自動一致	[読み取り専用] ディスカバリーツールが [表示名]、[公開者]、[バージョン] フィールドを使用して ソフトウェア モデルを決定したかどうかを示すチェック ボックス。
承認済み	ソフトウェア モデルへのマッピングを確認し、承認されているかどうかを示すチェック ボックス。
低信頼性	[読み取り専用] 自動一致したソフトウェア モデルの一致割合が低いかどうかを示すチェック ボックス。選択されている場合、アイテム確認後に正しいソフトウェアモデルであると判断された場合は、[マッピングの確認] をクリックしてディスカバリーモデルをソフトウェアモデルに一致させます。

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

6. [承認済み] を選択します。

SAM 一致モデル



7. [送信] をクリックします。

従来のソフトウェアライセンスコンプライアンスチェッカー

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインに含まれているソフトウェアライセンスコンプライアンスチェッカーは、組織内で使用されているソフトウェアライセンスの適合性を、購入した権限数とインストール数に基づいて迅速に確認する方法です。

たとえば、従来のソフトウェアプログラムのライセンスが 100 ライセンスある場合、ソフトウェアライセンスコンプライアンスチェッカーは、ソフトウェアのインストール回数が 100 回を超えているかどうかを表示できます。従来のソフトウェアコンプライアンスチェッカーは、ディスカバリー やサードパーティのテクノロジーなどのディスカバリーツールで得た情報を使用して、ネットワークにインストールされているソフトウェアを分析します。

従来のソフトウェアライセンスコンプライアンスチェッカーを使用してソフトウェアライセンスのコンプライアンスを確認する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインに含まれているソフトウェアライセンスコンプライアンスチェッカーを使用すると、ソフトウェアライセンスのコンプライアンスを確認することができます。

始める前に
必要なロール：sam

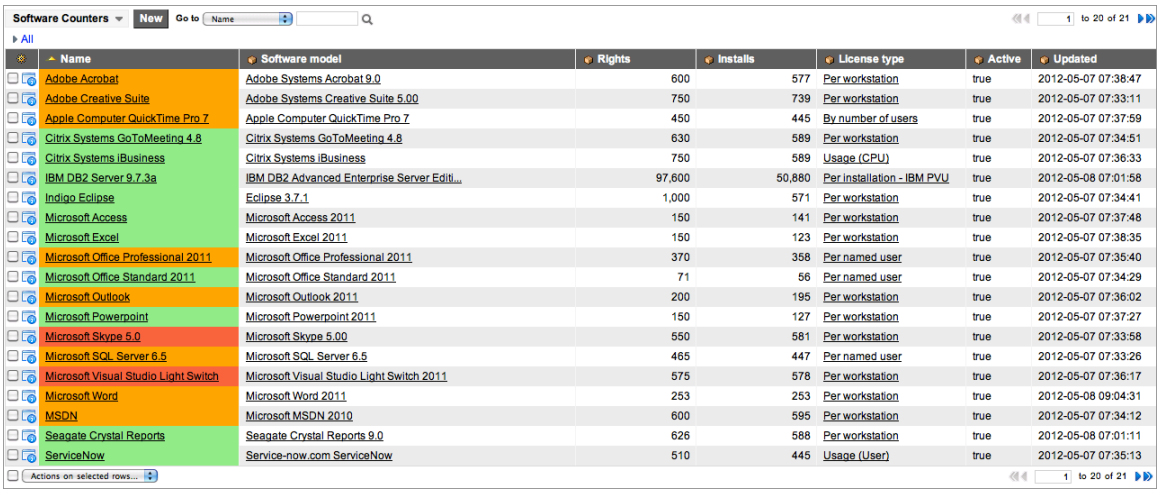
手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [システム] > [ライセンスコンプライアンスのチェック]に移動します。
2. [続行] をクリックします。
   組織のネットワークに対し、名前、ソフトウェア モデル、権限、インストール数、ライセンス タイプ、アクティブ ステータスについて分析します。
3. 結果を表示します。
   ソフトウェア カウンターのリストは色分けされています。

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

- グリーン - 準拠している
- オレンジ - 非準拠率 5% 以内
- レッド - 準拠していない

ソフトウェア カウンター リスト



Software Counters | New | Go to Name | 1 to 20 of 21

All

Name	Software model	Rights	Installs	License type	Active	Updated
Adobe Acrobat	Adobe Systems Acrobat 9.0	600	577	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:47
Adobe Creative Suite	Adobe Systems Creative Suite 5.00	750	739	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:11
Apple Computer QuickTime Pro 7	Apple Computer QuickTime Pro 7	450	445	By number of users	true	2012-05-07 07:37:59
Citrix Systems GoToMeeting 4.8	Citrix Systems GoToMeeting 4.8	630	589	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:51
Citrix Systems iBusiness	Citrix Systems iBusiness	750	589	Usage (CPU)	true	2012-05-07 07:36:33
IBM DB2 Server 9.7.3a	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Editi...	97,600	50,880	Per installation - IBM PVU	true	2012-05-08 07:01:58
Indigo Eclipse	Eclipse 3.7.1	1,000	571	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:41
Microsoft Access	Microsoft Access 2011	150	141	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:48
Microsoft Excel	Microsoft Excel 2011	150	123	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:35
Microsoft Office Professional 2011	Microsoft Office Professional 2011	370	358	Per named user	true	2012-05-07 07:35:40
Microsoft Office Standard 2011	Microsoft Office Standard 2011	71	56	Per named user	true	2012-05-07 07:34:29
Microsoft Outlook	Microsoft Outlook 2011	200	195	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:02
Microsoft Powerpoint	Microsoft Powerpoint 2011	150	127	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:27
Microsoft Skype 5.0	Microsoft Skype 5.00	550	581	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:58
Microsoft SQL Server 6.5	Microsoft SQL Server 6.5	465	447	Per named user	true	2012-05-07 07:33:26
Microsoft Visual Studio Light Switch	Microsoft Visual Studio Light Switch 2011	575	578	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:17
Microsoft Word	Microsoft Word 2011	253	253	Per workstation	true	2012-05-08 09:04:31
MSDN	Microsoft MSDN 2010	600	595	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:12
Seagate Crystal Reports	Seagate Crystal Reports 9.0	626	588	Per workstation	true	2012-05-08 07:01:11
ServiceNow	Service-now.com ServiceNow	510	445	Usage (User)	true	2012-05-07 07:35:13

Actions on selected rows... | 1 to 20 of 21

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアライセンス調整カウンター

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのソフトウェアカウンターでは、ソフトウェアの権限とインストールを照合して、コンプライアンスを検証します。

資産アドミニストレーターにとってソフトウェアカウンターは、「インストール回数は購入した権限数以下になっているか」という質問に回答してくれるものです。カウンターは追跡しなければならないソフトウェアに対して役立ちます。ソフトウェアの中には厳密に追跡する必要がないものもあります。ソフトウェアカウンターでは、場所、会社、部門、コストセンター、エンタイトルメントワークステーション、エンタイトルメントユーザーなどのグループピングを、用いることも用いないこともできます。

ソフトウェアカウンターに加えて、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインはワークステーションやユーザーによる使用に基づいてライセンスを追跡する使用数カウンターを提供します。

ソフトウェアカウンターキャッシュは、ソフトウェアライセンスのカウント速度を向上させるために使用します。多数のソフトウェアライセンス レコードがある場合、最初にソフトウェアをカウントするには数分かかります。最初のカウント後は変更のみを処理するので速度が上がります。

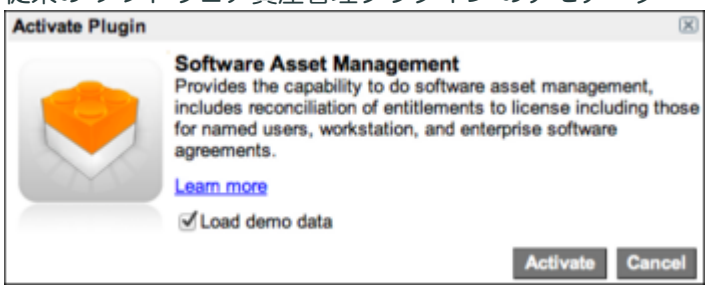
従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアカウンターの使用を開始する

ソフトウェアカウンターがどのように機能するかを確認するには、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグイン付属のデモデータを使用することをお勧めします。

デモ データを非本番インスタンスにロードします。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のデモデータ



デモ データを使用して「ソフトウェア カウンターの使用」や「使用カウンター結果の表示」など、このページの手順のいくつかを試すことができます。

自身の情報を用いてソフトウェア カウンターを使用するには、「従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のセットアッププロセス」の手順に従います。ServiceNow ディスカバリーは [ソフトウェア使用] (*cmdb_sam_sw_usage*) テーブルにデータを追加しません。Microsoftのシステム センター構成マネージャーなどサードパーティのツールを使用して、ソフトウェア資産に関する情報を [ソフトウェア使用] テーブルに追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアカウントをスケジュール設定する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのソフトウェアカウントをスケジュール設定する方法。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
[SAM ライセンス カウンター] スケジュール済みジョブは、ソフトウェア インストールのためにインスタンスをスキャンします。[SAM ライセンス カウンター] ジョブは、毎日 2:00 a.m. (現地時間) に発生します。ジョブはソフトウェア インストール `[cmdb_sam_sw_install]` テーブルを照会し、過去 7 日間にスキャンされなかったインストールを取得します。このジョブは、最終日にスキャンされたハードウェアと過去 7 日間にスキャンされなかったソフトウェア インストールに対して結合クエリーを実行します。

[SAM ライセンス カウンター] スケジュール済みジョブは、すべてのソフトウェア カウンターを一度に実行します。

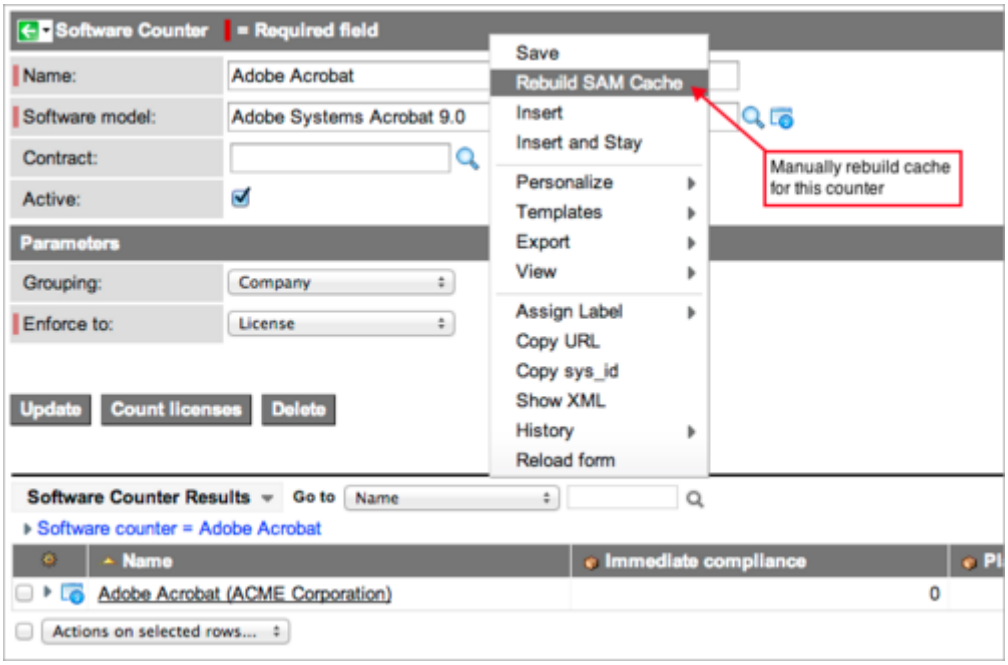
特定のカウンターに対して手動でキャッシュを更新するには：

手順
1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [調整] > [ソフトウェアカウンター]に移動します。
2. キャッシュを更新するカウンターを選択します。

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

3. [ソフトウェア カウンター] レコードのヘッダー バーを右クリックし、コンテキスト メニューから **[SAM** キャッシュの再ビルド] を選択します。

SAM 再ビルドキャッシュ



従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアカウンターを使用する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのソフトウェアカウンターを使用してソフトウェアの特定のバージョンのライセンス数を数え、要約または詳細な結果を受け取ります。

ソフトウェア カウンターの初回実行時にはレコードを処理するのに数分かかることがあります。ライセンスカウントはキャッシュされているので、カウンターはディスカバリーからのレコードや変更されたエンタイトルメントなど変更されたレコードのみを処理するため 2 回目以降の実行時には高速になります。ソフトウェア カウンター フォームには、クイック カウンターを使用してより高速にカウントできるようにするチェック ボックスがあります。クイック カウンターの使用の詳細については、「クイック カウンターの設定」を参照してください。

ソフトウェア カウンターを使用してソフトウェアの特定のバージョンのライセンス数を数え、要約または詳細な結果を受け取ります。たとえば、資産アドミニストレーターは要約情報を見てどの部門がコンプライアンス違反であるかを知ることができます。部門アドミニストレーターは詳細な情報を参照して、コンプライアンス違反のグループや個々のコンピューターを特定することができます。

ソフトウェア カウンターは、[ライセンス タイプ] 別に結果を返します。

- [資格あり、使用中]：ライセンスを割り当てられ、ソフトウェアをインストールした人の数です。
- [資格あり、不使用]：ライセンスを割り当てられてはいるが、ソフトウェアをインストールしていない人の数です。
- [権限無し]：ソフトウェアの不正なコピーを使用している人の数です。
- [未割り当て]：割り当てられていないライセンス数です。

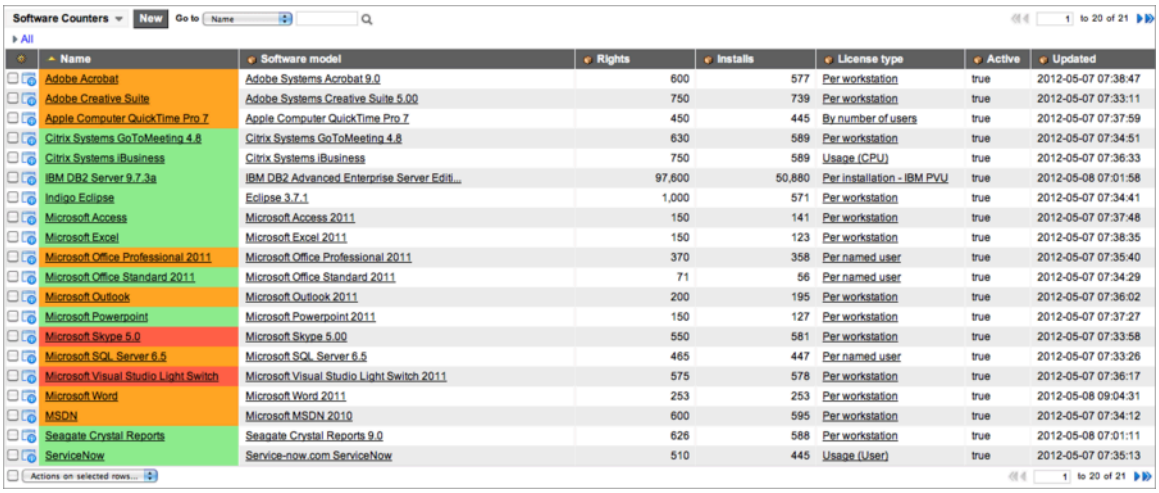
注: 毎日すべてのカウンターを実行するスケジュール済みジョブ、またはすべてのカウンターを手動で実行する手順については、「ソフトウェア数のスケジューリング」を参照してください。

ソフトウェア カウンターのリストは色分けされています。

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

- グリーン - 準拠している
- オレンジ - 非準拠率 5% 以内
- レッド - 準拠していない

SAM ソフトウェアライセンスのコンプライアンスチェック



Software Counters | New | Go to Name | 1 to 20 of 21 | All

Name	Software model	Rights	Installs	License type	Active	Updated
Adobe Acrobat	Adobe Systems Acrobat 9.0	600	577	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:47
Adobe Creative Suite	Adobe Systems Creative Suite 5.00	750	739	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:11
Apple Computer QuickTime Pro 7	Apple Computer QuickTime Pro 7	450	445	By number of users	true	2012-05-07 07:37:59
Citrix Systems GoToMeeting 4.8	Citrix Systems GoToMeeting 4.8	630	589	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:51
Citrix Systems iBusiness	Citrix Systems iBusiness	750	589	Usage (CPU)	true	2012-05-07 07:36:33
IBM DB2 Server 9.7.3a	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Editi...	97,600	50,880	Per installation - IBM PVU	true	2012-05-08 07:01:58
Indigo Eclipse	Eclipse 3.7.1	1,000	571	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:41
Microsoft Access	Microsoft Access 2011	150	141	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:48
Microsoft Excel	Microsoft Excel 2011	150	123	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:35
Microsoft Office Professional 2011	Microsoft Office Professional 2011	370	358	Per named user	true	2012-05-07 07:35:40
Microsoft Office Standard 2011	Microsoft Office Standard 2011	71	56	Per named user	true	2012-05-07 07:34:29
Microsoft Outlook	Microsoft Outlook 2011	200	195	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:02
Microsoft Powerpoint	Microsoft Powerpoint 2011	150	127	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:27
Microsoft Skype 5.0	Microsoft Skype 5.00	550	581	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:58
Microsoft SQL Server 6.5	Microsoft SQL Server 6.5	465	447	Per named user	true	2012-05-07 07:33:26
Microsoft Visual Studio Light Switch	Microsoft Visual Studio Light Switch 2011	575	578	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:17
Microsoft Word	Microsoft Word 2011	253	253	Per workstation	true	2012-05-08 09:04:31
MSDN	Microsoft MSDN 2010	600	595	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:12
Seagate Crystal Reports	Seagate Crystal Reports 9.0	626	588	Per workstation	true	2012-05-08 07:01:11
ServiceNow	Service-now.com ServiceNow	510	445	Usage (User)	true	2012-05-07 07:35:13

Actions on selected rows... | 1 to 20 of 21

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアカウンターを作成する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのソフトウェアカウンターを作成する方法。

始める前に

必要なロール：sam

このタスクについて

カウンターとして選択した [ライセンスのタイプ] によっては、複数のインストールがユーザー ライセンスごとのタイプを使用する場合など、シングル ライセンスとして数えることができます。このライセンスの概念は、Microsoftや Adobe などの会社によって時折使用されています。これらのユーザーにソフトウェアをインストールする権限がすでにある場合、複数のコンピューターにソフトウェアをインストールする権限がユーザーに付与されます。

注: ディスカバリーモデル レコードまたはリスト ビューから新しいカウンターを作成することができます。

親ソフトウェア モデルに対するシングル ライセンスの観点から複数のバージョンのソフトウェアを管理するには：

- 親ソフトウェア モデルでライセンス付与されているダウングレード (子) のソフトウェア モデルは、すべて単一の親ソフトウェア モデルに関連している必要があります。
- ダウングレード (子) のソフトウェア モデルには関連付けられたソフトウェアカウンターがありません。
- ソフトウェアカウンターは、ライセンスを取得した親ソフトウェア モデルにのみ関連付ける必要があります。そうしないと誤解を招くカウンター結果が出てしまいます。

ソフトウェアカウンターを作成するには：

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [調整] > [ソフトウェアカウンター]に移動します。
2. [新規] をクリックします。

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

3. ソフトウェアカウンター フォームのフィールドに入力します (テーブル参照)。
4. [送信] をクリックします。
5. 新しいカウンターを再度開き、[ライセンスを数える] をクリックします。
6. フォームをリロードして、[カウンター結果] を表示します。

ソフトウェアカウンター フォーム

フィールド	説明
名前	[必須] レコード リストに表示されているソフトウェアカウンターの名前を入力します。
ソフトウェアモデル	[必須] 虫眼鏡アイコンをクリックし、カウンターがコンプライアンスを確認するソフトウェア モデルを選択します。
契約	ライセンスを制限するために利用する契約を選択します。エンタープライズおよびサブスクリプションベースのライセンスに使用されます。また、カウンターが指定されたカウンターのライセンスを取得する方法も制限します。空欄のままにした場合、当該モデルのすべてのライセンスが数えられます。
アクティブ	チェックボックスを選択すると、スケジューラーでカウンターが実行されます。
所有している権利	[読み取り専用] 契約が指定されている場合は合計を表示します。指定の契約のもと (カウンターの) ソフトウェア モデルの全ライセンスに対して与えられたライセンス権限の合計数です。契約が指定されていない場合、このフィールドは当該モデルのライセンス数の合計になります。
使用されている権利	[読み取り専用] 契約が指定されているかどうかに関係なく、すべてのインストールで使用されている権限の数を表示します。
緊急コンプライアンス	[読み取り専用] インストール数に基づく、コンプライアンス達成に必要な追加の権限数を表示します。
パラメーター	
グループ化	データをグループ化するフィールドを選択します。 ◦場所：ライセンス レコードに設定された地理的な場所ごとにグループ化します。 ◦会社：ライセンス レコードに設定された会社ごとにグループ化します。 ◦部門：ライセンス レコードに設定された部門ごとにグループ化します。 ◦コストセンター：ライセンスレコードに設定されているコストセンターごとにグループ化します。 ◦エンタイトルメント (CPU)：ライセンスレコードの [割り当て条件] フィールドで定義された条件ごとにグループ化します。 ◦エンタイトルメント (ユーザー)：ライセンスレコードの [割り当て条件] フィールドで定義された条件ごとにグループ化します。 ソフトウェアカウンターの結果には、グループ化パラメーターと一致しないライセンスの数も表示されます。
施行先	[必須] ライセンスへの準拠レベルを選択します：

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

フィールド	説明
	◦ ライセンス：選択したグループ化パラメーターに関係なく、分析対象のインストールや使用に関する既存のすべてのエンタイトルメントをカウントします。 ◦ 厳格：ライセンスがグループ化カテゴリにも一致する場合にのみ、ライセンスとエンタイトルメントを有効としてカウントします。たとえば、アメリカなどの特定の場所にライセンスが割り当てられているとします。厳格の施行を有効にすると、ライセンスがインストールされているユーザーとマシンは「アメリカ」というグループに属している必要があります。アメリカのグループに割り当てられたライセンスを持つ人物がイギリスに移住した場合、そのライセンスは引き続き有効ですが、厳格の施行によってそのライセンスの使用権限がないというフラグが立てられます。ライセンスは有効とカウントされますが、要約ではエンタイトルメント無しと表示されます。
エンタイトルメントを確認	チェックボックスを選択すると、ソフトウェアカウンターのソフトウェアエンタイトルメントの詳細が表示されます。結果には、すべてのタイプのインストールの数が含まれます：「資格無し」、「資格あり、使用中」、「資格あり、不使用」、「未割り当て」です。詳細については、「クイックカウンターの設定」を参照してください。
詳細を生成	エンタイトルメントレコードの詳細を生成するには、このチェックボックスを選択します。詳細については、「クイックカウンターの設定」を参照してください。
ライセンスタイプ	[必須] ライセンスを数える方法を選択します。たとえば、指定ユーザーごとまたはワークステーションごとです。 詳細については、「ライセンス計算タイプ」を参照してください。
ライセンス当たりのインストール数	ライセンス タイプがユーザー数別に設定されている場合は、各ユーザーのライセンスごとに許可されたインストール数 (1 以上) を入力します。ライセンスごとに 2 回以上のインストールを許可できます。 他のすべてのライセンス タイプでは、このフィールドはライセンスごとにインストール 1 回と設定されます。
キャッシュ済み	[読み取り専用] このオプションが選択されているかどうかを示します。このオプションを選択すると、変更された情報のみがカウントされ、ライセンスを数えるのに要する時間が短縮されます。
ライセンス条件	カウントされるためにライセンスが満たす必要のある条件を指定します。
ソフトウェアインストール条件	カウントされるためにインストール レコードが満たす必要のある条件を指定します。このフィールドは、[ライセンス タイプ] フィールドの値に応じて表示されます。
ソフトウェア使用条件	カウントされるために使用レコードが満たす必要のある条件を指定します。このフィールドは、[ライセンス タイプ] フィールドの値に応じて表示されます。
関連リスト	
ソフトウェアカウン	このソフトウェアカウンターに関するすべての 結果を表示します。

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

フィールド	説明
ターの結果	
ソフトウェアカウンターコンプライアンス違反	このソフトウェアカウンターのコンプライアンス違反に関するすべてのレコードを表示します。
ソフトウェアカウンターの履歴	このソフトウェアカウンターに関するすべてのソフトウェアカウンター履歴レコードを表示します。カウントが完了するたびに、システムはソフトウェアカウンター レコードの読み取り専用コピーであるソフトウェアカウンター履歴レコードを自動的に生成します。

注: ライセンス カウンターが進行中かどうかを示すメッセージがソフトウェアカウンターの上部に表示されます。フォームをリロードして、[カウンター結果] を表示します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のクイックカウンターを設定する

クイックカウンター設定は、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインで使用されるソフトウェアカウントプロセスを高速化するのに役立ちます。

ソフトウェアカウンター フォームのパラメーターセクションでは次のチェックボックスが使用できます：

- [エンタイトルメントを確認]：このチェックボックスを選択すると、ソフトウェアカウンタはソフトウェアカウンタのサマリーにエンタイトルメントの詳細を生成し、使用中のエンタイトルメント数と使用されていないエンタイトルメント数を表示します。このチェックボックスをオフにすると、ソフトウェアカウンタには合計インストール数とともに [不明なエンタイトルメント] が表示されます。カウンターはエンタイトルメントを確認しません。
- [詳細を生成]：このチェックボックスを選択すると、ソフトウェアカウンターはソフトウェアカウンターの結果タイプごとにソフトウェアカウンターの詳細を生成します。チェックボックスをオフにすると、詳細は表示されません。

[グルーピング] パラメータを [なし] に設定することに加えてこれらのチェックボックスをオフにすると、ソフトウェアカウンターをより高速に実行できます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアカウンターの結果を表示する

ソフトウェアカウンターの結果は、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインによって形成された各グループに関する詳細情報を提供します。

始める前に

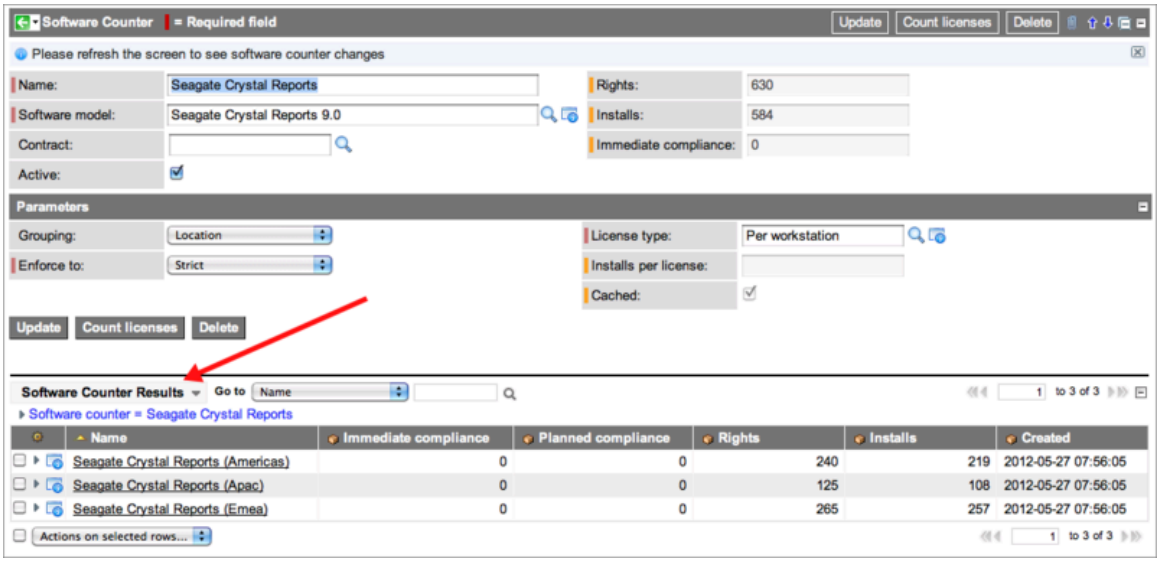
必要なロール：sam

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

手順

1. ソフトウェア カウンター フォームで、[ソフトウェア カウンター結果] 関連リストの名前をクリックします。

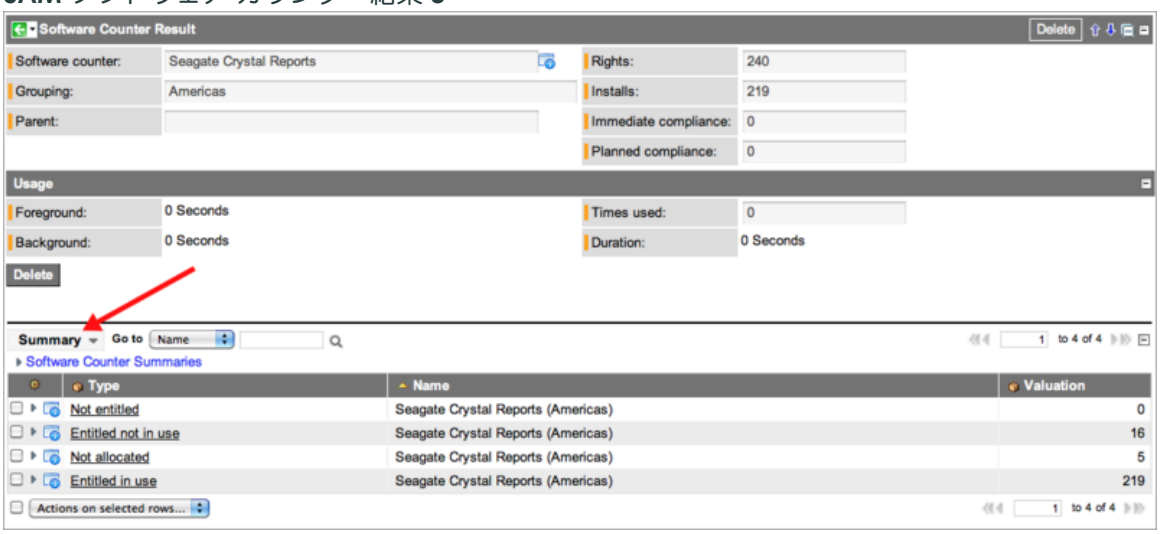
SAM ソフトウェア カウンター結果 2



2. ソフトウェア カウンターの結果フォームを表示します (表参照)。

   フォーム内のフィールドはすべて読み取り専用です。

SAM ソフトウェア カウンター結果 3



ソフトウェア カウンターの結果フォーム

フィールド	説明
ソフトウェア カウンター	結果が表示されるソフトウェア カウンターの名前。
グループ化	このソフトウェアが属するグループ。
親	このソフトウェアに割り当てられている親ソフトウェアの名前 (存在する場合)。
権利	グループで使用可能な権限の数。

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

フィールド	説明
インストール	グループ内のソフトウェア インストールによって使用されている権限の数。
緊急コンプライアンス	インストール数に基づく、グループのコンプライアンス達成に必要な追加の権限数。
計画的コンプライアンス	インストール数および使用されていないエンタイトルメントの数に基づいた、グループのコンプライアンス達成に必要な追加の権限数。
使用セクション	
フォアグラウンド	グループに対するすべてのインストールに基づき、ソフトウェアがフォアグラウンドで使用された合計時間。
バックグラウンド	グループに対するすべてのインストールに基づき、ソフトウェアがバックグラウンドで使用された合計時間。
使用時間	グループに対するソフトウェア使用レコードに基づき、ソフトウェアが使用された合計回数。
期間	グループに対するソフトウェア使用レコードに基づき、ソフトウェアが使用された合計時間(フォアグラウンドとバックグラウンドの合計ではありません)。
関連リスト	
サマリー	タイプ別のソフトウェアカウンター結果の内訳。サマリーの詳細を表示するには、タイプをクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアカウンターのサマリーを表示する

ソフトウェアカウンターのサマリーは、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインでサポートされている各ソフトウェアカウンタータイプに関する情報を提供します。

始める前に

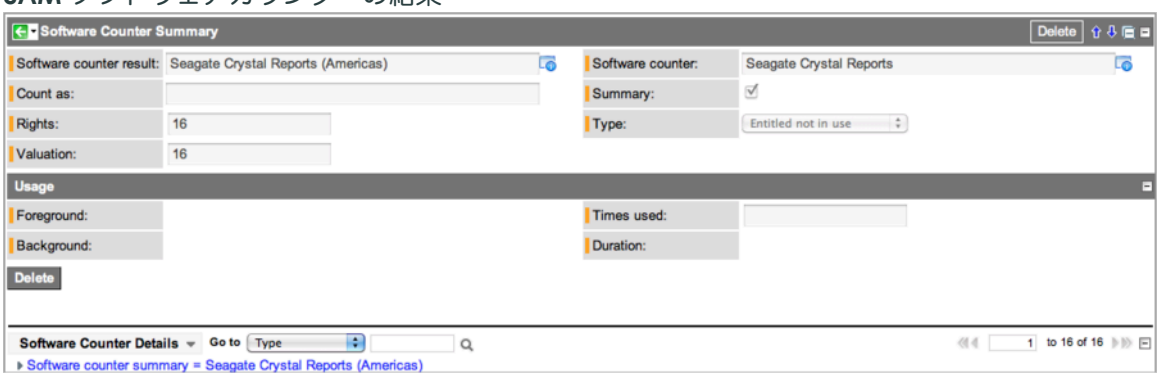
必要なロール：sam

手順

1. ソフトウェアカウンターの結果フォームで、[サマリー] 関連リスト内のタイプをクリックします。
2. ソフトウェアカウンターのサマリー フォーム (テーブル参照) を表示します。

フォーム内のフィールドはすべて読み取り専用です。

SAM ソフトウェアカウンターの結果



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

ソフトウェアカウンターのサマリー

フィールド	説明
ソフトウェアカウンターの結果	サマリーが表示されるソフトウェアカウンターの結果の名前。
カウント方法	カウントされるソフトウェア モデル。
権利	使用された権限の数。
評価	調整中にソフトウェアをカウントする方法。
ソフトウェアカウンター	ソフトウェアカウンターの名前。
サマリー	フォームにサマリー情報 (選択) または詳細情報 (クリアー) が表示されるかどうかを示すチェック ボックス。
タイプ	カウントされたライセンスのタイプ。
使用セクション	
フォアグラウンド	グループ化に対するすべてのインストールに基づき、ソフトウェアがフォアグラウンドで使用された合計時間。
バックグラウンド	グループ化に対するすべてのインストールに基づき、ソフトウェアがバックグラウンドで使用された合計時間。
使用時間	グループ化に対するソフトウェア使用レコードに基づき、ソフトウェアが使用された合計回数。
期間	グループに対するソフトウェア使用レコードに基づき、ソフトウェアが使用された合計時間(フォアグラウンドとバックグラウンドの合計ではありません)。
関連リスト	
ソフトウェアカウンター詳細	ソフトウェアに関するすべてのエンタイトルメント、ソフトウェアインストール、ソフトウェア使用を表示します。関連するリストには、ソフトウェアカウンターの詳細ごとにワークステーションとユーザーが表示されます (該当する場合)。たとえば、ソフトウェア資産アドミニストレーターは、ライセンスを使用しているが権限を持っていない人々を識別することができます。ソフトウェアは、コンプライアンス ルールを満たすために準拠

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

フィールド	説明
	していないマシンからアンインストールすることも、ライセンスを与えることもできます。 タイプをクリックすると、[ソフトウェアカウンタ詳細] が表示されます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアカウンターの詳細を表示する

ソフトウェアカウンターの詳細は、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインの固有のソフトウェアカウンターサマリーに関する情報を提供します。

始める前に

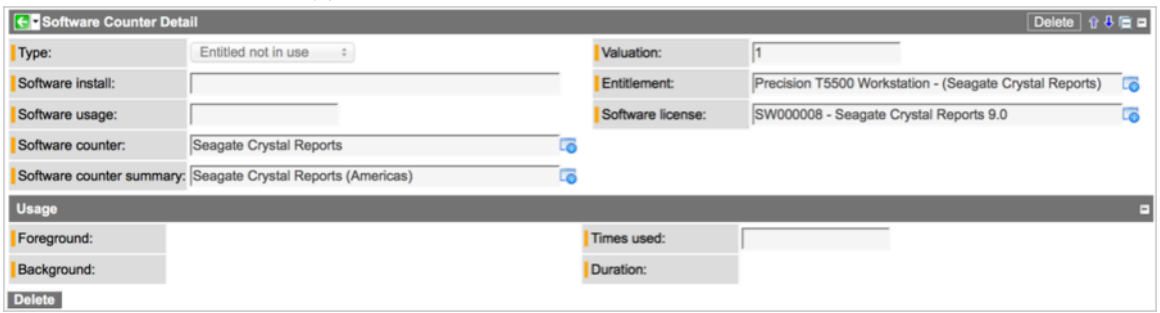
必要なロール：sam

手順

1. ソフトウェアカウンターのサマリ フォームで、[ソフトウェアカウンター詳細] 関連リストのタイプをクリックします。
2. ソフトウェアカウンター詳細フォームを表示します (テーブル参照)。

   フォーム内のフィールドはすべて読み取り専用です。

ソフトウェアカウンター詳細フォーム



ソフトウェアカウンター詳細

フィールド	説明
タイプ	カウンター詳細のタイプ。
ソフトウェアインストール	関連するソフトウェア インストール レコードの名前 (該当する場合)。タイプが [資格あり、不使用] または [未割り当て] の場合、このフィールドは空欄になります。
ソフトウェア使用	関連するソフトウェア使用レコードの名前 (該当する場合)。
ソフトウェアカウンター	関連するソフトウェアカウンターの名前。
ソフトウェア	関連するソフトウェアカウンターのサマリの名前。

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

フィールド	説明
カウンターのサマリ	
評価	評価 1 は、ライセンス権が使用されていることを示します。評価 0 は、ライセンス権がソフトウェア スイートの一部であること、またはライセンスが 1 つの権利につき複数のインストールを許可することを示します。0 は、このインストールがライセンスに対してカウントされないことを示します。
エンタイトルメント	関連するソフトウェアライセンスエンタイトルメントの名前 (該当する場合)。タイプが [権限なし] または [未割り当て] の場合、このフィールドは空欄です。
ソフトウェアライセンス	関連するソフトウェアライセンスの名前 (該当する場合)。タイプが [権限なし] の場合、このフィールドは空欄です。
使用セクション	
フォアグラウンド	関連するソフトウェアインストールレコードに基づき、ソフトウェアがフォアグラウンド使用された合計時間。
バックグラウンド	関連するソフトウェアインストールレコードに基づき、ソフトウェアがバックグラウンド使用された合計時間。
使用時間	関連するソフトウェア使用レコードに基づき、ソフトウェアが使用された合計回数。
期間	関連するソフトウェア使用レコードに基づき、フォアグラウンドとバックグラウンドでのソフトウェア使用の合計期間。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン の使用カウンターの結果を表示する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインの使用カウンターは、ワークステーションまたはユーザーによる実際のライセンスの使用頻度に基づいてライセンスを追跡します。

始める前に

必要なロール：sam

このタスクについて

使用カウンターは、ワークステーションまたはユーザーによってライセンスが実際に使用される頻度に基づいてライセンスを追跡します。たとえば、資産アドミニストレーターは使用カウンターを使用して、権限を与えられたソフトウェアを実際に使用しているユーザーを特定できます。個人がソフトウェアをまったく使用していない、またはごく稀にしか使用していない場合は、ソフトウェアをアンインストールして、頻繁に使用する個人にソフトウェアを提供することができます。プロキシ サーバーやゲートウェイなど情報をキャプチャする方法がある場合は、ライセンスにアクセスするユーザーの IP アドレスと名前を取得できます。キャプチャされたデータは、[ソフトウェア使用] リストに直接追加できます。

手順

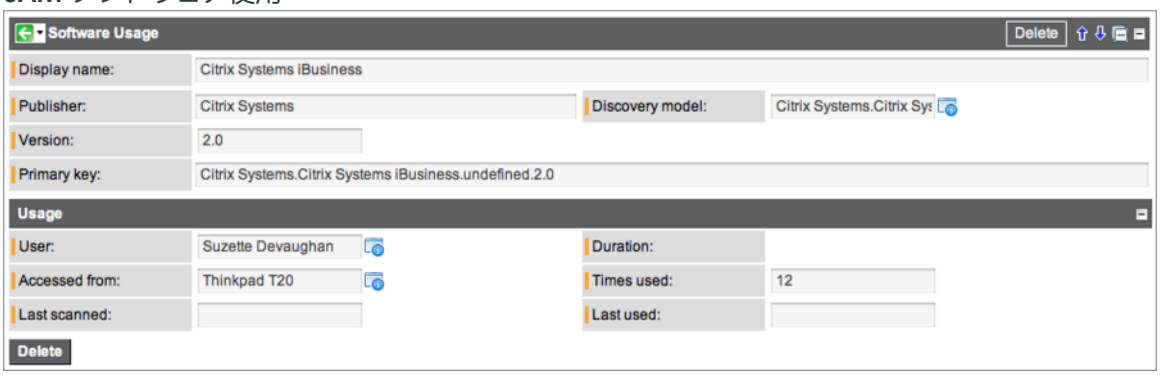
1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ディスカバリー] > [ソフトウェア使用]に移動します。
2. 確認するソフトウェアとユーザーが含まれている行の [表示名] をクリックします。

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

3. [ソフトウェア使用] フォームを表示します (テーブル参照)。

   フォーム内のフィールドはすべて読み取り専用です。

SAM ソフトウェア使用



ソフトウェア使用フォーム

フィールド	説明
表示名	ソフトウェア使用レコードの名前。
公開者	ソフトウェアの公開者。
バージョン	ソフトウェアのバージョン。
ディスカバリーモデル	インストール済みソフトウェアを表わすソフトウェアディスカバリーモデル。
プライマリー キー	テーブル行の一意の識別子。
使用法	
ユーザー	ソフトウェアにアクセスしたユーザー。
アクセス元	ソフトウェアにアクセスしたハードウェアの構成アイテム。
前回スキャン	ソフトウェアがこのハードウェア上で前回検出された日時。
期間	すべての使用期間。
使用時間	このハードウェアからソフトウェアがアクセスされた回数。
前回使用	ソフトウェアがこのハードウェア上で前回使用された日時。
ソフトウェアカウンター	
カウント担当者	この使用回数がカウントされるソフトウェアカウンターの概要 [sam_sw_counter_summary] テーブルのソフトウェアカウンターのサマリレコード。
エンタイトルメント	ソフトウェアのエンタイトルメント権。
評価	このソフトウェア使用で使用されるライセンスの数。
キャッシュ済み	これを選択すると、ソフトウェアのカウントがすでにキャッシュされていることを示します。

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

従来の IBM PVU プロセスパック

プロセッサー バリュー ユニット (PVU) は、プロセッサーまたはサーバー モデルに基づいてソフトウェア ライセンス コストを決定するために IBM が定義した測定単位です。

プロセッサーはソケット上の各コアとして定義されます。各ソフトウェア パッケージは、コア当たりのポイント数または PVU 数として定義される価格が割り当てられます。分散型ソフトウェアの IBM PVU ライセンスの詳細については、IBM Web サイトの「分散型ソフトウェアのプロセッサー バリュー単位 [PVU] ライセンス」を参照してください。

Now Platform では、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのアドオンである従来の IBM PVU プロセスパックで PVU の概念が使用されています。この従来のプロセスパックは、IBM プロセッサーバリューユニットのライセンスモデルでライセンス付与されたソフトウェアを管理する機能を提供します。

重要: 従来の IBM PVU プロセスパックは、ソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) プラグインの一部として利用可能な IBM の ソフトウェア資産管理 パブリッシャーパックを介した IBM PVU ライセンスの管理には必要ありません。IBM パブリッシャーパックには、 IBM 製品のフルキャパシティおよびサブキャパシティの PVU ライセンスおよび RVU ライセンスの追跡と管理に必要なすべての機能が含まれています。IBM パブリッシャーパックの詳細については、「IBM 用ソフトウェア資産管理パブリッシャーパック」を参照してください。

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのプロセッサー定義拡張は、IBM PVU プロセスパックを有効にすると自動的に有効となります。プロセッサー定義用のデータモデルサポートを提供し、すべての従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのプロセスパックで必要となります。

注: Oracle と Microsoft も PVU の概念を使用しますが、わずかに異なる定義があります。

従来の IBM PVU プロセスパックを有効にする

従来の ソフトウェア資産管理 - IBM PVU プロセスパック (com.snc.sam.ibmpvu.pp) プラグインは、要求に応じてアクティブ化できなくなりました。従来のプラグインが ServiceNow インスタンスで既にアクティブになっている場合は、従来の IBM PVU プロセスパックを引き続き使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで、[プラグインを要求] をクリックして、HI で要求フォームを開きます。
3. Now Supportで、[プラグインサービスカタログのアクティブな **Hi** サービスポータルに移動 **(Take me to the Hi Service Portal Active a Plugin** サービスカタログ)] リンクをクリックして、Now Support サービスポータルのサービスカタログにアクセスします。
4. フォームのフィールドに入力します。

プラグインをアクティブ化の要求フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンス	プラグインをアクティブにするインスタンス
プラグイン名	有効にするプラグインの名前です。

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

フィールド	説明
このプラグインを有効にする日時の指定	日時は、現時点から 2 営業日以降でなければなりません。 注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチで有効になります。特定の時刻にプラグインを有効にする必要がある場合は、[理由/コメント] フィールドに要求を入力します。
Reason/Comments (理由/コメント)	プラグインを有効にする ServiceNow 担当者に役立つ情報。たとえば、デフォルトのアクティブ化時間枠の 1 つではなく、特定の時刻にプラグインを有効にする必要がある場合は、その旨をコメントに入力します。

5. [送信] をクリックします。

ソフトウェアインストールを **PVU** マッピングに関連付けるための従来の **IBM PVU** プロセスパックの要件を検証する

推奨要件を満たすことで、PVU マッピングで最高品質の結果が得られます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ハードウェアを識別し、構成管理データベース (CMDB) に IBM PVU ライセンスで管理したい構成アイテムを取り込むには、ServiceNow ディスカバリー などのディスカバリーツールを使用します。
2. ソフトウェア インストールを特定するには、ServiceNowディスカバリーなどのディスカバリーツールを使用します。
   追加された CPU の情報が正しいことを確認してください。
3. ソフトウェア資産管理プラグイン - IBM PVU プロセス パック プラグインを 有効にします。
   また、まだソフトウェア資産管理プラグインが有効になっていない場合は有効にします。
4. プロセッサー定義を更新します。
5. IBM PVU ライセンスで管理するソフトウェアモデルのライセンスタイプ：[インストールごと - **IBM PVU]** が正しいことを確認します。
6. IBM PVU ライセンスを計算するソフトウェア カウンターを作成します。
7. IBM PVU ガイドラインのコンプライアンスを判断するためにライセンスをカウントします。

従来の **IBM PVU** プロセスパックの **IBM PVU** マッピングの準備

従来の IBM PVU プロセスパックのほとんどの IBM PVU マッピングとライセンスチェックは、自動的に管理されます。

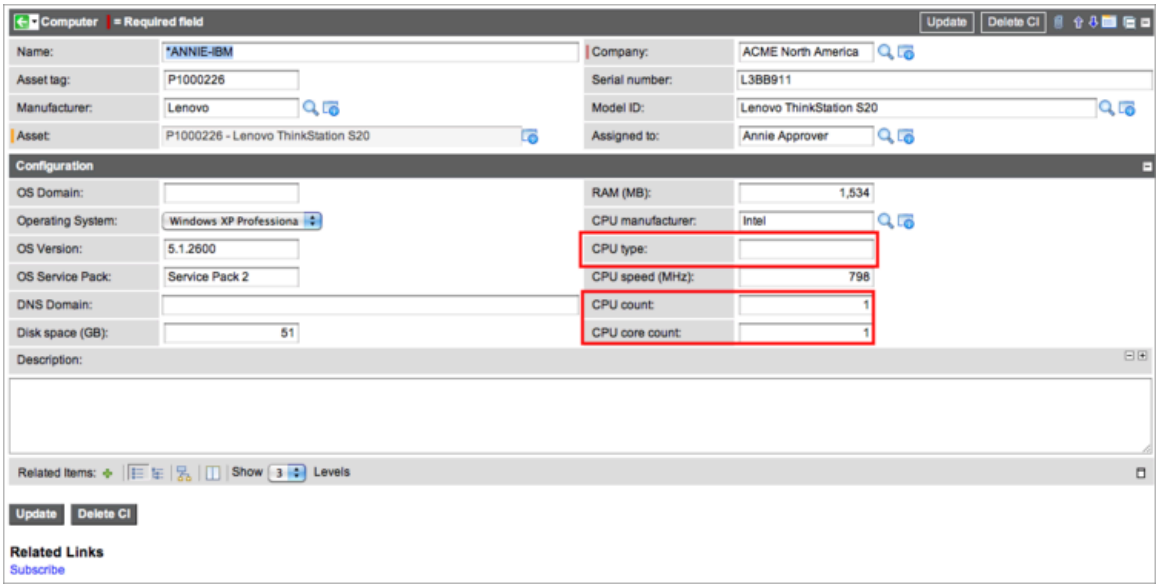
自動計算が可能な限り正確であるためには、構成アイテムとソフトウェア モデルの情報が正確であることが重要です。

構成アイテム フォーム上のプロセッサーを説明する重要なフィールドは、次の通りです。

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

- CPU タイプ
- CPU カウント
- CPU コア数

PVU 構成アイテム



この CPU データは、CMDB に情報が入力されているときに正確に追加される場合が多いです。フィールドに誤った情報が含まれている場合は、構成アイテム フォームのフィールドを手動で編集します。

構成アイテム フォーム フィールドとプロセッサー定義フィールドとの間のマッピングは、以下の通りです。

IBM PVU マッピングの準備

構成アイテム フォーム フィールド	プロセッサー定義フォーム フィールド	定義
CPU タイプ	プロセッサー名、サーバー モデル番号、プロセッサー モデル番号	プロセッサー名、サーバー モデル番号、およびプロセッサー モデル番号の組み合わせです。*[CPU タイプ]* フィールドは、「CMDB を入力する」で説明されている一般的なプロセスの一部として作成されます。ディスカバリーツールの中には *[CPU タイプ]* の代わりに *[CPU 名]* を入力するものもあります。*[CPU タイプ]* フィールドが空欄の場合、代わりに CPU 名フィールドがマッピングに使用されます(必要であれば、*[CPU名]* を表示するようにフォームを構成できます)。CPU タイプフィールドとCPU 名フィールドが両方とも空欄の場合、マッピングは行われません。
CPU カウント	ソケット数	ソケットの数。

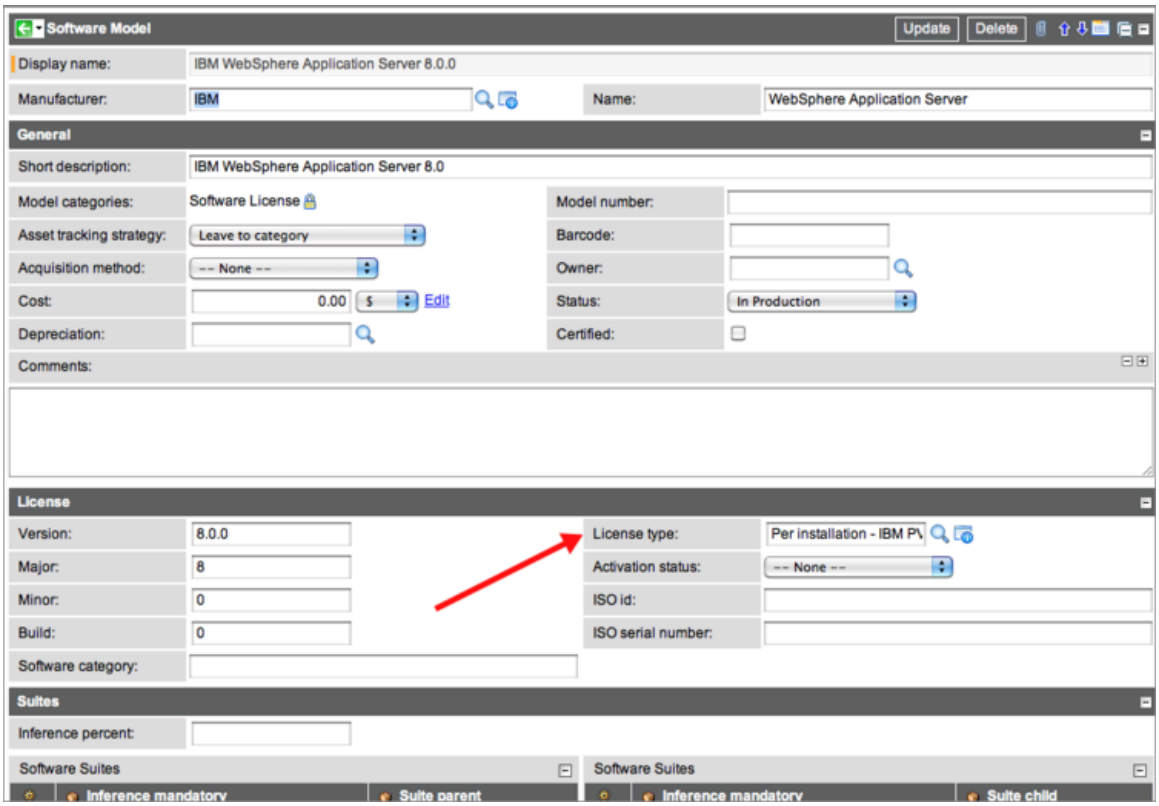
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IBM PVU マッピングの準備 (続く)

構成アイテムフォームフィールド	プロセッサー定義フォームフィールド	定義
CPU コア数	ソケット当たりのコア数	ソケット当たりのコア数

ソフトウェア モデル フォームのキーフィールドは、[ライセンス タイプ] です。IBM PVU で追跡するソフトウェア ライセンスについては、相対するソフトウェア モデル フォームを開き、[インストールごと **- IBM PVU]** ライセンス タイプを選択します。

PVU ソフトウェア モデル



従来の ソフトウェア資産管理プラグイン プロセッサー定義を更新する

従来の IBM PVU プロセスパックをアクティブにした後、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインの [プロセッサー定義を更新] モジュールを使用して、コンピューター [cmdb_ci_computer] テーブル内にある既存のコンピューターのプロセス定義を作成します。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
この手順の後、SAM のビジネスルールはコンピューターの変更時または新規コンピューターの追加時にプロセッサー定義 [CMDB_processor_definition] テーブルを自動的に更新します。[プ

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

ロセッサー定義を更新] モジュールを 2 度目に使用する必要はありませんが、コンピューター [cmdb_ci_computer] テーブルを大幅に変更した場合は、常に使用できるようになっています。

手順

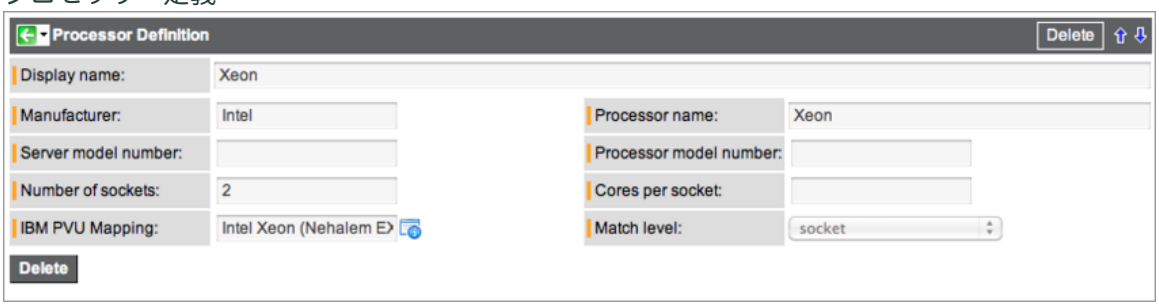
1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [システム] > [プロセッサー定義を更新]に移動します。
2. [続行] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン プロセッサー定義

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのプロセッサー定義は、コンピューターやサーバーなどのアイテムに対して構成アイテムフォームの情報から自動的に導出されます。

プロセッサー定義を表示するには、[ソフトウェア資産] > [調整] > [プロセッサー定義] に移動します。

プロセッサー定義



次の読み取り専用のフィールドがリストで表示されます。

プロセッサー定義

フィールド	説明
表示名	プロセッサー リストに表示されるプロセッサーの名前。
メーカー	プロセッサーをビルドした会社。
サーバー モデル番号	サーバーのメーカーによってモデルに割り当てられた番号。
ソケット数	コンピューターのマザーボード上の金型の数。金型あたりの CPU 数は、[ソケットあたりのコア数] で指定します。
IBM PVU マッピング	このプロセッサーが関連付けられている IBM PVU マッピング。このフィールドの情報は、IBM PVU テーブルで定義されているルールに基づいて、サーバーモデル番号、ソケット数、プロセッサー名、プロセッサーモデル番号から自動的に計算されます。
プロセッサー名	メーカーがプロセッサーに割り当てた名前。
プロセッサー モ	プロセッサーのメーカーによってモデルに割り当てられた番号。

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

プロセッサー定義 (続く)

フィールド	説明
デル番号	
ソケット当たりのコア数	マザーボード上の各物理接続 (ソケット) のコア数 (プログラムを実行するために必要な機能単位)。
一致レベル	プロセッサーと PVU マッピング間の関連性の精度レベル。関連性が推定される場合に自動的に設定されます。

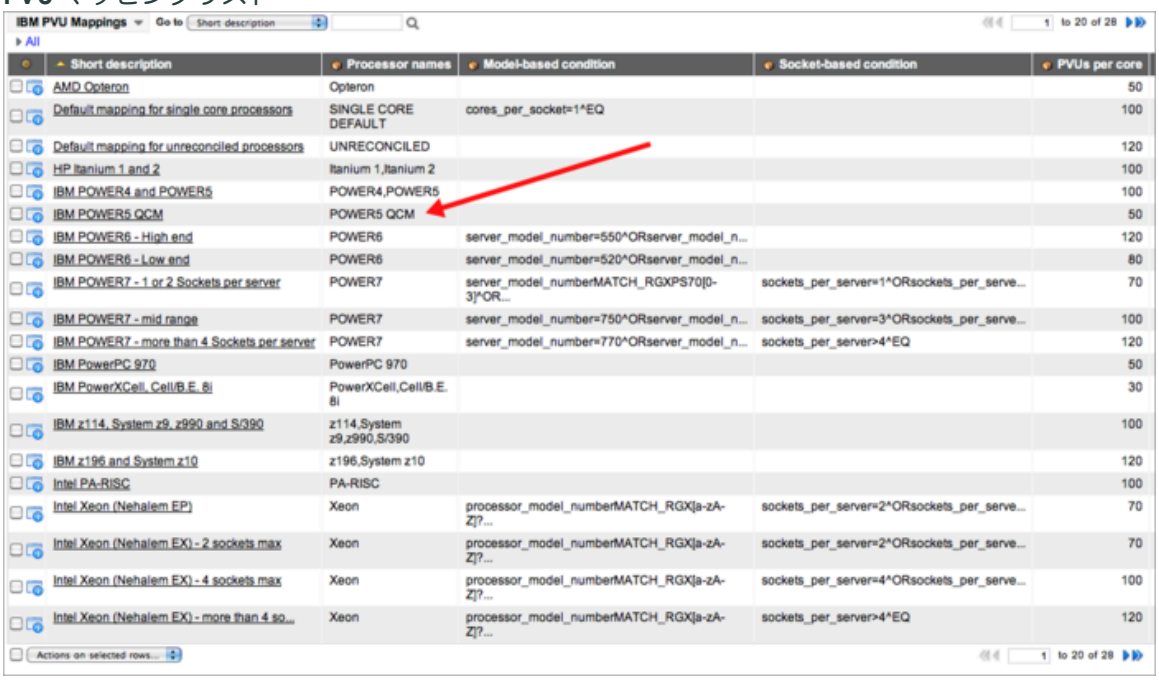
従来の **IBM PVU** プロセスパックの **IBM PVU** マッピングを表示する

IBM PVU テーブルにリストされているすべてのルールは、従来の ソフトウェア資産管理(com.snc.software_asset_management) プラグイン内の 1 つの PVU マッピングレコードによって表されます。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
たとえば、IBM PVU テーブルにはプロセッサー名が POWER5 QCM の行が 1 行あり、IBM PVU マッピングには POWER5 QCM を表す行があります。

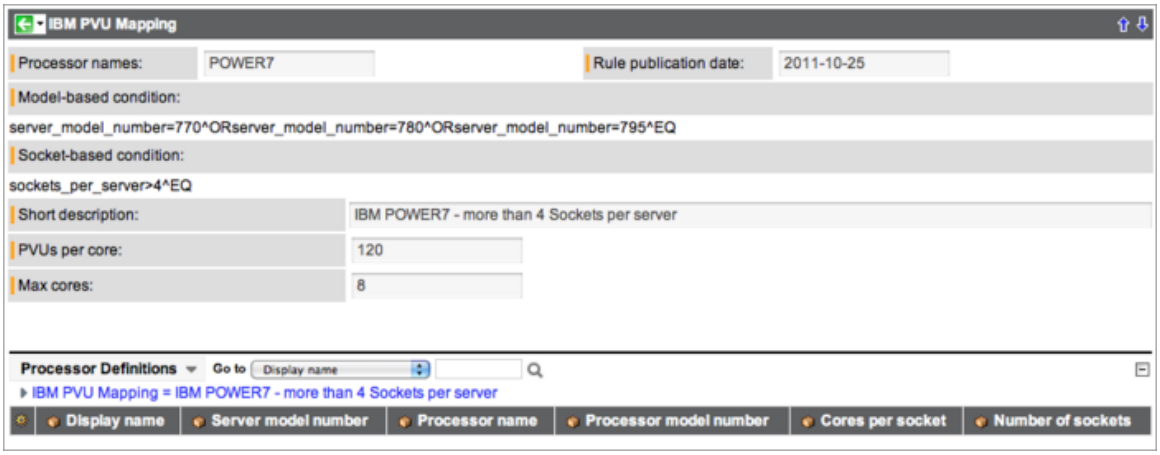
PVU マッピングリスト



手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [調整] > **[IBM PVU** マッピング]に移動します。
2. マッピングの詳細については、[簡単な説明] をクリックします。

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



これらのフィールドは情報用であり、編集することはできません。

IBM PVU マッピング

フィールド	説明
プロセッサー名	実行中のプロセッサーの名前。プロセッサー名はコンマで区切られています。
モデルベースの条件	コンピューターのプロセッサー定義のサーバー モデル番号が PVU エントリーのサーバー モデル番号と一致するかどうかを判断するために使用される正規表現。
ソケットベースの条件	コンピューターのプロセッサー定義のソケット数が PVU エントリーのソケット数と一致するかどうかを判断するために使用される正規表現。
簡単な説明	この PVU マッピングの簡単な説明。
コア当たりの PVU 数	コアごとに消費されたプロセッサー値の数 (IBM PVU の図表に従う)。
最大コア数	IBM PVU テーブル (ソケットごとのコアの下の右端の列) に示されている、プロセッサー ファミリー上のコアの最大数。
ルール発行日	IBM が PVU ルール テーブル上に公開した日付。

従来の **IBM PVU** プロセスパックでソフトウェアカウンターを使用する

従来の IBM PVU プロセスパックを使用して IBM PVU ライセンスを計算するには、IBM PVU ライセンスタイプのソフトウェアカウンターを作成します。特定の PVU ソフトウェア パッケージでは、1 度カウンターを作成すればあとは再利用することができます。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
ライセンスが数えられるとプロセッサー定義が検索されます。プロセッサー定義が見つかるがプロセッサー用の PVU マッピングリンクが存在しない場合、システムでは自動的に次の内容を実行して PVU マッピングリンクを取得します。

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

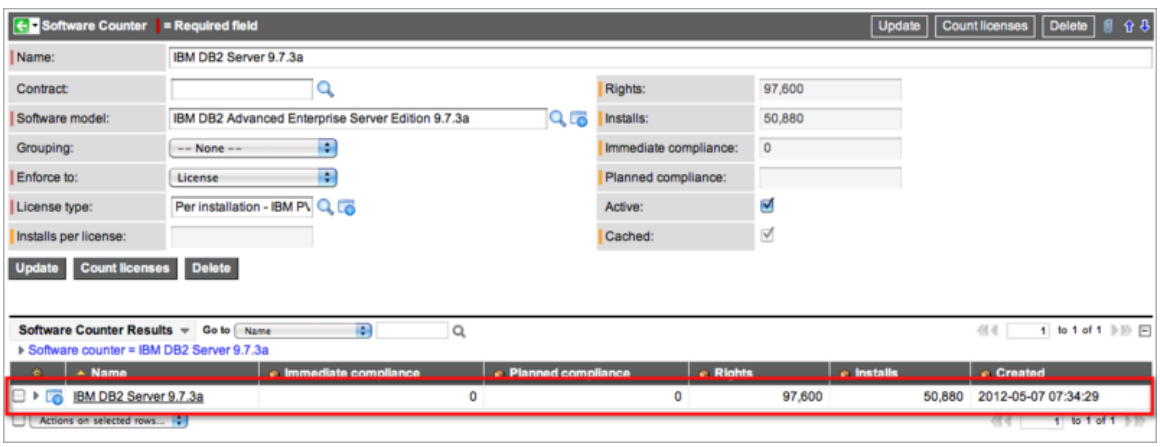
- プロセッサー名に基づいた事前フィルタリング。
- PVU マッピング レコードの条件フィールドに基づいた詳細なフィルタリング。
- 完全に一致するものが見つからない場合は、準拠する可能性を高めるために最も高級なマッピングが使用されます。

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [調整] > [ソフトウェアカウンター]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] を入力します。
4. [ソフトウェア モデル] を選択します。
5. [施行先] フィールドで、ライセンスへの準拠レベルを選択します。
6. [ライセンス タイプ] で、[インストールごと **- IBM PVU]** を選択します。

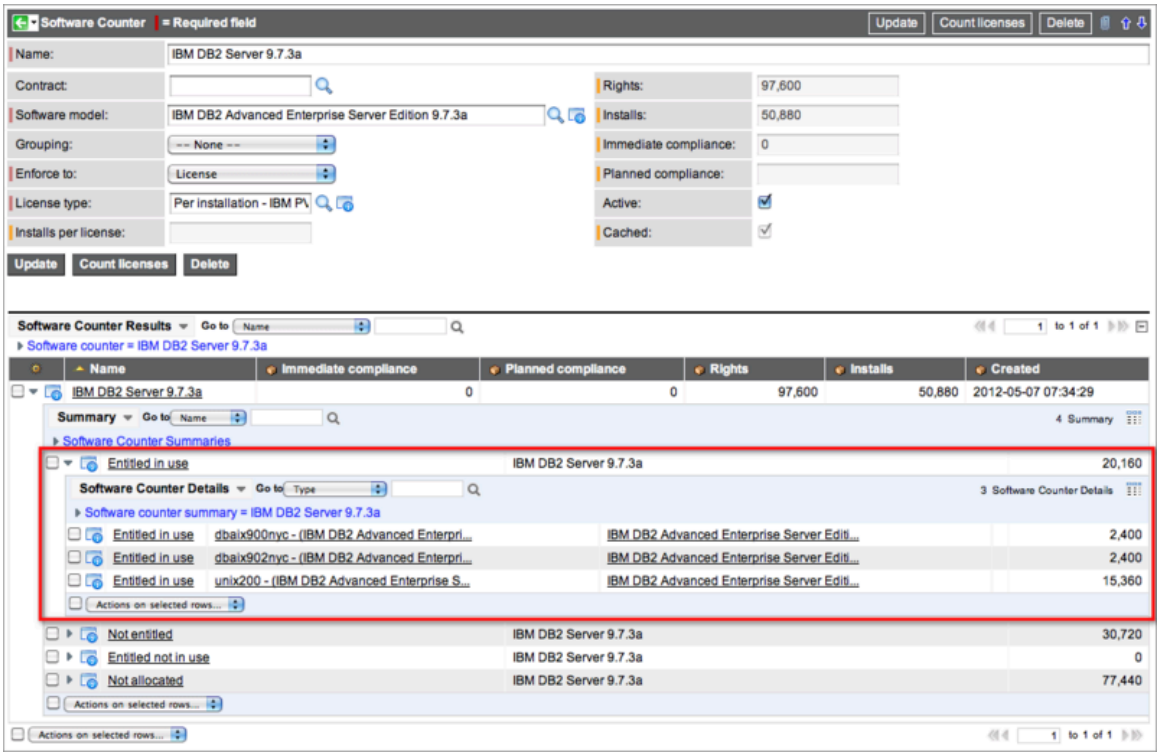


7. 必要に応じて他のフィールドに情報を追加します。
8. ヘッダー バーを右クリックし、[保存] を選択します。
9. [ライセンスを数える] をクリックします。



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

10. [ソフトウェア カウンターの結果] リストで、ドリル ダウンしてサマリーと詳細情報を取得します。



従来の **IBM PVU** プロセスパックとともにインストールされる内容

次のテーブル、フィールド、スクリプトインクルード、ビジネスルールは従来の IBM PVU プロセスパックとともにインストールされます。

テーブル

テーブル	説明
プロセッサー定義 [cmdb_processor_definition]	このテーブルの各行は IBM が PVU ライセンス モデルに使用する属性に関するコンピューターについて説明します。行は (PVU のライセンス付与に使用されている属性がすべて一致していれば) 検出された 1 台または複数のコンピューターに関連付けることができます。

Fields

フィールド	テーブル	説明
ibm_pvu_mapping	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	ソフトウェアのインストールに適用される PVU ルール。IBM PVU に基づくライセンス カウントに使用されます。
ibm_pvu_mapping	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	ソフトウェアのインストールに適用される PVU ルール。IBM PVU に基づくライセンス カウントに使用されます。

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

スクリプトインクルード

名前	説明
ProcessorDefinitionsUtils	プロセッサー定義 [cmdb_processor_definition] テーブルを管理するためのユーティリティが含まれています。
ProcessorValueUnitsUtils	特定のプロセッサーに関連付けられた IBM PVU の価格設定を決定するロジックが含まれています。

ビジネスルール

名前	説明
唯一のデフォルト マッピング `[sam_ibm_pvu_mapping]`	変更されたレコードの最終手段のフラグをリセットし、新しいレコードのフラグを FALSE に設定することで、1 つだけのデフォルトマッピングを確保します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェア契約

ソフトウェア契約とは、ソフトウェア製品の所有者と購入者間における拘束力のある契約書です。契約によって購入者はソフトウェアを合法的に使用することができます。

契約管理アプリケーションを使用すると、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインによって追跡および管理されるソフトウェアの契約を作成できます。新しいソフトウェア契約を作成するときに、その契約がエンタープライズライセンスまたはサブスクリプションライセンスであることを指定できます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェア契約を作成する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインによって追跡および管理されるソフトウェアを、購入者が合法的に使用できるようにする拘束力のある契約を作成できます。

始める前に
必要なロール：contract_manager

手順

1. [すべて] > [契約管理] > [ソフトウェアライセンス]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。
4. 契約にソフトウェア ライセンスを追加する
   必ず [ソフトウェア ライセンス] オプションを使用してください。[ライセンスバンドル] および [ソフトウェアライセンス契約] オプションは推奨されていません。

関連情報

契約管理

従来の **Oracle** プロセスパック

従来の Oracle プロセスパックは、Oracle ライセンスモデルでライセンスを付与されたソフトウェアの管理機能を提供する従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのアドオンです。

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

重要: 従来の Oracle プロセスパックは、ソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) プラグインの一部として利用可能な Oracle の ソフトウェア資産管理 パブリッシャーパックを介した Oracle ライセンスの追跡および管理には必要ありません。Oracle パブリッシャーパックには、Oracle ライセンスの追跡と管理に必要なすべての機能が含まれています。Oracle パブリッシャーパックの詳細については、「Oracle 用ソフトウェア資産管理パブリッシャーパック」を参照してください。

アドミニストレーターはこの機能を使用して、次の機能を実行できます。

- Oracle データベースサーバーにインストールされているソフトウェア パックの特定。
- 現在使用されているソフトウェア パックの参照。
- インストールされて使用中であるオプションのリストアップ。

従来の **Oracle** プロセスパックでソフトウェアカウンターを使用する

従来の Oracle プロセスパックを使用して Oracle ソフトウェアをカウントするには、2 通りの方法があります。Oracle モデルが正確に設定されていることを確認してください。

注: 従来の Oracle ライセンス計算タイプは、Oracle プロセスパックを有効にした後にソフトウェアカウンターフォームで使用できます。

[Oracle プロセッサー] ライセンス計算タイプを使用する Oracle ソフトウェアは、サーバー上のプロセッサー数でカウントされます。このライセンス計算タイプは、ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに存在する必要があります。ソフトウェアインストールレコードは、正しい Oracle ソフトウェアと一致するディスカバリーモデルとともに挿入する必要があります。Oracle プロセッサー カウンターでインストールをカウントするには、ソフトウェア インストール フォームの [インストール先] フィールドに、**[Oracle** プロセッサー] の [評価指標タイプ] を含む構成アイテムを参照する必要があります。

[Oracle 指定ユーザー] または **[Oracle** 指定ユーザー プラス] ライセンス計算タイプを使用する Oracle ソフトウェアは、一意のユーザー数または一意のユーザー数とデバイス数でカウントされます。このライセンス計算タイプは、ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage] テーブルに存在する必要があります。ソフトウェアインストールレコードは、正しい Oracle ソフトウェアと一致するディスカバリーモデルとともに挿入する必要があります。[Oracle 新規ユーザー] または [Oracle 新規ユーザー プラス] カウンター別で使用状況をカウントするには、Software 使用 [cmdb_sam_sw_usage] テーブルの [ターゲット ホスト] フィールドで、[評価指標タイプ] が **[Oracle NU]** または **[Oracle NUP]** の構成アイテムを参照する必要があります。

従来の **Oracle** プロセスパックのソフトウェアモデル

Oracle ソフトウェアのライセンス数を数えるには、Oracle ソフトウェアのソフトウェア モデルを作成する必要があります。

詳細については、「ソフトウェアモデルの管理」を参照してください。

従来の **Oracle** プロセスパックを要求する

従来の ソフトウェア資産管理 - Oracle プロセスパック (com.snc.sam.ibmpvu.pp) プラグインは、要求してもアクティブ化できなくなりました。従来のプラグインが ServiceNow インスタンスで既にアクティブになっている場合は、従来の Oracle プロセスパックを引き続き使用できます。

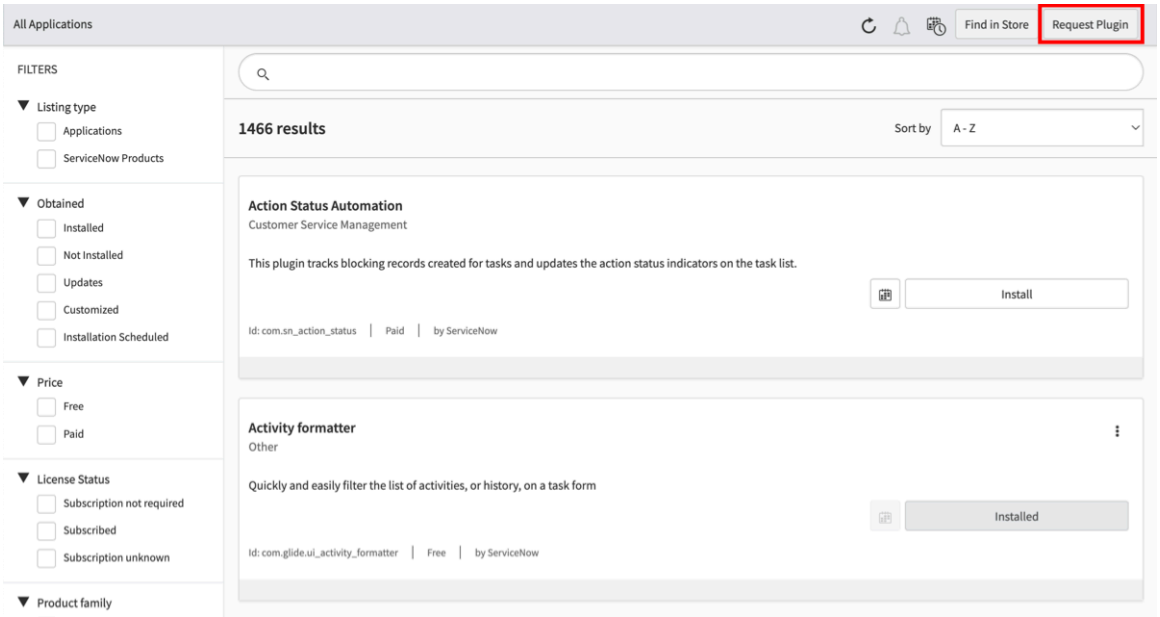
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、関連するすべてのプラグインを有効にします。

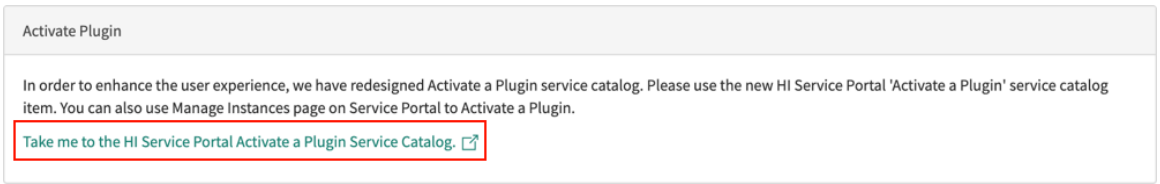
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。

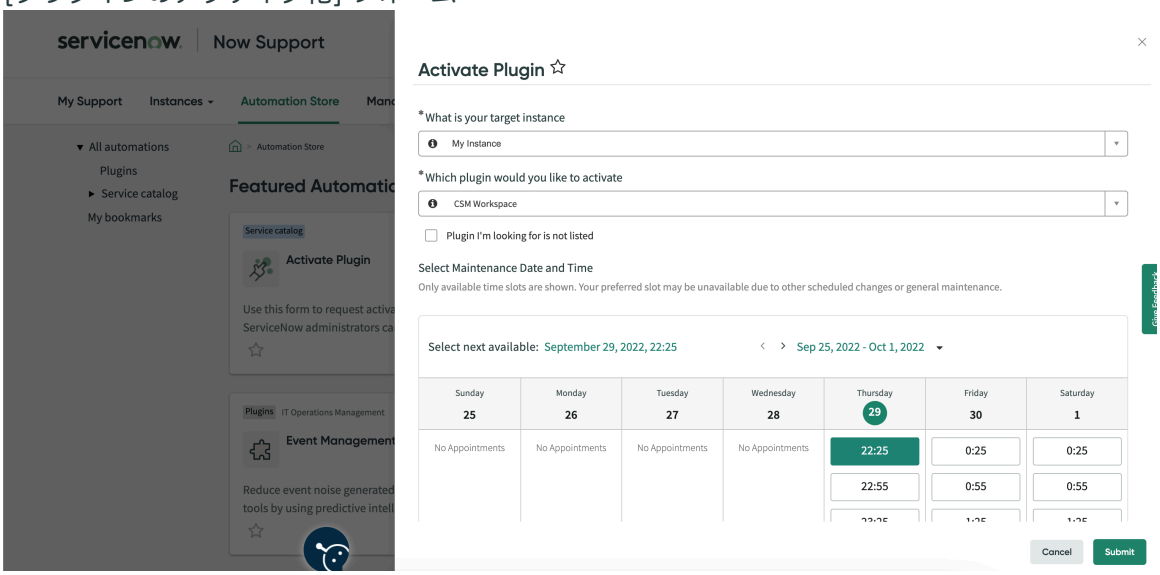
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

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

従来の Oracle プロセスパックとともにインストールされる項目

次のテーブル、フィールド、およびライセンス計算タイプは、従来の Oracle プロセスパックとともにインストールされます。

このテーブルの情報は、ソフトウェア モデル フォームの [ソフトウェア カウンター コンプライアンス違反] セクションに表示されます。

ソフトウェア カウンター コンプライアンス違反テーブル

テーブル	説明
ソフトウェア カウンター コンプライアンス違反 [sam_sw_counter_violation]	権限数を超えるインストール以外の次のような違反によるカウンター違反の保存に使用されます。 • 超過した最大 CPU/ユーザー数 (モデル制限に基く)。 • 順守されていない最大または最小の権限ルール (モデル制限に基く)。 • オプションがサポートされていないライセンス (Oracle) を持つサーバーにインストールされたオプション。

Fields

フィールド	テーブル	説明
ソフトウェア カウンター [counter]	ソフトウェア カウンター コンプライアンス違反 [sam_sw_counter_violation]	この違反が属するソフトウェア カウンターの参照(ソフトウェア カウンター テーブル [sam_sw_counter] への参照フィールド)。
原因 [名前]	ソフトウェア カウンター コンプライアンス違反 [sam_sw_counter_violation]	違反の説明。
オプション (is_option)	ソフトウェア モデル [cmdb_software_product_model]	ソフトウェアモデルが Oracle エンタープライズ版のアクティブデータガードまたはデータマイニングオプションなど、他のソフトウェアのオプションやパックであるかどうかを示します。このフィールドは、メーカーが Oracle の場合にのみ表示されます。
ライセンスのメトリクス (metric_type)	ソフトウェア ライセンス [alm_license]	ライセンス計算 [cmdb_sw_license_calculation] テーブルへの Glide リストの参照。このリストには、このライセンスに適用されるすべてのライセンス計算が含まれており、ソフトウェア カウンターの実行時に使用する際の望ましい評価指標タイプが識別されます。
ライセンスのメトリクス (metric_type)	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	ライセンス計算 [cmdb_sw_license_calculation] テーブルへの Glide リストの参照。このリストには、このライセンスに適用されるすべてのライセンス計算が含まれており、ソフトウェア カウンターの実行時に使用する際の望ましい評価指標タイプが識別されます。このフィー

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

Fields (続く)

フィールド	テーブル	説明
		ルドはデフォルトでフォームに表示されません。

Oracle プロセスパックには次のライセンス計算タイプが追加されます。

Oracle ライセンス計算タイプ

名前	説明
Oracle 指名ユーザー	一意のユーザー数でカウントされる Oracle ライセンス スキーム。
Oracle 指名ユーザー プラス	一意のユーザー数とデバイス数でカウントされる Oracle ライセンス スキーム。
Oracle プロセッサー	サーバー上のプロセッサー数でカウントされる Oracle ライセンス スキーム。

従来の **Oracle** プロセスパックの **Oracle** ソフトウェアライセンスを作成する

従来の Oracle プロセスパックを使用するには、Oracle ソフトウェアライセンスを作成する必要があります。

始める前に
必要なロール：sam

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ソフトウェアライセンス]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [モデル カテゴリ] フィールドで [ソフトウェア ライセンス] を選択します。
4. [モデル] フィールドで Oracle モデルを選択します。

   このリストの Oracle モデルはユーザーによって作成されます。詳細については、「ソフトウェアモデルの管理」を参照してください。

5. [ライセンスのメトリクス] フィールドに正しいライセンス計算タイプが指定されていることを確認します。
6. 必要に応じて残りのフィールドに入力します。
7. [送信] をクリックします。

ソフトウェアインストールを **Oracle** マッピングに関連付けるために従来の **Oracle** プロセスパックの要件を検証する

推奨要件を満たすことで、Oracle マッピングで最高品質の結果が得られます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ソフトウェアインストールを特定するには、ServiceNow ディスカバリー などのディスカバリーツールを使用します。
   追加された CPU の情報が正しいことを確認してください。

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

2. 従来の ソフトウェア資産管理 をアクティブ化する - Oracle プロセスパック (com.snc.sam.oracle.pp) プラグインをアクティブ化できます。
これにより、まだアクティブになっていない場合は、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインもアクティブになります。
3. [ソフトウェア資産] > [システム]に移動して [プロセッサー定義を更新] をクリックしてプロセッサー定義を更新します。
4. Oracle ライセンスで管理するソフトウェアモデルが正確に設定されていることを確認します。
「ソフトウェアモデルの作成」を参照してください。
5. Oracle ソフトウェア用にソフトウェア ライセンスを作成します。
ライセンスに正しいライセンスのメトリクスが与えられていることを確認してください。

   [ソフトウェア ライセンス] テーブル上の [ライセンスのメトリクス] (metric_type) フィールドは [ライセンス計算] テーブルに対する参照フィールドです。

6. ソフトウェア カウンターを作成し、一致するライセンス タイプの Oracle ライセンスを計算します。
7. Oracle ガイドラインのコンプライアンスを判断するためにライセンスをカウントします。

従来の Oracle プロセスパックの Oracle ソフトウェアカウンターを実行する

ソフトウェアインストールを Oracle マッピングに関連付けるには、Oracle ソフトウェアカウンターを実行する必要があります。

始める前に
必要なロール：sam

手順
1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [調整] > [ソフトウェアカウンター]に移動します。
2. カウンターの名前をクリックします。
3. [ライセンスを数える] をクリックします。
あらゆるタイプのソフトウェア カウンターの結果を表示できます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインが資産管理アプリケーションで提供されているITSM ソフトウェア資産管理機能を有効にします。

本格的なソフトウェア資産管理製品 (別名ソフトウェア資産管理プロ) のドキュメントについては、「ソフトウェア資産管理」を参照してください。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン は、ソフトウェアライセンスとコンプライアンスを系統的に追跡、評価、管理します。機能はこのような特長で構成されています。

特長エリア	説明
ダッシュボード	Software Asset Management Foundation ダッシュボードには、お使いの環境のソフトウェアインストールの結果が統計とチャート形式で表示されます。
ライセンス	インストールされているすべてのソフトウェア製品用に作成されたソフトウェア モデルは、ソフトウェア インストール (使用されているソフトウェア)とエンタイトルメント (所有されているソフトウェア) を結びつけるために使用されます。エンタイト

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

特長エリア	説明
	ルメントはライセンスの詳細を定義し、ソフトウェア モデルに割り当てられます。
ディスカバリーと標準化	お使いの環境にインストールされているソフトウェアを検出するには、ServiceNow ディスカバリー や Microsoft SCCM などのディスカバリープロセスを使用できます。 OOB (すぐに利用可能な認証) の [正規化] ライブラリーには、公開者と製品の内容が含まれています。ソフトウェア製品が [ソフトウェア] ライブラリーに存在しない場合、カスタム製品を作成できます。検出されたソフトウェアは、調整のために手動で標準化することができます。
調整	調整プロセスは、検出とエンタイトルメントに関するソフトウェア製品のコンプライアンスステータスを計算します。コンプライアンスの問題を解決するための修正オプションが作成されます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン の詳細

Xanadu のリリース以降、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションのユーザーインターフェイスが拡張され、より使いやすく直感的になり、ソフトウェアのインストールをより適切に管理できるようになりました。

ソフトウェア資産ワークスペースと呼ばれる新しい ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ユーザーインターフェイスを使用することも、従来の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン フレームワークを引き続き使用することもできます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションのコア機能は、両方のユーザーインターフェイスで同じです。

ソフトウェア資産ワークスペースの使用

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン (com.snc.sams) プラグインを要求してアクティブ化すると、Software Asset Workspace (com.sn_sam_workspace) プラグインもアクティブ化する必要があります。

注: ワークスペースプラグインをアクティブ化した後、クラシック ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションに戻すことはできません。

ソフトウェア資産ワークスペースの構成と使用の詳細については、「ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ワークスペースの設定」および「ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ワークスペースの使用」を参照してください。

クラシック ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションの使用

クラシック ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションを引き続き使用するための操作は、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン (com.snc.sams) プラグインを有効にするだけです。

その後でソフトウェア資産ワークスペースを使用することになった場合は、ソフトウェア資産ワークスペース (com.sn_sam_workspace) プラグインを有効にする必要があります。

クラシック版 ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションの構成方法と使用方法の詳細については、「ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシックの設定」および「ソフトウェア資産管理 クラシック版の使用」を参照してください。

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

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ロール

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン は、次のロールを追加します。

ロール

ロール	説明
sam_admin	sam_user ロールを継承し、調整の実行や再生ルールの管理を行う権限を持ちます。
sam_user	管理以外のすべての機能にアクセスできます。

sam_user または sam_admin ロールを持つユーザーは、概要ページ表示や更新を行えます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ソフトウェアディスカバリーと標準化

ServiceNow ディスカバリー は [ソフトウェアインストール] テーブルを自動入力する際に使用され、そうすることでソフトウェアを手動で標準化して調整することができます。

ディスカバリープロセスとは、組織で使用するソフトウェアを自動的に検出することです。ServiceNow ディスカバリー または SCCM Integration のどちらかを使用することで施行できます。

詳細については、「SCCM またはディスカバリーによるソフトウェアデータの収集」および「ソフトウェア資産管理によるディスカバリー」を参照してください。

注: ディスカバリー を使用するには、ディスカバリーの要求 をアクティブ化する必要があります。

ディスカバリー では、作成やカスタマイズできるディスカバリープロセスのパターンを使用します。ベース システムには、業界標準のネットワーク デバイスとアプリケーションのほとんどをカバーする幅広いパターンが含まれています。ソフトウェア資産管理の基盤プラグインでは自動的に SQL Server、Exchange Server、Oracle Database Server を活用しますが、ソフトウェア資産管理の基盤プラグインで使用するために必要に応じて他のパターンをカスタマイズすることもできます。

検出されたソフトウェアは、ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに格納されます。

注: すでに ディスカバリー を実行しているがITSM ソフトウェア資産管理のバージョンを使用していない場合は、ソフトウェア資産管理の基盤プラグインソフトウェア インストールの移行スクリプトを実行してレコードを [cmdb_ci_spkg] テーブルから [cmdb_sam_sw_install] テーブルにコピーすることで、以前に検出されたソフトウェア インストールはソフトウェア資産管理の基盤プラグインで使用できるようになります。

ソフトウェアインストールレコードが [ソフトウェアインストール] テーブルに書き込まれると、検出された公開者、製品、バージョンの唯一の組み合わせがディスカバリーモデルテーブルに既に存在するかどうかがビジネスルールによって確認されます。

- その場合、ディスカバリーモデルの照合が [ソフトウェア インストール] テーブルに設定されます。
- そうでない場合、ディスカバリーモデルテーブルに新規のレコードが作成され、そのディスカバリーモデルの照合が [ソフトウェアインストール] テーブルに設定されます。

ディスカバリーの後はソフトウェアディスカバリーモデルを手動で正規化して調整を行えます。標準化ステータスには、次の 2 種類の異なる結果があります。

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

標準化ステータス

ステータス	説明
手動で標準化済み	ディスカバリーモデルのキーフィールドが手動で入力されると、手動で標準化されます。
新規	ソフトウェアディスカバリーモデルはまだ手動で正規化されていません。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ディスカバリーモデルとソフトウェア インストール

ソフトウェアディスカバリーモデルはディスカバリー中に自動的に作成されるため、使用環境にインストールされているソフトウェアを手動で標準化することができます。

ソフトウェアディスカバリーモデルは、ソフトウェアディスカバリーモデル [cmdb_sam_sw_discovery_model] テーブルに格納されます。

ソフトウェア モデルとソフトウェアディスカバリーモデルは異なるものです。

- ソフトウェア モデルは、購入済みおよび/または利用可能なソフトウェアの特定のバージョンまたは構成のことです。
- ソフトウェアディスカバリーモデルは、あるバージョンのソフトウェアがネットワーク環境で発見されたときに作成されるモデルです。

1 本のソフトウェア モデルに複数のソフトウェアディスカバリーモデルを関連付けることができます。たとえば、ソフトウェア モデルは次のように定義できます。

- 公開者 = X
- 製品 = Y
- バージョン = 10 から始まる

この製品のインストールが 2 回別々に行われた場合 (バージョン 10.1 とバージョン 10.2)、ディスカバリーモデルが 2 つ作成されます。ディスカバリーモデルの 1 つには検出されたバージョンとして 10.1 が設定され、もう片方のディスカバリーモデルには検出されたバージョンとして 10.2 が設定されています。調整プロセスではどちらも`バージョン 10 から始まる`という基準を満たしているため、これら 2 つのディスカバリーモデルは両方とも同じソフトウェアモデルに関連付けられます。

ディスカバリーモデル

ソフトウェアディスカバリーモデルを手動で作成することはできません。プライマリーキーという次のフィールドの組み合わせは、新規のソフトウェアインストールを新規または既存のソフトウェアディスカバリーモデルを照合するために使用されます。

プライマリー キー：[公開者]、[表示名]、[バージョン]

注: バージョン番号の分析するときは完全一致が常に最初に検索されますが、完全一致が見つからない場合はメジャー バージョン番号で検索します。

たとえば、バージョン番号 8.0.4 で一致するものが見つからず、バージョン 8.0 が見つかった場合は、[ソフトウェア モデル] フィールドでバージョン 8.0 を使用します。

ディスカバリーモデルフォーム

フィールド	説明
表示名	レコード リストに表示されているディスカバリーモデルの名前。この値は、検出された公開者、製品、バージョンを使用して自動的に生成されます。

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

ディスカバリーモデルフォーム (続く)

フィールド	説明
標準化ステータス	標準化プロセスの [ステータス]： • 手動で標準化済み • 新規
公開者	ソフトウェアの公開者。
製品	このソフトウェアの製品名。
バージョン	ソフトウェア製品のバージョン。
検出された公開者	検出されたソフトウェアの公開者。
検出された製品	検出されたソフトウェアの名前。
検出されたバージョン	検出されたソフトウェアのバージョン。
コメント	
製品タイプ	• 子：メインとなるソフトウェアのサブコンポーネント (ライセンス不可)。 • ドライバー：デバイスを制御するソフトウェア製品。 • ライセンス可能：ライセンス可能なソフトウェア製品。 • ライセンス不可：ライセンス不可のソフトウェア製品。 • パッチ：既存のコンピューター プログラムを更新、修正、改良するために設計されたソフトウェア製品。 • 不明：検出されません。 不明の製品タイプについては製品タイプを別の値に変更することができます。 製品タイプが変更されると、ディスカバリーモデルの標準化ステータスが に更新されます。 調整プロセスでは、ライセンス可能なソフトウェアディスカバリーモデルのみが考慮されます。
プラットフォーム	プラットフォームを含む： • Windows • Mac • Unix
言語	• オランダ語 • 英語 • フランス語 • ドイツ語

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

ディスカバリーモデルフォーム (続く)

フィールド	説明
	• イタリア語 • スペイン語 検出された場合はその他の言語が生成されます。
エディション	ソフトウェアのエディション。
完全バージョン	ソフトウェアの完全バージョン。

注: 標準化されたディスカバリーモデルにバージョン、エディション、言語、プラットフォームの値がない場合、これらのフィールド値はユーザーが設定できます。新しい値が設定されると、標準化ステータスが [新規] から [手動で標準化済み] に変更されます。

ソフトウェア インストール

[ソフトウェア インストール] リストには組織の中でインストールしているソフトウェアが含まれており、自動的にディスカバリー、生成されます。

インストールしたソフトウェアは ディスカバリー によってソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに配置され、プライマリー キーが作成されます ([公開者]、[表示名]、[バージョン] フィールドを使用)。

ディスカバリー はプライマリーキーを使用して、検出されたソフトウェアインストールを新規または既存のソフトウェアディスカバリーモデルと自動的に照合します。

ソフトウェア インストール フォーム

フィールド	説明
表示名	レコード リストに表示されているソフトウェア インストールの名前。検出された製品名とエディションを組み合わせることができます。
ディスカバリーモデル	インストール済みソフトウェアを表わすソフトウェアディスカバリーモデル。
公開者	ソフトウェアの公開者。
バージョン	ソフトウェアのバージョン。
エディションのオーバーライド	ソフトウェアのエディション設定の上書き。 ソフトウェアのエディションが検出されなかった場合、ディションをすでにご存知であればこのフィールドを編集してエディションの設定を行えるため、調整を正常に実行できます。 詳細については、「クラシック版の SAM の基盤エディションの値を手動でオーバーライド」を参照してください。
インストール	

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

ソフトウェア インストール フォーム (続く)

フィールド	説明
製品 ID	メーカーによって割り当てられた製品の一意の ID 検出で見つけられます。
インストール場所	ソフトウェアがインストールされるパス。
インストール日	ソフトウェアがインストールされた日付。
リビジョン	ソフトウェアのリビジョン。
インスタンスキー	ソフトウェアのインスタンス化に対する一意の ID ソフトウェアのインストール時に自動的に生成されます。
インストール先	ソフトウェアのインストール先であるハードウェア。
アンインストール文字列	ソフトウェアのアンインストールに使用する識別子。
ISO シリアル番号	ソフトウェアの ISO 番号。
調整	
エンタイトルメント	このインストールで使用されるエンタイトルメント。
推定スイート	このインストールが属する推定スイートモデル。
スイートから省略	調整中にソフトウェアインストールをスイートのコンポーネントとしてカウントしない場合はチェックボックスを選択します。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン コンプライアンスのソフトウェア調整

自動ライセンス調整により、手動による計算を行うことなくライセンスの位置を正確かつ最新の状態に保ちます。調整は毎週もしくはオンデマンドで実行できます。

調整は、指定された頻度で実行されるスケジュール済みジョブです (デフォルトは毎週)。特定またはすべての公開者の指示によりオンデマンドで実行することもできます。

調整が実行されると、ディスカバリーとエンタイトルメントに関するソフトウェア製品のコンプライアンス ステータスを示した調整結果リストが作成されます。sam_user ロールを持つユーザーは、調整結果を表示できます。

修復のオプションには、未使用の権限、未割り当ての権限、必要な権限、再利用可能な権限、エンタイトルメントされていない権限が含まれます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン の設定

構成前にソフトウェア資産管理の基盤プラグインを設定します。

始める前に

必要なロール：sam_admin

このタスクについて

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインを要求してServiceNowの担当者によってアクティブ化されたら、使用開始の前に以下の手順を実行してソフトウェア資産管理の基盤プラグインを設定します。

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

手順

1. 現在従来の ソフトウェア資産管理プラグインを使用して資産管理のITSM ソフトウェア資産管理機能を実行しているか判断してください。
   プラグインのリストを調べて、ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインが有効かどうかを確認します。
   - 有効になっている場合は、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン 移行手順を完了します。

     この手順では、新しいテーブル、フォーム、リスト、フィールド、値を自動的に変換、追加し、非推奨の機能を無効にします。また、移行が正常に完了するための手動の手順も含まれています。

   - そうでない場合は、次の手順に進みます。
2. ディスカバリーが有効かどうかを確認します (「 ディスカバリーの要求 」を参照)。
   プラグインのリストを調べて、ディスカバリープラグインが有効かどうかを確認します。
   - 有効になっている場合は、ソフトウェア資産管理の基盤プラグインソフトウェア インストールの移行スクリプトを実行します。

     この手順では、[cmdb_ci_spkg] テーブルから [cmdb_sam_sw_install] テーブルにレコードがコピーされるため、以前に検出されたソフトウェア インストールがソフトウェア資産管理の基盤プラグインによって使用されます。

   - 有効になっていない場合は、アクティブ化し、ディスカバリー を構成します。

     詳細については、「ディスカバリー 」を参照してください。
3. 「開始： ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン」に進み、お使いの環境でソフトウェア資産管理の基盤プラグインの使用を開始します。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインの要求

Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) プラグインは、ServiceNow の担当者によってアクティブ化される必要があります。このプラグインにはデモ データが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

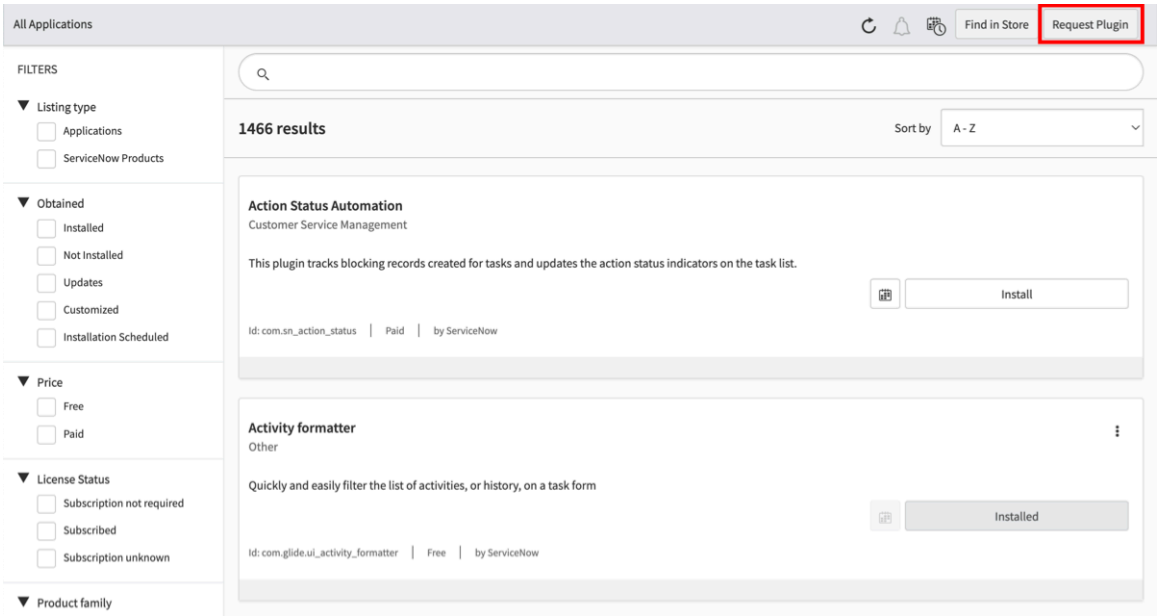
このタスクについて
プラグインを要求するには、次の 2 つの方法があります。

- Now Support で [すべて] > [サービスカタログ] > [プラグインをアクティブ化]をクリックして、Now Support サービスカタログに直接アクセスします。
- 次の手順に従い、インスタンスの [すべてのアプリケーション] ページから Now Support サービスカタログにアクセスします。

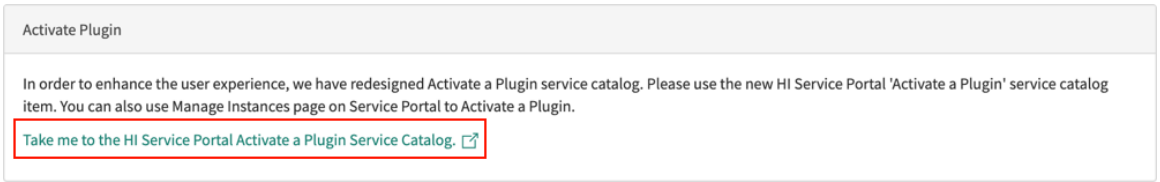
手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

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



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。

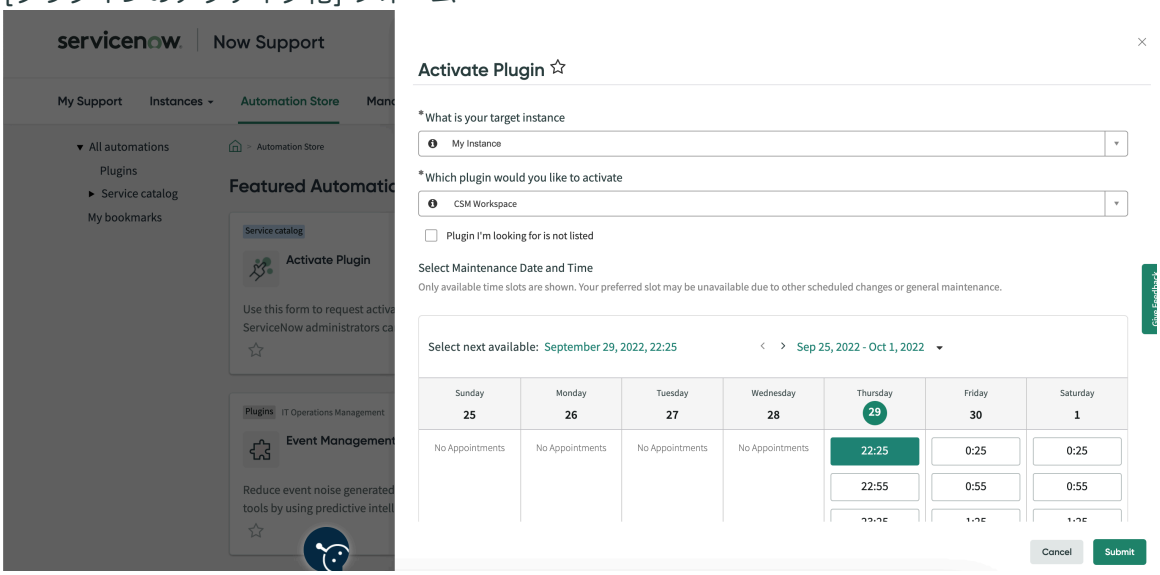
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

SAM の基盤 ソフトウェアスイートの管理

スイートを作成して相対するコンポーネントを追加すると、調整の最中でも組織の所有権を正確に数えられるようになります。

ソフトウェア スイートは、1 つのユニットとして提供される関連ソフトウェアのグループです。例として、Microsoft Office Professional スイートがありますが、これは PowerPoint、Word、Excel、Outlook、Access が含まれた Office 製品ソフトウェアツールです。

どのソフトウェア モデルでも、モデルがスイート (親) かコンポーネント (子) かを指定するためのオプションがあります。ソフトウェア モデルによっては、複数のスイートに属するコンポーネントとなることもあります。例として、 Microsoft Word は Microsoft Office Standard や Microsoft Office Professional のコンポーネントです。1 つのソフトウェア モデルをスイートやコンポーネントの両方に設定できますが、ソフトウェアは通常組み込まれたスイートとして販売されておりません。

スイート (親) がインストール テーブルに定義されていない場合、[推定率] と [必須] フィールドを使用します。

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

- [推定率]：ソフトウェアをスイートとして識別するために、スイート内のコンポーネントの何パーセントをインストールする必要があるかを指定します。
- [必須]：スイートがインストールされていることを推測するために、スイート内の特定のコンポーネントをインストールする必要があるかを強調します。選択肢は、[オプション]、[常に必須]、[必須グループ] です。

たとえば、[推定率] を 80 % と指定し、MicrosoftAccess の[必須] フィールドを [常に必須] に設定したとします。Microsoft Office Professional がデバイスにインストールされていることを推定するために、この設定だと Microsoft Access をインストールする必要があること、また他の 4 製品 (Microsoft Word、Microsoft Excel、Microsoft PowerPoint、Microsoft Outlook) のうち 3 製品をインストールする必要があります。

調整中にスイート (親) が検出された際は、スイートのコンポーネントを個々のライセンスとしてカウントしません。

注: model_manager ロールを持つユーザーは[製品カタログ] > [製品モデル] > [ソフトウェアモデル] に移動できますが、ソフトウェアモデルのすべての側面を管理できるわけではありません。

ディスカバリーパターンのカスタマイズ： ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインは自動的に SQL Server、Exchange、Oracle Database のディスカバリーパターンを活用しますが、必要に応じてほかのディスカバリーパターンを使用するためにソフトウェア資産管理の基盤プラグインの手順を実行できます。

始める前に
必要なロール：sam_admin

このタスクについて
ディスカバリー は、ベースシステムで一連のスクリプトとオペレーション (プローブ、センサー、パターン) を使用して、データの収集、処理、CMDB の更新を行います。ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン は、一般的な 3 つのパターン (MSSQL サーバーディスカバリー、Exchange メールボックスディスカバリー、Oracle データベースディスカバリー) を使用するように既に設定されていますが、他のパターンを含めた構成手順を実行できます。

このカスタマイズによって検出されたパターンのレコードがソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに自動的にコピーされるので、このデータをソフトウェア資産管理の基盤プラグインの調整に利用できます。

パターンのカスタマイズに関する詳細については、「ITOM ヴィジビリティで使用される ディスカバリーパターン」を参照してください。

手順

1. ディスカバリーパターンに後処理手順を設定します。

   a. [パターン デザイナー] > [ディスカバリーパターン]に移動します。

   b. ソフトウェア資産管理のデータを収集するパターン レコードを開きます (例：MySQL のディスカバリーパターン)。

   c. [クラス名] フィールドの値を選択してコピーします。
   この設定手順の一環として、コピーしたクラス名の値をソフトウェア インストール名のマッピング [cmdb_sam_sw_name_mapping] テーブルのレコードフィールドに貼り付ける必要があります。

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

d. [前処理/後処理] 関連リンクをクリックします。

e. [インストール済みソフトウェアを同期] セクションで、リストから目的のソフトウェアを選択して追加します (例：MySQL)。
選択したソフトウェアに関連して検出されたデータは、ディスカバリープロセスの一環としてソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに自動的にコピーされます。

f. [更新] をクリックします。

2. ソフトウェア インストール名のマッピング [cmdb_sam_sw_name_mapping] テーブルの新しいレコードにパターンのデータを追加します。

a. 新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

フィールド	説明
クラス名	ディスカバリーパターンのクラス名。 クラス フィールドからコピーした値をディスカバリーパターンに貼り付けます。
公開者	製品の公開者 (例：Oracle)。
製品	製品名 (例：MySQL)。

b. [送信] をクリックします。

検出が実行されると、カスタマイズされたディスカバリーパターンに関連するソフトウェア製品のレコードは、ソフトウェア資産管理で利用されます。

ソフトウェア製品が自動的に検出されないエディションで構成されていることを認識しないかぎり、これ以上の構成は必要ありません。

次のタスク
ソフトウェア製品に検出されていないエディションがある場合、クラシック版の SAM の基盤 エディションの値を手動でオーバーライドするとソフトウェアを正常に調整することができます。

開始： ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン

お使いの環境でのソフトウェア インストールの管理を最適にするためにソフトウェア資産管理の基盤プラグインを開始します。

始める前に
必要なロール：sam_admin

このタスクについて
ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン の設定が完了したら、基本設定となるこれらの手順を実行して開始します。

手順
1. Microsoft Office 2013 などの一般的なソフトウェア用のソフトウェアモデルを作成します。
2. ソフトウェアにユーザーごとまたはデバイスごとの基本的なエンタイトルメントを作成します。

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

3. インストールされたソフトウェアのディスカバリー後、検出とソフトウェアエンタイトルメントについて、調整を実行してインストール済みのソフトウェアに対して所有しているソフトウェアの権限を調整します。
4. ソフトウェア製品のコンプライアンスステータスを示す調整結果を表示します。

次のタスク
ソフトウェア インストールのコンプライアンスステータスに応じて、環境をさらに最適化することができます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ワークスペースの設定

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションの設定が完了したら、ソフトウェア資産ワークスペースを設定する必要があります。

複数のエンタイトルメントがある場合は、Microsoft Excel スプレッドシートテンプレートを使用して一度にインポートできます。

ソフトウェアモデルが自動的に作成されていない場合は、ソフトウェアモデルを手動で作成する必要があります。ソフトウェアモデルの作成については、「ワークスペース内で Software Asset Management Foundation ソフトウェアモデルを作成」を参照してください。

ワークスペース内で **Software Asset Management Foundation** エンタイトルメントを作成

ソフトウェア資産ワークスペースでエンタイトルメントを作成し、ライセンスの詳細を入力して、購入したソフトウェア権限をユーザーまたはデバイスに割り当てます。

始める前に
必要なロール：sam_admin または sam_user

このタスクについて
これらの手順は、ソフトウェアエンタイトルメントを一度に 1 件ずつ作成するための標準フォームを使用する手順です。すでにスプレッドシートに入力されたソフトウェアエンタイトルメントの詳細がある場合は、一括インポート機能を使用してインポートすることもできます。

エンタイトルメントの作成を開始すると、ステータスは [ビルド] になります。エンタイトルメントを公開すると、ステータスは [使用中] に変わり、エンタイトルメントが調整プロセスに含まれるようになります。

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ソフトウェア資産ワークスペース]に移動します。
2. [新規] をクリックして、[新しいエンタイトルメントを作成 (Create new entitlement)] ダイアログボックスを開きます。
3. [標準フォームに詳細を入力してください] を選択し、[次へ] をクリックします。
4. [新しいソフトウェアエンタイトルメントを作成 (Create new entitlement)] ページで、フィールドに入力します。
   フィールドの詳細については、「クラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン エンタイトルメント作成」を参照してください。

ワークスペース内で **Software Asset Management Foundation** ソフトウェアモデルを作成

ソフトウェア資産ワークスペースでソフトウェアモデルを作成し、購入したソフトウェア権限をシステムで検出されたソフトウェアインストールに接続するために使用される製品の詳細を追加します。

始める前に
必要なロール：sam_user、sam_admin または model_manager

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

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ソフトウェア資産ワークスペース]に移動します。
2. 左のバーの [ライセンス操作 **(License operations)]** ビューをクリックします。
3. [ライセンス] で、[ソフトウェアモデル] をクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

ソフトウェア モデル フォーム

フィールド	説明
表示名	[読み込み専用] モデルの名前。システム プロパティ *glide.cmdb_model.display_name.shorten* は、ソフトウェア モデル表示名の生成方法を制御します。システムアドミニストレーターはこのプロパティを設定できます。 デフォルトのフォーマットは、公開者 + 製品 + バージョン + エディションです。
公開者	ソフトウェアの公開者。提供されているルックアップリストを使用することができます。 **注:** 公開者は、会社 [core_company] への参照です。内部で使用している会社のみが表示されます。 公開者と製品が存在しない場合は、ソフトウェア資産管理の基盤プラグインにカスタム ライセンスのメトリクスを追加することができます。
製品	ソフトウェアの製品名。ソフトウェアディスカバリーモデルフォームで提供されているものと同じルックアップリストです。 **注:** ソフトウェア公開者 [samp_sw_publisher] と会社 [core_company] の関係が正しくない場合、その公開者の製品が表示されないことがあります。
製品分類	製品の正式な UNSPSC 分類。
製品タイプ	◦ 子：メインとなるソフトウェアのサブコンポーネント (ライセンス不可)。 ◦ ドライバー：デバイスを制御するソフトウェア製品。 ◦ ライセンス可能：ライセンス可能なソフトウェア製品。 ◦ ライセンス不可：ライセンス不可のソフトウェア製品。

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

フィールド	説明
	◦ パッチ：既存のコンピューター プログラムを更新、修正、改良するために設計されたソフトウェア製品。 ◦ 不明：検出されません。
全般	
簡単な説明	モデルの簡単な説明。
コスト	ソフトウェアの単一の費用。
次のバージョン	製品の次のバージョンを表す同じメーカーの別のソフトウェア モデルへの参照。
所有者	モデルの責任者。
ステータス	モデルの現在のステータス。選択肢として [本番稼働中]、[廃止済み]、 [販売済み] があります。
認定	ソフトウェア モデルの使用が承認されたことを示すチェック ボックス。
ディスカバリーマッピング	
バージョン条件	[バージョン] フィールドの条件修飾子。 ◦ 次で始まる ◦ 次の値に等しい (=) ◦ は何でも デフォルトは [は何でも] になります。
バージョン	ソフトウェア製品のバージョン。 バージョン条件値が [次で始まる] か [次の値に等しい **(=)]** の場合は必須となります。
エディション条件	[エディション] フィールドの条件修飾子。 ◦ 次で始まる ◦ 次の値に等しい (=) ◦ は何でも デフォルトは [は何でも] になります。
エディション	標準化されたディスカバリーモデルを検索するときに使用するソフトウェア製品のエディション。 エディション条件値が [次で始まる] か [次の値に等しい **(=)]** の場合は必須となります。
プラットフォーム	標準化されたディスカバリーモデルを検索するときに使用するソフトウェア製品のプラットフォーム。

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

フィールド	説明
	Windows、Mac、Unix では、デフォルトは **[---**は何でも---] になります。
言語	標準化されたディスカバリーモデルを検索するときに使用するソフトウェア製品の言語。標準化または手動で追加された後に入力されます。 デフォルトは **[---**は何でも---] になります。
ソフトウェア インストール条件	このソフトウェア ディスカバリーマップの条件を満たすソフトウェア インストールのみが調整中にカウントされます。 必要に応じて、調整中にカウントする必要があるソフトウェア インストールのサブセットを指定します。
製品カタログ	
カタログアイテム	製品カタログやサービスカタログに表示されるモデルに関する情報。 この情報は、モデルが製品カタログに公開されている場合にのみ表示されます。
説明	製品カタログに表示されるソフトウェア モデルの説明。
画像	ソフトウェア ロゴの画像を追加することができます。ソフトウェアモデルが公開されている場合、このロゴがサービスカタログに表示されます。

スイートコンポーネントとスイート (親) の関連リストの内容は、親と子の構成です。

注: 製品の詳細にディスカバリーマップを追加した場合は、事前定義されたスイートが使用され、既知のスイートの親に対してスイートコンポーネントが自動的に作成されます。

6. ソフトウェア モデルを製品カタログに公開するには、[関連リンク]にある [ソフトウェア カタログに公開] をクリックし、ソフトウェア モデルのカテゴリを選択します。
[製品カタログ] 関連リストで設定された値が公開されます。
7. ソフトウェアモデルのソフトウェア公開者と製品フィールドに一致するディスカバリーモデルのリストを表示するには、[関連リンク]にある [一致するディスカバリーモデルを表示]をクリックします。
[ディスカバリーモデル] リストは、参照用として新しいブラウザー タブで開かれます。
8. 追加の設定を行うには、[ソフトウェア モデル] リストで新規のソフトウェア モデル レコードを選択します。

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

a. [ソフトウェア モデル ライフ サイクル] 関連リストで新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

ソフトウェア モデルのライフ サイクル フォーム

フィールド	説明
ソフトウェア モデル	[読み込み専用] ソフトウェア モデルの名前。
ライフ サイクル タイプ	▪ 内部 ▪ 公開者
ライフ サイクル フェーズ	▪ リリース前 ▪ 一般提供 ソフトウェアが一般市場に公開された日付。 ▪ アップグレード [ライフ サイクル タイプ] フィールドが内部の場合のみ表示。 ▪ 提供終了 メーカーがソフトウェアのサポートを終了した日付。 ▪ サポート終了 ▪ 延長サポート終了
ソース	[読み取り専用] 内部 (新しいレコードを手動で作成する場合) または ServiceNow (自動作成する場合)。
説明	ソフトウェア モデルのライフ サイクルの説明。
フェーズ開始日	ライフ サイクル フェーズの開始日。
フェーズ終了日	ライフ サイクル フェーズの終了日。
リスク	▪ 非常に高 ▪ 高 ▪ 中 ▪ 低 ▪ なし

b. クラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン エンタイトルメント作成。

c. ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシック版ソフトウェアモデルの結果の表示。
最新のソフトウェア モデル結果は、[ソフトウェア モデル結果] 関連リストに表示されます。

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

d. [評価指標属性] 関連リストで、評価指標属性をクリックして属性値フィールドを設定します (フィールドの説明は表を参照してください)。
[評価指標属性] 関連リストには クラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン エンタイトルメント作成 で設定された評価指標値を含んでおり、調整 (評価指標グループ、ライセンス評価指標、ソフトウェア モデルの組み合わせ) に使用します。

評価指標属性フォーム

フィールド	説明
ソフトウェア モデル	評価指標属性に関連付けられたソフトウェア モデル。
評価指標グループ	ソフトウェア評価指標 (共通) のグループ化。
ライセンスのメトリクス	調整の実行時にカウントされるソフトウェア ライセンスのメトリクス (ユーザーごと、デバイスごとなど)。
説明	ライセンスのメトリクス値に基づいた属性タイプの説明。
属性	資格を付与するライセンスメトリクスを調整するための属性タイプ。 ▪ サーバーあたりの最大アクティブ OSE 数 ▪ OSE あたりの最大インストール数 ▪ 権限ごとの最大インストール数：ユーザーあたり、デバイスあたり、名前付きユーザーあたり、名前付きデバイスあたり ▪ 権限あたりの最大プロセッサー数 ▪ プロセッサーあたりの最小ユーザー数 ▪ プロセッサーあたりの最小コア数 ▪ サーバーあたりの最小コア数
属性値	属性の値 (整数)。
属性値は制限されていない	属性を無制限に設定できるチェックボックス。

e. ベンダーカタログアイテムの作成

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシックの設定

クラシックバージョンを引き続き使用する場合、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン を設定します。

クラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン エンタイトルメント作成

ソフトウェアエンタイトルメントによってソフトウェアモデルに一致したライセンスの詳細を定義できます。

始める前に

必要なロール：sam_user

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

このタスクについて
ソフトウェアエンタイトルメントは、ソフトウェアエンタイトルメント [alm_license] テーブルに格納されます。

> 注: エンタイトルメントは、ソフトウェアディスカバリーモデルとは異なるクラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ソフトウェアモデルの作成に割り当てられます。

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ライセンス] > [ソフトウェアエンタイトルメント]に移動し、新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照してください)。

ソフトウェアエンタイトルメントフォーム

フィールド	説明
表示名	資産管理番号とモデルに基づいて名前を自動生成します。
資産管理番号	資産の追跡のためシリアル番号とバーコードを指定します。
ソフトウェアモデル	付与するエンタイトルメントと一致するソフトウェアモデルを選択します。
ライセンス タイプ	ライセンス タイプを指定します。ソフトウェアへの完全なアクセスを許可する権限かどうか、ソフトウェアの以前のバージョンからアップグレードされている権限かどうかを指定します。 ◦ フル：ソフトウェアへの完全なアクセスが許可された権限。 ◦ アップグレード：以前のバージョンのソフトウェアからアップグレードされている権限。 アップグレードを選択すると、[アップグレードされたエンタイトルメント] 関連リストが表示されます。アップグレード元のエンタイトルメントを特定するために使用します。 このフィールドはフォームが送信された後に読み取り専用となります。
ライセンス期間	ライセンスが有効な期間。デフォルト値は [永久] となっています。 ◦ 永久：永続的に使用可能。 ◦ サブスクリプション：決められた期間で使用可能。 期間の日付： ▪ 開始日：必須 ▪ 終了日：空欄の場合、サブスクリプションは有効期限切れになりません。 現在の日付が開始日と終了日の間にある場合、状態は自動的に [使用中] と設定されます。

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

フィールド	説明
	現在の日付が終了日を超えておりアクティブな権限が 0 となっている場合、状態は自動的に [廃止] と設定されます。 開始日が未来日付でアクティブな権限が 0 となっている場合、状態は自動的に [注文済み] と設定されます。
評価指標グループ	ソフトウェアのメトリクスグループを選択します。それぞれのメトリクスグループには公開者が特定できる一連のライセンスのメトリクスを設けています。 ◦ 一般 ◦ カスタムライセンスのメトリクスの追加
ライセンスのメトリクス	調整の実行時にソフトウェア ライセンスとしてカウントされるライセンスグループのメトリクスを選択します。 ライセンスの計算を表示するには、参照フィールド アイコンをポイントします。 ◦ 一般： ▪ デバイスごと：多数のソフトウェアをインストールするデバイス 1 台にライセンス付与。 ▪ 名前付きデバイスごと：多数のソフトウェアをインストールする特定のデバイスにライセンス付与。 ▪ 名前付きユーザーごと：多数のソフトウェアをインストールする特定のユーザーにライセンス付与。 ▪ ユーザーごと：多数のソフトウェアのインストールをするユーザー 1 人にライセンス付与。 ◦ カスタム ライセンスのメトリクスのカスタマイズ (設定済みの場合)。
合意タイプ	合意タイプを選択します。 ◦ 汎用 ◦ エンタープライズレベルアグリーメント (ELA)
購入済みの権限	購入する権限の数を指定します。 新規のエンタイトルメントのために購入した権限の数は [アクティブな権限] フィールドに設定されます。
アクティブな権限	[読み取り専用] このライセンスに付与されるエンタイトルメントの数を指定します。

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

フィールド	説明
	注: エンタープライズ契約がライセンスに付属している場合、[アクティブな権限] フィールドには表示されません。
利用可能な割り当て	[読み取り専用] エンタイトルメント用に作成されていないユーザーまたはデバイス割り当ての数を指定します。 利用可能な割り当て = (アクティブな権限の数) - (全割り当て量の合計)
全般	
シリアル番号	資産識別のために割り当てられた唯一の番号。
所有者	資産の財務的所有権を持つユーザーまたは部門。アドミニストレーターとは異なる場合があります。
状況	資産の現在の状態。値には、[注文済み]、[在庫あり]、[輸送中]、[使用中]、[消費済み]、[メンテナンス中]、[廃止]、[欠損] があります。 状態が [廃止] の場合、[アクティブな権限] フィールドは 0 に設定されます。
サブステート	ソフトウェア ライセンス ステージの詳細。使用可能なサブステートの設定は、選択した [状態] によって異なります。 例：[廃止] の状態を選択した場合、使用できるサブステート オプションは [廃棄済み]、[販売済み]、[寄贈済み]、[ベンダー クレジット] となります。
会社	この資産が属する会社。
ロケーション	ライセンスが使用される場所。例：特定の場所、国、地域などです。
部門	このソフトウェア ライセンスの担当者の部署。
財務	
コスト	ソフトウェアのコスト。 注: Software Asset Management Foundation ダッシュボードの総コストと貯蓄計算に必要となります。
アップグレードされたエンタイトルメント	
エンタイトルメント元	権限がアップグレードしたエンタイトルメント。複数のアップグレードされたエンタイトルメントがサポートされています。 ソフトウェアの特定のバージョン以前の所有権を、新しいバージョン向けにアップグレード

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

フィールド	説明
	できます (例として、Office Professional Plus 2013 から Office Professional Plus 2016 へ)。 注: このフィールドはライセンス タイプがアップグレードの場合のみ表示されます。 権限をアップグレードすると新しいエンタイトルメントとなるため、アップグレード以前の権限は無効化されます。
権利の数	アップグレードする権限の数。

[契約] 関連リストには、契約の詳細が含まれます。

ユーザーまたはデバイスの割り当て関連リストには、エンタイトルメント割り当てが含まれます。

注: この関連リストは、ライセンスメトリクスフィールドがユーザーまたはデバイスの場合のみ表示されます。

アクティビティ関連リストには、資産の作業メモが含まれます。

2. 追加の構成を実行するには、ソフトウェアエンタイトルメントのリストで新しいソフトウェアエンタイトルメントレコードを選択します。

   a. アップグレードおよびダウングレードエンタイトルメントを設定するには、ダウングレード/アップグレード関連のリストで、アップグレードまたはダウングレード権を持つソフトウェアモデルを指定する新しいレコードを作成します (フィールドの説明については表を参照)。これにより、ソフトウェアの以前のバージョンまたは未来のバージョンに対するエンタイトルメントを設定することができます (たとえば、Office Professional Plus 2016 の購入により Office Professional Plus 2013 にも権限が与えられます)。

   ダウングレード/アップグレードフォーム

フィールド	説明
ソフトウェアエンタイトルメント	アップグレード/ダウングレードに関連するソフトウェアエンタイトルメント。
ソフトウェアモデル	エンタイトルメントのソフトウェアのモデル。
順番	アップグレード/ダウングレードの順番。
開始日	アップグレード/ダウングレードの開始日。
終了日	アップグレード/ダウングレードの終了日。

   b. 費用追跡の詳細を設定するには、[経費ライン] を設定します。

   c. ライセンスキーを管理するには、[ライセンスキー] 関連のリストで新規のレコードを作成してエンタイトルメントに割り当てられたライセンスキーを指定します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

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

ライセンス キーフォーム

フィールド	説明
割当済み	ライセンス キーが割り当てられたことを示すチェック ボックス。
ライセンス キー	ライセンス キーの値。1 度のエンタイトルメントにつき固有のものである必要があります。
ソフトウェアエンタイトルメント	ライセンス キーに関連付けられたソフトウェアエンタイトルメント。

クラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン エンタイトルメント割り当ての作成

ユーザーまたはデバイスがどの権限を割り当てられているのかを特定するため、ソフトウェアエンタイトルメントにユーザーまたはデバイスの割り当てを追加することができます。

始める前に

必要なロール：sam_user

このタスクについて

ユーザー割り当ては、ユーザー割り当て [alm_entitlement_user] テーブルに格納されます。デバイスの割り当ては、デバイス割り当て [alm_entitlement_asset] テーブルに格納されます。

注: すべての割り当ての合計数は、エンタイトルメントの権限の総数を超えることはできません。

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ライセンス] > [ソフトウェアエンタイトルメント]に移動し、ソフトウェアエンタイトルメントレコードを開いて割り当てを追加します。
2. 該当する割り当ての関連リスト ([ユーザー割り当て] または [デバイス割り当て]) をクリックして設定します (フィールドの詳細についてはテーブルを参照)。

   注: 表示されている割り当て関連リストは選択したライセンスのメトリクスに関係しています。割り当ての関連リストは 1 つだけ表示されます。

割り当て

フィールド	説明
ユーザー割り当て	
アサイン先	ライセンスが割り当てられているユーザー。
ソフトウェアモデル	エンタイトルメントのソフトウェアモデルに基づいて自動的に設定されます。
数量	このユーザーに割り当てられた権限の数。デフォルトは 1 です。 複数の権限は、デバイスやユーザーにフル ライセンスを付与するために多くの権限が必要な場合 (コアごとなど) に発生します。
ライセンス キー	ソフトウェアのライセンス キー。
デバイス割り当て	

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

フィールド	説明
アサイン先	ライセンスが割り当てられているデバイス。
ソフトウェアモデル	エンタイトルメントのソフトウェアモデルに基づいて自動的に設定されます。
数量	このユーザーに割り当てられたライセンスの数。デフォルトは 1 です。 複数のライセンスは、コアごとにライセンスが割り当てられていて複数のコアに権限が必要となった場合に発生します。
ライセンスキー	ソフトウェアのライセンス キー。

クラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ソフトウェアモデルの作成

ソフトウェア モデルは、購入したソフトウェアの権限と検出されたソフトウェアのインストールを繋げるために使用されます。さらに、ソフトウェアモデルを使用してソフトウェアのスイートを管理したり、要求可能なソフトウェアをサービスカタログに公開することもできます。

始める前に
必要なロール：sam_user または model_manager

このタスクについて
使用可能なソフトウェアを管理し、ソフトウェアモデルを使用してソフトウェアインストール (使用されているソフトウェア) とエンタイトルメント (所有されているソフトウェア) を関連付けます。監視するすべてのソフトウェアのソフトウェア モデルを作成します。

注: model_manager ロールを持つユーザーは[製品カタログ] > [製品モデル] > [ソフトウェア モデル] に移動できますが、ソフトウェア モデルのすべての側面を管理できるわけではありません。

事前に定義されたスイートは、既知のスイート (親) のソフトウェア モデル用にスイート コンポーネントが自動的に作成されるように使用されます。Discovery マップは、スイートが製品用に定義されているかどうかを示します。

テクノロジーポートフォリオ管理 で使用するソフトウェアモデルのライフサイクルのフェーズを追跡することもできます。

手順
1. [ソフトウェア資産] > [ライセンス] > [ソフトウェアモデル]に移動し、新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

ソフトウェア モデル フォーム

フィールド	説明
表示名	[読み込み専用] モデルの名前。システム プロパティ *glide.cmdb_model.display_name.shorten* は、ソフトウェア モデル表示名の生成方法を制御します。システムアドミニストレーターはこのプロパティを設定できます。 デフォルトのフォーマットは、公開者 + 製品 + バージョン + エディションです。
公開者	ソフトウェアの公開者。提供されているルックアップリストを使用することができます。

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

フィールド	説明
	注: 公開者は、会社 [core_company] への参照です。内部で使用している会社のみが表示されます。 公開者と製品が存在しない場合は、ソフトウェア資産管理の基盤プラグインにカスタム ライセンスのメトリクスを追加することができます。
製品	ソフトウェアの製品名。ソフトウェアディスカバリーモデルフォームで提供されているものと同じルックアップリストです。 注: ソフトウェア公開者 [samp_sw_publisher] と会社 [core_company] の関係が正しくない場合、その公開者の製品が表示されないことがあります。
製品分類	製品の正式な UNSPSC 分類。
製品タイプ	◦子：メインとなるソフトウェアのサブコンポーネント (ライセンス不可)。 ◦ドライバー：デバイスを制御するソフトウェア製品。 ◦ライセンス可能：ライセンス可能なソフトウェア製品。 ◦ライセンス不可：ライセンス不可のソフトウェア製品。 ◦パッチ：既存のコンピューター プログラムを更新、修正、改良するために設計されたソフトウェア製品。 ◦不明：検出されません。
全般	
簡単な説明	モデルの簡単な説明。
コスト	ソフトウェアの単一の費用。
次のバージョン	製品の次のバージョンを表す同じメーカーの別のソフトウェア モデルへの参照。
所有者	モデルの責任者。
ステータス	モデルの現在のステータス。選択肢として [本番稼働中]、[廃止済み]、 [販売済み] があります。
認定	ソフトウェア モデルの使用が承認されたことを示すチェック ボックス。
ディスカバリーマッピング	
バージョン条件	[バージョン] フィールドの条件修飾子。 ◦次で始まる ◦次の値に等しい (=) ◦は何でも デフォルトは [は何でも] になります。
バージョン	ソフトウェア製品のバージョン。 バージョン条件値が [次で始まる] か [次の値に等しい **(=)**] の場合は必須となります。

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

フィールド	説明
エディション条件	[エディション] フィールドの条件修飾子。 ◦次で始まる ◦次の値に等しい (=) ◦は何でも デフォルトは [は何でも] になります。
エディション	標準化されたディスカバリーモデルを検索するときに使用するソフトウェア製品のエディション。 エディション条件値が [次で始まる] か [次の値に等しい **(=)]** の場合は必須となります。
プラットフォーム	標準化されたディスカバリーモデルを検索するときに使用するソフトウェア製品のプラットフォーム。 Windows、Mac、Unix では、デフォルトは **[---**は何でも---] になります。
言語	標準化されたディスカバリーモデルを検索するときに使用するソフトウェア製品の言語。標準化または手動で追加された後に入力されます。 デフォルトは **[---**は何でも---] になります。
ソフトウェア インストール条件	このソフトウェア ディスカバリーマップの条件を満たすソフトウェア インストールのみが調整中にカウントされます。 必要に応じて、調整中にカウントする必要があるソフトウェア インストールのサブセットを指定します。
製品カタログ	
カタログアイテム	製品カタログやサービスカタログに表示されるモデルに関する情報。 この情報は、モデルが製品カタログに公開されている場合にのみ表示されます。
説明	製品カタログに表示されるソフトウェア モデルの説明。
画像	ソフトウェア ロゴの画像を追加することができます。ソフトウェアモデルが公開されている場合、このロゴがサービスカタログに表示されます。

スイートコンポーネントとスイート (親) の関連リストの内容は、親と子の構成です。

2. ソフトウェア モデルを製品カタログに公開するには、[関連リンク]にある [ソフトウェア カタログに公開] をクリックし、ソフトウェア モデルのカテゴリを選択します。
[製品カタログ] 関連リストで設定された値が公開されます。
3. ソフトウェアモデルのソフトウェア公開者と製品フィールドに一致するディスカバリーモデルのリストを表示するには、[関連リンク]にある [一致するディスカバリーモデルを表示]をクリックします。
[ディスカバリーモデル] リストは、参照用として新しいブラウザー タブで開かれます。
4. 追加の設定を行うには、[ソフトウェア モデル] リストで新規のソフトウェア モデル レコードを選択します。

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

a. [ソフトウェア モデル ライフ サイクル] 関連リストで新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

ソフトウェア モデルのライフ サイクル フォーム

フィールド	説明
ソフトウェア モデル	[読み込み専用] ソフトウェア モデルの名前。
ライフ サイクル タイプ	▪ 内部 ▪ 公開者
ライフ サイクル フェーズ	▪ リリース前 ▪ 一般提供 ソフトウェアが一般市場に公開された日付。 ▪ アップグレード [ライフ サイクル タイプ] フィールドが内部の場合のみ表示。 ▪ 提供終了 メーカーがソフトウェアのサポートを終了した日付。 ▪ サポート終了 ▪ 延長サポート終了
ソース	[読み取り専用] 内部 (新しいレコードを手動で作成する場合) または ServiceNow (自動作成する場合)。
説明	ソフトウェア モデルのライフ サイクルの説明。
フェーズ開始日	ライフ サイクル フェーズの開始日。
フェーズ終了日	ライフ サイクル フェーズの終了日。
リスク	▪ 非常に高 ▪ 高 ▪ 中 ▪ 低 ▪ なし

b. クラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン エンタイトルメント作成。

c. ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシック版ソフトウェアモデルの結果の表示。
最新のソフトウェア モデル結果は、[ソフトウェア モデル結果] 関連リストに表示されます。

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

d. [評価指標属性] 関連リストで、評価指標属性をクリックして属性値フィールドを設定します (フィールドの説明は表を参照してください)。
[評価指標属性] 関連リストにはソフトウェアエンタイトルメントで設定された評価指標値を含んでおり、調整 (評価指標グループ、ライセンスメトリクス、ソフトウェア モデルの組み合せ) に使用します。

評価指標属性フォーム

フィールド	説明
ソフトウェア モデル	評価指標属性に関連付けられたソフトウェア モデル。
評価指標グループ	ソフトウェア評価指標 (共通) のグループ化。
ライセンスのメトリクス	調整の実行時にカウントされるソフトウェア ライセンスのメトリクス (ユーザーごと、デバイスごとなど)。
説明	ライセンスのメトリクス値に基づいた属性タイプの説明。
属性	資格を付与するライセンスメトリクスを調整するための属性タイプ。 ▪ サーバーあたりの最大アクティブ OSE 数 ▪ OSE あたりの最大インストール数 ▪ 権限ごとの最大インストール数：ユーザーあたり、デバイスあたり、名前付きユーザーあたり、名前付きデバイスあたり ▪ 権限あたりの最大プロセッサー数 ▪ プロセッサーあたりの最小ユーザー数 ▪ プロセッサーあたりの最小コア数 ▪ サーバーあたりの最小コア数
属性値	属性の値 (整数)。
属性値は制限されていない	属性を無制限に設定できるチェックボックス。

e. ベンダーカタログアイテムの作成

クラシック版の SAM の基盤 ソフトウェアディスカバリーモデルの手動正規化

[ソフトウェアディスカバリーモデル] フィールドに検出されたソフトウェアを手動で正規化するためにソフトウェアディスカバリーモデルを編集することで、調整の実行が可能になります。

始める前に
必要なロール：sam_user

このタスクについて
ソフトウェアディスカバリーモデルに自動追加された情報が不完全な場合は、情報が不足しているフィールドを追加してソフトウェアディスカバリーモデルを手動で正規化することができます。

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

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ディスカバリー] > [ディスカバリーモデル]に移動し、検出モデルレコードを開きます。
2. 必要に応じて [公開者]、[製品]、[バージョン] の各フィールドに入力します。
3. [正規化] をクリックします。
   正規化のステータスは [手動で正規化] に設定されています。

クラシック版の SAM の基盤 エディションの値を手動でオーバーライド

ソフトウェア インストールのエディションが自動検出されない場合、エディションをすでにご存知であれば、ソフトウェア インストール フォームのエディション値を指定できるため、ソフトウェアの調整を正常に実行できます。

始める前に
必要なロール：sam_admin

このタスクについて
正常に調整を実行するには、ソフトウェアの [公開者]、[製品]、[バージョン]、[エディション] の各フィールドを設定する必要があります。エディションが自動検出されないが (エディションの値は [表示名] フィールドの一部に含まれません) エディションをご存知の場合は、手動で正しい値 (たとえばエンタープライズなど) に設定できます。

エディションの値が設定されると、ソフトウェアインストールのディスカバリーモデルが自動的にリセットされます。適切なディスカバリーモデルが存在しない場合は、新規のモデルが作成されます。

> **注:** すべてのソフトウェア製品がエディションで構成されているわけではありません。エディションで構成されるソフトウェア製品のうち、すべてのエディションの値が自動検出されるわけではありません。

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ディスカバリー] > [ソフトウェアインストール]に移動し、エディションの値を設定するソフトウェアインストールのレコードを開きます。
2. 必要に応じて、[エディションのオーバーライド] フィールドに入力します。

   > **注:** [エディションのオーバーライド] フィールドはフリーフォームのフィールド (ルックアップ リストなし) です。したがってこのフィールドはキーとして使用されるため、入力された値は正確でなければなりません。

3. [更新] をクリックします。
   ソフトウェアインストールは、プライマリーキーの一部としてエディションの値を含む異なるディスカバリーモデルに関連付けられています。適切なディスカバリーモデルが存在しない場合は、新規のモデルが作成されます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ワークスペースの使用

ソフトウェア資産ワークスペースを使用します。これは、直感的に使用できる ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションの合理的なユーザーインターフェイスです。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ビューでは、エンタイトルメント、ソフトウェアモデルを作成し、調整結果を実行およびレビューし、ソフトウェア資産を可視化し、ダッシュボード経由でアナリティクスにアクセスできます。

ソフトウェア資産ワークスペースには、次のビューが含まれています。

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

- ソフトウェア資産の概要：ソフトウェア資産ワークスペースのランディングページ。エンタイトルメントを作成し、調整を実行し、主要なメトリクスを表示し、ソフトウェア資産に関する時間制限付きアラートと通知を取得できます。
- ライセンス使用状況：すべての公開者のコンプライアンスステータスを表示し、調整結果を確認し、レポートを表示して実行できます。
- ライセンス操作：すべてのエンタイトルメント、ソフトウェアモデル、インポートエンタイトルメントエラー、ディスカバリーモデルをリストします。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ダッシュボードによるソフトウェア資産の概要

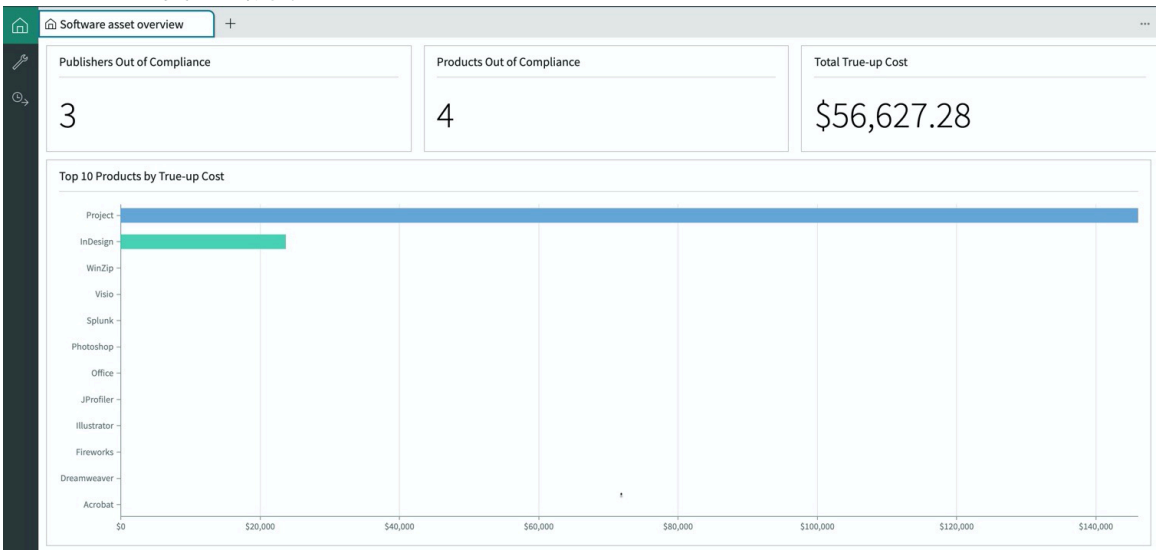
最新の使いやすいソフトウェア資産概要ダッシュボードを使用して、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン エクスペリエンスを向上させます。ソフトウェア資産の概要は簡素化されて直感的に使用できる環境で、複雑さを軽減することでアプリケーションをより効果的に使用するために役立ちます。

ソフトウェア資産の概要ビューを使用して、次の操作を行います。

- コンプライアンスの傾向や調整コストなどの重要な評価指標に関するインサイトを得る
- 調整の実行やエンタイトルメントの作成などのルーチンタスクの実行

ウィジェットをクリックすると、詳細情報が表示されます。ウィジェットはすべて、新しい調整結果が利用可能になるたびに更新されます。

ソフトウェア資産の概要ダッシュボード



レポート	ソース	説明
コンプライアンス違反公開者	製品の結果 [samp_product_result]	少なくとも 1 つのソフトウェアモデルがコンプライアンス違反している公開者の数。 レポートをクリックすると、ライセンス使用状況ビューに結果が表示されます。
コンプライアンス違反製品	製品の結果 [samp_product_result]	少なくとも 1 つのソフトウェアモデルがコンプライアンス違反している製品の数。

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

レポート	ソース	説明
		レポートをクリックすると、ライセンス使用状況ビューに結果が表示されます。
総調整コスト	製品の結果 [samp_product_result]	公開者による権限のエンタイトルメントの平均価格に基づいて計算される、コンプライアンスのためのコスト。

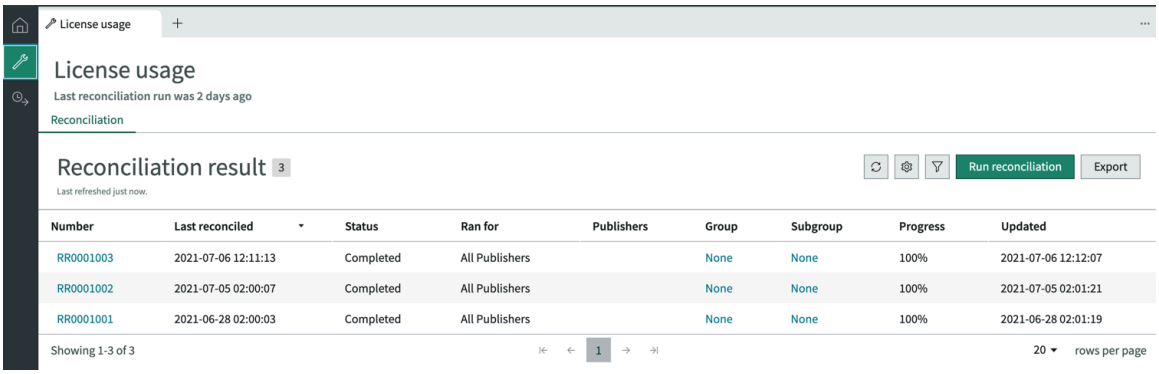
ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン のライセンス使用状況ビュー

ライセンス使用状況ビューを単一のプレーンとして使用して、すべてのソフトウェア製品のライセンス位置を把握し、コンプライアンス違反を修正し、調整結果を表示します。

ライセンス使用状況ビューでは、組織のライセンス使用傾向を把握し、購入したライセンス数に対して必要なライセンス数を傾向分析することで、組織のニーズを予測できます。ソフトウェアの消費が所有する権利の数を超える前に追加の権利を購入することで、コンプライアンスを維持します。

ライセンス使用状況ビューにアクセスするには、[ソフトウェア資産] > [ソフトウェア資産ワークスペース] > [ライセンス使用状況]に移動します。

ライセンス使用状況



ライセンス使用状況ビューを使用して、次の操作を行います。

- ドメインとコンプライアンスステータスによるフィルタリング
- 調整コスト、過剰ライセンス金額、見込まれる節減額によるソート
- 調整の実行と結果の表示
- 前回の調整実行についての通知
- レポートの表示とエクスポート

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ソフトウェア調整のワークスペースでの実行

調整はスケジュール済みジョブとして実行されますが (デフォルトは毎週)、必要に応じてソフトウェア資産ワークスペース環境のソフトウェア製品を調整するために手動で実行することも可能です。

始める前に

調整はソフトウェアエンタイトルメントまたはソフトウェアインストールがある製品に対して実行されます。グループ化とサブグループ化がサポートされているため、コンプライアンス結果を絞り込むことができます。

調整を手動で実行する場合は、プロセスが完了するのに十分な時間をおいてください。より速い結果を得るには、特定の公開者を選択して範囲を絞ります。

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

必要なロール：sam_user または sam_admin

手順

1. 次の 2 つの方法のいずれかを使用して、[調整の実行] ダイアログボックスに移動します。
   - [ソフトウェア資産] > [ソフトウェア資産ワークスペース] > [調整の実行]
   - [ソフトウェア資産] > [ソフトウェア資産ワークスペース] > [ライセンスワークベンチ **(License wokbench)]** > [調整の実行]
2. コンプライアンスを計算する特定の公開者を選択します。
   すべての公開者を選択することもできます。
3. 結果をさらに絞り込むには、グループまたはサブグループを選択します。
   グループおよびサブグループの値としては、なし (None)、国 (Country)、部門 (Department)、会社 (Company)、地域 (Region)、およびコストセンター (Cost Center) が利用できます。
4. [調整の実行] をクリックします。

   調整プロセスが完了するまでに時間がかかる場合があります。調整が完了すると、調整結果が [調整] タブに表示されます。

調整結果

フィールド	説明
番号	調整プロセス中に生成された一意の識別番号。
前回の調整日時	前回の調整実行日。
ステータス	調整のステータス。 ◦ 完了 ◦ 処理中 ◦ 失敗
実行対象	すべての公開者、または特定の公開者。
公開者	調整を実行する公開者が指定されている場合にのみ表示されます。
グループ	調整の実行を指定されたグループ。値には、なし (**None**)、国 (**Country**)、部門 (**Department**)、会社 (**Company**)、地域 (**Region**)、およびコストセンター (**Cost Center**) があります。
サブグループ	調整の実行を指定されたサブグループ。値には、なし (**None**)、国 (**Country**)、部門 (**Department**)、会社 (**Company**)、地域 (**Region**)、およびコストセンター (**Cost Center**) があります。
進行状況	調整実行の完了率と進行状況バー。
進行状況のサマリー	調整プロセス内の特定のステップ。

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

フィールド	説明
	注: このリスト列は、デフォルトでは表示されません。必要に応じて、リストの列設定をカスタマイズして追加できます。
更新日時	特定の調整プロセスが完了した日時。

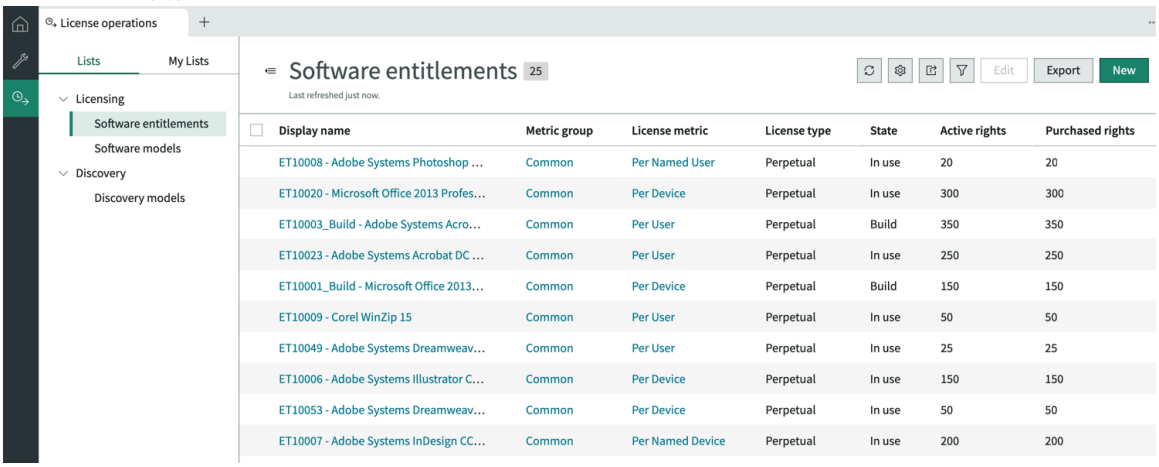
ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン のライセンス操作ビュー

ソフトウェア資産ワークスペースのライセンス操作ビューを使用して、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションによって管理されているすべてのライセンスと検出モデルを表示します。

ライセンス操作ビューでエンタイトルメントとソフトウェアモデルに関連するすべての詳細を表示します。また、エンタイトルメントとソフトウェアモデルを作成、編集、削除することもできます。

ライセンス操作ビューにアクセスするには、[ソフトウェア資産] > [ソフトウェア資産ワークスペース] > [ライセンス操作 **(License operations)**]に移動します。

ライセンス操作



ライセンス操作ビューでは、次のような情報も表示できます。

- エンジニアリングアプリケーション用に検出されたすべてのソフトウェア
- エンジニアリングライセンスサーバー
- 検出モデル
- ライセンス消費

ワークスペースでのディスカバリーモデルの表示

ソフトウェア資産ワークスペースで、エンジニアリングアプリケーション用に検出されたすべてのソフトウェアのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：sam_admin または sam_user

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

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [ソフトウェア資産ワークスペース] > [ライセンス操作]に移動します。
2. 検出リストビューから [検出されたエンジニアリングライセンス] をクリックします。
3. レコードをクリックすると、詳細が表示されます。
   レコードをクリックすると、会社のページがクラシックビューで表示されます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシック版の使用

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシック版を使用します。

Software Asset Management Foundation ダッシュボード

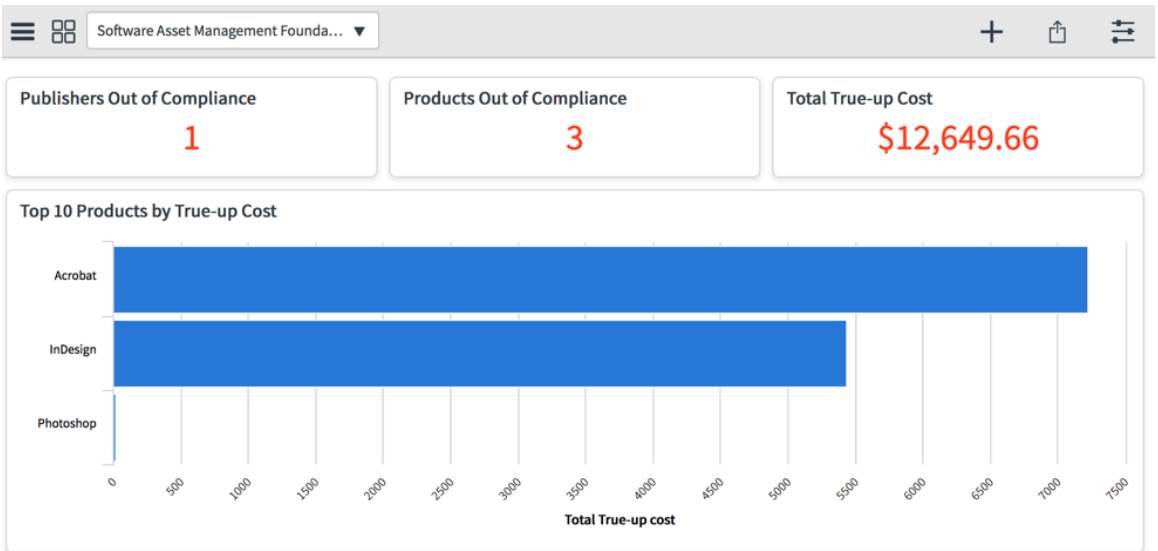
[ソフトウェア資産管理] ダッシュボードでコンプライアンスや調整コストのトレンドチャートを表示します。

> **注:** Xanadu より前にソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) プラグインをアクティブ化したか、ソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) プラグインをアクティブ化せずに Xanadu にアップグレードした新しい Xanadu ユーザーは、Software Asset Management Foundation ダッシュボードを使用できなくなりました。Xanadu より前にソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) プラグインをアクティブ化したが、ワークスペースプラグイン (com.sn_sam_workspace) をアクティブ化していなかった場合は、このダッシュボードにアクセスできます。ワークスペースプラグインを (Xanadu へのアップグレードの前後に) アクティブ化した場合は、インスタンスの [ソフトウェア資産] ナビゲーションメニューからこのダッシュボードにアクセスできなくなります。ただし、このダッシュボードには [ダッシュボード] ナビゲーションメニューからアクセスできます。

Software Asset Management Foundation ダッシュボードには、[ソフトウェア資産] > [概要]に移動することでアクセスできます。レポート内の要素をクリックして詳細情報を表示するか、必要に応じてウィジェットの追加や移動を行います。

結果は毎日更新されるか、新しい調整結果が利用可能になるたびに更新されます。各結果の [更新] アイコンをクリックして更新できます。PNG または JPG 形式でグラフを保存することもできます。

概要データのソースは 製品結果 [samp_product_result] テーブルです。



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

レポート	説明
コンプライアンス違反公開者	少なくとも 1 つのソフトウェア モデルがコンプライアンス違反している公開者の数。
コンプライアンス違反製品	少なくとも 1 つのソフトウェア モデルがコンプライアンス違反している製品の数。
総調整コスト	権限のエンタイトルメントにおける平均価格に基づいて計算される、準拠するために要するコスト。
調整コストごとの上位 10 製品	上位 10 製品は、調整コストの順にグラフ化されています。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシック版ソフトウェア調整の実行

調整はスケジュール済みジョブとして実行されますが (デフォルトは毎週)、必要に応じてお使いの環境のソフトウェア製品を調整するために手動で実行することも可能です。

始める前に
必要なロール：sam_admin

このタスクについて
調整はエンタイトルメントされている製品に対して実行されます。

調整を手動で実行する場合は、プロセスが完了するのに十分な時間をおいてください。より速い結果を得るには、特定の公開者を選択して範囲を絞ります。

手順
1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [調整] > [調整の実行]に移動し、コンプライアンスを計算する公開者を選択するか、すべての公開者を選択します。
2. [続行] をクリックします。
   調整プロセスは完了するまでに時間がかかる場合があります。
   [調整結果] リストが表示されます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシック版ソフトウェアモデルの結果の表示

調整実行後、[製品の結果] リストからソフトウェア モデルの結果のコンプライアンス情報を表示します。

始める前に
必要なロール：sam_user

このタスクについて
[製品の結果] レコードから、ソフトウェア モデルの結果の [ライセンスメトリクスの結果]、[修復オプション]、[ライセンスなしインストール] 各関連リストを表示できます。

たとえば、製品の結果にステータスが非準拠と表示された場合は、製品の結果をドリル ダウンしてライセンスなしインストールの数や準拠に必要な調整コストなどソフトウェア モデルの詳細を表示できます。さらに、ソフトウェア モデルの結果をドリル ダウンして製品のエンタイトルメントに基づたライセンスのメトリクスの結果も表示できます。

ライセンスのメトリクスの結果情報には、所有権と権限の使用、ライセンス割り当てのブレークダウンが含まれているため、準拠するオプションを決定できます。[修復オプション] 関連リストには、ライセンスのメトリクスに基づいて、必要な権限数と権限に対するコストの計算が表示されます。

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

手順

1. [すべて] > [ソフトウェア資産] > [調整] > [製品の結果]に移動し、レコードを開いて製品結果の詳細を表示します。
2. [ソフトウェア モデルの結果] 関連リストで、レコードを開いて詳細を表示します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

ソフトウェア モデルの結果フォーム

フィールド	説明
ソフトウェア モデル	製品に関連付けられているソフトウェア モデル。ソフトウェア モデルの結果を確認するには、ソフトウェア モデルをドリル ダウンします。
製品の結果	調整プロセス中に生成された一意の製品の結果番号。
最新	このソフトウェア モデルの結果が直近で調整を実行したときのものかどうかを示します。
ステータス	ソフトウェア モデルのステータス。 ◦ 準拠 ◦ 非準拠
合意タイプ	共通：汎用エンタープライズライセンス契約 (ELA) 注: 合意タイプがエンタープライズレベル契約の場合、ライセンスなしのインストールがあってもステータスは準拠します。
ライセンスなしのインストール	エンタイトルメント対象外となるライセンスなしソフトウェアのインストール数。
調整コスト	必要最低限の権限 (必要な権限 x エンタイトルメントから権限当たりの平均価格) に基づいた、非準拠を修復するための推定コスト。購入権利修復オプションからの最低コスト。
ライセンス供与過剰金額	不使用な権限のコスト概算。調整コストから出たライセンス供与過剰金額の合計です。
ライセンスメトリクスの結果	
ライセンスのメトリクス	調整実行時にソフトウェア ライセンスがカウントされるライセンスのメトリクス。
ソフトウェア モデルの結果	結果が関連付けられるソフトウェア モデル。
所有している権利	ライセンスのメトリクスを共有するエンタイトルメントから出たすべての有効な権限の合計。
使用されている権利	調整中に使用された権限の合計 (割り当て済み + 未割り当て未インストール)。
未使用の権限	調整中に使用されていない権限の合計 (所有権 - 使用権)。

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

フィールド	説明
ライセンス供与過剰金額	未使用の権利のコスト概算。
適切な配分	
配分済み、使用中	ライセンス インストールに割り当てられ、かつ使用されている権限。
未配分、使用中	ライセンス インストールに使用されているものの、割り当てられていない権限の数。 この値が 0 より大きい場合、ユーザー CAL とデバイス CAL 以外の要件を満たすソフトウェアモデルの一意のライセンスのメトリクスごとに、2 種類の修復オプション (と) が自動的に作成されます。
配分済み、不使用	割り当てられているものの、インストールのライセンスに使用されていない権限。 **注:** 割り当て済み、不使用は、割り当てられているユーザーまたはデバイスにソフトウェアがインストールされていないため無駄になっている権限を反映します。 この値が 0 より大きい場合、要件を満たすソフトウェアモデルの一意のライセンスのメトリクスごとに 修復オプションが自動的に作成されます。
割り当てなし	割り当てられていない権限の数 (所有している権利 - インストールされているかどうかに関係なく割り当て済み)。
配分が必要	コンプライアンスに必要な割り当て数。[指名ユーザーごと] と [指名デバイスごと] ライセンスのメトリクスでのみ使用されます。
修復オプション	
修復アクション	購入権のコンプライアンスのために実行するアクション。
コンプライアンスに影響	コンプライアンスが修復オプションの影響を受けるかどうかを識別します。
ライセンスのメトリクス	ソフトウェア モデルの結果の特定のライセンスのメトリクス。
ソフトウェア モデルの結果	修復オプションに関する特定のソフトウェア モデルの結果。
ステータス	修復オプションのステータス。 ◦ 新規 (青) ◦ 完了 (緑) ◦ 無効 (赤)

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

フィールド	説明
	◦進行中 (黄) [進行中] ステータスでは、インストールするための削除候補が作成されたことを示します。
必要な権限	[購入権限] は必要な権限を示しています。
実行可能な権限	アクションによって影響を受ける全権限。
調整コスト	必要最小限の権限に基づいて違反を修正するコスト概算。

[ライセンスなしのインストール] 関連リストには、ライセンスされていないソフトウェア インストールが含まれています。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン 管理

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン の管理タスクには、カスタム製品レコードの追加、カスタム ライセンスのメトリクスの作成、プロパティの設定が含まれます。また、プロセッサー定義を更新したり、ソフトウェア インストールの移行も行えます。

管理タスクを構成するには、sam_admin ロールが必要です。ただし、sam_user ロールは構成を表示して読み取ることができます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインカスタム ソフトウェア製品を追加する

ソフトウェア製品が [ソフトウェア ライブラリー] に存在しない場合は、カスタム製品を追加できます。カスタム製品を使用すると、自家製のソフトウェアやまだ [ソフトウェアライブラリー] に含まれていないソフトウェアを標準化してアカウントを作成することができます。

始める前に
必要なロール：sam_admin

このタスクについて
製品と公開者の組み合わせはディスカバリーモデルの標準化の際に使用されます。カスタム製品がすでに存在する場合は、メッセージが表示されます。

手順

[すべて] > [ソフトウェア資産] > [管理] > [カスタムソフトウェア製品]に移動し、新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

カスタム ソフトウェア製品フォーム

フィールド	説明
公開者	カスタム ソフトウェア製品の公開者。存在しない場合は、 フィールドの ルックアップリストに新規の名前を作成できます。
製品	カスタム ソフトウェア製品の名前。
製品タイプ	カスタム ソフトウェア製品の製品タイプ。

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

フィールド	説明
	• 子：メインとなるソフトウェアのサブコンポーネント (ライセンス不可)。 • ドライバー：デバイスを制御するソフトウェア製品。 • ライセンス可能：ライセンス可能なソフトウェア製品。 • ライセンス不可：ライセンス不可のソフトウェア製品。 • パッチ：既存のコンピューター プログラムを更新、修正、改良するために設計されたソフトウェア製品。 • 不明：未知のソフトウェア製品。
製品分類	正式な UNSPSC 分類
アクティブ	ルールを有効にするためのチェック ボックス。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインにカスタム ライセンスのメトリクスを追加する

カスタム ライセンスのメトリクスを追加して、デフォルトの調整プロセスを変更することができます。

始める前に

必要なロール：カスタムメトリクススクリプトを読み込むための sam_admin。

このタスクについて

カスタムライセンスのメトリクスを作成すると、事前定義されたライセンスのメトリクスリストに含まれていない特定のソフトウェア計算を定義できます。調整があまり知られていないソフトウェア公開者の特定のソフトウェア製品やバンドルに対するユーザーまたはデバイスごとの権限を計算できるようになるため、カスタム ライセンスのメトリクスは便利です。

たとえば、認識できないバンドルの一部である製品のインストール数を過度にカウントしないように、カスタムメトリクスを作成することができます。

カスタム メトリクスは、カスタム ライセンスのメトリクスのプロパティを使用して無効化することができます。この機能はデフォルトで有効になっています。

手順

[すべて] > [ソフトウェア資産] > [管理] > [カスタムライセンスのメトリクス]に移動し、新規のレコードを作成します (フィールドの説明はテーブルを参照)。

カスタム ライセンスのメトリクスフォーム

フィールド	説明
ライセンスのメトリクス	カスタム ライセンスのメトリクスの名前。この名前は、ソフトウェアエンタイトルメントの [ライセンスのメトリクス] フィールドとソフトウェア モデルのライセンスのメトリクスの結果に表示されます。

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

フィールド	説明
評価指標グループ	[読み取り専用] カスタム ライセンスのメトリクス。
割り当てタイプ	ライセンスのメトリクスの割り当てタイプ。デバイスごとまたはユーザーごと。 • デバイス • ユーザー
説明	カスタム ライセンスのメトリクスの説明。
調整順序 - 割り当て済み	割り当てられたライセンスの調整メトリクスの優先順位。下位の値が優先されます。
調整順序 - 未割り当て	未割り当てライセンスの調整メトリクスの優先順位。下位の値が優先されます。
計算	
計算スクリプト	ライセンスのメトリクスの計算方法はスクリプトです。調整スクリプトを指定します。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインソフトウェア インストールの移行

ディスカバリーを使用する場合は、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン のインストール後にこのスクリプトを実行して、以前に検出されたソフトウェアインストールレコードを [cmdb_software_instance] テーブルから [cmdb_sam_sw_install] テーブルにコピーします。このテーブルは、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン がソフトウェアインストールレコードを格納するために使用されます。

始める前に
必要なロール：sam_admin

このタスクについて
ディスカバリーを実行していて以前にITSM ソフトウェア資産管理のバージョンを使用していた場合は、このスクリプトを実行する必要はありません。さらに、[cmdb_sam_sw_install] テーブルにソフトウェアインストールレコードが既に設定されている場合、このスクリプトは無効になります。ディスカバリーを再度実行して、テーブルを再設定することができます。

[ソフトウェア インストールの移行] スクリプトを実行の際は、プロセスが完了するのに十分な時間が必要となります。

手順

[すべて] > [ソフトウェア資産] > [管理] > [ソフトウェアインストールの移行]に移動し、[続行] をクリックします。
[ソフトウェア インストール] リストが表示されます。データがすでに移行されている場合は、メッセージが表示されます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン のプロパティ

カスタムライセンスのメトリクスとともに実行される調整や調整のデバッグ設定など、デフォルトの調整プロパティを設定できます。

これらのプロパティはソフトウェア資産管理の基盤プラグインで利用可能です。

これらのプロパティにアクセスするには、[ソフトウェア資産] > [管理] > [プロパティ] に移動します。

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

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインのプロパティ

プロパティ	説明
利用可能なすべてのカスタム ライセンスのメトリクスとともに調整を実行する com.snc.samp.recon.enablecustommetrics	調整実行時にカスタム ライセンスのメトリクスを有効にします。 カスタム ライセンスのメトリクスが設定されている場合、このプロパティが[いいえ] に設定されていたら適用されません。 • タイプ：調整 • デフォルト値：はい
調整結果のデバッグを有効にする com.snc.samp.debug	結果のトラブルシューティングを行うために調整結果のデバッグを有効にします。 注: デバッグを有効にすると、パフォーマンスに影響する可能性があります。 • タイプ：調整 • デフォルト値：いいえ

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン 移行

ソフトウェア資産管理プラグインからソフトウェア資産管理の基盤プラグインに移行することで、より強力な機能を利用できます。プラグインを有効にすると、顧客による手動操作が必要になります。

プラグインのアクティブ化中に自動変更が行われた後、ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインから Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) プラグインへの移行を正常に行うには、ソフトウェア資産管理 移行用のカスタマイズを上書きする 必要があります。

フォームやリストのカスタマイズは、プラグインをアクティブ化した後に顧客が手動で上書きする必要がある場合があります。さらに、ソフトウェアモデル、ソフトウェアエンタイトルメント、ユーザー/デバイス割り当てフォームの特定のフィールドに、プラグインのアクティブ化後に顧客が手動で設定する必要があります。

自動変更

Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) プラグインは、次の自動変更を実行します。

- テーブル
  - テーブルラベルの名前が変更されました。

テーブル	元のラベル	新しいラベル
[alm_license]	ソフトウェア ライセンス	ソフトウェアエンタイトルメント
[alm_entitlement_user]	ユーザーエンタイトルメント	ユーザー割り当て

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

テーブル	元のラベル	新しいラベル
[alm_entitlement_asset]	資産エンタイトルメント	デバイス割り当て

- 新しいテーブルとスクリプトインクルードを追加します。
- ソフトウェアエンタイトルメントの [ライセンス キー] フィールド内に任意の文字列値をライセンス キー [samp_sw_license_key] テーブルに追加します。

- フィールド名と値
  - [必須インストール] フィールド

    スイート コンポーネント (ソフトウェア モデルのバンドルのため) を持つソフトウェア モデルの場合、ソフトウェア スイート [cmdb_m2m_suite_model] テーブルの [必須インストール] フィールド値が新しい [必須] フィールドに移ります。

  - [権限] フィールド

    ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement] テーブル内のソフトウェアエンタイトルメント (以前のソフトウェアライセンス) の [権限] フィールド値が新しい[購入した権限] フィールドに移り、フィールド名が [権限] から [有効な権利] へ変更になります。

  - ソフトウェアエンタイトルメント割り当て (ソフトウェアエンタイトルメント [alm_license] テーブル) の [ソフトウェアモデル] フィールドが、エンタイトルメント (ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement] テーブル) のソフトウェアモデルに自動的に設定されます。
  - 複数の割り当てがない限り、ソフトウェアエンタイトルメント割り当て (ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement] テーブル) 数量は 1 に設定されます。

    同じユーザーまたはデバイスに対して複数のソフトウェアエンタイトルメント割り当てがある場合、その割り当ては 1 つのレコードに集約され、数量は集計レコードの数に設定されて重複割り当ては許可されなくなります。

- フォームとリスト

  [ソフトウェアモデル]、[エンタイトルメント (以前のソフトウェアライセンス)]、[検出モデル]、[ソフトウェアインストール] の各フォームとリストのレイアウトは、新しいアプリケーションに合わせて変更されています。

  > **注:** 各フォームとリストのカスタマイズは、プラグインのアクティブ化後に手動で上書きする必要があります。

- 機能

  無効になった機能

機能	説明
ライセンスとソフトウェア カウンター	SAM ライセンス カウンターを発動させるスケジュール済みジョブが [なし] に変更され、非アクティブとなり、ソフトウェア カウンターが無効となります。
自動一致機能	ディスカバリーモデルと相対するソフトウェアモデルを一致させようとする自動一致機能が無効となります。

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

機能	説明
ナビゲーションメニュー	ソフトウェア資産管理プラグインのナビゲーションメニューが無効となり、名称が変更となります。
ビジネスルール	ディスカバリーモデルに適用される従来のビジネスルールが無効となります。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインの移行用のカスタマイズを上書きする

ソフトウェア資産管理プラグインからソフトウェア資産管理の基盤プラグインへの移行の際は、カスタマイズしたフォームとリストの移行を成功させるために、プラグインを有効にした後で顧客によるさらなるアクションを実行する必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

これらのリストとフォームを移行前にカスタマイズしている場合、プラグインのアクティブ化の最中にとばされている可能性があります。その場合はさらなるアクションを実行する必要があります。

- ソフトウェアエンタイトルメント (以前のソフトウェアライセンス)
- ソフトウェア割り当て (以前はソフトウェアエンタイトルメント)
- ソフトウェア モデル
- ディスカバリーモデル
- ソフトウェア インストール

アップグレード履歴モジュールでプラグインのアクティブ化の変更を表示し、どの変更が自動的にスキップされたのかを確認し、必要であればスキップされた更新を解決できます。

移行によって追加される特定のフィールドも、提供された新機能を利用できるように構成する必要があります。

手順

1. [すべて] > [システム診断] > [アップグレード履歴]に移動します。
2. ソフトウェア資産管理の基盤プラグインのアクティブ化に相対するアップグレード履歴のレコードを特定します。
   プラグインのアクティブ化を表す [システムアップグレード] リストのレコードには、[元] フィールドに **n/a**という値と [先] フィールドにプラグイン名 (com.snc.samp、com.snc.samp.core、com.snc.sam.core、com.glide.data_services_canonicalization.client、など) が含まれてます。

   関連するプラグインのリストは、 [アップグレード開始済み] 列でソートをかけてソフトウェア資産管理プラグインのアクティブ化を実行したタイムスタンプに基づいて判断できます。
3. 変更がとばされたソフトウェア資産管理の基盤プラグインのアップグレード レコードを開きます。
4. [アップグレード詳細] 関連リストで [アップグレード詳細] レコードを開いたら、[競合の解決] をクリックしてベース システムファイルとカスタマイズされたファイルの比較を並べて表示します。
5. フォームやリストのカスタマイズに適用する場合、[ベースシステムに戻る] をクリックしてとばされた変更を上書きし、変更をメモします。

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

6. カスタマイズに関するとばされた変更を含んだすべてのアップグレード エントリーに対して、これらの手順を繰り返します。
7. ソフトウェア資産管理の基盤プラグインの設定では、元のフォームとリストのカスタマイズを手動で再設定します。
8. ソフトウェア資産管理の基盤プラグインの設定では、提供される新機能を利用するため新しいフィールド値を設定します (プラグインのアクティブ化によって実行される自動変更の一部として追加されます)。

   a. [ソフトウェア資産] > [ライセンス] > [ソフトウェア モデル]に移動します。
      - [製品] 参照フィールドで、ソフトウェア製品を選択します。
      - ディスカバリーマップを選択するか、[マップ ディスカバリー] フィールドをクリアーしてディスカバリー条件を設定し、ソフトウェアモデルに相対するすべてのディスカバリーモデルを見つけます。

   b. [ソフトウェア資産] > [ライセンス] > [ソフトウェアエンタイトルメント](以前の [ソフトウェアライセンス]) に移動します。
      - [ソフトウェア資産] > [ライセンス] > [ソフトウェアエンタイトルメント](以前の [ソフトウェアライセンス]) に移動します。
      - 調整実行時にソフトウェアライセンスがカウントされるライセンスのメトリクスを選択します。
      - 特定の権限の対象となるアップグレードおよびダウングレードのシナリオを定義します。

   c. [ユーザー配分] と [デバイス配分] 関連リスト (以前の [ユーザー/デバイスエンタイトルメント]) で、割り当てられた権限の数が所有している権限数以上でないことを確認します。
   そうなっている場合は、割り当て数が所有している権限の数を超えないように割り当てを削除します。

9. ライセンス キーの管理が必要なエンタイトルメントがある場合は、同じエンタイトルメントに関連付けられた複数のライセンス キーを作成し、これらのライセンス キーをユーザーまたはデバイスに割り当てることもできます。

組織管理

組織管理アプリケーションを使用すると、ユーザーの更新やベンダーの追加などの資産管理タスクを簡単に実行できます。

ベンダーとメーカーの管理やロケーションの管理が含まれます。

新規のベンダーまたはメーカーを作成する

新規のベンダーを作成することができます。これは組織が購入する資産またはサービスを販売する会社です。また、新しいメーカーを作成することもできます。これは、組織が購入する資産をビルドする会社です。

始める前に
必要なロール：user_admin と asset

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

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - 組織 > ベンダー
   - 組織 > メーカー
   - 組織 > 会社
2. [新規] をクリックして、新しいレコードを作成します。
3. フォームに入力し、[メーカー] または [ベンダー] を選択します。

   注: 会社は、ベンダーとメーカーの両方と見なすことができます。

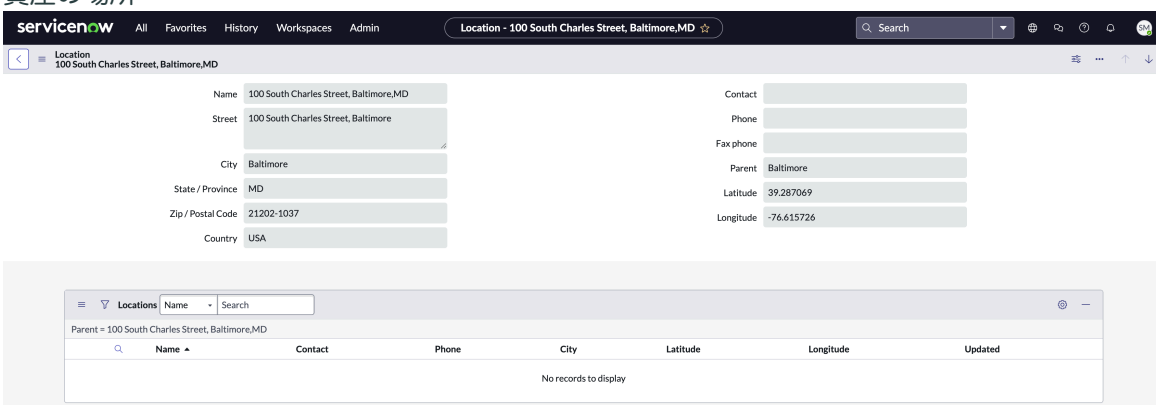
4. [送信] をクリックします。

モジュール

[場所] モジュールは、[場所] テーブル [cmn_location] の [資産] ビューです。

場所の物理的な詳細に加えて、[資産] ビューにはストックルームの指定とその場所にある構成アイテム (CI) のリストが含まれます。

資産の場所



モデル管理とともにインストール

いくつかのタイプのコンポーネントがモデル管理とともにインストールされています。

デモ データはモデル管理で利用できます。

モデル管理とともにインストールされるビジネスルール

モデル管理では、多数のビジネスルールを使用します。

名前	テーブル	説明
ライセンス タイプがなければアクションを中止	[cmdb_software_product_model]	ライセンス タイプ (カウンターで処理できないライセンス タイプ グループではない) が選択されていることを確認します。
display_name の計算	製品モデル [cmdb_model]	次のいずれかのフィールド値が変更されたときに [表示名] フィールドを設定します：[メーカー]、[名前]、[バージョン]、[エディション]。表示名

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

名前	テーブル	説明
		は、*glide.cmdb_model.display_name.shorten* プロパティが **true** に設定されているか、**false** に設定されているかに応じて異なります。
日付検証	[cmdb_m2m_downgrade_model]	[開始日] が[終了日] より前であることを確認します。
CI ルールの適用	[cmdb_model_category]	消耗品またはソフトウェア ライセンスとして資産を追跡するカテゴリに CI クラスがないことを確認します。
作成時に親としてフラグを立てる	[cmdb_m2m_model_component]	コンポーネントをバンドルとして持つモデルにフラグを立てます。
ライセンス タイプ - フル ネーム	[cmdb_sw_license_calculation]	ライセンス タイプのフル ネームを計算します。
ライセンスの検証	ソフトウェアのアップグレードとダウングレード [cmdb_m2m_downgrade_model]	ソフトウェアのアップグレードとダウングレードが重複しないように、また同一のライセンスで重複したアップグレードやダウングレードが発生しないようにします。また、[アップグレード (親)] と[ダウングレード (子)] フィールドの両方が必須であり、[ライセンス] フィールドが空欄でない場合、[アップグレード (親)] または [ダウングレード (子)] のどちらかは license.model と等しくなければならないことを確認します。
cmdb_ci_class を保護	[cmdb_model_category]	CI クラスが作成後に変更されないようにします。
挿入時に cmdb_ci_class を保護	[cmdb_model_category]	選択した CI クラスにすでに別のカテゴリが存在する場合、カテゴリの作成を禁止します。
契約の保護	[cmdb_model_category]	[契約モデル カテゴリ] レコードの変更を防止します。
親のメイン コンポーネントのリンク設定	[cmdb_m2m_model_component]	バンドル コンポーネントがメイン コンポーネントとして選択されている場合、バンドルからコンポーネントへの読み取り専用の参照を設定します。
前回削除時に親のフラグを解除する	[cmdb_m2m_model_component]	バンドルから最後のコンポーネントが削除される際、モデルからバンドルのフラグを削除します。
モデル カテゴリのアップデート	cmdb_ci	モデルが CI のモデル カテゴリに関連付けられていない場合、関連付けられているモデルのモデル カテゴリを更新します。
作成前にレコードを検証	[cmdb_m2m_model_component]	バンドルにコンポーネントの追加を試みる際、バンドル内にコンポーネントが存在しないことを確認します。

モデル管理でインストールされたクライアントスクリプト

モデル管理には多数のクライアントスクリプトが含まれています。

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

名前	テーブル	説明
ライセンスに合致しないモデルのクリアー	[cmdb_m2m_downgrade_model]	[ライセンス] フィールドがライセンスに変更され、アップグレードまたはダウングレードのいずれのフィールドもライセンス モデルに一致しない場合、[アップグレード (親)] と [ダウングレード (子)] フィールドをクリアーします。
資産クラスに基づく制約	[cmdb_model_category]	カテゴリの資産クラスに基づいてバンドル オプションを有効/無効にします。
必要に応じてセクションを非表示にする	[cmdb_model]	特定のモデルとの関連に応じてセクションを表示/非表示にします。
model_category の変更	[cmdb_model]	同じモデル (クライアント部分) によって参照される複数のカテゴリ間でのクラスの互換性を確認します。
ライセンスからダウングレードを実行する	[cmdb_m2m_downgrade_model]	アップグレードが選択されたときに、参照されたライセンスのソフトウェア モデルにダウングレード (子) を設定します。ライセンスが空欄でない場合にのみダウングレードの設定を行います。
ライセンスからアップグレードを実行する	[cmdb_m2m_downgrade_model]	ダウングレードが選択されているときに、参照されたライセンスのソフトウェア モデルにアップグレード (親) を設定します。ライセンスが空欄でない場合にのみアップグレードの設定を行います。

モデル管理でインストールされたプロパティ

モデル管理には、プロパティ *glide.cmdb_model.display_name.shorten* が含まれます。

名前	説明
glide.cmdb_model.display_name.shorten	**[True]** に設定すると、メーカー名の重複を排除してモデルの表示名を短くします。メーカーに**Spotify** と設定され、名前が**Spotify Premium** と設定されたモデルについて考慮してみましょう。 [表示名] フィールドはプロパティの設定に基づいて次のように設定されます。 • False：表示名は「Spotify Spotify Premium」となる • True：表示名は「Spotify Premium」となる ソフトウェアモデルであれば、エディションとバージョンが指定されていれば名前にも含まれます。

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

名前	説明
	• タイプ：True | False • デフォルト値：False • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル

モデル管理とともにインストールされたスクリプトインクルード

モデル管理にはスクリプトインクルードが含まれています。

名前	説明
ModelAndCategoryFilters	クラスに基づいてモデルやモデル カテゴリの参照修飾子を絞り込みます。
ModelCategoryCheck	同じモデルによって参照される複数のカテゴリー間のクラスの互換性を確保します。

モデル管理とともにインストールされたテーブル

モデル管理には多数のテーブルが含まれています。

テーブル	説明
アプリケーション モデル [cmdb_application_product_model]	ソフトウェア アプリケーション製品の記述に使用されるモデルを格納します。
消耗品モデル [cmdb_consumable_product_model]	消耗品モデルについて説明します。
契約モデル [cmdb_contract_product_model]	すべての契約モデルを格納します。
減価償却 [cmdb_depreciation]	資産の原価償却パターンを格納します。
ハードウェア モデル [cmdb_hardware_product_model]	ハードウェア製品のモデルについて説明します。
モデル カテゴリー [cmdb_model_category]	資産、消耗品、製品バンドル、構成アイテムのグループを定義します。
モデルの互換性 [cmdb_m2m_model_compatibility]	互いに互換性を持つ 2 つのモデル間の多対多の関係を格納します。
モデル コンポーネント [cmdb_m2m_model_component]	バンドルを形成することを示す 2 つのモデル間の多対多の関係を格納します。
製品モデル [cmdb_model]	あらゆる種類の製品モデルについて説明します。
ソフトウェア ライセンス計算 [cmdb_sw_license_calculation]	よく使用されるソフトウェア ライセンス パターンを定義します。
ソフトウェア モデル [cmdb_software_product_model]	ソフトウェア製品モデルについて説明します。
ソフトウェア スイート [cmdb_m2m_suite_model	ソフトウェア スイートの要素を定義する 2 つのモデル間の多対多の関係を格納します。

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

テーブル	説明
ソフトウェアのアップグレードとダウングレード [cmdb_m2m_downgrade_model]	あるモデルに対してライセンス供与されていることにより、他のモデルにも権限が付与されることを示す 2 つのモデル間の多対多の関係が格納されます。

モデル管理とともにインストールされた UI ポリシー

モデル管理には UI ポリシーが含まれています。

名前	テーブル	説明
未確認を非表示にする	モデル カテゴリー [cmdb_model_category]	[資産クラス] と **[CI** クラス] フィールドが空欄出ない場合、**[CI** 検証を強制] フィールドが表示されます。
[契約] と [作業] のフィールドをロックする [契約] のフィールドをロックする	モデル カテゴリー [cmdb_model_category]	[名前] が [契約]、[作業オーダー]、[作業タスク] のいずれかである場合、モデル カテゴリー フォームのすべてのフィールドを読み取り専用に設定します。
モデル カテゴリの保護	製品モデル [cmdb_model]	次のいずれかの値が含まれている場合、[モデル カテゴリー] フィールドを必須かつ読み取り専用にします：ソフトウェア ライセンス、契約、作業オーダー、作業タスク。
Oracle であれば表示をオプションにする	ソフトウェア モデル [cmdb_software_product_model]	選択した [メーカー] の名前が **Oracle** から始まる場合、[オプションです] フィールドが表示されます。

モデル管理とともにインストールされたユーザーロール

モデル管理にはユーザーロールが含まれます。

ロール	ロールを含む	説明
category_manager	モデルマネージャー	モデル カテゴリの作成、編集、削除を行えます。
model_manager	なし	新規の CMDB モデルを作成できます。モデル マネージャー ロールは、ハードウェア、ソフトウェア、消耗品のいずれかではないベースモデルやモデル拡張を制御できます。ハードウェア モデルと消耗品モデルは、資産マネージャー (asset) ロールによって制御されます。ソフトウェア モデルは、ソフトウェア資産マネージャー (sam) ロールによって制御されます。

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

資産管理とともにインストールされる内容

資産管理には、いくつかのテーブル、ユーザーロール、UI ポリシー、スクリプトインクルード、クライアントスクリプト、ビジネスルールがインストールされています。

デモ データは資産管理で利用できます。デモデータは、ユーザー、資産、個々の倉庫などの情報を提供します。

テーブル

資産管理 には以下のテーブルが含まれます。

資産管理 テーブル

テーブル	説明
資産 [alm_asset]	資産に関する一般的、財務的、契約上の情報を格納します。
資産エンタイトルメント [alm_entitlement_asset]	ServiceNowで [資産エンタイトルメント] テーブルを分類し、エンタイトルメントの動作方法を強制します。
消耗品 [alm_consumable]	消耗資産 (以前は部品と呼ばれていたもの) に関するデータを格納します。
デフォルトのストックルーム [alm_user_stockroom]	ユーザーとデフォルトのストックルームとの関係を格納します。
固定資産 [alm_fixed_assets]	複数の資産を保持できるコンテナーである固定資産を格納します。
固定資産と資産 [m2m_fixed_asset_to_asset]	固定資産と資産の間の関連を格納します。
ハードウェア [alm_hardware]	ハードウェア資産に関する一般的、財務的、契約上の情報を格納します。
ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	ユーザーやマシンがソフトウェアライセンスを使用することを許可するエンタイトルメントを格納します。
ソフトウェアライセンス [alm_license]	ソフトウェアライセンス資産に関する一般的、財務的、契約上の情報を格納します。
在庫ルール [alm_stock_rule]	指定した資産が設定したしきい値を下回ったときに、在庫を転送したり通知メールを資産アドミニストレーターに送信したりします。
ストックルーム [alm_stockroom]	ストックルームに関する情報を格納します。
ストックルーム モデル [alm_m2m_stockroom_model]	ストックルームに保管されたすべてのモデルを追跡します。このテーブルには自動的に値が入力されます。
ストックルーム タイプ [alm_stockroom_type]	ストックルーム タイプに関する一般情報を格納します。
転送注文 [alm_transfer_order]	状態やストックルームを含む転送注文に関するデータが含まれています。

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

資産管理 テーブル (続く)

テーブル	説明
	注: inventory_user、asset、procurement_user ロールは、レポートにのみアクセスできます。調達 (com.snc.procurement) プラグインを inventory_user、asset、procurement_user ロールに対してアクティブ化する必要があります。
転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	転送注文で出荷される個々の資産に関するデータが含まれています。
ユーザーエンタイトルメント [alm_entitlement_user]	ServiceNowで [ユーザーエンタイトルメント] テーブルを分類し、エンタイトルメントの動作方法を強制します。

ユーザーロール

資産管理 には、次のユーザーロールが含まれます。

資産管理 ユーザーロール

ロール	含まれるロール	タスク
asset (資産マネージャー)	• カテゴリマネージャー • 契約マネージャー • 財務管理ユーザー • インベントリユーザー • 調達ユーザー	• ハードウェアと消耗資産 ([alm_hardware] と [alm_consumable]) を管理します。 • 資産マネージャーは、自動的に作成や更新される資産レコードの編集を行えませんが、必要に応じて資産レコードの読み取りや削除はできます。 • 要求を作成します。 • 在庫情報の作成と削除を行います。 • 要求、発注書 (PO)、および基本システムカタログタスクにアクセスします。
inventory_admin	インベントリユーザー	• 在庫情報の作成と削除を行います。 • 在庫ルール、倉庫、倉庫タイプを編集します。
inventory_user	なし	• 在庫情報にアクセスします。 • 転送注文を作成および管理します。

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

資産管理 ユーザーロール (続く)

ロール	含まれるロール	タスク
sam	• 契約マネージャー • モデルマネージャー • 財務管理ユーザー	• ソフトウェアライセンスを作成、編集、変更、管理します。 • ディスカバリーモデルとソフトウェアインストール の [ソフトウェアモデル] フィールドを編集します。 • モデルを承認します。ソフトウェア資産管理アプリケーションのフルコントロールが行えます。 • ソフトウェア資産管理 IBM PVU プロセスパック (有効の場合) を制御します。

UI ポリシー

資産管理 には、次の UI ポリシーが含まれます。

資産管理 UI ポリシー

名前	テーブル	説明
資産管理番号とシリアル番号を非表示にする	[alm_asset]	資産が割り当てられていて数量が 1 より大きい場合、資産管理番号を非表示にします。
ストックルーム再補充のストックルーム (親) を表示/非表示	[alm_stock_rule]	[再補充] オプションフィールドが [ストックルーム] に設定されている場合のみ、[ストックルーム (親)] フィールドが表示されます。
[割り当て先] と [担当者] を必須にします。	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	[割り当て先] フィールドと [担当者] フィールドを必須にします。
サブステータスを必須でない場合読み取り専用にする	[alm_asset]	[状態] が [注文済み]、[使用中]、[消費済み]、[メンテナンス中] のいずれかの場合、[サブステータス] を読み取り専用に設定します。
モデル バンドル フィールドを UI ポリシー条件の目的で非表示だが存在する	[alm_asset]	モデル バンドル フィールドを非表示にします。UI ポリシーとクライアントスクリプトでのみ使用するページには存在します。
事前割り当ての制約	[alm_asset]	資産が割り当てられる際、不要なフィールドや関連リストを非表示にします。
モデルとカテゴリ資産を認定し、バンドルではない場合のみ、数量は読み取り専用です。	[alm_asset]	消耗品、ソフトウェア、事前に割り当てられていない資産の [数量] フィールドを読み取り専用に設定します。モデルまたはモデル カテゴリフィールドが空欄の場合、数量は読み取り専用です。
「担当者」を表示	[alm_asset]	[状態] フィールドが [注文済み]、[在庫あり]、[輸送中] のいずれかではない場合、[担当者] フィールドが表示されます。

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

資産管理 UI ポリシー (続く)

名前	テーブル	説明
「予約目的」を表示	[alm_asset]	[状態] フィールドが [注文済み]、[在庫あり]、[輸送中] のいずれかの場合、[予約目的] フィールドが表示されます。
「ストックルーム」を表示	[alm_asset]	次のいずれかの条件に該当する場合、[ストックルーム] フィールドを表示します。 • [ステータス] フィールドが [在庫あり] で、サブステートが [割り当て済み] ではない。 • サブステートが [割り当て済み] で、親が空欄。

スクリプトインクルード

資産管理 には、次のスクリプトインクルードが含まれます。

資産管理 のスクリプトインクルード

名前	説明
AssetandCI	資産レコードと CI レコードの関係を作成、管理するためのコード。
AssetAndCisynchronizer	資産レコードと CI レコードの同期コード。
AssetUtils	資産管理のためのユーティリティ機能。また、ライセンスがマージ可能かどうかを確認し、要件が満たされた場合にライセンスをマージします。
AssetUtilsAJAX	資産管理のための AJAX ベースのユーティリティ機能。クライアント サイドの UI アクションから AssetUtils スクリプトインクルードを呼び出します。
消耗品	消耗品を変更 (たとえば、消費、分割、結合) するためのコード。
FixedAssetUtils	固定資産の積上げ型原価計算の方法。
PortalFilters	[自分の資産] ポータルで使用されるフィルター。
PreAllocatedAssets	事前に割り当てられた資産を変更するコード。
StockRuleFilters	在庫ルールの参照フィールドのオプションをフィルタリングするための参照修飾子コード。
StockRuleTransfer	在庫ルールが発動されるときの転送注文の作成コード。
TransferOrderDateTimeAjax	転送注文の日付の比較ユーティリティ。
TransferOrderFilters	転送注文の参照フィールドのオプションをフィルタリングするための参照修飾子コード。
TransferOrderFinder	転送注文 ラインの情報を挿入する適切な転送注文を検索。
TransferOrderHelper	転送注文に複数の転送注文 ラインがあるかどうかをチェックする機能。
TransferOrderLineFilters	転送注文 ラインの参照フィールドのオプションをフィルタリングするための参照修飾子コード。

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

資産管理 のスクリプトインクルード (続く)

名前	説明
TransferOrderReceiver	転送注文 ラインを受領するコード。
TransferOrderReturn	転送注文 ラインを返品するコード。
TransferOrderStageHandler	転送注文のステージと転送注文 ラインのステージを変更するためのコード。
TransferOrderStageHelper	転送注文と転送注文 ラインの数値的なステージを取得するヘルパーメソッド。

クライアントスクリプト

資産管理 には、次のクライアントスクリプトが含まれます。

資産管理 クライアントスクリプト

名前	テーブル	説明
サブ状態を修正する	[alm_asset]	[状態] フィールドが変更されたときに、[サブステータス] フィールドを更新します。
数量がマイナスになっていないことを確認する	[alm_asset]	1 より小さい値に設定すると、[数量] フィールドがクリアーされます。
事前割り当て済みサブステータスのエラー	[alm_consumable]	消耗品資産における [サブステータス] フィールドが [事前割り当て済み] に設定されないようにします。エラー メッセージも表示します。
事前割り当て済みサブステータスのエラー	[alm_license]	ライセンス資産における [サブステータス] フィールドが [事前割り当て済み] に設定されないようにします。エラーメッセージも表示します。
allocated_toの無効化	[alm_entitlement]	[担当者] フィールドが設定されている場合、次の操作を行います。 • [割り当て先] フィールドをクリアして、必須フィールドでないようにする。 • [担当者] フィールドを必須にする。
assigned_toの無効化	[alm_entitlement]	[割り当て先] フィールドが設定されている場合、次の操作を行います。 • [担当者] フィールドをクリアして、必須フィールドでないようにする。 • [割り当て先] フィールドを必須にする。
残存価額は原価よりも低くなければならない	[alm_asset]	資産の原価よりも高い残存価額が入力された場合に警告を表示します。

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

資産管理 クライアントスクリプト (続く)

名前	テーブル	説明
[資産] の [コスト] を設定する	[alm_asset]	[モデル] フィールドが設定されている場合は、[コスト] フィールドに値を入力します。
担当者から Loc/CC/Dep/Com を設定する	[alm_asset]	[アサイン先] フィールドが設定されている際、[場所]、[コストセンター]、[部門]、[会社] フィールドに値を入力します。
ストックルームから [場所] を設定する	[alm_asset]	[ストックルーム] フィールドが設定されている際、[事業所] フィールドに入力します。
[ストックルーム] から [配送元の場所] を更新する	[alm_transfer_order]	[配送元ストックルーム] フィールドが設定されている際、[配送元の場所] フィールドに値を入力します。
資産に基いた [モデル] と [数量] を更新する	[alm_transfer_order_line]	[資産] フィールドが設定されている際、[モデル] フィールドに値を入力します。資産が割り当て済み資産の場合、このクライアント スクリプトを [数量] フィールドにも入力します。
[ストックルーム] から [配送先の場所] を更新する	[alm_transfer_order]	[配送先ストックルーム] フィールドが設定されている場合は、[配送先の場所] フィールドに値を入力します。
ロードとモデル チェンジの UI を更新する	[alm_transfer_order_line]	転送注文ラインフォームがロードされる際、およびモデルが選択される際、チェックを実行してユーザーインターフェイスが更新されます。
[配送期日] を検証する	[alm_transfer_order]	納期が未来日付であることを検証します。
在庫を確認する	[alm_transfer_order_line]	要求された数量を満たす在庫が存在することを確認します。
在庫を確認する (ストックルーム)	[alm_transfer_order_line]	[配送元のストックルーム] の値が変更された際、要求された数量を満たす在庫が存在することを確認します。

ビジネスルール

資産管理 には、次のビジネスルールが含まれます。

資産管理 ビジネスルール

名前	テーブル	説明
権限よりもライセンスを割り当てる	ソフトウェアライセンス [alm_license]	割り当てられたライセンスの数が権限の総数よりも多い場合は、ライセンスの作成や更新を防ぎます。

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

資産管理 ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
資産の廃止	資産 [alm_asset]	[担当者]、[ストックルーム]、[予約済み] の各フィールドをクリアーして、資産を廃止した時点の日付を設定します。
TOL 状態を自動的に変更する	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	転送注文の [配送元の倉庫] と [配送先の倉庫] が同一で、それがパーソナル倉庫である場合、このビジネスルールは： • 転送注文 ラインの [状態] を [配送済み] に設定します。 • 資産の [サブステート] を [予約済み] に設定します。 転送注文の [配送元の倉庫] と [配送先の倉庫] が同一で、それがパーソナル倉庫でない場合、このビジネスルールは： • 転送注文の [ステージ] を [受領済み] に設定します。 • 資産の [サブステート] を [保留中の転送] に設定します。
[挿入] にバンドル コンポーネントをビルドする	資産 [alm_asset]	作成された資産のモデルがバンドルの場合、バンドルに関連するコンポーネントの資産を作成します。
更新時に [担当者] をクリアーする	資産 [alm_asset]	[状態] フィールドが [注文済み]、[在庫有り]、[輸送中] のいずれかに変更された場合は、[担当者] フィールドをクリアーします。
事前割り当てに関係のないフィールドをクリアーする	資産 [alm_asset]	割り当て済み資産とは関係のないフィールドの値をクリアーします。
挿入時に [資産] を作成する	構成アイテム [cmdb_ci]	資産のない新規の構成アイテムが作成された際、相対する資産を作成します。
モデルの変更時に資産を作成する	構成アイテム [cmdb_ci]	[モデル ID] フィールドが変更された際に新しく関連した資産を作成します。
挿入時にCI を作成する	資産 [alm_asset]	構成アイテムのない新規の資産が作成された際に相対する構成アイテムを作成します。
[ストックルーム モデル関係] を作成する	資産 [alm_asset]	資産が作成または更新された際、[倉庫モデル] テーブルにモデルを保持する倉庫を示すレコードを作成します (存在しない場合)。
すべての転送注文ラインを削除する	転送注文 [alm_transfer_order]	転送注文が削除されると、すべての関連する転送注文 ラインが削除されます。
エンタイトルメントが権限を超えないようにする	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	エンタイトルメントが作成される際、関連するライセンスのエンタイトルメント総数がライセンスによって与えられた権限の数を超えないことを確認します。

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

資産管理 ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
GenerateAssets	モデル カテゴリー [cmdb_model_category]	スケジュール設定済みスクリプト ジョブを実行して、構成アイテムのために資産を作成します。
親から継承する情報	資産 [alm_asset]	新しい親を資産に割り当てる際、資産に親の値を割り当てます。
ベンダー向けの管理されたストックルーム	在庫ルール [alm_stock_rule]	ベンダー補充の在庫ルールによって倉庫が選択され、その倉庫に使用可能なメールアドレスを持つアドミニストレーターがいることを確認します。
割り当て先または担当者の権限	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	[割り当て先] フィールドか [担当者] フィールドのいずれかの値を必須にします。
レコードを結合する	消耗品 [alm_consumable]	一致するフィールドを持ち [輸送中] ではない消耗品を、合計数を含んだ 1 つのレコードに結合します。
挿入と滞留時に資産を無効化する	構成アイテム [cmdb_ci]	フィールドに CI を持つ資産が含まれている場合、挿入時に [資産] フィールドをクリアします。
挿入と滞留時に CI を無効化する	資産 [alm_asset]	既存の CI に対して挿入が実行される場合、資産フィールドを無効にして CI の新規資産を作成します。
フィールドに予約済み	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	転送注文ラインに関連する要求ラインがある場合、このビジネスルールによって関連する資産の [予約目的] フィールドに要求ラインからの適切な情報を入力します。
資産/消耗品の状態を移動させる	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	転送注文ラインが別のステータスに移動する際、現在の転送ステータスを反映するように相対する資産を変更します。
TOL キャンセル/削除時の資産を解放する	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	[ドラフト] 状況の転送注文 ラインがキャンセルまたは削除されたときに、相対する資産を在庫に戻し、部品要件を取り消します。
TOL のキャンセルを [配送先] へロールアップする	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	転送注文 ラインがキャンセルされたことを相対する転送注文に通知します。
処分価額は原価よりも低くなければならない	資産 [alm_asset]	残存価額がコストよりも多い場合は、資産レコードの保存を防止します。
事前割り当ての健全性チェック	資産 [alm_asset]	事前割り当て条件を満たしていない場合、割り当て済み資産の作成または更新を防止します。
クラスを設定する	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	エンタイトルメントがアサインされている、または割り当てられているかによって、このエンタイトルメントのクラスを設定します。
転送注文タイプの設定	転送注文 [alm_transfer_order]	関連するサービスオーダータスクまたは作業指示タスクがあるかどうかによって、転送注文のタイプを設定します。

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

資産管理 ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
モデル カテゴリを同期する	製品モデル [cmdb_model]	モデルカテゴリが変更されると、このビジネスルールによって、モデルに関連付けられた構成アイテムに対してこれまで存在していない場合に資産を作成します。
転送注文在庫ルール	転送注文 [alm_transfer_order]	転送注文に複数の転送注文 ラインが含まれている場合、[配送元のストックルーム] フィールドが変更されないようにします。
予約済みからアサイン済みへの変更	資産 [alm_asset]	資産が適切な状態にあるときに、[担当者] フィールドに [予約済み] フィールドの値を入力します。
情報をコンポーネントに細分化する	資産 [alm_asset]	資産レコードの変更を反映するために、資産のコンポーネントを更新します。
変更時に資産フィールドを更新	構成アイテム [cmdb_ci]	構成アイテムフォームでの変更によって、相対する資産フォームで同じ更新がトリガーされるようにフィールドを同期し、一貫性のあるレポートを確実に作成します。資産フォームでステータスを更新する必要があります。
変更時に CI フィールドを更新	資産 [alm_asset]	フィールドを同期させ、資産フォームで行った変更が相対する構成アイテム フォームで同じ更新を発動させて一貫性のあるレポートを確実に作成します。
必要に応じて場所を更新する	資産 [alm_asset]	資産が新しいストックルームに設定されている場合、または新しいユーザーに割り当てられている場合は、資産の場所を更新します。
フィールド エージェントタイプの検証	ストックルーム [alm_stockroom]	作業管理またはフィールドサービス管理 (FSM) がアクティブ化されていない段階で [フィールドエージェント] タイプの倉庫が作成されないようにします。ユーザー 1 人につき個人のストックルームは 1 つしか使用できません。
TOL を検証し使用可能かどうかを確認する	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	転送注文ラインの変更を検証し、指定の倉庫で転送される資産の在庫状況を確認します。
転送注文を検証する	転送注文 [alm_transfer_order]	[配送期日] が現在よりも早い日付で設定されていないことを確認します。
一意のユーザーを検証する	デフォルトのストックルーム [alm_user_stockroom]	同一のユーザーで複数のレコードを作成しないようにします。
エンタイトルメントの検証 (割り当て済み)	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	条件が存在する場合、エンタイトルメントの割り当てがライセンスの割り当て条件に従っていることを確認します。
エンタイトルメントの検証 (アサイン済み)	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	条件が存在する場合、エンタイトルメントのアサイン先がライセンスの割り当て条件に従っていることを確認します。

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

資産管理 ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
エンタイトルメントの検証 (割り当て済み)	ソフトウェア ライセンス [alm_license]	条件が存在する場合、すべてのライセンスエンタイトルメントの割り当てがライセンスの割り当て条件に従っていることを確認します。
エンタイトルメントの検証 (アサイン済み)	ソフトウェア ライセンス [alm_license]	条件が存在する場合、すべてのライセンスエンタイトルメントのアサイン先がライセンスの割り当て条件に従っていることを確認します。
フィールド エージェントでないことを確認する	デフォルトのストックルーム [alm_user_stockroom]	選択したデフォルトの倉庫が [フィールドエージェント] タイプでないことを確認します。

ドメインセパレーションと 資産管理

ドメインセパレーションは 資産管理 でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ドメインセパレーションとライフサイクルレポート

ソフトウェアライフサイクルレポートを実行する際に考慮すべき、特定のドメインセパレーションの側面があります。

ソフトウェア資産管理の概要

ドメインセパレーション環境でのソフトウェアライフサイクルレポートは、サービスプロバイダー (SP) がお客様の環境におけるコンプライアンスを管理するレベルで生成されます。通常、調整の実行レベルは、そのようなコンプライアンスを示すものであり、ソフトウェアライフサイクルレポートは同じレベルで生成されます。

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

次の表に、調整の動作を示します。この例では：

- SP は、Cisco のソフトウェア資産管理 (SAM) プログラムを Cisco の企業レベルで管理しています。つまり、ライフサイクルレポートは Cisco の企業レベルで実行する必要があります。
- SP は、ウォルマートの各部門 (米国およびメキシコ) の SAM プログラムを管理しています。つまり、ライフサイクルレポートはウォルマートの部門レベルで実行する必要があります。

SP 階層は次のとおりです。

- Cisco 社
  - Cisco 米国
  - Cisco メキシコ
- ウォルマート社
  - ウォルマート米国
  - ウォルマートメキシコ

ドメイン設定 (調整/正規化)	コンプライアンスレポート	ライフサイクルレポートレベル
TOP/Cisco	True	はい
TOP/Cisco/米国	False	
TOP/Cisco/メキシコ	False	
TOP/Cisco/ドイツ	False	
TOP/ウォルマート	False	
TOP/ウォルマート/米国	True	はい
TOP/ウォルマート/メキシコ	True	はい

SP が Cisco 社および Cisco メキシコ向けにソフトウェアモデルを設定している場合、Cisco の企業レベルで Cisco のコンプライアンスを管理することを意図している場合でも、ライフサイクルレポートに同じインストール数の重複するライフサイクルレコードが表示されることがあります。

ライフサイクルレポート

モデルドメイン		日付		ソフトウェア モデル	ドメイン
Cisco	SQL Server 2012	2014	10	SQL Server 2012	Cisco
Cisco メキシコ	SQL Server 2012	2014	10	SQL Server 2012	Cisco
ウォルマート米国	SQL Server 2012	2014	5		
ウォルマートメキシコ	SQL Server 2012	2014	20		

ソフトウェアのライフサイクルの詳細については、「Create software models in ソフトウェア資産管理 classic (* クラシック版でのソフトウェアモデルの作成)」を参照してください。 ドメインセパレーションパスのセットアップの詳細については、「ドメインセパレーションのセットアップと管理」を参照してください。

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

資産管理 のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、資産管理 が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

資産管理

資産管理 クイックテストには資産管理プラグイン (com.snc.asset_management) が必要です。

資産管理テスト

名前	説明	リリースバージョン
資産ソース：ローカル資産在庫を消費する	ローカル資産在庫の消費フローを検証します。	Xanadu

関連情報

クイックスタートテスト

契約管理

ServiceNow® 契約管理 アプリケーションを使用して契約を管理、追跡します。

契約とは、2 者間の拘束力のある合意です。ServiceNow プラットフォームでは、契約には次のような詳細情報が含まれています。

- 契約番号
- 契約の開始日と終了日
- 有効なステータス
- 契約条件
- ドキュメント
- リニューアル情報
- 財務条件

契約管理はデフォルトで有効となっています。コスト管理 プラグインがアクティブ化されている場合、契約管理 アプリケーションは コスト管理 プラグインと統合して契約とコストを関連付け、総所有コスト (TCO) を決定します。経費の追跡は、経費ラインで行えます。アドミニストレーターは コスト管理 プラグインを有効にすることができます。

ソフトウェア資産管理 プラグインを使用している場合は、[ソフトウェアライセンスオプション] を使用します。

関連情報

経費ラインを作成する

契約条件

ソフトウェア資産管理

資産契約の概要モジュールの使用

契約管理 概要モジュールで契約の状態に関する情報を表示できます。

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

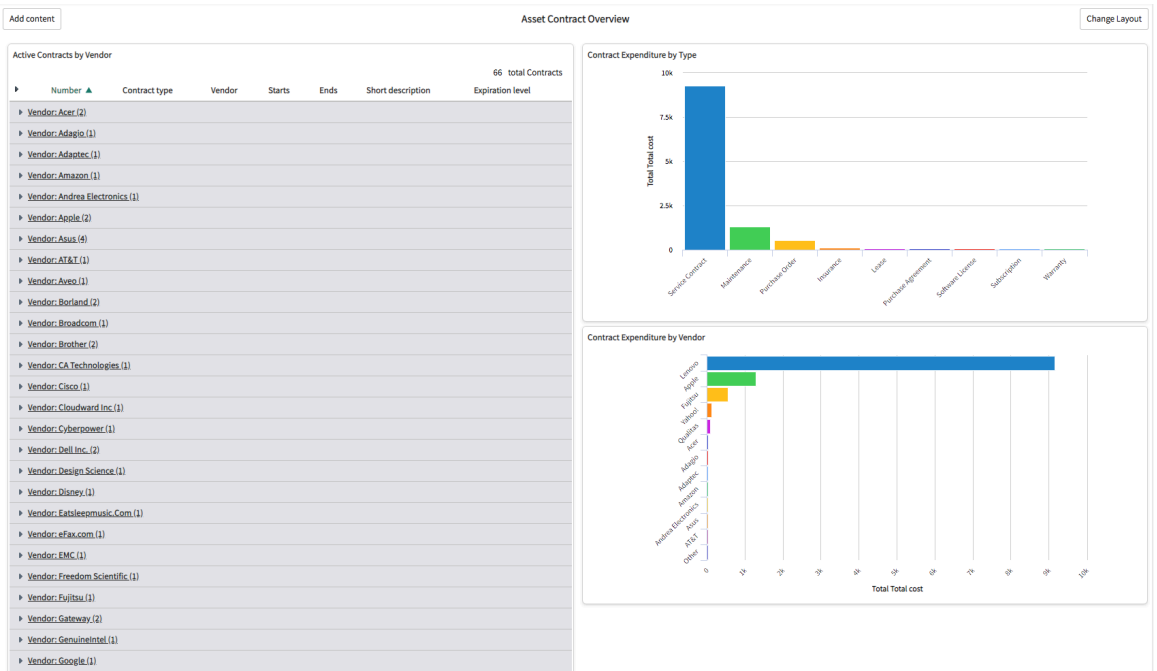
始める前に
必要なロール：asset、contract_manager

このタスクについて
契約管理 概要モジュールは一種のホームページのため、ページ上でレポートを追加、削除、再配置することができます。

手順

1. [すべて] > [契約] > [概要]に移動します。
2. レポート内の要素をクリックして、詳細情報を取得します。

Example
たとえば、[タイプ別契約支出] 棒グラフのいずれかのカラーバーをクリックすると、詳細情報が表示されます。



一緒にインストールされるコンポーネント 契約管理

契約管理 と併せて、複数のタイプのコンポーネントがインストールされます。

デモ データが利用可能です。

契約管理 とともにインストールされるテーブル

テーブルが、契約管理 とともに追加されます。

テーブル	説明
対象資産 [clm_m2m_contract_asset]	契約の対象となる資産を一覧表示します。資産は複数の契約で守ることができ、契約は複数の資産を抱えることができます。

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

テーブル	説明
	注: contract_manager、itil、inventory_admin、procurement_user ロールは、レポートにのみアクセスできます。procurement_user ロールの場合は 調達 (com.snc.procurement) プラグインを、itil ロールと Inventory_admin ロールの場合はハードウェア資産管理プロフェッショナル (com.sn_hamp) プラグインをアクティブ化する必要があります。
対象資産 [clm_m2m_rate_card_asset]	資産に適用されるレート表を一覧表示します。
条件 [clm_condition_checker]	各条件チェッカーの条件と値を一覧表示します。
条件チェック [clm_condition_check]	指定した条件フィールドを変更する条件と値を格納します。
契約 [ast_contract]	契約情報を格納します。
契約履歴 [clm_contract_history]	開始日、終了日、契約条件のいずれかが変更されたときに契約書のコピーを保管します。
契約条件 [clm_terms_and_conditions]	契約で使用される条件を一覧表示します。
契約条件 [clm_m2m_contract_and_terms]	契約で使用できるすべての契約条件を一覧表示します。
対象ユーザー [clm_m2m_contract_user]	契約の対象となるユーザーを一覧表示します。
契約更改要求 [sn_contract_renewal_request]	契約更改ワークフローを使用してすべての契約更改要求を保存します。
契約更改要求行 [sn_contract_renewal_request_line]	契約更改ワークフローを使用してすべての契約更改要求行を保存します。
契約更改タスク [sn_contract_renewal_task]	契約更改ワークフローを使用してすべての契約更改要求タスクを保存します。

契約管理 とともにインストールされるユーザーロール

ユーザーロールは 契約管理 とともに追加されます。

ロール	ロールを含む	説明
contract_manager	financial_mgmt_user	契約のライフ サイクルを管理します。契約の作成、編集、削除ができます。

インストールされたスクリプトインクルード 契約管理

スクリプトインクルードは、契約管理 とともに追加されます。

名前	説明
ConditionChecks	条件チェック [clm_condition_check] テーブルで定義されている、有効契約期限切れやライセンス コンプライアンスなどの一致条件をチェックします。

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

名前	説明
ContractManagementUtils	状況移行などの契約管理アクションを管理するユーティリティ。

インストールされているクライアントスクリプト 契約管理

クライアントスクリプトは、契約管理 とともに追加されます。

名前	テーブル	説明
税コストの計算 - 基本コスト	契約 [ast_contract]	[支払額] フィールドが変更されたときに、契約フォームの [税コスト] フィールドと [総コスト] フィールドを計算します。
税コストの計算 - 売上税	契約 [ast_contract]	[売上税] フィールドが変更されたときに、契約フォームの [税コスト] フィールドと [総コスト] フィールドを計算します。
税コストの計算 - 税率	契約 [ast_contract]	[税率] フィールドが変更されたときに、契約フォームの [税コスト] フィールドと [総コスト] フィールドを計算します。
割引が有効な割合であることを確認する	契約 [ast_contract]	[割引] フィールドに 0 より小さい値または 99 より大きい値が含まれないようにします。
コスト調整を更新する	契約 [ast_contract]	ユーザーがコスト調整の金額を設定した場合、契約フォームの [割合] フィールドを 0 に設定します。
コスト率を更新する	契約 [ast_contract]	ユーザーがコスト調整の割合を入力した場合、契約フォームの [金額] フィールドを 0 に設定します。
非課税/税率	契約 [ast_contract]	[非課税] チェック ボックスが選択されている場合、契約フォームのすべての税関連フィールドを読み取り専用に変更します。
税率/免除	契約 [ast_contract]	[売上税] チェック ボックスが選択されている場合、契約フォームのすべての税関連フィールドを書き込み可能に変更します。

インストールされているビジネスルール 契約管理

ビジネスルールが、契約管理 とともに追加されています。

名前	テーブル	説明
予測コストの計算 (レポート)	契約 [ast_contract]	コストや支払スケジュールが変更された場合、契約の月毎および年毎予測コストを計算します。
合計で税金を計算する	契約 [ast_contract]	契約が作成または更新されたとき、契約の [税コスト] と [総コスト] フィールドを計算します。
契約履歴	契約 [ast_contract]	契約の開始、終了、契約条件が変更されたときの履歴を保存します。
承認レコードを作成する	契約 [ast_contract]	契約を更新するために契約条件を更新し、契約承認ワークフローを開始します。

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

名前	テーブル	説明
契約条件にフラグを立てる	契約条件 [clm_m2m_contract_and_terms]	レコードが契約から関連付けられると[契約条件] レコードの [使用] フラグを **[True]** に設定し、レコードが契約から分離されると **[False]** に設定します。
手動ライセンスのアクティベーション数	ソフトウェア ライセンス インスタンス [ast_license_software_instance]	ソフトウェア ライセンス インスタンスの作成または削除時に、特定のライセンスがインストールされているコンピューターの数を計算して更新します。
契約ライフ サイクルの管理	契約 [ast_contract]	このビジネスルールでは、 • 契約拡張が承認された契約の終了日を更新します。 • 契約の更新が承認され開始日が来たときに契約を更新し、開始日、終了日、基本コスト (コスト調整を適用する必要がある場合) を更新します。 • 条件チェックを実行し、契約が承認されたとき、または拡張や更新が承認されたとき、または開始日や終了日が変更されたときに日付を変更する必要があるかどうかを評価します。
ニュースを停止する	サービス [cmdb_ci_service]	機能停止時にナレッジ テーブルにニュース記事を掲載します。
資産ごとの契約コストを更新する	対象資産 [clm_m2m_contract_asset]	契約に関連付けられた総コストと資産数に基づいて単価の値を更新します。
契約のライフタイム コストを更新する	契約レート カード [fm_contract_rate_card]	契約経費ラインの合計を計算して契約のライフタイム コストを計算します。
契約日変更後の更新	契約 [ast_contract]	契約の終了日が変更された場合、契約に関連付けられているすべての資産とユーザーの [追加日] フィールドと [削除日] フィールドを更新します。
レートカードの日付変更後の更新	契約レート カード [fm_contract_rate_card]	終了日が変更されると、関連契約資産とレートカードにリンクされたユーザーを更新します。
契約開始日と終了日を確認する	契約 [ast_contract]	契約開始日と終了日、契約更改開始日と終了日を検証します。
購入契約割引価格を確認する	契約 [ast_contract]	契約モデルの購買契約との契約の場合、ビジネスルールでは [割引] フィールドに 0 より小さい値または 99 より大きい値が含まれていないことを確認します。

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

契約更改ワークフロー

契約更改ワークフローを使用すると、有効期限が近づいている契約や期限の切れた契約を更改することができます。このワークフローにより、簡素化され管理されたプロセスを介して契約を更改できます。

元の契約を参照する契約レコードを作成、検証、承認、有効化して契約を更改します。このワークフローを使用すると、ハードウェア資産、ソフトウェアエンタイトルメント、契約条件、レートカードなどの関連エンティティを管理できます。

> **注:** 契約更改ワークフローは、ソフトウェアライセンス、サブスクリプション契約、メンテナンス、および保証契約モデルをサポートしています。

契約を更改するには、契約更改ワークフローで次のタスクを実行します。

1. 契約更新要求：有効期限が近づいている契約や期限の切れた契約の契約更改要求を作成します。
2. 契約の選択：親契約の複数の子契約を更改することができます。
3. ビルドの更新：契約更改情報を入力します。
4. 資産の選択：契約更新プロセスに対してハードウェア資産またはエンタープライズ資産を追加または削除し、新しい契約に引き継がれる資産を表示します。
5. ソフトウェア資産の選択：契約更新プロセスに含めるソフトウェアエンタイトルメントを追加または削除し、新しい契約に引き継がれるエンタイトルメントを表示します。
6. 契約条件：新しい契約の契約条件を更新し、新しい契約に引き継がれる契約条件を表示します。
7. レートカード：新しい契約にレートカードの詳細を追加し、契約経費を追跡します。
8. 更新の確認：契約のすべての詳細を入力した後、更新の詳細をレビューします。
9. 更新の承認：すべての契約更新要求ラインの契約更新要求を承認または却下します。
10. 更新発注書：契約の対象となる資産の発注書を受領します。

> **注:**
>
> - タスクをクローズした後に編集することはできません。
> - 契約、契約更改要求、契約更改要求ライン、契約更改タスクの契約更改プロセスをキャンセルできます。詳細については、「契約更改プロセスのキャンセルの結果」を参照してください。

必須条件

契約更新ワークフローを使用する前に、次の前提条件を満たしている必要があります。

- ServiceNow インスタンスの ソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) プラグインをアクティブ化します。

  ハードウェアまたはエンタープライズ資産契約を管理する場合は、代わりに ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 または エンタープライズ資産管理 アプリケーションを要求してインストールします。

- *sn_contract_enable_renewal_flow* システムプロパティを有効にします。

  > **注:** 既に ソフトウェア資産管理、ハードウェア資産管理、またはその両方を使用している場合、このシステムプロパティは false に設定されます。新規ユーザーの場合、このシステムプロパティは true に設定されます。

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

ドメインセパレーション

データ分離を使用したドメインセパレーションは、次の要件を含む契約更改ワークフローでサポートされています。

- 要求は、更改プロセスを開始した契約のドメインに作成されます。
- 要求ラインは、要求ラインの契約のドメイン内にあります。
- タスクは、更新される契約のドメインに作成されます。

sn_contract_enable_renewal_flow システムプロパティもドメインセパレーションをサポートしています。

契約更改要求を作成する

有効期限が近づいている契約や期限の切れた契約の契約更改要求を作成します。

始める前に

必要なロール：asset、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて

更新要求は、メンテナンス、保証、サブスクリプション、ソフトウェアライセンス、およびサービスの契約に対してのみ作成できます。ソフトウェア資産管理 アプリケーションのみをインストールしている場合は、サブスクリプション、メンテナンス、およびソフトウェアライセンス契約を更新することができます。ハードウェア資産管理 アプリケーションのみをインストールしている場合は、メンテナンスおよび保証契約を更新できます。エンタープライズ資産管理 アプリケーションのみをインストールしている場合は、メンテナンスおよび保証契約を更新できます。

手順

1. 更改する契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[すべて] > [契約] > [契約更新] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[概要] タブを選択します。[契約の概要] セクションで、[期限切れ間近の契約] ウィジェットを見つけます。

     または、[契約管理] ビューを開き、[すべて] や [メンテナンス] などの契約タイプのタブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[概要] タブを選択します。[契約の概要] セクションで、[期限切れ間近の契約] ウィジェットを見つけます。

     または、[契約とリースの管理] ビューを開き、[すべて] や [メンテナンス] などの契約タイプのタブを選択します。
2. 更新する契約のタイプを [メンテナンス]、 [保証]、[サブスクリプション]、[ソフトウェアライセンス]、または [サービス] のいずれかとして選択します。
3. 選択した契約の [更新] をクリックします。
4. 契約更新要求を送信します。
   - コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用している場合は、**[OK]** をクリックします。

     契約更改要求には次の情報が含まれています。

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

- 自動生成された一意の番号
- 契約更改プロセスのタスクのタイプを示すステージ
- 更改を要求した契約への参照
- 要求が作成された日時

◦ Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合は、[契約を更新] ダイアログボックスが表示されます。ダイアログボックスのフィールドに入力し、[レビューのため送信] をクリックします。

[契約を更新] ダイアログボックス

フィールド	説明
承認者	契約更新要求を承認または却下するユーザー。
オプション	契約の更新期間。
更改開始日	契約の更新が始まる日付。
更改終了日	契約の更新が終了する日付。
コスト調整タイプ	契約に適用されたコスト調整のタイプ。オプションは、[固定]、[手動]、または **[CPI]** (消費者物価指数) です。
コスト調整率	契約価格の増減率。価格の減額を示すには、割合をマイナス値で入力します。 注: 契約更改要求では、コスト調整率またはコスト調整額のいずれかを指定できます。両方を指定することはできません。
コスト調整額	契約価格の数値的な増減。価格の減額を示すには、マイナス値で入力します。 注: 契約更改要求では、コスト調整率またはコスト調整額のいずれかを指定できます。両方を指定することはできません。

5. オプション: [契約更改要求ライン] タブを選択して、親契約の更改要求ライン、または親契約の下の既存の有効な子契約を表示します。
   更新される契約ごとに契約更改要求ラインが作成されます。
6. オプション: [タスクを開く] タブを選択して、すべてのオープン契約更改フロータスクと各契約更改タスクの詳細を表示します。
7. オプション: [すべてのタスク] タブを選択して、すべての契約更改フロータスクと各契約更改タスクの詳細を表示します。

タスクの結果
更改される契約のサブステートが [更新中] に設定されます。

次のタスク
親契約に子契約がない場合は、[更改作成タスク (Build renewal task)] を選択します。

親契約に子契約がある場合は、[契約の選択タスク (Contract selection task)] を選択します。

複数の子契約を更改する

契約の選択タスクを使用して、親契約の複数の子契約を更改することができます。

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

始める前に
必要なロール：asset、contract_manager

このタスクについて
このタスクは、更改する契約に有効な子契約があり、まだ未更新でドラフト状況でもない契約更改ワークフローでその子契約がサポートされている場合にのみ作成されます。

手順

1. [契約] フォームで、[関連リンク] セクションの [契約更改要求] タブを選択して、契約更改要求のリストを表示します。
2. 更改要求を選択します。
3. [契約更新タスク] フォームの [更改契約] タブを選択して、選択した契約にリンクされているすべての子契約を表示します。
4. 更改する子契約を指定します。

   a. 子契約の横にあるプレビューアイコン ⓘ を選択してレコードを開きます。

   b. [更改の決定] フィールドで「はい」または「いいえ」と入力して、子契約を更改に含めるかどうかを選択します。
   各子契約の [更改の決定] フィールドに値を入力する必要があります。

5. [更新] を選択します。
   [更改契約] タブの [更改の決定] 列に決定が表示されます。
6. [タスクをクローズ] を選択します。

タスクの結果
親契約と子契約の契約更改要求ラインが [契約更改要求ライン] タブに表示されます。各契約要求ラインには独自のタスクフローがあります。

次のタスク
契約更改情報を指定する

契約更改情報を指定する

更改作成タスクを実行して、契約更改情報を入力します。

始める前に
必要なロール：asset、contract_manager

このタスクについて
各契約更改要求ラインには独自のタスクフローがあります。

手順

1. 契約更改要求ラインフォームで、更改作成タスク番号を選択します。
2. 契約更改タスクフォームで、[更新契約の詳細] タブを選択します。
3. 契約更改情報を指定します。

   タスクを閉じる前に、すべての必須フィールドに入力する必要があります。子契約を更改する場合は、親契約の開始日と終了日の範囲内で終了日と開始日を指定する必要があります。

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

注: [契約承認者] フィールドは親契約のみで表示されます。すべての子契約に対して同一の契約承認者の値が自動的に入力されます。

4. [タスクをクローズ] を選択します。

タスクの結果
新しいドラフト契約が作成されます。

次のタスク
契約更新のために資産を追加または削除する

契約更新のために資産を追加または削除する

契約更新プロセスに対してハードウェア資産またはエンタープライズ資産を追加または削除します。新しい契約に引き継がれたハードウェア資産またはエンタープライズ資産を表示することもできます。

始める前に
契約更新プロセスに対してハードウェア資産を追加または削除するには、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理アプリケーションを要求します。契約更新プロセスに対してエンタープライズ資産を追加または削除するには、 ServiceNow Store から エンタープライズ資産管理 アプリケーションを要求します。

必要なロール：asset、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて
更新される契約のアクティブで有効な資産が新しい契約に引き継がれ、[対象資産] タブにリスト化されます。有効なハードウェア資産とエンタープライズ資産は、終了日より前に契約から削除されず、次の状況またはサブステートになっています。

- 状況
  - 在庫あり
  - 輸送中
  - メインテナンス中
  - 使用中
- サブステート
  - 利用可能
  - 予約済み
  - 転送待ち
  - なし
  - 修理待ち
  - インストール待ち

無効な資産はドラフト契約に引き継がれないため、手動で追加する必要があります。

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

手順

1. 資産を追加する資産選択タスクまたは契約を開きます。
   - コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約更新要求ライン] フォームで資産選択タスク番号を選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開きます。[すべての契約] タブを選択してから、資産に追加する契約を開きます。
2. [対象資産] タブを選択します。
3. コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[編集] をクリックします。
4. 契約のハードウェア資産またはエンタープライズ資産を更新します。

インターフェイス	アクション
コア UI	[対象資産リスト] に資産を移動するか、資産を削除することで、対象とする資産を指定します。
ハードウェア資産ワークスペース	既存のリストから資産を追加または削除して、対象となる資産を指定します。 ◦ 資産を追加するには、[追加] を選択して必要な資産情報を指定します。 ◦ 資産を削除するには、資産を選択して [削除] を選択します。
Enterprise 資産ワークスペース	既存のリストから資産を追加または削除して、対象となる資産を指定します。 ◦ 資産を追加するには、[追加] をクリックします。[資産を追加] ダイアログボックスで、追加する各資産のチェックボックスをオンにしてから、[追加] をクリックします。 ◦ 資産を削除するには、その資産のチェックボックスをオンにして、[削除] をクリックします。

5. [保存] を選択します。
6. 資産の更新コストを編集します。

   注: このステップは、コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用している場合のみ適用されます。

   a. 更新コストを更新する資産を選択します。
   b. [更新コスト] フィールドで、資産の更新コストを更新します。
   c. [更新] をクリックします。
7. [保存] をクリックします。
8. [契約更新要求ライン] フォームの資産選択タスクで資産を追加している場合、[タスクをクローズ] をクリックします。

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

タスクの結果
ドラフト契約の [財務] タブの [支払額] フィールドには、選択したハードウェア資産またはエンタープライズ資産の合計更新コストが表示されます。

次のタスク
契約更改のためにエンタイトルメントを追加または削除する

契約更改のためにエンタイトルメントを追加または削除する

ソフトウェア資産選択タスクを使用して、契約更新プロセスに含めるソフトウェアエンタイトルメントを追加または削除します。新しい契約に引き継がれたエンタイトルメントを表示することもできます。

始める前に
ソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) プラグインを有効にする必要があります。

必要なロール：sam_user、contract_manager

このタスクについて
次のライセンスタイプのエンタイトルメントは新しい契約に引き継がれます。

- 無期限およびメンテナンス
- 無期限およびソフトウェア保証
- 無期限のみ

手順
1. 契約更改要求ラインフォームで、ソフトウェア資産選択タスク番号を選択します。
2. ドラフト契約にエンタイトルメントが引き継がれていない場合は、エンタイトルメントを作成します。

   a. 契約更改タスクフォームで、[計画されたエンタイトルメント] タブの [エンタイトルメントを作成] を選択します。

   b. ソフトウェアエンタイトルメントフォームで、必須フィールドに入力します。

   詳細については、「[ソフトウェアエンタイトルメント] フィールド」を参照してください。

   c. [保存] を選択します。

   このエンタイトルメントは既存の更改プロセスに関連付けられているため、更改要求を完了した後に公開できます。

   エンタイトルメントが [計画されたエンタイトルメント] リストに表示されます。
3. オプション: ドラフト契約の既存のエンタイトルメントを更新します。

インターフェイス	アクション
コア UI	a. [編集] を選択します。 b. 対象とするエンタイトルメントを [計画されたエンタイトルメント] に移動または削除して指定します。
ハードウェア資産ワークスペース	(Optional) エンタイトルメントを追加または削除して、対象とするエンタイトルメントを指定します。

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

インターフェイス	アクション
	◦ エンタイトルメントを追加するには、[追加] を選択して必要な情報を指定します。 ◦ エンタイトルメントを削除するには、エンタイトルメントを選択して [削除] を選択します。

4. [保存] を選択します。
5. [タスクをクローズ] を選択します。

次のタスク
契約条件を更新する

契約条件を更新する

新しい契約の契約条件を更新します。新しい契約に引き継がれた契約条件も表示できます。

始める前に
必要なロール：asset、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

手順
1. 契約条件を追加するタスクまたは契約を開きます。
   - コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約更新要求ライン] フォームで契約条件タスク番号を選択します。[更新契約期間] タブを選択し、[編集] をクリックします。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューに移動して、[すべての契約] タブを選択します。契約条件を追加する Enterprise 資産契約を開き、[契約条件] タブを選択します。
2. 契約の契約条件を更新します。

インターフェイス	アクション
コア UI	契約条件を [契約条件] リストに移動するか削除して、契約条件を指定します。
ハードウェア資産ワークスペース	ドラフト契約の契約条件を追加または削除します。 ◦ 契約条件を追加するには、[追加] を選択して必要な情報を入力します。 ◦ 契約条件を削除するには、その契約条件を選択して [削除] を選択します。
Enterprise 資産ワークスペース	ドラフト契約の契約条件を追加または削除します。

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

インターフェイス	アクション
	◦ 契約条件を追加するには、[追加] をクリックします。ダイアログボックスで、追加する各契約条件のチェックボックスを選択してから、[追加] をクリックします。 ◦ 契約条件を削除するには、契約条件のチェックボックスを選択してから、[削除] をクリックします。

3. [保存] を選択します。
4. [契約更新要求ライン] フォームの契約条件タスクで契約条件を追加している場合、[タスクをクローズ] をクリックします。

タスクの結果
契約の [契約条件] タブに複数の契約条件が表示されます。

次のタスク
新しい契約にレートカードを追加する

新しい契約にレートカードを追加する

レートカードタスクを使用して契約経費を追跡し、新しい契約にレートカードの詳細を追加することができます。

始める前に
コスト管理 [con.snc.cost_management] プラグインが有効である必要があります。

必要なロール：asset、contract_manager

このタスクについて
レートカードの詳細は新しい契約に引き継がれません。

レートカードの詳細を契約に追加することは必須ではありません。ドラフト契約にレートカードを追加する必要がない場合は、このタスクをクローズできます。

手順
1. 契約更改要求ラインフォームで、レートカードタスク番号を選択します。
2. 契約更改タスクフォームで、[更新レートカード] タブを選択します。
3. [新規] を選択します。
4. 契約レートカードフォームで、財務の詳細を入力します。
   フィールド値の説明については、「契約レートカードフォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。
6. [タスクをクローズ] を選択します。

タスクの結果
レートカードはドラフト契約に添付されています。

次のタスク
契約更改の詳細をレビューする

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

契約更改の詳細をレビューする

更改確認タスクを使用して、契約の詳細をすべて入力した後、更改の詳細をレビューします。その後、その詳細を承認するか、さらにレビューするために詳細にマークを付けることができます。

始める前に
必要なロール：asset、contract_manager

このタスクについて
契約更改要求が承認対象になるためには、このタスクを完了する必要があります。

手順

1. 契約更改要求ラインフォームで、更新確認タスク番号を選択します。
2. 契約更改タスクフォームで更改の詳細を確認します。
3. オプション: [計画されたエンタイトルメント] タブにアクセスして、ドラフト契約のエンタイトルメントのリストをレビューします。
4. このタスクをクローズするかどうかを決定します。

レビューの結果	アクション
詳細は正確である	[はい] を選択します。
詳細は正確ではない	a. [いいえ] を選択します。 b. 更改確認タスクフォームで、[更改契約] フィールドの横にあるプレビューアイコンをクリックして契約に移動します。 c. 必要に応じて契約の詳細を更新します。 d. [更改確認タスク] フォームに移動します。 e. [はい] を選択します。

5. [タスクをクローズ] を選択します。

タスクの結果
タスクをクローズすると、すべての契約更改タスクがクローズされるため、契約更改要求ラインの処理が完了します。契約更改要求ラインのステージが [承認待ち] に設定されます。契約更改要求のすべての契約更改要求ラインが処理されると、[契約更改要求] の下に承認タスクが作成されます。

次のタスク
契約更新要求を承認または却下する

契約更新要求を承認または却下する

すべての契約更新要求ラインの契約更新要求を承認または却下します。

始める前に
[更新承認者] フィールドに値を含める必要があります。承認者を変更する必要がある場合は、親契約に移動して、そこで値を調整します。

必要なロール：asset_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、contract_manager (コア UI またはハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

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

手順

1. 契約更新の詳細を確認します。
   - コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用している場合は、[契約更新要求] フォームの [タスクを開く] タブを選択します。契約更新要求番号を選択して契約更新の詳細を表示し、[タスクをクローズ] をクリックします。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開きます。[すべての契約] タブを選択し、更新するエンタープライズ資産契約を開きます。[詳細] タブの [更新] セクションで契約更新の詳細を表示します。

   承認要求がトリガーされ、ドラフト契約のサブステートが [レビュー中] に変わります。
2. 契約および契約更新要求のリストを開きます。
   - コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用している場合は、 [すべて] > [契約] > [自分の承認] に移動します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[自分の契約承認] タブを選択します。
3. 承認待ちの契約更新要求を選択します。
4. 契約更新要求ラインと契約更新タスクを評価します。
5. 契約更新要求を承認または却下します。

アクション	結果
[承認] を選択して要求を承認する	◦ ドラフト契約のサブステートが [承認済み] に変更されます。 ◦ 更新発注書タスクまたは手動発注書タスクが作成されます。
[却下] を選択して要求を却下する	◦ 更改要求が終了します。 ◦ ドラフト契約のサブステートが [却下された更改] に変更されます。

6. オプション: [承認履歴] タブに移動して、契約および子契約の承認または却下の履歴を表示します。

次のタスク

契約資産の発注書を受領する

契約資産の発注書を受領する

更新発注書タスクを使用して、契約の対象となる資産の発注書を受領します。このタスクは、少なくとも 1 つのハードウェア資産を追加した場合、エンタイトルメントを作成した場合、または [ビルド] ステータスの既存のエンタイトルメントを選択した場合に使用できます。

始める前に

ハードウェア資産またはエンタイトルメントを選択または追加していないか、調達プラグイン (com.snc.procurement) がアクティブでない場合、このタスクは作成されません。代わりに、財務経費を手動で追跡する必要があります。

必要なロール：procurement_user

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

手順

1. 契約更改要求フォームで、[タスクを開く] タブを選択します。
2. 契約更改要求番号を選択します。
3. [発注書 **(PO)]** タブを選択します。
4. 契約の財務トランザクションをキャプチャする発注書番号を選択します。

   契約の対象となるすべての資産レコードについて、発注明細アイテムが作成されます。各発注書 (PO) のコストは、対象となる各資産の更改コストです。

   発注明細アイテムは、[ビルド] ステータスのエンタイトルメントに対して作成されます。[計画されたエンタイトルメント] タブで追加された各エンタイトルメントは、一意の発注明細に対応します。

5. [注文] を選択します。
6. [受領] を選択して、契約の対象となる資産の発注書を受領します。
   発注書 (PO) の受領では資産のみが更新され、エンタイトルメントは作成されません。

タスクの結果
ドラフトのエンタイトルメントが公開され、ステータスが [使用中] に設定されます。

発注書 (PO) の受け取りが [受領伝票] タブに表示されます。

発注書 (PO) と発注明細のステータスは、[受信済み] に変更されます。更新発注書タスクのステータスが自動的に [完了してクローズ] に変更されます。契約更改要求フローが完了します。

古い契約のサブステートは [更改済み] に設定されます。古い契約と更改された契約の開始日と終了日、更改日を表示する契約履歴レコードが作成されます。[関連リンク] セクションの [契約履歴] タブを選択すると、契約の履歴全体を表示できます。

発注書を受領すると、更改契約のステータスが [ドラフト] ではなくなり、契約が有効になります。更改された契約の開始日に達したものの、発注書 (PO) が受領されていない場合、契約更改要求のステータスは [ドラフト] に設定されたままになります。新しい契約が有効になると、古い契約は期限切れになり、対象資産に終了日が設定されます。

契約更改プロセスのキャンセルの結果

契約更改プロセスをキャンセルすると、契約、契約更改要求、契約更改要求ライン、契約更改タスクのステータスが変更されます。

契約キャンセルの結果

キャンセルされたアイテム	結果
契約更改要求	• 更改要求全体がキャンセルされます。 • 更改中の契約のサブステートがクリアされます。 • すべてのドラフト契約がキャンセルされます。

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

契約キャンセルの結果 (続く)

キャンセルされたアイテム	結果
契約更改要求ライン	• 契約更改要求ラインがキャンセルされます。 • すべての契約更改要求ラインがキャンセルされると、契約更改要求がキャンセルされます。 • 直接の子ドラフト契約の更改がキャンセルされます。
契約更改タスク	• 契約更改タスクと契約更改要求ラインがキャンセルされます。 ◦ 契約更改要求に契約更改要求ラインが 1 つしかない場合、契約更改要求のステージは [キャンセル済み] に変わります。 ◦ 契約更改要求に複数の契約更改要求ラインがある場合、契約更改要求のステージは変わりません。 • 直接の子ドラフト契約の更改がキャンセルされます。 • ドラフト契約のステータスが [キャンセル済み] に変更されます。 • 既にクローズされているタスクのステータスは変更されません。 • オープンタスクのステータスが [未完了でクローズ] に変更されます。 • レートカードは、非アクティブになるドラフト契約に添付されます。 • 更改中の契約のステータスが元のステータスに戻り、サブステートがクリアされます。 • 契約更改タスクに関連付けられているエンタイトルメントが削除されます。
契約	• 契約更改要求に子契約が含まれている場合、直接の子契約の更改はキャンセルされます。 • 契約更改要求ラインがキャンセルされます。 • この契約によって開始された契約更改要求がキャンセルされます。 • 契約と直接の子契約の発注書 (PO) がキャンセルされます。

契約管理 の使用

contract_manager ロールを持つユーザーは、契約管理 アプリケーションを使用して、リース、保証、メンテナンス、サービスなどのさまざまなタイプの契約を作成できます。

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

次の情報を契約に追加することができます。

- 契約の対象範囲である資産
- 契約の対象範囲であるユーザー
- 契約に関連する契約条件
- 契約に関連するその他の文書

契約履歴と実行レポートを表示して、契約のさまざまな段階をドラフトから終了まで追跡します。有効な契約を調整、延長、更改します。

契約ライフサイクル

作成から終了まで、契約はどのフィールドを編集できるかを決定するライフ サイクルに従います。

契約が [ドラフト] 状況の場合、契約レコードのほとんどのフィールドを編集できます。契約が [ドラフト] 状況を通過すると、特定の日付、更改、拡張、財務フィールドが読み取り専用になります。[ステータス] フィールドと [サブステート] フィールドは読み取り専用です。

[契約コンプライアンスチェック] スケジュール済みジョブが、契約 [ast_contract] テーブルで毎晩自動的に実行されます。スケジュール済みジョブの詳細については、「条件チェック定義の使用」を参照してください。このスケジュール済みジョブでは、次のアクションが実行されます。

- 契約が承認され指定された開始日に達すると、契約状態を [有効] にします。
- 契約の更改が承認され指定された開始日に達すると、契約を更改します。
- 契約の状態が [有効] で終了日に達すると、契約の状態を [期限切れ] に変更します。

システムプロパティ *contract_compliance_check_job.enable_override* を使用すると、契約コンプライアンスチェックジョブが階層内のチェックを上書きできるようになります。デフォルトでは、このシステムプロパティは **[True]** に設定されます。親テーブルと子テーブルの同じフィールドでチェックが定義されている場合、契約コンプライアンスチェックジョブは次のことを実行します。

- 親テーブルのレコードについては、テーブルの条件チェックにより、条件で指定された値でフィールドが設定されます。
- 子テーブルのレコードの場合、子テーブルの条件チェックによって親テーブルの条件が上書きされ、それに応じて子テーブルのフィールド値が設定されます。

たとえば、契約 (親) テーブルとリース (子) テーブルの [説明] フィールドでチェックが定義されている場合、[リース] テーブルのフィールドは子テーブルの条件で指定された値に設定されます。契約コンプライアンスチェックの上書き機能を無効にするには、システムプロパティ contract_compliance_check_job.enable_override を **[False]** に設定します。

経費ラインは、有効または期限切れの契約からのみ生成されます。

契約の状況

状態	説明
ドラフト	ユーザーが契約に関する情報を追加し、承認者を指定します。
有効	契約が承認され指定された開始日に達しました。
期限切れ	契約は指定された終了日に達しました。承認待ちの更改ワークフローが有効な期限切れの契約は、サブステートが [レビュー待ち] となります。更改は承認されたが更改日にまだ達していない、更改ワークフローが有効な期限切れの契約は、サブステートが [承認された更改] となります。有効な更改または拡張の保留ワークフローがない有効期限切れの契約は、サブステートが空欄となります。

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

契約の状況 (続く)

状態	説明
キャンセル	契約は中止され、有効ではなくなります。

状態に加えて契約にはサブステートが存在することもあります。

契約のサブステート

サブステート	説明
レビュー待ち	契約はレビュー準備中です。
レビュー中	承認者に契約が送信され、契約を確認しています。
承認済み	契約は承認者によって承認されました。
却下	契約は承認者によって審査されましたが承認されませんでした。
承認された更改	契約更改は承認者によって承認されました。
却下された更改	承認の更新は拒否されました。
更新中	契約更改は契約更改ワークフローを使用して処理中です。
更改済み	契約更改は契約更改ワークフローを使用して完了しました。
承認された延長	契約延長は承認者によって承認されました。
却下された延長	契約延長は承認者によって拒否されました。
なし	サブステートは指定されていません。

契約

契約とは、2 者間の拘束力のある合意です。

Now Platformでは、契約には契約番号、開始日と終了日、有効なステータス、契約条件、文書、更新情報、財務条件などの詳細情報が含まれています。

契約の作業には、以下のタスクとプロセスが含まれます。

契約を作成する

さまざまな契約モデルを使用して契約を作成します。この契約は、2 者間の拘束力のある合意として機能します。

始める前に

必要なロール：

- コア UI および ハードウェア資産ワークスペース の場合：admin、contract_manager
- エンタープライズ資産ワークスペース の場合：sn_eam.enterprise_admin、sn_eam.enterprise_asset_manager
- ソフトウェア資産ワークスペース の場合：sam_admin、sam_user

このタスクについて

契約に、関連付けられた 1 つ以上のレートカードがある場合、契約フォームのフィールドは編集できません。

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

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[すべて] > [契約]に移動して、契約タイプ (保険、メンテナンス、サービスなど) を選択するか、[すべて] を選択します。
   - ハードウェア資産ワークスペース を使用している場合、[契約管理] ビューに移動して、[すべての契約] タブを選択します。
   - エンタープライズ資産ワークスペース を使用している場合、[契約とリース管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - ソフトウェア資産ワークスペース を使用している場合、[ライセンス操作] > [契約] > [ソフトウェア契約]に移動して、[新規] を選択します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   すべての契約タイプフォームにすべてのフィールドが表示されるわけではありません。

[契約] フォームまたは [新規契約を作成] フォーム

フィールド	説明
契約モデル	契約が割り当てられているモデル。 例として、[リース]、[メンテナンス]、[保証]、[サービス契約]、[ソフトウェアライセンス]、[サブスクリプション] などがあります。
ベンダー	契約を担当するベンダー。 [契約モデル] で [購入契約 **(Purchase Agreement)]** または **[NDA]** が選択されている場合、このフィールドは必須です。
契約番号	ベンダーによって契約に割り当てられた番号 (必須)。
名前	契約の名前。
親契約	新しい契約の親契約 (該当する場合)。契約ルックアップリストから親契約を選択できます。
開始日	契約が発効する日付。 [契約モデル] で [購入契約 **(Purchase Agreement)]** または **[NDA]** が選択されている場合、このフィールドは必須です。
終了日	契約が期限切れとなる日付。無期限の契約を作成するには、終了日を空欄のままにします。 [契約モデル] で [購入契約 **(Purchase Agreement)]** または **[NDA]** が選択されている場合、このフィールドは必須です。
状況	契約の現状。 ◦ ドラフト ◦ 有効 ◦ 期限切れ ◦ キャンセル
サブステート	契約の現在のサブステート。

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

フィールド	説明
	◦ レビュー待ち ◦ レビュー中 ◦ 承認済み ◦ 却下
契約アドミン	契約の管理と、ベンダーとのやり取りに関して責任を負っている人物
承認者	契約を承認または却下するユーザー。 リストはフィルタリングされ、itil ロールを持つユーザーのみが表示されます。
事業主	事業の観点から契約を管理するユーザー。
合意タイプ	ライセンスの合意タイプ： ◦ エンタープライズ ◦ SaaS ◦ 登録 このフィールドは、[契約モデル] で [メンテナンス] および [ソフトウェアライセンス] が選択されている場合にのみ表示されます。
コミットメント	契約の開始から終了まで、この期間中にこのベンダーと過ごすことを約束した金額。 このフィールドは、[契約モデル] で [購入契約 **(Purchase Agreement)]** が選択されている場合にのみ表示されます。
割引	ベンダーが提供することに同意した割引。 このフィールドは、[契約モデル] で [購入契約 **(Purchase Agreement)]** が選択されている場合にのみ表示されます。
契約のない SLA を処理	契約上と契約外の両方のサービスレベルアグリーメント (SLA) を処理するオプション。 このフィールドは、[契約モデル] で [サービス契約] が選択されている場合にのみ表示されます。
説明	契約の詳細な説明。
財務セクション	
請求書の支払条件	契約の支払い方法を説明する条項。例として、翌月支払いや **Net 30** (請求日から 30 日以内に支払う) があります。
支払いスケジュール	支払いを行うときを定義するスケジュール。例として、毎月や毎月があります。
支払額	これまでの契約で支払われた金額
適用可能な税	契約が非課税か消費税の対象であるかを示します。
有効税率	総コストに適用される税率 (該当する場合)。通常、課税される平均税率です。

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

フィールド	説明
	このフィールドは、[適用可能な税 **(Applicable taxes)]** で [売上] が選択されている場合にのみ表示されます。
税コスト	税の総額。 このフィールドは、[適用可能な税 **(Applicable taxes)]** で [売上] が選択されている場合にのみ表示されます。
総額	調整適用後の契約の最終費用。契約に 1 つ以上のレートカードがある場合、このフィールドにはすべてのレートカードの合計値が表示されます。 このフィールドは、[適用可能な税 **(Applicable taxes)]** で [売上] が選択されている場合にのみ表示されます。
ベンダーアカウント	契約が関連付けられているベンダーアカウント。
発注書番号	契約に割り当てられた発注書番号。
コストセンター	資産に対して財務的に責任を負うコストセンター。
レートカードあり	契約書に関連するレートカードがあるかどうかを示すチェックボックス。
更新セクション	
自動更新	期限が切れたときに契約を更新または延長できるかどうかを示します。
オプション	契約の更新または拡張の期間。たとえば、1 年です。
更改開始日	契約の更新または拡張が発効する日付。
更改終了日	契約の更新または拡張が終了する日付。
コスト調整タイプ	契約に適用された費用調整のタイプ ◦ 固定 ◦ マニュアル ◦ CPI (消費者物価指数)
コスト調整額	契約の価格の数値的な増減。価格の減額を示すには、マイナス値で入力します。[コスト調整] または [コスト調整率] を指定することができますが、両方を指定することはできません。
コスト調整率	契約の価格の増減率。価格の減額を示すには、割合をマイナス値で入力します。[コスト調整] または [コスト調整率] を指定することができますが、両方を指定することはできません。
契約条件セクション	
契約条件	契約に記載されている特定の法的情報。

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

4. フォームを保存します。
   - コア UI を使用している場合、フォームヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。
   - ハードウェア資産ワークスペース、ソフトウェア資産ワークスペース、 または Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合は、[保存] を選択します。
5. 表示されている関連リストまたはタブへの情報の入力を続行します。

契約フォームの関連リストまたはタブ

関連リストまたはタブ	説明
対象資産	この契約の対象となるすべての資産の一覧表示。
対象ユーザー	この契約の対象となる全ユーザーの一覧表示。
契約使用者：	この契約で使用されているすべての構成アイテム (CI) の一覧表示。
契約条件	この契約のすべての契約条件の一覧表示。
経費ライン	この契約のすべての経費ラインの一覧表示。
契約履歴	この契約の開始日と終了日の変更および契約条件の変更を表示します。
承認履歴	この契約のすべての承認の一覧表示。
サービスオファリング	このベンダーのすべてのサービス提供の一覧表示。 この関連リストを表示するには、サービスポートフォリオ管理を有効にします。
契約のサービス コミットメント	このベンダーの製品に対するすべてのサービス コミットメントの一覧表示。 この関連リストを表示するには、サービスポートフォリオ管理を有効にします。

6. 次のアクションのいずれかを実行します。
   - 契約を保存して終了するには、[更新] を選択します。
   - 承認者に通知を送信するには、[レビューのため送信] を選択します。

関連情報

モデル

サービスポートフォリオ管理

サービスオファリングにコミットメントを追加する

契約更改ワークフロー

契約

ソフトウェアメンテナンス契約の例を作成する

契約管理 アプリケーションの一般的な使用例の 1 つは、エンタープライズソフトウェアのメンテナンス支払いを追跡する契約を作成することです。この例を使用して、ソフトウェアメンテナンス契約の作成方法を知ることができます。

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

始める前に
必要なロール：contract_manager または admin

このタスクについて
この例の目的は、時間の経過とともに異なるライセンスの購入とは無関係に、ソフトウェアアプリケーションに支払われなければならないメンテナンスの総額を示す契約を作成することです。この例を使用するには、ソフトウェア資産管理 プラグインを有効にする必要があります。

手順

1. モデル カテゴリに名前の入力とソフトウェア ライセンスを指定したアプリケーション モデルを作成します。
2. 名前とモデル番号を入力したソフトウェア モデルを作成し、手順 1 で作成したアプリケーション モデルを選択します。
3. 手順 2 で作成したソフトウェアモデルを選択し、新規のソフトウェアエンタイトルメントを作成します。
4. [契約管理] > [契約] > [メンテナンス] に移動します。
5. [新規]をクリックし、次の情報を入力します。

オプション	説明
合意タイプ	[エンタープライズ] を選択します。
アプリケーション モデル	手順 1 で作成したアプリケーション モデルを選択します。

6. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
多数の関連リストとセクションが表示されます。
7. [資産対象] 関連リストで、[新規] クリックし、次の情報を入力します。

オプション	説明
資産	手順 3 で作成したソフトウェア ライセンスを選択します。
追加された日付	値を入力します。

8. [送信] をクリックします。
9. 次の情報をフォームに入力して完成させます。

オプション	説明
支払いスケジュール	[毎年] を選択します。
支払額	値を入力します。

10. 必要に応じて他のフィールドに入力します。
11. [更新] をクリックします。
12. レビューのため契約を送信します。

関連情報

ソフトウェア資産管理

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

契約に資産を追加する

ソフトウェア ライセンスを含む特定の資産と契約を関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて

資産と契約をリンクさせることで、契約が法的に何を対象としているかが明確になります。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[契約管理] > [契約] > [すべて] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. 契約に資産を追加します。
   - コア UI を使用している場合は、次の手順を使用します。
     a. [対象資産] 関連リストで、[新規] をクリックします。
     b. [資産] フィールドで、契約の対象となる特定の資産を選択します。
     c. [追加された日付] フィールドで、資産が契約に追加された日付を選択します。

        過去、現在、未来の日付を選択できます。
     d. (オプション) [削除日] フィールドで、契約から削除された日付、または削除される予定の日付を選択します。

        [追加された日付] フィールドと [削除された日付] フィールドを指定すると、レポート作成に役立ちます。
     e. [送信] をクリックします。
   - ハードウェア資産ワークスペースまたは Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、次の手順を使用します。
     a. [対象資産] タブで、[新規] をクリックします。
     b. ダイアログボックスで、契約に追加する各資産のチェックボックスをオンにします。
     c. [追加] をクリックします。

契約にユーザーを追加する

契約は特定のユーザーを対象とすることができます。たとえば、契約を使用して臨時従業員のグループを雇うことができます。

始める前に

必要なロール：contract_manager または admin

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

手順

1. [契約管理] > [契約] > [すべて]に移動します。
2. 契約を選択します。
3. [対象ユーザー] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [ユーザー] フィールドで、契約の対象となる特定のユーザーを選択します。
5. [追加された日付] フィールドで、ユーザーが契約に追加された日付を選択します。
   過去、現在、未来の日付を選択できます。
6. オプション: [削除された日付] フィールドで、ユーザーが契約から削除された、または削除される予定の日付を選択します。
   [追加された日付] フィールドと [削除された日付] フィールドを指定すると、レポート作成に役立ちます。
7. [送信] をクリックします。

契約に構成アイテムを追加する

契約は構成アイテムに関連付けることができます。構成アイテムと契約をリンクさせることで、契約が法的に何を対象としているかが明確になります。

始める前に
必要なロール：admin または contract_manager

手順

1. [契約] > [すべて]に移動します。
2. 契約を選択します。
3. オプション: [対象となる **CI (CIs Covered)]** 関連リストで、[新規] を選択して新しい構成アイテムを作成します。
4. [対象となる **CI (CIs Covered)]** 関連リストで、[編集] をクリックします。
5. 左側の[コレクション] 構成アイテムリストで、構成アイテムの名前をダブルクリックします。
   アイテムが右側の [対象となる **CI** リスト **(CIs Covered List)]** に追加されます。
6. [保存] を選択します。

契約へのドキュメントの追加

契約はドキュメントと関連付けることができます。契約を関連ドキュメントにリンクすると、契約に関するすべての関連情報にまとめて簡単にアクセスできます。

始める前に
必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[すべて] > [契約] > [契約] > [すべて]に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。

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

2. 契約を選択します。
3. 契約にドキュメントを追加します。
   - コア UI を使用している場合は、次の手順を使用します。
     a. フォームヘッダーの [添付ファイルの管理] ( ) アイコンをクリックします。
     b. [添付ファイル] ダイアログボックスで、[ファイルを選択] をクリックして、契約に追加するドキュメントを検索して選択します。
   - ハードウェア資産ワークスペースまたは Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、次の手順を使用します。
     a. 契約レコードのサイドバーにある添付ファイル ( ) アイコンをクリックします。
     b. [添付ファイル] ウィンドウで、[選択] をクリックして、契約に追加するドキュメントを検索して選択します。

契約を調整する

契約を作成した後、契約の開始日、終了日、支払い金額などを変更できます。

始める前に

必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて

契約を調整するには、[ステータス] が [アクティブ] となっている必要があります。契約の終了日が変更されると、関連するすべての資産の終了日がその新しい終了日と一致するように変更されます。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[契約] > [契約] > [すべて] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. ステータスが [アクティブ] の契約を選択します。
3. [調整] をクリックします。
4. [契約を調整] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[契約を調整] のフィールド

フィールド	説明
契約開始日	契約が発効する日付。

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

フィールド	説明
契約終了日	契約が期限切れとなる日付。
契約支払額	契約に支払われた総額。契約に 1 種類以上のレート カードがある場合、この欄にはすべてのレート カード ベース コストの合計が表示されます。

5. **[Submit Adjustments]** をクリックします。

契約を更新する

契約を作成した後、または契約の有効期限が切れた後、契約を更新することができます。

始める前に

必要なロール：admin、contract_manager (コア UI またはハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて

- 契約情報が更新されると、契約情報と履歴は保持されます。契約の終了日が変更されると、関連する資産の終了日が一致するように変更されます。次の条件を満たす契約を更新することができます。
  - [状態] が [アクティブ] か [期限切れ]
  - [サブステート] が [なし] または [却下済み]

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[契約] > [契約] > [すべて] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。

     または、[契約管理] ビューの [概要] タブを選択します。[契約の概要] セクションで、期限切れが近い契約のリストを表示している [満了間近の契約] ウィジェットを見つけます。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。

     または、[契約とリースの管理] ビューの [概要] タブを選択します。[契約の概要] セクションで、期限切れが近い契約のリストを表示している [満了間近の契約] ウィジェットを見つけます。
2. 状態が [アクティブ] または [期限超過] の契約を選択します。
3. [更新] をクリックします。
4. [契約をレビュー (Review the Contract)] フォーム (コア UI) またはダイアログボックス (ハードウェア資産ワークスペースおよび Enterprise 資産ワークスペース) で、フィールドに入力します。

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

[契約をレビュー **(Review the Contract)]** のフィールド

フィールド	説明
承認者	契約を承認または却下するユーザー。
オプション	更新のための期間 (年)。
更改開始日	更新された契約が発効する日付。
更改終了日	更新された契約が期限切れとなる日付。
コスト調整タイプ	更新された契約に適用されるコスト調整のタイプ：[なし]、[固定]、[手動]、または **[CPI]**。
コスト調整率	更新された契約の価格の増減率。価格の減額を示すには、割合をマイナス値で入力します。[コスト調整額] または [コスト調整率] を指定できますが、両方を同時に指定することはできません。
コスト調整額	更新された契約における価格の数値的な増減。価格の減額を示すには、マイナス値で入力します。[コスト調整額] または [コスト調整率] を指定できますが、両方を同時に指定することはできません。

5. 次のいずれかの手順を実行します。
   - 入力したすべてのデータを保存してサブステートを [レビュー中] に変更するには、[レビューのため送信] をクリックします。契約は特定の承認者に送信されます。
   - 入力したすべてのデータを保存してサブステートを [レビュー待ち] に変更するには、[保存] をクリックします。[更新] ボタンを押すと、更新された契約を後でレビューするために送信することができます。
6. 必要に応じて[契約] フォームの情報を変更します。
7. [更新] をクリックします。

次のタスク
[保存] オプションを選択した場合、承認のために更新された契約を送信する準備が整ったら、必ず [更新] をクリックしてください。

契約をキャンセルする

[状態] が [アクティブ] のときに契約を取り消すことができます。

始める前に
必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて
契約がキャンセルされると、以下のプロセスが発生します。

- 契約の [状態] が [キャンセル] に変わります。
- 条件チェッカーが非アクティブに変更されます。

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

- [更新] と [延長] ボタンが非アクティブになります。
- 契約レートカードが非アクティブになります。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[契約] > [契約] > [すべて] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. [契約をキャンセル] をクリックします。
4. 契約のキャンセルを確定するには、[はい] をクリックします。

通知を受け取る契約アドミニストレーターのアサインを確認する

契約の有効期限について契約アドミニストレーターにリマインダーを送信するイベントが自動的に毎晩実行されるので、契約の更新または再交渉を行うことができます。適切な契約アドミニストレーターが契約に割り当てられていることを確認できます。

始める前に
必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて
contract.expiration イベントが 契約 [ast.contract] テーブルで毎晩実行されると、契約アドミニストレーターとして指定された人にメールメッセージが送信されます。このメールは、次の時刻に送信されます。

- 契約の有効期限の 90 日前
- 契約の有効期限の 60 日前
- 契約の有効期限の 30 日前
- 契約の有効期限当日

アドミンロールを持つユーザーは、契約通知を処理する contract.expiration 条件チェックを編集できます。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[契約] > [契約] > [すべて] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. [契約アドミン] フィールドに正しい名前が含まれていることを確認します。
   単名を指定することができます。

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

関連情報

条件チェック定義

メール通知/SMS 通知

承認のために契約を送信する

[ドラフト] ステータスにある契約を、承認のため送信することができます。

始める前に

必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[契約] > [契約] > [すべて] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. ステータスが [ドラフト] の契約とサブステートが [レビュー待ち] の契約を選択します。
3. 契約の [承認者] を選択します。
4. [レビューのため送信] をクリックします。
   選択した承認者に電子メール メッセージが送信され、契約の [サブステート] が [レビュー中] に変更されます。

契約を承認または却下する

契約責任者の場合は、契約を承認または却下できます。

始める前に

必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

手順

1. 契約および契約更新要求のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、[すべて] > [契約] > [自分の承認] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[自分の承認] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[自分の契約承認] タブを選択します。
2. [要求済み] ステータスの契約を選択します。
3. 契約を承認または却下します。
   - 契約を承認します。
     - コア UI で契約を承認するには、[承認] をクリックします。契約の [サブステート] が [承認済み] に変更されます。
     - ハードウェア資産ワークスペースまたは Enterprise 資産ワークスペースで契約を承認するには、[ステータス] フィールドを [承認済み] に設定します。

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

- 契約を却下します。
  - コア UI で契約を却下するには、[却下] をクリックして、[コメント] フィールドに却下の理由を入力します。契約の [サブステート] が [却下] に変更されます。
  - ハードウェア資産ワークスペースまたは Enterprise 資産ワークスペースで契約を却下するには、[ステータス] フィールドを [却下済み] に設定します。

4. [更新] (コア UI) または [保存] (ハードウェア資産ワークスペースおよび Enterprise 資産ワークスペース) をクリックします。
   - [ステータス] が [ドラフト] に設定されており、[開始日] が将来の日付に設定されている契約は、開始日に達するまで [ドラフト] のステータスのままとなります。契約の [サブステート] が [承認済み] の場合、システムにより [状態] が [アクティブ] に変更され、[サブステート] の値が削除されます。
   - [状態] が [ドラフト] となっており [開始日] が過去の日付に設定されている契約が承認されると、契約の [状態] が自動的に [アクティブ] に変更され [サブステート] が空欄になります。

契約の承認履歴を表示する

契約フォームの [承認履歴] 関連リストから、契約の承認履歴を表示させることができます。

始める前に

必要なロール：workflow_admin、admin、または sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて

レビューのために契約が承認者に送信された後には、承認者の名前を変更できません。承認者が契約を却下した場合、承認のために再度送信される前に、同一の承認者または別の承認者を指定することができます。契約がレビューおよび承認されると、承認履歴レコードが契約フォームの [承認履歴] 関連リストに自動的にリスト化されます。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[契約] > [契約] > [すべて] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. [承認履歴] タブを選択します。
4. 承認の詳細を表示するには、レコードをクリックします。

契約条件

契約に契約条件を追加して、契約に関連するすべての文書を 1 箇所に保管することができます。

契約条件は、検索してレポートで使用することができます。1 件の契約に複数の契約条件レコードが追加されている場合は、レコードが特定の順序で表示されるようにレコードの順序を設定します。契約条件が承認のために送信された後、契約条件フィールドは読み取り専用になります。

contract_manager ロールを持つユーザーは、契約履歴を読んで契約条件を追加できます。

契約に契約条件を追加する手順は 3 つあります。

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

契約条件レコードを作成する

契約に追加する契約条件レコードを作成することができます。

始める前に

必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

手順

1. 契約の契約条件のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[すべて] > [契約] > [契約] > [契約条件] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[契約条件] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[契約条件] タブを選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. [契約条件] フォーム (コア UI) または [新規契約条件を作成 (Create New Terms and Conditions)] フォーム (ハードウェア資産ワークスペースおよび Enterprise 資産ワークスペース) で、フィールドに入力します。

   [契約条件] フォームまたは [新規契約条件を作成] フォーム

フィールド	説明
番号	契約条件に使用される一意の ID。このフィールドは、自動的に生成されます。
名前	契約条件の名前。
契約	契約にリンクします。
使用済み	契約に契約条件が関連付けられているかどうかを示すチェックボックス。
説明	契約条件の詳細。

4. [送信] (コア UI) または [保存] (ハードウェア資産ワークスペースおよび Enterprise 資産ワークスペース) をクリックします。

契約に条件を追加する

契約条件レコードを作成した後、[レビュー待ち]、[却下]、[却下された更新]、または [却下された延長] サブステートにある契約にレコードを追加します。

始める前に

必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて

契約条件は、作成時にのみ契約に追加できます。契約が承認された後は、契約条件を変更できません。

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

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[契約] > [契約] > [すべて] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. 契約に契約条件を追加します。
   - コア UI を使用している場合は、次の手順を使用します。
     a. [契約条件] 関連リストで、[新規行を挿入] をダブルクリックします。
     b. 参照ルックアップアイコンをクリックし、リストから契約条件レコードを選択します。
     c. (オプション) [順序] に番号を入力して、契約条件のドキュメントに表示するレコードの順序を指定します。

     > **注:** 1 つの契約の重複する契約条件レコードを入力してレコードを保存しようとすると、エラーメッセージが表示され、新しい重複レコードは追加されません。

   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、次の手順を使用します。
     a. [契約条件] タブで、[追加] をクリックします。
     b. プロンプトが表示されたら、必要な情報を入力します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、次の手順を使用します。
     a. [契約条件] タブで、[追加] をクリックします。
     b. ダイアログボックスで、追加する各契約条件のチェックボックスを選択します。
     c. [追加] をクリックします。

契約内で契約条件を作成する

1 件以上の契約条件レコードを契約に追加した後で、契約の中で契約条件のドキュメントを作成することができます。

始める前に

必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて

条件レコードは、[順番] フィールドで指定された順序で追加されます。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[契約管理] > [契約] > [すべて] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。

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

3. 1 つ以上の契約条件レコードが [契約条件] タブに追加されていることを確認します。
4. [契約条件] タブで、契約の契約条件を作成します。
   - コア UI を使用している場合は、[契約条件の作成] 関連リンクをクリックします。
   - ハードウェア資産ワークスペースまたは Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約条件の作成] をクリックします。

   [契約条件] リストのすべてのレコードが、契約の [契約条件] に追加されます。
5. [更新] をクリックします。

契約レート カードを作成する

レート カードを作成して契約経費を追跡することができます。レート カードを使用すると、費用を記録して割り当てるのに便利です。

始める前に

レートカードを使用するには、コスト管理プラグインをアクティブ化する必要があります。
必要なロール：financial_mgmt_user、asset、または contract_manager

このタスクについて

契約レート カードは契約の詳細な価格情報を提供し、自動的に経費ラインを生成することができます。同じ契約に複数のレート カードが存在することもあります。

次のようなケースを考えてみましょう。ある組織がデータ センター内の技術業務を監督するサードパーティの会社と契約しているとします。ニューヨークのデータセンターで特定のサーバーモデルを使用する場合の契約コストは、マドリードのデータセンターで同じサーバーモデルを使用する場合と異なります。これらの費用を個別に詳述する 2 種類のレート カードがあります。

手順

1. [契約管理] > [契約] > [すべて]に移動します。
2. 契約を選択します。
3. [契約レート カード] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 契約レートカードフォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「契約レートカードフォーム」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

関連情報

経費の割り当て

経費でビジネスサービスを使用する

契約レートカードフォーム

契約レートカードフォームを使用すると、契約の詳細な価格情報を提供することで、自動的に経費の経費ラインを生成することができます。同じ契約に複数のレート カードが存在することもあります。

フィールド	説明
番号	契約レートカードの番号。
契約	内部契約番号。
サマリー	契約レートカードタイプ。レート カードを分類するとレポート作成に便利です。ビジネスを成長、 ビジネスを運営、 ビジネスを変革から選択できます。

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

フィールド	説明
タイプ	
名前	契約レートカードのわかりやすい名前。
有効	レートカードが使用可能かどうかを示すオプション。
簡単な説明	契約レートカードの簡単な説明。
開始日	契約レートカードが有効になる日付。指定された日付以降に発生した費用について経費ラインが作成されます。財務計算を有効にするため契約の開始日以前の日付にすることはできません。
終了日	契約レートカードが無効になる日付。財務計算を有効にするため契約の終了日以降の日付を設定することはできません。値が入力されておらず、契約に終了日がある場合、日付は自動的に契約の終了日に設定されます。終了日以降に発生した費用の経費ラインは作成されません。
間隔	レート カードの請求期間の間隔。たとえば、[毎月]、 **[4** 半期]、[毎年] があります。
コストセンター	レートカードに対して財務的に責任を負うコストセンター。
前回処理	レート カードが請求された直近の日付。
次のプロセス	次にレート カードを請求する日。
説明	レート カードの詳細情報。
売上税	合計費用に売上税を適用するかどうかを示すオプション。
税率	総コストに適用される実効税率。税率は通常、課税される平均税率です。
コストを配賦	[ベースコスト] フィールドに表示された金額を配賦して経費ラインを作成する方法。
値	[コストを配賦] フィールドで [値ごとにコストを割り当ておよび配賦] が選択されている場合に使用する値のタイプ。
ベースコスト	支払われなければならない課税前の金額。
税コスト	税の総額。
総コスト	税金などの調整を適用した後のレートカードの最終費用。

経費ラインを作成する

通常、経費ラインは資産またはユーザーに基づいて自動的に生成されますが、必要に応じて手動で新規の経費ラインを登録することができます。

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

始める前に
必要なロール：asset、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[契約管理] > [契約] > [すべて] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. [経費ライン] 関連リスト (コア UI) またはタブ (ハードウェア資産ワークスペースおよび Enterprise 資産ワークスペース) で、[新規] をクリックします。
4. フォームに入力します。

経費ラインの表

フィールド	説明
番号	経費ラインを識別する一意の番号。
日付	経費ラインが作成された日付。
レートカード	経費ラインが関連付けられているレートカードの識別番号。
レートタイプ	経費ラインの生成時に考慮されるレートタイプ。このフィールドは読み取り専用です。
ソース ID	経費ラインに関連付けられているアイテムの識別番号。このフィールドが入力されると、対応する情報がこのフォームの [ソース] フィールドに自動的に追加されます。
総計	[ソース **ID**] フィールドで指定されたアイテムの金額。貸方を指定する場合は負の値を入力します。
処理日	経費ラインが処理される日付。
継承	経費ラインが別の経費ラインにあるかどうかを示すチェックボックス。
状態	経費ラインの現在の状態 ([保留中] または [処理済み])。
サマリータイプ	経費ラインのカテゴリ：ビジネスを成長、ビジネスを運営、またはビジネスを変革。経費ラインの分類はレポート作成の際に役立つ可能性があります。
簡単な説明	経費ラインの簡単な説明。
資産	経費ラインに関連付けられている資産の識別番号 (存在する場合)。

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

フィールド	説明
固定資産	この経費ラインに資産が含まれている固定資産。固定資産は、1 つ以上の個別の資産 (ハードウェア資産やソフトウェア資産など) を保持するコンテナーです。名前付きの [資産] が固定資産に含まれている場合、このフィールドには適切な固定資産が自動的に入力されます。
契約	[資産] に関連付けられている契約の識別番号 (契約番号ではない)。
ユーザー	[資産] に関連付けられているユーザーの名前 (存在する場合)。
構成アイテム	経費ラインに関連付けられている構成アイテムの名前 (存在する場合)。
タスク	経費ラインに関連付けられているタスクの識別番号 (存在する場合)。
コストセンター	[ソース **ID**] で識別されたアイテムを財務的に担当するコストセンター。

5. [送信] (コア UI) または [保存] (ハードウェア資産ワークスペースおよび Enterprise 資産ワークスペース) をクリックします。

資産またはユーザーに基づいた経費ラインを生成する

経費ラインは、特定の時点での経費の金額と、経費が発生または生じた記録です。契約に割り当てられた資産またはユーザーに基づいて、経費ラインを生成することができます。

始める前に
必要なロール：financial_mgmt_user、asset、または contract_manager

このタスクについて
経費ラインを生成するには、手順が 3 つあります。

手順

契約にユーザーまたは資産を追加する

契約にユーザーまたは資産を追加して、経費ラインを生成することができます。

始める前に
必要なロール：asset、financial_mgmt_user (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

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

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[契約管理] > [契約] > [すべて] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. 契約に資産またはユーザーを追加します。
   - コア UI を使用している場合は、次の手順を使用します。
     a. [対象資産] または [対象ユーザー] 関連リストで、[新規] をクリックします。
     b. [資産] または [ユーザー] を指定します。
     c. [追加された日付] を指定します。
     d. [送信] をクリックします。
     e. (オプション) 前の手順を繰り返して、資産またはユーザーをさらに契約に追加します。
   - ハードウェア資産ワークスペースまたは Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、次の手順を使用します。

     注: Enterprise 資産ワークスペースの契約にユーザーを追加することはできません。

     a. [対象資産] タブまたは [対象ユーザー] タブで、[新規] をクリックします。
     b. ダイアログボックスで、契約に追加する各資産またはユーザーのチェックボックスを選択します。
     c. [追加] をクリックします。

レート カードを作成し、ユーザーまたは資産を割り当てます

レート カードを作成する際にユーザーまたは資産を割り当てることができます。契約に割り当てられているユーザーまたは資産のみ割り当てることができます。

始める前に
必要なロール：financial_mgmt_user、asset、または contract_manager

手順

1. [契約管理] > [契約] > [すべて]に移動します。
2. 割り当てられたユーザーまたは資産の契約を選択します。
3. [契約レート カード] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [開始日] を指定します。
   財務計算を有効にするため契約の開始日以前の日付にすることはできません。
5. ヘッダー バーを右クリックし、[保存] を選択します。
6. [資産対象] または [レートカードユーザー] 関連リストで、[新規] をクリックします。
7. 契約に割り当てられている[資産] または [ユーザー] を選択します。
   親契約に関連付けられている資産とユーザーのみが一覧表示されます。
8. [追加された日付] を指定します。
9. [送信] をクリックします。

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

レート カードの費用生成を設定する

レート カードに資産またはユーザーを追加した後には、契約の [財務] セクションにある[コストを配賦] フィールドを使用して、レート カード費用を生成することができます。

始める前に

必要なロール：financial_mgmt_user、asset、または contract_manager

手順

1. [契約管理] > [契約] > [すべて] に移動します。
2. 費用を生成する契約を選択します。
3. [契約レートカード] 関連リストで、レートカードを選択します。
4. [コストを配賦] で、次のいずれかのオプションを選択して [ベースコスト] に一覧表示されている金額を配賦します。

オプション	説明
経費ラインを資産全体に均等に分割	[資産ごとにコストを割り当ておよび配賦] を選択します。 たとえば、ベースコスト 100 USD と資産 2 つで、50 USD の経費ラインが 2 件作成されます。
資産価値に基づいて資産間の経費ラインを分割	[値ごとにコストを割り当ておよび配賦] を選択します。 [値] フィールドに [コスト] と [残余コスト] オプションが表示されます。コストは資産レコードの [コスト] または [残余コスト] フィールドより導出されます。レート カードに複数の資産がある場合、コストまたは残存コストは資産の価値に基づいて分配されます。 たとえば、ベースコストが 100.00 USDで 70 USD の資産 1 つ、30 USD の資産 1 つで [コスト] オプションを選択すると、1 件が 70 USD、もう 1 件が 30 USD の経費ラインが 2 件作成されます。
経費ラインをユーザー間で均等に分割	[ユーザーごとにコストを割り当ておよび配賦] を選択します。 たとえば、ベースコストが 100 USD で契約上にユーザーが 2 人いると、50 USD の経費ラインが 2 件作成されます。
個々の資産の代わりに契約にコストを割り当てる	[契約にコストを割り当て] を選択します。

5. [更新] をクリックします。
レートカードの [開始日] と [終了日] の間に発生した費用は、スケジュール済みジョブによって自動的に生成されます。スケジュール済みジョブである *Process FM Costs* は、契約 [ast_contract] テーブルで 1 日 1 回実行されます。経費ラインは、[有効] または [期限切れ] 状態の契約からのみ生成されます。期限切れの契約で経費ラインを生成し、前回の経費を追跡することができます。

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

関連情報

契約ライフサイクル

契約の経費ラインを表示する

[経費ライン] 関連リストまたはタブを使用して、特定の契約に記録されたすべての経費を表示および監査します。

始める前に

必要なロール：asset、financial_mgmt_user (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[契約] > [契約] > [すべて] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. [経費ライン] 関連リスト (コア UI) またはタブ (ハードウェア資産ワークスペースおよび Enterprise 資産ワークスペース) を選択します。
4. 表示する経費ラインを選択します。
   経費ライン、契約の総コスト、契約の現在価値などの情報が一覧表示されます。

契約を監視する

契約履歴を表示して契約レポートを作成することにより、契約を監視できます。

始める前に

必要なロール：asset、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて

契約開始日、終了日、契約条件のいずれかに変更があった場合、契約のコピーが自動的に保存され、契約履歴に格納されます。これは契約の変更を追跡して監査証跡を保持するのに便利です。[契約履歴] 関連リストまたはタブを、作成や更新用の列を含めて構成すると、契約の編集者が簡単に分かるようになります。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合、[契約] > [契約] > [すべて] に移動します。
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。

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

3. [契約履歴] 関連リスト (コア UI) またはタブ ([ハードウェア資産ワークスペース] および [Enterprise 資産ワークスペース]) を表示し、次のいずれかのアクションを実行します。
   - 契約に以前のバージョンが存在する場合、[契約開始] 列の日付をクリックしてバージョンを表示します。
   - 契約に以前のバージョンが存在しない場合は、契約の[開始日] または [終了日] を変更します。ヘッダー バーを右クリックし、[保存] を選択します。[契約履歴] 関連リストで、[契約開始] 列の日付をクリックして以前のバージョンを表示します。

契約レポートを実行する

契約の追跡と管理に役立つさまざまなレポートが用意されています。

始める前に

必要なロール：contract_manager または admin

手順

1. [すべて] > [レポート] > [表示/実行]に移動します。
2. 実行する次のいずれかのレポートを選択します。

契約レポート

レポート	説明
ユニット当たりのコスト別アクティブな契約	ユニット当たりの平均コスト別のアクティブな全契約を、昇順でグループ化。
ライフタイム コスト別アクティブな契約	ライフタイム コスト別のアクティブな全契約に関連するレート カードを含んで、昇順でグループ化。総コストは、契約の開始時からレポート実行日までの間で起算されます。
月額コスト別アクティブな契約	1 か月当たりのコスト別のアクティブな全契約を、昇順でグループ化。
ベンダー別アクティブな契約	ベンダー別のアクティブな全契約のアルファベット順。
年間コスト別アクティブな契約	年間コスト別のアクティブな契約を、昇順にグループ化。
状態別全契約	[ドラフト]、[アクティブ]、[期限切れ] など、契約を状態別にグループ化 (棒グラフで表示)。
タイプ別全契約	アクティブな全契約をタイプ別にグループ化 (円グラフで表示)。
資産契約リスト	契約番号別の資産のアクティブな全契約。
タイプ別契約支出	リース、メンテナンス、保証などタイプ別の契約経費の合計 (棒グラフで表示)。
ベンダー別契約支出	特定のベンダーに関連する全契約の総コスト (棒グラフ形式)。
契約パイプライン レポート	状態が [ドラフト]、 [アクティブ]、[期限切れ] のいずれか、またサブステートが [レビュー待ち] または [レビュー中] の全契約 (棒グラフで表示)。
期限切れが間近の契約	今後 90 日以内に期限切れになるすべての契約。

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

条件チェック定義

条件チェック定義を使用すると、レコードのフィールド値を変更する時期を示す論理条件を定義できます。

[システムスケジューラ] > [スケジュール済みジョブ] で、*Contract Compliance Checks* と呼ばれるスケジュール済みジョブが、条件チェッカーを実行して、毎日これらの条件チェック定義を評価します。このジョブを実行すると、条件チェック定義を実行する ConditionChecks スクリプトインクルードがトリガーされます。この条件チェッカーを使用して、開始日と終了日を確認し、契約の有効期限を設定します。

たとえば、契約の開始日を 3 月 1 日とします。条件チェッカーが 3 月 1 日に実行されると、契約の [サブステート] が [承認済み] となっているか検証され、[開始日] フィールドに基づいて契約の [ステータス] が [アクティブ] に設定されます。

日次条件チェッカーは、契約の [終了日] に基づいてアクティブな契約に適切な有効期限のレベルを設定します。有効期限のレベルは [契約] リストで確認できます。有効期限のレベルを知ることで、契約アドミニストレーターは期限が切れる前に契約を更新または延長することができます。

条件チェックを定義する

条件チェックを定義して、*Contract Compliance Checks* スケジュール済みジョブが夜間に実行されるごとに契約にある値を変更します。

始める前に

必要なロール：contract_manager または admin

手順

1. [すべて] > [契約] > [管理] > [条件チェック定義]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

条件チェック定義フィールド

フィールド	説明
テーブル	この条件が適用されるテーブル。契約チェック定義の場合、契約 **[ast.contract]** を選択します。
カテゴリ	条件チェックのカテゴリ。[契約] または [なし] を選択します。カテゴリは情報とレポートを整理するために使用されます。
条件フィールド	更新されるフィールド。通常、[有効期限レベル] か [状態]。
イベント名	この条件のフィールドの値が変更されたときに発生するイベントの名前。<table_name>.<condition_field> を使用して名前を作成します。 例：`contract.validation`
順番	条件が評価される順番。

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   [条件] 関連リストが表示されます。
5. [条件] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームに入力します。

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

条件フィールド

フィールド	説明
名前	期限切れ条件が満たされている場合、フィールドに設定される値。
条件チェック	関連する条件チェック。
テーブル	条件チェックに関連付けられたテーブル。
イベント名	この条件が発動するイベントの名前。
期限切れ条件	この値 ([名前]) に設定されている[条件チェック] フィールドが True となる必要のある条件。 必要とされる数の条件を追加します。
適合状態	システムフィールド。使用しません。
順番	条件が評価される順番。[有効期限切れ条件] が True となる最初の一致条件が使用され、他の条件はチェックされません。

7. [送信] をクリックします。
   条件チェック フォームが開き、関連リストに新しい条件が一覧表示されます。
8. オプション: 上記の手順に従って、必要に応じて条件を追加します。

ドメインセパレーションと 契約管理

契約管理 ではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

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

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

調達

調達マネージャーは、ServiceNow® 調達 アプリケーションを使用して発注書 (PO) を作成し、サービスカタログ要求を履行するためのアイテムを取得することができます。

調達 では、次の機能を実行できます。

- サービスカタログ要求の追跡
- 発注書 (PO) の作成

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

- 転送注文の登録、管理
- 資産の受領

調達のロール

調達アプリケーションは次のロールを使用します。

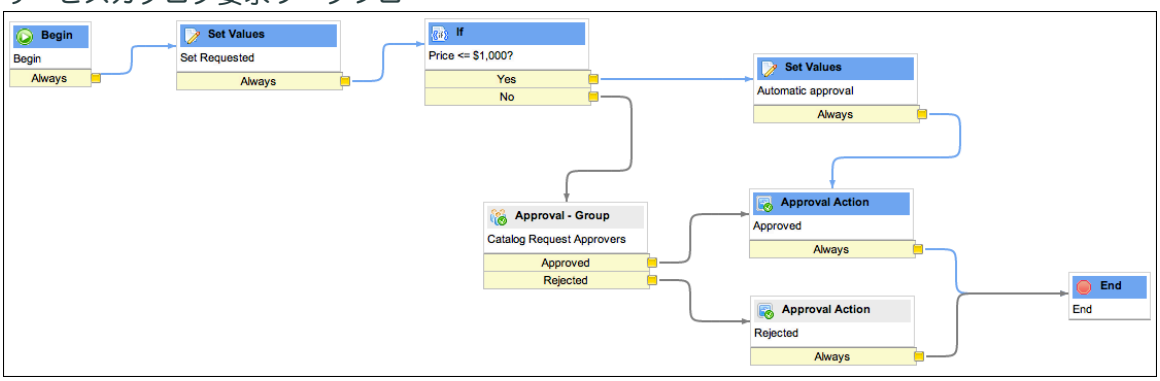
ロール	ロールを含む	説明
procurement_admin	procurement_user	要求なしで発注書を作成できます。要求と要求されたアイテムを閲覧できます。転送注文を閲覧できます。要求のアイテムを調達する際に、発注書や転送注文を作成することができます。ベンダー カタログを閲覧できます。 調達の概要モジュールでゲージを更新、追加、削除、再配置することができます。
procurement_user	financial_mgmt_user、model_manager	要求なしで発注書 (PO)を作成できます。要求と要求されたアイテムを閲覧できます。転送注文を閲覧できます。要求のアイテムを調達する際に、発注書や転送注文を作成することができます。ベンダー カタログを閲覧できます。Procurement の概要モジュールでゲージを表示、更新できます。

Procurement のワークフロー

調達では次のワークフローが使用されます。

- サービスカタログ要求ワークフローでは、サービスカタログから注文されたアイテムが 1,000 ドルを超えると、承認が必要となります。

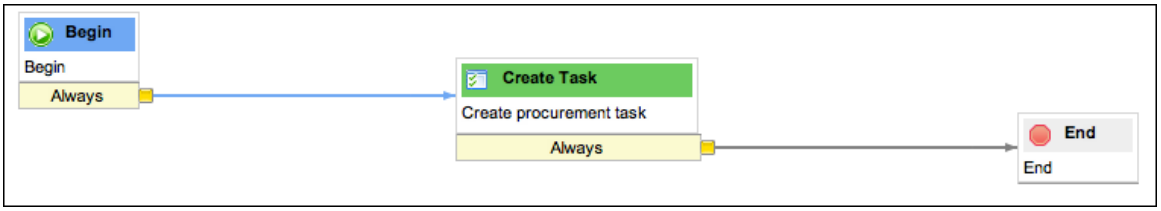
サービスカタログ要求ワークフロー



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

- ソース要求ワークフローでは、調達マネージャーが転送注文や発注書を作成してアイテムを調達できるように、カタログタスクが作成されます。

ソース要求ワークフロー



これらのワークフローはベース システムで提供されています。グラフィカルなワークフローエディターでこれらのワークフローを編集したり、組織の調達ニーズに合わせてワークフローを作成することができます。

関連情報

ワークフロー

調達概要モジュールを使用する

調達概要ホームページのゲージを使用すると、要求、発注書 (PO)、および調達プロセスのその他の重要な側面の追跡、管理に役立ちます。

始める前に

必要なロール：procurement_admin または procurement_user

手順

1. [すべて] > [調達] > [概要] に移動します。
2. 詳細情報を取得するには、ゲージ内の要素をクリックします。

Example
たとえば、要求番号をクリックすると、要求レコードが表示されます。

調達 をアクティブ化する

コアの調達機能となる 調達 プラグインをアクティブ化できます。

始める前に

必要なロール：procurement_admin、procurement_user

手順

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

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

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

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

調達でインストールされるコンポーネント

調達にはいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされています。

デモ データは調達で利用可能です。デモ データには、サンプル要求、発注書、発注明細、受領伝票があります。

調達でインストールされるビジネスルール

調達プラグインは、次のビジネスルールを追加します。

ビジネスルール	テーブル	説明
残り数量を調整する	発注明細 [proc_po_item]	注文額から受領した金額を差し引くことによって、発注明細で受注したアイテムの残量を計算します。
調達要求ができる	要求 [sc_request]	要求が調達されるかどうかを確認します。
Procurement 注文を取り消す	要求 [sc_request]	要求の状態が [キャンセルしてクローズ] に変更された場合、未受信の発注書 (PO) と要求アイテムが含まれている未出荷の転送注文ラインを取り消します。
要求アイテムが調達済みになっているか確認する	要求アイテム [sc_req_item]	要求されたすべてのアイテムが調達済みになっている場合、親要求の [調達済み] フィールドを **[True]** に設定します。
要求が調達可能か確認する	要求アイテム [Sc_req_item]	要求アイテムに関連付けられた要求が調達できるかどうかを確認します (転送注文またはベンダーへの発注書を作成して取得します)。
資産を作成する	受領明細 [proc_rec_slip_item]	発注明細が利用可能な場合、明細の資産を受領したときに受領明細の資産を作成します。
ロールアップ状況とアセットの削除の処理	発注明細 [proc_po_item]	発注明細がキャンセルまたは受領された場合、それらを管理します。発注明細が取り消されると、このビジネスルールは事前に作成された資産を削除します。 このビジネスルールは、同じ発注書を共有する他の発注明細のステータスも確認し、必要に応じて発注書 (PO) のステータスを更新します。たとえば、最後の発注明細が受領されると、発注書 (PO) のステータスが [受領済み] に変更されます。
既存の転送注文 - 調達に	転送注文 ライン	転送注文が [ドラフト] ステージにあり、[配送元ストックルーム] と [配送先ストックルーム] が転送注文 ライ

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

ビジネスルール	テーブル	説明
TOL をリダイレクトする	[alm_transfer_order_line]	ンと同じ値である場合、既存の転送注文に転送注文 ラインを添付します。
送料の変更	発注書 [proc_po]	出荷レートが変更された場合、発注書 (PO) の総コストを再計算します。
状態の変更	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	関連する転送注文 ラインのステータスが [受領済み] に変更された場合、要求アイテムも [受領済み] としてマークします。
状態の変更	発注明細 [proc_po_item]	発注明細が注文された時間を設定し、発注明細が受領された時間に元の要求アイテムを更新します。
発注書 (PO) の状態の変更	発注書 [proc_po]	関連する発注書 (PO) のステータスが変更されたときに、発注明細のステータスを変更します。
総コスト	発注明細 [proc_po_item]	個々のアイテムのコストと注文数量に基づいて総注文コストを計算します。発注明細を受領した際、このビジネスルールには次の手順も実行します。 • 別の値を入力しない限り、[表示価格] フィールドに [コスト] の値を入力します。 • [合計表示価格] と [注文数量] の値を掛けて、[合計表示価格] フィールドの値を計算します。
発注書 (PO) の納品予定日の更新	発注明細 [proc_po_item]	発注書 (PO) の [納品予定日] を最新の発注明細の [納品予定日] に設定します。
発注書 (PO) の納品予定日の更新	発注書 [proc_po]	次の条件のうち少なくとも 1 つが当てはまる場合、関連する発注明細の [納品予定日] を発注書 (PO) の [納品予定日] に設定します。 • 発注明細に納品予定日がない。 • 発注明細の納品予定日は発注書 (PO) の納品予定日より遅い。 • 発注明細の納品予定日は発注書 (PO) の前納入日付と同日。
注文日の更新	発注書 [proc_po]	[注文日] フィールドを、発注書 (PO) のステータスが [注文済み] に設定されている日時に設定します。
発注書 (PO) の更新	発注明細 [proc_po_item]	発注明細のコストが変更された場合、発注書を更新します。
発注明細の更新	受領明細 [proc_rec_slip_item]	受領明細を受け取った際、関連する発注明細の[受領済み数量] フィールドを更新します。

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

ビジネスルール	テーブル	説明
要求アイテム CI の更新	ハードウェア [alm_hardware]	調達プロセス中に作成された関連するハードウェア CI に、カタログ タスクと要求アイテムの [構成アイテム] フィールドを設定します。

関連情報

ビジネスルール

調達でインストールされるクライアントスクリプト

調達プラグインは、次のクライアントスクリプトを追加します。

クライアントスクリプト	テーブル	説明
要求が空欄でない場合は要求アイテムを隠す	カタログ タスク [sc_task]	タスクが要求アイテムに関連付けられており、要求には直接関連付けられていない場合、タスクの要求アイテムと要求アイテムの要求元の値を表示します。それ以外の場合、タスクが要求に関連付けられていたらクライアントスクリプトは要求と要求元の値を表示します。
発注明細の必須	受領明細 [proc_rec_slip_item]	関連する受領伝票に一覧表示された発注書 (PO) がある場合、受領伝票フォームの [発注明細] フィールドを必須に変更します。

関連情報

クライアントスクリプト

調達でインストールされるスクリプトインクルード

調達プラグインは、次のスクリプトインクルードを追加します。

スクリプトインクルード	説明
ProcurementUtils	Procurement のユーティリティを提供します。

調達でインストールされるテーブル

調達プラグインは、次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
発注書 [proc_po]	注文アイテム、注文アイテムのコスト、ベンダーに注文したアイテムを必要とするユーザーに関する情報を保存します。 **注:** asset、procurement_user、inventory_admin、contract_manager ロールは、レポートにのみアクセスできます。contract_manager および Inventory_admin ロールの場合、ハードウェア資産管理プロフェッショナル (com.sn_hamp) プラグインをアクティブ化する必要があります。
発注明細	発注書で注文されたアイテムや数量に関する情報を保存します。

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

テーブル	説明
[proc_po_item]	**注:** asset、procurement_user、inventory_admin、contract_manager ロールは、レポートにのみアクセスできます。contract_manager および Inventory_admin ロールの場合、ハードウェア資産管理プロフェッショナル (com.sn_hamp) プラグインをアクティブ化する必要があります。
受領伝票 [proc_rec_slip]	発注書で注文されたアイテムの受領情報を保存します。複数の受領明細を参照できます。
受領明細 [proc_rec_slip_item]	発注されたアイテム、発注された数量、発注者など、特定の発注明細で発注されたアイテムに関する受領情報を保存します。

調達でインストールされるユーザーロール

調達プラグインは、次のユーザーロールを追加します。

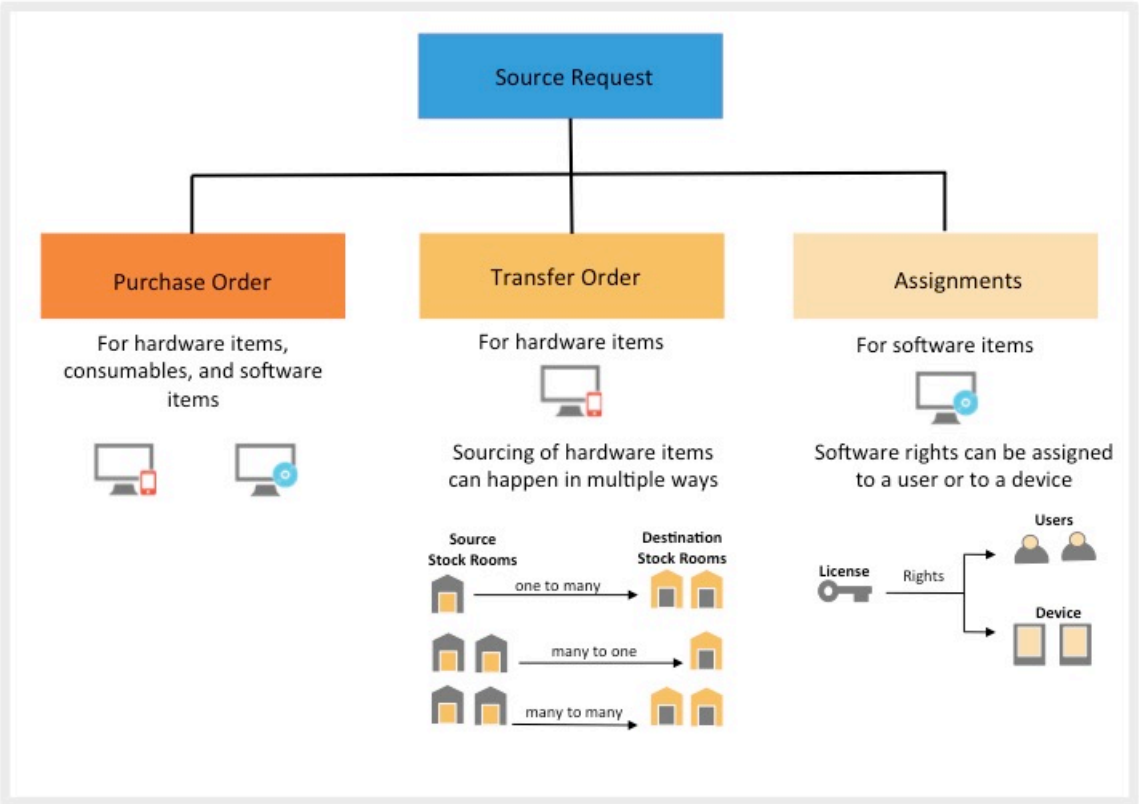
ロール	ロールを含む	説明
procurement_admin	procurement_user	要求なしで発注書を作成できます。要求と要求されたアイテムを閲覧できます。転送注文を閲覧できます。要求のアイテムを調達する際に、発注書や転送注文を作成することができます。ベンダー カタログを閲覧できます。 調達の概要モジュールでゲージを更新、追加、削除、再配置することができます。
procurement_user	financial_mgmt_user、model_manager	要求なしで発注書 (PO)を作成できます。要求と要求されたアイテムを閲覧できます。転送注文を閲覧できます。要求のアイテムを調達する際に、発注書や転送注文を作成することができます。ベンダー カタログを閲覧できます。Procurement の概要モジュールでゲージを表示、更新できます。

サービスカタログ要求でのアイテムの調達

サービスカタログ要求には、調達する必要のある複数のアイテムが含まれていることがあります。

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

要求アイテムを調達する方法



注: 割り当てられたモデルを持つアイテムのみ調達可能です。バンドルを調達することはできません。

ローカルストックルームからの要求アイテムの調達

要求者のローカルストックルームで利用可能な資産を使用して、サービスカタログ要求を履行できます。在庫にある資産が予約され、要求を調達して履行するための履行タスクが作成されます。

その他のストックルームからの要求アイテムの調達

要求されたアイテムの在庫がない場合は、発注書を作成して、他のソースストックルームからローカルストックルームにアイテムを配送できます。1 つの発注書で複数のアイテムを要求できます。

発注書を作成した後には、要求アイテムを受け取る前または後に、ハードウェア資産を作成して要求者用に予約することができます。ソフトウェアライセンスを受け取る前に、ソフトウェアライセンスを作成したり、要求者にアサインしたりすることはできません。

要求されたハードウェアアイテムの調達

要求されたハードウェアアイテムを調達するには、転送注文を作成します。ソースストックルームから複数の宛先ストックルームにハードウェア資産を転送できます。

ソースのストックルームに十分なアイテムの在庫がない場合は、ハードウェアアイテムを宛先ストックルームに転送できるように、転送注文で複数のソースストックルームを指定できます。

要求されたソフトウェアライセンスの調達

要求されたソフトウェアライセンスを調達するには、ソフトウェアライセンスの権限をユーザーまたはデバイスにアサインして、ソフトウェアの使用を許可する必要があります。

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

関連情報

転送注文の管理

サービスカタログからの要求を追跡する

モデル

バンドルされたモデル

要求から発注書を作成する

要求から直接発注書を作成することができます。これにより、調達マネージャーはアイテムを入手してサービスカタログからの要求を満たすことができます。1 件の要求から複数の発注書を作成することができます。

始める前に

必要なロール：procurement_admin または procurement_user

手順

1. [すべて] > [調達] > [要求] > [要求] に移動します。
2. 承認済みであるものの、まだ調達されていない要求の [番号] を選択します。
   [要求ステータス] と [調達済み] 列を調べます。
3. [カタログタスク] 関連リストで、調達要求アイテム番号を選択します。
4. [ソース要求] を選択します。
   [ソース要求] 画面に、要求されたすべてのアイテムのリストが表示されます。
5. [要求アイテム] セクションで、[購入] を選択します。
6. [ベンダー] リストで、要求されたアイテムの配送元ベンダーを選択します。
7. [在庫切れ]フィールドが「**false**」に設定されていることを確認します。
   ベンダーに在庫がない場合、フィールドの値は「**true**」になります。
8. [数量] フィールドで、注文する数量を指定します。
9. [宛先ストックルーム] リストで、要求された 1 点以上のアイテムが配送される宛先を選択します。
10. オプション: **[PO** を統合] チェック ボックスを選択し、一覧表示されたアイテムを既存の発注書 (PO) と結合します。

    (Optional) [発注書 (PO) の統合] にチェックを入れると、同じ要求で同じベンダーから調達されるすべてのアイテムが同じ発注書 (PO) に掲載されます。ベンダーを選択すると、システムによって自動的に、同じ要求に対して作成された発注書 (PO) が検索され、同じベンダーが選択され、[要求済み] 状態となります。一致するアイテムが見つかると、すべてのアイテムが同じ発注書 (PO) に掲載され、一緒に注文することができます。システムで一致が見つからない場合は、新規の発注書 (PO) が作成されます。

    たとえば、Apple からスマートフォンを 25 台購入しようとしていて、Apple 向けの未処理の発注書 (PO) がすでに存在している場合、25 台のスマートフォンは未処理の発注書 (PO) に追加されます。選択したベンダー向けの未処理の発注書 (PO) がない場合、新規の発注書 (PO) が作成されます。同じベンダーに注文したアイテムはグループ化されます。発注書では、異なるアイテムはそれぞれ別の行に表示されます。

11. [送信] を選択します。

タスクの結果

- 発注書を作成します。
- 要求では、[調達済み] チェックボックスがオンになっています。

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

要求から転送注文を作成する

ストックルームからハードウェア アイテムと消耗品を調達する要求から、直接転送注文を作成することができます。

始める前に

必要なロール：調達_admin または 調達_user

手順

1. 調達要求を表示します。

UI	アクション
コア UI	[すべて] > [調達] > [要求] > [要求] に移動します。
ハードウェア資産ワークスペース	a. [すべて] > [ハードウェア資産ワークスペース] > [資産運用]に移動します。 b. [調達] リストで、[要求] を選択します。

2. 承認済みであるものの、まだ調達されていない要求を選択します。
[要求ステータス] と [調達済み] 列を確認します。
3. [カタログタスク] 関連リストで、調達タスクを選択します。
4. [ソース要求] を選択します。
[ソース要求] ページまたは [調達] ページに、要求されたすべてのアイテムのリストが表示されます。
5. 転送注文を作成します。

UI	アクション
コア UI	[転送注文を追加] を選択します。
ハードウェア資産ワークスペース	[転送] を選択します。

6. オプション: ハードウェア資産ワークスペースの [調達] ページで、[流通チャネル経由のソース] チェックボックスをオンにして、宛先の倉庫をサポートするインバウンド流通チャネルから資産を調達します。

   注: [転送注文] の流通チャネル経由での調達を可能にする [流通チャネル経由のソース] チェックボックスは、ハードウェア資産ワークスペースにのみ表示されます。このチェックボックスをオンまたはオフにする設定は保存され、[調達] ページを再度開いたときに表示されます。

   要求者の場所をサービスの場所として複数の倉庫に関連付けることで、場所の範囲をさらに確保できます。また、これらの倉庫を複数のインバウンド倉庫または流通チャネルに関連付けて、倉庫間での資産の転送を最適化することもできます。流通チャネルを使用すると、倉庫に指定したランクに基づいて、調達に適した倉庫から資産を調達できます。

   詳細については、「倉庫とサービスの場所の関連付け」と「倉庫を流通チャネルにリンクする」を参照してください。

7. [ソース倉庫] リストで、ハードウェアアイテムの調達元にする倉庫を選択します。

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

注: ハードウェア資産ワークスペースの [ソース倉庫] リストには、次の条件で要求者の場所をサポートする倉庫のインバウンド流通チャネルのみが表示されます。

a. [流通チャネル経由のソース] オプションを選択した場合。

b. 要求者の場所をサポートする倉庫にインバウンド流通チャネルが追加された場合。

8. [転送数量] フィールドで、転送する数量を指定します。
[在庫あり] 列には、選択した調達倉庫で使用可能な総在庫が表示されます。
9. [宛先倉庫] リストで、要求されたアイテムが配送される宛先を選択します。

注: ハードウェア資産ワークスペースの [宛先倉庫] リストには、次の条件で要求者の場所をサポートする倉庫のみが表示されます。

a. [流通チャネル経由のソース] オプションを選択した場合。

b. 要求者の場所が 1 つ以上の倉庫のサービス場所として追加された場合。

10. [送信] を選択します。
調達倉庫の場所から宛先倉庫の場所にアイテムを移動させる転送注文が作成されます。要求を表示すると、[調達済み] チェックボックスがオンになっています。

関連情報

転送注文の管理

ローカルストックルームからのソース要求

要求の調達時に、ローカルストックルームを可視化します。

始める前に

要求者のローカルストックルームから資産を使用して要求を調達できます。ローカルストックルームで在庫が利用可能な場合、資産は予約され、要求を調達するためのフルフィルメントタスクに従います。要求者の場所がサービス場所の一部として別のストックルームでサポートされている場合、このストックルームから資産を調達することもできます。ローカルストックルームに在庫がない場合は、他のストックルームから資産を転送するか、発注書を作成できます。

フローデザイナー アプリケーションは、ローカルストックルームから資産を使用して要求を調達するプロセスを実行する [資産ローカル在庫] サブフローを作成するために使用されます。このサブフローがさまざまなステージを進むにつれ、資産の詳細が自動的に更新されます。[資産ローカル在庫] サブフローを開いて、サブフローのステージステータスを表示できます。

注: 意思決定テーブルを使用して、[資産ローカル在庫] サブフローをカスタマイズします。詳細については、「ハードウェア資産管理フローのカスタマイズ」を参照してください。

必要なロール：

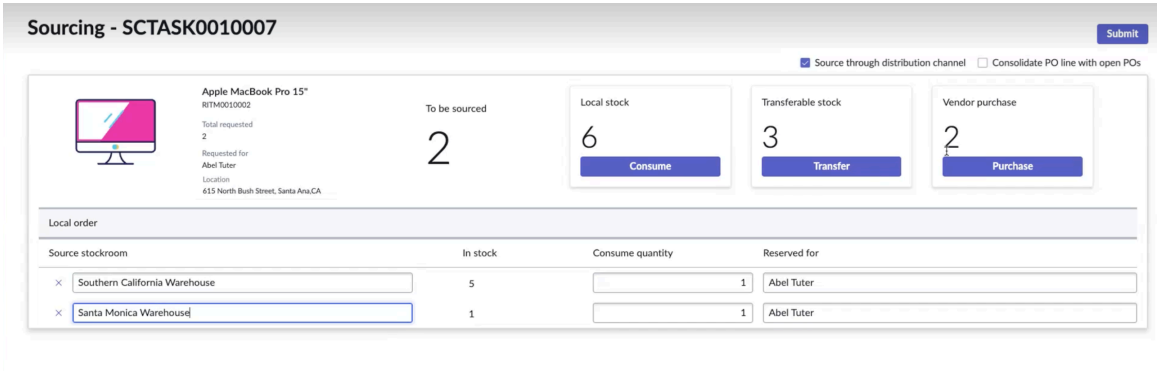
- procurement_user または procurement_admin
- Inventory_user または Inventory_admin

手順

1. procurement_user または procurement_admin ロールの認証情報でログインします。
2. [すべて] > [サービスカタログ] に移動して、[ハードウェア] を選択します。
3. 調達するハードウェアアイテムを選択し、[今すぐ注文] を選択します。
要求が送信され、[注文ステータス] フォームレイアウトが表示されます。
4. 要求番号を選択します。

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

5. [要求] フォームレイアウトで、[カタログタスク] 関連リストを選択して、要求の調達タスクを表示します。
6. 調達タスクを選択し、[ソース要求] を選択します。



[調達] フォームには、次のハードウェア調達要求の詳細が表示されます。

- 要求合計：要求されたハードウェアの数量
- 要求元：ハードウェアが要求されたユーザーの名前
- 場所：ハードウェアを展開する場所

7. [消費] を選択して、ローカルストックルームと、自分の場所を担当するストックルームから利用可能な在庫を調達します。
ローカルストックルームと自分の場所を担当するストックルームに在庫がない場合、[転送] または [購買] を選択して、転送注文または発注書 (PO) によって要求を調達します。転送注文を作成し、ローカルストックルームをストックルームのリストに含めて、そのリストから選択するには、アドミニストレーターが `glide.asset.procurement.sourcing.local_stock_transfer` プロパティをオンにする必要があります。
8. [ソース倉庫] を選択し、資産を調達するストックルームを選択します。
場所がサービスの場所としてストックルームに関連付けられている場合は、ローカルストックルームとともにこのストックルームから調達できます。サービスロケーション機能により、単一のストックルームで複数のロケーションをサポートし、ローカルの在庫を効率的に消費できます。サービスロケーションの詳細については、「倉庫とサービスの場所の関連付け」を参照してください。

   ソースストックルームで資産集荷タスクが有効になっている場合、このタスクはハードウェア資産のリフレッシュ要求フローとハードウェア資産要求フローに追加されます。
9. [消費量] フィールドで、選択したストックルームから消費する資産の数量を指定します。
10. [予約目的] を選択して、要求を調達するユーザーを指定します。
11. 複数のストックルームから調達するには、手順 7 ～ 9 を繰り返します。
12. [送信] を選択します。
資産消費タスクが作成されます。ストックルームから資産が選択され、[予約目的] リストで選択したユーザー用に予約されます。選択した資産のステータスが [在庫あり] に、サブステートが [予約済み] になります。
13. Inventory_admin または Inventory_user のロールの認証情報を使用してログインします。
14. [要求されたアイテム] 関連リストで要求アイテムを表示します。
15. [資産タスク] 関連リストを選択し、タスクを選択し、資産を選択して調達タスクにアサインします。
資産消費タスクフォームのレイアウトが [資産タスク] モジュールに表示されます。調達する資産のタイプ (ハードウェアまたは消耗品) によっては、フォームレイアウトのフィールドが異なる場合があります。[資産タスク] モジュールには、すべての資産タスクレコードがリストされます。

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

16. 必要な変更を行い、完了したらタスクをクローズします。
    - ハードウェア資産の場合：資産は調達タスクに自動的にアサインされますが、[資産] リストを選択して資産を変更することができます。完了したら、[タスクをクローズ] を選択します。
    - 消耗資産の場合：資産の代わりに資産のモデルがフォームレイアウトに表示されます。[タスクをクローズ] または [消費してクローズ] を選択します。[消費してクローズ] を選択すると、予約された資産が自動的に取得され、ユーザーにアサインされます。[タスクをクローズ] を選択した場合は、[消耗品] フォームレイアウトに移動して、ユーザーに資産を手動でアサインする必要があります。

要求から割り当てを追加する

ソフトウェア ライセンスから権限を調達するための要求から、直接割り当てを追加することができます。

始める前に

必要なロール：procurement_admin または procurement_user

手順

1. [すべて] > [調達] > [要求] > [要求] に移動します。
2. 承認済みであるものの、まだ調達されていない要求を選択します。
   [要求ステータス] と [調達済み] 列を確認します。
3. [カタログタスク] 関連リストで、番号を選択します。
4. [ソース要求] を選択します。
5. 要求されたソフトウェアアイテムセクションで [割り当てを追加] を選択します。
6. [ライセンス名] リストで、ソフトウェアの権限の調達元にする必要のあるライセンスを選択します。
   [利用可能な権限] 列には、選択したライセンスで利用可能なすべての権限が表示されます。
7. [権利] フィールドで、割り当てる権限を指定します。
8. [タイプ]リストから、ユーザーまたはデバイスに権限を割り当てるかどうかを選択します。
9. [アサイン済み/割り当て済み] リストで、要求されたアイテムを割り当てるユーザーまたはデバイスを選択します。
10. [送信] を選択します。
    [ライセンス名] の場所から [アサイン済み/割り当て済み] のユーザーまたはデバイスに権限をアサインするための割り当てが作成されます。要求を表示すると、[調達済み] チェックボックスがオンになっています。
11. コンピューターを実行して、コンプライアンスに準拠していることを確認します。
    ソフトウェア資産管理 がアクティブな場合は、ソフトウェアカウンターを実行するように求められます。
12. **[OK]** を選択します。
    監査の場合、要求フォームの [割り当て済みライセンス] 関連リストにこの要求の一部として行われたすべての割り当ての詳細が表示されます。

調達での資産の注文管理

発注書 (PO) の正確な情報は、請求書の追跡、受領、ServiceNowプラットフォームでのレポートにとって重要なものです。

調達アプリケーションを使用すると、適切な調達ロールを持つユーザーは資産の発注書情報の管理を行えます。また、サービスカタログ要求へ直接アクセスできます。発注書 (PO) や転送注文を要求から直接作成することができます。

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

調達アプリケーションを使用する前に、カタログ タスクのアサイン先グループを登録してください。アサイン先グループとは、場所別にフィルタリングされた一連のユーザーで、カタログ タスクを実行できるユーザーです。

関連情報

転送注文の管理

グループの作成

サービスカタログからの要求を追跡する

調達アプリケーションでは、サービスカタログから注文された要求を追跡できます。

始める前に

必要なロール：procurement_admin または procurement_user

このタスクについて

ユーザーがサービスカタログから注文すると、要求レコードが作成されて注文を追跡します。各注文アイテムは、要求レコードに一覧表示される要求アイテムとなります。たとえば、ラップトップ 1 台、モニター 2 台、キーボード 1 台という 1 件の要求で、次のレコードが作成されます。

要求 REQ0000001：4 アイテム

- 要求アイテム RITM0000001：ラップトップ 1
- 要求アイテム RITM0000002：モニター 2
- 要求アイテム RITM0000003：キーボード 1

手順

1. [すべて] > [調達] > [要求] > [要求]に移動します。
2. 要求の [番号] をクリックします。
   [要求アイテム] 関連リストに注文アイテムが表示されます。要求アイテムを表示したり、他の関連リストの関連する発注書 **(PO)**、転送注文、割り当てを表示することができます。要求アイテムごとにカタログタスクが自動的に生成され、購入すべきかストックルームから転送すべきかなど、アイテムの調達を識別します。

サービスカタログからの要求をキャンセルする

たとえばアイテムが不要になったり要求が承認されなかったりするなど、サービスカタログからの要求を取り消すことができます。

始める前に

必要なロール：catalog_admin、procurement_admin、または procurement_user

このタスクについて

サービスカタログ要求がキャンセルされると、次の処理が自動的に行われます。

- まだ受領されていない関連した発注書 (PO) がキャンセルされます。
- すべての調達タスクがキャンセルされます。
- 転送注文に関連するすべての転送注文ラインがサービスカタログ要求にも関連付けられ、転送注文ラインがすべて取り消された場合、関連する転送注文はキャンセルになります。転送注文にサービスカタログ要求と関連のない転送注文ラインが含まれていて、それらのラインが取り消されていない場合、転送注文はキャンセルとなりません。

[輸送中] または [配送済み] ステージにある関連する転送注文 ラインはキャンセルできません。

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

手順

1. [すべて] > [調達] > [要求] > [要求]に移動します。
2. 要求の [番号] をクリックします。
3. [要求をキャンセル] をクリックします。

カタログ タスクの表示と編集

カタログ タスクは、アイテムの調達と要求の実行に使用されます。要求からカタログ タスクを表示、編集できます。

始める前に
必要なロール：procurement_admin または procurement_user

このタスクについて
要求に承認が必要な場合は、要求が承認されるとカタログ タスクが自動的に作成されます。要求に承認が必要ない場合は、要求が作成されたときにカタログ タスクが自動的に作成されます。

> **注:** 要求に要求アイテムが 1 点含まれており、そのアイテムにモデルが指定されていない場合、カタログ タスクは自動的に作成されません。要求に複数の要求アイテムがあり、そのうちのいくつかのアイテムだけにモデルが指定されている場合、カタログ タスクは自動的に作成されますが、モデルが指定されている要求アイテムに対してのみ作成されます。

手順

1. [すべて] > [調達] > [要求] > [タスク]に移動します。
2. カタログ タスクを開きます。
3. 必要に応じてフィールドを編集します。

カタログ タスクフィールド

フィールド	説明
番号	カタログ タスクを識別する固有の番号。
要求	カタログ タスクが関連付けられている要求の番号。このフィールドの情報は、要求フォームの [番号] フィールドから導出されています。
要求アイテム	カタログ タスクが関連付けられている要求アイテムの番号。このフィールドの情報は、要求アイテム フォームの [番号] フィールドから導出されています。
要求元	関連アイテムを要求した人物の名前。このフィールドの情報は、[要求] または [要求アイテム] フィールドから導出されます。
期日	カタログ タスクを完了させる必要のある日付。
構成アイテム	要求アイテムに関連付けられた構成アイテム。
承認	カタログ タスクの承認のステータス：[未要求]、[要求済み]、[承認済み]、[却下]
状態	カタログ タスクの現在の状態：[保留中]、[オープン]、[対応中]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[スキップしてクローズ]
アサイン先グループ	カタログ タスクを完了するために個人が選択されるグループ。
担当者	アサイン先グループから選択したカタログ タスクを完了するために割り当てられた個人。

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

フィールド	説明
作業メモリスト	カタログ タスクの作業メモが更新されたときに電子メール通知を受け取るユーザーのリスト。
簡単な説明	カタログ タスクの簡単な説明。
説明	カタログ タスクの詳細な説明。
作業メモ	カタログ タスクの解決方法に関する情報。
追加コメント	カタログ タスクに関する有用な情報。これは顧客に見えるフィールドです。

4. [更新] をクリックします。

関連情報

モデル

発注書を作成する

発注書を作成することができます。発注書 (PO) は、単体のベンダーから注文する資産を指定します。

始める前に

必要なロール：procurement_admin または procurement_user

このタスクについて

たとえば、組織はラップトップ 20 台またはサーバー 10 台を購入する発注書を作成することができます。発注書 (PO) の情報は、注文された資産の物理的、財務的な追跡を可能にします。

資産がすでに組織によって所有されている場合は、転送注文を使用することもできます。転送注文は、資産を購入する代わりに、あるストックルームから別のストックルームに資産を内部転送するために使用されるものです。たとえば、ニューヨークの会社のストックルームにボストンで必要としているラップトップが 5 台あるとします。ニューヨークのストックルームからボストンのストックルームにラップトップを移動する転送注文を作成します。

発注書を作成すると、[受領伝票] 関連リストが発注書フォームに表示されます。受領伝票は、アイテムを受領したときに手動か自動で作成されます。[受領伝票] 関連リストには、発注書 (PO) に関連のあるすべての受領伝票が表示されます。受領伝票が発注書 (PO) に追加されると、発注書レコードのすべてのフィールドが読み取り専用になります。

手順

1. [すべて] > [調達] > [発注] > [発注書 **(PO)**]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

発注書フィールド

フィールド	説明
番号	発注書を識別する一意の番号。
期限	購買発に記載の総コストを支払わなければならない期限。

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

フィールド	説明
ベンダー	発注書 (PO) が発行されるサプライヤー。
配送先	発注書 (PO) のアイテムが配送されるストックルーム。 注: このフィールドは必須ですが、Coupa でソフトウェアの要求を作成するときには影響しません。
発注書日付	発注書 (PO) が作成された日付。
ステータス	発注書 (PO) のステータス：[キャンセル済み]、[注文済み]、[受領済み]、[要求済み]、[一時停止]。
アサイン先	発注書 (PO) が割り当てられているユーザー。
請求先	発注書 (PO) の総コストの支払いを担当する場所。
簡単な説明	発注書 (PO) の簡単な説明。
「全般」セクション	
出荷	発注書 (PO) のアイテムを出荷するときに使用される出荷方法。
期間	発注書支払い条件：、[請求日から **30** 日以内]、[請求日から **90** 日以内]
配送料	[出荷] フィールドで指定された配送方法に対して支払われなければならない金額。
総コスト	発注書 (PO) のすべてのアイテムコストと配送料の合計。
説明	発注書 (PO) の内容の完全な説明。
詳細セクション	
初期要求	発注書 (PO) に記載のアイテムを必要とする要求のレコード番号。
要求元	発注書 (PO) に記載のアイテムを要求するユーザー。 注: 発注書でアイテムを要求するユーザーのメール ID またはメールアドレスは、Coupa と ServiceNow ServiceNow アプリケーションの両方で同じである必要があります。
要求済み	[要求元] フィールドのユーザーが発注書 (PO) に記載のアイテムを要求した日付。
注文済み	発注書フォームの [注文] ボタンがクリックされた日時。

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

フィールド	説明
配送予定	発注書 (PO) に関連付けられたアイテムが、[配送先] フィールドで指定されたストックルームに到着する予定の日付。このフィールドは、発注書 (PO) の [ステータス] が [受領済み] または [キャンセル済み] の場合は編集できません。(このフィールドの詳細については、「発注書 (PO) の配送予定日」を参照してください)。
受領済み	発注書 (PO) のステータスが [受領済み] に変更された日時。
契約	発注書 (PO) に記載のアイテムが注文されるベンダーとの契約のレコード番号。
部門	発注書 (PO) の支払いを担当する部門。
予算番号	発注書 (PO) に関連付けられた予算番号。
ベンダーアカウント	発注書 (PO) に関連付けられているベンダーアカウント。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
発注アイテムを追加して、このベンダーから発注するものを指定します。

関連情報
転送注文の管理

発注明細を作成する
新規の発注書を保存したら、発注明細レコードを作成して注文する個別のアイテムを特定します。

始める前に
必要なロール：procurement_admin または procurement_user

手順
1. [すべて] > [調達] > [発注] > [発注書 **(PO)**]に移動します。
2. 発注書を開きます。
3. [発注明細] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームに入力します。

発注明細フィールド

フィールド	説明
番号	発注明細を識別する一意の番号。
ベンダー	この製品が注文されるサプライヤー。
製品モデル	発注明細のモデル。

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

フィールド	説明
製品カタログ	製品モデルが割り当てられている製品カタログ カテゴリ。例：ハードウェア、ソフトウェア、消耗品
品番	製品モデルに割り当てられた識別番号。
評価指標グループ	それぞれのメトリクスグループには、ソフトウェア公開者に固有の一連のライセンスメトリクスがあります。 注: [製品モデル] フィールドでソフトウェアモデルのみを選択すると、このフィールドがフォームに表示されます。
ライセンスメトリクス	調整の実行時にソフトウェアライセンスのカウントに使用される、ライセンスグループのライセンスメトリクス。ライセンスメトリクスのオプションは、[評価指標グループ] フィールドに基づいて変更されます。 注: ◦ [製品モデル] フィールドでソフトウェアモデルのみを選択すると、このフィールドがフォームに表示されます。 ◦ Coupa で利用できないライセンスメトリクスを選択した場合、ライセンスメトリクス値はデフォルトで「**each**」に設定されます。
要求アイテム	発注明細に関連付けられた要求アイテムレコードの識別番号。
注文済み	この発注明細が注文された日時。
配送予定	発注明細が [配送先] フィールドで指定されたストックルームに到着する予定の日付。このフィールドには、発注書レコードの [配送予定] フィールドの値が自動的に入力されます。発注明細のステータスが [要求済み] である場合は、このフィールドを編集できます。 このフィールドの詳細については、発注書 (PO) の配送予定日を参照してください。
受領済み	発注明細のステータスが [受領済み] に変更された日時。
発注書	この発注明細に関連付けられた発注書レコード番号。
ライセンスパックごとの権利	Microsoft コアライセンスまたは Microsoft コアライセンスと CAL ライセンス用に購入した各パックに関連付けられた権利
パックの数 (Number of packs)	Microsoft コアライセンスまたは Microsoft コアライセンスと CAL ライセンス用のパックの数
ステータス	発注明細の現在のステータス：[キャンセル済み]、[注文済み]、[保留中の配送]、[受領済み]、[要求済み]。
注文数量	注文された製品モデルの数。
受領数量	出荷され受領された製品モデルの数。ベンダーが複数の荷物を配送している場合もあります。

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

フィールド	説明
	受領数量が注文数量より多いことも少ないこともあります。たとえば、ラップトップを 5 台注文していたかもしれませんが、ベンダーは 6 台出荷して来ました。
残り数量	注文数量通りにするために未だ受領する必要がある製品モデルの数。
表示価格	アイテムの小売価格。割引は含まれません。システムによって発注書 (PO) がサービスカタログの注文プロセスから作成された場合、発注明細には関連するベンダーカタログアイテムの表示価格が導出されます。ベンダーカタログアイテムに表示価格がなく、価格が入力されていない場合、このフィールドには自動的に [コスト] フィールドの値が入力されます。
コスト	割引を含む単一の製品モデルのコスト。システムによって発注書 (PO) がサービスカタログの注文プロセスから作成された場合、発注明細には関連するベンダーカタログアイテムのベンダー価格のコストが導出されます。
総コスト	[数量] で指定された値を乗じた、単一の製品モデルのコスト。
カタログ以外の要求	このチェックボックスを選択して、組織の製品カタログにまだ存在しないアイテムの要求を作成します。 **注:** ◦調達統合プロファイルを公開していない場合、このフィールドはフォームに表示されません。詳細については、「外部調達アプリケーションとの統合」を参照してください。 ◦[製品モデル] フィールドでソフトウェアモデルのみを選択すると、このチェックボックスがフォームに表示されます。 ◦[製品カタログ] フィールドでアイテムを選択すると、このチェックボックスは自動的にオフになります。 ◦[製品カタログ] フィールドでアイテムを選択していない場合、このチェックボックスは自動的にオンになり、カタログ以外の要求を送信することを示します。
在庫オーダー	読み込み専用で、関連する要求が一括在庫オーダーワークフローを使用している場合に選択されます。 **注:** ハードウェア資産管理 アプリケーションを ServiceNow Store からインストールする時に、すべての発注明細に表示されます。
簡単な説明	発注明細を説明する短い説明。

5. [送信] をクリックします。
   発注書 (PO) が再び表示され、アイテムが一覧表示されます。発注書 (PO) と明細は、[要求済み] ステータスになります。
6. オプション: 必要に応じてこのベンダーの発注明細を追加します。
7. ベンダーへの注文を開始して注文するものが準備ができたら、[注文] をクリックします。
   発注書 (PO) と発注明細のステータスは、[注文済み] に変更されます。

関連情報

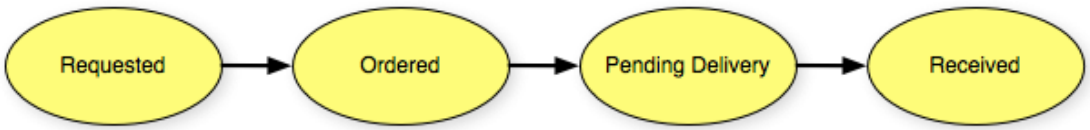
ベンダーカタログアイテム

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

発注書ステータス

発注書 (PO) は特定のライフサイクルに従っています。発注書レコードの [ステータス] フィールドは、常に読み取り専用です。

発注書ステータス



ステータスのライフ サイクル

ステータス	説明
要求済み	発注書を作成すると、ステータスは [要求済み] になります。
注文済み	発注明細を追加して [注文] をクリックすると、ステータスが [注文済み] に変わります。
保留中の配送	発注明細として資産を受領する前に作成すると、発注書 (PO) と発注明細のステータスが [保留中の配送] に変更されます。
受領済み	注文済みの資産が指定したストックルームに配送されて [受領] をクリックすると、発注書 (PO) と発注明細のステータスが [受領済み] に変更されます。
キャンセル	発注書 (PO) のステータスが [要求済み]、[注文済み]、[保留中の配送] であれば、発注書を取り消すことができます。詳細については、「発注書 (PO) のキャンセル」を参照してください。

発注書 **(PO)** の配送予定日

発注書レコードと発注明細レコードには、どちらにも配送予定の日付フィールドが含まれています。

[配送予定] フィールドはどちらのレコードででも編集できます。片方のレコードのフィールドを編集すると、もう片方のレコードのフィールドも変更されます。

- 発注書 (PO) に配送予定日を追加し、発注明細の配送予定日フィールドが空欄の場合、発注書 (PO) に掲載の日付が発注明細に自動追加されます。
- 発注明細に配送予定日を追加し、発注書 (PO) の配送予定日フィールドが空欄の場合、発注明細に掲載の日付が発注書 (PO) に自動追加されます。
- 発注書 (PO) と発注明細の配送予定日が同じで、発注書 (PO) に掲載の日付を変更すると、発注明細の日付も自動変更されます。
- 発注明細の日付を発注書で指定した日付より後の日付に変更すると、発注書 (PO) の日付が新しい日付に変更されます。発注明細の配送予定日は、関連する発注書 (PO) の配送予定日よりも後にすることはできません。
- 発注明細の日付を発注書で指定された日付より前の日付に変更すると、発注書 (PO) の日付は変わりません。

発注書 **(PO)** のキャンセル

発注書 (PO) のステータスが [要求済み]、[注文済み]、[保留中の配送] のいずれかであれば、取り消すことができます。

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

始める前に
必要なロール：procurement_admin または procurement_user

このタスクについて
発注明細は、発注書からキャンセルすることもできます。

手順

1. [すべて] > [調達] > [発注] > [発注書 **(PO)**]に移動します。
2. キャンセルするには、発注書を開きます。
3. [キャンセル] をクリックします。
   まだ受領されていない関連した発注書 (PO) がすべてキャンセルされます。発注書 (PO) に対して作成された資産はすべて削除されます。

発注明細のキャンセル

発注明細のステータスが [要求済み]、[注文済み]、[保留中の配送] のいずれかであれば、取り消すことができます。

始める前に
必要なロール：procurement_admin または procurement_user

このタスクについて
発注明細をキャンセルする際は、次の点にご注意ください。

- 発注明細をキャンセルする際、他のすべての明細も同様にキャンセルすると、発注書 (PO) がキャンセルとなります。
- 発注明細のキャンセル後、関連する発注書 (PO) がキャンセルされていないか未受領の場合は再注文することができます。
- 資産が作成された発注明細がキャンセルされると、資産はシステムから削除され発注書から削除されます。
- 同じ発注明細を再注文する場合、そのラインのステータスが [保留中の配送] であれば、資産が再度作成されます。

手順

1. [すべて] > [調達] > [発注] > [発注書 **(PO)**]に移動します。
2. 発注書を開きます。
3. [発注明細] 関連リストで、キャンセルするアイテムを選択します。
4. [キャンセル] をクリックします。

発注書 **(PO)** の再注文

キャンセルされた発注書 (PO) は、再注文することができます。

始める前に
必要なロール：procurement_admin または procurement_user

手順

1. [すべて] > [調達] > [発注] > [発注書 **(PO)**]に移動します。
2. ステータスが [キャンセル済み] の発注書を開きます。
3. [注文] をクリックします。
   発注書 (PO) と関連するすべての発注明細に対して、ステータスが [発注済] に変更されます。

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

発注明細の再注文

キャンセルされた発注明細は、再注文することができます。

始める前に
必要なロール：procurement_admin または procurement_user

手順

1. [すべて] > [調達] > [発注] > [発注書 **(PO)]**に移動します。
2. 発注書を開きます。
3. [発注明細] 関連リストで、ステータスが [キャンセル済み] のアイテムを選択します。
4. [注文] をクリックします。
   発注明細の [ステータス] フィールドが、関連する発注書 (PO) の [ステータス] フィールドに基づいて変更されます。たとえば、発注書 (PO) のステータスが [保留中の配送] の場合、発注明細のステータスは [保留中の配送] に変更され、発注明細の資産が自動的に作成されます。

要求者のために資産を作成して予約する

配送前に資産を作成することにより、プロセスの早い段階で資産タグとシリアル番号を使用して資産レコードを作成し、要求したユーザーのために資産を予約することができます。受領者は資産が事前に作成されるため、受領する資産のみを選択することができます。

始める前に
必要なロール：procurement_admin または procurement_user

このタスクについて
一部の要求は、要求されたアイテムが調達される前に承認されている必要があります。ベース システムでは、1,000 USD を超える要求には承認が必要となります。1,000 USD 以上の承認のしきい値や、その他のワークフローの属性を変更するには、サービスカタログ要求ワークフローを編集します。

資産の状態が [在庫あり] の場合、[予約目的] フィールドは、資産が受領されストックルームに配置されているとして維持されます。資産の状態が [使用中] に変更されると、[予約目的] フィールドには [担当者] というラベルが再度付けられます。[予約目的] フィールドに名前がある場合、フィールドのラベルが再度付けられるとその名前が保持されます。資産ロールを持つユーザーは、[担当者] フィールドで名前を変更することができます。IT 技術者がラップトップを 10 台注文し、個々のユーザーに割り当てる必要がある場合などに、名前を変更すると便利です。

> **注:** 資産が配送前に作成されていない場合、発注書 (PO) が受領されるとその資産が明細から自動的に作成されます。また、資産の詳細を入力して発注書 (PO) が受領されたときに受け取ることもできます。

手順

1. [すべて] > [調達] > [要求] > [タスク]に移動します。
2. [状態] が [オープン] のタスクを開き、[ソース要求アイテム] の [簡単な説明] を開きます。
3. [ソース要求] をクリックします。
   - 要求がすでに満たされている場合、または要求のアイテムが調達可能でない場合、[ソース要求] ボタンは表示されません。
   - 要求されたアイテムに割り当てられたモデルがない場合、アイテムは [要求を調達] ダイアログボックスに表示されません。
   - 発注書 (PO) の残り数量が **0** のアイテムは、 ダイアログボックスに表示されません。
4. [宛先ストックルーム] を選択します。

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

5. 一覧表示された 1 点以上のアイテムに対し、**[PO の作成]** オプションを選択します。
6. 発注書 (PO) が必要な各アイテムに対し、ベンダーを選択します。
7. **[OK]** をクリックします。
8. [調達] > [発注] > [発注書 **(PO)]**に移動します。
9. 作成した発注書を開きます。
   複数のアイテムの発注書を作成した場合、複数の発注書 (PO) が作成されている可能性があります。
10. [注文] を選択します。
    アイテムが注文された後で、発注書 (PO) に他の発注明細を追加することはできません。
    すべての発注明細のステータスが [注文済み] に変更されます。
11. すべての発注明細に対してハードウェア資産を自動的に作成するには、[配送前にハードウェア資産を作成する] 関連リンクをクリックします。
    ハードウェア資産は [資産] 関連リストに表示されます。リスト内の資産をクリックして資産レコードを表示します。消耗品を除き、[予約目的] フィールドには元の要求を実行したユーザーの名前が含まれています。

    個別の発注明細に対して資産を作成することもできます。発注書で、[発注明細] 関連リストに移動し、特定の発注明細番号をクリックします。その後 [配送前にハードウェア資産を作成する] 関連リンクをクリックします。発注明細に含まれるハードウェア資産のみが作成されます。

関連情報

資産状況とサブステートを設定する

モデル

資産の受領

資産は、ストックルームに配送された段階で受領でき、システムに追加されます。

適切な調達ロールを持つユーザーが資産を受領することができます。1 件の発注書 (PO) に複数の発注品目が含まれている場合、それらの品目を別々の時間に受領することができます。これは、アイテムが別々の出荷でストックルームに到着する場合に便利です。すべての発注明細を受領するまで、発注書 (PO) のステータスは [受領済み] に変更されません。

到着時に資産を受領する代わりに、到着前に資産を作成して、要求者用に予約することができます。

資産を受領する

資産が受領されて倉庫に配送されると、その資産はシステムに追加されます。

始める前に
必要なロール：procurement_admin または procurement_user

このタスクについて
資産の受領時：

- ハードウェア資産をあらかじめ作成していない場合は、資産の詳細を入力してユーザー用に予約できます。
- 受領数量が注文数量よりも多い場合もありますが、そのような注文でも受領できます。
- 異なる複数の受領倉庫を指定して複数のアイテムを注文した場合、アイテムを同時に受領できます。

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

手順

1. 発注書 (PO) を表示します。

UI	アクション
コア UI	[すべて] > [調達] > [発注] > [発注書 **(PO)]** に移動します。
ハードウェア資産ワークスペース	**a.** [すべて] > [ハードウェア資産ワークスペース] > [調達] に移動します。 **b.** [発注書 **(PO)]** タブを選択します。

2. ステータスが [注文済み] または [配送保留中] の発注書を選択します。
3. [受領] を選択します。
   [発注書 (PO) の受領] 画面に、注文した製品のリストが表示されます。
4. 受領した品目の [受領済み] チェックボックスを選択します。
5. ソフトウェア資産を受領するには：

   a. アイテムが発注書で指定した場所とは異なる倉庫に到着した場合、[受領倉庫] を編集します。

   b. 配送されたアイテムの数が注文数量と一致しない場合、[受領数量] を編集します。

   c. アイテムの注文時から倉庫への配送時までの間に価格に変更があった場合、[単価] を編集します。
   数値を入力します。数値には小数点以下を含めることができます。

   d. [資産タグを取得します] を選択して、資産の詳細を入力します。
   受領した権限よりも多くの資産の詳細を入力することはできません。

   e. [資産タグを取得します] ダイアログボックスで、[新しい行を挿入します] を選択します。

   f. 資産タグ、シリアル番号、権限、ライセンスキーを入力します。

6. ハードウェア資産と消耗品を受領するには：

   a. アイテムが発注書で指定した場所とは異なる倉庫に到着した場合、[受領倉庫] を編集します。

   > **注:** 資産バンドルを受領すると、ステータスが [バンドル] の資産バンドルが作成されます。資産バンドルの下に個々の資産を追加する必要があります。

   b. 配送されたアイテムの数が注文数量と一致しない場合、[受領数量] を編集します。

   c. [予約] トグルボタンを選択して、アイテムを予約します。
   予約したアイテムが受領されると、対応する資産レコードの[状態] フィールドと [サブステート] フィールドがそれぞれ [在庫あり] と [予約済み] に自動的に設定されます。アイテムに対して [予約] ボタンが選択されていない場合、対応する資産レコードの [状態] フィールドと [サブステート] フィールドはそれぞれ [在庫あり] と [利用可能] に設定されます。

   > **注:** 消耗品は予約できません。

   d. [予約目的] リストから、資産の予約を希望するユーザーを選択します。

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

発注明細フォームの [要求元] フィールドに名前が指定されている場合、その名前は自動的に追加されますが、変更可能です。

[資産タグを取得します] ダイアログボックスで、複数のユーザーを追加できます。

e. [資産タグを取得します] を選択して、資産の詳細を入力します。

受領数量以上の資産の詳細は入力できません。ユーザーの資産を予約することもできます。

注: 事前に資産を作成している場合は、受領する資産を選択する必要があります。

f. [資産タグを取得します] ダイアログボックスで、[新しい行を挿入します] を選択します。

g. 資産タグとシリアル番号を入力します。

h. [予約目的] リストから、アイテムを注文したユーザーを選択します。
[発注品目] フォームの [要求元] フィールドに名前が指定されている場合、その名前は自動的に追加されますが、変更可能です。

i. アイテムの注文時から倉庫への配送時までの間に価格に変更があった場合、[単価] を編集します。
数値を入力します。数値には小数点以下を含めることができます。

7. [送信] を選択します。
受領した資産の詳細を示す確認メッセージが表示されます。
8. **[OK]** を選択します。

受領伝票は自動的に作成され、[受領伝票] 関連リストに表示されます。発注書 (PO) に掲載のアイテムを異なる時間に受領した場合、発注書 (PO) のアイテムを受領するたびに新しい受領伝票が作成されます。たとえば、ラップトップが 30 台注文され、配送が 3 回に分かれて到着した場合、3 件の受領伝票が作成されます。

ハードウェアアイテムごとに異なる資産が作成されます。ソフトウェア資産の場合は、権限を分割しないとライセンスごとに 1 つの資産が作成されます。消耗品の場合は、資産がすでに存在する場合は更新され、そうでない場合は新規の資産が作成されます。

受領伝票を作成する

受領伝票は、資産を受領する過程で自動的に作成されます。手動で受領伝票を作成することもできます。

始める前に
必要なロール：procurement_admin または procurement_user

このタスクについて
発注書 (PO) に対して受領伝票が作成されると、発注書レコードのすべてのフィールドが読み取り専用に変更されます。

手順
1. [すべて] > [調達] > [受領] > [受領伝票]に移動します。
2. [新規] をクリックします。

[番号] は自動的に割り当てられます。現在の日付と時刻が[受領済み] フィールドに自動的に追加されます。

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

3. [発注書] を選択します。
   選択ウィンドウには、[注文済み]、[保留中の配送]、[要求済み] のステータスを持つ発注書 (PO) のみが一覧表示されます。[ベンダー] 列には、発注書 (PO) に指定されているベンダーが表示されます。[配送先] 列には、発注書で指定された目的の宛先ストックルームが表示されます。
4. [受領ストックルーム] を選択します。
5. [送信] をクリックします。

次のタスク
受領伝票に受領伝票ラインを追加して、受領した発注書 (PO) のアイテムを特定します。

受領伝票ラインを作成する

資産がストックルームに到着して受領すると、受領伝票が発注書 (PO) に作成されます。受領伝票ラインを作成して、受領した特定の資産や数量を識別します。

始める前に
必要なロール：procurement_admin または procurement_user

このタスクについて
資産がすでに存在する場合、受領伝票ラインを保存すると資産レコードが更新されます。資産がまだ存在しない場合は、新規のハードウェア資産レコードまたは新規のソフトウェア資産レコードが作成されます。[モデル カテゴリ] と [構成アイテム] フィールドには、要求、発注書、受領伝票のいずれかの情報に基づいて、新規の資産レコードが自動的に入力されます。[資産管理番号] と [シリアル番号] の情報が存在する場合は、上書きされません。

手順
1. [すべて] > [調達] > [受領] > [受領伝票] に移動し、受領伝票を開きます。
2. [受領伝票ライン] 関連リストで、[新規] を選択します。
   次のフィールドは自動的に入力されます。
   - [番号] が割り当てられます。
   - [受領済み] では、現在の日付と時刻が追加されます。
   - [受領者] には、現在ログインしているユーザーが追加されます。
3. [発注明細] で、参照ルックアップアイコンを選択してから、発注明細を選択します。
   親受領伝票に関連付けられた発注書 (PO) がある場合、[発注明細] フィールドは必須となります。親受領伝票にリンクされた同じ発注書 (PO) に関連付けられている発注明細のみ選択可能です。
4. [数量] に、受領したアイテムの数を入力します。
   たとえば、アイテムを 5 点注文したが、2 つだけ受領した、などです。
5. オプション: 必要に応じて [受領者]、[要求元]、[単価] の各フィールドを編集します。
6. [送信] を選択します。

タスクの結果
受領伝票レコードの [受領倉庫] フィールドは読み取り専用になります。

消耗資産

消耗資産とは、数量で購入して配布するものです。消耗品モデル カテゴリに割り当てられ、資産レコードで利用可能な数量と総コストを追跡されます。消耗資産が受領されると、既存の消耗品レコードに結合されます (利用可能な場合)。

レコードに結合するため、消耗品を有効な転送注文に登録することはできず、また、資産レコードの [モデル]、 [事業所]、 [モデル カテゴリ]、 [ストックルーム]、 [ステータス]、[サブステータス] の各フィールドが一致している必要があります。

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

消耗品が既存の消耗品レコードに結合される場合、受領した追加の消耗品のコストはレコード内の既存の消耗品のコストに加算されます。たとえば、コンピューターキーボードが 50 台到着し、同じモデルのキーボードが既に 20 台受領ストックルームにある場合、2 件のレコードが結合され、ストックルームにある 70 台のキーボードと合計コストが表示されます。

受領ストックルームに一致する消耗品レコードが存在しない場合、レコードが作成されます。消耗品の受領後、数量は更新されますが、個々の消耗品は調達アプリケーション内で追跡されなくなり、受領伝票ラインには表示されません。

外部調達アプリケーションとの統合

外部調達アプリケーションを ソフトウェア資産管理 と統合してエンドツーエンドの調達プロセスを管理し、外部調達アプリケーションでソフトウェア要求を直接作成します。ソフトウェア資産管理はこれらの要求を追跡し、これらの要求を外部調達アプリケーションで受信した後にエンタイトルメントまたはエンタイトルメントインポートエラーを自動的に生成します。

ソフトウェア資産管理 と外部調達アプリケーションとの統合によって、次のことができるようになります。

- エンタイトルの作成までの購入要求全体をエンドツーエンドで可視化します。
- ソフトウェア要求の作成からエンタイトルメントの作成までのプロセス全体を自動化します。
- エンタイトルメント作成のエラーを削減します。

事前準備

- ソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) をインストールします。詳細については、「ソフトウェア資産管理 を要求する」を参照してください。

  注: ソフトウェア資産管理プロ は、資産管理 - 調達 統合アプリケーションをインストールするために必須ではありませんが、機能全体を利用するために必要です。

- 調達 プラグイン (com.snc.procurement) をアクティブ化します。詳細については、「調達 をアクティブ化する」を参照してください。
- ServiceNow Store から 資産管理 - 調達 統合 (app-itam-procurement-integration) ストアアプリケーションをインストールします。詳細については、「資産管理 - 調達 統合のインストール」を参照してください。

資産管理 - 調達 統合のインストール

ServiceNow Store から 資産管理 - 調達 統合アプリケーション (app-itam-procurement-integration) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store にリスト化されている資産管理 - 調達統合 アプリケーションを確認してください。

必要なロール：Now Support

資産管理 - 調達 統合の資格が付与されたら、Now Support に連絡してこのアプリケーションをインストールできます。

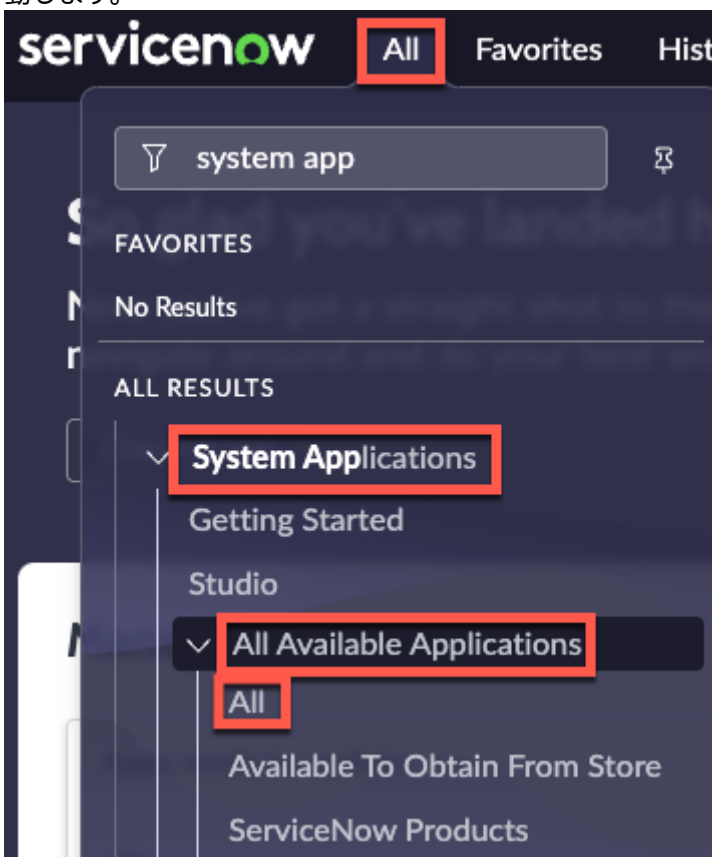
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
スケジュール済みジョブとテーブルは、 資産管理 - 調達 統合とともにインストールされます。

詳細については、「資産管理 - 調達 統合とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、資産管理 - 調達 統合アプリケーション (app-itam-procurement-integration) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

資産管理 - 調達 統合とともにインストールされるコンポーネント

資産管理 - 調達 統合アプリケーションがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

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

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
ITAM - 同期 <procurement_integration_profile_name> 発注書 (PO)	作成済みの要求のステータスを毎日フェッチします。 このスケジュール済みジョブは、統合プロファイルを公開すると自動的に作成されます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
調達統合プロファイル [itam_procurement_integration_profile]	ServiceNow の 調達 アプリケーションに接続されているサードパーティ調達統合の詳細が含まれます。
調達統合ジョブ [itam_procurement_integration_job]	調達統合プロファイルとそれに関連するスケジュール済みジョブのマッピング情報が含まれます。
統合スケジュール済みジョブの結果 [itam_procurement_integration_job_log]	スケジュール済みジョブ実行の失敗の詳細が含まれます。

ドメインセパレーションおよび 資産管理 - 調達 統合

資産管理 - 調達 統合では、ドメインセパレーションがサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクを、「ドメイン」と呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：拡張

- ベーシックレベルと標準レベルを含みます。
- データドリブンプロセスにより、サービスプロバイダーの顧客は定義されたユースケースに基づくビジネスロジックを変更できます。これらの構成は UI ベースでフェイルセーフであるため、1 人の顧客による構成が別の顧客に影響を与えることはありません。
- インスタンスのテナントは、それ自体、最小実行可能製品 (MVP) ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。アプリケーションの通常の関数では、このロジックとパラメーターが想定されます。

サンプルユースケース：共有環境のテナント顧客は、影響度、緊急性、または優先度のマトリクスに変更を加えて、ドメイン内で優先順位を設定できる必要があります。

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

資産管理 - 調達統合の概要

ドメインセパレーションは、資産管理 - 調達 統合アプリケーションのすべての側面に存在します。

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

資産管理 - 調達 統合でのドメインセパレーションの仕組み

- 各ドメインに複数の調達統合プロファイルを作成できます。親ドメインを含む各ドメインには、公開されたアクティブなプロファイルが 1 つだけ必要です。
- 発注書 (PO) の場合、外部の購入アプリケーションで要求を作成するには、公開された調達統合プロファイルが発注書 (PO) のドメインに存在している必要があります。
- 作成したすべての発注書 (PO)、発注明細、受領伝票、受領伝票ライン、エンタイトルメント、エンタイトルメントインポートエラー、および経費ラインレコードには、発注書 (PO) のそれぞれのドメインがスタンプされます。

調達統合ジョブ [itam_procurement_integration_job] テーブルはドメインセパレーションされていません。

ただし、各調達統合ジョブは調達統合プロファイルに関連付けられています。ジョブの実行では、外部購入アプリケーションからの更新が、対応する調達統合プロファイルでスタンプされた発注書 (PO) にのみ同期されます。

ドメインセパレーションテーブル

- 調達統合プロファイル [itam_procurement_integration_profile]
- 調達統合ジョブログ [itam_procurement_integration_job_log]

必須のプラグイン

- ドメインセパレーション拡張 (com.glide.domain.msp_extensions.installer)
- SAMP (com.sn_samp_master)
- 調達 (com.snc.procurement)

サポートされているその他のプラグイン

サービスカタログ – ドメインセパレーション (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation)

Coupa との統合

Coupa を ソフトウェア資産管理 と統合すると、Coupa でソフトウェア要求を直接作成するのに役立ちます。ソフトウェア資産管理 はこれらの要求を追跡し、Coupa でこれらの要求を受け取った後にエンタイトルメントまたはエンタイトルメントインポートエラーを自動的に生成します。

注: この統合では、Coupa で作成された要求は ソフトウェア資産管理 にプルされません。

事前準備

- ServiceNow Store から 資産管理 - 調達 統合 (app-itam-procurement-integration) ストアアプリケーションをインストールします。詳細については、「資産管理 - 調達 統合のインストール」を参照してください。
- ソフトウェア資産管理プロ をインストールします。詳細については、「 ソフトウェア資産管理 を要求する 」を参照してください。

  注: ソフトウェア資産管理プロ は 資産管理 - 調達 統合 (app-itam-procurement-integration) ストアアプリケーションのインストールは必須ではありませんが、機能全体を利用するには必要です。

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

- Coupa スポークをアクティブ化します。詳細については、「Coupa スポーク」を参照してください。
- 調達プラグイン (com.snc.procurement) をアクティブ化します。詳細については、「調達 をアクティブ化する」を参照してください。

参照データの同期

ServiceNow ServiceNow と Coupa の両方に、独自のテーブルセットと参照データタイプがあります。統合をスムーズかつ正常に行うには、 参照するデータを同期する必要があります。詳細については、「参照データの同期」を参照してください。

⚠ 警告: データを同期しないと、Coupaで要求事項を作成しているときにいくつかの問題が発生する可能性があります。

Coupa 統合プロファイルの作成

Coupa 統合プロファイルを作成して、このプロファイルによって作成された調達スケジュール済みジョブ、エンタイトルメント、およびエンタイトルメントインポートのエラーに関するステータスを確認します。

始める前に

必要なロール：sam_admin

Coupa を使用して OAuth 2.0 接続を作成し、クライアント ID とクライアントシークレットを取得します。詳細については、「OAuth 2.0 Getting Started with Coupa API (OAuth 2.0 Coupa API の概要)」を参照してください。後で使用するためにクライアント ID とクライアントシークレットを安全な場所に保存します。

Coupa を使用して OAuth 2.0 接続を作成するときに、次のスコープを設定する必要があります。

- core.approval.configuration.read
- core.approval.read
- core.approval.write
- core.catalog.read
- core.contract.read
- core.inventory.adjustment.read
- core.inventory.adjustment.write
- core.inventory.asn.read
- core.inventory.consumption.read
- core.inventory.consumption.write
- core.inventory.receiving.read
- core.inventory.receiving.write
- core.inventory.return_to_supplier.read
- core.inventory.transfer.read
- core.inventory.transfer.write
- core.invoice.delete
- core.invoice.read
- core.purchase_order.read
- core.purchase_order.write

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

- core.requisition.read
- core.requisition.write
- core.supplier.read
- core.user.read
- core.user.write

注: これらのスコープがクライアント ID とクライアントシークレットに関連付けられていない場合、ServiceNow で OAuth トークンフローが失敗します。

手順

1. [ソフトウェア資産ワークスペース] > [ライセンス操作] > [購入] > [調達統合] に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

新しい調達統合プロファイルを作成

フィールド	説明
表示名	調達統合プロファイルの名前。例：`Coupa integration`。
接続と資格情報	Coupa の接続および資格情報エイリアス。このフィールドは、自動的に **sn_coupa_spoke.Coupa_OAuth** に入力されます。
プロファイルタイプ	統合プロファイルのタイプ。 **[Coupa** 統合] を選択します。
ステータス	統合プロファイルのステータス。 ◦ 統合プロファイルを公開していない場合、このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。 ◦ 統合プロファイルを公開している場合、このフィールドは自動的に [公開済み] に設定されます。
アクティブ	このフィールドは、統合プロファイルが公開されている場合にのみ表示され、「true」に設定されます。 このフィールドを「false」に設定すると、この統合プロファイルに関連付けられた要求は作成および追跡されません。

4. [保存] をクリックします。
5. [接続と資格情報] フィールドの横にあるプレビューアイコンをクリックします。
   [接続および資格情報エイリアス] フォームにリダイレクトされます。
6. [関連リンク] セクションから、 [新しい接続および資格情報の作成] をクリックして、接続と資格情報を作成します。
7. ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

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

接続と資格情報を作成

フィールド	説明
名前 (接続)	接続を一意に識別する名前。たとえば、`Coupa OAuth connnection` とします。
接続 URL	Coupa に接続するための URL。`https://<coupa-instance-url>` の形式を使用します。 ◦ 顧客のインスタンスの場合は、`https://{organization_name}.coupahost.com` の形式を使用します。 ◦ パートナーおよびデモインスタンスの場合は、`https://{organization_name}.coupacloud.com` の形式を使用します。
名前 (認証情報)	認証情報を一意に識別する名前。たとえば、`Coupa OAuth credential` とします。
トークン URL	OAuth トークンの生成に使用される URL。`https://<coupa-instance-url>/oauth2/token` の形式を使用します。
OAuth クライアント ID	Coupa で生成された識別子 (クライアント ID)。
OAuth クライアントシークレット	Coupa で生成されたシークレット (クライアントシークレット)。

8. **[OAuth** トークンを作成して取得] をクリックします。
   ServiceNow インスタンスは Coupa の OAuth を作成し、自動的に [統合プロファイル] フォームに戻ります。
9. オプション: この統合プロファイルの接続と資格情報を一意に識別できる子エイリアスを作成します。
   作成する最初の Coupa 統合プロファイルでは、Coupa にデフォルト (親) 接続および資格情報エイリアスを使用します。作成する追加の Coupa 統合プロファイルごとに、各統合プロファイル間の接続と資格情報を区別するのに役立つ一意の子エイリアスが必要です。

   a. [接続および資格情報エイリアス] フォームで、**Child Aliases > Parentalias=***** の下にあるリンクを選択して、子エイリアスを追加します。

   b. [新規] をクリックします。

   c. [名前] フィールドに子エイリアスの名前を入力します。

   d. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

   e. フォームを再ロードした後に、[新しい接続および資格情報の作成] 関連リンクを選択します。

   f. ステップ 7 と 8 を繰り返します。

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

g. [統合プロファイル] フォームの [接続および資格情報] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックして、作成した子エイリアスを見つけて選択します。
子エイリアスを選択すると、エイリアスが統合プロファイルに関連付けられます。ServiceNow インスタンスはこのエイリアスを使用して、この統合プロファイルの接続と資格情報を識別します。

10. [公開] をクリックします。

タスクの結果
統合プロファイルを公開すると、スケジュール済みジョブ *ITAM - Sync Coupa purchase orders* が毎日実行され、作成済みの要求のステータスをフェッチします。

注: 要求を作成していない場合、スケジュール済みジョブは実行されません。

この情報を表示するには、[調達統合ジョブ] タブをクリックします。

次のタスク
スケジュール済みジョブ *ITAM - Sync Coupa purchase orders* が正常に実行されたことを確認するには、[統合スケジュール済みジョブの結果] タブをクリックします。ジョブが失敗した場合は、次のステップに従ってエラーのリストを表示できます。

1. [調達統合プロファイル] フォームで、[調達統合ジョブログ] 関連リストを選択します。
2. 表示されたステータスが [失敗] と表示されているジョブログレコードを開きます。
3. [資産のジョブ履歴詳細] 関連リストをクリックして、ジョブが失敗した理由を確認します。

ソフトウェアを購入するには、ServiceNow ServiceNow アプリケーションを使用して Coupa でソフトウェア要求を直接作成します。

Coupa 統合プロファイルを削除する場合は、「外部調達アプリケーション統合プロファイルの削除」を参照してください。

調達 アプリケーションによる **Coupa** での要求作成

ソフトウェアを購入するには、ServiceNow 調達 アプリケーションを使用して Coupa でソフトウェア要求を直接作成します。

始める前に
ServiceNow 調達 アプリケーションを使用して Coupa で要求を作成するには、次のタスクを実行する必要があります。

- Coupa 統合プロファイルを作成して公開します。詳細については、「Coupa 統合プロファイルを作成する」を参照してください。
- 作成する発注書 (PO) に少なくとも 1 つの発注明細があり、すべての発注明細がソフトウェア製品用であることを確認します。
- ServiceNow 調達 と Coupa の両方のアプリケーションで参照データタイプを同期します。詳細については、「参照データの同期」を参照してください。

これらの条件がすべて満たされている場合は、Coupaで要求を作成できます。

条件が満たされていない場合、Coupa で要求は作成されず、調達 アプリケーションで従来の調達フローが続行されます。

必要なロール：sam_admin および procurement_integrator

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

注: Procurement_integrator ロールが sam_admin ロールに追加されます。Procurement_integrator ロールを使用すると、SAM アドミニストレーターは接続とエイリアスを表示できます。

このタスクについて

次の方法を使用して Coupa で要求を作成できます。

- ユーザーが サービスカタログ を介してソフトウェアを要求したとき。詳細については、「サービスポータルからカタログアイテムを要求する」を参照してください。
- procurement_user または sam_admin が 調達 アプリケーションで直接発注書を作成する場合。発注書 (PO) の詳細については、「発注書を作成する」を参照してください。
- sam_user が [修復オプション] フォームから直接発注書を作成する場合。詳細については、「ソフトウェアモデルの結果を表示」を参照してください。

要求には次のタイプがあります。

- カタログ要求：外部の購入アプリケーションに既に存在するアイテムに対して作成された要求。
- カタログ要求以外：組織の製品カタログにまだ存在しないアイテムに対して作成された要求。

発注書 (PO) の作成の詳細については、「発注書を作成する」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [調達] > [発注] > [発注書 **(PO)]** に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

発注書フィールド

フィールド	説明
番号	発注書を識別する一意の番号。
期限	購買発に記載の総コストを支払わなければならない期限。
ベンダー	発注書 (PO) が発行されるサプライヤー。
配送先	発注書 (PO) のアイテムが配送されるストックルーム。 **注:** このフィールドは必須ですが、Coupa でソフトウェアの要求を作成するときには影響しません。
発注書日付	発注書 (PO) が作成された日付。
ステータス	発注書 (PO) のステータス：[キャンセル済み]、[注文済み]、[受領済み]、[要求済み]、[一時停止]。
アサイン先	発注書 (PO) が割り当てられているユーザー。
請求先	発注書 (PO) の総コストの支払いを担当する場所。

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

フィールド	説明
簡単な説明	発注書 (PO) の簡単な説明。
「全般」セクション	
出荷	発注書 (PO) のアイテムを出荷するときに使用される出荷方法。
期間	発注書支払い条件：、[請求日から **30** 日以内]、[請求日から **90** 日以内]
配送料	[出荷] フィールドで指定された配送方法に対して支払われなければならない金額。
総コスト	発注書 (PO) のすべてのアイテムコストと配送料の合計。
説明	発注書 (PO) の内容の完全な説明。
詳細セクション	
初期要求	発注書 (PO) に記載のアイテムを必要とする要求のレコード番号。
要求元	発注書 (PO) に記載のアイテムを要求するユーザー。 **注:** 発注書でアイテムを要求するユーザーのメール ID またはメールアドレスは、Coupa と ServiceNow ServiceNow アプリケーションの両方で同じである必要があります。
要求済み	[要求元] フィールドのユーザーが発注書 (PO) に記載のアイテムを要求した日付。
注文済み	発注書フォームの [注文] ボタンがクリックされた日時。
配送予定	発注書 (PO) に関連付けられたアイテムが、[配送先] フィールドで指定されたストックルームに到着する予定の日付。このフィールドは、発注書 (PO) の [ステータス] が [受領済み] または [キャンセル済み] の場合は編集できません。(このフィールドの詳細については、「発注書 (PO) の配送予定日」を参照してください)。
受領済み	発注書 (PO) のステータスが [受領済み] に変更された日時。
契約	発注書 (PO) に記載のアイテムが注文されるベンダーとの契約のレコード番号。
部門	発注書 (PO) の支払いを担当する部門。
予算番号	発注書 (PO) に関連付けられた予算番号。
ベンダーアカウント	発注書 (PO) に関連付けられているベンダーアカウント。

4. フォームを右クリックし、[保存] を選択します。

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

発注品目を追加して、このベンダーから発注するものを指定します。発注品目の作成の詳細については、「発注明細を作成する」を参照してください。Coupa に一意の ID を持つ要求明細行が作成されます。

5. 少なくとも 1 つの発注明細を追加したら、[注文] を選択します。
要求 ID が発注書 (PO) に表示され、対応する要求明細行 ID が発注明細に表示されます。

> **注:** しばらく待ってから、発注書フォームをリロードして、生成された ID またはエラーを表示します。

タスクの結果

Coupa で発注書 (PO) のステータスが [受領済み] になると、次のアクティビティが発生します。

- 資産と受領伝票が作成され、[発注書] フォームで発注書番号を確認できます。
- 資産管理 - 調達 統合アプリケーションは、エンタイトルメントを自動的に生成します。
- 資産を受領すると、スケジュール済みジョブ *ITAM – Sync Coupa purchase orders* が ServiceNow 調達 アプリケーションで受領伝票と受領伝票ラインを作成します。このジョブは、[メーカー品番]、[ステータス]、[受領数量] などの Coupa フィールドもプルします。受領トランザクションを介して Coupa から返された値は、作成されたエンタイトルメントに入力するために使用されます。ただし、これらの値が受領伝票から利用できない場合、資産管理 - 調達 統合アプリケーションは、調達 アプリケーションの発注書 (PO) に入力された値を使用します。
- 発注書 (PO) に不一致が存在する場合、資産管理 - 調達 統合によりエンタイトルメントインポートエラーが作成されます。エラーを表示するには、[発注書]、[発注品目]、および [受領伝票ライン] の下にある [エンタイトルメントインポートエラー] タブを選択します。

参照データの同期

Coupa と ソフトウェア資産管理 を正常に統合するには、ServiceNow 調達 アプリケーションと Coupa の両方で次の参照データタイプを同期する必要があります。

要求事項または発注書フォーム

Coupa 要求事項フィールド	**ServiceNow** 調達 発注書フィールド	説明
要求者	要求者	[要求者] レコードに関連付けられているメールアドレスは、Coupa 内の対応する参照レコードを検索するために使用されます。

要求明細行フィールドまたは発注明細フィールド

Coupa 要求明細行フィールド	**ServiceNow** 調達 発注明細フィールド	説明
サプライヤー	ベンダー	このソフトウェア製品が注文されるサプライヤーまたはベンダー。
単価	コスト	割引を含む単一の製品モデルのコストまたは価格。
通貨	コスト	[通貨] は Coupa の参照フィールドです。統合が正常に実行されるように、Coupa と

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

要求明細行フィールドまたは発注明細フィールド (続く)

Coupa 要求明細行フィールド	ServiceNow 調達 発注明細フィールド	説明
		ServiceNow の通貨コードが一致していることを確認します。
アイテム	カタログアイテム	Coupa アイテムと ServiceNow 調達 カタログアイテムは、同じ表示名を共有する必要があります。 注: このフィールドは、カタログ要求にのみ使用されます。
説明	製品モデル	発注明細のモデル。 注: このフィールドは、非カタログ要求にのみ使用されます。

外部調達アプリケーション統合プロファイルの削除

ソフトウェア資産管理 を介してソフトウェア要求を作成するための外部調達アプリケーションの使用を停止する場合は、統合プロファイルを削除できます。

sam_admin は、統合プロファイルレコードで [削除] を選択して統合プロファイルを削除できます。

直接統合プロファイルを削除すると、プロファイルに関連付けられているすべてのスケジュール済みジョブとジョブ結果が削除されます。統合プロファイル参照は、ServiceNow の発注書レコードからも削除されます。

統合プロファイルを削除すると、ソフトウェア資産管理 は進行中の要求を考慮しません。統合プロファイルを削除する前に、進行中のすべての要求が完了していることを確認します。

ドメインセパレーションと 調達

ドメインセパレーションは、調達 処理でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準*

サポートレベルは標準ですが、いくつかの例外または特別な条件があります。

- ベーシックレベルを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスオーナーは、MVP (minimum viable product) ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。この構成は、特定のアプリケーションで前提とされているように、テナントごとに行います。

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

サンプルユースケース：アドミニストレーターは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

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

調達におけるドメインセパレーションの仕組み

ドメインを識別する発注書 (PO) や PO 明細を作成または編集するには、顧客が適切なドメインで作業している必要があります。構成を調整するときは、作業を行っているドメインにいる必要があります。ドメインピッカーを使用して、作業を行う正しいドメインを選択します。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

製品カタログ

製品カタログは、個々のモデルに関する一連の情報です。モデルとは、特定のバージョンまたはさまざまな構成の資産のことです。資産アドミニストレーターは、製品カタログをモデル情報の中心リポジトリとして使用します。

詳細でよく管理された製品カタログは、サービスカタログ、資産、調達、要求、契約、ベンダー情報と連携が取れます。

製品カタログに公開されたモデルは、自動的に サービスカタログ に公開されます。サービスカタログには、商品 (モデル) やサービスに関する情報が含まれています。モデルが複数のベンダーから入手可能な場合、モデルは複数回一覧に表示されます。モデルは資産管理アプリケーションに含まれています。

製品カタログを扱うときは、次の点にご注意ください。

- 製品カタログアイテムは、複数のベンダーカタログアイテムまたは単一のモデルにリンクすることができます。
- 1 つのモデルには製品カタログアイテムは 1 点しかありません。
- ベンダーカタログアイテムには、単一の商品カタログアイテムしかありません。

関連情報

資産と構成アイテムの管理

製品カタログでインストールされるコンポーネント

次のコンポーネントは、製品カタログプラグインでインストールされます。

デモ データは製品カタログで入手できます。デモデータでは、さまざまなモデル、モデルカテゴリ、製品カタログアイテム、ベンダーカタログアイテム、ベンダーが提供されています。

製品カタログでインストールされるテーブル

製品カタログプラグインは次のテーブルを追加します。

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

テーブル	説明
ハードウェア カタログ [pc_hardware_cat_item]	製品モデル [cmdb_model] ベース テーブルから公開されたすべてのハードウェア カタログ アイテムを格納します。製品カタログ アイテム [pc_product_cat_item] テーブルを拡張します。
製品カタログアイテム [pc_product_cat_item]	製品カタログのすべての情報を格納します。このテーブルは、カタログ アイテム [sc_cat_item] テーブルを拡張しています。
ソフトウェア カタログ [pc_software_cat_item]	製品カタログl [cmdb_model] ベース テーブルから公開されたすべてのソフトウェア カタログ アイテムを格納します。製品カタログ アイテム [pc_product_cat_item] テーブルを拡張します。
ベンダーカタログアイテム [pc_vendor_cat_item]	すべてのベンダーカタログアイテム情報を格納します。

製品カタログでインストールされるロール

製品カタログプラグインは、次のロールを追加します。

ロール	説明	含まれるロール
model_manager	CMDB モデルを作成できます。	なし
category_manager	モデルアドミニストレーターが行うことがすべて実行でき、またモデル カテゴリを管理できます。	model_manager

製品カタログでインストールされるスクリプトインクルード

製品カタログプラグインは、次のスクリプトインクルードを追加します。

テーブル	説明
ProductCatalogUtils	ベンダー カタログ アイテムとモデルから派生した製品カタログ アイテムを作成、管理するためのユーティリティ。

製品カタログでインストールされるクライアントスクリプト

製品カタログプラグインは、次のクライアントスクリプトを追加します。

クライアントスクリプト	テーブル	スクリプトのコンテンツ
モデル フィールドを設定する	[pc_vendor_cat_item]	ベンダーカタログアイテムが製品カタログに追加されたとき、説明と価格が存在しない場合はそれらを追加します。

関連情報

クライアントスクリプト

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

製品カタログでインストールされるビジネスルール

製品カタログプラグインは、次のビジネスルールを追加します。

ビジネスルール	テーブル	説明
モデルをクリアーする	[pc_product_cat_item]	リンクが製品カタログから削除されたときにモデルのリンクをクリアーします。
子製品カタログエントリーを作成する	ハードウェア モデル [cmdb_hardware_product_model]	バンドルされたモデルが作成されたときに、バンドルされたモデルの全アイテムの製品カタログのエントリーを作成します。
製品カタログアイテムを同期する	[pc_vendor_cat_item]	フィールドが更新されたときに、製品カタログ内の相対するフィールドを更新します。
製品カタログアイテムを同期する	[cmdb_model]	フィールドが更新されたときに、製品カタログ内の相対するフィールドを更新します。

関連情報

ビジネスルール

モデル

モデルとは、特定のバージョンまたはさまざまな構成の資産のことです。モデルは、製品カタログ、資産管理、調達などのさまざまなServiceNowプラットフォーム資産アプリケーションを通じて資産の管理や追跡をするために使用されます。

モデル定義は、ベンダー提供の基準 (たとえば、Apple MacBook Pro などのメーカー名や Graphic Designer Workstation などのカスマイズした抽象概念) に基づいています。すべてのモデル情報は、製品カタログアプリケーションにあります。

製品モデルは、1 種類以上のモデル カテゴリに分類できます。たとえば、ラップトップはコンピューターとサーバーとすることができます。モデル定義は、モデルが資産、構成アイテム、またはその両方を作成するかどうかを特定します。ハードウェアモデルレコードでは、互換性のあるハードウェアモデルを追加できます。

特記がない限り、製品モデルを使用するには model_manager ロールが必要となります。このロールは、sam、category_manager、asset などの他のロールに含まれています。

モデルの作成

モデルは、[製品カタログ] > [製品モデル] > [すべてのモデル] モジュールで作成されます。

モデルのタイプに関係なく、すべてのモデルに表示されるフィールドのリストのモデル フォーム フィールドを参照してください。

関連情報

資産管理

調達

モデル フォーム フィールド

モデルフォームには、すべてのタイプのモデルに適用されるフィールドがあります。

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

フィールド	説明
表示名	モデルの名前。*glide.cmdb_model.display_name.shorten* と呼ばれるシステム プロパティにより、ソフトウェア モデル表示名の生成方法が制御されます。
メーカー	モデルをビルドした会社。
名前	フィールド エージェントのノート パソコンなど、モデルマネージャーによって指定されたモデルのメーカー割り当て名または抽象的な名前。
エディション	**Professional** などのソフトウェア モデルのエディション。
簡単な説明	モデルの簡単な説明。
モデルカテゴリ	モデルが割り当てられるカテゴリ。このフィールドは Glide リストであり、レポートの作成には使用できません。
資産追跡戦略	モデルを追跡するプロセス。次のいずれか 1 つを選択します。 • カテゴリに残す：モデルには透明性があり、カテゴリは資産クラスを定義します。 • 消耗資産の作成：モデルは、カテゴリが資産クラスとして定義する内容に関わらず資産クラスを消耗品とします。 • 資産を作成しない：モデルは、カテゴリが資産クラスとして定義する内容に関わらず資産のインスタンス化をブロックします。
取得方法	モデルを購入する方法。選択肢として [両方]、[購入]、[リース] があります。
コスト	モデルの単一のコスト。
減価償却	モデルの減価償却スキーム。
処分価額	耐用年数の終了時に資産が売却時に実現する推定額。この値は資産のコスト以下でなければなりません。
モデル番号	メーカーがアイテムに割り当てる特定のモデル番号。システムプロパティ *glide.cmdb.makeandmodel.use_model_number_lookup* を true に設定すると、MakeAndModelJS スクリプトを使用してハードウェアモデルのモデル番号をルックアップできます。
バーコード	モデルに割り当てられたバーコード番号。バーコードはメーカーによって割り当てられます。
所有者	モデルの責任者。

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

フィールド	説明
ステータス	モデルのステータス。選択肢として [本番稼働中]、[廃止済み]、 [販売済み] があります。
支出タイプ	支出の種類。次のいずれか 1 つを選択します。 • 投資：資本的支出とは、一度の支出でその価値を何年にも渡って実感するものです。たとえばコピー機が該当します。 • 経費：運用経費は継続的な支出です。たとえばコピー機のトナーが該当します。
認定	モデルの使用が承認されているかどうかを判断するオプション。
コメント	モデルに関する有用な情報。
資産	このモデルから作成された資産。この作成には、資産と構成アイテムを自由に組み合わせることができます。たとえば、単一のハードウェア モデルでは、資産はあるけど構成アイテムはなし、構成アイテムはあるけど資産はなし、両方あり、とすることができます。
構成アイテム ID	このモデルから作成された構成アイテム。資産と構成アイテムを自由に組み合わせることができます。
製品カタログ	製品カタログやサービスカタログに表示されるモデルに関する情報。この情報は、モデルが製品カタログに公開されている場合にのみ表示されます。

ハードウェアモデルを作成する

ハードウェア モデルを使用して、サーバーやラックなどの装置資産を追跡します。新規のハードウェア モデルを作成することができます。

始める前に
必要なロール：model_manager

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [ハードウェアモデル]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。
   一般的なフィールドの説明については、モデル フォーム フィールドを参照してください。表示されるハードウェア モデルのフィールドは、フォームの情報セクションにあります。

   #### ハードウェア モデルのモデルフォーム フィールド

フィールド	説明
高さ (U)	ハードウェア アイテムの合計高さ (インチ)。
フロー レート (cfm)	ハードウェア モデルのフロー レート (立法フィート/分)。
音響出力 (ベル)	ノイズ測定 (ベル：1 ベル = 10 デシベル)。

4. [更新] をクリックします。

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

ハードウェア モデルに互換性のあるモデルを追加する

ハードウェアモデルレコードでは、互換性のあるハードウェアモデルを追加することができます。これにより、連携して動作するハードウェア資産を追跡する優れた方法が得られます。

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
注: バンドルされたモデルに含まれるハードウェア モデルは、互換機能として追加することはできません。

手順
1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [ハードウェアモデル]に移動します。
2. ハードウェア モデルの[名前] をクリックします。
3. [互換製品を追加] をクリックします。
4. 互換性のあるモデルを選択します。
5. [送信] をクリックします。
   選択されたモデルは[互換性] 関連リストに一覧表示されます。

関連情報
モデル

バンドルされたモデル

ハードウェア モデルに代替モデルを追加する

ハードウェアモデルレコードでは、代替品を追加して、別のハードウェアモデルの代わりに使用できるハードウェアモデルを追跡できます。

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
たとえば、19 インチ モニターは 17 インチ モニターの代替品として有効です。代替品には指向性があるため、この場合、17 インチ モニターは 19 インチ モニターに代わるものではないことにご注意ください。有効な代替モデルに関する情報は、転送注文の作成時にモデルを選択する際に役立ちます。

代替モデルを選択する場合は、次の条件にご注意ください。

- 代替モデルは、作業管理転送注文で使用することができます。代替モデルは、調達部品の調達には使用されません。
- バンドルされたモデルに含まれるハードウェア モデルは、代替品として追加することはできません。

手順
1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [ハードウェアモデル]に移動します。
2. ハードウェアモデルの [名前] をクリックします。
3. [代替製品を追加] をクリックします。
4. 左の [コレクション] リストで、ハードウェア モデルをダブルクリックします。
   ハードウェア モデルが右側の [リスト] に追加されます。

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

5. [保存] をクリックします。
   このモデルは、[代替] 関連リストに一覧表示されます。

関連情報

モデル

バンドルされたモデル

転送注文の管理

調達

消耗品モデルを作成する

消耗品は、個別にではなくグループとして追跡されるアイテムです。消耗品の例として、コンピューター キーボードが挙げられます。

始める前に
必要なロール：model_manager

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [消耗品モデル]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。
   一般的なフィールドの説明については、モデル フォーム フィールドを参照してください。消耗品モデルに特定のフィールドはありません。
   作成して新しいモデルに割り当てる消耗資産は、モデル レコードの[消耗品] 関連リストに表示されます。
4. [送信] をクリックします。

バンドルされたモデル

バンドルされたモデルは、個々のモデルで構成される単一のモデルです。たとえば、ラップトップ、プリンター、キーボード、マウスを 1 つのバンドルモデルとして組み合わせることができます。バンドルされたモデルの資産 1 つを個人に割り当てると、その人物はバンドル内のすべてのコンポーネントを受け取ります。

バンドルされたモデルは、アセットバンドルの一部となる資産の種類を定義するテンプレートです。アセットバンドルとバンドルされたモデル間の整合性を維持するには、[製品モデル] フォームレイアウトの [バンドル資産] チェックボックスをオンにします。チェックボックスをオンにすると、バンドルされたモデルのステータスがデフォルトで [ビルド] になります。ステータスが [ビルド] の場合は、バンドルされたモデルに変更を加えることができます。ステータスを [本番稼働中] に変更すると、バンドルされたモデルは変更できなくなります。バンドルされたモデルは読み取り専用になり、このバンドルされたモデルからアセットバンドルを作成できます。バンドルされたモデルに関連付けられたアセットバンドルがない場合にのみ、バンドルされたモデルのステータスを [ビルド] に戻すことができます。

注: [バンドル資産] チェックボックス機能は、ハードウェア資産管理 でライセンス可能なアプリケーションでのみ使用できます。ハードウェア資産管理は ServiceNow ストアで入手できます。アセットバンドル機能の詳細については、「アセットバンドル」を参照してください。

バンドルされたモデルには、抽象または具象があります。

抽象

1 つのモデルを複数のバンドルで使用できるようにします。同梱品はコンテナーとして作成されます。バンドル内の資産 1 つがメイン コンポーネントとして指定されます。

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

モデルカテゴリは、どの資産をバンドルに含めることができるかを定義します。モデルカテゴリでは、バンドルの主要コンポーネントになるものを定義することもできます。

メイン コンポーネントを追加すると、バンドル コンポーネントの追跡が簡単になります。たとえば、コンピューターをメインコンポーネントとして追加し、マウスとキーボードを他のコンポーネントとして追加する同梱品を作成します。バンドルがユーザーに割り当てられると、コンピューターの資産レコードには、そのユーザーに割り当てられたコンピューター、マウス、キーボードがすべて表示されます。抽象バンドルは具象バンドルより頻繁に使用されます。

具象

メイン コンポーネントが資産である固定バンドルです。メイン コンポーネントと他のコンポーネントを指定して、正確なバンドルを作成します。具象バンドルは、モデルとの多対多関係を考慮していません。

バンドルされたモデルを作成して使用する場合は、以下のヒントを念頭に置いてください。

- バンドルはバンドル内にネスト化することができます。
- 任意のタイプのモデルをバンドルで使用できます。
- 親リンクの定義されると、割り当てに関連したフィールドと子資産の状態が読み取り専用となります。これらは、親の割り当てフィールドと状態フィールドに基づいて作成されます。
- 親バンドルに変更を加えると、バンドル内の子が影響を受けます。たとえば、バンドルを個人に割り当てる場合、すべての子資産レコードには、割り当てられた人物と同じ個人が表示されます。
- バンドルを事前に割り当てることはできません。
- バンドル内では、消耗品が消費され、資産はメインコンポーネントと同じステータスに設定されます。
- 個々のコンポーネントではなく、バンドルのみが転送注文の一部となることができます。
- モデル カテゴリを通じてバンドルに含めることができるものを制御します。たとえば、モデル カテゴリの サーバーは、バンドルに含まれているサーバーを決して許可しないように設定できます。
- ソフトウェアのコレクションを作成するには、バンドルされたモデルの代わりにスイートを作成する必要があります。
- ソフトウェアライセンスをバンドルのメインコンポーネントにすることはできません。

抽象モデルを作成するには、モデルカテゴリを [バンドル] に設定し、コンポーネントを追加します。具象モデルを作成するには、[製品カタログ] > [製品モデル] > [バンドルされたモデル] モジュールでモデルを作成し、コンポーネントを追加します。

関連情報

割当済み資産を作成する

消耗資産を消費する

モデルカテゴリ

モデル コンポーネントをバンドルに追加する

ほかの資産を含むようにバンドルをアップグレードする場合など、必要に応じてモデルにモデル コンポーネントを追加します。

始める前に

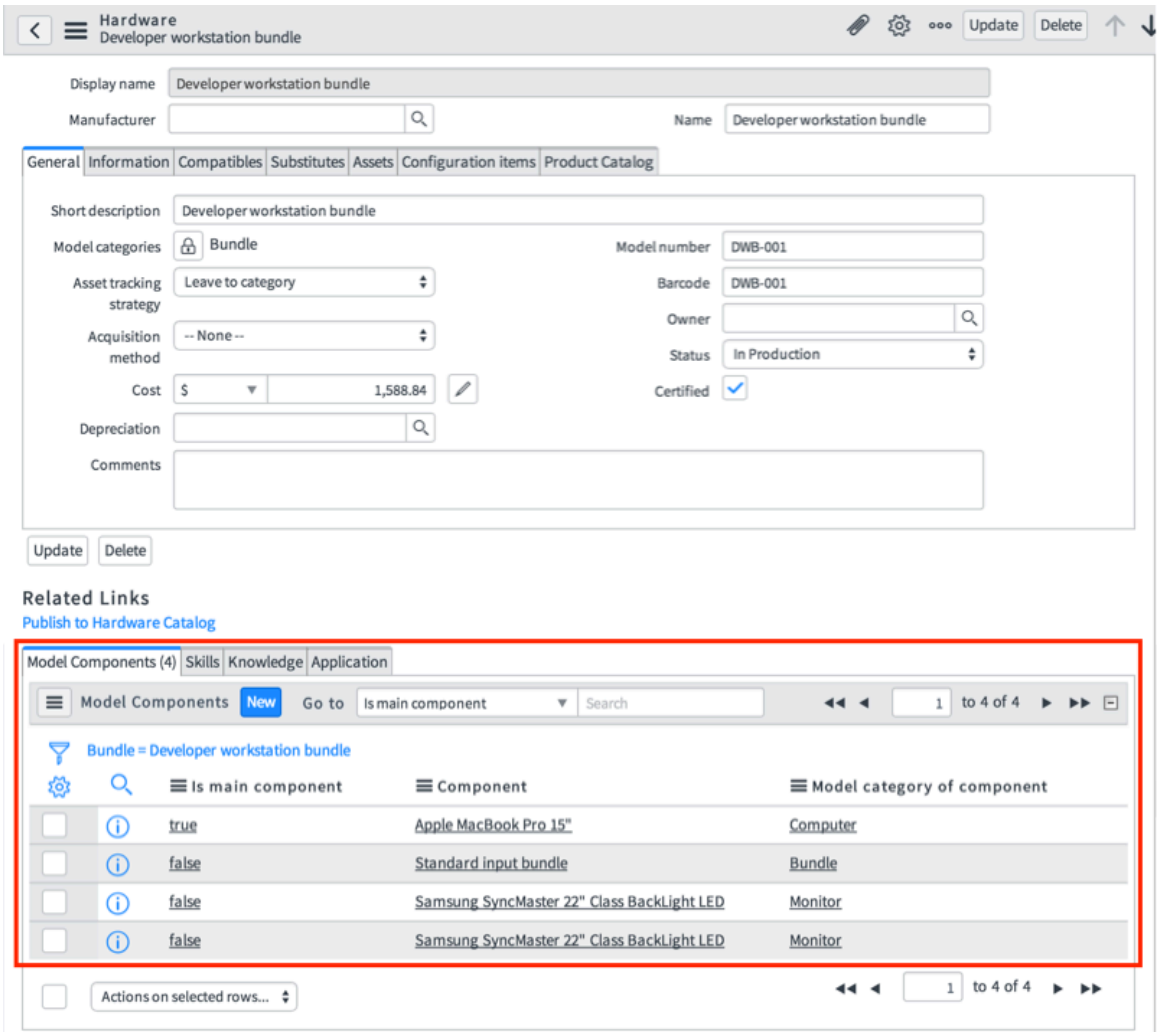
必要なロール：model_manager と asset

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

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [バンドルモデル]に移動します。
2. バンドルレコードを開きます。
3. [モデル コンポーネント] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [コンピューター] など、コンポーネントの [モデル カテゴリ] を選択します。
5. 「Apple **Computer MacBook Pro** 17」など、[コンポーネント] を選択します。
6. 他のコンポーネントを付属させるコンポーネントとする場合は、[メイン コンポーネントである] チェック ボックスを選択します。
7. [送信] をクリックします。
8. 手順 3 ～ 7 を繰り返してバンドルにコンポーネントを追加します。
   バンドルされたモデルに追加するコンポーネントは、[モデル コンポーネント] 関連リストに表示されます。

バンドルされたモデル コンポーネント



関連情報

モデル

バンドルからモデル コンポーネントを削除する

たとえば、別のコンポーネントと置き換える場合など、バンドルされたモデルからコンポーネントを削除します。

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

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
コンポーネント履歴は保持されません。バンドルされたモデルからコンポーネントを削除すると、そのコンポーネントがバンドルに含まれていたことを示すレコードは保存されません。

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [バンドルされたモデル]に移動します。
2. バンドルレコードを開きます。
3. [モデル コンポーネント] 関連リストで、削除するコンポーネントを選択します。
4. リストの下にある [アクション] の選択リストで、[削除] を選択します。
5. **[OK]** をクリックします。

バンドルされたモデルを製品カタログに公開

バンドルされたモデルを製品カタログに公開して、バンドルされたモデルをサービスカタログで利用可能にすることができます。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または catalog_manager

このタスクについて
バンドルされたモデルは、次の条件でのみ公開できます。

- モデルは cmdb_model テーブルに作成する必要があります。
- モデルに既存のカタログアイテムを含めることはできません。

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [バンドルモデル]に移動します。
2. 製品モデルを開きます。
3. [関連リンク] で、[製品カタログに公開] を選択します。
4. [カテゴリ] を選択します。
5. **[OK]** を選択します。

ソフトウェアモデル

ソフトウェア モデルは資産管理プロセスの一環として作成されます。製品カタログからソフトウェアの製品モデルを作成できますが、ソフトウェア モデルのすべての面を管理することはできません。

ソフトウェア モデルはソフトウェア カウンターで使用されます。ソフトウェアモデルの作成の詳細については、「ソフトウェアモデルの作成」を参照してください。

アプリケーション モデルの作成

スクラム開発プロセス内で管理や追跡ができるアプリケーション モデルを作成できます。

始める前に
必要なロール：model_manager

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

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [アプリケーションモデル]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。
   一般的なフィールドの説明については、モデル フォーム フィールドを参照してください。アプリケーション モデルに特定のフィールドはありません。
4. [送信] をクリックします。

関連情報

Agile Development

作業指示モデル

作業管理が有効になると、ServiceNowプラットフォームは作業指示モデルと作業タスクモデルモジュールを製品カタログに追加します。

wm_admin ロールを持つユーザーは、新しいモデルレコードを定義できます。テンプレートを使用して、共通プロシージャの作業指示を作成できます。

VMware サポートおよび Amazon EC2 用に作成されたモデル

VMware または Amazon EC2 の オーケストレーションを有効にすると、モデルが自動的に作成されます。

次のモデルが作成されます。

- VMware の vmware インスタンス
- Amazon の ec2 インスタンス

仮想マシンが終了すると、資産の状態が [廃止] に変更されます。

モデルにスキルを加える

どのモデルにもスキルを関連付けることができます。スキルとモデルの関連付けを作成すると、作業管理使用中に特定のモデルのスキルに基づいてエージェントにタスクを割り当てる必要がある場合に、便利になります。

始める前に

必要なロール：skill_admin または model_manager

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [すべてのモデル]に移動します。
2. 製品モデルを開きます。
3. [スキル] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [コレクション] リストからアイテムを [スキルリスト] に追加します。
5. [保存] をクリックします。

モデルをハードウェア カタログまたはソフトウェア カタログに公開する

ハードウェアカタログまたはソフトウェアカタログにモデルを公開して、モデルをサービスカタログで利用可能にすることができます。

始める前に

必要なロール：catalog_admin または admin

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

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [すべてのモデル]に移動します。
2. 製品モデルを開きます。
   モデルからカタログアイテムを公開すると、プロパティ *glide.model.catalog_item_currency* がカタログアイテムの通貨を決定します。このプロパティはデフォルトで false に設定され、値はユーザーセッション通貨に設定されます。このプロパティを true に設定すると、値はモデル通貨に設定されます。
3. [関連リンク] で、[ハードウェア カタログに公開] または [ソフトウェア カタログに公開] をクリックします。
4. [カテゴリ] を選択します。
5. **[OK]** をクリックします。

モデルを削除する

モデルが不要になった場合は、そのモデルを使用する資産や構成アイテムがない限り削除できます。

始める前に
必要なロール：model_manager

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [すべてのモデル]に移動します。
2. 製品モデルの横にあるチェック ボックスを選択します。
3. リストの下にある [アクション] 選択リストで、[削除] を選択します。
4. **[OK]** をクリックします。

ベンダーカタログアイテム

ベンダー カタログは、さまざまなベンダーから入手可能な商品の一覧です。

正確で完全なベンダー カタログを使用すると、可能な限り最善の価格で在庫を保管しやすくなります。

複数のベンダーカタログアイテムを製品カタログアイテムの 1 点にリンクすることができます。これにより、個別のベンダーが持つ該当アイテムに関する情報を追跡できます。

たとえば、製品カタログアイテムが iPhone 5 として、Apple と Amazon の個別のベンダーカタログアイテムを作成できます。商品を調達する際に、最も良い価格のベンダーを選択できるようになります。ベンダーカタログアイテムを操作するには、model_manager ロールが必要です。

情報を同期する

特定の情報は、モデル、製品カタログアイテム、ベンダーカタログアイテム間で同期することができます。

モデル、製品カタログアイテム、ベンダーカタログアイテムを操作する場合は、次の点にご注意ください。

- ベンダーカタログアイテムが公開されてるがリンクされていない場合にのみ、モデルレコードの変更によってベンダーカタログアイテムが自動的に更新されます。
- モデルがベンダーカタログアイテムにリンクされている場合、モデルの変更によってベンダーカタログアイテムは更新されません。
- ベンダー カタログ アイテムやモデルをハードウェア カタログまたはソフトウェア カタログに公開した後、一部のフィールドはベンダー カタログ アイテムや製品カタログ アイテム レコードで読み取り専用になります。情報はモデル レコードでのみ更新できます。

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

同期フィールドのリスト：

- 説明
- 簡単な説明
- 名前
- 製品 ID
- 価格
- ベンダー
- 仕様
- 特徴
- モデル
- UPC
- モデル番号
- コスト
- メーカー

ベンダーカタログアイテムを作成する

ベンダーカタログアイテムを作成して、製品モデルをベンダーと関連付けます。

始める前に

必要なロール：model_manager

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [カタログ定義] > [ベンダーアイテム]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

ベンダーカタログアイテムフィールド

フィールド	説明
名前	アイテムの名前は、[製品モデル]、[ベンダー]、[製品**ID**] フィールドの情報から作成されます。
ベンダー	アイテムを提供するサプライヤー。
製品モデル	アイテムの特定のバージョンまたは構成。
在庫切れ	アイテムが注文不可かどうかを示すオプション。このフィールドは、要求アイテムを調達する場合に重要となります。アイテムが注文可能な場合は、このチェック ボックスをクリアーします。
製品ID	組織が割り当てたアイテムの識別番号。
表示価格	ベンダー割引を除いたアイテムの小売価格。

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

フィールド	説明
ベンダー価格	アイテムがベンダー カタログで販売されている価格。ベンダーが割引を提供する場合、ベンダー価格は割引価格を反映します。
ランク	「価値あるパートナー」や「戦術的サプライヤー」など、このベンダーの製品やサービスの総合的なランキングを表示します。ランクはこのベンダーの業績に関する組織の意見を表します。ベンダーの製品を促進するか中止するかを決定するのに使用できます。vendor_manager ロールを持つユーザーは、このフィールドを編集できます。
簡単な説明	アイテムの簡単な説明。
「全般」セクション	
製品カタログアイテム	アイテムが製品カタログに追加されている場合の製品カタログアイテムの名前。ベンダーカタログアイテムをハードウェアカタログにリンクする場合は、このフィールドを空欄にします。
UPC	販売するアイテムを一意に識別して追跡するために使用されるバーコード番号。
アクティブ	チェック ボックスを選択すると、ベンダーカタログアイテムが一覧表示されます。ベンダーカタログアイテムを非表示にするには、このチェックボックスをクリアーします。
説明	アイテムの詳細な説明。
「情報」セクション	
仕様	アイテムのサイズ、重量、バージョン、速度などのファクト。
特徴	アイテムの識別可能な特性または特徴。

4. [送信] をクリックします。

ハードウェア カタログへのアイテムのリンク

ベンダーカタログアイテムを作成したら、アイテムをハードウェアカタログにリンクして表示します。

始める前に

必要なロール：model_manager

このタスクについて

ベンダーカタログアイテムフォームの [ハードウェアカタログアイテムへのリンク] 関連リンクを表示するには、ハードウェアモデルまたは消耗品モデルを [製品モデル] フィールドに追加し、[製品カタログアイテム] フィールドを空欄にします。

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [カタログ定義] > [ベンダーアイテム]に移動します。
2. ベンダーカタログアイテムを開きます。
3. [関連リンク] で、[ハードウェアカタログアイテムへのリンク] をクリックします。
4. [カタログアイテム] を選択します。

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

5. **[OK]** をクリックします。
   ページが選択されたハードウェアカタログアイテムに更新されます。ベンダーカタログアイテムが [ベンダーカタログアイテム] 関連リストに一覧表示されます。

ソフトウェア カタログへのアイテムのリンク

ベンダーカタログアイテムを作成したら、アイテムをソフトウェアカタログにリンクして表示します。

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
ベンダーカタログアイテムフォームの [ソフトウェアカタログアイテムへのリンク] 関連リンクを表示するには、ソフトウェアモデルまたは消耗品モデルを [製品モデル] フィールドに追加し、[製品カタログアイテム] フィールドを空欄にします。

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [カタログ定義] > [ベンダーアイテム]に移動します。
2. ベンダーカタログアイテムを開きます。
3. [関連リンク] で、[ソフトウェアカタログアイテムへのリンク] をクリックします。
4. [カタログアイテム] を選択します。
5. **[OK]** をクリックします。
   ページが選択されたソフトウェアカタログアイテムに更新されます。ベンダーカタログアイテムが [ベンダーカタログアイテム] 関連リストに一覧表示されます。

ハードウェアカタログにアイテムを公開する

ベンダーカタログにハードウェアアイテムを作成したら、ハードウェアカタログに公開して表示します。ハードウェアカタログは、サービスカタログ内のセクションです。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて
ベンダーカタログアイテムフォームの [ハードウェアカタログに公開] 関連リンクを表示するには、ハードウェアモデルまたは消耗品モデルを [製品モデル] フィールドに追加し、[製品カタログアイテム] フィールドを空欄にします。

ベンダーカタログアイテムをハードウェアカタログに公開した後は、[ハードウェアカタログに公開] 関連リンクが利用できなくなります。ベンダーカタログアイテムレコードに加えられた変更は、ハードウェアカタログ内の情報と同期されます。

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [カタログ定義] > [ベンダーアイテム]に移動します。
2. ベンダーカタログアイテムを開きます。
3. [関連リンク] で、[ハードウェア カタログに公開] をクリックします。
4. [カテゴリ] を選択します。
5. **[OK]** を選択します。
   公開済みアイテムがハードウェアカタログフォームの [ベンダーカタログアイテム] 関連リストに表示されます。

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

ソフトウェアカタログにアイテムを公開する

ベンダーカタログのソフトウェアアイテムを作成したら、ソフトウェアカタログに公開して表示します。ソフトウェアカタログは、サービスカタログ内のセクションです。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて
ベンダーカタログアイテムフォームの [ソフトウェアカタログに公開] 関連リンクを表示するには、ソフトウェアモデルまたは消耗品モデルを [製品モデル] フィールドに追加し、[製品カタログアイテム] フィールドを空欄にします。

ベンダーカタログアイテムをソフトウェアカタログに公開した後は、[ソフトウェアカタログに公開] 関連リンクが利用できなくなります。ベンダーカタログアイテムレコードに加えられた変更は、ソフトウェアカタログ内の情報と同期されます。

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [カタログ定義] > [ベンダーアイテム]に移動します。
2. ベンダーカタログアイテムを開きます。
3. [関連リンク] で、[ソフトウェアカタログに公開] を選択します。
4. [カテゴリ] を選択します。
5. **[OK]** を選択します。
   公開済みアイテムがソフトウェアカタログフォームの [ベンダーカタログアイテム] 関連リストに表示されます。

ベンダーリストを見る

製品カタログからベンダーのリストを表示できます。

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
このリストには、[ベンダー] オプションがレコードで選択されているすべての会社が含まれます。

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [カタログ定義] > [ベンダー]に移動します。
2. 詳細については、任意のベンダーの[名前] をクリックします。

製品カタログアイテム

製品カタログアイテムは、サービスカタログで追跡、提供できるハードウェアとソフトウェアです。

製品カタログは、利用可能なモデルのリストを含む サービスカタログ の拡張版です。catalog_admin ロールを持つユーザーは、製品カタログアイテムを作成、アクティブ化、非アクティブ化できます。

製品カタログアイテムの作成

製品カタログとサービスカタログに含めるハードウェアやソフトウェアの製品カタログアイテムを作成します。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

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

このタスクについて
アイテムが製品カタログやサービスカタログに表示される前に、アイテムを個別にアクティブ化にする必要があります。

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [カタログ定義] > [ハードウェアとソフトウェア]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。
   一覧表示されているフィールドの一部は、製品カタログアイテムを保存するまで表示されません。

製品カタログアイテム フィールド

フィールド	説明
名前	製品カタログに表示するアイテムの名前。
カタログ	このアイテムが掲載されているカタログ。
ベンダー	アイテムを供給するベンダー。アイテムが複数のベンダーから購入されている場合は、ベンダー カタログを使用してこのフィールドを空欄にします。
ランク	選択したベンダーの製品やサービスの総合的な順位。このフィールドは、CI クラスが [ハードウェアカタログ] または [ソフトウェアカタログ] のときに、製品カタログアイテムレコードに表示されます。
モデル	アイテムの特定のバージョンまたは構成。
製品 ID	組織が割り当てたアイテムの識別番号。
価格	アイテムが製品カタログで販売されている価格。数値を入力し、適切な通貨を選択します。
繰り返し発生料金	アイテムに繰り返し発生する価格。たとえば、携帯電話の契約に 500.00 USD かかり、月額 30 USD が繰り返し発生します。
繰り返し発生料金の頻度	支払が繰り返し発生する間隔。
表示価格	アイテムの小売価格。このフィールドは、[クラス] が [ハードウェアカタログ] または [ソフトウェアカタログ] の場合のみ表示されます。
コスト	アイテムがベンダーから購入された価格。組織がベンダーから割引を受けた場合、コストは [表示価格] より低くなる可能性があります。このフィールドは、CI クラスが [ハードウェアカタログ] または [ソフトウェアカタログ] の場合のみ、製品カタログアイテムレコードに表示されます。
買い物かごの価格を省略	選択すると、アイテムがサービスカタログに表示されたときに価格が非表示になります。チェック ボックスをクリアーすると、サービスカタログに価格が表示されます。このフィールドは、CI クラスがハードウェアカタログの場合にのみ製品カタログアイテムレコードに表示されます。
Workflow	このアイテムに関連付けられたワークフロー。 [ワークフローを表示]を選択すると、ワークフローに関連付けられたアクティビティ、条件、およびステージを表示できます。
実行計画	このアイテムに関連付けられた実行計画。
簡単な説明	アイテムの簡単な説明。

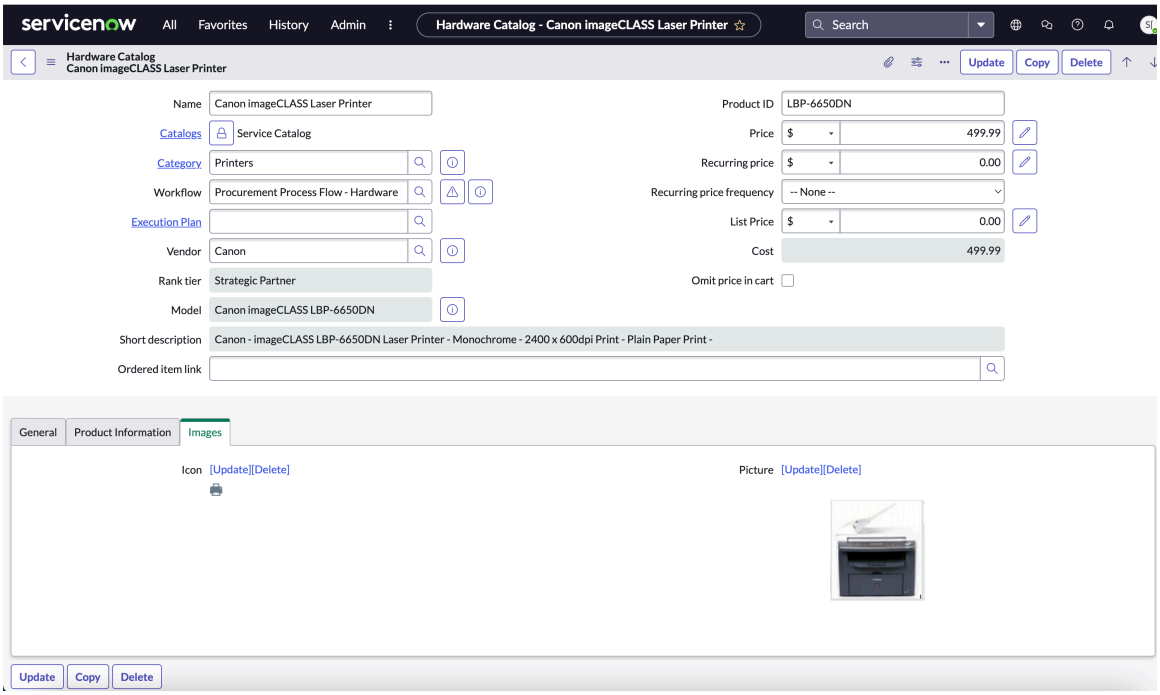
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オーダー済みアイテムのリンク	アイテムの詳細情報を含むリンクのリスト。複数のアイテムにわたってリンクを再利用することができます。
クラス	このアイテムが属するカタログアイテムのクラス。[ハードウェアカタログ] または [ソフトウェアカタログ] を選択します。このフィールドはデフォルトで表示されます。ハードウェアカタログアイテムまたはソフトウェアカタログアイテムとしてレコードを保存すると、フォームはそれぞれハードウェアカタログまたはソフトウェアカタログに変更されます。
「全般」セクション	
カテゴリ	アイテムが属するアイテムの名前付きグループ。
配送時間	商品の配送に要する時間 (製品カタログから注文された時点から開始)。
UPC	アイテムの識別と追跡に使用されるバーコード番号。
説明	アイテムの詳細な説明。説明が製品カタログリストに表示されます。
製品情報セクション	
コスト	アイテムがベンダーから購入された価格。このフィールドは、[クラス] が [ソフトウェアカタログ] の場合にのみ表示されます。
仕様	アイテムのサイズ、重量、バージョン、速度などのファクト。
特徴	アイテムの識別可能な特性または特徴。
画像セクション	
アイコン	アイテムがサービスカタログに表示される際に名前の横に表示される小さな画像。サポートされているファイル形式は、`jpg`、`png`、`bmp`、`gif`、`jpeg` です。
画像	アイテムを示すイメージ。サポートされているファイル形式は、`jpg`、`png`、`bmp`、`gif`、`jpeg`です。
関連リスト	
含む	このアイテムとともに提供されるその他のカタログアイテム。この関連リストは情報提供のみを目的としています。
変数	このアイテムに関連付けられたサービスカタログ変数。サービスカタログ変数は、サービスカタログから製品を注文する際に顧客が選択する情報を取得、移します。
ベンダーカタログアイテム	このアイテムに関連付けられたベンダーカタログアイテム。ベンダーカタログアイテムを使用すると、各ベンダーの識別によるアイテムに関する情報を追跡できます。

Example
ハードウェアカタログアイテムは、アイテムのアイコンと画像とともに記録されます。

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

ハードウェアカタログアイテム



4. オプション: サービスカタログに表示されているアイテムをプレビューするには、[お試し] を選択します。
5. [送信] または [更新] を選択します。

関連情報

ベンダーカタログアイテムを作成する

実行計画の作成

サービスカタログ変数

製品カタログアイテムのアクティブ化

製品カタログアイテムをアクティブ化して、製品カタログやサービスカタログで使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて

リスト ビューまたはレコードのいずれかからアイテムをアクティブ化することができます。

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [カタログ定義] > [ハードウェアとソフトウェア]に移動します。
2. 次のいずれかの操作を実行します。

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

オプション	説明
リストビューから 1 点または複数のアイテムを有効にする	レコードリストの 1 点または複数のアイテムの横にあるチェックボックスを選択し、リストの下にある [アクティブ化] を選択します。
レコードからアクティブ化する	[関連リンク] で、 [アクティブ化] を選択します。

製品カタログアイテムの非アクティブ化

製品カタログアイテムを非アクティブ化して、製品カタログやサービスカタログから削除します。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて
リストビューまたはレコードのいずれかから項目を非アクティブ化することができます。

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [カタログ定義] > [ハードウェアとソフトウェア]に移動します。
2. 次のいずれかの手順を実行します。

オプション	説明
リストビューから非アクティブ化する	レコードリストの 1 点または複数のアイテムの横にあるチェックボックスを選択し、リストの下にある[アクティブ化] をクリックします。
レコードから非アクティブ化する	[関連リンク] で、[非アクティブ化] を選択します。

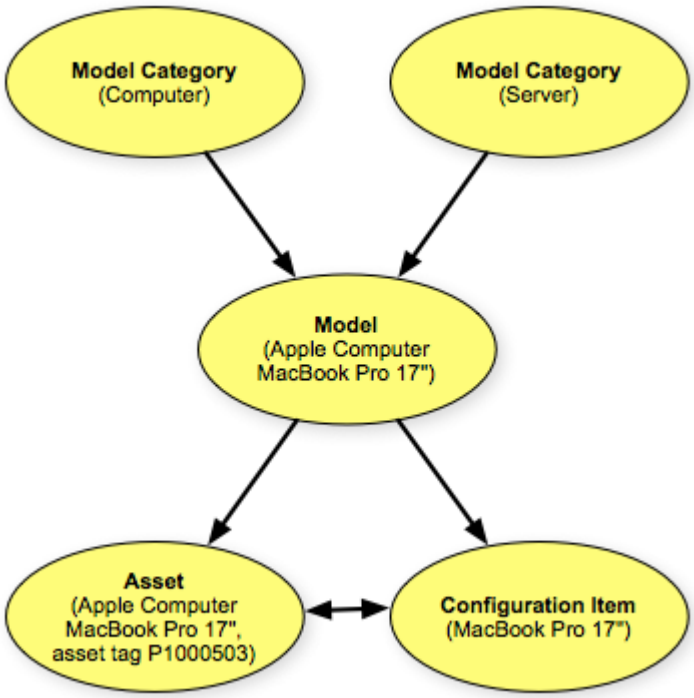
モデルカテゴリ

モデル カテゴリは、CI クラスを資産クラスに関連付けます。モデル カテゴリは製品カタログアプリケーションの一部です。

モデル カテゴリの構成は、ServiceNow プラットフォームが CI から資産を作成するかどうかを決定し、そうであれば資産のどのクラスを作成するかを決定します。ベース システムの資産クラスは、ハードウェア、ソフトウェア ライセンス、消耗品です。モデル カテゴリを多くのモデルに、モデルを多くのモデル カテゴリに関連付けることができます。たとえば、コンピューターの特定のモデルはコンピューターとサーバーとすることができます。

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

モデル図



サービスとして提供されるアイテム、または顧客に販売されるアイテムは、インストールベースアイテム (IBI) として追跡されます。[モデルカテゴリ] テーブルは、資産クラス、CI クラス、およびインストールベースアイテム (IBI) クラスを関連付けます。

注: [インストールベースアイテムクラス] フィールドは、カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base] プラグインがインストールされている場合にのみ、[モデルカテゴリ] フォームで使用できます。現在、ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアアプリケーションがインストールされている場合は、医療デバイスのインストールベースアイテム [sn_hcls_medical_device_install_base_item] のみがサポートされます。詳細については、「医療デバイスインストールベースアイテムテーブル」を参照してください。IBI クラスが作成されると、資産が存在する場合は資産に関連付けられ、それ以外の場合は資産が作成されます。

[資産クラス] と [IBI クラス] のフィールドは、次のように同期されます。

1. IBI クラスが更新されると、[アカウント]、[コンシューマー]、[場所]、および [インストール日] フィールドの変更が、資産クラスの対応するフィールドと同期されます。
2. 資産クラスが更新されると、[場所] および [インストール日] フィールドの変更が、IBI クラスの対応するフィールドと同期されます。

関連情報

CMDB 分類とクラスの依存関係

資産クラスを作成する

モデル カテゴリを表示する

デフォルトのモデル カテゴリは製品カタログに含まれています。デフォルトのカテゴリと作成されたカテゴリの一覧を表示できます。

始める前に

必要なロール：model_manager

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

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [モデルカテゴリ]に移動します。
2. モデル カテゴリーを開いて、詳細を表示します。

モデル カテゴリを作成する

インスタンスのカスタム モデル カテゴリを追加できます。

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
モデル カテゴリを作成するときは、次の点にご注意ください。

- ベース システムは、CMDB 内の各 CI クラスのモデル カテゴリを提供します。`cmdb_ci` クラスを作成するとき、使用するモデル テーブルのモデル カテゴリ テーブルに対応する行を作成します。
- 既存のモデル カテゴリで [資産クラス] を選択すると、モデル カテゴリに関連付けられたすべての構成アイテムの資産が自動的に作成されます (設定されている場合)。資産が自動的に作成されない場合は、資産を手動で作成することができます。モデル カテゴリに対して資産クラスが選択された後、資産クラスは変更できません。
- [事前割り当てを許可]、[バンドルで許可]、[メインとして許可] オプションは、モデルカテゴリに資産クラスが指定されている場合にのみ使用できます。
- 資産クラスに [消耗品] または [ソフトウェアライセンス] を選択すると、[バンドルで許可] オプションは使用できますが、[事前割り当てを許可] や [メインとして許可] は使用できません。
- 資産追跡を必要とするモデル カテゴリから CI を作成すると、モデル カテゴリで指定された資産クラスの資産レコードが自動的に作成されます。次に、その資産レコードを CI にリンクします。モデルが指定されている場合、CI のモデル カテゴリは、CI クラスと、モデルによってサポートされるカテゴリのリストの組み合わせによって決定されます。資産追跡はモデル レコードで指定されます。
- CI 追跡を必要とするモデル カテゴリから資産を作成すると、カテゴリによって指定されたクラスの CIレコードが自動的に作成され、資産にリンクされます。
- モデルカテゴリリスト ([製品カタログ] > [製品モデル] > [モデルカテゴリ]) には、すべての CI クラスと、資産サイドで生成される資産クラスが表示されます。

手順

1. [製品カタログ] > [製品モデル] > [モデルカテゴリ] に移動し、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

モデルカテゴリ フィールド

フィールド	説明
名前	このカテゴリのわかりやすい名前。
CI クラス	CIクラスが必要な場合は、モデル カテゴリの作成時に指定する必要があります。後で CI クラスをモデルカテゴリに追加することはできません。
資産クラス	デフォルトオプションと作成した新規の資産クラス。資産クラスを設定すると、選択したモデル カテゴリに応じて資産の作成が発動されます。資産クラスを後でモデルカテゴリに追加することはできますが、追加後に変更することはできません。消耗品またはソフトウェアライセンスが CI を作成しないため、[消耗品] または [ソフトウェアライセンス] を選択すると、**[CI** クラス] フィールドが読み取り専用になります。CI クラスを指定してか

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

フィールド	説明
	ら [消耗品] または [ソフトウェアライセンス] を選択すると、**[CI クラス]** フィールドは自動的に [なし] に変更されます。 ◦ 資産：個別に追跡できるアイテム。 ◦ 消耗品：キーボードなど個別に追跡されない資産。 ◦ ハードウェア：ラップトップやサーバーなどのコンピューター機器の物理的な部品。 ◦ ソフトウェアライセンス：許可されたインストール数や配賦条件など、ソフトウェアの使用を定義する法的申告。
インストールベースアイテムクラス	資産をインストールベースアイテムとして追跡するクラス。 **注:** このフィールドは、カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base] プラグインがインストールされている場合にのみ利用できます。また現在のところ、ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 Core アプリケーションがインストールされている場合は、医療デバイスのインストールベースアイテム [sn_hcls_medical_device_install_base_item] のみを使用できます。
製品モデルクラス	モデルが保存されるクラステーブル。デフォルト値は次のとおりです。 ◦ アプリケーション ◦ 消耗品 ◦ 契約 ◦ 設備 ◦ ハードウェア ◦ サービス ◦ ソフトウェア 値を選択すると、モデルカテゴリで作成されたモデルのテーブルコンテンツ、フォームビュー、および全体的な機能が影響を受けます。
製品インスタンスである	モデルカテゴリが、資産、CI、および IBI クラスの論理グループである製品インスタンスに関連付けられているかどうかを識別します。 **注:** このチェックボックスは読み取り専用で、医療デバイスのモデルカテゴリでのみサポートされています。このオプションを選択すると、製品インスタンス識別子 (PID)、資産、CI、および IBI クラスの一意の識別子が、そのモデルカテゴリの資産を作成するたびに生成されます。ただし、既存の資産の場合、PID は、[シリアル番号]、[モデルコンポーネント ID]、[親] などの資産フィールドのいずれかが更新されたときにのみ生成されます。
事前割り当てを許可	このカテゴリーのアイテムを割り当て資産として追加、追跡します。
バンドルで許可	このカテゴリのアイテムをバンドルで使用します。

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

フィールド	説明
メインとして許可	このカテゴリのアイテムをバンドルのメインコンポーネントとして使用します。
CI 検証を強制	CI が手動で追加されたときやディスカバリーで検出されたとき、特定のモデル カテゴリで資産を自動的に作成しないようにします。このオプションを使用すると、新しい CI を資産として追加する前にアドミニストレーターが新しい CI をレビューおよび検証できます。

3. [送信] を選択します。

関連情報

検出

資産を手動で作成する

Now Platformは特定の条件下で自動的に資産を作成することはありません。必要に応じて手動で資産を作成することができます。

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
資産が自動的に作成されない条件は、次の通りです。

- 強制 CI 検証：[モデルカテゴリ] フォームの **[CI 検証を強制]** チェック ボックスを選択すると、CI の作成時または検出時に自動的に資産が作成されません。**[CI 検証を強制]** が有効な場合、新規作成された CI は資産の自動作成を発動しません。代わりに、これらの新規作成された CI の [検証を要求] フィールドが自動的に True に設定され、CI の次の UI アクションが表示されます。
  - *Create Asset*：資産を作成し、*Requires verification* を false に設定します。
  - *Merge CI*：CI の重複を結合する。このアクションは、CI の資産が別の過程で作成され、関連する CI が作成された場合に便利です。すると手動またはディスカバリーソースを介して 2 番目の CI が作成されても、重複した CI が正しく統合されませんでした。
- 構成エラー：まれに、資産を自動的に作成できないことがあります。モデルとモデルカテゴリを間違った順序で CI に割り当てると、このエラーが発生する可能性があります。

手動で資産を作成するには、次の手順に従います。

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [モデルカテゴリ]に移動します。
2. CI クラスが割り当てられていないモデルカテゴリを開きます。
3. [資産を作成] をクリックします。
   このアクションは、このモデルカテゴリで検証のために保留されたすべての CI から資産を作成します。このオプションは、admin ロールを持つユーザーのみ使用できます。

モデル カテゴリを編集する

すべてのデフォルトのモデル カテゴリは、契約モデル カテゴリを除いて編集できます。作成したカスタム モデル カテゴリは、いつでも編集できます。

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

始める前に
必要なロール：model_manager

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [モデルカテゴリ]に移動します。
2. モデルカテゴリレコードを開きます。
3. 必要に応じてフィールドを編集します。

   注: CI クラスが必要な場合は、モデルカテゴリの作成時に指定する必要があります。後で CI クラスをモデルカテゴリに追加することはできません。

4. [更新] をクリックします。

モデル カテゴリを削除する

モデル カテゴリが不要になった場合は削除することができます。

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
どのモデルにも参照されていないモデル カテゴリのみ削除できます。

手順

1. [すべて] > [製品カタログ] > [製品モデル] > [モデルカテゴリ]に移動します。
2. モデル カテゴリの [名前] の横にあるチェック ボックスを選択します。
3. リストの下の [選択した行のアクション] メニューから、[削除] をクリックします。
4. [削除] をクリックします。

ドメインセパレーションと製品カタログ

ドメインセパレーションは 製品カタログ でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

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

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

製品カタログにおけるドメインセパレーションの仕組み

ドメインオーナーの従業員とテナントは、作業が正しいドメインで実行されている場合、同じプロセスを使用できます。構成を調整するときは、作業を行っているドメインにいる必要があります。ドメインピッカーを使用して、作業を行う正しいドメインを選択します。

関連情報

- サービスプロバイダーのドメインセパレーション

Benchmarks

ServiceNow® ベンチマーク アプリケーションを使用すると、重要業績評価指標 (KPI) や傾向、ピアの業界平均と業界上位実績者に対する相対比較インサイトを即座に可視化できます。組織のパフォーマンスを広く認められている業界標準と対比したり、パフォーマンスをグローバルベンチマークと並べて表示して比較したり、パフォーマンス改善のために推奨内容を実装したりできます。

このビデオでは、ベンチマーク の概要を説明します。 Benchmarks の概要

探索	設定	管理
• ベンチマークの概要 • Benchmarks KPI • ドメインセパレーションと ベンチマーク	• Benchmarks のアクティブ化 • ベンチマーク KPI を有効にする	• ベンチマークKPIをリンクまたはカスタマイズする • ベンチマーク KPI データのドリルダウン (使用廃止)

使用	トラブルシューティングとヘルプ
• 廃止されたベンチマークダッシュボード • ベンチマーク KPI データの表示 (使用廃止) • ベンチマーク KPI パフォーマンスのトレンドと推奨事項 (使用廃止) • ITSM ダッシュボード	• Benchmarks のトラブルシューティング • Benchmarks フォーラムで質問や回答をする • Known Error Portal で既知のエラー記事を検索 • 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ベンチマークの概要

ServiceNowベンチマークアプリケーションは、インスタンス上の日次データを安全に収集し、そのデータを毎月のグローバル ベンチマーク レポートに集約します。

このビデオでは、ベンチマーク を使い始めるための概要を説明します。

ベンチマーク入門

パフォーマンスアナリティクス は顧客インスタンスの日次データを収集します。前月のデータは、翌月の初めにスケジュール済みジョブからアップロードされます。エラーがあれば、何度か再試行を行います。

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

データがアップロードされた月にデータが集計され、毎月の結果 (インスタンス結果、グローバル結果、ランキング) が月中旬に顧客インスタンスへダウンロードされます。KPI パフォーマンスを向上させるために実装できる推奨事項の候補を月ごとに提供します。グローバル データが利用可能になると、メール通知を送信します。

ServiceNow では、2850 人を超える顧客が ベンチマーク プログラムにオプトインしています。以下を除くすべてのServiceNowの顧客は、次の場合を除いて、ServiceNow本番インスタンスからオプト インすることによりベンチマークプログラムに参加できます：

- Express の顧客
- 連邦政府の顧客
- オンプレミスのインスタンスを持つ顧客

注: ベンチマークプログラムに参加するには、本番インスタンスが必要です。

管理サービスプロバイダ (MSP) と MSP 管理のインスタンスがサポートされ、グローバル MSP アグリゲートスコアデータに排他的にアクセスします。すべてのインスタンスは、ベンチマーク ダッシュボードでの比較のためにダウンロードできる次のベンチマークをサポートしています。

- すべての顧客に適用されるグローバル
- 業界カテゴリ
- アクティブなユーザー数に基づくユーザーサイズ
- 業界カテゴリの会社、および自社と類似する規模の会社
- 地理的な地域

注:

- これらのベンチマークは、MSP データを使用して計算されません。
- 上記のベンチマークに加えて、これらの各カテゴリの上位実績者も表示されます。

月内に KPI の設定を変更する場合、毎月の値にその変更が反映されるようにするには、1 ～ 2 か月のデータ収集が必要です。

注: ベンチマーク スケジューラー (bm.scheduler) ユーザーがベンチマークと共に追加されます。ベンチマークデータ収集に必要です。

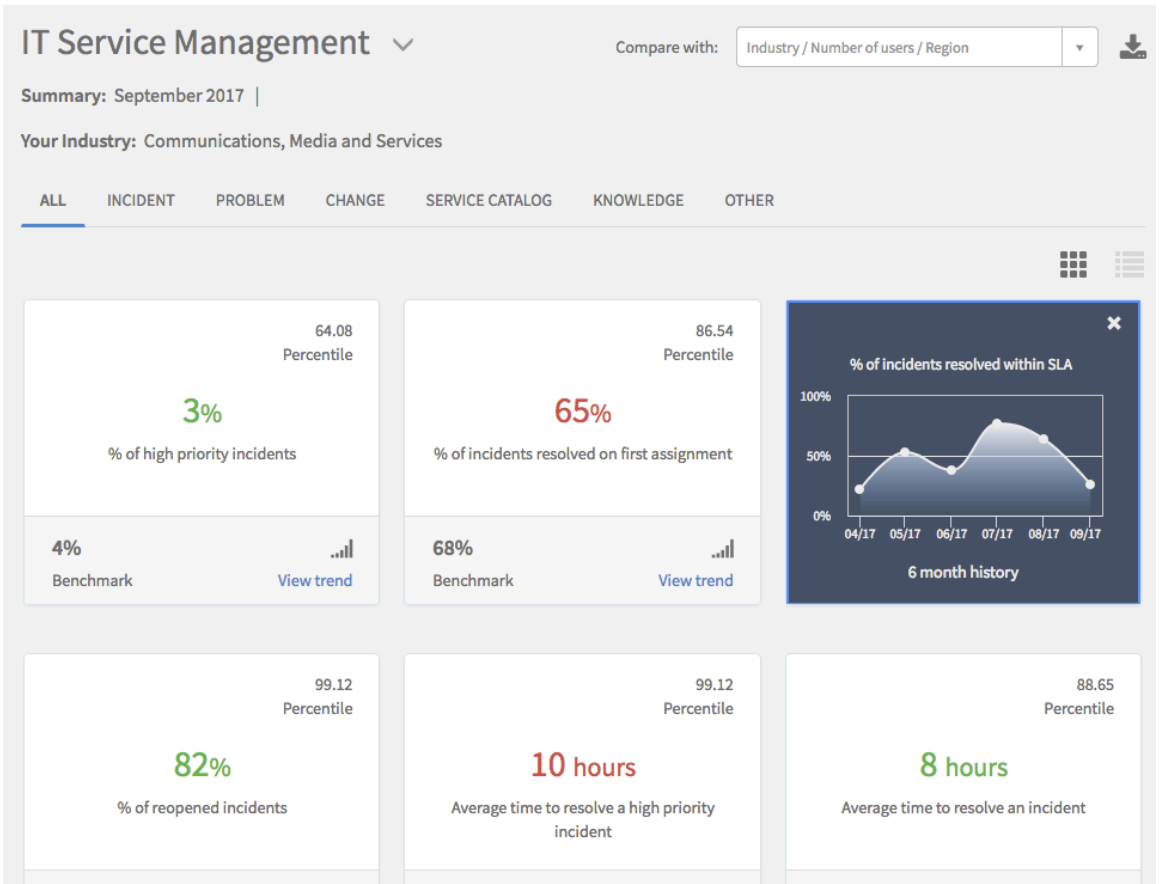
主な機能

- ITSM、ITOM、Security Operations など、他の ServiceNow アプリケーションから利用可能な KPI。詳細については、「ベンチマーク KPI」を参照してください。
- KPI の定義をカスタマイズに合わせて変更可能
- サービスポータル内のベンチマークダッシュボード (モバイルデバイス対応)
- KPI レポートをダウンロード可能
- 次のパラメーターに基づいてデータのフィルタリングが可能。
  - 業界別、ユーザー数別、地理的地域別
  - 自社と業界カテゴリが同じ会社、および類似する規模の会社
- 新しい集計月データが利用可能になるとメールで通知
- 参加しているピアグループ内での順位を示すパーセンタイルランク
- 推奨事項の候補には、KPI パフォーマンスの向上に役立つガイド付きセットアップがあります。

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

- 製品カテゴリー ベースのロールを作成しデータ アクセスを制限
- パフォーマンスアナリティクスとの統合により、日次データ収集と KPI データのドリル ダウンを実施

Benchmarks ダッシュボード



メリット

メリット	説明
グローバルな匿名性	組織内の閲覧者は組織のベンチマークにアクセスできますが、グローバルベンチマークは匿名であり、会社の情報を含みません。
業界比較	ベンチマーク ダッシュボードの [比較対象] ドロップダウンを使用すると、ベンチマーク結果を業界、ServiceNow ユーザーサイズ、または地域別にフィルタリングして、結果を組織に関連性の高いものにすることができます。 • 会社のアカウントレコード内に記載の標準業界コードに基づいて業界を決定します。 • ユーザー数は会社内のServiceNowアクティブ ユーザーの数によって決まります。そのため、ServiceNowを実装している同等規模の会社と自分の会社を比較して洞察を得ることができます。 • 会社テーブルの [地域] フィールドに基づいて地域を決定します。

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

メリット (続く)

メリット	説明
	フィルターカテゴリの参加者が 20 人未満の場合、相対するデータは [その他] カテゴリに表示されます。
傾向	公開された全 KPI の結果と過去 6 か月間の履歴が閲覧可能です。 このトレンドデータを基に、一定期間におけるサービスデリバリーの進捗状況を測定およびレポートし、順調に行っている点、改善が必要な点を判断することができます。
推奨事項	データを分析し、KPI パフォーマンスの向上を目的に推奨事項の候補を提供します。 推奨事項はすべて動的で、前月のデータに基づいて毎月更新されます。
レポート	ベンチマーク レポートは毎月更新され、 PDF 形式でダウンロードできます。新しいデータが利用可能になると、顧客にメール通知を送信します。

メール通知

ベンチマーク 管理者 (sn_bm_client.benchmark_admin) および Benchmarks データビューア (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) のロールを持つユーザーは、月次のスコア、履歴データの再計算、新しい KPI の提供状況に関するメール通知を自動的に受け取ります。メール受信者リストを変更するには、システム管理者 (admin) のロールが必須です。

- 毎月のグローバル データが利用可能になると、通知情報を含むメールが送信されます。毎月の結果 (インスタンス結果とグローバル結果) は、月中旬に顧客インスタンスにダウンロードされます。
  - 件名：新しい月次 Benchmarks レポートが利用可能になりました
  - 本文： ServiceNow Benchmarks が<month>のデータで更新されました。ベンチマーク ダッシュボード <Benchmarks Dashboard Portal link> から更新されたベンチマークを確認できます。
- 過去 6 か月間の履歴データが再計算されると、通知情報を含むメールが送信されます。
  - 件名：グローバル Benchmarks スコアの履歴が更新されました
  - 本文：過去 6 か月間のグローバル Benchmarks スコアが、向上されたデータ品質を含めて再計算されました。Benchmarks ダッシュボード <Benchmark Dashboard Portal link> から更新された Benchmarks を確認できます。
- KPI のバージョンが (修正などとともに) アップデートされると、通知情報を含むメールが送信されます。
  - 件名： Benchmarks の KPI バージョンを 1 件以上変更しました
  - 本文：最新の Benchmarks スコアには、改善されたデータ品質を含む以下の KPI の新バージョンが含まれています。

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

<KPI 名>。

Benchmarks ダッシュボード <Benchmark Dashboard Portal link> から更新された Benchmarks を確認できます。

ベンチマーク通知メールには、ナビゲーション メニューの [システムの設定] > [メール通知] よりアクセスします。

Benchmarks のデータ転送

Benchmarks のスコアデータは、毎月 3 日に自動で ServiceNow にアップロードされます。グローバルスコアは、毎月 11 日に自動でインスタンスにダウンロードされます。

これらの日以降にスコアを (オンデマンドで) 手動でアップロード/ダウンロードするには、ナビゲーションアイテムの [システム定義] > [スケジュール済みジョブは] を使って Benchmarks スコアのスケジュール済みジョブを実行します。

- ベンチマークスコアをアップロードする (月の最初の日に自動的に実行されます)
- ベンチマークスコアをダウンロードする (月の9日に自動的に実行されます)

これらのオンデマンドのスケジュール済みジョブは、何らかの理由でスコアの自動アップロード/ダウンロード プロセスに障害が発生した場合や、指定日以降にアップロード/ダウンロードしたい場合に便利です。スケジュール済みジョブを実行して、6 か月分の履歴データを生成することもできます。

ベンチマーク KPI カテゴリ

ベンチマーク は、ITSM、ITOM、Security Operations、対話型インターフェース、サクセスダッシュボード、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) などの他の ServiceNow アプリケーションの KPI をサポートしています。詳細については、「ベンチマーク KPI」を参照してください。

注: ベンチマークでメトリクスを追跡するために KPI がオプトインされていない限り、カテゴリはベンチマークダッシュボードに表示されません。

Benchmarks ロール

ベンチマークにはこれらのロールが導入されています。

オプトイン、Benchmarks の設定、KPI ダッシュボードの読み取り、KPI カードの読み取り、推奨事項とその実装など、ServiceNow の Benchmarks 機能の概要です。

ロール

ロール	できること	継承されるロール
sn_bm_client.benchmark_admin	• インスタンスからベンチマークを設定 • ベンチマークプログラムのオプト インまたはオプト アウト • インジケーターのアクティブ化、無効化、変更 (アプリケーション固有のロールを必要としない KPI のパフォーマンスアナリティクスインジ	

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

ロール (続く)

ロール	できること	継承されるロール
	ケーター ソース、スクリプト、条件の変更を含む) • 新しい月次アグリゲートデータが利用可能になるとメール通知を受信 • ベンチマークビューアのすべての機能とベンチマークの推奨ロール	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• での全ベンチマーク レポートの表示 サービスポータル • 傾向分析のためのデータ表示方法とデータのドリル ダウンの表示 (PA スコアカードではない) • 視覚化したデータのダウンロード • 業界カテゴリやサイズ比較の表示 • 新しい月次アグリゲートデータが利用可能になるとメール通知を受信	
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	ベンチマーク KPI 推奨事項の候補の表示	sn_process_optimization_viewer

Benchmarks のアクティブ化

ベンチマーク のデータ収集に参加するには、ベンチマーク にオプトインする必要があります。ただし、いつでもオプト アウトできます。

始める前に
ベンチマーク 比較データをクリーンに保つために、本番インスタンスからのみ ベンチマーク にオプトインすることができます。

必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin

このタスクについて
注: それぞれの ベンチマーク KPI にアクセスするには、サクセスダッシュボードおよび戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) アプリケーションをインストールする必要があります。これらの KPI の詳細については、「ベンチマーク KPI」を参照してください。

手動で ベンチマーク にオプトインしたら、ベンチマーク KPI を有効にして設定します。ベンチマーク ダッシュボードから、ベンチマーク KPI データ、パフォーマンス傾向、インジケータースコアカードを表示できます。

注: ベンチマーク ダッシュボードを表示するには、サービスポータル をインストールする必要があります。

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

オプトインすると、6 か月間のグローバルデータが利用可能になります。利用可能であればインスタンスに相対するデータも含まれます。

注: インスタンスの過去データは、以前のリリースからアップグレードした Benchmarks ユーザーに対してのみ利用可能になります。

手順

1. ガイド付きセットアップを使用するか、アプリケーションナビゲーターを使用してナビゲートして、ベンチマーク にオプトインします。

使用	操作
ガイド付きセットアップ	**a.** [継続的改善] > [管理] > [ガイド付きセットアップ] に移動します。 **b.** [**Benchmarks** を有効にする] セクションに移動し、[設定] をクリックします。
アプリケーションナビゲーター	**[Benchmarks]** > [セットアップ] に移動します。

2. [オプト イン契約] をクリックし、内容を読みます。
3. 合意内容を読み終えたら、[完了] をクリックします。
4. [はい、オプトイン契約を読んだうえで同意します] のチェックボックスをオンにして、[オプトイン] をクリックします。
   オプトイン確認画面が表示されます。

次のタスク
KPI を有効にして設定する。

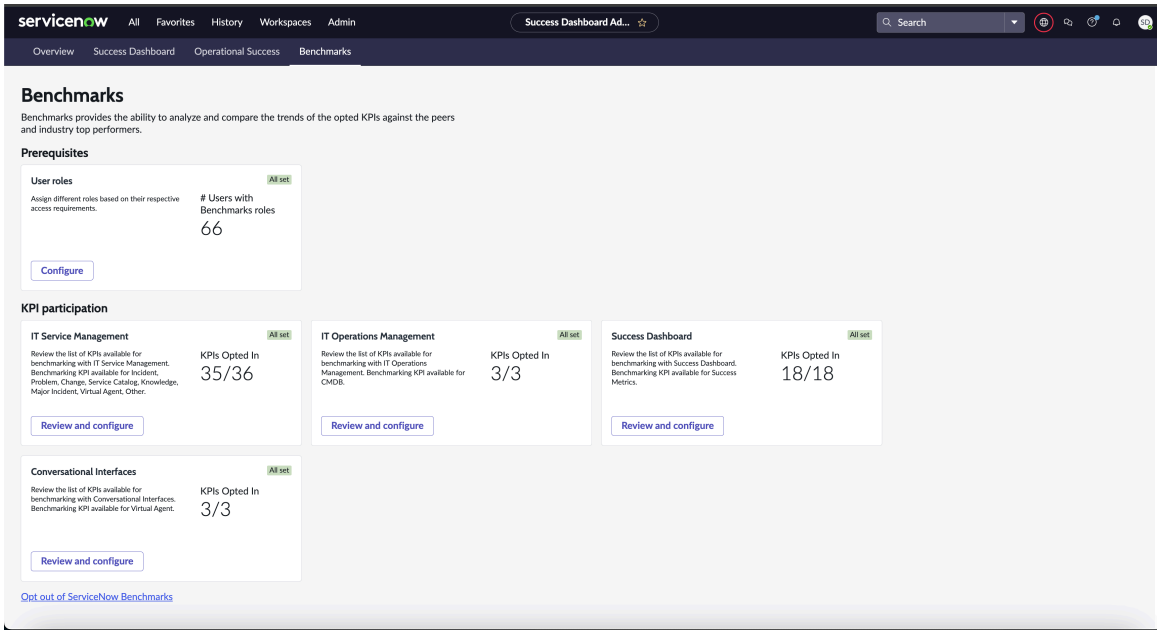
ITSM サクセスダッシュボードアドミンコンソールの概要

新しい ITSM サクセスダッシュボードアドミンコンソールを使用して、ベンチマークアプリケーションにアクセスできます。

アドミンコンソールには、選択した KPI のパフォーマンスを最適化するために役立つベンチマークに必要な更新またはプラグインが表示されます。また、組織の要件に従ってベンチマークを構成し、KPI と傾向をカスタマイズするために役立ちます。アドミンコンソールの詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードアドミンコンソール」を参照してください。

- ユーザーロール：特定のアクセス要件に基づいてさまざまなロールをアサインできます。
- KPI を加える (KPI participation)：ITSM、ITOM、およびサクセスダッシュボードカテゴリに対してオプトインされた KPI を確認および構成できます。
- オプトアウト：いつでも ベンチマーク をオプトアウトできます。オプトアウトすると、会社の使用状況データがベンチマークデータセットに含まれなくなり、アグリゲートメトリクスは表示されなくなります。

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



Benchmarks のオプトアウト

いつでもベンチマークのオプト アウトができます。オプト アウトすると、会社の使用データがベンチマークデータ セットに含まれなくなり、メトリクスのアグリゲートも表示されなくなります。

始める前に

必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin

このタスクについて

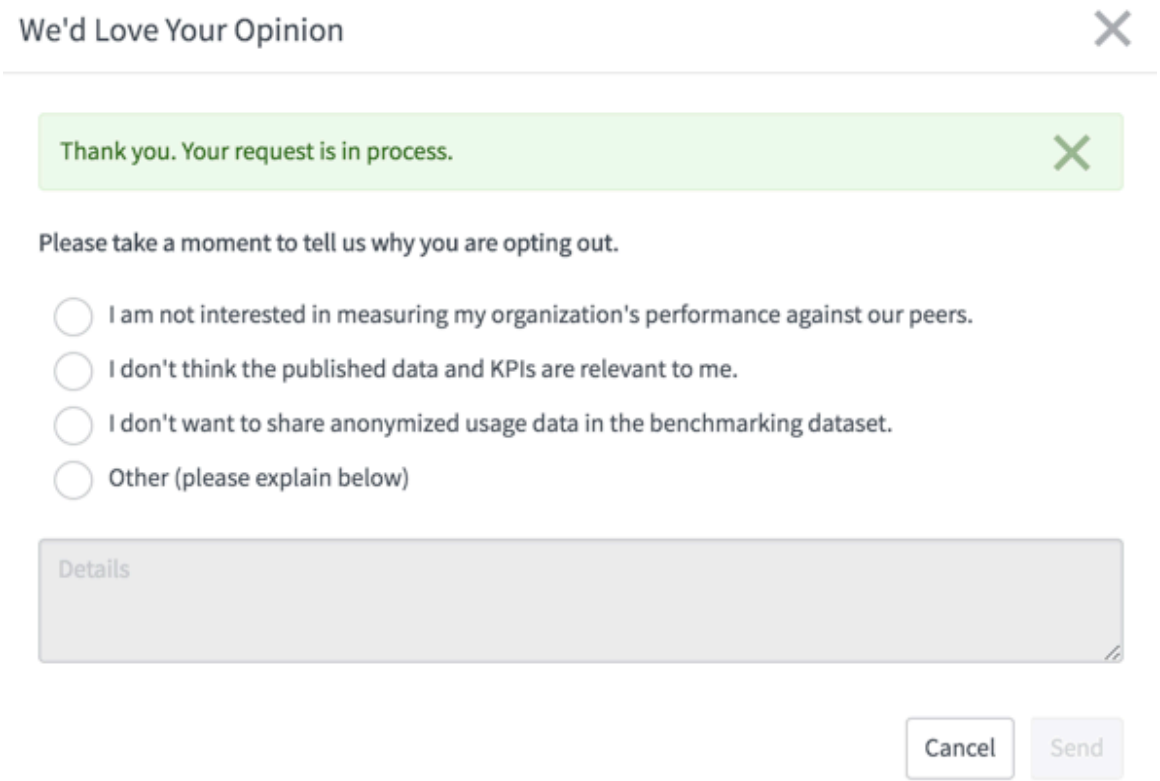
ベンチマーク フォーラムからオプトアウトすると、組織のベンチマーク情報にアクセスできなくなります。使用データも今後のベンチマークデータ セットから削除されます。ただし、いつでもベンチマークプログラムに再度参加することができます。

注: 要求の処理には最長 2 か月の更新サイクルを要することがあります。

手順

1. [すべて] > **[Benchmarks]** > [セットアップ]に移動します。
2. **[ServiceNow Benchmarks** からオプト アウト] をクリックします。
3. [オプト アウト] をクリックします。
4. オプション: フィードバックを送信するには、関連情報を入力して [送信] をクリックします。
   それ以外の場合は、[キャンセル] をクリックしてアンケートをスキップします。

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



オプトアウトの確認が表示されます。いつでもオプト インし直すことができます。

Benchmarks KPI

Benchmarks KPI を有効または無効にし、KPI 条件をカスタマイズできます。パフォーマンスアナリティクス との統合により、KPI データの日次データ収集とドリルダウン機能が提供されます。

ベンチマーク は ITSM、ITOM、仮想エージェント、Security Operations の KPI、サクセスダッシュボード、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) を提供します。

注: Benchmarks をアップグレードしても、KPI のステータスまたは構成は以前のリリースから変更されません。新しい KPI はデフォルトで有効になっています。

ベンチマーク では、グローバルおよび業界のベンチマークを計算するために、オプトインしている顧客から匿名で集計された利用状況データを使用します。ベンチマーク アプリケーションの KPI は、月次集計に基づいた 1 か月間のインシデントの合計数など、使用回数データのみを収集するパフォーマンスアナリティクスインジケーターです。データ収集中、ベンチマーク アプリケーションでは、インシデントの説明や、要求、変更、またはアプリケーションに関する情報など、その他の詳細は考慮されません。

業界カテゴリ、ユーザーサイズ、および 3 つの地域別に集計された各コホートバケットの参加顧客数は、月次のベンチマーク値の計算と、完全な匿名性の維持に十分な人数です。さらにデータの匿名性を確保するために、Benchmarks ユーザーインターフェイスでは、使用できるフィルターは一度に 1 つのみです。

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

ITSM KPI

インシデント

KPI	説明
注: 一部の環境では、解決済みのインシデントに関する KPI には、解決済みのインシデントデータを取得するためにさらに構成が必要な場合があります。	
高優先度の解決済みインシデントの割合	[月内に解決された優先度 1 (P1) および優先度 2 (P2) のインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数] インシデントの数は [インシデント] テーブルから生成されます。 注: P1 と P2 インシデントの定義は、参加者ごとに異なる可能性があります。各自の P1 と P2 インシデントは、他のユーザーのインシデントと同様である場合もそうでない場合もあります。比較のため、このレポートで提供されるメトリクスはすべての参加者の平均を表しています。
最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合	[月内に最初のアサインにより解決されたインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数] 最初のアサインとは、インシデントの [再アサイン回数] フィールドが 0 になっている場合を意味します。
SLA 内で解決されたインシデントの割合	[月内に解決された SLA を満たしたインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数] SLA を満たしたインシデントは、月内に解決されたインシデントの task_sla テーブルから計算されます。
再オープンされたインシデントの割合	[月内に再オープンされた解決されたインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数] 再オープンは、インシデントの [再オープン数] フィールドが 0 より大きい場合に起こります。
高優先度のインシデントの解決に要する平均時間	[月内に解決されたすべての高優先度インシデントの期間の合計] / [同じ月に解決された高優先度インシデントの合計数]

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

インシデント (続く)

KPI	説明
	• 期間は作成から解決までの時間の長さです。 • 高優先度のインシデントには、優先度 1 (P1) と優先度 2 (P2) が含まれます。
インシデントの解決に要する平均時間	[月内に解決されたすべてのインシデントの期間の合計] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数] 期間は作成から解決までの時間の長さです。
ユーザーごとに作成されるインシデントの数	月内に作成されたユーザーごとのインシデントの数 グローバル値は、ユーザーごとのすべての参加顧客の平均値です。

問題

KPI	説明
高優先度の問題の割合	[月内にクローズした高優先度の問題の数] / [同じ月にクローズした問題の合計数] 高優先度の問題には、優先度 1 (P1) と優先度 2 (P2) が含まれます。
問題別の解決されたインシデントの割合	[問題に関連付けられている、月内に解決されたインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数]
問題のクローズに要する平均時間	[月内にクローズしたすべての問題の期間の合計] / [同じ月にクローズした問題の合計数] • 期間は、作成からクローズまでの時間の長さです。 • 問題には、優先度 1 (P1) から優先度 5 (P5) までが含まれます。

変更

KPI	説明
緊急変更の割合	[月内にクローズした緊急変更の数] / [同じ月にクローズしたすべての変更の総数]

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

変更 (続く)

KPI	説明
	すべての変更には、標準、通常、緊急が含まれます。
失敗した変更の割合	[月内に失敗した変更の数] / [同じ月にクローズしたすべての変更の総数]
変更のクローズに要する平均時間	[月内にクローズしたすべての変更の期間の合計] / [同じ月にクローズしたすべての変更の合計数] • 期間は、作成からクローズまでの時間の長さです。 • すべての変更には、標準、通常、緊急が含まれます。

サービスカタログ

KPI	説明
SLA 違反をしているクローズした要求の割合	[月内の SLA 違反をしているクローズした要求の数] / [同じ月にクローズした要求の合計数] SLA 違反は、月内にクローズした要求の task_sla テーブルから計算されます。
要求の履行に要する平均時間	[月内に履行されたサービスカタログ要求の期間の合計] / [同じ月に履行されたサービスカタログ要求の合計数] • 期間は、作成からクローズまでの時間の長さです。 • 履行された サービスカタログの要求数は、1 か月以内にクローズした sc_req_item テーブル内のレコード数のカウントです。
ユーザーごとに作成された要求の数	月内に作成されたユーザーごとの要求の数です。

ナレッジ

KPI	説明
KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合	[月内に解決された KB 記事付きインシデントの数] / [同月内の解決済みインシデントの総数]

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

ナレッジ (続く)

KPI	説明
ユーザーあたりのナレッジ記事の閲覧数	月内のユーザーあたりのナレッジ記事の閲覧数です。 • [ナレッジベースビュー **(Knowledge base views)]** は、kb_use テーブルから生成されます。 • グローバル値は、ユーザーごとのすべての参加顧客の平均値です。

ITSM 仮想エージェント

KPI	説明
コール転送の割合	[仮想エージェントを使用して作成されたインシデントと要求の数] / [作成されたインシデントと要求の合計数] 仮想エージェントを使用してインシデントまたは要求が送信された回数の割合。これは、仮想エージェント トピックで追加された転送 パターンによって決定されます。
自動解決されたインシデントの割合	[仮想エージェントによって自動解決されたインシデントの数] / [解決されたインシデントの合計数] インシデントが自動ワークフローを使用して、または 問題の自動解決 によって自動的に解決された回数の割合。

その他

KPI	説明
平均顧客満足度	[月内に行われたすべてのサーベイ インスタンスの標準的評価指標値の合計] / [同月内に行われたサーベイインスタンスの総数] • テーブル：asmt_metric_results • サーベイ：顧客満足度サーベイ • 評価指標値はカテゴリの重要性により標準化されます。

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

その他 (続く)

KPI	説明
	注: この KPI は、ベース システムの顧客満足度サーベイを使用します。 別のサーベイを使用してユーザーからのフィードバックを収集する場合は、KPI 定義をカスタマイズできます。
履行者あたりの要求の数	[月内のアクティブな要求者 (非 ITIL) ユーザーの数] / [同月内のアクティブな ITIL ユーザーの総数]

ITOM KPI

CMDB

KPI	説明
重複する CI の割合	月内の重複 CI の平均割合。 重複 CI は、cmdb_health_scorecard テーブルを使用して計算されます。 注: 重複 CI の定義は、参加者ごとに異なる可能性があります。各自の重複 CI の定義は、他のユーザーの定義と似ている場合もそうでない場合もあります。比較のため、このレポートで提供されるメトリクスはすべての参加者の平均を表しています。
非準拠 CI の割合	月内の非準拠 CI の平均割合。 非準拠 CI は、cmdb_health_scorecard テーブルを使用して計算されます。 注: CI コンプライアンス監査の定義は、参加者ごとに異なる可能性があります。各自の CI コンプライアンス監査の定義は、他のユーザーの定義と似ている場合もそうでない場合もあります。比較のため、このレポートで提供されるメトリクスはすべての参加者の平均を表しています。
古い CI の割合	月内の古い CI の平均割合。 古い CI は、cmdb_health_scorecard テーブルを使用して計算されます。

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

CMDB (続く)

KPI	説明
	注: 古い CI の定義は、参加者ごとに異なる可能性があります。各自の古い CI の定義は、他のユーザーの定義と似ている場合もそうでない場合もあります。比較のため、このレポートで提供されるメトリクスはすべての参加者の平均を表しています。

対話型インターフェース の **KPI**

仮想エージェント

KPI	説明
仮想エージェントを使用しているユーザーの割合	[仮想エージェントを使用しているユーザーの合計数] / [アクティブなユーザーの合計数] 仮想エージェントを使用して日常のタスクや要求を処理している一意のユーザーの割合。
ライブエージェントに引き継がれた会話の割合	[ライブエージェントにアサインされた会話の数] / [会話の合計数] 日常のタスクと要求を処理するためにリダイレクトされた仮想エージェントの会話の割合。
仮想エージェント CSAT スコア	実施されたサーベイの日次平均スコアを使用して、仮想エージェント会話のユーザーインタラクションの品質を分析します。

Security Operations KPIs

セキュリティインシデントレスポンス

KPI	説明
重大で高優先度のセキュリティ インシデントの割合	[月内に作成された重大で高優先度のセキュリティインシデントの数] / [同月内に作成されたすべてのセキュリティインシデントの総数]

脆弱性対応

KPI	説明
重大な脆弱性の平均経過時間	[重大な脆弱性一致アイテムの合計経過時間] / [重大な脆弱性一致アイテムの数]

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

脆弱性対応 (続く)

KPI	説明
脆弱性の平均経過時間	[脆弱性一致アイテムの合計経過時間] / [脆弱性一致アイテムの数]
資産あたりの平均脆弱性	[アクティブな脆弱性一致アイテムの合計]/[スキャンされた構成アイテムの合計数]
VI 平均修正時間 (MTTR)	[クローズされた脆弱性一致アイテムの期間の合計]/[30 日間移動平均として表示されるクローズされた脆弱性一致アイテムの合計数]
修復効率の割合	[1 か月間にクローズされた脆弱性一致アイテムの数]/[同じ月に新規または再オープンされた脆弱性一致アイテムの数]

サクセスダッシュボードの KPI

KPI	計算式	説明
自己解決率	[自己解決 (VA、KB、QnA、プロアクティブエンゲージメント) + 自動解決] / [合計チケット解決数 + 自己解決 (VA、KB、QnA、プロアクティブエンゲージメント) + パスワードリセットアプリを使用したセルフサービス] * 100	自己解決率は、ユーザーがエージェントの介入なしに解決を達成した日次平均回数に基づいて計算されます。次のアイテムの番号が含まれています。 • 仮想エージェントを使用した自己解決 • ナレッジ記事を使用した自己解決 • QnA を使用した自己解決 • PE を使用した自己解決 • 自動解決たとえば、仮想エージェントを使用して自動解決されたインシデントが考えられます。
コール転送の割合	[カタログチケット送信 + VA チケット送信 + 自己解決 (VA、KB、QnA、プロアクティブエンゲージメント) + パスワードリセットアプリを使用したセルフサービス] / [送信済みチケットの合計数 + 自己解決 (VA、KB、QnA、プロアクティブエンゲージメント) + パスワードリセットアプリを使用したセルフサービス] * 100	コール転送は、要求者が階層 1 エージェントの介入なしに次のアクションを実行した回数に基づいて計算されます。 • サービスカタログを使用したチケット送信 • 仮想エージェントを使用したチケット送信

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

KPI	計算式	説明
		• 仮想エージェントを使用した自己解決 • ナレッジ記事を使用した自己解決
構造化チケットの割合	[完了した構造化チケット] / [合計チケット解決数] * 100	完了し、構造化されたチケットのカウント率。たとえば、要求されたアイテムの履行や給与のあいまいさが解決された人事ケースなどです。
平均 CSAT (顧客満足度サーベイ) スコア	[ITSM 顧客満足度スコア] + [仮想エージェント顧客満足度スコア]	問題が解決された後に実施されたサーベイに基づく顧客満足度スコアの平均。 注: ITSM 顧客満足度スコアと VA 顧客満足度スコアはどちらも 10 を基準として正規化されます。
MTTR – 平均復旧時間	[解決までの時間] / [解決された問題] / 24	平均解決時間 (MTTR) はチケットの作成からクローズまでの時間の日次平均から計算されます。カードにはレポート範囲の平均 MTTR が表示されます。
SLA 違反の割合 (%)	[SLA 違反を含む解決済み問題] / [解決された問題] * 100	サービスレベルアグリーメント (SLA) の違反率は、SLA の違反後にクローズされた問題の日次平均件数から算出されます。
最初のアサイン解決	[再アサインなしで解決されたチケット] / [解決された問題] * 100	エージェントへの再アサイン不要で解決されたチケット
% 自動解決	([[自動解決]]/[[自己解決 - 割合 (分母)]])*100	自動ワークフローの使用、問題の自動解決、パスワードリセット Web/Windows アプリケーションのいずれかによって正常に完了およびクローズされたチケットの合計数。
% KB：自己解決 (カウント)	([[KB - 自己解決 (カウント)]]/[[自己解決 - 割合 (分母)]])*100	ナレッジ記事の読み取りによって正常に完了およびクローズされたチケットの合計数。これは、ユーザーがナレッジ記事を読み、24 時間以内にチケットを作成しなかった場合に判定されます。
% VA：自己解決 (カウント)	([[VA - 自己解決 (カウント)]]/[[自己解決 - 割合 (分母)]])*100	問題を解決した自動会話の合計数。これは、仮想エージェントトピックに組み込まれた転送ノードによって決定されます。

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

KPI	計算式	説明
自己解決時の % コール転送 (カウント)	([[自己解決時のコール転送 (カウント)]]/[[コール転送 - 割合 (分母)]])*100	仮想エージェントおよびナレッジベース記事を使用して解決され、コール転送になった問題または要求の合計数。
% VA チケット送信 (カウント)	([[VA チケット送信 (カウント)]]/[[コール転送 - 割合 (分母)]])*100	仮想エージェントを使用して送信されたチケットの合計回数。これは、仮想エージェントトピックに組み込まれた転送ノードによって決定されます。
% カタログチケット送信 (カウント)	([[カタログチケット送信 (カウント)]]/[[コール転送 - 割合 (分母)]])*100	サービスポータルまたは Now Mobile でのサービスカタログを使用して送信されたチケット (ケース、インシデント、要求アイテムなど) の合計数。
生産性向上タイミング	[[検索の生産性 (カウント)]] + [[ルーティングの生産性 (カウント)]] + [[履行の生産性 (カウント)]] / [[アクティブユーザーの平均数]]	NLU、LLM、ナレッジ記事、ウォークアップエクスペリエンスなどの ServiceNow 機能が、エージェントまたは要求者の生産性向上に役立ったインスタンス。 • ユーザーごとの検索の生産性 • ユーザーごとのルーティングの生産性 • ユーザーごとの履行の生産性

サクセスダッシュボードの KPI 定義と計算式の詳細については、「ITSM サクセスダッシュボード インジケーター の KPI 定義と計算式」を参照してください。

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) の KPI

ベンチマーク は 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) KPI をサポートしています。詳細については、「SPM ベンチマーキング KPI」を参照してください。

ベンチマーク KPI を有効にする

KPI をデータ レポートで使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：
sn_bm_client.benchmark_admin ロールは KPI を有効にできます。

アドミニストレーターは KPI カテゴリにロールを割り当てることができます。

このタスクについて

KPI はカテゴリ内でグループ化されます (たとえば、ITSM、ITOM、Security Operations)。特定のカテゴリにロールを割り当てることで、相対する KPI データが許可されたグループに限定されるようにすることができます。

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

手順

1. [すべて] > **[Benchmarks]** > [管理] > [セットアップ]に移動します。
2. KPI を有効または無効にするには、KPI スライダーをクリックします。
3. KPI に関する詳細を表示するには、KPI をクリックします。
   追加情報には、データが収集される説明、数式、条件、表が含まれます。
4. [保存] をクリックします。
   KPI ステータスの変更を正確に反映させるためには、1 ～ 2 か月のデータを集計してください。

   注: 状況によっては、解決済みインシデント データを取得するために、そのインシデント KPI で追加の構成が必要な場合があります。

5. オプション: ベンチマーク データへのアクセスを特定のカテゴリに限定するには、KPI カテゴリにロールを割り当てます。

   a. **[Benchmarks]** > [管理] > [カテゴリ]に移動し、KPI カテゴリを選択します。

   b. ロールを追加するには、[役割の表示] をクリックします。

      注: ロールをカテゴリに割り当てるには、admin ロールが必要です。

解決済みインシデント **Benchmarks KPI** の設定

解決済みインシデント データを含む KPI のソースは、インシデント [inscident] テーブルの **resolved_at** フィールドです。一部の環境では存在しない場合があります。その場合は、これらの KPI を使用するには追加の構成が必要です。

始める前に

注: お使いの環境でこれまでに解決済みインシデントを追跡したことがない場合は、インシデント解決フィールド (com.snc.incident_resolution_fields) プラグインをインストールします。これで **resolved_at** フィールドがインシデントテーブルに自動追加されます。それ以上の手順は必要ありません。

必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin

このタスクについて

解決済みインシデントを追跡するためにカスタム (ユーザー作成) フィールドを使用していることが理由となり、解決済みインシデントの KPI ベンチマーク データ収集ジョブ ログにエラーが発生している場合、これらの ベンチマーク KPI を使用してデータを正常に取得するには、次の手順が必要となります。

- 高優先度の解決済みインシデントの割合
- 最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合
- SLA 内で解決されたインシデントの割合
- 再オープンされたインシデントの割合
- 高優先度のインシデントの解決に要する平均時間
- インシデントの解決に要する平均時間
- ユーザーごとに作成されるインシデントの数

解決済みインシデントの ベンチマーク KPI のカスタムフィールド (デフォルトの **resolved_at** フィールドの代替) を使用するように KPI 条件とスクリプトを構成します。

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

手順

1. Benchmark.Incidents.Resolved インジケーターソース の条件をカスタムフィールドで設定します。
   a. [パフォーマンスアナリティクス] > [ソース] > [インジケーター ソース] に移動します。
   b. **Benchmark.Incidents.Resolved** インジケーター ソースを選択し、編集モードにします。
   c. セクションで、リストからカスタムフィールドを選択します (カスタムフィールドの名前には通常 `u_` が付きます)。
   d. [更新] をクリックします。
2. カスタム フィールド名を使用して Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours スクリプトを構成します。
   a. [パフォーマンスアナリティクス] > [自動化] > [スクリプト]に移動します。
   b. **Benchmark.Incidents.ResolveTime.Hours** を選択し、編集モードにします。
   c. スクリプト内の `resolved_at` フィールドの名前をカスタムフィールドの名前に置き換えます (カスタムフィールドの名前には通常 `u_` が付きます)。
   d. [更新] をクリックします。
3. Benchmarks データ収集ジョブログでエラーが発生しなくなったことを確認します。

ベンチマーク**KPI**をリンクまたはカスタマイズする

組織のニーズをさらに満たせるように KPI 条件をカスタマイズできます。

始める前に

ベンチマークadmin ロールはアプリケーション固有のロールを提供しません。したがって、ベンチマーク admin は ベンチマーク アプリケーションを通じて KPI にアクセスできますが、KPI 条件の変更には KPI アプリケーション固有のロールが必要です。

たとえば、ベンチマーク admin は、ナレッジベース KPI (ナレッジユーズ [kb_use] テーブル)、SLA KPI (タスク SLA [task_sla] テーブル)、ITOM KPI (CMDB ヘルススコアカード [cmdb_health_scorecard] テーブル)、または Security Operations KPI (脆弱なアイテム [sn_vul_vulnerable_item] テーブル、または セキュリティインシデント [sn_si_incident] テーブル) など、これらのテーブル (knowledge_admin、sla_admin、asset、sn_si.special_access のロール) への特定のアクセス権が付与されていないと、 ベンチマーク 内で条件を編集することができません。

必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin

このタスクについて

KPI 条件のカスタマイズは、会社が関心を持つデータをより正確に表すための基準を調整するのに便利です。

たとえば、実装において優先度 1 のインシデントが使用されていない場合は、優先度の高い KPI の基準を 1 から 0 に変更することができます。これにより組織に対して正確なデータが返されます。

> **注:** KPI 条件の変更を正確に反映させるには、1 ～ 2 か月のアグリゲートデータが必要です。たとえば、当月に行われた変更には、データの組み合わせが含まれます：
>
> - 前回の条件のデータ (条件が変更された日まで)
> - 変更日からの新しい条件のデータ

さらに分析するには、相対する Benchmarks インジケーターにパフォーマンスアナリティクスインジケーターをリンクして、KPI データをドリルダウンする際に、個々のスコアに加えてブレークダウンを確認することができます。

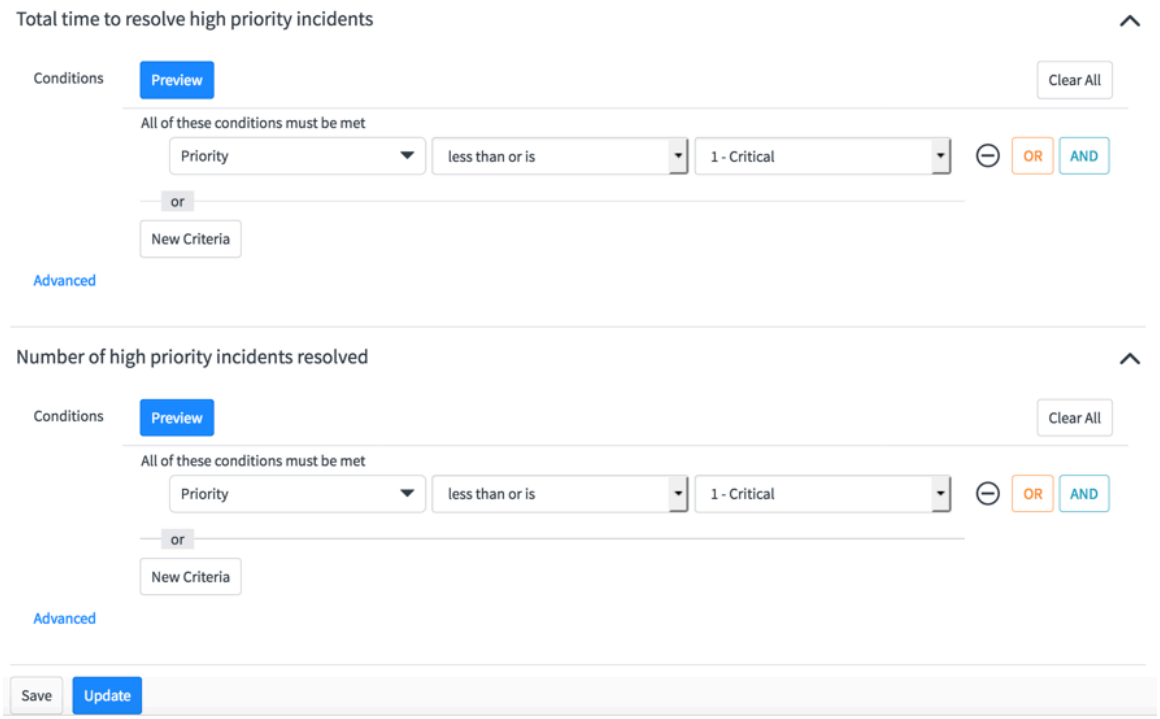
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、ベンチマーク：最初の割り当てで解決されたインシデントの数に最初のアサイン先グループによる解決済みのインシデントの数をリンクして優先順位、割り当てグループ、カテゴリ別のカスタムフィールド 値を表示します。

注: デフォルトで個々のスコアが表示されますが、リンクを使用してブレークダウンを表示するには、パフォーマンスアナリティクス が必要です。

手順

1. [すべて] > **[Benchmarks]** > [セットアップ]に移動し、KPI をクリックして KPI 条件にアクセスします。



2. 必要に応じて条件を変更します。
3. リンクする パフォーマンスアナリティクス 指標を Benchmarks 指標にリンクするには、「自動指標をベンチマークにリンクする」手順に従います。

Benchmarks KPI リンクに対するパフォーマンスアナリティクス **KPI**

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
アクティブなユーザーの数	--	ベンチマーク：アクティブなユーザーの数
変更のクローズに要する合計時間	--	ベンチマーク：変更のクローズに要する合計時間
失敗した変更の割合	[月内に失敗した変更の数] / [同月内にクローズしたすべての変更の総数]	ベンチマーク：失敗した変更の割合
失敗した変更の数	--	ベンチマーク：失敗した変更の数

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
クローズ済みの変更の数	--	ベンチマーク：クローズされた変更の数
緊急変更の割合	[月内にクローズした緊急変更の数] / [同月内にクローズしたすべての変更の総数]	ベンチマーク：緊急変更の割合
クローズ済みの緊急変更の数	--	ベンチマーク：クローズされた緊急変更の数
変更のクローズに要する平均時間	[ベンチマーク：変更のクローズに要する合計時間] [[ベンチマーク：クローズされた変更の数]]	ベンチマーク：変更のクローズに要する平均時間
古い CI の割合	月次平均。	ベンチマーク：未更新 CI の割合
重複する CI の割合	月次平均。	ベンチマーク：重複 CI の割合
非準拠 CI の割合	月次平均。	ベンチマーク：非準拠 CI の割合
高優先度のインシデントの解決に要する平均時間	[[ベンチマーク：高優先度のインシデントの解決に要する合計時間]]/ [[ベンチマーク：高優先度の解決済みインシデントの数]]	ベンチマーク：高優先度のインシデントの解決に要する平均時間
SLA 内で解決されたインシデントの割合	([[ベンチマーク：SLA を満たした解決済みインシデントの数]] - [[ベンチマーク：SLA に違反した解決済みインシデントの数]]) / [[ベンチマーク：SLA を満たした解決済みインシデントの数]] * 100	ベンチマーク：SLA の期限内に解決されたインシデントの割合
問題別の解決されたインシデントの合計数	--	ベンチマーク：問題別の解決されたインシデントの合計数
再オープンされたクローズ済みインシデントの数	--	ベンチマーク：再オープンされたクローズ済みインシデントの数
高優先度のインシデントの数	--	ベンチマーク：高優先度の解決済みインシデントの数

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
インシデントの解決に要する平均時間	[[ベンチマーク：インシデントの解決に要する合計時間]] / [[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]]	ベンチマーク：インシデントの解決に要する平均時間
SLA を満たした解決済みインシデントの数	--	ベンチマーク：SLA を満たした解決済みインシデントの数
ユーザーごとに作成されるインシデントの数	[[ベンチマーク：作成されたインシデントの数 / 月別合計]] / [[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数 / 月別平均]]	ベンチマーク：ユーザーごとの作成されたインシデントの数
高優先度のインシデントの解決に要する合計時間	--	ベンチマーク：高優先度のインシデントの解決に要する合計時間
高優先度のインシデントの割合	[[ベンチマーク：高優先度の解決済みインシデントの数]] / [[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]] * 100	ベンチマーク：高優先度のインシデントの割合
作成されたインシデントの数	--	ベンチマーク：作成されたインシデントの数
添付された KB 記事を使用して解決されたインシデントの数	--	ベンチマーク：添付された KB 記事を使用して解決されたインシデントの数
違反した SLA のある解決済みインシデントの数	--	ベンチマーク：SLA に違反した解決済みインシデントの数
合計インシデント数	--	ベンチマーク：解決されたインシデントの数
最初のアサイン先により解決されたインシデントの数	--	ベンチマーク：最初のアサイン先により解決されたインシデントの数
最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合	[[ベンチマーク：インシデントの解決に要する合計時間]] / [[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]]	ベンチマーク：最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合
インシデントを解決するための合計時間	--	ベンチマーク：インシデントの解決に要する合計時間
再オープンされたインシデントの割合	[[ベンチマーク：再オープンされたクローズ済みインシデントの数]] /	ベンチマーク：再オープンされたインシデントの割合

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
	[[ベンチマーク：クローズされたインシデントの数]] * 100	
クローズされたインシデントの数	--	ベンチマーク：クローズされたインシデントの数
ナレッジ記事の閲覧回数	--	ベンチマーク：ナレッジ記事ビューの数
ユーザーごとのナレッジベースビューの数	[[ベンチマーク：ナレッジ記事ビューの数 / 月別合計]] / [[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数 / 月別平均]]	ベンチマーク：ユーザーごとのナレッジベースビューの数
KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合	[[ベンチマーク：添付された KB 記事を使用して解決されたインシデントの数]] / [[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]] * 100	ベンチマーク：KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合
サーベイインスタンスの数	--	ベンチマーク：サーベイインスタンスの数
アクティブな ITIL ユーザーの数	--	ベンチマーク：アクティブな ITIL ユーザーの数
正規化された顧客満足度	--	ベンチマーク：正規化された顧客満足度
平均顧客満足度	[[ベンチマーク：正規化された顧客満足度]] / [[ベンチマーク：サーベイインスタンスの数]]	ベンチマーク：平均顧客満足度
履行者あたりの要求者の数	([[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数]] - [[ベンチマーク：アクティブな ITIL ユーザーの数]]) / [[ベンチマーク：アクティブな ITIL ユーザーの数]]	ベンチマーク：履行者当たりの要求者の数
高優先度の問題の割合	[[ベンチマーク：クローズされた高優先度の問題の数]] [[ベンチマーク：クローズされた問題の数]] * 100	ベンチマーク：高優先度の問題の割合

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
問題のクローズに要する合計時間	--	ベンチマーク：問題のクローズに要する合計時間
問題別の解決されたインシデントの割合	[[ベンチマーク：問題別の解決されたインシデントの合計数]] / [[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]] * 100	ベンチマーク：問題別の解決されたインシデントの割合
クローズ済みの高優先度の問題の数	--	ベンチマーク：クローズされた高優先度の問題の数
クローズした問題の数	--	ベンチマーク：クローズされた問題の数
問題のクローズに要する平均時間	[[ベンチマーク：問題のクローズに要する合計時間]] / [[ベンチマーク：クローズされた問題の数]]	ベンチマーク：問題のクローズに要する平均時間
重大で高優先度のセキュリティインシデントの割合	(([[ベンチマーク：重大で高優先度のセキュリティインシデントの数]] / [[ベンチマーク：セキュリティインシデントの数]]) * 100	ベンチマーク：重大で高優先度のセキュリティインシデントの割合
重大で高優先度のセキュリティインシデントの数	--	ベンチマーク：重大で高優先度のセキュリティインシデントの数
セキュリティインシデントの数	--	ベンチマーク：セキュリティインシデントの数
作成された要求の数	--	ベンチマーク：作成された要求の数
クローズ済みの要求の数	--	ベンチマーク：クローズされた要求の数
要求の履行に要する平均時間	[[ベンチマーク：要求の実行に要する合計時間]] / [[ベンチマーク：クローズされた要求の数]]	ベンチマーク：要求の実行に要する平均時間
SLA を満たしたクローズされた要求の数	--	ベンチマーク：SLA を満たしたクローズされた要求の数
ユーザーごとに作成された要求の数	[[ベンチマーク：作成された要求の数 / 月別合計]] /	ベンチマーク：ユーザーごとの作成された要求の数

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
	[[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数 / 月別平均]]	
違反 SLA のあるクローズ済み要求の数	--	ベンチマーク：SLA 違反をしているクローズした要求の数
要求の履行に要する合計時間	--	ベンチマーク：要求の実行に要する合計時間
SLA 違反をしているクローズした要求の割合	[[ベンチマーク：SLA 違反をしているクローズした要求の数]] / [[ベンチマーク：SLA を満たしたクローズされた要求の数]] * 100	ベンチマーク：SLA 違反をしているクローズした要求の割合 (%)
重大な脆弱性一致アイテムの数	--	ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの数
脆弱性一致アイテムの数	--	ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの数
脆弱性の平均経過時間	[[ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの合計経過時間]] / [[ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの数]]	ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの平均経過時間
重大な脆弱性の平均経過時間	[[ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの合計経過時間]] / [[ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの数]]	ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの平均経過時間
重大な脆弱性一致アイテムの合計経過時間	--	ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの合計経過時間
脆弱性一致アイテムの合計経過時間	--	ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの合計経過時間

Benchmarks VA KPI リンクに対するパフォーマンスアナリティクス **KPI**

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI	説明
コール転送 (VA によるトリアージ済みおよび作成済み)	--	ベンチマーク：コール転送 (VA によるトリアージ済みおよび作成済み)	仮想エージェントを使用して作成され、*ITSM VA-Triage and Created*転送パターンを使用して追跡されたインシデント。

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI	説明
コール転送 (VA カタログアナリティクス)	--	ベンチマーク：VA によるコール転送 (カタログアナリティクス)	仮想エージェントが送信のためにカタログを参照するたびに仮想エージェントを使用して作成され、追跡された要求。
コール転送の割合	(([[ベンチマーク：コール転送 (VA によるトリアージ済みおよび作成済み)]] + [[ベンチマーク：VA によるコール転送 (カタログアナリティクス)]]) / ([[ベンチマーク：作成された要求の数]] + [[ベンチマーク：作成されたインシデントの数]]) * 100	ベンチマーク：VA 転送割合	仮想エージェントによってインシデントが自動的に解決されたか、要求が完了した回数。
IAR (インターセプトおよび解決済み)	--	ベンチマーク：VA IAR (インターセプトおよび解決済み)	*ITSM VA-Intercept & Resolved*転送パターンを使用して解決されたインシデント。
VA による自己解決	--	ベンチマーク：VA による自己解決	ユーザーがインシデントの自己解決できたか、*ITSM VA-Self Resolving*転送パターンを使用して要求を完了することができた回数の総数。
解決されたインシデントの数	--	ベンチマーク：解決されたインシデントの数	解決されたインシデントの総数。
VA を使用して自動解決されたインシデントの割合	(([[ベンチマーク：VA IAR (インターセプトおよび解決済み)]] + [[ベンチマーク：VA による自己解決]]) / ([[ベンチマーク：解決済みのインシデントの数]] + [[ベンチマーク：VA による自己解決]]) * 100	ベンチマーク ： VA を使用して自動解決されたインシデントの割合。	仮想エージェントを使用して自動解決されたインシデントの割合。
VA の月次ユーザー数	--	ベンチマーク：VA の月次ユーザー数	仮想エージェントを使用している月次ユーザーの数。
仮想エージェントを使用しているユーザーの割合	[[ベンチマーク：VA の月次ユーザーの数]] / [[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数]] * 100	ベンチマーク：仮想エージェントを使用しているユーザーの割合	エンゲージメントチャネルとして仮想エージェントを使用している組織内のユーザーの割合。

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI	説明
エージェントに引き継がれた VA 会話の数	--	ベンチマーク：エージェントに引き継がれた VA 会話の数	仮想エージェントによって解決されず、ライブエージェントに引き継ぐ必要があった会話。
VA の合計会話数	--	ベンチマーク：VA の合計会話数	仮想エージェントで発生したすべての会話。
ライブエージェントに引き継がれた VA 会話の割合	[[ベンチマーク：エージェントに引き継がれた VA 会話の数]] / [[ベンチマーク：VA 内の合計会話数]] * 100	ベンチマーク：ライブエージェントに引き継がれた VA 会話の割合	会話がエージェントに引き継がれた回数の割合。
VA の正規化された満足度スコア	--	ベンチマーク：VA の正規化された満足度スコア	仮想エージェント会話に対して実施されたすべてのサーベイの全体的な合計正規化スコア。
VA サーベイインスタンス	--	ベンチマーク：VA サーベイインスタンス	満足度スコアを評価するためにエージェントが回答したサーベイの合計数。
仮想エージェントの CSAT スコア	[[ベンチマーク：VA の正規化された満足度スコア]]/[[ベンチマーク：VA サーベイインスタンス]]	ベンチマーク：VA CSAT スコア	平均仮想エージェント顧客満足度スコア。

価値管理分析に ベンチマーク データを使用

ServiceNow ベンチマーク アプリケーションを使用する場合は、履歴 ベンチマーク データを手動で収集して、前年比の増加のメリットを分析します。

始める前に

必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin、pa_data_collector、または admin

このタスクについて

前年比のパフォーマンスを分析する場合は、少なくとも 24 か月分の ベンチマーク データを収集する必要があります。**sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** システムプロパティを使用して、過去の Benchmarks データを収集する現在の月からの月数を設定します。

手順

1. ベンチマーク 履歴データ収集を設定します。

   a. [パフォーマンスアナリティクス] > [データ収集] > [ジョブ] に移動します。

   b. [*Benchmarks Historical Data Collection*] ジョブを選択します。

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

c. [開始日 (相対)] フィールドに、データを収集する期間を入力します。

d. [開始日指定 (相対)] フィールドで、データを収集する期間の長さを選択します。
推奨間隔は 24 か月です。

e. [実行] をクリックします。
データコレクションジョブのスケジュール作成方法の詳細については、「データ収集ジョブの作成またはスケジュール」を参照してください。

2. 収集されたデータを一元化された ベンチマーク インスタンスにアップロードします。

a. *Benchmarks Historical Data Collection* ジョブで、[ジョブ履歴] 関連リストに移動します。

b. 履歴データコレクションジョブのステータスが [収集済み] になっていることを確認します。
このステータスは、ジョブのすべてのデータが正常に実行されたこと、および設定された期間にすべてのデータが収集されたことを示します。

c. [システム定義] > [スケジュール済みジョブは] に移動します。

d. [*Copy historical scores from PA to Benchmarks table*] を選択します。

e. [今すぐ実行する] をクリックします。

データは価値管理分析のために自動的に送信されます。アカウント担当者に連絡して本レポートを受け取り、組織の価値管理にどのようなメリットがあるかをご検討ください。

廃止されたベンチマークダッシュボード

ベンチマークダッシュボードには、KPI データ、パフォーマンストレンド、インジケータースコアカードが表示されます。

ベンチマーク KPI ダッシュボードビューにはすべての KPI が表示され、サービスポータルからアクセスできます。

搭載機能：

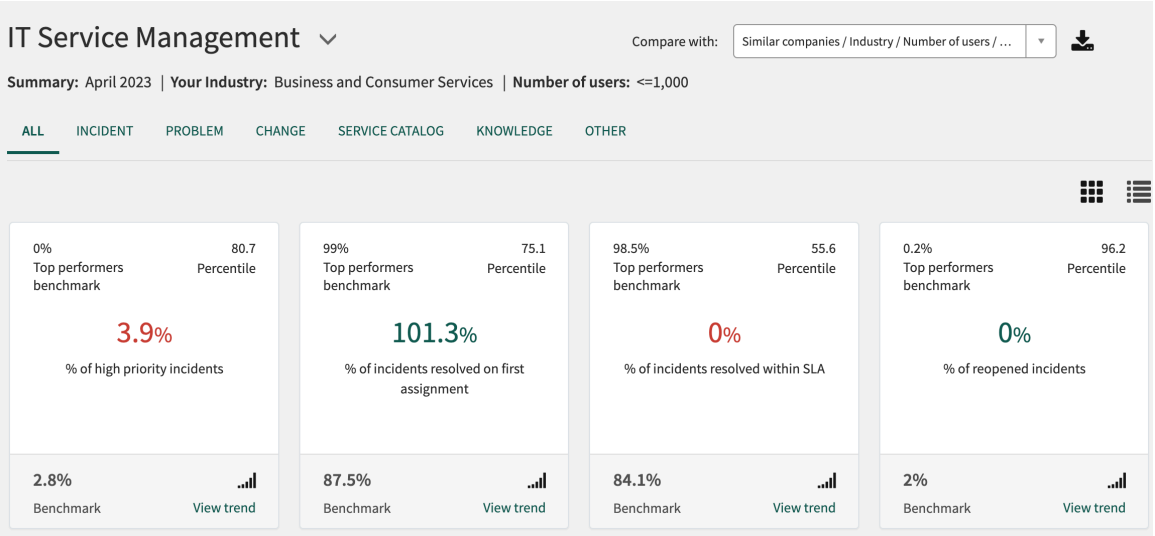
- リストまたはカード ビューで KPI を表示
- PDF 形式での KPI リストとすべてのチャートのレポート
- 業界、ユーザー数、MSP、地域別にデータをフィルタリング (KPI ビューとトレンドビューの切り替え時にフィルターは保持されます)

  注: グローバル MSP アグリゲートスコアデータを表示できるのは、管理されたサービスプロバイダー (MSP) のみです。

- 色分けされた KPI データ (グリーンは各自のインスタンスの好ましい比較結果を、レッドはグローバル データの好ましい比較結果を示します)
- 前月までのインスタンスの月次変化率の計算
- 過去 6 か月間の KPI データ履歴を表示できます。
- 時間の値を時間数または日数で表示する機能 (*sn_bm_client.dashboard_display_unit* システム プロパティを使用)。

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

注: ベンチマーク ダッシュボードを表示するには、サービスポータル をインストールする必要があります。



パーセンタイル ランク

参加しているピアグループ内での KPI の会社の正確な順位は、パーセンタイルランクで示されます。KPI のパーセンタイル ランクが 90 % ということは、 KPI を表すインスタンスが参加しているそのグループのインスタンスの 90 % を超えていることを示します。

注: 高いパーセンタイル ランクは、必ずしも望ましい結果を示すとは限りません。

特定の KPI については、ランクが高い方が優先されます (KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合) が、それ以外の場合 (緊急の変更の割合) はそうではありません。パーセンタイル ランクの意味は、分析対象の KPI の方向性に基づいて解釈する必要があります。

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
インシデント		
高優先度の解決済みインシデントの割合	✓	✗
最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合	✗	✓
SLA 内で解決されたインシデントの割合	✗	✓
再オープンされたインシデントの割合	✓	✗
高優先度のインシデントの解決に要する平均時間	✓	✗
インシデントの解決に要する平均時間	✓	✗

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
ユーザーごとに作成されるインシデントの数	✓	✗
問題		
高優先度の問題の割合	✓	✗
問題別の解決されたインシデントの割合	✗	✓
問題のクローズに要する平均時間	✓	✗
変更		
緊急変更の割合	✓	✗
失敗した変更の割合	✓	✗
変更のクローズに要する平均時間	✓	✗
サービスカタログ		
SLA 違反でクローズした要求の割合	✓	✗
要求の履行に要する平均時間	✓	✗
ユーザーごとに作成された要求の数	✓	✗
ナレッジ		
KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合	✗	✓
ユーザーごとのナレッジ記事ビューの数	✗	✓
ITSM 仮想エージェント		
コール転送の割合	✗	✓
自動解決されたインシデントの割合	✗	✓
その他		
平均顧客満足度	✗	✓
履行者あたりの要求者の数	✗	✓
CMDB		
重複する CI の割合	✓	✗
非準拠 CI の割合	✓	✗

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
古い CI の割合	✓	✗
セキュリティインシデントレスポンス		
重大で高優先度のセキュリティインシデントの割合	✓	✗
脆弱性対応		
重大な脆弱性の平均経過時間	✓	✗
脆弱性の平均経過時間	✓	✗
仮想エージェント		
仮想エージェントを使用しているユーザーの割合	✓	✗
ライブエージェントに引き継がれた会話の割合	✗	✓
仮想エージェントの CSAT スコア	✓	✗
サクセスダッシュボード		
自己解決率	✓	✗
コール転送率	✓	✗
構造化チケットの割合	✓	✗
顧客満足度サーベイスコア	✓	✗
MTTR - 平均解決時間	✗	✓
SLA 違反の割合 (%)	✗	✓
最初のアサインでの解決	✓	✗
自動解決率 (%)	✓	✗
KB - 自己解決率 (カウント)	✓	✗
VA - 自己解決率 (カウント)	✓	✗
自己解決時のコール転送率 (カウント)	✓	✗
VA チケット送信率 (カウント)	✓	✗
カタログチケット送信率 (カウント)	✓	✗

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

上位実績者

顧客のベンチマークスコアを比較して、コホートの上位 10 パーセンタイルに照らして自分のパフォーマンスを分析できます。

ITSM ダッシュボード

ITSM ダッシュボードは、ITSM ユーザーが進行中の ITSM 運用をモニタリングする中心的な場所です。これらのダッシュボードには、ビジネス プロセスとプラクティスを改善するのに役立つデータの可視化が含まれます。

[セルフサービス] > [ダッシュボード] 下のダッシュボードにアクセスします。詳細情報を表示するには、レポートグラフィックの上にカーソルを置きます。

注: これらのダッシュボードを表示するには、レガシー：パフォーマンスアナリティクス ITSM ダッシュボード ITSMプラットフォームアナリティクスとレポートソリューション が必要です。パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ITSM ダッシュボード (com.snc.pa.itsm_dashboards) プラグインを有効にする必要があります。

詳細については、「プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション 」を参照してください。

ダッシュボード	説明	ロール
IT マネージャー	概要レポートと IT サービス分析レポート	• インシデント マネージャー • SLA マネージャー • pa_admin
IT エージェント	エージェント作業、エージェント グループ作業レポート、優先付けされた作業負荷	• itil • itil_admin • pa_admin
IT 担当役員	カスタマーサービス、パフォーマンス、リスクマップのレポート	• itil • itil_admin • pa_admin

ベンチマーク KPI データの表示 (使用廃止)

ベンチマーク KPI データは サービスポータルで見ることができます。データには、会社のインスタンスの値とグローバル データの値が含まれます。

始める前に
必要なロール：sn_bm_client.benchmark_data_viewer

手順

1. [すべて] > **[Benchmarks]** > [ダッシュボード] に移動します。
2. [KPI リスト] からいずれかの **KPI** カテゴリを選択します。
3. KPI の対応するグループを表示するには、タブをクリックします。

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

> **注:** データが不完全または間違っているように見える場合は、[パフォーマンスアナリティクス] > [ソース] > [インジケーター ソース] より KPI 定義と条件を調べることができます。

4. 結果をフィルタリングするには、[比較対象：] リストで業界、ユーザー数、地域のいずれかを選択します。
   フィルターを選択すると、データは自動的に更新されます。

   > **注:** フィルター カテゴリの参加者が 20 人未満の場合、相対するデータは [その他] カテゴリに表示されます。

5. 表示を選択するには、リスト アイコンまたはカード ビューアイコンをクリックします。
   カードビューでは、KPI をクリックすると 6 か月間の KPI パフォーマンストレンドチャートが表示されます。
6. レポートを PDF ファイルにダウンロードするには、矢印アイコン ( ) をクリックします。

次のタスク
ベンチマーク KPI パフォーマンスのトレンドと推奨事項 (使用廃止)を表示するには KPI をクリックします。

ベンチマーク KPI パフォーマンスのトレンドと推奨事項 (使用廃止)

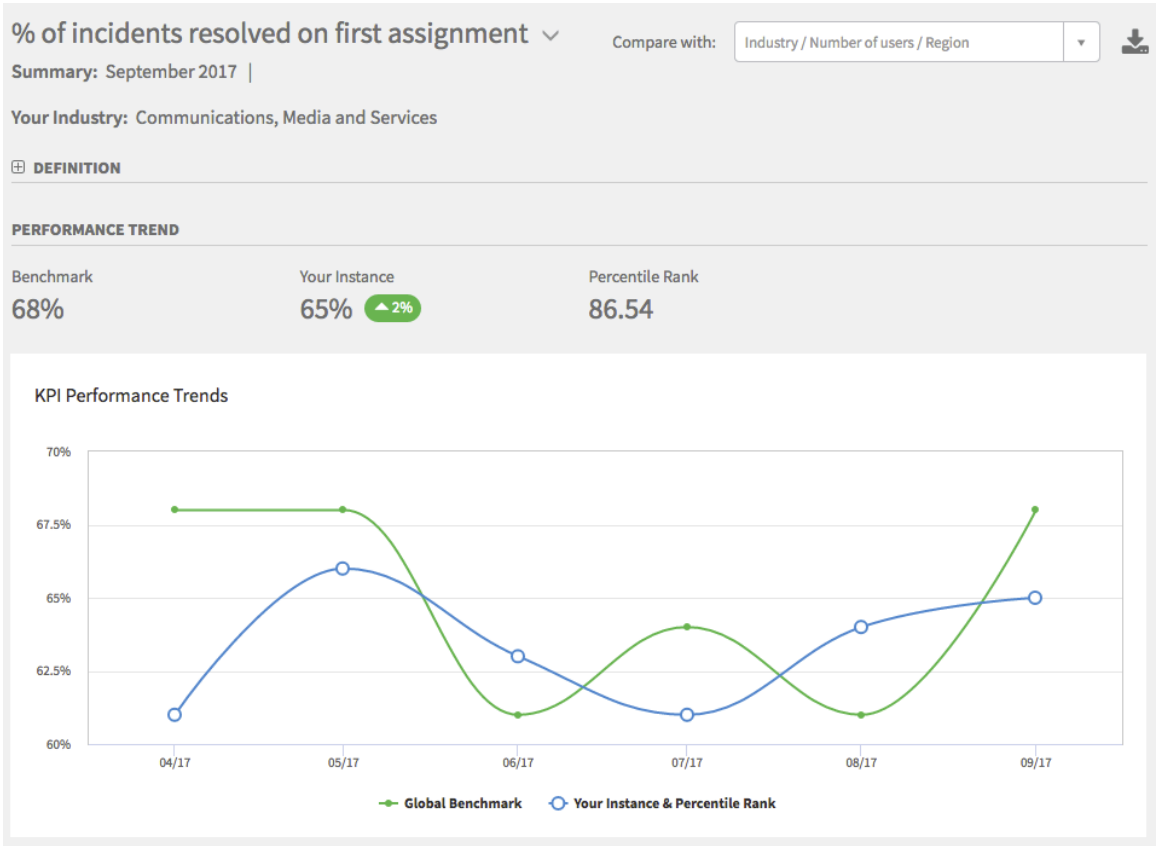
ベンチマーク KPI パフォーマンスのチャートトレンドビューでは、KPI パフォーマンスとグローバルデータの比較と、KPI のパフォーマンス向上のために実装すべき推奨事項が表示されています。

KPI パフォーマンスの傾向チャートのセクションは、Benchmarks ビューア ロール (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) を持つユーザーのみに表示されます。

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

KPI パフォーマンスのトレンドチャート

グローバルデータに対してマッピングされた 6 か月間の月次データ



各自の 6 か月間の月次データがグローバルデータに対してマッピングされ、参加しているピアグループ内での位置を示すパーセンタイルランクが表示されます。

パフォーマンスのトレンドチャートビューの機能は次の通りです。

- KPI リストを使用した同一カテゴリの KPI の切り替え
- グラフにカーソルを合わせることで特定月のインスタンスとグローバル データを表示
- インスタンス内のデータ ポイントのパフォーマンスアナリティクススコアカードにアクセス
- KPI チャート レポートのダウンロード
- 業界の種類、ユーザー数、または地域別にデータをフィルタリング

推奨事項

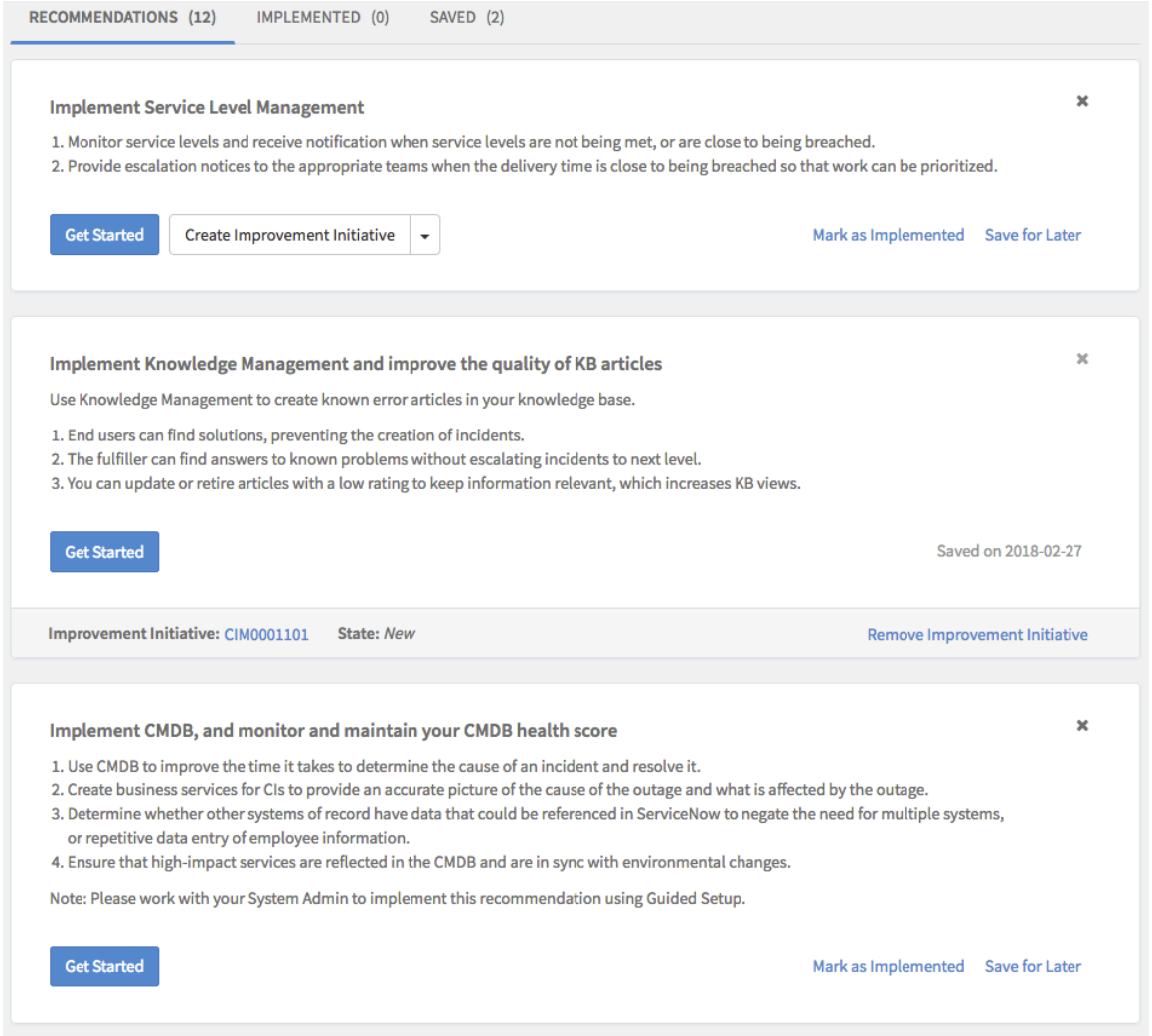
推奨事項セクションは、Benchmarks 推奨ロール (sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer) を持つユーザーのみに表示されます。

パフォーマンスのトレンドビューには、KPI のパフォーマンスを向上させるための推奨事項の候補が用意されています。推奨事項はすべて動的で、前月から分析されたデータに基づいて毎月更新されます。推奨事項の候補はランク順に掲載されます。

注: ガイド付きセットアップを使用する KPI 推奨には、システムアドミンのアクセス許可が必要な場合があります。これらの推奨事項を実装するには、システムアドミニストレーターと共同で作業してください。

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

フィルタリングされて [実装済み] または [保存済み] タブに入れられた推奨事項



アクションは推奨事項の候補ごとに利用できます。アクションに基づいて、推奨事項は適切なグループ タブ ([実装済み] または [保存済み]) にフィルタリングされます。推奨事項を閉じると、推奨事項の候補がリストから削除されます。

- [開始]ガイド付きセットアップ：使用可能な場合はガイドセットアップを実行し、そうでない場合は改善に関する情報を含むドキュメントを開きます。
- [実装済みとしてマーク]：推奨候補を [実装済み] タブに移動します。CIM 改善イニシアティブが推奨事項の候補に関連付けられている場合、このアクションは使用できなくなります。
- [後で使用するために保存]：推奨候補を [保存済み] タブに移動して後で実装します。
- [改善イニシアチブ] セクション：
  - [改善イニシアチブを作成]：KPI を向上させるフェーズとタスクを含む CIM 改善イニシアチブを作成します。CIM 改善イニシアティブが作成されると、推奨事項の候補が タブに移動します。

    自動的に入力された [CIM] フィールド：
    - 簡単な説明：推奨事項の候補名。
    - 説明：推奨事項の候補のコンテンツとアクションの URL。
  - [改善イニシアチブを選択]：既存の CIM 改善イニシアチブを関連付けます。推奨事項の候補の状態は、関連する CIM 改善イニシアティブの状態に設定されます。

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

> **注:** CIM 改善イニシアティブが推奨事項の候補から作成された場合にのみ、推奨事項の候補コンテンツから CIM の [簡単な説明]と [説明] フィールドが自動的に取り込まれます。後で関連付けられた場合は対象外です。

- [改善イニシアチブ] 関連リンク：関連する CIM 改善イニシアチブへのリンクです。関連リンクをクリックすると、継続的改善管理内の CIM 改善イニシアティブが表示されます。
- [改善イニシアチブを削除]：関連する CIM 改善イニシアチブを推奨事項リストの項目から削除します。

CIM 改善イニシアティブが終了すると、推奨事項の候補が タブに移動します。CIM 改善イニシアティブがキャンセルされた場合、推奨事項の候補は タブに残ります。関連する CIM 改善イニシアティブはいつでも削除でき、別の候補を選択することができます。

推奨事項の候補のタブ：

推奨事項

月次データの分析に基づいてすべての推奨事項の候補をリストアップします。このリストは毎月更新されます。

実装済み

実装したすべての推奨事項の候補をリストアップします。前月に実装した推奨事項の候補には、変更の影響の大きさを判断するためにトレンドチャートの追跡情報も含まれています。実装ポイントにカーソルを合わせると、実装済みの推奨事項が表示されます。

> **注:** 当月に実装した推奨事項の候補の追跡データポイントは翌月までチャート上に表示されません。

保存済み

後で実装するために保存されたすべての推奨事項の候補をリストアップします。

ベンチマーク **KPI** データのドリルダウン (使用廃止)

ベンチマーク KPI データをドリルダウンして、パフォーマンスアナリティクスの詳細分析を行えます。

始める前に

> **注:** ベンチマーク値をドリル ダウンする際、パフォーマンスアナリティクススコアカードを表示するには ベンチマークビューアに pa_viewer ロールが必要です。

必要なロール：pa_viewer ロールを持つ sn_bm_client.benchmark_admin または sn_bm_client.benchmark_data_viewer

このタスクについて

KPI パフォーマンスのトレンドグラフのベンチマーク値をドリルダウンして、その値を構成する個々のデータを表示できます。たとえば、チャートの赤 (低パフォーマンス) の値として表示されるデータをドリル ダウンして調べることができます。

> **注:** KPI パフォーマンスのトレンドチャートから KPI データ内でのみドリルダウンできます。パフォーマンスアナリティクスを使用して生成されたスコアのみドリル ダウンできます。

手順

1. [すべて] > **[Benchmarks]** > [ダッシュボード]に移動します。
2. KPI の定義とパフォーマンスのトレンドを表示するには、KPI をクリックします。

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

3. パフォーマンスアナリティクススコアカードをさらにドリルダウンするには、パフォーマンスのトレンドチャートのベンチマークデータ値をクリックします。

> **注:** [チャート]、[スコア]、[コメント]、[詳細情報] に関する詳細分析については「パフォーマンスアナリティクス」を参照してください。

新しいベンチマークダッシュボード

ベンチマークダッシュボードには、KPI データ、パフォーマンス傾向、インジケータースコアカードが表示されます。

ベンチマーク KPI ダッシュボードビューにはすべての KPI が表示され、サービスポータルからアクセスできます。

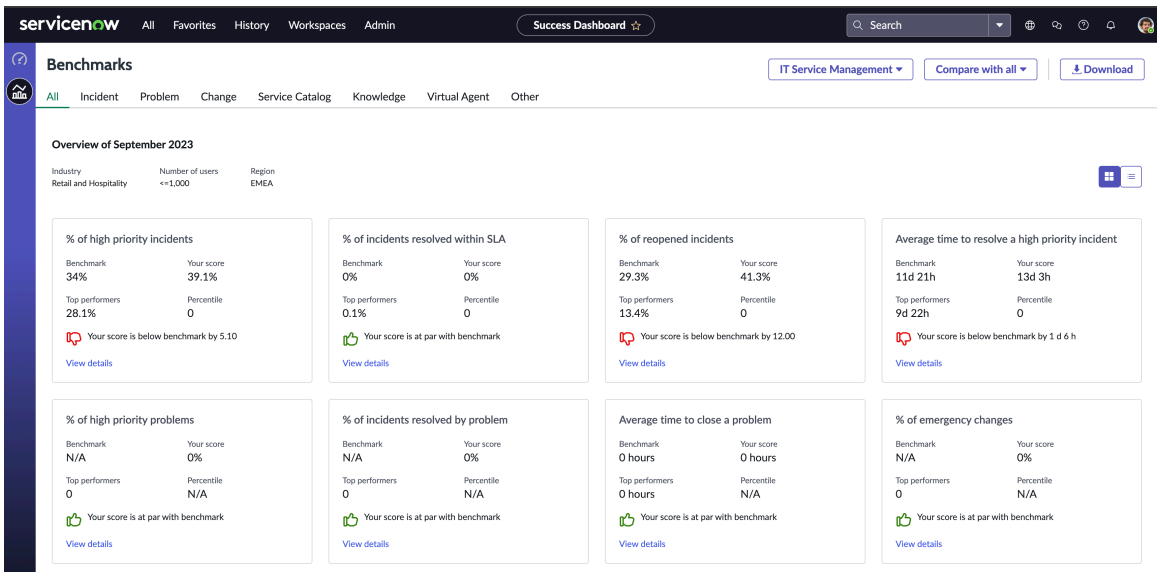
ダッシュボードの機能には次のものが含まれます。

- KPI は、リストまたはカードビューで表示されます。
- KPI リストのダウンロード可能なレポートが PDF 形式で提供されます。
- データは、業種、ユーザー数、管理サービスプロバイダ (MSP)、地域別にフィルタリングされます (KPI ビューと傾向ビューの切り替え時にフィルターは保持されます)。

> **注:** グローバル MSP アグリゲートスコアデータを表示できるのは、MSP のみです。

- グローバルデータに対するパフォーマンスは、良い (サムズアップ) または悪い (サムズダウン) で表示されます。
- サブスクリプションに応じて、6 か月から 2 年間の履歴 KPI データを表示できます。
- *sn_bm_client.dashboard_display_unit* システムプロパティを使用して、時間の値を時間数または日数で表示できます。

> **注:** 新しいベンチマークダッシュボードは、ServiceNow ストアから入手できます。



パーセンタイル ランク

参加しているピアグループ内での KPI の会社の正確な順位は、パーセンタイルランクで示されます。KPI のパーセンタイル ランクが 90 % ということは、 KPI を表すインスタンスが参加しているそのグループのインスタンスの 90 % を超えていることを示します。

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
インシデント		
高優先度の解決済みインシデントの割合	✓	✗
最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合	✗	✓
SLA 内で解決されたインシデントの割合	✗	✓
再オープンされたインシデントの割合	✓	✗
高優先度のインシデントの解決に要する平均時間	✓	✗
インシデントの解決に要する平均時間	✓	✗
ユーザーごとに作成されるインシデントの数	✓	✗
問題		
高優先度の問題の割合	✓	✗
問題別の解決されたインシデントの割合	✗	✓
問題のクローズに要する平均時間	✓	✗
変更		
緊急変更の割合	✓	✗
失敗した変更の割合	✓	✗
変更のクローズに要する平均時間	✓	✗
サービスカタログ		
SLA 違反でクローズした要求の割合	✓	✗
要求の履行に要する平均時間	✓	✗
ユーザーごとに作成された要求の数	✓	✗
ナレッジ		
KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合	✗	✓

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
ユーザーごとのナレッジ記事ビューの数	✗	✓
ITSM 仮想エージェント		
コール転送の割合	✗	✓
自動解決されたインシデントの割合	✗	✓
その他		
平均顧客満足度	✗	✓
履行者あたりの要求者の数	✗	✓
CMDB		
重複する CI の割合	✓	✗
非準拠 CI の割合	✓	✗
古い CI の割合	✓	✗
セキュリティインシデントレスポンス		
重大で高優先度のセキュリティインシデントの割合	✓	✗
脆弱性対応		
重大な脆弱性の平均経過時間	✓	✗
脆弱性の平均経過時間	✓	✗
仮想エージェント		
仮想エージェントを使用しているユーザーの割合	✓	✗
ライブエージェントに引き継がれた会話の割合	✗	✓
仮想エージェントの CSAT スコア	✓	✗
サクセスダッシュボード		
自己解決率	✓	✗
コール転送率	✓	✗
構造化チケットの割合	✓	✗
顧客満足度サーベイスコア	✓	✗

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
MTTR - 平均解決時間	✗	✓
SLA 違反の割合 (%)	✗	✓
最初のアサインでの解決	✓	✗
自動解決率 (%)	✓	✗
KB - 自己解決率 (カウント)	✓	✗
VA - 自己解決率 (カウント)	✓	✗
自己解決時のコール転送率 (カウント)	✓	✗
VA チケット送信率 (カウント)	✓	✗
カタログチケット送信率 (カウント)	✓	✗

ベンチマーク KPI データの表示

ベンチマーク KPI データは、Next Experience UI に組み込まれたベンチマークダッシュボードに表示されます。データには、会社のインスタンスの値とグローバル データの値が含まれます。

始める前に

必要なロール：sn_bm_client.benchmark_data_viewer

手順

1. [すべて] > **[Benchmarks]** > [ダッシュボード] に移動します。
2. [KPI リスト] からいずれかの **KPI** カテゴリを選択します。
3. KPI の対応するグループを表示するには、タブをクリックします。

   注: データが不完全または間違っているように見える場合は、[パフォーマンスアナリティクス] > [ソース] > [インジケーター ソース] より KPI 定義と条件を調べることができます。

4. 結果をフィルタリングするには、[比較対象：] リストで業界、ユーザー数、地域のいずれかを選択します。
   フィルターを選択すると、データは自動的に更新されます。

   注: フィルター カテゴリの参加者が 20 人未満の場合、相対するデータは [その他] カテゴリに表示されます。

5. 表示を選択するには、リスト アイコンまたはカード ビューアイコンをクリックします。
   カードビューでは、KPI をクリックすると 6 か月間の KPI パフォーマンストレンドチャートが表示されます。
6. レポートを PDF ファイルにダウンロードするには、[ダウンロード] ボタンをクリックします。

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

次のタスク
ベンチマーク KPI パフォーマンスの傾向 を表示するには KPI をクリックします。

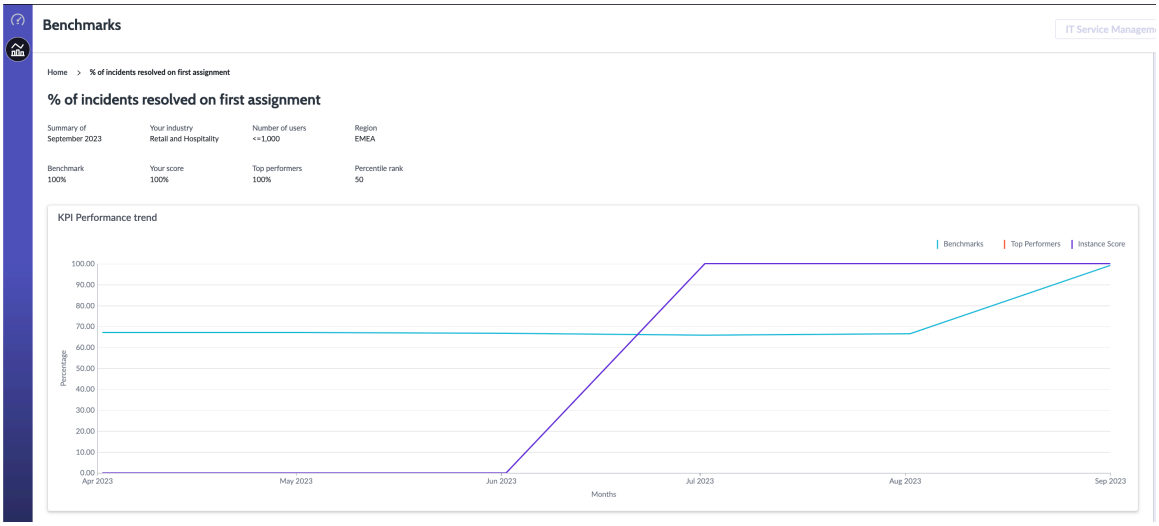
ベンチマーク KPI パフォーマンスの傾向

ベンチマーク KPI パフォーマンスチャートの傾向ビューには、KPI パフォーマンスとグローバルデータの比較が表示され、コンテキストサイドパネルに KPI の詳細が表示されます。

KPI パフォーマンスの傾向チャートのセクションは、ベンチマークビューアロール (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) を持つユーザーのみに表示されます。

KPI パフォーマンスのトレンドチャート

グローバルデータに対してマッピングされた 6 か月間の月次データ



各自の 6 か月間の月次データがグローバルデータに対してマッピングされ、参加しているピアグループ内での位置を示すパーセンタイルランクが表示されます。

パフォーマンスのトレンドチャートビューの機能は次の通りです。

- グラフにカーソルを合わせることで特定月のインスタンスとグローバルデータを表示
- インスタンス内のデータポイントのパフォーマンスアナリティクススコアカードにアクセス
- 業界の種類、ユーザー数、または地域別にデータをフィルタリング

Benchmarks のトラブルシューティング

トラブルシューティングのアクションは、ベンチマークの設定や実行時の一般的な問題解決に役立ちます。

データ エラーのシナリオ

シナリオ	理由	アクション
オプト インしたのですがダッシュボードにデータがありません。	6 か月間の REST API のダウンロード、または接続の不具合。	sysevent テーブル内の sn_bm_client.download.scores.6months イベントが処理されていることを確認してください。
ダッシュボードに前月のインスタンス データが表示されません。	PA データ収集またはスコアカード API の不具合。	インジケーター ソースの状態、インジケーターのスクリプト フィールド、インジケーターの

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

データ エラーのシナリオ (続く)

シナリオ	理由	アクション
		追加条件が正しいか確認してください。
ダッシュボードに前月のグローバル データがありません。	REST API のダウンロード、または接続の不具合。	sysevent テーブル内の sn_bm_client.download.scores イベントが処理されていることを確認してください。
オプト インのプロセスに失敗します。	認証に失敗、またはインスタンスの種類がサポート非対応。	カスタマーサービス & サポート チームにお問い合わせください。
ベンチマークダッシュボードの KPI データが間違っている、またはデータがありません。	KPI 条件の構成。	[パフォーマンスアナリティクス] > [ソース] > [インジケーター ソース] へ移動して KPI の定義と条件を確認してください。
パーセンタイル ランクのリストビューにデータがありません。	属していない業界を閲覧している場合は、パーセンタイル ランクに「N/A (該当なし)」と表示されます。	ご自身のスコアが含まれている業界を表示してください。

ドメインセパレーションと ベンチマーク

ドメインセパレーションは、ベンチマーク アプリケーションではサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

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

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

変更管理

ServiceNow®変更管理アプリケーションは、すべての変更のライフ サイクルを制御する体系的なアプローチを提供し、IT サービスの中断を最小限に抑えて有益な変更を容易にします。

ServiceNow 変更管理は Vulnerability Response プラグインと統合され、変更管理内に補助的な機能を導入します。

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

開始するには

詳細  変更管理 の概念と機能について説明します。	構成  環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。
使用  変更管理 の使用方法について説明します。	参照情報  ロールや依存アプリケーションなどの 変更管理 コンポーネントの詳細情報を取得します。

変更管理の詳細

変更要求の変更管理プロセスは、特定の変更要求タイプに対して定義されたワークフローによって制御されます。

変更モデル

変更マネージャーは、変更モデル機能を使用して、特定のユースケースに合わせて変更アクティビティとフローを調整できます。

この機能は、既存の IT インフラストラクチャライブラリー (ITIL) の OOB 変更タイプとワークフローの拡張です。これを使用して、既存の機能を損なうことなく、目的に適したモデルや ServiceNow® フローデザイナー に移行できます。

変更モデルを使用して、以下を定義できます。

- 目的に合わせた状況モデル
- 状況移行
- 状況移行条件

デフォルトでは、ITIL モード 1 およびモード 2 プロセスの例として次のモデルが提供されています。これらのモデルは、変更管理 - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.change_model.foundation) プラグインを有効にすると使用できます。

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

- ITIL モード 1 - これは、変更要求を処理するための従来の順次アプローチです。このモードは、変更を正常に完了するために定義された順次プロセスを実行します。
- ITIL モード 2 - これは、変更要求を迅速化するための適応可能なアプローチです。このモードは、ある変更が別の変更の妨げとならないように、特定の変更に対する適切なプロセスをサポートします。

変更モデル

変更モデル	説明
通常	ITIL モード 1 通常の変更に使用される変更モデル。
緊急	ITIL モード 1 緊急の変更に使用される変更モデル。
標準	ITIL モード 1 標準的な変更に使用される変更モデル。
登録の変更	外部システムでの変更要求キャプチャに使用される変更モデル。このモデルに関連付けられた承認はありません。
クラウドインフラストラクチャ	クラウドインフラストラクチャサービスを委託および廃止する変更要求に使用される変更モデル。
Site Reliability Ops	サイトリライアビリティオペレーションに使用される変更モデル。
許可されていない変更	許可されていない変更イベントから作成される変更要求に使用される変更モデル。
DevOps	DevOps 変更要求に使用される変更モデル。詳細については、「#unique_387」を参照してください。

変更モデルプロパティ

変更要求の作成時に変更モデル機能にアクセスするように、変更モデルのプロパティを設定します。

次のプロパティを使用して、変更モデル機能にアクセスできます。アップグレードユーザーの場合、これらのプロパティは **true** に設定されます。

ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力し、[検索] パネルに「`*change_model`」と入力して、プロパティを表示および編集します。

変更モデルプロパティ

プロパティ	説明
com.snc.change_management.change_model.hide	*com.snc.change_management.change_model.type_compa* プロパティが有効な場合、変更モデル機能を非表示にします。新しい変更を作成するときは、モデルを選択するオプションがなく、[変更要求] フォームで [モデル] フィールドは使用できません。
com.snc.change_management.change_model.manage_workflow	*com.snc.change_management.state_model* プラグインがインストールされている場合

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

変更モデルプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	は、ChangeRequest API のワークフロー管理サポートが有効になります。これにより、特定の状況とタイプの変更時に呼び出される「deleteDefaultWorkflowContext」メソッドが呼び出されます。
com.snc.change_management.change_model_type_compatibility	*com.snc.change_management.state_model* プラグインがインストールされている場合は、変更モデルの変更タイプの互換性が有効になります。true の場合、タイプベースのワークフローと変更モデルの両方で変更を作成できます。

変更管理のユーザー基準レコードを作成する

ウィジェットへのユーザーアクセスを制御するユーザー基準レコードを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [変更] > [管理] > [変更モデル]に移動します。
2. 変更モデルを選択します。
3. **[Advanced Security]** を選択します。
4. レコードの下部にある関連リストで、[利用可能] を選択してウィジェットへのアクセスを管理します。
5. フォームの各フィールドに入力します。

ユーザー基準レコード

フィールド	説明
名前	ユーザー基準レコードの一意の名前。
有効	条件を有効にするオプション。
ユーザー	アクセス権が付与されるユーザー。
グループ	アクセス権が付与されるグループ。
ロール	アクセス権が付与されるロール。
会社	アクセス権が付与される会社。
所在地	アクセス権が付与される所在地。
部門	アクセス権が付与される部門。
すべて一致	入力された各基準フィールドのすべての要素が一致する必要があるかどうかを指定します。選択すると、すべての基準に一致するユーザーのみにアクセス権が与えられます。オフにすると、アクセス権を取得するためにユーザーは 1 つまたは複数の設定基準を満たす必要があります。

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

フィールド	説明
	デフォルトでは、満たされた条件があれば一致するようにこのチェックボックスはオフになっています。
詳細	[スクリプト] フィールドを表示または非表示にします。
スクリプト	追加の基準を定義し、true または faluse を返します。このフィールドは、[詳細] が選択されている場合にのみ使用できます。

6. [送信] を選択します。

変更タイプ

変更管理 では、ITIL に示されている標準、緊急、および通常の 3 つのタイプのサービス変更がサポートされます。変更タイプにより、呼び出される状況モデルと、従う必要がある変更プロセスが決まります。

ITSM の 変更管理 の概要については、この 8 分間のビデオをご覧ください。 変更管理 概要; 変更のタイプ; 変更要求の作成と操作; 標準的な変更による効率性の改善。

標準的な変更

標準的な変更は、事前に承認されたリスクの低い変更であり、比較的一般的で、指定された手順または作業指示に従います。

標準的な変更は、頻繁に実装され、反復可能な実装手順と実証済みの成功履歴があります。標準的な変更は事前承認されているため、グループ レベルまたはピア承認と CAB 認証の手順が不要な合理化されたプロセスに従います。

承認済みの標準的な変更要求をテンプレートのカタログで事前定義して、標準的な変更へのアクセスと要求をより効率的にすることができます。この機能により、変更管理チームは、標準として許可されている変更を制御することもできます。

緊急の変更

重大なインシデントの解決や、セキュリティ パッチの実装など、できるだけ早く実装する必要がある変更です。この変更は優先度が高いため、グループおよびピアのレビューと承認をバイパスし、CAB 承認グループによる承認のために [認証] ステータスに直接進みます。

緊急の変更には、次の種類の緊急事態が含まれます。

- サービスへの影響がすでに発生している失敗または遡及状況の修復。
- 措置を講じなければサービスへの影響が避けられない失敗または失敗状況。

これらの変更は、迅速に許可する必要があるため、通常の変更の完了ライフ サイクルに従いません。そのため、これらの変更は、CAB 承認グループから承認を得るために直接 状態に進みます。

緊急の変更では、予定されていない CI の変更アクティビティが発生する可能性があります。その場合、許可されていない変更要求が作成され、承認のために送信されます。詳細については、「許可されていない変更要求」を参照してください。

通常の変更

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

標準的な変更や緊急の変更ではないサービス変更です。

通常の変更要求は、実装、レビュー、およびクローズする前に 2 レベルの承認が必要な規範的なプロセスに従います。これらの変更には、完全性、正確性を確保し、サービスの中断を最小限に抑えるために、ピアまたは技術的承認、変更管理、変更諮問委員会 (CAB) の認可など、すべての種類の評価と承認が必要です。これらの変更は、ほとんどの場合、定義された変更のブラックアウト期間外、または定義されたメンテナンス期間中にスケジュールされます。通常タイプは、標準または緊急の変更ではないサービスへの変更に対して有益な変更を実装するために使用されます。

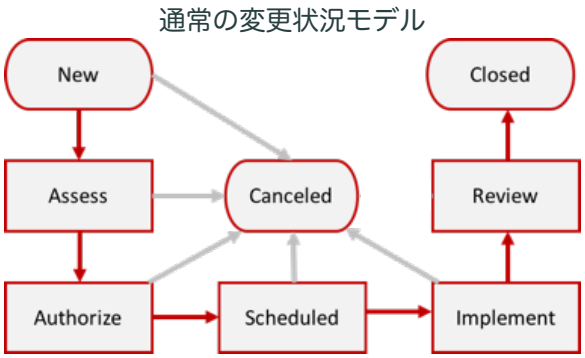
関連情報

新規変更要求タイプの追加

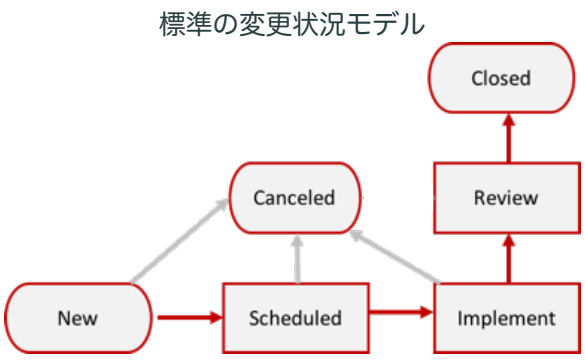
通常、標準、および緊急の変更に対するステータス進捗状況

それぞれの変更要求モデルは、特定の順番でいくつかのステータス値に進んでいきます。

通常の変更ステータスの進捗状況

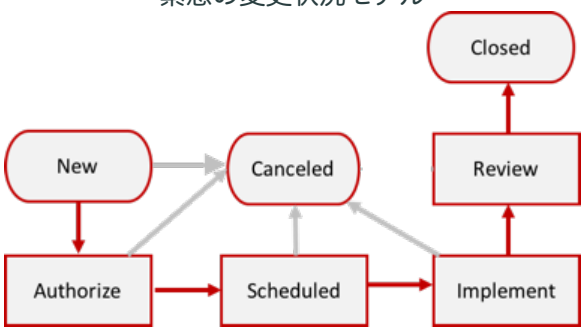
	状況	キャンセルできるか	図
1.	新規	はい	
2.	評価	はい	
3.	許可	はい	
4.	スケジュール済み	はい	
5.	実装	はい	
6.	レビュー	いいえ	
7.	クローズ済み	いいえ	

標準の変更ステータスの進捗状況

	状況	キャンセルできるか	図
1.	新規	はい	
2.	スケジュール済み	はい	
3.	実装	はい	
4.	レビュー	いいえ	
5.	クローズ済み	いいえ	

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

緊急の変更ステータスの進捗状況

	状況	キャンセルできるか	図
1.	新規	はい	緊急の変更状況モデル 
2.	許可	はい	
3.	スケジュール済み	はい	
4.	実装	はい	
5.	レビュー	いいえ	
6.	クローズ済み	いいえ	

変更要求状況の変更に関するメール通知の変更

変更要求のメール通知があります。アクティブな場合、ステータスが [スケジュール済み]、[実装]、[レビュー]、または [キャンセル] に進んだときにユーザーに通知が送信されます。変更要求通知を変更して、送信時期、受信者、および内容を指定することができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

デフォルトでは、最初に変更を要求したユーザーに通知が送信されます。変更要求でステータスを更新したユーザーに通知は送信されません。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知]に移動します。
2. 「変更要求状況の変更の通知」をさがして開きます。
3. フォーム上で、[送信時期]、[受信者]、[内容] のフォーム セクションにある情報を変更します。メール通知およびフォーム内のフィールドの詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

変更承認ポリシー

[変更承認ポリシー] では、承認定義を使用して、ビジネス要件に従って承認を生成します。

変更承認ポリシーは、変更要求に適用できる対処措置です。一連の変数入力を使用して、それに関連付けられている決定を評価します。一致するすべての意思決定について、関連付けられた承認定義が適用されます。

承認ポリシーには複数の意思決定を含めることができ、変更タイプに必要なすべての承認を単一のポリシーで処理できます。意思決定条件が一致すると、関連する承認定義が評価されます。1 つ以上の意思決定が一致すると、すべての関連する承認定義が評価されます。

[ユーザー] および [グループの承認] ワークフローアクティビティの代わりに [変更承認ポリシー] ワークフローアクティビティを使用して、ワークフローの特定のステージで承認を管理します。詳細については、を参照してください。 変更承認ポリシーワークフローアクティビティ

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

注: アップグレード後に変更承認ポリシーを使用するには、以下を実行します。

1. 必要に応じて承認ポリシーを構成します。
2. ワークフローの [ユーザー] と [グループの承認] アクティビティを [変更承認ポリシー] アクティビティに置き換えます。

変更承認ポリシーは、次の 3 つのコンポーネントで構成されています。

- ポリシー入力：意思決定で定義された条件内で評価される変数ソース。
- 決定：条件に基づいて、関連付けられた変更承認定義が適用されるかどうかを決定します。
- 承認定義：適用できる承認のタイプを定義します。

変更諮問委員会 (CAB) ワークベンチ

変更諮問委員会 (CAB) ワークベンチを使用すると、CAB マネージャーは CAB 会議のスケジュール、計画、および管理を行うことができます。

CAB 会議は、通常、変更要求をレビューして承認し、最近実装された変更をレビューすることを目的としています。関連する変更要求の詳細を含む標準アジェンダにより、CAB メンバーは CAB 会議の前にリスクと影響の分析を行うことができます。

CAB ワークベンチの概要。このビデオでは、CAB ワークベンチ、CAB マネージャー、CAB ワークベンチの利点、CAB ワークベンチの主要な構造について説明しています。

CAB ワークベンチは、次の方法で CAB 会議の管理を支援します。

CAB 会議のスケジュールの定義

会議の前に、CAB メンバーが変更要求の影響とリスクを評価する、繰り返し行われる一連の CAB 会議をスケジュールします。

CAB 会議の出席者の定義

この一連の CAB 会議に出席するメンバーを、会議ごとに定義します。たとえば、CAB 役員会メンバーや、CAB マネージャーが出席できない場合に代わりになる代理人を定義します。

CAB 会議のアジェンダの定義

CAB 会議にどの変更要求が含まれるかを決定するフィルター基準を定義します。アジェンダに変更要求が含まれている場合、変更要求者には、変更要求を話し合う CAB 会議が通知されます。変更要求者は出席して、提案した変更の理由を示し、変更の意図される結果および潜在的なリスクを説明できます。

変更カレンダーの表示

既存の予定されている変更を日次、週次、月次のビューで変更カレンダーに表示して、変更をスケジュールします。カレンダー ビューには、メンテナンス期間と停電スケジュールも表示されます (存在する場合)。

変更要求の承認または却下

CAB 会議での決定に基づいて変更要求を承認または却下します。

会議メモの表示および記録

特定の CAB 会議の会議メモを記録し、それらのメモを他の会議出席者と共有します。

[CAB 定義] (cab_definition) テーブルは、[ドメイン] および [ドメイン パス] 列を持つ [スケジュール] (cmn_schedule) テーブルからドメイン プロパティを継承します。[CAB 定義] テーブルは、[スケジュール] テーブルと同じ [子スケジュール] および [スケジュール エントリー] テーブルを活用するため、ドメイン サポートは同一であり、そこでは domain_master 属性が親レコードからのドメイン派生に使用されます。詳細については、「スケジュールのドメインサポート」を参照してください。

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

変更管理のアップグレード

変更管理システムをアップグレードするには、次の手順に従ってください。

始める前に

Geneva より前は、変更要求には 、[競合の検出]、[ベストプラクティス - 変更リスク算出 (Best Practice - Change Risk Calculator)]、[変更リスクアセスメント]、および [一括 CI 変更] プラグインがデフォルトでインストールされました。

Geneva 以降の新しいインスタンスでは、[標準的な変更のカタログ]、[状況モデル]、および [一括更新 CI (Mass updates CI)] プラグインもデフォルトでインストールされます。

必要なロール：admin

手順

次のいずれかのオプションを選択します。

- Geneva より前のリリースからアップグレードする場合は、[変更管理コア]、[状況モデル]、[標準的な変更のカタログ]、および [Mass updates CI] (一括更新 CI) プラグインを有効にすることを選択できます。[状況モデル] および [標準的な変更のカタログ] プラグインは、[変更管理 core] (変更管理コア) プラグインに依存します。そのため、[状況モデル] または [標準的な変更のカタログ] プラグインを有効にすると、[変更管理 core] (変更管理コア) プラグインが有効になります。

  また、[変更管理 core] (変更管理コア) を有効にした場合の次の結果と、組織の要件に合わせて行う必要が生じる可能性のある後続の変更についても考慮してください。

  - 以前の変更タイプは、ルーチン、包括的、および緊急から標準、通常、および緊急にそれぞれ更新されました。古い変更タイプ値を参照するカスタマイズは影響を受け、更新が必要なため、実行した可能性があるカスタマイズを分析してください。
  - [変更管理 core] (変更管理コア) がアクティブ化されると、変更タイプが更新されます。

- Geneva より前のリリースからすでにアップグレードしている場合は、[変更管理コア] をアクティブ化した後、次のタスクを実行して、変更タイプとカスタマイズが更新されたことを確認する必要があります。

  - デフォルトの変更タイプに加えて新しい変更タイプを作成した場合、導入される新しい変更タイプに基づいてカスタマイズする必要があります。
  - 影響を受けるカスタマイズを変更して、新しい変更タイプ値を使用します。
  - 新しい ACL では、*change_request.type* は、ユーザーが変更タイプを更新するのを妨げます。ロールが変更要求のタイプを更新できるようにする場合は (たとえば、[通常] から [緊急])、ACL を変更します。[ロールが必要] リストから **[nobody]** (誰もいない) を削除し、変更タイプの更新を許可されているロールを追加します。
  - [一括 CI (Bulk CI)] プラグインがインストールされている場合は、[一括更新 CI (Mass updates CI)] プラグインをインストールして、ユーザーエクスペリエンスを向上させ、新しいプラグインと連携させます。

変更管理 の構成

変更管理 のさまざまな面を組織の特定の要件に基づいて設定できます。

ITSM ガイド付きセットアップでは、ServiceNow インスタンス上で変更管理を設定するのに役立つ一連のタスクが提供されています。ITSM ガイドセットアップを開くには、[ガイド付きセットアップ] > **[ITSM** ガイド付きセットアップ] に移動します。ガイド付きセットアップインターフェイスの使用に関する詳細については、「 ガイド付きセットアップの使用 」を参照してください。

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

変更管理プラグイン

1 つ以上の変更管理プラグインがまだアクティブ化されていない場合は、アクティブ化できます。一部のプラグインにはデモ データが含まれています。

次の変更管理プラグインの多くは、ベース システムでアクティブ化されています。他のプラグインは、使用する準備ができたらアクティブ化できます。ベース システムで非アクティブな変更管理プラグインには、次のものがあります。

- 変更管理 一括更新 CI (change_management snc. mass_update_ci)
- 変更管理 - リスクアセスメント (change_management snc. risk_assessment)
- ベストプラクティス - 一括 CI 変更 (com.snc.bestpractice.bulkchange)

次の 1 つ以上の変更管理プラグインをアクティブ化できます。

ITSM ロール - 変更管理の要求

ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) を要求して、ITSM ロール - 変更管理 プラグイン (com.snc.itsm.roles.change_management) をアクティブ化し、さまざまなサービスデスクエージェント、技術者、およびマネージャーが 変更管理 プロセス内に持つアクセス権をより詳細に制御できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ITSM ロールプラグインは、ビジネス関係者 (com.snc_business_stakeholder)、ITSM ロール - インシデント管理(com.snc.itsm.roles.incident_management)、ITSM ロール - 問題管理 (com.snc.itsm.roles.problem_management)、ITSM ロール - 変更管理 (com.snc.itsm.roles.change_management)、および ITSM ロール - 要求管理 (com.snc.service_management.roles.request_management) など、いくつかの関連プラグインをアクティブ化します。関連プラグインはセキュリティモデルを更新し、それぞれの製品のロールを導入します。

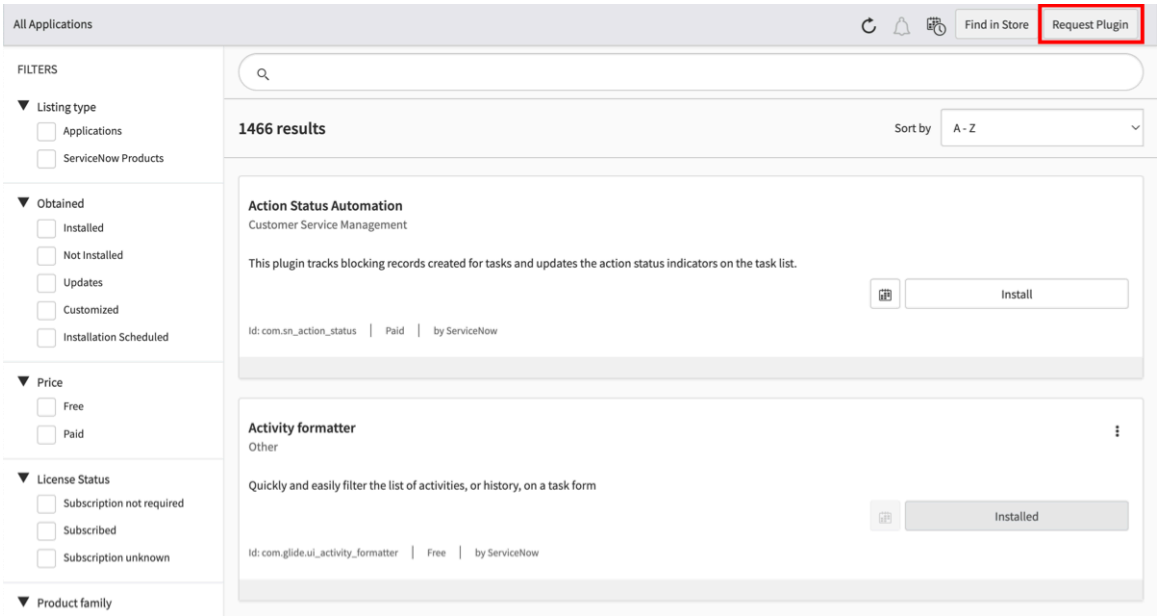
新しいロールの導入により、ITSM では、ユーザーがプロセス内で持つアクセス権をより詳細に制御できます。

デフォルトでは、この機能は New York 以降のリリースで作成された新しいインスタンスでのみアクティブ化されます。New York より前のバージョンから New York 以降のリリースにアップグレードする場合、この機能は自動的にアクティブ化されません。

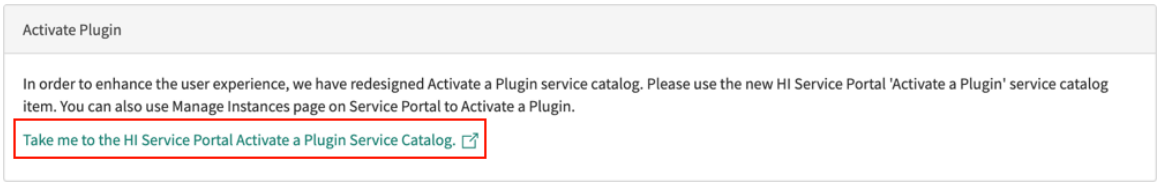
手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

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



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。

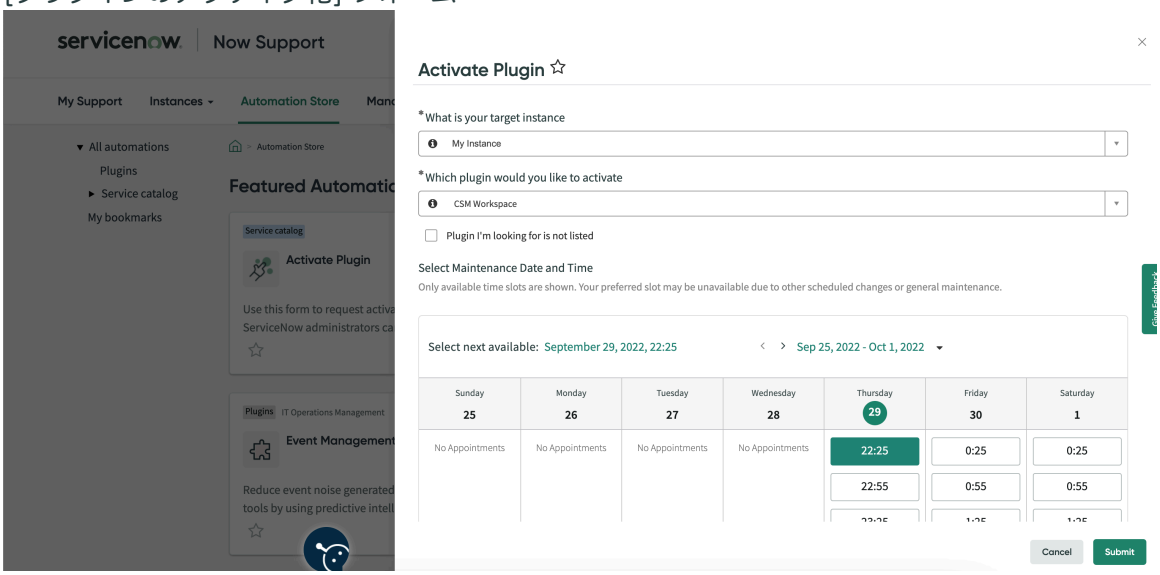
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

ITSM ロール - 変更管理 とともにインストールされるコンポーネント

複数のユーザーロールが、ITSM ロール - 変更管理プラグイン (com.snc.itsm.roles.change_management) のアクティベーションとともにインストールされます。変更管理 および関連する機能のセキュリティモデルをサポートするセキュリティ ACL も、インストールされます。

ITSM ロール - 変更管理プラグイン (com.snc.itsm.roles.change_management) をインストールすると、プラグインによってセキュリティアクセス制御リスト (ACL) が更新され、変更されたスクリプトやその他のファイルが統合され、これらのアプリケーションのセキュリティモデルがオーバーホールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

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

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
変更の読み込み [sn_change_read]	変更管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する読み込みアクセス **注:** sn_change_read ロールを持つユーザーは、すべての変更要求および CAB ワークベンチを表示できます。	• sn_cmdb_user • dependency_views • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
変更の書き込み [sn_change_write]	変更管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する書き込みアクセス	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
インシデント読み込み [sn_incident_read]	インシデント管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する読み込みアクセス **注:** ESS ユーザー (ロールのないユーザー) は、自分が作成したインシデントまたは他のユーザーが代理で作成したインシデントのみを表示できます。sn_incident_read ロールを持つユーザーは、重大なインシデントワークベンチだけでなく、すべてのインシデントを表示できます。	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
インシデント書き込み [sn_incident_write]	インシデント管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する書き込みアクセス	• sn_incident_read • template_editor
問題読み込み [sn_problem_read]	問題管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する読み込みアクセス	NA
問題書き込み [sn_problem_write]	問題管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する書き込みアクセス	• sn_problem_read • template_editor
sn_request_read	要求 (sc_request) または要求アイテム (sc_req_item) への読み込みアクセス。要求または要求アイテムの承認者でもあるユーザーに対してのみ使用されます。 **注:** sn_request_read ロールには今後更新する予定があるため、business_stakeholder ロールなしではユーザーに割り当てないでください。	NA

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

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_request_write	要求 (sc_request) または要求アイテム (sc_req_item) への書き込みアクセス。	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	要求アイテム (sc_req_item) のコメントへの書き込みアクセス。 注: sn_request_comment_write ロールだけではコメントの書き込みアクセス権が付与されないため、テーブルへの書き込みアクセス権が必要です。	NA

ビジネスステークホルダーのアクティブ化

アドミンロールがある場合は、ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) を有効にします。このプラグインは、ビジネスステークホルダーロールをインストールします。このロールを持つユーザーは、すべての ITSM 製品レベルでレコードを表示および承認できます。

始める前に

必要なロール：admin

注: ビジネスステークホルダープラグインをアクティブ化する前に、ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) がアクティブ化されていることを確認します。ITSM ロールプラグインをアクティブにする方法の詳細については、「ITSM ロール - 変更管理の要求」を参照してください。

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

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

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

ビジネスステークホルダーとともにインストールされるコンポーネント

ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) がアクティブ化されると、ビジネスステークホルダーロールをインストールします。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ビジネスステークホルダー [business_stakeholder]	このロールを持つユーザーは、ITSM のすべての製品内のレコードを表示および承認できます。 注: business_stakeholder ロールには、sn_incident_read、sn_problem_read、sn_change_read、sn_request_read および approver_user の ITSM ロールが含まれています。	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

[変更管理 - 状況モデル] のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、[変更管理 - 状況モデル] プラグイン (com.snc.change_management.state_model) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

[状況モデル] は、次の関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

プラグイン	説明
変更管理 - コア [com.snc.change_management]	変更管理は、変更要求の作成と管理に使用されます。アクティブ化されると、変更要求の [タイプ] フィールドの値が更新されます。

注: 変更管理 - Core プラグイン (com.snc.change_management) をインストールすると、変更管理 - 状況モデルプラグイン (com.snc.change_management.state_model) は想定どおりに機能しません。変更管理 - Core プラグイン (com.snc.change_management) をインストールする場合は、変更管理 - 状況モデルプラグイン (com.snc.change_management.state_model) をインストールしないでください。

手順

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

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

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

次のタスク
Geneva より前のリリースからアップグレードした場合は、古いステータス ラベルを新しいステータス ラベルに更新する必要があります。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

変更要求の状況の更新

Geneva より前のリリースからアップグレードした場合は、 [変更管理状況モデル] をアクティブ化した後、古いステータス ラベルを新しいステータス ラベルに更新する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[変更管理状況モデル] をアクティブ化しても、現在の変更レコードのステータス値は変更されません。ただし、現在の変更レコードの新しいステータス ラベルが [ステータス] フィールドに表示されます。

ステータス値	新しいステータス ラベル	古いステータス ラベル
-5	新規	保留中
-4	評価	(使用されません)
-3	許可	(使用されません)
-2	スケジュール済み	(使用されません)
-1	実装	(使用されません)
0	レビュー	(使用されません)
1	(使用されません)	オープン
2	(使用されません)	対応中
3	クローズ済み	完了してクローズ
4	キャンセル	未完了でクローズ
7	(使用されません)	スキップしてクローズ

たとえば、ステータス値が -5 のレコードは、[変更管理状況モデル] がアクティブ化される前は [保留中] ステータス ラベルが表示されています。状況モデルがアクティブ化された後、これらのレコードのステータス値は -5 のままですが、ラベルが [新規] になります。組織の必要な変更管理プロセスを

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

状況モデルで使用するには、手動またはスクリプトによって、既存の変更レコードのステータス値を新しいラベルに適切に更新する必要があります。

新しいステータス ラベルを反映するには、古いステータス ラベルに基づいてクエリーを実行するレポートも更新する必要があります。

手順

1. 古いステータス ラベルから新しいステータス フィールド値を自動的に更新するには、カスタマイズしてから、次のサンプル スクリプトを実行します。

```
updateStates();

function updateStates() {

  function hasApprovers(changeGr) {
    var approverGr = new GlideRecord("sysapproval_approver");
    approverGr.addQuery('sysapproval', changeGr.getUniqueValue());
    approverGr.query();
    return approverGr.getRowCount() > 0;
  }

  function hasRunningWorkflows(changeGr) {
    var workflow = new Workflow();
    var workflowGr = workflow.getRunningFlows(changeGr);
    var hasRunningFlows = workflowGr.getRowCount() > 0;
    return hasRunningFlows;
  }

  // Old State Model
  var PENDING = '-5';
  var OPEN = '1';
  var CLOSED_COMPLETE = '3';
  var CLOSED_INCOMPLETE = '4';
  var CLOSED_SKIPPED = '7';

  // New State Model
  var NEW = '-5';
  var ASSESS = '-4';
  var AUTHORIZE = '-3';
  var SCHEDULED = '-2';
  var IMPLEMENT = '-1';
  var REVIEW = '0';
  var CLOSED = '3';
  var CANCELLED = '4';

  // Find all change requests
  var record = new GlideRecord('change_request');
  record.query();

  // Update state from old value to new value
  while (record.next()) {
    switch(record.getValue('state')) {
      case OPEN:
        if (!hasRunningWorkflows(record) && !hasApprovers(record))
          record.state = NEW;
        break;
```

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

```
      case CLOSED_COMPLETE:
        record.state = CLOSED;
        record.close_code = "successful";
        break;
      case CLOSED_SKIPPED:
        record.state = CANCELLED;
        record.close_code = "unsuccessful";
        break;
      case CLOSED_INCOMPLETE:
        record.state = CLOSED;
        record.close_code = "successful_issues";
        break;
    }
    record.autoSysFields(false);
    record.setWorkflow(false);
    record.update();
  }

}
```

2. 既存の変更要求レコードでステータス ラベルが変更されていることを確認します。

[変更管理 - 状況モデル] とともにインストールされる内容

いくつかのタイプのコンポーネントが、[変更管理 - 状況モデル] とともにインストールされます。

[変更管理 - 状況モデル] で変更されるテーブル

[変更管理 - 状況モデル] では次のテーブルのリスト ビューが変更されます。

テーブル	説明
変更要求 [change_request]	変更要求のリストで列の順序を設定します。

[変更管理 - 衝突の検出] のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、[変更管理 - 衝突の検出] プラグイン (com.snc.change.collision) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

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

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

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

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

[変更管理 - 衝突の検出] とともにインストールされる内容

いくつかのタイプのコンポーネントが、[変更管理 - 衝突の検出] とともにインストールされます。

[変更管理 - 衝突の検出] とともにインストールされるテーブル

[変更管理 - 衝突の検出] では次のテーブルが追加または変更されます。

テーブル	説明
変更要求 [change_request]	競合があるかどうかに基づいて [競合ステータス] メッセージの背景色を指定します。
停電スケジュール [cmn_schedule_blackout]	停電スケジュールを表します。
条件スケジュール [cmn_schedule_condition]	スケジュール条件を表します。
競合 [conflict]	ディスカバリープロセス中に検出された競合を表します。
メンテナンス スケジュール [cmn_schedule_maintenance]	メンテナンス スケジュールを表します。

[Best Practice - Change Risk Calculator] (ベスト プラクティス - 変更リスク算出) のアクティブ化

[Best Practice - Change Risk Calculator] (ベスト プラクティス - 変更リスク算出) プラグイン (com.snc.bestpractice.change_risk) は、デフォルトで基本システムでアクティブ化されています。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

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

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

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

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

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

次のタスク
変更レコードのリスクと影響度条件を定義できます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

[Best Practice - Change Risk Calculator] (ベスト プラクティス - 変更リスク算出) とともにインストールされる内容

いくつかのタイプのコンポーネントが、[ベストプラクティス - 変更リスク算出(Best Practice - Change Risk Calculator)] とともにインストールされます。

[Best Practice - Change Risk Calculator] (ベスト プラクティス - 変更リスク算出) とともにインストールされるテーブル

[ベストプラクティス - 変更リスク算出(Best Practice - Change Risk Calculator)] では次のテーブルが追加されます。

テーブル	説明
リスク条件 [risk_conditions]	[リード時間不足] や [影響を受けた重要サービス] などのリスク条件を表します。

[変更管理 - 変更スケジュール] のアクティブ化

admin ロールがある場合は、[変更管理 - 変更スケジュール] プラグイン (com.snc.change_management.soc) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
変更管理 - 変更スケジュールプラグイン (com.snc.change_management.soc) は、関連プラグインがまだ有効でなければそれらをアクティブ化します。

[変更管理 - 変更スケジュール] のプラグイン

プラグイン	説明
[変更管理 - 変更スケジュール] の基礎 [com.snc.change_management.soc.foundation]	このプラグインには、ユーザーを支援する 6 つの変更スケジュールが含まれています。このプラグインを有効にすると、「変更管理 - 変更スケジュール」(バージョン 1.0.0) が自動的に有効になります。

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

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストール

いくつかのタイプのコンポーネントが、[変更管理 - 変更スケジュール] とともにインストールされています。

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストールされたプラグイン

プラグインは、「変更管理 - 変更スケジュール」のアクティブ化とともに追加されます。

プラグイン	ID	説明
変更管理 - 変更スケジュール	com.snc.change_management.soc	この変更スケジュールプラグインは、サポートしている変更スケジュールのテーブル構造、ランディングページ、および変更スケジュールユーザーインターフェイスを含むコアのプラグインです。
[変更管理 - 変更スケジュール] の基礎	com.snc.change_management.soc.foundation	このプラグインには、ユーザーを支援する 6 つの変更スケジュールが含まれています。このプラグインを有効にすると、「変更管理 - 変更スケジュール」(バージョン 1.0.0) が自動的に有効になります。

[変更管理 - 変更スケジュール] とともにインストールされたロール

ロールは、[変更管理 - 変更スケジュール] のアクティブ化により追加されます。

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

ロール名 [名前]	説明
[sn_chg_soc.change_soc_admin]	このロールには、[変更スケジュール] ページに対する完全な管理権限があります。

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストールされたテーブル

テーブルは、「変更管理 - 変更スケジュール」のアクティブ化とともに追加されます。

「変更管理 - 変更スケジュール」は次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
スタイル ルール [chg_soc_style_rule]	ページに表示される変更レコードごとにすべての変更スケジュール定義に適用されるデフォルトのスタイル ルールを定義します
スタイル ルール [chg_soc_definition_style_rule]	[変更スケジュール] ページに表示される変更レコードごとにスタイル ルールを定義します
スタイル ルール [chg_soc_def_child_style_rule]	[変更スケジュール] ページに表示される関連レコードごとにスタイル ルールを定義します
変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	[変更スケジュール] ページを定義します
変更スケジュール定義コア [chg_soc_definition_child]	[変更スケジュール] ページに表示される変更レコードごとに関連レコードを定義します

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストールされたプロパティ

プロパティは、「変更管理 - 変更スケジュール」のアクティブ化とともに追加されます。

変更スケジュールは、20 のバッチでクライアント側のタイムライン ページにロードされます。最大 1000 件のレコードをロードできます。これらの数値は、システム プロパティ [sys_properties] テーブルの次のプロパティを使用して変更できます。[システム プロパティ] テーブルを開くには、ナビゲーション フィルターに `sys_properties.list` を入力します。

プロパティ	使用法
sn_chg_soc.change_soc_initial_limit	変更スケジュールのロード時に表示する change_request レコードの数を定義します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：40 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル
sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit	変更スケジュールをスクロールしたときに表示する change_request レコードの数を定義します。

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

プロパティ	使用法
	• タイプ：整数 • デフォルト値：20 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル
sn_chg_soc.change_soc_total_limit	変更スケジュールに表示できる change_request レコードの合計数を定義します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1000 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル
sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification	変更スケジュールを固定または固定解除するときにメッセージを表示します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：true • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル
sn_chg_soc.schedule_window_days	[変更スケジュール] ページにブラックアウトおよびメンテナンス期間のスパンを表示するときに、change_request レコードのそれぞれの開始/終了の前後何日間を考慮に入れるかを定義します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストールされたビジネス ルール

ビジネスルールは、「変更管理 - 変更スケジュール」のアクティブ化とともに追加されます。

ビジネス ルール	テーブル	説明
デフォルトのスタイルルールを作成する	関連定義 [chg_soc_definition_child]	関連レコードの順番が上位の標準的なスタイルルールを定義します。
開始フィールドと終了フィールドが異なる	変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	これに当てはまるときに挿入または保存を中止することによって、開始フィールドと終了フィールドが異なるようにします。
共有先がないときに共有リストをフラッシュする	変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	共有先が設定されていないときに共有先リストを空にします。

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

ビジネス ルール	テーブル	説明
空のリストに一致するように共有先をフラッシュする	変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	共有先にグループ、ロール、ユーザーなどの選択した共有オプションを反映して更新されるようにします。
スタイル フィールドを更新する	スタイルルールコア [chg_soc_style_rule_core]	次のいずれかの条件を満たすときにスタイル フィールドで定義されたスタイルシートを更新します。 • ラベルの色の変更 • ラベルの重みの変更 • イベントの色の変更 詳細の提供は true でありません。

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストールされた UI ポリシー

UI ポリシーは、「変更管理 - 変更スケジュール」のアクティブ化とともに追加されます。

UI ポリシー	テーブル	説明
メンテナンスの色を表示する	変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	メンテナンス表示が有効になっている場合にのみ、メンテナンスの色のフィールドを表示します。
基本と詳細の間で切り替える	スタイルルールコア [chg_soc_style_rule_core]	スタイル ルールの詳細オプションが false の場合にのみ、ラベルとイベントのオプションを表示します。詳細を指定すると、スタイル フィールドのみが表示されます。
すべてのユーザーと共有する場合に共有ユーザー、グループ、ロールを非表示にする	変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	すべてのユーザーと共有する場合には、他の共有オプションは非表示になります。
ブラックアウトの色を表示する	変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	ブラックアウト表示が有効になっている場合にのみ、ブラックアウトの色のフィールドを表示します。
テーブル名を非表示にする	スタイルルールコア [chg_soc_style_rule_core]	条件ビルダーからフォームにテーブル フィールドが表示されることが要求されますが、これを表示する必要はないため非表示となります。
テーブル名を非表示にする	変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	条件ビルダーからフォームにテーブル フィールドが表示されることが要求されますが、これを表示する必要はないため非表示となります。

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストールされたスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、「変更管理 - 変更スケジュール」のアクティブ化により追加されます。

スクリプトインクルード	説明
SoC	変更スケジュールのユーティリティと定数を提供する基底クラス

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

スクリプトインクルード	説明
SoCChangeRequest	SoCChangeRequestSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCChangeRequestSNC	change_request テーブルにユーティリティを提供
SoCDefinition	SoCDefinitionSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCDefinitionSNC	chg_soc_definition テーブルにユーティリティを提供
SoCDefinitionChild	SoCDefinitionChildSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCDefinitionChildSNC	chg_soc_child_def テーブルにユーティリティを提供
SoCDefinitionChildStyleRule	SoCDefinitionChildStyleRuleSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCDefinitionChildStyleRuleSNC	chg_soc_def_child_style_rule テーブルにユーティリティを提供
SoCDefinitionStyleRule	SoCDefinitionStyleRuleSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCDefinitionStyleRuleSNC	chg_soc_definition_style_rule テーブルにユーティリティを提供
SoCLandingModelBuilder	SoCLandingModelBuilderSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCLandingModelBuilderSNC	変更スケジュールランディングページで使用される変更スケジュール定義モデルをビルド
SoCModelBuilder	SoCModelBuilderSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCModelBuilderSNC	変更スケジュール ページで使用される変更スケジュール モデルをビルド
SoCRefFieldsList	フィールド選択リスト プロセッサー。親テーブルを参照する現在のテーブルにフィールドを返す
SoCRefTablesList	フィールド選択リスト プロセッサー。指定されたテーブル名を参照するテーブルを返す
SoCStyleRule	SoCStyleRuleSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCStyleRuleSNC	スタイル ルールのユーティリティを提供する

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストールされた UI スクリプト

UI スクリプトは、「変更管理 - 変更スケジュール」のアクティブ化とともに追加されます。

UI スクリプト	説明
sn_chg_soc.change_soc	すべての Angular アプリケーションの依存関係を含む、変更スケジュールのための Angular モジュール
sn_chg_soc.change_soc_filter	変更スケジュール ページでのテキスト フィルタリングのための Angular モジュール

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

UI スクリプト	説明
sn_chg_soc.config	変更スケジュール ページの設定パネルのための Angular モジュール
sn_chg_soc.context_menu	変更スケジュールページのコンテキストメニューのための Angular モジュール
sn_chg_soc.data	変更スケジュール ページのデータモデルのための Angular モジュール
sn_chg_soc.duration	期間の計算ユーティリティのための Angular モジュール
sn_chg_soc.filter_control	フィルターウィジェットの Angular モジュール実装
sn_chg_soc.filter_widget	条件ビルダーに類似したフィルター コントロールを提供する Angular モジュール
sn_chg_soc.gantt	ガント オブジェクトのインスタンスを管理し、ガント スケールの定義を処理する Angular モジュール
sn_chg_soc.keyboard	変更スケジュール ページのキーボード パネルのための Angular モジュール
sn_chg_soc.landing.app	すべての Angular アプリケーションの依存関係を含む、変更スケジュールランディングページの Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_accessibility	変更スケジュールランディングページのアクセシビリティサポートのための Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_card	変更スケジュール定義カードに対してディレクティブを定義する Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_decoration	スタイリングを提供するディレクティブを定義する Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_notifications	通知を表示する Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_page_header	変更スケジュールランディングページのヘッダーを提供する Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_sort	変更スケジュールランディングページでカードをソートするためのユーティリティを提供する Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_splash_screens	変更スケジュールランディングページのタブに変更スケジュール定義がないときにスプラッシュ画面を提供する Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_tabs	変更スケジュールランディングページのタブを提供する Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_wizard	ランディングページからの新しい変更スケジュール定義の作成を定義する Angular モジュール
sn_chg_soc.loading	変更のスケジュール ページが要求を聞いてロードされるときを定義する Angular モジュール
sn_chg_soc.mousedown	マウスを押したままにしてボタンを複数回実行させる Angular モジュール
sn_chg_soc.notification	変更スケジュール ページにメッセージを表示するために使用される Angular モジュール

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

UI スクリプト	説明
sn_chg_soc.popover	変更スケジュール ページに表示される popover のアクセシビリティ サポートに使用される Angular モジュール
sn_chg_soc.share	変更スケジュール ページの共有パネルのための Angular モジュール
sn_chg_soc.sn.app_itsm.now.iscroll	変更スケジュールランディングページでより多くのコンテンツをロードするスクロールをサポートする Angular モジュール
sn_chg_soc.snCreateNewInvite	変更スケジュールのための共有先フィールドに要素を追加する共有パネル コンポーネントのための Angular モジュール
sn_chg_soc.sn_soc_now.scheduleService	変更スケジュール定義をサーバーから取得するために使用される変更スケジュールランディングページのための Angular モジュール
sn_chg_soc.style	変更スケジュール ページのスタイル パネルのための Angular モジュール

[変更管理 - リスクアセスメント] のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、[変更管理 - リスクアセスメント] プラグイン (com.snc.change_management.risk_assessment) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[変更管理 - リスクアセスメント] プラグインは、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

[変更管理 - リスク アセスメント] のプラグイン

プラグイン	説明
Assessment Components (アセスメント コンポーネント) [com.snc.assessment]	従来のサーベイに必要なコア コンポーネントを提供します。
ベストプラクティス - 変更リスク算出(Best Practice - Change Risk Calculator) [com.snc.bestpractice.change_risk]	変更管理に関する簡単なリスクと影響度の計算を提供します。
アセスメントデザイナー [com.glide.assessment_designer]	変更要求のリスクに関するユーザー情報を収集するために必要な [変更リスク アセスメント] フォームを作成および編集するためのインターフェイスを提供します。

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

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

次のタスク
変更要求のリスク アセスメント条件を定義できます。

関連情報

- リスクの条件と計算
- 変更管理 のプロパティ
- Xanadu プラグインのリスト

[変更管理 - 標準的な変更のカタログ] のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、[変更管理 - 標準的な変更のカタログ] プラグイン (com.snc.change_management.standard_change_catalog) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[標準的な変更のカタログ] は、次の関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

[標準的な変更のカタログ] のプラグイン

プラグイン	説明
変更管理 - コア [com.snc.change_management]	変更管理は、変更要求の作成と管理に使用されます。アクティブ化されると、変更要求の [タイプ] フィールドの値が更新されます。

手順

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

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

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

標準的な変更のカタログ

変更管理 のプロパティ

Xanadu プラグインのリスト

[変更管理 - 標準的な変更のカタログ] とともにインストールされる内容

いくつかのタイプのコンポーネントが、[変更管理 - 標準的な変更カタログ] とともにインストールされます。

[変更管理 - 標準的な変更のカタログ] とともにインストールされるテーブル

[変更管理 - 標準的な変更カタログ] では次のテーブルが追加または変更されます。

テーブル	説明
変更要求 [change_request]	標準的な変更テンプレートのバージョンをテーブルに追加します。
標準的な変更プロデューサーのバージョン [std_change_producer_version]	標準的な変更のレコード プロデューサーと変更提案が現在のバージョンのテンプレートとともに含まれます。また、提案から作成された成功した変更要求と失敗した変更要求の数と割合も含まれます。
標準的な変更プロパティ [std_change_properties]	標準的な変更カタログプロパティのリスト。
標準的な変更提案 [std_change_proposal]	標準的な変更提案のリスト。
標準的な変更レコード プロデューサー [std_change_record_producer]	標準的な変更レコード プロデューサーのリスト。
標準的な変更テンプレート [std_change_template]	標準的な変更テンプレートのリスト。

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

変更管理 - 変更の成功スコアのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、変更管理 - 変更の成功スコア (com.snc.change_management.change_success_score) プラグインをアクティブ化できます。このプラグインによって、関連プラグインがまだ有効でない場合にこれらを有効にできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
変更管理 - 変更の成功スコア (com.snc.change_management.change_success_score) プラグインは、関連プラグインがまだ有効でなければそれらをアクティブ化します。

変更管理 - 変更の成功スコアのプラグイン

プラグイン	説明
変更管理 - 変更の成功スコアの基盤 [com.snc.change_management.change_success_score.foundation]	[変更の成功スコア] アイコンを変更フォームに追加し、デフォルトの評価レコードをロードし、変更の成功スコア機能を使用するために必要な基本構成をインストールします。

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

変更管理 - 変更の成功スコアとともにインストールされるコンポーネント

変更管理 - 変更の成功スコア (com. change_management. change_success_score) プラグインのアクティブ化とともに、テーブルや スケジュール済みジョブを含む、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

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

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
変更の成功スコアのメトリクス (日次)	完了した変更と前日に作成されたインシデントの個々のメトリクスを収集します。このジョブは 02:00 UTC に毎日実行されます。このジョブが完了すると、日次の変更の成功スコアのスクリプトアクションが実行されます。このアクションにより、調整式インジケーターの計算がトリガーされ、新しいスコアがメトリクステーブルに格納されます。
今日の変更の成功スコア	メトリクステーブルからスコアを読み取り、過去 30 日間の日次平均を計算します。
変更の成功スコアのメトリクス (履歴データ)	過去 30 日間の毎日の個別のメトリクスを収集します。この結果は、PA に既に保存されているもの (30 日以内のもの) を上書きします。このジョブが完了すると、履歴変更の成功スコアのスクリプトアクションが実行されます。このスクリプトアクションの機能は、日次変更の成功スコアと似ています。さらに、過去 30 日間の日ごとの新しい履歴メトリクスレコードを作成します。
変更の成功スコア (履歴データ)	メトリクステーブルからスコアを読み取り、過去 30 日以上の日次平均を計算します。

注:

履歴計算は、後で個々のメトリクスに対する全体的な計算式または乗数を変更する場合に役立ちます。変更の成功スコアメトリクス (履歴データ) を実行して、新しい履歴レコードを作成する過去 30 日間のメトリクスとスコアを再計算することができます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
変更の成功スコア評価 [chg_success_score_rating]	変更の成功スコア範囲 (0 ～ 499 など) に評価の選択肢と色を関連付けるレコードを定義します。

[変更管理 - 一括更新 CI] のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、[変更管理 - 一括更新 CI] プラグイン (com.snc.change_management.mass_update_ci) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

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

このタスクについて

[変更管理 - 一括更新 CI] のプラグイン

プラグイン	説明
変更管理 - 状況モデル [com.snc.change_management.state_model]	[状況モデル] は、いくつかの状況を経て変更要求を移動および追跡するために使用されます。
ベストプラクティス - 一括 CI 変更(Best Practice - Bulk CI Changes) [com.snc.bestpractice.bulkchange]	[Best practice - bulk CI changes] (ベスト プラクティス - 一括 CI 変更) を使用すると、影響を受けるすべての CI にリンクされている単一の変更提案を記録できます。

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

[変更管理 - 一括更新 CI] とともにインストールされる内容

いくつかのタイプのコンポーネントが、[変更管理 - 一括更新 CI (変更管理 - 一括更新 CI)] とともにインストールされます。

[変更管理 - 一括更新 CI] で変更されるテーブル

[変更管理 - 一括更新 CI] では次のテーブルが変更されます。

テーブル	説明
変更要求 [change_request]	変更で構成アイテムの一括更新が実行されるときに使用するテーブルに [一括更新 CI クラス] (is_bulk) フィールドを追加します。

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

変更管理 - 承認ポリシーのアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、変更管理 - 承認ポリシープラグイン (com.sn_chg_pol_appr) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

変更管理 - 承認ポリシーとともにインストールされるコンポーネント

変更管理 - 承認ポリシープラグインをアクティブ化すると、テーブルなどいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
変更承認ポリシー [chg_policy_approval]	変更ポリシーテーブルを拡張します。

[変更管理 - CAB ワークベンチ] のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、[変更管理 - CAB ワークベンチ] プラグイン (com.snc.change_management.cab) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

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

このタスクについて

CAB ワークベンチのプラグイン

プラグイン	説明
サービスポータル [com.glide.service-portal]	サービスポータルでは、標準のプラットフォーム UI に代わる、ユーザーエクスペリエンスを提供します。ユーザーが他のコンシューマー製品で使用していたものと同様に、簡単に構成、カスタマイズ、および拡張できます。
[com.snc.app_common.service_portal]	サービスポータルの一般的なアプリケーションコンポーネント。

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

[変更管理 **- CAB** ワークベンチ] とともにインストール

いくつかのタイプのコンポーネントが、[変更管理 - CAB ワークベンチ] とともにインストールされます。

[変更管理 **- CAB** ワークベンチ] とともにインストールされるテーブル

[変更管理 - CAB ワークベンチ] では次のテーブルが追加されます。

テーブル	説明
会議のアジェンダアイテム [mtg_agenda_item]	CAB アジェンダアイテムテーブルの親テーブル。
CAB アジェンダアイテム [cab_agenda_item]	CAB アジェンダアイテムのリストが含まれています。
CAB 出席者	CAB 出席者のリストが含まれています。

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

テーブル	説明
[cab_attendee]	
会議の定義 [mtg_definition]	CAB 定義テーブルの親テーブル。
CAB 定義 [cab_definition]	CAB 定義のリストが含まれています。
会議の会議 [mtg_meeting]	CAB 会議テーブルの親テーブル。
CAB 会議 [cab_meeting]	完了情報のない CAB 会議のリストが含まれています。
会議ランタイム ステータス [mtg_runtime_state]	CAB ランタイム ステータスの親テーブル
CAB ランタイム ステータス [cab_runtime_state]	CAB 会議ランタイム状況のリストが含まれています。

変更管理 **ATF** テストのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、変更管理 - ATF テストプラグイン (com.snc.change_management.atf) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

変更管理 - ATF テスト (com.snc.change_management.atf) は、[変更管理 - 状況モデル] が有効になると ATF テストをロードします。

手順

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

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

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

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

[変更管理 - コア] のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、[変更管理 - コア] プラグイン (com.snc.change_management) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

このプラグインは、変更要求の [タイプ] フィールドを更新して、[通常]、[標準]、または [緊急] の値にします。

既存の変更要求の [タイプ] 値が次のように更新されます。

変更タイプ

プラグインのインストール前	プラグインのインストール後
ルーチン	標準
包括的	通常
緊急	緊急

手順

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

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

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

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

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

次のタスク
次の 1 つ以上のプラグインをアクティブ化できます。

- 状況モデル (com.snc.change_management.state_model)
- 変更管理 - 衝突の検出 (com.snc.change.collision)
- ベストプラクティス - 変更リスク計算機 (com.snc.bestpractice.change_risk)
- 変更リスクアセスメント (com.snc.change_management.risk_assessment)
- 標準的な変更カタログ (com.snc.change_management.standard_change_catalog)
- ベストプラクティス - 一括 CI 変更 (com.snc.bestpractice.bulkchange)
- 一括更新 CI (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- CAB ワークベンチ (com.snc.change_management.cab)

変更管理を構成できるようになりました。

関連情報
プラグインのリスト (Xanadu)

[変更管理 - コア] とともにインストールされる内容
いくつかのタイプのコンポーネントが、[変更管理 - コア] とともにインストールされます。

[変更管理 - コア] とともにインストールされるテーブル
[変更管理 - コア] では次のテーブルが変更されます。

テーブル	説明
タスク CI [task_ci]	提案された変更が一括更新 CI 機能ではなく手動で行われた場合は、[手動で提案された変更] (manual_proposed_change) フィールドが追加されます。

変更管理 - リスクアセスメントの要求
予測インテリジェンス を使用する 変更管理 機能をアクティブ化して変更リスクを予測するには、Now Support カスタマーサービスシステムを通じて、変更管理 - リスクインテリジェンスプラグイン (com.snc.change_management.ml.risk) を要求します。

始める前に
必要なロール：maint

このタスクについて
変更管理 - リスクインテリジェンス (com.snc.change_management.ml.risk) プラグインは、関連プラグインがまだ有効でなければそれらをアクティブ化します。

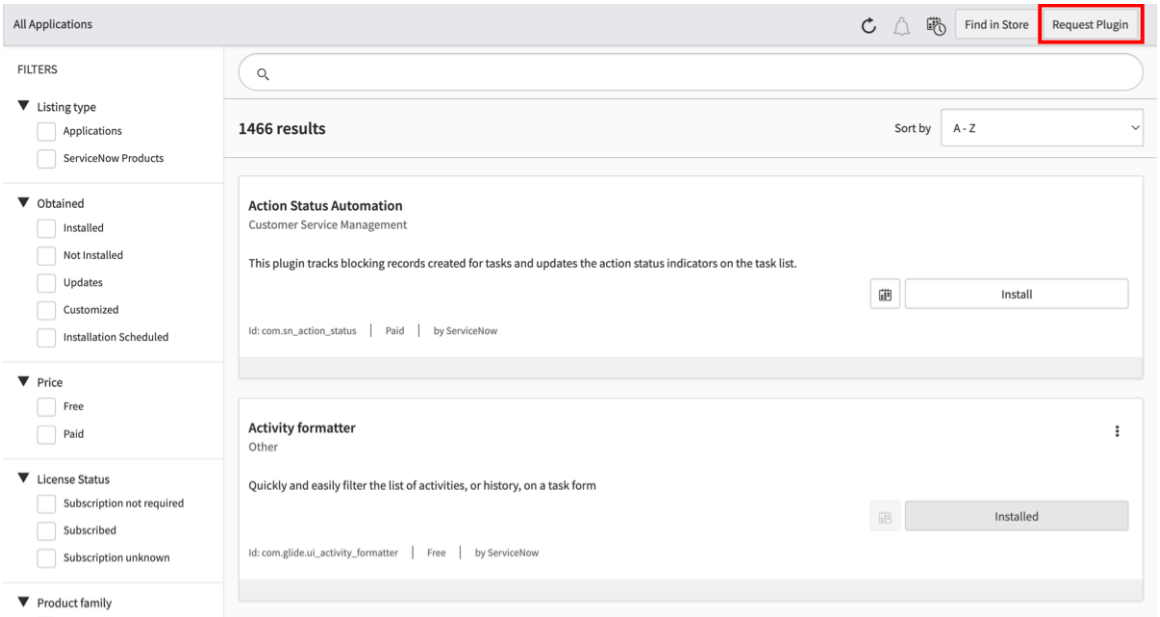
変更管理 - リスクインテリジェンスプラグインのプラグイン

プラグイン	説明
変更管理 - 予測インテリジェンスコア [com.snc.change_management.ml]	変更管理 で予測インテリジェンスを使用できるようにします。

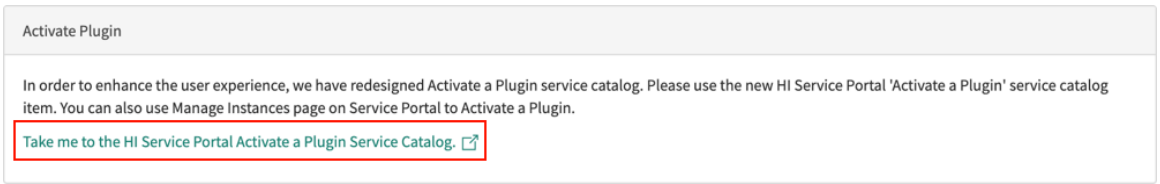
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。

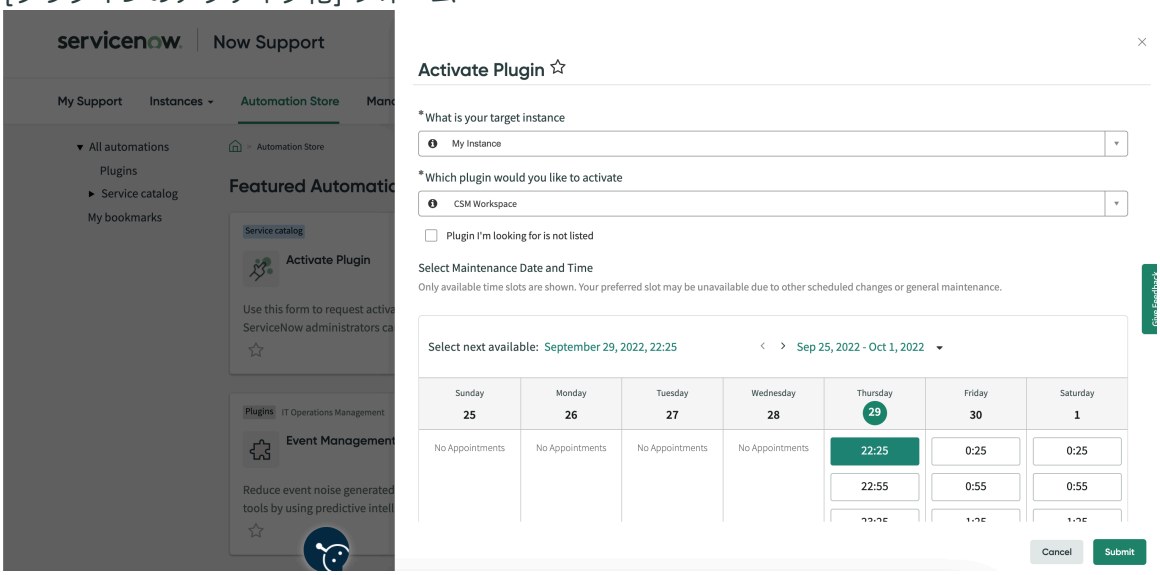
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

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

変更管理 - リスクインテリジェンスとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、テーブルを含む変更管理 - リスクインテリジェンスプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
リスク分類ソリューション [chg_ml_prop_risk_solution_cat]	リスクインテリジェンス機能に対して構成されたソリューション定義の分類。分類タイプのソリューション定義を使用するように機能が構成されている場合に使用します。
リスク類似性ソリューション [chg_ml_prop_risk_solution_sim]	リスクインテリジェンス機能に対して構成された類似性ソリューション定義。類似性タイプのソリューション定義を使用するように機能が構成されている場合に使用します。
リスクインテリジェンスプロパティ [chg_ml_prop_risk]	リスクインテリジェンス機能を構成するために使用するプロパティ。

変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンスの要求

予測インテリジェンス を使用する 変更管理 機能をアクティブ化し、変更クラスターを識別して標準的な変更テンプレートを提案するには、Now Support カスタマーサービスシステムを通じて、変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンスプラグイン (com.snc.change_management.ml.sctp) を要求します。

始める前に

必要なロール：maint

このタスクについて

変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンス (com.snc.change_management.ml.sctp) プラグインは、関連プラグインがまだ有効でなければそれらをアクティブ化します。

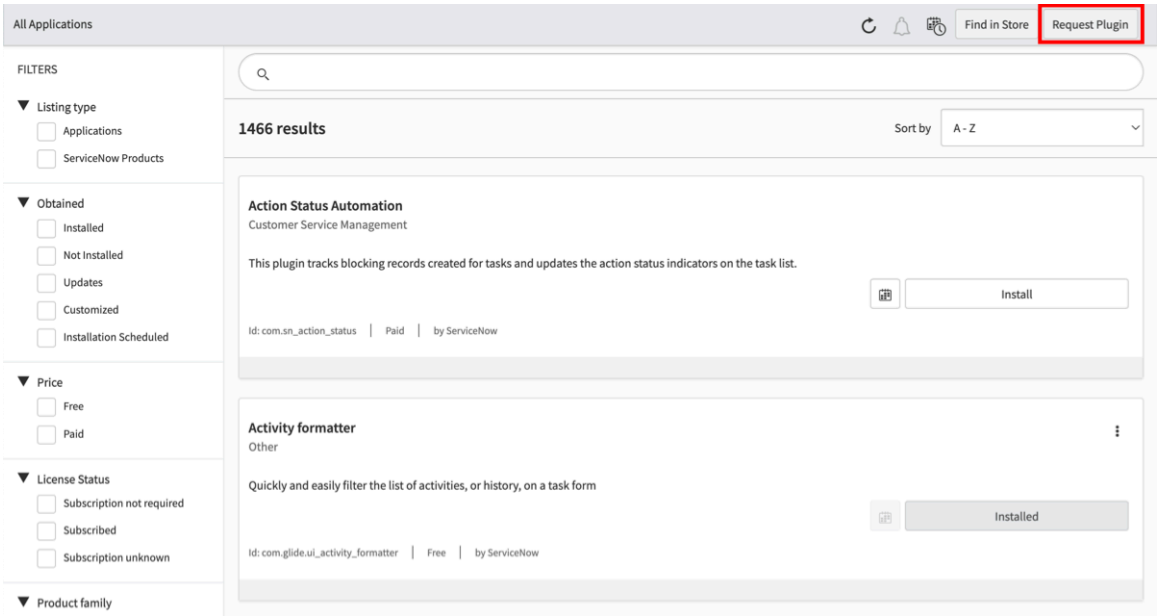
変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンスプラグインのプラグイン

プラグイン	説明
変更管理 - 予測インテリジェンスコア [com.snc.change_management.ml]	変更管理 で予測インテリジェンスを使用できるようにします。

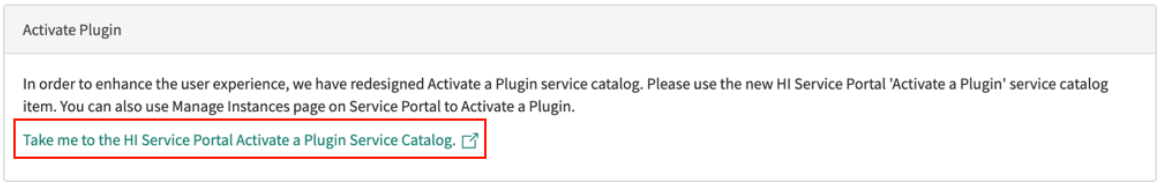
手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

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



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。

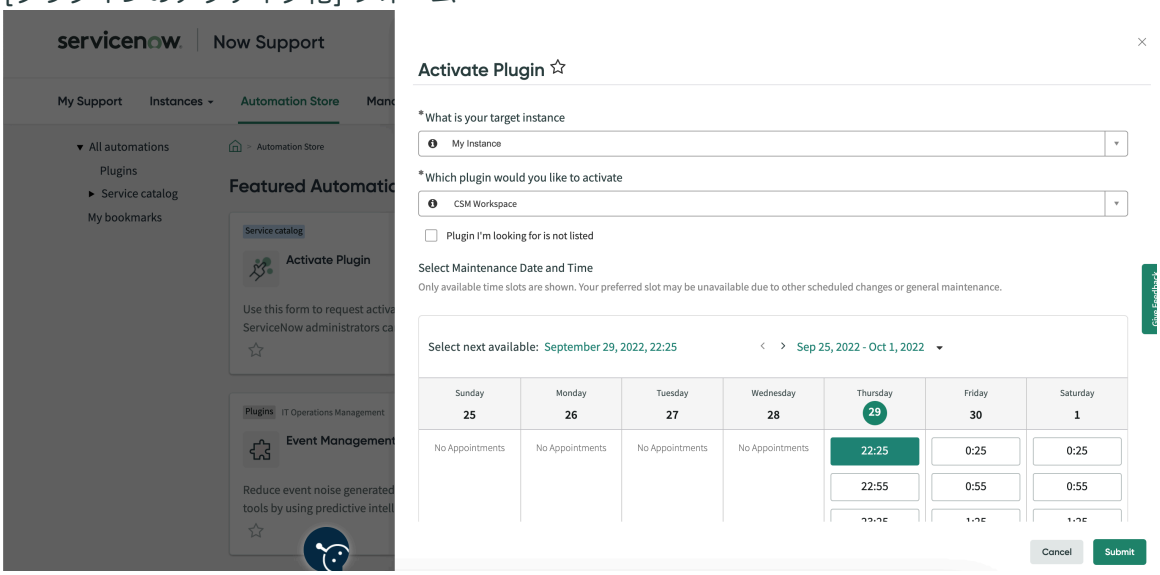
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンスとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、テーブルを含む変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンスプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

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

インストールされるテーブル

テーブル	説明
標準的な変更テンプレートの提案プロパティ [chg_ml_prop_sctp]	標準的な変更テンプレートの提案機能を構成するために使用されるプロパティ。
標準的な変更テンプレート候補 [std_change_template_candidate]	予測インテリジェンス機能によって識別される標準的な変更テンプレート候補。
標準的な変更テンプレートの提案ソリューション [chg_ml_prop_sctp_solution]	標準的な変更テンプレートの提案ソリューション機能に対して構成されたソリューション定義。

変更管理 - Case Intelligence の要求

予測インテリジェンス を使用する 変更管理 機能をアクティブ化して、変更によって発生した可能性のある同様のケースを識別するには、Now Support カスタマーサービスシステムを通じて変更管理 - ケースインテリジェンスプラグイン (com.snc.change_management.ml.ccbc) を要求します。

始める前に

必要なロール：maint

このタスクについて

変更管理 - ケースインテリジェンス (ccom.snc.change_management.ml.ccbc) プラグインは、関連プラグインがまだ有効でなければそれらをアクティブ化します。

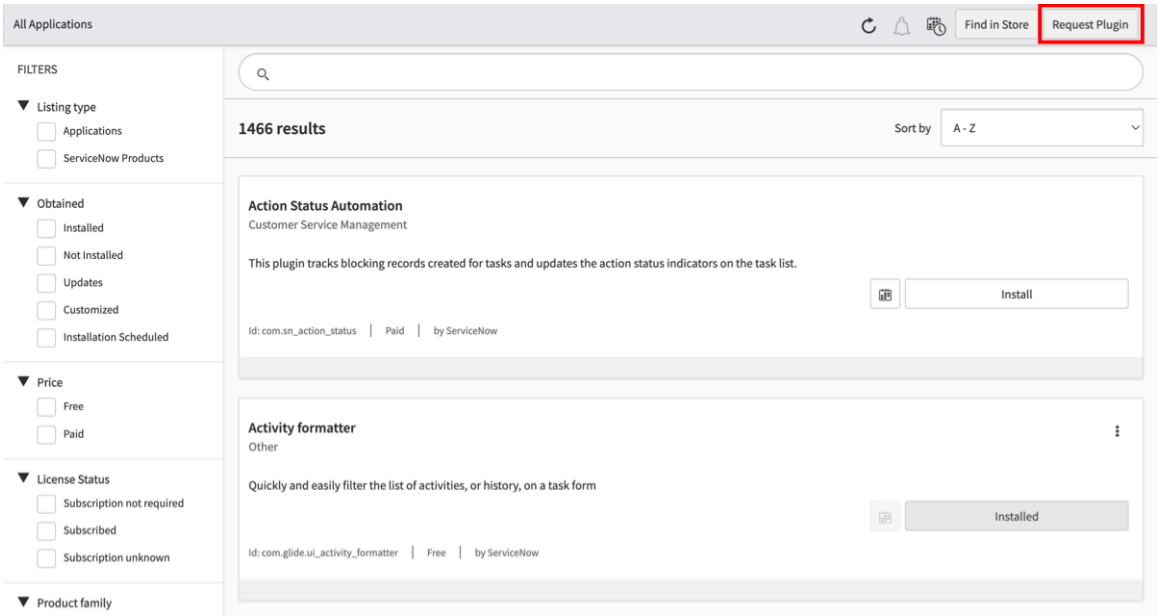
変更管理のプラグイン - Case Intelligence プラグイン

プラグイン	説明
変更管理 - 予測インテリジェンスコア [com.snc.change_management.ml]	変更管理 で予測インテリジェンスを使用できるようにします。

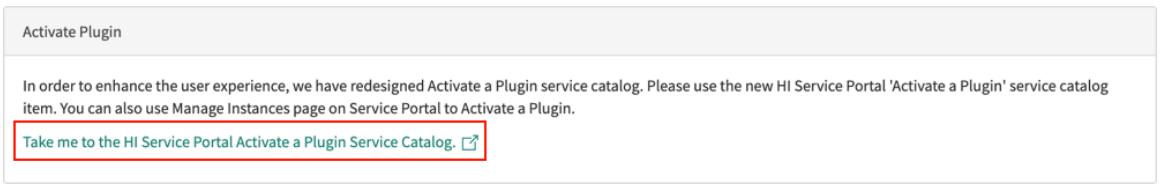
手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

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



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。

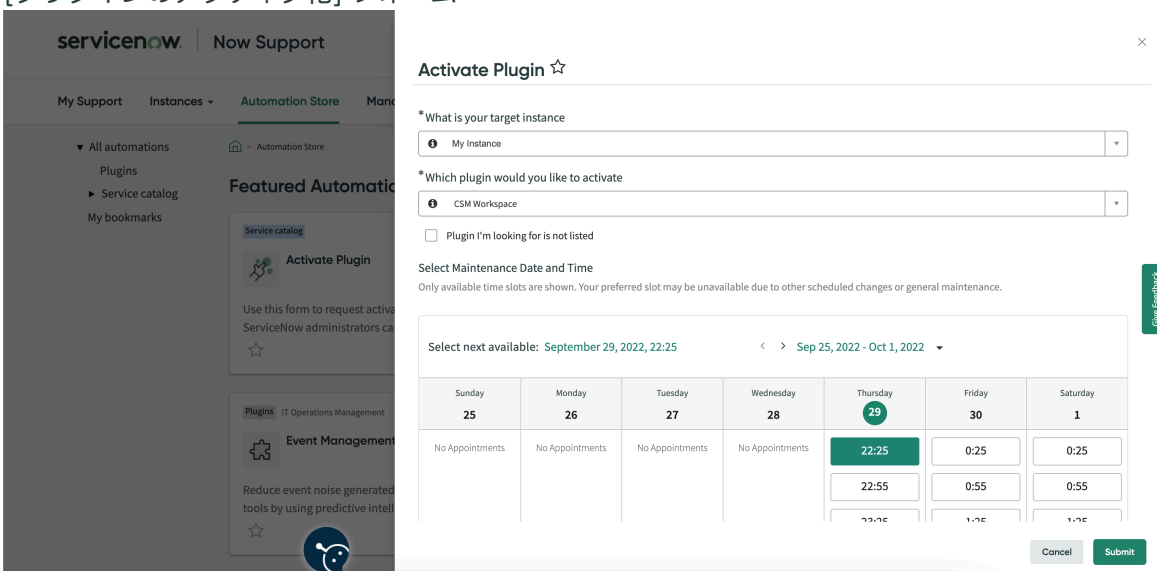
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

変更管理 - 予測インテリジェンスコア

変更管理 予測インテリジェンス機能を有効にするには、変更管理 - 予測インテリジェンスコアプラグイン (com.snc.change_management.ml) が必要です。これは、Now Support カスタマーサービスシステムを使用して要求される 変更管理 予測インテリジェンスプラグインを通じて、自動的に他のものとともにインストールされます。

始める前に

必要なロール：maint

このタスクについて

変更管理 - 予測インテリジェンスコア (com.snc.change_management.ml) プラグインは、関連プラグインがまだ有効でなければそれらをアクティブ化します。

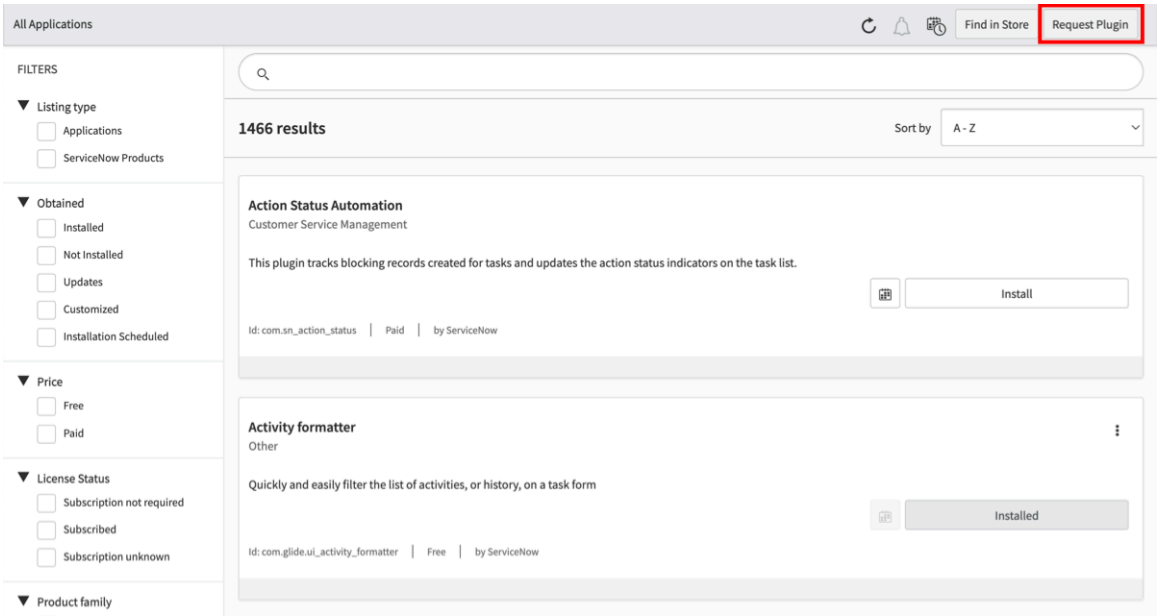
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更管理 - 予測インテリジェンスコアプラグインのプラグイン

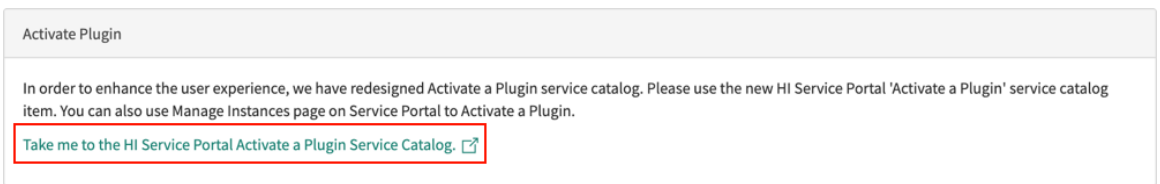
プラグイン	説明
予測インテリジェンス [com.glide.platform_ml]	予測インテリジェンスを使用して、ソリューションの作成、トレーニング、およびテストを行うことで、機械学習ソリューションの基本的な機能を簡単に理解できます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。

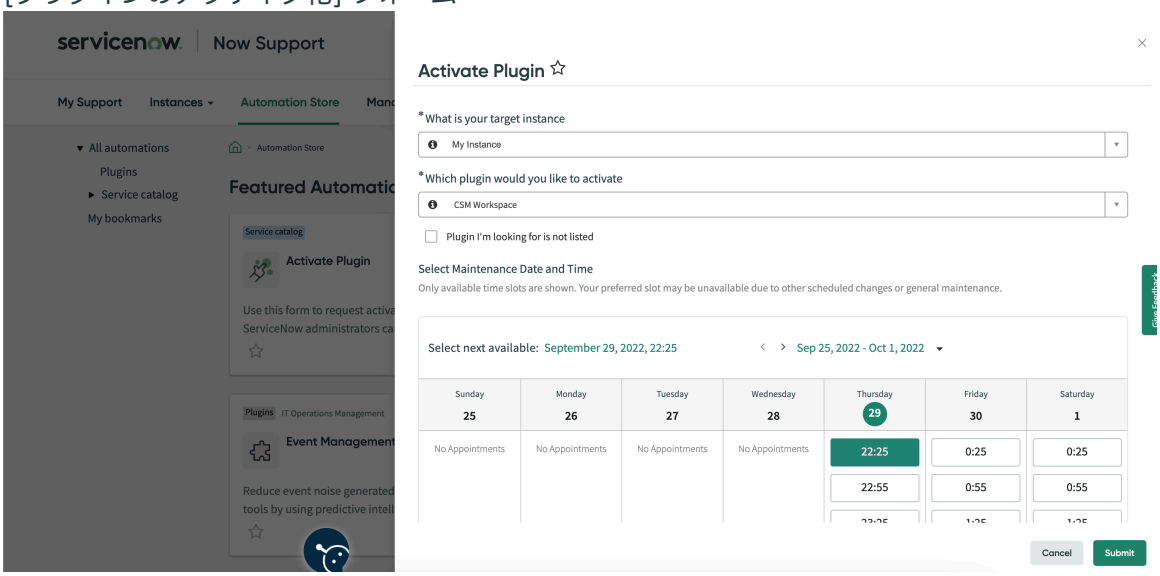
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

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

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

変更管理 - 予測インテリジェンスコアとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、テーブルを含む変更管理 - 予測インテリジェンスコアプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。これらのテーブルは、他の 変更管理 予測インテリジェンププラグインがアクティブ化されてはじめて利用できます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
予測インテリジェンスプロパティの変更 [chg_ml_prop]	変更管理 プロパティのベーステーブル。
予測インテリジェンスソリューションの変更 [chg_ml_prop_solution]	変更管理 インテリジェントソリューションのベーステーブル。
変更類似性ブースター [chg_ml_similarity_boosters]	類似性ベースのソリューションのブースティング機能を提供します。

変更管理 - 変更フローのアクティブ化

admin ロールがある場合は、変更管理 - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.chnage_model.foundation) プラグインをアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

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

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

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

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

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

変更管理 - 変更速度ダッシュボードのアクティブ化

admin ロールがある場合は、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - 変更管理 (com.snc.pa.change) およびプロセス最適化 (com.sn_process_optimization) プラグインをアクティブ化できます。これらのプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

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

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

変更管理 のアクティブ化 - 変更モデル

admin ロールがある場合は、変更管理 - Change Model Foundation Data プラグイン (com.snc.change_management.change_model.foundation) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

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

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

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

変更管理 **Success Probability** をアクティブ化する

admin ロールを持っている場合は、変更管理 - Success Probability プラグイン (com.snc.change_management.success_probability) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
変更管理成功確率 (com.snc.change_management.success_probability) プラグインをアクティブ化すると、変更要求の成功確率を計算することができます。

手順

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

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

変更管理 **- Data Archiving** のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、変更管理 - Data Archiving プラグイン (com.glide.auxdb) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインを (まだアクティブ化されていない場合は) アクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
変更管理 - Data Archiving プラグイン (com.glide.auxdb) を使用すると、データのサブセットを大きなテーブルからデータアーカイブに移動できます。

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

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

標準的な変更のカタログ

標準的な変更は、成功した実績のある、事前承認済みの低リスクの変更です。標準的な変更カタログには、変更管理アプリケーションによって標準的な変更として承認された変更が含まれています。

ITIL ロールのあるユーザーは、使用可能である標準的な変更のリストを表示して、変更要求を送信することができます。

このビデオでは、標準的な変更カタログがどのように機能し、変更マネージャーが変更要求をどのように効果的に管理できるようにするかを示します。 標準的な変更カタログ

プロパティは、カタログからの標準的な変更要求の選択によって変更要求レコードがデータベースに挿入されるかどうかを制御します。アドミニストレーターは、[標準的な変更] プロパティの **[2** ステップ] チェック ボックスを選択できます。このプロパティでは、変更要求レコードを挿入するために要求者に [送信] のクリックが求められます。

標準的な変更は、特定のカテゴリの下で論理的にグループ化されます。変更管理アプリケーションでは、提案プロセスを使用して、標準的な変更カタログで使用可能な変更をコントロールします。

標準的な変更カタログでは、次のアクティビティを実行できます。

- 標準的な変更テンプレートを要求、レビュー、および承認する。
- 事前に承認された標準的な変更を要求する。
- ユーザーレベルで標準的な変更テンプレートへのアクセスを決定する。

組織の要件に基づいて、標準的な変更テンプレートを提案、変更、および廃止することができます。

事前に承認された標準的な変更

標準的な変更テンプレートから変更要求を送信すると、事前に承認された情報が自動的に必要なフィールドに入力されます。標準的な変更がより素早く送信され、フルフィルメントが迅速化されます。

注: 標準的な変更では、一連の構成アイテム (CI) を一括更新することはできません。ただし、個々の変更を提案することはできます。

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

ユーザー レベルで標準的な変更テンプレートへのアクセスを決定する

標準的な変更は、特定のカテゴリの下で論理的にグループ化されています。これらのカテゴリは、ユーザーロール、地理的な場所、部門などのユーザー基準に基づいてユーザーに表示されます。

標準的な変更カタログのプロパティの設定

標準的な変更プロパティを使用して、標準的な変更カタログを設定します。

始める前に

[変更管理 - 標準的な変更カタログ] [com.snc.change_management.standard_change_catalog] プラグインを有効にしておく必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [変更] > [管理] > [標準的な変更プロパティ]に移動します。
2. フォームのフィールドに入力します。

標準的な変更プロパティ フォーム

フィールド	説明
カタログ	生成された標準的な変更テンプレートを追加する先のサービスカタログを選択します。
カテゴリ	生成された標準的な変更テンプレートを追加する先のサービスカタログカテゴリを選択します。また、カタログまたは選択したカタログの子カテゴリを選択することもできます。 **注:** この値は、提案フォームでは自動的には設定されず、承認前に指定する必要があります。
2 ステップ	標準的な変更の要求を 2 ステップのプロセスにするチェックボックス。このプロセスは、要求者を標準的な変更テンプレートから、送信前のレビューが可能な変更要求にリダイレクトします。 このオプションは、Jakarta でプロビジョニングされたインスタンスではデフォルトで有効になっています。以前のリリースからアップグレードするカスタマーは、 **[2** ステップ] プロパティを有効にしておく必要があります。
変更要求の必須値	新しい標準的な変更テンプレートまたは標準的な変更テンプレートの変更を提案するときに値を必要とする必須項目のリストを指定します。 この設定により、標準的な変更テンプレートから標準的な変更要求を作成するときに、変更要求フォームの 1 つ以上のフィールドにプリセット値が含まれるようになります。
デフォルトの変更の要求値	変更要求フォームの共通フィールドのデフォルト値を指定します。
制限付き変更の要求値	提案作成時にエンドユーザーによる値の入力が許可されていないフィールドのリストを指定します。

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

フィールド	説明
	注: [更新回数]、[更新日時]、[更新者]、[ドメイン]、[作成日時]、[作成者] などの内部の列が制限付きであることを確認してください。
読み込み専用フィールド	作成された標準的な変更要求でエンドユーザーが値の入力を許可されていないフィールドを指定します。 注: この設定により、指定されたフィールドに対して、標準的な変更要求が送信されたときに、標準的な変更テンプレートで承認された値が変更されなくなります。
コピーするフィールド	非標準の変更要求から [新しい標準的な変更テンプレートを提案] レコード プロデューサーにその値がコピーされるフィールドを指定します。 注: このリストに指定されていないフィールドにデフォルト値が指定されていると、デフォルト値がレコード プロデューサーにコピーされます。
タスク プロパティを変更	
変更タスクの必須項目	必須項目のリストを指定します。新しい変更タスク テンプレートの提案時または変更タスク テンプレートの変更時に、これらのフィールドに値を入力します。
デフォルトの変更タスク値	変更タスク テンプレートの作成時に、[タスクを変更] フォームのフィールドのデフォルト値を指定します。
制限された変更タスクフィールド	エンドユーザーが変更タスクテンプレートの作成時に値を提供することを許可されていない変更要求フィールドのリストを指定します。
読み込み専用の変更タスク フィールド	エンドユーザーが変更タスクで値を変更することを許可されていないフィールドを指定します。 注: この設定により、指定したフィールドに対して、変更タスクの作成時に変更タスク テンプレートで承認された値が変更されなくなります。
コピーする変更タスク フィールド	既存の変更要求から新しい標準的な変更テンプレートを提案するときに、値が 1 つ以上の変更タスク テンプレートにコピーされるフィールドを指定します。

3. [更新] を選択します。

次のタスク

標準的な変更カタログを作成することができます。デフォルトでは、基本的な標準的な変更提案ワークフローは承認レコードを変更管理グループのメンバーに送信することになっており、メンバーは必要に応じてレコードを確認して変更する必要があります。

標準的な変更タスク テンプレートの作成

変更タスク テンプレートを作成して、標準的な変更提案に追加することができます。標準的な変更提案が承認された場合、標準的な変更要求が作成されたときに、関連する変更タスクが作成されます。

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

始める前に
必要なロール：itil、change_manager、または sn_change_write

手順
1. [すべて] > [標準的な変更] > [オープン提案]に移動します。

   注: 標準的な変更タスクを標準的な変更提案に追加できるのは、その提案が [新規] ステータスにある場合のみです。承認のために標準的な変更タスクを送信すると、その他のタスクを追加することはできません。

2. [変更タスク テンプレート] タブをクリックしてから、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

   変更タスク テンプレート フォーム

フィールド	説明
名前	変更タスクの一意な名前。
標準的な変更提案	変更タスク テンプレートを作成する対象の標準的な変更提案の名前。
順番	変更要求において変更タスクが作成登録される順番。 [順番] フィールドは、標準的な変更カタログから変更要求を選択したときに、変更タスクを変更要求に追加する順番を決定します。
簡単な説明	変更タスク テンプレートの簡単な説明。
変更タスク値	標準的な変更の一部として作成された変更タスクに設定されるフィールド値。

4. [送信] をクリックします。

   注: 標準的な変更カタログのテンプレートは、サービスポータルではサポートされていません。

標準的な変更テンプレートの提案
変更の要求の作成時に必要なものを特定する場合は、新しい標準的な変更テンプレートを提案します。

始める前に
必要なロール：itil、admin

このタスクについて
IT 技術者は、頻繁に作成する変更の要求に対する新しい変更テンプレートを提案できます。この新しいテンプレートは、後で承認のために変更管理チームに向けて送信されます。このチームは要求をレビューして、承認プロセスの一環としてテンプレートを承認します。

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

手順

1. 標準的な変更テンプレートを提案するには、[変更] > [標準的な変更] > [標準的な変更カタログ] > [テンプレート管理] > [新しい標準的な変更テンプレートを提案] に移動して、フォームのフィールドに入力します。

   標準的な変更提案フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	標準的な変更提案テンプレートの簡単な説明。
カテゴリ	テンプレートが公開されるカテゴリ。たとえば、[サーバーの標準的な変更] などです。
サンプルの変更の要求	提案した変更のサンプルとして利用可能な変更要求。変更管理チームは、承認プロセスの一環として要求をレビューします。
変更の要求値	標準的な変更提案テンプレートにデフォルトのテキストとして表示されるテキスト。

2. [保存] をクリックします。
   提案は [新規] ステータスで作成されます。
3. [承認リクエスト] をクリックします。
   提案は [処理中] ステータスで作成されます。
4. オプション: 次の手順を実行して、既存の変更から標準的な変更テンプレートを作成します。
   a. [変更] > [開く]に移動し、その情報を標準的な変更テンプレートで使用する変更をクリックします。
   b. フォームのコンテキストメニューを開き、[標準的な変更テンプレートの提案] をクリックします。

   注:
   - 変更に含まれる変更タスクがあれば、それも新しい標準的な変更提案にコピーされます。変更と変更タスクの両方からコピーされたフィールドは、[標準的な変更プロパティ] で定義されます。
   - デフォルトで、変更管理グループのメンバーに対して承認レコードが作成されています。

   または、変更マネージャーが、標準的な変更提案を作成および送信します。このような提案をテンプレートとして使用すると、頻繁に発生し低リスクの標準的な変更の要求をドラフトできます。デフォルトでは、基本的で標準的な変更提案ワークフローが承認レコードを変更管理グループのメンバーに送信することになっており、それらのメンバーは必要に応じてレコードを確認して変更します。[変更] > [標準的な変更] > [自分の提案] に移動します。[新規] をクリックしてフォームに入力し、[送信] をクリックします。

タスクの結果
使用するための新しいテンプレートレコードが作成されます。

標準的な変更テンプレートへのファイルの添付

ドキュメント、スプレッドシート、画像などのファイルを標準的な変更提案に添付します。標準的な変更テンプレートは、そのテンプレートによって作成された変更要求に、テンプレートに添付されたすべてのファイルをコピーします。

始める前に
必要なロール：itil、admin

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

手順

1. [すべて] > [変更] > [標準的な変更] > [自分の提案]に移動します。
2. 添付ファイルを追加する提案を開きます。
3.  アイコンをクリックし、ファイルを参照して選択します。

   添付ファイルは、提案の一番上に表示されます。

   注: 複数のファイルを添付ファイルとして追加することができます。

4. [更新] をクリックして、提案の承認を要求します。

タスクの結果

標準的な変更提案に関連付けられた添付ファイルは、その提案が承認されたときに作成される標準的な変更テンプレートにコピーされます。このテンプレートを使用して標準的な変更を作成すると、関連付けられているすべての添付ファイルもそれらの標準的な変更要求にコピーされます。

標準的な変更テンプレートの変更または廃止

組織の要件に基づいて、標準的な変更テンプレートを変更および廃止することができます。

始める前に

必要なロール：admin、change_manager、sn_change_write または itil

手順

1. [すべて] > [変更] > [標準的な変更] > [すべてのテンプレート]に移動します。
2. 変更または廃止するテンプレートを選択し、次のいずれかの手順を実行します。

オプション	説明
標準的な変更テンプレートを変更	a. [関連リンク] で、[テンプレートの変更] をクリックします。 b. [標準的な変更テンプレートを変更] フォームに変更内容を入力します。
標準的な変更テンプレートを廃止	a. [関連リンク] で、[テンプレートの廃止] をクリックします。 b. [標準的な変更テンプレートを廃止] フォームに特定のテンプレートを廃止するビジネス上の根拠を入力します。

3. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - [保存] をクリックします。変更は保存されますが、承認のために送信されていません。
   - [承認リクエスト] をクリックします。テンプレートが、承認のために変更管理チームに送信されます。

変更スケジュール

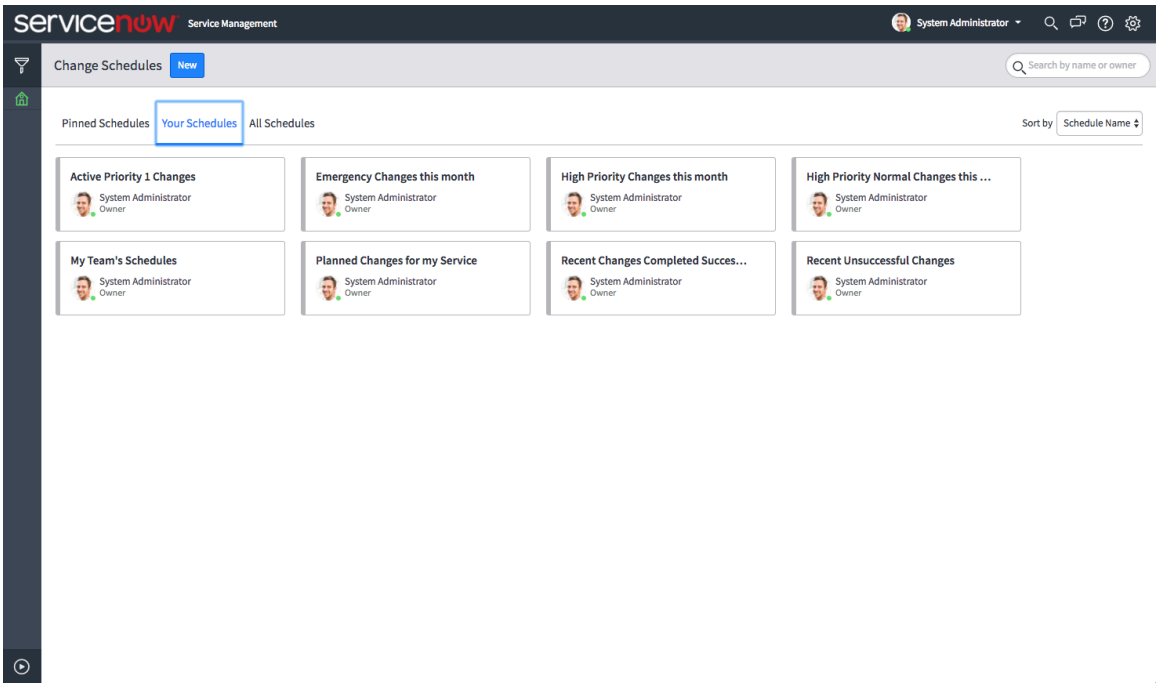
[変更スケジュール] ランディングページには、[固定されたスケジュール]、[スケジュール]、および [すべてのスケジュール] の下で分類されているスケジュールのビューが表示されます。スケジュールがグループ化されているため、システム内のスケジュールをすべて検索するのではなく、最も必要とするスケジュールに簡単にアクセスして、時間を節約することができます。

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

変更スケジュールにアクセスするには、[変更] > [スケジュール] > [変更スケジュール] に移動します。

注: [変更スケジュール] ページを表示するには、「変更管理 - 変更スケジュール」プラグイン (com.snc.change_management.soc) を有効にする必要があります。

変更スケジュールランディングページ



スケジュールは次の 3 つのカテゴリに分類されています。

- 固定されたスケジュール：簡単にアクセスできるよう固定すると選択しておいたすべての変更スケジュールが含まれます。
- 自分のスケジュール：自分が所有している、またはスケジュールを所有しているグループのメンバーである変更スケジュールがすべて含まれます。
- すべてのスケジュール：アクセス権限があるすべての変更スケジュールが含まれます。

スケジュールを固定するには、スケジュール タイルにカーソルを合わせて、固定アイコン ( ) をクリックします。スケジュールは、[固定されたスケジュール] の下に表示されます。タイルの固定を解除するには、固定アイコンをもう一度クリックします。

注: [プロパティを変更] にある [変更スケジュールが掲示されたときに情報メッセージを表示します] プロパティが、スケジュールの固定または固定解除を確認する情報メッセージを表示するかどうかを制御します。

変更スケジュールを表示するには、タブをクリックします。詳細については、「変更スケジュール ビュー」を参照してください。

変更スケジュール ビュー

[変更スケジュール] モジュールは、変更スケジュール定義内で定義された基準に基づいて変更要求のガントまたはタイムラインビューを提供します。

変更スケジュールは、変更スケジュール定義に基づいて含まれる変更要求への詳細な見識を提供します。変更要求には、任意の日付、週、または月の変更タイミング、期間、関連変更タスク、ブラックアウト期間、およびメンテナンス期間を含めることができます。

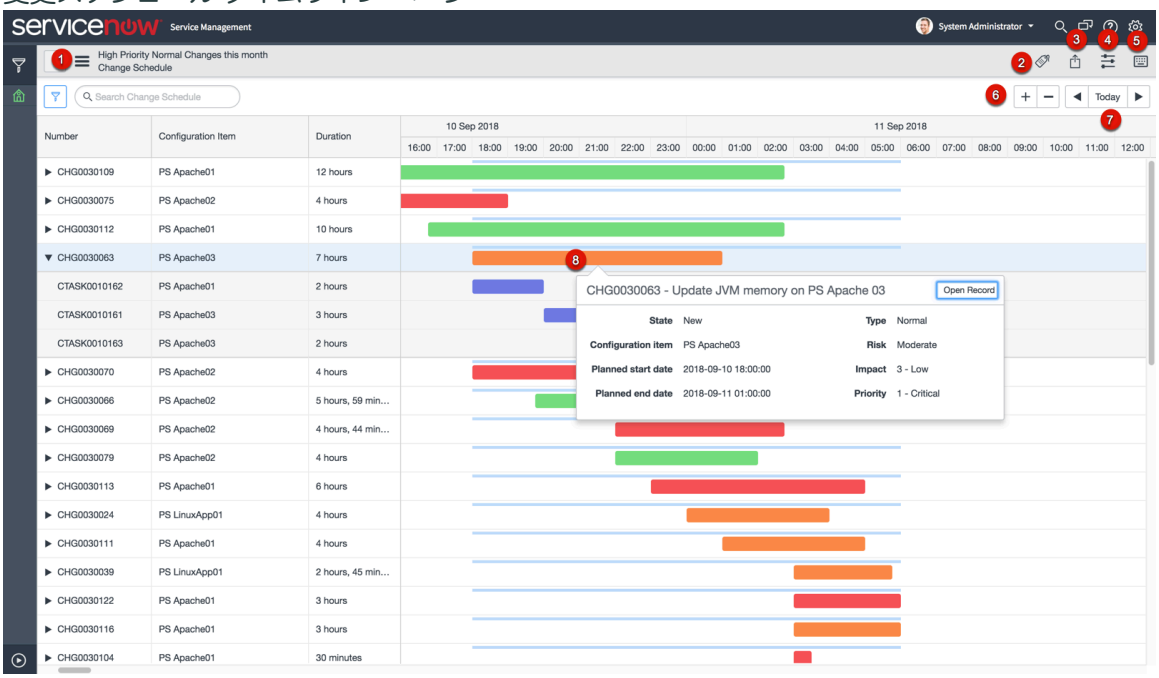
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[変更スケジュール] ページを表示するには、「変更管理 - 変更スケジュール」プラグイン (com.snc.change_management.soc) を有効にする必要があります。

変更要求はスパンで表されます。スパンの長さは、変更スケジュール定義で定義された開始日と終了日のフィールドで定義されます。[変更スケジュール] ページでは、条件ビルダーを使用して条件を定義できます。条件ビルダーは、どの変更要求が変更スケジュールで表示およびソートされるかを決定します。

注: 変更のブラックアウトおよびメンテナンス期間をカレンダービューに表示するには、その変更について [影響を受ける **CI**] フィールドを設定する必要があります。

変更スケジュール タイムライン ページ



SI #	UI コンポーネント	説明
1	コンテキストメニュー	以下を行うオプション： • 新しいスケジュールの作成：シンプルなウィザードから新しいスケジュールを作成できます。 • スケジュールの編集：自分が所有する変更スケジュールの変更を許可し、加えた変更が関連する変更スケジュール定義レコードに保存されます。 • スケジュールのコピー：コピーしようとする変更スケジュールの所有者である場合には、変更スケジュールのコピーが作成されます。他のユーザーが所有する変更スケジュールをコピーしようとする場合は、コピーしたスケジュールの所有者になり、新しいスケジュールは完全に編集可能になります。 • スケジュール定義の表示：変更スケジュール定義およびそれに関連付けられた関連フィールドを表示できます。 • 削除：変更スケジュールを所有しているユーザーがスケジュールを削除できるようにします。

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

SI #	UI コンポーネント	説明
		注: • itil ロールがあるだけで、変更スケジュールの所有者ではないユーザーは、スケジュールの作成、スケジュールのコピー、または既存のスケジュール定義の表示のみが可能です。 • 作成するスケジュールの所有者になります。作成した新しいスケジュールは、[自分のスケジュール] タブの下にあるタイル フォームの [変更スケジュール] ページに表示されます。
2	スパン スタイル	指定した条件に基づいて定義されたスパンの色。[スパン スタイルを追加] をクリックして、新しいスパン スタイルを追加できます。また、既存のスタイル ルールを編集したり、スタイル ルールにフィルターを適用したり、スタイル ルールを削除することもできます。 **注:** デフォルトでは、スパン スタイルは変更のリスク値に基づいています。 • リスク = 高 - スパン スタイルが赤 • リスク = 中 - スパン スタイルがオレンジ • リスク = 低 - スパン スタイルが緑
3	共有	ユーザー名、グループ、またはロールによって、他のユーザーと共有するようスケジュールします。共有ペインには、すべてのユーザーと変更スケジュールを共有するためのチェックボックスもあります。変更スケジュールが誰とも共有されない場合、所有者、所有者グループ、およびアドミニストレーターだけが変更スケジュールを参照できます。変更スケジュールが他のユーザーと共有されている場合は、メール通知を送信してそのアクセスを通知するオプションを利用できます。
4	設定	構成アイテム、期間、または関連タスクを含む変更スケジュールのコンポーネントは、非表示または公開にすることができます。
5	キーボード ショートカット	利用可能なキーボード ショートカットは、素早い移動によってユーザーのアクセシビリティを高めます。次のアイコンをクリックすると、ナビゲーション ショートカットのリストが表示されます。
6	ズーム	変更スケジュールのズーム解像度を制御するズーム レベル。変更スケジュールの範囲のビュー数時間から 1 年間までの間で変えることができます。
7	矢印キー	現在のズーム レベルに基づいて変更スケジュール内を時系列で前後に移動するオプション。[今日] をクリックすれば、1 回のクリックで現在の日時に戻ることができます。
8	変更レコード	任意のスパンをクリックしたときの変更レコードのサマリー。サマリーのヘッダーで [レコードを開く] を使用して、フォー

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

SI #	UI コンポーネント	説明
		ム ビューで変更要求を開きます。このフォームでは、変更要求レコード全体を表示することができます。 注: このウィンドウに表示されるフィールドを指定することができます。[変更スケジュール定義] フォームの [レコード サマリー] タブで、必要なフィールドを [左の列のフィールド] および [右の列のフィールド] で指定します。

注: 変更スケジュールは、20 のバッチでクライアント側のタイムライン ページにロードされます。最大 1000 件のレコードをロードできます。この数はシステムアドミニストレーターが変更できます。詳細については、「「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストール」のプロパティを参照してください。

変更スケジュール ページからの変更スケジュールの作成

変更スケジュールを作成して、すべてのスケジュール済みの変更、変更タスク、ブラックアウト期間、任意の日付、週、月、または年のメンテナンス期間を表示することができます。

始める前に

- 「変更管理 - 変更スケジュール」プラグイン (com.snc.change_management.soc) をアクティブ化している必要があります。
- 必要なロール：itil、sn_chg_soc.change_soc_admin、sn_change_role、sn_change_write のロール、sn_change_write、または admin

注:

- itil ロールのあるユーザーは、変更スケジュール定義を作成し、作成したスケジュール定義を表示できます。
- アドミンまたは変更スケジュールアドミニストレーターは、すべての変更スケジュール定義の読み込み、または編集を行うことができます。

手順

1. [すべて] > [変更] > [スケジュール] > [変更スケジュール]に移動して、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

新しい変更スケジュール フォーム

フィールド	説明
名前	変更スケジュールの名前。
開始日フィールド	開始日を開始予定日の例として示す変更要求フォームのフィールド。
終了日フィールド	終了日を終了予定日の例として示す変更要求フォームのフィールド。
条件	変更スケジュールのインターフェイスに表示される変更要求と、それらの変更要求がソートされる順番を決定する条件。

3. [送信] をクリックします。
変更スケジュールがタイムライン ビューに表示されます。

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

変更スケジュール定義からの変更スケジュールの作成

変更スケジュール定義レコードから変更スケジュールを定義することができます。変更スケジュール定義は、変更サマリー popover に表示されるコンテンツ、スケジュールを共有するユーザー、グループ、またはロール、および関連スパン スタイルの色を定義するのに役立ちます。

始める前に

- 「変更管理 - 変更スケジュール」プラグイン (com.snc.change_management.soc) をアクティブ化している必要があります。
- 必要なロール：itil、sn_chg_soc.change_soc_admin、sn_change_role、sn_change_write のロール、sn_change_write、または admin

このタスクについて

新しい変更スケジュールを作成するには、ユーザーインターフェイスに表示する開始日と終了日のフィールドを指定し、どの変更要求を表示するかを決定するための条件も指定します。

手順

1. [すべて] > [変更] > [スケジュール] > [変更スケジュール定義]に移動し、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

変更スケジュール定義フォーム

フィールド	説明
名前	変更スケジュールの名前。
アクティブ	スケジュールがアクティブかどうかを選択するチェックボックス。
変更	
開始日フィールド	スパンの開始日を決定する変更要求フォームのフィールド。
終了日フィールド	スパンの終了日を決定する変更要求フォームのフィールド。
条件	変更スケジュール インターフェイスにどの変更要求が表示されるかを決定する条件と、それらの変更要求がソートされる順番。
レコード サマリー	
左の列のフィールド	レコード サマリー ポップアップの左の列に表示されるフィールドのリスト。変更スケジュール タイムライン上のスパンをクリックすると、レコード サマリー ポップアップが表示されます。
右の列のフィールド	変更スケジュールのタイムライン上のスパンをクリックすると、ウィンドウの右に表示されるフィールドのリスト。変更スケジュール タイムライン上のスパンをクリックすると、レコード サマリー ポップアップが表示されます。
ブラックアウトおよびメンテナンス	

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

フィールド	説明
ブラックアウト期間を表示	変更要求タイムラインに変更要求に関連付けられたブラックアウト期間が表示されるかどうかを選択するためのチェック ボックス。
ブラックアウト期間の色	変更スケジュール タイムラインでブラックアウト期間を表す色。
メンテナンス期間を表示	変更要求に関連付けられたメンテナンス期間が変更スケジュールに表示されるかどうかを選択するためのチェックボックス。
メンテナンス期間の色	変更スケジュール タイムラインでメンテナンス期間を表す色。
共有	
共有先	変更に関連付けられたすべてのユーザー、または特定のユーザーおよびグループとスケジュールを共有するオプション。
所有者	変更スケジュールの所有者。
グループ オーナー	変更スケジュールを所有し、変更スケジュールの管理権限を持つグループ。
関連リンク	
スケジュールを表示	定義した変更スケジュールへのリンク。
関連リスト	
関連定義	関連する子スケジュールの詳細
スタイル ルール	条件ビルダーを使用してスパンの色を決定するスタイル条件を定義するオプション。たとえば、[緊急] タイプのすべての変更を赤色のスパンとして表示する場合は、その条件にスパン スタイルを定義できます。

3. [送信] をクリックします。

変更スケジュールへの関連タスクの追加

関連定義を作成して、変更スケジュールの変更要求に関する関連タスクを表します。たとえば、変更要求に関連付けられた変更タスクを表示するには、関連定義を定義する必要があります。また、関連タスクに固有のスタイル ルールを追加することもできます。

始める前に

- 「変更管理 - 変更スケジュール」プラグイン (com.snc.change_management.soc) をアクティブ化している必要があります。
- 親変更スケジュールが定義されている必要があります。
- 必要なロール：itil、sn_chg_soc.change_soc_admin、sn_change_role、sn_change_write のロール、sn_change_write、または admin

手順

1. [すべて] > [スケジュール] > [変更スケジュール定義]に移動します。
2. [変更スケジュール定義] を選択します。
3. [関連定義] タブで [新規] を選択します。

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

4. フォームのフィールドに入力します。

関連定義フォーム

フィールド	説明
名前	関連定義の名前。
変更スケジュール定義	親変更スケジュールの参照。
アクティブ	子スケジュールがアクティブかどうかを選択するためのチェック ボックス。
関連レコード	
テーブル名	選択リストで、関連定義が基づいているテーブルを選択します。
参照フィールド	たとえば変更要求など、関連定義が基づいている参照。
開始日フィールド	関連レコードからの開始日フィールド。
終了日フィールド	関連レコードからの終了日フィールド。
条件	変更スケジュールに含まれる条件および条件が関連付けられている順序。
レコード サマリー 注: 変更スケジュール タイムライン上のスパンをクリックすると、レコード サマリー ポップアップが表示されます。	
左の列のフィールド	レコード サマリー ポップアップの左の列に表示されるフィールドのリスト。変更スケジュール タイムライン上のスパンをクリックすると、レコード サマリー ポップアップが表示されます。
右の列のフィールド	レコード サマリー ポップアップの右の列に表示されるフィールドのリスト。変更スケジュール タイムライン上のスパンをクリックすると、レコード サマリー ポップアップが表示されます。

5. [送信] をクリックします。

スタイルルール定義

スタイル スパンを作成して、変更スケジュール内のさまざまなイベントの色を指定することができます。スケジュール内のスタイル スパンは、変更要求のフィールド値に基づいて変更の特性を素早く識別するのに役立ちます。

変更スケジュールにはいくつかの基本スタイルが含まれており、すべてのスケジュールが最初からスパン スタイルを持つようになります。デフォルトでは、停電スケジュールはグレイ、メンテナンススケジュールはライトブルーで表示され、変更要求は赤 (リスク = 高)、オレンジ (リスク = 中)、緑 (リスク = 低) のいずれかで表されます。

スタイル ルールを定義するには、「変更管理 - 変更スケジュール」プラグイン (com.snc.change_management.soc) をアクティブ化する必要があります。

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

デフォルト スタイル ルール、変更スケジュール定義、または変更スケジュール タイムラインのスパン スタイル期間など、複数の方法でスタイルを定義できます。

注: スタイルルールテーブルは、すべてスタイルルールコアテーブル [chg_soc_style_rule_core] を拡張します。

デフォルト スタイル ルールの定義

スタイル ルールを特定のアプリケーションではなくグローバルに変更スケジュールで使用する場合は、[デフォルト スタイル ルール] モジュールからスタイル ルールを定義できます。

始める前に

必要なロール：itil、sn_chg_soc.change_soc_admin、sn_change_role、sn_change_write のロール、sn_change_write、または admin

手順

1. [すべて] > [変更] > [スケジュール] > [デフォルトスタイルルール]に移動します。
2. [スタイル ルール] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

スタイル ルール フォーム

フィールド	説明
名前	スタイル ルールの名前。
条件	スタイル ルールを指示する条件。たとえば、リスク = 高 = 赤。
アクティブ	スタイル ルールがアクティブかどうかを決定するチェック ボックス。
スタイリング	
詳細	ラベルの色、ラベルの重さ、およびイベントの色の値を設定するためのスクリプトを書き込むためのチェック ボックス。 チェック ボックスをオンにしない場合、 [ラベルの色]、[ラベルの重さ]、および [イベントの色] フィールドが表示されます。
ラベルの色	スタイル ルールに一致するタイムライン上の各レコードに表示されるテキストの色。
ラベルの重み	標準や太字などのラベルの厚さ。
イベントの色	スタイル ルールに一致するタイムライン上の各レコードに表示されるスケジュール スパンの色。

4. [保存] をクリックします。

変更スケジュール定義からのスタイル ルールの定義

スタイル ルールを変更スケジュール定義に関連する変更スケジュールに適用するときに、変更スケジュール定義からスタイル ルールを定義できます。

始める前に

必要なロール：itil、sn_chg_soc.change_soc_admin、sn_change_role、sn_change_write のロール、sn_change_write、または admin

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

手順

1. [すべて] > [変更] > [スケジュール] > [変更スケジュール定義]に移動します。
2. スタイル ルールを定義または編集する定義を開きます。
3. スタイル ルール関連リストをクリックし、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

スタイル ルール フォーム

フィールド	説明
名前	スタイル ルールの名前。
条件	スタイル ルールを指示する条件。たとえば、リスク = 高 = 赤。
アクティブ	スタイル ルールがアクティブかどうかを決定するチェック ボックス。
スタイリング	
詳細	ラベルの色、ラベルの重さ、およびイベントの色の値を設定するためのスクリプトを書き込むためのチェック ボックス。 チェック ボックスをオンにしない場合、 [ラベルの色]、[ラベルの重さ]、および [イベントの色] フィールドが表示されます。
ラベルの色	スタイル ルールに一致するタイムライン上の各レコードに表示されるテキストの色。
ラベルの重み	標準や太字などのラベルの厚さ。
イベントの色	スタイル ルールに一致するタイムライン上の各レコードに表示されるスケジュール スパンの色。

5. [保存] をクリックします。

> **注:** 変更スケジュール定義から作成するスタイル ルールは、基本スタイル ルール テーブル [chg_soc_style_rule] に存在するスタイル ルールよりも優先されます。

変更スケジュール ビューからのスタイル ルールの定義

スタイル ルールが定義されている特定の変更スケジュールに適用されるようにする場合に、変更スケジュール ビューからスタイル ルールを作成することができます。

始める前に
必要なロール：itil、sn_chg_soc.change_soc_admin、sn_change_role、sn_change_write、または admin

手順

1. [すべて] > [変更] > [スケジュール] > [変更スケジュール]に移動します。
2. タイルをクリックすると、[変更スケジュール] ページが表示されます。
3. スタイル アイコン ( ) をクリックします。
4. 次のいずれかのアクションを実行します。

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

オプション	説明
新しいスパン スタイルを作成する	[スパン スタイルを追加] をクリックします。
既存のスパン スタイルの名前を編集する	編集するスパン スタイルの名前をクリックします。
スパン スタイルのすべての詳細を編集する	スパン スタイル名の右側に表示される › をクリックし、必要に応じてスタイル ルール名、スパンの色、およびフィルタリングを編集します。

5. [保存] をクリックします。

変更要求をコピーする機能の設定

システム プロパティを使用して変更要求レコードとその詳細をコピーする機能を設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の機能を設定できます。

- 変更要求をコピーする機能を無効にします。
- 添付ファイルをコピーする機能を無効にします。
- コピーされたソース変更要求のコンポーネントを特定します。

手順

1. [すべて] > [変更] > [管理] > [プロパティを変更]に移動します。
   前述のとおり、アプリケーションナビゲーターで `sys_properties.list` を入力することによって、いくつかのプロパティが見つかります。
2. 必要に応じて以下のプロパティを設定します。

オプション	説明
変更要求をコピーする機能の無効化	(*com.snc.change_request.enable_copy*) を `false` に設定します。
添付ファイルをコピーする機能の無効化	[元の変更から添付ファイルをコピー] (*com.snc.change_request.attach.enable_copy*) を `false` に設定します。
変更タスクから添付ファイルをコピーする機能の無効化	このシステム プロパティは、[sys_properties] テーブルにあります。 **[Enable copying of attachments from the originating change's related change task]** (元の変更の関連変更タスクからの添付ファイルのコピーを有効にする) (*com.snc.change_request.rl.change_task.attach.ena* システム プロパティを `false` に設定します。

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

オプション	説明
	注: 添付ファイルをコピーする機能が有効な場合、添付ファイルは保存された後にのみ変更要求のコピーに表示されます。
コピーする属性を設定する	[元の変更からコピーされる属性のリスト (カンマ区切り形式)] (*com.snc.change_request.copy.attributes*) の値のリストを編集して、属性を削除または追加します。 たとえば、 属性がコピーされないようにするために、プロパティ テキスト ボックスにある属性のリストから `assigned_to` 値を削除します。
コピーする関連リストを設定する	このシステム プロパティは、[sys_properties] テーブルにあります。以下の関連リストはデフォルトでコピーされます。 ◦影響を受ける **CI** ◦影響するサービス/CI ◦タスクを変更 [元の変更からコピーされる関連リスト (カンマ区切り形式)] (*com.snc.change_request.copy.related_lists*) の値のリストを編集します。 たとえば、[タスクを変更] 関連リストをコピーしない場合は、プロパティ テキスト ボックスにある関連リストのリストから `change_task` を削除します。 注: このプロパティを設定すると、 [影響を受ける **CI**]、[影響するサービス/CI]、および [タスクを変更] 関連リストのコピー機能を制御できます。このプロパティに他の関連リストを追加することはできません。
コピーするデフォルトの関連リストの属性を設定する	これらのシステム プロパティは、[sys_properties] テーブルにあります。デフォルトの関連リストのいずれかの適切なシステム プロパティに移動して、コピーする属性を設定します。

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

オプション	説明
	関連するリスト属性のシステム プロパティ 関連リスト / システム プロパティ 変更タスク / *com.snc.change_request.copy.rl.change_ta* 構成アイテム / *com.snc.change_request.copy.rl.task_ci.a* 影響するサービス/CI / *com.snc.change_request.copy.rl.task_cmdb_*

3. スクリプトインクルードを変更して変更要求をコピーする機能をさらにカスタマイズするには、次の手順を実行します。

   a. [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。

   b. *ChangeUtils* スクリプトインクルードを変更します。

      Example
      たとえば、変更要求をコピーする機能は、標準の変更ではデフォルトで使用できません。ただし、*ChangeUtils* スクリプトインクルードで *isCopyRulesValid* 関数の独自の実装を指定して、デフォルトを上書きすることができます。

関連情報

変更要求のコピー

変更要求テンプレートの作成

事前定義されたサポート タスクを使用して変更要求を作成するために使用できるテンプレートを作成できます。 テンプレートを使用すると、フィールドが自動的に追加されるため、新しいレコードを送信するプロセスが簡素化されます。

始める前に

必要なロール：admin

[次の関連テンプレート]、[次の関連子テンプレート]、[リンク要素] のフィールドを追加するには、アドミニストレーターがフォーム レイアウトを構成する必要があります。

このタスクについて

2 つの変更要求テンプレート構成アイテムがあります。

- **Change_request**：このオブジェクトはルート レベルにあるため、リンク要素はありません。
- **Change_task**：このタスク オブジェクトはルート レベルの 1 レベル下にあるため、親テーブルをリンク要素として使用します。

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

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テンプレート]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 「[テンプレート] フォームを使用したテンプレートの作成」の説明に従ってフォームに入力します。
4. 必要に応じて残りのフィールドに入力します。

フィールド	説明
次の関連テンプレート	現在のテンプレート (兄弟) と同じ階層レベルのテンプレート。 子テンプレートでこのフィールドを使用して、同じ親テンプレートの下に追加の子テンプレートを指定します。たとえば、子テンプレートを使用して、変更要求テンプレートの複数の変更タスクを作成し、兄弟の子テンプレートを指定することができます。 このフィールドはトップレベルのテンプレートではサポートされていません。
次の関連子テンプレート	現在のテンプレート (子) の下の階層レベルのテンプレート。 子テンプレートを子テンプレートに割り当てることができます。
リンク要素	親テンプレートから作成されたレコードへの、子テンプレートから作成されたレコードのリンクを指定します。 テンプレート スクリプトは、このフィールドを空白のままにすると、親レコードにリンクできる最初の有効な参照フィールドを選択します。

5. [送信] をクリックします。

変更要求アサイン ルールの作成

アサインルールを定義して、変更要求を適切なグループまたは個人にアサインするプロセスを自動化することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
変更要求に対して、または変更要求に対して生成された変更タスクに対して、アサインルールを定義することができます。次の例では、アサインルールを作成して、データベースクラスでの構成アイテムの変更要求を グループにアサインします。

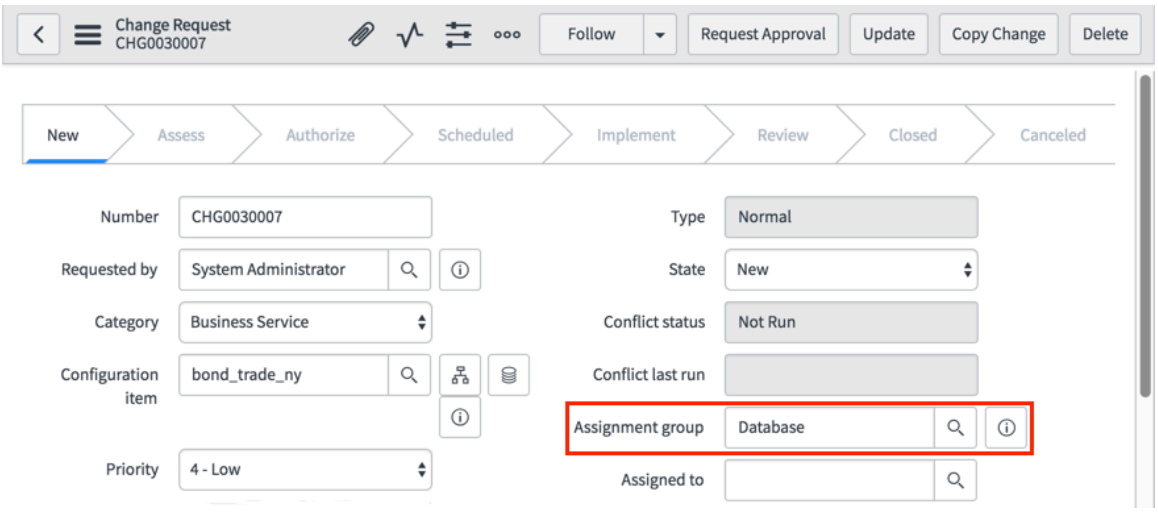
手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [アサイン]に移動し、[新規] をクリックします。
2. 名前を入力してください：データベースの変更 。
3. [適用先] フォーム セクションで、 変更要求 **[change_request]** テーブルを選択し、条件 [構成アイテム クラス] [次の値に等しい **(=)]** [データベース] を追加します。
4. [アサイン先] セクションで、グループ [データベース] を選択します。
5. [送信] をクリックします。

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

次のタスク
アサインルールをテストするには、 [変更] > [新規作成] に移動し、通常の変更を入力します。[構成アイテム] フィールドで、**bond_trade_ny** またはデータベース クラスの別の CI を選択して、フォームへの記入を完了します。

変更を保存し、それが [データベース] グループに自動的にアサインされていることを確認します。



新規変更要求タイプの追加

変更プロセスに新規変更タイプを追加できます。変更タイプの追加にはいくつかのプロセスがあります。これらのプロセスには、スクリプトインクルードとワークフローの管理が含まれます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトで使用できる 3 つのタイプの変更に加えて、組織の要件に基づいて新規変更タイプを追加できます。たとえば、すぐに処理する必要がある変更に対して変更タイプ [迅速化済み] を作成することができます。

手順
1. [タイプ] フィールドに新しい選択肢を追加するには、次の手順を実行します。

   a. 既存の変更要求を開きます。

   b. [タイプ] フィールドを右クリックして、[選択肢リストを表示] を選択します。

   c. [新規] をクリックして、次のフィールドに入力します。

フィールド名	説明
テーブル	[変更要求] テーブルを選択します。
ラベル	新規変更タイプの値を入力します。たとえば、「迅速化済み」とします。
値	新規変更タイプの値を入力します。たとえば、「迅速化済み」とします。
シーケンス	変更タイプのシーケンスを入力します。たとえば、「4」などとします。

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

d. フォームを送信します。

Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence	Updated
change_request	type	en	standard	Standard	false	1	2015-06-03 03:45:26
change_request	type	en	normal	Normal	false	2	2015-06-03 03:45:33
change_request	type	en	emergency	Emergency	false	3	2015-06-03 03:45:37
change_request	type	en	expedited	Expedited	false	4	2017-03-14 11:25:10

2. 新規変更タイプを変更要求インターセプターに追加するには、次の手順を実行します。

a. [システム定義] > [インターセプター] に移動します。

b. [変更要求] インターセプターを開きます。

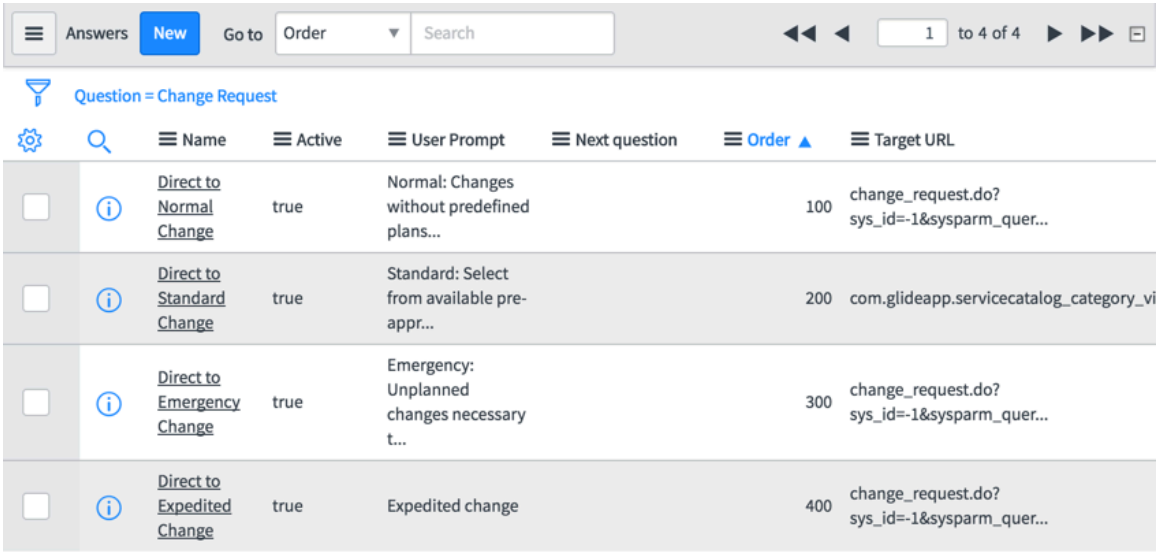
c. [回答] 関連リストで [新規] をクリックします。

d. 必要に応じてフォームに入力します。

フィールド	説明
質問	変更要求
名前	新規変更タイプの名前を入力します。たとえば、「迅速化済みの変更にダイレクト」とします。
ユーザー プロンプト	[変更] の下で [新規作成] をクリックしたときにエンドユーザーに表示される説明を入力します。
ターゲット URL	適切なターゲット URL を設定します。 たとえば、`change_request.do?sys_id=-1&sysparm_query=type=expedited` などです。
順番	変更タイプの適切な順序レベルを設定します。たとえば、「`400`」とします。

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

e. フォームを送信します。



3. 新しい変更タイプのスクリプトインクルードを作成するには、次の手順を実行します。

a. [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。

b. 新規変更タイプのワークフローのベースにする変更タイプ スクリプトインクルードを検索します。
たとえば、緊急変更タイプをそのベースにするには、*ChangeRequestStateModelSNC_emergency* を検索して、スクリプトインクルードを開きます。

c. *ChangeRequestStateModelSNC_emergency* スクリプト インクルードのスクリプトを、[スクリプト] フィールドからコピーします。

d. [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動し、[新規] をクリックします。

e. 新しいスクリプトインクルードに、新しいタイプの値と一致する名前を付けます。
たとえば、*ChangeRequestStateModelCust_expedited* などとします。

f. コピーしたスクリプトを、新しいスクリプトインクルードの [スクリプト] フィールドに貼り付けます。

g. 貼り付けられたスクリプトインクルードの参照があれば、それを *ChangeRequestStateModelSNC_emergency* から *ChangeRequestStateModelCust_expedited* に更新します。

h. [送信] をクリックします。

> **注:** 既存のスクリプトインクルードには、*moving* および *canMove* 関数すべての実装が含まれています。*moving* 関数は、新しいステータスに必要なフィールドに事前入力するために使用されます。*canMove* 関数は、追加の要件をチェックし、タスクが次のステータスに移行できるかどうかを検証するために使用されます。

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

4. 次の手順を実行してスクリプトインクルードを作成し、状況移行を定義し、新規変更タイプの状況間の移行を制御します。

   a. [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。

   b. 新規変更タイプの移行制御のベースにする変更タイプ スクリプトインクルードを検索します。

      たとえば、緊急変更タイプをそのベースにするには、*ChangeRequestStateModel_emergency* を検索して、スクリプトインクルードを開きます。

   c. 新しいタイプの値と一致するように、スクリプトインクルードの名前を更新します。

      たとえば、*ChangeRequestStateModel_expedited* などとします。

   d. 手順 3 で作成した新しい変更タイプに対するベーススクリプトインクルードへの参照を更新します。

      2 行目の拡張オブジェクトをベース スクリプトインクルード名に変更します。たとえば、*ChangeRequestStateModelCust_expedited* として、参照が次の文字列と類似になるようにします。

      ```
      ChangeRequestStateModel_expedited.prototype =
      Object.extendsObject(ChangeRequestStateModelCust_expedited,
      ```

      タイプの参照が、作成されたスクリプトインクルードと類似していることを確認します。たとえば、次のようになります。`type:"ChangeRequestStateModel_expedited"});` タイプはスクリプトの下部にあります。

   e. [挿入と維持] をクリックし、新しい名前 *ChangeRequestStateModel_expedited* でスクリプトインクルード *ChangeRequestStateModel_emergency* のコピーを作成します。

5. 新規変更タイプに定義されたモデルの 1 つを使用して状況間の移行を制御するスクリプトインクルードを変更するには、以下の手順を実行します。

   a. [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。

   b. 定義されたモデルのいずれかを使用して、状況間の移行を制御する *ChangeRequestStateHandler* スクリプトインクルードを検索して開きます。

   c. 新規変更要求タイプの値を参照するためのプロパティを作成します。たとえば、「*EXPEDITED:"expedited"*」とします。

   d. 基本メソッド *_resetModel* を上書きして、新しいモデルを含めることができます。

      たとえば、変更要求タイプが *expedited* である場合には、新しい状況モデル *ChangeRequestStateModel_expedited* が含まれます。画面に示すように、文字列 *EXPEDITED:"expedited"* を *initialize: function(changeRequestGr) {* の後に含める必要があります。

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

```
ChangeRequestStateHandler.prototype = Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
    initialize: function(changeRequestGr) {
        ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this, changeRequestGr);
    },
    EXPEDITED:"expedited",
    type: "ChangeRequestStateHandler"
});
```

e. スクリプトインクルードを保存します。

6. 次の手順を実行して、新規変更要求タイプのワークフローを作成します。

a. [ワークフロー] > [ワークフローエディタ] に移動します。

b. 既存の変更要求ワークフローを開きます。
たとえば、「変更要求 - 緊急」などです。

c. [アクション] メニューから [コピー] を選択し、ワークフローをコピーして、新しいワークフローに名前を付けます。
たとえば、「変更要求 – 迅速化済み」とします。

d. [アクション] メニューから [プロパティ] を選択し、新しいワークフローが実行される条件を更新します。
たとえば、条件で [タイプ] [次の値に等しい **(=)**] [迅速化済み] とします。

e. メイン ワークフローによって呼び出される、対応する変更タスク ワークフローを開きます。
たとえば、「変更要求 - 緊急」などです。

f. [アクション] メニューから [コピー] を選択し、ワークフローをコピーして、新しいワークフローに名前を付けます。
たとえば、「変更要求 – 迅速化済み」とします。

g. [アクション] メニューから [公開] を選択し、新しい変更タスク ワークフローを公開して使用できるようにします。

h. 作成した最初のワークフローに戻り、ワークフロー アクティビティを更新して新しい変更タスク ワークフローを参照します。
たとえば、「変更要求 - 迅速化済み」とします。

i. [アクション] メニューから [公開] を選択し、新しい変更タスク ワークフローを公開して使用できるようにします。

関連情報

変更タイプ

状況モデルへのステータスの追加

複数 CI の関連性の拡張または無効化

複数の CI をタスクに関連付ける機能は、他のタイプのタスクにも拡張できます。変更要求レコードの関連リストから複数 CI の関連性を無効にすることもできます。

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力して、システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開きます。
2. [ユーザーがリストを使用して **CI** を関連付けることを希望するすべてのタスク タイプのリスト] (*com.snc.task.associate_ci*) システムプロパティを開きます。
   このプロパティの値はデフォルトで change_request、incident に設定されており、複数の CI を変更要求に関連付けることができます。
3. 他のタイプのタスクへの複数 CI の関連性を有効にするには、必要なテーブルを値として追加します。
   たとえば、問題レコードに対して複数 CI の関連性を有効にするには、 `problem` を値としてコンマで区切って追加します。
4. [更新] をクリックして、プロパティを保存および更新します。
5. オプション: 変更要求フォームに対して複数 CI の関連性を無効にするには、次の手順を実行します。

   a. **[change_request]** 値を [ユーザーがリストを使用して **CI** を関連付けることを希望するすべてのタスクタイプのリスト] (*com.snc.task.associate_ci*) システムプロパティから削除します。

   b. [システム **UI**] > [リスト コントロール] に移動します。

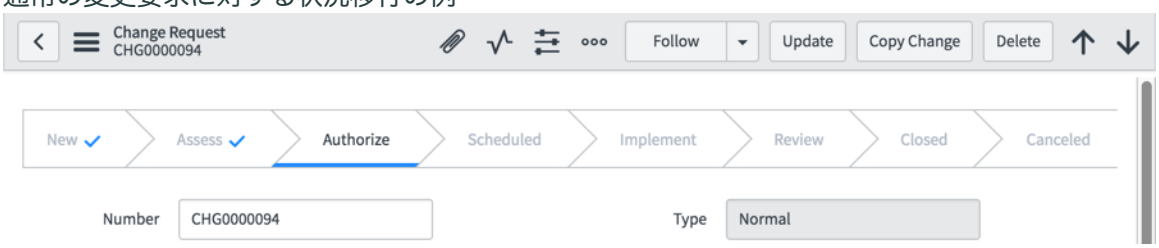
   c. 関連リストの複数 CI の関連性を無効にするには、次のいずれかまたは両方のタスクを実行します。

関連 **CI**	**[task_ci.task]** 関連リストのエントリーを開いて、**[Omit edit]** (編集ボタンの省略) チェック ボックスをクリアーします。
影響するサービス/CI	**[task_cmdb_ci_service.task]** 関連リストのエントリーを開いて、**[Omit edit]** (編集ボタンの省略) チェック ボックスをクリアーします。

状況モデルと移行

変更管理は、いくつかのステータスを経て変更要求を移動および追跡するための状況モデルを提供します。

通常の変更要求に対する状況移行の例



次のテーブルは、変更要求が取りうるすべてのステータスのリストです。メール通知は、[スケジュール済み]、[実装]、[レビュー]、および [キャンセル] の状況に移行するときに、その変更を要求したユーザーに送信できます。

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

状況変更

状況	説明	ステータス値
新規	変更要求はまだレビューと認証のために送信されていません。変更要求者は、変更要求を送信する前に変更の詳細を作成しながら、必要な回数だけ変更要求を保存できます。	-5
評価	このステータスにある間に、変更の詳細のピア レビューと技術的承認が行われます。	-4
許可	変更管理と CAB が変更をスケジュールし、先に進める最終承認を与えます。	-3
スケジュール済み	変更が完全にスケジュールかつ承認され、開始予定日を待っています。変更を要求したユーザーにメール通知が送信されます。	-2
実装	開始予定日が近づき、変更を実施するための実際の作業が行われます。変更を要求したユーザーにメール通知が送信されます。	-1
評価	作業が完了しています。変更要求者が、変更が正常に行われたかどうかを判定します。このステータスにある間に、実装後のレビューを行うことができます。変更を要求したユーザーにメール通知が送信されます。 注: 変更要求が [レビュー] ステータスの場合は、キャンセルできません。	0
クローズ済み	すべてのレビュー作業が完了しています。変更はクローズし、これ以上のアクションは必要ありません。	3
キャンセル	変更が不要になった場合は、いつでも変更をキャンセルできます。ただし、[クローズ済み] ステータスからは変更をキャンセルできません。変更を要求したユーザーにメール通知が送信されます。	4

通常、標準、および緊急の各変更は、状況ごとに異なる方法で進められます。

状態遷移状況

	New	Assess	Authorize	Scheduled	Implement	Review	Closed	Canceled
Normal	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Standard	✔	✘	✘	✔	✔	✔	✔	✔
Emergency	✔	✘	✔	✔	✔	✔	✔	✔

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

さまざまな変更のステータス進捗状況

- 通常の変更は、すべての状況に進みます。
- 標準的な変更では事前承認があるとみなされるため、承認レコードをトリガーする [評価] および [許可] 状況はバイパスされます。これらの変更を承認すると、次の適切な状況への変更が進められます。これらの変更を拒否すると、[新規] ステータスに戻ります。
- 緊急の変更は、承認が必要であることを除けば、標準的な変更と類似しています。

変更要求を新しい変更に戻す

変更管理では、[コンテキスト] メニューから [新規に戻す] アクションを使用して、緊急および通常の変更タイプを、最初の承認ステータスである新しいステータスに戻すことができます。承認が要求されており、変更の範囲内のすべての構成アイテムが含まれているわけではないことを、送信者が承認のために送信する前に認識した場合に、このアクションが実行されます。

- 通常の変更要求を新しいステータスに変更するには、コンテキストメニューから [新規に戻す] をクリックして、変更要求状況を [評価] ステータスから [新規] ステータスに変更します。
- 緊急の変更要求を新しいステータスに変更するには、コンテキストメニューから [新規に戻す] をクリックして、変更要求状況を [認可済み] ステータスから [新規] ステータスに変更します。

> **注:** [評価] ステータスまたは [許可] ステータスから [新規] に戻ると、ワークフローが再開され、すべての承認待ちがキャンセルされます。

変更要求タイプの変更

- 変更要求が [新規] ステータスにあり、かつそれに対して承認がまだ生成されていないときに、変更要求の [タイプ] フィールドの変更を可能にする、change_request.type の新しい ACL が追加されました。
- [標準] 変更要求の場合、変更要求状況が [新規] であれば、変更要求のタイプを標準から [通常] または [緊急] に変更することができます。
- [通常] または [緊急] 変更要求の場合、変更要求状況が [新規] であれば、変更要求のタイプを [通常] から [緊急] に、またはその逆に変更することができます。
- [通常] または [緊急] 変更要求が拒否された場合、変更要求状況は [新規] に設定されます。変更要求状況が [新規] である場合、変更要求のタイプを再び変更することができます。たとえば、[緊急] 変更要求が、その変更要求が [通常] であることをもって拒否された場合、変更要求の [タイプ] を [通常] に変更して変更要求を再送信することができます。

無効化された [変更をキャンセル] アクション

[レビュー] ステータスにある変更要求の [キャンセル] オプションは無効になっています。これにより、作業が完了してレビューを待っているときに要求をキャンセルすることが制限されます。

状況モデルへのステータスの追加

組織の要件に基づいて、さまざまな変更タイプに対して既存の状況モデルに新しいステータスを追加できます。

始める前に

必要なロール：script_include_admin、ui_policy_admin、ui_action_admin、または admin

このタスクについて

「状況モデル」プラグインはデフォルトで有効になっています。変更要求の基本システム状況の詳細については、次を参照してください。 状況モデルと移行。

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

手順

1. [すべて] > [変更] > [新規作成]に移動し、後続のステップを完了して選択リストに選択肢を追加します。

   a. [ステータス] フィールドを右クリックして、[ディクショナリを設定] をクリックします。

   b. [選択肢] 関連リストで、 [テーブル] [次の値に等しい **(=)] [change_request]** のフィルターを実行します。

   c. [新規] をクリックし、新規ステータスに次の情報を追加します。

   - テーブル：変更要求 [change_request]
   - ラベル：新規ステータスの名前
   - 値： 既存のステータス選択にまだ割り当てられていない数値
   - シーケンス：状況のリストに現れる場所に対応する番号。別の選択肢と同じシーケンス番号をアサインすると、他の選択肢の下に表示されます。

   d. [送信] をクリックします。

2. [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。
   名前に *SNC* が含まれているスクリプトインクルードレコードは読み込み専用です。次の手順を完了したら、変更する正しいスクリプトインクルードを選択していることを確認します。たとえば、変更するのは *ChangeRequestStateHandler* で、*ChangeRequestStateHandlerSNC* ではありません。

   注: 拡張スクリプトインクルード (*SNC* を含んでいないもの) には、同じもので SNC があるものの機能のすべてが含まれています。基本スクリプトインクルード (*SNC* が付加されているもの) を変更すると、システムアップグレード中にそれ以上は更新できなくなります。

3. *ChangeRequestStateHandler* スクリプトを開いて、次の編集を実行します。
   - このスクリプトインクルードの最初にある [ステータス ハンドラー定数] セクションを更新して、新しく追加されたステータスの値を含めます。例：

     ```
     ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE = "mynewstate";
     ```

   - 初期化機能の最後にある **[STATE_NAMES]** マップを更新して、新しく追加されたステータスの数値を含めます。例：

     ```
     this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE;
     ```

     注: **[STATE_NAMES]** マップは、変更要求について [ステータス] フィールドに保存されている数値の間のマッピングを覚えやすい名前で提供します。このマッピングにより、状況モデルスクリプトインクルードに覚えやすい名前を使用することができます。

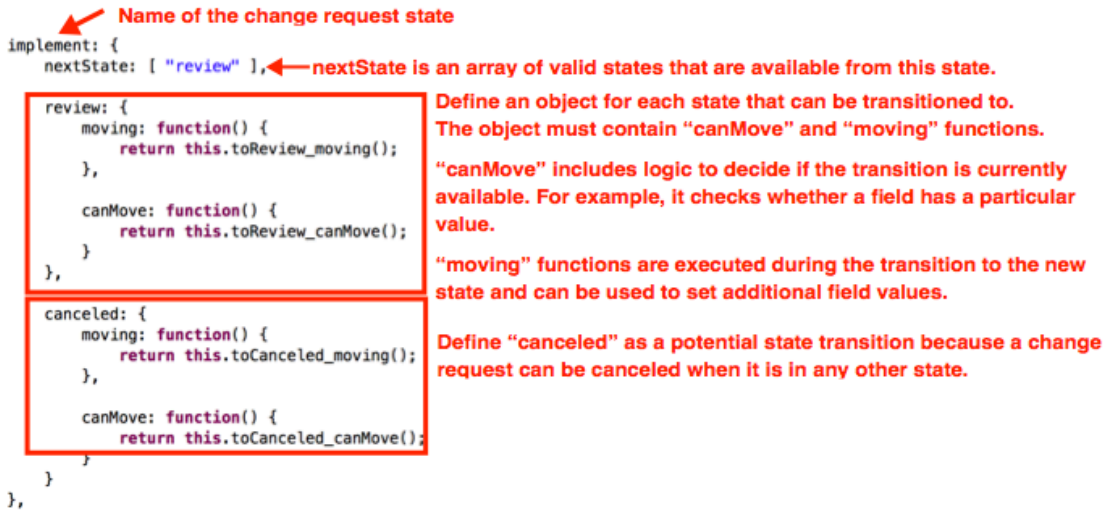
4. 適切なスクリプトインクルードを編集して、関連する変更要求タイプのモデルに新しい状況を組み込みます。
   変更の要求の各タイプには *ChangeRequestStateModel_<type>* という名前の関連するスクリプトインクルードがあります。ここで、*<type>* は変更の要求タイプの値です。たとえば、*ChangeRequestStateModel_normal* は、通常のタイプの変更要求に対して状況モデルを定義します。

   それぞれの状況モデル スクリプトインクルードは、次の情報を指定するオブジェクトを定義します。

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

- どの状況が利用可能か。
- 利用可能な状況ごとの次の状況。
- 状況移行ごとに、その移行が利用可能 `(canMove)` かどうかを、そのステータス `(moving)` への移動の一部として実行される関数とともに特定する機能。

次の例は、*`ChangeRequestStateModel_normal`* スクリプトインクルードからのものです。



5. UI アクションを作成して、変更要求を新しいステータスに進めるためのボタンを用意します。

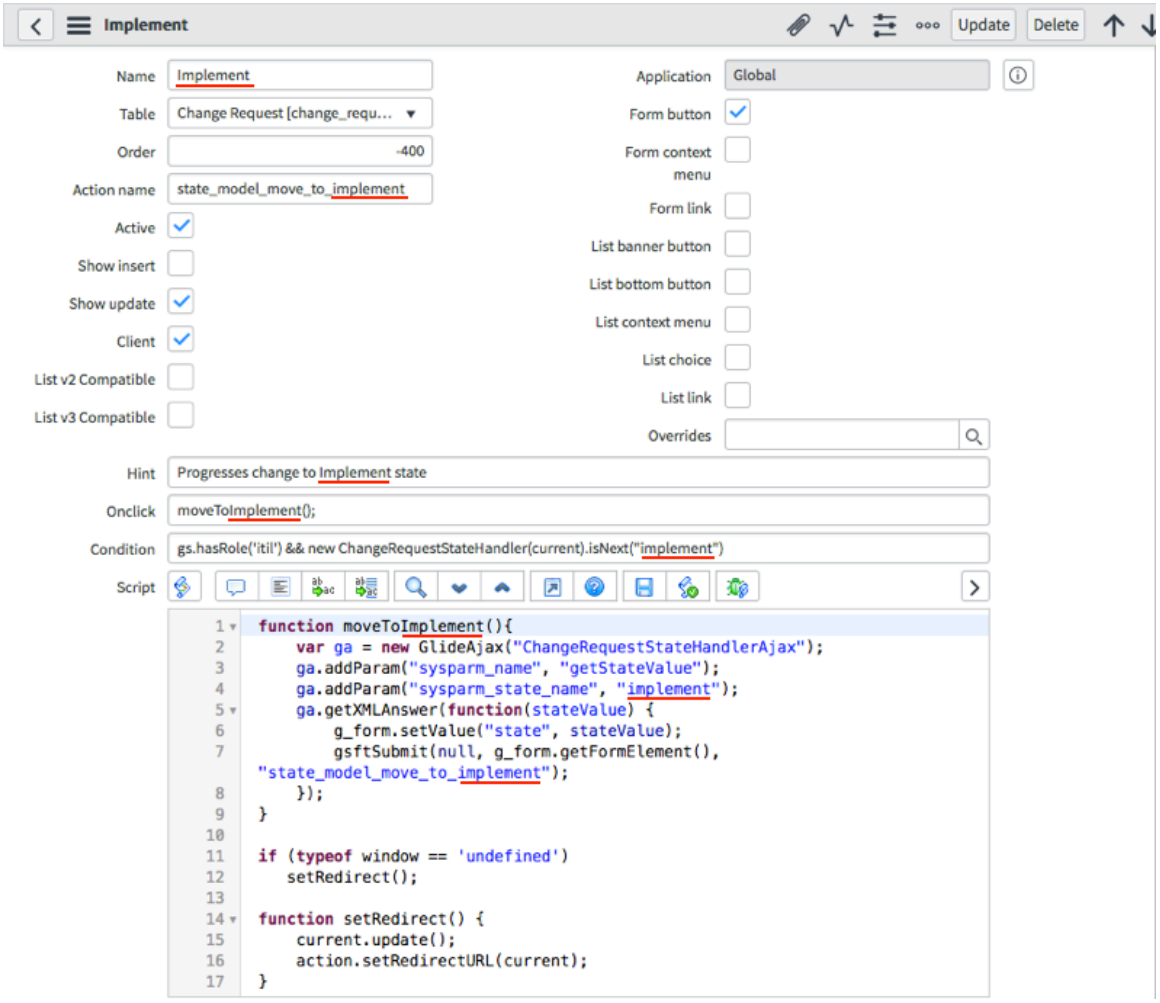
   a. [挿入と維持] を使用して、[実装] など、デフォルトの UI アクションの 1 つをコピーします。

   b. フォームにある次のフィールドを更新します。

フィールド名	更新
名前	新しいステータスの名前と一致するように更新します。
アクション名	名前の最後にあるステータスを新しいステータスに置き換えます。
ヒント	テキストを更新して、新しいステータスを参照します。
クリック時	新しいステータスに一致するように関数の名前を変更します。
条件	`isNext` 関数の呼び出しを新しいステータスで更新します。
スクリプト	▪ 関数名を、[クリック時] フィールドに指定されているいずれかと一致するよう更新します。 ▪ `ga.addParam("sysparm_state_name",...` で始まる行を更新して、`addParam` 関数の 2 つ目のパラメーターとして新しいステータスの名前を入力します。 ▪ `gsftSubmit` で始まる行を更新し、[アクション名] フィールドに入力されている値と一致するようにこの関数呼び出しの 3 つ目のパラメーターを変更します。

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

次の例は、更新する値を表示する [実装] UI アクションを使用しています。

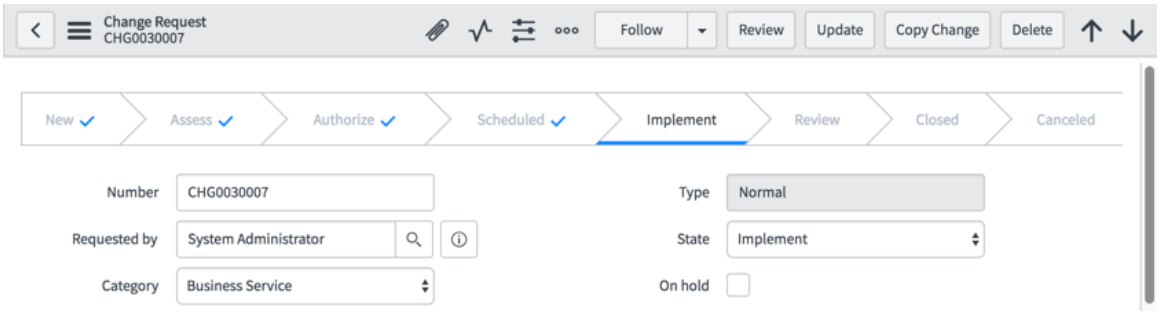


ChangeRequestStateHandler スクリプトインクルードには、変更要求の現在のステータスに基づいて UI アクションが表示されるかどうかを判定するために使用される 2 つの関数が含まれています。

- `isNext(stateName)`：この関数は *stateName* がパラメーターとして変更要求の現在のステータスにとってその次のステータスとして利用可能であるかどうかのみをチェックします。
- `canMoveTo(stateName)`：この関数は *isNext* 関数と同じチェックを実行します。ただし、現在のステータスからパラメーターとして渡される *stateName* への移行のための適切な *canMoveTo* 関数の呼び出しの結果もチェックします。この関数は、フィールドに特定の値が含まれていることのチェックなど、*canMove* 関数で追加的なチェックがある場合に使用されます。

6. 次の手順を実行して、新しい変更ステータスを組み込むようにプロセスフロー設定を更新します。プロセスフローは、変更要求フォームの最上部に表示され、さまざまなプロセスフローレコードで設定されます。

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



a. [システム **UI**] > [プロセス フロー] モジュールに移動し、[テーブル] [次の値に等しい **(=)**] **[change_request]** のフィルタリングを行います。

b. レコードを開いて、[挿入と維持] を使用してコピーを作成します。

c. フォームにある次のフィールドを更新します。

フィールド名	更新
名前	新しいステータスの名前と一致するように更新します。
ラベル	新しいステータスの名前と一致するように更新します。この値は、変更要求フォームの最上部にあるプロセスフローに含まれています。
順番	新しい状況が他のステータスの既存のプロセスフローレコードに対応する順序になるようにこの番号を更新します。
条件	新しいステータスの名前と一致するように更新します。

d. [更新] をクリックします。

次のタスク
新しいステータスが期待どおりに機能するようにするには、デフォルトのワークフローをレビューしてください。必要に応じて、新しいステータスをワークフローに追加します。

デフォルト ワークフローのレビュー

状況モデルに変更があると、変更要求のデフォルト ワークフローに影響する場合があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
各変更タイプには、デフォルトのワークフローがあります。状況モデルへの変更がワークフローに悪影響を及ぼさないようにするには、デフォルトの各ワークフローをレビューする必要があります。

手順

変更されたそれぞれの `ChangeRequestStateModel_<type>` スクリプトインクルードのワークフローをレビューしてください。

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

変更要求デフォルト ワークフロー

変更タイプ	スクリプトインクルード名	Workflow
標準	ChangeRequestStateModel_normal	変更要求 - 標準
標準	ChangeRequestStateModel_standard	変更要求 - 標準
緊急	ChangeRequestStateModel_emergency	変更要求 - 緊急

各変更タイプのデフォルト ワークフローの変更は、状況のシーケンスで新しい状況が追加される場所によって異なります。

状況モデル移行の設定

スクリプトインクルードまたは UI ポリシーを使用して、状況モデルと、変更要求をあるステータスから別のステータスに移動するための基準を設定できます。

始める前に

必要なロール：script_include_admin、ui_policy_admin、またはadmin

手順

1. 次の手順を実行して、状況移行を可能にするスクリプトインクルードにステータス変更基準を追加します。

   a. [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。

   b. 編集する状況移行モデルのスクリプトインクルードを開きます。

状況移行モデル	スクリプトインクルード
標準	ChangeRequestStateModel_normal
標準	ChangeRequestStateModel_standard
緊急	ChangeRequestStateModel_emergency

   c. スクリプトインクルードにある適切な *canMove* メソッドを変更します。

   Example
   たとえば、新しいステータスから認可済みステータスに移行するという通常の変更の条件を追加するため、*ChangeRequestStateModel_normal* スクリプトインクルードの *draft.authorized.canMove()* メソッドを変更します。スクリプトで、操作している GlideRecord を *this._gr* 変数を使用して参照することができます。

   canMove メソッドは、変更タイプで使用可能な移行を定義する構造の一部です。*canMove* メソッドは、*currentState.nextState.canMove()* 構造に含まれています。

2. UI ポリシーを使用して状況移行の新しい基準を追加するには、次の手順を実行します。

   a. [システム **UI]** > **[UI** ポリシー] に移動します。

   b. デフォルトの UI ポリシーを開いて、[新規] を編集またはクリックして、新しいポリシーを作成します。
   デフォルトの UI ポリシーは次のとおりです。

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

UI ポリシー	説明
表示	[許可] ステータスとそれ以降からの通常および緊急の変更のための CAB フィールド。
必須	[アサイン先グループ] フィールド
必須	[クローズ] ステータスにあるときの [クローズ メモ] および [コード] フィールド。

注: 必須 UI ポリシーは両方とも、変更要求状況によって必須フィールドが決定されます。**[Show - CAB]** (表示 - CAB) フィールドでは、標準的な変更は承認を必要としないため、変更のタイプも考慮されます。

c. UI ポリシーを入力して保存します。

変更モデルの作成

要件に応じて、変更モデルを作成し、特定のユースケースの状況と移行を設定できます。

始める前に

必要なロール：change_manager

手順

1. [すべて] > [変更] > [管理] > [変更モデル]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[変更モデル] フォーム

フィールド	説明
名前	変更モデルの一意の名前。
デフォルトの変更モデル	変更要求フォームでデフォルトモデルとしての変更モデルを有効にするオプション。
有効	変更要求の作成時にこのモデルを選択できるようにするオプション。
色	[変更] ランディングページの [モデル] タブの [変更モデル] バーの左側に表示される色。
「新規作成」で利用可能	[変更] ランディングページの [モデル] タブでこのモデルを選択できるようにするオプション。また、このモデルは [変更要求] フォームの [モデル] フィールドで選択できるようになります。
説明	変更モデルの詳細な説明。
実装状況	変更モデルの実装ステータス。状況の詳細については、「状況モデルと移行」を参照してください。 変更モデルで Mass CI Update を使用している場合は、モデルの [実装状況] フィールドが、変

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

フィールド	説明
	更を有効にする状況に設定されていることを確認します。
レコードのプリセット	このモデルを使用するすべての変更のプリセット値。
Advanced Security	ロールベースのアクセス制御とユーザー基準を有効にして、変更の作成ランディングページビューをカスタマイズするオプション。[Advanced Security] を有効にすると、[利用可能]、[利用不可]、[書き込み可能] タブが [モデル状況] タブの横に表示されます。
読み込みロール	変更モデルを表示するためのロールを定義するオプション。
書き込みロール	変更モデルを編集するためのロールを定義するオプション。

4. [コンテキストメニュー] アイコン ( ) をクリックし、[保存] を選択します。
   [モデル状況] コンテキストメニューが表示されます。変更モデルの状況を選択できます。
5. [新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

[モデルステータス] フォーム

フィールド	説明
状況	モデルに含めるステータス。
初期ステータス	このステータスをモデルの初期ステータスとして有効にするオプション。このフィールドは、モデルに最初のステータスを追加したときに自動的に選択されます。

7. ステータスを保存して [変更モデル] フォームに戻るには、[送信] をクリックします。
8. 状況間に移行を追加するには、移行を適用するモデルステータスの [階層リストの表示/非表示 (display/hide hierarchical lists)] アイコン ( ) をクリックします。
   [状況移行] コンテキストメニューが表示されます。
9. [新規] をクリックします。
10. フォームのフィールドに入力します。

[モデルステータス] フォーム

フィールド	説明
送信元	変更要求の移動元のステータス。
宛先	変更要求の移動先のステータス。
自動移行	定義された条件が満たされたときに変更要求への自動移行を有効にするオプション。このオプションを選択すると、変更要求フォームで [ス

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

フィールド	説明
	テータス] フィールドを手動で選択することができなくなります。

11. [コンテキストメニュー] アイコン ( ) をクリックし、[保存] をクリックします。
[モデル状況移行条件] コンテキストメニューが表示されます。
12. [新規] をクリックします。
13. フォームのフィールドに入力します。

[モデル状況移行条件] フォーム

フィールド	説明
名前	条件の一意の名前。
状況移行	移行条件の適用先ステータス。このフィールドには、条件の適用先ステータスが自動的に設定されます。
説明	条件の詳細な説明。
必要	移行の条件。事前定義された条件を選択するか、[移行条件] を選択して条件を定義できます。事前定義された条件を作成するには、「事前定義された条件の作成」を参照してください。
条件 (条件ビルダー)	移行を有効にするために満たす必要がある変更要求の条件。
条件 (スクリプト)	移行を有効にするために満たす必要があるスクリプト。スクリプトは、渡されると **True** の値を返します。
有効	条件を有効にするオプション。

14. [送信] をクリックします。
15. [利用可能] タブを選択します。
16. [新規] を選択して、変更モデルにアクセスできるユーザーのリストを追加します。
17. フォームの各フィールドに入力します。

ユーザー基準レコード

フィールド	説明
名前	ユーザー基準レコードの一意の名前。
有効	条件を有効にするオプション。
ユーザー	変更モデルにアクセスできるユーザーを選択するオプション。
グループ	変更モデルにアクセスできるグループを選択するオプション。
ロール	変更モデルにアクセスできるロールを選択するオプション。

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

フィールド	説明
会社	変更モデルにアクセスできる会社を選択するオプション。
所在地	変更モデルにアクセスできる会社の所在地を選択するオプション。
部門	変更モデルにアクセスできる部門を選択するオプション。
すべて一致	ユーザー基準のすべての条件を満たす場合に変更モデルを使用するオプション。
詳細	ユーザー基準の条件を満たすためのスクリプトを作成するオプション。

18. [送信] を選択します。
19. [利用不可]、[利用可能]、[書き込み可能] タブでユーザーアクセス権を付与することで、変更モデルにアクセスするユーザーを管理します。
    - [利用可能] - 変更モデルへのアクセスを提供します。
    - [利用不可] - 変更モデルへのアクセスを提供しません。
    - [書き込み可能] – 変更モデルへの編集可能なアクセス権を提供します。

    ユーザーアクセスの詳細については、「変更管理のユーザー基準レコードを作成する」を参照してください。
20. [送信] を選択します。

事前定義された移行条件タイプの作成

事前定義された移行条件を作成して、変更モデルの条件を再利用します。

始める前に

必要なロール：change_manager

手順

1. [すべて] > [アプリケーション] > [モジュール] > [変更モデルの条件タイプ]に移動します。
   変更要求の移行条件のリストが表示されます。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[モデルステータス] フォーム

フィールド	説明
名前	条件タイプの一意の名前。この名前は、[モデルの状況移行条件] フォームの [必要] フィールドに表示されます。
説明	条件タイプの詳細な説明。
条件タイプ	[条件] または [スクリプト] のいずれかの条件タイプ。
テーブル名	条件の基準となるテーブル名。

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

フィールド	説明
条件 (条件ビルダー)	移行を処理するために満たす必要がある条件。
条件 (スクリプト)	移行を処理するために満たす必要があるスクリプト。渡された場合は、**true** の値を返します。

4. [送信] をクリックします。

変更モデル状況のプロセスの添付

定義された条件を持つプロセスを変更モデル状況に添付して、状況移行を有効にすることができます。

このプロセスは、次のいずれかの方法で実行できます。

- ServiceNow® フローデザイナー：「フローデザイナー」を参照してください。
- ビジネスルール：「ビジネスルール」を参照してください。
- ワークフロー：「ワークフロー」を参照してください。

デフォルトの変更モデルの変更フローは、フローデザイナーで利用できます。デフォルトの変更フローの詳細については、「変更フロー」を参照してください。

変更モデルの評価

フローが完了したら、変更モデルを評価して自動移行を処理できます。フローデザイナー では、[変更モデルを評価 **(Evaluate Change Model)]** アクションを使用して変更モデルを評価します。

ビジネスルールまたはワークフローを使用する場合は、スクリプトを使用して変更モデルを評価できます。たとえば、change_request テーブルの *Change Registration: Auto State Change* ビジネスルールを参照してください。

このイベントを使用して、特定の変更要求の変更モデルも評価できます。

変更モデルを評価するイベント

イベント名	パラメーター	説明
change_model.evaluate	変更要求の sys_id	変更要求状況に影響を与える可能性があるが、変更要求レコードを変更しないプロセス。

競合の検出

競合の検出では、変更の範囲内の構成アイテム (CI)、開始予定日、および終了予定日に基づいて、変更要求に対して可能性のあるスケジューリング競合が識別されます。スケジューリング競合がある場合は、そのスケジューリング競合について判断するために、関連するブラックアウトまたはメンテナンススケジュールやその他のアクティブな変更要求もチェックされます。

競合の検出は、以下のいずれかの理由で競合を識別します。

- CI は、指定された日時に既にスケジュールされています。
- CI の親は、指定された日時に既にスケジュールされています。
- CI の子は、指定された日時に既にスケジュールされています。
- CI はメンテナンス期間内にありません。
- CI の親はメンテナンス期間内にありません。

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

- CI の子はメンテナンス期間内にありません。
- CI はブラックアウト期間内にあります。
- CI の親はブラックアウト期間内にあります。
- CI の子はブラックアウト期間内にあります。
- 担当者は、指定された日時に既にスケジュールされています。

競合が識別された場合、[競合ステータス] フィールドは競合を反映するように更新され、エラーメッセージはユーザーが競合を確認できるように変更要求フォームのセクションに誘導します。変更要求を作成し、CI、開始予定日、および終了予定日を提供するか、またはこれらの値を更新すると、競合の検出が自動的に実行されます。

コンテキストメニューから [スケジューリングの競合メッセージを有効/無効にする] メニュー項目を使用して、競合エラーメッセージを表示または非表示にするよう選択できます。アドミニストレーターは、*change.conflict.show_conflict_message* プロパティを使用してメッセージの表示設定を設定できます。プロパティの詳細については、「競合分析プロパティ」を参照してください。

競合の検出を手動で実行することができます。詳細については、「手動での競合検出と競合の詳細のレビュー」を参照してください。

[競合] フォームセクションには、競合のタイプ、競合するスケジュール、または競合する変更要求を含む、具体的な競合の詳細がリストされます。承認を要求する前に競合を解決する必要がある場合は、[スケジュール] フォームセクションの [開始予定日] と [終了予定日] フィールドを変更します。

競合するカレンダー

また、競合するカレンダーを使用して、識別されたスケジューリング競合を視覚的に表示することもできます。変更要求を再スケジュールするには、その変更の要求レコードをクリックするか、変更の要求をカレンダー内の別の時間にドラッグします。

競合分析プロパティの設定

変更管理 競合分析プロパティを設定して、変更の競合を検出します。関連情報を使用して、変更要求の競合を計算し、変更を確認および変更して競合を解消します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、変更管理 の [競合分析プロパティ] ページで、一部のプロパティが選択されません。組織のニーズに合わせて競合の検出機能を変更またはカスタマイズします。

手順

1. [すべて] > [変更] > [管理] > [競合プロパティ]に移動します。
2. 変更管理 の [競合分析プロパティ] ページで、競合の検出機能にアクセスできるロールを入力します。
3. 必要に応じて、残りのカスタマイズプロパティを設定します。
4. [保存] をクリックします。

関連情報

競合分析プロパティ

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

競合分析プロパティ

競合の検出には、競合の検出機能がどのように実行されるかを決定するプロパティが含まれています。選択されたプロパティとその機能にアクセスできるロールに基づいて、競合を識別します。

以下のプロパティを使用するには、[変更] > [管理] > [競合プロパティ] に移動します。

競合分析の変更管理プロパティ

プロパティ	プロパティ名	説明
競合の検出機能にアクセスできるロールのカンマ区切りリスト。ここに含まれるロールは、基礎となる change_request レコードにアクセスできる必要があります。	*change.conflict.role*	[ユーザー管理] > [ロール] に表示されるとおりに、ロール名を正確に入力します。たとえば、「itil」と入力します。
変更要求の競合のチェック時に、ブラックアウト期間をチェックします。	*change.conflict.blackout*	変更の要求がブラックアウト期間に該当するかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合をチェックする際に、その変更が子 CI のブラックアウト期間に該当するかどうかを確認します。	*change.conflict.relatedchildblackout*	いずれかの子構成アイテム (CI) の変更の要求がブラックアウト期間に該当するかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合をチェックする際に、その変更が親 CI のブラックアウト期間に該当するかどうかを確認します。	*change.conflict.relatedparentblackout*	親 CI の変更の要求がブラックアウト期間に該当するかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合のチェック時に、同じ CI ですでにスケジュールされている変更をチェックします。	*change.conflict.currentci*	指定された CI に対して変更の要求がすでにスケジュールされているかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合をチェックする際に、その変更が CI のメンテナンス期間に該当するかどうかを確認します。	*change.conflict.currentwindow*	CI の変更の要求がメンテナンス期間に該当するかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合をチェックする際に、その変更が子 CI のメンテナンス期間に該当するかどうかを確認します	*change.conflict.relatedchildwindow*	いずれかの子 CI の変更の要求がメンテナンス期間に該当するかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合をチェックする際に、その変更が親 CI のメンテナンス期間に該当するかどうかを確認します	*change.conflict.relatedparentwindow*	親 CI の変更の要求がメンテナンス期間に該当するかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合をチェックする際に、その変更が CI のメンテナンス スケジュールの参照フィールドで定義された	*change.conflict.ci_maint_sched*	メンテナンススケジュールの参照フィールドで CI に対して定義されたスケジュールメンテナンスに変更の要求が該

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

競合分析の変更管理プロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
スケジュールに該当するかどうか確認します。		当するかどうか確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合をチェックする際に、その変更が関連するアプリケーションサービスに影響を与えているメンテナンスまたはブラックアウト期間に該当するかどうかを確認します	*change.conflict.relatedservices*	メンテナンス期間またはブラックアウト期間に該当する変更の要求が、変更するようにスケジュールされている CI を含む作成されたサービスまたはそのサービス内の他の CI など、他の関連アプリケーションサービスに影響を与えるかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。 **注:** このアクションには、アプリケーションサービスに変換されると識別されたビジネスサービスが必要です。詳細については、「ビジネスサービスのアプリケーションサービスへの変換」を参照してください。アプリケーションサービスについては、「アプリケーションサービス アプリケーションサービス」を参照してください。
変更要求の競合のチェック時に、他の変更要求が同じ担当者ユーザーに対してすでにスケジュールされているかどうかをチェックします。	*change.conflict.assigned_to*	他の変更の要求が同じ担当者ユーザーに割り当てられているかどうかを確認します。たとえば、その日時に別の変更の要求を実装するようにすでにスケジュールされているユーザーに変更の要求を割り当てた場合、競合エラーが表示されるようにするには、[はい] を選択します。
CI 競合チェックモード。基本モードでは、変更要求 CI のみをチェックします。詳細モードでは、影響する CI 関連リスト全体をチェックします (変更の CI は自動的に関連リストに追加されます)。	*change.conflict.mode*	CI の競合モードを確認するには、適切な CI 競合モードを選択します。 • [基本]：選択すると、CI の変更の要求のみを、その CI および影響を受けるすべての CI の変更の要求に照らしてチェックします。 • [詳細]：有効にすると、現在の変更の要求の CI と

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

競合分析の変更管理プロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
		影響を受ける CI の変更の要求の両方を、その CI および影響を受ける CI の他の変更の要求に照らしてチェックします。
変更の要求の更新時に構成アイテム、開始予定日、終了予定日、または状態が変更された後には、自動的に競合の検出を実行	*change.conflict.refresh.conflict*	次のフィールド値のいずれかが変更されたときに競合の検出を自動的に更新して実行する場合は、[はい] を選択します。 • 構成アイテム • 開始予定日 • 終了予定日
スケジュール変更競合チェッカーを有効にする	*change.conflict.refresh.scheduler*	スケジュール変更競合チェッカーを有効にするには、[はい] を選択します。
[影響を受ける CI] 関連リストに競合がある CI に関連したビジネスまたはアプリケーションサービスを自動的に含めます	*change.conflict.populateimpactedcis*	競合がある関連 CI を含むすべてのビジネスサービスおよびアプリケーションサービスを自動的に含めてリストする場合は、[はい] を選択します。
サポート構成アイテムとの競合が検出された場合に最も重要なビジネスまたは影響を受けるアプリケーションサービスを特定します	*change.conflict.identifymostcritical*	競合がある関連 CI を持つ、最も影響を受けるビジネスまたはアプリケーションサービスを識別する場合は、[はい] を選択します。
次の利用可能な時間を検索するときに、変更レコードの個別の予定開始日または予定終了日の後何日間を考慮に入れるかを定義します。この期間は競合する可能性があるすべての変更を検出するために使用され、期間が大きければ、検索ごとに織り込む必要がある変更は多くなります。デフォルト値は 90 日間です。値は正の整数である必要があります。	*change.conflict.next_available_search_window*	変更の要求のスケジュールされた予定開始日または終了日を分析して次の利用可能な時間を見つける場合は、日数を入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値は **[90]** です。
変更での次の利用可能な時間フィールドに関して計算される提案の数を定義します。値が大きければ、変更を実装	*change.conflict.next_available_time*	次の利用可能な時間に関して計算して表示する提案の数を入力します。

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

競合分析の変更管理プロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
する次の利用可能な時間の計算にかかる時間が長くなります。デフォルト値は 100 件の提案です。値は正の整数である必要があります。		• タイプ：整数 • デフォルト値は **100** です。
ChangeCheckConflict のロギングレベル (デフォルト：notice)	*change.conflict.log*	変更競合のいずれかのロギングレベルを選択します。 • 緊急 • アラート • 重大 • エラー • 警告 • 通知 • 参考情報 • デバッグ デフォルトレベルは [通知] です。
スケジュールが重複しているために競合が生じる、連続する変更要求を処理する。	*change.conflict.allow_contiguous_changes*	このプロパティはデフォルトで有効になっています。
スケジュールの競合が検出された場合、メッセージを表示します。	*change.conflict.show_conflict_message*	スケジュールの競合が検出された場合、メッセージを表示します。競合メッセージの表示を設定するには、指定されたオプションのいずれかを選択します。 • ユーザー設定：ユーザーが競合メッセージを表示または非表示に切り替えることができる UI メニューオプションを表示します。 • 常時 **(Always)**：常に競合メッセージを表示します。 • 今後表示しない **(Never)**：プロパティが [ユーザー設定] または [常時 **(Always)**] に変更されない限り、競合メッセージは表示されません。 デフォルトでは、[ユーザー設定] が選択されています。
競合を統合して、競合が競合タイプとスケジュールまたは	change.conflict.consolidated_conflicts	競合タイプとスケジュールまたは競合タイプと競合する変

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

競合分析の変更管理プロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
競合する変更の一意の組み合わせに対してのみ登録されるようにします。		更の、一意の組み合わせに起因する競合のみを表示します。 このプロパティはデフォルトで有効になっています。

変更管理 でのブラックアウトおよびメンテナンススケジュールの作成

ブラックアウトおよびメンテナンス期間を使用して、変更をスケジュールします。ブラックアウト期間は、通常の変更アクティビティをスケジュールしない時間を指定します。メンテナンス期間は、変更要求をスケジュールする時間を指定します。たとえば、年末にコードフリーズを実施するために停電スケジュールを作成します。blackout-maintenance-schedule

始める前に

必要なロール：itil_admin または admin

変更管理 - 衝突の検出 (com.snc.change.collision) プラグインが有効になっていることを確認します。

このタスクについて

競合の検出は、ブラックアウトおよびメンテナンススケジュールを使用して、変更の要求に関連付けられた構成アイテム (CI) の潜在的なスケジュールの競合を検出します。自動的に、または手動の要求によって競合検出が実行されると、競合の検出によって、いずれかのタイプの定義済みスケジュールが変更要求に適用されるかどうかが判定されます。潜在的な競合が特定された場合は、警告メッセージが表示され、競合は [競合] フォーム セクションにリストされます。競合するカレンダー で競合を表示します。

注: ブラックアウトまたはメンテナンススケジュールのソースとしてビジネスサービスを使用するには、そのビジネスサービスをアプリケーションサービスに変換する必要があります。手順については、「ビジネスサービスのアプリケーションサービスへの変換」を参照してください。アプリケーションサービスについては、「アプリケーションサービス」を参照してください。

手順

1. ブラックアウトまたはメンテナンススケジュールを作成します。

オプション	説明
停電スケジュールの作成	a. [変更] > [スケジュール] > [ブラックアウトスケジュール] に移動します。 b. [新規] をクリックします。
メンテナンス スケジュールの作成	a. [変更] > [スケジュール] > [メンテナンススケジュール] に移動します。 b. [新規] をクリックします。

2. フォームのフィールドに記入します。

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

ブラックアウトおよびメンテナンススケジュールフォーム

フィールド	説明
名前	スケジュールの一意の名前です。
説明	スケジュールの簡単な説明です。
タイムゾーン	スケジュールのタイムゾーンです。 [フロート中] を選択して、ログインしたユーザーの変更要求フォームの開始予定日と終了予定日を評価します。
ソース	ブラックアウトまたはメンテナンススケジュールのソースです。利用可能なオプションは、[サービス]、[変更の要求]、および **[CI** クラス] です。 **注:** [ソース] リストで [サービス] または [変更の要求] を選択すると、[適用先] フィールドは表示されません。[適用先] フィールドは、**[CI** クラス] をソースとして選択した場合に表示され、それにより **[CI** クラス] の選択が可能になります。
適用先	競合の検出がフィルタリングされている CI 分類です。 動的 CI グループを選択して、競合の検出の実行時に、その動的 CI グループ内のすべての構成アイテムをブラックアウトとメンテナンスに関する考慮事項にすることができます。 動的 CI グループは、そのグループ内にあるすべての CI の親 CI として表示されます。動的グループ内のいずれかの CI に関連するスケジュールの競合がある場合、動的 CI グループの競合テーブルに、その競合が表示されます。
条件	スケジュールを適用する対象の CI を指定する条件です。 このフィールドは、[適用先] が [なし] に設定されているときは表示されません。 **注:** 条件で使用される関連フィールドは、ブラックアウトまたはメンテナンス スケジュールに対して評価されません。

3. フォームのコンテキストメニューを開いて、[保存] をクリックします。
ブラックアウトまたはメンテナンススケジュールが作成され、[スケジュールエントリ]、[子スケジュール]、および [参照元] 関連リストがその変更に表示されます。

注:

ブラックアウト スケジュール [cmn_schedule_blackout] は、条件スケジュール [cmn_schedule_condition] テーブルを拡張し、次にスケジュール [cmn_schedule] テーブルを拡張します。ブラックアウトスケジュールテーブルは、ドメインおよび [ドメインパス] の列を持つスケジュールテーブルからドメインプロパティを継承します。

ブラックアウトスケジュールテーブルは、[スケジュール] テーブルと同じ [子スケジュール] および [スケジュールエントリ] テーブルを使用するため、ドメインサポートは同一です。*domain_master* 属性は、親レコードからドメインを派生させるために使用されます。詳細については、「スケジュールのドメインサポート」を参照してください。

4. 次の手順を実行して、1 つまたは複数のスケジュールエントリを作成します。

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

a. 新しいメンテナンススケジュールの [スケジュールエントリ] 関連リストで、[新規] をクリックします。

b. 一意の名前を入力し、メンテナンスをスケジュールする時間を定義します。
[スケジュールエントリ] フィールドの詳細については、「スケジュールエントリフィールド」を参照してください。

タスクの結果
ブラックアウトまたはメンテナンススケジュールが作成されました。

次のタスク
変更の要求で使用されているメンテナンススケジュールに構成アイテムを関連付けます。

関連情報
- スケジュールの定義
- スケジュールエントリフィールド
- 親スケジュールと子スケジュール

構成アイテムへのメンテナンススケジュールの割り当て

メンテナンススケジュールを構成アイテム (CI) に割り当てることで、変更スケジュール内の競合を確認および判断することができます。CI にメンテナンススケジュールを割り当てたら、その CI を変更要求に追加します。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
メンテナンススケジュールが割り当てられた構成アイテムが変更要求で使用されると、競合の検出によってメンテナンス期間外のスケジュール変更が決定され、競合エラーメッセージが表示されます。

手順
1. [すべて] > [構成] > [アプリケーションサーバー]に移動します。
2. サーバーのリストから、メンテナンススケジュールを追加するサーバーを選択します。

   注: レコードに [メンテナンススケジュール] フィールドが表示されない場合は、[リストをカスタマイズ] アイコン ( ) をクリックして、[リストをカスタマイズ] 設定を変更してこのフィールドを追加します。

3. [メンテナンススケジュール] フィールドをダブルクリックし、検索アイコンを使用してスケジュールを選択し、それをサーバーにアサインします。

タスクの結果
選択したメンテナンススケジュールが、そのサーバーにアサインされます。

変更の要求を設定して、外部メンテナンススケジュールの競合を監視します

メンテナンススケジュールの外部の競合を表示するように変更の要求が設定されている場合、競合の検出は、開始予定日と終了予定日がメンテナンス期間外に発生するかどうかを示します。検出された競合を確認することで、変更スケジュールを変更できます。

始める前に
必要なロール：personalize_ui または admin

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

このタスクについて

[外部メンテナンススケジュール] チェックボックスは [情報] であり、この値はインスタンスによって設定され、このチェックボックスに加えられた変更は無視されます。次のいずれかの動作が発生した場合、デフォルトでこのチェックボックスが選択されます。

- 構成アイテム (CI) が関連付けられた変更の要求の開始予定日と終了予定日がメンテナンススケジュールと比較され、スケジュール外であると判定される。
- 変更要求に関連付けられた影響を受ける CI がアサインされたメンテナンス スケジュール (存在する場合) に対してチェックされる。

> **注:** プライマリ CI または影響を受ける CI のメンテナンス期間のみがチェックされます。アップストリームおよびダウンストリームのアイテムはチェックされません。

手順

1. [すべて] > [変更] > [開く]に移動して、既存の変更要求を選択します。
2. [外部メンテナンススケジュール] フィールドが表示されない場合は、フィールドをフォームに追加します。
   a. コンテキストメニューアイコンをクリックし、[他のアクション] > [設定] > [フォームレイアウト]をクリックします。
   b. [外部メンテナンススケジュール] で [選択済み] リストに移動します。
   c. [保存] をクリックします。

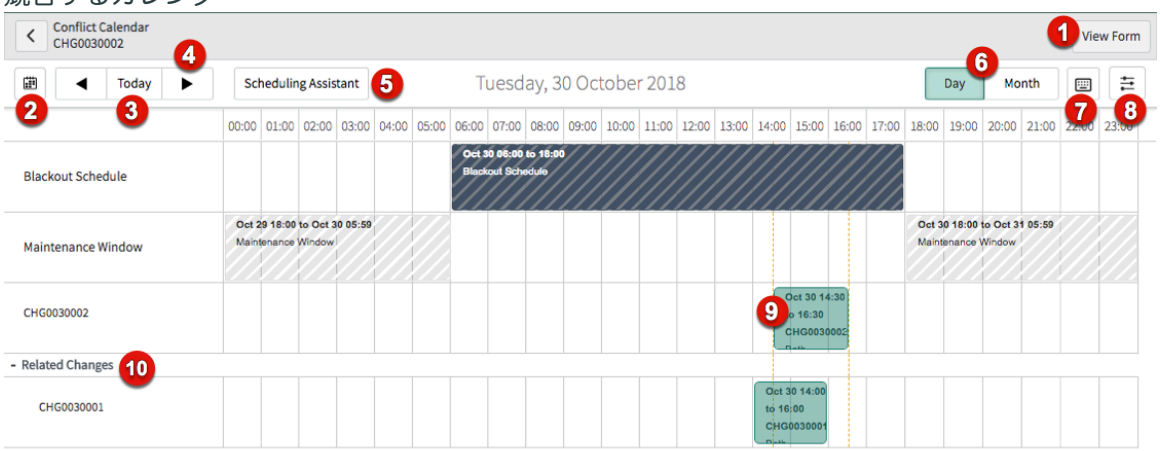
タスクの結果

メンテナンススケジュール外の変更の要求を保存すると、各アイテム (プライマリまたは影響を受ける) に警告が表示されます。この警告では、メンテナンス期間外の予定日も表示されます。

競合するカレンダー

競合するカレンダーは、変更要求に対する潜在的なスケジューリング競合をグラフィカルに表します。競合は、アクティブな変更要求、ブラックアウトスケジュール、および、メンテナンススケジュール外でスケジュールされた変更として識別されます。[スケジュールアシスタント] を使用して、スケジュールの競合を解決します。

競合するカレンダー



SI #	UI コンポーネント	説明
1	フォームを表示	[変更の要求] フォームに戻ります。

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

SI #	UI コンポーネント	説明
2	カレンダー	日付を選択できます。日付を選択すると、その日のスケジュールの詳細が表示されます。
3	現在の日または月	[今日] をクリックしたときに、現在の日または月のスケジュールを表示できます。
4	日付の移動	矢印ボタンをクリックしたときのビュータイプに応じて、前日、翌日、または月に移動できます。
5	アシスタントのスケジュール中です。	利用可能なタイムスロットのリストから選択して、競合を解決することができます。競合の解決方法の詳細については、「変更スケジュールを管理して競合を解決する 変更スケジュールを管理して競合を解決する」を参照してください。
6	日表示または月表示	カレンダービューを日表示または月表示に変更できます。
7	キーボードショートカット	すばやく移動するためのキーボードショートカットを提供します。
8	オプション	[設定] タブと [構成] タブを使用して、カレンダーの表示方法の制御、設定のカスタマイズ、または構成フィルターの設定を行うことができます。[関連する変更] セクションで、構成フィルターから [担当者]、[アサイン先グループ]、[構成アイテム]、または [すべて表示] のオプションを選択して表示できます。このセクションでは、現在の変更に対して選択されたオプションの値が同じになります。
9	変更要求ブロック	変更の要求の詳細を表示できます。
10	関連する変更	スケジュールや割り当てに基づいて、変更と潜在的に競合する他のスケジュール設定済みの変更を検出するのに役立ちます。たとえば、同じ人が同じ日時に 2 つ以上の変更にアサインされている場合は、その競合が視覚的に確認でき、必要に応じてスケジュール設定済みの変更の 1 つを更新することができます。

変更スケジュールを管理して競合を解決する

競合カレンダーを使用して変更スケジュールの詳細を管理したり、ビューをカスタマイズしたり、競合を解決したりして、スケジュールの競合を防止します。

始める前に

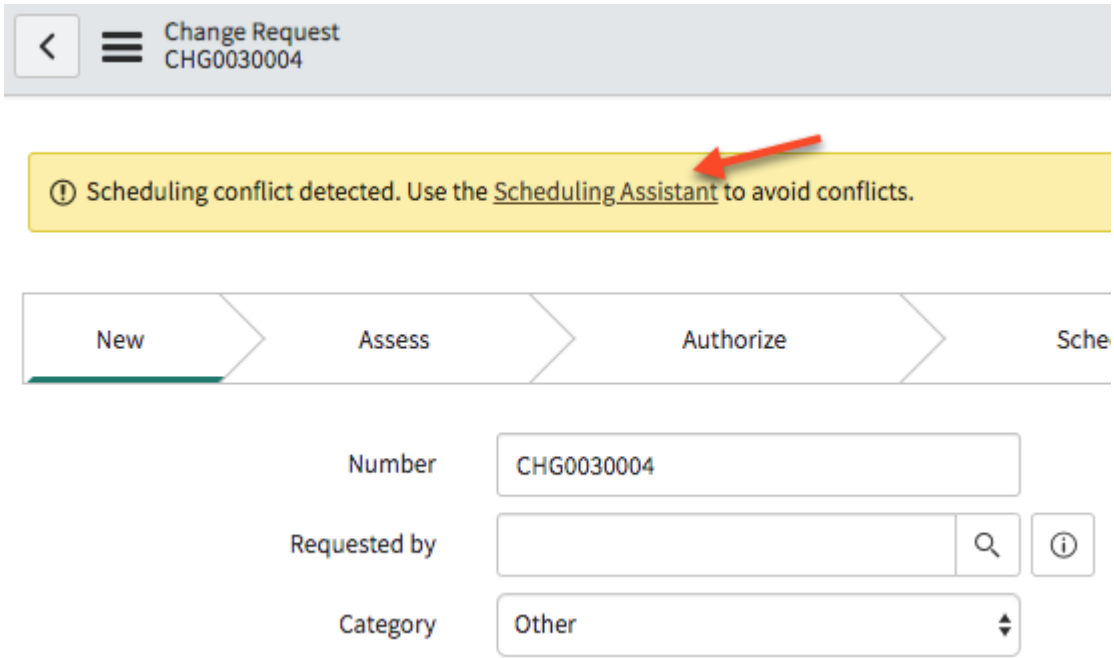
必要なロール：admin

> **注:** [競合するカレンダー] ボタンが表示されるには、admin ロールのユーザーは変更の要求カレンダー (com.snc.change_request_calendar) プラグインを有効にする必要があります。

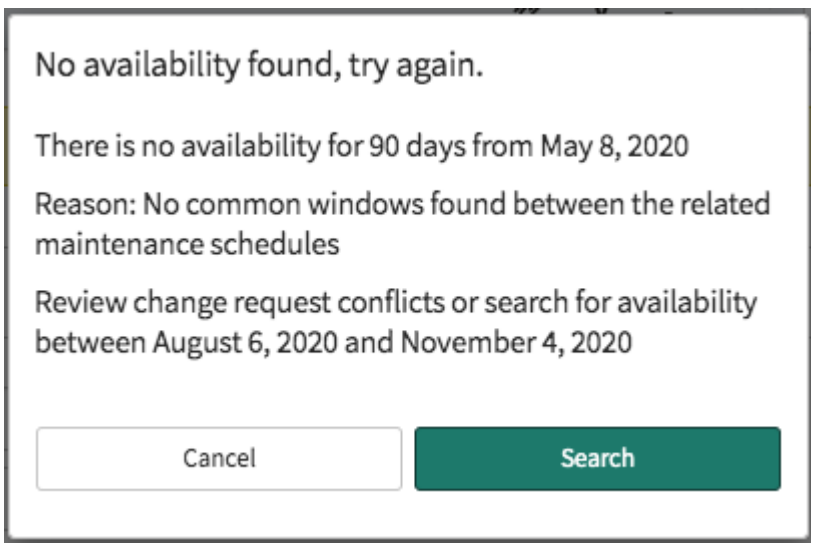
このタスクについて

競合が発生した場合は、変更フォームで [スケジュールアシスタント] リンクを使用して、次に利用可能なスロットを検索できます。

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



次の 90 日に利用可能なスロットがない場合、アシスタントがスロットを見つけることができなかった理由とともに、アクション可能なメッセージが表示されます。



代わりに、競合するカレンダーのメンテナンス期間内に変更の要求を移動することで、競合を解決することもできます。[開始予定日]、[終了予定日]、および [構成アイテム] フィールドが追加されてレコードが保存されると、変更フォームのヘッダーに [競合するカレンダー] ボタンが表示されます。

手順

1. [すべて] > [変更] > [開く]に移動します。
2. 必要な変更の要求を開きます。
3. [競合するカレンダー] をクリックします。
4. [スケジュールアシスタント] をクリックします。
   [スケジュールアシスタント] ダイアログボックスに、競合を解決するために選択可能なその次の時間が表示されます。考慮に入れる開始予定日と終了予定日の後の日数、およびその次の利用可能な時間のために計算される提案の数は、[競合プロパティ] の下に構成されます。詳細については、「競合分析プロパティの設定」フォームを参照してください。

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

5. 利用可能なタイムスロットから時間を選択します。
6. [利用可能な時間を選択] をクリックします。
   開始予定日と終了予定日が新しい時刻で更新され、競合が解決されます。
7. カレンダーから別の日を選択するには、[カレンダー] アイコン ( ) をクリックし、日付を選択します。

タスクの結果
競合が評価され、解決されます。

自動変更の競合の検出のアクティブ化

特定の間隔で、または変更の要求が更新されてスケジュールの日付が更新されると即時に、競合の検出が自動的に実行されて競合を確認します。

始める前に
競合の検出を実行する前に、組織固有の以下のシナリオを検討してください。

CMDB リストのサイズと関係の複雑さ

組織の規模が大きく、大規模な CMDB を使用する場合、競合の検出に時間がかかることがあります。

非アクティブな変更は評価されない

競合の検出では、競合する変更を判断するときに非アクティブな変更は評価されません。

詳細モードの競合チェックはデフォルトで無効になっている

アプリケーションをアップグレードすると、詳細モードの競合チェックはデフォルトで無効になり、影響を受ける CI は競合の検出時に考慮されません。すべての CI を評価するには、モードを [詳細] に設定します。

必要なロール：change_manager または admin

手順
1. [すべて] > [変更] > [管理] > [競合プロパティ]に移動します。
2. 次のオプションのいずれかを選択します。

オプション	説明
変更の要求の更新時に構成アイテム、開始予定日、終了予定日、または状態が変更された後には、自動的に競合の検出を実行	選択すると、変更の要求レコードの次のフィールドの 1 つまたは複数への変更が保存されたときに、競合の検出が自動的に実行されます。 ◦構成アイテム ◦開始予定日 ◦終了予定日 ◦状況
スケジュール変更競合チェッカーを有効にする	選択すると、次の競合の検出スケジュール済みジョブが次の間隔で実行されます。 *Change Conflict Detection < 1 Week Away* を毎日スケジュール設定します。 *Change Conflict Detection < 1 Month Away* を 2 日ごとにスケジュール設定します。

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

オプション	説明
	Change Conflict Detection >=1 Month Away を 7 日ごとにスケジュール設定します。

3. [保存] をクリックします。
   変更の要求レコードの [競合] タブをクリックすると、競合を表示できます。

手動での競合検出と競合の詳細のレビュー

変更の要求に対して競合の検出を手動で実行すると、完了前に競合の検出をキャンセルできます。自動または手動で検出された競合を確認し、スケジュールを変更して解決します。

始める前に

変更の要求に対して競合の検出を実行するには、その前に変更レコードの次のフィールドに入力する必要があります。

- 構成アイテム (ただし詳細モードを除く)。詳細モードでは、代わりに [影響を受ける **CI**] フィールドが必要です。
- 変更の要求の [開始予定日]。
- 変更の要求の [終了予定日]。

競合の検出の自動実行の詳細については、「自動変更の競合の検出のアクティブ化」を参照してください。

競合の検出を実行する前に、組織固有の以下のシナリオを検討してください。

CMDB リストのサイズと関係の複雑さ

組織の規模が大きく、大規模な CMDB を使用する場合、競合の検出に時間がかかることがあります。

非アクティブな変更は評価されない

競合の検出では、競合する変更を判断するときに非アクティブな変更は評価されません。

詳細モードの競合チェックはデフォルトで無効になっている

アプリケーションをアップグレードすると、詳細モードの競合チェックはデフォルトで無効になり、影響を受ける CI は競合の検出時に考慮されません。すべての CI を評価するには、モードを [詳細] に設定します。

必要なロール：itil または sn_change_write

手順

1. [すべて] > [変更] > [開く]に移動します。
2. 変更の要求のリストから、目的の変更の要求を開きます。
3. [競合] タブをクリックするか、フォームの下部にスクロールして [競合] タブを見つけます。
4. [競合をチェック] をクリックします。
5. 競合の検出が終了したら、ポップアップウィンドウの [クローズ] をクリックします。
   [競合] タブの [検出された競合] リストに競合が表示されます。変更の要求レコードの [競合ステータス] および [前回の実行の競合] フィールドも更新されます。
6. [検出された競合] リストに表示された競合のリストを確認します。

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

[検出された競合] リストの列

フィールド	説明
競合する変更	スケジュールされている変更と競合する変更 (存在する場合)
影響を受ける CI	変更に関連付けられた影響を受ける CI。
最終確認	競合の前回のチェック。[最終確認] フィールドが自動的に更新されます。
関連 CI	現在の CI の親 CI または子 CI (その CI が競合の原因となっている場合)
スケジュール	競合の原因となるメンテナンス期間またはブラックアウト期間の名前 (存在する場合)
タイプ	競合の原因となった問題。 ◦ **CI** はすでにスケジュールされています ◦ 親 **CI** はすでにスケジュールされています ◦ 子 **CI** はすでにスケジュールされています ◦ メンテナンス期間内にありません ◦ 親がメンテナンス期間内にありません ◦ 子がメンテナンス期間内にありません ◦ 停電

タスクの結果

[検出された競合] リストで競合と影響を受ける CI を確認し、変更を再スケジュールして競合を解決することができます。

手動での競合の検出のキャンセル

スケジュールを変更する必要がある場合は、変更の要求に対してアクティブに実行されているすべての競合の検出ジョブをキャンセルします。スケジュールを変更した後、競合チェックを再度実行して、潜在的な競合を特定できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [変更] > [開く]に移動します。
2. 競合のチェックをキャンセルする変更の要求を開きます。
3. [競合] タブをクリックします。
4. [競合をチェック] をクリックします。
   進捗状況ステータスのポップアップ ウィンドウが表示されます。
5. 競合の検出をキャンセルするには、[キャンセル] をクリックします。
   アクティブな競合の検出ジョブがキャンセルされ、[競合] セクションの下に表示されているすべての競合がクリアーされます。[競合ステータス] フィールドに [未実行] ステータスが表示されます。

> **注:** 自動またはスケジュールベースで競合の検出を実行するように設定すると、同じ変更要求レコードに対する競合の検出の以降の実行はキャンセルされません。

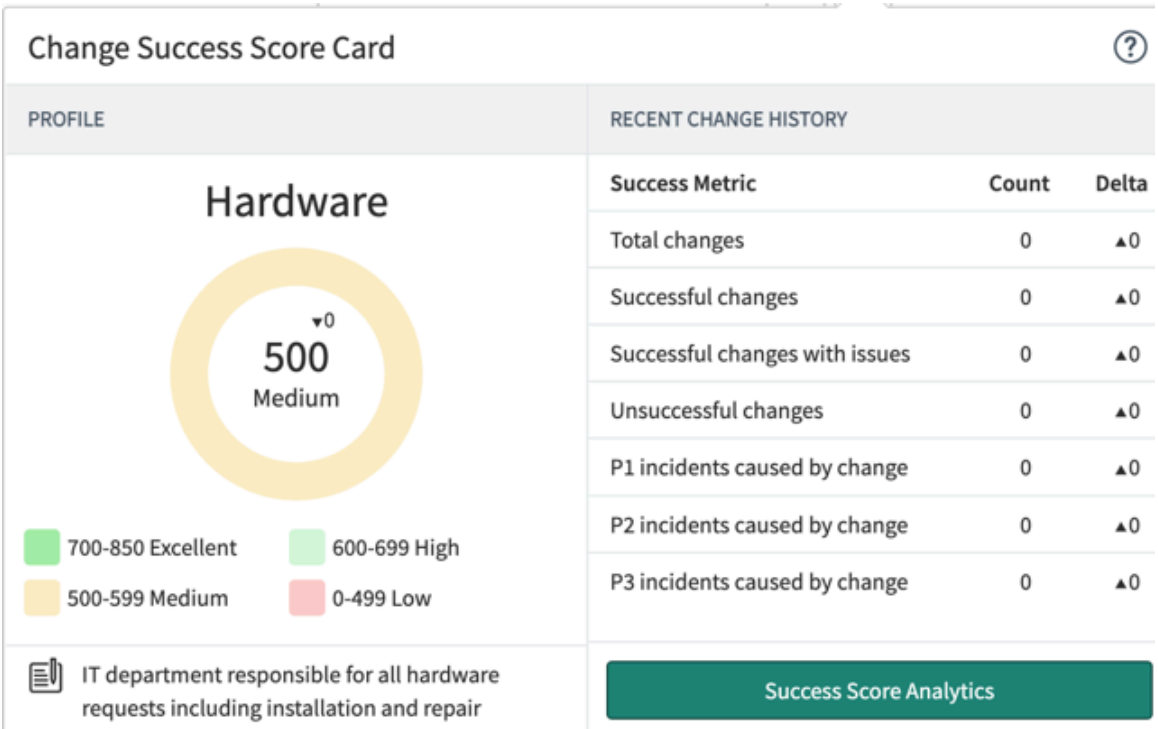
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更の成功スコア

チームの履歴データを使用してチームのパフォーマンスに関するインサイトを取得します。スコア値で、チームが変更要求を問題なく完了する見込みがどの程度あるかを判断できます。

> **注:** 変更の成功スコア機能は、ITSM Professional サブスクリプションのみで利用可能な 変更管理 - 変更の成功スコアプラグインを有効にした後にインストールされます。詳細については、アカウントマネージャーにお問い合わせください。

変更の成功スコアで、以前の変更要求への対応におけるチームの成功を評価できます。



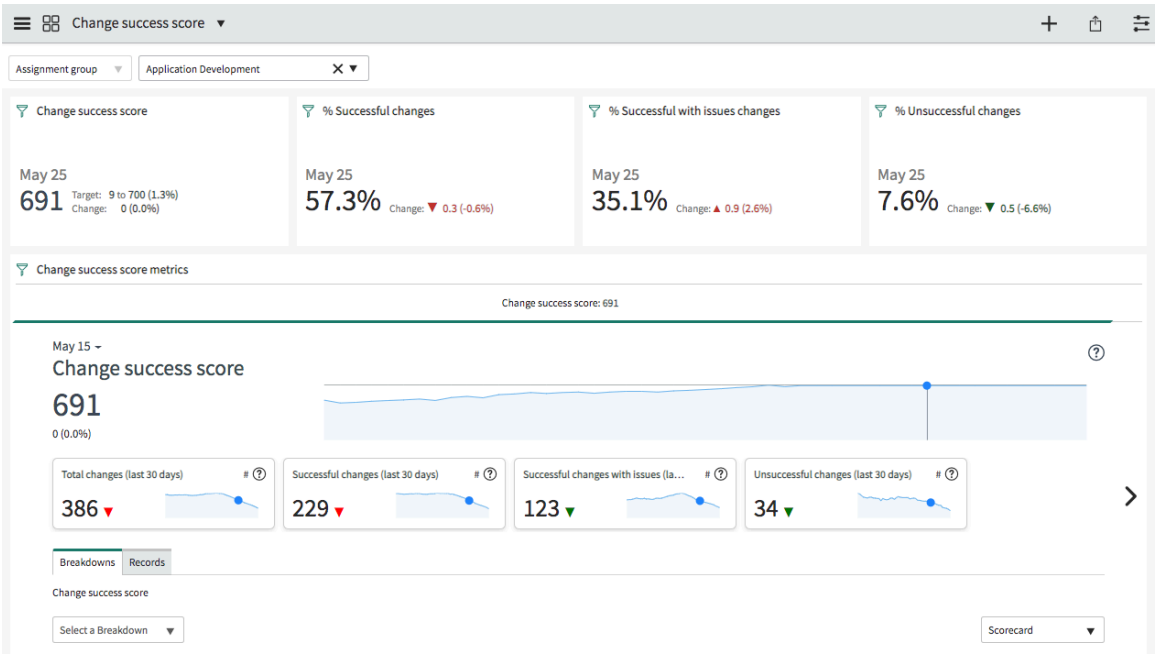
変更管理 - 変更の成功スコアプラグインが有効になると、*`Change success score metrics (Daily)`* パフォーマンスアナリティクス (PA) ジョブが追加されます。PA ジョブは、次のジョブ実行時間 (02:00 UTC) までの最初の変更の成功スコアのセットを収集する日次ジョブです。最初のジョブの実行後、[変更の成功スコア] カードの ( ) アイコンが、変更要求フォームの [アサイン先グループ] フィールドの横に表示されます。このアイコンをクリックすると、アサイン先グループのスコアカードの詳細を表示できます。

変更の成功スコアダッシュボード

このダッシュボードのデータを使用して、全体的なスコアを計算するために使用された同じパラメーターに基づいて、経時的なチームの解決効率の傾向を確認します。すべてのアサイン先グループの傾向を表示するには、選択した要素をクリアします。

[変更] > [変更分析] に移動して、[変更の成功スコア] ダッシュボード、[変更タイプの成功] ダッシュボード、および [変更モデル成功] ダッシュボードにアクセスします。

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



インジケーターの詳細については、「成功スコアインジケーター」を参照してください。

[変更タイプの成功] ダッシュボード

このダッシュボードには、変更タイプの解決効率の傾向が表示されます。すべての変更タイプの傾向を表示するには、選択したタイプをクリアします。

[変更モデル成功] ダッシュボード

このダッシュボードでは、全体的なスコアを計算するために使用された同じパラメーターに基づいて、経時的な変更モデルの解決効率の傾向を表示します。すべての変更モデルの傾向を表示するには、選択したモデルをクリアします。

成功スコアインジケーター

変更の成功スコアには、データ収集のための パフォーマンスアナリティクス インジケーターが含まれています。インジケーターは、定期的な間隔で実行されるビジネスサービス、アクティビティ、または組織行動のパフォーマンス測定値を定義します。これらのパフォーマンス測定値では、時間とともに一連のインジケータースコアを得られます。

前日に完了した変更についてデータを毎日収集するために使用される、変更の成功スコアインジケーターを次に示します。

変更の合計数
: 時間内に対処された変更の要求の合計数。

成功した変更
: 正常に解決した変更の要求の数。

失敗した変更
: 解決しなかった変更の要求の数。

成功したが問題のある変更
: 解決したが、他に対処されていない欠陥があった変更の要求の数。

変更による P1 インシデント
: チームが完了した何らかの変更によって発生したと報告された P1 インシデントの合計数。

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

変更による P2 インシデント

チームが完了した何らかの変更によって発生したと報告された P2 インシデントの合計数。

変更による P3 インシデント

チームが完了した何らかの変更によって発生したと報告された P3 インシデントの合計数。

詳細については「パフォーマンスアナリティクスインジケーター」を参照してください。

成功スコアの計算

成功スコアを計算するための式インジケーターが提供されています。これらのインジケーターは、自動インジケーターによって収集されたデータに乗算演算を適用して、最終スコアを導き出します。

パフォーマンスアナリティクスインジケーターグループ内*Change success score - multipliers*で、変更の成功スコアの式インジケーターを表示できます

成功スコアの計算に使用されるデフォルトの乗数を把握するには、次のテーブルを確認します。

デフォルトの乗数

自動インジケーター	式インジケーターによって適用される乗数
成功した変更	3
成功したが問題のある変更	-2
失敗した変更	-5
変更による P1 インシデント	-10
変更による P2 インシデント	-5
変更による P3 インシデント	-2

スコア計算の変更

最終的な成功スコアを計算するには、式インジケーターの乗数値を変更します。

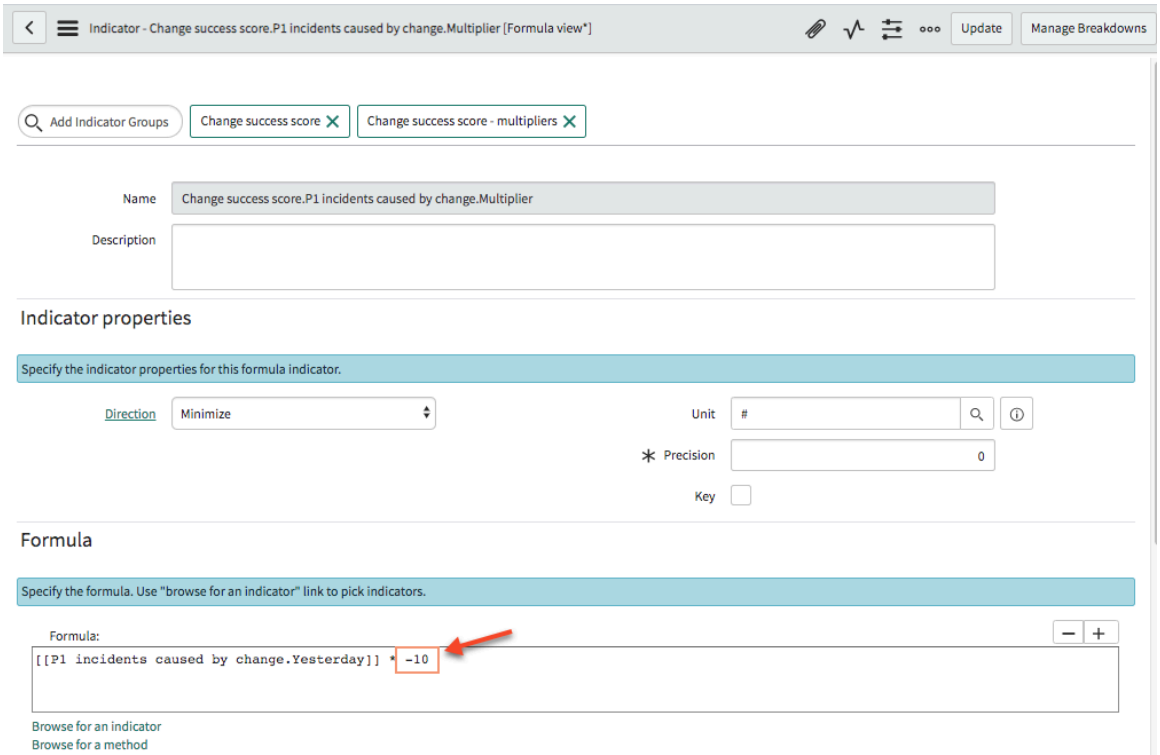
始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [パフォーマンスアナリティクス] > [インジケーターグループ] > [変更の成功スコア - 乗数]に移動します。
2. 変更するインジケーターを開きます。
3. 計算式の乗数値を変更します。

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



4. [更新] をクリックします。

成功スコア評価

変更の成功スコア評価に基づいて、変更の成功スコアカードの一部として表示される色とテキストが関連付けられています。デフォルトでは、特定のスコア範囲で 4 つの成功スコア評価を利用できます。

始める前に

必要なロール：admin
以下のデフォルトの評価が利用できます。

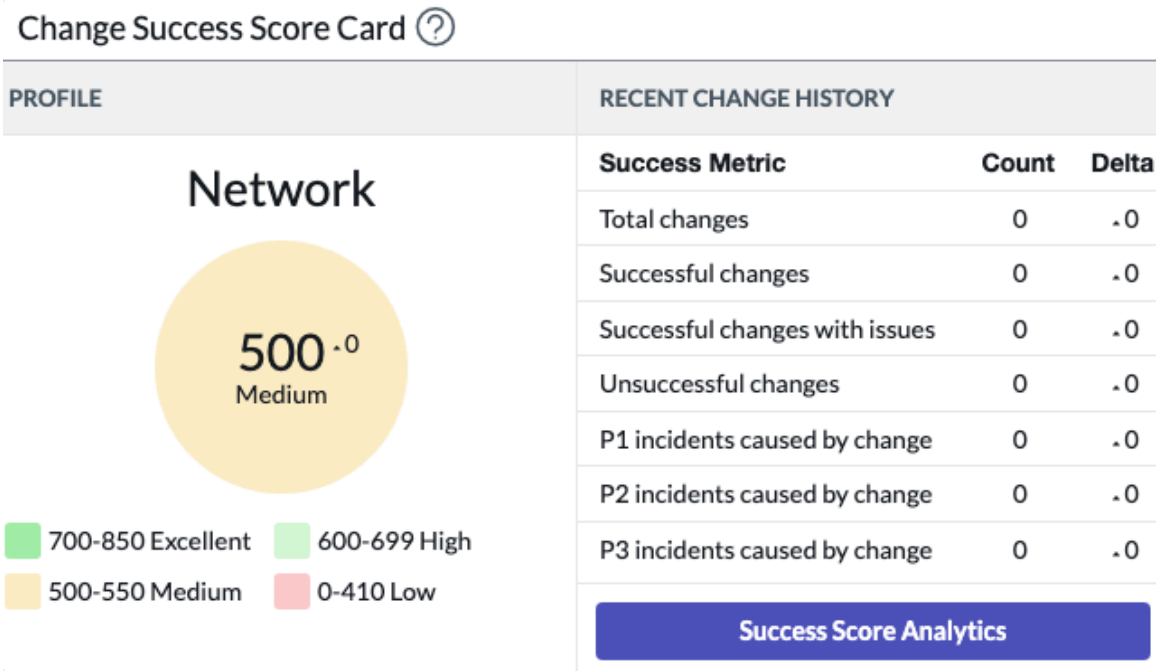
- 低
- 中程度
- 高
- 優秀

各評価は、デフォルトの範囲と色に関連付けられています。

変更の成功スコア評価テーブルは、成功スコア範囲に関連付けられたテキストと色のレコードを保持するために使用されます。

スコア範囲や色の変更、または新しい評価値の導入や変更を選択できます。ここで定義された値は、変更要求フォームの [変更の成功スコアカード] で確認できます。

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



手順

1. [すべて] > [変更] > [管理] > [変更の成功スコア評価]の順に移動します。
2. 要件に基づいて、指定されたアクションを実行します。

アクション	手順
新しいスコア範囲を追加するには	[新規] をクリックし、関連付けて送信する範囲の詳細と色を入力します。
既存の範囲を変更するには	評価を開き、レコード情報メッセージの [こちら] リンクをクリックして値を変更します。

3. [更新] をクリックします。

次世代の変更リスク

次世代の変更リスク評価手法は、変更の実装を成功させるうえでのリスクを計算するデータ駆動型アプローチの実装に役立ちます。

このリスク方法論では、 [影響度] パラメーターおよび [成功確率] パラメーターを使用して精度を向上させ、既存の変更プロセスに自動変更を追加します。

成功確率

成功確率では、変更要求が成功する確率を計算できます。

変更要求の成功確率は、[変更モデル成功]、[変更の成功スコア]、および [計算済み] に基づいて計算されます。

変更モデル成功

[変更モデル成功] は、変更要求のモデルに基づいて変更要求が成功する可能性を定義します。

[変更モデル成功] の値は、0 ～ 100 の範囲の割合で定義されます。

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

変更の成功スコア

[変更の成功スコア] は、変更要求がアサインされるアサイン先グループに基づいて変更要求が成功する可能性を定義します。

com.snc.change_management.success_score.minimum_score および *com.snc.change_management.success_score.maximum_score* のシステムプロパティを作成することで、[変更の成功スコア] の最小値と最大値を定義できます。

計算済み

[計算済み] は、変更モデル成功および変更の成功スコアの両方の結果に基づいて変更要求が成功する可能性を定義します。

[変更モデル成功] と [変更の成功スコア] の値は、変更確率成功モデルテーブル [sn_chg_probability_model_success] に保存されます。

[計算済み] の値は、変更確率計算テーブル [sn_chg_probability_calculated_lookup] に保存されます。

変更管理用の予測インテリジェンス

変更管理 機能の Predictive Intelligence では、 機械学習アルゴリズムを使用して、標準的なテンプレートを提案し、類似のインシデントを特定し、変更のリスクアセスメントを強化します。

変更管理 の予測インテリジェンスには次のメリットがあります。

- 変更リスクを評価するための機械学習アルゴリズムを使用して、変更リスク計算を強化する。
- 予測インテリジェンスクラスター機能を使用し、標準的な変更テンプレートを特定して提案し、変更を作成する。

変更管理 の予測インテリジェンスのソリューション定義

変更管理 の予測インテリジェンスのソリューション定義の機能は、次のプラグインを有効にすると利用できます。

- 変更管理 - リスクインテリジェンスプラグイン (com.snc.change_management.ml.risk)
- 変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンスプラグイン (com.snc.change_management.ml.sctp)

注: Predictive intelligent for 変更管理 プラグインは、Now Support カスタマーサービスシステムから要求できます。

詳細については、「変更管理プラグイン」を参照してください。

変更管理のソリューション定義

ソリューション定義	ソリューションタイプ	説明
提案された変更のリスク	類似性と分類	変更アクティビティの潜在的リスクについてのインサイトを提供し、インテリジェントな承認決定を容易にします。情報メッセージは、返された値を簡単に比較できるよう、リスクに関連するすべての情報を配置します。

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

変更管理のソリューション定義 (続く)

ソリューション定義	ソリューションタイプ	説明
		この予測は、承認のフリクションと時間の削減に役立ちます。たとえば、リスクが [低] の場合、変更承認ポリシーを使用して、この低リスクアクティビティを自動的に承認することができます。
標準的な変更候補	クラスタリング	変更の自動作成に使用できる、標準的な変更提案テンプレートの機会を分析して提案します。このソリューションでは、類似性とクラスタリングのソリューションタイプを使用して、レコード内の共通フィールドを識別し、それをテンプレートにします。

インテリジェントソリューション構成

アドミニストレーターは、変更管理 インテリジェントソリューションプロパティを構成して、予測インテリジェンス (PI) 機能を使用することができます。

これらのプロパティを構成することで、変更管理 アプリケーションで次のことができます。

- 提案された変更のリスクを予測する。
- 類似性とクラスタリングを使用して、標準的な変更テンプレートの可能性を特定し、提案する。

[変更] > [インテリジェントソリューション構成]の順に移動し、プロパティを表示および編集します。

リスクインテリジェンスプロパティ

リスクインテリジェンスプロパティ

プロパティ	説明
ソリューションタイプ [chg_ml_prop_risk.model_type]	リスクの予測に使用される PI ソリューションのタイプ。 • 類似性：機械学習ソリューションを使用して、既存のレコードを新しい類似のレコードに収集して比較します。このソリューションタイプでは、次のリスク計算方法を使用しています。 ◦ レコード数を使用：最大数を持つグループのリスクが使用されます。☒ ◦ レコードの信頼性を使用：信頼度の合計数が最も大きいグループのリスクが使用されます。☒ リスクの数または信頼度が同じ場合、高いほうのリスクが考慮されます。

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

リスクインテリジェンスプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• 分類：機械学習アルゴリズムを使用して、以前のデータに基づいてリスクカテゴリを設定するなど、レコードの作成時にフィールド値を設定します。
予測値使用率 [chg_ml_prop_risk.usage]	予測値をどのように使用する必要があるかを決定します。 • リスク値を表示 • リスク値を設定
ソリューションアクティブ化済み [chg_ml_prop_risk.solution_enabled]	ソリューションが有効になっているかどうかを示します。
しきい値 [chg_ml_prop_risk.classification_confidence_threshold]	返された結果の最小信頼値。

標準的な変更の提案プロパティ

標準的な変更の提案プロパティ

プロパティ	説明
最低品質レベル [chg_ml_prop_sctp.quality]	標準的な変更の候補に使用する最低クラスター品質。

リスクインテリジェンスソリューションのトレーニング

リスク分類または類似性ソリューション定義を作成し、変更リスクへのアクセスに役立つ 予測インテリジェンスを使用します。

始める前に

変更管理 - リスクアセスメント (com.snc.change_management.ml.risk) プラグインが有効になっていることを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [変更] > [インテリジェントソリューション構成] > [リスクインテリジェンス]の順に移動します。
2. [ソリューションタイプ] を選択します。
   - [ソリューションタイプ] が [類似性] である場合、デフォルトの [変更リスク類似性定義] ソリューションを表示できます。
   - [ソリューションタイプ] が [分類] である場合、デフォルトの [変更リスク] ソリューションを表示できます。
3. デフォルトソリューションをカスタマイズします。
   詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」と「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

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

標準的な変更提案のクラスタリングソリューションのトレーニング

標準的な変更提案ソリューション定義をトレーニングして、クラスタリング機能を使用し、標準的な変更テンプレートを識別して提案し、変更を作成します。

始める前に

[変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンス] (com.snc.change_management.ml.sctp) プラグインが有効になっていることを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [変更] > [インテリジェントソリューション構成] > [標準的な変更提案]の順に移動します。
2. ソリューションをトレーニングするには、デフォルトのソリューション定義をカスタマイズします。
   デフォルトでは、提供されるソリューション定義は [標準的な変更テンプレート候補] です。ソリューションの作成とトレーニングの詳細については、「クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする」を参照してください。
3. [更新] をクリックします。

CSDM ガイドラインを変更管理に適用する

変更管理を使用すると、作成から承認までの IT 変更プロセスのあらゆる側面をコントロールできます。正確な情報があれば、ビジネスへのリスクを最小限に抑え、スケジュール設定との競合を回避できます。この製品ビューの目的は、変更管理 主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

変更管理

変更管理 には次の機能が含まれています。

- 変更諮問委員会 (CAB) ワークベンチを使用して、1 つのインターフェイスから CAB 会議をスケジュール、計画、および管理することで、変更をより迅速に管理できます。
- 変更管理 バックログアナリティクスダッシュボードは、変更の可視化を向上させます。
- サービスマップでは、変更の影響を一目で確認できます。
- 変更承認ポリシーにより、DevOps の速度が向上し、IT の不調和が解消されます。

CSDM フレームワークの実装の詳細については、「ステージに CSDM フレームワークを実装する」を参照してください。

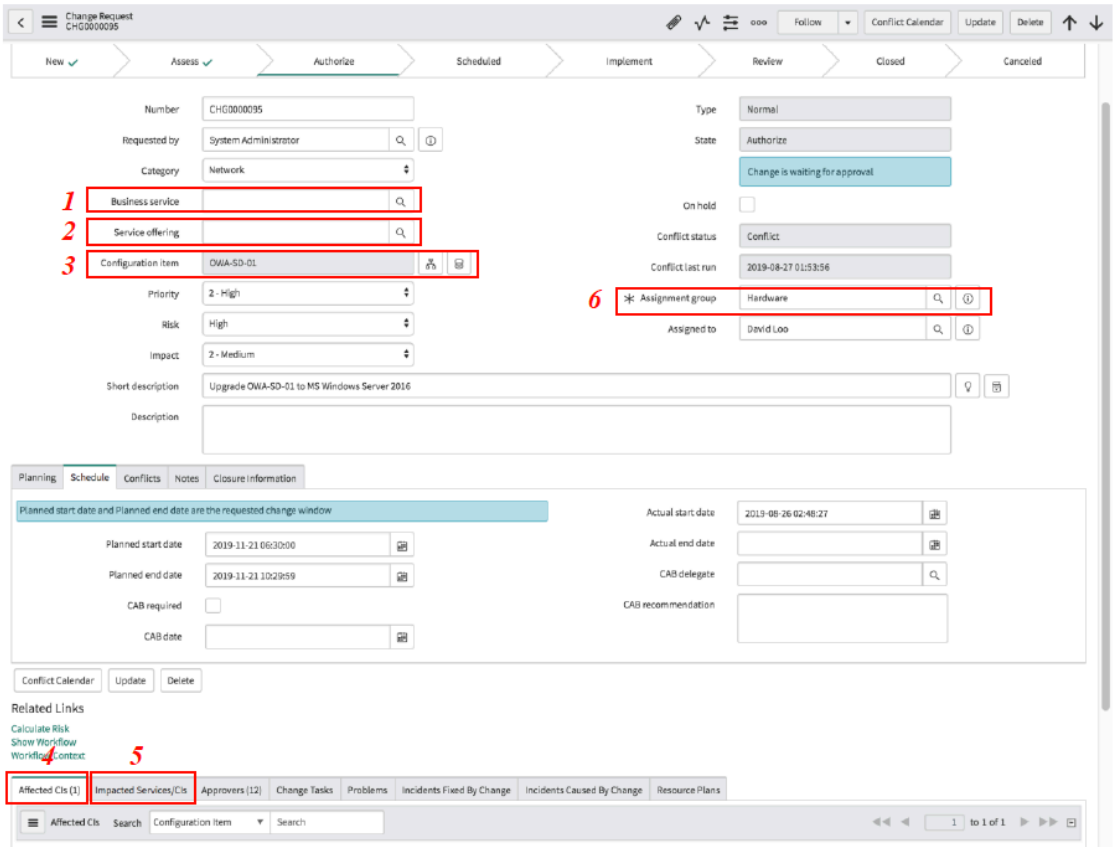
変更要求フォーム

変更要求フォームは、次の属性と関連リストを参照します。

1 サービス (ビジネスサービス)	[cmdb_ci_service_business] テーブルへの参照。 **注:** 以前のプラットフォームリリースでは、この属性にビジネスサービスというラベルが付けられていました。

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

2 サービスオファリング	オファリングが親サービスを持つ [service_offering] テーブルを参照します。
3 構成アイテム	[cmdb_ci] テーブルを参照します。
4 影響を受ける/因果関係がある CI	関連リスト [task_ci] テーブル。
5 影響を受けるサービス	関連リスト [task_cmdb_ci_service] テーブル。
6 アサイン先グループ	グループ属性を参照します。 **注:** グループ属性に入力するには、関連する CI のアサイン先グループを使用します。



その他の情報について

変更管理 の詳細については、「変更管理」を参照してください。

ビデオを見る：変更管理での CSDM の活用方法

変更管理 と **CSDM** テーブル

変更管理 は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、変更管理のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

変更管理 に管理される **CSDM** テーブル

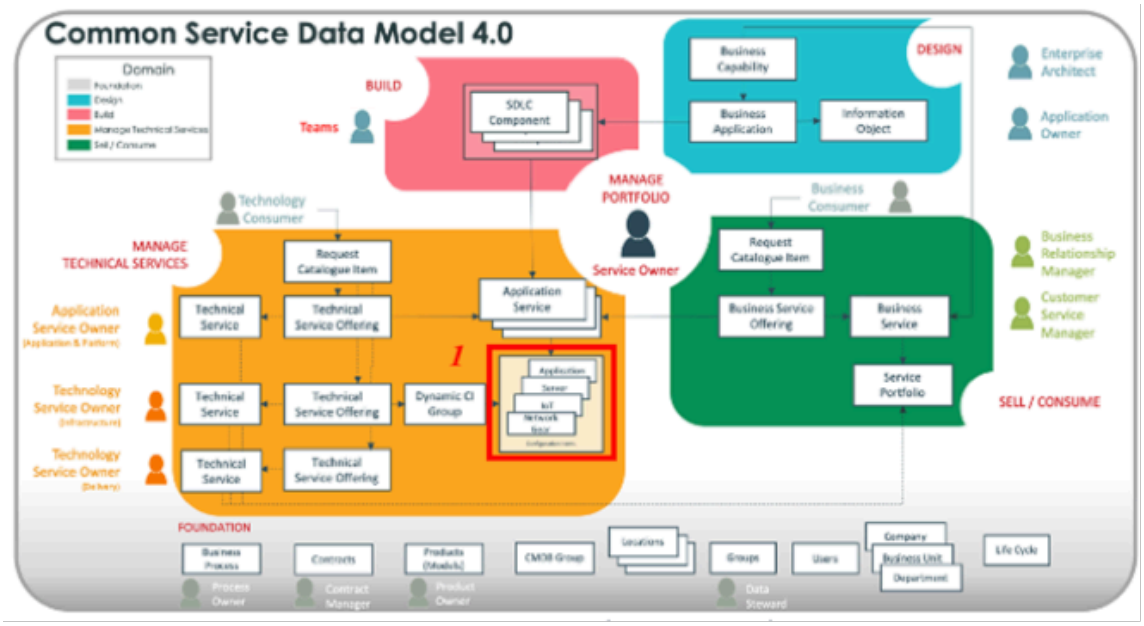
構成アイテム (CI) テーブル [cmdb_ci_*]：

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

- アプリケーションテーブル [cmdb_ci_appl]
- サーバーテーブル [cmdb_ci_server]
- 仮想マシンテーブル [cmdb_ci_vm_instance]
- ロードバランサーテーブル [cmdb_ci_lb]
- ネットワーク機器テーブル [cmdb_ci_netgear]

次の図は、変更管理 によって管理される CSDM テーブルを示しています。

変更管理 によって管理される **CSDM** テーブル

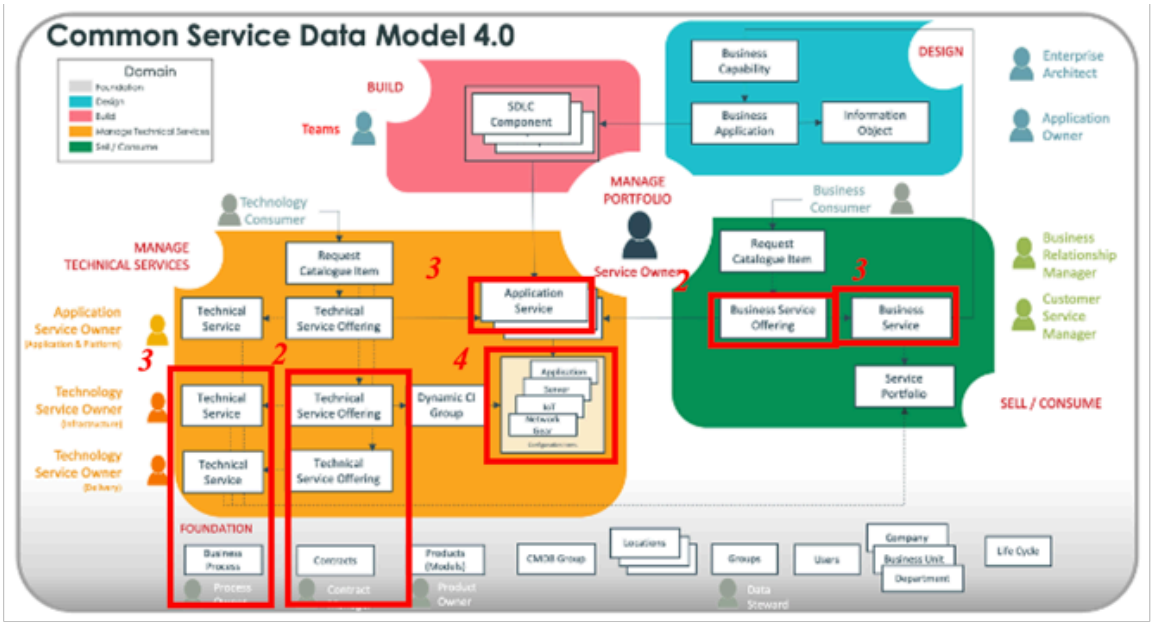


変更管理 によって使用される **CSDM** テーブル

1. アプリケーションサービステーブル [cmdb_ci_discovered_service] または任意のインフラストラクチャ CI。
2. 構成アイテムテーブル [cmdb_ci*]
3. ビジネスサービス [cmdb_ci_service_business] テーブルとテクニカルサービス [[cmdb_ci_service_technical]] テーブル：サービス分類属性を使用して、ビジネスサービス、テクニカルサービス、およびアプリケーションサービスをサービスのタイプとして識別します。
4. サービスオファリング [service_offering] テーブル：サービス分類属性を使用して、ビジネスサービス、テクニカルサービス、およびアプリケーションサービスをサービスオファリングのタイプとして識別します。

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

変更管理 によって使用されるテーブル



変更管理 に付加価値を提供する製品

変更管理 を他の ServiceNow 製品と併用すると、変更管理 から得られる値が大きくなります。その他の ServiceNow 製品には次のものがあります。

ディスカバリー

ディスカバリー は、使用しているハードウェアおよびソフトウェア CI の詳細を提供します。

サービスマッピング

サービスマッピング は、マップ済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered] テーブル内のアプリケーションインスタンスサービス、関連するインフラストラクチャおよびアプリケーション [cmdb_ci_appl] CI の詳細を提供します。

変更管理 からメリットを得る製品

サービスポートフォリオ管理 (サービスポートフォリオ管理)

サービスには、ビジネスとアプリケーションのコンテキストと、その下に基盤となる情報とテクノロジーがあります。

IT Service Management (ITSM)

変更管理 によって引き起こされた、影響を受ける、または修正されたインシデント。

資産管理

資産を更新します。

Information Technology Operations Management

制御されたプロセスを使用して CI を更新します。

DevOps

パイプラインツールチェーンの 変更管理 ガバナンスを提供します。

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

その他の情報について

ビデオを見る：変更管理での CSDM の活用方法

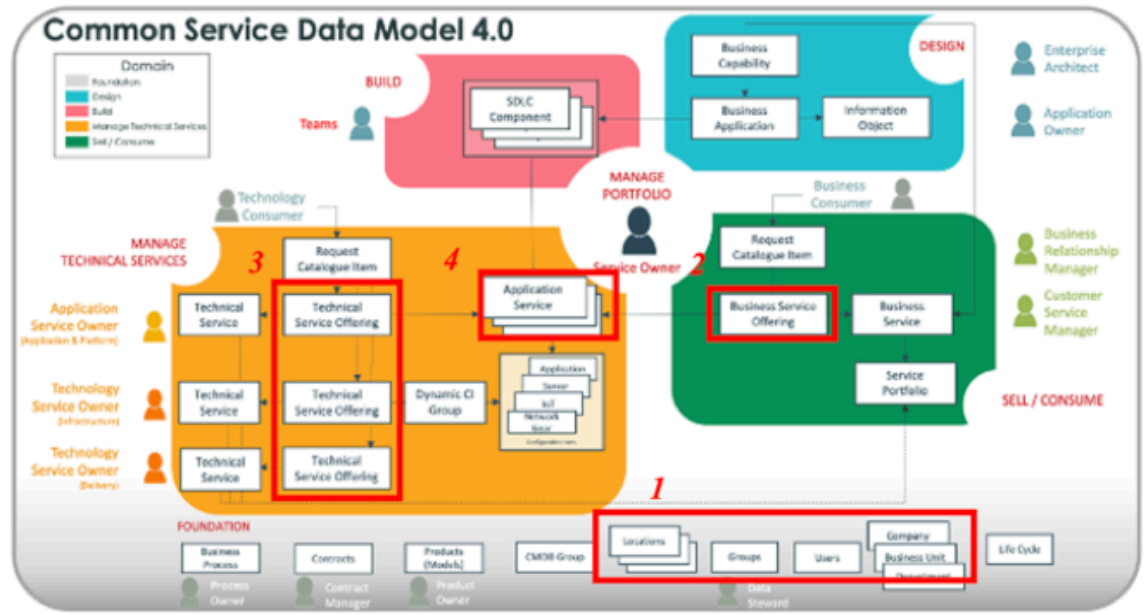
変更管理 のユースケース

ITSM では、特にインシデントと変更の場合、重要なデータの場所を特定することで、インシデントの平均解決時間を短縮し、変更によって発生する機能停止を排除できます。

変更管理 ユースケースの主な機能

CSDM フレームワークを適用すると、変更管理 に次のような価値が提供されます。

- 変更がサービスおよびサービスオファリングに与える影響をユーザーが理解できるようになる。
- 変更が動的にルーティングされる。
- 影響を受けるすべてのサービスを 変更管理 が識別して通知し、承認の決定を支援する。



1. サブスクリプション：オファリングにアクセスでき機能停止時に影響を受ける可能性があるユーザーを特定するための、サービスオファリングの関連リスト。インシデントまたは変更は、利用者テーブルを使用して影響を特定できます。関連リストは次のとおりです。
   - 会社別サービス登録 [service_subscribe_company]
   - 部門別サービス登録 [service_subscribe_department]
   - グループ別サービス登録 [service_subscribe_sys_user_grp]
   - 場所別サービス登録 [service_subscribe_location]
   - ユーザー別サービス登録 [service_subscribe_sys_user]
2. ビジネスサービスオファリングは、approval_group と business_ criticality に基づいてビジネス承認者を提供するために使用できます。ビジネスサービスには、それぞれ重要度が異なる複数のオファリングがある場合があります。
3. テクニカルサービスオファリングを使用して、属性 assignment_group で技術承認者 approval_group と技術アサイン先グループを指定できます。変更および変更タスクのルーティングのために、変更によって使用される場合があります。オファリングが管理する CI に同期されるため、数千、場合によっては数百万の CI で手動データを維持するためにかかる手動によるオーバーヘッドが削減されます。

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

4. アプリケーションサービスは、本番環境と非本番環境 (DEV、QA、UAT など) を提供するために使用できます。必要に応じて、非本番環境を除外できます。従来の **used_for** 属性は **environment** 属性にマップされます。**environment** 属性を使用する必要があります。

   注: 一部のサービスオファリングは、オファリングの環境も識別できます。

変更管理 ユースケースの結果

CSDM フレームワークは、インシデントのコンテキストを提供します。コンテキストには、変更に関連する CI と影響を受けるサービスが含まれます。

変更要求フォームを使用して、変更の影響を確認します。次の手順を実行します。

1. 構成アイテム属性 [configuration_item] に、変更アクティビティのターゲット CI を入力します。この CI を使用して、変更ルーティングの詳細を識別できます。たとえば、「アサイン先グループ」、「承認グループ」などの CI データを使用し、依存関係を使用してサービスへの影響に関する情報を提供することができます。
2. 影響を受けるサービス関連リスト [task_cmdb_ci_service] に、入力された CI に関連付けられているサービスを入力します。これらには、サービスおよびサービスオファリングが含まれる場合があります。
3. (オプション) サービスおよびサービスオファリング属性を使用して、選択した CI の管理を担当するプロバイダーサービスを識別します。
4. (オプション) 影響を受ける CI 関連リスト [task_ci] を使用して、変更の原因となった可能性のある CI を識別します。これらの CI は、以前に入力された CI に追加されます。[task_ci] テーブルは、動的または手動で入力できます。

   注: 動的な入力はベースシステムの一部ではありません。動的な入力を使用するには、変更要求フォームを設定する必要があります。

その他の情報について

ビデオを見る：変更管理での CSDM の活用方法

変更管理 の考慮事項

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

- ビジネスアプリケーションは 変更管理 ユースケースで参照されない：ビジネスアプリケーションは、エンタープライズアーキテクチャを設計および計画するために使用できるポートフォリオオブジェクトです。ビジネスアプリケーションポートフォリオオブジェクトには、1 つ以上のアプリケーションを使用する展開のバージョン、環境、ローカリゼーションの詳細は含まれません。
- 変更承認プロセス：変更管理 の実装方法によって異なります。変更フォームで CI を入力すると (CI と影響を受けるサービスおよびサービスオファリングとの間に関係がある場合)、承認グループが変更を承認します。
- ルーティング変更に使用される CI 属性：変更または変更タスクを開始する場合は、アサイン先グループ属性 CI を使用します。ビルド実行チームを使用している場合は、チームのアサインにサポートグループ属性 CI を使用できます。

その他の情報について

ビデオを見る：変更管理での CSDM の活用方法

変更管理 の使用

変更の要求をシームレスに処理し、組織のニーズを満たすために必要な承認ポリシーを作成します。

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

変更要求の作成

変更要求を作成することで、承認され、サポートされている構成アイテム (CI) を変更するための制御プロセスを実装します。

始める前に

必要なロール：itil、admin、または sn_change_write

このタスクについて

変更要求は、変更の理由、優先度、リスク、変更のタイプ、変更カテゴリなど、変更に関する詳細情報を記録します。

競合の検出を使用する場合は、開始予定日と終了予定日、および構成アイテム (CI) が必要です。

手順

1. これらのオプションのいずれかを使用して変更要求を作成します。

オプション	説明
変更モジュールから	変更の 3 つのすべてのタイプを、[変更] モジュールから作成できます。 **a.** [すべて] > [変更] > [新規作成] に移動します。 **b.** [通常]、[緊急]、または [標準] の変更を選択します。 アップグレードのお客様が変更モデルを使用する場合は、変更モデルのプロパティを有効にする必要があります。変更モデルとそのプロパティの詳細については、「変更モデル」を参照してください。 変更モデルのプロパティを有効にして、[すべて] > [変更] > [新規作成] に移動すると、以下のタブが表示されます。 ◦ モデル：選択可能なモデルがすべて表示されます。 ◦ 事前承認済み：選択可能な事前承認済みモデルのリストが表示されます。 ◦ 固定：[モデル] および [事前承認済み] タブから固定されたモデルが表示されます。 ◦ すべて：モデルはすべて選択可能です。
インシデントまたは問題から	sn_change_write ロールを持つユーザーは、インシデントまたは問題から、標準、通常、または緊急の変更を作成できます。 **a.** インシデントまたは問題を開きます。 **b.** フォーム ヘッダーを右クリックし、[通常の変更を作成]、[標準的な変更の作成]、または [緊急の変更の作成] を選択します。
既存の変更レコードから	管理者が変更要求コピー オプションを有効にしている場合は、既存の変更レコードをコピーして新規変更を作成することができます。 **a.** コピーする変更レコードを開きます。 **b.** [変更のコピー] をクリックします。 **注:** タスクワークフロー作成が [change_task] テーブルの **[create_from]** フィールドを [ワークフロー] に設定している場合、既存の変更レコードから手動で作成されたタスクがコピーされます。

2. フォームのフィールドに入力します。

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

変更要求フォーム

フィールド	定義
番号	変更要求番号。
要求元	変更を要求したユーザー。特定の変更を誰が要求したかを参照できるように、このフィールドは [変更要求] リスト ビューで利用可能です。
カテゴリ	変更のカテゴリは、たとえば [ハードウェア]、[ネットワーク]、[ソフトウェア] などです。
サービス	変更要求に対して使用できるようにするビジネスサービス。 **注:** 構成アイテムとしてビジネスサービスを選択し、そのビジネスサービスが他のアクティブなタスクの構成アイテムとしてもリストされている場合は、アクティブなタスクアイコン ( ) が表示されます。このアイコンをクリックすると、ビジネスサービスに影響を与えている他のすべてのアクティブなタスクのリストが表示されます。選択したビジネスサービスの BSM マップ (依存関係ビュー) を表示するには、依存関係アイコン ( ) をクリックします。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングから、特定のサービスの別のレベルのパフォーマンスおよび機能を受けるよう選択することができます。利用可能なサービスオファリングをフィルタリングするには、サービスを選択する必要があります。
構成アイテム	[追加] を選択して、変更の CI を追加します。[新規] ステータスの変更に対してのみ CI を追加できます。 変更が適用される CI。変更要求は、SLA への詳細なアクセスと可用性要件を提供するサービス提供を含む、あらゆるタイプの CI に関連付けることができます。 動的 CI グループを選択すると、選択した動的グループに関連する構成アイテムはすべて、[影響を受ける CI] 関連リストに入力されます。[影響を受ける CI] 関連リストで、動的 CI グループを手動で追加および削除することもできます。動的 CI グループを追加すると関連 CI がすべて追加され、動的 CI グループを削除すると関連 CI が削除されます。 CI を選択した後、健全性ダッシュボードアイコン ( ) をクリックすると、CI の健全性の詳細を表示できます。 **注:** デフォルトでは、サービスオファリングは除外され、プリンシパルクラスの CI が選択されます。プリンシパルクラスフィルター機能は、Paris リリースを開始する新規顧客に適用され ます。 「影響を受けたサービスプロパティのリフレッシュ」を参照してください。
優先度	優先度は、影響度と緊急度に基づき、サービスデスクがタスクにどの程度迅速に対処すべきかを示します。

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

フィールド	定義
リスク	変更のリスク レベル。 変更のリスクは、手動で [高]、[中]、または [低] に定義できます。また、「リスク計算とリスク アセスメント」を使用して、変更のリスク値を作成することもできます。
影響	影響は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響の指標です。
タイプ	変更要求のタイプ。このフィールドは読み取り専用です。
状況	変更要求状況。デフォルトのステータスは [新規] です。
競合ステータス	この変更に対して競合があるかどうか、あるいは競合が実行されていないかどうかを示すステータス。
最近の実行の競合	競合が最後に実行された日時。
アサイン先グループ	変更要求に対応するグループ。 ビジネスルール *Populate Assignment Group based on CI/SO* は、CI またはサービスオファリングで利用可能な [アサイン先グループ] フィールドに連続して入力します。 **注:** ビジネスルールは、変更要求が作成または更新されたとき、および [アサイン先グループ] と [担当者] フィールドが空のときにトリガーされます。 デフォルト値を上書きする場合は、新しいプロパティを作成し、[アサイン先グループ] フィールドの入力に使用するプロパティ値のフィールドを指定する必要があります。次の優先順位でプロパティを作成します。 ◦ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.field_name*：[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。 ◦ *com.snc.change_request.service_offering_assignment_group.field_n* サイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリング フィールドを識別します。
担当者	変更がアサインされているユーザー。アサインルールが適用される場合、変更は適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
簡単な説明	変更の概要。
説明	変更の詳細な説明

3. 変更を計画するには [計画] タブをクリックし、情報を入力します。
   この情報は変更承認者にとって重要です。
4. [スケジュール] タブをクリックします。

   a. 予定日について持っている情報をできるだけ多く入力してください。
   標準的な変更は事前承認されているため、フィールドの一部は通常の変更または緊急の変更にのみ使用できます。

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

> **注:** 通常の変更または緊急の変更の場合は、開始予定日と終了予定日、実開始日と実終了日を手動で入力します。アサイニーが作業を開始して完了する [実装] ステータス中に実開始日および実終了日フィールドに入力します。

b. **[CAB** 必須] チェック ボックスを表示するようにフォームが設定されている場合、それを選択して実装前に CAB 承認が必要であることを示します。
変更要求の **[CAB** 実施日時] フィールドは、CAB 会議フォームの [会議開始時間] フィールドの日時で自動的に更新されます。

c. 予定されていない CI アクティビティがある場合、[権限なし] チェックボックスを選択して、それが許可されていない変更であるかどうかを判断します。

詳細については、「許可されていない変更要求」を参照してください。

> **注:** このチェックボックスは、緊急の変更要求に対してのみ使用できます。

d. **[CAB** 代理人] フィールドを表示するようにフォームが設定されている場合、変更を説明するために CAB 会議に出席するユーザーを選択します。

e. **[CAB** の提言] フィールドに、CAB 会議に関連するメモまたは実施結果を入力します。

5. [競合] タブをクリックします。
6. 変更競合を検出するには、[競合をチェック] をクリックします。
7. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
8. 関連リストのエントリーをレビューし、必要に応じてエントリーを変更します。

デフォルトの変更要求関連リスト

フィールド	説明
影響を受ける CI	変更によって影響を受ける (CMDB からの) CI のリスト。影響を受ける複数の CI を変更に関連付けることができます。
影響するサービス/CI	変更で影響を受ける CI によって影響する、ビジネスサービスや他の CI クラスなどの CI のリスト。複数の影響を受ける CI を変更に関連付けることができます。
サービスオファリング	変更によって影響を受けるサービスオファリングのリスト。複数のサービスオファリングを変更に関連付けることができます。この関連リストは、サービスオファリングが選択されている場合にのみ利用できます。 影響するサービスに関連付けられたサービスオファリングが存在する場合は、[影響するサービス/CI] 関連リストを更新してオファリングを表示します。 **注:** Paris のリリース前にフォームまたは関連リストのデフォルトビューをカスタマイズしていた場合は、デフォルトではフィールドまたは関連リストを表示できません。手動で追加するには、フォームを変更します。
承認者	このリストは、ワークフローから自動的に生成されます。また、タスクにアサインされている承認者の [グループ] を表示することもできます。
タスクを変更	タスクのリストをワークフローから作成できます。デフォルトのワークフローでは、[実装] ステータスでタスクが生成されます。新規変更タスクを作成することもで

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

フィールド	説明
	きます。タスク タイプ [実装] の [開始予定日] および [終了予定日] は、変更要求で指定された開始予定日と終了予定日の範囲内になければなりません。
問題	変更が問題から生成された場合、このリストが自動的に生成されます。
変更により修正されたインシデント	解決のために変更が必要なインシデントのリスト。
変更によるインシデント	変更の実装によって引き起こされたインシデントのリスト。
CAB アジェンダアイテム	アジェンダアイテムのリストと各項目の詳細。たとえば、会議の開始時間と終了時間、会議に割り当てられた時間、会議のステータス、およびそのアジェンダアイテムに対する決定などです。 注: リストが空である場合は、フォームに [CAB アジェンダアイテム] 関連リストは表示されません。この機能は、Jakarta インスタンスでのみ使用できます。

9. 変更要求が次のステータスに進む準備ができたら、[承認リクエスト] をクリックします。
   変更要求のタイプに基づいてステータスが前に進みます。
   - [評価] ステータス：通常の変更要求に対するグループレベル承認。承認レコードは、[アサイン先グループ] に基づいて自動的に生成されます。提案された変更のピア レビューと技術レビューを行うことができます。
   - [認可] ステータス：緊急の変更要求。
   - [スケジュール済み] ステータス：事前承認された標準的な変更。

   注: 変更レコードをメールするには、コンテンツフレームで、その他のオプションアイコン ( ) をクリックして、[メール] を選択します。変更を要求したユーザーと、変更にアサインされたユーザーは、どちらも受信者のリストに自動的に設定されます。

   カレンダーを表示するには、[変更要求] フォームのタイトル バーにある [カレンダーを表示] をクリックします。

次のタスク

変更要求の処理

関連情報

状況モデルと移行

変更要求の保留

競合するカレンダー

CI からの変更要求の作成

CI のリストから変更要求を作成したり、リストから選択した CI を変更レコードに追加したりします。

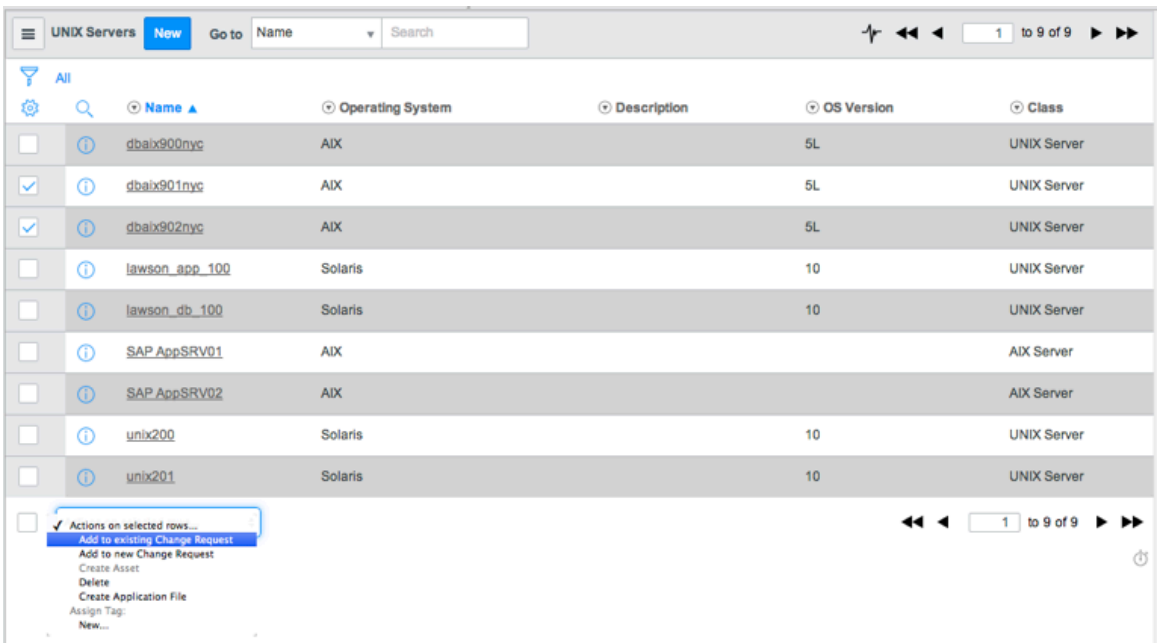
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：itil、admin、または sn_change_write

手順

1. CI のリストを選択します。
   たとえば、[すべて] > [構成] > [サーバー] > **[Unix]**に移動します。
2. リストから 1 つまたは複数の CI を選択します。
3. 必要に応じて、[アクション] リストから次のいずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
既存の変更要求に追加	CI を既存の変更要求に関連付けるには、このオプションを選択します。
新しい変更要求に追加	CI を新しい変更要求に関連付けるには、このオプションを選択します。



> **注:** [ビジネスサービス] CI クラスの CI が、変更要求の [影響するサービス/CI] 関連リストに追加されています。残りの CI は、[影響を受ける **CI]** 関連リストに追加されています。

選択に応じて、要求された既存の変更が選択した CI で更新されるか、選択した CI で新しい変更要求レコードが作成されます。

4. 必要に応じて、引き続き変更レコードの作成または変更を行います。

カタログからの標準的な変更の要求

発行された標準的な変更カタログテンプレートから新しい標準的な変更を要求することができます。

始める前に
必要なロール：itil、admin、または sn_change_write

手順

1. [すべて] > [変更] > [標準的な変更] > [標準的な変更カタログ]に移動します。
2. 要求する標準的な変更のタイプに応じて、次のいずれかのオプションを選択します。

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

オプション	説明
ネットワークの標準的な変更	ネットワークに標準的な変更を要求します。
サーバーの標準的な変更	サーバーと添付ストレージの標準的な変更を要求します。

3. [アイテム] セクションからテンプレートを選択します。

   Example
   たとえば、[ネットワークの標準的な変更] > [アイテム] セクションで [データセンター キャビネットにネットワーク スイッチを追加] します。
   カタログアイテムを選択すると、標準的な変更が作成されます。[変更要求] フォームに標準的な変更テンプレートの値が表示されます。
4. 補足情報があればフォームに記入してください。

   Example
   たとえば、[構成アイテム] や [アサイン先グループ] を追加します。
5. フォームのコンテキストメニューを開いて、[保存] をクリックします。
6. 標準的な変更の要求に適用される関連リストの情報があれば記入してください。
7. [更新] をクリックします。

変更要求のコピー

アクティブまたはキャンセルされた変更要求の詳細を、新しい変更要求にコピーできます。

始める前に
必要なロール：itil、admin、または sn_change_write

このタスクについて
アドミニストレーターは、以下のうち新しい変更要求にコピーされるアイテムを構成します。

- コピーされるコンテンツ。
- コピーされる属性またはフィールドと値。コピーされない属性はすべてデフォルト値にリセットされます。
- コピーされる構成済みの関連テーブル。

注: 標準的な変更から変更の詳細をコピーすることはできません。

変更をコピーすると、新しい変更タスクを作成できます。変更タスクを作成する関連ワークフローが変更レコードにある場合、これらの変更タスクはワークフローによって作成されるため、コピーされないことがあります。ワークフローがタスクの作成時に **change_task** テーブルの **created_from** フィールドを [ワークフロー] に設定する場合、手動で作成されたタスクのみがコピーされます。**created_from** フィールドのデフォルト値は [手動] です。

手順

1. [変更] > [開く] に移動します。
2. コピーする変更要求を選択します。
3. ヘッダーを右クリックしてから [変更をコピー] をクリックして、変更の詳細をコピーします。
   新しい変更レコードのプレビューに、元のソース変更レコードの値が表示されます。
4. 必要に応じて、新たに作成した変更レコードの値を編集します。
5. [送信] をクリックして、新規変更要求レコードを作成します。

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

次のタスク
既存の変更要求がコピーされて新規変更要求が作成されます。次に ITIL ロールを持つユーザーは、必要に応じて変更要求をレビュー、承認、実装、およびクローズします。
さらに、新たに作成された変更要求に CI を関連付けることができます。

関連情報
変更要求をコピーする機能の設定

変更タスクの作成
変更要求の変更タスクを作成することができます。変更タスクとは、変更要求に関連している作業のことです。たとえば、変更を計画し、変更を実装し、テストし、作業をレビューするタスクがあります。

始める前に
必要なロール：itil、admin、または sn_change_write

このタスクについて
変更タスクは、手動で、またはワークフローから作成することができます。[変更要求] フォームには、すべての手動およびワークフロー変更タスクが含まれている [タスクを変更] 関連リストがあります。この関連リストから、既存のタスクを編集したり、タスクを作成したりすることができます。ワークフロー変更タスクは、[レビュー] タスク タイプで自動的に生成されます。

手順
1. [すべて] > [変更] > [開く]に移動します。
2. 変更要求を選択して、変更タスクを追加します。
3. [タスクを変更] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 必要に応じてフィールドに入力します。

タスクを変更フォーム

名前	定義
構成アイテム	変更タスクが適用される構成アイテム (CI) またはサービス。
開始予定日	タスクについての作業を開始する予定の日付。
終了予定日	変更タスクの完了が予定されている日付。 タスク タイプが [実装] である場合、[開始予定日] および [終了予定日] の値は、変更要求で指定された開始予定日と終了予定日の範囲内に値がなければなりません。
タイプ	[計画]、[実装]、[テスト中]、または [レビュー] の、変更タスクのタイプ。デフォルトのワークフローでは、[レビュー] タイプでタスクが生成されます。
状況	変更タスクのステータス： ◦ 処理待ち：オープンかつアサイン解除済み ◦ オープン：オープンかつアサイン解除済み ◦ 処理中：オープンかつアクティブに作業中 ◦ クローズ：非アクティブかつクローズクローズ コードとクローズ メモの指定が必要です。 ◦ キャンセル

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

名前	定義
保留中	[保留中] チェック ボックスは、変更タスクが保留中かどうかを示します。変更タスクが保留中になっている場合は、[保留理由] を指定します。
アサイン先グループ	変更タスクがアサインされているグループ。
アサイン先	変更タスクがアサインされているユーザー。アサインルールが適用される場合、変更タスクは適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
簡単な説明	タスクの概要。
説明	タスクの詳細な説明。

5. 変更タスクの作業メモを入力するには、[メモ] タブをクリックします。
6. タスクがクローズされた理由に関するメモを入力するには、[クローズ情報] タブをクリックします。
7. [送信] をクリックします。
   変更タスクが変更要求に追加されます。アサイン先のユーザーが、タスクがアサインされたという通知を受信します。

許可されていない変更の要求

構成アイテム (CI) の不正な変更アクティビティがどのようにキャプチャおよび管理されているかを理解し、この変更をレビューしてタイムリーにアクションを実行できるようにします。

ServiceNow® サービスマッピングと ServiceNow® ITSM の統合の一環として、許可されていない変更アクティビティが検出されたときに、変更管理アプリケーションはイベント通知を受け取ります。結果として、関連する CI に対して許可されていない緊急変更要求が作成されます。承認されていない変更を 変更管理 アプリケーションからレビューし、承認または却下できます。

> **注:** 許可されていない変更の要求は、アプリケーションサービスの一部である CI に対してのみ作成されます。また、学習パターンを使用して誤検知を最小化する Flapper アルゴリズムもあります。

ディスカバリープロセス (水平またはトップダウンの検出) では、定義による実際の変更ではない CI プロパティの変更が見つかることがあります。この識別は、測定誤差の場合や、大文字と小文字の区別など、同じ値の異なる表現が原因である可能性があります。緊急の変更要求は重要なアクションです。そのため、この学習パターンで、誤検知 (Flapper の変更) を識別しながら、再計算やタイムラインの更新をトリガーしないようにします。誤検出を回避し、実際の変更のみを報告する必要があります。

学習パターンは、誤検知を次のように識別します。

1. サービスに関連付けられている CI プロパティが変更されると、新しい値 (CI とフィールドのペア) が Flapper のデータテーブルに記録されます。
2. システムは夜間ジョブを実行し、収集されたデータに対してさまざまなアルゴリズムを実行して、誤検出を示すパターンを特定します。
3. 変更された CI フィールドの関連する戦略述語はすべて、90% を超える信頼度で実行されます。この手順により、すべての新しい値が誤検出かどうかが判断されます。すべての新しい値が false の場合、変更は無視され、モデルは更新されません。

   > **注:** CI がアクティブな変更要求に関連付けられている場合、このステップはスキップされます。

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

予定されていない CI 変更アクティビティが発生すると、許可されていない変更要求が作成され、次のチェックがトリガーされます。

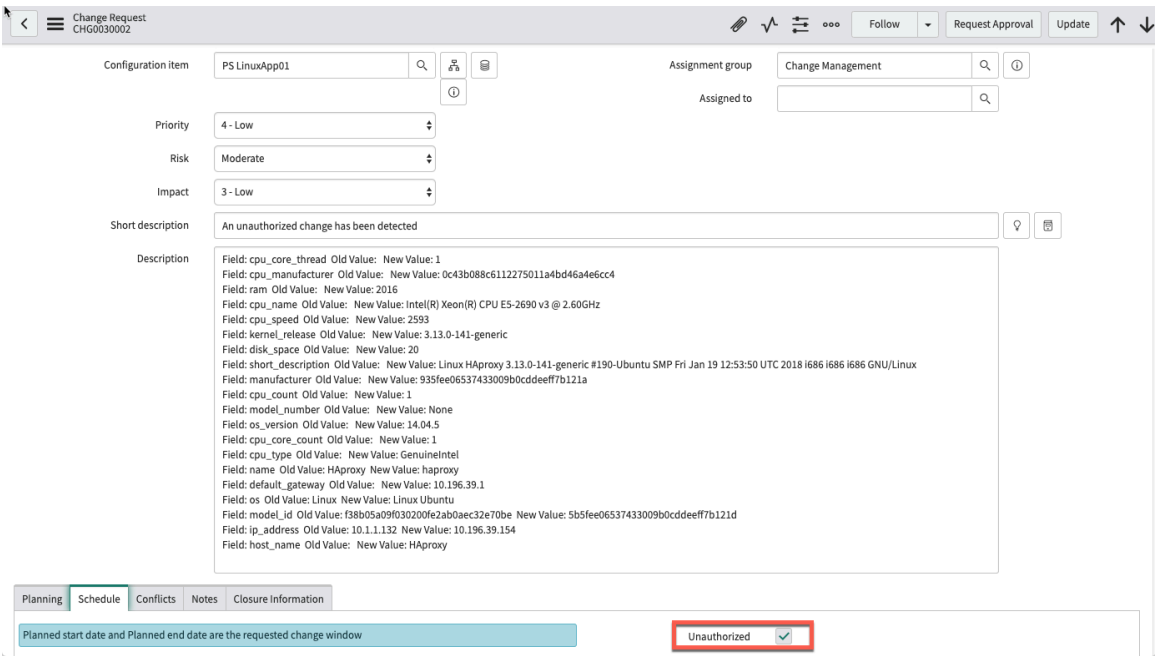
- システムは、CI が許可された CI クラスの一部かどうかを確認します。許可されている場合、システムはこの特定の CI で以前にフラグが付けられているかどうかを確認します。フラグが付けられていて、以前に作成された許可されていない変更が通知無視期間内の場合、それ以上のアクションは実行されません。フラグが付けられていない場合は、この CI がプロパティで指定された条件に一致する変更要求に関連付けられているかどうかがさらに確認されます。関連付けられていない場合は、検出された CI の変更は「許可されていない」としてフラグが付けられ、*ci.change.unplanned* イベントが発生します。
- *ci.change.unplanned* イベントを受信すると、スクリプトは [イベント処理を有効にする **(Enable event processing)]** フィールドが **true** かどうかを確認します。**true** の場合、許可されていない変更の要求が作成されます。デフォルトでは、このプロパティは **false** です。

生成された *ci.change.unplanned* イベントによって、緊急タイプの変更要求の作成が自動的にトリガーされます。

フォームに事前入力されている次のような詳細情報を利用して、許可されていない変更を識別してレビューできます。

- [許可されていない **(Unauthorized)]** オプションが選択されている。このオプションは、その変更が許可されていない変更であることを示します。
- [アサイン先グループ] フィールドに [変更管理] が設定されている。
- [構成アイテム] フィールドに、許可されていない変更が行われたアイテムが設定されている。
- [説明] フィールドに、変更の要求の変更済みフィールドの情報が設定されている。

変更要求フォーム



レビューおよび承認のために、[アサイン先グループ]、[CI アイテム管理担当者]、[オーナー]、および [担当者] メンバーにメール通知が送信されます。ただし、CI 変更が多く、それらの CI を含めるためのオープンな変更の要求が作成されていない場合、システムはこれらの CI に対して、許可されていない変更の要求を作成します。このイベントが発生すると、メンバーは多数の許可されていない変更の通知メールを受信します。このような場合、これらの通知を無効にすることを選択できます。詳細については、「許可されていない変更の通知の無効化」を参照してください。

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

注: メール通知は、アプリケーションサービス ([検出済み] または [手動サービス]) の一部である CI に予定されていない変更がある場合にのみ、送信されます。

この変更の要求が承認されると、ステータスが [評価] に変更され、通常のプロセスに従って要求がクローズされます。

実施後のレビューのアサイン

承認なしで変更が実装された場合は、許可されていない変更のリスクと影響度を評価するために、実装後のレビューが必要になります。

許可されていない変更が承認されると、[ステータス] フィールドが [レビュー] となっている変更タスクが作成されます。この変更タスクは、[簡単な説明] フィールドが [実施後のレビュー] に設定されている変更管理グループにアサインされます。通知を受信するアサインされたメンバーは、変更タスクをレビューしてクローズできます。

許可されていない変更の設定の変更

変更アドミニストレーターは、[許可されていない **(Unauthorized)]** チェックボックスをオフにして、許可されていない変更の要求を緊急の変更要求に変換できます。このチェックボックスをオフにした場合は、[作業メモ] フィールドに変更の理由を入力します。

ITIL ユーザーが [許可されていない **(Unauthorized)]** チェックボックスをオフにするには、[タイプ] フィールドに [機能停止] が指定されたタスクレコードから機能停止を作成します。詳細については、「タスクからの機能停止の作成」を参照してください。

注: 機能停止レコードが関連付けられていない、許可されていない変更があると、状況フローは [許可] から [レビュー] になり、スケジュールまたは実装ステータスがスキップされます。この変更に対して実装が既に発生しているため、ステータスが変更されます。

許可されていない変更要求の作成の無効化

許可されていない変更イベントで受信する、許可されていない変更要求の生成を無効にすることを選択できます。アプリケーションサービスの一部である構成アイテム (CI) が更新されると、システムはこの更新を識別し、更新された CI がオープンな変更の要求の一部であるかどうかを確認します。

始める前に
必要なロール：admin または change_manager

このタスクについて
更新された CI がオープンな変更要求の一部でない場合、システムは変更要求をトリガーし、通知を送信します。変更管理 アプリケーションはこのイベントを使用して、許可されていない変更を作成します。CI 変更が多く、それらの CI を含めるオープンな変更の要求が作成されていない場合、システムはこれらの CI に対して許可されていない変更の要求を作成します。このイベントが発生すると、多数の許可されていない変更の要求がトリガーされ、通知がグループのメンバーに送信されます。この状況を回避するために、更新を実行する前に *Enable event processing* プロパティを無効にできます。その他の許可されていない変更のプロパティの詳細については、「許可されていない変更のプロパティ」を参照してください。

注: 更新が終了したら、プロパティを有効にします。このプロパティが無効になっていると、許可されていない変更の要求は作成されません。

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

手順

1. [すべて] > [変更] > [管理] > [許可されていない変更のプロパティ]に移動します。
2. [イベント処理を有効にする **(Enable event processing)]** プロパティチェックボックスをオフにします。
3. [更新] をクリックします。

タスクの結果

許可されていない変更要求の作成は無効になり、通知は送信されません。

許可されていない変更のプロパティ

[許可されていない変更のプロパティ] ページを使用して、許可されていない変更機能を有効または無効にし、追加の許可されていない変更のプロパティの基準を設定します。

このプロパティページから、次のような機能を制御できます。

- *ci.change.unplanned* イベントの受信時に、許可されていない変更要求の作成を有効または無効にする。
- 有効で、許可されていない変更カテゴリに分類される、変更要求のタイプを設定する。
- 以前にフラグが付けられた CI に繰り返し変更があった場合に、その期間内に別の許可されていない変更を作成しない待機時間を設定する。
- 検出の間隔を設定する。
- 監視が必要な変更要求の CI クラスを含める。

> **注:** 監視対象 CI は、アプリケーションサービスの一部である必要があります。

[変更] > [管理] > [許可されていない変更のプロパティ] に移動して、プロパティを表示および編集します。

許可されていない変更のプロパティ

名前	説明
イベント処理を有効にする (Enable event processing)	予定されていない CI 変更 (*ci.change.unplanned*) イベントがトリガーされたときに、許可されていない変更イベントを作成するには、このプロパティを有効にします。 デフォルト値：False
通知無視期間	同じ CI に関する通知の送信や許可されていない変更の作成を無効にする期間を入力します。 デフォルト値：1 日
変更要求クエリー	クエリー条件を追加して、どの変更要求が有効で、許可されていない変更カテゴリに属するかを定義します。たとえば、特定の CI に関して実装またはレビューステータスにあるすべての有効な変更要求を表示する条件を追加できます。指定された条件が満たされない場合、その変更は許可されていない変更になります。
含める CI クラス (CI class inclusion)	含める CI クラスを選択し、許可されていない変更の作成を監視します。

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

変更要求の処理

変更要求の承認、実装、レビュー、およびクローズを行うことができます。

始める前に

必要なロール：itil、admin、sn_change_write、または change_manager

変更要求の処理の一環として、変更の競合を検出し、リスクアセスメントを確実に実行します。

手順

1. [すべて] > [変更] > [開く]に移動します。
2. 作業する変更要求を選択します。
3. ロールに基づいて変更要求に対して以下のアクションを実行できます。

オプション	説明
変更要求の承認または却下	承認レコードを開き、[承認] をクリックして変更要求を承認するか、[却下] をクリックして却下します。 変更要求は、承認されれば [スケジュール済み] ステータスに、却下されれば [新規] ステータスに変更されます。
変更要求の実装	[実装] をクリックして、変更要求を実行します。 変更要求状況が [実装] に変更されます。ワークフローは、[実装] と **[Post-implementation testing]** (実装後のテスト) の 2 つの変更タスクを作成します。変更タスクをレビューし、必要に応じてユーザーまたはグループにアサインします。
変更要求のレビュー	変更要求の詳細をレビューしてから [レビュー] をクリックします。 変更要求が、[レビュー] ステータスに移行します。オープンな変更タスクはすべて [キャンセル] に設定されます。
変更要求のクローズ	[クローズ情報] に [クローズ コード] と [クローズ メモ] を入力してから [クローズ] をクリックします。 変更要求がクローズされます。
変更要求のキャンセル	コンテキストメニューから、[変更をキャンセル] をクリックします。変更をキャンセルする理由を指定して、[保存] をクリックします。 変更要求がキャンセルされ、変更をキャンセルする理由が [作業メモ] フィールドに追加されます。

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

> **注:** ステータスが [実装] から [レビュー] に変更された場合、手動で作成した変更タスクは自動的に閉じたり、キャンセルされたりしません。まず、変更タスクを閉じて、変更要求を閉じる必要があります。

変更要求を承認する approval_user ロールを持つユーザーには、変更要求そのものへのアクセス権限はありません。これらのユーザーが適切な承認を決定するために、承認レコード内の以下の情報を利用できます。

- 番号
- 要求元
- 構成アイテム
- タイプ
- 開始予定日
- リスク
- 終了予定日
- 影響
- 簡単な説明
- 説明
- 理由
- 実装計画
- リスクと影響度の分析
- 切り戻し計画

変更要求アクティビティ ログに承認履歴を追加することもできます。アクティビティ フィルター アイコンをクリックし、リストから [承認履歴] を選択します。承認、却下、コメントなどの承認プロセスに変更があると、アクティビティ ログが更新されます。

関連情報

変更要求の作成

変更要求に関連付けられた CI

[変更要求] フォームの関連リストによって、追加の CI またはサービスを変更要求に関連付けることができます。CI を依存関係ビュー マップから変更要求に関連付けることもできます。

[影響を受ける **CI**] および [影響するサービス/CI] 関連リストにより、CI 変更を管理できます。

最初に変更要求にアクセスし、これらの関連リストを操作すると、構成クラスを使用して CI クラス間で CI を識別できます。構成クラスを手動で変更してリストをフィルタリングし、CI の選択を絞り込むことができます。たとえば、Linux サーバーのみをフィルタリングするには、**[Linux** サーバー] を [構成クラス] として選択します。

フィルターを作成して保存し、一般的な CI 検索に素早くアクセスできるようにすることもできます。次回に変更要求にアクセスすると、[構成クラス] フィールドには最後に関連付けられた CI クラスが表示されます。この自動フィルターにより、関連 CI が確実に表示されます。

変更要求の影響を受ける CI を特定したら、その CI を変更要求の [影響を受ける **CI**] 関連リストに追加できます。影響を受ける CI を保存したら、フォームのコンテキストメニューを開き、[影響を受けたサービスのリフレッシュ] オプションを選択します。このオプションによって、フォームで言及されている CI であるプライマリ CI に基づいて [影響するサービス/CI] 関連リストが設定されます。

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

[影響するサービス/CI] および [サービスオファリング] 関連リストは、タスク [task] テーブルと CMDB [cmdb_ci] テーブルの多対多関係を表します。関連リストには、ビジネスサービスやその他の CI クラスなどの CI 、および影響を受けるオファリングが表示されます。この関連リストは、インシデント フォームや問題フォームなどの任意のタスク フォームに追加できます。必要に応じて、影響を受けるサービスおよびサービスオファリングの詳細を手動で入力することもできます。

注:

- 手動で追加された CI は、影響するサービスがリフレッシュされるたびに削除されることはありません。ただし、CI に関連するビジネス サービスは、[影響するサービス/CI] 関連リストに表示されます。
- 「影響を受けたサービスのリフレッシュ」は、[変更要求] テーブルでのみ利用可能でした。このリリースからは、 テーブルを拡張するテーブルで利用可能になりました。これらのテーブルのリストは、*com.snc.task.refresh_impacted_servics* プロパティによって主導されています。この UI アクションによって、フォームで言及されている CI であるプライマリー CI に基づいて 関連リストが設定されます。
- 影響するサービスのリストには、サービスマッピング によって検出されたアプリケーション サービスが含まれます。

依存関係ビュー使用による影響を受ける **CI** の変更要求への追加

依存関係ビューを使用して、変更要求の影響を受ける依存 CI を特定し、それを [影響を受ける **CI]** 関連リストに追加します。

始める前に
必要なロール：itil、sn_change_write、または admin

このタスクについて
変更要求が構成アイテムに関連付けられている場合、変更レコードは依存関係ビューからアクセス可能になります。依存関係ビューでは、変更要求の影響を受けるサービスを簡単に評価できます。

表示されていない場合、管理者は [影響を受ける **CI]** 関連リストを表示するように変更要求フォームを構成できます。

手順

1. 変更要求で、[構成アイテム] フィールドの横にある依存関係ビュー アイコンをクリックします。

   注: データベースの CI に重要な変更要求が添付されている場合、そのマップにはデータベースに依存するビジネスサービスが含まれます。データベース アイコンには、ノードの問題を示す左下隅に点滅するグリフがあります。

   構成アイテムは、すべての依存 CI とともにマップに表示されます。
2. CI の横にある下向き矢印をクリックすると、CI のタスクおよび問題のリストが表示されます。このリストには、1 つ以上の変更要求、および後続の監査タスクが含まれる場合があります。このリストから各レコードを開くことができます。
3. タスク番号をクリックすると、この CI に添付されているタスクの完全なリストが表示されます。変更にアサインされたユーザーを表示したり、詳細を表示するためにレコードを開くことができます。
4. マップの設定を変更するには、[レイアウト] フィールドまたはフィルター パネルを使用してマップをフィルタリングします。
   依存関係ビュー マップは、データベースまたは他の CI に応じて影響を受ける CI を強調表示します。
5. 影響を受けた CI を変更に追加するには、強調表示されているノードの横にある矢印をクリックし、[影響を受ける **CI** を追加] を選択します。

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

6. 変更要求フォームを再ロードする
   [影響を受ける **CI**] 関連リストに追加した CI を表示することができます。

関連情報

依存関係ビュー

複数 CI の変更要求への関連付け

複数の影響する CI または影響を受ける CI を単一の変更要求に関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：itil、change_manager、sn_change_write、または admin

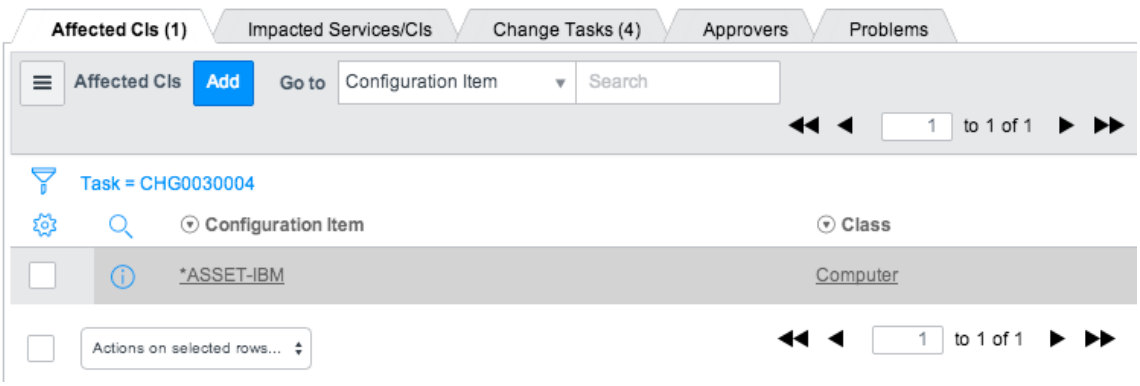
このタスクについて
変更の原因である 1 つのプライマリ CI が存在する場合は、変更フォームの [構成アイテム] フィールドを使用します。表示される構成アイテムは、[構成] > [**CI** クラスマネージャー] でクラスが [プリンシパルクラス] として設定されている CI のみです。

[影響を受ける CI] 関連リストで、[プリンシパルクラス] に新しいフィルターが追加されます。システムプロパティ *com.snc.task.principal_class_filter* でこの機能を制御できます。このプロパティには、[プリンシパルクラス] フィルターが適用されているすべてのタスクタイプが含まれています。

変更要求を作成すると、変更レコードの [影響を受ける **CI**] または [影響するサービス/CI] を使用して、その変更要求に複数 CI を追加できます。影響を受ける CI は、変更要求が [新規] ステータスにあるときにのみ追加できます。

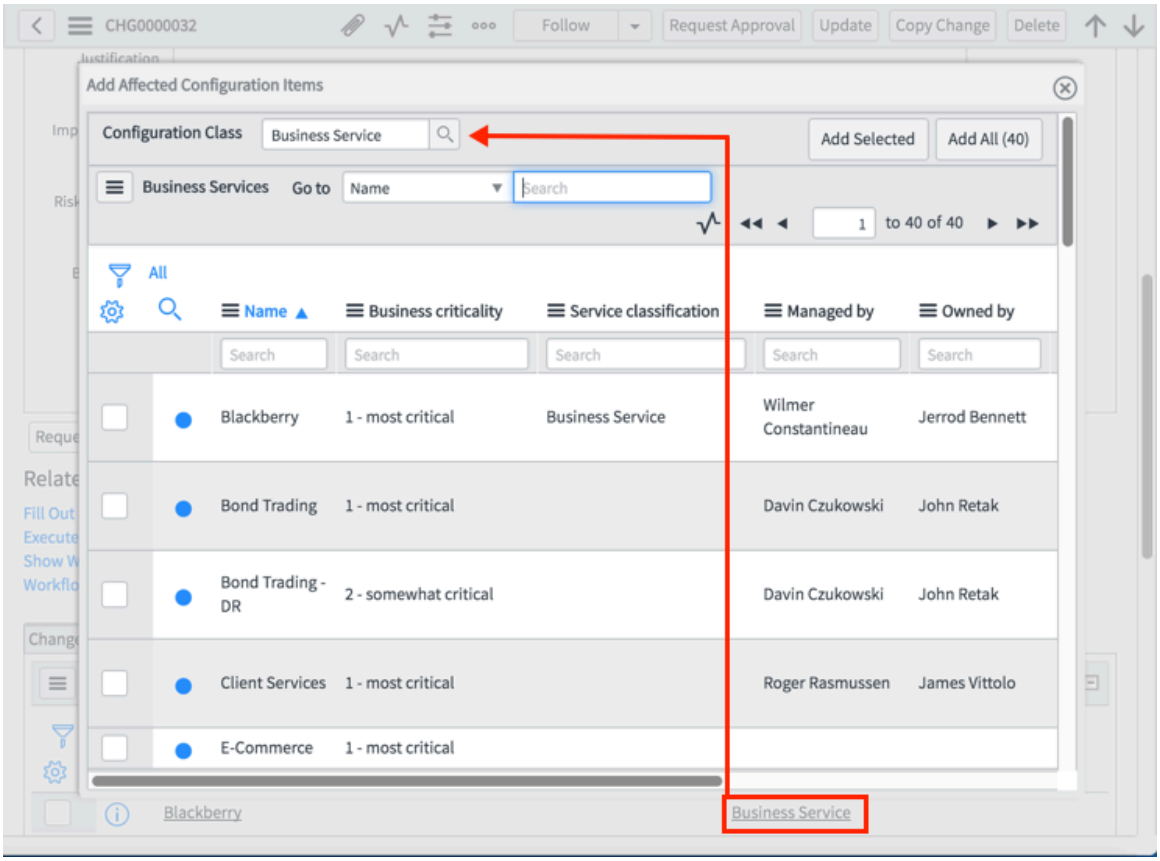
手順

1. [すべて] > [変更] > [開く]に移動して、変更要求レコードを選択します。
2. [影響を受ける **CI**] または [影響するサービス/CI] 関連リストのいずれかで、[追加] をクリックします。



3. ポップアップ ウィンドウに表示される CI のリストから適切な CI を選択します。
   [影響を受ける **CI**] リストのポップアップ ウィンドウが、最後に追加された CI の構成クラスに対してフィルタリングされます。この自動フィルターにより、関連 CI が確実に表示されます。必要に応じて、クラスを変更して他の CI の一覧を表示することができます。

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



[影響するサービス/CI] ポップアップ ウィンドウにすべての CI が表示され、標準のフィルタリング オプションが提供されます。また、作成したフィルターを保存して、一般的な CI 検索に素早くアクセスできるようにすることもできます。

4. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 追加する CI を選択し [選択項目を追加] をクリックして、選択した CI を変更要求に追加します。
   - [すべて追加] をクリックして、リスト内のすべての CI を変更要求に追加します。

関連情報

Mass Update CI

計算されたアプリケーションサービスを持つ、影響を受ける **CI** を追加する

[変更要求] フォームから、計算されたアプリケーションサービスに関連付けられた影響を受ける CI を追加できます。

始める前に

必要なロール：itil、sn_change_write、または admin

手順

1. [すべて] > [変更] > [開く]に移動します。
2. 影響を受ける CI を追加する変更要求を選択します。
3. [変更要求] フォームで、[関連リンク] セクションまでスクロールします。
4. [影響を受ける **CI**] タブをクリックし、[追加] をクリックして影響を受ける CI を変更要求に追加します。

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

> **注:** [影響を受ける CI] は Excel でエクスポートできます。変更要求を右クリックし、新しいウィンドウで開きます。[構成アイテム] を右クリックし、**[Excel** にエクスポート **(Export Excel)]** を選択します。

5. フォームのコンテキストメニューを開き、[影響を受けたサービスのリフレッシュ] をクリックします。
6. [影響するサービス/CI] タブをクリックして、影響を受ける CI に関連付けられ、変更の要求によって影響を受ける動的なサービスがないか確認します。

Mass Update CI

Mass update CI プラグインを使用すると、ユーザーは特定の CI クラスの CI セットに同じ更新を適用できます。変更管理 - 一括更新 CI プラグインは、変更管理 - 状況モデルプラグインがアクティブになっているときに使用されることを意図しています。

これらの機能を使用するには、変更管理 - 一括更新 CI プラグインを有効にします。

> **注:** この機能は、通常の変更および緊急の変更にのみ使用できます。

[変更管理 - 一括更新 CI] プラグインを有効にすると、[一括更新 **CI** クラス] チェック ボックスがフォームに表示されます。選択すると、 [一括更新 **CI** クラス] タブが表示され、その変更において影響を受ける CI の関連リストに関連付けられているクラスが一致する構成アイテムに対して変更を提案することができます。

変更が [実装] ステータスに移行すると、変更要求に関連する各 CI に必要な更新が作成されます。そのあと、[実装] または [レビュー] ステータスでこれらの更新を適用することができます。

> **注:** 変更要求が [進行中] ステータスで承認されていない場合、CI は追加も削除もできません。

関連情報

[変更管理 - 一括更新 CI] のアクティブ化

複数 CI の変更要求への関連付け

状況モデルと移行

フォームの構成

一括更新 **CI** を使用する

変更要求で提案された変更を使用して、特定の CI クラスの CI セットに同じ更新を適用できます。

始める前に

必要なロール：itil、sn_change_write、または admin

このタスクについて

手順

1. [すべて] > [変更] > [新規作成]に移動し、[通常] または [緊急] の変更を選択します。
2. [一括更新 **CI** クラス] チェック ボックスをオンにします。
   [一括更新 **CI** クラス] タブまたはフォームセクションが表示されます。
3. [一括更新 **CI** クラス] タブで、更新する CI クラスを選択します。

   動的 CI グループは選択できません。一括更新を使用する場合は、異なる CI クラスを持つグループではなく、特定の CI クラスを選択する必要があります。

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

親 CMDB [cmdb_ci] テーブルがデフォルトで選択されています。クラス名を検索します。たとえば、「Linux」または「メール」と入力します。

> **注:** [構成アイテム] フィールドで動的 CI グループを選択した場合、動的グループの一部であり、選択した CI クラスに属している構成アイテムが更新されます。たとえば、選択した動的 CI グループが Linux サーバー、コンピューター、およびネットワークスイッチで構成されており、提案された変更を含む CI クラスの Linux サーバーを選択した場合は、動的グループ内の Linux サーバーのみが更新されます。

4. 影響を受けるすべての CI で実現させたい変更提案を入力します。
   フィールドと値を選択するたびに、別の行が表示されます。提案された変更を入力してエラーとなる場合は、行の横にある **[X]** をクリックして削除します。
5. [送信] をクリックします。
6. 送信した変更要求を開きます。
7. [影響を受ける CI] 関連リストで、[追加] をクリックします。
   [影響を受ける構成アイテムの追加] ウィンドウが開き、選択した CI クラスの CI のみが一覧で表示されます。
8. 1 つまたは複数の CI を選択して、[選択項目を追加] または [すべて追加] をクリックします。
   影響を受ける CI を選択した後に CI クラスを変更すると、レコードを保存したときにリストがクリアーされます。
9. この変更要求の変更管理プロセスを続行します。
10. レコードが [実装] または [レビュー] ステータスに達したら、[提案された変更を適用] をクリックします。
    提案された変更が影響を受けるすべての CI に適用されたことを伝えるメッセージが表示されます。

> **注:** 一括更新 CI 機能を使用せずに一括 CI 変更を使用している場合は、変更要求がクローズしたときに提案された変更が適用されます。

関連情報

Mass Update CI

[変更管理 - 一括更新 CI] のアクティブ化

変更要求の作成

変更要求の保留

変更要求を保留にして、作成された変更要求の追加情報を取得できます。

始める前に

変更タスクと変更要求の間で [保留] 機能を同期するには、次のプラグインをアクティブ化する必要があります。

- 変更管理 — コア [com.snc.change_management]
- 変更管理 — 状況モデル [com.snc.change_management.state_model]

必要なロール：itil、admin、sn_change_write、または change_manager

このタスクについて

変更タスクは、いくつかのステータス条件を、関連する親変更要求から継承します。変更要求が保留になっている場合は、次の条件が適用されます。

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

- 変更が承認待ちの場合、保留中の承認は [不要] にマークされます。変更要求が [保留中] でなくなると、保留中の承認は解除され、[承認待ち] となります。
- この変更は、[保留中] にある間は [キャンセル] ステータスにのみ進むことができます。
- 変更要求が [保留中] にある間にキャンセルされると、その [保留中] フラグは **false** に設定され、変更はキャンセルできず [保留中] のままとなります。
- 変更要求が [保留中] に設定されると、その変更要求のすべての有効な変更タスクの [保留中] フィールドの値が **true** に設定され、[保留理由] が変更要求から変更タスクにコピーされます。
- 変更要求の [保留中] チェック ボックスをオフにした場合、その変更要求のすべての有効な変更タスクの [保留中] フィールドの値が **false** に設定され、[保留理由] が変更タスクからクリアーされます。
- 変更要求がキャンセルされた場合、その変更要求に関連するアクティブな変更タスクもすべてキャンセルされます。
- 変更要求をクローズできるのは、その変更要求に関連するすべての有効な変更タスクがクローズまたはキャンセルされている場合のみです。そうでない場合は、クローズする必要があるオープンな変更タスクがあることを通知するポップアップが表示されます。
- 手動で保留に設定された変更タスクがすでに存在する場合、これらの変更タスクは、変更要求が [保留中] ステータスに設定されたときに上書きされません。同様に、手動で保留に設定された変更タスクは、変更要求の保留ステータスが解除されても、[保留中] ステータスのままとなります。

手順

1. [すべて] > [変更] > [開く]に移動します。
2. 特定の変更要求を開きます。
3. [保留中] チェック ボックスをオンにします。
4. [保留理由] フィールドに、変更要求を保留する理由を入力します。
5. [更新] をクリックします。

関連情報

状況モデルと移行

変更要求の作成

変更に関して影響を受けるサービスと CI のリフレッシュ

[影響するサービスと CI] 関連リストは、そのレコードと、影響を受ける CI に基づいて [サービスオファリングおよびビジネスアプリケーション] 関連リストにリストされているレコードを更新します。影響するサービスと CI を特定し、必要なアクションを実行できます。

始める前に

必要なロール：itil、change_manager、sn_change_write、または admin

このタスクについて

変更要求フォームで影響を受けるサービスは、次のいずれかの方法でリフレッシュされます。

- 競合の検出：競合の検出がトリガーされると、影響を受けるサービスのリフレッシュが開始される場合があります。[影響を受ける **CI**] または [サービス] 関連リストに競合がある **CI** に関連したビジネスまたはアプリケーションサービスを自動的に含めるプロパティ (*change.conflict.populateimpactedcis*) は、[影響を受ける CI]/[サービス] 関連リストをリフレッシュするかどうかを制御します。このプロパティが有効になっている場合、現在の変更要求の *refreshImpactedServices* メソッドを呼び出す ChangeUtils スクリプトインクルードが呼び出されます。

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

- 変更要求が [新規] ステータスから移行する時点で自動的に：影響を受けるサービスは、変更要求が [新規] ステータスから移行し、[影響を受ける CI] 関連リストが変更できない場合にリフレッシュされます。
- コンテキストメニューから [影響を受けたサービスのリフレッシュ] オプションを選択するときに手動で行います。

手順

1. [すべて] > [変更] > [開く]に移動します。
2. 関連リストをリフレッシュする変更レコードを開きます。これらの値は、影響を受ける CI に基づいています。
3. [他のアクション] アイコン をクリックしてから、[影響を受けたサービスのリフレッシュ] を選択します。
   [影響するサービス/CI]、[ビジネスアプリケーション]、および [サービスオファリング] 関連リストのレコードが、このフローに従って更新されます。
   - *change.refresh_impacted.include_affected_cis* プロパティが true に設定されている場合、svc_ci_assoc テーブルからすべてのサービスが取得されます。このプロパティが false に設定されている場合、サービスは `CIUtils` スクリプトインクルードから取得されます。
   - *change.conflict.populateimpactedcis* プロパティが true に設定されている場合、追加のサービスが ChangeCollisionHelper から取得され、サービスのリストに追加されます。
   - サービスマッピング プラグインがアクティブな場合、アプリケーションサービスが取得されます。これらが取得されると、関連付けタイプが [実行日時 **(Runs On)]** になり、関連付けの子は、影響を受けるリスト内の CI の 1 つになります。

   これらのすべてのサービスが関連付けられると、新しいリストが追加され、関連リスト内の既存のアイテムが削除されます。ここで **manually_added** フラグは false に設定されます。プロパティが有効になっている場合は、サービスのリストを使用してビジネスアプリケーションとサービスオファリングに入力されます。

影響を受けたサービスプロパティのリフレッシュ

影響を受けるサービスのリフレッシュプロパティを使用すると、影響を受けるサービスのリフレッシュ機能を有効または無効にし、また影響を受ける追加のサービスプロパティの基準を設定できます。

これらのプロパティを設定することで、次のような機能を制御できます。

- [影響を受ける CI] 関連リストにプライマリ構成アイテムまたはすべてのアイテムを含める
- 影響を受けるサービスをイベントとしてリフレッシュする処理
- [影響を受けるサービス] 関連リストから、[サービスオファリング] および [ビジネスアプリケーション] にデータを入力する

次のプロパティは、sys_properties.list および [プロパティを変更] ページにあります。

影響を受けたサービスプロパティのリフレッシュ

プロパティ	説明
com.snc.change_request.refresh_impacted.include_affected_cisnp	• true の場合、[影響を受ける CI] 関連リストに記載されているすべての構成アイテムがチェックされます。これらの構成アイテムは、アプリケーションサービスマッピングテーブル (svc_ci_assoc) に対してチェックさ

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

影響を受けたサービスプロパティのリフレッシュ (続く)

プロパティ	説明
	れます。これはより高速なプロセスであり、返す関係性の図示もより簡潔であるためです。svc_ci_assoc テーブルからすべてのサービスが取得されます。 • プロパティが false の場合、変更フォームの CI のみが使用されます。これは、cmdb ツリー構造を走査する方法を使用してサービスを検索します。サービスは `CIUtils` スクリプトインクルードから取得されます。 **注:** 変更フォームで動的 CI グループを使用する場合は、関連付けが svc_ci_assoc テーブルにあるため、このプロパティを true に設定する必要があります。 (例として) ビジネスサービスをアプリケーションサービスに変換する場合、svc_ci_assoc テーブルに含まれるすべてのレベルが変換時に考慮されます。
change.conflict.populate_impacted_cis	このプロパティが true に設定されている場合、`ChangeCollisionHelper` スクリプトインクルードは、競合リストで識別された構成アイテムをアプリケーションサービスマッピングテーブル (svc_ci_assoc) およびテーブル (cmdb_ci_service) と照合し、直接影響を受けるビジネスサービスがあるかどうかを確認します。
com.snc.change_request.refresh_impacted.event	• true の場合、影響を受けるサービスをリフレッシュするプロセスは、イベントによって行われます。このプロセスはバックグラウンドで実行され、通知のメッセージによってプロセスが完了したことが通知されます。 • false の場合、これはセッションで実行されます。これはバックグラウンドで実行されないため、完了時に通知はありません。
com.snc.change_request.populate_service_offering	• true の場合、[影響するサービス/CI] 関連リストから [サービスオファリング] 関連リストにデータが入力されます。 • false の場合、関連リストは入力も変更もされません。

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

影響を受けたサービスプロパティのリフレッシュ (続く)

プロパティ	説明
com.snc.change_request.populate_business_application	• true の場合、[影響を受けるサービス/CI] 関連リストから [ビジネスアプリケーション] 関連リストにデータが入力されます。 • false の場合、関連リストは入力も変更もされません。
com.snc.change_request.refresh_impacted_services.message.show	• true の場合、[影響を受けるサービスのリフレッシュが開始されました] というメッセージが変更要求フォームに表示されます。 • false の場合、[影響を受けるサービスのリフレッシュが開始されました] というメッセージは表示されません。

変更承認ポリシーの作成

変更承認ポリシーを使用して、変更の承認の定義と変更承認ポリシーワークフローを作成し、変更要求の承認プロセスを制御します。

承認定義の作成

承認定義を使用して、ポリシーが承認済みとしてマークされる前に自動的に評価される一連の基準を定義します。

始める前に

承認定義では、次の決定を定義できます。

- 承認がユーザーベースであるかグループベースであるか。
- ユーザーの代理として自動的に承認または却下する必要があるかどうか。
- 承認に対する応答が必要かどうか。

必要なロール：change_manager または admin

注: 複数の適用済み意思決定に同じ承認定義が関連付けられている場合、承認定義は 1 回しか適用できません。

手順

1. [すべて] > [変更] > [ポリシーの変更] > [承認定義]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	承認定義の名前を示します。
必須	オンにすると、定義によって生成された承認からの応答があるまで変更承認ポリシーを待つ必要があるかどうかを示します。

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

フィールド	説明
承認アクション	作成する承認レコードのタイプを選択できます。 ◦ [承認]： ステータスが [承認済み] に設定された承認レコードを生成します。[ユーザー] フィールドのレコードに関連付けるユーザーを割り当てます。 ◦ [却下]： ステータスが [却下] に設定された承認レコードを生成します。[ユーザー] フィールドのレコードに関連付けるユーザーを割り当てます。 ◦ [ユーザー承認を追加]：[ユーザー] フィールドで指定されたユーザーの承認レコードを追加します。 ポリシーが承認される前に承認が必要な場合は、[必須] チェックボックスをオンにします。 ◦ グループ承認を追加: [グループ] フィールドに表示されているグループのメンバーの承認レコードを追加します。 ポリシーが承認される前に承認が必要な場合は、[必須] チェックボックスをオンにします。 [グループ承認を追加] アクションが選択されている場合、[待機] フィールドは、いつ承認アクションが満たされたと見なされるべきかを決定します。
承認ソース	ユーザーまたはグループ承認者のソースを選択できます。 ◦ [承認定義]： 特定のユーザーまたはグループを選択できます。 ◦ [変更の要求]：change_request テーブルからの参照フィールドを介してユーザーまたはグループを動的に決定できます。
待機	承認するタイミングを決定します。 ◦ [最初の対応]：グループからの最初の対応を待ちます。 ◦ [すべての対応]：グループからのすべての対応を待ちます。承認の意思決定が承認されるには、グループのメンバー全員が承認する必要があります。 ◦ [ユーザーの割合]：[パーセンテージ] フィールドに、承認に必要なユーザーの割合を設定します。可能な値は次のとおりです。

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

フィールド	説明
	▪ 空：最初の応答が承認の決定に一致します。 ▪ 0% 以下：最初の応答が承認の決定に一致します。 ▪ 100% 以上：すべての回答が必須になります。 ▪ 0 ～ 100%：指定された割合の応答が必要です。 **注:** パーセンテージは最も近い整数に丸められます。2.49 は 2 に丸められ、2.5 は 3 に丸められます。

注: 承認の送信先となるユーザーまたはグループを追加するときは、[承認ソース] として [承認定義] の値を指定します。

4. [送信] をクリックします。

変更承認ポリシーの作成

変更承認ポリシーを使用して、変更に対して生成する必要がある承認を定義します。

始める前に

必要なロール：admin、または change_manager

手順

1. [すべて] > [変更] > [ポリシーの変更] > [変更承認ポリシー]に移動します。
2. [新規] をクリックして、新しい承認ポリシーを作成します。
3. ポリシーの名前を入力します。
4. [実行] フィールドで、決定を実行するアプローチを判定するためのオプションを選択します。
   - 一致する最初の意思決定：[決定] リストの [順序] 列で定義された値の昇順で、最初に一致した決定を使用します。関連する承認定義が適用されます。
   - 一致するすべての意思決定を実行します：一致するすべての意思決定を使用し、関連付けられた承認定義を適用します。
5. [送信] をクリックします。
6. 作成したポリシーを選択します。
7. 意思決定をポリシーに追加して、[送信] をクリックします。

次のタスク

追加のポリシー入力と意思決定を追加するには、「ポリシー入力の作成」および「意思決定レコードの作成」を参照してください。

ポリシー入力の作成

ポリシー入力は、承認アクションを判断する意思決定を評価するときに使用される変数ソースです。作成された意思決定を評価するための複数のポリシー入力を作成し、変更の要求テーブルとテーブルの変更の要求参照にもアクセスできます。

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

始める前に
必要なロール：admin、または change_manager

複数のポリシー入力タイプを作成できます。デフォルトでは、*Reference* タイプの **[change_request]** ポリシー入力をすべての変更タイプに使用できます。このポリシー入力は、変更要求テーブルおよびすべてのテーブル変更要求参照へのアクセスを提供します。通常の変更ポリシーでは、*True/false* タイプの追加の **[manager_approved]** ポリシー入力が使用可能です。

追加のポリシー入力を定義するには、次の手順を実行します。

手順

1. [すべて] > [変更] > [ポリシーの変更] > [変更承認ポリシー]に移動します。
2. 変更承認ポリシーを作成するか、既存のポリシーを開きます。
   詳細については、「変更承認ポリシーの作成」を参照してください。
3. [ポリシー入力] タブで、[新規] をクリックしてレコードを作成します。
   [名前] と [アプリケーション] フィールドは自動的に追加されます。
4. [タイプ] フィールドの参照ルックアップアイコンをクリックし、[タイプ] 値を選択します。
5. [ラベル] フィールドに名前を入力します。
   新しいレコードの列名は、[列名] フィールドに自動的に入力されます。
6. [タイプ] フィールドの値に応じて、ポリシー入力の他のパラメーターを設定できます。
7. [送信] をクリックします。

次のタスク
ポリシー入力を作成したら、意思決定内でそれを参照します。

意思決定レコードの作成

意思決定は、変更承認アクションを判断する条件を含むレコードです。変更承認ポリシーを作成するときに、条件ビルダーを使用して意思決定を作成します。

始める前に
必要なロール：admin、または change_manager

ポリシーの入力を参照する条件を評価するための意思決定を作成し、関連付けられた承認定義を適用できます。意思決定を作成するには、次の手順を実行します。

手順

1. [すべて] > [変更] > [ポリシーの変更] > [変更承認ポリシー]に移動します。
2. 変更承認ポリシーを作成するか、既存のポリシーを開きます。
   詳細については、「変更承認ポリシーの作成」を参照してください。
3. [ポリシー入力] タブで、ポリシー入力を作成するか、または既存のレコードを更新します。
   詳細については、「意思決定の作成」を参照してください。
4. [意思決定] タブで、デフォルトの意思決定レコードを開きます。
5. 意思決定レコードの構成をコピーして変更するか、[新規] をクリックして新しい意思決定レコードを作成します。
6. [ラベル] フィールドにラベルを入力します。
7. [回答] フィールドで、承認定義を選択します。
8. 条件ビルダーを使用して、必要に応じてフィルター条件を追加します。

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

これらの条件は、ポリシーの結果を決定します。たとえば、リスクが低いときに承認定義をトリガーする評価状態で承認を生成するには、条件ビルダーを使用して、**[Change request.state] [is] [Assess]** および **[Change request.Risk] [is] [Low]** を設定します。

9. [送信] をクリックします。

変更承認ポリシーワークフローアクティビティ

変更承認ポリシーワークフローアクティビティを使用して、変更の承認ポリシーレコードに従ってユーザーとグループの承認を作成することで、変更要求の承認プロセスを制御します。複数のアクティビティを 1 つのワークフローで使用して、そのワークフローで各アクティビティが同じまたは異なる変更承認ポリシーを参照することができます。

現在の変更要求と、アクティビテ内の [ポリシー入力] スクリプトフィールドで定義された追加の入力を使用して、変更承認ポリシーレコードを評価できます。このレポートは、一致する意思決定から承認定義を適用します。

注: このアクティビティは、ワークフローが [change_request] テーブルであるか、このテーブルを拡張するテーブルで実行されている場合にのみ使用できます。

結果

アクティビティは、適用されたポリシーの結果に基づいて結果の値を割り当てます。可能な結果の値は以下のとおりです。

- 承認済み
- 却下
- キャンセル
- スキップ
- 完了

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

変更承認ポリシーアクティビティの入力変数

フィールド	説明
承認ポリシー	変更要求に適用する変更承認ポリシー
ポリシー入力	変更承認ポリシーレコードで定義されているポリシー入力。ここに追加のポリシー入力を設定します。
終了条件	保留中の承認を保持したまま、アクティビティを完了する必要があるかどうかを決定します。この条件は、ワークフローが変更承認ポリシーアクティビティの再開を処理するように設定されている場合に使用します。たとえば、変更要求が保留中になったときなどです。

条件

以下の条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。

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

変更承認ポリシーアクティビティの条件

条件	説明
承認済み	変更要求は、適用された承認定義によって定義された基準が満たされたときに承認されます。
却下	適用された承認定義から却下すると、結果は却下されます。
エラー	エラーを生成するイベントまたは条件。
スキップ	この条件がアクティビティに設定されていない場合は、[承認済み] 条件が使用されます。この結果は、次のシナリオで発生します。 • 変更承認ポリシーから一致する決定がない • 一致する意思決定から承認を生成できない

状況

ワークフローエンジンは、アクティビティ状況を使用して、アクティビティに対して次の論理アクションを実行します。

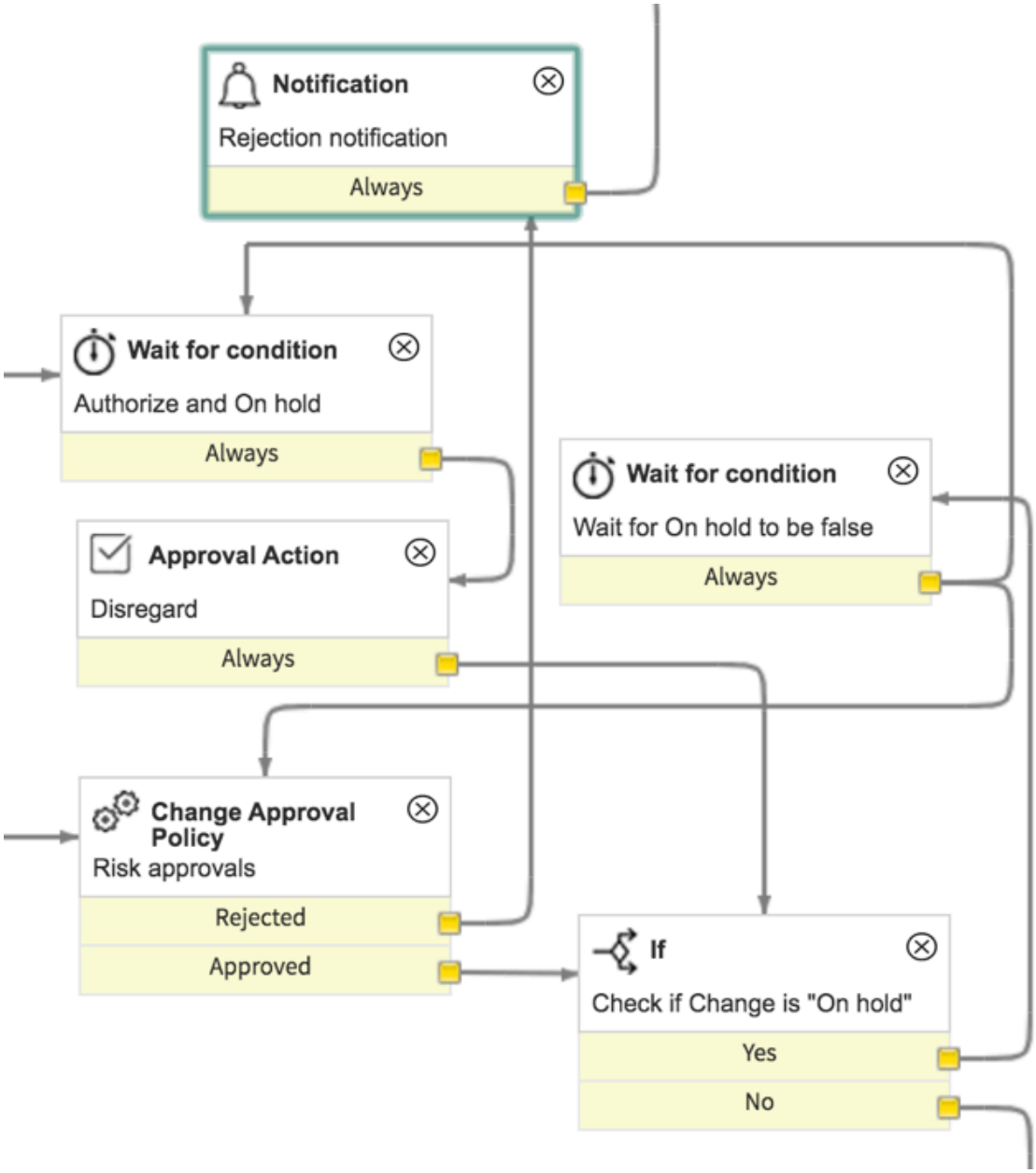
変更承認ポリシーアクティビティ状況

状況	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの [実行] 機能を起動させます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントが発生するまで、ワークフロー エンジンはアクティビティを無視します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

例

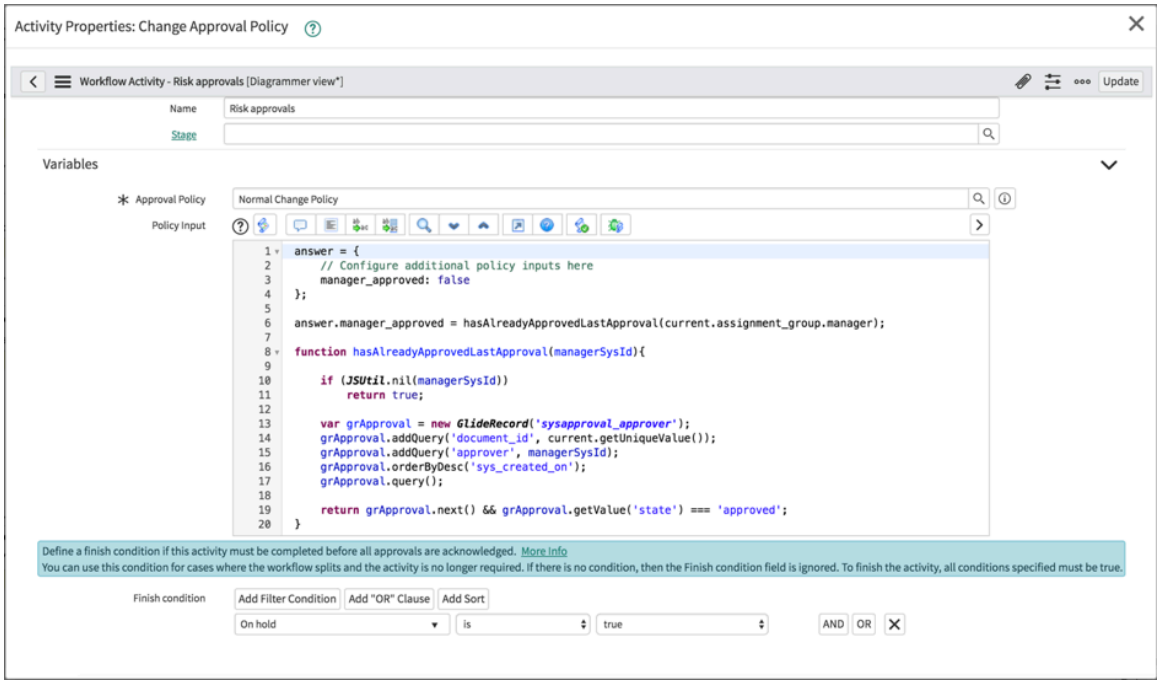
この例では、変更要求 - 通常ワークフローでのリスク承認アクティビティを取り上げています。ワークフローでは、割り当てられたグループのマネージャーが変更要求を既に承認しているかどうかを変更承認ポリシーで考慮しています。

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



このアクティビティを使用して、通常の変更ポリシーの変更要求のリスクを評価できます。このアクティビティを実行すると、関連する意思決定によって、要求する必要がある承認が実行されます。

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



[ポリシーの入力] フィールドを使用して、追加の入力を設定します。この例では、アクティビティは manager_approved プロパティを定義し、クエリーを実行して、承認済みグループのマネージャーに承認済みレコードが存在するかどうかを確認します。

> **注:** manager_approved ポリシー入力が変更承認ポリシーレコードで定義されていることを確認します。

[終了条件] フィールドを使用して、保留中の承認を不要とマークして、アクティビティを完了します。このワークフローの例では、変更要求が保留中になると、変更承認ポリシーアクティビティが完了し、ワークフローは変更要求の再開を待機する前に保留中の承認を無視します。保留状態が解除されると、変更承認ポリシーアクティビティが再開されます。

変更承認ポリシーワークフローアクティビティの使用

変更要求ワークフローに変更ポリシーを適用して、承認を管理します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [ワークフローエディター]に移動します。
2. [変更ポリシー] アクティビティで使用する変更要求ワークフローを開きます。
3. [コア] アクティビティタブの [変更ポリシー] セクションから [変更承認ポリシー] アクティビティをドラッグアンドドロップします。

   > **注:** このアクティビティは、change_request テーブルまたはこれを拡張するテーブルでワークフローが実行されている場合にのみ使用できます。

4. ワークフローで変更承認ポリシーを指定して、アクティビティを設定します。
5. ポリシー入力フィールドを設定して、関連する変更承認ポリシーレコードで定義された入力を設定します。
6. 変更要求の変更によってアクティビティが時間前に完了する必要があるシナリオをワークフローが処理する必要がある場合は、[終了条件] を設定します。

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

たとえば、変更要求が保留中の場合などです。

7. [更新] をクリックします。

[変更承認ポリシーの適用 **(Apply Change Approval Policy)**] フローアクションの使用

変更承認ポリシーを 変更管理 フローデザイナー アクションに適用して、変更要求の承認プロセスを制御します。変更承認ポリシーレコードに従ってユーザーとグループの承認を作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このフローアクションは、[承認を求める **(Ask For Approval)**] フローアクションを使用して、変更承認ポリシーから派生した承認を適用します。承認が生成されると、[承認を求める] アクションは、同じユーザーに対して複数の承認が生成されることを回避します。たとえば、ポリシーで 2 つのグループからの承認が必要で、両方のグループに同じユーザーがいる場合、共通するユーザーには承認が 1 回のみ通知されます。

手順

1. [すべて] > [プロセス自動化] > [フローデザイナー] > [フロー]の順に移動します。
2. 変更承認ポリシーを適用するフローを選択します。
3. [アクション] > [インストールされたスポーク] > **[ITSM]** > [変更] > [変更承認ポリシーの適用 **(Apply Change Approval Policy)**] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[変更承認ポリシーの適用 **(Apply Change Approval Policy)**] フォーム

フィールド	説明
アクションラベル	アクションの一意のラベル
ポリシー [変更承認ポリシー]	変更要求に適用するポリシー
変更要求	ポリシーで必要な変更要求のソース。[データピルピッカー] アイコン () を使用して、このフィールドを選択します。[変更要求] リストから変更要求を選択することもできます。
期日	承認ポリシーの期日。次のオプションのいずれかを選択します。 ◦ なし：承認に期限がありません。 ◦ 承認：期日に承認ポリシーを自動的に承認します。 ◦ 却下：期日に承認ポリシーを自動的に却下します。 ◦ キャンセル：期日に承認ポリシーを自動的にキャンセルします。

5. [送信] をクリックします。

デシジョンビルダーを使用して変更承認ポリシーを作成する

変更承認ポリシーデシジョンビルダーを使用して変更承認ポリシーを作成し、変更に対して生成が必要な承認を定義します。

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

始める前に
ディシジョンビルダー [sn_decision_design] プラグインをインストールする必要があります。

変更承認ポリシーを変更要求に適用できます。承認ポリシーには複数の意思決定を含めることができ、変更タイプに必要なすべての承認を単一のポリシーで処理できます。意思決定条件が一致すると、関連する承認定義が評価されます。

必要なロール：admin または change_manager

手順

1. [すべて] > [変更] > [ポリシーの変更] > に移動します。
2. [新しい変更承認ポリシーを作成] を選択します。
3. ポリシーの名前を入力します。
4. [実行] フィールドで、決定を実装するアプローチを判定するためのオプションを選択します。

オプション	説明
一致する最初の意思決定	[決定] リストの [順序] 列で定義された値の、昇順で最初に一致した決定を使用します。関連する承認定義が適用されます。
一致するすべての意思決定を実行します	一致するすべての意思決定を使用し、関連付けられた承認定義を適用します。

5. [作成して続行] を選択します。
6. [入力を追加] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

入力フォームを追加する

フィールド	説明
ラベル	入力のヘッダー。
タイプ	入力に使用されるデータのタイプ。 データタイプが [参照] の場合、フォームに [参照] という名前の新しい列が表示されます。参照は、入力に関連付けられたテーブルです。 利用可能な入力タイプは次のとおりです。 ◦選択肢 ◦日付 ◦日付/時刻 ◦10 進数 ◦期日 ◦整数 ◦長

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

フィールド	説明
	◦ 参照 ◦ 文字列 ◦ 文字列 (完全な UTF-8) ◦ True/False

8. [条件列を追加] を選択して条件を追加します。
9. フォームのフィールドに入力します。

[条件列を追加] フォーム

フィールド	説明
条件列ラベル	条件のラベル。
説明	条件の簡単な概要。
入力	条件列にリンクされた入力。 複数のフィールドを評価するために、[参照] 入力タイプで複数の条件を追加できます。
テーブル	データタイプが [参照] の場合、参照テーブルの名前が表示されます。
評価するデータ	入力タイプが [参照] の場合、条件が参照レコードを評価するか、参照テーブルのフィールドを評価するかを指定します。
条件タイプ	入力用に選択されたデータタイプ。
デフォルトの演算子	ユーザー指定の値を評価するために使用される演算子。[True] または [False] を除くすべての入力データタイプには、デフォルトの演算子が必要です。

10. オプション: さらに条件を追加するには、最後の条件列に移動してプラスアイコン (+) をクリックするか、条件列にカーソルを合わせてプラスアイコン (+) をクリックします。
11. 条件セルごとに演算子を選択して、値を入力します。
たとえば、ハードウェアの問題についてのみ変更承認ポリシーを評価する場合は、条件 [アサイン先グループ][次の値に等しい **(=)**] [ハードウェア] を設定します。
12. 結果の列を選択し、リストから目的の変更承認定義を選択します。
13. フォームヘッダーで [保存] をクリックします。

タスクの結果

変更承認ポリシーが作成され、定義された条件に一致する変更要求で評価されます。

CAB ワークベンチの操作

CAB ワークベンチを使用すると、変更要求をレビューして承認し、最近実装された変更をレビューすることができます。

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

CAB 定義の作成

変更諮問委員会 (CAB) の定義は、定期的な会議の招待状に似ています。CAB 定義を定義すると、その定義から生成されるすべての CAB 会議に関連付けられる属性が決まります。

始める前に

必要なロール：sn_change_cab.cab_manager

手順

1. [すべて] > [変更] > [変更諮問委員会] > [自分の **CAB** 定義]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [CAB 定義] フォームで、フィールドに入力します。

[CAB 定義] フォーム

フィールド	説明
名前	CAB 定義の名前。
CAB マネージャー	CAB 会議を管理するユーザーの名前。
委任	会議中に CAB マネージャーの代理を務めることができる CAB メンバーに委任する。
ボード メンバー	ユーザーのリストから選択した CAB 会議に出席する予定の役員会メンバー。
ボード グループ	ユーザー グループのリストから選択した CAB 会議に参加する予定の役員会。
Rolling Meeting Window (会議のロール期間)	CAB 会議を作成する日数。 **注:** CAB スケジュールと関連スケジュールがある場合は、これらのスケジュールにより、作成される CAB 会議の数が決定されます。たとえば、1 週間に 1 回 CAB スケジュールがある場合に [会議のロール期間] フィールドに 28 日間を入力すると、3 つの CAB 会議が作成されます。
CAB タイプ	この定義を使用する CAB 会議のタイプ。
タイムゾーン	CAB 会議のタイムゾーン。
所在地	CAB 会議の 1 つ以上の場所。たとえば、さまざまなオフィスの会議室です。
アクティブ	CAB 定義がアクティブであるかどうかを指定するためのチェックボックス。CAB 定義を非アクティブ化するには、このチェックボックスをオフにします。
会議の詳細	会議リンク、パスワード、電話番号などの情報。
アジェンダ管理	
フィルター基準を使用して変更要求の日付範囲を決定する	選択した場合、会議のスケジュールに基づいて特定の日付を選択するのではなく、[変更要求追加条件] から開始予定日と終了予定日の時間範囲を選択できます。 **注:** 個別に上書きされない限り、CAB 定義のすべての CAB 会議に対して同じフィールドが選択されます。

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

フィールド	説明
通知リードタイム	議論が必要なアジェンダアイテムの数に関する詳細な通知。
アジェンダの決定を自動追加	会議ウィジェットでアジェンダの決定を自動的に取得するためのチェック ボックス。アジェンダの決定は、次の形式で取得されます。 (CAB 自動化) - <変更要求番号> - <意思決定> - <*CAB* マネージャー名> - <時間><*AM/PM*> <タイムゾーン>
変更要求を自動的に追加	CAB 会議のアジェンダに自動的に追加される変更の要求のタイプを定義するためのチェック ボックス。 [変更要求を自動的に追加] を選択すると、**[CAB** 会議をリフレッシュ] 関連リンクが表示されます。このリンクをクリックすると、[変更要求追加条件] フィールドの値と一致する変更の要求に対して検索が実行されます。一致する変更の要求がある場合、それらの変更の要求についてのアジェンダ アイテムが作成され、CAB アジェンダに追加されます。 [変更要求を自動的に追加] を選択しない場合は、会議のアジェンダに関連する変更要求に対して個別のアジェンダアイテムを作成する必要があります。
変更要求追加条件	CAB 会議のアジェンダにどの変更の要求を追加するかを指定する条件ビルダー。 ◦ [フィルター条件の追加]：クリックして追加のフィルター条件を追加するか、既存のフィルター条件の横にある **[AND]** をクリックします。 ◦ [「OR」節の追加]：クリックすると、複数のフィルター条件の結果が 1 つのリストに表示されます。 ◦ [ソートを追加]：クリックしてこの CAB 会議のアジェンダで変更の要求の順序を定義します。アジェンダの順序は、[CAB 定義] または [CAB 会議] で定義することができ、1 つ以上のフィールドに基づくことができます。
アジェンダアイテムあたりの時間	アジェンダで各変更の要求について議論するために割り当てられる時間 (分および秒)。割り当てられた時間は、会議の前または会議中にアジェンダアイテムに合わせて調整できます。
事前に承認された変更を完了	CAB 会議のアジェンダで事前に承認された変更要求を [完了] としてマークするためのチェック ボックス。 **注:** 事前に承認された変更は自動的に完了としてマークされるため、承認者がこれらの変更要求をレビューする必要はありません。事前に承認された変更は、[CAB ワークベンチ] に表示され、必要に応じて話し合うことができます。

4. フォームのコンテキストメニューを開いて [保存] を選択します。
[スケジュール エントリー]、[関連スケジュール]、および **[CAB** 会議] 関連リストが表示されます。
5. 一連の CAB 会議の会議スケジュールを設定するには、次の手順を実行します。

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

CAB 定義に 1 つ以上のスケジュール エントリーを追加して、一連の CAB 会議をスケジュールすることができます。これらのスケジュール エントリーを使用して、CAB 会議を開催する有効な日時を設定できます。

a. [スケジュール エントリー] 関連リストで、[新規] をクリックします。

b. [スケジュール エントリー] フィールド フォームで、次のフィールドに入力します。

[スケジュール エントリー] フィールド フォーム

フィールド	説明
名前	スケジュール エントリーの名前。
タイプ	指定された日時期間のスケジュール エントリーのタイプ (予約や会議など)。 ▪ 休憩：計画された休日として表示されます。 ▪ 予約：予約時間として表示されます。 ▪ 会議：会議の時間として表示されます。 ▪ 電話：電話をかける時間として表示されます。 ▪ 除外済み：期間は除外されています。
表示方法	CAB カレンダーにスケジュール エントリーが表示される方法 (多忙や暫定など)。
時期	スケジュール エントリーの開始日時と終了日時。
終日	選択した日付全体にわたってスケジュール エントリーをアクティブにするためのチェック ボックス。
タイム ゾーン	スケジュール エントリーのタイム ゾーン。タイム ゾーンは変更できません。
繰り返し	スケジュール エントリーが繰り返される頻度 (日次や週次など)。 [月次] を選択すると、[月次タイプ] フィールドが表示されます。1 か月にスケジュール エントリーが繰り返される回数を入力します。 [年次] を選択すると、[年次タイプ] フィールドが表示されます。オプションを次のように選択します。 ▪ 日付：スケジュールを定義する現在の日付として選択します。 ▪ フロート中：このオプションを選択すると、次のフィールドが表示されます。 ▪ 浮動週：スケジュール エントリーが繰り返される月の週。 ▪ 開始日：スケジュール エントリーが繰り返される曜日。 ▪ 月：スケジュール エントリーが繰り返される月。
繰り返し間隔	スケジュール エントリーの繰り返しを選択した場合は、繰り返しの頻度を指定します。たとえば、週次の繰り返しを選択した場合は、毎週や 2 週間ごとなど、頻度を指定します。 このフィールドは、[週次]、[月次]、または [年次] オプションを選択すると表示されます。

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

フィールド	説明
繰り返し	スケジュール エントリーの繰り返しを選択した場合は、それがいつ繰り返されるのかを指定します。たとえば、週次の繰り返しを選択した場合は、繰り返す曜日を指定します。 このフィールドは、[週次] オプションを選択すると表示されます。
繰り返し期限	スケジュール エントリーが繰り返されるようにスケジュールした場合は、スケジュール エントリーの繰り返しが終わる日を指定します。

c. CAB 定義にスケジュール エントリーを追加するには、[送信] をクリックします。

d. オプション: 新しいブラウザー ウィンドウまたはタブで、カレンダー ビューで一連の CAB 会議を表示するには、[スケジュールを表示] 関連リンクをクリックします。

6. 一連の CAB 会議の関連スケジュールを設定するには、次の手順を実行します。
1 つ以上の関連スケジュールを CAB 定義に追加できます。関連スケジュールを使用すると、CAB 会議を開催するための有効なスケジュールを設定できます。たとえば、祝日のスケジュールを関連スケジュールとして設定すると、CAB 会議は祝日にスケジュールされなくなります。
   a. [関連スケジュール] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   b. 1 つ以上の関連スケジュールを選択し、それらを **[Related Schedules List]** (関連スケジュールリスト) に移動します。
   c. [保存] をクリックします。
   d. オプション: **[CAB** 定義] フォームで [スケジュールを表示] 関連リンクをクリックして、定義したスケジュールをカレンダーに表示します。
7. [関連リンク] セクションで、**[CAB** 会議をリフレッシュ] をクリックします。
CAB 定義から作成された一連の CAB 会議は、CAB 定義の基準を継承します。
CAB 定義から生成された一連の CAB 会議は、**[CAB** 会議] 関連リストに表示されます。

次のタスク
CAB 会議の詳細を変更し、会議要求を出席者に送信できます。各会議のアジェンダアイテムをレビューしたり追加したりして、アジェンダを管理することもできます。

関連情報
OR 条件

CAB カレンダーの表示
CAB カレンダーは、CAB 会議の計画と管理に役立つ CAB 会議のスケジュールの概要を提供します。

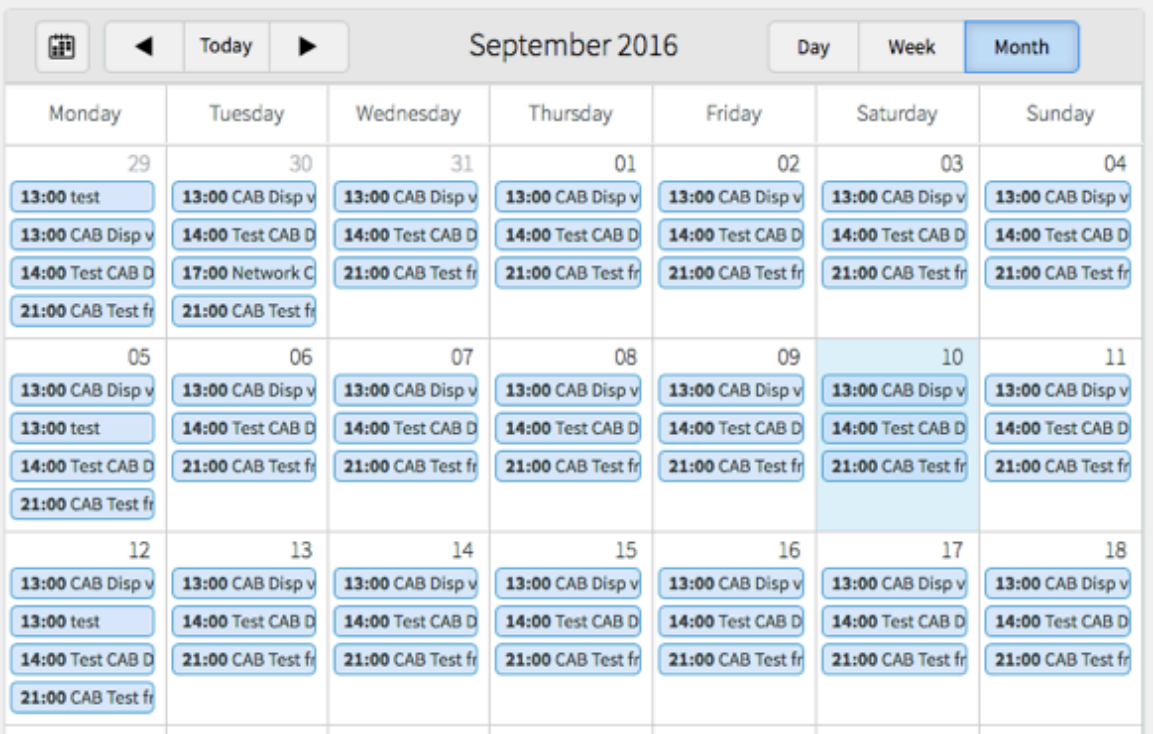
始める前に
必要なロール：itil、sn_change_cab.cab_manager、sn_change_read、sn_change_write、または admin

このタスクについて
CAB カレンダーを表示して、特定の会議を表示し、出席できます。

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

手順

1. [すべて] > [変更] > [変更諮問委員会] > **[CAB** ワークベンチ]に移動します。



2. CAB カレンダーから次の操作を実行できます。

オプション	説明
カレンダー表示する	CAB カレンダーの右上にあるオプションをクリックして、カレンダーを日次、週次、または月次ビューで表示します。
CAB 会議の詳細を一目で確認する	特定の CAB 会議をクリックして、CAB マネージャー、会議の開始時間、会議の終了時間などの詳細を表示します。
特定の CAB 会議に出席する	出席する会議をクリックし、[開く] をクリックして会議を開始します。

単一の **CAB** 会議の作成

要件に応じて、個別の変更諮問委員会 (CAB) 会議を作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_change_cab.cab_manager

手順

1. [すべて] > [変更] > [変更諮問委員会] > [自分の **CAB** 会議]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [CAB 会議] フォームで、フィールドに入力します。

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

[CAB 会議] フォーム

フィールド	説明
名前	CAB 会議の名前。
CAB マネージャー	CAB 会議を管理するユーザーの名前。デフォルトは、現在ログインしているユーザーです。
委任	会議中に CAB マネージャーの代理を務めることができる CAB メンバーに委任する。
ボード グループ	
ボード メンバー	
状況	◦保留中：会議がまだ開始されていないことを示します。これは会議のデフォルト状態です。 ◦処理中：会議が開始され、進行中であることを示します。 ◦完了：会議が開催され、終了したことを示します。 ◦キャンセル：会議がキャンセルされたことを示します。 **注:** 会議が CAB ワークベンチ内から開始され、終了すると、[状態] フィールドが自動的に更新されます。たとえば、CAB マネージャーが将来の会議をキャンセルしない限り、このフィールドを手動で変更する必要はありません。CAB ワークベンチが予期せず終了した場合、CAB マネージャーは [状態] フィールドを手動で更新する必要があります。
会議開始時間	会議の開始日時。 **注:** CAB 会議にアジェンダアイテムを追加すると、変更要求の **[CAB** 実施日時] フィールドがこの日付で自動的に更新されます。
会議の終了時間	会議の終了日時。
会議メモ	会議のメモを入力します (存在する場合)。
所在地	CAB 会議の 1 つ以上の場所。たとえば、さまざまなオフィスの会議室です。
会議の情報	
会議の詳細	会議リンク、パスワード、電話番号などの情報。
アジェンダ管理	
フィルター基準を使用して変更要求の日付範囲を決定する	選択した場合、会議のスケジュールに基づいて特定の日付を選択するのではなく、[変更要求追加条件] から開始予定日と終了予定日の時間範囲を選択できます。 **注:** CAB 会議の [フィルター基準を使用して変更要求の日付範囲を決定する] フィールドを選択した場合、その会議の [この日付より後に開始される変更要求] フィールドと [この日付以前に開始される変更要求] フィールドは無効になるため無視されます。変更要求の追加条件により、日付範囲が決定されます。

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

フィールド	説明
この日付より後に開始される変更要求	この日時より後に開始される変更要求は、CAB 会議に追加する必要があります。
この日付以前に開始される変更要求	この日時以前に開始される変更要求は、CAB 会議に追加する必要があります。
事前に承認された変更を完了	CAB 会議のアジェンダで事前に承認された変更要求を [完了] としてマークするためのチェック ボックス。 **注:** 事前に承認された変更は自動的に完了としてマークされるため、承認者がこれらの変更要求をレビューする必要はありません。事前に承認された変更は、[CAB ワークベンチ] に表示され、必要に応じて話し合うことができます。
アジェンダアイテムあたりの時間	アジェンダで各変更の要求について議論するために割り当てられる時間 (分および秒)。割り当てられた時間は、会議の前または会議中にアジェンダアイテムに合わせて調整できます。
通知リードタイム	議論が必要なアジェンダアイテムの数に関する詳細な通知。
アジェンダの決定を自動追加	会議ウィジェットでアジェンダの決定を自動的に取得するためのチェック ボックス。アジェンダの決定は、次の形式で取得されます。 (CAB 自動化) - <変更要求番号> - <意思決定> - <*CAB* マネージャー名> - <時間><*AM/PM*> <タイムゾーン>

4. フォームのコンテキストメニューを開いて [保存] を選択します。
   [アジェンダアイテム] および 関連リストが表示されます。

次のタスク
アジェンダアイテムと出席者を CAB 会議に追加できるようになりました。

CAB 会議の詳細の表示

過去、スケジュール済み、または進行中の CAB 会議の詳細を表示できます。

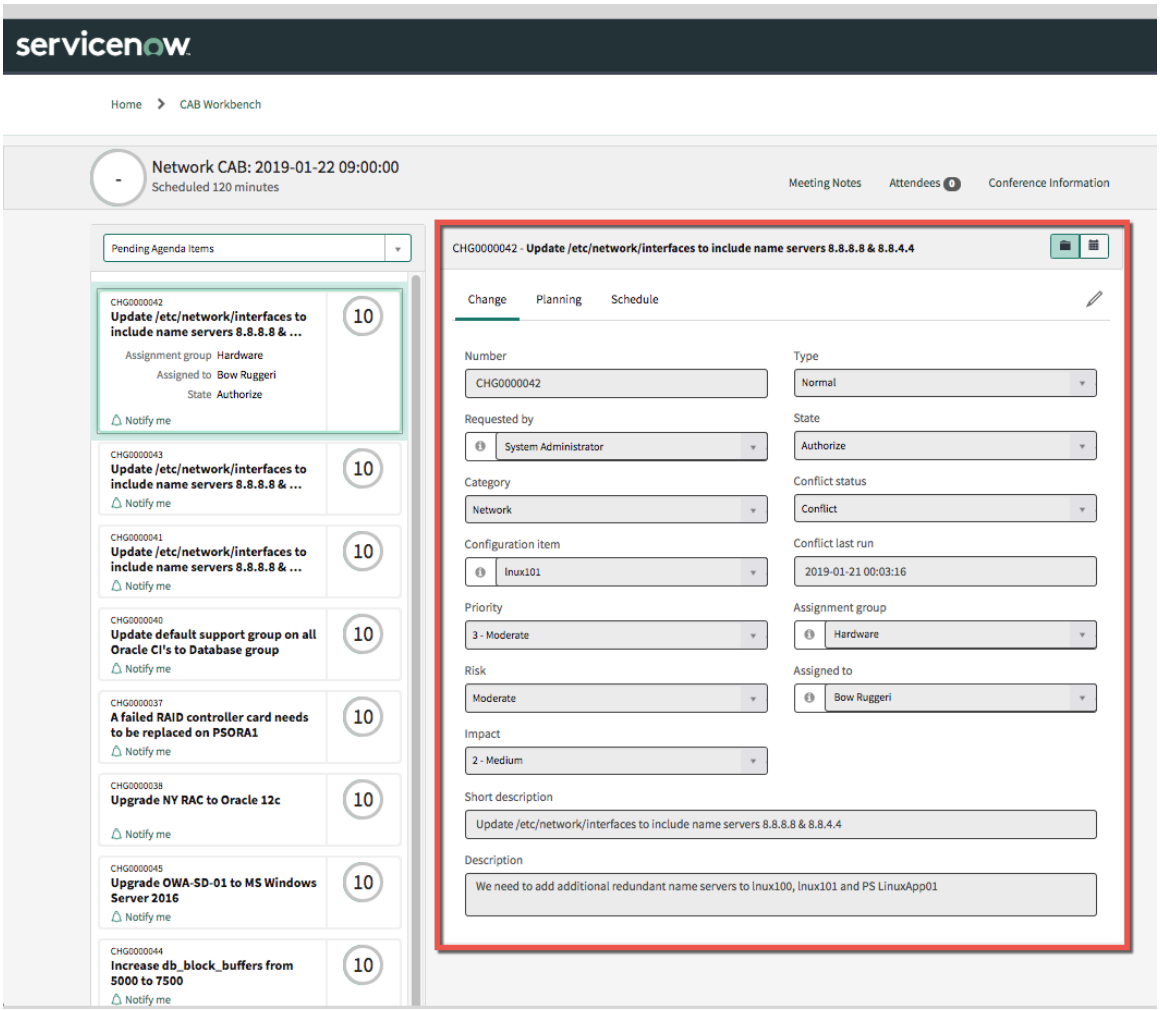
始める前に
必要なロール：itil、sn_change_cab.cab_manager、sn_change_read、sn_change_write、または admin

手順
1. CAB 会議に移動するには、次のいずれかの方法を使用します。

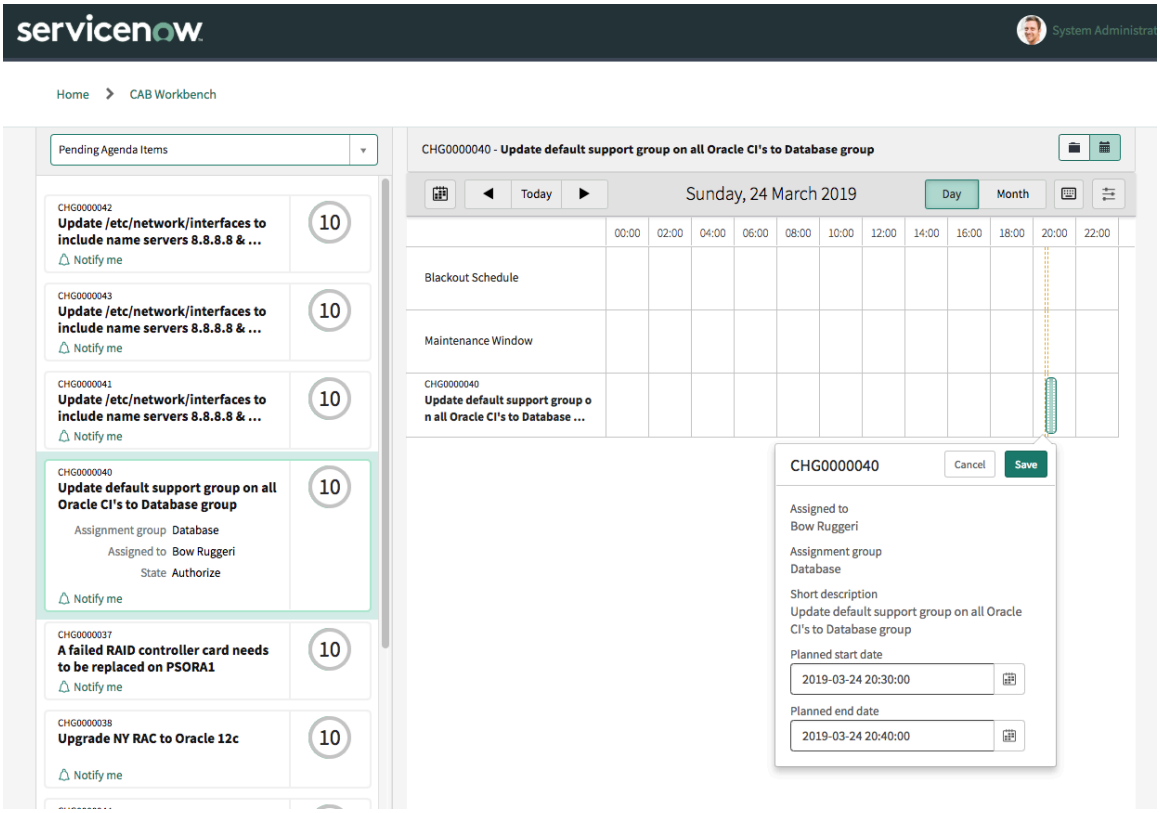
オプション	説明
CAB 会議	a. [変更] > [変更諮問委員会] > [すべての **CAB** 会議] に移動し、表示する特定の CAB 会議を開きます。 b. **[CAB** ワークベンチでこの会議に移動] 関連リンクをクリックします。

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

オプション	説明
CAB ワークベンチ	**a.** [変更] > [変更諮問委員会] > **[CAB** ワークベンチ] に移動します。 **b.** カレンダーから表示する会議の詳細をクリックします。 **c.** 表示された会議のウィンドウで [開く] をクリックします。 **注:** 会議にアジェンダがある場合にのみ、[開く] をクリックすることができます。



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



以下の情報が利用可能です。

CAB 会議

フィールド	説明
時刻	◦ CAB 会議のスケジュールされている合計時間 ◦ 進行中の CAB 会議の現在までに進んだ時間 ◦ 現在のアジェンダアイテムのディスカッションに費やされた時間 ◦ 各アジェンダアイテムにアサインされた時間
アジェンダアイテム	CAB 会議のアジェンダアイテムのリスト。すべてのアジェンダアイテムを表示したり、リストをフィルタリングして、現在、保留中、および完了済みのアジェンダアイテムを表示したりすることができます。
カレンダー	変更カレンダーにブラックアウト期間およびメンテナンス期間が表示されます。また、現在のアジェンダアイテムがスケジュールされている日時を表示することもできます。カレンダーは、日次および週次の形式で表示できます。
会議メモ	過去の CAB 会議の会議メモ (存在する場合)。CAB マネージャーは、会議中にメモを取ることができます。
出席者	CAB 役員会および代理人を含む特定の CAB 会議の出席者の詳細。

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

フィールド	説明
会議の情報	CAB 会議の会議の詳細。

2. CAB マネージャー、または特定の CAB 会議の開催を選択したいずれかの CAB 代理人は、次のタスクを実行できます。

タスク	ステップ
変更要求を編集する	[変更]、[計画]、および [スケジュール] タブの横にある編集アイコンをクリックします。
会議を開始する	[会議を開始] をクリックします。
会議を終了する	[会議を終了] をクリックします。
現在のアジェンダアイテムでタイマーを一時停止する	[現在のアジェンダアイテム] ウィジェットで [一時停止] をクリックします。
次のアジェンダアイテムに移動する	現在のアジェンダアイテムに対する決定が行われた後、[次へ] をクリックします。
会議を開催する	開催者になるには、[出席者] > [ホスト] をクリックします。CAB マネージャーまたは代理人が会議を開催することができます。
アジェンダアイテムを昇格する	変更要求名およびタイトルで [昇格] をクリックして、ディスカッションの次のアジェンダアイテムとして昇格します。
会議メモを取る	[会議メモ] をクリックして、会議中にメモを取ります。これらのメモは、CAB 出席者と共有できます。

CAB 会議の詳細の変更

特定の CAB 会議のアジェンダアイテムを変更できます。

始める前に

必要なロール：itil、sn_change_read、sn_change_write、または sn_change_cab.cab_manager

このタスクについて

CAB 役員会または変更要求条件を更新した後、CAB 会議をリフレッシュして更新を適用します。新しい役員会メンバーや出席者を会議に追加した場合、会議をリフレッシュした後、メールで招待が通知されます。

手順

1. 次のいずれかの手順を使用して、アジェンダを変更する CAB 会議に移動します。

オプション	説明
CAB 会議リストから開く	a. [変更] > [変更諮問委員会] > [すべての **CAB** 会議] にナビゲートします。 b. 変更する CAB 会議を選択して開きます。

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

オプション	説明
CAB 定義リストから開く	**a.** [変更] > [変更諮問委員会] > [すべての **CAB** 定義] にナビゲートします。 **b.** CAB 定義を選択して開き、会議要求を送信します。 **c.** 変更する特定の CAB 会議を選択して開きます。

2. 必要に応じて、[アジェンダ管理] タブまたはフォーム セクションで、CAB 会議のアジェンダを変更します。

アジェンダ管理フィールド

フィールド	説明
通知リードタイム	議論が必要なアジェンダアイテムの数に関する詳細な通知。
変更要求を自動的に追加	CAB 会議のアジェンダに自動的に追加される変更の要求のタイプを定義するためのチェックボックス。 [変更要求を自動的に追加] を選択すると、**[CAB** 会議をリフレッシュ] 関連リンクが表示されます。このリンクをクリックすると、[変更要求追加条件] フィールドの値と一致する変更の要求に対して検索が実行されます。一致する変更の要求がある場合、それらの変更の要求についてのアジェンダ アイテムが作成され、CAB アジェンダに追加されます。 [変更要求を自動的に追加] を選択しない場合は、会議のアジェンダに関連する変更の要求に対して各アジェンダ アイテムを作成する必要があります。
変更要求追加条件	CAB 会議のアジェンダにどの変更の要求を追加するかを指定する条件ビルダー。 ◦ [フィルター条件の追加]：クリックして追加のフィルター条件を追加するか、既存のフィルター条件の横にある **[AND]** をクリックします。 ◦ [「OR」節の追加]：クリックすると、複数のフィルター条件の結果が 1 つのリストに表示されます。 ◦ [ソートを追加]：クリックしてこの CAB 会議のアジェンダで変更の要求の順序を定義します。アジェンダの順序は、[CAB 定義] または [CAB 会議] で定義することができ、1 つ以上のフィールドに基づくことができます。
アジェンダアイテムあたりの時間	アジェンダで各変更の要求について議論するために割り当てられる時間 (分および秒)。割り

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

フィールド	説明
	当てられた時間は、会議の前または会議中にアジェンダアイテムに合わせて調整できます。
事前に承認された変更を完了	CAB 会議のアジェンダで事前に承認された変更要求を [完了] としてマークするためのチェック ボックス。 **注:** 事前に承認された変更は自動的に完了としてマークされるため、承認者がこれらの変更要求をレビューする必要はありません。事前に承認された変更は、[CAB ワークベンチ] に表示され、必要に応じて話し合うことができます。

3. [関連リンク] から、次のいずれかのタスクを実行できます。

「リンク」	説明
アジェンダアイテムをリフレッシュ	CAB 会議のアジェンダアイテムがリフレッシュされます。参加者を追加または更新した場合は、これらの出席者に会議要求を再送信する必要があるかどうかを確認するメッセージが表示されます。
出席者に会議要求を送信	クリックして、出席者のリストに会議要求を手動で再送信します。
CAB ワークベンチでこの会議に移動	クリックすると、CAB ワークベンチで会議が開きます。このリンクは、CAB を開始する時間にのみ使用できます。
メモを共有	[会議メモ] フィールドで取得したメモを会議出席者のリストと共有します。[メモを共有] は、会議が [処理中] または [完了] の場合にのみ表示されます。

4. 関連リストから、次のいずれかのタスクを実行できます。

関連リスト	説明
アジェンダアイテム	アジェンダアイテムを手動で追加します。[割り当てられた時間**(Allotted Time)**] フィールドで、CAB マネージャーは、アジェンダアイテムのデフォルトの時間を上書きすることができます。
出席者	CAB 会議に手動で出席者を追加します。

5. [更新] をクリックして変更を保存します。

関連情報

OR 条件

出席者への **CAB** 会議要求の送信

CAB ミーティング招待を各 CAB 会議の出席者に送信できます。

始める前に

必要なロール：sn_change_cab.cab_manager

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

このタスクについて
ミーティング招待は、CAB 会議からのみ送信できます。

手順

1. 次のいずれかの手順を使用して、招待状を送信する CAB 会議に移動します。

オプション	説明
CAB 会議リストから開く	a. [変更] > [変更諮問委員会] > [すべての **CAB** 会議] にナビゲートします。 b. 変更する CAB 会議を選択して開きます。
CAB 定義リストから開く	a. [変更] > [変更諮問委員会] > [すべての **CAB** 定義] にナビゲートします。 b. CAB 定義を選択して開き、会議要求を送信します。 c. 変更する特定の CAB 会議を選択して開きます。

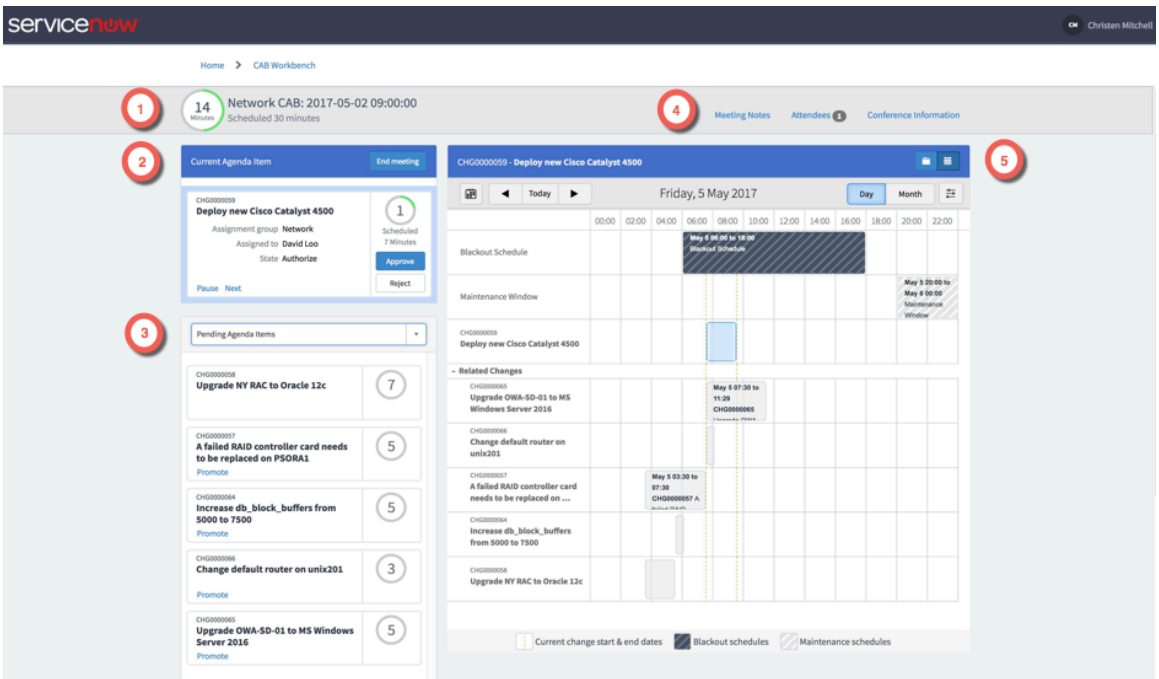
2. [出席者に会議要求を送信] 関連リンクをクリックします。
リストされているすべての出席者に CAB 会議の招待状が送信されます。

CAB ワークベンチを使用した CAB 会議参加者

itil ユーザーは、変更諮問委員会 (CAB) 会議に出席し、アジェンダアイテムと変更スケジュールを表示できます。承認者は、変更要求を承認できます。

CAB 会議とそのアジェンダの詳細を表示するには、[変更] > [変更諮問委員会] > **[CAB** ワークベンチ]に移動します。カレンダーから、日、週、または月の CAB 会議スケジュールを表示できます。会議の詳細を表示するには、会議をクリックし、ポップアップ ウィンドウで [開く] をクリックします。

CAB ワークベンチ



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

次のコンポーネントでは、インターフェイスで実行できるさまざまなアクティビティについて説明します。

CAB ワークベンチ

レベル	説明
1	合計経過時間、会議名、会議のスケジュール日時を表示するタイマーを表示できます。タイマーのカウントはゼロから始まります。タイマーのカラーコードは、会議の合計時間に対する経過時間のパーセンテージに基づいて変化します。 • 0% ～ 50%：緑 • 50% ～ 70%：黄 • 75% ～ 100%：オレンジ • 100% より大：赤 会議名の下のテキストには、会議に割り当てられた合計時間が表示されます。
2	現在のアジェンダアイテムを表示します。タイマーには、現在の会議アジェンダアイテムのディスカッションに費やされた時間が表示されます。フォーム領域には、選択した現在のアジェンダアイテムの詳細が表示されます。現在のアジェンダアイテムが変更されると、それに応じてフォームとカレンダーの詳細が変更されます。現在のアジェンダアイテムでないアジェンダアイテムを選択すると、選択したアジェンダアイテムの詳細がフォーム領域に表示されます。フォーム領域には、現在のアジェンダアイテムが次のアジェンダアイテムに変更された場合でも、現在のアジェンダアイテムの詳細は表示されません。 **注:** アジェンダアイテムの承認者の 1 人であれば、[承認] および [却下] ボタンがタイマーの下に表示されます。 必要に応じて [承認] または [却下] をクリックできます。確認ポップアップウィンドウにコメントを入力し、[承認] または [却下] をクリックします。
3	表示するアジェンダアイテムをフィルタリングし、[通知を受け取る] をクリックして、アジェンダアイテムが開始する前に通知を受け取ることができます。[保留中のアジェンダアイテム] リストをクリックし、[すべてのアジェンダアイテム]、[自分のアジェンダアイテム]、または [承認済みのアジェンダアイテム] オプションを選択します。アジェンダアイテムのリストが、アイテムがアジェンダに表示される順序で、フィルター条件リストの下に表示されます。
4	• 会議メモ：会議の主催者が入力した文書メモを表示します。 • 出席者：出席者のリストを表示し、出席者が会議に現在接続しているかどうかを示します。 • 会議の情報：関連する CAB 会議レコードから [会議の情報] フィールドに保存されたすべてのコンテンツを表示します。
5	現在の変更の詳細は、フォームビューまたはカレンダービューで表示できます。 フォームを表示：フォーム表示アイコン ( ) をクリックして、フォームビューに変更の詳細を表示します。[変更]、[計画]、および [スケジュール] タブでは、変更要求会議、計画、およびスケジュールに関する情報が提供されます。 カレンダーを表示：カレンダー表示アイコン ( ) をクリックして、カレンダーフォームに変更の詳細を表示します。変更の詳細を表示する日または月を選択できます。日ビューでは、設定アイコン ( ) をクリックし、構成アイコン ( ) をクリッ

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

CAB ワークベンチ (続く)

レベル	説明
	クして、関連するフィルター条件を設定できます。いずれかの構成フィルター条件をオンにすると、関連する変更レコードが表示されます。変更レコードは、現在の変更実装が予定されている日のタイムスロットに表示されます。構成設定では、他の潜在的な競合を表示できます。競合は、同じアサイニー、アサイン先グループによる実装、または同じ構成アイテムに対してスケジュールされた他の変更要求である可能性があります。 カレンダーの日および月ビューには、停電スケジュール時間、メンテナンス期間、および進行中のアジェンダアイテムが表示されます。日ビューでは、予定されたブラックアウトおよびメンテナンス期間の特定のタイムスロットが強調表示されます。カレンダー ビューでは、1 日全体が強調表示されます。 **注:** 標準的な変更提案の場合、[変更]、[提案]、および [変更要求値] タブには、変更要求会議、提案、および変更要求値に関する情報が表示されます。 フォーム表示 () およびカレンダー表示 () アイコンは、標準的な変更提案には表示されません。

新しい **CAB** 会議アジェンダアイテムを追加

CAB 会議にアジェンダアイテムを追加すると、アジェンダをカスタマイズして、会議をより効果的にすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [変更] > [変更諮問委員会] > [すべての **CAB** 会議]に移動します。
2. アジェンダアイテムを追加する CAB 会議のレコードをクリックします。
3. アジェンダアイテムのコンテキストメニューで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

CAB アジェンダアイテムのフォーム

フィールド	説明
会議	アジェンダアイテムを追加するために選択した会議の名前。
タスク	変更要求または標準的な変更提案を選択するためのルックアップリスト。 **注:** 標準的な変更提案は、Xanadu からのみ選択できます。
順番	CAB 会議中にレビューするアジェンダアイテムの順番。
通知の受信者	新しいアジェンダアイテムに関する通知の受信者。
簡単な説明	タスクの簡単な説明。

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

フィールド	説明
作業メモ	タスクの詳細な説明。
状況	アジェンダアイテムの現在のステータス。
決定	アジェンダアイテムのステータス。
割り当てられた時間	会議のアジェンダアイテムに割り当てられた時間。
経過時間	アジェンダアイテムで既に経過した時間。

5. [送信] をクリックします。

CAB ワークベンチを使用した CAB 会議管理

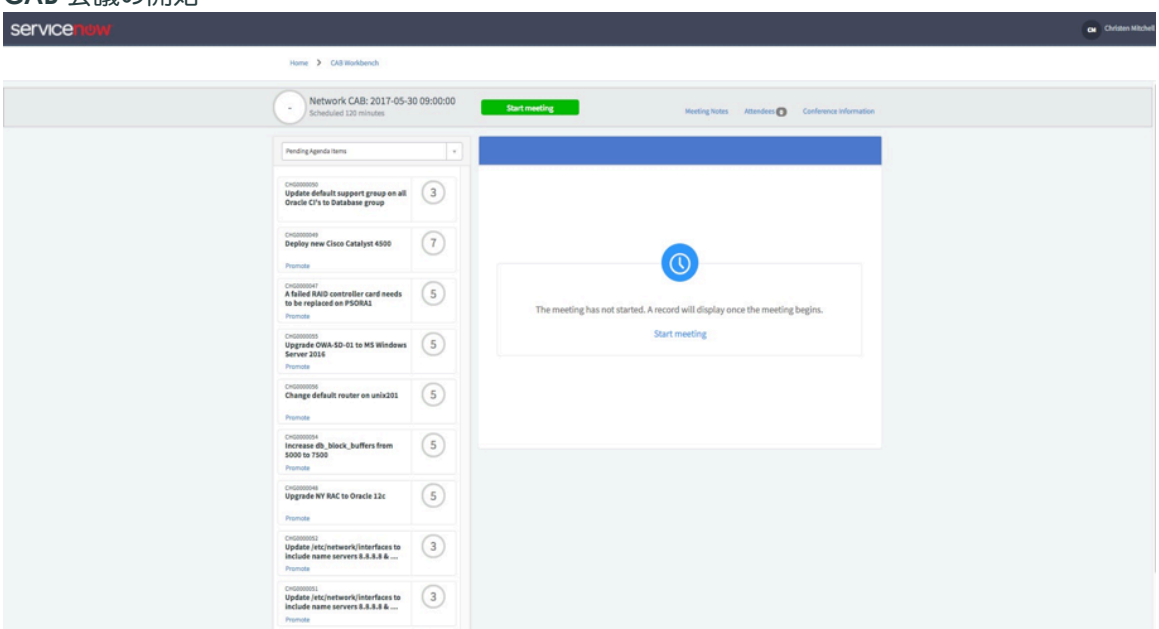
変更諮問委員会 (CAB) マネージャーは、CAB ワークベンチを使用して、CAB 会議とそのアジェンダアイテムの詳細を表示および管理できます。

CAB 会議とそのアジェンダの詳細を表示するには、[変更] > [変更諮問委員会] > **[CAB** ワークベンチ]に移動します。カレンダーは、日、週、または月の CAB 会議スケジュールのビューを提供します。会議の詳細を表示するには、会議をクリックし、ポップアップ カレンダーで [開く] をクリックします。会議を開始するには、[会議を開始] をクリックします。

注: 最初のアジェンダアイテムを初めてクリックした場合、確認ウィンドウが表示されます。会議を開始する場合は、[はい] をクリックします。開始しない場合は、[いいえ] をクリックします。

CAB 会議管理の詳細については、この 6 分間のビデオをご覧ください。 このビデオでは、CAB ワークベンチ モジュール内での計画およびスケジューリングの概要について説明しています。

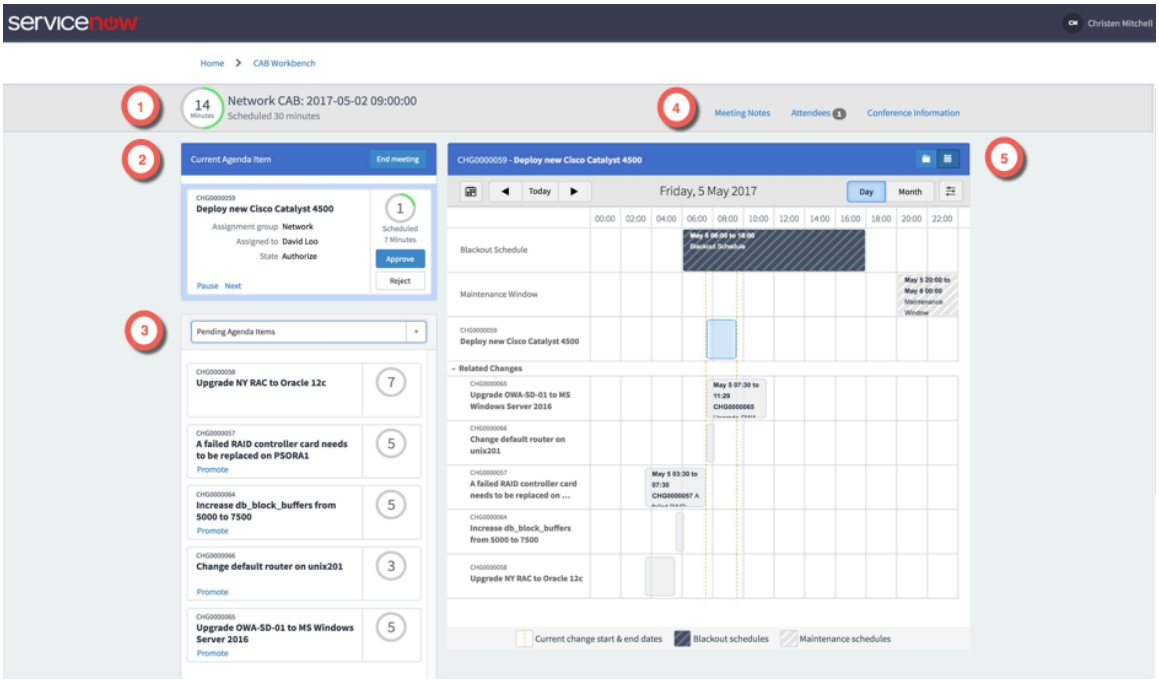
CAB 会議の開始



変更要求会議の詳細が表示されます。

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

CAB ワークベンチ



次の表では、CAB ワークベンチのコンポーネントについて説明します。

CAB ワークベンチ

レベル	説明
1	合計経過時間、会議名、会議のスケジュール日時を表示するタイマーを表示できます。タイマーのカウントはゼロから始まります。タイマーのカラー コードは、会議の合計時間から経過した全体のパーセンテージに基づいて変化します。 • 0% ～ 50%：緑 • 50% ～ 70%：黄 • 75% ～ 100%：オレンジ • 100% 未満：赤 会議名の下のテキストには、会議に割り当てられた合計時間が表示されます。
2	• アジェンダアイテムを一時停止するには、[一時停止] をクリックします。 • アジェンダアイテムをスキップする場合は、[次へ] をクリックします。 **注:** アジェンダアイテムは、[すべてのアジェンダアイテム] リストに追加されます。 • アジェンダアイテムを [保留中のアジェンダアイテム] リストに再度戻す場合は、[復元] をクリックします。 **注:** アジェンダアイテムは、[保留中のアジェンダアイテム] リストの最後に追加されます。 • アジェンダアイテムをリストの上部に移動するには、[昇格] をクリックします。

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

CAB ワークベンチ (続く)

レベル	説明
	• 後でアジェンダアイテムについて話し合うことができるように現在のアジェンダアイテムを [保留中のアジェンダアイテム] リストに追加するには、[降格] をクリックします。 **注:** タイマーには、現在の会議アジェンダアイテムのディスカッションに費やされた時間が表示されます。 • 会議を終了するには、[会議を終了] をクリックします。
3	表示するアジェンダアイテムをフィルタリングできます。 • [保留中のアジェンダアイテム] リストをクリックし、[すべてのアジェンダアイテム]、[自分のアジェンダアイテム]、または [承認済みのアジェンダアイテム] オプションを選択します。 **注:** アジェンダアイテムのリストが、アイテムがアジェンダに表示される順序で、フィルター条件リストの下に表示されます。 • アジェンダアイテムをアジェンダアイテムリストの上部に表示する場合は、[昇格] をクリックします。
4	主催者と代理人のどちらでも、会議のメモを取ることができます。出席者と会議情報のリストを表示できます。 • 会議メモ：CAB マネージャーと代理人が会議全体のメモを記録できるようにします。ウィジェットで取得されたメモは、ウィジェットから共有することができます。内容はウィジェットにより出席者のリストにメールで送信され、CAB 会議レコードの対応する [会議メモ] フィールドに保存されます。 変更要求に固有のメモは、変更要求に直接追加できます。メモを追加するには、フォームウィジェットの左上の編集アイコン  の下にあるフォームの編集可能なビューを使用します。 **注:** アジェンダアイテムが承認または却下されたかどうか、CAB マネージャーが決定せずに別のアジェンダアイテムにいつスキップするかなど、CAB および変更承認者が行うアジェンダの決定は、会議メモウィジェットに自動的に取り込まれます。アジェンダの決定は、関連する CAB 会議レコードの [会議メモ] フィールドに保存されます。 • 出席者：出席者のリストを表示し、出席者が会議に現在接続しているかどうかを緑色の [プレゼンス] アイコンによって示します。このリストには、[承認]、[暫定]、[拒否]、または [No response] (回答なし) など、会議の招待への出席者の応答も表示されます。 • 会議の情報：関連する CAB 会議レコードの [会議の情報] フィールドに保存されたすべてのコンテンツを表示します。
5	現在の変更の詳細は、フォーム ビューまたはカレンダー ビューで表示できます。

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

CAB ワークベンチ (続く)

レベル	説明
	フォームを表示：フォームを表示アイコン  をクリックして、フォームビューに変更の詳細を表示します。[変更]、[計画]、および [スケジュール] タブでは、変更要求会議、計画、およびスケジュールに関する情報が提供されます。フォームビューは、編集アイコン  を使用して編集できます。 ビューをカスタマイズするには、リストコンテキストメニュー  をクリックし、[ビュー] > **[cab_workbench]**をクリックします。[変更要求] フォームで右クリックして、[構成] > [フォームレイアウト] に移動します。[変更要求の構成 (Configuring Change Request)] フォームでは、フォームビューに表示するフィールドとセクションを追加できます。 カレンダーを表示：カレンダー表示アイコン  をクリックして、カレンダーフォームに変更の詳細を表示します。会議の詳細を表示する日または月を選択できます。日ビューでは、設定アイコン  をクリックし、構成アイコン  をクリックして、関連するフィルター条件を設定します。いずれかの構成フィルター条件をオンにすると、関連する変更レコードが表示されます。変更レコードは、現在の変更実装が予定されている日のタイムスロットに表示されます。構成設定では、他の潜在的な競合を表示できます。競合は、同じアサイニー、アサイン先グループによる実装、または同じ構成アイテムに対してスケジュールされた他の変更要求である可能性があります。 カレンダーの日および月ビューには、停電スケジュール時間、メンテナンス期間、および進行中のアジェンダアイテムが表示されます。日ビューでは、予定されたブラックアウトおよびメンテナンス期間の特定のタイムスロットが強調表示されます。カレンダー ビューでは、1 日全体が強調表示されます。

変更管理 のモバイルエクスペリエンス

モバイルエージェントモバイルアプリケーションを使用して、変更タスクをどこからでも管理できます。このモバイルアプリケーションを使用すると、接続を維持しながら、リアルタイムで情報にアクセスしてタスクを完了することができます。

ITSM のエージェントまたは技術者は、オンライン接続状態で モバイルエージェントを使用して、次のタスクを実行できます。

- 自分または自分のグループにアサインされた変更タスクにアクセスする。
- コメントまたは作業メモを追加するか、変更タスクを再アサインする。
- アサインされた、またはコメントされた変更タスクのプッシュ通知を受信する。
- 変更要求、リクエスト、リクエストされた項目を承認または却下する。

モバイルエージェント で変更タスクを管理する方法については、この 3 分間のビデオをご覧ください。 このビデオでは、ServiceNow エージェントモバイルアプリを使用して変更タスクを管理する方法を示します。

モバイルエージェント モバイルアプリケーションをダウンロードする

モバイルデバイスで モバイルエージェント にアクセスして変更タスクを管理します。

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

始める前に
必要なロール：itil または sn_change_write

このタスクについて
モバイルエージェントモバイルアプリケーションは スタジオ モバイルプラットフォーム上で実行されます。ITSM モバイルエクスペリエンス (com.sn_itsm_mobile) プラグインを有効にし、お使いのデバイスで ITSM モバイルアプリケーションを有効にします。

手順

1. モバイルデバイスで Apple App Store (iOS プラットフォームの場合) または Google Play ストア (Android プラットフォームの場合) に移動します。
2. 「`ServiceNow エージェント`」を検索します。
3. ServiceNow エージェントアプリケーションをダウンロードしてインストールします。

変更管理 モバイルタスクを開始するには

モバイルデバイスで モバイルエージェント にアクセスして変更タスクを管理します。

始める前に
Apple App Store から iOS プラットフォームに、または Google Play ストアから Android プラットフォームに、ServiceNow エージェントをダウンロードします。詳細については、「モバイルエージェント モバイルアプリケーションをダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：itil または sn_change_write

手順

1. モバイルエージェント を開き、プラスアイコン (**+**) をタップします。
2. プラスアイコン (+) をタップして ServiceNow インスタンスを追加し、次にインスタンスのアドレスを入力します。
   インスタンス名の末尾に `service-now.com` を含める必要はありません。
3. [変更タスク] をタップして、変更タスクの管理を開始します。

変更タスクの表示

モバイルエージェントモバイルアプリケーションで変更タスクのステータス、リスク、およびスケジュールを表示できます。

始める前に
必要なロール：itil または sn_change_write

手順

1. **[My Work]** をタップします。
2. [変更タスク] をタップして、変更タスクのリストを開きます。
3. 変更タスクをタップして詳細を表示します。
4. 右矢印のあるフィールドをタップすると詳細が表示されます。

変更タスクへのコメントの追加

モバイルエージェントモバイルアプリケーションから変更タスクにコメントを追加することができます。たとえば、変更タスクまたは変更タスクに関するディスカッションに関する見識を追加できます。

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

始める前に
必要なロール：itil または sn_change_write

手順

1. [変更タスク] をタップして、変更タスクのリストを開きます。
2. 変更タスクをタップして詳細ビューを開きます。
3. [コメントを追加] をタップして作業メモを追加します。

変更タスクを解決またはクローズする

変更タスクを実行した後、モバイルエージェントモバイルアプリケーションからタスクをクローズできます。

始める前に
必要なロール：itil または sn_change_write

手順

1. **[My Work]** をタップします。
2. [変更タスク] をタップして、変更タスクのリストを開きます。
3. 変更タスクのリストから、クローズする変更タスクを左にスワイプします。
4. [タスクをクローズ] をタップします。

変更管理 プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション およびフォーム内分析には事前設定ダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

プラットフォームアナリティクス のデータ可視化では、パフォーマンスアナリティクス インジケーターデータによりデータが経時的に表示されるので、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

重要: 本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を設定してテストします。

変更管理 のこのソリューションを有効にするには、admin は [パフォーマンスアナリティクス] > [ガイド付きセットアップ] に移動します。[ようこそ] をクリックして、変更管理 のセクションにスクロールします。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

非アクティブなダッシュボード

このコンテンツパックの一部のダッシュボードは、インストール時に非アクティブになっています。これらのダッシュボードをアクティブにする前に、構成を完了してデータ収集ジョブを実行してください。ダッシュボードのプロパティでダッシュボードをアクティブにするには、コンテキストメニューからアクセスできます。ダッシュボードにオーナーをアサインしてアクティブ化する必要があります。プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション の構成に関する詳細については、「構成プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション」を参照してください。

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

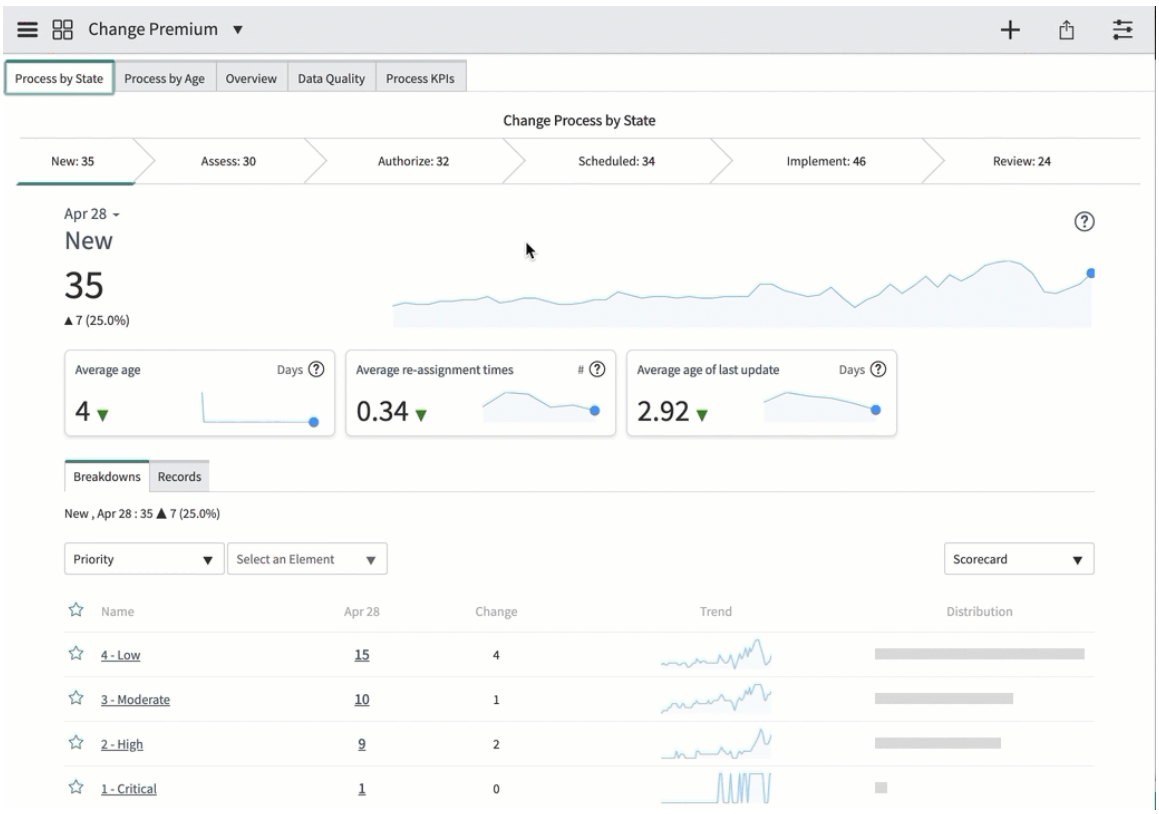
関連情報

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

変更プレミアムダッシュボード

このダッシュボードでは、ワークベンチウィジェットやその他の高度な プラットフォームアナリティクス 機能を使用して、変更プロセスに関するすべての情報を 1 か所で提供します。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
変更マネージャー：注意が必要なエリアを特定するために、時間の経過に伴う変更要求の解決の傾向を細分化する必要があります。	itil

インジケーター

未解決の変更の数

収集日の終わりにオープンされた変更の数。この計算結果は、収集日以前にオープンされ、その日付までにクローズされていない変更の数です。

未解決の変更の平均経過時間

[[未解決の変更の合計経過時間]] / [[未解決の変更の数]] / 24

未解決の変更の平均再割り当て数

[[未解決の変更の合計再アサイン回数]] / [[未解決の変更の数]]

最終更新の平均経過時間

変更に対して最後に行った更新からの平均時間。

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

新規変更の数
: データ収集日が登録日の新しい変更の数。

変更バックログの増加
: 新規変更の数から差し引かれたクローズした変更の数。

クローズした変更の数
: データ収集日がクローズ日の変更の数。

緊急の変更の割合
: 緊急の変更の割合。計算式：緊急と分類された新規変更の数/新規変更の数 * 100

変更の平均クローズ時刻
: 変更要求をオープンしてからクローズするまでの平均時間。

クローズした変更の平均作業時間
: 変更要求が実装ステータスになってからクローズされるまでの平均時間

再度割り当てられたオープンな変更の数
: 1 以上の再アサイン回数の変更の数

失敗した変更の数
: クローズコードが「不成功」でクローズした変更の数

以下のインジケーターはダッシュボードには表示されませんが、式で使用されています。

- 未解決の変更の合計経過時間
- 未解決の変更の更新後の合計経過時間
- クローズした変更の合計期間
- クローズされた変更の作業時間合計
- 未解決の変更の合計再割り当て数

ブレークダウン

- 経過時間
- カテゴリ
- 優先度
- リスク
- 州
- アサイン先グループ
- タイプ

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
本日オープンした変更	Single Score	ダッシュボードが表示された日にオープンしたアクティブな変更の数。
未アサインの変更	Single Score	アサイニーがいないアクティブな変更の数。

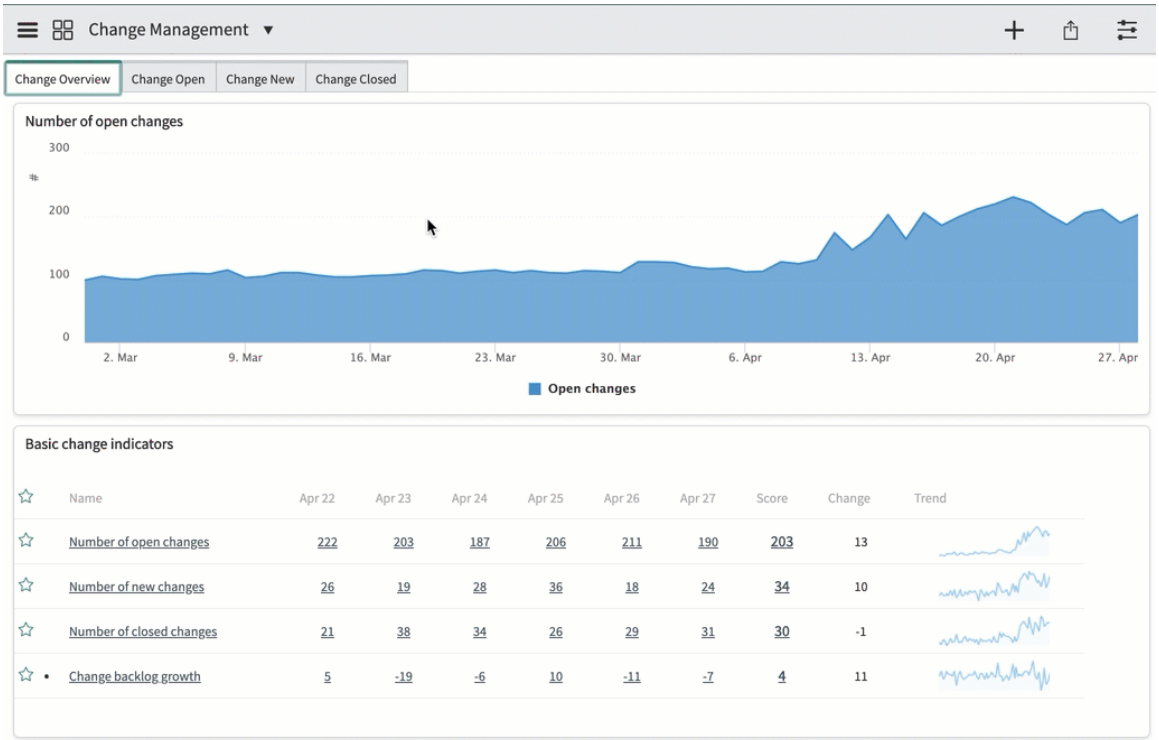
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
期限切れの変更	Single Score	[新規]、[評価]、[認可]、または [スケジュール済み] (開始予定日が現在の日付より前) のいずれかの状況の変更の数。
保留中の変更	Single Score	ステータスが [保留中] の変更の数。
競合する変更	Single Score	ステータスが [競合] の変更の数。
却下された変更	Single Score	承認ステータスが [却下] の変更の数。
未解決の変更 - グループ化	水平バー	優先度でグループ化された未解決の変更
今後の変更 (30 日) - グループ化	水平バー	開始予定日が過去 30 日以内で、ステータスが [スケジュール済み] のアクティブな変更。
リスクと優先度別の未解決の変更	ヒートマップ	アクティブな変更は、Y 軸のリスクと X 軸の優先度でソートされます。セルは、低スコアの白から高スコアのダークブルーで強調表示されます。
リスクと優先度別の今後の変更 (30 日)	ヒートマップ	
タイプ別の 1 か月あたりの未解決の変更	列	今年にオープンされたすべてのクローズ済みレポート。タイプ別にグループ化され、月ごとの傾向が取られている未解決のもの。
月ごとのクローズ済みの変更	行	折れ線グラフで表した、1 か月あたりのクローズ済みの変更の数。

変更管理ダッシュボード

このダッシュボードを使用すると、さまざまな変更の要求のリスク、経過時間、および優先度にわたって、変更の要求の解決の傾向を経時的に確認できます。管理するアサイン先グループに応じて、時間の経過に伴う変更の要求を細分化します。

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



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
変更マネージャー：注意が必要なエリアを特定するために、時間の経過に伴う変更要求の解決の傾向を細分化する必要があります。	itil

変更管理ダッシュボードインジケーター

未解決の変更の数

収集日の終わりにオープンされた変更の数。収集日以前にオープンされ、クローズ日がないか、クローズ日が収集日以降の変更の数。

新規変更の数

データ収集日が登録日の新しい変更の数。

新規の緊急変更数

タイプが [緊急] の新しい変更の数

変更バックログの増加

新規変更の数から差し引かれたクローズした変更の数。

クローズした変更の数

データ収集日がクローズ日の変更の数。

未解決の変更の平均経過時間

変更がオープンであった平均時間。

緊急の変更の割合

緊急の変更の割合。計算式：緊急と分類された新規変更の数/新規変更の数 * 100

変更の平均クローズ時刻

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

変更をクローズするまでに要した平均時間

以下のインジケーターはダッシュボードには表示されませんが、式で使用されています。

- 未解決の変更の合計経過時間
- クローズした変更の合計期間

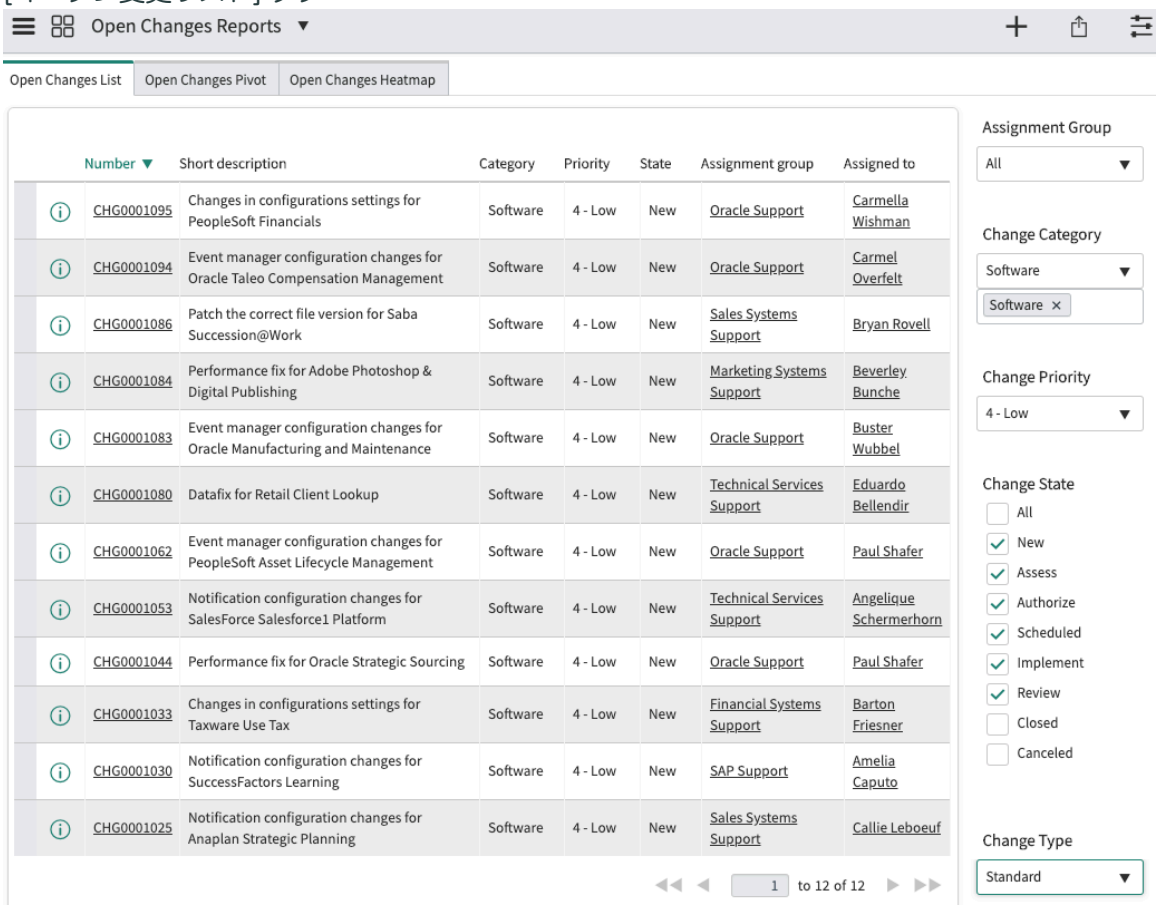
ブレークダウン

- 優先度
- 経過時間
- アサイン先グループ
- リスク
- ステージ
- タイプ

オープン変更レポートダッシュボード

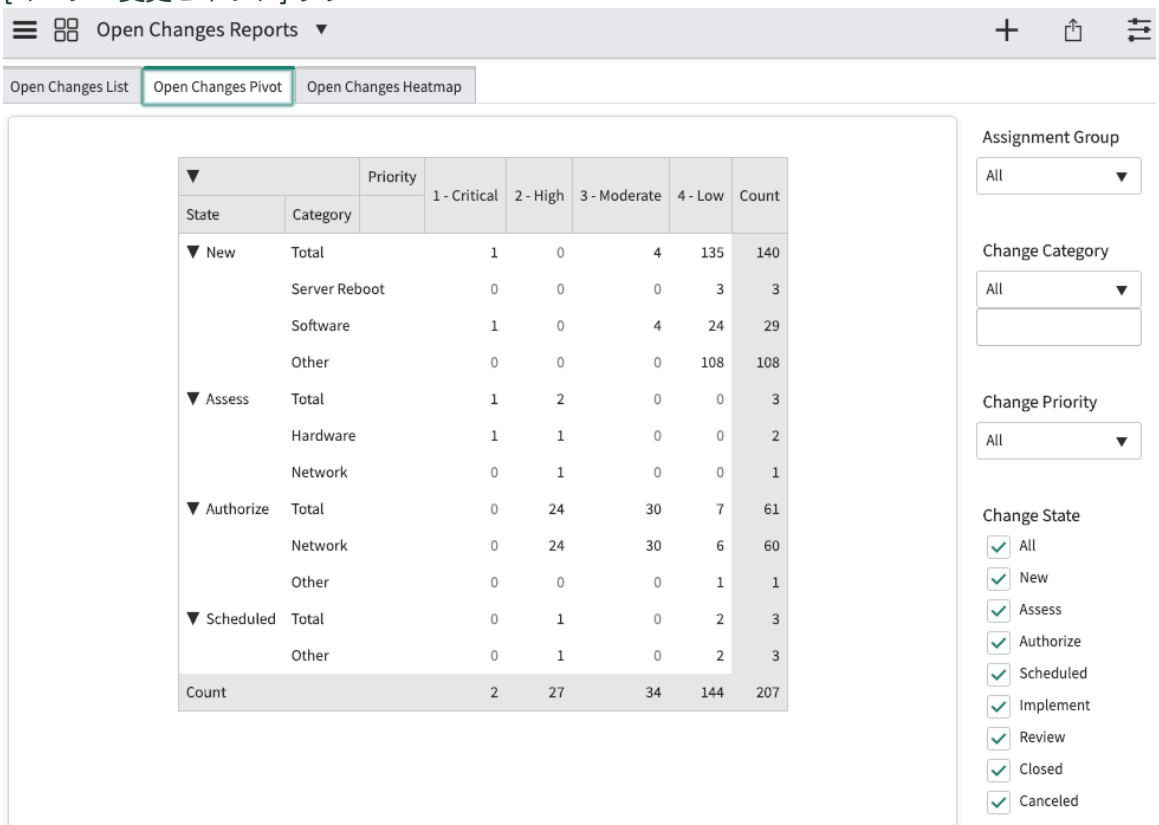
このダッシュボードを使用して、未解決のレポートの現在のステータスの概要を取得します。

[オープン変更リスト] タブ



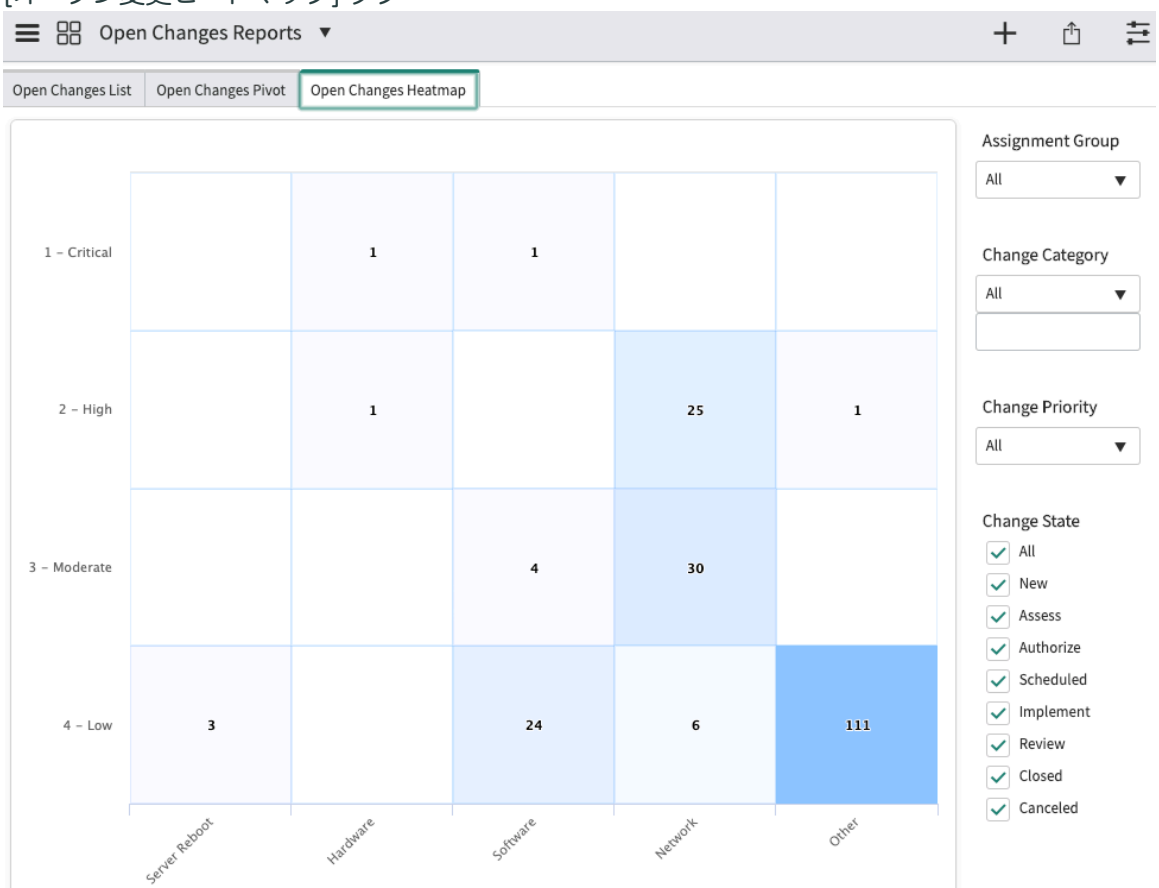
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[オープン変更ピボット] タブ



State	Category	Priority	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	Count
▼ New	Total		1	0	4	135	140
	Server Reboot		0	0	0	3	3
	Software		1	0	4	24	29
	Other		0	0	0	108	108
▼ Assess	Total		1	2	0	0	3
	Hardware		1	1	0	0	2
	Network		0	1	0	0	1
▼ Authorize	Total		0	24	30	7	61
	Network		0	24	30	6	60
	Other		0	0	0	1	1
▼ Scheduled	Total		0	1	0	2	3
	Other		0	1	0	2	3
Count			2	27	34	144	207

[オープン変更ヒートマップ] タブ



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

データの可視化

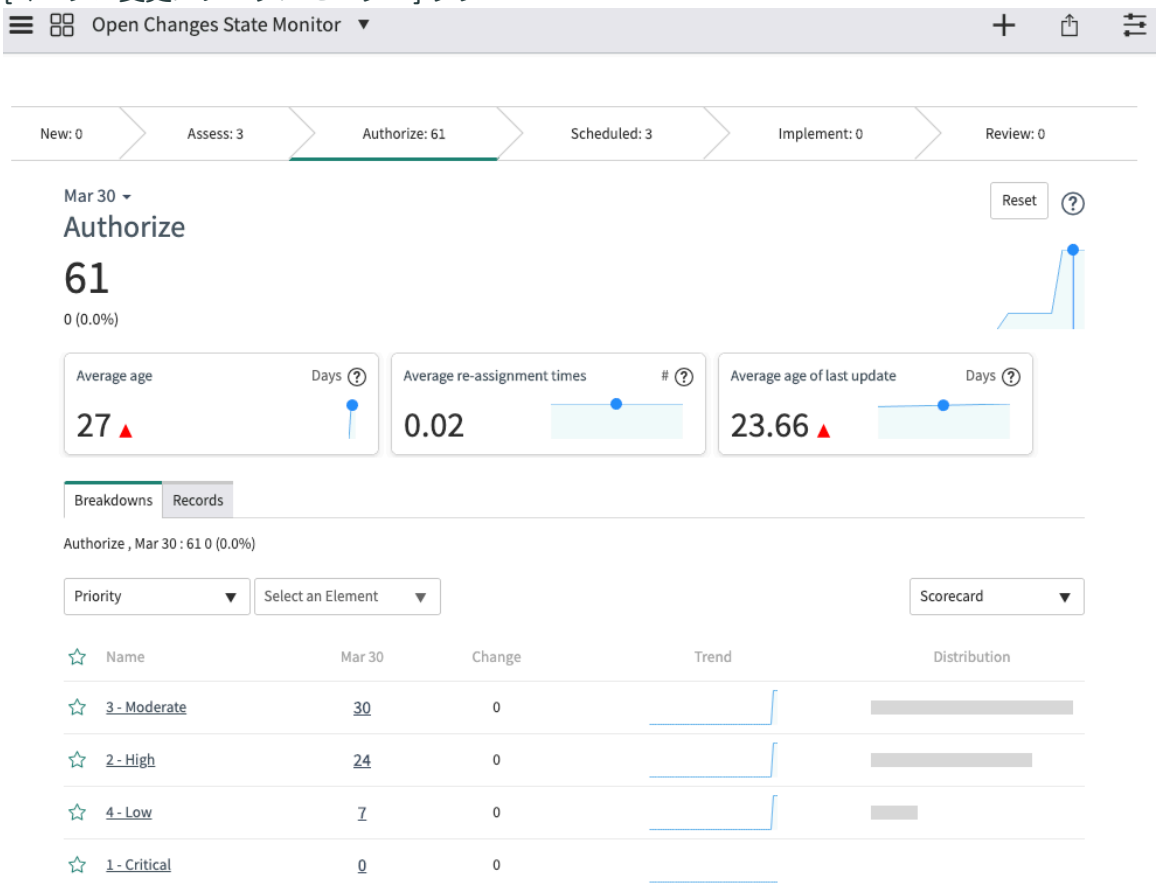
タイトル	タイプ	説明
PA.Source：未解決の変更 - リスト	リスト	現在の日付以前にオープンされた、クローズしていない変更のリストレポート列には、[番号]、[簡単な説明]、[カテゴリ]、[優先度]、[ステータス]、[アサイン先グループ]、[アサイン先] が含まれています。
PA.Source：未解決の変更 - MPivot - 優先度/ステータス/カテゴリ	ピボット	現在の日付以前にオープンされた、クローズしていない変更を示すレポート。表示方法では、[優先度]、[ステータス]、および [カテゴリ] による変更が表示されます。
PA.Source：未解決の変更 - ヒートマップ - 優先度/カテゴリ	ヒートマップ	現在の日付以前にオープンされた、クローズしていない変更を示すヒートマップレポート。大きい値は暗い色で強調表示されます。

オープン変更ステータスモニターダッシュボード

このワークベンチダッシュボードを使用すると、[新規]、[評価済み]、[認可済み]、[スケジュール済み]、[実装済み]、および [レビュー済み] のステータスに分けられたすべての未解決の変更を表示して評価できます。

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

[オープン変更ステータスモニター] タブ



インジケーター

未解決の変更の数

収集日の終わりにオープンされた変更の数。この計算結果は、収集日以前にオープンされ、その日付までにクローズされていない変更の数です。

未解決の変更の平均経過時間

[[未解決の変更の合計経過時間]] / [[未解決の変更の数]] / 24

未解決の変更の平均再割り当て数

[[未解決の変更の合計再アサイン回数]] / [[未解決の変更の数]]

最終更新の平均経過時間

変更に対して最後に行った更新からの平均時間。

ブレークダウン

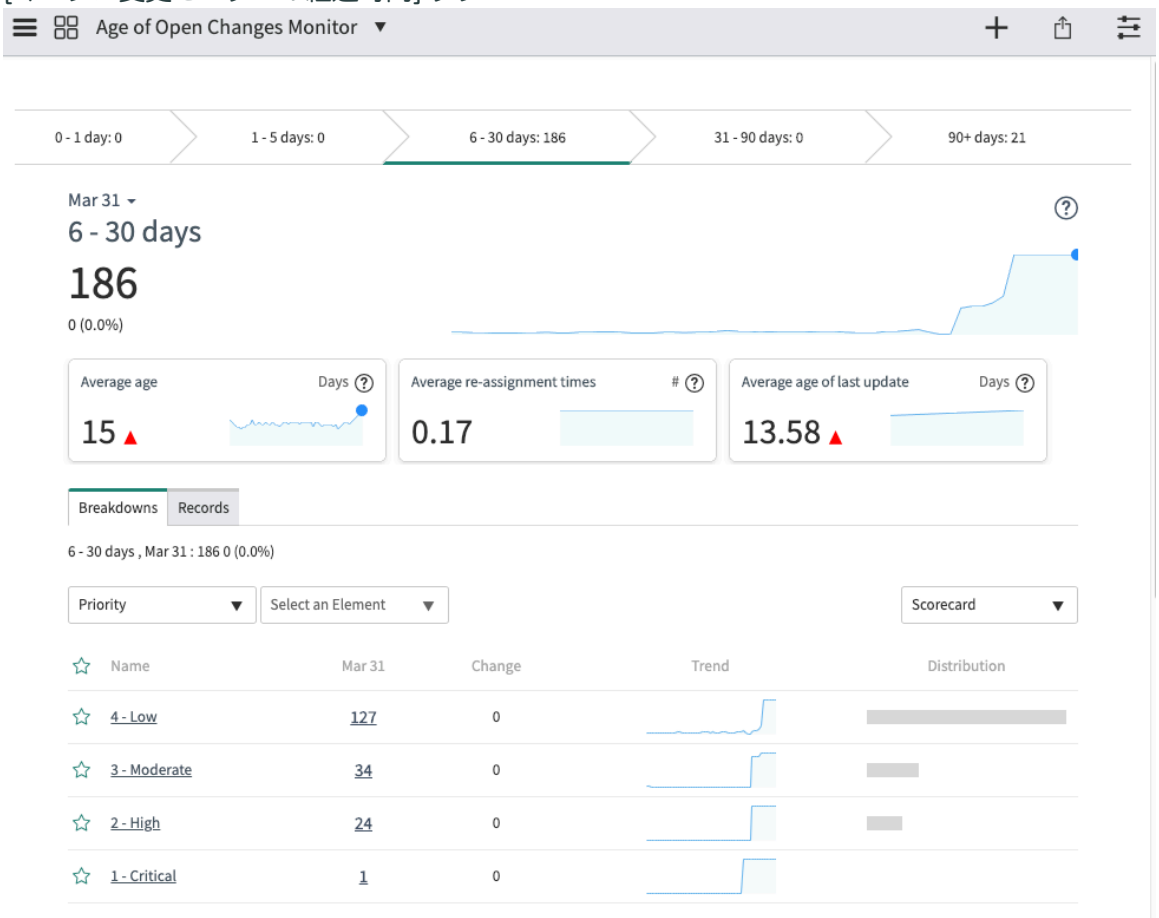
- 優先度
- リスク
- 経過時間
- アサイン先グループ

オープン変更モニターの経過時間ダッシュボード

このワークベンチダッシュボードでは、経過時間が 1 日未満、1 ～ 5 日、6 ～ 30 日、31 ～ 90 日、および 91 日以上で分けられたすべての未解決の変更を表示して評価することができます。

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

[オープン変更モニターの経過時間] タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
変更マネージャー：注意が必要なエリアを特定するために、時間の経過に伴う変更要求の解決の傾向を細分化する必要があります。	itil

インジケーター

未解決の変更の数

収集日の終わりにオープンされた変更の数。この計算結果は、収集日以前にオープンされ、その日付までにクローズされていない変更の数です。

未解決の変更の平均経過時間

[[未解決の変更の合計経過時間]] / [[未解決の変更の数]] / 24

未解決の変更の平均再割り当て数

[[未解決の変更の合計再アサイン回数]] / [[未解決の変更の数]]

最終更新の平均経過時間

変更に対して最後に行った更新からの平均時間。

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

ブレークダウン

- 優先度
- リスク
- アサイン先グループ
- 状況

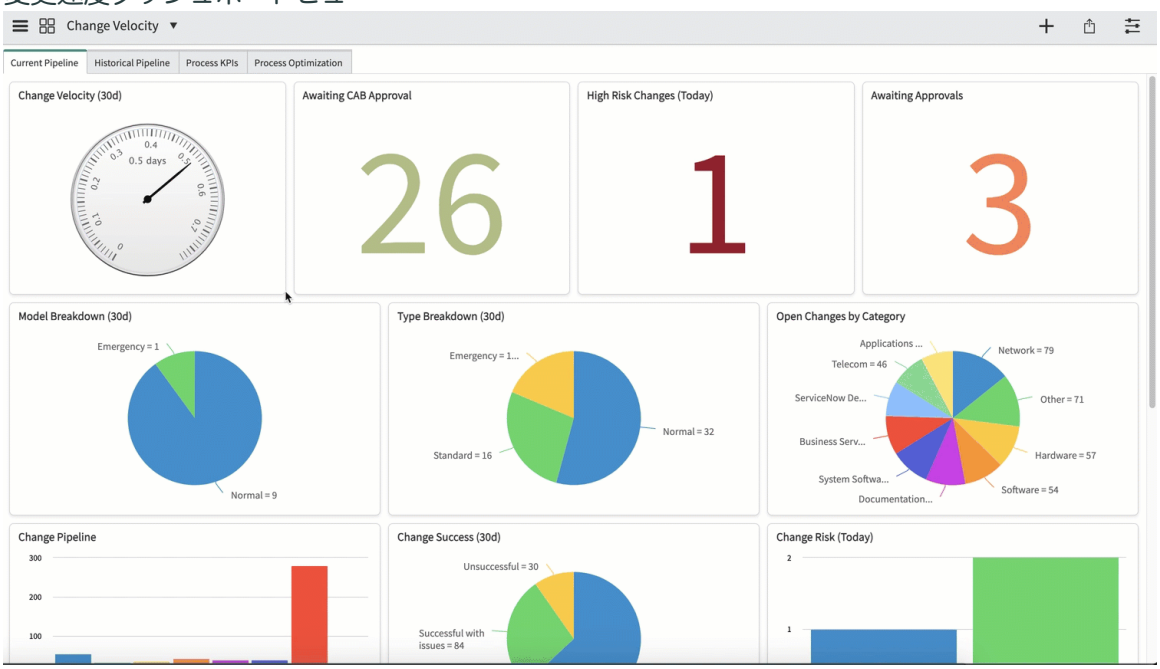
変更速度ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、過去 30 日間の変更要求の平均期間を追跡します。

変更速度ダッシュボードは、効果的に使用できるように次のタブに分割されています。変更速度ダッシュボードの ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス 機能には、次のメリットがあります。

- [現在のパイプライン] タブには、現在の変更アクティビティに関するインサイトが表示されます。[履歴パイプライン] タブには、変更管理プロセスフローに関連付けられた傾向とパターンの詳細が表示されます。[プロセス **KPI]** タブには、変更プロセスの評価に使用される最新の変更 KPI セットが表示されます。

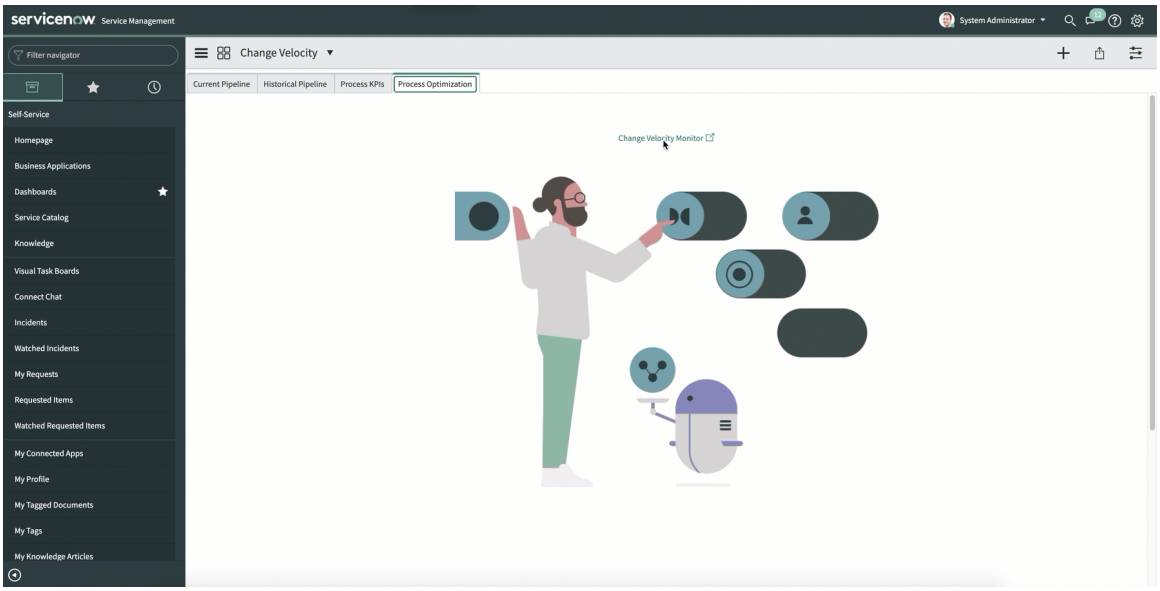
変更速度ダッシュボードビュー



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

- [プロセス最適化] タブには、状況モデルに基づく変更アクティビティアセスメントが表示されます。この機能は、ITSM Enterprise サブスクリプションでのみ使用できます。詳細については、「プロセス最適化 プロセスマイニング」を参照してください。

プロセス最適化ビュー



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
変更マネージャー - 組織、チーム、および個人のレベルで、組織内の変更要求の成功と速度を監視します。	change_manager

注: **[Process Optimization]** タブにアクセスするには、変更マネージャーが変更アサイン先グループの一部となっている必要があります。

変更速度ダッシュボードインジケーター

変更速度

過去 30 日間に変更が承認を待機していた平均時間。ダッシュボードでこのデータを生成するには、変更速度履歴データコレクションジョブを実行する必要があります。このジョブを実行する方法については、「履歴データの収集」を参照してください。

変更成功の上位実績者

最高の実績者を上位にした、変更要求を処理する際のアサイン先グループのパフォーマンス。パフォーマンススコアの計算方法については、「成功スコアの計算」を参照してください。

未解決の変更の平均経過時間

変更要求がオープンであった平均時間。

変更の平均クローズ時刻

変更要求をクローズするまでに要した平均時間。

クローズした変更の平均作業時間

変更要求の開始日からクローズ日までの平均時間。

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

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
CAB 承認待ち (Awaiting Cab Approval)	シングルスコア ( )	CAB 承認待ちの変更の数。
高リスク変更	シングルスコア ( )	今日開始された高リスク変更の数。
承認待ち (Awaiting Approvals)	シングルスコア ( )	承認待ちの変更の数。
モデルブレークダウン	円グラフ ( )	過去 30 日間の変更モデルに基づいて分類された変更。
タイプブレークダウン	円グラフ ( )	過去 30 日間の変更タイプに基づいて分類された変更。
カテゴリ別の未解決の変更 (Open Changes by Category)	円グラフ ( )	各カテゴリからの未解決の変更の数。
変更パイプライン (Change Pipeline)	縦棒グラフ ( )	ステータスに基づいて分類された変更の数。
変更成功	円グラフ ( )	過去 30 日間のクローズコードに基づいて分類された変更の数。
変更リスク	縦棒グラフ ( )	リスク値に基づいて分類された変更の数。
高リスク変更リスト	リスト ( )	今日開始された高リスク変更のリスト。
最も高い変更アクティビティ (Highest Change Activity)	線グラフ ( )	過去 3 か月間の変更に関連付けられた上位 10 件の構成アイテム。
変更成功	線グラフ ( )	線グラフで表された成功、失敗、成功 (問題あり) の変更。
変更リスク	線グラフ ( )	リスクの重大度に基づいて分類された変更。
変更ボリューム (Change Volume)	線グラフ ( )	過去 6 か月間の変更のボリューム。
失敗した変更	リスト ( )	過去 7 日間に失敗した変更の数。
緊急変更	線グラフ ( )	過去 90 日間の緊急変更の数。
変更関連インシデント (Change Related Incidents)	線グラフ ( )	関連する変更が含まれている過去 90 日間のクローズ済みインシデントの数。
許可されていない変更 (Unauthorized Changes)	線グラフ ( )	過去 90 日間の許可されていない変更の数。
7 日を超えて有効な変更 (Active Changes > 7 days)	シングルスコア ( )	作成されてから 7 日を超えている有効な変更の数。

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

変更管理 のトラブルシューティングのプロパティ

変更管理 のトラブルシューティングのプロパティを使用してプロパティの値を変更し、その機能に追加されたログ記録の詳細を取得します。

以降の設定では、次のプロパティを使用できます。それらを一覧表示するには、ナビゲーターテキストボックスに `sys_properties.list` と入力します。

名前	説明
change.conflict.log	変更の競合を検出する際に、変更管理 に対して表示されるログレベルを制御するログ記録プロパティ。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：通知
com.snc.change_management.cab.log	CAB 機能を使用するときに、変更管理 に対して表示されるログレベルを制御するログ記録プロパティ。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：info
com.snc.change_management.core.log	変更管理 に対して表示されるログレベルを制御するログ記録プロパティ。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：警告
com.snc.change_management.policy.approval.log	変更の承認ポリシーを使用する場合に、ワークフローアクティビティの詳細なログ情報を提供する、デバッグログ記録プロパティ。 タイプ：選択リスト

サービスオペレーションワークスペース で変更要求のワークスペース構成を管理する

新しいテーブルベースの構成を利用して、サービスオペレーションワークスペース 動的概要ページを組織の変更プロセスに合わせます。

これらの構成オプションを使用すると、ユーザーは変更ライフサイクル全体で動的概要ページをどのように表示するかを定義できます。これには、概要ページ、コンテキストサイドバー、および各ステータスのアクティビティストリームの動作の構成オプションが含まれます。

これにより、ワークスペース構成で次のコンポーネントを構成できます。

- コンテキストサイドパネルでカードの表示を制御する
- 概要ページに表示されるカードの順序を制御する
- 概要ページのアクティビティストリームバーの表示を制御する
- ジャーナルフィールドを構成する

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

アクティビティストリームバーを表示する

サービスオペレーションワークスペースの変更要求のアクティビティストリームバーを表示します。

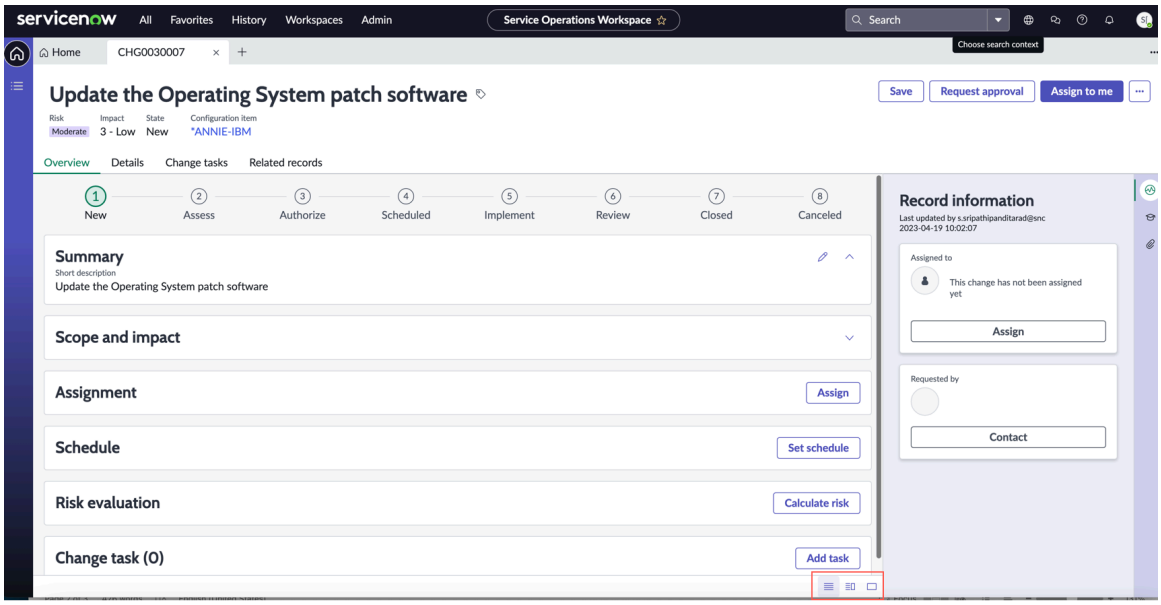
始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [変更] > [ワークスペース構成] > [概要コンテナ] に移動します。
2. ステータスを選択します。
3. 選択したステータスの [概要コンテナの変更] フォームで、[アクションバーを表示] を有効にします。
4. フォームヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。

アクションバーは、画面の下部にあるサービスオペレーションワークスペースに表示されます。



概要セクションでカードの順序を設定する

サービスオペレーションワークスペースの変更要求の [概要] セクションに表示されるカードの順序を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [変更] > [ワークスペース構成] > [概要カード] に移動します。
2. [概要コンテナの変更] 列を右クリックして、[変更でグループ化概要コンテナ **(Group By Chg overview container)]** を選択します。
3. ステータスを選択します。
4. [概要カードの変更 **(Change Overview Cards)]** セクションで、[表示順序] を使用して概要カードの順序を変更します。
5. フォームヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。

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

変更要求のジャーナルフィールドを構成する

変更要求に対して [作業メモ] セクションまたは [追加コメント] セクションを表示するかどうかを構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [変更] > [ワークスペース構成] > [概要ジャーナルフィールド] の順に移動します。
2. [概要カードの変更] を選択します。
3. [概要フィールドの変更] セクションで、削除するにはジャーナルフィールドを選択してから [選択した行のアクション] で [削除] を選択します。
4. ヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。

変更管理の参照セクション

参照セクションには、変更管理 とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

メンテナンススケジュールの構成 - ベストプラクティス

メンテナンススケジュールは、構成アイテムまたは変更を実装できる期間を定義します。

これらのスケジュールは、変更要求の競合の検出プロセスに組み込まれます。変更要求が関連するメンテナンススケジュールに従っていない場合、その変更要求の競合レコードが生成されます。

競合の検出のメンテナンススケジュールを定義するには、次の 2 つの方法があります。

- メンテナンススケジュールを構成します。このパスは、change.conflict.currentwindow システムプロパティによって有効になります。
- スケジュールテーブル [cmn_schedule] を使用してメンテナンススケジュールを作成します。このメソッドは、change.conflict.ci_maint_sched システムプロパティを使用して有効にすることができます。

> **注:** これらのシステムプロパティは、競合プロパティで構成できます。

メンテナンススケジュールフォームを使用したメンテナンススケジュール

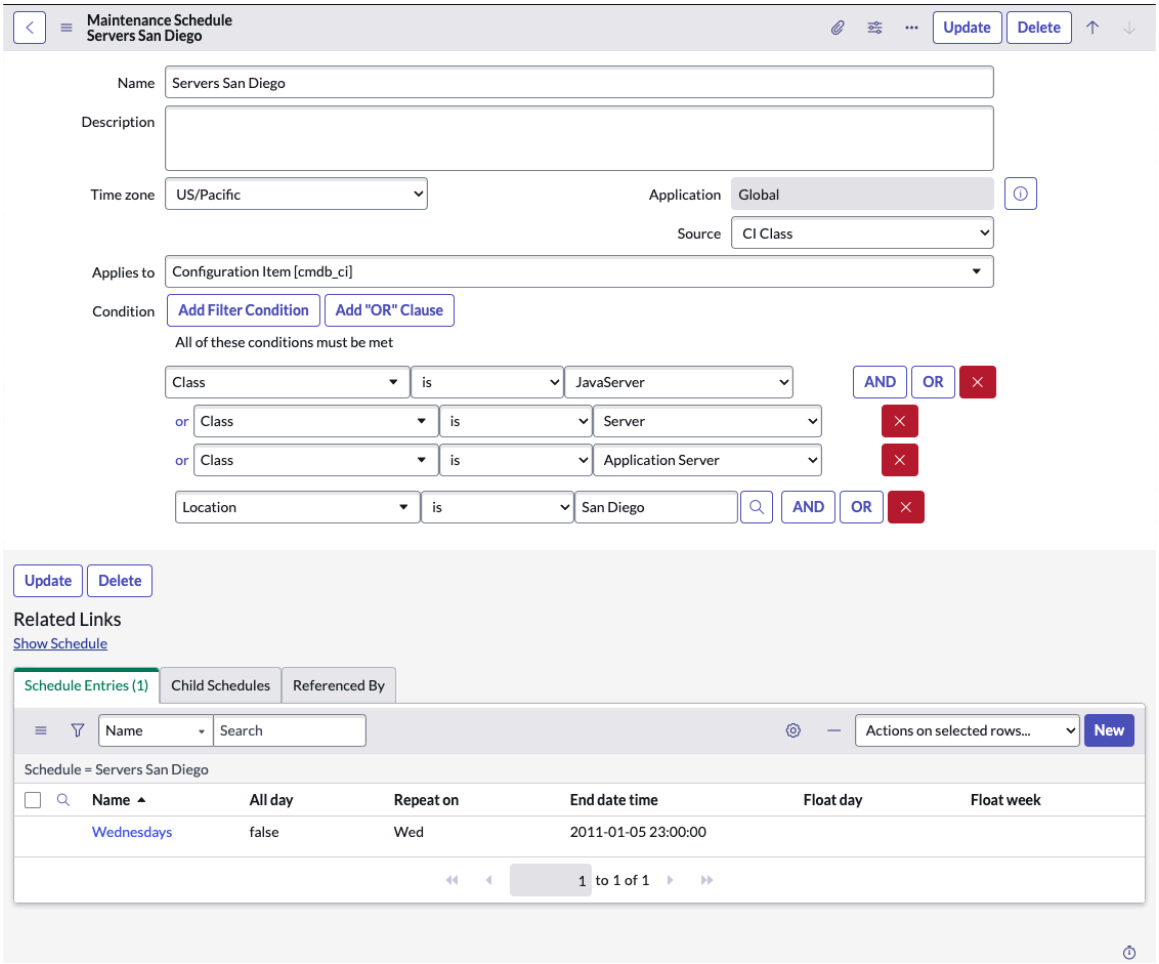
このメソッドで定義されたすべてのメンテナンススケジュールは、条件フィールドに基づいて処理されます。スケジュールは、変更要求、プライマリ CI、または関連する影響を受ける CI (詳細モードで実行される場合) への適用性を判断するために評価する必要があります。

複数のメンテナンススケジュールが存在する場合、それらの関連性を判断するために必要な時間が長くなり、この期間は影響を受ける CI ごとに長くなることに注意してください。

汎用のスケジュールを多数の CI または変更要求に適用可能な場合は、メンテナンススケジュールを構成する手順を使用してメンテナンススケジュールを定義する必要があります。

ただし、限られた数の CI 用にスケジュールが調整されている場合は、スケジュールテーブルを使用してメンテナンススケジュールを作成することを検討する必要があります。

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



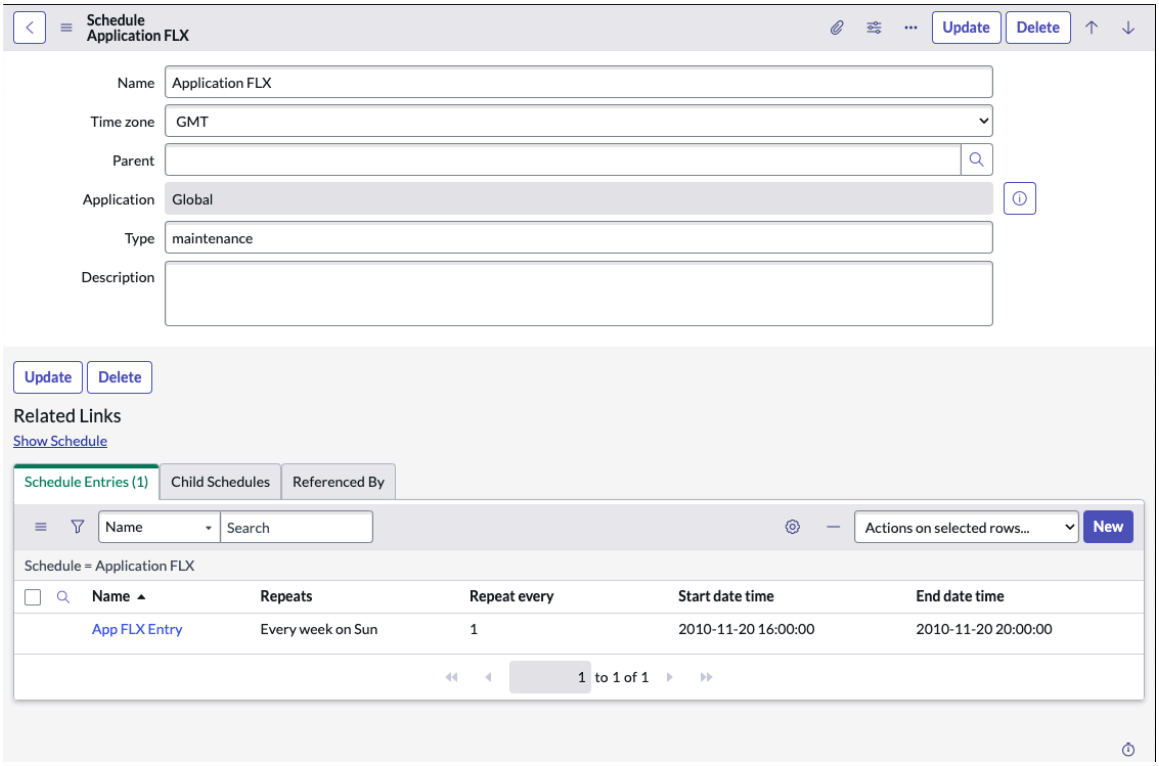
スケジュールテーブルを使用したメンテナンススケジュール

この方法は、個々の CI または CI の小さなグループが特定のスケジュールに従う必要があるように設計されています。

このような場合、メンテナンススケジュールは、メンテナンススケジュールテーブルではなくスケジュールテーブル (cmn_schedule) で設定する必要があります。このアプローチにより、メンテナンスフォームとスケジュールテーブルを使用してスケジュールを 2 回処理するために競合検出を行う必要がなくなります。

メンテナンススケジュールレコードとは異なり、スケジュールレコードは CI に直接関連付けることを意図しているため、条件または [適用先] フィールドがありません。スケジュールレコードを定義したら、CI にリンクするために、[タイプ] を [メンテナンス] として設定する必要があります。このスケジュールを CI に添付するには、CI レコードの [メンテナンススケジュール] フィールドで参照する必要があります。このフィールドが表示されていない場合は、フォームに追加する必要があります。

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



変更管理 のプロパティ

アドミニストレーターは、変更プロパティを使用して、変更管理 の動作を設定できます。

[変更] > [管理] > [プロパティを変更] に移動して、これらのプロパティを表示および編集します。

変更管理 のプロパティ

名前	説明
glide.approval_engine.change_task	変更要求タスク承認エンジン • タイプ：選択リスト • デフォルト値：process_guide
glide.ui.risk_calculate_rule	リスク計算方法を変更します。[ビジネスルー す。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：ui_action 詳細については、「リスク算出プロパティ」
com.snc.change_request.enable_copy	変更のコピー機能を有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
com.snc.change_request.copy.attributes	元の変更からコピーされる属性のリスト (カ

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

変更管理 のプロパティ (続く)

名前	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値： category、cmdb_ci、priority、risk、im
com.snc.change_request.copy.rl.change_task.attributes	元の変更からコピーされる、変更タスク [ch • タイプ：文字列 • デフォルト値：cmdb_ci、priority、assig
com.snc.change_request.copy.rl.task_ci.attributes	元の変更からコピーされる、影響する CI [ta • タイプ：文字列 • デフォルト値：ci_item
com.snc.change_request.attach.enable_copy	元の変更から添付ファイルをコピー。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
com.snc.change_request.copy.rl.task_cmdb_ci_service.attributes	元の変更からコピーされる、影響を受けるサ • タイプ：文字列 • デフォルト値：cmdb_ci_service
com.snc.task.refresh_impacted_services	[影響を受けたサービスのリフレッシュ] アク • タイプ：文字列 • デフォルト値：incident、change_reque
change.refresh_impacted.include_affected_cis	[影響を受ける CI] 関連リストで識別されて 注: これには、アプリケーションサービ への変換」を参照してください。ア
com.snc.change_management.enforce_data_requirements	変更要求に対するすべてのデータ変更が同じ 新、Workflow、REST/SOAP、JavaScript ユーザーインターフェイスで、このプロパテ 能です。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
com.snc.task.populate_service_offering	[影響を受けるサービス] リストから、[サー

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

変更管理 のプロパティ (続く)

名前	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.snc.change_request.enable_unauthorized	イベント *ci.change.unplanned* が発生す • タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.snc.change_request.event.state_updated.enabled	変更要求状況が更新されると、 *sn_change* • タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.snc.change_request.event.state_updated.states	変更要求状況フィールド値を入力し、それぞ 発生します (例：-5, -3, 0)。すべてのステー テータス値の詳細については、「状況モデル 注: このプロパティを有効にするには、

ディスカバリー データ連携の 変更管理 プロパティ

組織が ディスカバリー に登録されている場合、ディスカバリー とのデータ連携が自動的に有効になります。このデータ連携を使用すると、変更要求プロセスの一部である IP アドレスを持つ構成アイテム (CI) を自動的に管理できます。ディスカバリー が有効になると、次の 3 つの新しいプロパティが利用可能になります。

名前	説明
com.snc.change_request.auto.discovery	影響を受ける CI のディスカバリーを、自動または手動でトリガーするか、まったくトリガーしません。 • タイプ：選択リスト • 値：オフ、両方、自動、手動 • デフォルト値：オフ
com.snc.change_request.disco.auto.state	ディスカバリーが自動的にトリガーされる変更要求状況を定義します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：レビュー
com.snc.change_request.disco.manual.state	ディスカバリーの手動トリガーを許可する変更要求状況を定義します。

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

名前	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：実装、レビュー

sys_properties テーブルから使用可能になる 変更管理 のプロパティ

以降の設定では、次のプロパティを使用できます。それらを一覧表示するには、ナビゲーターテキストボックスに `sys_properties.list` と入力し、*`com.snc.change_request`* のフィルタリングを行います。

名前	説明
com.snc.change_request.copy.related_lists	元の変更からコピーされる関連リスト (カンマ区り形式)。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：task_ci、task_cmdb_ci_service、change_t
com.snc.change_request.rl.change_task.attach.enable_copy	元の変更タスクから添付ファイルをコピー。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
com.snc.change_management.policy.approval.log	変更の承認ポリシーを使用する場合に、ワークフローアクティビティの詳細なログ情報を提供る、デバッグログ記録プロパティ。 タイプ：選択リスト

変更要求のリスクと影響の分析

変更要求を作成すると、変更要求に関わるリスクと影響を評価して分析できます。変更要求をレビューすることで検出された競合をレビューできます。

変更のリスクを分析し、検出された競合を次の方法でレビューします。

リスクの条件と計算

変更管理機能は、変更要求のリスクを計算および評価し、競合を特定し解決する方法を提供します。

リスクアセスメントと計算は、変更要求の緊急性と影響を理解するのに役立ちます。競合の検出は、ステークホルダーへの影響を最小限に抑えるための変更要求のスケジューリングを支援します。この機能は、環境の急激な変化のリスクとコストを最小限に抑えます。

リスク算出プロパティ

[ベストプラクティス - 変更リスク算出(Best Practice - Change Risk Calculator)] プラグインを使用すると、変更のリスクと影響を動的に計算できます。アドミニストレーターは、リスクと影響のルールを適用する方法と時期を指定します。

[ベストプラクティス - 変更リスク算出(Best Practice - Change Risk Calculator)] プラグインは、構成アイテム (CI) 属性と時間測定値を使用してリスク計算をバンドルします。

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

変更管理システムプロパティによって、リスク計算方法が決定されます。[変更] > [管理] > [リスクプロパティ] で、アドミニストレーターは以下のいずれかの方法を選択します。

変更リスク計算方法

オプション	説明
UI アクション	ユーザーが [リスクを計算] 関連リンクをクリックして、オンデマンドで条件ルールをチェックすることができます。 この UI アクションは、一致条件をその順番に従って適用します。ルールが適用されるたびに、リスクと影響の新しい値を確認するアラートが表示されます。 [リスクを計算] 関連リンクは、次のステートメントが true である場合にのみ、変更要求フォームに表示されます。 • 現在の変更レコードに適用されるリスクおよび影響条件がある。 • ユーザーに admin または itil ロールがある。
ビジネスルール	条件を評価し、変更要求テーブルのビジネスルールを介して動的に適用できるようにします。 この条件は、変更要求レコードが挿入または更新される前に評価されます。 アドミンロールもしくは itil ロール、またはその両方を持つユーザーが、このビジネスルールを実行できます。 注: 「変更管理 - リスクアセスメント」プラグインが有効になっているときは、*Run Risk Calculation* ビジネスルールが *Calculate Risk* ビジネスルールに置き換わります。
なし	リスクと影響のルールの処理を無効にします。

リスクと影響の条件の追加または変更

変更のリスクと影響が計算されるリスク計算ルールを定義することができます。[ベストプラクティス - 変更リスク算出(Best Practice - Change Risk Calculator)] が、デフォルトで基本システムでアクティブ化されています。

始める前に
必要なロール：itil_admin または admin

このタスクについて
リスク条件は、その [注文] フィールドに基づいて、最低から最高の変更要求に対して実行されます。変更要求レコードに一致する最初のリスク条件が適用されます。それ以降のすべてのリスク条件は、一致するかどうかにかかわらず無視されます。リスク計算ルールは、2 つの要素で定義されます。

- *true* または *false* で評価できる条件。条件ビルダーを使用したり、スクリプトを書き込むことができます。
- 条件が **true** と評価されるときの [リスク] および [影響] フィールド値の設定。

手順

1. [すべて] > [変更] > [管理] > [リスク条件]に移動します。
2. [新規] をクリックするか、変更するリスク条件をクリックします。
   また、フォームのコンテキストメニューを開いて [リスク条件の編集] をクリックして、 フォーム内でリスク条件を編集することもできます。

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

3. 必要に応じてフォームの入力または更新を行います。

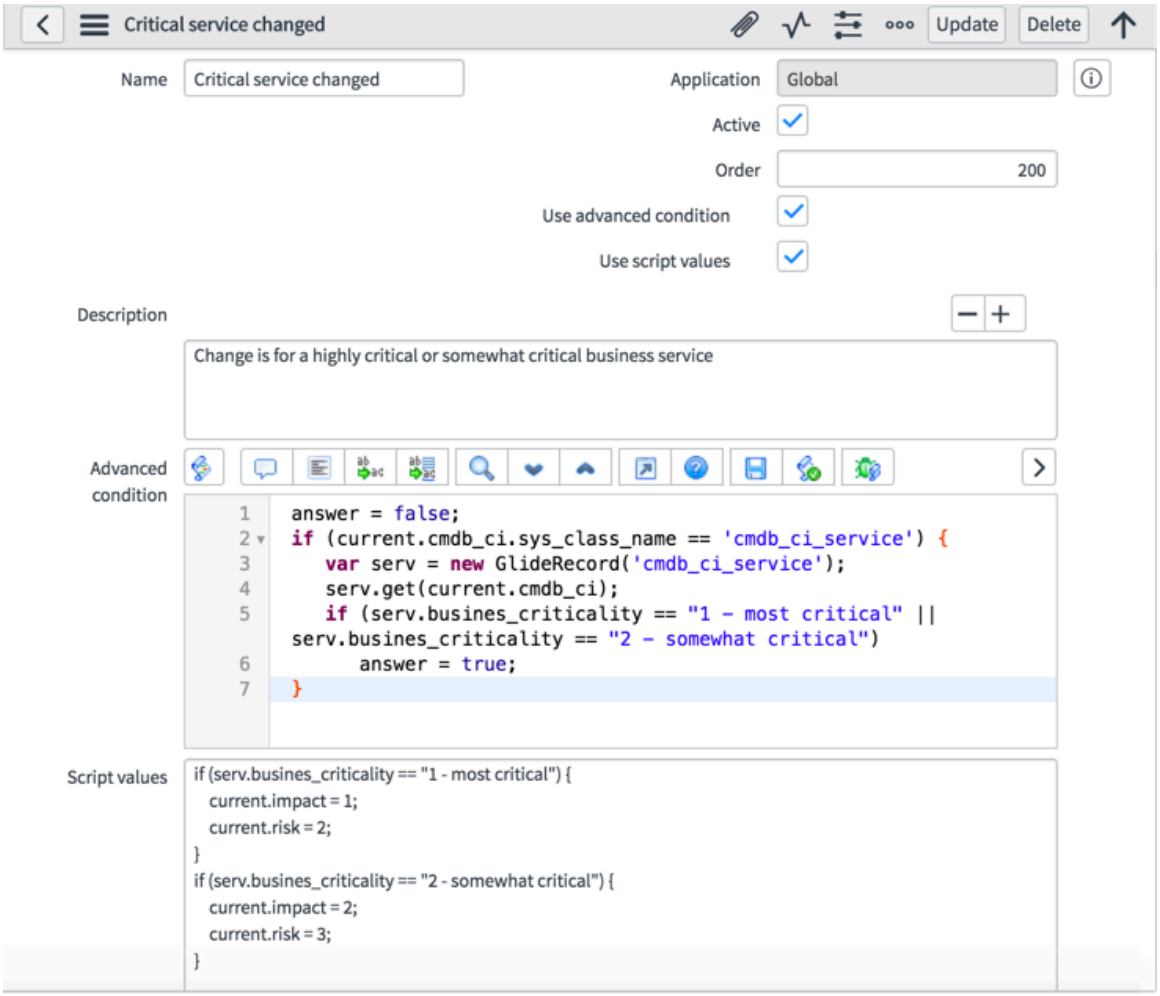
フィールド	説明
名前	ルールの説明的な名前を入力します。
リスク 影響	これらのフィールドのいずれかの値を選択します。選択すると、このリスク計算に基づいて更新するフィールドが決定されます。
アクティブ	ルールを使用するには、このチェック ボックスをオンにします。
順番	このリスク計算が評価される順番を入力します。小さい番号のルールが最初に評価されます。順番が異なる 2 つ以上のルールがある場合、最も小さい順番のルールが評価され、他のルールは無視されます。
詳細条件を使用	条件ビルダーを使用するのでなくスクリプトを入力する場合は、このチェック ボックスをオンにします。
スクリプト値の使用	チェック ボックスをオンにすると、[リスク] および [影響] フィールドが非表示になります。スクリプトが、リスクと影響の値を指定します。
説明	このリスク計算の適用方法の説明を入力します。

4. 選択したルール方法に基づいてルールを指定します。

選択肢	アクション
条件	条件ビルダーを使用して条件を追加します。[詳細条件を使用] を選択すると、非表示になります。
詳細条件を使用	標準的なビジネスルール構文を使用して、[詳細条件] フィールドにスクリプトを書き込みます。この条件が、グローバル変数 answer を *true* または *false* に設定している必要があります。
スクリプト値の使用	[スクリプト値] フィールドにスクリプトを書き込みます。スクリプトで [リスク] および [影響] の値を指定します。 この条件は、条件ビルダーまたは詳細条件スクリプトのいずれかを使用して設定されます。

Example
次の例では、[詳細条件] スクリプトはまず、CI がビジネスサービスであるかどうかを判定します。ビジネスサービスであれば、スクリプトは 値が **[1 -** 最重要] または **[2 -** ある程度重要] であるかどうかを識別します。そのどちらかであると識別されると、グローバル変数 answer は *true* に設定されます。

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



[詳細条件] スクリプトが *true* を戻すと、[スクリプト値] フィールドにあるスクリプトが [ビジネス上の重要性] の値に基づいて変更要求 [影響] および [リスク] 値を設定します。

リスクアセスメント

変更のリスクを計算するには 2 つの方法があります。[ベストプラクティス - 変更リスク算出(Best Practice - Change Risk Calculator)] が、デフォルトで基本システムでアクティブ化されています。変更管理 - リスク アセスメントはオプションです。

- 変更リスク算出は、事前定義されたプロパティと条件を使用してリスク値を計算します。
- 「変更管理 - リスクアセスメント」は、エンドユーザーが提供する情報を使用してリスク値を評価します。

要件に応じて、2 つの方法を個別に使用することも、一緒に使用することもできます。これらの方法を併用すると、両方の方法の中で最も高いリスク値が常に選択されます。

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

リスク アセスメントと計算



注: リスク アセスメントとリスク算出の両方がアクティブであるが、1 つの方法のみを使用する場合は、使用しない方法の条件を削除します。

[変更管理 - リスクアセスメント] を有効にすると、アドミニストレーターは必要に応じて [タスク アセスメント] > [タスク] を変更要求フォームに追加することができます。関連リストには、変更要求に関連するリスク アセスメントが表示されます。

関連情報

リスク アセスメントの実行

リスク アセスメントの定義

「変更管理 - リスクアセスメント」は、関連付けられた変更要求のリスクを計算するためにエンドユーザーから情報を取得する柔軟な方法を提供しています。どの変更要求に対しても、リスク アセスメントの質問、しきい値、およびリスクを計算する条件を定義できます。

始める前に

必要なロール：itil_admin

[変更管理 - リスクアセスメント] が有効になっている必要があります。

このタスクについて

一連の質問を使用して、変更のリスクを把握することができます。変更レコードにはアンケートの別のアセスメントを定義することができます。アセスメントでは、各質問に対して重み付けしたスコアのアプローチを使用します。エンドユーザーの回答から重み付けした集成値が得られ、それを使用してリスクが計算されます。このスコアは、リスク アセスメントに関連付けられたしきい値に基づいています。

変更リスクアセスメントは、サーベイとアセスメント V2 アーキテクチャに基づいてビルドされたアプリケーションです。このアーキテクチャでは複数のメトリクスカテゴリを構成することはできますが、エラーを避けるために、これを行わないことをお勧めします。

メトリクスカテゴリフィルターが変更リスクアセスメント条件のフィルターと同じである 1 つのメトリクスカテゴリで、複数の変更リスクアセスメント定義を構成できます。

手順

1. [すべて] > [変更] > [管理] > [リスクアセスメント]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じてフォームに入力します。

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

フィールド	入力値
名前	リスク アセスメントの名前。この名前がエンドユーザーに表示されます。
状況	アセスメントのステータス： [ドラフト] または [公開]
説明	リスク アセスメントの説明。
条件	リスク アセスメントが変更に添付されているかどうかを判定する条件。通常、条件に一致する最初の添付ファイルが評価中に添付されます。このため、複数のアンケートを定義するときは特に、条件によって正しいアセスメントが添付されていることを確認してください。 **注:** アセスメント条件を簡単に理解し、維持できるように、条件が単純で相互に排他的であるようにしてください。

4. フォームのコンテキストメニューを開いて [保存] をクリックします。
[アセスメント カテゴリ] および 関連リストとともにページがリフレッシュされます。[アセスメントカテゴリ] 関連リストにより、エンドユーザーが変更要求のリスク評価のために回答する質問を定義することができます。
5. 次の手順を実行して、アセスメント質問を作成します。

   a. [アセスメント カテゴリ] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   b. 必要に応じてフォームに入力します。

   メトリクスカテゴリ

フィールド	説明
名前	アセスメント カテゴリの名前。
ステークホルダーの作成	選択すると、このカテゴリにリンクされたすべてのアセスメント可能なレコードに対して自動的にステークホルダーが作成されます。
重み付け	他のカテゴリと比較して、このカテゴリの重要性を示す値。重み付けは、重み付けしたスコアを計算するために回答のスコアに乗じられます。
フィルター	フィルター状況に合致したアセスメント可能レコードのみが、このカテゴリのメトリクスによって評価されます。
説明	アセスメント カテゴリの説明。

   c. [送信] をクリックします。

   d. アセスメント カテゴリを開きます。

   e. 関連リストで、[アセスメントメトリクス] をクリックします。

   f. 必要に応じてフォームに入力します。

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

アセスメントメトリクス

フィールド	説明
名前	アセスメントメトリクスの名前。
カテゴリ	アセスメントメトリクスのカテゴリ。
手法	このメトリクスのためにデータを収集する手法。
重み付け	他のメトリクスと比較して、このメトリクスの重要性を示す値。重み付けは、重み付けしたスコアを計算するために回答のスコアに乗じられます。
順番	アセスメントにおけるこの質問の順番。
アクティブ	選択されると、このメトリクスがアセスメントと結果の計算に使用されるようにアクティブ化されます。
必須	これを選択すると、アセスメントにおいてこのフィールドが必須になります。
全般	
質問	アセスメントに表示される質問。
説明	アセスメントのためのツール ヒントのテキスト。
表示する評価基準	このメトリクスをユーザーに表示するかどうかを決定する条件。
補足情報を許可	選択すると、ユーザーが質問の追加情報を入力するためのテキスト ボックスが表示されます。
フィールド タイプ	
データ タイプ	質問のためにユーザーから与えられた回答のデータ タイプ。 注: 選択したデータ タイプに応じて、追加フィールドが表示されることがあります。

g. [送信] をクリックします。

h. [アセスメントのしきい値] 関連リストで、[新規] をクリックします。

i. 必要に応じてフォームに入力します。

変更リスク アセスメントのしきい値

フィールド	説明
リスク アセスメント	アセスメントのしきい値が適用されるアセスメント名。
リスク	変更要求に適用されるリスク値。 注: リスク値は、リスク条件によって上書きすることができます。
アプリケーション	レコードを含むアプリケーションの名前。

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

フィールド	説明
次の値より大きい得点	集成値と比較され、評価されるしきい値。

j. [送信] をクリックします。

> **注:** アセスメントアンケートは、アセスメントデザイナーモジュールによって、または [アセスメントデザイナーで編集] 関連リンクをクリックすることによって作成または編集することができます。

たとえば、リスクアセスメントを定義した後で、リスクアセスメントスコアの計算と設定を行うことができます。

- *asmt_metric_result* スコアセットを保存します。
- 重み付けは、`sum (asmt_metric_result.normalized_value)` で計算されます。ここで、`asmt_metric_result normalized_value = actual_value * weight` となります。
- `sum(actual_value * weight) > threshold`として計算されたリスク。たとえば、結果が 7 で、中しきい値が 6 である場合、リスクは中程度です。

リスク アセスメントの実行

リスク アセスメント基準が定義された後で、既存の変更要求のリスク アセスメントを実行することができます。リスクを評価した後、変更要求でリスク アセスメント応答を表示できます。

始める前に

必要なロール：itil、sn_change_write、または admin

このタスクについて

[リスク アセスメント] 関連リストが フォームで設定されていることを確認します。設定されていない場合、管理者は [タスク アセスメント] > [タスク] 関連リストを追加できます。

[リスク アセスメント] 変更要求は、その変更要求がリスク アセスメント条件およびリスク アセスメント カテゴリ条件を満たしている場合にのみ利用可能であり、変更要求タイプは [通常] または [緊急] であり、[状態] は [評価]、[新規]、または [許可] です。[リスク アセスメント] 関連リンクをクリックすると、以前にこの変更要求のリスクを評価していない場合は、[変更リスクアセスメント] フォームが表示されます。フォームを送信すると、変更要求フォームの上部に次の 3 つの項目が表示されます。

- **Risk assessment evaluated** (リスク アセスメントが評価されました)：[変更リスクアセスメント] フォームおよび変更要求に対するアセスメントに設定された基準に照らして評価された後のリスクの見積もり。
- リスク条件が適用されました：事前定義されたリスク条件に対して計算されたリスクの結果。
- リスクの設定：リスク アセスメントとリスク計算に基づくリスクの最終的な重み付け。

> **注:** 以前に [変更リスクアセスメント] フォームに記入しているが [リスク アセスメント] 関連リストを再びクリックした場合、変更要求のリスク アセスメントをすでに完了していることを知らせるポップアップ ウィンドウが表示され、既存のリスク アセスメントを編集するかどうかが確認されます。[はい] をクリックして、[変更リスクアセスメント] フォームに入力します。[いいえ] をクリックして、既存のリスク アセスメントを使用してリスクを計算します。

手順

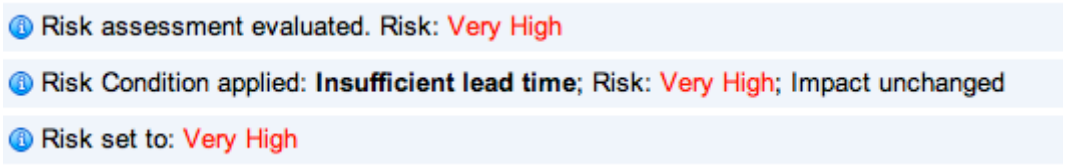
1. 変更要求を開きます。

2. [リスク アセスメント] 関連リンクをクリックします。

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

3. 質問に答えて、[送信] をクリックします。
   リスク アセスメントを送信したら、[リスク計算] をクリックしてリスクを計算します。リスク アセスメントの結果、リスク計算、および変更要求フォームの [リスク] フィールドに表示される値が表示されます。

   リスク計算の結果

   survey_admin または survey_reader ロールのあるユーザーは、[旧サーベイ] > [サーベイ回答] に移動して、[インスタンス] でフィルタリングを行うことができます。サーベイ インスタンスは、取得された日時によって区別される個別のアセスメントです。

関連情報

リスクアセスメント

従来の変更リスクアセスメントへの移行

ユーザーは、レガシー変更リスクアセスメントを、新しい変更リスクアセスメントテーブルのスキーマおよびロジックと互換性のあるバージョンに移行できます。

始める前に

覚えておくべきポイント：

- インスタンスに「変更管理 - リスクアセスメント [Legacy] (*com.snc.change.risk_assessment*)」プラグインが既にインストールされている顧客は、このタスクにのみ従ってください。
- 「変更管理 - リスクアセスメント [Legacy] (*com.snc.change.risk_assessment*)」プラグインは、Kingston 以降のリリースを使用している顧客にはインストールできません。
- 移行ガイダンスとベストプラクティスでは、移行を本番インスタンスではなく、開発インスタンスで実行するように推奨しています。
- 開発インスタンスには、新しい変更管理 - リスクアセスメント [com.snc.change_management.risk_assessment] プラグインがインストールされている必要があります。
- すべての移行作業は、更新セットにキャプチャし、テストインスタンスに移動してから、テスト後に本番インスタンスに移動する必要があります。

必要なロール：itil_admin

このタスクについて

次の従来のリスクアセスメントコンポーネントが移行されます。

- リスクアセスメントの定義、質問、および質問の選択肢
- 複数のアセスメント条件の場合、移行によって次の 1 つまたは複数のリスクアセスメントレコードが生成される可能性があります。
  - 複数のアセスメント条件がすべて同じテーブルにある場合、移行によってリスク アセスメントが 1 つだけになります。
  - 複数のアセスメント条件が異なるテーブルにある場合、移行によって、それらが異なるテーブルに関係があるのと同じ数のリスクアセスメントが作成されます。

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

手順

1. 更新セットを作成し、現在のセットとして設定します。
   詳細については、次のリンクを参照してください。更新セットを現在のセットとして作成し選択する。
2. [変更] > [リスク アセスメント] (従来) に移動します。
3. 変更リスクアセスメントに移行する従来のリスク アセスメントを開きます。
4. [リスクアセスメントに移行] 関連リンクをクリックします。
5. **[OK]** をクリックします。
6. すべてのレガシーリスクアセスメント評価を移行するには、手順 4 ～ 5 を繰り返します。

次のタスク
レガシーリスクアセスメントをすべて移行したら、サポートチームに連絡して次のスクリプトを実行します。

```
disable_legacy_change_risk_assessment.js
```

作成した更新セットに結果をキャプチャし、後で更新セットを完了してクローズとしてマークします。詳細については、次のリンクを参照してください。更新セットを完了としてマーク。

注: 示されている手順は推奨される実践方法です。または、移行した各変更リスクアセスメントを独自の更新セットにキャプチャすることもできます。個別の更新セットで `disable_legacy_change_risk_assessment.js` を使用して変更管理 - リスクアセスメント [Legacy] を無効にした結果をキャプチャすることもできます。

移行されたリスク アセスメント コンポーネント

変更リスク アセスメントを移行すると、レコードが従来のリスク アセスメント テーブルから新しいリスク アセスメント テーブルにマップされます。

アセスメント フレームワークで機能リスク アセスメントを作成するために、リスク アセスメント レコードが論理的に最も同等のアセスメント リスク レコードに変換されます。これは、1 つの従来のリスク レコードから複数のアセスメント リスク レコードが作成されることを意味します。

移行されたコンポーネント

リスク アセスメント コンポーネント	変更リスクアセスメントコンポーネント
アセスメントメイン [assessment_main]	変更リスクアセスメント [change_risk_asmt]
アセスメントの質問 [assessment_question]	アセスメント カテゴリー [asmt_metric_category]
	アセスメントメトリクス [asmt_metric]
アセスメントの質問の選択肢 [assessment_question_choice]	アセスメントメトリクスの定義 [asmt_metric_definition]
リスク アセスメントのしきい値 [risk_assessment_threshold]	アセスメントのしきい値 [change_risk_asmt_threshold]
アセスメント条件 [assessment_conditions]	これは、[変更管理 - リスクアセスメント] [com.snc.change.risk_assessment] に含まれます。

成功確率の定義

成功確率の定義は、変更要求の確率と一致条件を定義する構成です。

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

デフォルトでは、成功確率の定義は、 [変更の成功スコア]、 [変更モデル成功]、および [計算済み] に対して定義されます。

[順序] フィールドによって定義の実行順序が決まり、値が小さいほど優先順位が高くなります。

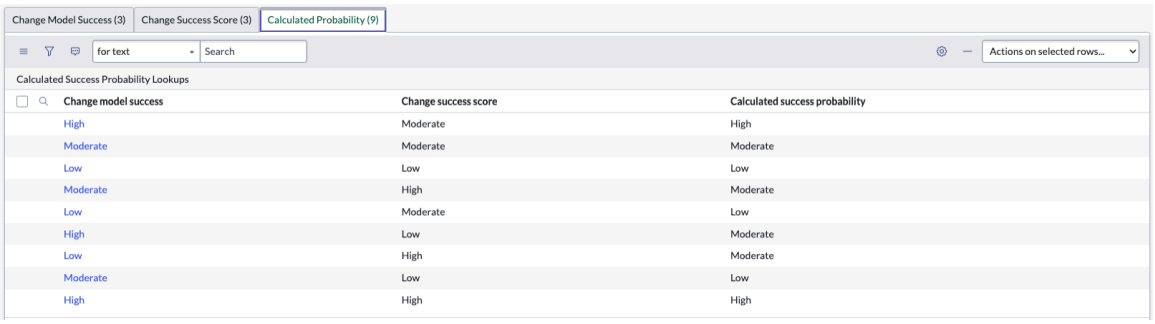
[変更モデル成功]、 [変更の成功スコア]、および [計算済み] のデフォルト値は、成功確率の定義で選択された確率に関係なく作成されます。

変更マネージャーは、テーブル内の既存のレコードを変更できます。成功スコアの検証ビジネスルールは、[変更モデル成功] と [変更の成功スコア] の許容最小値と最大値でレコードが作成されているかどうかを検証します。

[変更モデル成功] または [変更の成功スコア] が成功確率定義で確率として設定されている場合、対応する関連リストが成功確率定義レコードに表示されますが、 [計算済み] が設定されている場合は 3 つの関連リストがすべて表示されます。

[変更モデル成功] および [変更の成功スコア] 関連リストの [次の値以上] フィールドによって、成功確率の定義によって返される必要がある成功確率が決まります。

たとえば、レコードで [確率] が [計算済み] に設定されており、[変更モデル成功] が [高] と評価され、[変更の成功スコア] が [中] と評価された場合、成功確率の定義は [高] を返します。



[変更モデル成功] と [変更の成功スコア] の各組み合わせについて、[計算された成功確率] 列の値を編集できます。変更要求の成功確率の選択肢を変更する場合は、[関連リンク] の下の [確率マッピングをリフレッシュ] をクリックして、[変更モデル成功]、[変更の成功スコア]、および [計算済み] 確率の関連レコードの組み合わせを更新する必要があります。リストで [確率マッピングをリフレッシュ] を実行して、複数のレコードを更新することもできます。

注:

成功確率プラグインはドメインセパレーションをサポートしています。**sn_chg_probability_success**、**sn_chg_probability_model_success**、および **sn_chg_probability_calculated_lookup** の各テーブルは、ドメインセパレーションプラグインをインストールするとプロセス分離されます。

算出されたリスクスコア

リスクルックアップテーブルは、成功確率値と影響値に対応するリスク値を取得します。

sn_chg_probability_risk_lookup テーブルは、変更要求のリスク値を計算するためのデータをフェッチするために使用されます。

デフォルトでは、影響度と成功確率、およびそれらに対応するすべてのマッピングを含む 9 つのレコードがあります。

変更マネージャーは、テーブル内の新規レコードを追加したり、既存のレコードを削除したりすることができます。影響度と確率の組み合わせの確認ビジネスルールは、重複するマッピングエントリを検証します。

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

[すべて] > [変更] > [管理] > [算出されたリスクスコア] に移動します。

すべてのリスク計算エンジンが対応するリスク値を計算し、最も高いリスクが選択され、変更のリスクが定義されます。影響度と成功確率に定義された値に関係なく、リスクの値を変更できます。

sn_chg_probability_details テーブルにアクセスすることで、変更要求の成功確率を設定する成功確率定義を表示できます。このテーブルには、変更要求への読み取りアクセス権を持つユーザーがアクセスできます。

変更要求フォームの [関連リンク] で、[リスクを計算] をクリックします。リスクエンジンは変更のリスクを計算します。[リスク] フィールドのアイコンをクリックして、変更に設定されたリスクを表示します。

[算出されたリスクスコア] のアイコンをクリックして、変更のリスクを設定する成功確率定義のタイプを見つけます。計算されたリスクスコアには次の 3 種類があります。

- 計算済み (影響度 + 成功確率)
- 計算済み (影響度 + 変更の成功スコア)
- 計算済み (影響度 + 変更モデルの成功)
- 未設定：リスクが評価されない場合

注:

リスクのルックアップはドメインセパレーションをサポートしています。ドメインセパレーションプラグインをインストールすると、**sn_chg_probability_risk_lookup** テーブルが分離されます。

変更管理統合

変更管理で、ディスカバリー、ソフトウェア資産管理、およびハードウェア資産管理などの他の ServiceNow アプリケーションと統合できます。

以下のトピックでは、さまざまなアプリケーションの変更管理、前提条件、および統合アプリケーションの機能を有効にする方法について説明します。

変更管理 と **ITOM** ヴィジビリティ との統合

組織が ITOM ディスカバリー または ITOM ヴィジビリティ に登録されている場合、これらの ITOM 製品とのデータ連携が自動的に有効になります。このデータ連携を使用すると、変更要求プロセスの一部である IP アドレスを持つ構成アイテム (CI) を自動的に管理できます。変更要求の履行者は、CI のディスカバリープロセスを手動で要求することもできます。

データ連携のアクティブ化

組織で購入したサブスクリプションに応じて、次のプラグインをインストールして設定する必要があります。

- ITOM ディスカバリー の場合 - ディスカバリープラグイン (com.snc.discovery)
- ITOM ヴィジビリティ の場合 - ディスカバリープラグイン (com.snc.discovery) およびサービスマッピングプラグイン (com.snc.service-mapping)

統合： **ITOM** ディスカバリー

ディスカバリー がアクティブ化されると、変更管理 は [プロパティを変更] モジュール ([変更管理] > [管理] > [プロパティを変更]) 内の次の 3 つの新しいプロパティを公開します。

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

ディスカバリー の 変更管理プロパティ

プロパティ	説明
影響を受ける CI に対するディスカバリーのトリガー方法 (自動、手動、またはオフ) を構成する	影響を受ける CI に対するディスカバリーのトリガーを、自動で行うか、手動で行うか、その両方で行うか、あるいはまったく行わないかを決定します。 タイプ：選択リスト 値：オフ、両方、自動、手動 デフォルト値：オフ **注:** 以下のプロパティが [両方 (Both)] に設定されており、手動でディスカバリーをトリガーした場合、その変更要求に対して自動ディスカバリーはトリガーされません。
ディスカバリーを手動でトリガーできる変更要求状況のリスト (カンマ区切り形式)	ディスカバリーを手動で開始できるように変更要求状況値を定義します。これらの定義されたステータス値については、[ディスカバリーを開始] 関連リンクが利用可能です。 タイプ：文字列 デフォルト値：実装、レビュー **注:** インスタンスで複数の言語が使用されている場合は、このプロパティをレビューの内部ステータス値に設定する必要があります。
ディスカバリーが自動的にトリガーされる変更要求状況のリスト (カンマ区切り形式)。例：変更要求状況が [レビュー] に変更された場合	ディスカバリーが自動的にトリガーされる変更要求状況を定義します。ディスカバリーは、リストされたステータス値に移行するときに開始されます。 タイプ：文字列 デフォルト値：レビュー **注:** インスタンスで複数の言語が使用されている場合は、このプロパティをレビューの内部ステータス値に設定する必要があります。

注: 上記の表にある末尾 2 件のプロパティに関して、インスタンスで複数の言語が使用されている場合は、そのプロパティをレビューの内部値、すなわち 0 に設定する必要があります。

新しいプロパティに加えて、[ディスカバリーステータス] および [ディスカバリーの最終更新日] フィールドが [影響を受ける **CI**] 関連リストに追加されます。[ディスカバリーステータス] は、5 つのステータス値のいずれかと、そのステータスを反映するアイコンを提供します。

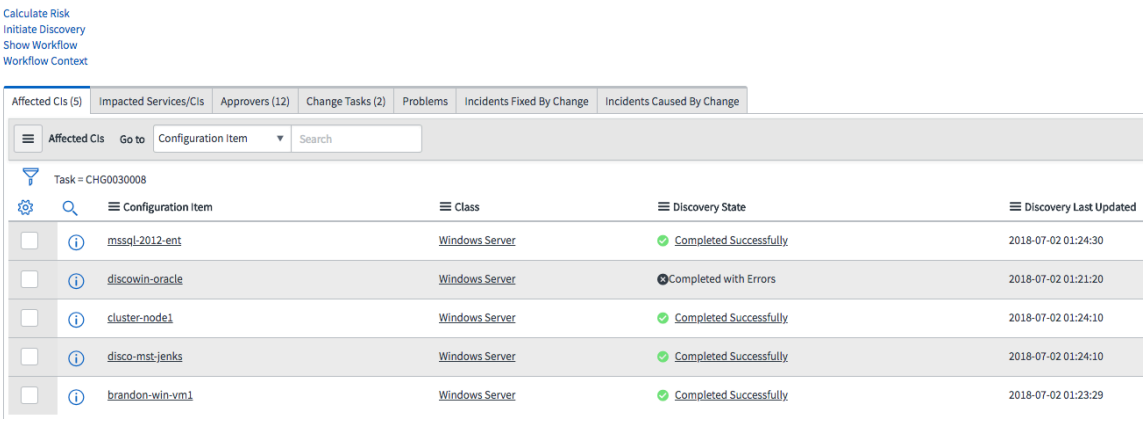
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 処理中
- 正常に完了
- 完了 (警告あり)
- 完了 (エラーあり)
- キャンセル

[ディスカバリーステータス] 値は、対応するディスカバリーログファイルへのリンクとして表示されます。[ディスカバリーの最終更新日] フィールドには、ディスカバリーが実行された前回を示す日時スタンプが含まれます。

ディスカバリーモジュールを手動で開始するか、手動および自動の両方の開始を選択した場合は、変更要求状況がプロパティに定義されているステータスのいずれかと一致すると、セクションに [ディスカバリーを開始] 関連リンクが表示されます。ディスカバリーがトリガーされると、[ディスカバリーステータス] および [ディスカバリーの最終更新日] フィールドが変更されます。

ディスカバリーとの変更管理データ連携



統合： ITOM ヴィジビリティ

アプリケーションサービスのコンテキストで変更を表示できます。サービスマッピング で利用可能なサービスマップは、アプリケーションサービス全体、およびサービスを構成する個々の構成アイテム (CI) に加えられる変更を示します。

Now Platform が変更を検証するように構成されている場合は、すべての変更が評価され、有効または無効と表示されます。変更が有効な場合、アプリケーションサービスマップ上の変更レコードは承認済みとしてマークされます。変更の検証のためにプラットフォームを構成する方法の詳細については、「提案された変更の管理」を参照してください。

変更マークのタイプは、マークが表す変更の性質によって異なります。

ライトグレーのバルーン ()

アプリケーションサービスの動作に影響を与えない未承認の変更。ネットワークパスの変更やクラスターへのノードの追加などです。

ダークグレーのバルーン ()

アプリケーションサービスの動作を変更する未承認の変更。

緑のバルーン ()

Now Platform が変更を検証するように構成されている展開での、承認済みの変更。

二重のバルーン ()

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

短時間に行われた複数の個別の変更。

関連情報

- ディスカバリー
- アプリケーションサービスの変更履歴を表示する
- アプリケーションサービスの変更履歴をエージェントワークスペースに表示する

変更管理 と ソフトウェア資産管理 との統合

ソフトウェア資産管理 (SAM) との 変更管理 の統合には、変更のライセンスコストの予測が表示されます。

このデータ連携は、プロセッサーによってライセンスされたソフトウェアが実行している 1 つまたは複数の構成アイテム (CI) プロセッサーリソース (CPU または CPU コア) に変更が提案されたときに予測されるライセンスコストの変更に焦点を当てています。

このデータ連携には、ソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) および変更管理 - ライセンス変更予測 (com.sn_samp_change) プラグインが必要です。

注: HI サービスポータルを通じて、変更管理 - ライセンス変更予測プラグイン (com.sn_samp_change) のアクティブ化を要求する必要があります。

変更要求が [新規] ステータスにあるときは、ユーザーは **[Propose Change]** (変更の提案) または [一括更新 **CI]** を使用して CI の CPU コアまたは CPU に変更を提案することができます。これらの提案された変更は XML フィールドに取り込まれ、変更要求が最初の承認ステータスに移行すると ソフトウェア資産管理 に渡されます。ソフトウェア資産管理 が予測されたライセンスコストの変更を実行すると、その結果はライセンス変更予測と呼ばれる新しいフォームセクションに表示されます。

ライセンス変更予測フォーム セクションには、変更の適用範囲内となるすべての CI についてライセンス予測変更サマリーが表示されます。このセクションの左側には、現在の支出、予測済み支出、支出変更、影響を受けるインストールの数を中継するフィールドが表示されます。右側には、その情報を視覚的に表現した棒グラフがあります。

ライセンス変更予測のより詳細なブレークダウンについては、**[CI** 予測サマリー **(CI Projection Summary)]** と呼ばれる変更要求フォームに関連リストを追加することができます。この関連リストは、ライセンス変更予測サマリー情報の CI ごとのブレークダウンを提供し、ソフトウェア変更管理 CI 予測サマリー レコードおよび追加データへの簡単なアクセスを提供します。

関連情報

- 提案された変更の管理
- Mass Update CI

ハードウェア資産管理との 変更管理 のデータ連携

ハードウェア資産管理との 変更管理 のデータ連携は、ハードウェア資産に関連付けられた構成アイテム (CI) に対して実行する必要がある資産アクションの決定に役立ちます。この機能を使用して、変更実装者は資産レコードを変更から直接即座に更新することができ、資産マネージャーは、変更要求によって更新されたすべての資産の現在のステータスを確認できます。

このデータ連携には、ハードウェア資産管理プロフェッショナル (com.sn_hamp) プラグインが必要です。

注: ServiceNow® アプリケーションストアからハードウェア資産管理プロフェッショナル (com.sn_hamp) プラグインのアクティブ化を要求する必要があります。

[影響を受ける CI] 関連リストに記載されている構成アイテムに資産が関連付けられている場合、[資産アクション] フィールドに値が設定されます。

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

CI の [資産アクション] は、[影響を受ける CI] 関連リストから選択できます。この [資産アクション] フィールドには、イベントをトリガーする選択可能なアクションが 3 つあります。

- 展開：このアクションが選択されている場合、*sn_hamp.asset.deploy* イベントがトリガーされます。
- 更新/修理：このアクションに対してイベントはトリガーされません。
- 廃止：このアクションを選択すると、*sn_hamp.asset.retire* イベントがトリガーされます。

注: [資産アクション] 列は、[影響を受ける CI] 関連リストに追加できます (まだ利用できない場合)。

変更要求が [実装] ステータスにある場合、提案された資産アクションにより、対応するイベントがトリガーされます。ワークフローが完了すると、資産アクションによって資産と関連レコードが更新され、[レビュー] ステータスに進みます。

注: 資産アクションが選択されていない場合、変更要求は [レビュー] ステータスに進みません。

詳細については、「ハードウェア資産管理」を参照してください。

ドメインセパレーションと 変更管理

ドメインセパレーションは 変更管理 でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

変更管理の概要

変更管理は、すべての変更のライフ サイクルを制御する体系的なアプローチを提供し、IT サービスの中断を最小限に抑えて有益な変更を促進します。

変更管理におけるドメインセパレーションの仕組み

変更管理には、変更要求の管理が含まれます。変更要求によって、承認され、サポートされている構成アイテム (CI) の追加、変更、または削除のための制御されたプロセスの実装が可能になります。要求は、変更の理由、優先度、リスク、変更のタイプ、変更カテゴリなど、変更に関する詳細情報を記録します。

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

- 変更要求は、タスクの拡張です。レコードは、セッション中に行うタスクを作成するユーザーのドメインに作成されます。
- すべての変更プロパティはグローバルです。つまり、**[sys_properties]** テーブルプロパティを使用するすべてのアプリケーションで同じです。テーブルはドメインセパレーションされないため、すべての変更がすべてのドメインに影響します。

ドメインセパレーションテーブル

変更要求 [change_request]。

ユースケース

ACME ドメインの ITIL ユーザーがログインして変更要求を作成します。変更要求は、ユーザーが選択したドメインに作成されます。

変更諮問委員会 **(CAB)** ワークベンチにおけるドメインセパレーションの仕組み

- 会議が定義によって生成された場合、または会議が手動で作成され [CAB 定義] フィールドに入力されている場合、CAB 会議は CAB 定義テーブルと同期します。
- 関連付けられた CAB 定義なしで会議が手動で作成された場合、CAB 会議はユーザーのドメインで作成されます。
- 関連付けられた定義と異なるドメインにある場合、会議レコードはサポートされません。
- 他のすべての CAB レコードは、関連付けられた CAB 会議レコードにドメインマスターが設定されます。

ドメインセパレーションテーブル

- CAB 定義 [cab_definition]
- CAB 会議 [cab_meeting]

ドメインテーブル (関連付けられた **cab_meeting** のドメインにリンク)

- CAB 出席者 [cab_attendee]
- CAB アジェンダ アイテム [cab_agenda_item]
- CAB ランタイム状態 [cab_runtime_state]

ユース ケース

- CAB マネージャーは、新しい CAB 定義を作成し、ACME ドメインにある間に 20 の会議を生成します。結果：定義と会議の両方が ACME ドメイン内で作成されます。
- CAB マネージャーは、[CAB 定義] フォームの関連リストからアドホック CAB 会議を作成します。結果：会議は CAB 会議のドメインで作成されます。
- 他のすべてのユース ケースは、ドメインセパレーションが有効でない場合と同様に動作します。

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

変更スケジュールにおけるドメインセパレーションの仕組み (新機能)

- 変更スケジュール定義は、指定された変更スケジュールを表示するために使用されるすべての構成オプションと関連レコードをカプセル化します。
- レコードは、現在のユーザーのドメインに作成されます。
- 補助レコードは、変更スケジュール定義のドメインに作成されます。

ドメインセパレーションテーブル

- 変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]
- 関連定義 [chg_soc_definition_child]
- スタイル ルール [chg_soc_definition_style_rule]
- スタイル ルール [chg_soc_style_rule]
- スタイル ルール [chg_soc_def_child_style_rule]

ユース ケース

ACME ドメインの ITIL ユーザーがログインし、 ランディングページに移動します。ユーザーは、現在のドメインとグローバル ドメインの両方で変更スケジュールを表示できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

チュートリアル：新規変更管理ステータスの追加

このチュートリアルでは、既存の状況モデルに新しいステータスを追加する例を示します。

始める前に

必要なロール：script_include_admin、ui_policy_admin、ui_action_admin、または admin

このタスクについて

次のシナリオを考えます。
組織の要件に基づき、既存の [実装] と [レビュー] の間に、新しい状況である [完了] を追加する必要があるとします。また、[レビュー] ステータスが必要であるかどうかを決定する機能も追加する必要があるとします。

次の手順を実行します。

手順

[変更要求] フォームを開きます。

新しい選択肢の作成

変更要求状況に対して新しい選択肢を作成する

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [変更要求] フォームを開きます。
2. [ステータス] フィールドのラベルを右クリックし、[選択を設定] を選択します。
   「ステータス選択肢の設定」スラッシュバケットが開きます。

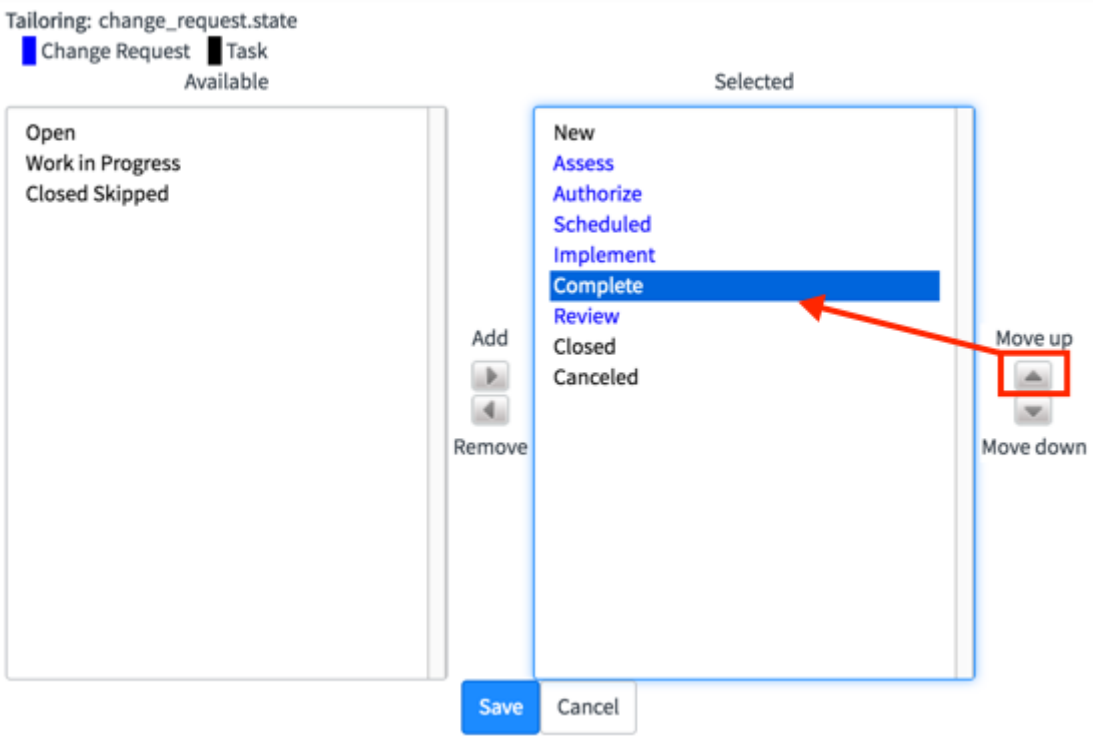
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 次の情報を入力して、[追加] をクリックします。

フィールド	説明
新しいアイテムのテキスト	「完了」を入力します。
数値	「-6」を入力します。
テーブルに適用	変更要求に設定

新しいステータスがフォームの [選択済み] スラッシュバケットに表示されます。

4. 上下の矢印を使用して、新しい状況を [実装] 状況と [レビュー] 状況の間で移動します。



5. [保存] をクリックします。
新しい選択肢が作成され、 [変更要求] フォームが再び開きます。

カスタム フィールドの作成

カスタム選択肢フィールドを作成して、変更要求が [レビュー] ステータスを通過する必要があるかどうかを示します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [変更要求] フォームを開きます。
2. [変更要求] フォームに新しいフィールドを作成するには、次の手順を実行します。

   a. フォームのコンテキストメニューを開き、[設定] > [フォームレイアウト] を選択します。

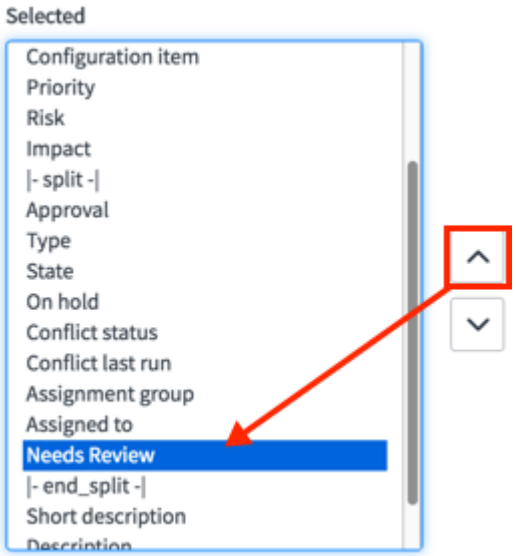
   b. 次の値を [新規フィールドの作成] セクションに入力します。

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

フィールド	値
名前	Needs Review (要レビュー)
タイプ	選択肢

c. [追加] をクリックして、新しいフィールドをスラッシュバケットに追加します。
新しいフィールドが [選択済み] スラッシュバケットの下部に表示されます。

a. スラッシュバケットの横にある上下の矢印を使用して、新しいフィールドを [アサイン先] フィールドの横に移動します。



b. [保存] をクリックします。
[アサイン先] フィールドの下にある [要レビュー**(Needs review)]** フィールドで変更要求フォームが再び表示されます。

3. 次の手順を実行して、**[Needs review]** (要レビュー) フィールドに対する選択肢を設定します。

a. **[Needs review]** (要レビュー) フィールドのラベルを右クリックし、[選択を設定] を選択します。

b. [新規アイテムを入力] フィールドに、[はい] および [いいえ] の選択肢を追加して、[追加] をクリックします。
[選択済み] リストに選択肢が表示されます。

c. [保存] をクリックします。

[変更要求] フォームが再び開きます。**[Needs review]** (要レビュー) 選択リストに、[はい] および [いいえ] の選択肢が含まれます。

4. オプション: **[Needs review]** (要レビュー) フィールドが [はい]、[いいえ]、または空白の場合は、次の手順を実行してデフォルトを設定します。

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

a. **[Needs review]** (要レビュー) フィールドのラベルを右クリックし、[ディクショナリを設定] を選択します。

b. [選択肢リストの仕様] セクションで、[「-- なし --」のないドロップダウン] をデフォルトの [選択肢] として選択します。

c. [更新] をクリックします。
[変更要求] フォームが再び開きます。[要レビュー **(Needs review)]** フィールドに **[--** なし **--]** が表示されます。

UI ポリシーの追加

[完了] ステータスに達したときに [通常] の変更要求に対して **[Needs review]** (要レビュー) フィールドを表示する UI ポリシーを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [変更要求] フォームを開きます。
2. フォームのコンテキストメニューを開いて、[設定] > **[UI** ポリシー] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. **[UI** ポリシー] フォームに次の値を入力します。

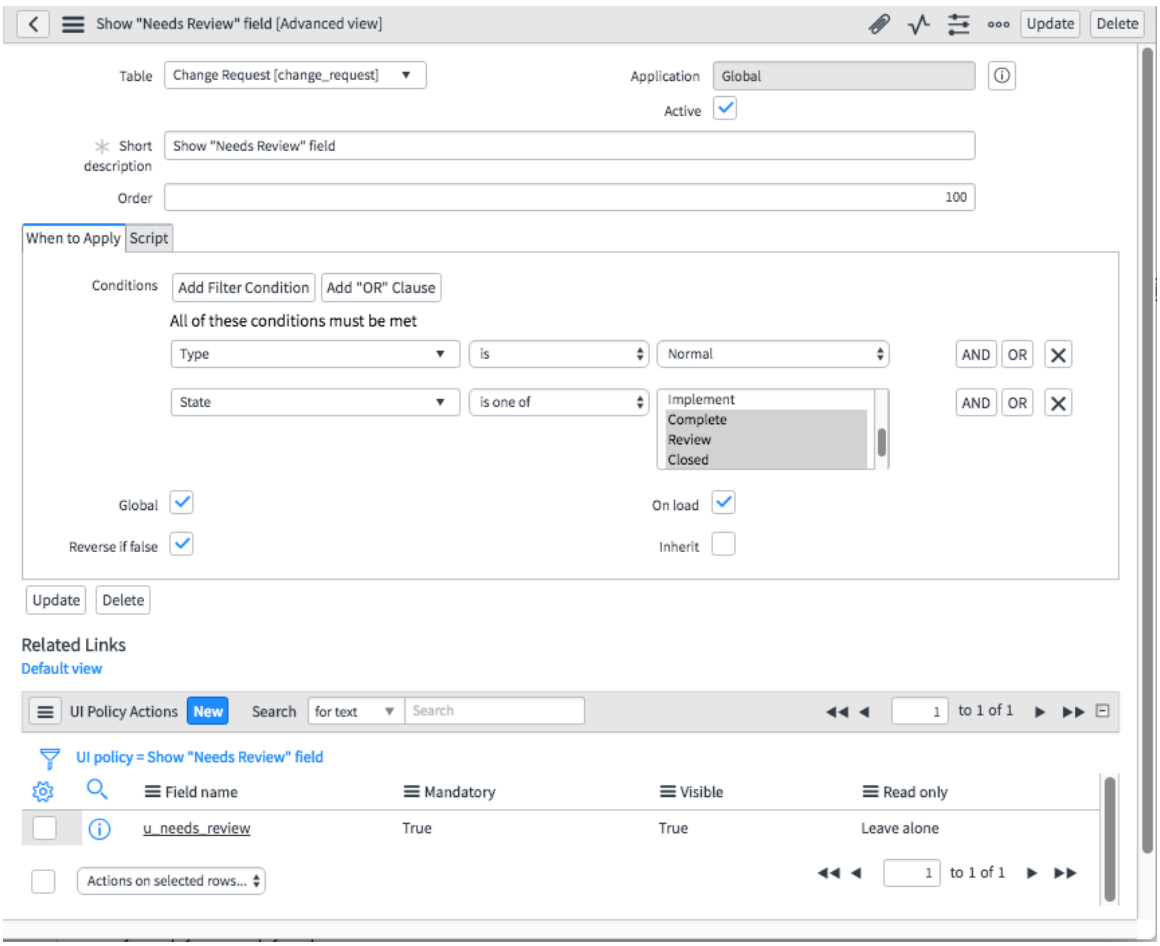
フィールド	値
テーブル	変更要求
簡単な説明	[Needs review] (要レビュー) フィールドの表示
条件	[タイプ] [次の値に等しい (=)] [通常] [ステータス] [は次の値のいずれかを含む] [レビュー、完了、クローズ]

5. フォームのコンテキストメニューを開き、 [保存] を選択して、UI ポリシーレコードを作成してフォームにとどまります。
[UI ポリシー アクション] 関連リストが表示されます。
6. **[UI** ポリシー アクション] 関連リストで [新規] をクリックします。
7. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
フィールド名	Needs review (要レビュー)
必須	true
表示	true

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

8. [送信] をクリックして、UI ポリシー アクションを作成し、**[UI** ポリシー] フォームに戻ります。



ACL の作成

アクセス制御ルール (ACL) を作成して、設定された後に [要レビュー**(Needs review)]** フィールドが変更されるのを防ぎます。

始める前に

必要なロール：admin (セキュリティの昇格あり)

このタスクについて

新たに作成された UI ポリシーにより、変更要求が [完了] ステータスに達したときに **[Needs review]** (要レビュー) フィールドが必須になります。

状況モデルの後続の設定により、[完了] ステータスで変更要求を保存できるためにはその前に **[Needs review]** (要レビュー) フィールドに値が要求されるようになります。設定された後に **[Needs review]** (要レビュー) 値が変更されることを防ぐため、新しいアクセス制御レベル レコード (ACL) を作成してフィールドを読み込み専用にします。

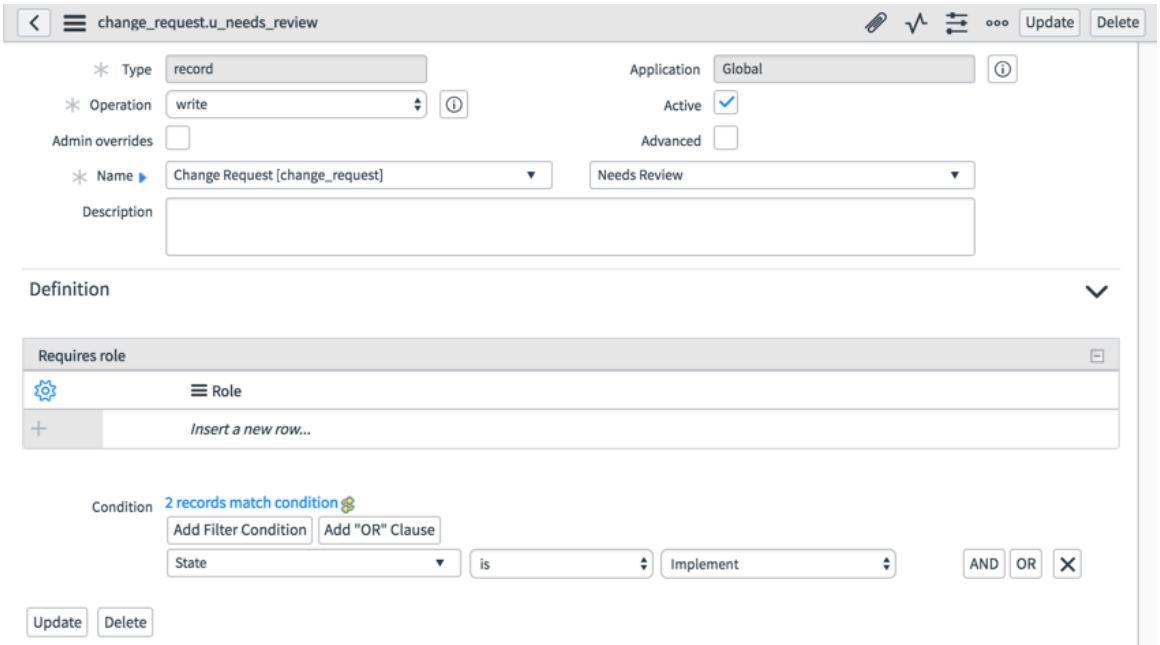
手順

1. [変更要求] フォームを開きます。
2. フォームのコンテキストメニューを開き、 [設定] > [セキュリティルール] を選択します。
3. ヘッダーで名前をクリックすると開くユーザー メニューで、セキュリティ ロールを昇格させます。
   昇格されたセキュリティ ロールを持つアドミンのみが ACL を追加できます。
4. [新規] をクリックします。

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

5. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
タイプ	レコード
運用	書き込み/更新
名前 (最初の部分)	変更要求
名前 (2 番目の部分)	Needs review (要レビュー)
条件	[ステータス] [次の値に等しい (=)] [実装]



6. [送信] をクリックします。

ステータス ハンドラー スクリプトインクルードの更新

ChangeRequestStateHandler スクリプトインクルードを新しい [完了] ステータスで更新します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ChangeRequestStateHandler スクリプトインクルードにより、変更要求状況モデルで利用可能なステータスが定義されます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スクリプトインクルード]に移動します。
2. *ChangeRequestStateHandler* スクリプトインクルードを開いて、スクリプトを次のとおり変更します。
   a. [定数] セクションにあるスクリプトに次の行を追加します。

```
ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
```

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

b. *initialize* 関数の function 内の最後の行として次の行を追加します。

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
```

```
var ChangeRequestStateHandler = Class.create();

// All references to statehandler constants should be through this class
ChangeRequestStateHandler
ChangeRequestStateHandler.DRAFT = ChangeRequestStateHandlerSNC.DRAFT;
ChangeRequestStateHandler.ASSESS = ChangeRequestStateHandlerSNC.ASSESS;
ChangeRequestStateHandler.AUTHORIZE = ChangeRequestStateHandlerSNC.AUTHORIZE;
ChangeRequestStateHandler.SCHEDULED = ChangeRequestStateHandlerSNC.SCHEDULED;
ChangeRequestStateHandler.IMPLEMENT = ChangeRequestStateHandlerSNC.IMPLEMENT;
ChangeRequestStateHandler.REVIEW = ChangeRequestStateHandlerSNC.REVIEW;
ChangeRequestStateHandler.CLOSED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CLOSED;
ChangeRequestStateHandler.CANCELED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CANCELED;
ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";

ChangeRequestStateHandler.prototype =
Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
    initialize: function(changeRequestGr) {
        ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this,
changeRequestGr);
        this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
    },

    type: "ChangeRequestStateHandler"
});
```

3. [更新] をクリックします。

状況モデル スクリプトインクルードの更新

ChangeRequestStateModel_normal スクリプトインクルードを更新して、[完了] ステータスに対して新しい機能を追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の設定で *ChangeRequestStateModel_normal* を更新します。

- [完了] ステータスに対して新しい *canMove* および *moving* 関数を追加します。[完了] ステータスに移動するときの実行のための特別な条件や追加的なアクションはないため、これらの関数は、**true** の値を戻すことができます。
- [実装] ステータスの既存のオブジェクトの定義を変更して、次のステータスが [完了] となるようにします。
- 次の 2 つの状況として。[レビュー] および [クローズ] を定義するよう [完了] 状況に対してオブジェクトを追加します。

> **注:** からこれらの状況への移行のための *canMove* 関数が、[要レビュー**(Needs review)**] カスタムフィールドをチェックして、正しい次の状況を判定します。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スクリプトインクルード]に移動します。
2. *ChangeRequestStateModel_normal* スクリプトインクルードを開いて、スクリプトを次のとおり変更します。

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

a. 次の行を、スクリプトインクルードの最後、ただし **type** で始まる行の前に追加します。

```
toComplete_moving: function() {
              return true;
         },

         toComplete_canMove: function() {
               return true;
         },
```

```
218      canceled: {},
219
220      toComplete_moving: function() {
221          return true;
222      },
223
224      toComplete_canMove: function() {
225          return true;
226      },
227
228      type: "ChangeRequestStateModel_normal"
229  });
```

b. 既存の *implement* オブジェクトを *toComplete* に変更します。

```
implement: {
            nextState: [ "complete" ],

            complete: {
                moving: function() {
                    return this.toComplete_moving();
                },

                canMove: function() {
                    return this.toComplete_canMove();
                }
            },

            canceled: {
                moving: function() {
                   return this.toCanceled_moving();
                },

                canMove: function() {
                   return this.toCanceled_canMove();
                }
            }
        },
```

3. 次の新しいステータス オブジェクトを *complete* に対して追加します。

```
complete: {
            nextState : [ "review", "closed" ],

            review : {
                  moving : function() {
                        return this.toReview_moving();
                  },

                  canMove : function() {
```

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

```
                        if (this._gr.getValue("u_needs_review") ==
"Yes")
                              return true;

                        return false;
                  }
            },

            closed : {
                  moving : function() {
                        return this.toClosed_moving();
                  },

                  canMove : function() {
                        if (this._gr.getValue("u_needs_review") ==
"No")
                              return true;

                  return false;
                  }
            },

            canceled : {
                  moving : function() {
                        return this.toCanceled_moving();
                  },

                  canMove : function() {
                        return this.toCanceled_canMove();
                  }
            }
      },
```

4. [更新] をクリックします。

UI アクションの作成

UI アクションを作成して、[完了] ステータスに対する変更要求にボタンを表示します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

UI アクションには、[変更要求] フォームに [完了] ボタンをいつ表示するかを決定する状況モデル スクリプトインクルードの使用条件が含まれている必要があります。この場合、[完了] ボタンは変更が [実装] ステータスに達したときにのみ表示されます。

手順

1. [変更要求] フォームを開きます。
2. フォームのコンテキストメニューを開き、[設定] > **[UI アクション]** を選択します。
3. 既存の *Implement* UI アクションを探して開きます。
4. フォームのコンテキストメニューを開き、[挿入と維持] をクリックして重複レコードを作成します。
5. 次のフィールドを新しい値で変更します。

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

フィールド	値
名前	完了。
アクション名	state_model_move_to_complete。
ヒント	変更を [完了] ステータスに進めます。
クリック時	`moveToComplete();`.
条件	gs.hasRole('itil') && new ChangeRequestStateHandler(current).isNext("**complete**")
スクリプト	関数、ステータス名、およびステータス値を更新します。 `function moveToComplete(){ var ga = new GlideAjax("ChangeRequestStateHandlerAjax"); ga.addParam("sysparm_name", "getStateValue"); ga.addParam("sysparm_state_name", "complete"); ga.getXMLAnswer(function(stateValue) { g_form.setValue("state", stateValue); gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), "state_model_move_to_complete"); }); } if (typeof window == 'undefined') setRedirect(); function setRedirect() { current.update(); action.setRedirectURL(current); }` .

6. [更新] をクリックします。

プロセス フロー レコードの作成

[完了] ステータスに対してプロセスフローレコードを作成して追加します。プロセスフローフォーマッターは、変更要求フォームの最上部に表示されます。

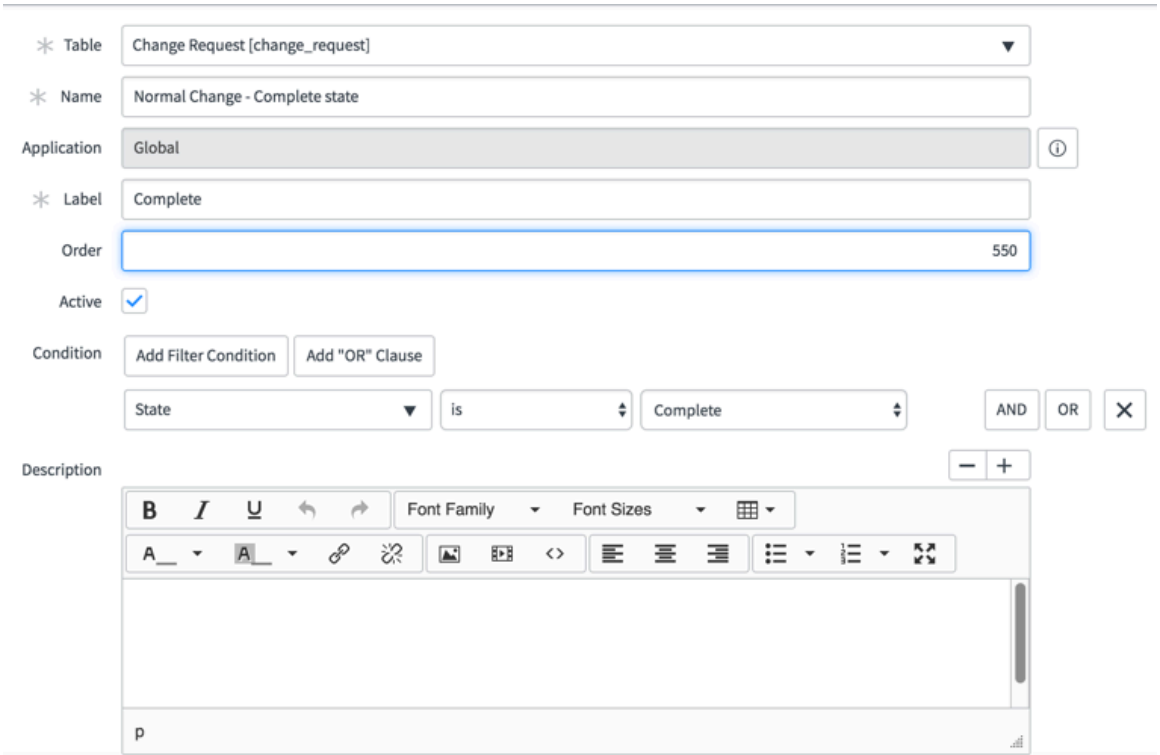
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > [プロセスフロー]に移動します。
2. **[Normal Change – Implement state]** (通常の変更 - 実装ステータス) レコードを開きます。
3. フォームのコンテキスト メニューを開き、[挿入と維持] をクリックして重複レコードを作成します。
4. 次のフィールドを新しい値で変更します。

フィールド	値
名前	通常の変更 - 完了ステータス
ラベル	完了
順番	550
条件	[ステータス] [次の値に等しい (=)] [完了]



5. [更新] をクリックします。

変更要求ワークフローの更新

変更要求ワークフローを更新して [完了] ステータスの追加を反映します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[通常] タイプの変更要求に対する [Change Request - Normal] (変更要求 - 通常) ワークフローは、更新して変更要求を [レビュー] ではなく [完了] に進める必要があります。

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

[通常] タイプの変更要求の場合は、[評価] ステータスにあれば、[アサイン先グループ] からのユーザーの変更要求を承認できます。[リスク] の値が [中] または [高] であれば、CAB の承認は [認証] ステータスで開始されます。[リスク] が [低] である場合、CAB チームからの承認は必要ありません。代わりに、アサイン先グループのマネージャーが変更要求を承認することができます。

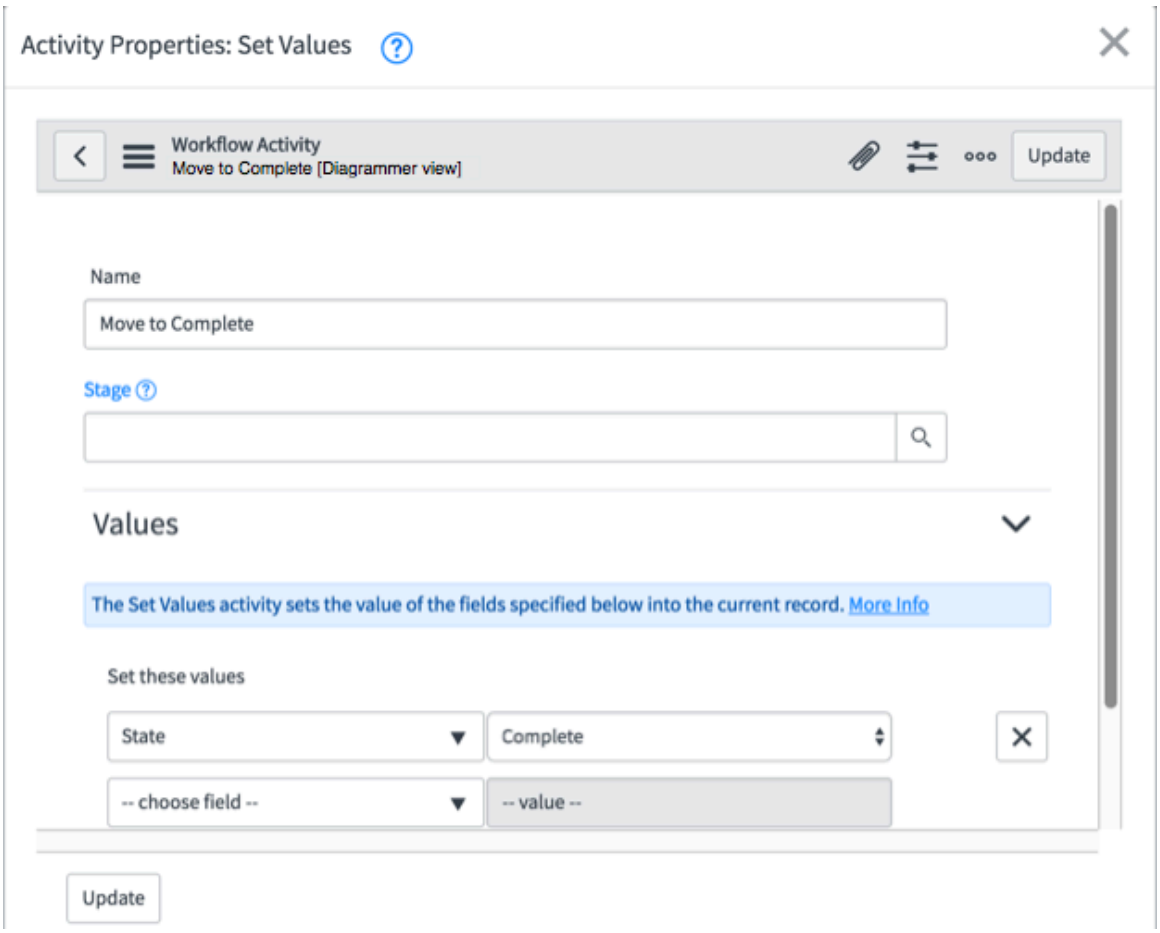
> **注:** アサイン先グループのマネージャーが [評価] ステータスにおいてその変更要求を承認したユーザーでもある場合、[許可] ステータスはスキップされ、変更要求状況が [スケジュール済み] に設定されます。

新たにご利用の場合でも、この機能を利用できます。

手順

1. [すべて] > [ワークフロー] > [ワークフローエディター]に移動します。
2. ワークフローのリストから **[Change Request - Normal]** (変更要求 - 通常) を選択します。
3. [コンテキスト] メニューから [チェック アウト] オプションを選択して、このワークフローの新しいバージョンを作成します。
4. [終了] アクティビティに移行する [値の設定] アクティビティを開いて、次のフィールドを変更します。

フィールド	値
名前	完了に移動
これらの値を設定	ステータス = 完了

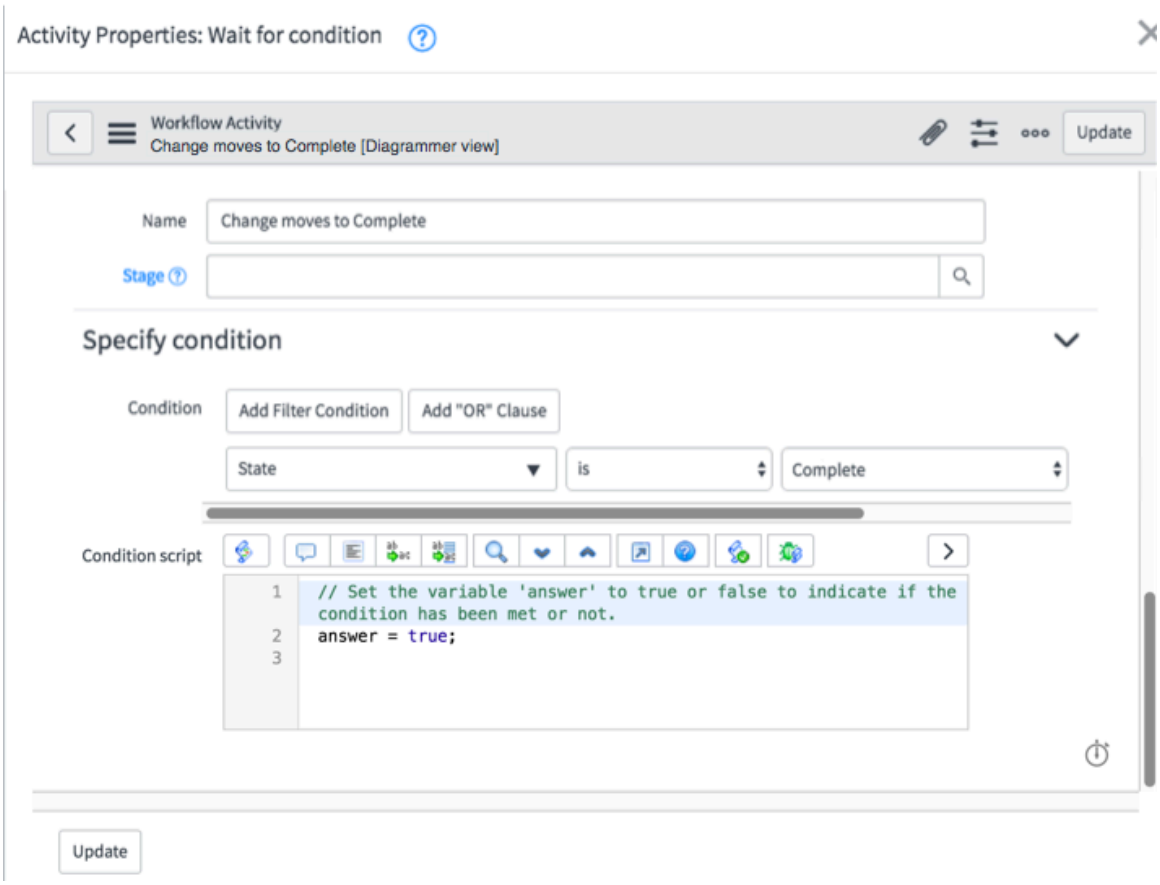


5. [更新] をクリックします。

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

6. [終了] アクティビティに移行する [条件待ち] アクティビティを開いて、次のフィールドを変更します。

フィールド	値
名前	変更が完了に移動
これらの値を設定	[ステータス] [次の値に等しい (=)] [完了]



7. [更新] をクリックします。
8. ワークフロー アクション メニューを開き、[公開] をクリックします。

変更管理 のワークフロー

変更要求の 変更管理 プロセスは、特定の変更要求タイプに対して定義されたワークフローによって制御されます。グラフィカルワークフローエディターを使用して、デフォルトのワークフローを変更するか、追加の変更要求ワークフローを作成できます。

デフォルトでは、6 つの変更要求ワークフローが提供されています。

デフォルトの変更ワークフロー

ワークフロー	説明
変更要求 - 緊急	緊急変更要求が従うワークフロープロセス
変更要求 - 緊急変更タスク	緊急変更要求ワークフローの変更タスクの作成と管理を処理する、子ワークフロープロセス
変更要求 - 標準	通常の変更要求が従うワークフロープロセス

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

デフォルトの変更ワークフロー (続く)

ワークフロー	説明
変更要求 - 通常の変更タスク	通常の変更要求ワークフローの変更タスクの作成と管理を処理する、子ワークフロープロセス
変更要求 - 標準	標準的な変更要求が従うワークフロープロセス
変更要求 - 標準的な変更タスク	標準的な変更要求ワークフローの変更タスクの作成と管理を処理する、子ワークフロープロセス

変更フロー

変更管理 変更フローは、ベースシステムで提供される変更モデルの、再利用可能なアクションとエンドツーエンド実装のライブラリーを提供します。

ServiceNow® フローデザイナー を使用して、フローの作成、操作、およびトラブルシューティングを行うことができます。フローデザイナー は、以下を提供する単一のインターフェイスです。

- 自然言語の説明
- ランタイム情報
- 統合された構成

提供されているフローは、確実にアップグレードできるように読み取り専用です。これらのフローの動作を変更するには、読み取り専用フローのコピーを作成し、 サポートに連絡して読み取り専用フローの非アクティブ化を依頼します。読み取り専用フローを非アクティブ化すると、コピーされたフローがトリガーされる唯一のバージョンになります。

ベースシステムで変更フローをアクティブ化する必要がある場合は、サポートに連絡してケースをログ記録し、変更フローをアクティブ化する必要があります。

デフォルトで、次の変更フローが提供されます。

デフォルトの変更フロー

フロー	説明
変更 - クラウドインフラストラクチャ - 許可	クラウドインフラストラクチャの変更を承認のために処理します。
変更 - 緊急 - 許可	許可ステータスで保留中でない緊急の変更を処理します。
変更 - 緊急 - 実装	実装ステータスの緊急の変更を処理します。
変更 - 緊急 - レビュー	レビューステータスの緊急の変更を処理します。
変更 - 実装タスク	変更要求の実装および実装後の変更タスクを作成し、完了するまで待機するプロセスです。
変更 - 通常 - 評価	評価ステータスで保留中でない通常の変更を処理します。
変更 - 通常 - 許可	許可ステータスで保留中でない通常の変更を処理します。
変更 - 通常 - 実装	実装ステータスの通常の変更を処理します。

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

デフォルトの変更フロー (続く)

フロー	説明
変更 - 標準	標準的な変更を処理します。
変更 - 標準 - 実装	実装ステータスの標準的な変更を処理します。
変更 - 許可なし - 許可	承認のために許可されていない変更を処理します。

変更管理 フローデザイナー アクション

変更モデルとタイプを処理するには、フローデザイナー アクションを構成要素として使用します。フローアクションは、フローデザイナー の ITSM スポークで使用できます。

変更管理 フローアクション

アクション	説明
変更承認ポリシーの適用 (Apply Change Approval Policy)	変更承認ポリシーレコードに従ってユーザーとグループの承認を作成することで、変更要求の承認プロセスを制御します。複数のアクションをフローで使用し、そのフローの各アクションで同じまたは異なる変更承認ポリシーを参照することができます。
フローからの変更タスクのキャンセル (Cancel Change Tasks from Flow)	フローから作成された、関連するすべての処理待ちでオープンな変更タスクをキャンセルします。
ユーザー承認の変更の確認 (Check Change for User Approval)	指定されたユーザーが既に変更要求を承認しているかどうかを確認します。
変更承認を無視 (Disregard change approvals)	関連する承認待ちをすべて不要に設定します。
変更モデルを評価 (Evaluate Change Model)	この変更要求に関連付けられた変更モデルを、変更要求の現在のステータスに照らして評価します。 変更モデルを評価すると、該当するすべての条件が評価され、ステータスを変更する必要があるかどうかが判断され、一致する場合はステータスが変更されます。

コーチング

ServiceNow® コーチング を使用してチームのパフォーマンスを監視し、従業員がスキルセットを向上できるように指導します。

チームの完了したインタラクションとタスクの品質をレビューおよび評価します。これらのアセスメントに基づいて、チームにコースアイテムをアサインできます。トレーニングを完了すると、トレーニングに関連付けられたスキルがスキルセットに追加されます。

この 26 分のポッドキャストには、コーチングアプリケーション、コーチングプロセス、仮想コーチング、およびコーチングをワークフローにビルドすることについての説明が含まれています。

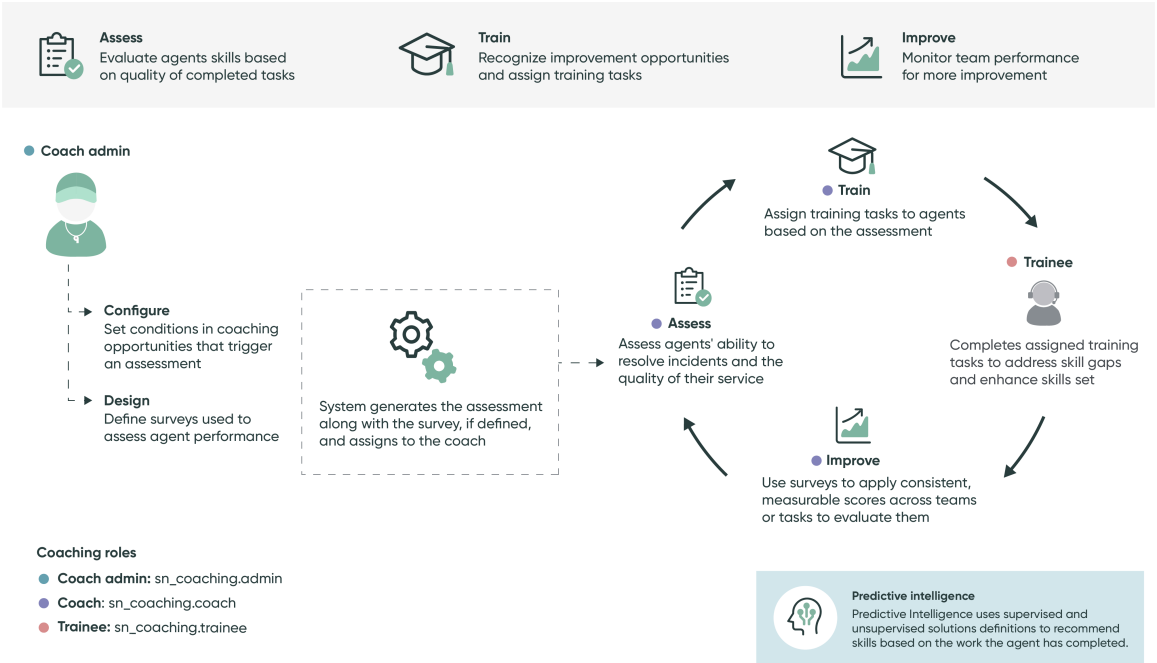
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチングアプリケーション、コーチングプロセス、およびアプリケーションを組織内で使用する方法についての説明のポッドキャスト

コーチング を開始するには

この画像は、コーチングアドミンが コーチング を設定する方法と、マネージャーとエージェントが コーチング を使用する方法に関するワークフローの概要を示しています。

注: ITSM のワークフォース最適化 を コーチング とともに使用する場合は、予測インテリジェンス を使用できます。



コーチング用語

用語	説明
コーチングアセスメント	アセスメントを使用すると、エージェントを評価し、その評価に基づいてトレーニングとスキルをアサインすることができます。アセスメントは、機会に設定された条件に基づいてコーチング機会から自動的に生成できます。アセスメントは手動で生成することもできます。
コーチング機会	設定された条件に基づいてアセスメントを生成するプロセスの重要な瞬間。コーチング機会は、インシデント、問題、変更要求、要求アイテムなどのタスクレコードのライフサイクル中のいつでも生成できます。
仮想コーチ	アセスメントに関連付けられたタスクを自動的に実施するコーチング機会に関連付けることができるレコード。
コーチングのサーベイ	コーチがエージェントの完了した作業についてフィードバックを提供し、エージェントがコーチングの有効性についてフィードバックを提供できるようにするコーチングアセスメントに関連付けられたサーベイ。

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

コーチングアセスメント

コーチングアセスメントを手動で作成してタスクレコードに関連付けるか、コーチング機会を使用して自動的に生成することができます。コーチング機会に設定されたトリガー条件が満たされると、アセスメントが自動的に生成され、アセスメントがトリガーされたコンテキストを評価するために研修生のコーチに自動的にアサインされます。たとえば、従業員がインシデントをエスカレーションするときに明確な作業メモを書かない場合にコーチングアセスメントを作成するように、コーチング機会に条件を設定できます。コーチは、アセスメントを使用して従業員を評価し、より適切な作業メモを作成できるようにトレーニングする学習タスクを追加できます。

コーチングアセスメントを手動または自動で作成した後、次のいずれかを実行できます。

- スキルの付与
- 学習タスクのアサイン
- コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける

注: コーチング機会に関連付けられた仮想コーチを使用して、これらのタスクを自動化できます。

スキルの付与：コーチはアセスメントを完了した後、アセスメントに関連するスキルを研修生に付与できます。

学習タスクのアサイン：コーチングアセスメントには、アセスメントに基づいてエージェントをトレーニングするための学習タスクを関連付けることができます。エージェントがトレーニングを完了すると、学習タスクに関連付けられたスキルがスキルセットに追加されます。たとえば、エージェントがルータースキルを必要とするエスカレーションを解決し、エージェントにそのスキルがない場合は、学習タスクにルータースキルのトレーニングを含めることができます。エージェントがトレーニングを完了すると、ルータースキルがエージェントのスキルセットに追加されます。次回、ルータースキルを必要とするインシデントがエージェントにアサインされたときに、インシデントを正常に解決できるようになります。

コーチングサーベイの設定：コーチングサーベイはコーチングアセスメントに関連付けることができます。コーチがコーチングアセスメントを完了すると、サーベイをトリガーできます。コーチングサーベイを使用すると、コーチは、エージェントがインシデントを解決する能力や完了したタスクの品質についてフィードバックを提供できます。研修生サーベイを使用すると、エージェントはコーチングの有効性に関するフィードバックを提供できます。

- コーチ向けのサーベイはコーチが実施して、研修生を評価するためのフィードバックを提供できます。例：研修生は、必要な知識と技術力を有していることを証明できましたか？
- 研修生向けのサーベイはエージェントが実施して、コーチを評価するためのフィードバックを提供できます。例：エージェントにアサインされた学習タスクはスキルのビルドに役立ちましたか？

コーチング機会

コーチング機会は、コーチング機会レコードに設定された条件に基づいてコーチングアセスメントがトリガーされる、プロセスにおける重要な瞬間です。コーチング機会は、インシデント、問題、変更要求、要求アイテムなどのタスクレコードのライフサイクル中のいつでも生成できます。たとえば、インシデントが再アサインまたはエスカレーションされたときにコーチング機会をトリガーする条件を設定できます。コーチング機会を特定する例については、「コーチング機会の特定」を参照してください。

コーチング機会レコードでは、次の操作を実行できます。

- トリガー条件を設定します。
- スキル、学習タスク、またはサーベイをコーチング機会に関連付けます。これらのアイテムは、機会に関連付けられているアセスメントに自動的に関連付けられます。

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

- 仮想コーチを定義します。アセスメントが機会から自動的に作成され、仮想コーチレコードが関連付けられている場合、アセスメントは [完了してクローズ] ステータスに自動的に移行します。また、アセスメントに関連付けられたスキルと学習タスクが研修生に自動的に付与されます。機会に関連付けられたサーベイは、コーチまたは研修生にもアサインされます。

  注:

  - すべての仮想コーチレコードにコーチング機会が関連付けられますが、すべてのコーチング機会に仮想コーチレコードが関連付けられるわけではありません。
  - 仮想コーチを手動で生成されたアセスメントに関連付けることはできません。

  仮想コーチの詳細については、「仮想コーチのコースアイテムの識別と追加」を参照してください。

アセスメントトリガーの例

コーチング機会でアセスメントをトリガーしましたか？	仮想コーチがコーチング機会に関連付けられ、条件セットを満たしていますか？	結果
はい	はい	仮想コーチはコーチング機会に関連付けられているため、次のタスクが自動的に実施されます。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける
はい	いいえ	仮想コーチはコーチング機会に関連付けられていないため、次のタスクが手動で完了する必要があります。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける
いいえ	いいえ	手動アセスメントを作成し、次のタスクを手動で実施することができます。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける

変更管理、カスタマーサービス管理 (CSM)、インシデント管理 などのタスクベースのプロセスにコーチング を使用して、コーチング を設定できます。ビジネスルールを構成して、非タスクまたはカスタムテーブルソースにも コーチング を使用できます。

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

アプリケーションの全体的な理解と使用方法の詳細については、「コーチングの概要」を参照してください。

コーチングの要求

コーチング (com.sn_coaching) プラグインの利用には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow の担当者によるアクティブ化が必要です。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

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

コーチング プラグイン

プラグイン	説明
コーチング (com.sn_coaching)	コーチング アプリケーションをアクティブ化します。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。コーチングアプリケーションは、ITSM Professional サブスクリプションでのみ利用できます。詳細については、アカウント マネージャーにお問い合わせください。
ラーニングのコーチング (sn_coach_lrn) **注:** これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store とは別にインストールする必要があります。	ラーニングのコーチングアプリケーションをアクティブ化し、ラーニングモジュールとコーチングアプリケーションのデータ連携ができるようにします。

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

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

コーチング ロール

コーチング のロールをアサインして、さまざまなユーザーが表示および実行できる内容を指定します。

ロール	説明	継承されるロール
sn_coaching.trainee [コーチング研修生]	彼らが属するコーチングアセスメントを表示できます。 [アセスメントをレビュー] をクリックするとコーチングアセスメントに作業メモを追加できます。	• skill_user • survey_reader • pa_viewer
sn_coaching.coach [コーチングコーチ]	彼らが属するコーチグループに割り当てられたコーチングアセスメントを読み書きできます。 コーチング機会にトレーニングと仮想コーチを割り当てることができます。 注: コーチングのコーチは新しいコーチング機会を作成することはできません。	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
sn_coaching.admin [Coaching アドミン]	すべての機能を実行できます。	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習ライブラリの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

コーチングの概要

コーチング を有効にしたら、ロールとグループの設定、コーチング機会の定義、トレーニング資料の作成、従業員の評価と指導を開始できます。コーチと研修生のダッシュボードには、結果を管理および測定するために役立つ概要が示されます。

注: コーチングを使い始める方法の詳細については、コーチング および「コーチングのデモ」を参照してください。

コーチング の初期セットアップ

コーチング を有効にしたら、ユーザーロールを割り当て、コーチング機会を設定し、トレーニングコンテンツを作成して、アプリケーションを設定します。

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

1. コーチング ロールとグループを設定します。
2. コーチング機会のトリガー条件を定義する
3. 学習コンテンツと仮想コーチを識別します。
4. サーベイを設定します。

コーチングのロールのワークフロー

コーチングの trainee ロールをもつ従業員は、プロセス中の重要な瞬間でのコーチングを必要としています。

コーチングの admin ロールを持つアドミニストレーターは、コーチングプロセスで使用されるコーチング機会、学習コンテンツ、仮想コーチ、およびサーベイの設定を担当します。

コーチングの coach ロールを持つマネージャーまたはコーチは、プロセスの対象領域の専門家であり、従業員または研修生にコーチングを提供する責任があります。

コーチングダッシュボード

簡素化されたビューで結果を管理および測定するには、コーチングダッシュボードを使用します。

- コーチダッシュボード
- 研修生ダッシュボード

コーチング機会の特定

コーチング機会は、環境中の至る所で発生する多くのタスクにあります。

- サービスデスクがインシデントを第 2 レベルにエスカレートするときに、より良い作業メモを書くこと
- サービスデスクがインシデントに取り組むときに、影響を受ける構成アイテムを正しく設定すること
- 更新セットで admin に正しい命名規則を使用すること
- 新入社員研修および新しいアプリケーションの保証期間中のコーチング
- コメントに関連する情報を設定して、ケースを別のユーザーに適切に再割り当てすること
- サーベイから肯定的でないフィードバックを受け取ったときに、クローズ済みレコードにユーザーを従事させること
- 品質コントロールでユーザーをスポットチェックすること
- プロジェクトでガイドプロジェクトアドミンを支援すること
- ナレッジ記事が解決済みインシデントに添付されるときに、ナレッジ記事の品質を向上すること

共通 ITSM アセスメントトリガー

研修生がインシデントの解決などの ITSM プロセスを処理するときに発生するアクティビティを、アセスメントトリガーとして定義できます。

テーブル	アセスメントトリガー
インシデント	最初の対応の機会
	カテゴリ化および優先順位付け
	再割り当て

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

テーブル	アセスメントトリガー
	顧客へのソリューションの提案
問題	問題の説明の定義
	既知のエラーの書き込み
	ワークアラウンドの書き込み
	根本原因分析
	根本原因の確認
	この問題を避けるにはどうすればよいか？
変更	カテゴリ化および優先順位付け
	実装の説明
	リスク分析
	影響分析
	承認ステータス
	実装
	実施後のレビュー

他のアプリケーションとの統合

コーチング におけるコーチング機会、コーチングアセスメント、および割り当てられたトレーニングは、次のアプリケーションと統合されます。

- 継続的改善管理

  CIM によるコーチング機会の例としては、改善イニシアチブを使用して外部トレーニングタスクを設定することがあります。

  > **注:** 改善イニシアチブを作成するには、継続的改善管理 (com.sn_cim) プラグインを有効にする必要があります。継続的改善管理 には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow の担当者によるアクティブ化が必要です。

- スキル管理

  コーチングアセスメントでは、研修生をコーチングして新しいスキルを習得したり、既存のスキルレベルを高めたりできるように、研修生のスキルを評価してギャップを特定できます。

- ナレッジ管理

  アサインされたトレーニングとしてナレッジ記事を割り当てることができます。

ドメインセパレーションと コーチング

ドメインセパレーションは コーチング でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

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

ドメインセパレーションの概要

所属する (テナント) ドメイン内のレコードをコーチおよび Coaching 管理者が表示できるように、コーチング機会、コーチングアセスメント、仮想コーチ、およびトレーニングを含むすべてのテーブルではドメインセパレーションがサポートされます。

におけるドメインセパレーションの仕組み コーチング

コーチングではドメインセパレーションがサポートされており、セットアップや構成は不要です。コーチング機会とコーチングアセスメントは、グローバルドメインを含む分離ドメインで作成できます。

コーチングアセスメントは、プラットフォームタスク [task] テーブルを拡張します。

ドメインセパレーションが実装されると、コーチと研修生ユーザーは、アサインされたドメイン内でのみコーチングアセスメントとトレーニングを表示できます。[ドメイン] および [ドメインパス] 列は、ベースシステムで提供されるコーチング機会、コーチングアセスメント、仮想コーチング、およびトレーニングで使用できます。

「ドメイン」列にはイベントまたはアラートが属するドメインの名前が含まれ、「 ドメインパス」列には一意のドメイン識別子が含まれます。

注: ドメイン列が表示されていない場合は、 アイコンをクリックして、必要な列を追加します。必要に応じて、ドメインパス列を追加することもできます。

ドメインセパレーションテーブル

- コーチングアセスメント [sn_coaching_assessment]
- コーチング機会 [sn_coaching_opportunity]
- トレーニング [sn_coaching_recommendation]
- アサインされたトレーニング [sn_coaching_assessment_recommended_learning]
- アサインされたトレーニング [sn_coaching_opportunity_recommended_learning]
- 仮想コーチ [sn_coaching_opportunity_virtual_coach_m2m]
- 仮想コーチング [sn_coaching_virtual_coach]

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

ユースケース

- 親ドメインに属するコーチングアドミンは、親ドメインレベルまたは子ドメインレベルでコーチング機会を作成します。親レベルで作成されたコーチング機会は、すべてのドメインで表示できます。
- コーチングアドミンは複数のドメインにアクセスできますが、特定のドメイン内のレコードでコンテンツを更新することを望んでいます。レコードで指定されたドメインによって、そのレコードフィールドと参照フィールドの機能が決まります。
- Acme ドメインに属する Coaching ユーザーは、Acme ドメインで作成されたコーチングアセスメントタスクを表示できます。
- コーチングユーザーは、Acme ドメインの統合されたアプリケーションにアサインされたトレーニングを関連付けたいと考えています。ユーザーは、レコードが関連付けられている統合アプリケーションのドメインに属している必要があります。
- 親ドメインの研修生ユーザーは、親のコーチングアセスメントだけでなくその親のすべての子ドメインのコーチングアセスメントも表示できます。そのコーチングアセスメントを表示するには、研修生ユーザーは、Acme ドメイン、その親ドメイン、またはグローバルドメインに属している必要があります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

コーチング とサーベイの設定

コーチング を最大限に活用するには、コーチング アプリケーションを設定してサーベイを設定します。

コーチング の設定

研修生の評価およびコーチングを開始するように コーチング を構成します。

1. コーチング ロールとグループを設定して、コーチング のユーザー、コーチ、およびアドミンを識別します。
2. [コーチング機会] フォームでアセスメントトリガーを定義します。
3. トレーニングまたは仮想コーチングの一環として提供されるトレーニングコンテンツを特定します。
4. コーチング機会に追加する仮想コーチを構成します。
5. コーチング経験に関するフィードバックを提供するサーベイを設定して、改善できるようにします。

サーベイの設定

解決済みまたはクローズ済みのコーチングアセスメントフォームからアクセスできるサーベイを作成することで、コーチと研修生の両方に対するフィードバックを取得できます。

- コーチに関するフィードバックを提供する、研修生に対するサーベイ
- 研修生に関するフィードバックを提供する、コーチに対するサーベイ

コーチング のサーベイデザイナー にアクセスするには、[サーベイ] > [サーベイデザイナー] に移動します。

コーチング サーベイ定義 にアクセスするには、[コーチング] > [コーチングのサーベイ] に移動します。

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

コーチング のプロパティ

プロパティ

プロパティ	説明
sn_coaching.kb_article_duration	ナレッジ記事を読む日数。アドミン (sn_wfo admin) が研修生が記事を読み終える日数を設定します。日数は、研修生がトレーニングを完了する期日に変換されます。これは、研修生のタイムゾーンを考慮して現在の日付から計算されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	研修生にトレーニング完了期日が設定されている場合に週末を除外します。 • タイプ：True | False • デフォルト値:True

コーチング機会のトリガー条件を定義する

ユーザーをコーチングできるプロセス内の重要な瞬間を定義するには、コーチング機会フォームを使用します。コーチング機会は、改善できるプロセスと、コーチと研修生との間の関係で構成されます。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.admin

このタスクについて

コーチング機会で定義されたトリガー条件が満たされると、その研修生に対するアセスメントが生成されます。その後、コーチングアセスメントがトレーニングのためにコーチにアサインされれるか、または自動化された仮想学習コンテンツを使用して実行されます。

手順

1. ガイド付きセットアップを使用するか、アプリケーションナビゲーターを使用して、コーチング機会を作成します。

作成に使用	操作
ガイド付きセットアップ	a. [継続的改善] > [管理] > [ガイド付きセットアップ] に移動します。 b. [コーチング機会を追加] セクションに移動し、[設定] をクリックします。
アプリケーションナビゲーター	[コーチング] > [コーチング機会] に移動します。

2. [新規] をクリックします。
3. コーチング機会フォームのフィールドに入力します。

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

a. [テーブル] フィールドでコーチングのためのフィールドを含むテーブルを選択します。

b. ソーステーブルから [研修生フィールド] を選択します。

c. コーチングアセスメントが生成される研修生を制限するには、特定の研修生グループを選択します。

d. 評価するコーチまたはコーチのグループを選択し、このコーチング機会に生成される研修生アセスメントにフィードバックを提供します。
   - コーチグループを選択するには、[コーチグループ] フィールドからコーチのグループを選択します。
   - 選択したタスクレコードのコーチとしてアサイン先グループマネージャーを選択するには、[コーチユーザーの指定] チェックボックスをオンにして、選択したテーブルからコーチユーザーを選択します。

e. [トリガー] フィールドに重大なタイミングの条件を追加します。
例については、「共通 ITSM アセスメントトリガー」を参照してください。

4. [スナップショット設定] タブのフィールドに入力します。

a. アセスメントがトリガーされたときにコーチングアセスメントに取り込む値を含むスナップショットフィールドを選択します。

b. 詳細スクリプトを使用するには、[詳細] チェックボックスをオンにして、スクリプトを追加します。
スクリプトの詳細については、「スクリプト」を参照してください。

5. [頻度] タブのフィールドに入力します。

a. 生成されるコーチングアセスメントの数を制限するには、 [ランダムサンプル **(%)**] を総数のパーセンテージに設定します。
ランダムサンプルサイズを減らすには、[すべての機会に関して指導を受ける必要があるユーザー] を指定することで特定の研修生が除外されないようにすることができます。たとえば、新しい従業員に毎回コーチを受けさせたい場合があります。

b. コーチングアセスメントが [完了してクローズ] 状態に設定される [アセスメント期間] を指定します。
Close assessments after expiration スケジュール済みジョブを無効化することで、自動クローズ動作を無効にできます。

c. 同じコーチング機会の研修生に対して特定の期間内に重複アセスメントが作成されないようにするには、このチェックボックスをオンにします。
重複アセスメントが作成されない [期間] を指定します。

6. [サーベイ] タブのフィールドに入力します。

a. コーチングアセスメントが [解決済み] 状態のときに研修生とコーチが受けるフィードバックサーベイを選択するには、[コーチが実施したサーベイ] および [研修生に実施したサーベイ] を選択します。

7. [関連 **KPI**] タブのフィールドに入力します。

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

a. コーチング機会によって改善された主要な KPI を [改善 **KPI]** フィールドで選択します。

b. [戦略的達成目標] フィールドで、コーチング機会の影響を受ける [戦略的達成目標] を選択します。

> 注: 戦略的目標は、[継続的改善] > [戦略目標] に移動することで設定できます。

該当する場合は、アサインされたトレーニングと仮想コーチアイテムを関連リストに追加して、コーチング機会を実施できます。

Example: コーチングアドミニストレーターによるトリガー条件の定義

コーチング機会フォーム

フィールド	値
番号	COP0000109
名前	インシデントプロセス：インシデント再割り当てに関するコーチング
説明	コメント、CI、およびカテゴリの追加を含む、インシデントの再アサインプロセスについてユーザーに指導します。
テーブル	インシデント [incident]
研修生	担当者
研修生グループ	研修生グループ
コーチグループ	コーチグループ
アクティブ	選択済み
トリガー	オプション：担当者
	オペレーター：変更

コーチング機会タブ

フィールド	値
周期	
ランダムサンプル (%)	100
アセスメント期間	5 日
サーベイ	
コーチが実施したサーベイ	研修者アセスメントサーベイ (コーチが提供)
研修生に実施したサーベイ	コーチ有効性サーベイ (研修生が提供)
関連 KPI	
改善 KPI	再度割り当てられたオープンインシデントの数
戦略的達成目標	よりグローバルな物流を含めるためにスタッフの配置を変更する
スナップショット設定	

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

コーチング機会タブ (続く)

フィールド	値
スナップショットフィールド	解決コード、解決メモ、作業メモ

関連情報

コーチング フィールドの説明

仮想コーチのコースアイテムの識別と追加

自動化された仮想コーチングのフィルターを定義し、コースアイテムを追加します。コーチングアセスメントがトリガーされると、コースアイテムが自動的にアセスメントに添付されます。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.admin

このタスクについて

アサインされたコースアイテムには一般に、マイクロトレーニング、ベストプラクティス、ヒント、ナレッジ記事、ビデオ、およびコミュニティリンクが含まれます。

手順

1. **[Coaching]** > [仮想コーチ] > [すべて]に移動し、[新規] をクリックしてレコードを作成します。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
テーブル	コーチング機会からアセスメントが生成される元となるテーブル。
コースアイテム	仮想コーチングレコードに関連付けるコースアイテム。これには、メッセージ、リンク、ビデオ、またはソースコードが含まれます。 **注:** 仮想コーチングレコードの条件が満たされると、コースアイテムは自動的にコーチングアセスメントに添付されます。 コースアイテムにアクセスするには、[コーチング] > [コースアイテム] に移動します。
詳細	詳細条件の設定を有効にします。 スクリプトの詳細については、「スクリプト」を参照してください。
条件	仮想コーチングをトリガーするフィルター条件を設定します。
オートフィルフィールド	1 つ以上のフィールドと、自動的に入力するそれぞれの値を設定します。

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

Example: コーチングアドミニストレーターによる学習コンテンツの設定

仮想コーチングフォーム

フィールド	説明
番号	CVC0000106
簡単な説明	インシデントプロセスのための仮想コーチ
テーブル	インシデント [Incident]
コースアイテム	Core Java
アクティブ	オン
詳細	クリアー
条件	• 変更に割り当て • 構成アイテムが空
オートフィルフィールド	• 解決済み状態 • パフォーマンス評価 N/A

トレーニングフォーム

フィールド	値
番号	CR0000106
タイトル	問題を迅速に解決し、顧客満足度を向上
アクティブ	オン
カテゴリ	カスタマーエクスペリエンス
コンテンツ	問題をより速く解決することによって顧客満足度を高めるには、このビデオをご覧ください。

関連情報

コーチング フィールドの説明

サーベイを作成して コーチング 機会に関連付ける

トレーニングの品質を評価するためのコーチまたは研修生向けのサーベイを作成します。サーベイに質問集を追加します。サーベイをコーチングの機会に関連付けて、コーチがコーチングアセスメントを完了したときにフィードバックを提供します。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.admin

手順

1. サーベイを作成してコーチングの機会に関連付けます。

   注: コーチングの機会に関連付けるサーベイが既にある場合は、コーチングの機会にサーベイを関連付けるステップに移動します。

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

a. [すべて] > [コーチング] > [管理] > [サーベイデザイナー]に移動します。
b. [名前] フィールドで、コーチングサーベイの名前を入力します。
c. [構成] タブを選択します。
d. [サーベイオーナー] フィールドで、[コーチングアドミン] を選択します。
e. [説明] フィールドに、サーベイの説明を入力します。
f. [ソーステーブル] フィールドで、コーチングアセスメント [sn_coaching_assessment] を選択します。
g. [期間] フィールドに、サーベイを完了するために提供される期間の長さを入力します。
h. [保存] を選択します。
サーベイの設定方法の詳細については、「サーベイデザイナー設定フォーム」を参照してください。

2. サーベイの質問集を作成します。
a. [すべて] > [サーベイ] > [質問集]に移動します。
b. [アセスメントメトリクスカテゴリ] リストで、[新規] をクリックします。
c. [名前] フィールドに質問集の名前を入力し、フォームヘッダーを右クリックして [保存] を選択します。
d. [アセスメントメトリクス] 関連リストで [新規] をクリックします。
e. [サーベイの質問] フォームで、名前、質問、およびデータタイプを入力し、[送信] を選択します。
質問集の作成方法または更新方法の詳細については、「サーベイの質問」を参照してください。

3. 質問集をサーベイに関連付けます。
a. [すべて] > [コーチング] > [管理] > [コーチングのサーベイ]に移動します。
b. [アセスメントメトリクスタイプ] リストで、作成したサーベイを選択します。
c. [メトリクスカテゴリ] 関連リストで、[バンクからの新しいカテゴリ] を選択します。
d. 作成した質問集を選択し、[選択項目を追加] を選択します。
e. [更新] を選択します。

4. サーベイをコーチングの機会に関連付けます。
a. [すべて] > [コーチング] > [コーチング機会] に移動します。
b. [サーベイ] 関連リストを選択します。
c. 次のいずれかの操作を行います。
- コーチが実施するサーベイを追加するには、[コーチが実施したサーベイ] フィールドで、検索アイコンを使用してサーベイを選択します。
- 研修生が実施するサーベイを追加するには、[研修生向けサーベイ] フィールドで、検索アイコンを使用してサーベイを選択します。

コーチング機会の詳細については、「コーチング機会のトリガー条件を定義する」を参照してください。

研修生のコーチング

マネージャーまたはコーチは、領域の専門家であり、従業員または研修生にコーチングを提供する責任があります。コーチダッシュボードを使用してコーチングの有効性を管理および測定します。

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

コーチダッシュボードへは、コーチング ナビゲーションメニューからアクセスするか、またはダッシュボードリストから直接アクセスできます。詳細なデータを表示するには、レポートをクリックします。

注:

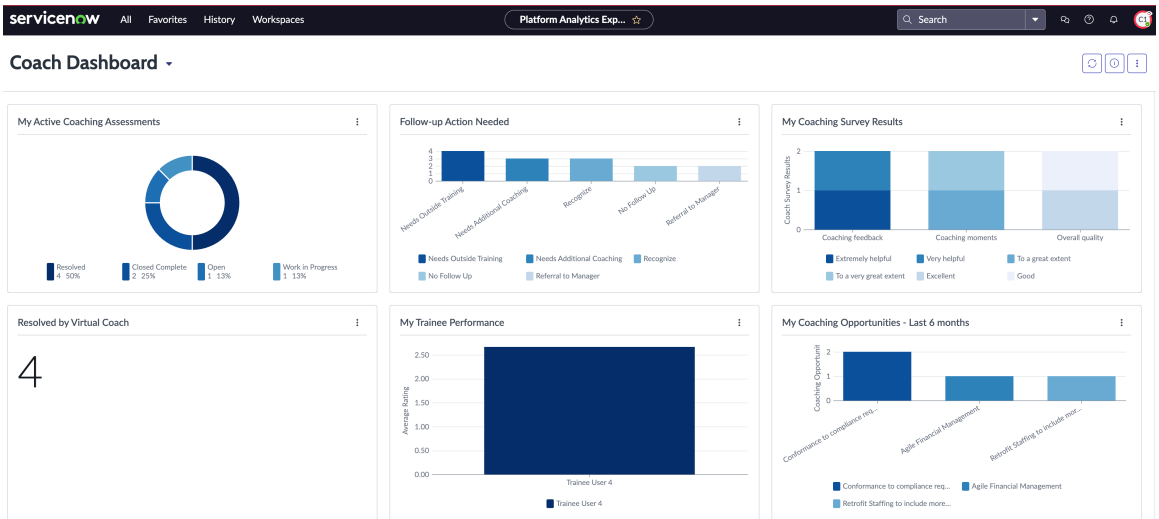
- コーチダッシュボードを表示するには、コーチングコーチロールが必要です。
- [コーチダッシュボード] ページでは、ネクストエクスペリエンス ユーザーインターフェイスを使用します。ネクストエクスペリエンス の詳細については、「ネクストエクスペリエンス UI」を参照してください。

研修生アセスメントがあなたに割り当てられると、コーチングが始まります。コーチングアセスメントは、コーチングアドミンによって設定されたコーチング機会からトリガーされます。コーチングアセスメントを使用すると、研修生との対話の促進、トレーニングコンテンツの割り当て、期日の設定、およびその他の詳細を設定できます。

コーチダッシュボードを使用すると、詳細および、コーチングが研修生に与える影響を管理できます。

- コーチングアセスメントの進捗状況をチェックします。
- 解決済みのコーチングアセスメントで必要なフォローアップアクションの数と種類を分析します。
- 研修生からのサーベイフィードバックの種類を表示します。
- バーチャルコーチによって解決されたアセスメントの数を表示します。
- コーチングから研修生のパフォーマンス評価をチェックします。
- コーチングの影響を受ける KPI のリストを表示します。
- 自分に割り当てられているコーチング機会の種類を検証します (過去 6 か月間)。

コーチダッシュボード



レポート	説明
自分のアクティブなコーチングアセスメント	[新規]、 [対応中]、および [解決済み] 状況にある、割り当てられたコーチングアセスメント
必要なフォローアップアクション	[フォローアップが必要] フィールドでグループ化されたコーチングアセスメント。 • 認識 • 追加のコーチングが必要

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

レポート	説明
	• 外部トレーニングが必要 • マネージャーへの照会 • 仮想コーチを作成 • フォローアップなし
自分のコーチングサーベイ結果	研修生からのコーチングに関するフィードバック結果
仮想コーチによって解決されました。	仮想コーチングによって解決されたコーチングアセスメント
自分の研修生のパフォーマンス	研修生のパフォーマンス評価でグループ化されたコーチングアセスメント
自分のコーチングで対処された KPI	コーチングによって対処された KPI
自分のコーチング機会 - 過去 6 か月間	過去 6 か月間に割り当てられたコーチング機会

研修生の評価

コーチングアセスメントを使用して、研修生の作業を確認し、トレーニングとフィードバックを提供します。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.coach

このタスクについて

研修生は、[コーチングアセスメント] フォームの任意のフィールドを表示し、[作業メモ] フィールドにコメントを追加することができます。研修生は、コーチングアセスメントが [解決済み]、[完了してクローズ]、または [未完了でクローズ] ステータスである場合に、サーベイを使用してコーチのフィードバックを送信できます。

アセスメントが生成されると、コーチグループのすべてのユーザーは通知を受け取ります。アセスメントは自動的に (コーチング機会の結果として) 生成されるか、手動で作成されます。コーチングアセスメント中は、いつでもサーベイを使用して、研修生にフィードバックを提供できます。

インシデント、問題、変更要求、その他の タスクテーブル を拡張するテーブルから、コーチングアセスメントを作成できます。[コーチングアセスメントを作成] ボタンの表示を有効にし、そのボタンを使用してアセスメントを作成します。ボタンの表示を有効にするには、

- レコードの UI アクション を設定します。
- `sn_coaching.CoachingExtensionPoint` 拡張ポイントに、テーブルの名前を返す `getCreateAssessmentUITables` メソッドが実装されてされることを確認してください。

手順

1. [すべて] > [コーチング] > [コーチングアセスメント]に移動し、[オープン] ステータスのコーチングアセスメントを選択します。

   [サーベイの開始] ボタンを使用してサーベイを実施し、アセスメント中の任意のタイミングで研修生にフィードバックを提供することができます。サーベイを完了すると、スコアは [コーチングサーベイスコアの計算] ビジネスルールを使用して計算され、[研修生の評価] フィールドに自動的に入力されます。研修生の評価は、[アセスメント評価] フィールドに設定されたアセスメント評価を生成します。

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

注: 手動で作成されたアセスメントでは、サーベイを利用できません。

2. コーチングアセスメントフォームのフィールドに入力します。
   a. コーチング機会から得られるコーチグループが正しいことを検証します。
   b. コーチングアセスメントの [コーチ] フィールドをコーチに設定します。
   c. [期日] フィールドに、アセスメントの期日を入力します。
   コーチングアセスメントは、その期日後は [未完了でクローズ] 状態に設定されます。システムプロパティを使用して、トレーニングの完了期限を設定します。詳細については、「コーチングのプロパティ」を参照してください。[有効期限後にアセスメントをクローズ] スケジュール済みジョブを無効化することで、自動クローズ動作を無効にできます。
3. [メモ] タブのフィールドに入力します。
   a. 説明をコーチングアセスメントに追加します。
   b. 作業メモを追加して研修生との対話を容易にします。
4. [スナップショット] タブのスナップショットコンテンツを確認し、[メモ] フィールドにフィードバックを追加します。
5. [フィードバック] タブのフィールドに入力します。
   a. コーチング経験に基づいて [アセスメント評価] を設定します。
   研修生にフィードバックを送信すると、1 ～ 10 のスケールに基づく [研修生の評価] フィールドのスコアが、良いまたは優秀などの評価に変換されます。この評価は [アセスメント評価] フィールドに表示されます。
   b. コーチングの一部としてファローアップアクションをセットします。
6. [研修生スキルセット] 関連リストで研修生に適用できるスキルを確認します。
   詳細については、「スキル管理」を参照してください。
7. アサインされたトレーニングコンテンツを [アサインされたコースアイテム] 関連リストに追加します。
8. [サーベイ結果] 関連リストで、研修生に対するサーベイフィードバックを確認します。
9. コーチングが終了したら、次の手順に従います。
   a. アセスメントの概要としてコーチング経験の要約を追加します。
   b. コーチングアセスメントを [解決済み] に設定します。

Example: コーチによる研修生の評価

コーチングアセスメントフォーム

フィールド	値
番号	CAS0001004
研修生	研修生ユーザー 2
レコード	インシデント：INC0000055
機会	COP0000109
状態	対応中
コーチグループ	コーチグループ

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

コーチングアセスメントフォーム (続く)

フィールド	値
コーチング	コーチユーザー 1
期限日時	2018/10/25 5:18:59

コーチングアセスメントタブ

フィールド	値
レビューのための情報	
スナップショット	• 構成アイテム： SAP ヒューマンリソース (HR) • 追加のコメント： 2018-06-2321:45:04 - ITIL ユーザー (追加のコメント) SAP ヒューマンリソース (HR) アプリケーションにアクセスできない。 • 作業メモ： 2018-06-2321:45:04 - ITIL ユーザー (作業メモ) このアプリケーションにアクセスできないので、機能停止になる可能性がある。
フィードバック評価	
アセスメント評価	優秀
フォローアップ日時	認識
サマリー	研修生はトレーニングの学習に大きな関心を示し、期日の前に終了しました。

関連情報

コーチング フィールドの説明

アセスメントの完了後にスキルをアサインする

完了したコースアイテムに基づいて、特定のスキルレベルのスキルを研修生に自動的にアサインします。たとえば、研修生がエキスパートレベルで日本語を学習するコースアイテムを完了した場合は、その研修生にスキルレベル「エキスパート」をアサインできます。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.coach および sn_coaching.admin

このタスクについて

コーチング機会、コーチングアセスメント、またはコースアイテムにスキルを関連付けることができます。研修生がコーチングアセスメントを完了すると、その研修生がコーチング機会中に獲得したスキルを自動的にアサインできます。

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

コーチング機会から生成されたコーチングアセスメントによって、そのアセスメントが完了した後に研修生にはスキルが付与されます。アサインされたコースアイテムを含めるようにアセスメントが構成されている場合、コースアイテムに関連付けられたスキルもアセスメントに追加されます。

手順

1. スキルとコーチングアセスメントまたはコーチング機会を関連付けます。

目的	手順
スキルとコーチング機会を関連付ける	**a.** [コーチング] > [コーチング機会] に移動します。 **b.** スキルとスキルレベルを関連付けるレコードを選択します。 **c.** [アセスメント完了時に付与されるスキル] 関連リストで、[新規] をクリックします。 **d.** [スキル] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックし、この機会に関連付けるスキルを選択します。 **e.** [スキルレベル] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックし、この機会のスキルレベルを選択します。
スキルとコーチングアセスメントを関連付ける	**a.** [コーチング] > [コーチングアセスメント] に移動します **b.** スキルとスキルレベルを関連付けるレコードを選択します。 **c.** [アセスメントによって獲得されたスキル] 関連リストで、[新規] をクリックします。 **d.** [スキル] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックし、このアセスメントに関連付けるスキルを選択します。 **e.** [スキルレベル] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックし、このアセスメントのスキルレベルを選択します。 アセスメントが完了すると、研修生にスキルが自動的に追加されます。
スキルをコースアイテムに関連付ける	**a.** [コーチング] > [コースアイテム] に移動します。 **b.** スキルとスキルレベルを関連付けるレコードを選択します。 **c.** [アセスメント完了時に付与されるスキル] 関連リストで、[新規] をクリックします。 **d.** [スキル] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックし、このトレーニングに関連付けるスキルを選択します。 **e.** [スキルレベル] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックし、このコースアイテムのスキルレベルを選択します。

2. [送信] をクリックします。
研修生の [コーチングアセスメント] レコードの [付与されたすべてのスキル] 関連リストに移動すると、その研修生に付与されるすべてのスキルを表示できます。[ソース] フィールドには、機会、アセスメント、またはトレーニングのいずれによって付与されたかが表示されます。

ラーニングのコーチングを使用したエージェントのトレーニング

ラーニングのコーチングを使用して、内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。類似のコンテンツを学習ライブラリに整理します。学習タスクをアサインし、実施を追跡します。

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

重要: ラーニングのコーチングは、ServiceNow® Store からラーニングのコーチングアプリケーションを有効化すると使用できるようになります。このアプリケーションを有効にするには、「コーチングの要求」を参照してください。

ラーニングのコーチング

関連する学習コンテンツの整理

学習ライブラリを作成して、関連するコンテンツをカテゴリに整理します。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.coach

手順

1. [すべて] > [ラーニング] > [コンテンツ] > [学習ライブラリ] に移動します。
2. 学習ライブラリを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. [タイトル] フィールドに、学習ライブラリの一意の名前を入力します。
   c. [説明] フィールドに、学習ライブラリの説明を入力します。
   d. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

   注: 学習ライブラリは、直接または追加で管理するすべてのグループに表示されます。

3. コースアイテムを学習ライブラリに追加します。
   a. [コンテンツ] 関連リストをクリックします。
   b. [追加] をクリックします。
   c. [学習コースを追加 **(Add Learning Courses)**] ポップアップウィンドウで、学習ライブラリに追加するすべてのコースアイテムを選択します。
   d. [選択項目を追加] をクリックします。コースアイテムが学習ライブラリに追加されます。

   注: 追加したコースアイテムを削除するには、コースアイテムを選択して [削除] をクリックします。

4. ライブラリーにユーザーを追加します。
   a. [適用可能なユーザー **(Applicable User)**] 関連リストをクリックします。
   b. [編集] をクリックします。
   c. 目的のユーザーを [適用可能なユーザーリスト **(Applicable Users List)**] フィールドに移動します。
   d. [保存] をクリックします。

内部学習コンテンツの追加

内部コースを追加して、エージェントが新しいコンテンツを学習し、スキルを高められるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.coach

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

手順

1. [すべて] > [ラーニング] > [コンテンツ] > [学習コンテンツ]に移動します。
2. 内部学習コンテンツを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. 次のフィールドに入力します。

名前	説明
役職	コースの名前。
内部ソース	コースの内容のタイプを選択します。 利用可能なコースのタイプは次のとおりです。 ▪ URL：YouTube、Vimeo、またはビデオへのリンク ▪ ナレッジ記事 ▪ 自由形式
完了までの日数	コースを完了するために必要な日数。デフォルト値は 5 に設定されています。
コースカタログ	コースに関連付けられているカタログ。
ナレッジ記事	内部ソースがナレッジ記事の場合は、記事を選択します。
URL ドメイン	内部ソースが URL の場合は、URL のドメインを選択します。 使用可能な URL ドメインタイプは次のとおりです。 ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ その他
URL	内部ソースが URL の場合は、選択したドメインの URL を入力します。
予定期間	この間にコースを完了しなければならない期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジベース記事の場合、期間は記事の長さに応じて予測されます。

3. [保存] を選択します。
4. 内部学習コンテンツにスキルを追加します。
   a. [関連するスキル **(Associated skills)]** 関連リストを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [スキル] フィールドで、内部コンテンツに関連付けたいスキルを選択します。
   d. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   e. [保存] を選択します。

内部コンテンツに学習タスクを追加する

内部コンテンツに学習タスクを追加し、タスクの完了を追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_coaching.coach

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

手順

1. [すべて] > [ラーニング] > [コンテンツ] > [学習コンテンツ] に移動します。
2. 内部学習コンテンツに学習タスクを追加します。
   a. [学習タスク] 関連リストを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [アサイン先] フィールドで、この学習タスクをアサインする研修生を選択します。
   d. [コースアイテム] フィールドで、学習タスクに関連付けるコースアイテムを選択します。
   e. [期日] フィールドでカレンダーアイコンを選択し、研修生に学習タスクを完了させたい日時を選択します。
   f. [保存] を選択します。

外部学習コンテンツの追加

Udemy、Pluralsight、 Cornerstone、またはNow Learning などのサードパーティアプリケーションからコースを追加して、ユーザーが外部学習コンテンツからスキルを獲得できるようにします。

始める前に
外部学習コンテンツを追加するには、以下が必要です。

- ITSM のワークフォース最適化 アプリケーションがインストールされている必要があります。
- ラーニングのコーチングとサードパーティ学習管理システムを統合する必要があります。この統合を実行する方法については、「ラーニングコアとサードパーティの学習管理システムの統合」を参照してください。

必要なロール：sn_coaching.coach

手順

1. [すべて] > [ラーニング] > [コンテンツ] > [外部コンテンツ] に移動します。
2. コースを選択します。
3. [コースに移動 **(Go to course)**] をクリックします。
   外部コースの確認と学習ができます。

学習タスクの完了

内部または外部の学習コンテンツから学習タスクを完了することで、スキルセットを強化します。

始める前に
必要なロール：sn_coaching.trainee

手順

1. [すべて] > [ラーニング] > [タスク] > [学習タスク]に移動します。
2. 学習タスクを選択します。
3. 学習タスクを完了します。
4. [完了としてマーク] をクリックします。

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

コーチングアセスメントの管理

従業員または研修生は、コーチングの機会がトリガーされた作業について評価がなされます。評価がなされると、研修生にはコーチによるトレーニングが割り当てられます。アセスメントを管理し、結果を追跡するには、研修生ダッシュボードを使用します。

研修生ダッシュボードへは、コーチング ナビゲーションメニューからアクセスするか、ダッシュボードリストから直接アクセスできます。詳細なデータを表示するには、レポートをクリックします。

注: 研修生ダッシュボードを表示するには、コーチング研修生ロールが必要です。

トレーニングは、アセスメントがコーチに割り当てられたときに開始します。コーチングアセスメントは、コーチングアドミニストレーターによって設定されたコーチング機会によってトリガーされ、コーチとの対話の提供だけでなく学習を促進するために使用されます。

研修生ダッシュボードを使用すると、アセスメントを管理し、結果を追跡できます。

- アクティブなコーチングアセスメントの経過を追跡します。
- 過去にアセスメントがどのような評価だったかを分析します。
- コーチからのサーベイフィードバックの種類を表示します。
- コーチングアセスメントの詳細の完全なリストを管理します。

研修生ダッシュボード



レポート	説明
自分のアクティブなトレーニングアセスメント	[新規]、 [対応中]、および [解決済み] 状況にあるコーチングアセスメント
自分のコーチング履歴	コーチングフィードバック履歴 (コーチが提供)
自分のサーベイ結果	研修生に対するコーチのサーベイフィードバック結果
自分のアセスメント詳細	アクティブなコーチングアセスメントとトレーニングのリスト。

コーチとの作業

アサインされたトレーニングと期限を含むアセスメントを使用してコーチと作業します。研修生ダッシュボードを使用してアセスメントを表示し、結果を追跡できます。

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

始める前に
必要なロール：sn_coaching.trainee

このタスクについて
アセスメントが [解決済み]、[完了してクローズ]、または [未完了でクローズ] ステータスである場合に、コーチのフィードバックを送信できます。

手順

1. [すべて] > [コーチング] > [研修生ダッシュボード]に移動します。
2. [自分のアセスメントの詳細] リストからアクティブな [コーチングアセスメント] レコードを選択して、コーチからのフィードバックを表示します。
3. コーチング指示についてのコーチからの [メモ] を表示します。
4. [アサインされたトレーニング] 関連リストのすべての学習コンテンツを期日までに完了します。
5. 進捗状況または学習状況に適用可能な、コーチについてのメモを追加します。
6. コーチにフィードバックを提供するには、[サーベイの開始] をクリックします。
   [トレーニングフィードバックを提供] フォームが表示されます。
7. フィードバックを記入し、[送信] をクリックします。
   サーベイのスコアが [コーチ評価] フィールドに追加されます。
8. サーベイやその他のレポートを評価するには、[コーチング] > [研修生ダッシュボード]に移動します。

Example: 研修生によるコーチングアセスメントでの作業

コーチングアセスメントフォーム

フィールド	値
番号	
研修生	研修生ユーザー 1
レコード	インシデント：INC000055
機会	COP0000109
状態	解決済み
コーチグループ	コーチグループ
コーチング	コーチユーザー 1
期限日時	2018/10/25 5:18:59
仮想コーチによって解決されました。	選択済み

関連情報

コーチング フィールドの説明

コーチング 参照

ビジネスルールおよびフィールド説明を含む コーチング の参照コンテンツ

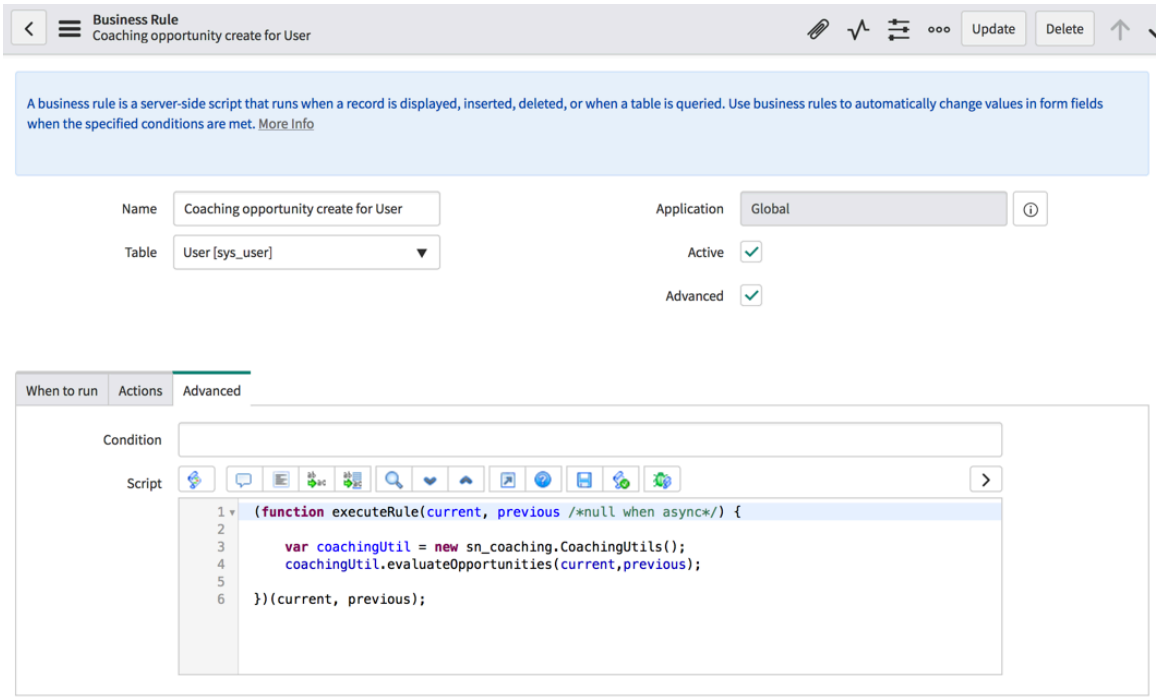
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

non-task テーブルでのコーチング

タスクテーブルを拡張しないテーブルソースでコーチングを提供するには、そのコーチングプロセスを開始するビジネスルールを作成する必要があります。

[タスクに関するコーチング機会を評価する **(Evaluate coaching opportunity on tasks)**] ビジネスルールにより、タスクを拡張するテーブルのコーチングが開始されます。このビジネスルールをコピーし、タスクテーブルを拡張しないテーブルに対して変更することができます。

タスク以外のテーブルでのコーチング機会の評価



コーチングアセスメントフロー状況

コーチングアセスメントフロー



状態	説明
オープン	新しいコーチング機会
対応中	研修生は指導を受けています。
解決済み	アセスメント内のすべての学習とコーチングが正常に完了しました。
完了してクローズ	アセスメントは解決されクローズされました。
未完了でクローズ	アセスメントはクローズされましたが完了していません。 多くの場合、コーチングアセスメントの期日が切れたことによります。

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

フォームとリストの権限

要素	権限
コーチング機会	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：読み込み • sn_coaching.trainee：なし
コーチングアセスメント	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：作成、自分またはグループのアセスメントへの書き込み • sn_coaching.trainee：自分のアセスメントの読み込み、自分のアセスメントの作業メモへの書き込み
トレーニング履歴	• sn_coaching.admin：表示 • sn_coaching.coach：表示 • sn_coaching.trainee：なし
アサインされたトレーニング	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：自分のトレーニングアクションの作成、書き込みおよび削除 • sn_coaching.trainee：表示
トレーニング	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：自分のトレーニングの作成、書き込みおよび削除 • sn_coaching.trainee：表示
仮想コーチング	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：既存の仮想コーチを読み込み、コーチング機会に関連付ける • sn_coaching.trainee：なし
仮想コーチ	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：自分の仮想コーチングの作成、書き込みおよび削除 • sn_coaching.trainee：なし

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

コーチング プロパティ

プロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	コーチングアセスメントアクティビティを編集します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority、oper
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	コーチング推奨トレーニングは廃止され、ラーニングのコーチングによる学習タスクとコースアイテムに置き換えられました。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_tasks_due_dates	学習タスクの期日を設定するときに週末を除外するプロパティを有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値： true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	[学習タスク] タブ、[コーチング] モジュールの now-list-menu コンポーネントのデータアレイプロパティ。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：データ配列のスクリプト

コーチング フィールドの説明

コーチング フィールドの説明には、フォームの関連リストとアクションも含まれます。

コーチング機会フォーム

フィールド	説明
番号	コーチング機会の一意の (COP) 番号
名前	コーチング機会の一意の名前
説明	コーチング機会の説明
テーブル	コーチング機会に使用するテーブル
研修生	研修生を識別する選択されたテーブルのフィールド
研修生グループ	研修生フィールドで識別された研修生をユーザーのグループ (複数可) に制限します。

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

フィールド	説明
コーチユーザーの指定	[コーチ]フィールドを有効にするには、チェックボックスをオンにします。
コーチング	コーチを識別する、選択したテーブルのフィールド
コーチグループ	研修生を評価し、研修生にフィードバックを提供するコーチのグループ
アクティブ	コーチング機会を有効にするチェックボックス無効にするには、チェックボックスをオフにします。
トリガー	選択したテーブルのコーチング機会をトリガーするイベント 機会の条件は、通常、インシデントが再割り当てされるときなどの固有のイベントです。

[頻度] タブ

フィールド	説明
ランダムサンプル (%)	作成される合計アセスメントのパーセンテージコーチングアセスメントを作成する基準を満たすイベントが多すぎる場合、ランダムサンプル割合を使用して、作成されるアセスメントの数を減らします。
すべての機会に関して指導を受ける必要があるユーザー	ランダムサンプル割合に関係なく、常に指導を受けるユーザー 指定されたユーザーはランダムサンプル割合から除外されるため、アセスメントがトリガーされると必ずコーチングアセスメントが作成されます。 選択されたユーザーは、たとえば、新規雇用または、追加のコーチングを必要とするその他のユーザーです。 注: [ランダムサンプル **(%)]** が 100 未満の場合にのみ表示されます。
アセスメント期間	アセスメントが [完了してクローズ] 状態に設定される前の時間
重複アセスメントの回避	チェックボックスをオンにすると、指定された期間内に同じ機会に対するそのユーザーのアセスメントが存在する場合に、そのユーザーに対するアセスメントが作成されないようにすることができます。
期間内	重複アセスメントが作成されない期間

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

[頻度] タブ (続く)

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[重複アセスメントの回避] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。

[サーベイ] タブ

フィールド	説明
研修生に実施したサーベイ	追加のフィードバックを提供するために研修生に対して選択されたサーベイ
コーチが実施したサーベイ	追加のフィードバックを提供するためにコーチに対して選択されたサーベイ

[関連 **KPI**] タブ

フィールド	説明
改善 KPI	コーチング機会の成功を測定するために使用された主要な KPI
戦略的達成目標	コーチング機会の影響を受ける戦略的達成目標。

[スナップショット設定] タブ

フィールド	説明
スナップショットフィールド	詳細スクリプトを使用しない限り、コーチングアセスメントに表示するフィールド値
詳細	スクリプトを使用してスナップショットのコンテンツを決定するチェックボックス
スナップショットスクリプト	選択したテーブルに適用される評価プロセスを定義するスクリプトテーブルから、値をキャプチャするフィールドを選択します。 たとえば、インシデントテーブルを分析するとき、#{number} を使用して、コーチング機会をトリガーしたインシデントレコードのレコード番号 (INC0010002 など) を表示します。 注: このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。

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

コーチングアセスメントフォーム

番号	コーチングアセスメントの一意の (CAS) 番号
研修生	コーチング機会でアセスメントをトリガーした研修生ユーザー。
レコード	コーチング機会でトリガーされたアセスメントに関連付けられたレコード
機会	コーチングアセスメントに関連付けられたコーチング機会の番号
状態	アセスメントの状態。 • [オープン]：新しいコーチング機会 • [対応中]：研修生は指導を受けています。 • [解決済み]：すべてのコーチングと学習が研修生に提供されました。 注: 学習は、研修生によって完了されていない場合があります。 • [完了してクローズ]：アセスメントは解決されクローズされました。 • [未完了でクローズ]：アセスメントはクローズされましたが完了していません。 多くの場合、コーチングアセスメントの期日が切れたことによります。
コーチグループ	アセスメントが割り当てられているコーチのグループ デフォルト値はコーチング機会フォームから入力されます。
コーチング	アセスメントを実行するコーチユーザー このフィールドは通常、アセスメントを実行する前にコーチが設定しますが、コーチグループのメンバーまたはコーチングアドミニストレーターが設定することもできます。
期日	アセスメントが期限切れになる日付この時間以降、アセスメントは [未完了でクローズ] 状態に設定されます。

タブ

フィールド	説明
説明	アセスメントの説明。
作業メモ	アセスメントに関するメモ (ジャーナルフィールド)。

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

タブ (続く)

フィールド	説明
	コーチと研修生がさらに対話を行うとき、追加のメモを追加できます。

[スナップショット] タブ

フィールド	説明
スナップショット	コーチング機会がトリガーされたときにキャプチャされたタスク、アクション、または動作のフィールドコンテンツ

[フィードバック] タブ

フィールド	説明
アセスメント評価	レポートおよび傾向追跡を目的とした研修生のパフォーマンスの値。 • 優秀 • 良好 • 平均 • 不満 • 許容できない
フォローアップが必要	訓練生のパフォーマンスを向上させるために必要なさらに進んだアクション (ある場合)。 • 認識：研修生は良いパフォーマンスの認識が必要です。 • 追加のコーチングが必要：研修生はコーチからの追加のフィードバックが必要です。 • 外部トレーニングが必要：研修生はコーチングアセスメントの範囲外の追加のトレーニングが必要です。 • マネージャーへの照会：研修生のパフォーマンスについての重要な問題を示します。 • 仮想コーチを作成 • フォローアップなし
サマリー	コーチングアセスメントの要約

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

コーチングアセスメントアクション

ボタン	説明
アセスメント完了	コーチングアセスメントを [完了してクローズ] ステータスに設定します。
アセスメントの再開	追加のアクションのために、コーチングアセスメントの状態を [解決済み] または [完了してクローズ] から [対応中] に変更して戻します。 コーチと研修生のどちらかが、コーチングアセスメントを再開できます。
フィードバックの送信	サーベイフォームから研修生またはコーチによって送信されたフィードバック
削除	[機会によって作成されたアセスメント] リストからコーチングアセスメントを削除します。

仮想コーチングフォーム

フィールド	説明
簡単な説明	仮想コーチング (CVC) レコードの説明
テーブル	コーチング機会イベントのテーブルソース。
トレーニング	関連するトレーニングコンテンツを含むレコード。
アクティブ	仮想コーチングを有効にするチェックボックス。無効にするには、チェックボックスをオフにします。
詳細	自動化がいつトリガーされるかをスクリプトを使用して決定するためのチェックボックス
条件	選択したテーブルの仮想コーチングをトリガーするイベント。 仮想コーチングの条件は通常、固有のイベントです。
スクリプト	選択したテーブルに適用される評価プロセスを定義するスクリプトテーブルから、値をキャプチャするフィールドを選択します。 **注:** [詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
オートフィルフィールド	特定の条件下でオートフィルするフィールド

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

トレーニングフォーム

フィールド	説明
番号	トレーニングの一意の (CMC) 番号。
役職	トレーニングの簡単な説明。
カテゴリ	レポートに使用される学習コンテンツのカテゴリ。 • カスタマーエクスペリエンス • ベストプラクティスシリーズ • ソフトスキルコミュニケーション • 行動コーチング • 製品サポート
コンテンツ	割り当てられたユーザーが学習するコンテンツ。

[メッセージをプレビュー] 関連リストには、研修生のコンテキストでの学習コンテンツが表示されます。

コーチング のトラブルシューティング

トラブルシューティングのアクションは、コーチングの設定や実行時の一般的な問題解決に役立ちます。

問題	解決
コーチング機会の作成後にエラーが発生しました： コーチングアセスメントをトリガーするには、非タスクタイプのソーステーブル用のビジネスルールを作成する必要があります。詳細については、http://docs.servicenow.com/?context=CSHelp:Coaching-Non-Task-Table を参照してください。	非タスクタイプのテーブルのコーチングプロセスを開始するためのビジネスルールを作成します。 *Copy the Coaching Opportunity creator for Task business rule and modify it for tables that do not extend Task.*
期日が過ぎた後にコーチングアセスメントを自動的にクローズしないでください。	[システム定義] > [スケジュール済みジョブ]で *Close assessments after expiration* スケジュール済みジョブを無効にします。
コーチングアセスメントが作成されません。	作成されないコーチングアセスメントには、次のような解決が適用できます。 • 研修生グループのメンバーとして研修生を追加します。 • 研修生が同じコーチングの機会についてのコーチングアセスメントをすでに持っている

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

問題	解決
	場合は、[重複アセスメントの防止]チェックボックスをオンにします。 • [ランダムサンプル **(%)**] が 100 未満の場合、[すべての機会に関して指導を受ける必要があるユーザー] リストに研修生を含めます。
コーチング機会およびコーチングアセスメントのフォームで、[アサインされたトレーニング] 関連リストの ACL とトレーニングを上書きする必要があります。	Coaching 拡張ポイント を次のように実装します。 • CoachingExtensionPoint • CoachingACLExtensionPoint

関連情報

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

コーチングのクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、コーチング が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

コーチングクイックスタートテストでは、コーチング プラグイン (com.sn_coaching) をアクティブ化する必要があります。

コーチングテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
コーチング：コーチとしてログインしているときにアセスメントを手動で作成する	コーチとして、アセスメントを作成し、研修生にアサインできることを確認します。	Orlando
コーチング：機会にスキルを追加し、研修生にスキルが付与されたことを確認する	コーチング機会にスキルを追加し、研修生がアセスメントを完了した後に、これらのスキルが付与されていることを確認します。	Orlando
コーチング：仮想コーチとしてアセスメントを完了する	仮想コーチが機会に関連付けられている場合に、仮想コーチがアセスメントを完了し、研修生にフィードバックを提供することを確認します。	Orlando
コーチング：アセスメントにスキルを追加し、研修生にスキルが付与されたことを確認する	コーチングアセスメントにスキルを追加し、アセスメントを完了した後に、これらのスキルが研修生に付与されていることを確認します。	Orlando

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

コーチングテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
コーチング：推奨事項にスキルを追加し、研修生にスキルが付与されたことを確認する	コーチング推奨事項にスキルを追加し、研修生がアセスメントを完了した後に、これらのスキルが付与されていることを確認します。	Orlando
コーチング：コーチとしてログインしているときに、アセスメントをあるステータスから別のステータスに変更する	コーチとして、アセスメントをあるステータスから別のステータスに変更できることを確認します。	Orlando
コーチング：推奨される学習をアセスメントに添付する	アセスメントを生成するときに、機会について推奨される学習がアセスメントに追加されることを確認します。	Orlando
コーチング：コーチング機会が非アクティブである場合、アセスメントは生成されない	コーチング機会が非アクティブのステータスになっている場合、アセスメントは生成されないことを確認します。	Orlando
コーチング：コーチユーザーとしてコーチングのサーベイを送信します。	コーチが研修生のサーベイを送信できることを確認します。	Quebec
コーチング：研修生ユーザーとしてコーチングのサーベイを送信します。	研修生がコーチのサーベイを送信できることを確認します。	Quebec

関連情報

クイックスタートテスト

継続的改善管理

ServiceNow® 継続的改善管理 (CIM) アプリケーションを使用して、改善の機会を要求し、業績目標を達成し、進捗状況を追跡し、成功を評価するためのフェーズとタスクを実装します。

改善イニシアティブは次のもので構成されます。

- 成功を測定するための目標
- 作業努力を整理するフェーズ
- 完了する必要がある特定のアクションを持つタスク

ServiceNowのインスタンスによる継続的改善管理のサポートの詳細については、「継続的改善管理の概要」でアプリケーションの一般的な理解とその使用方法を参照してください。

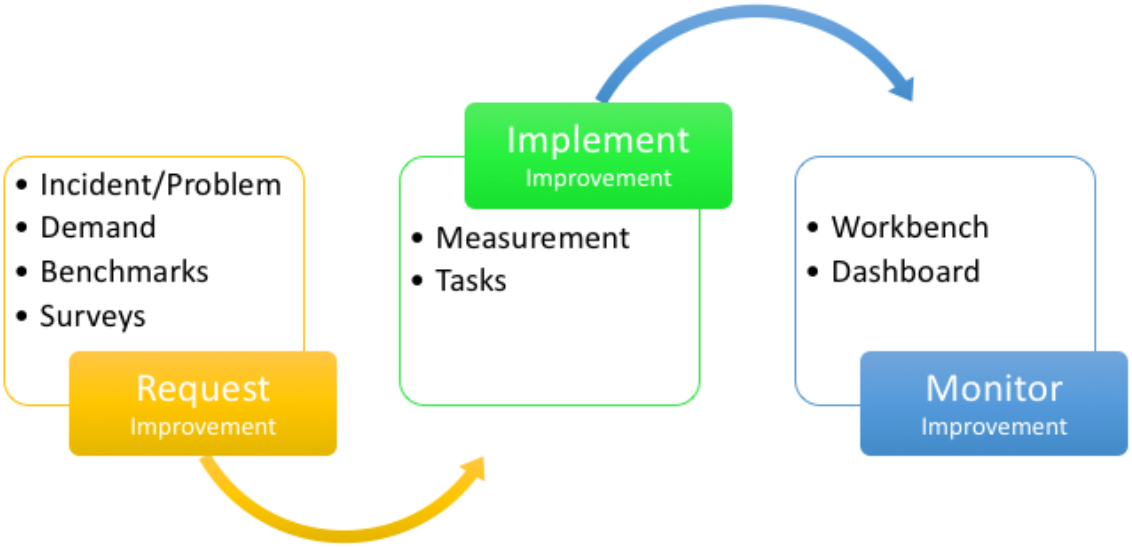
継続的改善管理アプリケーションについては、この 24 分間のポッドキャストをお聞きください。CIM、継続的改善の管理と機会の発見の課題、CIM と変更管理およびその他のアプリケーションとの違いについての議論

改善を始める

環境を継続的に改善するため、アクティビティを選択します。

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

改善プロセス



1. 改善イニシアチブの要求
2. 改善イニシアチブの実装
3. 継続的改善ワークベンチ

継続的改善管理 の概念を理解する

- 継続的改善管理 の概要
- 改善を要求する
- 改善を管理する
- ドメインセパレーションと 継続的改善管理

ServiceNowのリソースからサポートを受ける

- 継続的改善管理フォーラムで質問や回答をする
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

継続的改善管理 を要求する

継続的改善管理 (com.sn_cim) プラグインの利用には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow の担当者によるアクティブ化が必要です。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。継続的改善管理アプリケーションは、ITSM Professional および CSM プロフェッショナルのサブスクリプションでのみ利用できます。詳細については、アカウントマネージャーにお問い合わせください。

始める前に
サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

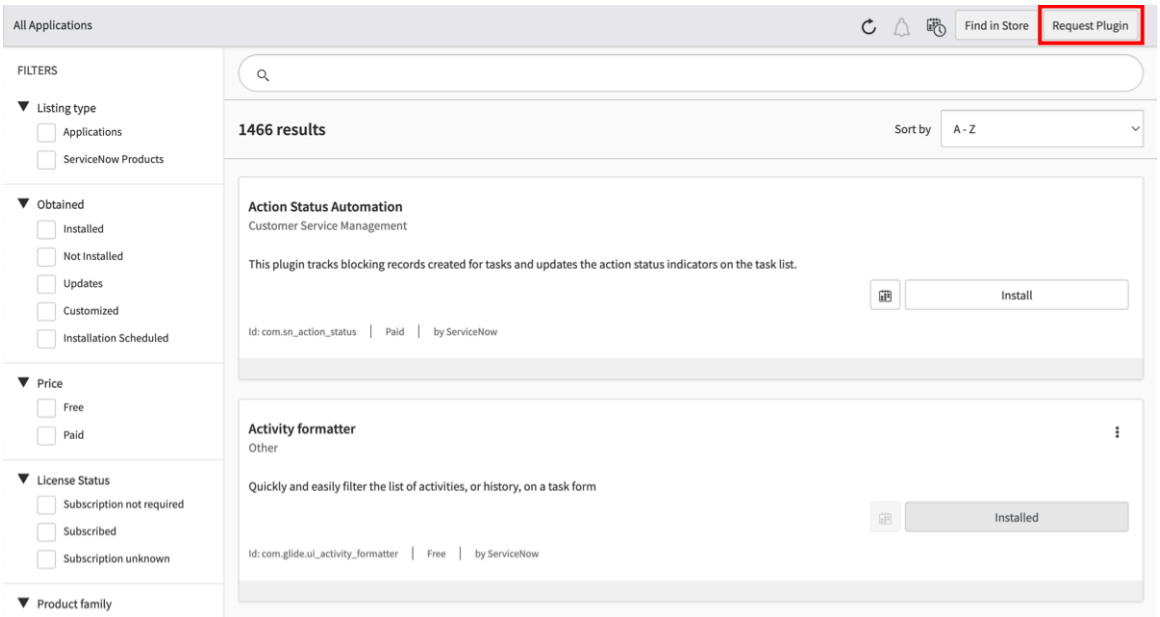
アカウントマネージャーがいない場合、購入後に有効化を延期することを決定するか、無料で準本番インスタンスで製品を評価する場合には次の手順を実行します。

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

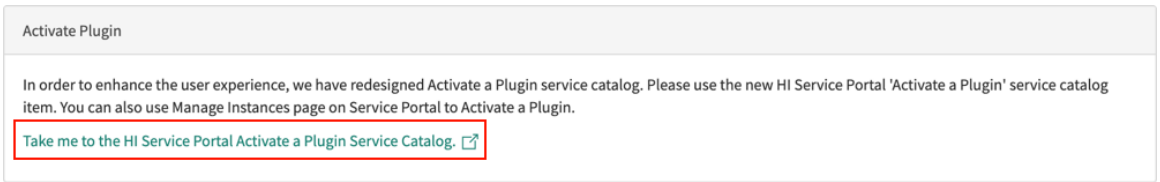
必要なロール：なし

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。

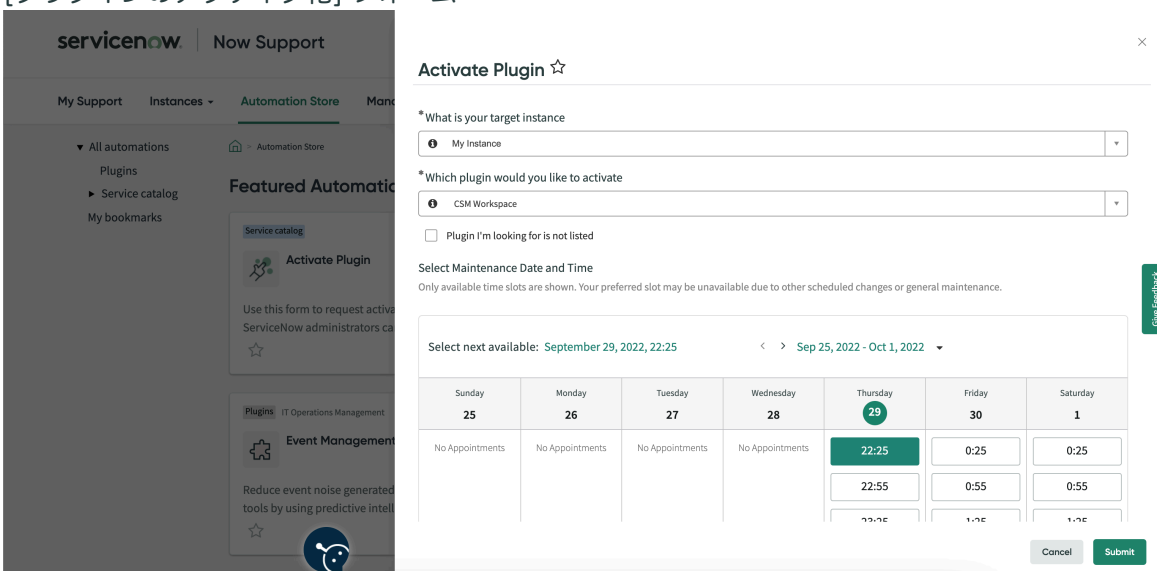
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

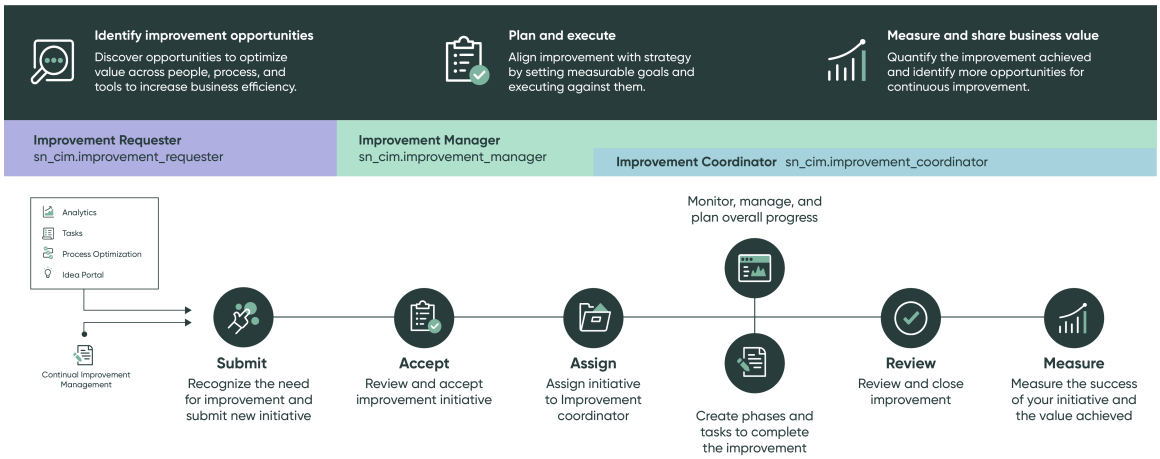
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

継続的改善管理 の概要

継続的改善管理 (CIM) を有効にして、ロール、グループ、および統合プロパティを設定し、組織のプロセスと機能を向上させます。CIM ワークベンチとダッシュボードを使用して、改善の成功を監視、計画、測定することができます。

以下のビデオでは、継続的改善管理 アプリケーションの概要を説明しています。 継続的改善管理の概要

継続的改善管理 は、サービス、プロセス、および機能の改善を実装するために使用します。改善イニシアティブには、成功を測定するための目標と、フェーズが含まれます。フェーズには、改善を完了するための特定のアクションを持つタスクが含まれます。



改善の計画と管理には、継続的改善ワークベンチを使用します。タイルビューとリストビューの両方がサポートされています。

継続的改善ダッシュボードは、パフォーマンスアナリティクスを利用して、進捗状況や結果を統計やグラフの形式で表示すします。

ガイド付きセットアップを使用して 継続的改善管理 アプリケーションを構成および設定するには、[継続的改善] > [管理] > [ガイド付きセットアップ] に移動し、[CIM を要求] セクションで [設定] をクリックします。

他のアプリケーションとの統合

継続的改善管理 その他のアプリケーションとの統合の一環として、その他のアプリケーション内から改善イニシアティブを作成したり、逆に、改善イニシアティブ (または CIM タスク) 内からその他のアプリケーションのレコードを作成したりすることができます。

次のアプリケーションから改善イニシアチブを作成することができます。

- Benchmarks
- コーチング
- 構成管理データベース (CMDB)
- デマンド管理
- ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)
- アイデアポータル
- インシデント管理
- 問題管理

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

- プロセス最適化 プロセスマイニング の詳細
- サーベイ管理
- ベンダー管理ワークスペース

改善イニシアチブまたは CIM タスクの一環として、次のレコードを作成できます。

- 変更レコード (変更管理)
- コーチング機会 (コーチング)
- デマンドレコード (デマンド管理)
- ナレッジベース記事 (ナレッジ記事の作成)
- プロジェクト (プロジェクト管理)
- ストーリーレコード (Agile Development)

初期 CIM セットアップ

継続的改善管理が有効になったら、アプリケーションをセットアップします。それには、ユーザーロールとグループを割り当て、統合プロパティを構成します。

- ユーザーロール継続的改善管理 ロールとグループと割り当てます。
  - 改善マネージャーロール
  - 改善コーディネーターロール
  - 承認者グループのメンバーシップ (CIM 承認者、デフォルトは空)
- その他のアプリケーションとの統合ができるように継続的改善管理のプロパティを設定します。
  - 改善イニシアティブを作成できるアプリケーションのリスト
  - 改善イニシアティブの中で作成できるアプリケーションタスクレコードリスト

継続的改善管理のロールのワークフロー

継続的改善管理 でのロール



改善要求は、ヘルプデスクマネージャー、プロセスオーナー、ITL ユーザーなどの改善要求者が、社内のどこかで改善の必要性を認識したときに送信されます。

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

改善要求が送信されると、改善マネージャーが改善をレビューして承認し、実装に向けて改善コーディネータにアサインします。また、改善マネージャーは、改善コーディネーターと優先事項について打ち合わせをし、ワークベンチを使用して全体的な進捗状況の監視、管理、計画を行います。

改善要求がアサインされた後、改善コーディネータが改善マネージャーとともにフェーズおよびタスクを作成し、改善を完了します。また、改善コーディネータはタスクオーナーと打ち合わせをし、期限が確実に守られるようにします。

すべての作業が完了すると、改善マネージャーがクローズに向けて改善をレビューし、ダッシュボードレポートを使用して要求のステータスと成功を評価します。

メール通知

改善要求のステータスが変更された場合、またはターゲット日を守れなかった場合、メール通知が送信されます。

メール通知リスト

改善アクション	改善マネージャー	改善コーディネーター	改善要求者	ウォッチリスト	タスクアサイニー
キャンセル	いいえ	はい	あり	はい	いいえ
承認済み	はい	はい	いいえ	はい	いいえ
クローズ済み	はい	あり	あり	はい	いいえ
目標のレビュー日に違反している	はい	はい	いいえ	はい	いいえ
アサインされた CIM タスク	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい
クローズされた CIM タスク	いいえ	はい	いいえ	いいえ	はい

ドメインセパレーション

継続的改善管理ではドメインセパレーション機能がサポートされており、セットアップや構成は不要です。

特定のドメインまたはグローバルドメインで個別に改善を作成することができます。

ドメインセパレーションと 継続的改善管理

継続的改善管理のドメインセパレーションは、アプリケーションのすべての機能に適用されるように設定されます。ロジックとプロセスの分離とともに、データの分離を構成します。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

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

ドメインセパレーションの概要

組織内で改善の機会が見つかったら、継続的改善管理とドメインセパレーションを使用して体系的な方法で改善を実装できます。

改善イニシアティブが作成されると、改善マネージャーは改善登録を使用して改善をレビューし、優先順位を付け、改善タスクをアサインします。CIM タスクオーナーは、その改善について望ましい結果が達成されるよう、アサインされたタスクを実行する責務を担います。改善登録と CIM タスクテーブルの両方でドメインセパレーションがサポートされています。そのため、改善要求者、タスクオーナー、改善コーディネーター、および改善マネージャーは、各自が属する (テナント) ドメイン内の改善イニシアティブと関連タスクのみを表示できます。

におけるドメインセパレーションの仕組み 継続的改善管理

継続的改善管理 ではドメインセパレーションがサポートされており、CIM のセットアップや構成は不要です。グローバルドメインを含む個別のドメインで改善を作成できます。

継続的改善管理により、プラットフォームのタスク [タスク] テーブルが拡張されます。

ドメインセパレーションが実装されると、CIM ユーザーは、アサインされたドメイン内でのみ改善イニシアティブを表示および要求できます。ベースシステムで提供される 2 つのメインの CIM テーブル (改善登録と CIM タスク) では、「ドメイン」列と「ドメインパス」列を使用できます。「ドメイン」列にはイベントまたはアラートが属するドメインの名前が含まれ、「 ドメインパス」列には一意のドメイン識別子が含まれます。

テーブル	コンテンツ
[sn_cim_register]	改善イニシアチブ
[sn_cim_task]	CIM タスク

注: ドメイン列が表示されていない場合は、[カスタマイズリストの更新] アイコンをクリックして、必要な列を追加します。必要に応じて、ドメインパス列を追加することもできます。

ユースケース：

- Acme ドメインに属する改善要求者が改善イニシアティブを作成し、その表示を望んでいます。

  改善イニシアティブを表示するには、ユーザーは、Acme ドメイン、その親ドメイン、またはグローバルドメインに属している必要があります。

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

- 親ドメインに属する改善マネージャーは、子ドメインで改善イニシアティブを表示しようとしています。

  親ドメインのユーザーは、親の改善イニシアティブだけでなくその親のすべての子ドメインも表示できます。

- Acme ドメインに属する改善要求者が、Acme ドメイン内の別のユーザーに代わって改善イニシアティブを作成することを望んでいます。

  ユーザーは、改善イニシアティブを作成するユーザーと同じドメインに属している必要があります。

- 改善要求者が、Acme ドメインの中での統合アプリケーションのレコードを関連付けることを望んでいます。

  ユーザーは、レコードの関連付け元となる統合アプリケーションのドメインに属している必要があります。

- 改善マネージャーが複数のドメインにアクセスできますが、特定のドメイン内のコンテンツでレコードを更新することを望んでいます。

  現在のレコードに対して指定されたドメインによって、そのレコード フィールドと参照フィールドの機能が決まります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

継続的改善管理 ロール

継続的改善管理 ロールは、ユーザーやユーザーグループが何を表示でき、何を実行できるかを指定するために使用します。

ロール	説明	継承されるロール
sn_cim.improvement_requester [改善要求者]	次のアプリケーション機能を実行できます。 • 改善イニシアティブを作成する	なし

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

ロール	説明	継承されるロール
	• 自分の **CIM** 要求を表示する • 監視対象の **CIM** 要求を表示する • すべての CIM 要求を表示する	
sn_cim.improvement_coordinator [改善コーディネーター]	改善コーディネーターとして改善のために自分にアサインされたすべての機能を	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • 認定 • cmdb_query_builder • dependency_views • itil 問題/変更/インシデントのレコードを追加できます。 • ナレッジ • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user

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

ロール	説明	継承されるロール
	実行できます。ただし次は除きます。 • 企業戦略を作成する • 改善を削除する 改善マネージャーの機能を実行することはできますが、改善コーディネーターは、改善コーディネーターとして改善マネージャー	既存のパフォーマンスアナリティクスインジケーターにアクセスでき、新しいインジケーターを作成できます。 • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer Benchmarks のデータと推奨事項を表示でき、ベンチマークの推奨事項から改善イニシアティブを作成できます。 • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator

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

ロール	説明	継承されるロール
	によってアサインされた改善のための機能のみを実行できます。 主な責務は、専門分野 (プロセスまたはサービスレベル) における改善を調整することです。 継続改善ワークベンチとダッシュボードの両方にアクセスできます。	
sn_cim.improvement_manager [改善マネージャー]	すべてのアプリケーショ	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

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

ロール	説明	継承されるロール
	ン機能を実行できます。 改善マネージャーは主に、新しい改善要求の初期承認、アサイン、クローズなどのすべての改善を担当します。また、改善マネージャーは、すべての改善の全体的な進捗状況を監視します。	

sn_cim.improvement_requester ロールの自動アサイン

sn_cim.improvement_requester ロールは継続的改善管理のアクティブ化の際に以下のロールに自動的にアサインされます。そのため、以下のユーザーは改善要求を作成できます。

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

アプリケーション	ロール
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM プラグインがアクティブな場合のみ)	
Agile Development	scrum_master
デマンド管理	it_demand_manager
ポートフォリオ管理	it_portfolio_manager
プログラムマネジメント	it_program_manager
プロジェクト管理 (PM)	it_project_manager
テスト管理	tm_test_manager
ITSM	
Benchmarks	• sn_bm_client.benchmark_admin • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer
変更管理	change_manager
コーチング	sn_coaching.admin
インシデント管理	incident_manager
ITSM	itil
サーベイ管理 アセスメント	• survey_admin • survey_reader
パフォーマンスアナリティクスとレポート	
パフォーマンスアナリティクス	• pa_admin • pa_power_user • pa_viewer

改善の監視と計画

継続改善ワークベンチを使用して、単一のビューで改善を監視および計画します。ワークベンチには、進行中の改善とレビュー対象のリストがタイルビューとリストビューで表示されます。また、スプリントの計画に役立つようにバックログにも表示されます。

始める前に

必要なロール：sn_cim.improvement_manager、sn_cim.improvement_coordinator

このタスクについて

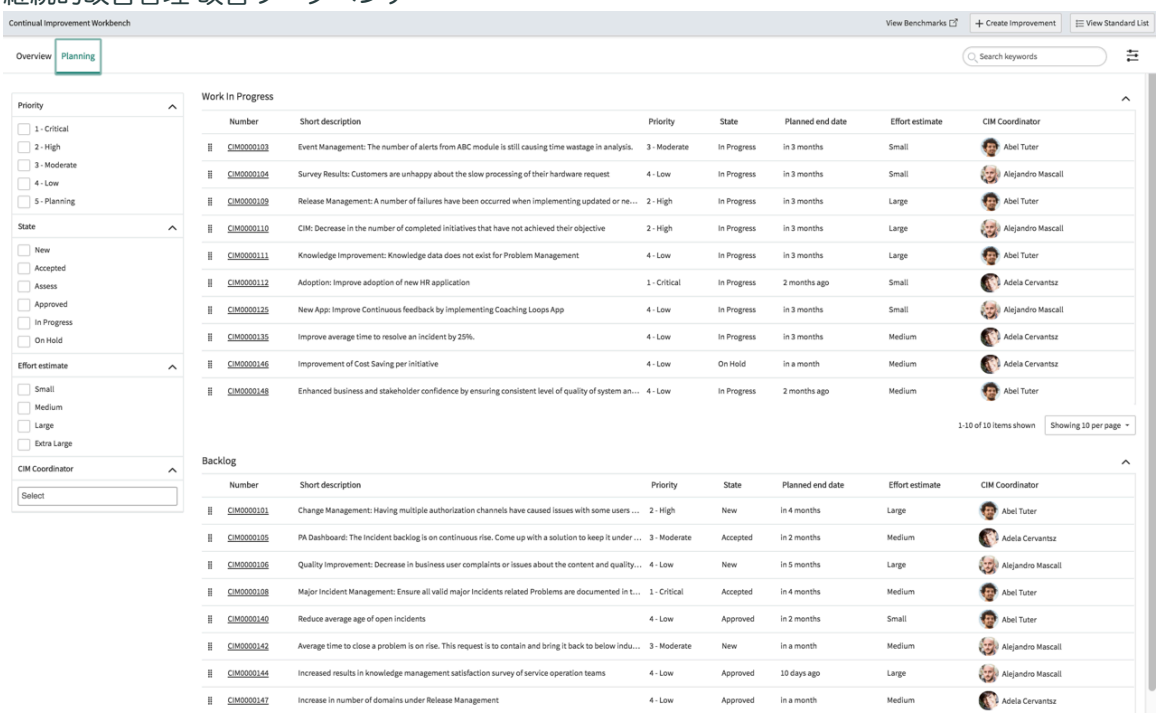
ワークベンチは柔軟なグラフィックビューで、ニーズに合わせてカスタマイズできます。改善マネージャーが計画ミーティングの実行時やその他のステークホルダーへのステータス更新を迅速に行う際に、ワークベンチが役立ちます。

ドラッグアンドドロップ対応のタイルベースのユーザーインターフェイスにより、改善の監視、計画、および承認が簡単に行えます。

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

セクション	説明
[概要] タブ	2 つの改善グループが表示されます。 • 実装状況と保留状況 (タイル) • レビュー状態 (リスト) このリストは、ワークベンチのレビューリストレイアウトでカスタマイズできます。 このセクションを使用して、実装中の改善や最近実装されてレビュー中の改善を日常的に監視し評価します。
[計画] タブ	2 つの改善グループがリスト表示されます。 • 実装状況と保留状況 (リスト) • バックログのリスト (新規、受け入れ済み、評価、承認済みの各状況) このセクションを使用して、実装状況またはバックログ内の改善 (承認済み、評価、受け入れ済み、および新規の状況をこの順序でリスト表示) について、それらの評価と優先順位付けを行います。 注: 計画ワークベンチを再ロードすると、計画ワークベンチに対する構成の変更がリセットされます。

継続的改善管理 改善ワークベンチ



機能：

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

- タイルレイアウト (デフォルトでは 12 個の改善タイルが表示されます)
- キーワードによる検索
- 評価、優先順位、期日、または予定作業量によるソート
- タイル表示のステータス (完了率、アサイン、優先順位、残り時間)

  完了率は、改善の各フェーズにおけるすべての CIM タスクの合計計画期間に基づきます。たとえば、あるフェーズにある計画期間が 10 日間のタスクが 10 日間で 100% 完了し、同じフェーズの計画期間が 5 日間の別のタスクが 10 日間で 0% 完了した場合、これらのタスクが属するフェーズは 50% 完了と表示されます。

  注: フェーズごと、および改善ごとに、完了率の値が表示されます。

- 色分けタイル表示のステータスバッジ

ステータスバッジ	説明
Complete	すべてのタスクが完了済み (完了率が 100%) です。
Overdue	期限が過ぎています。
Due soon	期限までの残り時間が期間の 15% 未満です。
On Hold	改善が保留状態になっています。

- [ワークベンチレビュー] ビューを使用して、ワークベンチのリストに表示されるフィールドをカスタマイズします。

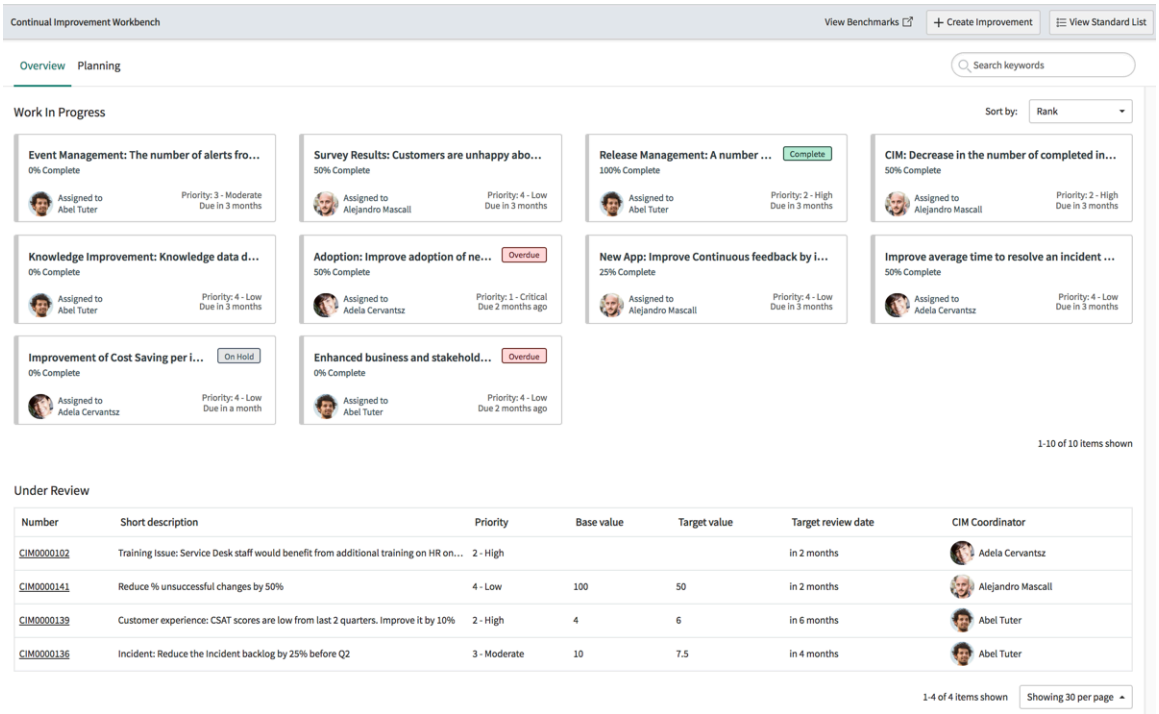
  [ワークベンチレビュー] ビューには改善登録の [リストコントロール] メニュー ( ) からアクセスします ([リストコントロール] > [ビュー] > [ワークベンチレビュー])。

  注: 改善登録の [ワークベンチレビュー] ビューに表示されるフィールドのみが、ワークベンチの概要セクションに表示されます。

計画ページでは、スプリントの計画と同様に、ドラッグ アンド ドロップ対応の使いやすいインターフェイスを使用してバックログの優先度を設定できます。ここには、アクティブなスプリントとバックログ アイテムの一覧があります。バックログアイテムを、アクティブなスプリントとなる [対応中] リストに移動します。

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

継続的改善管理 ワークベンチ計画



機能：

- [終了予定日] フィールドの色分け (赤、緑)
- キーワードによる検索
- リストでアイテムを上下に移動
- 複数のアイテムをまとめてグループ化
- リスト内およびリスト間でのドラッグ＆ドロップ

  注: リスト間でアイテムまたはアイテムのグループを移動すると、改善の状態が変わります。

  たとえば、あるアイテムを [バックログ] から [対応中] に移動すると、状態が [承認済み] から [実装] に変わります。逆に、[対応中] から [バックログ] にアイテムを移動すると、状態は [承認済み] に変更されます。

  リストから リストに移動できるのは承認済みのアイテムのみです。

- [ワークベンチ計画] ビューを使用して、ワークベンチのリストに表示されるフィールドをカスタマイズします。

  ビューには改善登録の [リストコントロール] メニュー ( ) からアクセスします ([リストコントロール] > [ビュー] > [ワークベンチ計画])。

- 優先順位、利点、予定作業量、および CIM コーディネーターによるフィルタリング

  注: フィルターは動的であり、[ワークベンチ計画] ビューに表示されるフィールドのみ表示されます。

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

- [構成] メニュー ( ) を使用して、表示される [フィルター] メニューとフィールドを切り替えます。

  注: 改善登録の [ワークベンチ計画] ビューに表示されるフィールドのみが、ワークベンチの計画セクションに表示されます。

手順

1. [継続的改善] > [ワークベンチ]に移動します。
2. [概要] タブで、[対応中] のタイルを分析して、進行中の改善の全体像を把握します。
   色分けされたアラートのバナーは、注意が必要な改善を示します。タイルをクリックすると改善を表示できます。
3. キャパシティに応じて現在のスプリントの内容をビルドするには、 タブを使用します。
   a. アイテムを [バックログ] リストから [対応中] リストにドラッグアンドドロップします。
   b. 特定の改善グループに集中できるように、リストに含まれているデータを絞り込むには、フィルター (優先順位、利点、予定作業量、および CIM コーディネーター) を使用します。
4. 必要に応じて、[構成] メニューを使用して [計画] タブのリストに表示される列をカスタマイズします。

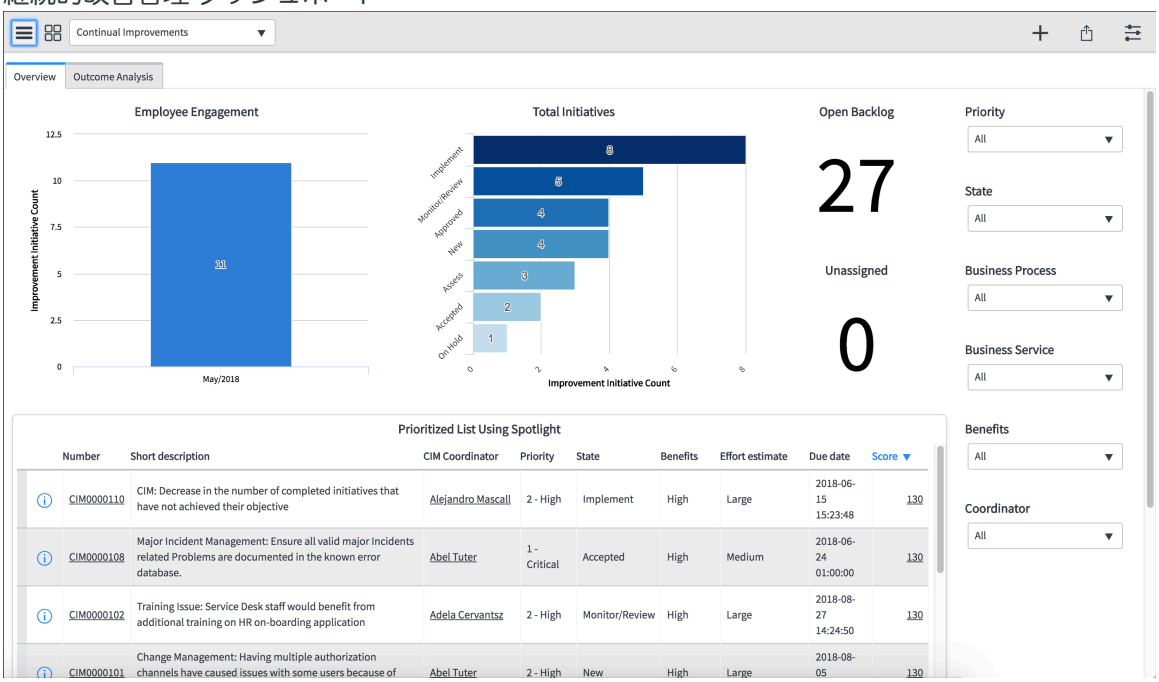
改善レポートを表示する

継続的改善ダッシュボードの概要と結果の分析レポートを使用して、改善結果を評価し、改善が自社にとってどのように役立っているかを判断します。

始める前に
必要なロール：sn_cim.improvement_manager、sn_cim.improvement_coordinator

このタスクについて
レポートとスポットライト リストは、改善の優先順位、状態、ビジネスプロセス、ビジネスサービス、利点、および CIM コーディネーターによってフィルタリングできます。

継続的改善管理 ダッシュボード



概要：

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

-

レポート	説明
従業員のエンゲージメント	過去 6 か月間のオープンの改善数
イニシアチブ合計数	状態別の改善数
オープンバックログ	オープンな改善の数
アサイン解除済み	CIM コーディネーターがアサインされていない改善の数

- スポットライト を使用した優先度付きリスト

  スポットライトを使用して改善バックログの優先順位付けに役立てるには、[継続的改善] > [管理] > [スポットライト構成]に移動します。

  複数の重み付けされた基準に基づいて改善に優先順位を付けることができ、最も重要なタスクを迅速に特定できます。改善登録リストには、特定の基準 (優先順位、利点、予定作業量) に基づいて改善のランクが示されます。

結果分析：

- 達成された成果 - 過去 6 か月間

  過去 6 か月間でクローズした改善数のレポートを次で分類：

  - カテゴリ
  - 戦略
  - クローズ コード
  - タイプ
- 過去 6 か月間で完了した KPI

  過去 6 か月間でクローズした改善の一覧

手順

1. [継続的改善] > [ダッシュボード]に移動します。
2. タブで、フィルター (優先順位、状態、ビジネスプロセス、ビジネスサービス、利点、コーディネーター) を使用して、レポートに含めるデータを絞り込みます。
   レポートをクリックすると、そのレポートを構成する改善のリストを表示できます。
3. [結果分析] タブで、[グループ：] リストからレポートを選択して、さまざまな属性別に改善結果を表示します。
   レポートをクリックすると、そのレポートを構成する改善のリストを表示できます。
4. 毎月のレポートを比較して、改善が自社にもたらしている影響を評価します。

改善を要求する

自社環境の中で改善の機会を特定し、実装を開始するための改善要求を作成します。

改善要求は、継続的改善管理から手動で、または継続的改善管理と統合されたアプリケーションから行うことができます。

継続的改善管理 とその他のアプリケーションとの統合により、次のことが可能です。

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

- その他のアプリケーション内から改善イニシアティブを作成する
- 改善イニシアティブまたは CIM タスクの一部としてその他のアプリケーションのレコードを作成する

改善の機会を特定する

さまざまな方法で組織の改善を特定できます。改善の機会を、使用するアプリケーション、専門分野、または特定のグループに限定する必要はありません。

その他のグループからのフィードバックに基づいて改善の機会を特定することができます。

プロセスマネージャーまたはプロセスオーナー

プロセスマネージャーまたはプロセスオーナーに問い合わせて、順調でないプロセスの改善提案を特定します。

IT、開発、およびプロジェクト管理 (PM)グループ

改善提案について IT スタッフ、開発チーム、プロジェクト管理 (PM)スタッフに働きかけます。また、改良要求者ロールを提供して、統合アプリケーション内からワンクリックで改善要求を送信できるようにします。

また、数多くのさまざまなアプリケーション内から改善の機会を特定することもできます。

アプリケーション	説明
サーベイ	顧客からのフィードバックや苦情を確認し、改善の機会の提案を求める追加の評価を顧客に送信します。
パフォーマンスアナリティクス	パフォーマンスアナリティクスレポートの KPI および内部プロセス評価を監視し、改善の機会を特定します。
Benchmarks	KPI パフォーマンスと Benchmarks のベースラインレポートとを比較して、Benchmarks の推奨事項の中で改善の機会を特定します。
サービス	レポートの望ましくない傾向を確認し、改善の機会を特定します。
問題管理と変更管理	問題管理と変更管理 のトレンドレポートを確認し、改善の機会を特定します。
リスクと GRC 監査	リスク登録と GRC 監査テストの失敗を確認し、改善の機会を見つけます。
IT Service Management	ITSM を定期的に確認し、順調でないことに対する改善の機会を特定します。

改善要求を作成する

自社環境の中で特定した改善の機会に対応する改善要求を作成します。送信された改善要求は、改善マネージャーと改善コーディネーターによって分析され実装されます。

始める前に
必要なロール：sn_cim.improvement_requester

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

このタスクについて

継続的改善管理 プロセスフロー



1. CIM イニシアチブを作成する
2. CIM イニシアチブを受け入れる
3. CIM イニシアチブを評価する
4. CIM イニシアチブを承認する
5. CIM イニシアチブを実装する
6. CIM イニシアチブをレビューする
7. CIM イニシアチブをクローズする

手順

1. 改善の機会を特定します。
   自社で特定されたどのようなタイプの改善も、改善要求の基礎として適格です。たとえば、KPI パフォーマンス、顧客満足度、リソース、プロセス、トレーニングなどが考えられます。
2. 改善目標を決定します。
   改善目標は、改善によって達成が期待される成果です。
3. 改善要求を送信します。

   a. [継続的改善] > [新規作成]に移動します。
      sn_cim.create_default_phase システムプロパティが有効になっている場合、イニシアチブを作成すると CIM フェーズが自動的に作成されます。詳細については、「継続的改善管理とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   b. [簡単な説明] と [ビジネス上の根拠] を記入し、[送信] をクリックします。
      改善要求が作成されて [新規] に設定され、改善マネージャーが戦略的目標との整合性に基づいて承認または却下します。

4. 改善要求のステータスを追跡するには、[継続的改善] > [自分の **CIM** 要求]に移動します。

Example: 改善要求を作成する

インシデントマネージャーは、パフォーマンスアナリティクスアプリケーションで KPI パフォーマンスを確認していて、「インシデントの解決に要する平均時間」KPI スコアカードが長すぎる (24 時間) ことに気づきました。

改善特定プロセスの一環として、インシデントマネージャーは、KPI パフォーマンスを Benchmarks アプリケーションを使用して他の企業の値と比較して分析した結果、改善が必要であると判断し、目標を設定しました。

改善イニシアチブフォーム

フィールド	値
番号	CIM0000135 (内部設定)
ビジネスサービス	IT サービス
ビジネスプロセス	インシデント管理

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

改善イニシアチブフォーム (続く)

フィールド	値
簡単な説明	(必須) インシデントの平均解決時間を 25% 改善する
ビジネスの根拠	インシデントの平均解決時間が業界の平均と比較して劣っています。Benchmarks アプリケーションを使用して、当社の値を同じ業界の他企業のグローバルな値と比較しました。
状態	新規
優先度	4 - 低 (デフォルト)

関連情報

改善フィールドの説明

改善を管理する

改善が要求された後、改善マネージャーは改善をレビューし、改善コーディネーターをアサインし、確実な価値と成功がもたらされるように、すべての改善の進捗状況を監視します。改善コーディネーターは改善マネージャーと連携して改善を実装します。

改善マネージャーは、すべての改善の進捗状況を監督し、識別し、促進し、監視します。

改善コーディネーターは、改善マネージャーによってアサインされた改善を管理し、CIM タスクオーナーと連携してタスクの完了を追跡します。

注: どちらのロールも改善をキャンセルすることができますが、改善を削除できるのは改善マネージャーのみで、削除された場合は改善登録リストから改善が削除されます。

プロセスフロー

継続的改善管理 プロセスフロー



1. 改善イニシアチブを作成する
2. 改善イニシアチブを受け入れる
3. 改善イニシアチブを評価する
4. 改善イニシアチブを承認する
5. 改善イニシアチブをレビューする
6. 改善イニシアチブをクローズする
7. 改善イニシアチブを実装する

1. プロセスフローは、新規の改善要求から始まります。改善の必要性が環境内で識別され、改善要求者ロールを持つユーザーによって新しい改善要求が送信されます。
2. 次に、改善マネージャーは、新しい改善要求が少なくとも 1 つの企業戦略目標と整合性を持つことを確認し、改善を有効として受け入れる前に改善コーディネーターをアサインします。アサインされた改善コーディネーターに、改善要求が受け入れ済みとなったことが通知されます。

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

通常、企業には複数の改善コーディネーターがいます。これは、改善コーディネーターのロールは、アサインされた改善イニシアティブの進捗状況をタスク レベルで実装し追跡する責務を負っていて、改善ごとに多くのタスクが存在する可能性があるからです。

3. 改善が受け入れられると、承認マネージャーは、改善イニシアチブフォームの残りの属性を設定し、承認者グループのメンバーによる承認のために改善が評価されるよう進行させます。
4. アセスメントプロセスでは、承認者グループのユーザー (承認者関連リストに表示されます) に承認要求が通知されます。承認者グループの 1 人またはすべてのメンバーが改善の属性を評価し、改善を承認または却下します。
5. 承認後、改善コーディネーターと改善マネージャーは (たとえば定例の実装ミーティングなどで) 連携して、改善の実装に向けた準備に必要となる作業を決定します。

   実装中、改善コーディネーターは改善を完了するために、フェーズを作成してアサインし、イニシアチブまたはフェーズから直接タスクを作成できます。改善コーディネーターは (たとえば定例のタスクステータスミーティングなどで) タスクオーナーと連携し、タスクの完了の進捗状況を追跡します。必要に応じて、他にサポートされているアプリケーションのレコードを改善イニシアティブまたは CIM タスクの中から作成することができ、通常は改善イニシアティブまたは CIM タスクの関連リストに表示されます。

   なんらかの理由で改善の実装が中止された場合、改善マネージャーまたは改善コーディネーターは改善を保留中にすることができます。クローズ済みまたはキャンセル済みになっていない CIM タスクもまた、すべて保留中状態になります。イニシアティブが進行中のときに、任意のステージで CIM イニシアチブをキャンセルできます。イニシアティブをキャンセルすると、イニシアティブとそのイニシアティブに関連付けられているタスクが [未完了でクローズ] に移動します。
6. 改善コーディネーターは、すべての CIM フェーズにおけるすべての CIM タスクが 100% 完了したことを確認した後、改善をレビュー状態にします。改善マネージャーは改善の完全性を確認し、改善をクローズ済みに設定します。

CIM タスク進捗状況ロールアップ計算

イニシアティブまたはフェーズから直接タスクを作成できます。タスクが [完了してクローズ] ステータスに移行すると、そのイニシアティブの [完了してクローズ] ステータスにあるすべてのタスクの割合に基づいて、CIM イニシアチブの進捗状況が計算されます。CIM イニシアチブの進捗状況を計算する際には、終了予定日に基づくタスクの期間も考慮されます。期間が長いほど、進行は遅くなります。新しいタスクをフェーズに追加するか、フェーズを CIM イニシアチブに直接関連付けると、それに応じて CIM イニシアチブの完了率が更新されます。

次のテーブルに、CIM タスク進捗状況ロールアップの計算方法の例を示します。

CIM タスク進捗状況ロールアップ計算の例

親レコード	タスク	タスク期間	状況	イニシアティブの進捗状況への貢献度 (%)
CIM フェーズ 1	タスク 1	2 日間	完了してクローズ	20%
CIM フェーズ 1	タスク 2	3 日間	完了してクローズ	30%
CIM イニシアチブ	タスク 3	2 日間	[完了してクローズ] 以外のステータス	50% **注:** このタスクは、CIM イニシアチブに直接関連付けられています。

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

企業の戦略的目標との整合性

[改善イニシアチブ] フォームの [戦略] フィールドに自社の 1 つ以上の企業戦略 (戦略的目標ルックアップリストからのもの) を設定して、それらがリンクされるようにすることで、企業目標との整合性を確保できます。

注: 戦略を作成できるのは改善マネージャーのみです。

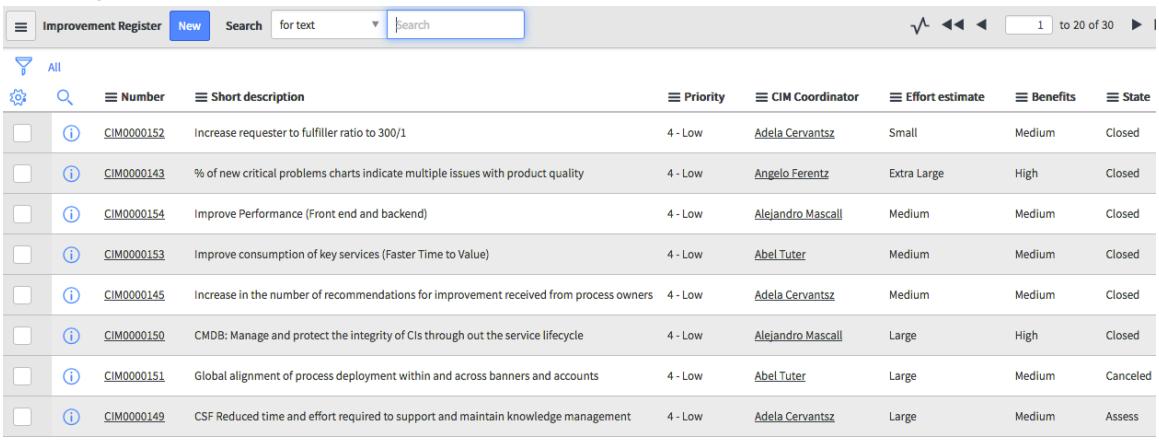
改善を自社の企業戦略に合わせて調整することで、改善が企業の全体的な目標に確実に貢献するようになります。

企業戦略にアクセスするには、[継続的改善] > [企業戦略] (または[組織] > [企業戦略]) に移動します。

改善登録リスト

改善、関連タスク、フェーズの表示、優先順位付け、および追跡を、1 つの改善登録リストから行います。このリストには、1 つのリストにあるすべてのオープンおよびクローズ済みの改善が含まれています。

改善登録



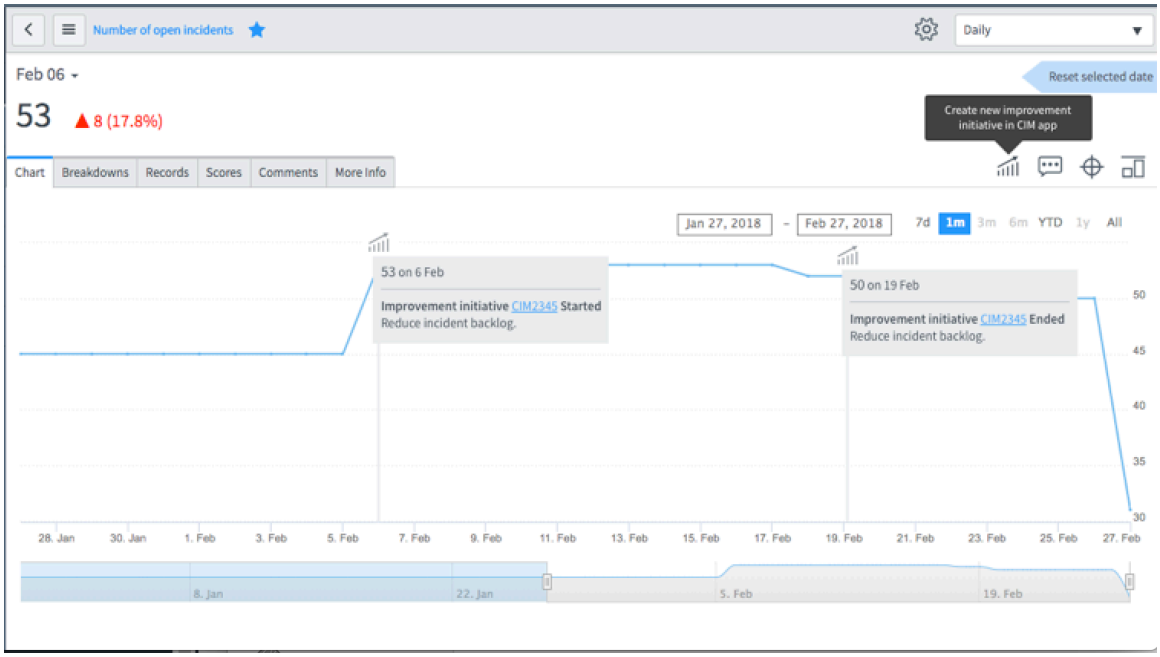
Number	Short description	Priority	CIM Coordinator	Effort estimate	Benefits	State
CIM0000152	Increase requester to fulfiller ratio to 300/1	4 - Low	Adela Cervantsz	Small	Medium	Closed
CIM0000143	% of new critical problems charts indicate multiple issues with product quality	4 - Low	Angelo Ferentz	Extra Large	High	Closed
CIM0000154	Improve Performance (Front end and backend)	4 - Low	Alejandro Mascall	Medium	Medium	Closed
CIM0000153	Improve consumption of key services (Faster Time to Value)	4 - Low	Abel Tuter	Medium	Medium	Closed
CIM0000145	Increase in the number of recommendations for improvement received from process owners	4 - Low	Adela Cervantsz	Medium	Medium	Closed
CIM0000150	CMDB: Manage and protect the integrity of CIs through out the service lifecycle	4 - Low	Alejandro Mascall	Large	High	Closed
CIM0000151	Global alignment of process deployment within and across banners and accounts	4 - Low	Abel Tuter	Large	Medium	Canceled
CIM0000149	CSF Reduced time and effort required to support and maintain knowledge management	4 - Low	Adela Cervantsz	Large	Medium	Assess

組み込みのパフォーマンスアナリティクススコアカード

[改善イニシアチブ] フォームに埋め込まれたアナリティクスハブを使用して、KPI を継続的に監視し、改善のライフサイクルにおける KPI の改善の進捗状況を追跡します。KPI スコアカードは、KPI の段階的な利点を監視したり、必要に応じて改善目標を達成するために CIM タスクやアサインを調整したりするのに便利です。

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

組み込み **KPI** スコアカード



改善アイコン ( ) は、KPI スコアカードのチャートで追跡されている開始日と終了日を示します。

また、改善イニシアチブフォームの「影響を受ける KPI」関連リストにあるすべての KPI についても、スコアカードが表示されます。

関連情報

- 継続的改善管理の参照
- 改善フィールドの説明

改善を受け入れる

新しい改善要求を受け入れてアサインし、承認のために評価できるようにします。企業の戦略的目標との整合性がない場合は、改善要求を却下することができます。

始める前に

必要なロール：sn_cim.improvement_manager、sn_cim.improvement_coordinator

このタスクについて

継続的改善管理



1. 新しい CIM 要求を作成する
2. CIM イニシアチブを受け入れる
3. CIM イニシアチブを評価する
4. イニシアチブを承認する
5. CIM イニシアチブが進行中
6. CIM イニシアチブをレビューする
7. CIM イニシアチブをクローズする

前提条件：改善要求者によって改善要求が作成されていること。

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

手順

1. 新しい改善要求を特定します。
   a. [継続的改善] > [開く]に移動します。
   b. 改善登録リストで、[新規] 状態の改善を開きます。
2. 改善要求を企業の戦略的目標と整合させ、改善コーディネーターをアサインします。
   a. 改善イニシアチブフォームで、[戦略] フィールドをロック解除して会社の戦略的目標にアクセスし、ルックアップリストをクリックします。
   b. 改善要求と整合性のある 企業戦略 を選択します。

      注: 戦略を作成できるのは改善マネージャーのみです。

   c. **[CIM** コーディネーター] ルックアップリストをクリックし、改善を管理する改善コーディネーターを選択します。
3. ビジネスサービス、ビジネスプロセス、優先順位、予定作業量、利点、および、この改善が重要である理由について、対応する各フィールドを設定します。
4. ヘッダーバーで [承認] をクリックし、改善要求を [評価] 状態に進めます。
   改善コーディネーターにアサインが通知されます。
5. 改善イニシアチブフォームの [ゴール] タブ、[詳細] タブ、[スケジュール] タブの内容を設定します。

Example: 改善要求を受け入れる

インシデントマネージャーは、パフォーマンスアナリティクスアプリケーションで KPI パフォーマンスを確認していて、「インシデントの解決に要する平均時間」KPI スコアカードが長すぎる (24 時間) ことに気づきました。

受け入れプロセスの一環として、改善マネージャーは、KPI パフォーマンスの改善が「自動化/省力化」の戦略的目標と整合性があると判断し、KPI の改善を推進する改善コーディネーターをアサインして、改善要求を受け入れました。

改善イニシアチブフォーム

フィールド	値
番号	CIM0000135 (内部設定)
ビジネスサービス	IT サービス
ビジネスプロセス	インシデント管理
CIM コーディネーター	Adela Cervantsz
承認者グループ	CIM 承認者
戦略	自動化/省力化
状態	受入済み
優先度	4 - 低
予定作業量	中
メリット	高

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

改善イニシアチブフォーム (続く)

フィールド	値
完了割合 (%)	0.0
簡単な説明	インシデントの平均解決時間を 25% 改善する
ビジネスの根拠	インシデントの平均解決時間が業界の平均と比較して劣っています。Benchmarks アプリケーションを使用して、当社の値を同じ業界の他企業のグローバルな値と比較しました。

タブ

フィールド	値
成功の評価方法	自動化: PA インジケーター
改善 KPI	インシデントの平均クローズ所要時間
ブレークダウン	--
集計	--
基準値	100
改善のパーセンテージ	25
ターゲット値	75
目標レビュー日	2018-06-30
期待される成果	インシデントの平均解決時間の改善

[詳細] タブ

フィールド	値
要求元	Mabel Weeden
タイプ	プロセス
ウォッチリスト	--

[スケジュール] タブ

フィールド	値
開始予定日	2018/03/18
終了予定日	2018/06/19
実開始日	2018/03/11
実終了日	--

[メモ] タブ

フィールド	値
追加コメント (顧客に表示)	--

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

[メモ] タブ (続く)

フィールド	値
作業メモ	--

関連情報

改善フィールドの説明

改善の準備

改善が承認されると、CIM フェーズ、タスクを作成し、影響を受ける KPI を特定できます。改善を担当する改善コーディネーターは、改善マネージャーと連携して実装を計画します。

始める前に
必要なロール：sn_cim.improvement_manager、sn_cim.improvement_coordinator

このタスクについて
プロジェクトのマイルストーンを追跡するフェーズとして実装を計画します。フェーズにタスクを追加し、マイルストーンの進捗状況を監視します。イニシアチブから直接タスクを作成して、目標を追跡することもできます。

継続的改善管理 **CIM** 実装プロセス



1. CIM イニシアチブを作成する
2. CIM イニシアチブを受け入れる
3. CIM イニシアチブを評価する
4. CIM イニシアチブを承認する
5. CIM イニシアチブをレビューする
6. CIM イニシアチブをクローズする

前提条件：

- 改善要求者によって改善要求が作成されていること。
- 改善マネージャーによって改善要求が承認され、アサインされていること。
- 承認者グループのメンバーによって改善が評価され、承認されていること。

手順

1. 改善に必要なフェーズとタスクを決定します。
   改善マネージャーと改善コーディネーターが打ち合わせを行い、改善の完了に必要なタスクと、複数のフェーズが必要かどうかを判断します。
2. CIM タスクを追跡するための CIM フェーズを設定します。
   a. [継続的改善] > [開く] に移動し、[処理中] 状態の改善を開きます。
   b. [CIM フェーズ] 関連リストで、[新規] をクリックし、説明と終了予定日を入力します。
   c. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   d. CIM タスク関連リストで、[新規] をクリックして CIM タスクを作成します。
   e. [親] フィールドで、CIM タスクを関連付ける CIM フェーズレコードを選択します。

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

f. CIM タスクの属性 (担当者、優先順位、状態、終了予定日、簡単な説明など) を設定します。

g. [送信] をクリックします。

3. 改善のための CIM タスクを作成してアサインします。

a. CIM タスク関連リストで、[新規] をクリックして CIM タスクを作成します。
デフォルトで、CIM タスクは CIM イニシアチブにリンクされます。フェーズ内のタスクを追跡するには、[親] フィールドで CIM タスクを関連付ける CIM フェーズレコードを選択します。

b. CIM タスクの属性 (担当者、優先順位、状態、終了予定日、簡単な説明など) を設定します。

注:

- CIM タスクの終了予定日が更新されると、タスクが関連付けられている CIM イニシアチブの終了予定日も更新されます。CIM タスクのステータスが [対応中] に移動すると、[実開始日] フィールドが現在の日付で自動的に更新されます。
- タスクがアサインされると、タスク担当者はメール通知を受信します。

4. 統合アプリケーション用に別のアプリケーションタスクを作成するには、そのアプリケーションタスクの関連リンクをクリックします。

5. 改善と一緒に KPI を監視するには、[影響を受ける KPI] タブにレコードを追加します。

6. CIM タスクオーナーと連携して、ステータスを監視し、完了した作業を監視し、タスクおよびフェーズを追加または更新し、改善の全体的な進行状況を完了まで追跡します。

a. すべてのタスクが完了と示されるまで、定期的にタスクオーナーと連携して CIM タスクの進捗状況を監視します。

b. 改善イニシアチブフォームで、CIM タスク関連リスト内のすべてのタスクが「完了してクローズ」になっていることを確認します。
改善コーディネーターとタスク担当者は、タスクが [未完了でクローズ]、[スキップしてクローズ]、または [完了してクローズ] ステータスに移動した際に、メール通知を受け取ります。

c. 改善イニシアチブフォームで、CIM フェーズ関連リスト内のすべてのフェーズが 100% 完了していることを確認します。

7. ヘッダーバーの [レビュー] をクリックし、改革マネージャーにがクローズのために改善をレビューすることを要求します。

Example: 改善を実装する

インシデントマネージャーは、パフォーマンスアナリティクスアプリケーションで KPI パフォーマンスを確認していて、「インシデントの解決に要する平均時間」KPI スコアカードが長すぎる (24 時間) ことに気づきました。

実装プロセスの一環として、改善マネージャーと改善コーディネーターは、改善を完了するために次の 3 ～ 6 か月間に必要な作業を決定し、目標レビュー日を開始後 3 か月としました。

- デフォルトの CIM フェーズ 1 を構成し (2 つの CIM タスクを追加)、CIM フェーズ 2 を作成しました (2 つの CIM タスクを追加)。
- [変更要求を作成] 関連リンクを使用して、CIM タスク 2 に関連付けられた変更管理アプリケーションタスクレコード (CHG0030001) を作成し、変更レコード属性を設定しました。
- [影響を受ける KPI] タブに 4 つの KPI を追加して、改善と一緒に監視しました。

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

改善コーディネーターは CIM タスクオーナーと定期的にミーティングを行い、ステータスを監視し、完了した作業を監視し、すべての実装が完了した後で改善ステータスを「確認」に設定しました。

CIM フェーズ 1 - CIM タスク 1 および 2

フィールド	値
番号	CIMT0000116 (内部でアサイン)
親	CIM0000135
完了率 (%)	0
終了予定日	2018/06/19
実終了日	--
簡単な説明	解決済みインシデントと再アサイン済みカウントの改善
CIM タスク 1	
番号	CIMT0000118 (内部でアサイン)
親	CIMT0000116
構成アイテム	--
アクティブ	(選択済み)
実装タスク	--
アサイン先	Bernard Laboy
改善登録	CIM0000135
優先度	4 - 低
状態	オープン
終了予定日	2018/06/19
簡単な説明	セルフサービスを使用し、自動化を増やして、最初にアサインされたグループが解決するインシデントの割合を向上させる
作業メモ	--
CIM タスク 2	
番号	CIMT0000119 (内部でアサイン)
親	CIMT0000116
構成アイテム	--
アクティブ	(選択済み)
実装タスク	CHG0030001
アサイン先	変更マネージャー
改善登録	CIM0000135
優先度	4 - 低
状態	オープン

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

CIM フェーズ 1 - CIM タスク 1 および 2 (続く)

フィールド	値
終了予定日	2018/06/19
簡単な説明	ServiceNow の自動分類と自動アサインモデルを使用して、再アサインされた数を減らす
作業メモ	--

CIM フェーズ 2 - CIM タスク 1 および 2

フィールド	値
番号	CIMT0000120
親	CIM0000135
完了率 (%)	0
終了予定日	2018/06/19
実終了日	--
簡単な説明	知識の向上とセルフサービスの改善
CIM タスク 1	
番号	CIMT0000121 (内部でアサイン)
親	CIMT0000120
構成アイテム	--
アクティブ	(選択済み)
実装タスク	--
アサイン先	David Loo
改善登録	CIM0000135
優先度	4 - 低
状態	オープン
終了予定日	2018/06/19
簡単な説明	一般的な問題の新しいナレッジベース記事を追加する
作業メモ	--
CIM タスク 2	
番号	CIMT0000123 (内部でアサイン)
親	CIMT0000120
構成アイテム	--
アクティブ	(選択済み)
実装タスク	--
アサイン先	Adela Cervantsz

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

CIM フェーズ 2 - CIM タスク 1 および 2 (続く)

フィールド	値
改善登録	CIM0000135
優先度	4 - 低
状態	オープン
終了予定日	2018/06/19
簡単な説明	新しいアプリのトレーニングと実現トレーニングを提供する
作業メモ	--

変更要求フォーム

フィールド	値
番号	CHG0030001 (内部設定)
要求元	改善マネージャー
構成アイテム	--
開始予定日	2018/03/18
終了予定日	2018/06/19
タイプ	標準
状態	新規
優先度	4 - 低
影響	3 - 低
リスク	中
簡単な説明	ServiceNow の自動分類と自動アサインモデルを使用して、再アサインされた数を減らす
説明	--

影響を受ける **KPI** 関連リスト

フィールド	値
影響を受ける KPI	• 最初のアサイン先グループにより解決されたインシデントの割合 • オープン日に解決されたインシデントの割合 • 再アサインなしで解決されたインシデントの割合 • 平均経過時間のオープンインシデント

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

関連情報

改善フィールドの説明

その他のアプリケーションとの連携向上

承認のために改善を評価する

改善が承認されて「評価」に設定されると、承認者グループのメンバーは、実装を開始する前に承認のために改善を評価します。

始める前に

必要なロール：なし (承認者グループのメンバーである必要があります)

このタスクについて

継続的改善管理 - 評価プロセスフロー



1. 新しい CIM 要求を作成する
2. CIM イニシアチブを受け入れる
3. CIM イニシアチブを評価する
4. CIM イニシアチブを承認する
5. CIM イニシアチブが進行中
6. CIM イニシアチブをレビューする
7. CIM イニシアチブをクローズする

注: 承認者グループの 1 人のメンバーが改善を承認するだけで、次の状態に移行します。追加の承認者を要求するには、フローデザイナー で CIM 承認ワークフローを構成します。

承認要求のデフォルトの有効期限は 7 営業日です。保留中の承認要求は、7 日後に自動的にキャンセルされますが、承認のために再送信することができます。

前提条件：

- インシデントマネージャーによって改善要求が作成されていること。
- 改善マネージャーによって改善要求が承認され、アサインされていること。

デフォルトでは、改善には承認が必要で、承認後に「実装」状態に進むことができます。*sn_cim.need_approval* プロパティを使用して承認の要件を無効にすることができます。無効になると、改善イニシアチブフォームの [承認者グループ] フィールドと [承認者] 関連リストは表示されません。

手順

1. [すべて] > [セルフサービス] > [自分の承認]に移動します。
2. 承認フォームで、[承認中のアイテムの概要] セクションまで下にスクロールし、改善の詳細 (戦略的目標 (戦略)、ビジネスサービス、ビジネスプロセス、優先順位、予定作業量、利点、この改善が重要である理由など) を評価します。
3. ヘッダーバーで [承認] をクリックし、改善を承認します。
   これで、改善マネージャーと改善コーディネーターによる改善の実施の準備が整いました。

   デフォルトの CIM フェーズ (CIMT 番号) が自動的に作成されます。

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

Example: 改善を承認する

インシデントマネージャーは、パフォーマンスアナリティクスアプリケーションで KPI パフォーマンスを確認していて、「インシデントの解決に要する平均時間」KPI スコアカードが長すぎる (24 時間) ことに気づきました。

承認プロセスの一環として、承認者グループのメンバーが改善の詳細を評価し、実装を開始することを承認しました。

承認フォーム

フィールド	値
承認者	Howard Johnson
状態	承認済み
承認中	CIM0000135
コメント	--

関連情報

改善フィールドの説明

改善をレビューしてクローズする

改善の各フェーズのすべてのタスクが完了したら、改善コーディネーターは、改善マネージャーがクローズするように、改善を「レビュー」に設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cim.improvement_manager、sn_cim.improvement_coordinator

このタスクについて

継続的改善管理 レビューおよびクローズプロセス



1. CIM イニシアチブを作成する
2. CIM イニシアチブを受け入れる
3. CIM イニシアチブを評価する
4. CIM イニシアチブを承認する
5. CIM イニシアチブをレビューする

前提条件：

- インシデントマネージャーによって改善要求が作成されていること。
- 改善マネージャーによって改善要求が承認され、アサインされていること。
- 承認者グループ メンバーによって改善が承認されていること。
- 改善マネージャーと改善コーディネーターによって改善が実装されていること。

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

手順

1. クローズを目的として改善をレビューします。
   a. [継続的改善] > [レビュー中]に移動します。
   b. 改善登録リストで、[監視/レビュー] 状態の改善を開きます。
   c. 改善イニシアチブフォームで、CIM フェーズ関連リスト内のすべてのフェーズが 100% 完了していることを確認します。
2. 改善が改善目標を満たしたことを確認します。
3. 改善をクローズします。
   a. [クローズメモ] タブで、クローズコード、達成された結果カテゴリ、およびクローズメモを設定します。
   b. ヘッダーバーで [クローズ] をクリックし、改善をクローズします。
   以後、この改善は [改善登録を開く] リストには表示されなくなります。



Example: 改善をクローズする

インシデントマネージャーで、パフォーマンスアナリティクスアプリケーションの KPI パフォーマンスの確認中に、「インシデントの解決に要する平均時間」KPI スコアカードが長すぎる (24 時間) ことが検出されました。

「インシデントの平均解決時間を 25% 改善する」という改善のレビュープロセスの一環として、改善マネージャーは、改善のための作業が完了したことを確認しました (改善イニシアチブフォームと CIM フェーズ関連リストが 100% の完了を示しています)。

また、改善マネージャーは、改善をクローズする前に 2 か所で改善を確認しました。

- パフォーマンスアナリティクスに示される「インシデントの平均解決時間」KPI の値が 16 時間になり、目標値の 18 時間を上回りました (18 時間は以前の平均 24 時間よりも 25% 高速です)。
- Benchmarks アプリケーションが示す「インシデントの平均解決時間」KPI の企業結果の値は、世界の業界平均よりも 2 時間短い 16 時間になりました。

CIM フェーズ 1 - CIM タスク 1 および 2

フィールド	値
番号	CIMT0000116 (内部でアサイン)
完了率 (%)	*100
実終了日	*2018-03-14
簡単な説明	解決済みインシデントと再アサイン済みカウントの改善
CIM タスク 1	
番号	CIMT0000118 (内部でアサイン)
アクティブ	*(未選択)
状態	*完了してクローズ

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

CIM フェーズ 1 - CIM タスク 1 および 2 (続く)

フィールド	値
簡単な説明	セルフサービスを使用し、自動化を増やして、最初にアサインされたグループが解決するインシデントの割合を向上させる
作業メモ	*最初に割り当てられたグループによって解決されたインシデントの割合を改善するために実装されたセルフサービスと自動化
CIM タスク 2	
番号	CIMT0000119 (内部でアサイン)
アクティブ	*(未選択)
状態	*完了してクローズ
簡単な説明	ServiceNow の自動分類と自動アサインモデルを使用して、再アサインされた数を減らす
作業メモ	*再割り当てカウントを減らすために実装された自動分類と自動アサイン

CIM フェーズ 2 - CIM タスク 1 および 2

フィールド	値
番号	CIMT0000120
完了率 (%)	*100
実終了日	*2018-03-14
簡単な説明	知識の改善とセルフサービスの改善
CIM タスク 1	
番号	CIMT0000121 (内部でアサイン)
アクティブ	*(未選択)
状態	*完了してクローズ
簡単な説明	一般的な問題の新しいナレッジベース記事を追加する
作業メモ	*これらの新しいナレッジベース記事が追加された
CIM タスク 2	
番号	CIMT0000123 (内部でアサイン)
アクティブ	*(未選択)
状態	*完了してクローズ
簡単な説明	新しいアプリのトレーニングと実現トレーニングを提供する

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

CIM フェーズ 2 - CIM タスク 1 および 2 (続く)

フィールド	値
作業メモ	*これらの新しいアプリのトレーニングを提供した

[クローズ メモ] タブ

フィールド	値
クローズ コード	*成功
達成された結果カテゴリ	*顧客満足度
クローズ メモ	*すべての改善を確認し、改善イニシアチブをクローズした

改善イニシアチブフォーム

フィールド	値
状態	*完了してクローズ
完了率 (%)	*100

関連情報

- 改善フィールドの説明
- その他のアプリケーションとの連携向上

継続的改善管理の参照

ステータスおよびフィールドの説明を含む 継続的改善管理 の参照コンテンツ。

改善の状況

改善の状態は、プロセスにおける改善の進捗状況を示します。

状態	説明
新規	改善依頼は、手動で、または改良依頼者によって統合されたアプリケーション内から作成されます。 統合アプリケーションには、Benchmarks、CMDB、コーチング、デマンド、GRC、重大インシデント管理、問題管理、サーベイ管理などがあります。 状況のリスト： • 受入済み • キャンセル

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

状態	説明
	改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー ( ) オプション：イニシアチブをコピー
受入済み	改善要求は、企業の戦略的目標との整合性があり、改善マネージャーによって有効とみなされています。 状況のリスト： • 評価 • キャンセル 改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー ( ) オプション：イニシアチブをコピー
キャンセル	改善は、受け入れられていない ([却下] アクションが改善マネージャーによって選択されています) か、任意の状態において直接キャンセルすることができます。 注: 改善のために作成された CIM タスクもすべてキャンセルされます。 改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー ( ) オプション：イニシアチブをコピー
評価	すべての改善属性 (ビジネスプロセス、ビジネスサービス、成功の評価の詳細) が改善マネージャーによって設定されます。 改善は、承認のために承認者グループのメンバーによって評価されるのを待っています。 状況のリスト： • 承認済み (承認者グループのメンバーの場合のみ表示されます) • キャンセル 改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー ( ) オプション： • イニシアチブをコピー • 受け入れ済みに戻す

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

状態	説明
承認済み	この改善は、承認者グループのメンバーによって評価され、承認されていて、実装の準備が整っています。 改善は、改善マネージャーによって実装されるように設定されます。 状況のリスト： • 実装 • キャンセル • 評価 (再承認のため) 他のタスクが追加された場合、または目標が変更された場合は、再度改善の承認が必要になることがあります。 改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー ( ) オプション： • イニシアチブをコピー • 再承認のために送信する
対応中	改善マネージャーまたは改善コーディネーターによる CIM タスクの作成が完了しています。CIM タスクはタスクオーナーが完了します。 改善コーディネーターは、改善が完了したかどうかを判断し、改善を「レビュー」に設定するか、または進捗状況を停止して保留中にします。 状況のリスト： • 監視/レビュー • 保留中 • 評価 (再承認のため) 他のタスクが追加された場合、または目標が変更された場合は、再度改善の承認が必要になることがあります。 改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー ( ) オプション： • イニシアチブをコピー • 再承認のために送信する
保留中	改善は進行中ではなくなりましたが、後で再開することもできます。

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

状態	説明
	改善マネージャーは改善の結果を決定します (実装に戻るべきか、クローズするか、キャンセルするかなど)。 状況のリスト： • 実装 • クローズ済み • キャンセル 注: 改善が保留中になると、すべてのアクティブな CIM タスク (クローズ済みでもキャンセル済みでもない) も保留状態になりますが、状態は手動で変更できます。 改善が保留中になると、すべてのアクティブな CIM タスク (クローズ済みでもキャンセル済みでもない) の状態が「オープン」に設定されます (手動で変更されていない限り)。 改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー ( ) オプション：イニシアチブをコピー
監視/レビュー	改善のためのすべての CIM タスクが完了し、改善の評価が完了しており、タスクオーナーによるアクションはそれ以上必要ありません。 改善は、クローズのために改善マネージャーによってレビューされます。 状況のリスト： • 実装 • クローズ済み • 評価 (再承認のため) 他のタスクが追加された場合、または目標が変更された場合は、再度改善の承認が必要になることがあります。 改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー ( ) オプション：イニシアチブをコピー
クローズ済み	改善が完了しており、「クローズ済み」の改善登録リストに追加されます。
削除	改善が改善登録リストから削除されます。

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

状態	説明
	各状況で使用可能ですが、使用できるのは改善マネージャーのみです。

CIM タスクの状況

改善には、改善を完了するための 1 つ以上の CIM タスクが含まれています。CIM タスクは、指定された作業を担当するオーナーにアサインされます。

CIM タスクの状態は、タスクの進捗レベルを示します。

状態	説明
保留中	改善が承認される前に追加された CIM タスクの状態。 改善が承認された後で CIM タスクが追加されると、再度改善が承認されるまで CIM タスクは「保留中」に設定されます。 承認されると、CIM タスクは「オープン」状態に設定されます。 却下された場合、CIM タスクは「保留中」状態のままです。
オープン	承認された改善のための新しい CIM タスクの状態。
対応中	作業が開始された CIM タスクの状態。
完了してクローズ	完了したクローズ済み CIM タスクの状態。
未完了でクローズ	クローズ済みだが完全には完了していないクローズ済み CIM タスクの状態。
スキップしてクローズ	作業が完了していないクローズ済み CIM タスクの状態。
保留中	「保留中」状態に設定された改善のための CIM タスクの状態。 保留中の CIM タスクの状況は、「オープン」または「対応中」状況に手動で変更できます。

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

状態	説明
	注: 改善が保留中になると、すべてのアクティブな CIM タスク (クローズ済みでもキャンセル済みでもない) も保留状態になりますが、状態は手動で変更できます。 改善が保留中になると、すべてのアクティブな CIM タスク (クローズ済みでもキャンセル済みでもない) の状態が「オープン」に設定されます (手動で変更されていない限り)。

CIM 承認者の状況

それぞれの改善を「実装」状態に進めるには、少なくとも 1 つの承認が必要です。改善の承認者関連リストには、ユーザーの承認レコードと承認の状態のリストが含まれています。

承認者関連リストのユーザーは、改善イニシアチブフォームで指定された承認者グループに属します。承認が承認者グループのメンバーによって承認されると、他のメンバーからの承認がなくても改善を進めることができます。ただし、承認者グループの他のメンバーは引き続き個々の承認状態を設定できます。

追加の承認者を要求するには、フローデザイナー で CIM 承認ワークフローを構成します。

改善プロセスフロー

継続的改善管理 のプロセスフロー



プロセスフロー	ロール	説明	次のアクション
改善イニシアチブを作成	改善要求者	改善の必要性が決定され、改善要求が作成されます。	[送信] をクリックします。 必須：説明
新規	改善マネージャー	改善目標が企業の戦略的目標との整合性を持つことが確認されて受け入れが決定され、改善コーディネーターがアサインされます。	[受け入れ] をクリックします。 必須： • 改善コーディネーター • 戦略
受入済み	改善マネージャー	他の属性が設定され、改善要求が (承認者グループのメンバーによる) 承認のために評価される準備が整います。	[評価] をクリックします。 (承認待ち) 承認者グループのメンバーに通知されます。 必須：承認者グループ

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

プロセスフロー	ロール	説明	次のアクション
評価	CIM 承認者 (承認者グループのメンバー) CIM 承認者の状況	承認者関連リストからの承認のために改善属性が評価されます。	[承認済み] をクリックします。
承認済み	改善マネージャーまたは改善コーディネーター	改善コーディネーターと改善マネージャーが連携して、改善の実装に向けた準備に必要なものを決定します。	[実装] をクリックします。 [実開始日] ([スケジュール]タブ) が自動的に入力されます。
実装	改善コーディネーター	改善の実装が、アサインされたタスクオーナーから始まります。 問題、変更、または知識の送信が生じた場合は、対応する関連リストに表示されます。	実装が完了したら、[レビュー] をクリックします。 プロセスが停止した場合は、[保留中] をクリックします。 必須：保留理由
保留中	改善マネージャーまたは改善コーディネーター	改善のための実装が停止しましたが (「保留中」状態)、プロセスフローは「実装」のままです。	プロセスを続行する場合は [実装] をクリックします。 それ以上作業を行わない場合は、[クローズ] をクリックします。
レビュー	改善マネージャー	改善属性が、完全性およびクローズの有効性についてレビューされます。	[クローズ] をクリックします。 必須：[クローズ メモ] タブ [実終了日] が自動的に入力されます。

その他のアプリケーションとの連携向上

複数の統合アプリケーション内から改善要求を作成できます。また、改善イニシアチブの中から多数のアプリケーション タスクを作成することもできます。統合アプリケーションにコピーされるフィールド値を決定するには、継続的改善管理の属性プロパティを設定します。

他のアプリケーションとの統合ができるように継続的改善管理のプロパティを設定します。

継続的改善管理と他のアプリケーションとの統合の一環として、他のアプリケーション内から改善要求を作成でき、逆に、改善イニシアチブ (または CIM タスク) 内から他のアプリケーションのレコードを作成できます。

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

外部の統合アプリケーションからの複数のタスクは、1 つの改善イニシアチブ (または CIM タスク) にリンクすることができ、複数の CIM タスクは、改善を作成する際の柔軟性を最大限に高めるために 1 つの統合アプリケーションタスクにリンクすることができます。

次のアプリケーションから改善イニシアチブを作成することができます。

- Benchmarks
- コーチング
- 構成管理データベース (CMDB)
- カスタマーサービス管理 (CSM)
- デマンド管理
- ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)
- インシデント管理
- 問題管理
- サーベイ管理

改善イニシアチブの一環として、次のレコードを作成できます。

- デマンドレコード
- プロジェクト (オプション)

CIM タスクの一環として、次のレコードを作成できます。

- 変更レコード
- コーチング機会
- ナレッジ記事の作成
- ストーリーの作成

統合プロパティ

改善要求が別のアプリケーションの中から作成されたときに改善要求にコピーされるフィールド値を設定できます。

継続的改善管理のプロパティにアクセスするには、[継続的改善] > [管理] > [プロパティ]に移動します。

注: 継続的改善管理のプロパティを設定するにはシステムアドミニストレーターロールが必要です。

プロパティ	説明
元の改善イニシアチブからコピーされる属性のリスト (カンマ区切り) sn_cim.initiative_copy_attributes	元の改善イニシアチブから、改善イニシアチブから作成されたアプリケーションタスクレコード (デマンド、プロジェクト、変更レコードなど) にコピーされるフィールド値を指定します。 • 簡単な説明 (short_description) • 説明 (description) • 優先順位 (priority) • CIM 推定値 (cim_estimate)

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

プロパティ	説明
	• メリット (benefit) • 担当者 (assigned_to) • 戦略目標 (strategic_objective) • ビジネス プロセス (business_process) • ビジネス サービス (business_service) • 承認者グループ (approver_group) • タイプ (type)

[改善イニシアチブの作成] 関連リンク

- Benchmarks

  Benchmarks から改善イニシアチブを作成すると、その改善は　Benchmarks 推奨候補に関連付けられ、Benchmarks KPI が改善イニシアチブに追加されます。

Benchmarks 推奨候補	改善イニシアチブ
◦ [改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。 ◦ 改善イニシアチブが作成されると、[改善イニシアチブを作成] 関連リンクが **[CIM** 番号] 関連リンクに置き換わります。	Benchmarks の推奨 KPI が タブの [改善 **KPI]** フィールドに追加されます。

- コーチング

  Coaching から改善イニシアチブを作成すると、改善イニシアチブ関連リストがコーチング機会に追加され、コーチング機会の詳細が改善イニシアチブに追加されます。

コーチング機会	改善イニシアチブ
◦ [改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。 ◦ 改善イニシアチブ (CIM) レコードを含む改善イニシアチブ関連リストが追加されます。	改善イニシアチブがリンクされているコーチング機会レコードが [詳細] タブの [ソース/親] フィールドに追加されます。

- 構成管理データベース (CMDB)

  CMDB から改善イニシアチブを作成すると、改善イニシアチブ関連リストがタスクに追加され、重複タスクの修正レコードの詳細が改善イニシアチブに追加されます。

重複タスクの修正レコード	改善イニシアチブ
◦ [改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。 ◦ 改善イニシアチブ (CIM) レコードを含む改善イニシアチブ関連リストが追加されます。	改善イニシアチブがリンクされている重複タスクの修正レコードが [詳細] タブの [ソース/親] フィールドに追加されます。

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

- デマンド管理

  デマンド管理から改善イニシアチブを作成すると、改善イニシアチブがデマンドレコードに関連付けられ、デマンドの詳細が改善イニシアチブに追加されます。

デマンドレコード	改善イニシアチブ
◦ [改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。 ◦ 改善イニシアチブ (CIM) レコードが [改善] フィールドに設定されます。	改善イニシアチブがリンクされているデマンドレコードが [詳細] タブの [ソース/親] フィールドに追加されます。 注: 改善がクローズされると、デマンドレコードは「完了」に設定されます。

- ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)

  GRC から改善イニシアチブを作成すると、改善イニシアチブ関連リストが問題に追加され、問題の詳細が改善イニシアチブに追加されます。

問題レコード	改善イニシアチブ
◦ [改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。 ◦ 改善イニシアチブ (CIM) レコードを含む改善イニシアチブ関連リストが追加されます。	改善イニシアチブがリンクされている問題レコードが [詳細] タブの [ソース/親] フィールドに追加されます。

- インシデント管理

  インシデント管理から改善イニシアチブを作成すると、改善イニシアチブがインシデントレコードに関連付けられ、インシデントの詳細が改善イニシアチブに追加されます。

Incident recordインシデント レコード	改善イニシアチブ
[改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。 注: 改善イニシアチブ (CIM) レコードを含む改善イニシアチブ関連リストが表示されるように、インシデント フォームをカスタマイズする必要があります。	インシデント (INC) レコードが [詳細] タブの [ソース/親] フィールドに追加されます。

- 問題管理

  問題管理から改善イニシアチブを作成すると、改善が問題レコードに関連付けられ、問題の詳細が改善イニシアチブに追加されます。

問題レコード	改善イニシアチブ
[改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。	問題 (PRB) レコードが [詳細] タブの [ソース/親] フィールドに追加されます。

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

問題レコード	改善イニシアチブ
注: 改善イニシアチブ (CIM) レコードを含む改善イニシアチブ関連リストが表示されるように、問題フォームをカスタマイズする必要があります。	

問題レコードの状態	改善イニシアチブの状態
オープン	新規
変更待ち	処理中
クローズ/解決済み	クローズ済み

- サーベイ管理とアセスメント

  サーベイ管理から改善イニシアチブを作成すると、改善がサーベイに関連付けられ、サーベイの詳細が改善イニシアチブに追加されます(アセスメントメトリクスタイプ [サーベイ ビュー] レコード)。

サーベイ定義レコード	改善イニシアチブ
◦ [改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。 ◦ 改善イニシアチブ (CIM) レコードを含む改善イニシアチブ関連リストが追加されます。	サーベイ定義 (アセスメントメトリクスタイプ [サーベイビュー]) レコードが [詳細] タブの [ソース/親] フィールドに追加されます。

改善イニシアチブの関連リンク

- デマンドを作成

  改善イニシアチブからデマンドレコードを作成すると、デマンドレコードが改善イニシアチブに関連付けられ、デマンド関連リストが改善イニシアチブに追加されます。

改善イニシアチブ	デマンドレコード
◦ [デマンドを作成] 関連リンクが追加されます。 ◦ デマンド (DMND) レコードを含むデマンド関連リストが追加されます。	◦ [継続的改善管理] が [タイプ] フィールドに設定されます。 ◦ 改善イニシアチブ (CIM) レコードが [改善] フィールドに設定されます。

- プロジェクト作成

  改善イニシアチブからプロジェクト レコードを作成すると、プロジェクト関連リストが改善イニシアチブに追加されます。

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

改善イニシアチブ	プロジェクト レコード
◦ [プロジェクト作成] 関連リンクが追加されます。 ◦ プロジェクト (PRJ) レコードを含むプロジェクト関連リストが追加されます。	変更ありません。

- **[PA インジケーターを作成]** 関連リンク

  パフォーマンスアナリティクス自動インジケーターを作成します。

- **[Benchmarks]** 関連リンクを表示する

  ベンチマーク アプリケーションを使用して、改善イニシアチブ フォームの [改善 **KPI**] フィールドで指定された KPI のベンチマークを表示します。

改善イニシアチブの CIM タスクの関連リンク

注: CIM タスクの関連リンクは、CIM タスクが「オープン」、「対応中」、または「保留中」の状態のときにのみ表示されます。

- 変更要求を作成

  改善イニシアチブの CIM タスクから変更 (CHG) レコードを作成すると、変更レコードが CIM タスクの変更要求関連リストに追加されます。

改善イニシアチブの **CIM** タスク	変更レコード
変化 (CHG) レコードが変更要求関連リストに追加されます。	変更ありません。

改善イニシアチブの **CIM** タスクの状態	変更レコードの状態
新規	新規
処理中	実装
クローズ済み	クローズ済み

- [コーチング機会を作成]

  改善イニシアチブの CIM タスクからコーチング機会を作成すると、コーチング機会レコードが CIM タスクのコーチング機会関連リストに追加されます。

改善イニシアチブの **CIM** タスク	コーチング機会レコード
コーチング機会 (COP) レコードがコーチング機会関連リストに追加されます。	変更ありません。

- ナレッジを作成

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

改善イニシアチブの CIM タスクから「ナレッジ管理」ナレッジベース記事 (KB) レコードを作成すると、KB 記事レコードが CIM タスクのナレッジ記事関連リストに追加されます。

改善イニシアチブの **CIM** タスク	ナレッジベース記事レコード
ナレッジ記事レコードがナレッジ記事関連リストに追加されます。	変更ありません。

- ストーリーの作成

  改善イニシアチブの CIM タスクから「アジャイル管理」ストーリーレコードを作成すると、ストーリーレコードが CIM タスクのストーリー関連リストに追加されます。

改善イニシアチブの **CIM** タスク	ストーリー レコード
ストーリー (STRY) レコードがストーリー関連リストに追加されます。	変更ありません。

他のアプリケーションとの統合

アプリケーション	アプリケーション レコード	改善イニシアチブを作成する	改善イニシアチブからアプリケーション レコードを作成する
GRC			
Audit Management	問題レコード	X	--
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)			
Agile Development	ストーリー レコード	--	X
デマンド管理	デマンドレコード	X	X
プロジェクト管理 (PM)	プロジェクトレコード	--	X
IT Operations Management			
CMDB	重複タスクの修正レコード	X	--
IT Service Management			
Benchmarks	Benchmarks の推奨事項	X	--
変更管理	変更レコード	--	X
重大インシデント管理	インシデントの事後レビューワークベンチ	X	--
問題管理	問題レコード	X	--
プラットフォーム機能			
ナレッジ管理	ナレッジベース記事	--	X
サーベイ管理	サーベイ	X	--

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

アプリケーション	アプリケーション レコード	改善イニシアチブを作成する	改善イニシアチブからアプリケーション レコードを作成する
サービス管理			
コーチング	コーチング機会	X	X

拡張ポイント

継続的改善管理の拡張ポイントを使用して、統合するアプリケーションを定義することができます。

`sn_cim.CIMIntegrationAPI` 拡張ポイントを拡張して、継続的改善管理 を他のアプリケーションと統合します。

関連情報

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

改善フィールドの説明

改善イニシアチブフォームと関連リストのフィールドの説明です。

改善イニシアチブフォーム

フィールド	説明
番号	一意の CIM 番号。
ビジネスサービス	改善イニシアティブによって改善される CMDB ビジネスサービス。
サービスオファリング	この改善イニシアティブに関連付けられたサービスオファリング。
ビジネスプロセス	改善イニシアティブによって改善されるビジネスプロセス。 ビジネスプロセスを選択すると、[詳細] タブの改善領域の [タイプ] フィールドが自動的に [プロセス] に設定されます。
CIM コーディネーター	改善イニシアティブの完了を主に担当するユーザー。 CIM コーディネーターには、改善コーディネーター ロール (sn_cim.improvement_coordinator) が必要です。
承認者グループ	改善イニシアティブを承認する権限を持つユーザーのグループ。

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

フィールド	説明
	CIM 承認者グループは継続的改善管理とともに追加されます。デフォルトは空です。
戦略	改善イニシアティブの影響を受ける戦略的目標。複数の戦略的目標を選択できます。戦略的目標は、ルックアップリストから追加できます。 ルックアップリストには、改善イニシアチブとの整合性を持たせるための 継続的改善管理 の戦略的目標と企業の企業戦略 の両方が含まれています。 企業戦略はナビゲーションメニューの[継続的改善] > [企業戦略]から追加できます。 [事業計画者] および [組織] ナビゲーション メニューからもアクセスできます。 **注:** 改善イニシアティブに企業の戦略的目標との整合性がない場合は、ヘッダー バーの [却下] をクリックして改善イニシアティブを却下することができます。
状態	改善イニシアティブの状態。このフィールドは読み取り専用です。 • 新規 • 受入済み • 評価 • 承認済み • 処理中 • 保留中 • 監視/レビュー • クローズ済み • キャンセル
保留理由	改善イニシアティブを保留する理由。 **注:** このフィールドは、状態が保留中の場合にのみ表示されます。 改善イニシアティブが保留状態になると、すべての CIM タスクも保留状態になりますが、状態は手動で変更できます。 改善イニシアティブが保留になると、CIM タスクは前の状態に戻されます (手動で変更していない場合)。
優先度	インシデントまたは問題に対処すべき順序 (影響度や緊急度に基づきます)。 • 1 - 重大 • 2：高

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

フィールド	説明
	• 3：中 • 4：低 • 5 - 計画中
予定作業量	改善イニシアティブに必要なすべてのタスクを完了するための予定作業量。 • 小 • 中 • 大 • 特大
メリット	改善イニシアティブを完了することによって達成される利点の期待レベル。
完了率 (%)	完了した作業のパーセンテージ。パーセンテージは、この改善イニシアティブに属する CIM フェーズの完了状態に基づきます。たとえば、CIM フェーズが 5 つある場合は、それぞれが 20% の完了に貢献します。
簡単な説明	改善イニシアティブの簡単な説明です。
ビジネスの根拠	改善の重要性と、成功を測定するために使用されるメトリクスや KPI などの追加の詳細についての説明。

タブ

フィールド	説明
成功の評価方法	• 自動：PA インジケーター：改善 KPI。 • レポート：進捗状況を追跡するレポート。パフォーマンスアナリティクスを使用しないユーザーは、レポートを追加してイニシアティブを追跡できます。 • サーベイとアセスメント：アセスメントメトリクスタイプ。 • 手動：他のすべてのタイプ。
改善 KPI	改善イニシアティブの改善を評価するために使用される主要な KPI。 スコアカード表示アイコンからは、改善 KPI のパフォーマンスアナリティクススコアカードが起動します。 **注:** このフィールドは、[成功の評価方法] フィールドが [自動：**PA** インジケーター] に設定されている場合にのみ表示されます。

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

フィールド	説明
ブレークダウン	改善 KPI の内訳 (存在する場合)。 注: このフィールドは、[自動：**PA** インジケーター] の成功の測定方法で改善 KPI が選択されている場合にのみ表示されます。
要素	KPI ブレークダウンの要素。 注: このフィールドは、ブレークダウンが選択されている場合にのみ表示されます。
ブレークダウンレベル 2	改善 KPI の第 2 レベルの内訳 (存在する場合)。 注: このフィールドは、第 1 レベルの内訳が選択された後にのみ表示されます。
第 2 要素	第 2 レベルの KPI ブレークダウンの要素。 注: このフィールドは、第 2 レベルの内訳が選択されている場合にのみ表示されます。
時系列	改善 KPI の時系列。 注: このフィールドは、改善 KPI が選択されている場合にのみ表示されます。
サーベイとアセスメント	改善イニシアティブに関連付けられたアセスメントメトリクスタイプ。 注: このフィールドは、サーベイとアセスメントの成功の評価方法に対してのみ表示されます。 改善イニシアティブがサーベイ管理アプリケーションの中から作成された場合、このフィールドは自動的には入力されません。
基準値	目標が設定された場合の成功の評価方法の基準値。
改善のパーセンテージ	改善目標の割合。 注: このフィールドは、改善 KPI が選択されている場合にのみ表示されます。 KPI がパーセントタイプである場合、このフィールドは ([基準値] フィールドと [ターゲット値] フィールドに基づいて) 自動的に計算されます。
ターゲット値	絶対目標値。

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

フィールド	説明
	注: [自動：**PA** インジケーター] の成功測定方法では、KPI がパーセント タイプでない場合、このフィールドは (基準値と改善のパーセンテージに基づいて) 自動的に計算されます。 目標値がすでにインジケーター、ブレークダウン、要素、およびアグリゲーションで設定されている場合、このフィールドは自動的に設定されます。ただし、[改善の割合] フィールドにパーセントを指定することで、この値を無効にすることができます。 このフィールドに設定された目標値は、KPI のパフォーマンスアナリティクス測定インジケーターの目標 ([パフォーマンスアナリティクス] > [インジケーター] > [ターゲット]) と同期されます。
目標レビュー日	目標を達成する必要がある日。 注: [自動：**PA** インジケーター] の成功測定方法では、目標日がすでにインジケーター、ブレークダウン、要素、およびアグリゲーションで設定されていても、このフィールドは自動的には設定されません。
期待される成果	改善イニシアティブによって期待される明確な成果物および更新 (新しいテンプレートに公開された更新プロセス、ナレッジベースに公開された作業指示書と FAQ など)。

[詳細] タブ

フィールド	説明
要求元	改善イニシアティブが作成された対象のユーザー。
タイプ	改善イニシアティブによって改善される領域。1 つまたは複数の領域を選択できます。 • 人々 • プロセス • テクノロジー [ビジネスプロセス] フィールドに値が選択されると、[タイプ] フィールドは自動的に [プロセス] に設定されます。
ウォッチリスト	改善イニシアティブに更新が加えられたときに通知を受けるユーザー。
親イニシアティブ	この子イニシアティブに関連付けられた親イニシアティブです。 親イニシアチブを選択すると、関連付けられたすべての子イニシアチブが [子イニシアチブ] 関連リストに表示されます。

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

フィールド	説明
ソース/親 (Source/Parent)	改善イニシアティブが作成されたソースアプリケーションまたは親アプリケーション。 • コーチング機会 (COP) 改善イニシアティブがリンクされているコーチング機会レコード。 • CMDB 改善イニシアティブがリンクされている重複タスクの修復レコード。 • デマンド (DMND) 改善イニシアティブがリンクされているデマンドレコード。 • GRC 問題 改善イニシアティブがリンクされている問題レコード。 • インシデント (INC) 改善イニシアティブがリンクされているインシデント レコード。 • 問題 (PRB) 改善イニシアティブがリンクされている問題レコード。 • (サーベイ) アセスメントメトリクスタイプ 改善イニシアティブがリンクされているサーベイ定義レコードのアセスメントメトリクスタイプ。 **注:** このフィールドは、改善イニシアティブがコーチング、CMDB、デマンド管理、GRC、インシデント管理、問題管理、またはサーベイ管理アプリケーションから作成された場合にのみ表示されます。

タブ

フィールド	説明
開始予定日	予定されている開始日。デフォルトでは、このフィールドには CIM イニシアチブが作成された日時が表示されます。
終了予定日	予定されている終了日。デフォルトでは、このフィールドには予定されている開始日の翌日の日付と時刻が表示されます。
実開始日	新しいイニシアティブの進捗が開始される日時です。
実終了日	イニシアティブに関連付けられた最後のタスクの完了日時です。

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

[メモ] タブ

フィールド	説明
追加コメント (顧客に表示)	顧客に表示される追加のコメントを表示するには、チェック ボックスをオンにします。 オンにすると、[追加コメント (顧客に表示)] フィールドの内容が表示されます。
作業メモ	改善イニシアティブに関する作業メモ。 注: 再承認のために改善イニシアティブを送信する際に必要です。

[クローズ メモ] タブ

フィールド	説明
クローズ コード	• 成功：目標を達成しました。 • 撤回：今後は不要/不適用です。 • 失敗：目標を達成できませんでした。
達成された結果カテゴリ	• コストの削減 • 収益の創出 • 時間の節約 • 顧客満足度 • 品質の向上
クローズ メモ	改善イニシアティブのクローズに関するメモ。

CIM フェーズ関連リスト

フィールド	説明
番号	一意の CIMT フェーズ番号。
親	CIM フェーズが属する改善イニシアティブ。改善イニシアティブごとに複数の CIM フェーズが存在する可能性があります。 CIM フェーズは、タスクをグループ化し、終了予定日を設定し、追跡の目的で完了率を示します。
完了率 (%)	完了した作業のパーセンテージ。

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

フィールド	説明
	パーセンテージは、この CIM フェーズに属する CIM タスクの完了状態に基づきます。 たとえば、CIM タスクが 5 つある場合は、それぞれが 20% の完了に貢献します。
終了予定日	フェーズの終了予定日。
実終了日	フェーズの終了日。
簡単な説明	フェーズの簡単な説明。
説明	(必須) フェーズの詳細な説明。

CIM タスク関連リスト

フィールド	説明
番号	一意の CIMT タスク番号。
親	CIM タスクが CIM フェーズに関連付けられている場合は、CIM タスクが属する改善フェーズ番号。CIM タスクは、1 つの CIM フェーズにのみ関連付けることができます。 CIM イニシアチブから直接 CIM タスクを作成することもできます。 CIM タスクは、改善イニシアティブの完了に必要な作業で構成されます。
有効	タスクがアクティブかどうかを示すチェック ボックス。
アサイン先	主にタスクの完了を担当するユーザー。
改善イニシアチブ	CIM タスクが属する改善イニシアティブ番号。
優先度	インシデントまたは問題に対処すべき順序 (影響度や緊急度に基づきます)。 • 1 - 重大 • 2：高 • 3：中 • 4：低 • 5 - 計画中
状態	タスクの状態。

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

フィールド	説明
	• 保留中 • オープン • 作業中 • 完了してクローズ • 未完了でクローズ • スキップしてクローズ • 保留中
保留理由	CIM タスクを保留する理由。 **注:** このフィールドは、状態が保留中の場合にのみ表示されます。 改善イニシアティブが保留状態になると、すべての CIM タスクも保留状態になりますが、状態は手動で変更できます。 改善イニシアティブが保留になると、CIM タスクは前の状態に戻されます (手動で変更していない場合)。
終了予定日	タスクの推定終了日。
簡単な説明	タスクの簡単な説明。
説明	タスクの詳細な説明。
作業メモ	タスクの作業メモ。

影響を受ける **KPI** 関連リスト

フィールド	説明
改善イニシアチブ	影響を受ける KPI が属する改善イニシアティブ番号。
影響を受ける KPI	改善イニシアティブの結果として生じた変更の影響を受けるその他の関連 KPI (改善 **KPI** とは別)。
ブレークダウン	影響を受ける KPI のブレークダウン。 **注:** このフィールドは、影響を受ける KPI が選択されている場合にのみ表示されます。
要素	KPI ブレークダウンの要素。 **注:** このフィールドは、ブレークダウンが選択されている場合にのみ表示されます。

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

フィールド	説明
ブレークダウンレベル 2	改善 KPI の第 2 レベルの内訳 (存在する場合)。 注: このフィールドは、第 1 レベルの内訳が選択された後にのみ表示されます。
要素レベル 2	第 2 レベルの KPI ブレークダウンの要素。 注: このフィールドは、第 2 レベルの内訳が選択されている場合にのみ表示されます。
スコアカードを表示	KPI のスコアカードを表示する関連リンク。 注: [KPI 詳細を表示] ボタンにより、改善 KPI の詳細が表示されます。

承認者関連リスト

フィールド	説明
状態	承認の状態。 • 未要求 • 要求済み • 承認済み • 却下 • キャンセル • 不要
承認者	改善イニシアティブを承認する権限を持つユーザー。 承認者は、改善イニシアチブフォームの [承認者グループ] フィールドに設定されたグループのメンバーです。
コメント	承認改善イニシアティブのコメント。
作成日時	改善イニシアティブが作成された日。

継続的改善管理 と一緒にインストールされるコンポーネント

com.sn_cim プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

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

継続的改善管理 と一緒にインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	継承されるロール
改善要求者 [sn_cim.improvement_requester]	次のアプリケーション機能を実行できます。 • 改善イニシアティブを作成する • 自分の**CIM**要求を表示する • 監視対象の**CIM**要求を表示する • すべてのCIM要	なし

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

ロール タイトル [名前]	説明	継承されるロール
	求を表示する	
改善コーディネーター [sn_cim.improvement_coordinator]	改善コーディネーターとして改善のために自分にアサインされたすべての機能を実行できます。ただし次は除きます。 • 企業戦略を作成する • 改善を削除する 改善マネー	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • 認定 • cmdb_query_builder • dependency_views • itil 問題/変更/インシデントのレコードを追加できます。 • ナレッジ • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user 既存のパフォーマンスアナリティクスインジケーターにアクセスでき、新しいインジケーターを作成できます。 • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer Benchmarks のデータと推奨事項を表示でき、ベンチマークの推奨事項から改善イニシアティブを作成できます。 • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator

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

ロール タイトル [名前]	説明	継承されるロール
	ジャーの機能を実行することはできますが、改善コーディネーターは、改善コーディネーターとして改善マネージャーによってアサインされた改善のための機能のみを実行できます。 主な責務は、専門分野 (プロセスまたはサービスレベル) におけ	

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

ロール タイトル [名前]	説明	継承されるロール
	る改善を調整することです。 継続改善ワークベンチとダッシュボードの両方にアクセスできます。	
改善マネージャー [sn_cim.improvement_manager]	すべてのアプリケーション機能を実行できます。 改善マネージャーは主に、新しい改善要求の初期承認、アサイン、クローズなどのすべての改善を	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

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

ロール タイトル [名前]	説明	継承されるロール
	担当します。また、改善マネージャーは、すべての改善の全体的な進捗状況を監視します。	

インストールされているスケジュール済みジョブ 継続的改善管理

スケジュール済みジョブ	説明
[PA の継続的改善]	毎日の CIM データの収集。
[PA の継続的改善]	過去の CIM データの収集。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
改善イニシアチブ [sn_cim_register]	すべての改善イニシアチブが含まれています。
CIM タスク [sn_cim_task]	改善イニシアティブのために作成された CIM タスクが含まれています。
影響を受ける KPI [sn_cim_related_kpi]	CIM 改善イニシアチブに関連する KPI が含まれています。
受信 CIM 統合 [sn_cim_inbound_m2m]	継続的改善管理 を他のServiceNow アプリケーションに統合する M2M テーブルが含まれています。受信 CIM データ連携を使用して、継続的改善管理 と統合されたアプリケーションから CIM レコードを作成できます。
送信 CIM データ連携 [sn_cim_outbound_m2m]	他の ServiceNow アプリケーションを 継続的改善管理 と統合する M2M テーブルが含まれています。送信 CIM データ連携を使用して、統合されたアプリケーションに基づいて CIM レコードからストーリーやナレッジ記事などの成果物を作成できます。

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

継続的改善管理でインストールされるプロパティ

継続的改善管理のプロパティにアクセスするには、[継続的改善] > [管理] > [プロパティ]に移動します。

注: 継続的改善管理のプロパティを設定するにはシステムアドミニストレーターロールが必要です。

プロパティ	説明
sn_cim.need_approval	継続的改善イニシアティブの承認プロセスを有効にします。デフォルトでは、改善には承認が必要で、承認後に「実装」状態に進むことができます。チェックボックスが有効になっている場合は、「受け入れ済み」ステータスから「承認済み」ステータスに進むために、改善を手動で承認する必要があることを示しています。 • タイプ：はい|いいえ • デフォルト値：はい このプロパティがオフの場合、改善は承認されると自動的に「承認済み」状態に進み、改善イニシアチブフォームの [承認者グループ] フィールドと [承認者] 関連リストは表示されません。
sn_cim.initiative_copy_attributes	改善イニシアティブのコピーを作成する際に、新しいイニシアティブにコピーされる属性 (フィールド値) のリスト。
sn_cim.create_default_phase	改善イニシアティブの作成時にデフォルトのフェーズを作成するには、このプロパティを有効にします。 • タイプ：はい|いいえ • デフォルト値：いいえ

継続的改善管理 のクイックテスト

アプリケーション開発中およびアップグレード後に 継続的改善管理 の機能の継続を検証します。これらの自動テストをコピーおよび設定して、レビューが必要なカスタマイズを特定します。すべてのテストスイートとテストに合格する必要があります。

注: CIM 自動テストを実行するには：

- 継続的改善管理自動化テスト (com.sn_cim_atf) プラグインを有効にする必要があります。
- *sn_cim.create_default_phase* システムプロパティを有効にする必要があります。詳細については、「継続的改善管理とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

名前	説明
CIM 親テストスイート	複数の子テストスイートを含む親テストスイート • CIM インバウンド統合 • CIM アウトバウンド統合

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

名前	説明
	• CIM フェーズおよびタスク • CIM 状況フロー 注: 子テストスイート間に依存関係はありません。
CIM インバウンド統合	インバウンド統合アプリケーションから改善イニシアチブを作成するためのテストを含むスイート • 問題管理 • インシデント管理 • デマンド管理 • コーチング • サーベイ管理 • アセスメント
CIM アウトバウンド統合	すべての CIM アウトバウンド統合のテストを含むスイート • 改善イニシアチブから： デマンドを作成してプロジェクトを作成します。 • 改善イニシアチブタスクから： ナレッジ記事、変更要求、コーチング機会、およびストーリーを作成します。
CIM フェーズおよびタスク	CIM フェーズと CIM タスクの作成、ロールアップタスク、ロールアップフェーズ、および日付のテストを含むスイート
CIM 状況フロー	すべての CIM 状態関連テストを含むスイート
CIM：改善イニシアチブからデマンドを作成する	改善マネージャーロールを持つユーザーが改善イニシアチブからデマンドを作成できることをテストします。
CIM：改善イニシアチブからプロジェクトを作成する	プロジェクトマネージャーおよび改善マネージャーのロールを持つユーザーが改善イニシアチブからプロジェクトを作成できることをテストします。
CIM：改善イニシアチブタスクから変更要求を作成する	改善マネージャーロールを持つユーザーが改善イニシアチブタスクから変更要求を作成できることをテストします。
CIM：改善イニシアチブタスクからコーチング機会を作成する	コーチング admin および改善マネージャーのロールを持つユーザーが改善イニシアチブタスクからコーチング機会を作成できることをテストします。

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

名前	説明
CIM：改善イニシアチブタスクからナレッジ記事を作成する	ナレッジアドミンおよび改善マネージャーのロールを持つユーザーが改善イニシアチブタスクからナレッジ記事を作成できることをテストします。
CIM：改善イニシアチブタスクからストーリーを作成する	プロジェクトマネージャーおよび改善マネージャーのロールを持つユーザーが改善イニシアチブからストーリーを作成できることをテストします。
CIM：フェーズ内にタスクを作成する	フェーズ内にタスクを作成できることをテストします。
CIM：改善コーディネーターがタスクとフェーズを作成する	改善コーディネーターロールを持つユーザーがタスクとフェーズを作成できることをテストします。
CIM：承認済みから実装への改善コーディネーターの状況フロー	改善コーディネーターロールを持つユーザーが改善イニシアチブを承認済み状態から実装状態に変更できることをテストします。
CIM：改善マネージャーが戦略的目標を作成する	改善マネージャーロールを持つユーザーが戦略的目標を作成できることをテストします。
CIM：改善マネージャーがタスクとフェーズを作成する	改善マネージャーロールを持つユーザーがタスクとフェーズを作成できることをテストします。
CIM：改善マネージャーが改善イニシアチブを削除する	改善マネージャーロールを持つユーザーが改善イニシアチブを削除できることをテストします。
CIM：改善要求者はタスクまたはフェーズを作成できない	改善要求者ロールを持つユーザーがタスクまたはフェーズを作成できないことをテストします。
CIM：改善要求者が改善イニシアチブを作成する	改善要求者ロールを持つユーザーが改善イニシアチブを作成できることをテストします。
CIM：アセスメントからのインバウンド統合	サーベイアドミニストレーターロールを持つユーザーがアセスメントから改善イニシアチブを作成できることをテストします。
CIM：コーチング機会からのインバウンド統合	コーチング admin ロールを持つユーザーがコーチング機会から改善イニシアチブを作成できることをテストします。
CIM：デマンド管理からのインバウンド統合	デマンドマネージャーロールを持つユーザーがデマンドから改善イニシアチブを作成できることをテストします。
CIM：インシデント管理からのインバウンド統合	itil ロールを持つユーザーがインシデントから改善イニシアチブを作成できることをテストします。
CIM：問題管理からのインバウンド統合	itil ロールを持つユーザーが問題から改善イニシアチブを作成できることをテストします。
CIM：サーベイ管理からのインバウンド統合	サーベイアドミニストレーターロールを持つユーザーがサーベイから改善イニシアチブを作成できることをテストします。

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

名前	説明
CIM：評価から受け入れ済みへのイニシアチブの却下承認状態	評価状態の改善イニシアチブが承認者によって却下されたときに状態が受け入れ済みに戻ることをテストします。
CIM：実装から保留中へのイニシアチブ状況フロー	実装状態の改善イニシアチブを保留中状態に変更できることをテストします。
CIM：新規状態からクローズ済みまでのイニシアチブ状況フロー	新規状況の改善イニシアチブが受け入れ済み、評価、承認済み、実装、レビューの各状況を経てクローズ済みになることをテストします。
CIM：保留中から実装へのイニシアチブ状況フロー	保留中状態の改善イニシアチブを実装状態に変更できることをテストします。
CIM：保留中からレビューへのイニシアチブ状況フロー	保留中状態の改善イニシアチブをレビュー状態に変更できることをテストします。
CIM：レビューから実装へのイニシアチブ状況フロー	レビュー状態の改善イニシアチブを実装状態に変更できることをテストします。
CIM：新しいフェーズの終了予定日チェック	新しいフェーズの終了予定日が改善イニシアチブの開始予定日より少なくとも 1 日遅いことをテストします。
CIM：新しい改善イニシアチブのフェーズ作成	改善イニシアチブの作成時にフェーズが自動的に作成されることをテストします。
CIM：終了予定日が常に開始予定日より遅い	改善イニシアチブの終了予定日が改善イニシアチブの開始予定日より前でないことをテストします。
CIM：改善イニシアチブに対するロールアップフェーズの値のチェック	改善イニシアチブのフェーズレベルのロールアップ値 (完了率) が正確であることをテストします。
CIM：フェーズに対するロールアップタスクの値のチェック	フェーズのタスクレベルのロールアップ値 (完了率) が正確であることをテストします。
CIM：承認プロセスフローをスキップする	[継続的改善管理の承認プロセスを有効にする] イニシアティブプロパティがクリアーされた場合に承認プロセスがスキップされることをテストします。
CIM：受け入れ済み状態のイニシアティブをキャンセルに送信する	受け入れ済み状態の改善イニシアチブをキャンセルアクションのために送信できることをテストします。
CIM：再承認のために承認済み状態のイニシアティブを送信する	承認済み状態の改善イニシアチブを再承認アクションのために送信できることをテストします。
CIM：受け入れ済みに戻すために評価状態のイニシアティブを送信する	受け入れ済みに戻すアクションのために評価状態の改善イニシアチブを送信できることをテストします。
CIM：再承認のために実装状態のイニシアティブを送信する	実装状態の改善イニシアチブを再承認アクションのために送信できることをテストします。

関連情報

クイックスタートテスト

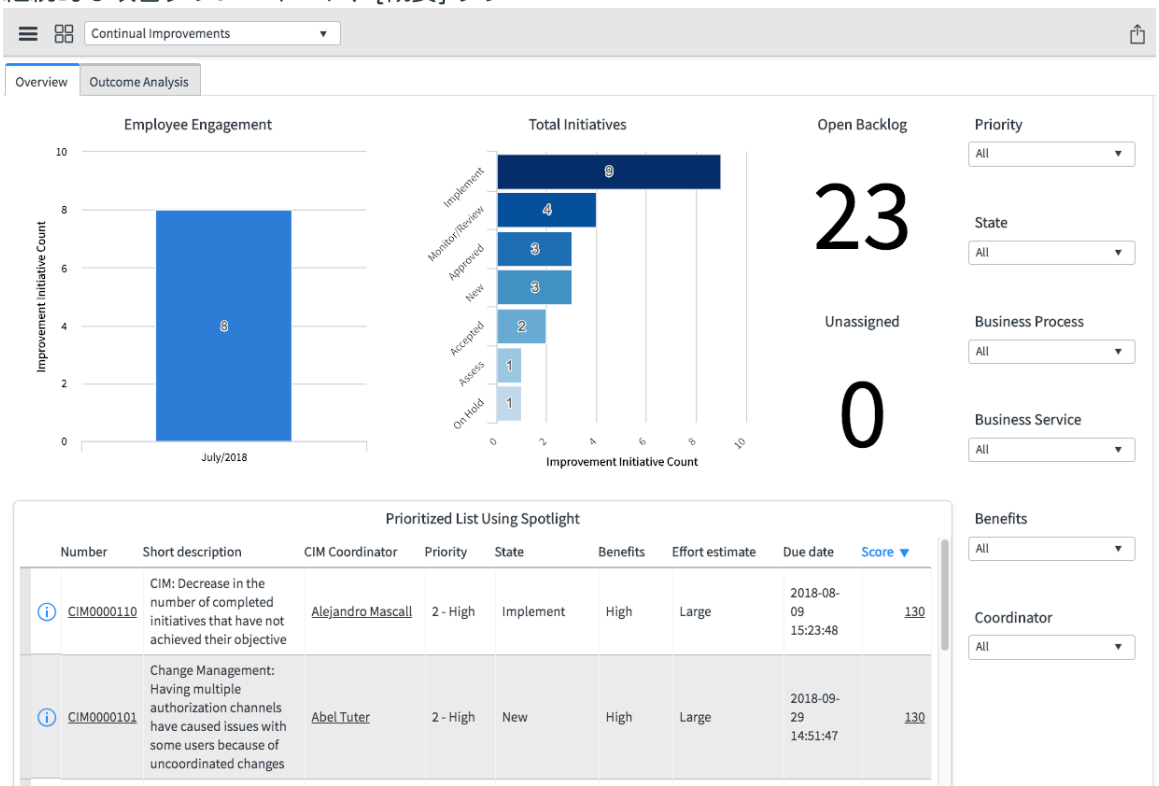
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

廃止された継続的改善ダッシュボード

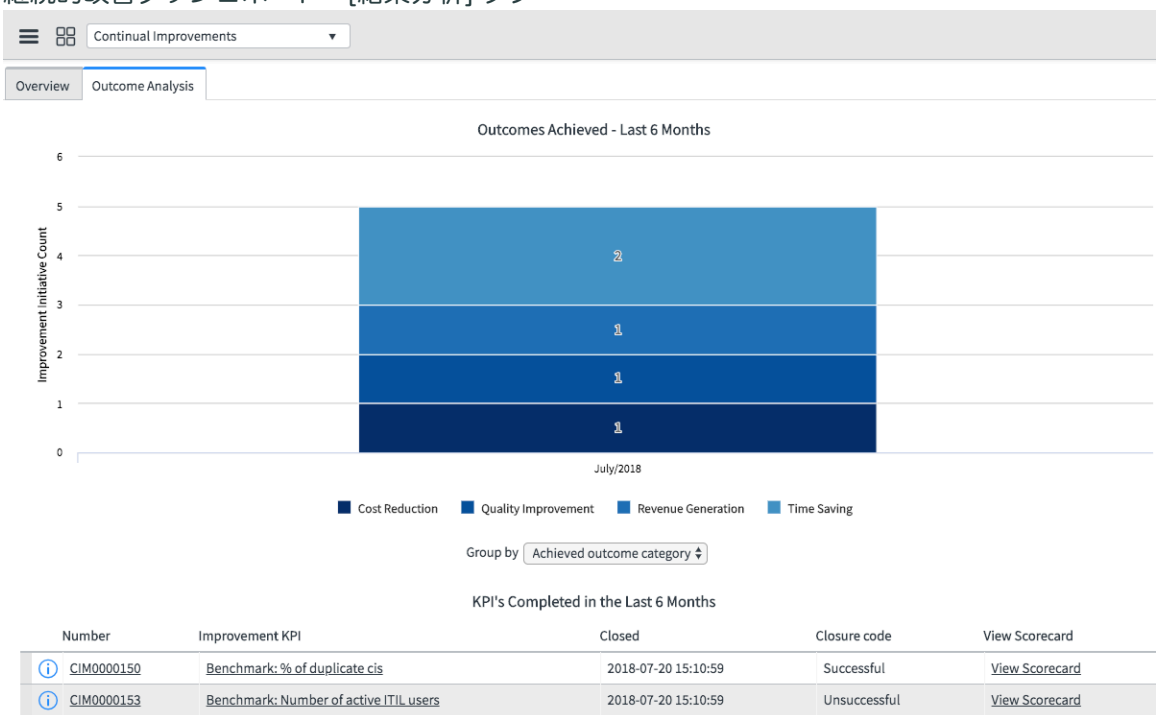
継続的改善ダッシュボードを使用すると、改善プロセスコーディネーターまたはマネージャーは、次に開始するプロセス、特定の時点で進行中であるイニシアチブの数、および従業員の参加状況を判断できます。

このダッシュボードは Continual Improvements Management プラグインに含まれています。

継続的な改善ダッシュボード、[概要] タブ



継続的改善ダッシュボード - [結果分析] タブ



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

エンドユーザーとロール

エンド ユーザー	必要なロール
改善プロセスコーディネーター：各自のイニシアチブのステータスを確認する必要があります。	sn_cim.improvement_coordinator
改善プロセスマネージャー：すべての改善プロセスの状態を確認し、必要な場所に従業員をアサインすることができる必要があります。	sn_cim.improvement_manager

データの可視化

継続的改善ダッシュボードには、次の可視化が含まれています。

レポートタイトル	タイプ	説明
従業員のエンゲージメント	列	ステータスが「クローズ済み」または「キャンセル済み」でない (作成別にトレンド化)
イニシアチブ合計数	水平バー	ステータスが「クローズ済み」または「キャンセル済み」でない (ステータス別にグループ化)
オープンバックログ	Single Score	状態がクローズ済みまたはキャンセル済みでない
アサイン解除済み	単一スコア	CIM コーディネーターが空で、状態がクローズ済みまたはキャンセル済みでない
スポットライトを使用した優先度付きリスト	リスト	名前：メリット高クエリ：benefit=high 重み付け：50
		名前：メリット低クエリ：benefit=low 重み付け：30
		名前：メリット中クエリ：benefit=medium 重み付け：40
		名前：予定作業量特大クエリー：cim_estimate=4 重み付け：50
		名前：予定作業量大クエリー：cim_estimate=3 重み付け：40
		名前：予定作業量中クエリー：cim_estimate=2 重み付け：30
		名前：予定作業量小クエリー：cim_estimate=1 重み付け：20
		名前：優先度 1 クエリー：priority=1 重み付け：50
		名前：優先度 2 クエリー：priority=2 重み付け：40
		名前：優先度 3 クエリー：priority=3 重み付け：30
		名前：優先度 4 クエリー：priority=4 重み付け：20
		名前：優先度 5 クエリー：priority=5 重み付け：10

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

経費ライン

経費ラインを使用すると、コストを追跡し、ポイントインタイム コストが発生した時期を表すことができます。経費ラインは、手動で作成するか、定期的な経常費用の処理によって生成することができます。

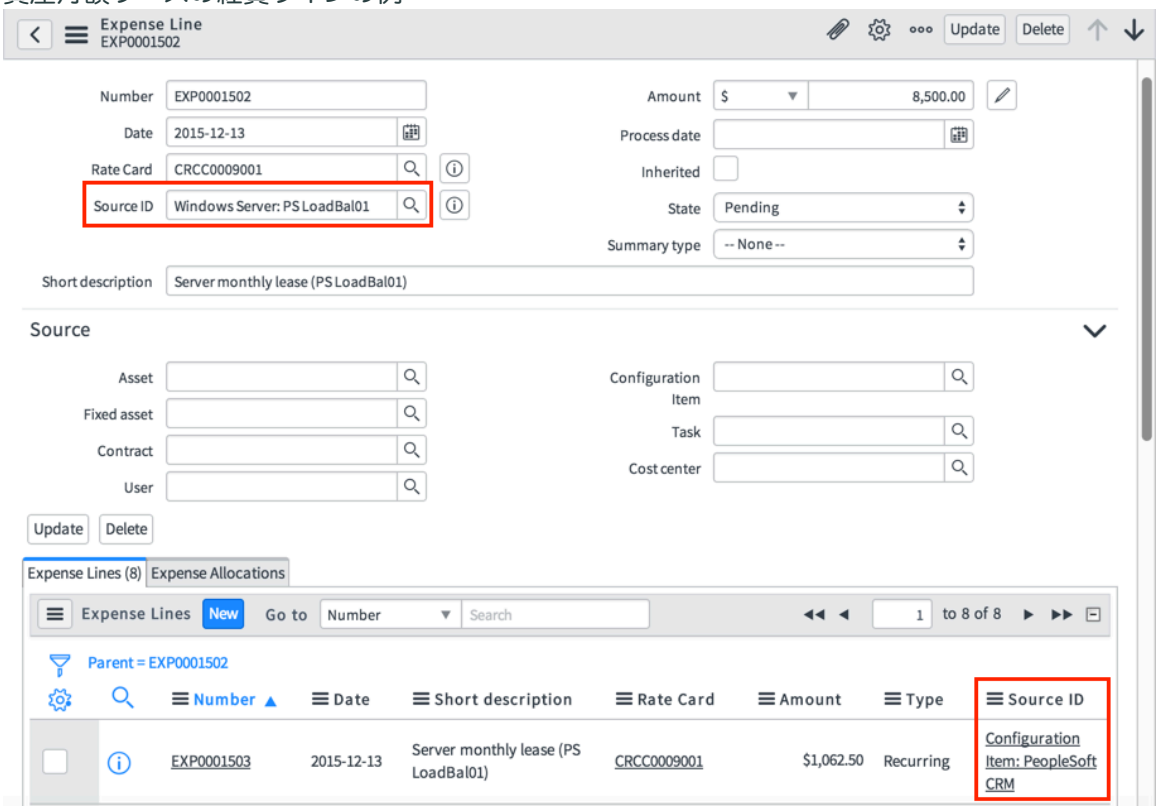
経費ラインプラグインは、すべてのインスタンスに対して有効です。経費配分および経費配分ルール モジュールを使用するには、コスト管理プラグインを有効にします。

Now Platformでは、資産を作成すると自動的に経費ラインが生成され、資産レコードの [コスト] または [数量] フィールドを変更すると経費ラインが自動的に更新されます。

financial_mgmt_admin ロールと financial_mgmt_user ロールを持つユーザーが、経費ラインを処理できます。

経費ラインは、資産管理、CMDB、コスト管理、および契約管理と密接に連携していますが、任意のアプリケーションで使用できます。経費ラインレコードの [ソース **ID**] フィールドは、任意のテーブルの任意のレコードにリンクすることができます。この識別子により、契約、個別の資産、単一の構成アイテム、ソフトウェアのインストール、リース、サービス契約、ユーザー、グループなどのさまざまなアイテムに経費を関連付けることができます。

資産月額リースの経費ラインの例



関連情報

- 資産管理
- 構成管理データベース (CMDB)
- コスト管理
- 契約管理

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

経費ライン とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが Expense Line プラグインとともにインストールされます。

経費ラインとともにインストールされるテーブル

テーブルは、経費ラインのアクティブ化とともに追加されます。

テーブル	説明
経費ライン [fm_expense_line]	経費ラインに関する情報 (関連するレートカードへのリンクなど) を格納します。経費ラインのステータスと次の処理予定日が含まれます。

経費ラインとともにインストールされるロール

ロールは、Expense Line のアクティブ化とともに追加されます。

ロール	ロールを含む	説明
財務アドミン [financial_mgmt_admin]	[financial_mgmt_user]	割り当てユニット、固定資産、減価償却、レートカード、配布コスト、経費ライン、経費配分の作成/書き込み/削除ができます。
財務ユーザー [financial_mgmt_user]	なし	割り当てユニットと経費配分の読み込みができます。レートカードと経費ラインの作成/読み込み/書き込みができます。固定資産、減価償却、配布コストの作成/読み込み/書き込み/削除ができます。

Expense Line とともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、経費ラインのアクティブ化とともに追加されます。

スクリプトインクルード	説明
ExpenseLine	経費ラインレコードを作成するのに役立ちます。
ExpenseManagementUtils	ファイナンシャルマネジメントモジュール用のユーティリティを提供します。
ExpenseManagementUtilsAJAX	経費ライン用の AJAX ユーティリティを提供します。

Expense Line とともにインストールされるクライアントスクリプト

クライアントスクリプトは、Expense Line のアクティブ化とともに追加されます。

クライアントスクリプト	テーブル	説明
継承されている場合はソースを取り込む	[fm_expense_line]	経費ラインが継承されている場合、親経費ラインのソースフィールドを経費ラインレコードの現在の行にコピーします。
資産からソース	[fm_expense_line]	ソース資産が変更された場合、Expense Line レコードの関連するソースフィールドを更新します。たとえば、資産ソースフィー

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

クライアントスクリプト	テーブル	説明
フィールドを取り込む		ルドが変更された場合は、構成アイテムソースフィールドも更新されます。
ci からソースフィールドを取り込む	[fm_expense_line]	Expense Line レコードのソース構成アイテムが変更された場合、関連するソースフィールドを更新します。
契約からソースフィールドを取り込む	[fm_expense_line]	Expense Line レコードのソース契約が変更された場合、関連するソースフィールドを更新します。
タスクからソースフィールドを取り込む	[fm_expense_line]	Expense Line レコードのソース タスクが変更された場合、関連するソース フィールドを更新します。

Expense Line とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルールは、Expense Line のアクティブ化とともに追加されます。

ビジネスルール	テーブル	説明
経費ラインを作成	[alm_asset]	資産が統合されたソフトウェアライセンスでない限り、資産コストに基づいて新しい資産の経費ラインを自動的に作成します。
ソース割り当てフィールドを設定	[fm_expense_line]	ソース ID が変更されたときに、関連するソースフィールドを設定します。たとえば、資産がソース ID になった場合は、資産ソースフィールドと構成アイテムソースフィールドが自動的に設定されます。
コストを更新	[alm_consumable]	数量が減少したときに消耗品のコストを更新します。

ドメインセパレーションと Expense Line

経費ライン処理では、ドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

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

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

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

経費の表示

経費ラインはさまざまな方法で使用できます。たとえば、特定の契約に関連付けられている経費を表示する方法などです。

始める前に

必要なロール：asset または contract_manager

このタスクについて

手順

1. [契約] > [契約] > [すべて]に移動します。
2. 契約を選択します。
3. [経費ライン] 関連リストを表示します。
   契約のすべての経費ラインが一覧表示されます。契約の総コストとその現在の価値も表示されます。
4. 詳細を表示する経費ラインを選択します。

経費ラインと経費配分

経費ラインアプリケーションは、コストを追跡し、発生した経費を記録します。経費配分では、経費をユーザー、グループ、部門などのアイテムに関連付けることができます。

経費ラインは、あらゆるアプリケーションから生成される可能性があり、ビジネスエンティティに経費を割り当てる目的で使用されます。そのため、コスト管理における重要なコンポーネントです。経費ラインは、手動で作成するか、定期的な処理によってコストが作成されたときに自動的に生成することができます。

financial_mgmt_admin ロールと financial_mgmt_user ロールを持つユーザーが、経費ラインと経費配賦ルールを処理できます。

経費割り当てルールを使用するには、コスト管理 アプリケーションを有効にします。

割り当てルールの作成

経費配分ルールを使用すると、ユーザー、グループ、部門などのアイテムに経費を関連付けることができます。

始める前に

経費配分ルールを使用するには、コスト管理 を有効にします。

必要なロール：admin、financial_mgmt_admin、または financial_mgmt_user

このタスクについて

注: 経費割り当ては、すぐに利用可能なスケジュール済みジョブである [経費割り当ての処理] によって生成されます。

手順

1. [すべて] > [コスト] > [管理] > [経費配賦ルール]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

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

割り当てルールのフィールド

フィールド	説明
名前	割り当てルール名。
テーブル	割り当てルールが関連付けられているテーブル。
割り当てフィールド	経費配分を設定するテーブルのフィールド。
継承	経費配分を継承するかどうかを示すチェックボックス。
アクティブ	経費配分が使用可能かどうかを示すチェックボックス。
パーセンテージ	テーブルとフィールドの組み合わせに割り当てられた経費ラインの割合。[詳細] チェックボックスがオンの場合は使用できません。
サマリータイプ	経費配分のカテゴリ：ビジネスを成長、ビジネスを運営、またはビジネスを変革。経費配分の分類はレポート作成の際に役立つ可能性があります。
条件	経費配分が適用される条件。[詳細] チェックボックスがオンの場合は使用できません。
詳細	[スクリプト] フィールドを表示するかどうかを示すチェックボックス。
スクリプト	経費配分を決定するスクリプトフィールド。このフィールドは、[詳細] チェックボックスがオンの場合にのみ使用できます。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

条件ビルダー

経費ラインの自動作成

経費ラインを自動的に作成して、経費の正確な報告を促進することができます。

有効にすると、以下のプロセスで自動的に経費ラインが生成されます。

- アクティブな CI レートカードが毎月処理され、レートカードの CI ごとに経費ラインが生成されます。CI リレーションシップが変更された場合、既存の経費ラインは影響を受けません。変更は、次回の予定された経費ラインで反映されます。
- アクティブな配布コストが毎月処理され、配送ルールの目標に基づいて経費ラインが生成されます。
- タスクレートカードのクローズ済みタスクが処理され、経費ラインが生成されます。

経費ラインは、外部システムからインポートすることも、スクリプトから生成することもできます。サーバー側スクリプトから経費を生成する場合は、ExpenseLine API を使用します。

関連情報

CI 関係の作成または編集

経費ラインの手動作成

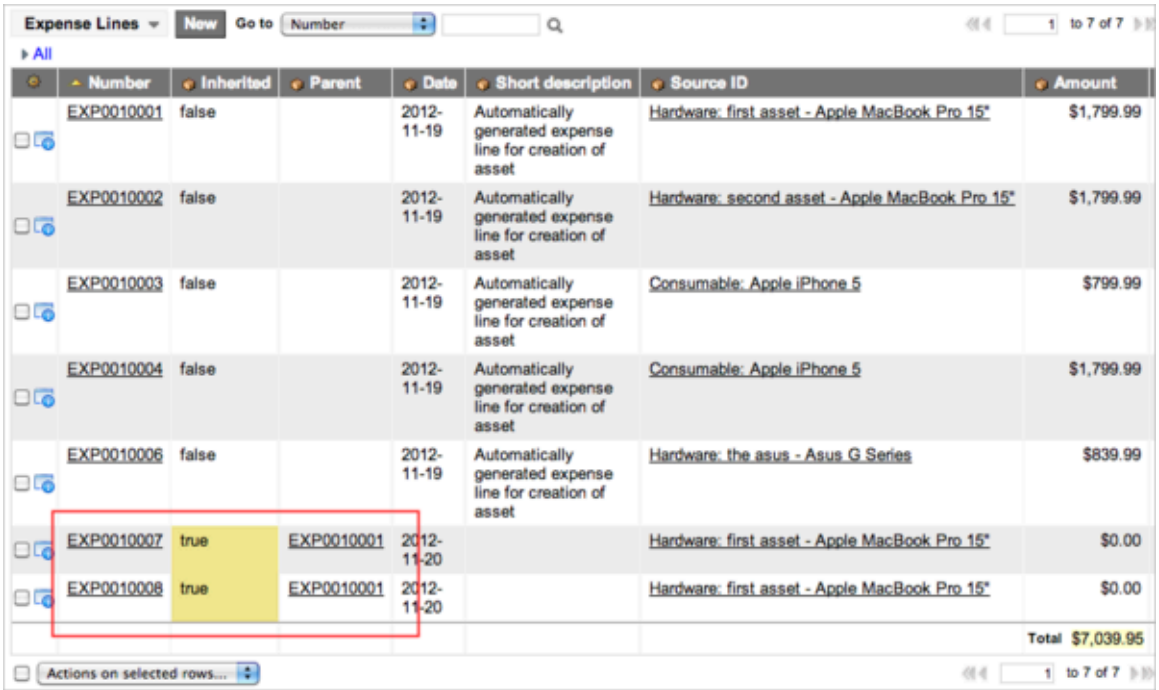
経費ラインを 1 つのレベルか、または階層として作成して、経費情報をより適切に整理することができます。

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

始める前に
必要なロール：admin、financial_mgmt_admin、または financial_mgmt_user

このタスクについて
組織にとって階層が適している場合は、階層を使用します。以下の例で、最後の 2 つの経費ラインは経費ライン番号 EXP0010001 の下のレベルです。

階層内の経費ライン



手順

1. [すべて] > [コスト] > [経費ライン]に移動します。
2. 経費ラインレコードを開きます。または、[新規] をクリックして新しい経費ラインを作成します。
3. フォームに入力します。

経費ラインの表

フィールド	説明
番号	経費ラインを識別する一意の番号。
日付	経費ラインが作成された日付。
レートカード	経費ラインが関連付けられているレートカードの識別番号。
レートタイプ	経費ラインの生成時に考慮されるレートタイプ。このフィールドは読み取り専用です。
ソース ID	経費ラインに関連付けられているアイテムの識別番号。このフィールドが入力されると、対応する情報がこのフォームの [ソース] フィールドに自動的に追加されます。
総計	[ソース **ID**] フィールドで指定されたアイテムの金額。貸方を指定する場合は負の値を入力します。

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

フィールド	説明
処理日	経費ラインが処理される日付。
継承	経費ラインが別の経費ラインにあるかどうかを示すチェックボックス。
状態	経費ラインの現在の状態 ([保留中] または [処理済み])。
サマリータイプ	経費ラインのカテゴリ：ビジネスを成長、ビジネスを運営、またはビジネスを変革。経費ラインの分類はレポート作成の際に役立つ可能性があります。
簡単な説明	経費ラインの簡単な説明。
資産	経費ラインに関連付けられている資産の識別番号 (存在する場合)。
固定資産	この経費ラインに資産が含まれている固定資産。固定資産は、1 つ以上の個別の資産 (ハードウェア資産やソフトウェア資産など) を保持するコンテナーです。名前付きの [資産] が固定資産に含まれている場合、このフィールドには適切な固定資産が自動的に入力されます。
契約	[資産] に関連付けられている契約の識別番号 (契約番号ではない)。
ユーザー	[資産] に関連付けられているユーザーの名前 (存在する場合)。
構成アイテム	経費ラインに関連付けられている構成アイテムの名前 (存在する場合)。
タスク	経費ラインに関連付けられているタスクの識別番号 (存在する場合)。
コストセンター	[ソース **ID**] で識別されたアイテムを財務的に担当するコスト センター。

関連情報

固定資産の作成

経費ラインの削除

経費ラインを削除すると、経費ラインから生成されたすべての経費配分も削除されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

経費ラインと経費配分の削除は、誤って作成した場合にのみ、緊急の場合に限定して行ってください。

手順

1. [すべて] > [コスト] > [経費ライン]に移動します。
2. 経費ラインを選択します。

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

3. [選択した行のアクション] ドロップダウンメニューで、[削除] を選択します。
4. 確認ダイアログ ボックスで、[削除]をクリックします。

サンプル割り当てルールの作成

インシデントのコストを問い合わせユーザーの部門に割り当てるサンプル経費配分ルールを作成することができます。

始める前に

経費配分ルールを使用するには、コスト管理アプリケーションを有効にします。

必要なロール：admin、financial_mgmt_admin、または financial_mgmt_user

手順

1. [コスト] > [管理] > [経費配賦ルール]
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] に、「インシデントの問い合わせユーザーの部門」と入力します。
4. [テーブル]で、[インシデント]を選択します。
5. [割り当て] フィールドでコントロールをクリックし、[問い合わせユーザー] 要素を展開して、部門を選択します。
6. [パーセンテージ] に「100」と入力し、すべての経費を問い合わせユーザーの部門に割り当てます。
7. [有効] チェックボックスをオンにします。
8. [送信] をクリックします。
   インシデントの経費ラインが作成された後、割り当てルールによって経費ラインが処理され、経費と総額を問い合わせユーザーの部門にリンクする経費配分が生成されます。経費は、経費配賦レコードの [ターゲット] フィールドに格納されます。

関連情報

コスト管理

スクリプト化された割り当ての使用

スクリプト化された割り当てでは、スクリプトを実行して、カスタムの割り当て量とターゲットを定義します。

始める前に

必要なロール：admin、financial_mgmt_admin、または financial_mgmt_user

このタスクについて

スクリプト化された割り当てを使用して、次のいずれかの操作を実行できます。

- コストセンターの現在のヘッドカウントに基づいて、すべてのコストセンターに経費を割り当てます。
- 使用状況データを照会して、ターゲットに割り当てる割り当て金額を決定します。
- ビジネスサービスを使用しているビジネスユーザーを追跡します。

手順

1. [すべて] > [コスト] > [管理] > [経費配賦ルール]に移動します。
2. 経費配賦ルールを選択します。

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

3. [詳細] チェックボックスをオンにします。
4. 次の概念に基づいてスクリプトを構築します。
   - 割り当て量の計算に使用するターゲットレコードおよびデータを照会します。
   - ExpenseAllocation API を使用して割り当てレコードを作成します。

   スクリプトの処理中に使用できる変数は次のとおりです。
   - *allocation*：割り当ての作成に使用する経費割当オブジェクト。
   - *expense*：処理中の expense_line の GlideRecord。
   - *rule*：このルールの GlideRecord。

   割り当てレコードを作成するには、すでにスクリプトのスコープ内でインスタンス化されている割り当てオブジェクトを使用します。

```
allocation.createAllocation(targetGlideRecord, amount);
```

ドメインセパレーションと Expense Line

経費ライン処理では、ドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

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

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス

ServiceNow クラウドの ServiceNow® デジタルエンドユーザーエクスペリエンス(DEX) により、アプリケーション、ネットワーク、デバイスの包括的な監視が提供され、すべてのチャネルで最適なパフォーマンスが促進されます。DEX には、パフォーマンスとコンプライアンスを監視するための アプリケーションとデバイスヘルス、ポリシーとメトリクスのチェックを使用して修復を促進するための DEX コンテンツプレイブック、ServiceNow 機能を日常のエンドユーザーワークフローに統合するためのデスクトップアシスタントが含まれます。

DEX概要

ServiceNow DEX は、エンドユーザーのアプリケーション、デバイス、ネットワークをプロアクティブに監視することで IT プロフェッショナルを支援します。デスクトップアシスタントにより、従業員は問題のトラブルシューティングを行い、通知を受信し、仮想エージェントとやり取りすることができます。

DEX アプリケーションとデバイスヘルスは、ユーザーエクスペリエンスデータとパフォーマンスメトリクスを収集および追跡し、アプリケーション管理、ユーザー、およびデバイス管理をサポートします。

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

DEX コンテンツプレイブックには通常、Web/SaaS またはインストール済みアプリケーションの監視、ユーザーデバイスのヘルスモニタリング、修復、およびユーザーがトラブルシューティング目的で接続済みデバイスに対して実行する診断アクションが含まれます。

統合された監視ワークスペースと関連コンテンツ (ポリシー、チェック定義、およびアクション) については、「アプリケーションとデバイスヘルス」および「DEX コンテンツプレイブック」を参照してください。

DEX デスクトップアシスタントアプリケーションは、従業員がローカルアプリケーションを監視し、ネットワークテストを要求して実行するための便利なアクセスを提供します。仮想エージェントを使用すると、担当者との電話で保留状態で待機したり、対話したりする必要なく、質問に対する回答を迅速かつシームレスに得ることができます。

DEX を開始するには

詳細



監視と修復を目的として
システムを活用します。

構成



構成しますデジタルエンド
ユーザーエクスペリエンス

管理



デジタルエンドユーザーエクスペリエンス

でデジタルワークプレイ
スを監視および管理します

参照



DEX ワークスペース管理に
関する情報を取得します。

統合で成果を向上

サービスデスクエージェント向け DEX

サービスデスクエージェントは、UI16 インシデントエクスペリエンスから、または SOW のインシデントエクスペリエンス内の [調査] タブから、DEX デバイス健全性ページに移動します。コンピューターの CI を構成し、DEX プラグインをインストールすると、プラットフォーム内からデバイスメトリクスを分析して、効果的な問題調査のための貴重なインサイトを得ることができます。

Software Asset Management

DEX アプリケーションのエクスペリエンスをソフトウェア資産管理 (SAM) ソフトウェアに統合すると、SAM で正規化されたソフトウェアコンテンツにアクセスできます。この統合により、DEX からソフトウェア測定データが提供され、ソフトウェアライセンスの再利用のために SAM と統合できるため、ソフトウェアライセンスのコストが削減されます。

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

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス の探索

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) スイートは、プロアクティブな可視化を提供し、組織全体のエンドユーザーエクスペリエンスを理解して向上させるために役立ちます。これには、アプリケーションとデバイスヘルス、DEX コンテンツプレイブック、デスクトップアシスタントが含まれており、これらを組み合わせて、望ましくないエクスペリエンスを診断して対処するための独自のメリットを提供します。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンスの概要

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) は、アプリケーション、ネットワーク、およびエンドユーザーデバイスの健全性をエンドツーエンドで可視化します。DEX は、アプリケーション、ユーザー、デバイスのナビゲーション、傾向分析、およびさまざまな有用なメトリクスなどの機能を提供します。DEX を使用すると、症状を改善するだけでなく、問題の根本原因を特定できます。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のメリット

良好なデジタルエクスペリエンスは、次のような多くのメリットにつながります。

エンドユーザーエクスペリエンスのプロアクティブな可視化

場所、デバイスタイプ、ネットワーク接続に関係なく、エンドユーザーの視点からアプリケーションとサービスのデジタルエクスペリエンスに関するインサイトを取得します。ユーザーシステムの健全性を特定して測定し、どのアプリケーションとシステムのクラッシュが発生しているかを確認します。このすべての信頼性データが 1 つの中央ワークスペースにまとめられるため、IT チームは追加のモニターを展開することなく、より詳細なデータを掘り下げることができます。

生産性向上

デジタルツールやリソースに簡単にアクセスして、IT の問題のトラブルシューティング、パスワードのリセット、ソフトウェアへのアクセスを行います。これにより、IT スタッフの負担が軽減され、生産性が向上します。DEX コンテンツプレイブックには、両方のオペレーティングシステムに必要なメトリクスと後続アクションのポリシーとチェックが含まれています。

問題の分析

問題点、使用パターン、パフォーマンス、影響に関するインサイトを提供することで、問題を特定して分析します。DEX データを分析することで、組織は改善が必要な領域を特定し、データに基づく意思決定を行い、エンドユーザーのデジタル職場エクスペリエンスを向上させることができます。

パフォーマンスの評価

生産性、効率性、ユーザーの行動、エンゲージメントに関するインサイトを提供します。DEX は、デバイスのパフォーマンスと健全性に関する豊富な情報を提供します。このデータは、IT チームが特定のアプリケーションがどのように使用されているかを理解し、改善が必要な領域を特定するのに役立ちます。

エンゲージメントの強化

アプリケーションとデバイスヘルスメトリクスを継続的に測定および監視することで、エンドユーザーエクスペリエンスと生産性を改善します。ユーザーエクスペリエンス全体に対するエンドツーエンドの可視性とインサイトを取得し、注意を必要とする、エクスペリエンスが良好でないユーザー、アプリケーション、およびデバイスをすばやく特

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

定します。良好なデジタルエクスペリエンスは、エンドユーザーのエンゲージメントを向上させ、意欲の向上、仕事の満足度の向上、離職率の低下につながります。

最適化されたエンドユーザーデジタルエクスペリエンス

デスクトップアシスタント で従業員を支援します。これは要求とデバイスの健全性の包括的なビューを提供する一元化されたハブで、インターネット接続テストを可能にし、ServiceNow® インスタンスとのシームレスな通信のための使用状況メトリクスダッシュボードを提供します。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンスのユースケース

組織内のさまざまなユーザーによる DEX アプリケーションとデバイスヘルス の使用例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザーと担当責任

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
DEX アドミン [sn_dex.admin]	DEX へのユーザーアクセスの管理、監視対象のアプリケーションの管理、オンボーディング/退職関連タスクの処理を担当します。また、アプリケーション内で発生した問題のトラブルシューティングも行います。	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_admin
DEX エンジニア [sn_dex.engineer]	修復アクションへのアクセスと実行を担当します。	sn_dex.user
DEX ユーザー [sn_dex.user]	DEX が提供する機能にアクセスしてそれを利用することを担当します。	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
DEX サービスデスクエージェント [sn_dex.service_desk_user]	L1 または L2 サポート担当者がインシデントプラットフォームから DEX にアクセスし、インシデントにリンクされているデバイスの詳細の確認および調査を担当します。	適用外

組織内のさまざまなユーザーによる デスクトップアシスタント の使用例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザーと担当責任

ユーザー	役割
デスクトップアシスタント アドミニストレーター	構成の管理と、アプリケーション内で発生する可能性のある問題の解決を担当します。

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

ユーザーと担当責任 (続く)

ユーザー	役割
[sn_dex_desktop.admin]	
デスクトップアシスタント ユーザー [sn_dex_desktop.user]	デスクトップアシスタント の使用を担当します。ユーザーはアプリケーション内のアイテムを構成することはできません。

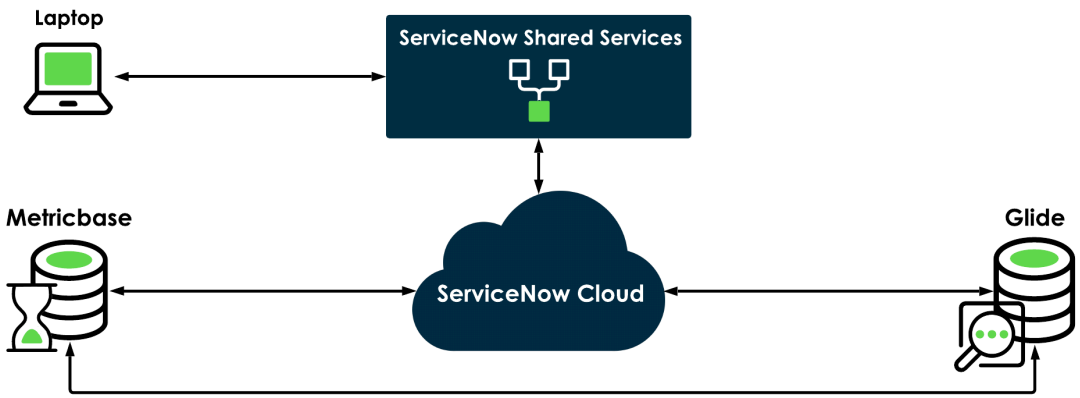
アーキテクチャについては「DEX アーキテクチャ」を参照してください。DEX を開始するには、「デジタルエンドユーザーエクスペリエンス の構成」を参照してください。

DEX アーキテクチャ

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) アーキテクチャは、シームレスで統合されたデジタルエクスペリエンスをエンドユーザーに提供します。このトピックでは、DEX がどのように機能するかについて、その設計を含む包括的な概要を説明します。

DEX は、ServiceNow クラウドサービスと呼ばれる新しいマルチテナントのクラウドネイティブサービスのセットを使用します。このアーキテクチャでは、DEX エンドポイントエージェント (エージェントクライアントコレクター) は MID サーバーなしで ServiceNow クラウドと通信できます。ServiceNow クラウドサービスは、DEX エージェントに認証を提供し、最終的に顧客固有の Glide および時系列データストア (メトリックベース) に送信される、データのメッセージバッファリングとステートフルストリーム処理を有効にします。ServiceNow クラウドサービスでは、ポリシーの更新を安全に送信し、DEX エージェントのチェックを Glide からオンデマンドで実行することもできます。したがって、ServiceNow クラウドサービスは、Glide と DEX エンドポイントエージェント間の安全な双方向通信を可能にします。

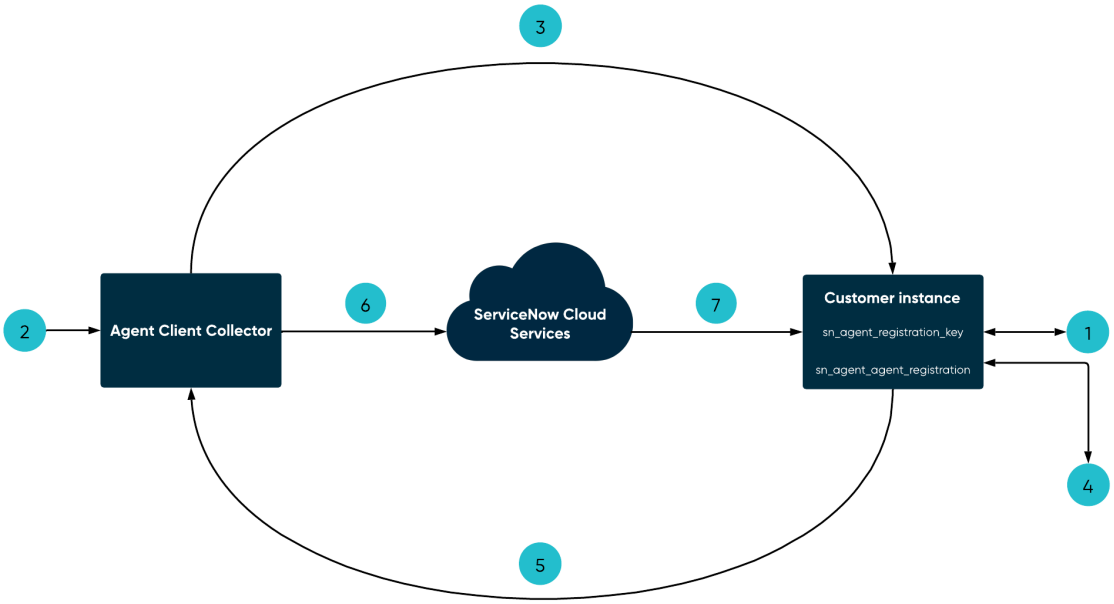
DEX アーキテクチャ図



エージェント登録フロー

エンドポイント ディスカバリー を開始する前に、エンドポイントの エージェントクライアントコレクター (エージェント) がエージェント登録フローを介して登録を完了し、顧客の Glide インスタンスによって TLS クライアント証明書が発行される必要があります。

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



エージェント登録プロセスには、次の手順が含まれます。

1. 顧客インスタンスでは、エージェントクライアントコレクター (エージェント) の登録キーが自動的に生成されます。
2. エージェントは、登録キー、インスタンス URL、およびパブリックエンドポイントを使用して顧客インスタンスにインストールされます。

   インスタンス URL は、1 行のインストーラーコマンドの INSTANCE_URL 変数に対応します。パブリックエンドポイントは、最も近い ServiceNow クラウドサービスエンドポイントの DNS 名を参照します。これは、1 行のインストーラーコマンドの ACC_CNC 変数の値で表されます。コマンドとパラメーターの詳細については、「ITOM クラウドサービスを使用して エージェントクライアントコレクター を Windows にインストールする」および「ITOM クラウドサービスを使用して macOS に単一行コマンドで エージェントクライアントコレクター のインストールを実行する」を参照してください。
3. エージェントが登録要求をカスタマーインスタンスに送信します。
4. エージェントがマスタマーインスタンスに登録され、証明書が発行されます。
5. エージェントは、発行された証明書と、コード署名の署名の検証に使用される公開鍵の両方を保存します。
6. エージェントは、メッセージを送信することで、ServiceNow クラウドサービスを介して顧客インスタンスと通信します。
7. ServiceNow クラウドサービスは、エージェントメッセージを送信する必要がある正しい顧客インスタンスを決定します。

エンドポイントディスカバリー

DEX エンドポイントを最初に検出して CMDB に追加してから、DEX メトリクスを収集して処理する必要があります。DEX エージェントが登録されると、ServiceNow クラウドサービスに接続し、キープアライブ API を使用して Glide にチェックインします。これにより、[エージェントクライアントコレクターの健全性ダッシュボード] のエージェントステータスが更新されます。その後、Glide は ServiceNow クラウドサービスを介して チェックとポリシー をエージェントにプッシュします。一部のポリシーは検出をトリガーし、CMDB に入力します。ACC を使用したディスカバリーと CMDB に入力する方法の詳細については、「ヴィジビリティ対応エージェントクライアントコレクター」を参照してください。

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

エージェントにプッシュされた DEX の特定ポリシーは、SaaS アプリ、インストール済みアプリ、エンドポイントについて収集されるメトリクスをエージェントに通知します。これらのポリシーはまず、Glide で直接 REST API を呼び出すことで、ServiceNow クラウドサービスを介したエージェントエンドポイントへの エージェントクライアントコレクター プラグイン のダウンロード (ディスカバリーの実行とメトリクスの収集に必要なスクリプトとコードを含む) をトリガーします。

DEX メトリクスの処理

- DEX Chrome 拡張機能は、エージェントに対して内部 API 呼び出しを行い、メトリクスを収集する必要がある SaaS アプリの URL のリストを取得します。DEX Chrome 拡張機能は、主にページのロード時間や応答時間などのパフォーマンスメトリクスのキャプチャに重点を置いています。ユーザーの行動、インタラクション、エンゲージメントに関する詳細情報はキャプチャしません。
- ACC はデータの前処理またはフィルタリングを実行し、収集されたデータを ServiceNow クラウドサービスに送信します。
- ServiceNow クラウドサービスは、生のメトリクストピックのデータをバッファリングしてさらに処理します。
- 生のメトリクストピックのデータは、DEX 固有のデータ拡張、変換、フィルタリング、アグリゲーション、分析、またはイベント作成を実行するステートフルストリーム処理ジョブによって消費されます。
- DEX のストリーム処理ジョブに必要なメトリクスメタデータは、Glide から取得されます。
- 拡張および集計されたデータは ServiceNow クラウドサービスで対応するトピックに書き込まれます。
- これらのトピックのデータは、メトリックベースによって消費されます。ここでは、そのデータを DEX メトリックベーステーブルに保存してさらに処理します。
- 一部の処理済みの非メトリクスデータは、ストリーム処理ジョブによって Glide テーブルに直接保存されます。
- メトリクスデータはメトリックベースから読み取られ、DEX ダッシュボードに表示されます。

DEX サブスクリプション

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) ライセンスカウントは、DEX 機能 (デスクトップアシスタント、アプリケーションとデバイスヘルス、DEX コンテンツプレイブック) のいずれかがアクティブなサブスクリプションユニット (SU) 消費カウントコンピューターを提供します。

複数の DEX 機能が同じ CI の使用状況をレポートする場合、SU カウントによって重複が除去されます。

DEX のキャパシティ制限

DEX はメトリックベースデータストアを使用して、定期的にサンプリングされた時系列データを保存します。メトリックベースシリーズの制限は、変更できないアプリケーションおよびデバイスのデータ収集および保持ポリシーによってコントロールされます。たとえば、各デバイスから 5 分間隔で収集されたアプリケーションとデバイスのメトリクスデータは、トラブルシューティングのために最大 7 日間保持されます。アグリゲートされたデータのロールアップは、パフォーマンスと使用状況の傾向を分析するために長期間使用できます。ポリシーとチェック定義の詳細については、「DEX コンテンツプレイブック の参照情報」を参照してください。

DEX は、インスタンス内で最大 50 個のアクティブなアプリケーションを監視できます。アクティブなアプリケーションとは、サービスとしてのソフトウェア (SaaS) であり、DEX によって監視されるエンドユーザーのユーザーコンピューティングデバイスにインストールされているアプリケーションです。

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

DEX はメトリクスルールを使用し、一連の測定基準としきい値に対してメトリクスデータのストリームを分析し、パフォーマンスメトリクスが指定されたパラメーターから逸脱したときにアラートをトリガーします。インスタンスには最大 50 個のアクティブなメトリクスルールを含めることができます。

DEX サブスクリプションユニットの計算

DEX には、最大で購入した SU の数のエンタイトルメントが含まれます。SU は、定義された比率を使用して管理対象 IT リソースに適用される測定単位です。DEX の場合、管理対象 IT リソースタイプはエンドユーザーコンピューティング (EUC) デバイスです。SU と EUC デバイスの比率は 1:4 です。たとえば、1,000 SU = 4,000 EUC です。

連絡先情報

DEX の価格とパッケージに関するその他の情報については、アカウントチームにお問い合わせください。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス の構成

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス をセットアップおよび設定します。web/SaaS またはインストール済みのアプリケーションを統合し、変更を加えたり、アプリケーションとデバイスヘルス監視システムから削除したりする方法について説明します。ホームページをセクションに整理し、これらのセクションにカードを追加してデスクトップアシスタントをカスタマイズし、効率とアクセシビリティを向上させます。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) を設定して使用する前に、最適なパフォーマンスが保証される最小要件をシステムが満たしていることを確認します。詳細については、「DEX のシステム要件」を参照してください。

DEX をセットアップしてワークスペースの使用を開始するには、次の構成を完了する必要があります。

1. アプリケーションとデバイスヘルス をインストールします。
2. ACC 登録キーの作成。
3. 1 行のインストーラーを使用した エージェントクライアントコレクター for DEX - Windows のインストールまたは 1 行のインストーラーを使用した エージェントクライアントコレクター for DEX - Mac のインストール。
   - Windows および Mac にエージェントクライアントコレクター (ACC) を手動でインストールする場合は、「エージェントクライアントコレクター の Windows マシンへの手動インストール」または「macOS への エージェントクライアントコレクター の手動インストール」を参照してください。次の構成ステップに進む前に、MID なし ACC を構成していることを確認してください。
   - MID ベースの ACC がある場合は、MID なしの ACC に変換する必要があります。変換の詳細については、「MID ベースの ACC から MID なし ACC への変換」を参照してください。
   - Windows デバイスの完全なプレイブックコンテンツデータを取得する場合は、「エージェントクライアントコレクター のローカルシステムアカウントとしての実行」を参照してください。
4. Web/SaaS アプリケーション監視用の DEX ブラウザー拡張機能の有効化.
5. アプリケーションとデバイスヘルスのオンボーディングを行います。
6. アプリケーションとデバイスヘルスインターフェイスの詳細を確認します。

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

> **注:** DEX コンテンツプレイブックは、アプリケーションとデバイスの監視を容易にし、アプリケーション修復をサポートするために、アプリケーションとデバイスヘルスによって使用可能なポリシー、チェック定義、およびアクションを提供します。「DEX コンテンツプレイブック の参照情報」を参照して、提供されるコンテンツを確認することもできます。

7. DEX デスクトップアシスタント の設定.

DEX のシステム要件

システム要件は、DEX を効果的にインストールして実行するために必要な基本的な仕様と構成です。

DEX に必要な Glide の最低バージョンは Vancouver パッチ 6 です。

DEX は エージェントクライアントコレクター (ACC) バージョン 3.4.1 および 3.5.1 をサポートしています。DEX ブラウザー拡張機能の場合、ブラウザーの必要最低バージョンは Google Chrome 114 以降、および Microsoft Edge バージョン 96 以降です。

オペレーティングシステムの要件

DEX は、Microsoft Windows および Apple macOS の次のバージョンで利用できます。

オペレーティングシステムの要件

オペレーティングシステム	サポートされているバージョン
Windows	• Windows 10 Enterprise Edition • Windows 11 Professional および Enterprise
macOS	• Monterey • Ventura • Sonoma デスクトップアシスタントの場合、最小 OS 要件は Ventura 13 と Sonoma 14 です。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のインストール

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) は、デジタルエンドユーザーエクスペリエンス [sn_dex] プラグインを有効にすると利用できます。admin ロールがある場合は、DEX 製品 [sn_dex] をインストールできます。インストール時に、アプリケーションとデバイスヘルスはコンポーネントとして DEX に含まれます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store で DEX アプリケーションとデバイスヘルス アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

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

このタスクについて
デジタルエンドユーザーエクスペリエンス とともに次のアイテムがインストールされます。

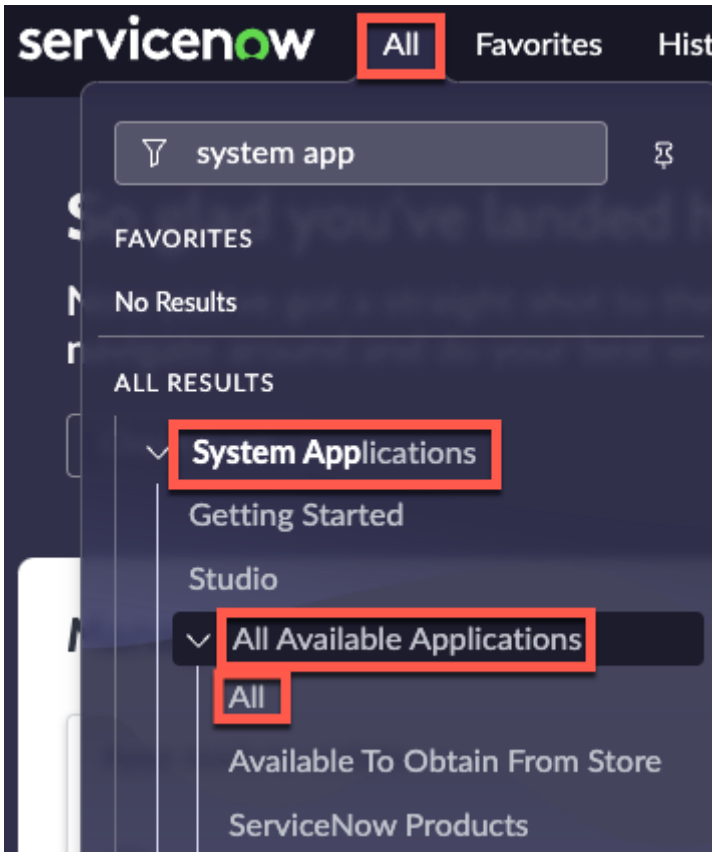
- ロール
- テーブル

詳細については、「DEX とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

DEX データ移行の詳細については、HI ナレッジベースの KB1646364 記事を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、デジタルエンドユーザーエクスペリエンスアプリケーション [sn_dex] を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

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

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

> **重要:** インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

ACC 登録キーの作成

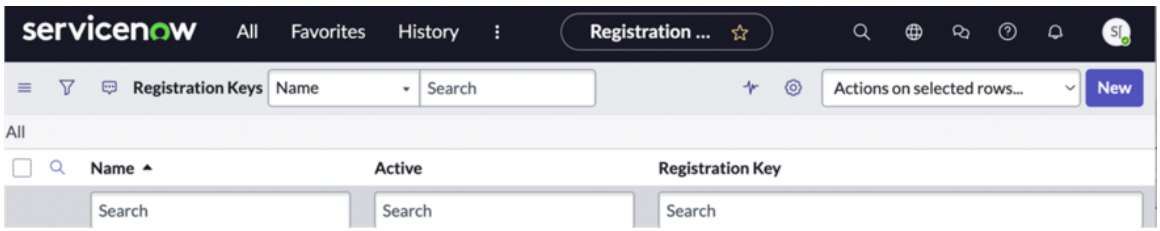
エージェント登録キーを作成して エージェントクライアントコレクター (ACC) を設定し、コレクターへのデータ送信が許可されているエージェントを一意に識別して認証します。キーは、システムから収集されたデータのセキュリティと整合性を確保するのに役立ちます。

始める前に

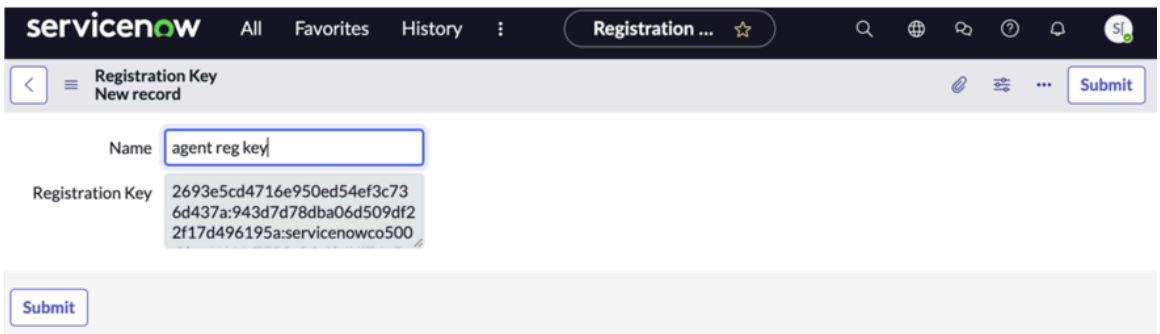
必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. [セルフサービス] > [エージェントクライアントコレクター] > [展開] > **[Agent Registration Key (エージェント登録キー)]**に移動するか、`sn_agent_registration_key` テーブルを検索します。
2. [Registration Keys (登録キー)] ウィンドウで、[新規] を選択します。



3. [名前] フィールドに、この登録キーの名前を入力します。



[Registration Keys (登録キー)] フィールドで登録キーが自動的に生成されます。

4. [送信] を選択します。
登録キーを使用して、ServiceNow クラウドサービスに接続できます。キーは `acc.yml` 構成ファイルに必要なため、必ず保存してください。

次のタスク

1 行のインストーラーを使用した エージェントクライアントコレクター for DEX - Windows のインストールまたは 1 行のインストーラーを使用した エージェントクライアントコレクター for DEX - Mac のインストール。

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

1 行のインストーラーを使用した エージェントクライアントコレクター for DEX - Windows のインストール

エージェントクライアントコレクター (ACC) をインストールして、一元化された体系的な方法でデータを監視および収集し、システムパフォーマンスに関するインサイトを提供し、問題を特定し、プロアクティブなメンテナンスを可能にします。

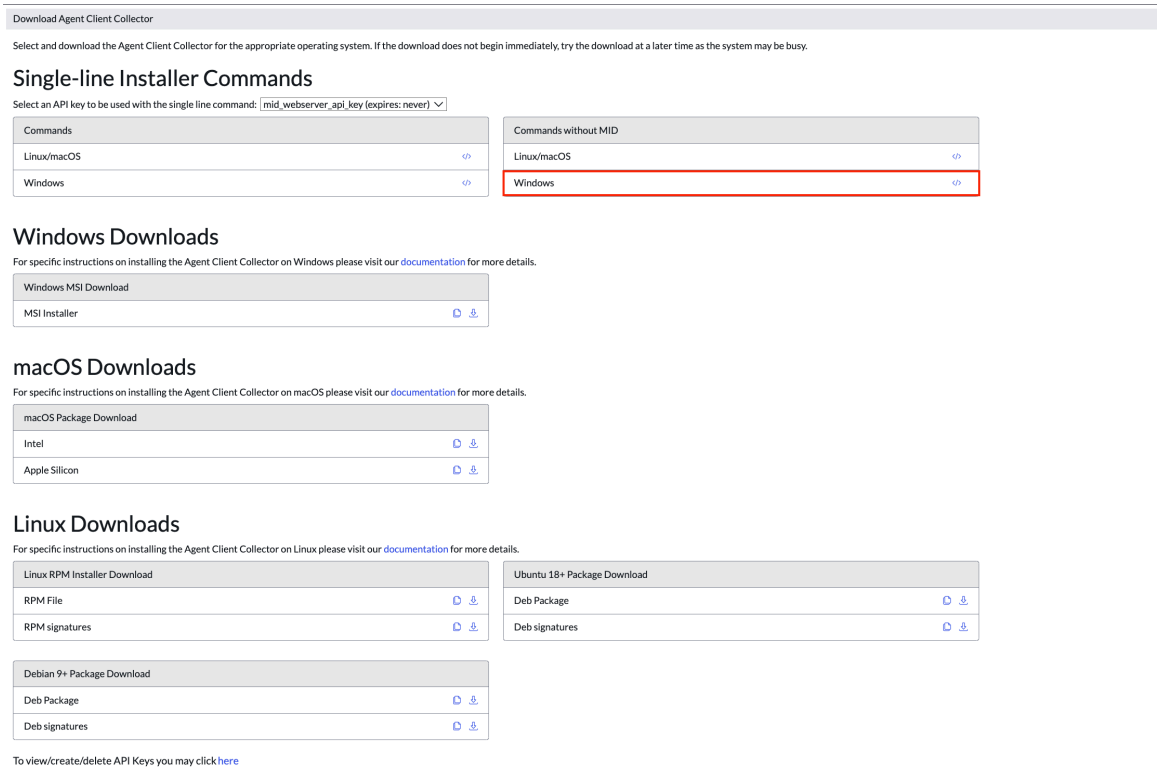
始める前に

ACC 登録キーがセットアップされていることを確認します。

必要なロール：agent_client_collector_admin

手順

1. [セルフサービス] > [エージェントクライアントコレクター] > [展開] > [エージェントクライアントコレクターをダウンロード]に移動します。
2. **[1** 行のインストーラーコマンド] > **[MID** なしのコマンド **(Commands without MID)]** > **[Windows]** で、[コマンド] アイコン (</>) を選択して、実行するコマンドまたはスクリプトをコピーします。

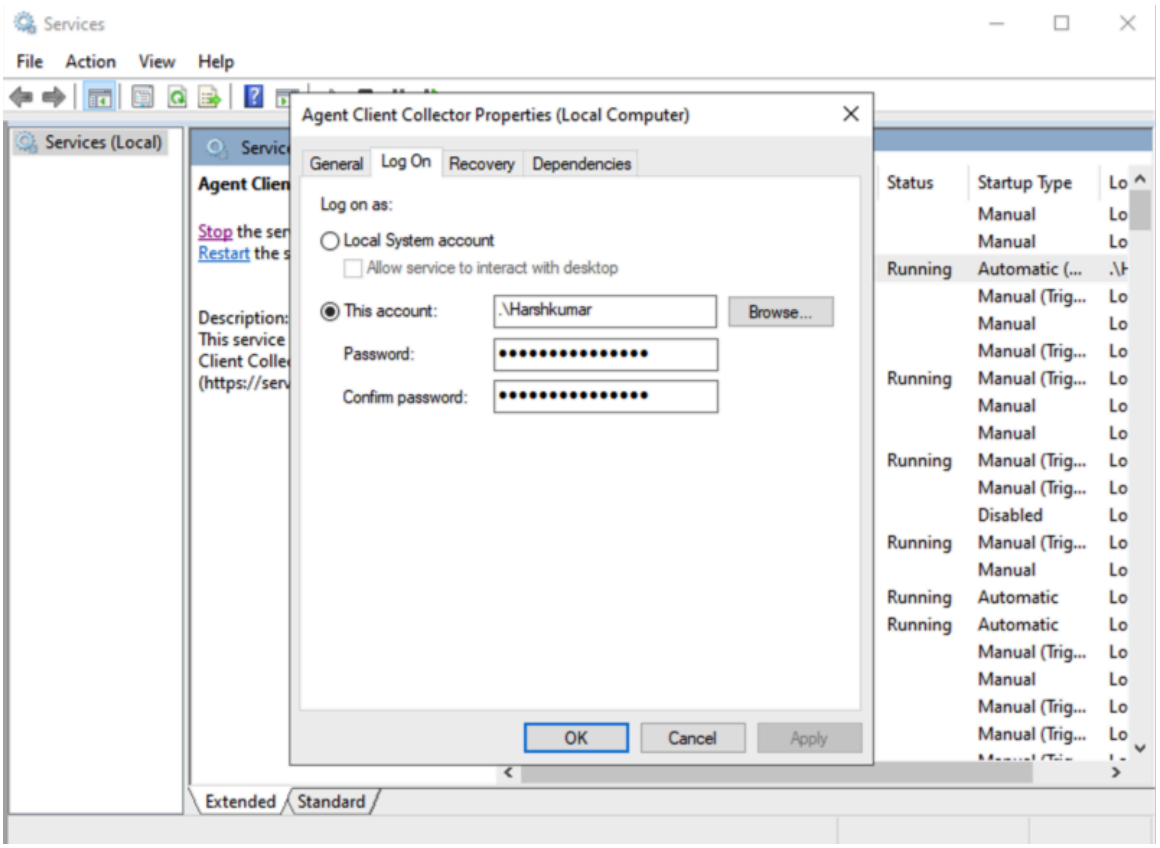


コマンドとパラメーター値の詳細については、「ITOM クラウドサービスを使用して エージェントクライアントコレクター を Windows にインストールする」を参照してください。

3. [Windows ダウンロード] セクションから、[Windows ダウンロード] セクションの [ダウンロード] アイコン ( ) を選択して、MSI インストーラーをダウンロードします。
4. システムで、アドミンモードでコマンドプロンプトを開きます。
5. コマンドを貼り付け、Enter キーを押します。
   ACC がインストールされます。
6. Windows ホストで、[サービス] に移動します。

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

7. admin またはローカルシステムアカウントのユーザーロールを使用して、ACC サービスを開始します。
   ACC が ServiceNow インスタンスに接続します。



8. サービスを再起動します。

次のタスク
Web/SaaS アプリケーション監視用の DEX ブラウザー拡張機能の有効化。

1 行のインストーラーを使用した エージェントクライアントコレクター for DEX - Mac のインストール

エージェントクライアントコレクター (ACC) をインストールして、一元化された体系的な方法でデータを監視および収集し、システムパフォーマンスに関するインサイトを提供し、問題を特定し、プロアクティブなメンテナンスを可能にします。

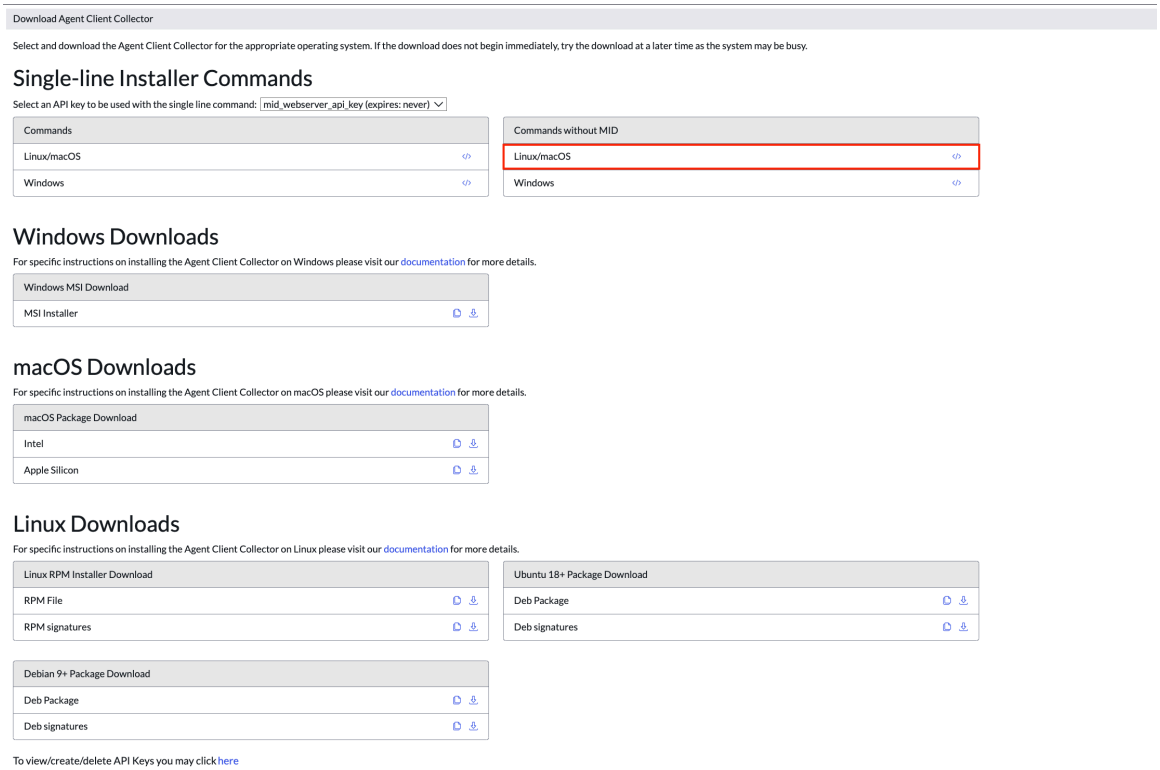
始める前に
ACC 登録キーがセットアップされていることを確認します。

必要なロール：agent_client_collector_admin

手順

1. [セルフサービス] > [エージェントクライアントコレクター] > [展開] > [エージェントクライアントコレクターをダウンロード]に移動します。
2. **[1** 行のインストーラーコマンド] > **[MID** なしのコマンド **(Commands without MID)]** > **[Linux/macOS]** で、[コマンド] アイコン (</>) を選択して、実行するコマンドまたはスクリプトをコピーします。

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



コマンドとパラメーター値の詳細については、「ITOM クラウドサービスを使用して macOS に単一行コマンドで エージェントクライアントコレクター のインストールを実行する」を参照してください。

3. システムで、Terminal.app を開きます。
4. コマンドを貼り付け、Enter キーを押します。
5. `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist` を実行して ACC を停止します。
6. `/Library/Application\ Support/servicenow/agent-client-collector` に移動し `acc.yml` ファイルを編集します。
7. `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist` を実行して ACC を再起動します。

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

ACC が ServiceNow インスタンスに接続します。

ヒント: ターミナルウィンドウを使用して Mac に ACC を展開するには、次の手順を実行します。

a. 以下をインストールします。

i. `cd /tmp;`

ii.
```
sudo curl -L -O -k
 https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/packa
ge/app-signed/agent-client-collector-3.1.0-macos_x64.pkg
sudo installer -pkg agent-client-collector-3.1.0-macos_x64.pkg
 -target /;
sudo cp -p "/Library/Application
 Support/servicenow/agent-client-collector/acc.yml.example"
 "/Library/Application
 Support/servicenow/agent-client-collector/acc.yml";
```

b. 以下を起動して実行します。

```
sudo launchctl load /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;
sudo launchctl load /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist
sudo launchctl unload /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist
sudo tail -f /var/log/servicenow/agent-client-collector/acc.log
 (only for version 3.4.0)
sudo tail -f /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/log/acc.log (for
 version 3.4.1 or later)
cd "/Library/Application
 Support/servicenow/agent-client-collector"
```

c. ACC サービスを停止し、ACC を削除します。

```
sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;
sudo rm /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;
sudo rm -rf /opt/servicenow/agent-client-collector;
sudo rm -rf /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector;
 (only for version 3.4.0)
sudo rm -rf /var/run/servicenow/agent-client-collector;
sudo rm -rf /var/log/servicenow/agent-client-collector; (only for
 version 3.4.0)
sudo rm -rf "/Library/Application
 Support/servicenow/agent-client-collector";
```

次のタスク
Web/SaaS アプリケーション監視用の DEX ブラウザー拡張機能の有効化。

エージェントクライアントコレクター のローカルシステムアカウントとしての実行

Windows デバイスの完全なプレイブックコンテンツデータを取得するには、エージェントクライアントコレクター (ACC) をローカルシステムアカウントとして実行する必要があります。

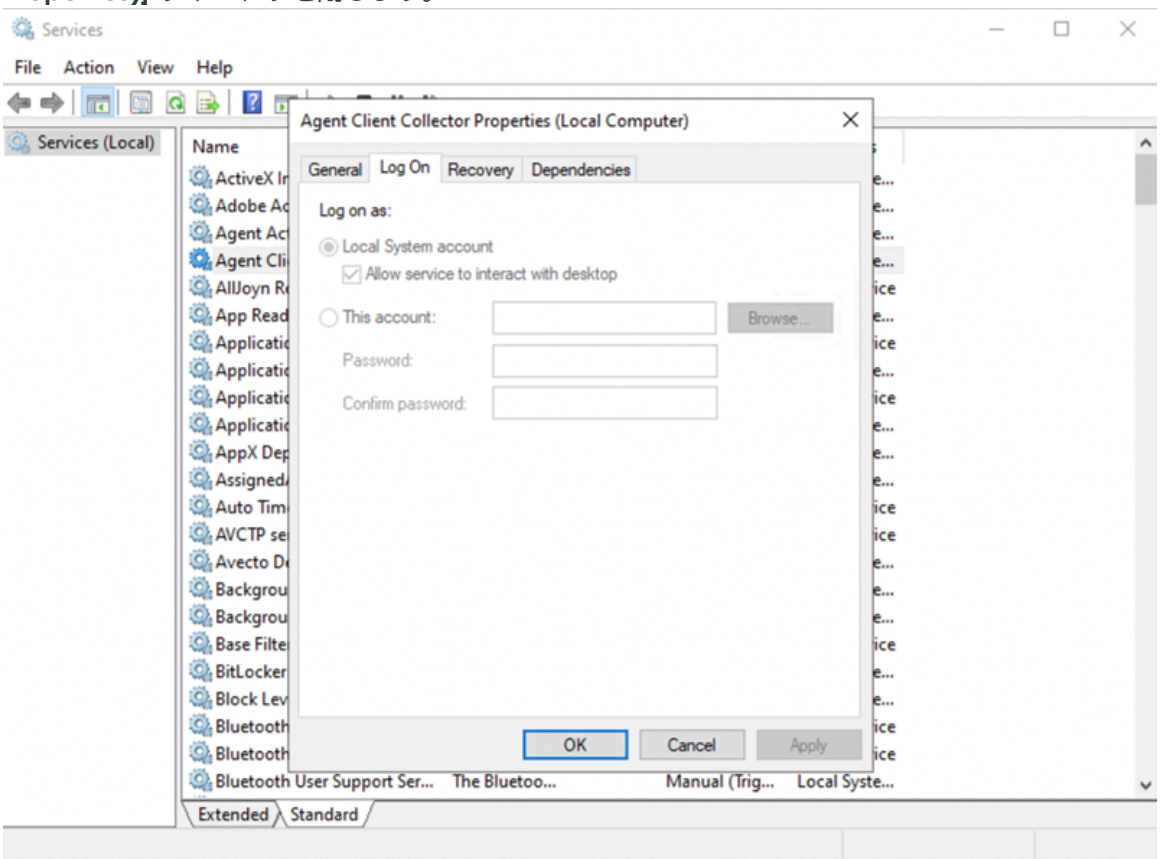
始める前に
必要なロール：sn_dex.admin

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

手順

1. Windows タスクバーから、[サービス] > [アドミニストレーターとして実行 **(Run as administrator)]** に移動します。
2. エージェントクライアントコレクター サービスを開き、[ログオン] タブをクリックします。
3. [ローカルシステムアカウント **(Local System account)]** を選択し、[適用] をクリックします。

[エージェントクライアントコレクター のプロパティ **(Agent Client Collector Properties)]** ウィンドウを閉じます。



Web/SaaS アプリケーション監視用の DEX ブラウザー拡張機能の有効化

システムで DEX Chrome または Edge 拡張を有効にして、Web/SaaS アプリケーションのさまざまな運用またはパフォーマンスベースのメトリクスを収集します。

始める前に
DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

DEX ブラウザー拡張機能に対して、ブラウザーのバージョンが Google Chrome 114 以降および Microsoft Edge バージョン 96 以降であることを確認します。

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. Chrome ブラウザーに DEX ブラウザー拡張機能をインストールするには、次の手順を実行します。
   a. [DEX ブラウザー拡張 (DEX Browser Extension)] に移動します。
   b. **[Chrome** に追加 **(Add to Chrome)]** をクリックします。
   c. [確認] ウィンドウで、[拡張を追加] をクリックします。

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

2. Edge ブラウザーに DEX ブラウザー拡張機能をインストールするには、次の手順を実行します。
   a. [DEX ブラウザー拡張 (DEX Browser Extension)] に移動します。
   b. [取得] をクリックします。
   c. [確認] ウィンドウで、[拡張を追加] をクリックします。

タスクの結果
Chrome および Edge 拡張はデフォルトで有効になっており、Web/SaaS アプリケーションの監視を開始すると、収集されたメトリクスが ServiceNow インスタンスに送信されます。

次のタスク
DEX アプリケーションとデバイスヘルスのオンボーディング。

DEX アプリケーションとデバイスヘルスのオンボーディング

オンボーディングプロセスでは、監視対象のアプリケーションがリストされていない場合、まず利用可能なアプリケーションのリストにアクセスすることから始めます。また、独自のカスタムアプリケーションを追加し、既存のアプリケーションとともに監視できるようにすることができます。

始める前に
監視対象の Web/SaaS アプリケーションを追加するには、次のタスクを完了していることを確認します。

- ACC 登録キーの作成
- 1 行のインストーラーを使用した エージェントクライアントコレクター for DEX - Windows のインストール または 1 行のインストーラーを使用した エージェントクライアントコレクター for DEX - Mac のインストール
- Web/SaaS アプリケーション監視用の DEX ブラウザー拡張機能の有効化

必要なロール：sn_dex.admin

手順
1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、プライマリナビゲーションペインから DEX 管理アイコン ( ) を選択します。
2. [アプリケーションを管理 **(Manage applications)**] を選択します。

   監視対応アプリケーションの既存のリストが提供されますが、最初はオフになっています。独自のアプリケーションをリストに追加できます。

3. 新しいアプリケーションを追加するには、次の手順を実行します。
   a. **[+** 新しいアプリケーション **]** を選択します。
   b. フォームでフィールドに入力し、[保存] を選択します。

      各フィールドの詳細については、「カスタムアプリケーションフォーム」を参照してください。

4. 既存のリストからアプリケーションを監視するには、アプリケーション監視をオンにします。アプリケーションをオンにする方法の詳細については、「アプリケーション監視を有効にする」を参照してください。

次のタスク
アプリケーションとデバイスヘルスにアクセスすることにより、製品を詳しく調べ、さまざまなページとそのオファリングについて学ぶことができます。

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

DEX への MID なしエージェントクライアントコレクターの構成

エージェントクライアントコレクター (ACC) の `acc.yml` ファイルを構成します。ACC は、追加のソフトウェアコンポーネントなしで構成できるため、よりシンプルで効率的なプロセスになります。

始める前に

ACC 登録キーがセットアップされ、ACC がインストールされていることを確認します。詳細については、以下を参照してください。

- ACC 登録キーの作成.
- エージェントクライアントコレクター の Windows マシンへの手動インストール または macOS への エージェントクライアントコレクター の手動インストール。

必要なロール：agent_admin および agent_client_collector_admin

詳細については、「エージェントクライアントコレクター ユーザーロール」を参照してください。

手順

1. `acc.yml` ファイルを開きます。
2. `<ITOM Cloud Services Gateway>` を指すように *`backend-url`* パラメーターを編集します。

   インスタンスの場所に基づいて、次のいずれかのゲートウェイを使用します。

   - `AMER: itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443`
   - `EMEA: itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443`
   - `APAC: itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443`

   エージェントが ITOM Cloud Services Gateway を使用する方法の詳細については、「DEX アーキテクチャ」を参照してください。

3. 次のパラメーターを設定します。
   - connect-without-mid：true
   - instance-url：<full_instance_url>

     例：https://dex.servicenow.com。

   - insecure-skip-tls-verify：false
   - registration-key：<registration key value>

     詳細については、「ACC 登録キーの作成」を参照してください。

4. API キーパラメーターをコメントアウトします。
   api-key: "encrypted...."
5. ファイルを保存します。

MID ベースの ACC から MID なし ACC への変換

acc.yml の構成を調整することで MID ベースのエージェントクライアントコレクター (ACC) を MID なし ACC に変換し、特定の MID から切り離すことで、柔軟性と適応性を向上させます。

始める前に

ACC 登録キーがセットアップされ、ACC がインストールされていることを確認します。詳細については、以下を参照してください。

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

- ACC 登録キーの作成.
- エージェントクライアントコレクター の Windows マシンへの手動インストール または macOS への エージェントクライアントコレクター の手動インストール。

必要なロール：agent_admin および agent_client_collector_admin

詳細については、「エージェントクライアントコレクター ユーザーロール」を参照してください。

手順

1. オペレーティングシステムに基づいて ACC を停止します。
   - Windows の場合は、アドミニストレーターとして Services にアクセスし、エージェントクライアントコレクターサービスを停止します。
   - Mac の場合は、コマンド `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;` を実行します。
2. `acc.yml` ファイルを開きます。
3. インスタンス URL を編集します。
4. `<ITOM Cloud Services Gateway>` を指すように *`backend-url`* パラメーターを編集します。

   インスタンスの場所に基づいて、次のいずれかのゲートウェイを使用します。
   - `AMER: itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443`
   - `EMEA: itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443`
   - `APAC: itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443`

   エージェントが ITOM Cloud Services Gateway を使用する方法の詳細については、「DEX アーキテクチャ」を参照してください。
5. 次のパラメーターを設定します。
   - connect-without-**mid**：true
   - instance-**url**：<full_instance_url>

     例：https://**dex.servicenow.com**。
   - insecure-skip-tls-**verify**：false
   - registration-**key**：<registration key value>

     詳細については、「ACC 登録キーの作成」を参照してください。
6. API キーパラメーターをコメントアウトします。
   api-key: "encrypted...."
7. ファイルを保存します。
8. オペレーティングシステムに基づいてファイルを削除します。
   - Windows の場合、`/agent-client-collector/config/cert/cnc` に移動し、`cnc_chain.crt` ファイルと `priv_key.pem.go` ファイルを削除します。
   - macOS の場合、`/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc` にアクセスし、`cnc_chain.crt` ファイルと `priv_key.pem` ファイルを削除します。
9. オペレーティングシステムに基づいて、次のフォルダーを削除します。

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

- Windows の場合、`/agent-client-collector/cache` フォルダーを削除します。
- macOS の場合：
  - エージェント 3.4.1 以降の場合は、`/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache` フォルダーを削除します。
  - エージェント 3.4.0 以前の場合は、`/Library/Caches/servicenow/agent-client-collector` フォルダーを削除します。

10. オペレーティングシステムに基づいて ACC サービスを開始します。
    - Windows の場合は、アドミニストレーターとして Services を開き、エージェントクライアントコレクターサービスを開始します。
    - macOS の場合は、コマンド `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist` を使用します。

あるインスタンスから別のインスタンスへの ACC の変換

エージェントクライアントコレクター (ACC) インスタンスを監視用に変換して、データ収集、可視化、ツールの互換性を強化したり、特定の監視ニーズを満たしたりします。

始める前に

ACC 登録キーがセットアップされ、ACC がインストールされていることを確認します。セットアップとインストールの方法については、以下を参照してください。

- ACC 登録キーの作成。
- エージェントクライアントコレクター の Windows マシンへの手動インストール または macOS への エージェントクライアントコレクター の手動インストール。

必要なロール：agent_admin および agent_client_collector_admin

ロールに関する詳細については、「エージェントクライアントコレクター ユーザーロール」を参照してください。

このタスクについて

エージェントクライアントコレクター (ACC) がすでに 1 つのインスタンスに接続されている場合は、`acc.yml` の構成を変更してエージェントを別のインスタンスに変換できます。

手順

1. オペレーティングシステムに適した手順で ACC を停止します。
   - Windows の場合は、アドミニストレーターとして Services にアクセスし、エージェントクライアントコレクターサービスを停止します。
   - Mac の場合は、コマンド `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;` を実行します。
2. `acc.yml` ファイルを開きます。
3. 新しいインスタンスへのインスタンス URL を編集します。
4. `<ITOM Cloud Services Gateway>` を指すように *`backend-url`* パラメーターを編集します。

   インスタンスの場所に基づいて、次のいずれかのゲートウェイを使用します。
   - `AMER: itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443`
   - `EMEA: itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443`
   - `APAC: itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443`

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

エージェントが ITOM Cloud Services Gateway を使用する方法の詳細については、「DEX アーキテクチャ」を参照してください。

5. 次の新しいパラメーターを追加します。
   - connect-without-mid: true
   - instance-url: <full_instance_url> (例：https://dex.servicenow.com)
   - registration-key: <registration key value>

     登録キーの作成方法の詳細については、「ACC 登録キーの作成」を参照してください。
6. パラメーター *api-key: "encrypted...."* をコメントアウトします。
7. ファイルを保存します。
8. オペレーティングシステムに基づいてファイルを削除します。
   - Windows の場合、`/agent-client-collector/config/cert/cnc` に移動し、`cnc_chain.crt` ファイルと `priv_key.pem.go` ファイルを削除します。
   - Mac の場合、`/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc` にアクセスし、`cnc_chain.crt` ファイルと `priv_key.pem` ファイルを削除します。
9. オペレーティングシステムに基づいて、次のフォルダーを削除します。
   - Windows の場合、`/agent-client-collector/cache` フォルダーを削除します。
   - Mac の場合：
     - エージェント 3.4.1 以降の場合は、`/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache` フォルダーを削除します。
     - エージェント 3.4.0 以前の場合は、`/Library/Caches/servicenow/agent-client-collector` フォルダーを削除します。
10. オペレーティングシステムに固有の手順に従って、ACC サービスを開始します。
    - Windows の場合は、アドミニストレーターとして Services を開き、エージェントクライアントコレクターサービスを開始します。
    - Mac の場合は、コマンド `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist` を使用します。

監視する新しいアプリケーションを追加する

新しいアプリケーションを監視対象のすべてのアプリケーションのリストに追加することで、アプリケーションを包括的に把握し、発生した問題を迅速に特定して対処できるようにします。

始める前に

DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

監視対象の Web/SaaS アプリケーションを追加するには、次のタスクを完了していることを確認します。

- ACC 登録キーの作成
- 1 行のインストーラーを使用した エージェントクライアントコレクター for DEX - Windows のインストール または 1 行のインストーラーを使用した エージェントクライアントコレクター for DEX - Mac のインストール
- Web/SaaS アプリケーション監視用の DEX ブラウザー拡張機能の有効化

必要なロール：sn_dex.admin

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

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインで DEX 管理アイコン () を選択します。
2. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)]** カードを選択します。
3. **[+** 新しいアプリケーション **]** を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   各フィールドの詳細については、「カスタムアプリケーションフォーム」を参照してください。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果

新しいアプリケーションが監視対象アプリケーションのリストに追加されます。

アプリケーションの詳細の編集

名前、パブリッシャー、サポートグループなど、アプリケーションに関するさまざまな詳細を編集します。

始める前に

DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインで DEX 管理アイコン () を選択します。
2. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)]** カードを選択します。
   監視対象アプリケーションのリストが表示されます。
3. 詳細を変更するアプリケーション名を選択します。
   [アプリケーションを編集] フォームが表示されます。
4. フォームで、必要なフィールドを編集します。
   各フィールドの詳細については、「カスタムアプリケーションフォーム」を参照してください。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果

アプリケーションの詳細が更新されます。

アプリケーションのロゴの追加

ロゴを追加してアプリケーションを視覚的に魅力のある外観にし、他のアプリケーションと区別します。

始める前に

必要なロール：sn_dex.admin

このタスクについて

ロゴは既存のアプリケーションにのみ追加できます。

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

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインで DEX 管理アイコン () を選択します。
2. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)**] カードを選択します。
   監視対象アプリケーションのリストが表示されます。
3. ロゴを追加するアプリケーションの名前を選択します。
   [アプリケーションを編集] フォームが表示されます。
4. [画像を追加/編集 **(Add/Edit image)**] リンクを選択します。
   アプリケーションフォームが新しいウィンドウで開きます。
5. [ロゴ] フィールドで、[クリックして追加] を選択します。
6. [ファイルを選択] を選択し、[開く] を選択し、**[OK]** を選択します。
7. ウィンドウを閉じます。

次のタスク

新しいアプリケーションのロゴを表示するには、次の手順を実行します。

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. 左側のペインで、アプリケーションアイコン () を選択します。
3. ロゴを追加したアプリケーションを開きます。

   ロゴはアプリケーション名の前に表示されます。

アプリケーション監視を有効にする

アプリケーション監視を有効にして、パフォーマンスメトリクスに関するインサイトの取得、問題の診断、最適な機能の確保を行い、パフォーマンスを向上して潜在的なボトルネックや障害にプロアクティブに対処します。

始める前に

DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインで DEX 管理アイコン () を選択します。
2. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)**] カードを選択します。
   監視対象アプリケーションのリストが表示されます。
3. 無効にするアプリケーション名の横にあるチェックボックスをオンにします。
4. [アクション] ドロップダウンリストを選択します。
5. [監視をオンにする **(Turn on monitoring)**] を選択します。
   アプリケーションの監視が有効になります。

アプリケーション監視を無効にする

監視によってパフォーマンスの問題が発生したり、アプリケーションの機能が妨げられたりするような状況であれば、アプリケーションの監視を無効にします。

始める前に

DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

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

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインで DEX 管理アイコン () を選択します。
2. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)]** カードを選択します。
   監視対象アプリケーションのリストが表示されます。
3. 無効にするアプリケーション名の横にあるチェックボックスをオンにします。
4. [アクション] ドロップダウンリストを選択します。
5. [監視をオフにする **(Turn off monitoring)]** を選択します。
   アプリケーションの監視が無効になります。

監視リストからのアプリケーションの削除

パフォーマンスまたはアクティビティを追跡する必要がなくなった場合は、監視リストからアプリケーションを削除します。後で必要になれば、監視リストにアプリケーションを追加できます。

始める前に
DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインで DEX 管理アイコン () を選択します。
2. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)]** カードを選択します。
   監視対象アプリケーションのリストが表示されます。
3. 削除するアプリケーション名の横にあるチェックボックスをオンにします。
4. [アクション] ドロップダウンリストを選択します。
5. [アプリケーションを削除] を選択します。
6. [確認] ウィンドウで、[削除] を選択します。

タスクの結果
監視対象アプリケーションのリストからアプリケーションが削除されます。

アプリケーションアドミニストレーターの表示

アプリケーションの管理、適切な機能の確保、発生する可能性のある問題の処理を担当するアプリケーションアドミニストレーターを把握できます。

始める前に
DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインで DEX 管理アイコン () を選択します。
2. [アドミニストレーター] カードを選択します。

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

タスクの結果
リストには、アプリケーションに対応できるすべてのアドミニストレーターが表示されます。

デバイスでプロセスを終了する

デバイスでプロセスを終了してパフォーマンスを向上し、貴重なリソースを解放して、操作を円滑化します。

始める前に
必要なロール：sn_dex.engineer または sn_dex.admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、プライマリナビゲーションペインからデバイスアイコン ( ) を選択します。
2. プロセスを終了するデバイスを選択します。
3. [実行中のプロセス] を選択します。
4. コンテキストサイドパネルから、アクションライブラリアイコン ( ) を選択します。
5. [プロセスの終了] カードで、[開始] を選択します。
6. プロセスステータスが [新規] と表示されている [プロセスの終了] カードを選択します。
7. [ユーザー承認を取得] カードで、[このアクションをトリガーするための承認を受け取りました **(I received approval to trigger this action)]** チェックボックスをオンにし、[送信] を選択します。
8. [プロセス **ID]** フィールドに、[PID] 列から取得した対応するプロセス ID を入力します。
9. [送信] を選択します。

   プロセスが終了します。

次のタスク
コンテキストサイドパネルで、プレイブックアイコン ( ) を選択して、デバイスの現在のアクションにアクセスし、デバイスのアクション実行履歴も確認します。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のメトリクスルール

メトリクスルールは、測定基準としきい値を設定し、パフォーマンスメトリクスが指定されたパラメーターから逸脱したときにアラートをトリガーして、効果的にシステムを監視して管理できるようにします。この包括的なアプローチでアラートを生成することで、潜在的な問題を特定して対処できるため、システムの信頼性と運用効率を高めることができます。

メトリクスルールページにアクセスするには、[ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、プライマリナビゲーションで、管理アイコン ( ) を選択します。[メトリクスルール] カードを選択します。

> **注:** デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) の初回インストール時には、事前設定されたメトリクスルールのセットをベースシステムで使用できます。これらのルールは、インストール時に非アクティブのままになっています。これらをアクティブ化する方法の詳細については、「メトリクスルールのアクティブ化または非アクティブ化」を参照してください。これらのルールを削除すると、完全に削除され、復元できなくなります。

DEX プロアクティブエンゲージメント アプリケーションをインストールし、いずれかのルールにアラートアクションを追加した場合、[アクション] フィールドには、そのメトリクスルールに追加したアクションが表示されます。

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

[メトリクスルール] ページのフィールドとその説明に関する詳細については、「メトリクスルールページ」を参照してください。

メトリクスルールの作成

パフォーマンスメトリクスの測定基準としきい値を確立するメトリクスルールを作成し、タイムリーなアラートとプロアクティブなシステム管理を実行可能にします。

メトリクスルールを作成するには、次の手順を実行します。

1. メトリクスルールの構成アイテムを指定する。
2. アラートメトリクスの定義。
3. アラートアクションの追加。
4. メトリクスルールの名前とステータスの定義。

メトリクスルールの構成アイテムを指定する

アプリケーションまたはデバイスを選択し、メトリクスルールのフィルター条件を定義します。

始める前に

DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされており、[メトリクスルール] ページが表示されていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. [新しいルールの作成 **(Create new rule)]** を選択します。

   [メトリクスルールの作成 (Create metric rule)] ウィンドウの新しいタブが開き、左側のペインで **[CI** を選択 **(Select the CI)]** オプションが事前に選択されています。

2. 監視する次のいずれかのタイプの構成アイテムを選択します。
   - SaaS/Web アプリケーション
   - インストール済みアプリケーション （.exe、.app など）
   - デバイス
3. **[SaaS/Web** アプリケーション] または [インストール済みアプリケーション] で、監視するアプリケーションを選択します。

   注: [デバイス] を選択した場合、アプリケーションを選択するオプションは使用できません。

4. オプション: 構成アイテムに条件付きフィルタリングを適用します。
   事前定義のフィルタリングの選択肢には、[部門]、[場所]、[OS]、[ユーザー]、[バージョン] が含まれ、インストール済みアプリケーション専用の [バージョン] オプションもあります。

   (Optional) フィルターを追加するには、**[+** 新しい条件セット] を選択します。

5. [次へ] を選択します。
   左側のペインで [基準を追加] オプションが選択されます。

次のタスク

アラートメトリクスの定義。

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

アラートメトリクスの定義

アラートの重大度を選択し、しきい値を定義し、アラートをトリガーする必要がある場合の条件を指定して、アラートメトリクスを定義します。

始める前に

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. [アラートの重大度] フィールドで、アラートの重大度を選択します。
2. アラートのしきい値を定義します。
   事前定義されたメトリクスは、SaaS/Web、インストール済み、デバイスなどの構成アイテム (CI) タイプに基づいています。

   注: 別のアラート重大度レベルを追加してアラートのしきい値を定義するには、[別のアラート重大度を追加 **(Add another alert severity)]** を選択します。

3. [ユーザーのしきい値を設定 **(Set the threshold for users)]** チェックボックスをオンにして、影響を受けるユーザーの数に基づいてアラートをトリガーする基準を定義します。
4. [次の場合にアラート (Alert when)] セクションで、次のいずれかの手順を実行します。
   - [サンプリングされたすべての値は、次の期間内に基準に違反する必要がある **(All sampled values must breach the criteria in the following time period)]** を選択して、期間を定義します。
   - [サンプリングされた平均値は、次の期間内に基準に違反する必要がある **(Average of sampled values in the following time period must breach the criteria)]** を選択して、期間を定義します。
5. オプション: アラートをクリアする条件を定義する場合は、[次の場合にアラートをクリア **(Clear the alert when)]** で条件を定義します。

   (Optional) 条件フィールドは、少なくとも 1 つの条件を作成すると有効になります。

6. [次へ] を選択します。
   左側のペインで [アラートアクションを設定 (オプション) **(Set alert action (optional))]** オプションが選択されます。

次のタスク

メトリクスルールの名前とステータスの定義。

アラートアクションの追加

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のプロアクティブエンゲージメントを使用してアラートアクションを設定し、デジタルエクスペリエンスの問題を検出して解決アクションを自動化します。

始める前に

- デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) のプロアクティブエンゲージメントプラグイン (sn_pren) がインストールされていることを確認します。
- メトリクスルールの構成アイテムが指定され、アラートメトリクスの基準が定義されていることを確認します。詳細については、「メトリクスルールの構成アイテムを指定する」と「アラートメトリクスの定義」を参照してください。

必要なロール：sn_dex.admin

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

手順

1. アラートアクションを追加 (オプション) ページで、 [解決策を追加] を選択します。
2. プロアクティブな解決のコンテンツページで、フィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「プロアクティブエンゲージメントの解決」を参照してください。

3. [エンゲージメント設定に進む **(Continue to Engagement Settings)**] を選択します。
4. 事前定義されたソリューションを通じて問題の自己解決が容易になるようにエンゲージメント設定を構成します。

   エンゲージメント設定の詳細については、「プロアクティブエンゲージメントのエンゲージメント設定」を参照してください。

5. [解決策を追加] を選択します。

メトリクスルールの名前とステータスの定義

アクティブや非アクティブなど、名前やステータスを含むメトリクスルールの属性を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. [名前] フィールドで、ルールの名前を入力します。
   メトリクスルールはデフォルトでアクティブになっています。
2. メトリクスルールのステータスを設定するには、[アクティブ] スライダー ( ) を使用して、ルールを有効または無効にします。
3. [完了] を選択します。

   メトリクスルールが作成され、[メトリクスルール] ウィンドウに表示されます。

メトリクスルールから生成されたアラートの表示

メトリクスルールからのアラートを使用して、パフォーマンスに関するインサイトを簡単に追跡できます。

始める前に
必要なロール：sn_dex.user または sn_dex.admin

手順

[ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインから、Express List アイコン ( ) を選択します。

> **注:** 同じルールの一部であるイベントに対して複数のアラートがトリガーされると、これらのアラートは自動的にグループ化されます。

アラートのグループ化の詳細については、「DEX アラートのグループ化」を参照してください。

DEX アラートのグループ化

DEX 内の同じメトリクスルールによって管理されるイベントから複数のアラートがトリガーされると、アラートのグループ化メカニズムによって自動的に統合されます。このメカニズムにより、ユー

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

ザーが個々のアラートを管理する必要性が減り、応答プロセスが簡素化され、より迅速に問題を解決できるようになります。

アラートがグループ化されると、グループ化されたセカンダリアラートの合計数がプライマリアラートの番号の横に表示されます。

DEX イベントとアラートの表示

イベントテーブル [em_event] では、[ソース] フィールド値が DEX のイベントはすべて DEX イベントとして分類されます。DEX の場合、DEX アラートは DEX メトリクスルールに基づいて生成されるため、[タイプ] フィールドには **[DEX メトリクスルール (DEX Metric Rules)]** と表示されます。任意のイベントで、イベントの [ステータス] が [処理済み] の場合、アラートが生成され、アラートテーブル [em_alert] に保存されます。

アラートテーブル [em_alert] で、任意のアラートを選択してその詳細にアクセスします。DEX イベントから作成されたアラートでは、[ソース] フィールド値が DEX として表示されます。[メトリクス名] フィールド値は DEX アプリメトリクスまたは DEX デバイスメトリクスのいずれかとして表示されます。アラートの場合、[メトリクス名] フィールドの値は DEX デバイスメトリクスです。[構成アイテム] フィールドには、対応するアプリケーションまたはデバイスの名前が表示されます。対応する [グループ] フィールドに [ルールベース] と表示されているアラートは、DEX アラートグループです。

アラート相関ルール

[すべて] > [イベント管理] > [ルール] > [アラート相関ルール]では、DEX メトリクスの相関ルールによって、アラートをグループ化する必要があるタイミングが決定され、必要な詳細が提供されます。

> **注:** 1 つのアプリケーションと 1 つのメトリクスルールに対して、DEX には 1 つのアラートのみが存在します。DEX は構成アイテムが同じか異なるかに関係なく、メトリクスルールが同じである場合にアラートグループを作成します。問題が解決した場合、プライマリアラートをクローズすると、同じグループ内のセカンダリアラートもクローズされます。

時間ベースのアラートのグループ化

時間ベースのアラートのグループ化では、事前定義された時間間隔に従ってアラートが自動的にグループ化されるため、多数のアラートを生成するサービスにとって役立ちます。統合されたアラートにより、レスポンダーの中断が減り、解決までの時間が短縮されます。

システムプロパティテーブル [sys_properties] で、プロパティ *sn_dex.alert.correlation_rule.device.period* により、類似するメトリクスルールベースの DEX アラートをグループ化して関連付ける期間を秒単位で定義します。[値] フィールドには、希望する期間を秒単位で入力できます。たとえば、アラートのグループ化に 5 分の間隔を設定するには、300 と入力します。0 を入力すると、ルールが無効になります。

たとえば、デバイス D1 からルール R1 に対するアラート A1 が生成されるとします。2 分後、同じルール R1 に対してアラート A2 と A3 が生成されますが、それぞれデバイス D2 と D3 から生成されます。A1 が最初のアラートであるため、プライマリアラートとして指定され、A2 と A3 は A1 の下のセカンダリアラートとしてグループ化されます。

今度は、期間を 300 秒 (5 分) に設定したとします。ルール R1 のアラートが 5 分以内に生成されずに、この期間が経過すると、同じルールのアラート A4、A5、および A6 が生成され、新しいグループが形成されます。アラート A4 がプライマリアラートになり、A5 と A6 が A4 の下にグループ化されます。

ただし、5 分以内にルール R1 に対していずれかのアラートが生成された場合は、A1 に対するセカンダリアラートと見なされ、それに応じてグループ化されます。

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

DEX アラートグループ化の非アクティブ化

DEX アラートグループ化を非アクティブ化すると、個別にアラートを可視化できるようになり、詳細な分析と的を絞った応答に役立ちます。

始める前に
必要なロール：sn_dex.admin

手順

次のいずれかのオプションを実行します。

オプション	アクション
システムプロパティテーブル [sys_properties]	プロパティ *sn_dex.alert.correlation_rule.device.period* を開き、[値] フィールドに 0 を入力します。
アラート相関ルール	[すべて] > [イベント管理] > [ルール] > [アラート相関ルール]の DEX メトリクス相関ルールで、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。

メトリクスルールのアクティブ化または非アクティブ化

メトリクスルールをアクティブ化または非アクティブ化して監視を簡素化し、変化するニーズに適応して運用効率を高めます。

始める前に
必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. メトリクスルール名を選択してルールを開きます。
2. メトリクスルールの更新ページで、左側のペインにある [ルール名を指定 **(Name the rule)**] を選択します。
3. ルールステータスで、[アクティブ] スライダー ( ) を使用して、ルールを有効にします。

   アクティブなメトリクスルールを非アクティブ化する場合は、切り替えスイッチをオフの位置にスライドします。

4. [更新] を選択します。

メトリクスルールの編集

メトリクスルールを変更して、監視基準としきい値を調整します。

始める前に
必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインで管理アイコン ( ) を選択します。
2. [メトリクスルール] カードを選択します。
   メトリクスルールのホームページが表示されます。
3. 更新するメトリクスルールの名前を選択します。

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

4. 必要な値を変更します。
5. [更新] を選択します。

> 注: 既存のアラートアクションまたはプロアクティブな解決を編集した場合は、メトリクスルールが保存されずにクローズされた場合でも、変更内容は保存されます。

タスクの結果
メトリクスルールが更新されます。

メトリクスルールの削除

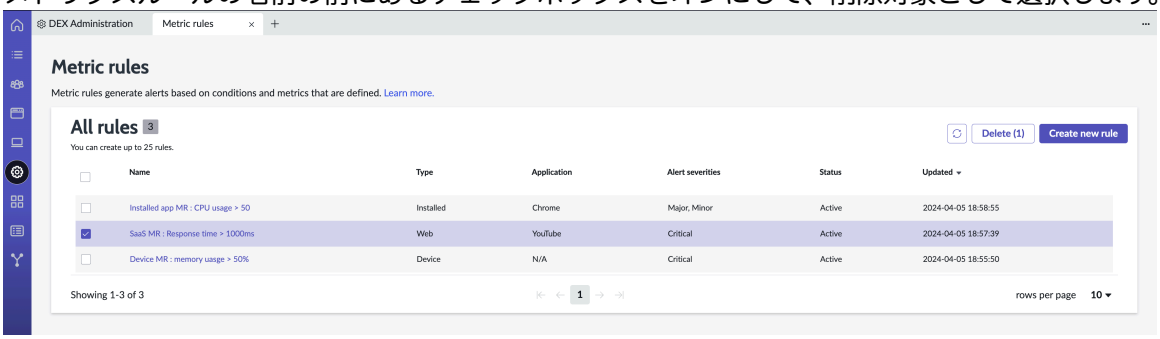
メトリクスルールを削除して、監視基準としきい値を調整します。

始める前に
必要なロール：sn_dex.admin

このタスクについて
ルールを削除すると完全に削除され、取得できなくなります。

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインで管理アイコン ( ) を選択します。
2. [メトリクスルール] カードを選択します。
   メトリクスルールのホームページが表示されます。
3. メトリクスルールの名前の前にあるチェックボックスをオンにして、削除対象として選択します。



4. [削除] を選択します。
5. [確認] ウィンドウで、[削除] を選択します。
   メトリクスルールがリストから削除されます。

DEX デスクトップアシスタント の設定

デスクトップアシスタントをダウンロードし、ページをカードのセクションに分割してホームページをカスタマイズし、アプリケーションに効率的にアクセスできるようにします。

デスクトップアシスタントアドミニストレーターロール [sn_dex_desktop.admin] を使用して、アプリケーションを設定することができます。

インスタンスで SSO プロバイダーを設定する手順については、OAuth に関するドキュメントを参照してください。

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

注: デスクトップアシスタントで問題が発生した場合は、次の場所にあるログにアクセスしてトラブルシューティングを行うことができます。

- Mac の場合：`Users/[username]/Library/Application Support/desktop_assistant_app/logs`
- Windows の場合：`Users\[username]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs`

デスクトップアシスタント をダウンロードする

デスクトップアシスタント をダウンロードするオペレーティングシステムを選択します。インストーラーコマンドを実行して、対応するオペレーティングシステムの デスクトップアシスタント をダウンロードすることもできます。

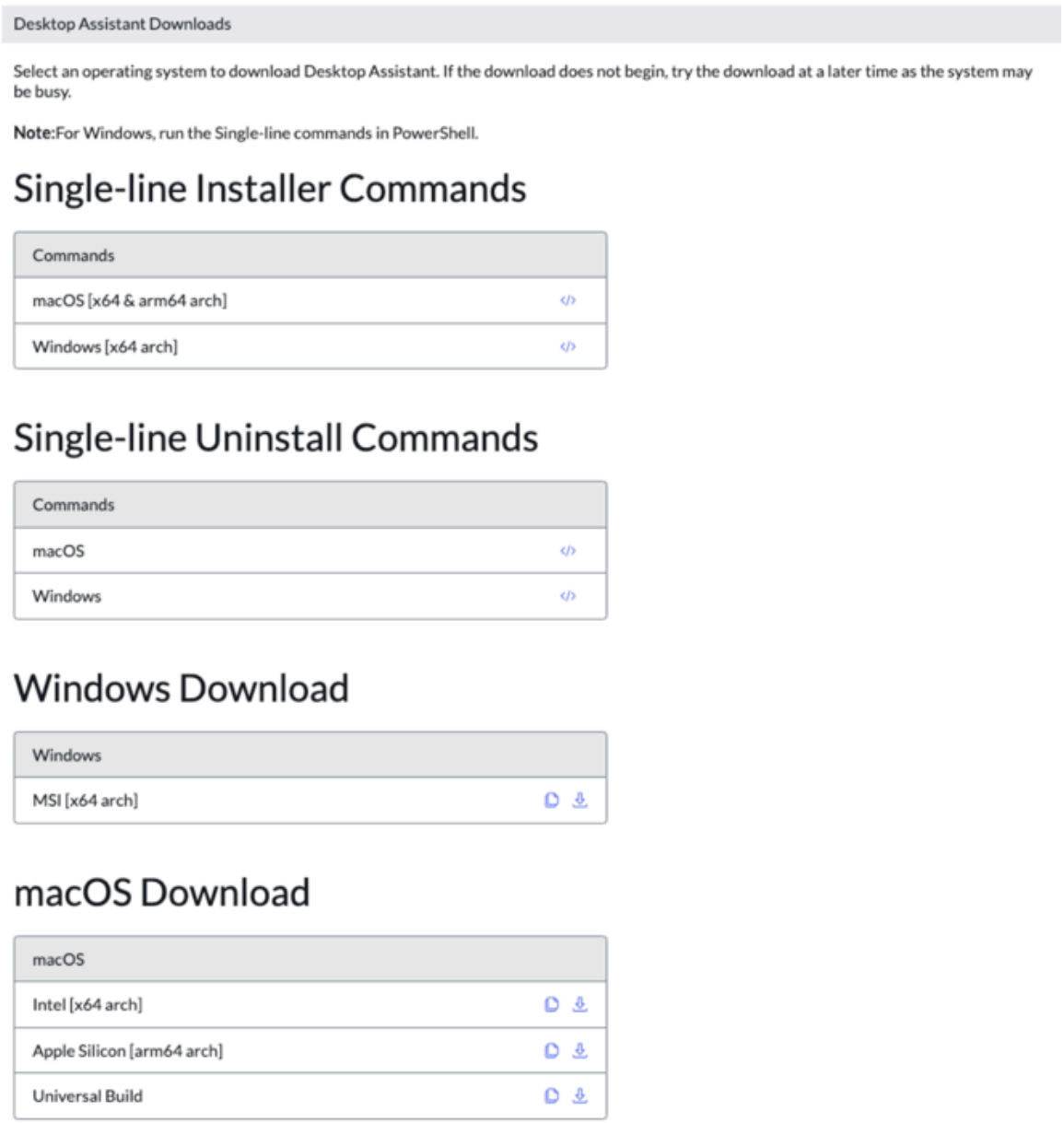
始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「アプリケーションとデバイスヘルスのインストール」および「デスクトップアシスタント をダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

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

手順

1. デスクトップアシスタント > [展開] > [インストーラーとアンインストーラー **(Installer and Uninstaller)]**に移動します。



2. 単一行のインストーラーコマンドを使用して デスクトップアシスタント を取得する場合は、次の手順を実行します。
   a. コマンドアイコン (</>) を選択して、実行するコマンドまたはスクリプトをコピーします。
   b. システムで、Terminal.app (Mac) または PowerShell (Windows) をアドミニストレーターとして開きます。
   c. コマンドを貼り付け、Enter キーを押します。

   注: デスクトップアシスタント のワンライナースクリプトを実行するには、アドミン権限が必要です。

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

d. パスワードの入力を求められたら、Active Directory のパスワードを入力し、Enter キーを押します。

インストーラーがダウンロードされます。

> 注: インストーラーからのインスタンス URL は、デスクトップアシスタントログインページの [インスタンス **URL**] フィールドに自動的に入力されます。

3. Windows または Mac デバイスで デスクトップアシスタントを取得するには、Windows 用のデスクトップアシスタントをダウンロードする または Mac 用のデスクトップアシスタントをダウンロードする に記載されている手順を実行します。

タスクの結果
デスクトップアシスタント がダウンロードされます。

Windows 用のデスクトップアシスタントをダウンロードする

Windows デバイスでデスクトップアシスタントを取得して要求にアクセスし、ネットワークテストを実行します。

始める前に
デスクトップアシスタント ダウンロードページが表示されていることを確認します。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

手順
1. コマンドラインを使用する場合は、次の手順を実行します。
   a. コピーアイコン (</>) を選択して、実行するコマンドまたはスクリプトをコピーします。
   b. システムで Powershell を開きます。
   c. コマンドを貼り付け、Enter キーを押します。
   d. パスワードの入力を求められたら、Active Directory のパスワードを入力し、Enter キーを押します。

   デスクトップアシスタント がインストールされ、デスクトップアシスタント のランディングページにインスタンス URL が入力されます。
2. オプション: セットアップファイルをダウンロードした後で、次の手順を実行します。
   a. [ダウンロード] アイコン ( ) を選択します。

   デスクトップアシスタント のセットアップファイル (Desktop_Assistant_<Version>.msi) がダウンロードされます。

   > 注: MSI インストーラーを使用すると、1 行のインストール方式を使用してインスタンス URL が デスクトップアシスタント に自動的に入力されます。MSI ファイルは、一貫したインストールのための標準化されたインストールプロセスを提供し、効率的な管理のためのサイレント操作をサポートし、バージョン管理とロールバックを容易にして、ソフトウェアのメンテナンスと互換性のトラブルシューティングを支援します。

   b. セットアップファイルをダブルクリックし、インストールウィザードの手順を完了します。

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

タスクの結果
デスクトップアシスタント がインストールされ、デスクトップアシスタント アプリケーションが [スタート] メニューに、デスクトップアシスタント アイコン ( ) がシステムトレイに表示されます。

Mac 用のデスクトップアシスタントをダウンロードする

Mac デバイスでデスクトップアシスタントを取得して要求にアクセスし、ネットワークテストを実行します。

始める前に
デスクトップアシスタント ダウンロードページが表示されていることを確認します。

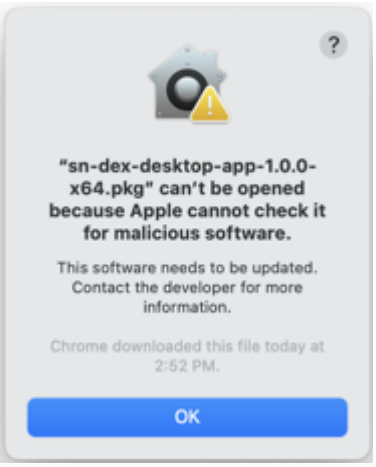
必要なロール：sn_dex_desktop.admin

手順
1. 単一行のコマンドをコマンドラインで使用する場合は、次の手順を実行します。
   a. コピーアイコン ( ) を選択して、実行するコマンドまたはスクリプトをコピーします。
   b. システムで、Terminal.app (Mac) を開きます。
   c. コマンドを貼り付け、Enter キーを押します。
   d. パスワードの入力を求められたら、Active Directory のパスワードを入力し、Enter キーを押します。

      インストーラーがダウンロードされます。

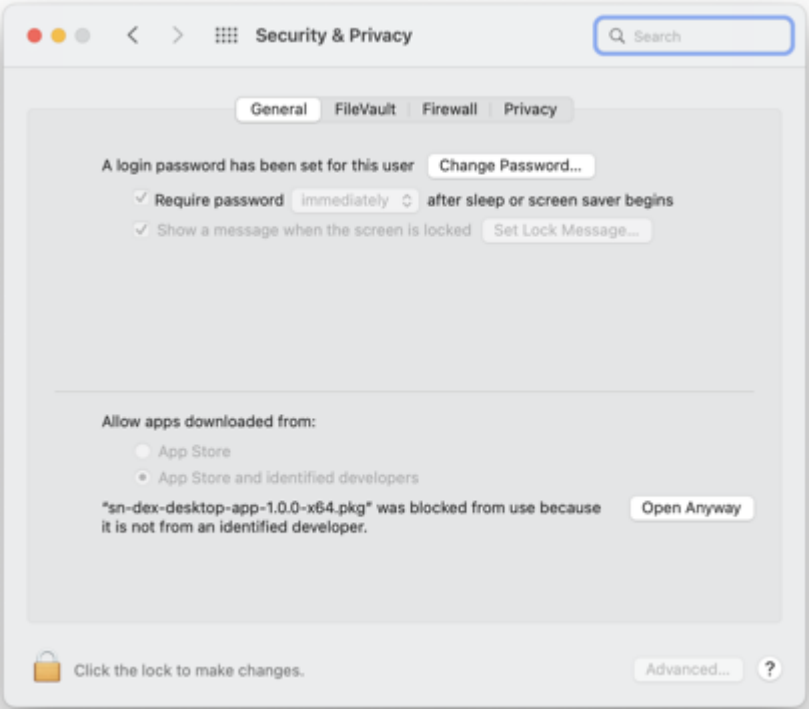
      注: インストーラーからのインスタンス URL は、デスクトップアシスタントログインページの [インスタンス **URL]** フィールドに自動的に入力されます。

2. オプション: Intel チップを搭載した Mac デバイスにダウンロードする場合は、次の手順を実行します。
   a. [ダウンロード] アイコン ( ) を選択して PKG ファイルをダウンロードし、ファイルをダブルクリックしてインストーラーを起動します。
   b. `.x64.pkg` ファイルを開きます。
   c. Apple が悪意のあるソフトウェアをチェックできないため、ファイルを開くことができないというメッセージが表示されるポップアップで、**[OK]**を選択します。



   d. Mac ロゴから、[システム設定] > [プライバシーとセキュリティ] に移動し、[構わずに開く **(Open Anyway)]** を選択します。

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

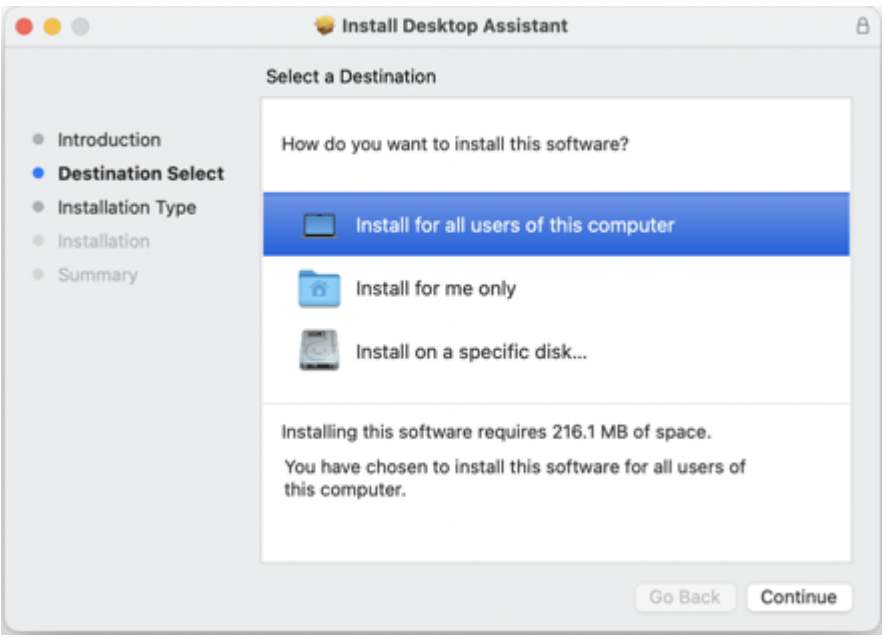


e. Apple が悪意のあるソフトウェアをチェックできないため、ファイルを開くことができないというメッセージが表示されるポップアップで、[オープン]を選択します。

[デスクトップアシスタントのインストール] ウィンドウが開きます。

f. [続行] を選択します。

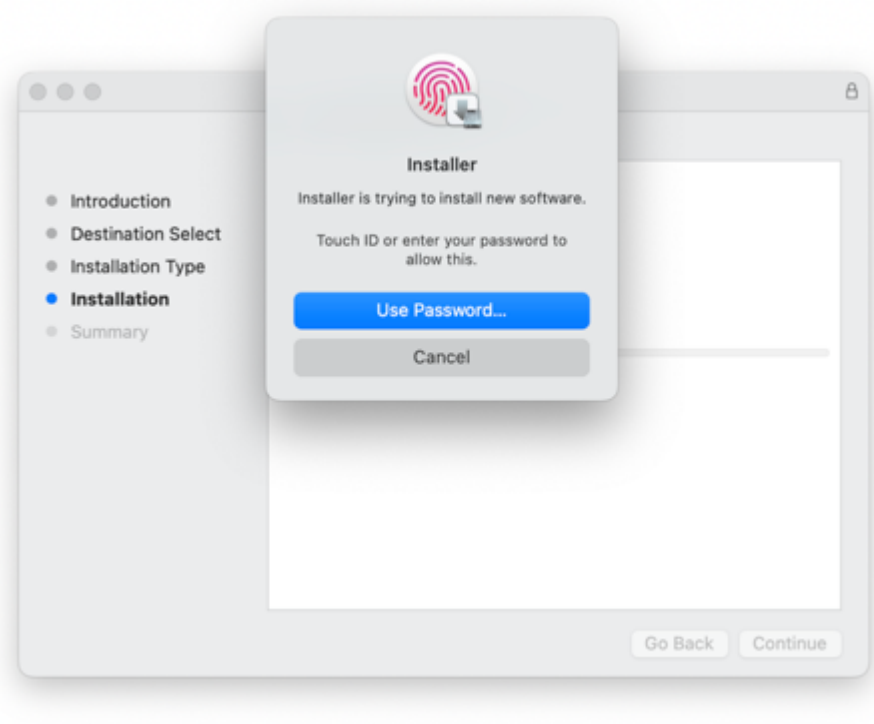
g. 宛先を選択し、[続行] を選択します。



h. [インストールタイプ] セクションで、[インストール] を選択します。

i. パスワードの入力を求められたら、[パスワードを使用] を選択し、パスワードを入力してインストールを許可し、[続行] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



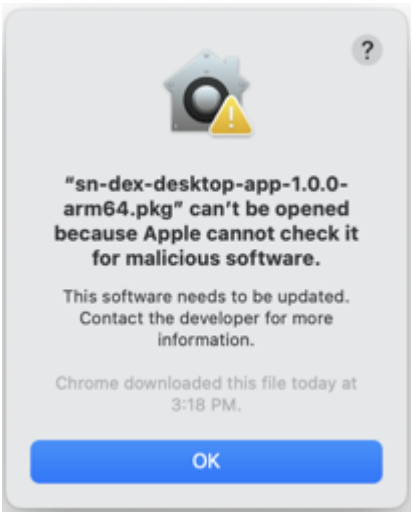
デスクトップアシスタント アプリケーションがインストールされます。

3. オプション: Apple シリコンチップを搭載した Mac デバイスにダウンロードする場合は、次の手順を実行します。

   a. [ダウンロード] アイコン ( ) を選択して PKG ファイルをダウンロードし、ファイルをダブルクリックしてインストーラーを起動します。

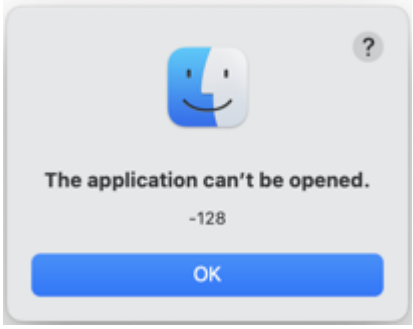
   b. `-arm64.pkg` ファイルを開きます。

   c. Apple が悪意のあるソフトウェアをチェックできないため、ファイルを開くことができないというメッセージが表示されるポップアップで、**[OK]**を選択します。



   d. アプリケーションを開くことができないことを示すポップアップで、**[OK]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



e. Mac ロゴから、[システム設定] > [プライバシーとセキュリティ] に移動し、[構わずに開く **(Open Anyway)]** を選択します。

f. Apple が悪意のあるソフトウェアをチェックできないため、ファイルを開くことができないというメッセージが表示されるポップアップで、[オープン]を選択します。

[デスクトップアシスタントのインストール] ウィンドウが開きます。

g. [続行] を選択します。

h. 宛先を選択し、[続行] を選択します。

i. [インストールタイプ] セクションで、[インストール] を選択します。

j. パスワードの入力を求められたら、[パスワードを使用] を選択し、パスワードを入力してインストールを許可し、[続行] を選択します。

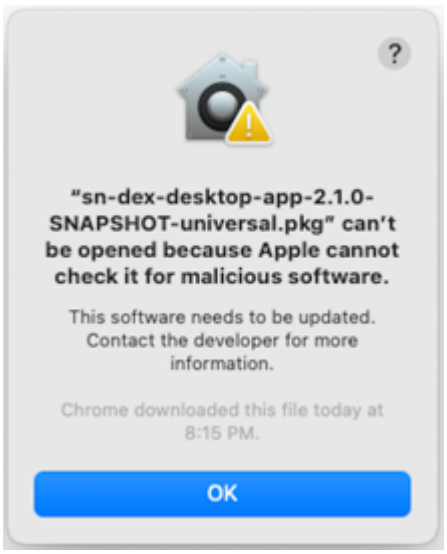
デスクトップアシスタント アプリケーションがインストールされます。

4. オプション: Intel チップまたは Apple シリコンチップを搭載した Mac デバイスにダウンロードする場合は、ユニバーサルビルドのインストーラーを使用して、次の手順を実行します。

a. [ダウンロード] アイコン ( ) を選択して PKG ファイルをダウンロードし、ファイルをダブルクリックしてインストーラーを起動します。

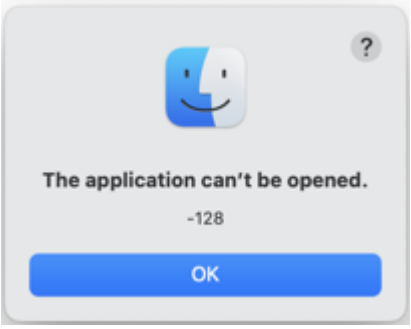
b. `-universal.pkg` ファイルを開きます。

c. Apple が悪意のあるソフトウェアをチェックできないため、ファイルを開くことができないというメッセージが表示されるポップアップで、**[OK]**を選択します。



d. アプリケーションを開くことができないことを示すポップアップで、**[OK]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



e. Mac ロゴから、[システム設定] > [プライバシーとセキュリティ] に移動し、[構わずに開く **(Open Anyway)]** を選択します。

f. Apple が悪意のあるソフトウェアをチェックできないため、ファイルを開くことができないというメッセージが表示されるポップアップで、[オープン]を選択します。

[デスクトップアシスタントのインストール] ウィンドウが開きます。

g. [続行] を選択します。

h. 宛先を選択し、[続行] を選択します。

i. [インストールタイプ] セクションで、[インストール] を選択します。

j. パスワードの入力を求められたら、[パスワードを使用] を選択し、パスワードを入力してインストールを許可し、[続行] を選択します。

タスクの結果
デスクトップアシスタント アプリケーションがインストールされます。

OAuth の詳細を構成する

必要に応じて [OAuth] フィールドの値を編集します。

始める前に
SSO プロバイダーがセットアップされていることを確認し、それをインスタンスで構成して、その機能を確認します。

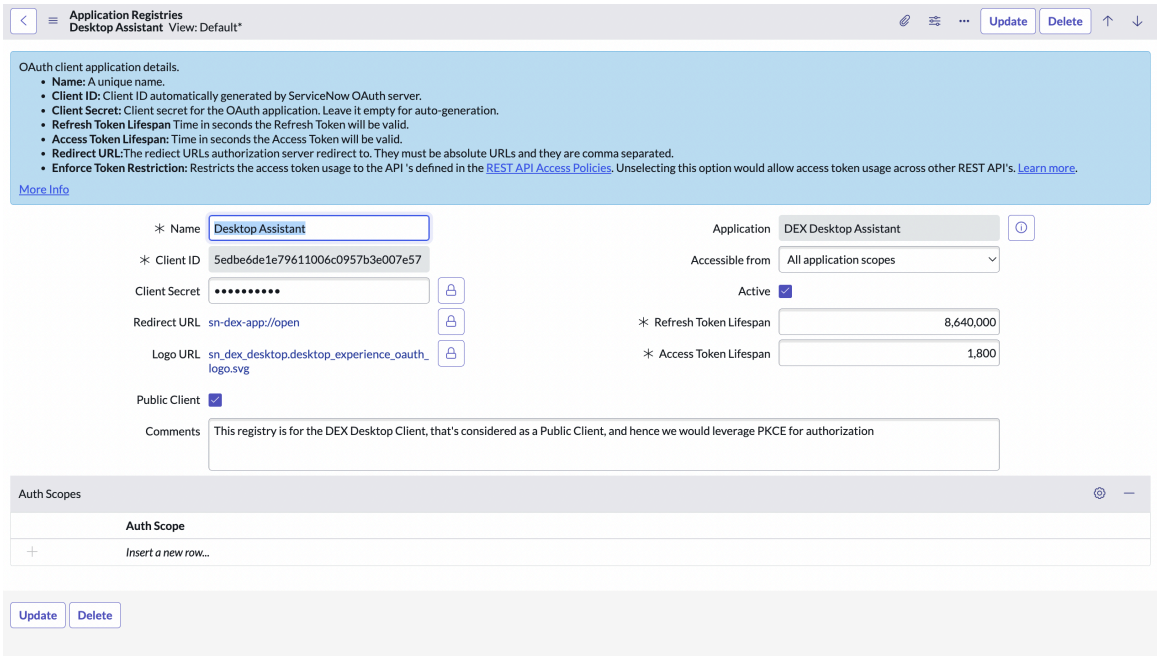
必要なロール：sn_dex_desktop.admin

手順

1. インスタンスで、[システム **OAuth]** > [アプリケーションレジストリ] に移動します。
2. リストから [デスクトップアシスタント **(Desktop Assistant)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションレジストリーフォーム



3. フォームで、必要なフィールドを編集します。
   各フィールドとそれに対応する説明については、「アプリケーションレジストリーフォーム」を参照してください。
4. [更新] を選択します。

タスクの結果
OAuth クライアントアプリケーションの詳細が更新されます。

DEX デスクトップアシスタント のアンインストール

クリーンなシステムを実現するため、単一行のアンインストールコマンドを使用して デスクトップアシスタント を簡単に削除します。

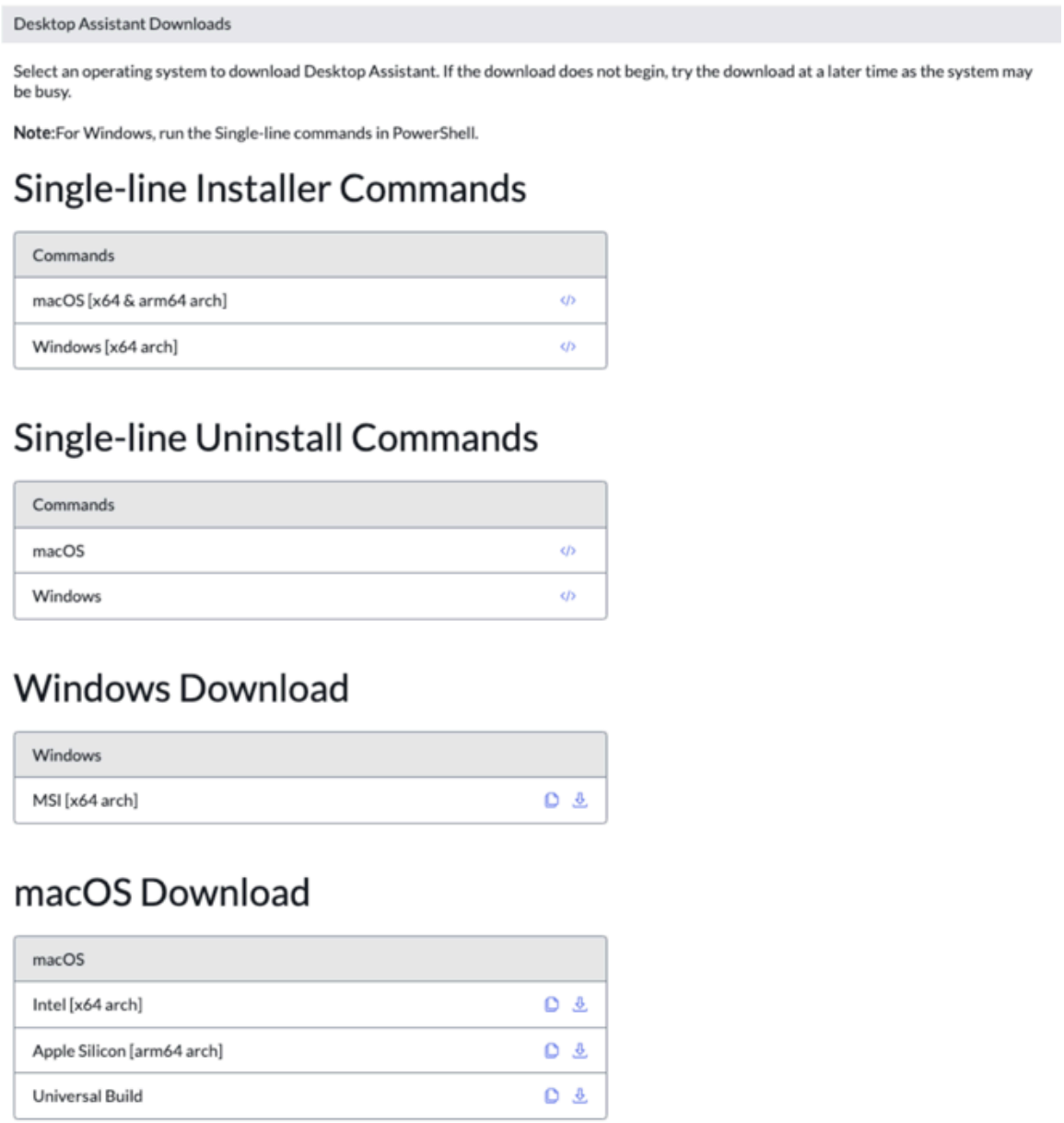
始める前に
ワンライナースクリプトを実行するために、オペレーティングシステムのアドミニストレーター権限があることを確認します。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. デスクトップアシスタント > [展開] > [インストーラーとアンインストーラー **(Installer and Uninstaller)]**に移動します。



2. [単一行のアンインストールコマンド (Single-line Uninstall Commands)] セクションで、次の手順を実行します。
   a. コマンドアイコン (</>) を選択して、実行するコマンドまたはスクリプトをコピーします。
   b. システムで、Terminal.app (Mac) または PowerShell (Windows) を開きます。
   c. コマンドを貼り付け、Enter キーを押します。
   d. パスワードの入力を求められたら、Active Directory のパスワードを入力し、Enter キーを押します。

タスクの結果
デスクトップアシスタント アプリがアンインストールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ホームページのタイトルと説明の変更

必要であれば、ホームページのタイトルと説明を変更します。

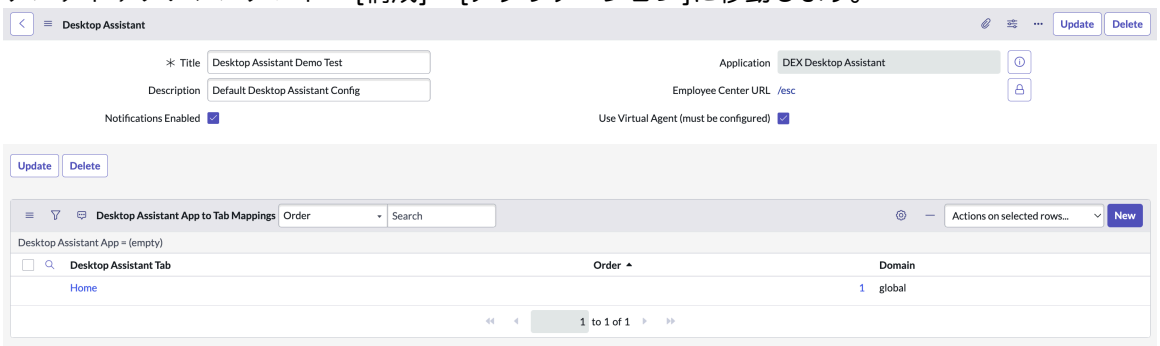
始める前に

DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「アプリケーションとデバイスヘルスのインストール」および「デスクトップアシスタント をダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

手順

1. デスクトップアシスタント > [構成] > [アプリケーション]に移動します。



2. フォームで、必要なフィールドを編集します。

フィールド	説明
タイトル	ホームページのタイトル。
説明	製品のコンテンツと目的の簡単な概要。
従業員センターの URL	従業員が作業に関連する重要なリソース、情報、およびツールにアクセスできる従業員センターの URL。
通知が有効	[通知ベル] アイコンを有効または無効にするオプション。
仮想エージェントを使用 (設定が必要)	[チャット] アイコンを有効または無効にするオプション。

3. [更新] を選択します。

タスクの結果

ホームページ情報が更新されます。

通知の有効化

システム内の重要なイベントやアクティビティに関する更新情報と通知をタイムリーに受け取ることで、常に最新情報を入手し、エンゲージメントを維持します。

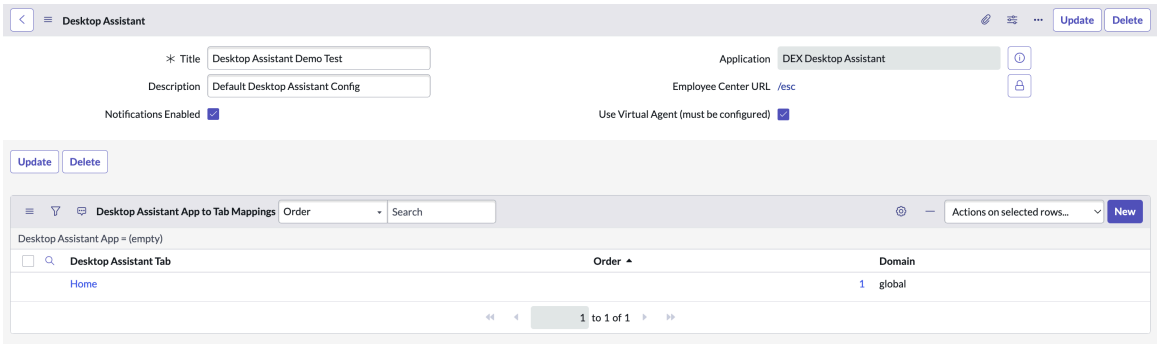
始める前に

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. デスクトップアシスタント > [構成] > [アプリケーション]に移動します。

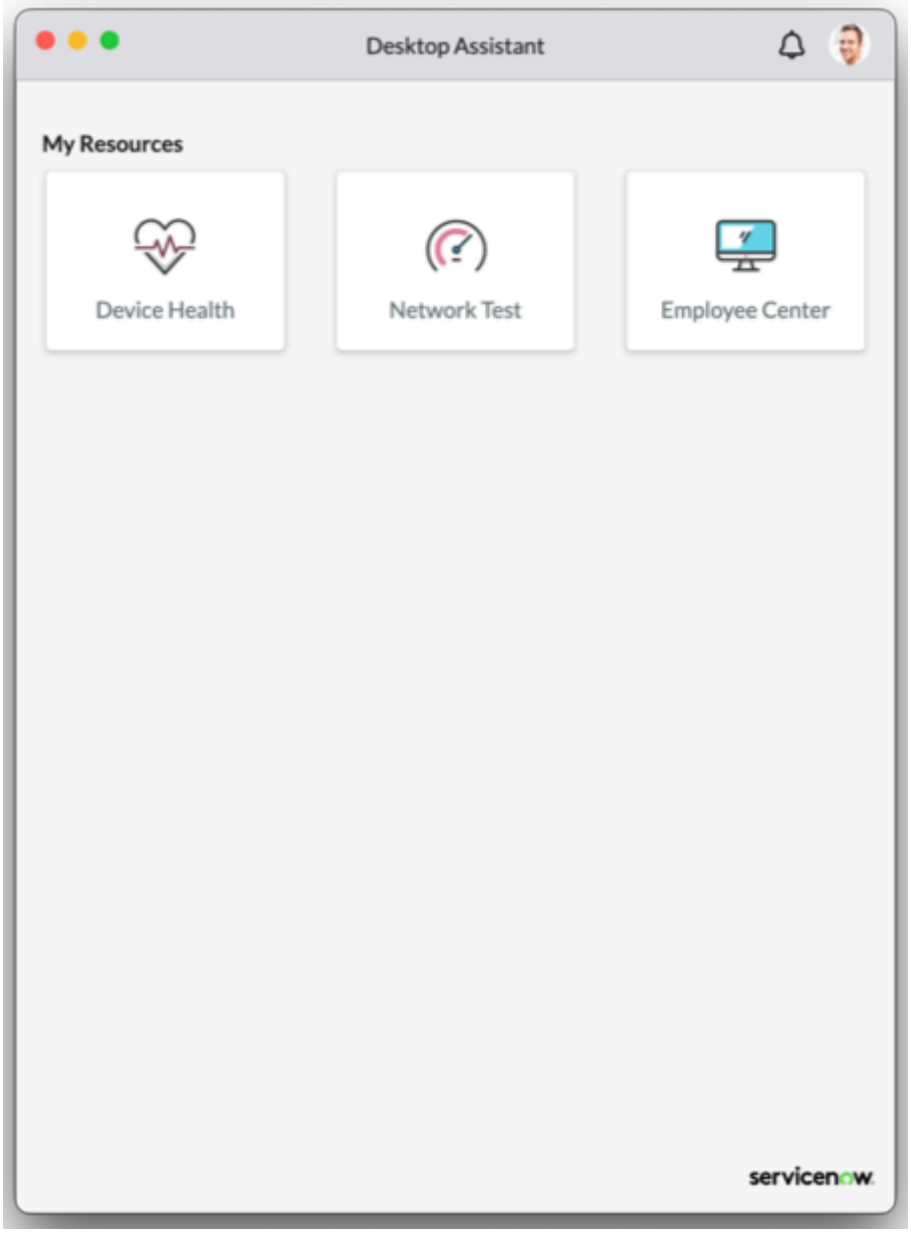


2. デスクトップアシスタント ページで、[通知を有効にする] を選択します。
3. [更新] を選択します。

タスクの結果

通知ベルアイコン ( ) が デスクトップアシスタント ヘッダーに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



通知を表示し、重要な情報やイベントについて常に最新情報を入手するには、「通知を表示」を参照してください。

仮想エージェントまたはチャットを有効にする

仮想エージェントを有効にすると、担当者との電話で保留状態で待機したり、対話したりする必要なく、問い合わせ事項に対する解決策を迅速かつシームレスに見つけることができます。

始める前に

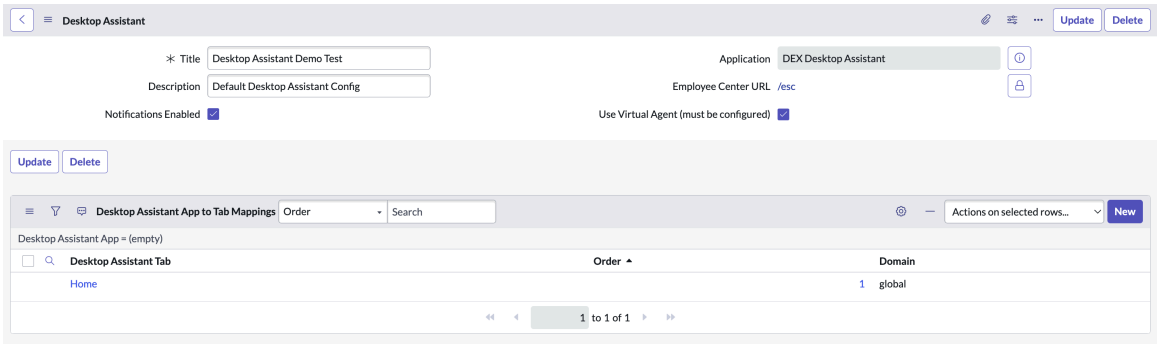
Glide Virtual Agent プラグイン [com.glide.cs.chatbot] がインストールされており、プラグインがアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. デスクトップアシスタント > [構成] > [アプリケーション]に移動します。



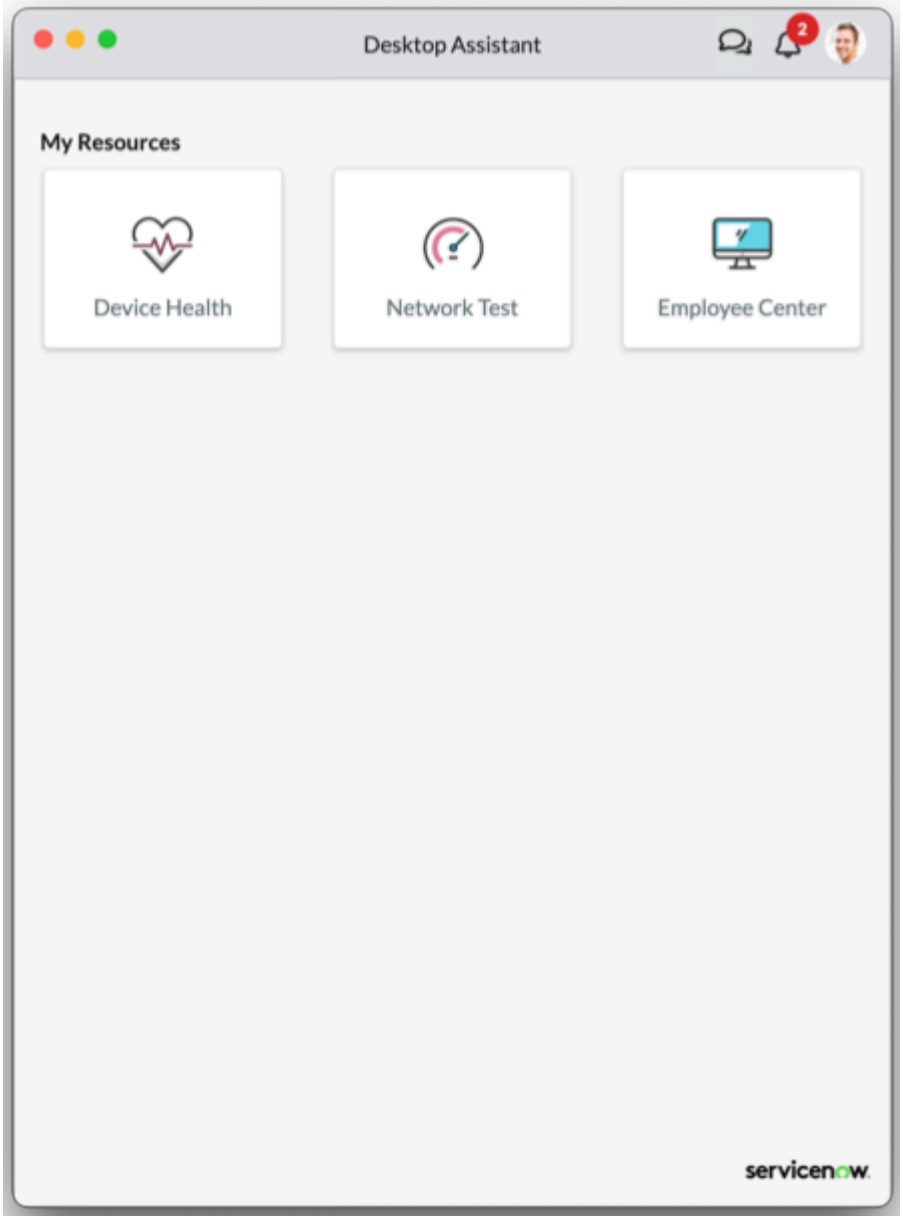
2. デスクトップアシスタント ページで、[仮想エージェントを使用 (設定が必要) **(Use Virtual Agent (must be configured))]** を選択します。
   仮想エージェントの構成方法については、「 仮想エージェント の構成 」を参照してください。
3. [更新] を選択します。

タスクの結果

仮想エージェントまたはチャットアイコン (が デスクトップアシスタント ヘッダーに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

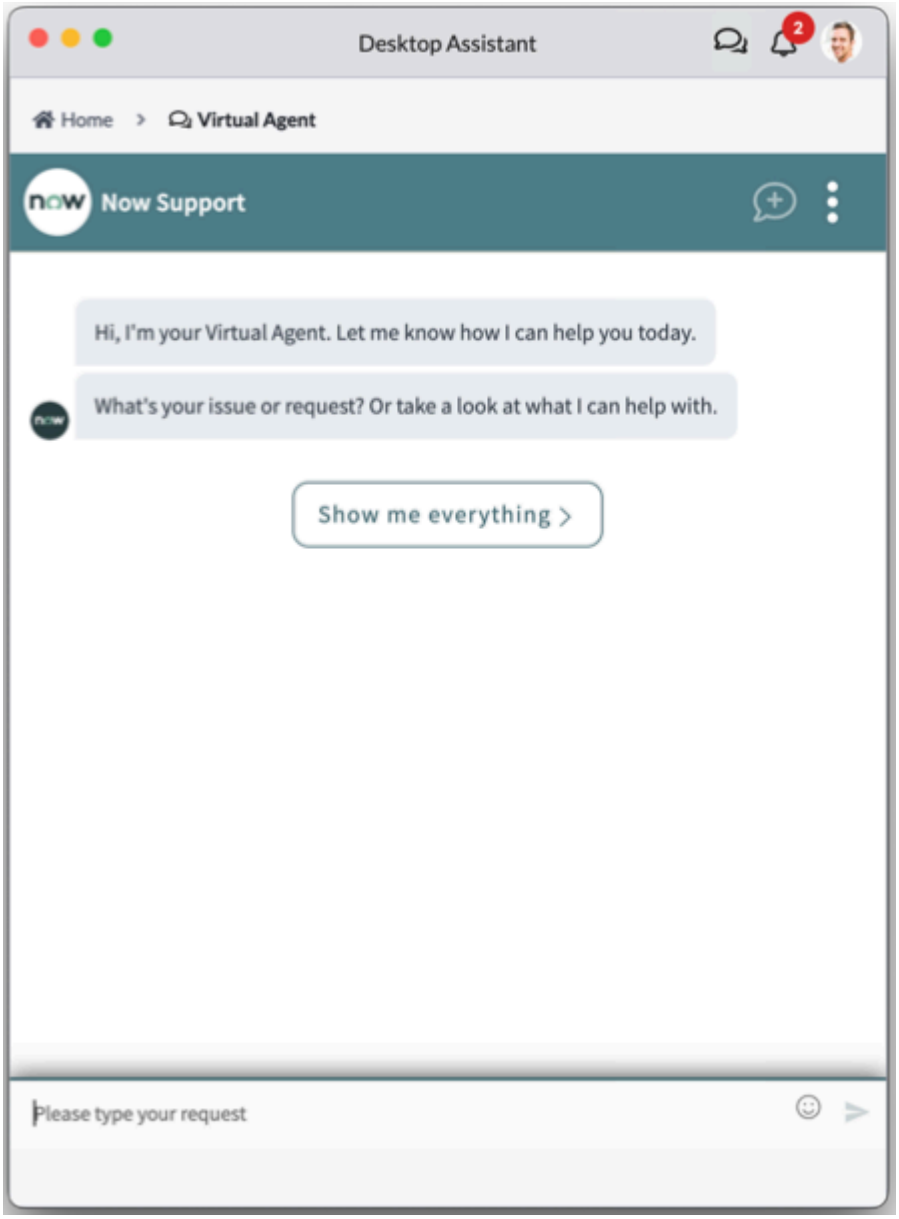
仮想エージェントアイコンを伴う デスクトップアシスタント



チャットウィンドウを開くには、仮想エージェントまたはチャットアイコン ( ) を選択します。

チャットウィンドウが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: チャットのブランディングを構成するには、「仮想エージェント ボットのブランディングを設定」を参照してください。

レコードビューカードを作成する

レコードビューカードを作成して、ターゲットテーブルのレコードリストを表示するために直接アクセスできるようにします。

始める前に

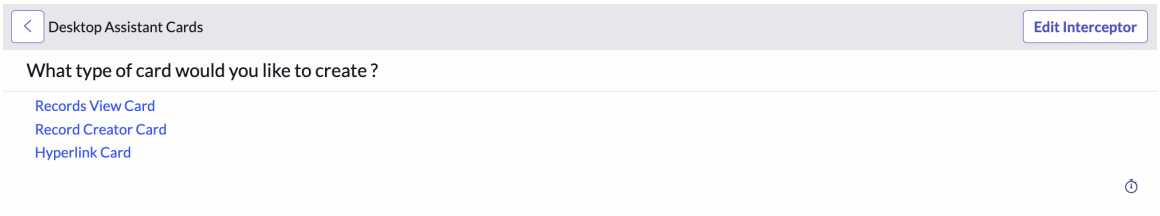
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「アプリケーションとデバイスヘルスのインストール」および「デスクトップアシスタント をダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

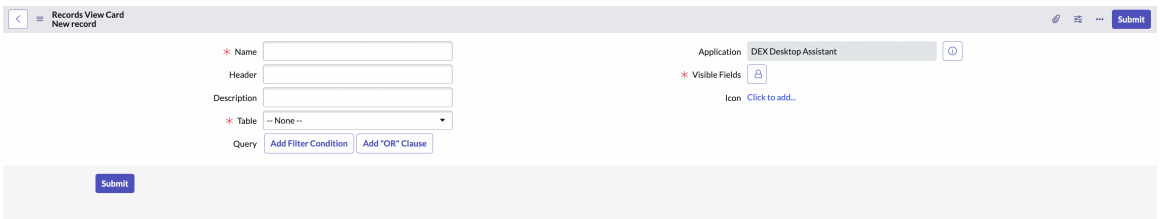
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. デスクトップアシスタント > [構成] > [新しいカード] に移動します。



2. [レコードビューカード] を選択します。



3. フォームのフィールドに入力します。
   各フィールドとその説明については、「レコードビューカードを作成する」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいレコードビューカードが作成されます。

次のタスク
表示するセクションにカードをマップします。詳細については、「セクションへのカードのマッピング」を参照してください。

レコード作成者カードを作成する

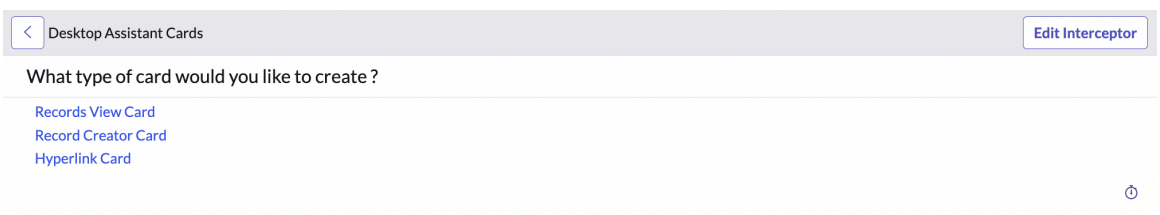
表示ではなくレコードを作成できるレコード作成者カードを作成します。

始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「アプリケーションとデバイスヘルスのインストール」および「デスクトップアシスタント をダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

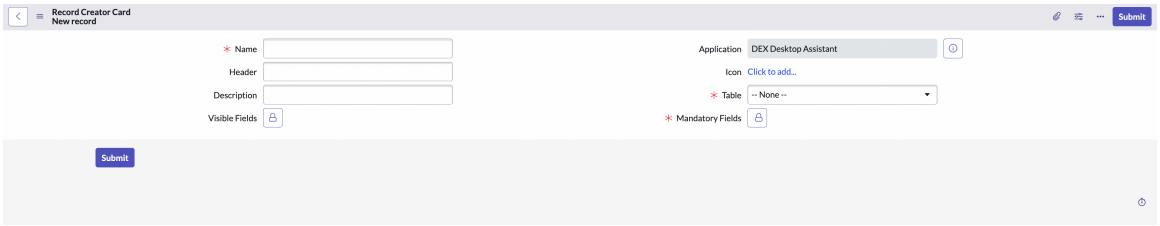
手順

1. デスクトップアシスタント > [構成] > [新しいカード] に移動します。



2. [レコード作成者カード] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. フォームのフィールドに入力します。
   各フィールドとその説明については、「レコード作成者カードフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいレコード作成者カードが作成されます。

次のタスク
表示するセクションにカードをマップします。詳細については、「セクションへのカードのマッピング」を参照してください。

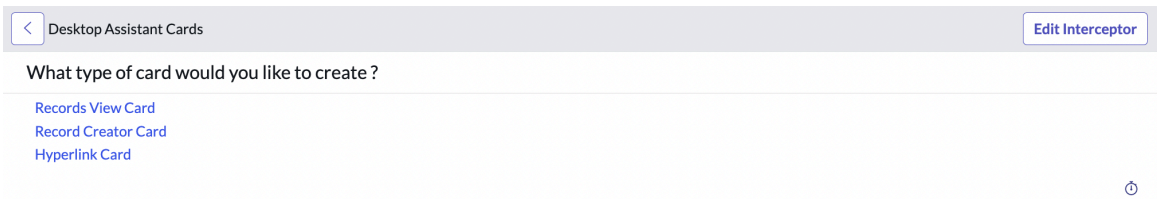
ハイパーリンクカードを作成する

ターゲットのサイト、ページ、またはレコードに直接アクセスできるように、ハイパーリンクカードを作成します。

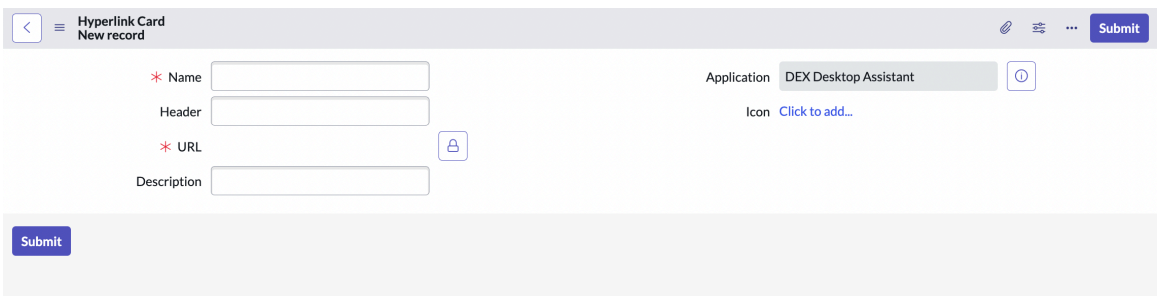
始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「アプリケーションとデバイスヘルスのインストール」および「デスクトップアシスタント をダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

手順
1. デスクトップアシスタント > [構成] > [新しいカード] に移動します。



2. [ハイパーリンクカード] を選択します。



3. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各フィールドとその説明については、「ハイパーリンクカードフォーム」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいハイパーリンクカードが作成されます。

次のタスク
表示するセクションにカードをマップします。詳細については、「セクションへのカードのマッピング」を参照してください。

セクションへのカードのマッピング

表示する必要のあるセクションにカードをマップします。

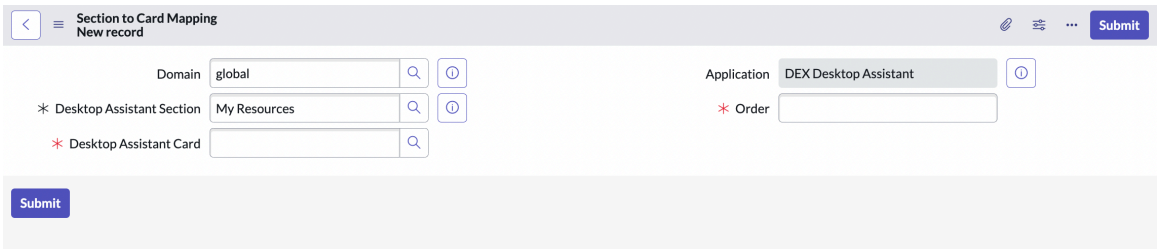
始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「アプリケーションとデバイスヘルスのインストール」および「デスクトップアシスタント をダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

このタスクについて
デフォルトでは、デスクトップアシスタントには [自分のリソース] があります。

手順

1. デスクトップアシスタント > [構成] > **<section_name>** に移動します。
2. [セクションからカードへのマッピング (Section to Card Mappings)] セクションで、[新規] を選択します。



3. デスクトップアシスタント[カード] フィールドで、作成したカードを選択します。
4. [順序] フィールドで、カードの順序番号を選択します。
   順序番号は、カードがセクションに配置される順序です。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
カードは、選択した特定のセクションの下に表示されます。

ホームページからカードを削除する

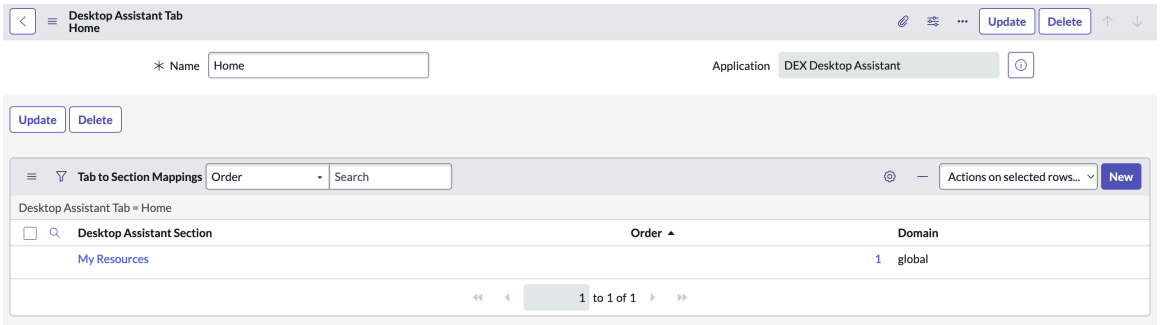
不要になったカードを削除します。

始める前に
必要なロール：sn_dex_desktop.admin

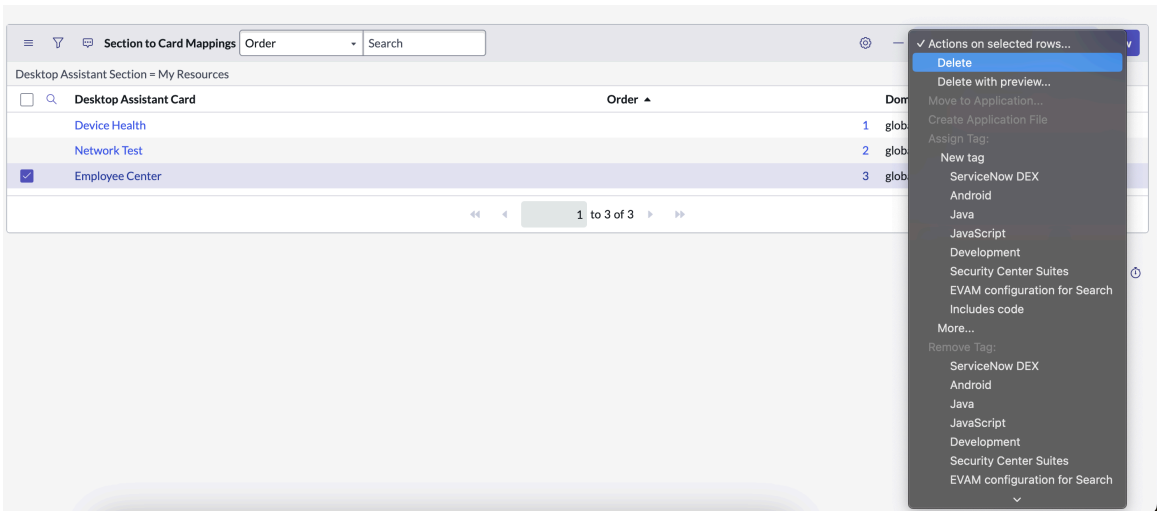
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. デスクトップアシスタント > [構成] > [ホーム]に移動します。
2. カードを削除するホームページ名を選択します。
3. デスクトップアシスタント[セクション] で、カードが配置されているセクション名を選択します。



4. デスクトップアシスタント[カード] 列で、削除するカードの名前の前に表示されるチェックボックスをオンにします。
5. [選択した行のアクション] ドロップダウンリストから、[削除] を選択します。



6. [確認] ウィンドウで、[削除] を選択します。

タスクの結果
カードが削除されます。

ホームページにセクションを追加する

セクションを追加して、そのセクションでナビゲーションしやすいように関連カードを整理します。

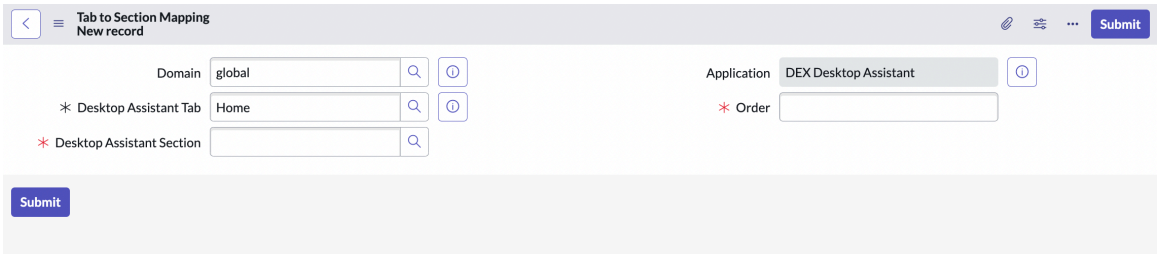
始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「アプリケーションとデバイスヘルスのインストール」および「デスクトップアシスタント をダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. デスクトップアシスタント > [構成] > [ホーム]に移動します。
2. セクションを追加するホームページの名前を選択します。
3. [タブからセクションへのマッピング] セクションで、[新規] を選択します。



4. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 既存のセクションを選択する場合は、次の手順を実行します。
     a. デスクトップアシスタント[セクション] フィールドで、虫眼鏡アイコン ( ) を選択します。
     b. セクション名を選択し、[送信] を選択します。

        セクションは デスクトップアシスタント ホームページに作成されます。
   - 新しいセクションを作成するには、次の手順を実行します。
     a. デスクトップアシスタント[セクション] フィールドで、虫眼鏡アイコン ( ) を選択し、次に [新規] を選択します。
     b. [名前] フィールドにセクションの名前を入力します。
     c. [送信] を選択します。

        [タブからセクションへのマッピング] ページが表示され、デスクトップアシスタント[セクション] フィールドにセクション名が表示されます。

     d. [送信] を選択します。

タスクの結果
セクションは デスクトップアシスタント ホームページに作成されます。

ホームページからセクションを削除する

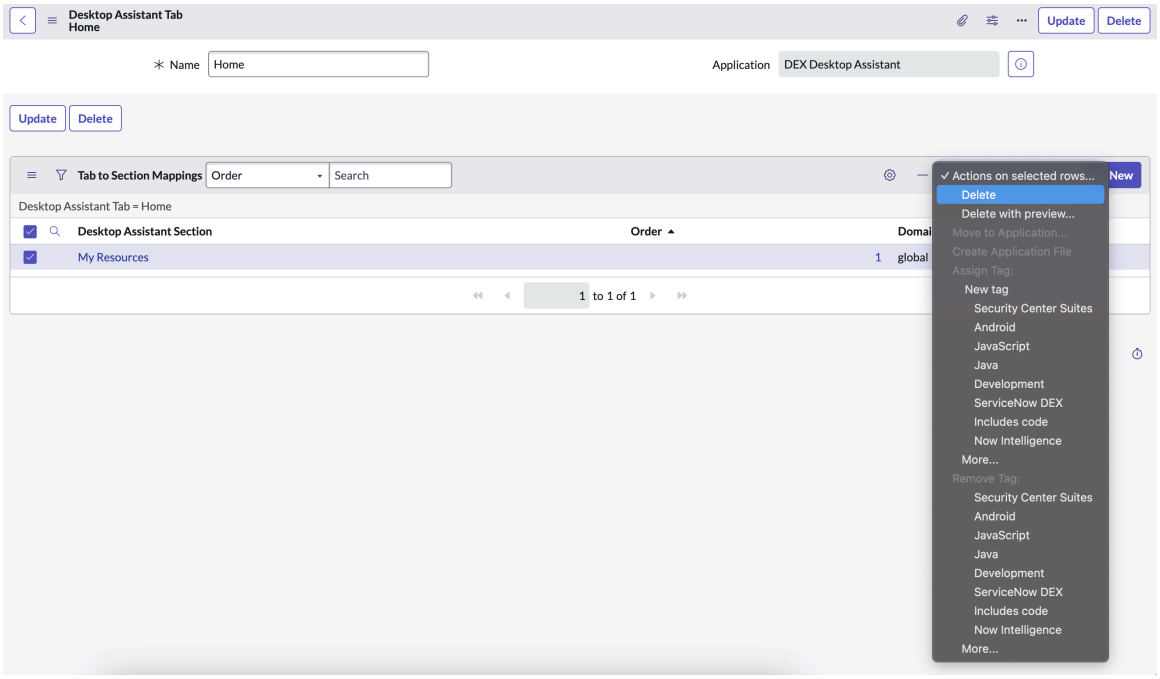
不要になったセクションを削除します。

始める前に
必要なロール：sn_dex_desktop.admin

手順

1. デスクトップアシスタント > [構成] > [ホーム]に移動します。
2. [デスクトップアシスタント] セクションで、削除するセクションの名前の前に表示されるチェックボックスをオンにします。
3. [選択した行のアクション] ドロップダウンリストから、[削除] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [確認] ウィンドウで、[削除] を選択します。

タスクの結果
セクションはホームページから削除されます。

デスクトップアシスタントの使用状況メトリクスの表示

デバイスの接続ステータス、ユーザーのログインステータス、アプリケーションのバージョンを追跡し、ServiceNow インスタンスとのシームレスな通信を確保します。

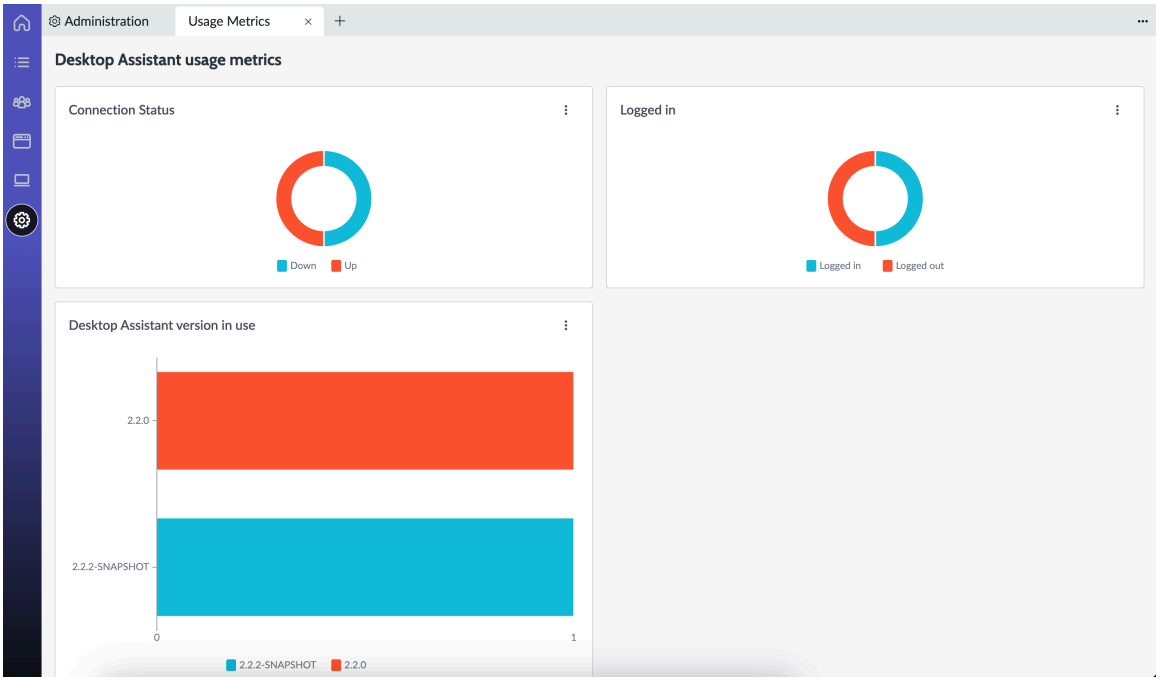
始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「アプリケーションとデバイスヘルスのインストール」および「デスクトップアシスタント をダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：sn_dex.admin または sn_dex_desktop.admin と sn_sow.sow_user の組み合わせ

手順

デスクトップアシスタント > [使用状況メトリクス **(Usage metrics)]** に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: 15 日間非アクティブな状態であったユーザーに関するデータは、ダッシュボードに表示されません。各カードの詳細については、「デスクトップアシスタント の使用状況メトリクス」を参照してください。

DEX アプリケーションとデバイスヘルスによるデバイスとアプリケーションの監視

アプリケーションとデバイスヘルスは、エンドユーザーの観点から IT 環境を監視および管理するための強力なソリューションです。ユーザーが日常的に利用しているテクノロジーとどのようにやり取りしているかについての貴重なインサイトが得られるさまざまな機能を提供します。

DEX アプリケーションとデバイスヘルスへのアクセス

アプリケーション内のページを調べて、さまざまなデジタルエンドユーザーエクスペリエンス アプリケーションとデバイスヘルス機能にわたるインサイトを取得します。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス アプリケーションとデバイスヘルスページ

ページ	説明
ホームページ	ホームページでは、アラート、影響を受けるユーザー、アクティブユーザー、アクティブデバイス、世界地図、およびアラートセクションに関する情報にアクセスできます。
DEX インサイトページ	インサイトページには、デバイスのパフォーマンス、ユーザーのインタラクション、ネットワークの健全性に関する簡素化されたビューが表示され、速度が低下する前に問題と解決策を特定するために役立つ明確なインサイトが提供されます。
ユーザーページ	ユーザーページはユーザーデータの中央ハブとして機能し、個々のユーザーアラート、関連デバイス、およびそれぞれのデバイスの場所へのアクセスを提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス アプリケーションとデバイスヘルスページ (続く)

ページ	説明
アプリケーションページ	アプリケーションページでは、アプリケーション名、タイプ、各アプリケーションにリンクされたインシデントとアラートの数、各アプリケーションの影響を受けるユーザーなどの詳細を含む、監視対象アプリケーションに関するインサイトが提供されます。
デバイスページ	デバイスページには、デバイス、そのアサインされたユーザー、前回のログイン、一致するアサイン、ステータス、アクティブアラート、およびインシデントに関する情報が表示されます。
DEX 管理ページ	アドミニストレーターページには、アプリケーション、ポリシー、メトリクスルール、アクティブユーザー、アドミニストレーター数、エージェントのダウンロード、サービスステータス、および使用状況メトリクスに関する情報が表示されます。

ホームページ

ホームページには、アラートの合計数、影響を受けるユーザー、アクティブユーザー、アクティブデバイス、エンドユーザーの世界地図、およびアプリケーションアラートの詳細を示す専用のアラートセクションが表示されます。

ホームページにアクセスするには、[ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。ホームページアイコン ( ) がデフォルトで選択されており、ホームページが表示されます。

注: グラフには、過去 2 時間の最新データが表示されます。

各カードの詳細については、「ホームページカード」を参照してください。

注: アクティブなユーザーは DEX アプリケーションのユーザーであり、ServiceNow に登録されたユーザーである場合とそうでない場合があります。

エンドユーザー

エンドユーザーの世界地図にはユーザーに関する情報が表示され、国、都道府県、市区町村を選択して検索を絞り込むことができます。最終的には、特定の場所にいるユーザーに焦点を当て、そのエリアに固有の詳細なユーザーリストにアクセスできます。

アプリケーションアラート

[アプリケーションアラート] セクションには、アプリケーション名、そのタイプ (インストール済みまたは Web/SaaS)、アプリケーションに関連付けられたアラートの数、影響を受けるユーザーの数などの詳細が表示されます。

ユーザーページ

ユーザーページは、個々のユーザーに固有のアラート、ユーザーに関連付けられたデバイス、対応する場所の情報など、ユーザー関連データにアクセスするための包括的なハブとして機能します。この統合ビューにより効率的な監視と管理が容易になり、アドミニストレーターはユーザーアクティビティを追跡し、アラートに迅速に応答し、デバイスの場所にアクセスしてセキュリティと運用の監視を強化できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー] ランディングページにアクセスするには、[ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動し、左側のペインで [ユーザー] アイコン ( ) を選択します。

ユーザーページには、[ユーザー]、[場所]、[ステータス] の 3 つのフィルターがあり、検索を絞り込むことができます。[場所] フィルターには、DEX に接続されているデバイスの場所が表示され、市区町村、都道府県、または国で場所をフィルターできます。ページを更新して最新のデータを取得します。[ステータス] には、アクティブなユーザーか影響を受けるユーザーかを示すユーザーステータスの概要が表示されます。また、すべてのユーザーを表示することもできます。

注: ユーザーリストは、すべての ServiceNow 登録済みユーザーまたは未登録ユーザーやアクティブなユーザーのリストです。[ステータス] フィルターで選択したオプションに基づいて影響を受けるユーザーを表示できます。また、任意の列、たとえば、[場所] 列にフィルター条件を適用すると、並べ替えなど、任意の列で他の機能を実行しても、フィルター条件は自動的には消去されません。フィルターを手動で削除する必要があります。

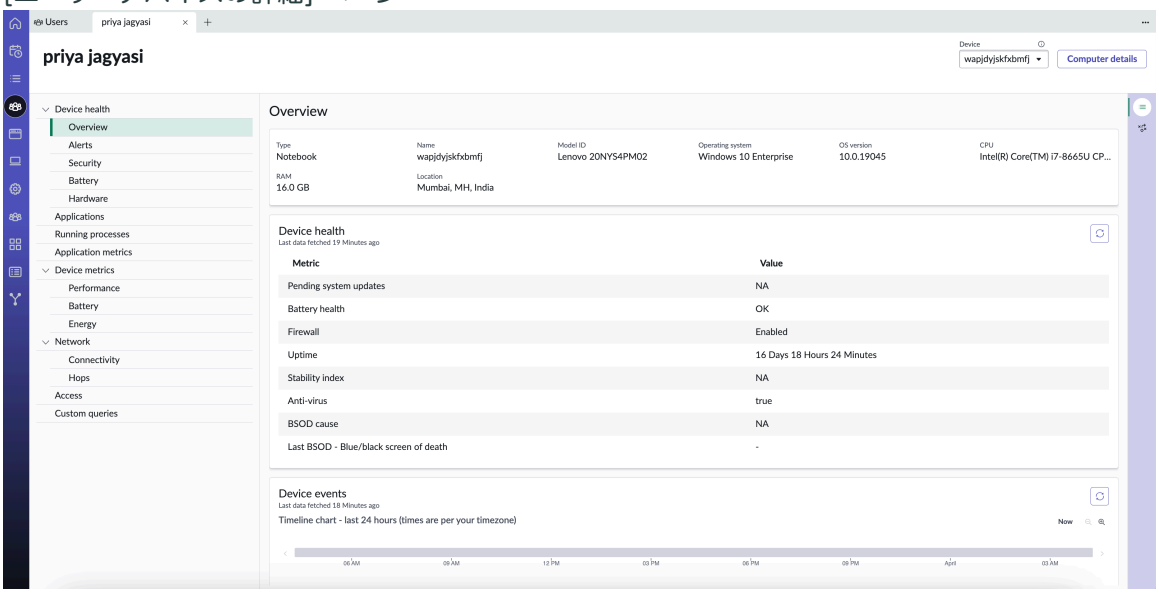
各列の詳細については、「ユーザーリスト」を参照してください。ユーザー名を選択すると、そのユーザーの詳細ページが表示されます。ユーザーのアプリケーション、デバイス、健全性、実行中のプロセス、アプリケーションメトリクス、ネットワーク、ログイン、およびカスタムクエリに関する詳細については、「[ユーザーの詳細] ページ」を参照してください。

[ユーザーの詳細] ページ

インストール済みアプリケーションまたはユーザーが接続している Web/SaaS アプリケーションの概要、ユーザーがアプリケーションに接続するために使用しているデバイスの健全性、ユーザーのデバイスで実行されているプロセス、アプリケーションメトリクス、ユーザーのネットワーク構成、ユーザーアクセスの詳細に関する重要な情報、および SQL を使用してオペレーティングシステムの情報にアクセスするためのカスタムクエリなどを表示します。

注: [デバイス] ドロップダウンにはユーザーがアプリケーションへの接続に使用したすべてのデバイスが一覧表示されます。メニューの [稼働中] と [停止中] オプションは、デバイスが現在稼働中かオフラインかに基づいてデバイスを分類します。[コンピューターの詳細] を選択して、資産タグ、シリアル番号、モデル ID、メーカー、および接続されたコンポーネントの構成詳細 (オペレーティングシステム、OS ドメイン、DNS ドメイン、RAM、CPU メーカー、速度、数など) を含む、デバイスに関する包括的な情報にアクセスします。

[ユーザーデバイスの詳細] ページ



ユーザー - デバイスの健全性

ユーザーがアプリケーションとやり取りするために使用するデバイスの全体的な運用ステータスとパフォーマンスの詳細を表示します。健全性は、システムのアップタイム、未処理のパッチ、保留

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

中のソフトウェア更新、最後のブルースクリーン/ブラックスクリーン、アプリケーションのクラッシュ、バッテリーの健全性、その他の重要業績評価指標など、さまざまなメトリクスとインジケーターに基づいて評価されます。

システムは、72 時間ごとにポリシーを使用してデバイスデータを更新します。また、更新アイコン ( ) をクリックして、オンデマンドで手動でデータを入力できます。ポリシーの詳細については、「Mac 向けの DEX ポリシー」と「Windows 向けの DEX ポリシー」を参照してください。

デバイスの健全性の概要

[概要] セクションには、タイプ、名前、OS、モデル ID、現在の場所、CPU、RAM の仕様などの重要なデバイスの詳細が表示されます。デバイスメトリクスには、処理待ちの更新、バッテリーの健全性、BSOD の原因、クラッシュなどの重要な情報が表示され、デバイスのパフォーマンスと健全性を包括的に把握できます。過去 24 時間のデバイスイベントにはソフトウェアのインストールなどのアクティビティが含まれ、使用パターンとパフォーマンス履歴に関するインサイトが提供されます。処理待ちのシステム更新は、バージョンの詳細および機能とセキュリティを向上させるために必要なアクションを示し、OS の詳細はデバイスのオペレーティングシステムに関する情報を提供します。

デバイス健全性アラート

[アラート] セクションに移動して、デバイスのオープンアラートを検出します。各アラートは一意の識別子 (番号) で区別され、問題の概要、重大度、および作成時のタイムスタンプ (作成日時) が表示されます。

デバイスの健全性セキュリティ

[セキュリティ] セクションは Windows OS 専用であり、特に Windows ディスク暗号化ツールである Bitlocker に焦点を当てて、デバイス保護に関する重要なインサイトを提供します。ボリュームタイプ、保護ステータス、マウントポイント、容量、ボリュームステータス、暗号化率などの重要な詳細を強調表示し、デバイスの暗号化されたボリュームとセキュリティステータスの包括的な概要を提供します。

デバイスのバッテリー健全性

バッテリーの健全性は、デバイスのバッテリーの全体的な状態、効率性、および潜在的な寿命を評価して、現在のキャパシティ、サイクル数、および残りの充電率に関するインサイトを提供し、パフォーマンスの最適化、寿命の延長、中断のないデバイスのユーザビリティを推進します。

デバイスのハードウェアの健全性

[ハードウェア] セクションでは、ハードドライブに関する重要な詳細を提供し、その重要な仕様に関するインサイトを提供します。これには、ドライブの識別用に割り当てられた名前、動作状態を示すステータス、製造会社を示す製造元、ストレージメディアが挿入されているかどうかを示すロードされたメディア、ドライブの特定のバージョンを指定するモデル番号、ドライブ上の個別のセクションの数を示すパーティション、およびハードドライブで使用可能な合計ストレージ容量を示すサイズなどの情報が含まれます。これらの詳細は、ハードドライブの特性と機能の包括的な概要をまとめて提供し、メンテナンス、トラブルシューティング、互換性、容量計画、およびシステム全体の管理に不可欠です。

各フィールドの詳細については、「デバイスの健全性ページ」を参照してください。

ユーザー - アプリケーション

インストール済みまたはユーザーが現在使用している Web/SaaS アプリケーションの詳細が示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アプリケーション] セクションは、アプリケーションに関するインサイトを提供し、効果的なデバイス管理を支援します。名前、バージョン、タイプ、今日の使用状況、最終アクセス時刻などの詳細を追跡し、簡素化された監視と最適化を容易にします。

各フィールドの詳細については、「ユーザーアプリケーション」を参照してください。

ユーザー - 実行中のプロセス

デバイスの CPU 使用率 %、アイドル状態の CPU %、プロセス数、メモリ使用率に加えて、実行中のプロセスのパフォーマンスと動作に関するインサイトを提供するデータポイントを表示します。これらのメトリクスを監視することで、組織は実行中のプロセスのパフォーマンスについてのインサイトを得て、デジタルエクスペリエンスに影響を与える可能性のあるパフォーマンスのボトルネックや問題を特定できます。

実行中のプロセスに関するデータは、72 時間ごとにポリシーを使用して更新されます。また、更新アイコン ( ) をクリックして、オンデマンドで手動でデータを入力できます。ポリシーの詳細については、「Mac 向けの DEX ポリシー」と「Windows 向けの DEX ポリシー」を参照してください。

各カードの詳細については、「実行中のプロセスメトリクスページ」を参照してください。

ユーザー - アプリケーションメトリクス

特定のアプリケーションに関連付けられたパフォーマンスおよび使用状況データを表示します。

アプリケーションメトリクスは、アプリケーションの使用状況、パフォーマンスの程度、およびユーザーエクスペリエンスを向上させてビジネスゴールを達成するために改善が必要な分野に関する貴重なインサイトを提供します。

パフォーマンスと使用状況メトリクスカードの詳細については、「アプリケーションメトリクスページ」を参照してください。

ユーザー — デバイスメトリクス

システムリソース使用率の包括的なインサイトを得るために、CPU、メモリ、ディスク使用率、I/O 読み取り/書き込み操作や、バッテリー残量、エネルギー消費量、エネルギー損失などのリアルタイムメトリクスを監視します。これらのデバイスメトリクスは、デバイスの使用状況、そのパフォーマンス、およびユーザーエクスペリエンスを向上させてビジネス目標を達成するために改善が必要な分野に関する、貴重なインサイトを提供します。

> **注:** 開始日と終了日は現在の日付から 3 日以内である必要があり、期間が 7 日を超えることはできません。

[バッテリー] セクションでは、残りの充電率を評価し、使用を効果的に管理し、中断のない運用を保証できます。

CPU、ディスク、ネットワーク、ディスプレイ、SOC、MBB、EMI、その他のエネルギー消費量に関する総エネルギー消費量とブレークダウンのグラフィカルなインサイトを得て、リソース使用率を視覚的に把握できます。

パフォーマンス、バッテリー、およびエネルギーの詳細については、「デバイスメトリクスページ」を参照してください。

ユーザー - ネットワーク

ユーザーのネットワーク構成の複数の要素に関するインサイトを取得します。ネットワークサーバー、Wi-Fi の詳細、有線接続の詳細、アプリケーションネットワークホップなどの重要な情報が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ネットワーク

ネットワーク詳細には、接続ステータス、Wi-Fi 信号強度、Wi-Fi プロトコル、および Wi-Fi BSID (基本サービスセット識別子) を含む、ユーザーのネットワーク接続に関する情報が表示されます。[Wi-Fi の詳細 (WiFi details)] では、メトリクス名と対応する値が表示され、Wi-Fi パフォーマンスの包括的な概要が表示されます。同様に、有線接続の詳細セクションには、ユーザーの有線ネットワーク接続に関連するメトリクスの名前と値が表示されます。

ホップ

[ホップ] セクションでは、[アプリケーション] ドロップダウンを使用して目的のアプリケーションを選択し、そのホップ情報を表示できます。最新の情報を取得するには、[実行] を選択します。このセクションには、アプリケーション/宛先ドロップダウンメニュー、各ホップのドメイン名とアドレス、および往復時間 (RTT1、RTT2、RTT3) が表示されます。この情報は、ネットワーク構成を理解して最適化し、最適なパフォーマンスを実現するために役立ちます。

ネットワークカードの詳細については、「ネットワークページ」を参照してください。

ユーザー - アクセス

ユーザーログインの詳細に関する重要な情報が表示されます。このタブには、ユーザーのユーザー名、ユーザータイプ、ログインタイプ、前回のログインのタイムスタンプなどの重要な情報が表示されます。

ユーザー名はシステム内で一意の識別子として機能し、ユーザーは自分自身を簡単に識別できるようになります。[ユーザータイプ] フィールドは、ユーザーのステータスを示し、ユーザーがアクティブなユーザーであるかどうかを判断します。[ログインタイプ] フィールドには、標準のユーザー名とパスワードなど、ログインプロセスに使用される方法またはプロトコルが表示されます。最後に、前回のログインタイムスタンプは、ユーザーの最新のログインアクティビティの日時を示すため、ユーザーはログイン情報を追跡して効果的に管理できます。

システムは、72 時間ごとにポリシーを使用してログインデータを更新します。また、更新アイコン ( ) をクリックして、オンデマンドで手動でデータを入力できます。ポリシーの詳細については、「Mac 向けの DEX ポリシー」と「Windows 向けの DEX ポリシー」を参照してください。

> **注:** [ホスト] フィールドは、RDP (Windows) または SSH (Mac) 経由でデバイスにリモートでアクセスした場合にのみ表示されます。[ユーザープロファイル] セクションは、Windows OS 専用です。

ユーザーログインカードの詳細については、「アクセスページ」を参照してください。

ユーザー - カスタムクエリ

カスタムクエリは、SQL を使用してオペレーティングシステム情報にアクセスするため、詳細なシステム分析と問題解決が可能になります。

事前定義されたオペレーティングシステムインスツルメンテーションフレームワークのクエリ (OSQuery) を利用して問題のトラブルシューティングを行ったり、アドミニストレーターと共同作業したり、または要件に応じて新しいカスタムクエリを作成したりします。

[クエリ] リストからクエリを選択した後、[実行] を選択してデバイスから最新の応答を取得するオプションがあります。

> **注:** カスタムクエリは、デバイスカスタムクエリ [dex_ci_device_custom_query] テーブルに格納されます。クエリを実行すると、そのテーブルから取得された最大 100 個のエントリがリストに表示されます。応答エントリの完全なセットについては、デバイスカスタムクエリ応答 [dex_ci_device_custom_query_response] テーブルを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションページ

組織内のアクティブなアプリケーションを管理し、エンドユーザーの生産性とエンゲージメントを向上させます。アプリケーションページは中央ハブとして機能し、監視対象のアプリケーションを可視化します。アプリケーションの名前、そのタイプ、それらの各アプリケーションに関連付けられたアラートとインシデントの数、影響を受けるユーザーなどの詳細にアクセスします。

アプリケーションページにアクセスするには、[ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインでアプリケーションアイコン ( ) を選択します。

サービスまたはサービスオファリングを選択した場合は、インシデントのプラットフォームビューからアプリケーションの健全性にアクセスすることもできます。

アプリケーションに基づいて検索を絞り込むには、[アプリケーション] フィルターを使用します。アプリケーションデータは、インシデントに基づいて降順にソートされます。

注: 任意の列名にカーソルを合わせると、追加メニュー ( ) が表示されます。追加メニューを選択し、[フィルター] セクションのドロップダウンリストから目的のフィルター条件を選択します。次に、以下のフィールドに文字列を入力し、[適用] を選択します。たとえば、文字「M」で始まるすべてのアプリケーションを選択する場合は、ドロップダウンメニューから [次で始まる] オプションを選択します。次に、後続のフィールドに「M」と入力し、[適用] を選択します。

アプリケーションの詳細を確認するには、アプリケーションの名前を選択します。各フィールドの詳細については、「アプリケーションリスト」を参照してください。

Web/SaaS アプリケーションの詳細ページ

アプリケーションパフォーマンス、デバイスの使用状況、傾向を包括的に可視化し、優れたデジタルエクスペリエンスを実現します。

健全性

アプリケーションのパフォーマンスをリアルタイムに監視して、アプリケーションが利用可能で要求に応答していることを確認します。特定の場所に基づいて検索を絞り込むには、[場所] フィルターを使用します。デフォルトでは、グラフには過去 2 時間の最新データが表示されます。

注: パフォーマンスデータの <time> の範囲は、[パフォーマンス] セクションのドロップダウンリストから選択した期間に応じて、過去 2 時間、24 時間、または 15 日間をカバーできます。

各カードの詳細については、「Web/SaaS アプリケーション - 健全性セクション」を参照してください。

ユーザー

アクティブユーザーを監視して、アプリケーションを使用しているユーザー数の正確な測定を取得します。アクティブユーザーは、ユーザー動作の傾向を特定するための重要なメトリクスです。

注: ユーザーリストには、デバイスに エージェントクライアントコレクター (ACC) がインストールされているすべてのシステムユーザーが表示されます。ユーザーが過去 3 日間にアプリケーションを使用していない場合、[アプリの最終アクセス日時 **(App last accessed)**] フィールドの値は **-** と示されます。デフォルトでは、ソートは [アプリの最終アクセス日時 **(App last accessed)**] フィールドに適用され、データは最新の 1000 レコードでソートされます。

各フィールドの詳細については、「Web/SaaS アプリケーション - ユーザーセクション」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

傾向

アプリケーションメトリクスのグラフィカルビューを取得して、1 つ以上のメトリクスの値が時間の経過とともにどのように変化するかを確認します。傾向レポートの横軸上の値は、時間測定値を表します。縦軸の値は、監視対象のメトリクスの変化を表します。

各カードの詳細については、「Web/SaaS アプリケーション - 傾向セクション」を参照してください。

インストール済みアプリケーションの詳細ページ

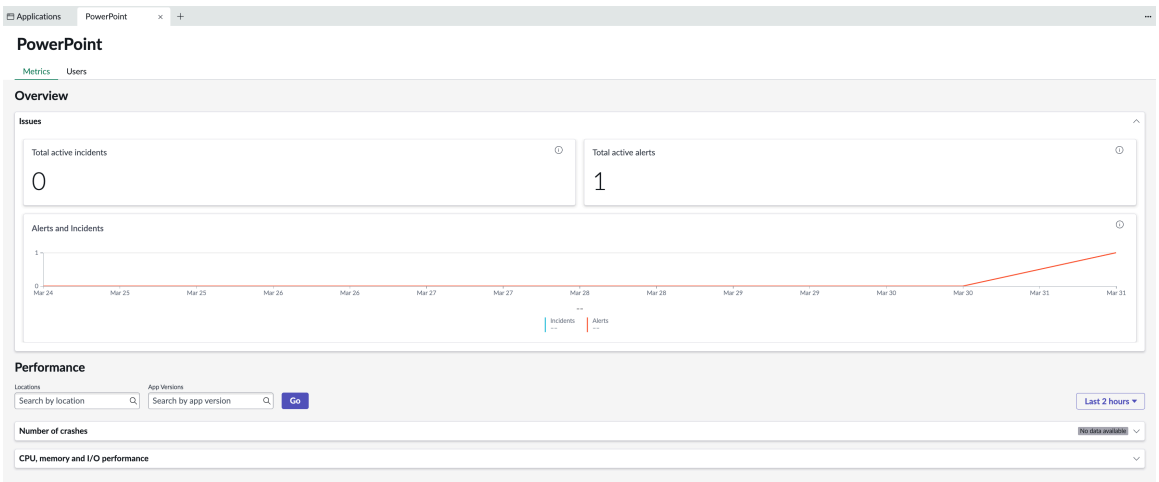
アプリケーションパフォーマンス、デバイス使用率、およびパターンに関する完全なインサイトを得て、パフォーマンスの問題を特定し、デバイス使用率を最適化し、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。

メトリクス

[メトリクス] セクションでは、アプリケーションの健全性をリアルタイムで監視し、潜在的な問題を迅速に解決してシームレスなユーザーエクスペリエンスを維持することで、アプリケーションがスムーズに機能するようにすることに重点を置いています。さらに、意図したタスクを効率的に実行し、ユーザーの要求に迅速かつ信頼できる応答を実現するという点で、システムのパフォーマンスを評価します。

[概要] セクション

アプリケーションの健全性をリアルタイムで監視し、潜在的な問題がユーザーエクスペリエンスに影響を与える前にプロアクティブに特定して対処します。



健全性カードの詳細については、「インストール済みアプリケーション - 概要セクション」を参照してください。

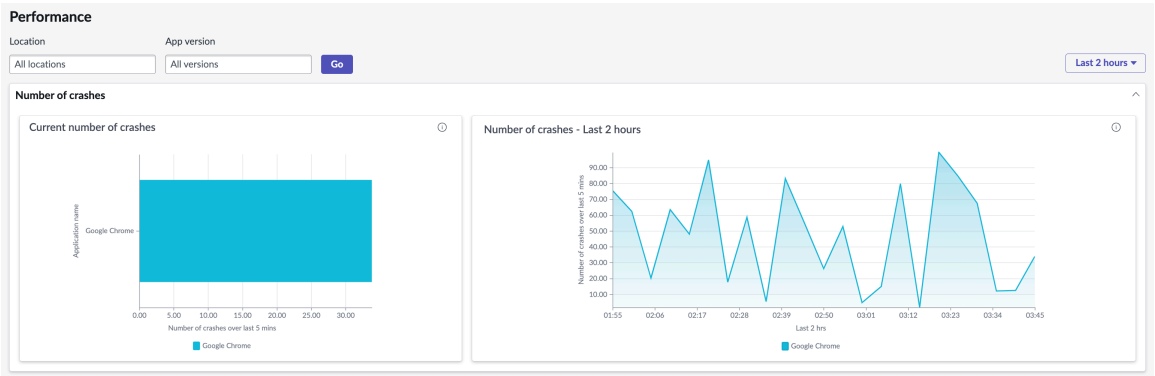
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[パフォーマンス] セクション

[場所] フィルターまたは [アプリバージョン] フィルターに基づいて検索を絞り込みます。

> **注:** 表示されたドロップダウンリストから希望の時間枠を選択して、過去 2 時間、24 時間、または 15 日間のアプリケーションパフォーマンスデータにアクセスします。

アプリケーションのクラッシュ回数を経時的に表示します。この回数は、そのレジリエンス、持続可能性、および信頼性を反映しています。



> **注:** クラッシュ回数では、Zoom アプリケーション、および Microsoft OneDrive、Microsoft Teams、Microsoft Excel、Microsoft OneNote、Microsoft PowerPoint、Microsoft Outlook、Microsoft Word など、クラッシュ時に Windows アプリクラッシュイベント (イベント ID = 1000) を発行するアプリケーションをサポートします。

カードの詳細については、「インストール済みアプリケーション - クラッシュ回数セクション」を参照してください。

CPU、メモリ、I/O パフォーマンスセクション

システムが意図した機能をどの程度適切に実行しているか、およびユーザーの要求にどの程度迅速かつ確実に応答しているかを確認します。

パフォーマンスカードの詳細については、「インストール済みアプリケーション - CPU、メモリ、I/O パフォーマンスセクション」を参照してください。

ユーザー

エンドユーザーは、さまざまなデバイスを使用してアプリケーションに接続できます。ユーザーの概要、最後にログインしたデバイスと場所、ユーザーが当日にアプリケーションとのやり取りに費やした合計時間、およびアプリケーションの最終アクセス時刻を取得します。この情報は、トラブルシューティングとサポートの提供、パフォーマンスの最適化、およびセキュリティの強化に役立ちます。

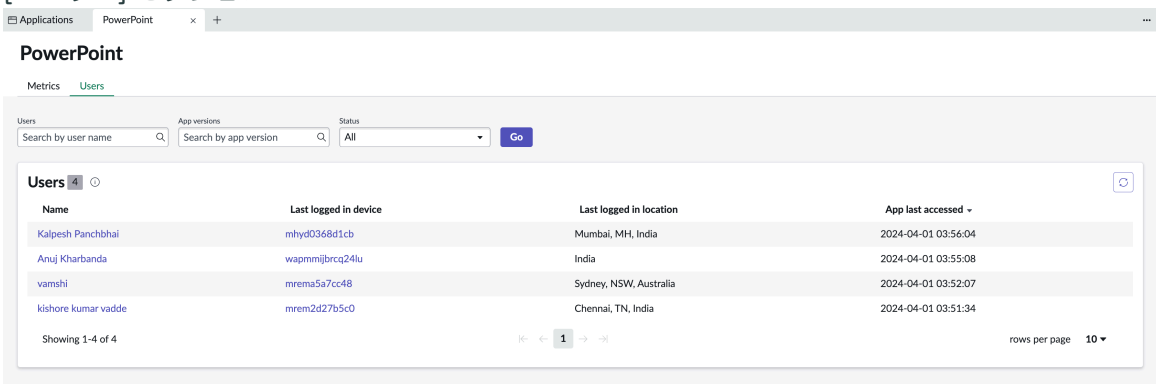
[ユーザー]、[場所]、または [アプリバージョン] フィルターに基づいて検索を絞り込みます。

> **注:** ユーザーリストには、デバイスに エージェントクライアントコレクター (ACC) がインストールされているすべてのシステムユーザーが表示されます。ユーザーが過去 3 日間にアプリケーションを使用していない場合、[アプリの最終アクセス日時 **(App last accessed)**] フィールドの値は **[-]** と示されます。デフォルトでは、ソートは [アプリの最終アクセス日時 **(App last accessed)**] フィールドに適用され、データは最新の 1000 レコードでソートされます。[アプリの最終アクセス日時 **(App last accessed)**] フィールドは、Mac にインストールされたアプリケーションには適用されません。したがって、[アプリバージョン] ドロップダウンリストには、Windows 向けアプリケーションのバージョンのみが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー名を選択すると、そのユーザーの詳細ページが表示されます。ユーザーと関連アプリケーションの詳細については、「[ユーザーの詳細] ページ」を参照してください。

[ユーザー] セクション



各フィールドの詳細については、「インストール済みアプリケーション - ユーザーセクション」を参照してください。

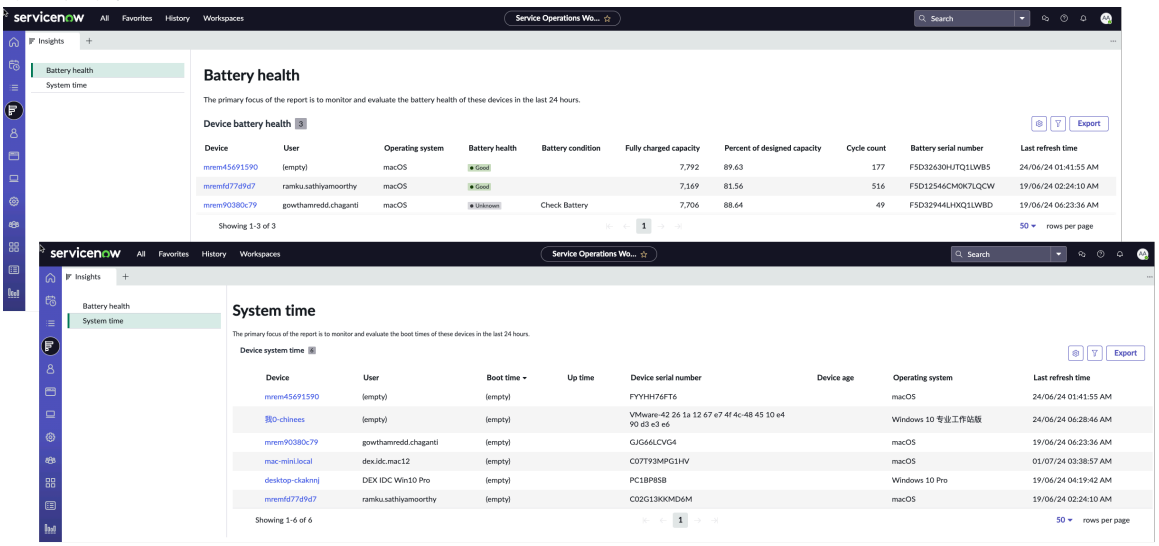
DEX インサイトページ

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) インサイトページではバッテリーの健全性とシステム時間レポートにアクセスでき、アドミニストレーターはユーザーデバイスを追跡し、修復アクションを実行できます。

DEX インサイトページには、デバイスのパフォーマンス、ネットワークの健全性、およびユーザーのインタラクションの全体像が表示されます。バッテリーの健全性とシステム時間のレポートを使用して、ユーザーの速度が低下する前に問題に関する情報を早期に取得します。

インサイトページにアクセスするには、[セルフサービス] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動し、プライマリナビゲーションペインでインサイトアイコン ( ) を選択します。

インサイトページ



各レポートフィールドの詳細については、「DEX インサイトレポート」を参照してください。

デバイスページ

デバイスページにアクセスして、ユーザーアサインステータス、前回のログインタイムスタンプ、一致するアサイン、デバイスステータス、アクティブアラート、インシデントなど、各デバイスの詳細情報を取得し、包括的なデバイス管理と運用効率の向上を実現します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デバイスページにアクセスするには、[セルフサービス] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動し、左側のペインで [デバイス] アイコン ( ) を選択します。

デバイスに基づいて検索を絞り込むには、[デバイス] フィルターを使用します。アクティブデバイスのみを表示するには、[アクティブなデバイスのみを表示] 切り替えスイッチ ( ) を有効にします。スイッチを無効にすると、すべてのデバイスが表示されます。

各フィールドの詳細については、「デバイスリスト」を参照してください。

注: デバイスを選択すると、その詳細ページが開きます。同様に、[ユーザーの詳細] ページでデバイスを選択すると、その選択したデバイスに関する特定の情報が表示されます。ユーザーのデバイスに関する詳細については、「[ユーザーの詳細] ページ」および関連するサブトピックを参照してください 。

デバイスの詳細ページ

デバイスのパフォーマンス、ソフトウェアアプリケーション、ネットワーク接続、ログインの詳細など、デジタル環境の全体像を表示します。

デバイスを選択すると、その詳細ページが開きます。同様に、[ユーザーの詳細] ページでデバイスを選択すると、選択したデバイスに関する特定の情報が表示されます。どちらの場合も、ユーザーのデバイスに関する詳細は、[ユーザーの詳細] ページ とその関連サブトピックから確認できます。

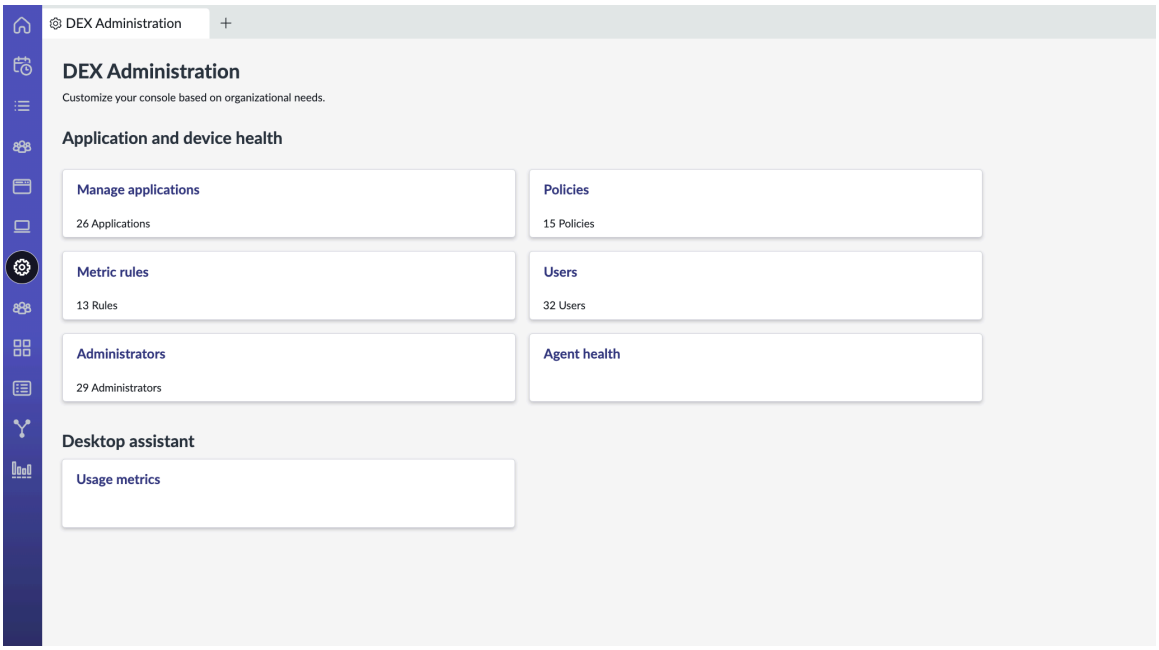
DEX 管理ページ

管理ページは、DEX アプリケーションとデバイスヘルス の重要なコンポーネントであり、システムを管理および監視するための重要なツールをアドミニストレーターに提供します。

管理ページにアクセスするには、[ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインで管理アイコン ( ) を選択します。

注: [管理] タブを表示するには、sn_dex.admin ロールが必要です。

DEX 管理ページ



アプリケーションを監視して管理します。アプリケーションポリシー、ユーザーアクティビティ、メトリクスルール、および管理権限を [ポリシー] カード、[ユーザー] カード、および [アドミニスト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レーター] カードで確認します。[エージェントの健全性] でエージェントクライアントコレクターのインストールを追跡します。各カードの詳細については、「管理カード」を参照してください。

デスクトップアシスタントの使用状況メトリクスの表示 により デスクトップアシスタント の接続ステータスを監視し、ServiceNow インスタンスとのシームレスな通信を確保します。デスクトップアシスタント の詳細については、「DEX デスクトップアシスタント の使用」を参照してください。

DEX アプリケーションとデバイスヘルス を開く

DEX アプリケーションとデバイスヘルス はプロアクティブな可視化を提供し、組織全体のエンドユーザーエクスペリエンスを把握し、望ましくないエクスペリエンスを診断するのに役立ちます。アプリケーションとユーザーのナビゲーション、傾向分析、およびその他の有用なメトリクスなどの機能により、DEX アプリケーションとデバイスヘルス を使用すると、症状を改善するだけでなく、問題の根本原因を特定できます。

始める前に
DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user

手順

[ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。

タスクの結果
ホームページアイコン ( ) はデフォルトで選択されています。詳細については、「ホームページカード」を参照してください。

すべてのアクティブなユーザーの表示

すべてのアクティブなユーザーを表示して、現在アクティブなユーザーを正確かつ最新の状態で把握します。ユーザーの行動、デバイスの詳細、およびエンゲージメントレベルに関する貴重なインサイトを取得し、アプリケーションまたはユーザーエンゲージメント戦略について情報に基づいた意思決定を行います。

始める前に
DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user または ITIL

手順

[ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインでユーザーアイコン ( ) を選択します。
ユーザーページは、個々のユーザーに固有のアラート、ユーザーに関連付けられたデバイス、対応する場所の情報など、ユーザー関連データにアクセスするための包括的なハブとして機能します。ユーザーの詳細を表示するには、ユーザーの名前を選択します。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンスアクションライブラリでアクションを表示する

デバイスで利用可能なさまざまなプリインストールされたサービスを デジタルエンドユーザーエクスペリエンスアクションライブラリで表示および使用します。

始める前に
必要なロール：sn_dex.user または ITIL

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、プライマリナビゲーションペインから次のいずれかのアイコンを選択します。
   - デバイス ()
   - ユーザー ()
2. リストからデバイスまたはユーザーを選択します。
3. コンテキストサイドパネルで、アクションライブラリアイコン () を選択し、次のアクションを表示します。
   - ブラウザキャッシュをクリア
   - DNS キャッシュをクリア
   - プロセスの終了
   - サービスを再起動

アプリケーションのサポートグループを表示する

アプリケーションのサポートグループを表示して、問題が発生したときに連絡先をすばやく特定できます。サポートグループは通常、インシデントの管理、問題のトラブルシューティング、およびアプリケーションのテクニカルサポートの提供を担当します。

始める前に
DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user または ITIL

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインでアプリケーションアイコン () を選択します。
2. サポートグループを表示するアプリケーション名を選択します。
   サポートグループが [サポートグループ] フィールドに表示されます。

   サポートグループを編集するには、サポートグループを変更し、[保存] を選択します。

インストール済みアプリケーションのメトリクスの表示

アプリケーションの CPU とメモリの使用率を表示、監視して、パフォーマンスを最適化し、効率的なリソース割り当てを確保します。

始める前に
DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user または ITIL

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインでアプリケーションアイコン () を選択します。
2. メトリクスを表示するインストール済みアプリケーション名を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [メトリクス] タブを選択します。
   CPU 使用率、CPU 使用率の傾向、メモリ使用率、およびメモリ使用率の傾向に関する情報を表示できます。メトリクスの詳細については、「インストール済みアプリケーションの詳細ページ」を参照してください。

Web アプリケーションのメトリクスの表示

Web アプリケーションのメトリクスを表示して、アプリケーションのパフォーマンスの包括的なビューを取得できます。これらのメトリクスを経時的に追跡すると、アプリケーションに加えられた変更の影響を評価し、その長期的なパフォーマンスを監視するのに役立ちます。

始める前に
DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user または ITIL

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインでアプリケーションアイコン ( ) を選択します。
2. メトリクスを表示する Web アプリケーション名を選択します。
   メトリクスの詳細については、「Web/SaaS アプリケーションの詳細ページ」を参照してください。

ユーザーデバイスの詳細の表示

デバイスの健全性を表示して、そのステータスの概要を取得し、潜在的な問題を特定します。この情報を使用して、デバイスのパフォーマンスを最適化し、継続して効率的に機能するようにすることができます。

始める前に
DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user または ITIL

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインでユーザーアイコン ( ) を選択します。
2. デバイス健全性情報を表示するユーザー名を選択します。
3. [デバイス] ドロップダウンリストから、詳細を取得するデバイスを選択します。
   メトリクスの詳細については、「ユーザー - デバイスの健全性」を参照してください。

Web/SaaS アプリケーションのドメインまたは URL の表示

Web/SaaS アプリケーションのドメインまたは Web アドレスを表示し、アプリケーションにアクセスして効果的に使用できます。

始める前に
DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user または ITIL

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインで DEX 管理アイコン ( ) を選択します。
2. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)]** カードを選択します。
   監視対象アプリケーションのリストが表示されます。
3. アプリケーション URL を表示するアプリケーションを選択します。
   URL が [ドメイン/ **URL]** フィールドに表示されます。

アプリケーションのパブリッシャーの表示

アプリケーションのパブリッシャーを表示して、アプリケーションを配布およびサポートする権限を持つ組織を確認できます。

始める前に
DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user または ITIL

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動し、左側のペインで DEX 管理アイコン ( ) を選択します。
2. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)]** カードを選択します。
   監視対象アプリケーションのリストが表示されます。
3. パブリッシャーを表示するアプリケーションを選択します。
   パブリッシャー名が [パブリッシャー] フィールドに表示されます。

DEX デスクトップアシスタント の使用

DEX デスクトップアシスタント では、よく利用されているアプリやサービスにすばやくアクセスできます。要求、デバイスの健全性、機能停止、ローカルアプリケーションへのアクセスを提供し、ネットワークテストの実行にも役立ちます。

注: デスクトップアシスタントで問題が発生した場合は、次の場所にあるログにアクセスしてトラブルシューティングを行うことができます。

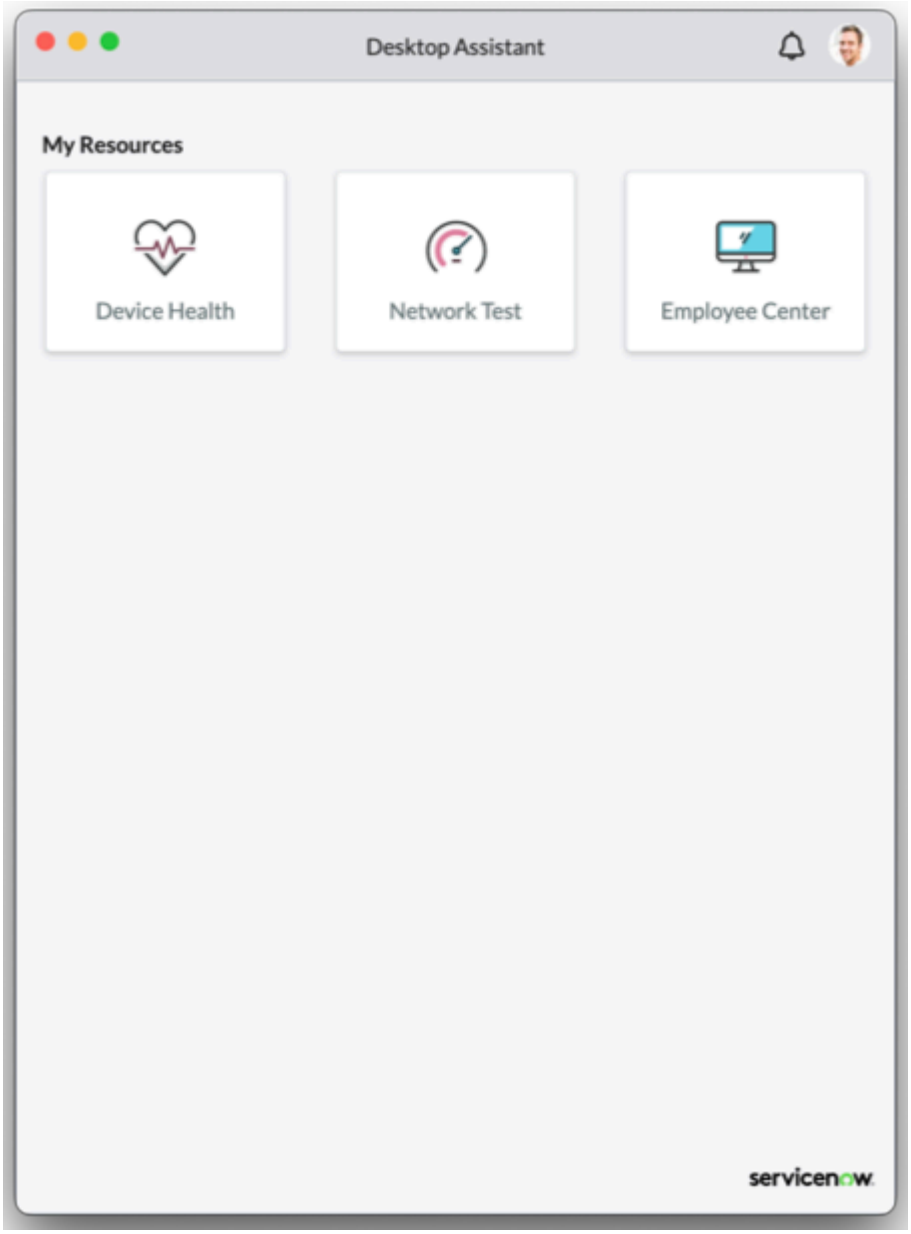
- Mac の場合：`Users/[username]/Library/Application Support/desktop_assistant_app/logs`
- Windows の場合：`Users\[username]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs`

デスクトップアシスタント へのアクセス

アプリケーション内のコンポーネントを調べて、さまざまな デスクトップアシスタント 機能全体でインサイトを取得します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デスクトップアシスタント ホームページ



ホームページのコンポーネント

コンポーネント	説明
ヘッダー	ヘッダーには、ホームページの名前、通知アイコン、およびユーザーアイコンが含まれています。通知ベルアイコン ( ) には、赤い小さなドットとともに新しい通知の数を示す数字が表示されます。ユーザーのプロファイルアイコン ( ) は、ユーザーのログオフアイコンです。
セクション	セクションを使用すると、アイテムを順序よく論理グループ化して並べることで、簡単に検索できるようになります。デフォルトでは、ServiceNow には [自分のリソース] があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ホームページのコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	デスクトップアシスタント アドミニストレーターは、セクションを構成できます。詳細については、「ホームページにセクションを追加する」を参照してください。
カード	アプリケーションにすばやくアクセスするのに役立つ、アプリケーションのショートカット。 デスクトップアシスタント アドミニストレーターは、どのセクションでもカードを追加または削除できます。詳細については、「ハイパーリンクカードを作成する」または「ホームページからカードを削除する」を参照してください。

デスクトップアシスタントを開く

デスクトップアシスタントを開くかログインすると、アプリケーション、デバイスの健全性、要求、システムのネットワーク速度、従業員センターなどの ServiceNow 機能に簡単にアクセスできます。

始める前に

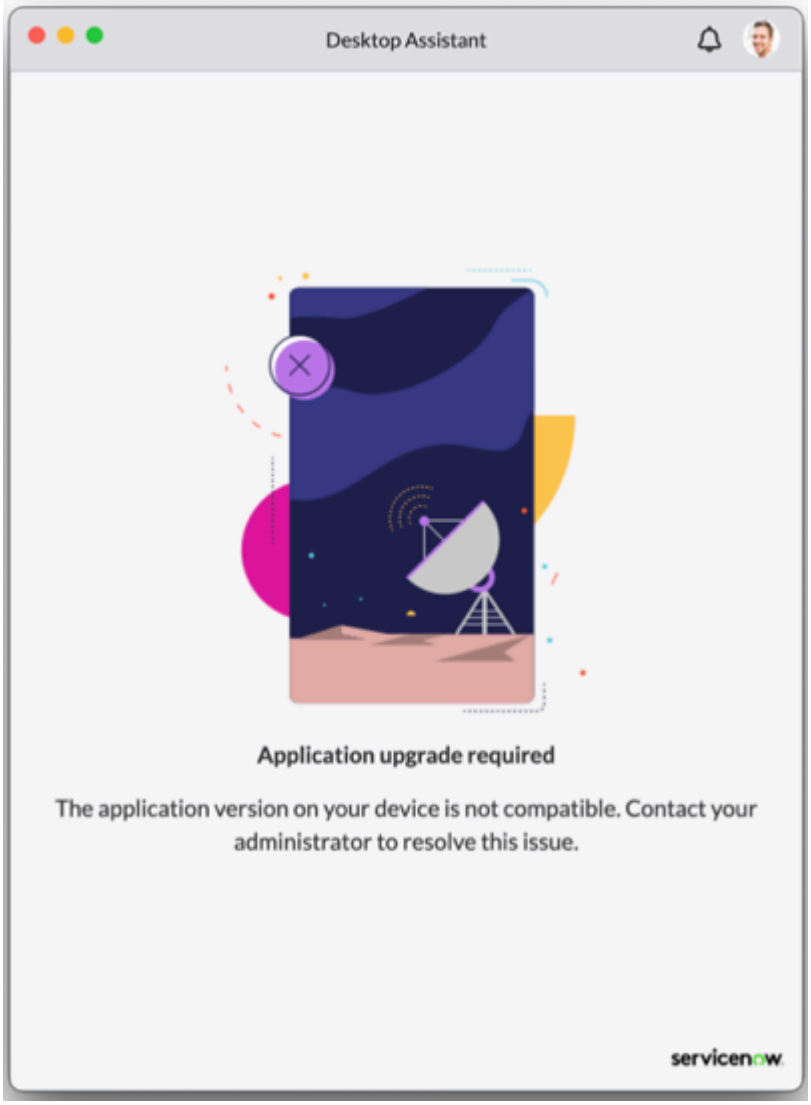
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「アプリケーションとデバイスヘルスのインストール」および「デスクトップアシスタント をダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：sn_dex_desktop.user または sn_dex_desktop.admin

このタスクについて

「互換性のないアプリケーションバージョンが検出されました (Incompatibility application version detected)」というメッセージが表示された場合は、アドミニストレーターにお問い合わせください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



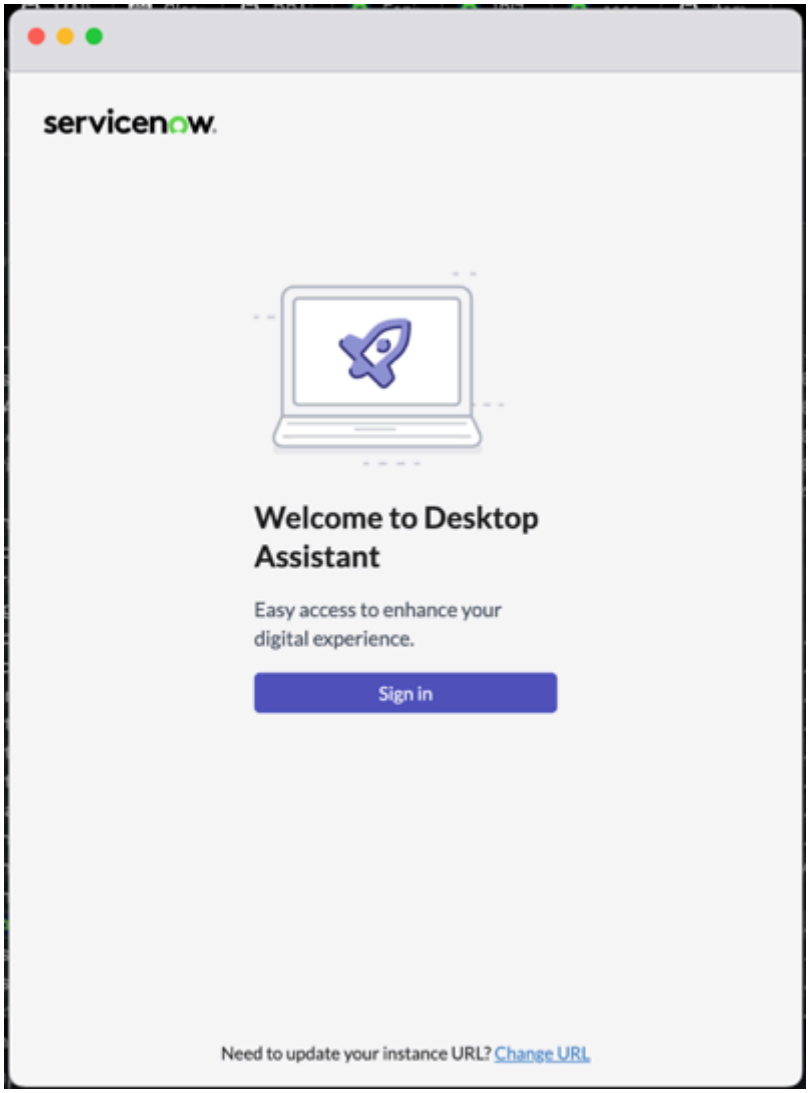
手順

1. システムトレイから、デスクトップアシスタントアイコン ( ) を選択して長押し (または右クリック) し、[開く] を選択します。
2. [サインイン] を選択します。

   ログインページをカスタマイズするには、settings.json ファイルの次の値を変更します。

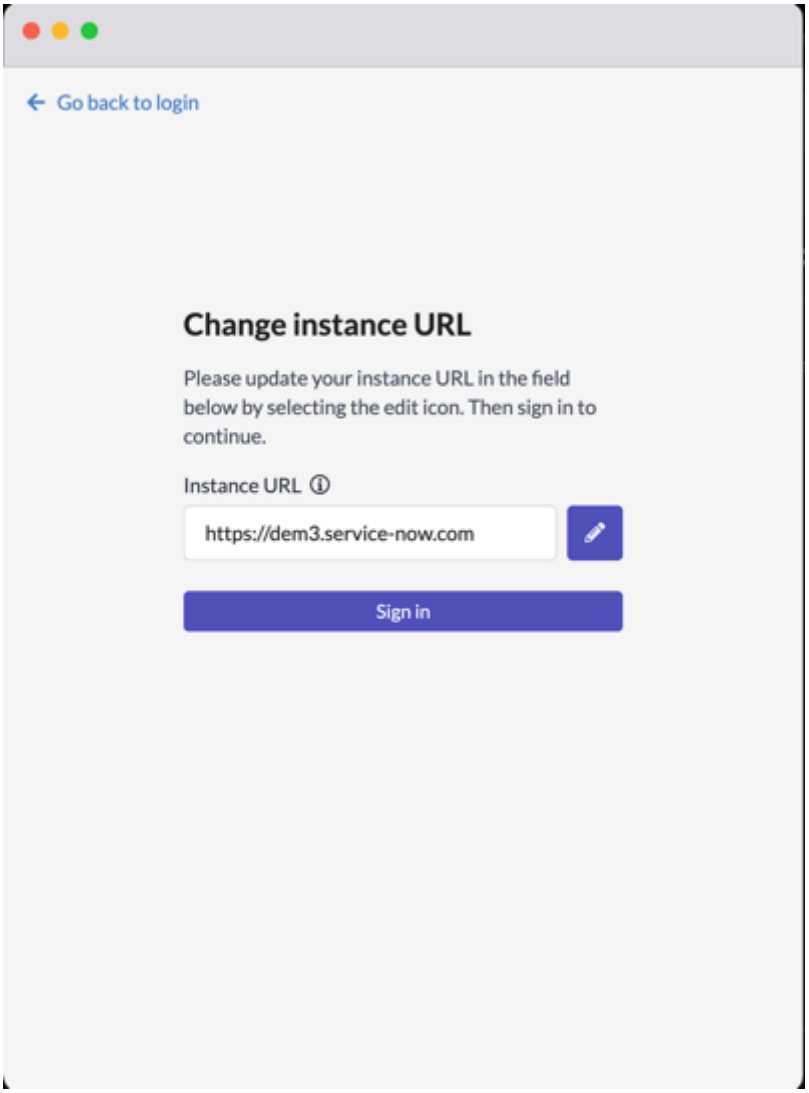
   - loginHeader
   - loginBody
   - companyLogoSvg

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



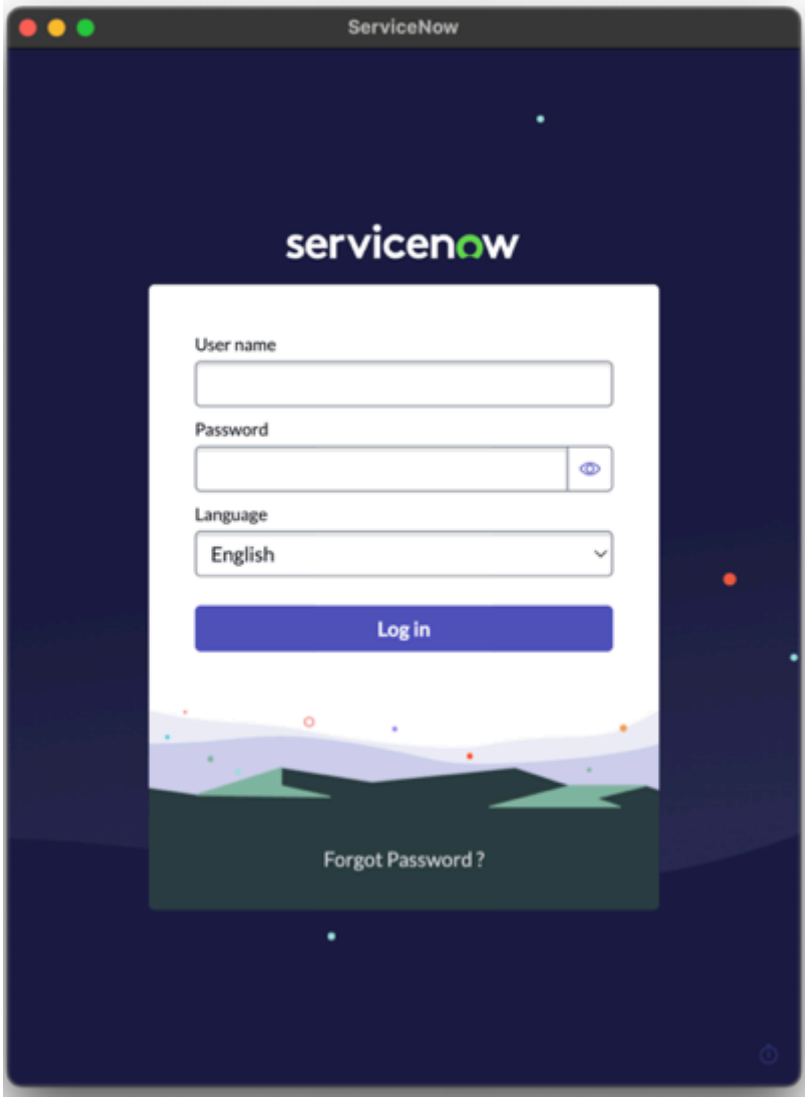
3. [インスタンス **URL]** フィールドに、ServiceNow インスタンス URL を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [サインイン] を選択します。
   認証ウィンドウが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ログインの詳細を思い出せない場合は、[パスワードを忘れた場合] 機能を使用して、パスワードをリセットします。

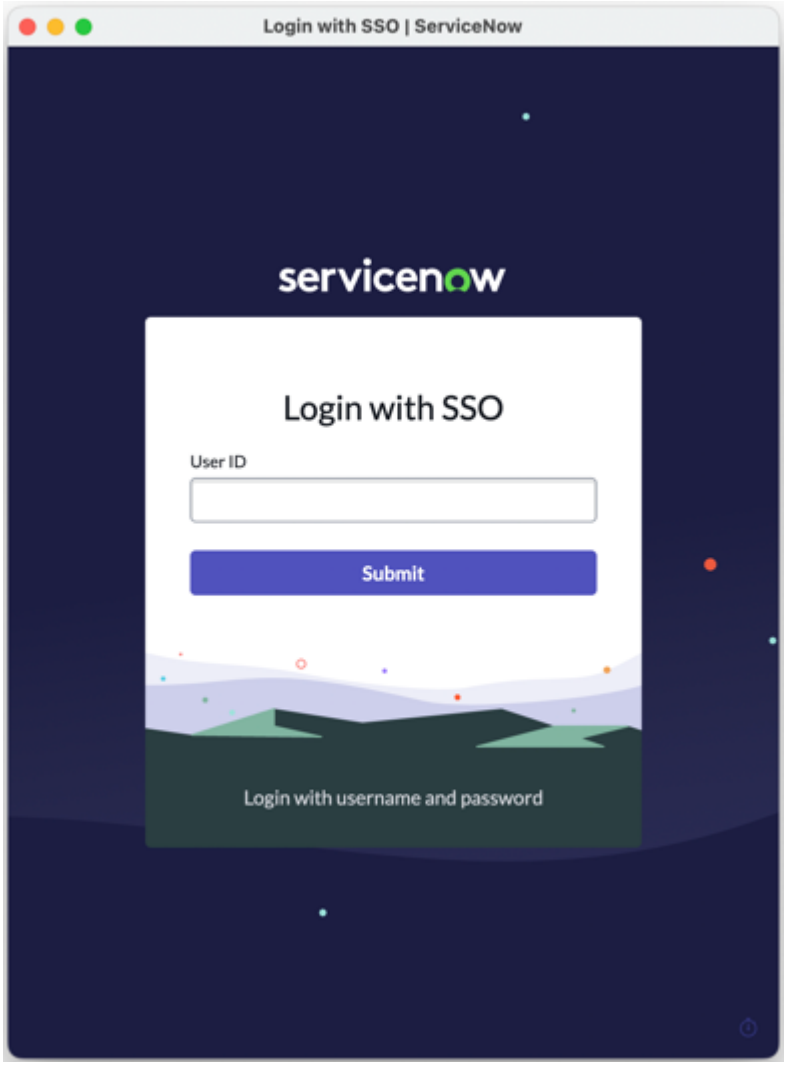
5. 次のいずれかのアクションを実行してログインします。
   - シングルサインオン (SSO) を行わない場合は、次の手順を実行します。
     - [ユーザー名] と [パスワード] フィールドにインスタンスのユーザー名とパスワードを入力します。
     - [ログイン] を選択します。
     - [許可] を選択して、デスクトップアシスタントによる ServiceNow アカウントへの接続を許可します。

       注: SSO ログインを行うには、SSO プロバイダーを設定し、インスタンスで SSO を構成する必要があります。SSO の構成の詳細については、「OAuth の詳細を構成する」を参照してください。

   - シングルサインオン (SSO) を行う場合は、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

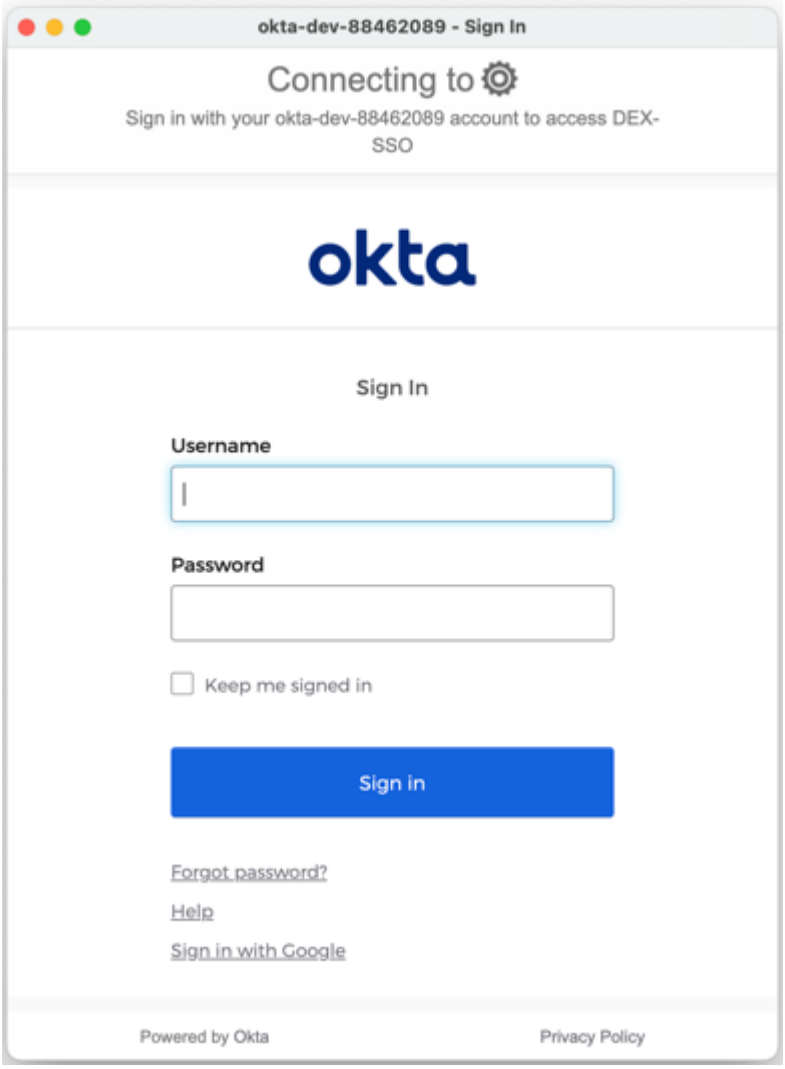
- **[SSO** でログイン] リンクを選択します。



- [ユーザー **ID]** フィールドにユーザー ID を入力します。
- [送信] を選択します。

  SSO ログイン画面にリダイレクトされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- [ユーザー名] と [パスワード] フィールドにユーザー名とパスワードを入力します。
- [サインイン] を選択します。
- [許可] を選択して、デスクトップアシスタントによる ServiceNow アカウントへの接続を許可します。

タスクの結果
デスクトップアシスタントホームページが開きます。

Now Assist を使用した仮想エージェントとのチャット

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) 仮想エージェントを使用して、Now Assist による便利なチャットベースのサポートにアクセスし、回答やガイダンスを見つけます。

始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「アプリケーションとデバイスヘルスのインストール」および「デスクトップアシスタント をダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：sn_dex_desktop.user または sn_dex_desktop.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. デスクトップアシスタントホームページで、デスクトップアシスタントヘッダーに表示される仮想エージェントまたはチャットアイコン ( ) を選択します。
2. チャットウィンドウで、[ご要望を入力してください] フィールドに質問を入力し、Enter キーを押します。
3. Now Assist のプロンプトを使用して、チケットを作成したり、既存のチケットのステータスを確認したり、その他の問題を解決したりします。

> **注:** [すべて表示] ウィンドウに表示して利用可能にする必要があるトピックをカスタマイズする方法については、「 仮想エージェントデザイナー を始めましょう 」を参照してください。

通知を表示

重要な情報やイベントをリアルタイムで最新の状態に保ちます。

始める前に

DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「アプリケーションとデバイスヘルスのインストール」および「デスクトップアシスタント をダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：sn_dex_desktop.user または sn_dex_desktop.admin

このタスクについて

ユーザー自身によって開始された通知は、デスクトップアシスタント アプリケーションには表示されません。

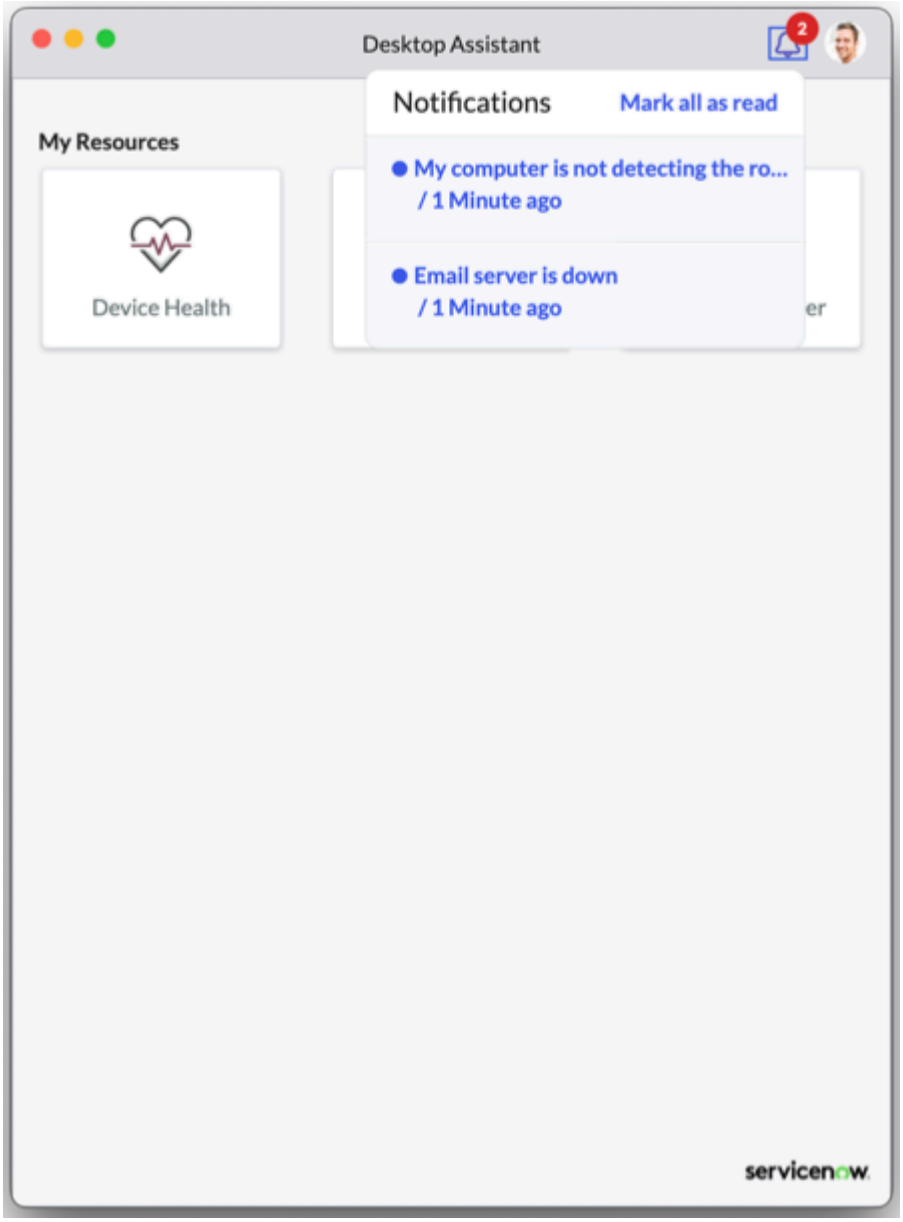
手順

デスクトップアシスタント ホームページで、通知ベルアイコン ( ) をクリックします。

ベルアイコンの数字が表示された赤い点は、新しい通知の数を示します。通知ベルアイコン をクリックすると、ドロップダウンリストが表示され、通知のリストが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デスクトップアシスタント 通知リスト



注: 特定のログインユーザーのために、デスクトップアシスタント アプリケーションは、Next Experience ルート用に構成された [sys_notification] テーブルから通知を取得します。ネクストエクスペリエンス通知の作成方法の詳細については、「 ネクストエクスペリエンス でのカスタム通知の作成 」を参照してください。

デバイスの健全性の表示

バッテリーの健全性、ストレージ容量、過去 1 時間の CPU とメモリ使用率別の上位 5 つのアプリケーション、および前回のコンピューターの再起動に関する情報を表示します。

始める前に

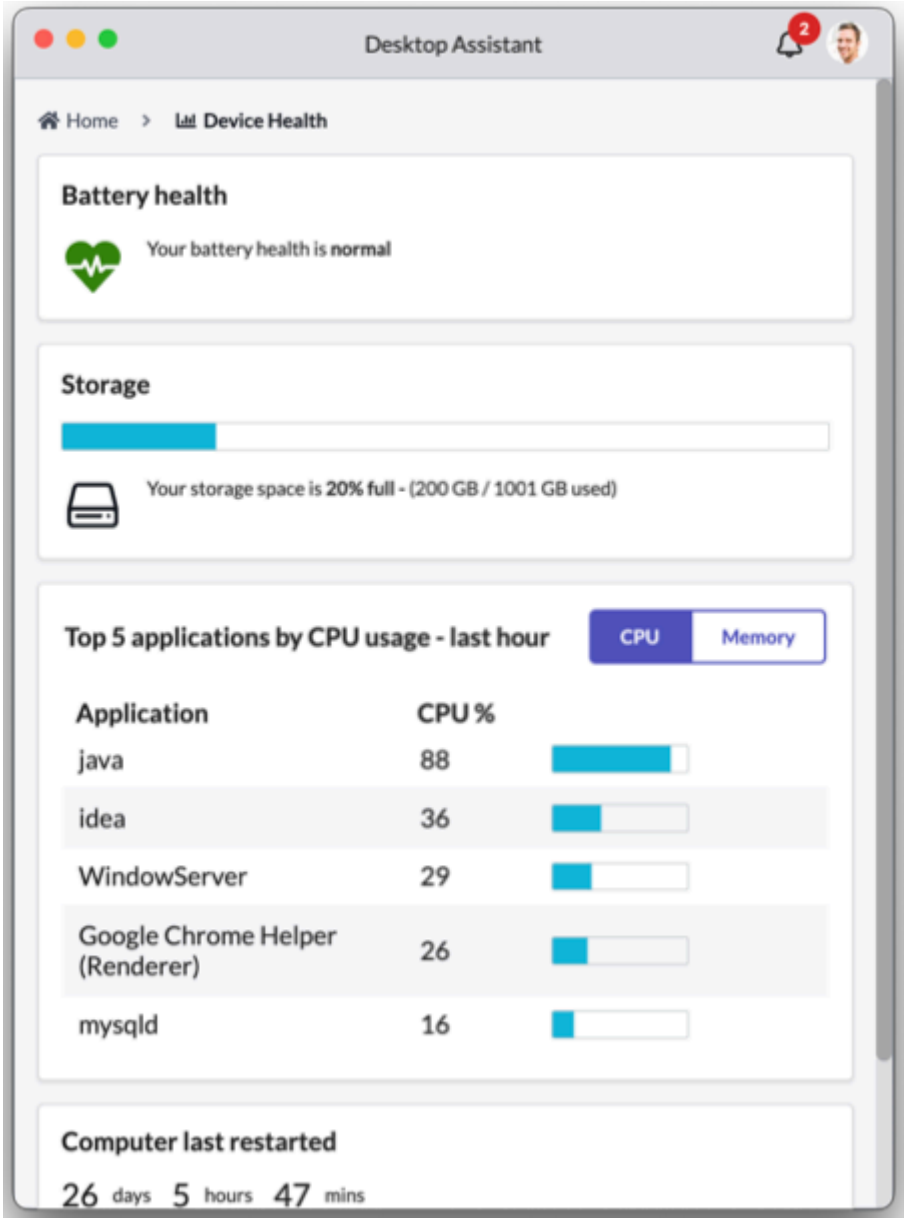
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「アプリケーションとデバイスヘルスのインストール」および「デスクトップアシスタント をダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：sn_dex_desktop.user または sn_dex_desktop.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

デスクトップアシスタント ホームページで、[デバイスの健全性] カードをクリックします。



システムアクティビティの詳細については、[アクティビティモニターを開く **(Open Activity Monitor)]** をクリックしてください。

注: Windows では、バッテリーの健全性情報は表示されません。[タスクマネージャーを開く **(Open Task Manager)]** をクリックすると、システムアクティビティの詳細を確認できます。

システムのインターネット接続をテストする

インターネット速度テストを実施して、インターネットサービスのパフォーマンスを評価します。インターネットが想定以上に遅いと思われる場合は、速度テストを実行することで、問題が社内にあるかインターネットサービスプロバイダーにあるかをすばやく確認できます。

始める前に

DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「アプリケーションとデ

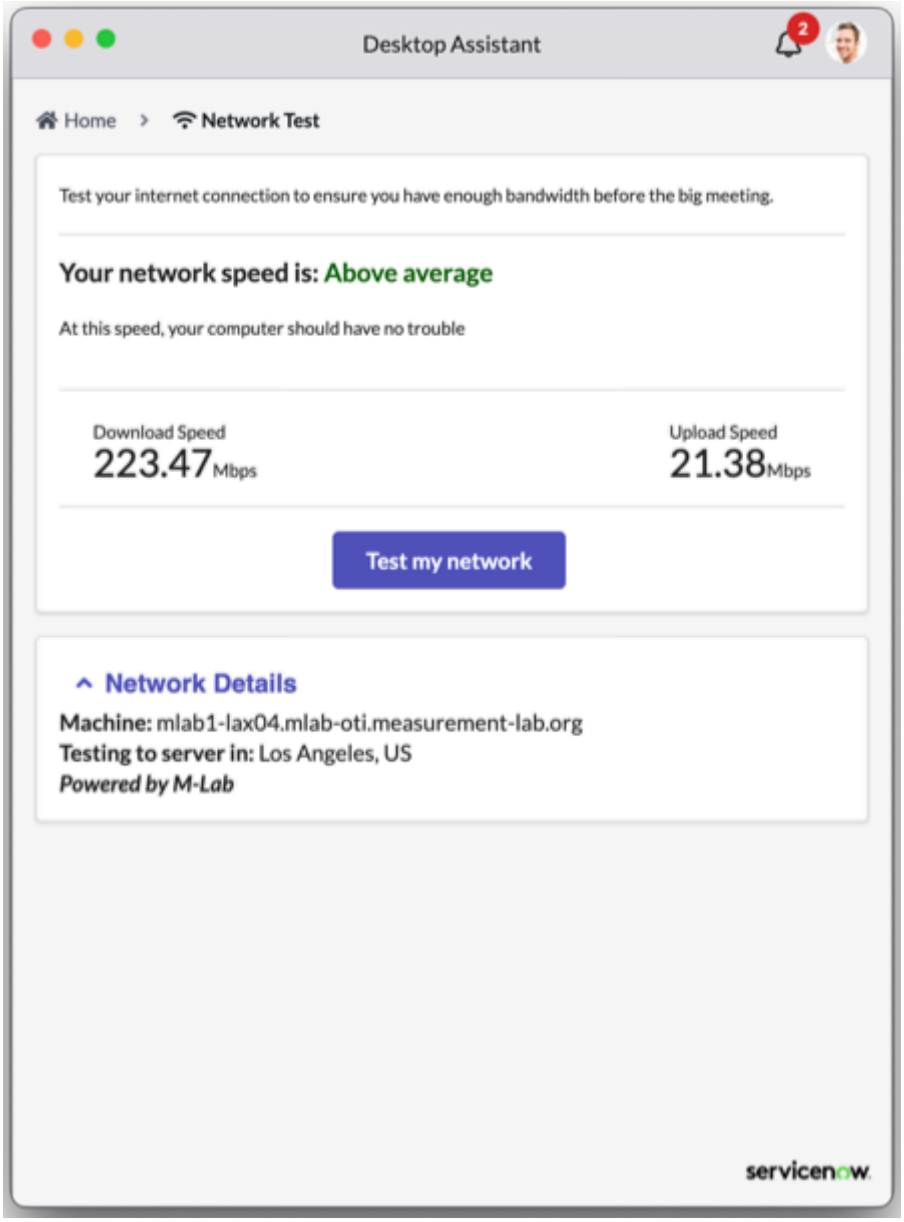
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バイスヘルスのインストール」および「デスクトップアシスタント をダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：sn_dex_desktop.user または sn_dex_desktop.admin

手順

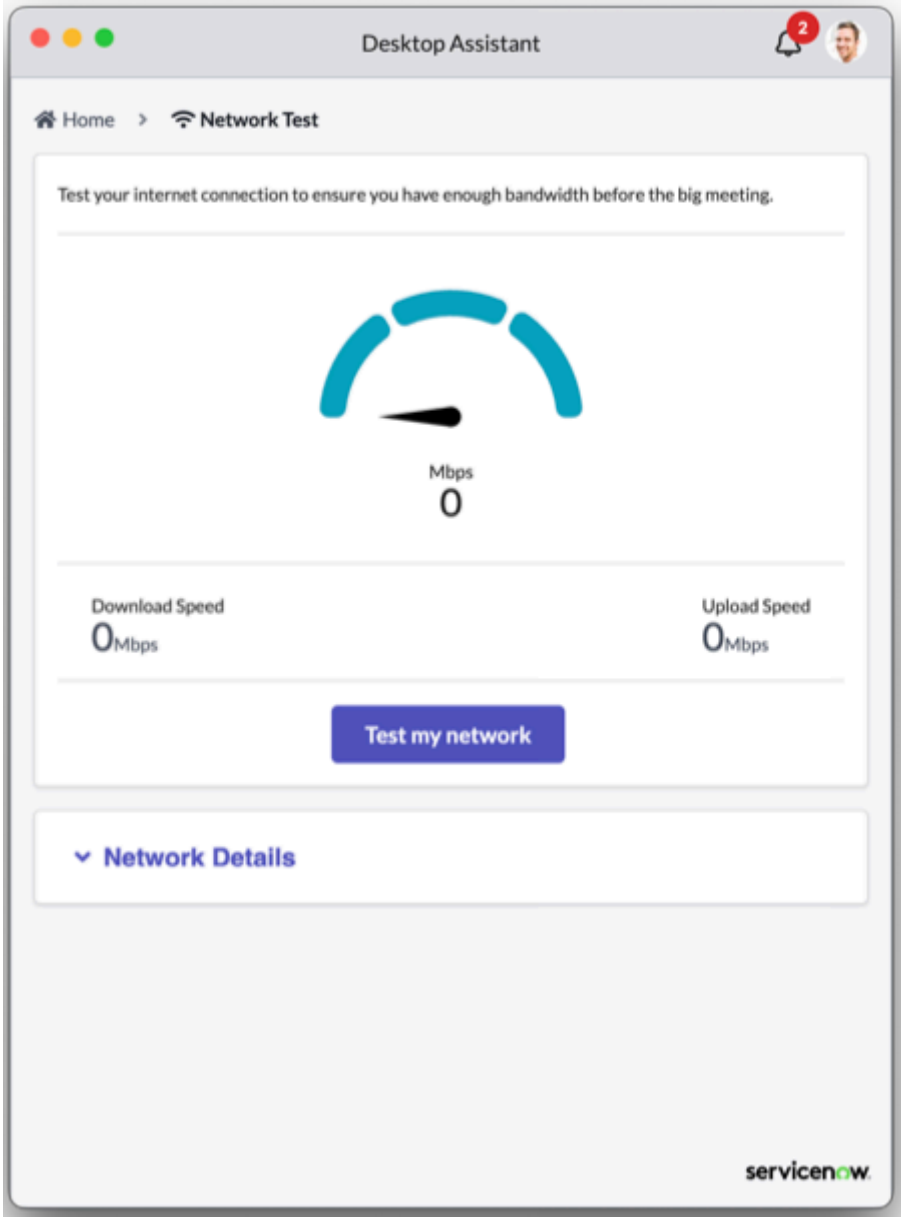
1. デスクトップアシスタント ホームページで、[ネットワークテスト **(Network Test)]** カードをクリックします。
   [ネットワークテスト (Network Test)] ページが開きます。



2. [自分のネットワークをテスト **(Test my network)]** をクリックします。

   このテストでは、デスクトップアシスタント がインストールされているデバイスのネットワーク速度 (ダウンロードとアップロードの速度) を表示します。[ネットワークの詳細] セクションで、マシン名とサーバーの詳細を確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ネットワーク速度が平均を下回っている場合は、トラブルシューティング手順の詳細を確認してください。

従業員センターを開く

従業員センターを開くと、情報を検索し、ヘルプを得て、必要なサービスを要求するための単一の統合ポータルが表示されます。

始める前に

DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「アプリケーションとデバイスヘルスのインストール」および「デスクトップアシスタント をダウンロードする」を参照してください。

また、従業員センターカードを組織の従業員センターポータルにマッピングする必要があります。

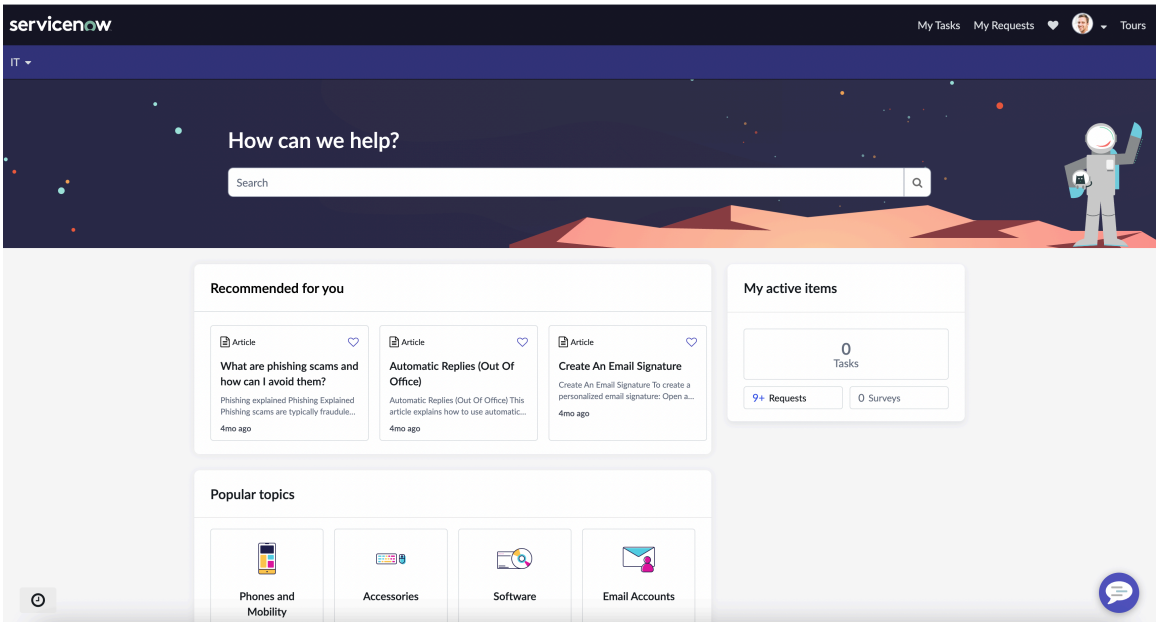
必要なロール：sn_dex_desktop.user または sn_dex_desktop.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

デスクトップアシスタント ホームページで、従業員センター カードをクリックします。

[従業員センター] ページが開きます。



デジタルエンドユーザーエクスペリエンスの参照

これらの参照セクションでは、デジタルエンドユーザーエクスペリエンス とそのコンポーネントを使用したデバイスとアプリの監視と管理について詳しく説明します。

DEX アプリケーションとデバイスヘルス 参照

参照トピックは、DEX アプリケーションとデバイスヘルス の構成および使用に役立つカード、リスト、フォームの追加情報を提供しています。

DEX とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが DEX アプリケーション [sn_dex]プラグインの有効化とともにインストールされます。これにはユーザーロールやテーブルが含まれます。

インストールされるロール

ユーザーと担当責任

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
DEX アドミン [sn_dex.admin]	DEX へのユーザーアクセスの管理、監視対象のアプリケーションの管理、オンボーディング/退職関連タスクの処理を担当します。また、アプリケーション内で発生した問題のトラブルシューティングも行います。	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_admin
DEX エンジニア	修復アクションへのアクセスと実行を担当します。	sn_dex.user

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーと担当責任 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
[sn_dex.engineer]		
DEX ユーザー [sn_dex.user]	DEX が提供する機能にアクセスしてそれを利用することを担当します。	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
DEX サービスデスクエージェント [sn_dex.service_desk_user]	L1 または L2 サポート担当者がインシデントプラットフォームから DEX にアクセスし、インシデントにリンクされているデバイスの詳細の確認および調査を担当します。	適用外

インストールされるテーブル

テーブル	説明
アプリケーション [dex_application]	[管理] > [アプリケーション] ページで監視するように構成された Web/SaaS アプリケーションとインストール済みアプリケーションの両方のリストを格納する親テーブル。
アプリケーションはインストール済み [dex_application_installed]	[管理] > [アプリケーション] ページで監視するように構成されたすべてのインストール済みアプリケーションのリストを保存する子テーブル。
アプリケーションサービス [dex_application_service]	[管理] > [アプリケーション] ページで監視するように構成されたすべての Web/SaaS アプリケーションのリストを保存する子テーブル。
インストール済みアプリケーション [nex_installed_config_app]	インストールされているすべてのアプリケーションのリストを保存するテーブル。
メトリクスルール [dex_metric_rules]	すべての DEX メトリクスルールを格納するテーブル。
アラートメタデータ [dex_alert_metadata]	メトリクスルールからの受信イベントに関するデータを格納するテーブル。
影響を受けるユーザーアラート	特定のメトリクスルールに対して影響を受けるユーザー/デバイスに関するデータを格納するテーブル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[dex_alert_impacted_users]	
アラートの場所 [dex_alert_location]	特定のメトリクスルールに対して影響を受ける場所に関するデータを格納するテーブル。

ホームページカード

ホームページカードには、監視対象アプリケーションのアクティブなユーザーと影響を受けるユーザー、アクティブなデバイス、アラートの概要が視覚的に表示されるため、さまざまなカテゴリにわたるデータ分析を効率的かつ容易に行うことができます。

注: グラフには、過去 2 時間の最新データが表示されます。

ホームページカード

カード	説明
アクティブアラート	アクティブなアラートの合計数。
影響を受けるユーザー	アプリケーションサービスまたはパフォーマンスの障害が原因で影響を受け、それについてのアラートが作成されるユーザー。
アクティブユーザー	過去 5 分間のアクティブなユーザーの合計数。グラフは過去 2 時間の傾向を示します。 **注:** アクティブなユーザーの数は、アプリケーションの人気と使用状況を示します。ユーザーのエンゲージメントと定着を追跡し、成長と改善の機会を特定するために使用できます。
アクティブデバイス	過去 5 分間のアクティブなデバイスの合計数。グラフは過去 2 時間の傾向を示します。

メインページに戻る方法については、「ホームページ」を参照してください。

DEX インサイトレポート

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) インサイトは、ユーザーデバイスのバッテリーの健全性とシステム時間に関するレポートを提供し、効率的に監視して、問題を特定できるようにします。

バッテリーの健全性

フィールド	説明
デバイス	ラップトップやデスクトップなど、監視対象デジタルデバイスの名前。
ユーザー	デバイスの所有者。
オペレーティングシステム	デバイスのハードウェアを管理および制御し、アプリケーションの実行を可能にする OS (Windows や macOS など)。
バッテリーの健全性	バッテリーの健全性のステータス。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• 良い • 中 • 不満 • 不明
バッテリーの状態	バッテリーの状態値は OS によって異なります。各 OS には次の値があります。 • Windows：Degraded、Error、Lost Comm、No Contact、NonRecover、OK、Pred Fail、Service、Starting、Stopping、Stressed、Unknown • macOS：Normal、Service Needed、Permanent Failure、Check Battery
完全に充電されたキャパシティ	完全に充電されたときのバッテリーのキャパシティ。
対設計キャパシティ比率	現在のキャパシティを設計キャパシティで割った値。
サイクル数	交換前のサイクル数。
バッテリーシリアル番号	バッテリーのシリアル番号。
最後の更新時刻	最後にレコードが更新された日時。

システム時間

フィールド	説明
デバイス	ラップトップやデスクトップなどの監視対象のデジタルデバイス。
ユーザー	デバイスの所有者。
ブート時間	デバイスが最後に再起動された時刻。
稼働時間	デバイスが実行されている時間。
デバイスシリアル番号	デバイスのシリアル番号。
デバイスの使用年数	デバイスの経過時間。
オペレーティングシステム	デバイスのハードウェアを管理および制御し、アプリケーションの実行を可能にする OS (Windows や macOS など)。
最後の更新時刻	最後にデバイスレコードが更新された日時。

アプリケーションリスト

アプリケーションフォームには、アプリケーションの名前と、インストール済みアプリケーションまたは Web/SaaS ベースのアプリケーションとしての分類、アラートとインシデントの数、影響を受けるユーザーなど、アプリケーションに関する詳細が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションフォーム

フィールド	説明
名前	アプリケーションの名前。
タイプ	アプリケーションのカテゴリ：Web/SaaS またはインストール済み。
アラート	DEX としてソースを使用するアプリケーションの [オープン]、[再オープン]、または [フラッピング] ステータスのアラートの合計数。 アラート番号を選択すると、そのアラートに関する詳細情報を表示できる Express List が表示されます。
影響を受けるユーザー	サービスまたはパフォーマンスの障害の影響を受け、インシデントが作成されたユーザー。
インシデント	アプリケーションのアクティブなインシデントの合計数。

アプリケーションのページに戻るには、「アプリケーションページ」を参照してください。

ユーザーリスト

ユーザーページには、アラート数、デバイス情報、デバイスの場所など、ユーザーのプロファイルに関する詳細なインサイトが表示され、効率的な監視と問題の特定が可能になります。

ユーザーページ

フィールド	説明
名前	すべての ServiceNow 登録済みユーザーまたは未登録ユーザーやアクティブなユーザーのリストです。[ステータス] フィルターで選択したオプションに基づいて影響を受けるユーザーを表示できます。
アラート	ユーザーのアラートの合計数。
デバイス	ユーザーが最後に使用したノートパソコンやデスクトップなどのデジタルデバイス。
ロケーション	ユーザーが最後に使用したデバイスの場所。

sys_user テーブルの別の列を使用したユーザーレコードのマッピングの詳細については、HI ナレッジベースの KB1645678 記事を参照してください。

ユーザーページに戻る方法については、「ユーザーページ」を参照してください。

Web/SaaS アプリケーション - 健全性セクション

アプリケーションの健全性を監視します。これにより、問題のプロアクティブな検出と解決が可能になり、最適なパフォーマンスを維持し、ユーザーエクスペリエンスを向上させ、最終的にアプリケーションが意図する目的を確実に満たせるようになります。

アプリケーションの健全性

カード	説明
概要	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションの健全性 (続く)

カード	説明
影響を受けるユーザー	アプリケーションサービスまたはパフォーマンスの障害による影響を受け、それについてのオープンインシデントが作成されたユーザーの総数。
インシデントの解決に要する平均時間	このアプリケーションによって作成されたインシデントを解決するのにかかる平均時間。
すべてのインシデント	アプリケーションに対して作成されたオープンインシデント (P1 ～ P5) の数。
すべてのアラート	アプリケーションに対して作成されたオープンアラート (P1 ～ P5) の数。
エンゲージメント	
アクティブユーザー	過去 2 時間、特に直近 5 分間にアプリケーションを使用している一意のアクティブユーザーの合計数。 **注:** 選択した期間中、アクティブなユーザー数は、各ユーザーを一意にカウントすることで、算出されます。1 人のユーザーが同時に複数のデバイスをアクティブに使用している場合、システムは 1 人のアクティブなユーザーとしてカウントします。 このメトリクスは、アプリケーションの成長とエンゲージメントに関する貴重な情報を提供します。
開始済みセッション (Started Sessions)	過去 2 時間、特に直近 5 分間のアプリケーションでのアクティブなユーザーセッションの合計数。 **注:** アクティブなユーザーセッションは、サーバーの負荷を決定するために不可欠です。また、サーバーのメンテナンスに最適な時期を判断するのにも役立ちます。
平均セッション期間	過去 2 時間、特に直近の 5 分間にアプリケーションでユーザーごとに費やされた平均時間。 これは、セッション全体で費やされた合計時間をユーザーの合計数で割って計算されます。
ページビュー	ユーザーがアプリケーション内の特定のページにアクセスまたは表示する頻度。 ページにアクセスするたびに、初めての訪問者か、再訪ユーザーかにかかわらず、1 回のページビューとして記録されます。
パフォーマンス	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションの健全性 (続く)

カード	説明
平均応答時間	選択した期間中に応答に要した合計時間。
平均ページロード時間	選択した期間中に、開始からロード完了まで、ページのロードにかかった平均時間。
平均 DNS ルックアップ	選択した期間中にドメイン名システム (DNS) ルックアップが完了するまでにかかった平均時間。 平均 DNS ルックアップ時間が短いほど一般に望ましいです。短い方が、Web ページのロードが高速化し、インターネット全体のパフォーマンスが向上するためです。
失敗した Web 要求	要求合計内で、選択した期間中に、エラーコードまたは HTTP 408 ステータスコードを返したか、成功コードを返さなかったすべての要求のセット。
成功した Web 要求	クライアント (Web ブラウザーなど) からサーバーへの HTTP 要求で、明確な想定される応答が得られた回数。
可用性	システムの運用パフォーマンスと、必要に応じてアクセス可能で使用可能な能力の機能の評価基準。 これは通常、パーセンテージで表され、アプリケーションが機能し、使用できる時間の割合を表します。

Web/Saas アプリケーションの詳細ページに戻る方法については、「Web/SaaS アプリケーションの詳細ページ」を参照してください。

Web/SaaS アプリケーション - ユーザーセクション

ユーザーフォームでは、ユーザー、前回ログインしたデバイス、デバイスの場所、および、ユーザーが最後にアプリケーションにアクセスした日時に関するデータをキャプチャします。

ユーザーとアプリケーションの使用状況

フィールド	説明
名前	デバイスを使用して DEX に接続しているアクティブなユーザー。
前回ログインしたデバイス	ユーザーがアプリケーションにアクセスするために最後に使用したノートパソコンやデスクトップなどのデジタルデバイス。
前回ログインした場所	ユーザーが最後にアプリケーションにアクセスしたデバイスの地理的位置または物理的な場所。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーとアプリケーションの使用状況 (続く)

フィールド	説明
	注: 機能停止や緊急事態が発生した場合、デバイスの場所が重要になります。機能停止や緊急事態が発生した場合は、影響を受けるデバイスとユーザーを迅速に特定して支援やサポートを提供できることが重要です。デバイスの場所データを使用して、機能停止の範囲と重大度を特定し、復旧作業に優先順位を付け、影響を受けたエリアにリソースを割り当てることができます。
最後にアクセスしたアプリ	デバイスに関してユーザーがアプリケーションに最後にアクセスした日時。 **注:** ユーザーは、さまざまなデバイスを使用してアプリケーションにアクセスできます。[アプリへの最終アクセス日時 **(App Last accessed)]** フィールドには、ユーザーがアプリケーションにアクセスした日時が表示されます。

Web/Saas アプリケーションの詳細ページに戻る方法については、「Web/SaaS アプリケーションの詳細ページ」を参照してください。

Web/SaaS アプリケーション - 傾向セクション

傾向フォームでは、アラートの傾向、平均ページロード時間、平均応答時間、失敗した Web 要求のメトリクス、合計使用時間、インシデントの解決に要する平均時間などのさまざまなメトリクスをキャプチャします。この情報は、システムパフォーマンスを評価し、改善が必要な領域を特定し、データに基づく意思決定を行うために不可欠です。

傾向

カード	説明
アラートの傾向	過去 11 か月間に監視アプリケーションによって生成されたアラートの頻度と重大度のパターンまたは変化。
インシデントの解決に要する平均時間	インシデントの解決にかかった平均時間。
メトリクス (過去 11 か月)	
平均ページロード時間	開始からロード完了まで、ページのロードにかかる平均時間の傾向を表示するオプション。
平均応答時間	アプリケーションの平均応答時間の傾向を表示するオプション。
失敗した Web 要求	失敗したすべての要求の合計数の傾向を表示するオプション。
合計使用時間	すべてのユーザーがアプリケーションで費やした合計時間を表示するオプション。

Web/Saas アプリケーションの詳細ページに戻る方法については、「Web/SaaS アプリケーションの詳細ページ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済みアプリケーション - 概要セクション

インストール済みアプリケーションの健全性セクションには、アクティブなインシデントとアラートの合計数の詳細が表示され、報告された問題のタイプのパターンも表示されます。この情報は、効果的なインシデント管理、リソース割り当て、および潜在的なアプリケーション脆弱性の積極的な特定に不可欠です。

アプリケーションの健全性

カード	説明
アクティブなインシデントの合計 (DEX)	進行中の問題またはユーザーによって報告された問題の数。これらのインシデントには、ハードウェアやソフトウェアの問題、システムパフォーマンスの低下、または効率的に作業する能力に影響を与えるその他の技術的な問題が含まれる場合があります。 **注:** アクティブなインシデントの合計を追跡すると、DEX の全体的な健全性を監視および管理するのに役立ちます。これらの問題を迅速に特定して対処することで、技術的な問題がビジネスオペレーションに与える影響を最小限に抑えることができます。
アクティブなアラートの合計 (DEX)	DEX のパフォーマンスに関連する進行中の通知または警告の数。これらのアラートには、システムの可用性、ネットワークの接続性、セキュリティの脅威、その他のビジネスオペレーションの潜在的な中断に関する問題が含まれます。 **注:** DEX ダッシュボードでアクティブなアラートの合計を追跡すると、これらの問題がユーザーの生産性に与える影響を積極的に管理および軽減するのに役立ちます。これらの問題を迅速に特定して対処することで、重要なシステムおよびアプリケーションを正常に機能させて、技術的な問題がビジネスオペレーションに与える影響を最小限に抑えることができます。
アラートとインシデント	過去 7 日間に特定のコンテキストで報告されたインシデントとアラートのタイプのパターン。 **注:** 経時的なインシデントとアラートの傾向を分析することで、問題の根本原因に関するインサイトを得て、製品またはサービスの全体的な品質を向上させるための戦略を策定できます。

インストール済みアプリケーションの詳細ページに戻る方法については、「インストール済みアプリケーションの詳細ページ」を参照してください。

インストール済みアプリケーション - クラッシュ回数セクション

クラッシュ回数を表示し、アプリケーションの安定性を評価し、パフォーマンスの傾向を特定し、信頼性とユーザーエクスペリエンスを向上させるために情報に基づいた意思決定を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションのクラッシュ回数

カード	説明
最新のクラッシュ回数	アプリケーションの安定性と信頼性の測定。クラッシュ回数が低いほど、アプリケーションで予期しないエラーや中断が発生することが少なくなるため、デバイスがよりスムーズで信頼性が高いことを示します。 **注:** メトリクスでは、Zoom アプリケーション、および Microsoft OneDrive、Microsoft Teams、Microsoft Excel、Microsoft PowerPoint、Microsoft OneNote、Microsoft PowerPoint、Microsoft Outlook、Microsoft Word など、クラッシュ時に Windows アプリクラッシュイベント (イベント ID = 1000) を発行するアプリケーションをサポートします。
クラッシュ回数：<time> **注:** パフォーマンスデータの <time> の範囲は、[パフォーマンス] セクションのドロップダウンリストから選択した期間に応じて、過去 2 時間、24 時間、または 15 日間をカバーできます。	特定の期間におけるクラッシュ回数の傾向。 傾向は、パフォーマンスの変化を示す変動で、アプリケーションの安定性と信頼性を反映します。

インストール済みアプリケーションの詳細ページに戻る方法については、「インストール済みアプリケーションの詳細ページ」を参照してください。

インストール済みアプリケーション - CPU、メモリ、I/O パフォーマンスセクション

インストール済みアプリケーションのパフォーマンスセクションには、CPU 使用率、CPU 使用率の傾向、メモリ使用率、およびメモリ使用率の傾向に関する情報が表示されます。この情報は、システムパフォーマンス、リソース割り当て、キャパシティ計画、およびトラブルシューティングを最適化するために重要です。

アプリケーションの CPU、メモリ、および I/O パフォーマンス

カード	説明
現在の CPU 使用率	アプリケーションによって消費された処理能力の割合 (%)。 **注:** CPU 使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、ユーザー満足度が低下する可能性があります。パフォーマンスのボトルネックを特定し、アプリケーションのパフォーマンスを最適化するための積極的な措置を講じます。
CPU 使用率：<time>	アプリケーションの命令を実行するために使用されている処理能力の程度と、特定の期間におけるシステムの CPU 使用率の変化の傾向。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションの CPU、メモリ、および **I/O** パフォーマンス (続く)

カード	説明
注: パフォーマンスデータの <time> の範囲は、[パフォーマンス] セクションのドロップダウンリストから選択した期間に応じて、過去 2 時間、24 時間、または 15 日間をカバーできます。	注: CPU 使用率を経時的に追跡することで、潜在的なパフォーマンスの問題を特定し、システムリソースを最適化し、全体的なデジタルエンドユーザーエクスペリエンスを向上させる措置を講じることができます。
現在のメモリ使用率	アプリケーションによって消費されたメモリ (RAM) の量 (%)。 注: メモリ使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、クラッシュやシステムの不安定を招く可能性があります。メモリ使用率を監視してリソース割り当てとキャパシティ計画を最適化し、アプリケーションにユーザーのデマンドを満たすのに十分なリソースを確保します。
メモリ使用率：<time> 注: パフォーマンスデータの <time> の範囲は、[パフォーマンス] セクションのドロップダウンリストから選択した期間に応じて、過去 2 時間、24 時間、または 15 日間をカバーできます。	特定の期間にアプリケーションまたはシステムが使用しているメモリ (RAM) 量の傾向。 注: メモリ使用率を最適化することで、ダウンタイムのリスクを軽減し、アプリケーションのパフォーマンスを向上させ、従業員の生産性を最大化できます。
読み取られた現在の I/O	アプリケーションの速度と応答性に影響を与える、ストレージデバイスからのデータ取得。 注: I/O 読み取りを監視すると、アプリの異なるバージョン間のパフォーマンスの違いが明らかになります。
I/O 読み取り：<time> 注: パフォーマンスデータの <time> の範囲は、[パフォーマンス] セクションのドロップダウンリストから選択した期間に応じて、過去 2 時間、24 時間、または 15 日間をカバーできます。	データ検索操作の履歴を追跡し、パフォーマンスの傾向と潜在的なボトルネックに関するインサイトを提供します。
現在の I/O 書き込み	アプリケーションのパフォーマンスとデータの完全性に影響を与える、ストレージデバイスへのデータ保存プロセス。
I/O 書き込み：<time>	データストレージ操作の履歴を追跡し、パフォーマンスアナリティクスとデータ管理評価を容易にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションの CPU、メモリ、および I/O パフォーマンス (続く)

カード	説明
注: パフォーマンスデータの <time> の範囲は、[パフォーマンス] セクションのドロップダウンリストから選択した期間に応じて、過去 2 時間、24 時間、または 15 日間をカバーできます。	

インストール済みアプリケーションの詳細ページに戻る方法については、「インストール済みアプリケーションの詳細ページ」を参照してください。

インストール済みアプリケーション - ユーザーセクション

インストール済みアプリケーションのユーザーフォームは、アクティブなユーザー、最後にログインしたデバイス、およびユーザーの場所に関するデータをキャプチャします。この情報は、セキュリティとアクセス制御に役立ち、ユーザーの動作とアプリケーションの使用状況に関するインサイトを提供します。

ユーザーとアプリケーションの使用状況

フィールド	説明
名前	デバイスを使用して DEX に接続しているアクティブなユーザー。
前回ログインしたデバイス	ユーザーが最後に使用したノートパソコンやデスクトップなどのデジタルデバイス。
前回ログインした場所	ユーザーが最後に使用したデバイスの場所。 注: 機能停止や緊急事態が発生した場合、デバイスの場所が重要になります。機能停止や緊急事態が発生した場合は、影響を受けるデバイスとユーザーを迅速に特定して支援やサポートを提供できることが重要です。デバイスの場所データを使用して、機能停止の範囲と重大度を特定し、復旧作業に優先順位を付け、影響を受けたエリアにリソースを割り当てることができます。
最後にアクセスしたアプリ	デバイスに関してユーザーがアプリケーションに最後にアクセスした日時。 注: ユーザーは、さまざまなデバイスを使用してアプリケーションにアクセスできます。[アプリの最終アクセス日時 **(App last accessed)]** フィールドには、特定のデバイスの日時が表示されます。

ユーザー名を選択すると、そのユーザーの詳細ページが表示されます。ユーザーと関連アプリケーションの詳細については、「[ユーザーの詳細] ページ」を参照してください。

インストール済みアプリケーションの詳細ページに戻るには、「インストール済みアプリケーションの詳細ページ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デバイスの健全性ページ

デバイスの健全性には、デバイス/バッテリーの健全性、過去 24 時間のデバイスイベント、OS の詳細、インシデントとアラートの詳細 (数、説明、所有権、タイムスタンプ) などのメトリクスに加えて、タイプ、名前、OS、モデル、場所、CPU などの重要なデバイスの詳細が含まれます。これらの側面を監視および管理することで、確実に最適なデバイスパフォーマンスが得られ、問題をタイムリーに解決できます。

健全性ページに表示される重要な情報は次のとおりです。

ユーザーデバイスの健全性 - 概要

フィールド	説明
タイプ	ラップトップやデスクトップコンピューターなど、デバイスのカテゴリ。
名前	デバイスの一意の名前。
モデル ID	内部追跡、システム認識、または管理の目的でデバイスの特定のモデルにアサインされた一意の識別子。
CPU	デバイスの CPU またはプロセッサーユーザーのタイプ (シングルコア、デュアルコア、クアッドコア、ヘキサコア、オクタコア、デカコアの各プロセッサーなど)。
RAM	デバイスの RAM キャパシティ。
オペレーティングシステム	デバイスのハードウェアを管理および制御し、アプリケーションの実行を可能にする OS (Windows や macOS など)。
OS バージョン	互換性、セキュリティ、および最適なパフォーマンスの確保に不可欠な、デバイスの現在のオペレーティングシステムバージョン。
場所	デバイスが現在配置されている物理的な場所で、その位置またはネットワークアドレスを示します。
前回の再起動日時	デバイスが最後に再起動された時刻。
デバイスの健全性	
メトリクス	デバイスの特定の側面を評価するために使用されるメトリクスの名前。デバイスの健全性は通常、システムアップタイム、未処理のパッチ、保留中のソフトウェア更新、前回のブルースクリーン/ブラックスクリーン、アプリケーションクラッシュなどのメトリクスを使用して測定されます。
デバイスイベント	
タイムライングラフ	ローカルタイムゾーンに従って、過去 24 時間以内にデバイスによって生成されたイベントを示す。 デバイスのデバイスイベントは、イベント頻度、イベント期間、イベント発生パターン、イベントの信頼性、システムパフォーマンスへのイベントの影響度などのメトリクスを使用して測定できます。 イベントを選択すると、イベントの詳細が表示されます。
処理待ちのシステム更新	
タイトル	処理待ちのシステム更新の名前または説明。
ラベル	処理待ちの更新に関連付けられた分類。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーデバイスの健全性 - 概要 (続く)

フィールド	説明
バージョン	処理待ちのシステム更新の数値または英数字の識別子。
サイズ	処理待ちの更新に必要なデータサイズまたはストレージ容量。
推奨	最適なシステムパフォーマンスを得るために、処理待ちの更新を推奨するかどうかを示します。
アクション	インストールや再起動など、処理待ちのシステム更新に対して実行する推奨アクション。
OS の詳細	
メトリクス	OS の特定の側面を評価するために使用されるメトリクスの名前。
値	特定のメトリクスに関連付けられたデータ。

ユーザーデバイスの健全性ページ - アラート

フィールド	説明
アラート	参照目的でアラートにアサインされた一意の識別子。
説明	アラートの概要。問題の性質に関する詳細を提供します。
重大度	アラートの重大度。
作成日時	アラートが最初に報告または記録された日時。

[セキュリティ] セクションは Windows OS 専用です。

ユーザーデバイスの健全性ページ - セキュリティ

フィールド	説明
ボリュームタイプ	BitLocker が保護できるボリュームの種類 (データやオペレーティングシステムなど)。
保護ステータス	BitLocker が現在、ボリューム暗号化キーの暗号化にキー保護機能を使用しているかどうかを示します。 保護ステータスは、ボリュームが保護されているかどうかを示す [オン] または [オフ] です。
マウントポイント	ロックが解除された後に BitLocker で保護されたボリュームに割り当てられたドライブレターまたはボリュームパスを指します。暗号化されたボリュームの復号化されたコンテンツにアクセスできる場所を指定します。たとえば、マウントポイントは `C:` や `\\?\Volume{guid}\` のようなボリュームパスです。
容量	ボリュームまたはドライブのストレージサイズ。
ボリュームステータス	BitLocker が現在、ボリューム上のデータの一部またはすべてを保護しているか、まったく保護していないかを示します。 例： FullyEncrypted、FullyDecrypted、EncryptionInProgress、DecryptionInProgres
暗号化の割合	BitLocker によって保護されているボリュームの割合。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーデバイスの健全性ページ - バッテリー

フィールド	説明
メトリクス	デバイスのバッテリー健全性を評価するために使用されるメトリクスの名前。デバイスのバッテリーの健全性は、通常、バッテリー容量、サイクル数、および抵抗などのメトリクスを使用して測定されます。
値	特定のメトリクスに関連付けられたデータ。

ユーザーデバイスの健全性ページ - ハードウェア

フィールド	説明
名前	ハードドライブの識別ラベル。 例：\\\\.\\PHYSICALDRIVE2。
ステータス	ハードドライブの現在の状態。 例：OK とエラー。
説明	ハードドライブに関するその他の詳細またはメモ。
メーカー	ハードドライブを製造した会社。
ロードされたメディア	True の場合、ディスクドライブのメディアが読み込まれ、デバイスに読み取り可能なファイルシステムがあり、アクセス可能であることを意味します。固定ディスクドライブの場合、このプロパティは常に True になります。
モデル	ディスクドライブの製造者のモデル番号。
パーティション	この物理ディスクドライブ上でオペレーティングシステムによって認識されるパーティションの数。
サイズ	ハードドライブで利用可能な合計ストレージキャパシティ。

デバイスの健全性ページに戻る方法については、「ユーザー - デバイスの健全性」を参照してください。

ユーザーアプリケーション

名前、バージョン、タイプ、毎日の使用状況、最終アクセス日時など、アプリケーションの管理に不可欠な詳細を表示します。

ユーザー - アプリケーション

フィールド	説明
名前	アプリケーションの名前。
バージョン	互換性と更新のアプリケーションバージョン。
タイプ	アプリケーションタイプ (インストール済みまたは Web/SaaS など)。
今日の使用状況	特定の日に特定のデバイスでアプリケーションが使用された期間。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー - アプリケーション (続く)

フィールド	説明
	1 日あたりのアプリケーションの使用状況を把握することは、いくつかの理由で役立ちます。たとえば、組織がエンドユーザーの生産性を監視し、アプリケーションの人気を評価し、アプリケーションまたはアプリケーションが実行されるシステムの潜在的なパフォーマンスの問題を特定し、ソフトウェアライセンスとリソース割り当てについて情報に基づいた意思決定を行うために役立ちます。
最終アクセス時刻	アプリケーションに最後にアクセスした日時。 アプリケーションが最後にアクセスされた日時を知ることは、アプリケーションへの潜在的なセキュリティリスクや不正アクセスを特定するために役立ちます。また、アプリケーションのパフォーマンスに関するインサイトを提供することもできます。アプリケーションが長期間アクセスされていない場合は、アプリケーションが不要になったか、ユーザーが効果的に使用していないか、そのアプリケーションについてユーザーに問題が発生していることを示している可能性があります。

ユーザーの詳細ページに戻る方法については「[ユーザーの詳細] ページ」を、ユーザーのアプリケーションページに戻る方法については「ユーザー - アプリケーション」を参照してください。

実行中のプロセスメトリクスページ

実行中のプロセスメトリクスを監視することで、実行中のプロセスのパフォーマンスについてのインサイトを得て、デジタルエクスペリエンスに影響を与える可能性のあるパフォーマンスのボトルネックや問題を特定できます。

ユーザーデバイス - カードと説明

カード	説明
CPU 使用率	現在の CPU 使用率は、CPU の合計処理キャパシティのうち、現在使用中の割合を示します。
アイドル状態の CPU	アクティブに使用されていないか、アイドル状態にある CPU キャパシティの割合。
プロセスの数	特定の時間にシステムで実行されているアクティブなタスクまたはプロセスの合計数。
メモリ使用率	実行中のプロセスとアプリケーションによって現在使用されているコンピューターメモリ (RAM) の量。

ユーザーデバイス - フィールドと説明

フィールド	説明
名前	プロセスの名前。
CPU 使用率 %	特定のプログラムまたはプロセスに対して消費された処理能力の量 (%)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーデバイス - フィールドと説明 (続く)

フィールド	説明
	注: CPU 使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、ユーザー満足度が低下する可能性があります。パフォーマンスのボトルネックを特定し、アプリケーションのパフォーマンスを最適化するための積極的な措置を講じます。
CPU 時間 (秒)	CPU が特定のプログラムまたはプロセスのデータ処理に費やした正確な時間。 **注:** CPU 使用率を経時的に追跡することで、組織は潜在的なパフォーマンスの問題を特定し、システムリソースを最適化し、全体的なデジタルエンドユーザーエクスペリエンスを向上させる措置を講じることができます。
メモリ (KB)	特定のプログラムまたはプロセスで消費されたメモリ (RAM) の量 (KB)。 **注:** メモリ使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、クラッシュやシステムの不安定を招く可能性があります。メモリ使用率を監視してリソース割り当てとキャパシティ計画を最適化し、アプリケーションにユーザーのデマンドを満たすのに十分なリソースを確保します。
PID	プロセス ID (PID) は、実行中の各プロセスに割り当てられた一意の数値識別子です。 **注:** PID を使用して、実行中のプロセスを監視および管理できます。PID は、必要に応じて特定のプロセスを終了または強制終了するために使用することもできます。
親 PID	親プロセス ID (PPID) は、実行中の親プロセスに割り当てられた一意の数値識別子です。 **注:** PPID は、アドミニストレーターが子プロセスを生成したプロセスを特定し、システム内のプロセスのフローを追跡できるため、プロセス管理に役立ちます。PPID は、プロセスに割り当てられたリソースを管理し、子プロセスが必要なリソースにアクセスできるようにするためにも使用されます。

ユーザーの詳細ページに戻るには、「[ユーザーの詳細] ページ」を参照してください。

アプリケーションメトリクスページ

特定のアプリケーションに関連するパフォーマンスおよび使用状況データにアクセスします。この情報は、アプリケーションの効率を評価し、ボトルネックと最適化が必要な領域を特定し、パフォーマンスを向上させるために情報に基づいた意思決定を行うために重要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーデバイス - アプリケーションメトリクス

カード	説明
平均応答時間 (このフィールドがあるのは Web/SaaS アプリケーションのみ)	アプリケーションがユーザー要求に応答するまでにかかる時間 (ミリ秒)。 **注:** 応答時間が遅いと、ユーザーは不満を感じ、エンゲージメントが減少し、生産性が低下する可能性があります。一方、応答時間が短いと、ユーザーの満足度が向上し、エンゲージメントが増加する可能性があります。したがって、最適なユーザーエクスペリエンスを促進するために、主要なアプリケーションメトリクスとして応答時間を追跡し、それを継続的に監視して最適化することが不可欠です。
平均ページロード時間 (このフィールドがあるのは Web/SaaS アプリケーションのみ)	Web ページがそのコンテンツを完全に表示し、ユーザーの要求に応じてインタラクティブになるまでにかかる時間。
平均 DNS ルックアップ (このフィールドがあるのは Web/SaaS アプリケーションのみ)	ユーザーのデバイスがドメイン名を IP アドレスに解決するためにかかる時間 (ミリ秒)。 **注:** DNS ルックアップで、ユーザーのシステム上の DNS エントリのマッピングにエラーがあると判断された場合、ユーザーはインターネットまたは目的の Web サイトにアクセスできなくなります。
失敗した Web 要求 (このフィールドがあるのは Web/SaaS アプリケーションのみ)	要求された Web コンテンツまたはリソースをサーバーで正常に取得またはロードできなかったインスタンス。 **注:** 失敗した Web 要求の結果は、Web パフォーマンスに影響を与える潜在的な問題に関するインサイトを提供します。これは、ユーザーエクスペリエンスを低下させる可能性のあるサーバーエラー、壊れたリンク、ネットワークの問題などを特定するために役立ちます。失敗した要求の背後にある頻度、タイプ、および理由を理解することは、トラブルシューティング、Web インフラストラクチャの最適化、およびユーザーのスムーズな閲覧エクスペリエンスを促進するために役立ちます。
成功した Web 要求 (このフィールドがあるのは Web/SaaS アプリケーションのみ)	要求された Web コンテンツまたはリソースがサーバーで正常に取得またはロードされたインスタンス。
可用性	サービスが運用可能であり、ユーザーがアクセスできる時間の割合。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーデバイス - アプリケーションメトリクス (続く)

カード	説明
(このフィールドがあるのは Web/SaaS アプリケーションのみ)	
CPU 使用率 (このフィールドがあるのはインストールしたアプリケーションのみ)	アプリケーションによって消費された処理能力の割合 (%)。 **注:** CPU 使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、ユーザー満足度が低下する可能性があります。したがって、パフォーマンスのボトルネックを特定し、アプリケーションのパフォーマンスを最適化するための積極的な措置を講じます。
メモリ使用率 (このフィールドがあるのはインストールしたアプリケーションのみ)	アプリケーションによって消費されたメモリまたは RAM (ランダムアクセスメモリ) の量 (%)。 **注:** メモリ使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、クラッシュやシステムの不安定性を招く可能性があります。したがって、メモリ使用率を監視してリソース割り当てとキャパシティ計画を最適化し、アプリケーションにユーザーのデマンドを満たすための十分なリソースがあることを検証します。
I/O 読み取り (このフィールドがあるのはインストールしたアプリケーションのみ)	コンピューターシステム内のハードドライブやソリッドステートドライブなどのストレージデバイスからデータを読み取るプロセス。 **注:** 過剰な I/O 読み取り操作は、パフォーマンスのボトルネック、レイテンシの増加につながり、システムの応答時間が遅くなる可能性があります。したがって、I/O 読み取りアクティビティを監視して、データ検索プロセスがアプリケーションのパフォーマンスを妨げていないことを検証します。
I/O 書き込み (このフィールドがあるのはインストールしたアプリケーションのみ)	コンピューターシステム内のハードドライブやソリッドステートドライブなどのストレージデバイスにデータを保存または書き込むプロセス。 **注:** また、過剰な I/O 書き込み操作は、パフォーマンスのボトルネック、レイテンシの増加につながり、システムの応答時間が遅くなる可能性があります。したがって、I/O 書き込みアクティビティを監視して、データストレージプロセスがアプリケーションのパフォーマンスを妨げていないことを検証します。
クラッシュの回数	過去 2 時間に発生したデバイス上のアプリケーションのクラッシュの傾向。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーデバイス - アプリケーションメトリクス (続く)

カード	説明
(このフィールドがあるのはインストールしたアプリケーションのみ)	**注:** このグラフを分析することで、潜在的な問題を特定し、傾向を明らかにして、アプリケーションの信頼性とユーザーエクスペリエンスを向上させるための積極的な対策を講じることができます。

アプリケーションメトリクスのメインページに戻る方法については、「ユーザー - アプリケーションメトリクス」を参照してください。

デバイスメトリクスページ

CPU、メモリ、ディスク使用率、I/O 操作、バッテリー、エネルギー消費量などのリアルタイムのメトリクスにアクセスして、システムリソースの使用率、パフォーマンス、改善領域に関するインサイトを得ることができます。

デバイスメトリクス - パフォーマンス

カード	説明
CPU 使用率	アプリケーションによって消費された処理能力の割合 (%)。 **注:** CPU 使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、ユーザー満足度が低下する可能性があります。したがって、パフォーマンスのボトルネックを特定し、アプリケーションのパフォーマンスを最適化するための積極的な措置を講じます。
メモリ使用率	アプリケーションによって消費されたメモリまたは RAM (ランダムアクセスメモリ) の量 (%)。 **注:** メモリ使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、クラッシュやシステムの不安定を招く可能性があります。したがって、メモリ使用率を監視してリソース割り当てとキャパシティ計画を最適化し、アプリケーションにユーザーのデマンドを満たすために十分なリソースを確保します。
ディスク使用率	ディスクドライブ上のデータおよびアプリケーションによって消費されるストレージキャパシティの割合 (%)。 ディスク使用率が高くなると、システムパフォーマンスの低下、ロード時間の増加、ストレージ関連の潜在的な問題につながる可能性があります。ディスク使用率の監視は、ストレージリソースの最適化、データのボトルネックの防止、効率的なデータ管理の確保に不可欠であり、システム全体の安定性と応答性に貢献します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デバイスメトリクス - パフォーマンス (続く)

カード	説明
I/O 読み取りと書き込み	データがストレージデバイスから読み取られるレート、またはストレージデバイスに書き込まれるレート。このメトリクスは、ストレージシステムのデータ転送速度と効率性に関するインサイトを提供します。

デバイスメトリクス - バッテリー

フィールド	説明
バッテリのパーセンテージ	バッテリーの残りの充電率。

デバイスメトリクス - エネルギー

フィールド	説明
総エネルギー消費量	全体的なエネルギー使用量。効率的なリソース管理に不可欠です。
エネルギー損失	エネルギーの浪費。効率の改善を行うために重要です。
CPU エネルギー消費量	CPU によるエネルギー使用量。パフォーマンス最適化のためのインサイトを提供します。
ディスクエネルギー消費量	ディスク操作によって消費されるエネルギー。ストレージ効率の戦略の指針となります。
ネットワークエネルギー消費量	ネットワークアクティビティにおけるエネルギー使用量。省電力対策について通知します。
ディスプレイエネルギー消費量	ディスプレイによるエネルギー使用量。エネルギー効率の高いディスプレイ設定を容易にします。
SOC エネルギー消費量	システムオンチップによって消費されるエネルギー。ハードウェアの最適化に役立ちます。
MBB エネルギー消費量	モバイルブロードバンドによって使用されるエネルギー。モバイルデバイスの電源管理の指針となります。
EMI エネルギー消費量	電磁干渉によって消費されるエネルギー。干渉の低減にとって重要です。
その他のエネルギー消費量	特定のカテゴリで網羅されないエネルギー使用量。包括的なインサイトを提供します。

メインのデバイスメトリクスページに戻る方法については、「ユーザー — デバイスメトリクス」を参照してください。

ネットワークページ

ネットワーク構成のさまざまな側面に関する貴重なインサイトを取得します。これには、ネットワークサーバー、Wi-Fi の詳細、有線接続の詳細、アプリケーションネットワークホップの情報が含まれ、ユーザーがネットワークパフォーマンスを最適化できます。

ネットワークページに表示される重要な情報は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ネットワーク - 接続

フィールド	説明
Wi-Fi の詳細 (WiFi details)	Wi-Fi 接続の詳細。
有線接続の詳細 (Wired connection details)	有線接続情報。

ネットワーク - ホップ

フィールド	説明
ホップ	データパケットが宛先に向かう途中で、あるネットワークノードまたはルーターから別のネットワークノードまたはルーターに移動するときに取るパスに沿った特定の経由先。
ドメイン名	インターネット上のネットワークドメインを識別する名前。
住所	特定のルーターに割り当てられた IP アドレス。
RTT1	最初のパケットがホップに到達して戻るまでにかかる時間 (ミリ秒)。
RTT2	2 番目のパケットがホップに到達して戻るまでにかかる時間 (ミリ秒)。
RTT3	3 番目のパケットがホップに到達して戻るまでにかかる時間 (ミリ秒)。

メインのネットワークページに戻る方法については、「ユーザー - ネットワーク」を参照してください。

アクセスページ

ユーザー名、ユーザータイプ、ログインタイプ、前回のログインのタイムスタンプ、ホストなどの重要なユーザーログインの詳細を表示します。これらの重要な情報を表示することで、ユーザーは自分自身を簡単に識別し、割り当てられたユーザータイプとログイン方法を理解し、ログイン情報を効果的に管理できます。

[アクセス] ページに表示される重要な情報は次のとおりです。

ユーザー - アクセスページ

フィールド	説明
ログイン	
ユーザー名	ユーザーがアプリケーションにアクセスするために使用する一意の識別子。
ユーザータイプ	システム内のアクセスまたは権限のレベルに基づいてユーザーに割り当てられるロール。
ログインタイプ	パスワードベースのマルチファクター認証、シングルサインオンなど、ユーザーがシステムにログインするために使用する認証メカニズム。
前回のログイン	ユーザーがデバイスに正常にアクセスした最新のインスタンスを示す日時。
ユーザープロファイル (Windows のみ)	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー - アクセスページ (続く)

フィールド	説明
ローカルパス	デバイスのオンボードストレージまたはファイルシステムへのパス。
前回使用	デバイスが最後にアクティブに使用された日時、または操作やアクティビティのために最後にアクセスされた日時。
SID	デバイスの識別に使用される一意の英数字の識別子。
ロード完了	デバイスのオペレーティングシステムまたはソフトウェアが正常に初期化または開始されたかどうかを示します。

メインのアクセスページに戻る方法については、「ユーザー - アクセス」を参照してください。

デバイスリスト

デバイスページには、デバイス、そのアサインされたユーザー、前回のログイン、一致するアサイン、ステータス、アクティブアラート、およびインシデントに関する情報が表示されます。

[デバイス] フォーム

フィールド	説明
デバイス	ラップトップやモバイルデバイスなどの実際の物理または仮想ハードウェア。
アサイン先	デバイスがアサインされたユーザーの名前。 ユーザーが ServiceNow ユーザーでない場合、名前は「-」として表示されます。
前回のログイン	デバイスに前回ログインしたユーザーの名前。 ユーザーが ServiceNow ユーザーでない場合、名前は「-」として表示されます。
アサイン先に一致	ユーザーが DEX へのコネクトに使用しているデバイスがユーザーの名前にアサインされているかどうかを示します。 **注:** ユーザーがデバイスの所有者である場合、このフィールドには [はい] と表示されます。共有デバイスの場合は、ユーザーがそのデバイスの所有者である場合にのみ [はい] と表示されます。
デバイスステータス	デバイスの現在のステータス (稼働中、停止中、不明など)。
アラート	デバイスのアクティブなアラートの合計数。
インシデント	デバイスのアクティブなインシデントの合計数。

メインデバイスページに戻る方法については、「デバイスページ」を参照してください。

管理カード

管理カードを使用すると、アドミニストレーターはアプリケーションを監視および管理し、必要に応じてアプリケーションを追加、有効化、または無効化できます。さらに、コンプライアンスに適用されるポリシーの数、DEX ユーザーと DEX アドミニストレーター情報のリスト、メトリクスルールリ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スト、およびデータ分析用にエージェントクライアントコレクターがインストールされているデバイスなどのインサイトも提供します。

管理ページカード

カード	説明
アプリケーションとデバイスヘルス	
アプリケーションの管理	現在監視されているアプリケーションの数。
ポリシー	アプリケーションに適用されたポリシーの数。
メトリクスルール	定義されている条件とメトリクスに基づいてアラートを生成する DEX メトリクスルールのリスト。
ユーザー	DEX ユーザー、アプリケーション、およびデバイスのページにアクセスできるユーザーの数。
DEX アドミニストレーター	DEX 管理ページにアクセスできるユーザーの数。
エージェントの健全性	エージェントクライアントコレクター がインストールされているユーザーデバイスの数。 エージェントの健全性には、稼働中のエージェントの数と停止中のエージェントの数も表示されます。
デスクトップアシスタント	
使用状況メトリクス	デバイスの接続ステータス、ログインステータス、および現在実行中のバージョンに関する情報。詳細については、「デスクトップアシスタントの使用状況メトリクスの表示」を参照してください。

管理の詳細ページに戻るには、「DEX 管理ページ」を参照してください。

カスタムアプリケーションフォーム

カスタムアプリケーションフォームを使用して、監視するアプリケーションの詳細を追加または編集できます。

[新しいアプリケーションを追加] フォーム

フィールド	説明
アプリケーション名	監視するアプリケーションの名前。 SAM プラグイン [com.snc.samp] がインストールされている場合、[アプリケーション名] フィールドが [samp_sw_product] テーブルを参照するドロップダウンリストに変わります。ドロップダウンリストにアプリケーションが見つからない場合は、**[+ 新しいカスタムソフトウェア (+ New custom software)]** を選択し、アプリケーション名と発行元で保存すると追加できます。
公開者	アプリケーションを配布およびサポートする権限を持つ会社。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新しいアプリケーションを追加] フォーム (続く)

フィールド	説明
+ 新しいカスタムソフトウェア	SAM プラグイン [com.snc.samp] がインストールされている場合、[アプリケーション名] フィールドが [samp_sw_product] テーブルを参照するドロップダウンリストに変わります。ドロップダウンリストにアプリケーションが見つからない場合は、**[+ 新しいカスタムソフトウェア (+ New custom software)]** を選択し、アプリケーション名と発行元で保存すると追加できます。
サポートグループ	アプリケーションで発生する可能性のある問題や課題をユーザーが解決できるように支援するチーム。サービス中断やその他のインシデントが発生した場合、サポートグループは、インシデントを管理し、できるだけ速やかにサービスを復元する責任を負います。
アプリケーションタイプを選択： • これは Web/SaaS (.com) アプリケーションです • これはインストール済みの (.exe、.app) アプリケーションです	Web/SaaS またはインストール済みアプリケーションのいずれかを選択するオプション。
ドメイン/URL (このフィールドは、Web/SaaS (.com) アプリケーションを選択した場合にのみ表示されます。)	アプリケーションを起動し、その機能にアクセスするために使用される Web アドレス。
• Windows：プライマリプロセス名 (例： process.exe) • Windows：セカンダリプロセスをカンマで区切って列挙 • macOS：プライマリプロセス名 (例：process.app) • macOS：セカンダリプロセスをカンマで区切って列挙 (これらのフィールドは、インストール済みアプリケーションを選択した場合にのみ表示されます。)	• Windows：プライマリプロセス名 **(process.exe** など)：Windows アプリケーションのプライマリ実行インスタンスの一意の識別子。 • Windows：セカンダリプロセス名 (コンマ区切り)：Windows アプリケーションのセカンダリ実行インスタンスの一意の識別子。 • macOS：プライマリプロセス名 **(process.exe** など)：macOS アプリケーションのプライマリ実行インスタンスの一意の識別子。 • macOS：セカンダリプロセス名 (コンマ区切り)：macOS アプリケーションのセカンダリ実行インスタンスの一意の識別子。
Web エンドポイント接続 (このフィールドは、インストール済みアプリケーションを選択した場合にのみ表示されます。)	ネットワークレイテンシの測定に使用されるドメインのカンマ区切りリスト。例：company.zoom.us、company.outlook.com。 **注:** 通常、クラウドに接続するインストール済みのアプリケーションについては、このフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新しいアプリケーションを追加] フォーム (続く)

フィールド	説明
ロゴをアップロード (このフィールドは、既存のアプリケーションでのみ表示されます。)	アプリケーションのロゴをアップロードまたは編集するためのリンク。
モニタリング (このフィールドは、アプリケーションとデバイスヘルスのオンボーディングの際は表示されません。)	ユーザーがアプリケーションの監視ステータスを切り替えて、有効または無効にできるようにするためのスライダー。 監視するアプリケーションで、監視切り替えスイッチが有効になっていることを確認します ( )。

オンボーディングトピックに戻るには、「DEX アプリケーションとデバイスヘルスのオンボーディング」を参照してください。カスタムアプリケーションを追加できるページに戻るには、「監視する新しいアプリケーションを追加する」を参照してください。

メトリクスルールページ

メトリクスルールページには、名前、CI タイプ、アプリケーション名、アラート重大度、アラートステータスなど、特定のルールに関する情報が表示されます。

メトリクスルール - フィールドおよび説明

フィールド	説明
名前	メトリクスルールの名前。
タイプ	メトリクスルールが適用される CI タイプ (Saas/Web、インストール済み、デバイスなど)。
アプリケーション	メトリクスルールが適用されるアプリケーション名。 CI タイプが [デバイス] の場合、アプリケーション名は N/A としてマークされます。
アラート重大度	アラートに割り当てられた緊急度または重要度のレベル。
ステータス	アクティブか非アクティブかを示す、アラートルールの現在のステータス。
アクション	アラートの修復アクションをトリガーするメトリクスルールのアラートアクション。
更新日時	メトリクスルールが最後に更新された日時。

メトリクスルールページに戻る方法については、「デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のメトリクスルール」を参照してください。

DEX コンテンツプレイブック の参照情報

参照トピックでは、DEX コンテンツプレイブック により提供されるポリシーとチェック定義に関する詳細情報を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Mac 向けの DEX ポリシー

Mac 向けのポリシーは、アプリケーションが一貫した、安全で、準拠した方法で使用されることを促進するためのガイドラインおよびルールです。DEX ポリシーは、組織がデータ侵害のリスクを軽減し、データの品質と精度を向上させ、アプリケーションのパフォーマンスと可用性を最適化するために役立ちます。

macOS システムの場合、データ全体を取得するには、後続のコンテンツを /etc/sudoers に含めます。

エージェントのバージョン 3.4.0 以前の場合：

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

エージェントのバージョン 3.4.1 以降の場合：

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

注: アプリケーションまたはデバイスの履歴データは、過去 7 日間メトリックベースデータベースに保持されている情報です。これに対して最新データは、入手可能な最新の情報に基づいています。

Mac 向けのポリシー - アプリケーション

DEX は、アプリケーションに対して次のポリシーを提供します。

ポリシー名	説明	チェックインスタンス	頻度	履歴/最新	チェックインスタンスパラメーター
DEX Mac アプリメトリクス	このポリシーは、Mac デバイスでアプリケーションメトリクスを収集し、メトリクスデータをメトリクスベースに送信します。	os.mac.check-app-historical	5 分	履歴	cpu_usage、memory_usage、

Mac 向けのポリシー - デバイス

DEX は、デバイスに対して次のポリシーを提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポリシー名	説明	チェックインスタンス	頻度	履歴/最新	チェックインスタンスパラメーター
DEX Mac デバイスのメトリクス	このポリシーは、Mac デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータを ServiceNow インスタンスに送信します。	os.mac.check-system-metrics-latest	24 時間	最新	uptime、logged_in、firewall_enable
DEX Mac デバイスのメトリクス	このポリシーは、Mac デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータを ServiceNow インスタンスに送信します。	os.mac.check-system-metrics-latest	6 時間	最新	cpu_usage、memory_usage
DEX Mac デバイスのメトリクス	このポリシーは、Mac デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータをメトリックベースに送信します。	os.mac.check-system-metrics-historical	5 分	履歴	disk_usage、io_usage_write、io_usa
DEX Mac デバイスのメトリクス	このポリシーは、実行中の Mac プロセスのデータを収集し、そのデータを ServiceNow インスタンスに送信します。	os.mac.check-process-data	6 時間	適用外	該当なし

注: インスタンスでコンテンツプレイブックプラグインをアップグレードし、予期しないポリシー更新の問題が発生した場合は、Now Support ナレッジベース記事「Troubleshooting: Policy update issues post DEX plugin upgrade (トラブルシューティング：DEX プラグインアップグレード後のポリシー更新の問題) [KB1586917]」を参照してください。

Windows 向けの DEX ポリシー

Windows 向けのポリシーは、アプリケーションが一貫した、安全で、準拠した方法で使用されるようにするためのガイドラインおよびルールです。DEX ポリシーは、組織がデータ侵害のリスクを軽減し、データの品質と精度を向上させ、アプリケーションのパフォーマンスと可用性を最適化するために役立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Windows デバイスの完全なプレイブックデータを取得するには、エージェントクライアントコレクター (ACC) をローカルシステムアカウントで実行する必要があります。ACC サービスをローカルシステムアカウントとして設定する方法の詳細については、「エージェントクライアントコレクターのローカルシステムアカウントとしての実行」を参照してください。

注: アプリケーションまたはデバイスの履歴データは、過去 7 日間メトリックベースデータベースに保持されている情報です。これに対して最新データは、入手可能な最新の情報に基づいています。

Windows 向けのポリシー - アプリケーション

DEX は、アプリケーションに対して次のポリシーを提供します。

ポリシー名	説明	チェックインスタンス	頻度	履歴/最新	チェックインスタンスパラメーター
DEX Windows アプリのメトリクス	このポリシーは、Windows デバイスでアプリケーションメトリクスを収集し、メトリクスデータをメトリックベースに送信します。	os.win.check-app-historical	5 分	履歴	cpu_usage、memory_usage、

Windows 向けのポリシー - デバイス

DEX は、デバイスに対して次のポリシーを提供します。

ポリシー名	説明	チェックインスタンス	頻度	履歴/最新	チェックインスタンスパラメーター
DEX Windows デバイスのメトリクス	このポリシーは、Windows デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータを ServiceNow インスタンスに送信します。	os.win.check-system-metrics-latest	24 時間	最新	uptime、logged_in、antivirus_enabled
DEX Windows デバイスのメトリクス	このポリシーは、Windows デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータを ServiceNow インスタンスに送信します。	os.win.check-system-metrics-latest	6 時間	最新	cpu_usage、memory_usage

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポリシー名	説明	チェックインスタンス	頻度	履歴/最新	チェックインスタンスパラメーター
DEX Windows デバイスのメトリクス	このポリシーは、Windows デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータをメトリックベースに送信します。	os.win.check-system-metrics-historical	5 分	履歴	disk_usage、io_usage_write、io_usag
DEX Windows デバイスのメトリクス	このポリシーは、実行中の Windows プロセスのデータを収集し、そのデータを ServiceNow インスタンスに送信します。	os.win.check-process-data	6 時間	適用外	該当なし

注: インスタンスでコンテンツプレイブックプラグインをアップグレードし、予期しないポリシー更新の問題が発生した場合は、Now Support ナレッジベース記事「Troubleshooting: Policy update issues post DEX plugin upgrade (トラブルシューティング：DEX プラグインアップグレード後のポリシー更新の問題) [KB1586917]」を参照してください。

Mac 用の DEX チェック定義

Mac 用のチェック定義は、Mac デバイスのパフォーマンス、セキュリティ、および適合率を評価する、事前定義されたルールと基準のセットです。これらのチェックでは、CPU 使用率、メモリ使用率、バッテリーの詳細、ファイアウォールステータスなどのさまざまな面をカバーできます。

macOS システムの場合、データ全体を取得するには、後続のコンテンツを /etc/sudoers に含めます。

エージェントのバージョン 3.4.0 以前の場合：

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

エージェントのバージョン 3.4.1 以降の場合：

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
 Defaults:_servicenow !requiretty
```

注: チェック定義と取得可能な関連データを構成できます。リストされている一部のチェック定義により、個人情報を含むデータや個人情報と見なされるデータが取得される場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義 - アプリケーション (メトリクス)

DEX は、アプリケーションの実行中にのみアクセスできる次のチェック定義を提供します。ただし、os.mac.check-app-version、os.mac.check-app-is-installed、os.mac.check-app-last-access-time、os.mac.check-app-last-updated チェック定義は例外であり、これらはアプリケーションが実行していないときでもアクセスできます。チェック定義パラメーターでは、次のようになります。

- appName = アプリケーション名。例：Webex。
- appSysId = アプリケーションの sys id。
- primaryProcess = パイプ記号 (|) で区切られたアプリケーションのプライマリプロセスのリスト。エンドポイントデバイスに存在する最初のプロセスが優先されます。例 1：Webex.app。例 2：Microsoft Teams.app | Microsoft Teams Classic.app。

  注: Teams アプリケーションのプライマリプロセスが、あるエンドポイントデバイスでは Microsoft Teams.app で、別のエンドポイントデバイスでは Microsoft Teams classic.app である場合、エンドポイントデバイスでプロセスの可用性に基づいて優先度を決定する際に、エンドポイントデバイスに最初に存在するプロセスが優先されます。

- secondaryProcesses = パイプ記号 (|) で区切られたアプリケーションのセカンダリプロセスのリスト。例：Cisco WebEx Start.app | webexmtaV2.app。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.mac.check-app-cpu-usage	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションで使用されている CPU リソースの量を確認します。
os.mac.check-app-memory-usage	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションで使用されているメモリリソースの量を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.mac.check-app-listening-ports	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	受信ネットワークトラフィックがアプリケーションに到達できる、開いているポート番号を取得します。
os.mac.check-app-last-updated	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	最新のアプリケーション更新インストールの日時を確認します。 **注:** このチェック定義では、アプリケーションが実行中ステータスである必要はありません。
os.mac.check-app-version	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションのバージョン番号を取得します。 **注:** • このチェック定義では、アプリケーションが実行中ステータスである必要はありません。 • アプリケーションにバージョンがない場合、チェック定義はそのアプリケーションに対して文字列「unversioned」を返します。
os.mac.check-app-is-installed	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes	アプリケーションがデバイスにインストールされているかどうかを確認します。 **注:** このチェック定義では、アプリケーションが実行中ステータスである必要はありません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
	separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	
os.mac.check-app-is-running	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションが現在実行中ステータスかどうかを確認します。
os.mac.check-app-uptime	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	指定されたアプリケーションのアップタイムをチェックします。
os.mac.check-app-last-access-time	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションが実行された最新の時間を確認します。 注: • このチェック定義では、アプリケーションが実行中ステータスである必要はありません。 • 過去 7 日以内にアプリケーションが実行されていない場合、最終アクセス時間は空になります。
os.mac.check-app-io-usage-read	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name>	アプリケーションの読み取り I/O (入力/出力) 操作の使用状況を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
	• --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	
os.mac.check-app-io-usage-write	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションの書き込み I/O (入力/出力) 操作の使用状況を確認します。
os.mac.check-app-domain-network-latency	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application> • --domain=<domain of the application>	アプリケーションドメインのネットワークレイテンシをフェッチします。

チェック定義 - デバイス (メトリクス)

DEX は、デバイスに対して次のタイプのチェック定義を提供します。

チェック定義名	説明
os.mac.check-system-cpu-usage	CPU 使用率を確認します。
os.mac.check-system-cpu-details	CPU 名、物理コアと論理コアの数、およびアーキテクチャ情報を取得します。
os.mac.check-system-memory-usage	システムメモリ使用率を確認します。
os.mac.check-system-last-access-time	現在のデバイスが最後にアクセスされた時刻をチェックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	説明
	注: このチェック定義はロックされたデバイスとロック解除されたデバイスで機能します。
os.mac.check-system-uptime	システムが最後に起動されてからの経過時間を確認します。
os.mac.check-system-time	UNIX タイムスタンプを使用して、協定世界時 (UTC) で現在の時刻を確認します。
os.mac.check-system-device-crashes	デバイス上のさまざまなクラッシュの詳細を取得します。
os.mac.check-system-device-details	シャーシのタイプ、モデル、およびシリアル番号を取得します。
os.mac.check-system-device-events	指定された時間間隔中にデバイスで発生したイベントの詳細を取得します。Mac のイベントには、前回の起動、ログインしたユーザー、インストール済みソフトウェア、更新済みソフトウェア、追加されたユーザー、パスワードのリセットなどがあります。
os.mac.check-system-disk-details	合計スペース、使用済みスペース、空きスペースなどのディスクの詳細を取得します (バイト単位)。
os.mac.check-system-disk-io-usage-read	1 秒あたりのディスク読み取りバイト数を取得します。
os.mac.check-system-disk-io-usage-write	1 秒あたりのディスク書き込みバイト数を取得します。
os.mac.check-system-disk-usage	ディスク使用領域を合計領域に対する割合として取得します。
os.mac.check-system-os-details	オペレーティングシステムの名前、バージョン、プラットフォーム、アーキテクチャ、およびインストール日を取得します。
os.mac.check-system-net-bytes-incoming	すべてのネットワークデバイスでの 1 秒あたりの受信ネットワークバイト数を取得します。
os.mac.check-system-net-bytes-outgoing	すべてのネットワークデバイスでの 1 秒あたりの送信ネットワークバイト数を取得します。
os.mac.check-system-logged-in-users	現在デバイスにログインしているユーザーの詳細を取得します。
os.mac.check-system-session-details	現在ログインしているユーザーのセッション時間を取得します (分単位)。
os.mac.check-system-network-details	イーサネット、Wi-Fi、およびその他の関連情報を含むネットワークの詳細を取得します。
os.mac.check-system-battery-details	バッテリー残量、設計電圧、推定実行時間、バッテリーの最大容量など、バッテリー関連データを取得します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	説明
	注: バッテリーが搭載されていないため、このチェック定義は仮想マシン (VM) またはデスクトップには適用されません。
os.mac.check-system-battery-charge-percentage	デバイスにあるバッテリーの充電率を取得します。 注: バッテリーが搭載されていないため、このチェック定義は仮想マシン (VM) またはデスクトップには適用されません。
os.mac.check-system-firewall-enabled	オペレーティングシステムのファイアウォールがアクティブで有効になっているかどうかを確認します。
os.mac.check-system-pending-updates	保留中のソフトウェア更新のステータスを確認します。
os.mac.check-system-admin-users	ローカルアドミニストレーター権限を持つすべてのユーザーアカウントを取得します。
os.mac.check-system-reboot-details	デバイスの再起動の詳細を取得します。
os.mac.check-system-os-setup-details	デバイスのおおよその OS 経過時間を取得します。

チェック定義 - 診断アクション

DEX は、診断アクションに対して次のタイプのチェック定義を提供します。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.mac.check-app-process-ids	--process_name=<process name>	アプリケーションに関連付けられている親プロセスとすべての子プロセスの両方のプロセス ID (PID) を取得します。
os.mac.check-process-cpu	該当なし	実行中のすべてのプロセスのリストを、CPU 使用率、CPU 時間、プロセス ID (PID)、親プロセス ID (PPID)、および名前とともに取得します。
os.mac.check-process-memory	該当なし	実行中のすべてのプロセスのリストを、メモリ使用量 (KB 単位)、プロセス ID (PID)、親プロセス ID (PPID)、および名前とともに取得します。
os.mac.check-process-data	該当なし	現在実行中のすべてのプロセスの CPU 使用率、メモリ使用率、およびディスク使用率を取得します。
os.mac.check-process-disk	該当なし	実行中のすべてのプロセスのリストを、ディスク使用量 (バイ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
		ト単位)、プロセス ID (PID)、親プロセス ID (PPID)、および名前とともに取得します。
os.mac.check-traceroute	--url=<url> --max_hops = <default value is 65> --timeout = <default value is 5>	各ネットワークホップの IP アドレス、ドメイン名、および往復時間 (RTT) を取得します。
os.mac.check-ping-test	--url=<url>	指定された URL に ping 要求を送信し、URL が現在到達可能かどうかを示す接続ステータスを返します。

チェック定義 - 修復アクション

DEX は、修復アクションに対して次のタイプのチェック定義を提供します。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.mac.action-kill-process	--pid=<process id> または --process_name=<executable file name> **注:** プロセス ID はアプリケーション名よりも優先されます。	プロセス ID (PID) または実行可能 (.app) ファイル名で指定された 1 つまたは複数の実行中のプロセスを終了します。
os.mac.action-restart-service	--service_name=<service name>	システムへの入力としてサービス名を受け取る、ログ記録されたユーザーサービスを再起動します。

Windows 用の DEX チェック定義

Windows 用のチェック定義は、Windows デバイスのパフォーマンス、セキュリティ、および適合率を評価する、事前定義されたルールと基準のセットです。これらのチェックでは、CPU 使用率、メモリ使用率、ネットワークテスト、ネットワークバイト数、ログインユーザー数などのさまざまな面をカバーできます。

Windows デバイスの完全なプレイブックデータを取得するには、エージェントクライアントコレクター (ACC) をローカルシステムアカウントで実行する必要があります。ACC サービスをローカルシステムアカウントとして設定する方法の詳細については、「エージェントクライアントコレクターのローカルシステムアカウントとしての実行」を参照してください。

注: チェック定義と取得可能な関連データを構成できます。リストされている一部のチェック定義により、個人情報を含むデータや個人情報と見なされるデータが取得される場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義 - アプリケーション (メトリクス)

DEX は、アプリケーションの実行中にのみアクセスできる次のチェック定義を提供します。ただし、os.win.check-app-crash-rate および os.win.check-app-last-access-time チェック定義は例外であり、これらはアプリケーションが実行されていないときでもアクセスできます。チェック定義パラメーターでは、次のようになります。

- appName = アプリケーション名。例：Zoom。
- appSysId = アプリケーションの sys id。
- primaryProcess = パイプ記号 (|) で区切られたアプリケーションのプライマリプロセスのリスト。エンドポイントデバイスに存在する最初のプロセスが優先されます。例 1：chrome.exe。例 2：teams.exe | msteams.exe。

  注: Teams アプリケーションのプライマリプロセスが、Windows 10 では teams.exe で、Windows 11 では msteams.exe である場合、エンドポイントデバイスでプロセスの可用性に基づいて優先度を決定する際に、エンドポイントデバイスに最初に存在するプロセスが優先されます。

- secondaryProcesses = パイプ記号 (|) で区切られたアプリケーションのセカンダリプロセスのリスト。例：cpthost.exe | cptservice.exe。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.win.check-app-cpu-usage	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションで使用されている CPU リソースの量を確認します。
os.win.check-app-memory-usage	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションで使用されているメモリの量を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.win.check-app-last-access-time	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションが実行された最新の時間を確認します。 **注:** • このチェック定義では、アプリケーションが実行中ステータスである必要はありません。 • 過去 7 日以内にアプリケーションが実行されていない場合、最終アクセス時刻は空になります。 • アプリケーションのプロセスパスが 7 日以内に変更された場合 (アプリの更新中に発生する可能性があります)、アプリを再度実行するまで、最終アクセス時刻は空になります。 • 7 日間の保持ポリシーを変更するには、次の方法でレジストリパスを変更します。 ◦ レジストリキー："HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Session Manager\BAM" ◦ レジストリ名："UserSettingsLifetimeMs" ◦ レジストリタイプ：REG_DWORD (32 ビット値) ◦ レジストリ値：時間 (ミリ秒)
os.win.check-app-last-updated	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes	最新のアプリケーション更新インストールの日時を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
	separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	
os.win.check-app-crash-rate	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションのクラッシュ率を取得します。 このチェック定義は以下をサポートしています。 • Microsoft OneDrive、Microsoft Teams、Microsoft Excel、Microsoft OneNote、Microsoft PowerPoint、Microsoft Outlook、Microsoft Word など、クラッシュ時に Windows アプリのクラッシュイベント (イベント ID = 1000) を発行するアプリケーション。 • Zoom アプリケーション。 **注:** このチェック定義では、アプリケーションが実行中である必要はありません。
os.win.check-app-uptime	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	指定されたアプリケーションのアップタイムをチェックします。

チェック定義 - デバイス (メトリクス)

DEX は、デバイスに対して次のタイプのチェック定義を提供します。

チェック定義名	説明
os.win.check-system-cpu-usage	現在の CPU 使用率を確認します。
os.win.check-system-cpu-details	CPU ID、CPU 名、物理コアと論理コアの数、およびアーキテクチャ情報を取得します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	説明
os.win.check-system-memory-usage	現在のシステムメモリ使用率を確認します。
os.win.check-system-last-access-time	現在のデバイスが最後にアクセスされた時刻をチェックします。 **注:** このチェック定義はロックされたデバイスとロック解除されたデバイスで機能します。このチェック定義が初めて実行されると、イベントがキャプチャされ、データがないためエラーメッセージが生成されます。
os.win.check-system-uptime	システムが最後に起動されてからの経過時間を確認します。
os.win.check-system-disk-io-usage-read	1 秒あたりのディスク読み取りバイト数を取得します。
os.win.check-system-disk-io-usage-write	1 秒あたりのディスク書き込みバイト数を取得します。
os.win.check-system-energy-consumption	Windows デバイスの CPU、SoC、ディスプレイ、ディスク、ネットワーク、MBB、EMI、その他、合計、および損失に関するエネルギー消費量の値をミリワット時で取得します。 **注:** このチェック定義は、エネルギーセンサーを持たない仮想マシンとは互換性がありません。 最新データを取得する他のチェック定義とは異なり、このチェック定義は過去 5 分間のデータの合計を取得します。
os.win.check-system-time	UNIX タイムスタンプを使用して、協定世界時 (UTC) で現在の時刻を確認します。
os.win.check-system-power-plan	アクティブな電源プランの名前を取得します。
os.win.check-system-os-details	オペレーティングシステムの名前、バージョン、プラットフォーム、アーキテクチャ、およびインストール日を取得します。
os.win.check-system-device-crashes	デバイス上のさまざまなクラッシュの詳細を取得します。
os.win.check-system-device-events	指定された時間間隔中にデバイスで発生したイベントの詳細を取得します。Windows のイベントには、前回の起動とログインユーザーが含まれます。
os.win.check-system-disk-usage	ディスク使用領域を合計領域に対する割合として取得します。
os.win.check-system-battery-details	バッテリー残量、設計電圧、推定実行時間、バッテリーの最大容量など、バッテリー関連データを取得します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	説明
	注: このチェック定義は、バッテリーを搭載していないため、仮想マシン (VM) またはデスクトップには適用されません。
os.win.check-system-network-details	イーサネット、Wi-Fi、およびその他の関連情報を含むネットワークの詳細を取得します。
os.win.check-system-logged-in-users	現在デバイスにログインしているユーザーのログインユーザー ID を確認します。
os.win.check-system-power-consumption	デバイスの消費電力をミリワット単位で取得します。 注: このチェック定義は物理マシンとのみ互換性があり、仮想マシン (VM) はサポートしていません。
os.win.check-system-admin-users	ローカルアドミニストレーター権限を持つすべてのユーザーアカウントを取得します。
os.win.check-system-bsod	ブルースクリーン (BSOD) の発生回数、メッセージ、ID、レベル、および時刻を取得します。 注: このチェック定義は、イベント ID = 41,1001,6008 のシステムイベントを発行する BSOD をサポートします。
os.win.check-system-firewall-enabled	オペレーティングシステムのファイアウォールがアクティブで有効になっているかどうかを確認します。
os.win.check-system-antimalware-details	デバイス上のマルウェア対策ソフトウェアの詳細を取得します。
os.win.check-system-reboot-details	再起動期間 (秒) と最後の再起動タイムスタンプ (UNIX エポック時間) を取得します。 注: 表示される値は、システムの更新中、停電中、手動操作中など、システムの再起動が中断された場合は正確に反映していない場合があります。
os.win.check-system-os-setup-details	デバイスのおおよその OS 経過時間を取得します。

チェック定義 - 診断アクション

DEX は、診断アクションに対して次のタイプのチェック定義を提供します。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
診断アクション		

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.win.check-app-process-ids	--process_name=<process name>	アプリケーションに関連付けられている親プロセスとすべての子プロセスの両方のプロセス ID (PID) を取得します。
os.win.check-process-cpu	該当なし	実行中のすべてのプロセスのリストを、CPU 使用率、CPU 時間、プロセス ID (PID)、親プロセス ID (PPID)、および名前とともに取得します。
os.win.check-process-memory	該当なし	実行中のすべてのプロセスのリストを、メモリ使用量 (KB 単位)、プロセス ID (PID)、親プロセス ID (PPID)、および名前とともに取得します。
os.win.check-process-disk	該当なし	実行中のすべてのプロセスのリストを、ディスク使用量 (バイト単位)、プロセス ID (PID)、親プロセス ID (PPID)、および名前とともに取得します。
os.win.check-rssi-value	該当なし	現在接続されている Wi-Fi インターフェイスの受信信号強度インジケーター (RSSI) 値を取得します。 RSSI は、無線アクセスポイント (AP) とデバイス間の信号強度を示し、RSSI 値が大きいほど信号強度が強いことを示します。 **注:** このチェック定義は仮想マシンには適用できません。

チェック定義 - 修復アクション

DEX は、修復アクションに対して次のタイプのチェック定義を提供します。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.win.action-kill-process	--pid=<process id> または --process_name=<list of comma separated executable file names>	プロセス ID (PID) または実行可能 (.exe) ファイル名のリストで指定された 1 つまたは複数の実行中のプロセスを終了します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
	注: プロセス ID はアプリケーション名よりも優先されます。	
os.win.action-restart-service	--service_name=<service name>	システムへの入力としてサービス名を受け取る、ログ記録されたユーザーサービスを再起動します。
os.win.action-flush-dns-cache	適用外	Windows デバイスの DNS キャッシュをフラッシュします。
os.win.action-clear-browser-cache	--auto_close = <true/false> **注:** 自動クローズが有効になっている場合、ブラウザーのキャッシュをクリアしている間、ブラウザは閉じらます。また、その逆も同様です。 --browsers = <List of comma separated browsers>	Google Chrome、Mozilla Firefox、Microsoft Edge などのサポートされているブラウザーのキャッシュをクリアします。 **注:** この定義チェックを実行する前に、ブラウザーの作業内容を保存してください。

DEX デスクトップアシスタント 参照

参照トピックは、デスクトップアシスタント を構成および管理するために使用しているフォームとダッシュボードの追加情報を提供しています。

デスクトップアシスタント の使用状況メトリクス

使用状況メトリクスダッシュボードを使用すると、デバイスの接続ステータス、ユーザーのログインステータス、アプリケーションのバージョン、および デスクトップアシスタントアプリケーションを使用して作成されたインシデントの数を監視し、ServiceNow インスタンスとの円滑な通信を確保できます。

デスクトップアシスタントの使用状況メトリクスダッシュボード

カード	説明	ソーステーブル
接続ステータス	デバイスが現在 ServiceNow インスタンスに接続されているかどうかを示します。 **注:** ユーザーが 6 時間、非アクティブの状態であれば、ログインしていながらアクティブではないという場合でも、接続ステータスは「ダウン」と見なされます。 この情報は、接続の問題をトラブルシューティングし、デバイ	DEX デスクトップアシスタント [sn_dex_desktop_exp]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デスクトップアシスタントの使用状況メトリクスダッシュボード (続く)

カード	説明	ソーステーブル
	スが必要なリソースにアクセスできることを保証するために役立ちます。	
ログインしました	ユーザーが現在デバイスにログインしているかどうかを示します。ユーザーのログインステータスは、ユーザーがログインまたはログアウトすると更新されます。 この情報は、デバイスが現在使用されているかどうかを判断し、ユーザーアクティビティを経時的に追跡するのに役立ちます。	DEX デスクトップアシスタント [sn_dex_desktop_exp]
使用中の デスクトップアシスタント バージョン	ユーザーデバイスで実行されている デスクトップアシスタントの現在のバージョンを表示します。 この情報は、アプリケーションが最新の状態であることを確認し、OS または他のアプリケーションとの潜在的な互換性の問題を特定するのに役立ちます。	DEX デスクトップアシスタント [sn_dex_desktop_exp]

使用状況メトリクスにアクセスできる [使用状況メトリクス] ページまたは [管理] ページに戻る方法については、「デスクトップアシスタントの使用状況メトリクスの表示」または「DEX 管理ページ」を参照してください。

デスクトップアシスタント とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、デスクトップアシスタント [sn_dex_desktop] プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
デスクトップアシスタント アドミン [sn_dex_desktop.admin]	構成の管理と、アプリケーション内で発生する可能性のある問題の解決を担当します。	sn_dex_desktop.user
デスクトップアシスタント ユーザー [sn_dex_desktop.user]	デスクトップアシスタント の使用を担当します。アプリケーション内のアイテムを構成することはできません。	• sn_incident_read • sn_change_read

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
デスクトップアシスタント [sn_dex_desktop_app]	アプリケーションのレジストリ。 アドミニストレーターは、このテーブルに移動して デスクトップアシスタント のタイトルを更新できます。
デスクトップアシスタントカード [sn_dex_desktop_app_card]	デスクトップアシスタント に表示されるカードを記録します。これは、すべてのカードタイプのベーステーブルです。
デスクトップアシスタントセクション [sn_dex_desktop_app_section]	カードのコンテナとして機能する UI のセクションを定義します。
デスクトップアシスタントタブ [sn_dex_desktop_app_tab]	UI アプリに存在するさまざまなタブを定義します。各タブには複数のセクションがあります。
デスクトップアシスタントアプリからタブへのマッピング [sn_dex_desktop_app_to_tab_mapping]	アプリケーションとタブ間のマッピングを記録します。
デスクトップアシスタントのインストール [sn_dex_desktop_exp]	デスクトップアシスタント アプリケーションのインストールと使用に関する情報を記録します。
ハイパーリンクカード [sn_dex_desktop_hyperlink_card]	ハイパーリンクを定義するカードタイプ。
レコードビューカード [sn_dex_desktop_records_view_card]	表示するレコードを定義するカードタイプ。
レコード作成者カード [sn_dex_desktop_record_creator_card]	目的のフィールドでレコード作成者を定義するカードタイプ。
セクションからカードへのマッピング [sn_dex_desktop_section_to_card_mapping]	指定されたセクション内のすべてのカードを指定します。
タブからセクションへのマッピング [sn_dex_desktop_tab_to_section_mapping]	タブコンテンツのページ内のすべてのセクションを指定します。

レコードビューカードフォーム

レコードビューカードフォームには、フォームのフィールドとそれに対応する説明に関する詳細なデータが表示されます。

フォームにアクセスするには、デスクトップアシスタント アドミニストレーターの [sn_dex_desktop.admin] ロールが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードビューカードフォームのフィールドと説明

フィールド	説明
名前	カードタイトルの一意の名前。
ヘッダー	カード内の個々のページの一意の名前。 カードを選択すると、詳細ページに移動します。[ヘッダー] フィールドの名前は、その詳細ページのヘッダーまたはタイトルとして表示されます。
説明	カードの簡単な説明。
テーブル	表示するデータをプルするテーブル。
クエリ	データを表示するためのフィルター条件。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。
表示フィールド	カードの詳細ページに表示される、選択したテーブルのフィールド。 [表示フィールドのロックを解除 (Unlock Visible Fields)] アイコン (アイコン) を使用し、[利用可能] セクションで表示するフィールドを選択し、右矢印アイコン ( ) を選択して [選択済み] セクションに移動します。上矢印アイコン ( ) または下矢印アイコン ( ) を使用して、列の位置をカスタマイズすることもできます。 すべての必須フィールドを追加したら、[表示フィールドをロック] アイコン ( ) を選択します。これにより、これらのフィールドが、フォームに加えられた変更に関係なく、常にフォームに表示されるようになります。
アイコン	カードに表示される画像。 [クリックして追加] リンクを使用し、[ファイルを選択] を選択して、システムから画像を選択します。

レコードビューカードページに戻るには、「レコードビューカードを作成する」を参照してください。

レコード作成者カードフォーム

レコード作成者カードフォームには、表示ではなくレコードの作成に使用するフィールドに関する詳細な説明が表示されます。

フォームにアクセスするには、デスクトップアシスタント アドミニストレーターの [sn_dex_desktop.admin] ロールが必要です。

レコード作成者カードフォームのフィールドと説明

フィールド	説明
名前	カードタイトルの一意の名前。
ヘッダー	カード内の個々のページの一意の名前。 カードを選択すると、詳細ページに移動します。[ヘッダー] フィールドの名前は、その詳細ページのヘッダーまたはタイトルとして表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコード作成者カードフォームのフィールドと説明 (続く)

フィールド	説明
説明	カードの簡単な説明。
表示フィールド	カードの詳細ページに表示される、選択したテーブルのフィールド。 [表示フィールドのロックを解除 (Unlock Visible Fields)] アイコン (アイコン) を使用し、[利用可能] セクションで表示するフィールドを選択し、右矢印アイコン ( ) を選択して [選択済み] セクションに移動します。上矢印アイコン ( ) または下矢印アイコン ( ) を使用して、列の位置をカスタマイズすることもできます。 すべての必須フィールドを追加したら、表示フィールドをロックするアイコン ( ) を選択し、これらのフィールドが、フォームに加えられた変更に関係なく、常にフォームに表示されるようにします。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。
アイコン	カードに表示される画像。 [クリックして追加] リンクを使用し、[ファイルを選択] を選択して、システムから画像を選択します。
テーブル	表示するデータをプルするテーブル。
必須項目	カードの詳細ページで必須の選択したテーブルのフィールド。 表示フィールドをロック解除するアイコン (アイコン) を使用し、[利用可能] セクションで必須フィールドを選択し、右矢印アイコン ( ) を選択して [選択済み] セクションに移動します。上矢印アイコン ( ) または下矢印アイコン ( ) を使用して、列の位置をカスタマイズすることもできます。 すべての必須フィールドを追加したら、表示フィールドをロックするアイコン ( ) を選択し、これらのフィールドが、フォームに加えられた変更に関係なく、常にフォームに表示されるようにします。

レコード作成者カードページに戻る方法については、「レコード作成者カードを作成する」を参照してください。

ハイパーリンクカードフォーム

ハイパーリンクフォームには、フォームのフィールドとそれに対応する説明に関する詳細なデータが表示されます。

フォームにアクセスするには、デスクトップアシスタント アドミニストレーターの [sn_dex_desktop.admin] ロールが必要です。

ハイパーリンクカードフォームのフィールドと説明

フィールド	説明
名前	カードタイトルの一意の名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ハイパーリンクカードフォームのフィールドと説明 (続く)

フィールド	説明
ヘッダー	カード内の個々のページの一意の名前。 カードを選択すると、詳細ページに移動します。[ヘッダー] フィールドの名前は、その詳細ページのヘッダーまたはタイトルとして表示されます。
URL	カードを選択したときに開くサイトまたはページの URL。 注: URL には次の 2 つのオプションがあります。 • 相対 URL：「/esc」は現在のインスタンスを参照して起動します。 • パブリック URL：https://www.servicenow.com/ などのプロトコルが付いたフルネームが必要です。 [表示フィールドのロックを解除 (Unlock Visible Fields)] アイコン (アイコン) を使用し、[利用可能] セクションで表示するフィールドを選択し、右矢印アイコン ( ) を選択して [選択済み] セクションに移動します。上矢印アイコン ( ) または下矢印アイコン ( ) を使用して、列の位置をカスタマイズすることもできます。
説明	カードの簡単な説明。
アイコン	カードに表示される画像。 [クリックして追加] リンクを使用し、[ファイルを選択] を選択して、システムから画像を選択します。

ハイパーリンクカードページに戻るには、「ハイパーリンクカードを作成する」を参照してください。

アプリケーションレジストリーフォーム

アプリケーションレジストリフォームには、フォームのフィールドとそれに対応する説明に関する詳細なデータが表示されます。

フォームにアクセスするには、デスクトップアシスタント アドミニストレーターの [sn_dex_desktop.admin] ロールが必要です。

アプリケーションレジストリフォームのフィールドと説明

フィールド	説明
名前	アプリケーションの名前。
クライアント ID	サービスプロバイダーによって発行されたアプリケーションの一意の識別子。
クライアントシークレット	サービスプロバイダーの API を使用してアプリケーションを認証するために使用される秘密キー。
リダイレクト URL	認証が完了した後にサービスプロバイダーがユーザーをリダイレクトする必要がある URI。これは、アプリケーションが認証コードまたはアクセストークンを受け取る場所です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションレジストリフォームのフィールドと説明 (続く)

フィールド	説明
ロゴ URL	アプリケーションのロゴ画像の URL。
公開クライアント	アプリケーションがパブリックアクセス可能かどうかを示すオプション。パブリッククライアントの例には、モバイルアプリ、Web アプリケーション、JavaScript ベースのアプリケーションなどがあります。
コメント	特定の要求または応答に関する追加のコンテキストまたは情報。
アプリケーション	ユーザーの代わりに保護されたリソースまたはサービスにアクセスするための認証を要求するクライアントアプリケーション。
アクセス可能	OAuth クライアントへのアクセスが許可されている IP アドレスまたはドメイン。 OAuth クライアントをサービスプロバイダーに登録するときに、クライアントの代わりにサービスプロバイダーの API への要求を行うことが許可されている IP アドレスまたはドメインのリストを提供することが必要になる場合があります。
アクティブ	アクセストークンのステータス。 OAuth を使用してリソースにアクセスする権限をアプリケーションに付与すると、サービスプロバイダーは、アプリケーションが API 要求を行うために使用するアクセストークンを発行します。
リフレッシュトークンの有効期間	アプリケーションで再認証を要求するまでのユーザーのセッションの期間。
アクセストークン有効期間	アクセストークンがアプリケーションで使用するのに有効であると見なされる期間を指します。
デフォルトの権限許可タイプ	OAuth 2.0 認証サーバーがクライアントアプリケーションにアクセストークンを付与するために使用するデフォルトの方法を指します。

OAuth の詳細ページに戻るには、「OAuth の詳細を構成する」を参照してください。

デジタルポートフォリオ管理

ServiceNow® デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースを使用して、すべてのソリューション (サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービス) を単一の場所から管理および維持します。DPM は ServiceNow プラットフォーム全体からデータを取得するため、所有または関心のあるソリューションのコンテキストで影響を確認できます。

https://player.vimeo.com/video/995348445?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

このビデオでは、計画、ビルド、実行のライフサイクルを使用して、DPM ワークスペースでサービス関連データを管理するための概要について説明します。

開始するには

DPM を使用すると、次のことが可能になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 計画、ビルド、実行、最適化のライフサイクル全体を通じて、すべてのソリューションを中央のワークスペースで表示および管理します。
- 重要業績評価指標 (KPI) グループを使用して、各ソリューションのパフォーマンスを追跡します。
- 各ソリューションの詳細をドリルダウンして、影響を確認します。

詳細  デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースの概念と機能について説明します。	構成  DPM ワークスペースの環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。
管理  DPM ワークスペースを使用してすべてのソリューションを管理します。	参照  DPM ワークスペース管理に関する情報を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- デジタルポートフォリオ管理ツールキットを検索する
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- Now Support にお問い合わせください。

デジタルポートフォリオ管理 の探索

すべてのソリューションを 1 か所で管理するためのデジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースの機能とメリットについて説明します。DPM のコンテキストのソリューションには、サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービスなどがあります。

デジタルポートフォリオ管理の概要

DPM ワークスペースは、ServiceNow が提供するいくつかの構成可能なワークスペースの 1 つです。ワークスペースの詳細については、次のトピックを参照してください。

- ワークスペースのリスト
- UI ビルダーで構成可能ワークスペースエクスペリエンスを開く

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースを使用して、計画、ビルド、実行のライフサイクルフレームワークを使用して、すべてのソリューションを 1 か所で表示し、まとめて管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルポートフォリオ管理ユーザー

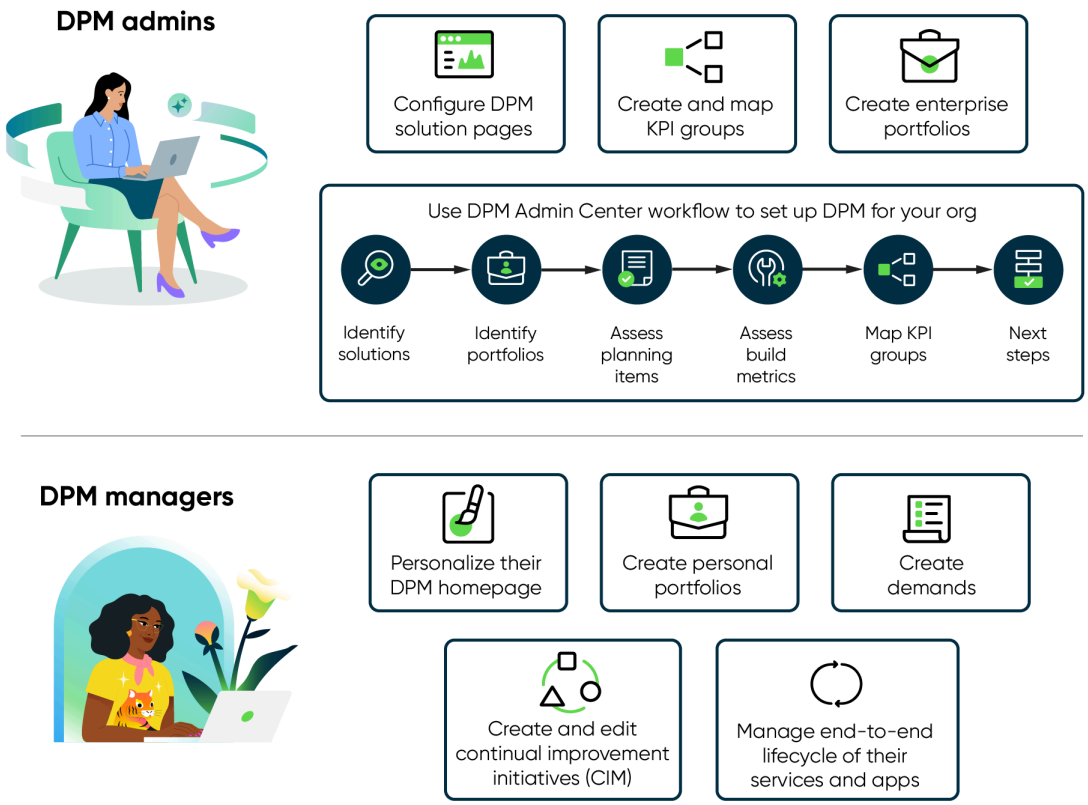
ユーザー

ユーザー	説明
DPM アドミン	DPM アドミンロールは、重要業績評価指標 (KPI) グループとしきい値、他の ServiceNow アプリケーションやサードパーティアプリケーションとの統合を表示するタブを含む、DPM ワークスペース環境を設定します。
DPM マネージャー	DPM マネージャーロールは、DPM ワークスペース環境で機能して、すべてのソリューションとその KPI 測定基準を表示します。

デジタルポートフォリオ管理ワークフロー

DPM アドミンと DPM マネージャーの両方が DPM ワークスペースで作業することでメリットが得られます。

DPM ワークスペースの概要



- DPM アドミンロールを使用すると、次のことができます。
  - DPM ワークスペースソリューションページを構成します。
  - 重要業績評価指標 (KPI) グループを作成してマッピングします。
  - エンタープライズポートフォリオを作成します。
  - DPM アドミンセンターガイド付きウォークスルーを使用して、次のことを行います。
    - 構成するソリューションを特定する
    - ポートフォリオを特定する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 計画立案アイテムを評価する
- ビルドメトリクスを評価する
- KPI グループをマッピングする
- 実行できる次のステップについて学習する

- DPM マネージャーロールを使用すると、次のことができます。
  - DPM ワークスペースホームページをカスタマイズします。
  - 個人ポートフォリオを作成および管理します。
  - デマンドと継続的改善イニシアチブ (CIM) を作成します。
  - サービスとアプリケーションのエンドツーエンドのライフサイクルを管理します。

デジタルポートフォリオ管理のメリット

デジタルポートフォリオ管理 のメリット

価値・効果	機能	ユーザー
計画-ビルド-実行フレームワークでサービスのライフサイクル全体を管理し、サービスを視覚化して将来の計画を立てます。	デジタルポートフォリオ管理ライフサイクル管理	DPM マネージャー
共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) と連携して、IT ランドスケープの全体像を把握します。	CSDM ガイドラインをデジタルポートフォリオ管理に適用する	DPM アドミン
個人ポートフォリオおよびエンタープライズポートフォリオですべてのサービス、サービスオファリング、アプリケーションサービス、およびビジネスアプリケーションを表示します。	デジタルポートフォリオ管理 のポートフォリオ	ソリューションを表示する DPM マネージャー。 エンタープライズポートフォリオを作成する DPM アドミン。
サービス、サービスオファリング、アプリケーションサービス、およびビジネスアプリケーションの重要業績評価指標 (KPI) グループを表示および設定します。	デジタルポートフォリオ管理 の KPI グループ	KPI グループと測定基準を表示する DPM マネージャー。 KPI グループを設定および調整する DPM アドミン。
ServiceNow® 戦略的計画アプリケーションと統合して、サービスのロードマップとそのパフォーマンスレベルを確認し、包括的なロードマップを表示します。	サービスおよびサービスオファリングの詳細	DPM マネージャー
重大なインシデント、機能停止、変更、リスク、および監査などのサービスへの影響を確認します。他のチームがそのような影響をいつ軽減しているかを確認することもできます。	ビジネスアプリケーションの詳細	DPM マネージャー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルポートフォリオ管理 のメリット (続く)

価値・効果	機能	ユーザー
促進メトリクスとフローメトリクスの詳細については、ビジネスアプリケーションの DevOps 変更ワークスペースのデータを参照してください。	デジタルポートフォリオ管理 の DevOps 値ストリームメトリクス	DevOps データを表示する DPM マネージャー。 DevOps システムプロパティをオンにする DPM アドミン。 「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。
プロセス最適化と統合してソリューションの KPI 測定基準のステータスを確認し、必要に応じて調整します。	デジタルポートフォリオ管理 を構成して、プロセス最適化 と統合する	プロセス最適化 データを表示する DPM マネージャー。 システムプロパティを有効にするプロセス最適化アナリスト。 「デジタルポートフォリオ管理 の プロセス最適化 コンポーネント」を参照してください。

次に探索する内容

DPM の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- デジタルポートフォリオ管理の構成
- デジタルポートフォリオ管理の使用
- デジタルポートフォリオ管理 の参照

デジタルポートフォリオ管理ワークスペースのホームページ

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースのホームページは、ソリューションとポートフォリオのすべての側面に移動する開始点です。最も重要なソリューションを表示および追跡できるように、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ホームページをカスタマイズすることをお勧めします。

DPM ワークスペースの概要

DPM ワークスペースのホームページ ( ) は、すべてのソリューションのステータスが表示される一元的な領域です。DPM ワークスペースに初めてログインすると、システムは特定のフィールドを使用して、ホームページに表示されるデフォルトのソリューションカードのセットを生成します。ホームページをカスタマイズすると、*dpm_home_page_item_list* テーブルに更新内容が記憶されるため、次回ワークスペースにログインしたときに、カスタマイズされたホームページが表示されます。最初のログインソリューションカードの詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 ホームページのデフォルトソリューションカード」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ホームページには次のようなメイン領域があります。

- ユーザーを歓迎するカスタマイズされたメッセージと、DPM に関する概要ビデオへのリンク。
- システム定義のフィールドに基づいてユーザーが関連付けられているソリューションを含むソリューションカードが表示される [現在のステータス] セクション。このセクションのソリューションはカスタマイズすることをお勧めします。このレイアウトにより、関心のあるすべてのソリューションの全体像を確認できます。

  ヒント: ソリューションカードが表示されない場合は (空ステータス)、[アイテムを追加] を選択してホームページにソリューションを追加します。

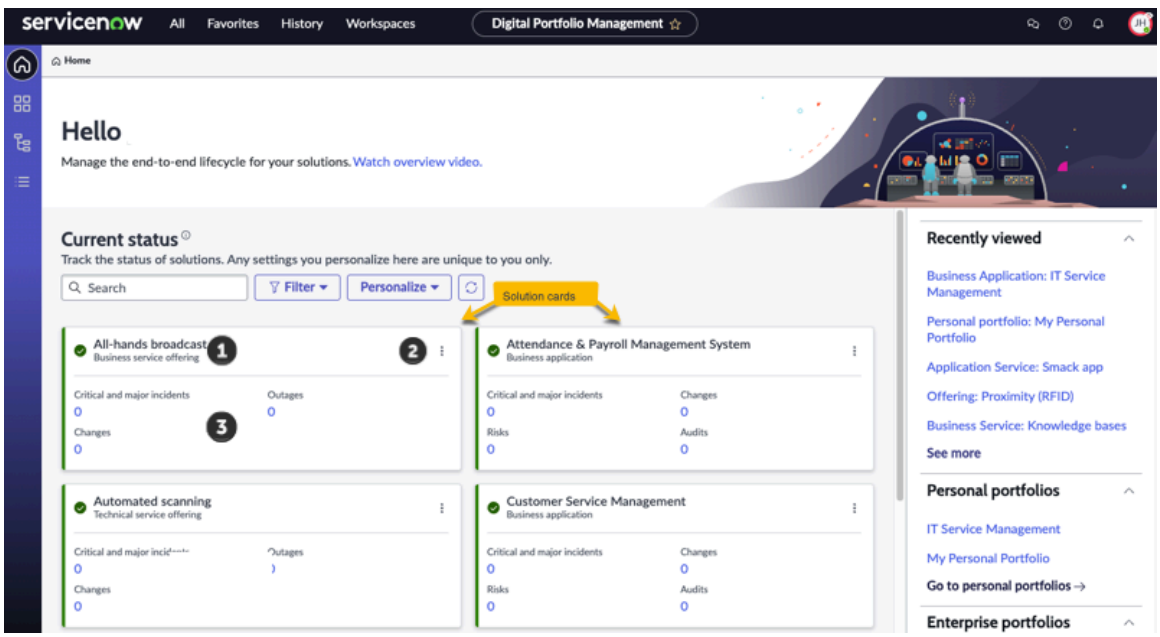
- ソリューションカードリストの「要注意」属性は、ソリューションのタイプによって異なります。各属性名と、それがソリューションに影響を与える回数を一目で確認できます。また、色とステータスアイコンにより、「要注意」属性がソリューションを良好、中、重大のいずれにマークしているかが分かります。

  注: 各ソリューションカードのデータには、ページを表示した時点での現在のデータが反映されます。ページを更新 ( ) してデータを更新します。

- DPM ワークスペースのホームページに表示される内容を検索、フィルタリング、カスタマイズできるようにするフィールド。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 ワークスペース ホームページのカスタマイズ」を参照してください。
- DPM で最近アクセスした個人ポートフォリオを示す [個人ポートフォリオ] セクション。リンクを選択して個人ポートフォリオのページに移動することもできます。
- DPM で最近アクセスしたエンタープライズポートフォリオを示す [エンタープライズポートフォリオ] セクション。リンクを選択してエンタープライズポートフォリオのページに移動することもできます。
- DPM で最近アクセスしたアイテムを示す [最近の表示] セクション。

[現在のステータス] ソリューションカード

[現在のステータス] セクションをカスタマイズして、最も重要なソリューションが表示されるようにすることをお勧めします。各ソリューションカードには、ソリューションに関する詳細情報が表示されています。詳細については、画像と対応する番号を参照してください。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. ソリューションの名前とタイプ (サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、またはアプリケーションサービス)。
2. ソリューションの詳細やその関係マップを表示したり、ホームページからアイテムを削除したりするためのアクションメニュー ( )。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 ワークスペースホームページのカスタマイズ」を参照してください。
3. 各カードのステータスを決定する「要注意」属性。「要注意」属性は、ソリューションタイプによって異なります。

「要注意」のデフォルトのしきい値

DPM には、「要注意」属性のデフォルトのしきい値が付属しています。しきい値をカスタマイズして、良好、中、重大のメトリクスを定義することをお勧めします。「デジタルポートフォリオ管理 ワークスペースホームページのカスタマイズ」を参照してください。

「要注意」のデフォルトのしきい値

色	記号	意味	デフォルトのしきい値
緑		良好	値なし (空)
オレンジ		中	• 重大なインシデント：空 • 機能停止：空 • 変更：空 • アラート：3 • リスク：1 • 監査：空
赤		重大	• 重大なインシデント：1 • 機能停止：1 • 変更：空 • アラート：10 • リスク：3 • 監査：空

関連情報

ワークスペースのリスト

デジタルポートフォリオ管理ライフサイクル管理

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースでは、計画-ビルド-実行のライフサイクルモデルで作業できます。所有しているソリューションを管理したり、関心のあるサービスや製品に影響を与える可能性のあるソリューションを表示したりできます。

DPM 計画-ビルド-実行ライフサイクルは、一元化された場所にある他の ServiceNow® 製品のデータを表示します。DPM エクスペリエンスでデータを表示して基本的なアクションを実行するには、プラグインとロールをインストールする必要があります。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理関連アプリケーションおよびデータソース」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計画-ビルド-実行ライフサイクルにおける DPM チーム、アプリケーション、およびソリューションオーナーの仕組みの概要について説明します。

デジタルポートフォリオ管理の概要。

ライフサイクル管理フェーズには DPM が標準で付属していますが、すべてのレコードは、作業方法に合わせて完全に構成可能です。アドミンが DPM の構成を制御する方法については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。その他の構成については、「UI ビルダー」を参照してください。

DPM のライフサイクル管理フェーズ

計画	ビルド	実行
ソリューション (サービス、アプリケーション、または製品) のコンテキスト内で計画を立てます。	現在のスプリントのエピックやストーリーなど、ソリューションに対して提供されている作業の進捗状況を追跡します。	ソリューションのクリティカルな重要業績評価指標 (KPI) 結果と運用パフォーマンスを監視します。
• ロードマップとロードマップの依存関係を表示します (戦略的計画を起動)。 • バックログを表示し、各計画タイプを再配置して優先順位を付け、一部をパイプラインに移動します。 • ソリューションに対して計画されている内容の概要を表示します。 ◦ アイデアとその進捗状況をレビューし、新しいアイデアを推進します。	• 現行のプロジェクトのステータスを表示します。 ◦ アクティブなプロジェクトを完了率のメトリクスで表示します (カラーグリッドとリストビューを使用)。 ◦ 期限切れのプロジェクト、または重要なマイルストーンを達成できなかったプロジェクトを表示します。 ◦ 重要な問題のあるプロジェクトを表示します。 ◦ チームがどのように作業量を達成しているかを評価します。 • 変更と改善イニシアチブを表示します。 ◦ カラーグリッドとリストビューでステータスを表示します。 ◦ 月ごとに期限切れを確認します。 ◦ 今後の変更を表示します。 ◦ 過去 30 日間の変更バックログを表示します。 • ビジネスアプリケーションの DevOps 情報を表示します。 ◦ DevOps インサイト のフローメトリクスを表示して、ビジネスアプリケーションのコンテキストで	• パフォーマンスアナリティクス インジケーターを使用して、パフォーマンススナップショットとソリューションの詳細を表示します。 **注:** パフォーマンスアナリティクスの標準ライセンスをお持ちの場合は、過去 6 か月間の履歴データが表示されますが、パフォーマンスアナリティクスインジケーターを編集することはできません。DPM ページの KPI 結果の詳細については、「KB1637474」を参照してください。 ◦ コミットメントに対するパフォーマンスを測定します。 ◦ ソリューションの可用性をパーセンテージで表示します。 ◦ 新規インシデントの数を表示します。 ◦ 登録者数を表示します。 ◦ 顧客満足度スコアを表示します。 ◦ 子オファリングの内訳を表示します。 • 現在および進行中の影響に関するアラートを受信します。 • ビジネスアプリケーション展開の表示： ◦ ServiceNow® ガバナンス、リスク、コンプライアンスのデータを使用して、ハードウェアモデルとソフトウェ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM のライフサイクル管理フェーズ (続く)

計画	ビルド	実行
◦ ソリューションの計画組織と階層内のデマンドを確認します。 ◦ プロジェクトと改善イニシアチブを表示します。	エピック、バグ、ストーリー、および対応中作業の詳細を表示します。 ◦ DevOps 変更 ワークスペースからメトリクスの促進を表示して、スクラムとウォーターフォールの開発を管理し、ソフトウェア開発のライフサイクルを可視化します。 **注:** DevOps のメトリクスの促進とフローメトリクスを DPMで表示するには、アドミンが DevOps システムプロパティを有効にする必要があります。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスを構成する」を参照してください。	アモデル、および技術リスクを評価します。 ◦ リスクの適合率を確認し、リスク修復タスクに対処します。 ◦ DevOps 変更ワークスペースから促進メトリクスを表示して、スクラムとウォーターフォールの開発を管理し、ソフトウェア開発のライフサイクルを可視化します。 **注:** DevOps のメトリクスの促進を DPMで表示するには、アドミンが DevOps システムプロパティを有効にする必要があります。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスを構成する」を参照してください。

サービスおよびサービスオファリングの詳細

ソリューションに影響を与える可能性があるサービスおよびサービスオファリングに関する情報を表示します。各デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ページには、ライフサイクルフェーズ情報が [計画]、[ビルド]、[実行]、[情報] タブに表示されます。

サービスとサービスオファリングのステータス

DPM でサービスとサービスオファリングの詳細を表示すると、各アイテムの [フェーズ] と [ステータス] がワークスペースビューとリストビューにリストされます。

廃止されたサービスまたはサービスオファリングの詳細を表示すると、ワークスペースビューの上部にあるアラートバナーに廃止されたことが示されます。リストビューでは、[フェーズ] は [廃止]、[ライフサイクルステージ] は [提供終了]、[ライフサイクルステージステータス] は [廃止] とリスト化されます。

重要: 組織が従来の サービスポートフォリオ管理 フィールドから CSDM ライフサイクル フィールドに移行した場合、このドキュメントに記載されている名前とは異なるフィールド名になります。詳細については、「CSDM ガイドラインをデジタルポートフォリオ管理に適用する」を参照してください。

サービスとサービスオファリングは、[計画]、[ビルド]、[実行]、および [情報] タブを介して DPM で情報を表示します。組織が 1 つ以上のタブを非アクティブ化した場合、非アクティブ化されたタブは表示されません。たとえば、組織が計画アクティビティに取り組んでおらず、[計画] タブを非アクティブ化する場合、[計画] タブは表示されません。アドミンがタブを表示または非表示にする方法の詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。

DPM に表示できる内容は、ソースアプリケーションで許可されている製品ライセンスの機能によって異なることに注意してください。各データ要素を確認するために必要なインストールとプラグインについては、「デジタルポートフォリオ管理 関連のアプリケーションとデータソース」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 戦略的計画ワークスペース (旧アラインメントプランナーワークスペース) は Pro バージョンです。ポートフォリオ計画ワークスペースは戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) 標準ライセンスを持つユーザーが利用できます。

[計画] タブ

サービスおよびサービスオファリングの [計画] タブ

セクション	説明
ロードマップとバックログ	• 選択すると、ロードマップの詳細が戦略的計画またはポートフォリオ計画ワークスペースに表示されます。 • 選択すると、共有サービスサポート計画バックログリストにバックログ情報が表示されます。
サマリー	サービスまたはサービスオファリングのサマリーカード。各カードを選択すると、アイテムのリストに移動できます。 • 合計アイデア数 • 承認済みデマンド • 今後 30 日以内に開始するプロジェクト • 新しい改善イニシアチブ
デマンド	サービスまたはサービスオファリングのデマンドの合計数。デマンドの数は、グレイのボックス内に示されます。 デマンドレコードを選択して、タスク、ステークホルダー、要件、リスクなどの詳細を表示できます。 サービスとサービスオファリングに対するデマンドを作成することもできます。「デマンドの作成」を参照してください。

[ビルド] タブ

サービスおよびサービスオファリングの [ビルド] タブ

セクション	説明
ロードマップ	選択すると、ロードマップの詳細が戦略的計画またはポートフォリオ計画ワークスペースに表示されます。
プロジェクト	サービスまたはサービスオファリングに関連するプロジェクト情報。 • ドーナツグラフには、現在のステータス別のアクティブなプロジェクトが表示されます。ドーナツグラフの各ステータスにカーソルを合わせると、プロジェクトの数と割合が表示されます。各ステータスを選択して、そのステータスのプロジェクトレコードのリストにアクセスすることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスおよびサービスオファリングの [ビルド] タブ (続く)

セクション	説明
	• 棒グラフには、月ごとの期限切れのプロジェクトが表示されます。棒グラフの各ステータスにカーソルを合わせると、月、年、プロジェクトの数が表示されます。各バーを選択して、その月のプロジェクトのリストにアクセスすることもできます。 • カードのセットにより、数 (カウント) を選択して、サービスまたはサービスオファリングのプロジェクトのリストを表示できます。 ◦ ステータスが [対応中] のプロジェクト ◦ 実行されなかった主要マイルストーンのあるプロジェクト ◦ 重要な問題のあるプロジェクト アクティブなプロジェクト サービスまたはサービスオファリングのアクティブプロジェクトの合計数。アクティブプロジェクトの数は、グレイのボックス内に示されます。アクティブなプロジェクトレコードを選択すると、プロジェクトタスク、アジャイルフェーズ、ストーリー、エピックなどの詳細が表示されます。
変更	変更グラフ • ドーナツグラフには、ステータス別の変更が表示されます。 ◦ 新規 ◦ 評価 ◦ 許可 ◦ スケジュール済み ◦ 実装 ◦ レビュー ◦ クローズ ◦ キャンセル • 棒グラフには、月ごとの期限切れの変更が表示されます。 • スパークライングラフには、今週の予定されている変更が表示されます。 • 棒グラフには、過去 30 日間の変更バックログの増加が表示されます。
改善イニシアチブ	• ドーナツグラフには、次のステータス別の変更が表示されます。 ◦ 新規 ◦ 進行中 ◦ 監視/レビュー ◦ クローズ • 棒グラフには、月ごとの期限切れの改善イニシアチブが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスおよびサービスオファリングの [ビルド] タブ (続く)

セクション	説明
	• カードを使用すると、サービスまたはサービスオファリングの期限切れタスクの数 (カウント) を選択できます。 • 棒グラフには、過去 30 日間にクローズした改善イニシアチブが表示されます。 アクティブな改善イニシアチブ サービスまたはサービスオファリングのアクティブな改善イニシアチブの合計数。アクティブな改善イニシアチブの数は、グレイのボックス内に示されます。アクティブな改善イニシアチブを選択して、継続的改善管理 (CIM) フェーズ、CIM タスク、影響を受ける重要業績評価指標 (KPI)、承認者などの詳細を表示できます。

[実行] タブ

次の表に示すように、[実行] タブの一部のフィールドは、サービスとサービスオファリングで異なります。DPM ページの KPI 結果の詳細については、「KB1637474」を参照してください。

サービスおよびサービスオファリングの [実行] タブ

セクション	説明
サービスパフォーマンスまたはオファリングパフォーマンス	ベースシステムに付属するパフォーマンススナップショット KPI グループ。インジケーターには通常、可用性、オープンインシデント、および新しい要求が表示されます。各インジケーターには情報アイコン ( ) があり、選択すると、そのインジケーターのツールヒントの説明が表示されます。 ベースシステムに付属する KPI の詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされる KPI グループ」を参照してください。 アドミンは KPI グループの変更、KPI の作成、KPI グループマッピングの作成ができるため、[実行] タブにパフォーマンススナップショット以外の情報が表示される場合があります。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 で KPI グループとマッピングを作成する」を参照してください。 KPI の構成方法の詳細については、「サービス可用性の例を使用して デジタルポートフォリオ管理 の KPI を構成する」を参照してください。
オファリングのブレークダウン (サービスのみ)	各オファリングの次のものを含む、サービスのオファリングのブレークダウンのリスト： • 可用性 • オープンインシデント • 5 日間更新されていないインシデント • 新しい要求

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスおよびサービスオファリングの [実行] タブ (続く)

セクション	説明
アプリケーションサービスの依存度 **(Application service dependences)** (サービスオファリングのみ)	サービスオファリングが依存するアプリケーションサービスのリスト。アプリケーションサービスの数は、グレイのボックス内に示されます。アプリケーションサービスを選択すると、その詳細が表示されます。詳細については、「アプリケーションサービスの詳細」を参照してください。
コミットメント (サービスオファリングのみ)	コミットメント名、タイプ、ターゲットなどのサービスオファリングの可用性コミットメントに関する情報。
SLA コミットメント (サービスオファリングのみ)	サービスオファリングのサービスレベルアグリーメント (SLA) コミットメントに関する情報。

[情報] タブ

[情報] タブにはサービスまたはサービスオファリングに関する一般的な情報が表示されます。次の表に示すように、一部のフィールドはサービスとサービスオファリングで異なります。[情報] タブのフィールドは編集できません。

サービスおよびサービスオファリングの [情報] タブ

セクション	説明
サービスの説明またはサービスオファリングの説明	サービスまたはサービスオファリングの説明。
一般情報	サービスまたはサービスオファリングに関する一般的な情報。 • サービスポートフォリオ • 分類ノード • サービスの分類 (ビジネスまたはテクニカル) • フェーズとステータス (サービスポートフォリオ管理フィールドを使用している場合) または • ステージとステータス (CSDMライフサイクルフィールドを使用している場合) • コンシューマータイプ • 最新レビュー日 • 開始日と終了日
個人ポートフォリオ	サービスまたはオファリングの個人ポートフォリオ。個人ポートフォリオの数は、グレイのボックス内に示されます。個人ポートフォリオを選択すると、詳細が表示されます。
登録者	サービスまたはサービスオファリングの登録者に関する一般的な情報。各カードを選択すると、次の詳細な登録者情報が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスおよびサービスオファリングの [情報] タブ (続く)

セクション	説明
	• 場所 • 部門 • グループ • 会社 • 個々のユーザー
価格 (サービスオファリングのみ)	価格モデル、単価、コスト、説明など、サービスオファリングに関する一般的な価格情報。
オファリングのコミットメント (サービスオファリングのみ)	オファリングのサービスコミットメント (95% 24x7 など)。コミットメントの数は、グレイのボックス内に示されます。コミットメントを選択すると、詳細が表示されます。
オファリング (サービスのみ)	サービスのオファリング。サービスオファリングの数は、グレイのボックス内に示されます。オファリングを選択すると、詳細が表示されます。
サービス範囲 (サービスのみ)	• サービスのビジネスケースの重要度。重要度レベルは次のとおりです。 **1.** 最重要 **2.** ある程度重要 **3.** やや重要 **4.** 重要ではない • サービスのビジネス機能。ビジネス機能の数は、グレイのボックス内に示されます。ビジネス機能を選択すると、詳細が表示されます。
[サービス契約] (サービスの場合) または [契約] (サービスオファリングの場合)	サービスまたはサービスオファリングの契約のリスト。利用可能な場合は、契約を選択すると、詳細が表示されます。

[要注意] パネルのアイコン

[要注意] パネルには、サービスおよびサービスオファリングの次のアイコンが含まれています。

- [要注意] アイコン ( ) は [要注意] パネルを表示または非表示にします。要注意の値については、「[要注意] パネルの操作」を参照してください。
- [連絡先] アイコン ( ) はレコードのチームメンバーとチームを表示します。
- [カタログアイテム] アイコン ( ) はサービスまたはサービスオファリングレコードのカタログアイテムを検索します。
- ナレッジ記事アイコン ( ) は関連するナレッジ記事を検索します。
- [添付ファイル] アイコン ( ) は添付ファイルを表示してレコードに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

[要注意] パネルの操作

ビジネスアプリケーションの詳細

ソリューションに影響を与える可能性があるビジネスアプリケーションに関する情報を表示します。各デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ページには、ビジネスアプリケーションのライフサイクルフェーズ情報が [計画]、[ビルド]、[実行]、[リスク]、[情報] タブに表示されます。

ビジネスアプリケーションのステータス

DPM でビジネスアプリケーションの詳細を表示すると、各アイテムの [ステータス] がワークスペースビューとリストビューにリストされます。

廃止されたビジネスアプリケーションの詳細を表示すると、ワークスペースの上部にあるアラートバナーで通知されます。リストビューでは、[ライフサイクルステージ] は [提供終了] 、[ライフサイクルステージステータス] は [廃止] と表示されます。

重要: 組織が従来の サービスポートフォリオ管理 フィールドから CSDM ライフサイクルフィールドに移行した場合、このドキュメントに記載されている名前とは異なるフィールド名になります。詳細については、「CSDM ガイドラインをデジタルポートフォリオ管理に適用する」を参照してください。

ビジネスアプリケーションの情報は、[計画]、[ビルド]、[実行]、[リスク]、および [情報] タブを介して DPM に表示されます。組織が 1 つ以上のタブを非アクティブ化した場合、非アクティブ化されたタブは表示されません。たとえば、組織が計画アクティビティに取り組んでおらず、[計画] タブを非アクティブ化する場合、[計画] タブは表示されません。アドミンがタブを表示または非表示にする方法の詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。

DPM に表示できる内容は、ソースアプリケーションで許可されている製品ライセンスの機能によって異なることに注意してください。各データ要素を確認するために必要なインストールとプラグインについては、「デジタルポートフォリオ管理 関連のアプリケーションとデータソース」を参照してください。

注: 戦略的計画ワークスペース (旧アラインメントプランナーワークスペース) は Pro バージョンです。ポートフォリオ計画ワークスペースは戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) 標準ライセンスを持つユーザーが利用できます。

[計画] タブ

ビジネスアプリケーションの [計画] タブ

セクション	説明
ロードマップとバックログ	• 選択すると、ロードマップの詳細が戦略的計画またはポートフォリオ計画ワークスペースに表示されます。 • 選択すると、共有サービスサポート計画バックログリストにバックログ情報が表示されます。
サマリー	ビジネスアプリケーションのサマリーカード。各カードを選択すると、アイテムのリストに移動できます。 • 合計アイデア数 • 承認済みデマンド

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスアプリケーションの [計画] タブ (続く)

セクション	説明
	• 30 日以内に開始するプロジェクト • 計画中のエピック
デマンド	ビジネスアプリケーションのデマンドの合計数。デマンドの数は、グレイのボックス内に示されます。 デマンドレコードを選択して、タスク、ステークホルダー、要件、リスクなどの詳細を表示できます。 サービスとサービスオファリングに対するデマンドを作成することもできます。「デマンドの作成」を参照してください。

[ビルド] タブ

DevOps システムプロパティが有効になっていないビジネスアプリケーションの [ビルド] タブ

セクション	説明
ロードマップ	選択すると、ロードマップの詳細が戦略的計画またはポートフォリオ計画ワークスペースに表示されます。
プロジェクト	サービスまたはサービスオファリングに関連するプロジェクト情報。 • ドーナツグラフには、現在のステータス別のアクティブなプロジェクトが表示されます。ドーナツグラフの各ステータスにカーソルを合わせると、プロジェクトの数と割合が表示されます。各ステータスを選択して、そのステータスのプロジェクトレコードのリストにアクセスすることもできます。 • 棒グラフには、月ごとの期限切れのプロジェクトが表示されます。棒グラフの各ステータスにカーソルを合わせると、月、年、プロジェクトの数が表示されます。各バーを選択して、その月のプロジェクトのリストにアクセスすることもできます。 • カードのセットにより、数 (カウント) を選択して、サービスまたはサービスオファリングのプロジェクトのリストを表示できます。 ◦ ステータスが [対応中] のプロジェクト ◦ 実行されなかった主要マイルストーンのあるプロジェクト ◦ 重要な問題のあるプロジェクト **注:** 現在のステータス別のアクティブなプロジェクトグラフと月別の期限切れプロジェクトグラフの両方に次が含まれます。 • ビジネスアプリケーションに直接関連するプロジェクトの更新。 • ビジネスアプリケーションにロールアップする関連アプリケーションサービスのプロジェクトの更新。 アクティブなプロジェクト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps システムプロパティが有効になっていないビジネスアプリケーションの [ビルド] タブ (続く)

セクション	説明
	サービスまたはサービスオファリングのアクティブプロジェクトの合計数。アクティブプロジェクトの数は、グレイのボックス内に示されます。アクティブプロジェクトレコードを選択して、その詳細を表示します。
エピック	エピックカードには、ビジネスアプリケーションの次のそれぞれの数が示されます。カードを選択すると、アイテムのリストに移動できます。 • バックログにある準備完了のエピック • 進行中のエピック
ストーリー	ストーリーカードには、ビジネスアプリケーションの次のそれぞれの数が示されます。カードを選択すると、アイテムのリストに移動できます。 • バックログにある準備完了のストーリー • 進行中のストーリー • ブロック済みストーリー
スプリント	ビジネスアプリケーションに関連する現在のスプリント。スプリントの数は、グレイのボックス内に示されます。スプリントを選択して、その詳細を表示できます。
リリース	ビジネスアプリケーションに関連する現在のリリース。現在のリリースの数は、グレイのボックス内に示されます。現在のリリースを選択して、そのスクラムリリースの詳細を表示できます。
変更	変更グラフ • ドーナツグラフには、ステータス別の変更が表示されます。 ◦ 新規 ◦ 評価 ◦ 許可 ◦ スケジュール済み ◦ 実装 ◦ レビュー ◦ クローズ ◦ キャンセル • 棒グラフには、月ごとの期限切れの変更が表示されます。

DevOps が有効になっている [ビルド] タブ

DPM アドミンが DevOps システムプロパティを有効にすると、[ビルド] タブにフローメトリクスと促進メトリクスを表示できるようになります。DevOps が有効になっている場合、エピック、ストー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リー、スプリント、およびリリースは表示されません。DevOps システムプロパティをオン/オフにするためのアドミン向け手順については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。

DevOps システムプロパティが有効になっているビジネスアプリケーションの [ビルド] タブ

セクション	説明
ロードマップ	選択すると、ロードマップの詳細が戦略的計画またはポートフォリオ計画ワークスペースに表示されます。
プロジェクト	サービスまたはサービスオファリングに関連するプロジェクト情報。 • ドーナツグラフには、現在のステータス別のアクティブなプロジェクトが表示されます。ドーナツグラフの各ステータスにカーソルを合わせると、プロジェクトの数と割合が表示されます。各ステータスを選択して、そのステータスのプロジェクトレコードのリストにアクセスすることもできます。 • 棒グラフには、月ごとの期限切れのプロジェクトが表示されます。棒グラフの各ステータスにカーソルを合わせると、月、年、プロジェクトの数が表示されます。各バーを選択して、その月のプロジェクトのリストにアクセスすることもできます。 • カードのセットにより、数 (カウント) を選択して、サービスまたはサービスオファリングのプロジェクトのリストを表示できます。 ◦ ステータスが [対応中] のプロジェクト ◦ 実行されなかった主要マイルストーンのあるプロジェクト ◦ 重要な問題のあるプロジェクト **注:** 現在のステータス別のアクティブなプロジェクトグラフと月別の期限切れプロジェクトグラフの両方に次が含まれます。 • ビジネスアプリケーションに直接関連するプロジェクトの更新。 • ビジネスアプリケーションにロールアップする関連アプリケーションサービスのプロジェクトの更新。 アクティブなプロジェクト サービスまたはサービスオファリングのアクティブプロジェクトの合計数。アクティブプロジェクトの数は、グレイのボックス内に示されます。アクティブプロジェクトレコードを選択して、その詳細を表示します。
変更	変更グラフ • ドーナツグラフには、ステータス別の変更が表示されます。 ◦ 新規 ◦ 評価 ◦ 許可 ◦ スケジュール済み ◦ 実装

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps システムプロパティが有効になっているビジネスアプリケーションの [ビルド] タブ (続く)

セクション	説明
	◦ レビュー ◦ クローズ ◦ キャンセル • 棒グラフには、月ごとの期限切れの変更が表示されます。
フローメトリクス	ビジネスアプリケーションに関連する DevOps 変更ワークスペースフローメトリクス情報の概要。**[DevOps でフローメトリクスを表示 (View Flow metrics in DevOps)]** を選択して、DevOps 変更 ワークスペースの [フローメトリクス] タブに移動することもできます。 次のフローメトリクスは、日数、ドーナツグラフレポート、およびグラフで表示されます。 • エピックの平均フロー時間（過去 30 日間） • エピックと機能の平均フロー時間 • バグとストーリーの平均数（過去 30 日間） • バグとストーリーの分布 • 対応中エピックのサイクル時間（過去 30 日間） • 対応中ストーリーのサイクル時間（過去 30 日間） • 対応中バグのサイクル時間（過去 30 日間） • 対応中アイテム (毎週プロットされるカウント)
メトリクスの促進	ビジネスアプリケーションに関連する DevOps 変更 ワークスペースの促進メトリクス情報の概要。**[DevOps で促進メトリクスを表示 (View Accelerate metrics in DevOps)]** を選択して、DevOps 変更 ワークスペースの [メトリクスの促進] タブに移動することもできます。 次の促進メトリクスは、日数とグラフで表示されます。 • 平均展開リードタイム (過去 30 日間) • 展開リードタイムへのコミット (過去 6 か月間、日次プロット) • 平均展開頻度 (過去 30 日間) • 本番展開頻度 (過去 6 か月間、日次プロット)

[実行] タブ

DPM ページの KPI 結果の詳細については、「KB1637474」を参照してください。

DevOps システムプロパティが有効になっていないビジネスアプリケーションの [実行] タブ

セクション	説明
ビジネスアプリケーションのパ	ビジネスアプリケーションについてのパフォーマンスの詳細。各セクションでカードインジケーターを選択して、その詳細を表示できます。各インジケーターには情

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps システムプロパティが有効になっていないビジネスアプリケーションの [実行] タブ (続く)

セクション	説明
フォーマンス	報アイコン ( ) があり、選択すると、そのインジケーターのツールヒントの説明が表示されます。 ポートフォリオ成功メトリクス • 可用性 • SLA 違反を含むインシデント • 変更によるインシデント • 成功した変更 ビジネスアプリケーションのパフォーマンス • インシデントの数 • 問題の数 • 変更の数 これらの各インジケーターには、次の場合にレコードも含まれます。 • レコードがビジネスアプリケーションに関連するアプリケーションサービスを参照している。 • レコードがビジネスアプリケーションを直接参照している。
アプリケーションサービスのブレークダウン	ビジネスアプリケーションによってマップ (または継承) された最下位の順序の KPI グループを示す重要業績評価指標 (KPI) グループブレークダウングリッド。

DevOps が有効になっている [実行] タブ

DPM アドミンが DevOps システムプロパティを有効にすると、[実行] タブに促進メトリクスを表示できるようになります。DevOps システムプロパティをオン/オフにするためのアドミン向け手順については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。

DPM ページの KPI 結果の詳細については、「KB1637474」を参照してください。

DevOps システムプロパティが有効になっているビジネスアプリケーションの [実行] タブ

セクション	説明
ビジネスアプリケーションのパフォーマンス	ビジネスアプリケーションについてのパフォーマンスの詳細。各セクションでカードインジケーターを選択して、その詳細を表示できます。各インジケーターには情報アイコン ( ) があり、選択すると、そのインジケーターのツールヒントの説明が表示されます。 ポートフォリオ成功メトリクス • 可用性 • SLA 違反を含むインシデント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps システムプロパティが有効になっているビジネスアプリケーションの [実行] タブ (続く)

セクション	説明
	• 変更によるインシデント • 成功した変更 ビジネスアプリケーションのパフォーマンス • インシデントの数 • 問題の数 • 変更の数 これらの各インジケーターには、次の場合にレコードも含まれます。 • レコードがビジネスアプリケーションに関連するアプリケーションサービスを参照している。 • レコードがビジネスアプリケーションを直接参照している。
アプリケーションサービスのブレークダウン	ビジネスアプリケーションによってマップ (または継承) された最下位の順序の KPI グループを示す重要業績評価指標 (KPI) グループブレークダウングリッド。
メトリクスの促進	次の促進メトリクスは、日数とグラフで表示されます。このデータを表示するには、DevOps システムプロパティが有効になっている必要があります。 • 平均復元時間 (過去 30 日間) • 変更に起因するインシデントからの平均復元時間 • 平均変更失敗率 (過去 30 日間) • 経時的変更失敗率

[リスク] タブ

[ビジネスアプリケーションリスク] タブ

セクション	説明
ガバナンス、リスク、コンプライアンス	ビジネスアプリケーションに関連するリスクに関する情報。カードを選択して、その詳細を表示できます。 リスクサマリー • リスク評価 (低、中、高) • リスクカウント (数値) コンプライアンスのサマリー • 非準拠のコントロール (カウント) • 証明書の数 (数値) • 合計コントロール数 (数値)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ビジネスアプリケーションリスク] タブ (続く)

セクション	説明
	エンゲージメント • 合計エンゲージメント数 (カウント) • 進行中のエンゲージメント数 (カウント) 問題とタスク • 合計問題数 (カウント) • リスク応答タスク (カウント) • 修復タスク (カウント)
技術ライフサイクルリスク	ビジネスアプリケーションの技術ライフサイクルリスクが、ソフトウェアとハードウェアのモデルとともにドーナツグラフレポートとリストで表示されます。

注: 技術ライフサイクルリスク情報を表示するには、テクノロジーポートフォリオ管理プラグイン [sn_apm_tpm] がインストールされている必要があります。[sn_apm_tpm] プラグインには 2 つの依存関係プラグインがあります。

- アプリケーションポートフォリオ管理 [com.snc.apn]
- ソフトウェア資産管理 [com.snc.sams]

[情報] タブ

[情報] タブにはビジネスアプリケーションに関する一般的な情報が表示されます。[情報] タブのフィールドは編集できません。

ビジネスアプリケーションの [情報] タブ

セクション	説明
アプリケーションの説明	ビジネスアプリケーションの説明。
一般情報	ビジネスアプリケーションに関する一般的な情報。 • エンタープライズポートフォリオ • 分類ノード • 部門 • 事業部門 • アプリケーションファミリ • アプリケーションカテゴリ • アーキテクチャタイプ • ステータス • ライフサイクルステージ • ライフサイクルステージのステータス • インストールタイプ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスアプリケーションの [情報] タブ (続く)

セクション	説明
	• ユーザーベース数 • アクティブユーザー数
個人ポートフォリオ	ビジネスアプリケーションを含む個人ポートフォリオ。個人ポートフォリオの数は、グレイのボックス内に示されます。個人ポートフォリオを選択すると、詳細が表示されます。
[ビジネスケイパビリティ] と [アプリケーションサービス]	ビジネスアプリケーションに関連するビジネスケイパビリティとアプリケーションサービスの数を示すカード。各カードを選択すると、それぞれのアイテムのリストに移動できます。
契約	ビジネスアプリケーションに関連する契約に関する一般的な情報。 • ベンダー • サポートベンダー • 契約終了日
追加情報	ビジネスアプリケーションに関連する次の追加情報の数を表示するカード。各カードを選択すると、アイテムのリストに移動できます。 • 事業部門戦略 • 目標 • 情報オブジェクト

[要注意] パネルのアイコン

[要注意] パネルには、ビジネスアプリケーションの次のアイコンが含まれています。

- [要注意] アイコン ( ) は [要注意] パネルを表示または非表示にします。
- [連絡先] アイコン ( ) はレコードのチームメンバーとチームを表示します。
- [添付ファイル] アイコン ( ) は添付ファイルを表示してレコードに追加します。

関連情報

エンタープライズポートフォリオ

エンタープライズポートフォリオを作成する

アプリケーションサービスの詳細

ソリューションに影響を与える可能性があるアプリケーションサービスに関する情報を表示します。各デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ページでは、アプリケーションサービスのライフサイクルフェーズ情報が主に [実行] タブと [情報] タブに表示されます。[リスク] タブは、テクノロジーポートフォリオ管理プラグイン [sn_apm_tpm] がインストールされている場合に表示されます。

次のテーブルを表示するときは、DPM に表示できる内容は、ソースアプリケーションで許可されている製品ライセンスの機能によって異なることに注意してください。各データ要素を表示するために

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なインストールとプラグインについては、「デジタルポートフォリオ管理関連アプリケーションおよびデータソース」を参照してください。

アプリケーションサービスの KPI グループ

組織で最新のエンタープライズポートフォリオテーブルを備えたエンタープライズポートフォリオモジュールを使用する場合、アプリケーションサービスは複数のポートフォリオに存在する可能性があります。複数のポートフォリオに存在する場合、重要業績評価指標 (KPI) グループの継承に影響します。

- アプリケーションサービスは、次の理由でビジネスアプリケーションポートフォリオに存在する可能性があります。
  - アプリケーションサービスがビジネスアプリケーションにロールアップされる。
  - アプリケーションサービスからの実行データが、ビジネスアプリケーションレベルで表示される。
- アプリケーションサービスは、アプリケーションタイプのポートフォリオに追加できます。

アプリケーションサービスは 2 つの異なるタイプのポートフォリオに含めることができるため、アプリケーションサービスは 2 つの異なる場所から KPI グループを継承します。次のユースケースでの KPI グループの仕組みについては、表を参照してください。

ポートフォリオの KPI グループ

表示	表示される KPI	条件
エンタープライズポートフォリオアプリケーションサービスプレビュー	エンタープライズポートフォリオから継承された KPI グループ。 エンタープライズポートフォリオ KPI グループがない場合は、空のステータスが表示されます。	アプリケーションサービスエンタープライズポートフォリオタイプには、アプリケーションサービスが含まれており、ビジネスアプリケーションタイプにはリンクされていません。 cmdb_rel_ci を使用して、アプリケーションサービスをビジネスアプリケーションエンタープライズポートフォリオタイプにリンクできます。親はビジネスアプリケーションで、サポートアイテムはアプリケーションサービスである必要があります。必須の関係性は *Consumes: Consumed by* です。
エンタープライズポートフォリオからのアプリケーションサービス詳細ページ ([実行] タブ)	• どこから移動したかに関係なく、継承されたすべての KPI グループが表示されます。 • そのアプリケーションサービスに直接追加された KPI グループも表示されます。	アプリケーションサービスが追加され、その親エンタープライズポートフォリオがその KPI グループタイプにマッピングされます。
個人ポートフォリオまたはリストからのアプリ	すべての KPI グループ	条件はありません

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポートフォリオの **KPI** グループ (続く)

表示	表示される **KPI**	条件
ケーションサービス		

[実行] タブ

DPM ページの KPI 結果の詳細については、「KB1637474」を参照してください。

アプリケーションサービスの [実行] タブ

セクション	説明
アプリケーションサービスパフォーマンス	アプリケーションサービスについてのパフォーマンスの詳細。各セクションのグラフとカードを選択して、詳細を表示できます。各インジケーターには情報アイコン ( ) があり、選択すると、そのインジケーターのツールヒントの説明が表示されます。このセクションには、次の KPI グループとインジケーターがあります。 • ポートフォリオ成功メトリクス ◦ 可用性 ◦ サービスレベルアグリーメント (SLA) 違反のあるインシデント ◦ 変更によるインシデント ◦ 成功した変更 • ビジネスアプリケーションのパフォーマンス ◦ インシデントの数 ◦ 問題の数 ◦ 変更の数 • サービスヘルス ◦ 最重要のインシデント ◦ 最重要のアラート ◦ クローズした変更 • サービスへの影響 ◦ 影響率 ◦ 時間の経過に伴う最重要の重大度 • アラートの傾向 ◦ アラートによって引き起こされたインシデント ◦ 重大度別のアラート • 可用性インサイト ◦ 可用性 ◦ 予定外の機能停止 ◦ 平均機能停止期間

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスの [実行] タブ (続く)

セクション	説明
コミットメント	アプリケーションサービスのコミットメントデータ。コミットメントを選択して、その詳細を表示できます。
サイトの信頼性管理 (sn_sow_srm プラグインがインストールされている場合)	アプリケーションサービスのサイト信頼性管理情報データ。信頼性インジケーターを表示するには、sn_sow_srm プラグインをインストールする必要があります。信頼性インジケーターを選択して、その詳細を表示できます。
このアプリケーションサービスに依存するオファリング	このアプリケーションサービスに依存するオファリングのリスト。オファリングの数は、グレイのボックス内に示されます。オファリングを選択すると、詳細が表示されます。 オファリングの詳細については、「サービスおよびサービスオファリングの詳細」を参照してください。

[リスク] タブ

[リスク] タブを表示するには、テクノロジーポートフォリオ管理プラグイン [sn_apm_tpm] がインストールされている必要があります。[リスク] タブには、アプリケーションサービスの技術ライフサイクルリスクが、ソフトウェアとハードウェアのモデルとともにドーナツグラフレポートとリストで表示されます。

注: テクノロジーポートフォリオ管理プラグイン [sn_apm_tpm] には 2 つの依存関係プラグインがあります。

- アプリケーションポートフォリオ管理 [com.snc.apn]
- ソフトウェア資産管理 [com.snc.sams]

[情報] タブ

[情報] タブにはアプリケーションサービスに関する一般的な情報が表示されます。[情報] タブのフィールドは編集できません。

アプリケーションサービスの [情報] タブ

セクション	説明
アプリケーションサービスの説明	アプリケーションサービスに関する説明。
一般情報	アプリケーションサービスに関する一般的な情報。 • 事業上の重要度 • バージョン • 環境 • 運用ステータス • 管理担当者グループ • サポートグループ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスの [情報] タブ (続く)

セクション	説明
	• 承認グループ • 変更グループ
個人ポートフォリオ	アプリケーションサービスの個人ポートフォリオ。個人ポートフォリオの数は、グレイのボックス内に示されます。個人ポートフォリオを選択すると、詳細が表示されます。
アプリケーションサービスコミットメント	アプリケーションサービスのサービスコミットメント。コミットメントの数は、グレイのボックス内に示されます。コミットメントを選択すると、詳細が表示されます。
ソフトウェアおよびハードウェアモデル	アプリケーションサービスのソフトウェアモデルとハードウェアモデル。それぞれの数は、グレイのボックス内に示されます。ソフトウェアまたはハードウェアのモデルを選択すると、詳細が表示されます。
リレーションシップ	アプリケーションサービスの構成アイテム (CI)。CI の数は、グレイのボックス内に示されます。CI を選択すると、詳細が表示されます。

[要注意] パネルのアイコン

[要注意] パネルには、アプリケーションサービスの次のアイコンが含まれています。

- [要注意] アイコン ( ) は [要注意] パネルを表示または非表示にします。
- [連絡先] アイコン ( ) はレコードのチームメンバーとチームを表示します。
- [添付ファイル] アイコン ( ) は添付ファイルを表示してレコードに追加します。

関連情報

エンタープライズポートフォリオ

エンタープライズポートフォリオを作成する

[要注意] パネルの操作

デジタルポートフォリオ管理 のポートフォリオ

個人ポートフォリオを作成して整理し、複数のソリューションを 1 か所で表示できます。アドミニストレーターはエンタープライズポートフォリオを作成します。サービスタイプエンタープライズポートフォリオは、サービスポートフォリオ管理 テーブルを使用して作成されます。ビジネスアプリケーションポートフォリオとアプリケーションサービスポートフォリオは、エンタープライズポートフォリオテーブルを使用して作成されます。リストモジュールを使用して、ポートフォリオに含まれていないサービスとアプリケーションのリストモジュールを表示することもできます。

個人ポートフォリオ

個人ポートフォリオでは、表示およびレポートするためのサービス、オファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスのデータが 1 つのスペースにまとめられています。アサインされたロードマップに従って各アイテムの進捗状況を表示し、関心対象の重要業績評価指標 (KPI) に基づいてそのパフォーマンスを評価することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

個人ポートフォリオの概要

DPM マネージャーロール [sn_dpm.dpm_manager] を使用すると、自分が作成した個人ポートフォリオおよび共有しているポートフォリオを表示できます。個人ポートフォリオを作成するときは、サービスアプリケーションとビジネスアプリケーション、サービス、およびサービスオファリングからソリューションデータを自分用の 1 つのスペースにプルして表示します。個人ポートフォリオを作成するためにプルしたアイテムを所有する必要はありません。割り当てられたロードマップに従って各アイテムの進捗状況を表示し、関心対象の重要業績評価指標 (KPI) に基づいてそのパフォーマンスを評価することができます。顧客間関係マップ、サマリー、および現在の問題を表示することもできます。

作成した個人ポートフォリオを個人やグループと共有することができます。グループと共有するには、グループに DPM [dpm_manager] ロールが必要です。DPM マネージャーロールをグループに割り当てるには、「デジタルポートフォリオ管理 のロール」を参照してください。

サービスの機能停止や遅延など、ソリューションが依存するサービスにも関心を向ける場合があります。個人ポートフォリオであればそのような情報が表示されるので、それぞれの ServiceNow アプリケーションでサービスステータスを確認する必要はなくなります。

個人ポートフォリオのフィルタリング

個人ポートフォリオを開くと、ポートフォリオ内のアイテムを含むソリューションカードのリストが表示されます。表示されるカードは、個人ポートフォリオの内容によって異なります。表示するアイテムが多すぎる場合は、[すべてのアイテム] を選択して、表示するカードをフィルタリングできます。

次のリストは、[すべてのアイテム] を選択してフィルタリングできる考えられるソリューションタイプをすべて示しています。個人ポートフォリオにこれらのソリューションタイプが 1 つ以上ない場合、そのソリューションタイプはフィルターリストに表示されません。

- すべてのサービス
- すべてのオファリング
- テクニカルサービス
- テクニカルサービスオファリング
- ビジネスサービス
- ビジネスサービスオファリング
- アプリケーションサービス

個人ポートフォリオの編集

個人ポートフォリオから開いたソリューションを編集するには、ポートフォリオを構成する各ソリューションのアクセス制御リスト (ACL) に基づく編集アクセス権が必要です。たとえば、サービスエディターロールが割り当てられていて、特定のサービスおよびオファリングのオーナーである場合は、個人ポートフォリオから開いた特定のレコードを編集できます。しかし、これらのアクセス権がない場合は、個人ポートフォリオ内のサービスとオファリングを閲覧し、KPI を確認することしかできません。

ヒント: DPM admin ロール [sn_dpm.dpm_admin] を持つユーザーは、個人ポートフォリオ内のソリューションの特定のタブとタブセクションを非表示にすることができます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- 個人ポートフォリオの作成
- 顧客間関係マップを表示
- 個人ポートフォリオとエンタープライズポートフォリオの参照

エンタープライズポートフォリオ

アドミンは、エンタープライズポートフォリオテーブルを使用して、ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービス用のエンタープライズポートフォリオを作成します。サービス用のエンタープライズポートフォリオはサービスポートフォリオ管理テーブルで作成されるため、表示できます。エンタープライズポートフォリオは、サービス関連アイテムと分類ノードを移動させるためにネストツリー形式で構成されています。

エンタープライズポートフォリオ

エンタープライズポートフォリオにより、ポートフォリオ分類の各レベルで主要なをロールアップすることができます。ノードレベルとポートフォリオレベルで全体的なパフォーマンスを確認できます。主要なメトリクスのブレークダウンで、良好または不良のパフォーマンスに貢献/関与するポートフォリオの領域を確認できます。

個人ポートフォリオと同様に、エンタープライズポートフォリオにはパフォーマンススナップショット情報が表示されます。エンタープライズポートフォリオを表示するためにソリューションを所有する必要はありません。

アドミニストレーターはエンタープライズポートフォリオを作成します。詳細については、「エンタープライズポートフォリオを作成する」を参照してください。

エンタープライズポートフォリオの種類

DPM では、次の 3 つの異なるタイプのエンタープライズポートフォリオを作成、表示、検索できます。

- サービスポートフォリオ (表示のみ)
- ビジネスアプリケーションポートフォリオ
- アプリケーションサービスポートフォリオ

エンタープライズポートフォリオを検索するときには、エンタープライズポートフォリオの各タイプが明確に示されます。各タイプの詳細については、「エンタープライズポートフォリオ間の移動」を参照してください。

注: サービスポートフォリオは DPM に表示されますが、サービスポートフォリオ管理 テーブルを使用して作成されます。ビジネスアプリケーションポートフォリオとアプリケーションサービスポートフォリオは、エンタープライズポートフォリオテーブルを使用して作成されます。

ライフサイクルステージ

エンタープライズポートフォリオはライフサイクルステージ別にフィルタリングできます。サービスポートフォリオとビジネスアプリケーションポートフォリオには、次のライフサイクルステージが含まれます。

- 運用前：ソリューションにはまだ運用データがありません。
- 運用：ソリューションに運用データがあります。
- 廃止：ソリューションは運用されておらず、新しいデータを追跡していないため、データは最新ではありません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスポートフォリオのライフサイクルステージは、[運用] または [廃止] です。

要注意の詳細

エンタープライズポートフォリオを表示すると、ポートフォリオビューの下部に要注意の詳細がタブ別に表示されます。たとえば、ビジネスアプリケーションポートフォリオでは、[要注意] タブとして、重大なインシデント、問題、機能停止、アラート、および技術リスクなどがあります。

アドミニストレーターは、ライフサイクルステージに基づいてポートフォリオのビジネスアプリケーションを表示または非表示にすることができます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。

関連情報

- エンタープライズポートフォリオを操作する
- エンタープライズポートフォリオを作成する

エンタープライズポートフォリオ間の移動

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) アプリケーションで 3 つのタイプのエンタープライズポートフォリオ (サービス、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービス) 間を移動します。DPM でサービスエンタープライズポートフォリオを表示できるとしても、これらのポートフォリオはサービスポートフォリオ管理テーブルを使用して作成されます。ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービス用のエンタープライズポートフォリオは、エンタープライズポートフォリオテーブルで作成されます。

エンタープライズポートフォリオは、ネストされたコンテンツツリー形式で構造化されているため、各タイプのエンタープライズポートフォリオ間を簡単に移動できます。[エンタープライズポートフォリオ] アイコン ( ) を使用して、エンタープライズポートフォリオにアクセスします。エンタープライズポートフォリオへのアクセスの詳細については、「エンタープライズポートフォリオを操作する」を参照してください。

エンタープライズポートフォリオの各タイプは、そのタイプに関連する一意のデータを提供します。

サービスポートフォリオ

サービスエンタープライズポートフォリオは、サービスポートフォリオ管理 テーブルから作成されます。DPM ワークスペースでは、分類ノードがあるネストされたコンテンツツリーにサービスポートフォリオが表示され、次にサービスポートフォリオ内にあるサービスが表示されます。

サービスのポートフォリオ構造

セクション	説明
分類ノード	• サービスエンタープライズポートフォリオの下のコンテンツツリーの最初のレベル。 • 分類ノードには、次の情報が表示されます。 ◦ 簡単な説明、所有者名、および合計登録者を含むヘッダー。 ◦ 可用性、オープンインシデント、5 日間更新されていないインシデント、および新しい要求のパフォーマンススナップショットメトリクス。 ◦ 重大なインシデント、機能停止、および変更の要注意カード。 • [詳細を表示] リンクには、分類ノードに関する次の情報が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスのポートフォリオ構造 (続く)

セクション	説明
	◦ サービスポートフォリオ名、マネージャー名、および合計登録者を含むヘッダー。 ◦ パフォーマンススナップショットのメトリクスとカテゴリ内のサービスのブレークダウンを含む [概要] タブ。 **注:** 2.2.15 より前の DPM バージョンでは、[サービスのブレークダウン] セクションに重複するサービスが表示される場合があります。詳細については、「KB1123710」を参照してください。 ◦ ポートフォリオに関連するすべての分類ノードを含む [分類ノード] タブ。 ◦ ポートフォリオ内のすべてのサービスと、その親、分類 (ビジネスまたは技術)、フェーズ、ステータス、重要度、および所有者名がリスト化される [サービス] タブ。サービスビルダー で [ビジネスサービスの作成] または [テクニカルサービスの作成] を選択して、これらのタスクを実行することもできます。 ◦ 分類ノードに関する説明と一般情報を含む [情報] タブ。 ◦ 重大なインシデント、機能停止、および変更がリスト化されている [要注意] パネル。
サービスおよびサービスオファリング	• 分類ノードの下のコンテンツツリーの次の 2 つのレベル。サービスとサービスオファリングは、テクニカルサービスまたはビジネスサービスのいずれかになります。 • ヘッダー : ◦ 簡単な説明。 ◦ 所有者名。 ◦ デリバリマネージャー名。 ◦ 合計登録者 ◦ フェーズ (CSDM フィールドを使用している場合は、ライフサイクルステージ) ◦ ステータス (CSDM フィールドを使用している場合は、ライフサイクル状況) **注:** CSDM ライフサイクルフィールド名の詳細については、「CSDM ガイドラインをデジタルポートフォリオ管理に適用する」を参照してください。 • 可用性、オープンインシデント、5 日間更新されていないインシデント、および新しい要求のパフォーマンススナップショットメトリクス。 • 重大なインシデント、機能停止、および変更の要注意カード。 • その他のメニューアイコン (⋮) を使用すると、次のことができます。 ◦ サービスまたはサービスオファリングを個人ポートフォリオに追加できます。詳細については、「個人ポートフォリオの作成」を参照してください。 ◦ DPM ホームページにサービスを追加します。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理ワークスペースのホームページ」を参照してください。 ◦ サービスビルダー でサービスまたはサービスオファリングを編集できます。詳細については、「サービスビルダー でのサービスの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

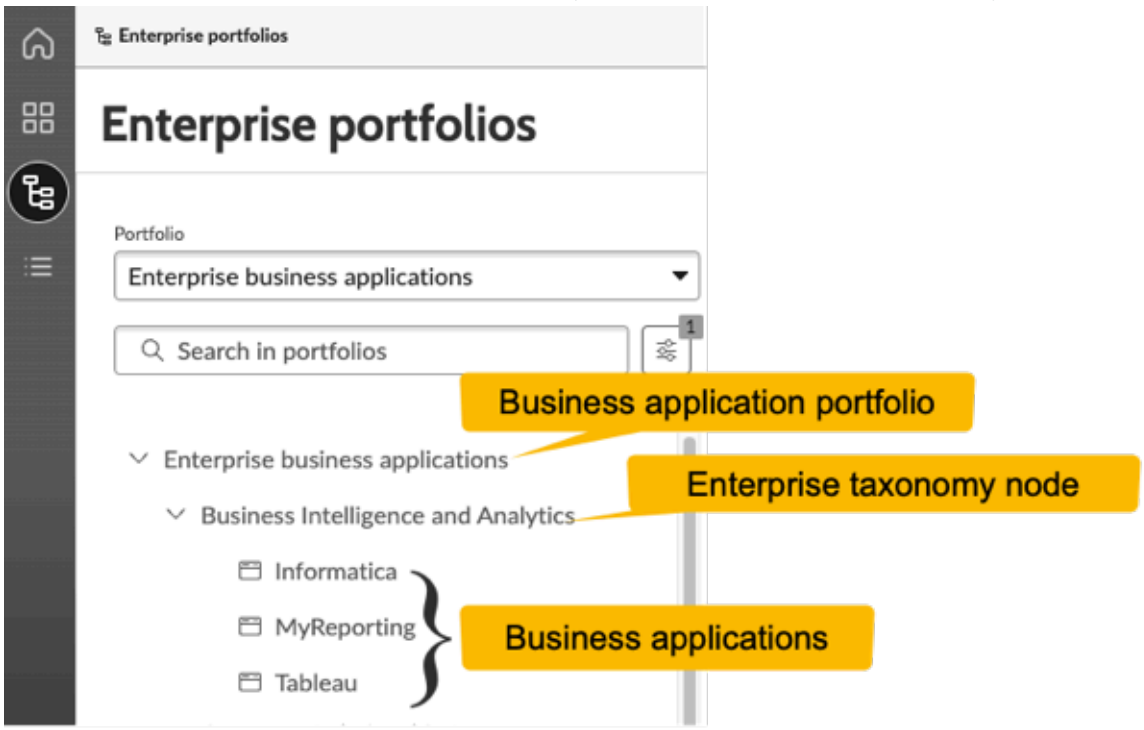
サービスのポートフォリオ構造 (続く)

セクション	説明
	• [詳細を表示] リンクをクリックすると、サービスまたはサービスオファリングの詳細が起動します。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 関連のアプリケーションとデータソース」の「サービスとサービスオファリング」セクションを参照してください。

ビジネスアプリケーションポートフォリオ

ビジネスアプリケーションエンタープライズポートフォリオは、エンタープライズポートフォリオテーブルを使用して作成されます。DPM ワークスペースでは、最上位のエンタープライズ分類ノードから始まるネストされたコンテンツツリーにエンタープライズポートフォリオが表示されます (複数ある場合もあります)。最上位ノードの後に、エンタープライズポートフォリオ内のビジネスアプリケーションがリスト化されます。ビジネスアプリケーションのエンタープライズポートフォリオコンテンツツリーの例を次に示します。

ビジネスアプリケーションのエンタープライズポートフォリオコンテンツツリーの例



重要: この画像は、[ポートフォリオ] フィールドを [エンタープライズビジネスアプリケーション] として示しています。現在のエンタープライズポートフォリオとは異なるタイプのエンタープライズポートフォリオを選択するには、[ポートフォリオ] フィールドの値を削除し、フィールドを (もう一度) 選択して、他のポートフォリオタイプ (サービス、ビジネス、またはアプリケーションサービス) を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスアプリケーションのポートフォリオ構造

セクション	説明
エンタープライズ分類ノード	• ビジネスアプリケーションエンタープライズポートフォリオの下のコンテンツツリーの最初のレベル。子エンタープライズ分類ノードがある場合は、第 2 レベルまたは第 3 レベルを含めることができます。 • ヘッダー： ◦ 簡単な説明。 ◦ 所有者名。 ◦ 管理担当者名。 ◦ 合計登録者 • 可用性、違反したサービスレベルアグリーメント (SLA) のあるインシデント、変更によって発生したインシデント、および成功した変更のポートフォリオ成功メトリクス。 • 重大なインシデント、機能停止、変更、アラート、リスク、および監査の要注意カード。 • [詳細を表示] リンクには、エンタープライズ分類ノードに関する次の情報が表示されます。 ◦ 所有者名と管理担当者名を含むヘッダー。 ◦ エンタープライズ分類ノードのポートフォリオの成功のメトリクスとビジネスアプリケーションのブレークダウンを含む [概要] タブ。 ◦ 関連するすべての分類ノードをリスト化する [分類ノード] タブ。 ◦ エンタープライズ分類ノードにあるビジネスアプリケーションのリストを含む [ビジネスアプリケーション] タブ。 ◦ エンタープライズ分類ノードに関する説明と一般情報を含む [情報] タブ。 ◦ エンタープライズ分類ノードの重大なインシデント、機能停止、変更、アラート、リスク、および監査をリスト化する [要注意] パネル。
ビジネスアプリケーション	• エンタープライズ分類ノードの下にあるコンテンツツリーの次のレベル。 • ヘッダー： ◦ 簡単な説明。 ◦ アプリケーションオーナー名。 ◦ 事業主名。 ◦ 合計登録者 ◦ ステータス。 [全体的なリスク] は空です。 • 可用性、MTTR、違反した SLA のあるインシデント、変更によって発生したインシデント、および成功した変更のポートフォリオ成功メトリクス。 • 重大なインシデント、変更、リスク、および監査の要注意カード。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスアプリケーションのポートフォリオ構造 (続く)

セクション	説明
	• [その他のメニュー] アイコン ( ) を使用すると、ビジネスアプリケーションを個人ポートフォリオに追加できます。詳細については、「個人ポートフォリオの作成」を参照してください。 • [詳細を表示] リンクをクリックすると、ビジネスアプリケーションの詳細が起動します。詳細については、デジタルポートフォリオ管理 関連のアプリケーションとデータソース の「ビジネスアプリケーション」セクションを参照してください。

アプリケーションサービスポートフォリオ

アプリケーションサービスエンタープライズポートフォリオは、エンタープライズポートフォリオテーブルを使用して作成されます。アプリケーションサービスポートフォリオの情報は、ビジネスアプリケーションポートフォリオの情報と似ていますが、アプリケーションサービスに関連するいくつかの違いがあります。

アプリケーションサービスポートフォリオの KPI グループの詳細については、「アプリケーションサービスの詳細」を参照してください。

アプリケーションサービスのポートフォリオ構造

セクション	説明
エンタープライズ分類ノード	• アプリケーションサービスエンタープライズポートフォリオの下にあるコンテンツツリーの最初のレベル。子エンタープライズ分類ノードがある場合は、第 2 レベルまたは第 3 レベルを含めることができます。 • ヘッダー： ◦ 簡単な説明。 ◦ 所有者名。 ◦ 管理担当者名。 ◦ 合計登録者 • 可用性、平均解決平均時間 (MTTR)、変更によって生じたインシデント、および成功した変更のポートフォリオの成功のメトリクス。 • 重大なインシデント、機能停止、変更、アラート、リスク、および監査の要注意カード。 • [詳細を表示] リンクには、エンタープライズ分類ノードに関する次の情報が表示されます。 ◦ 所有者名と管理担当者名を含むヘッダー。 ◦ エンタープライズ分類ノードのアプリケーションサービスの、ポートフォリオの成功のメトリクスとブレークダウンを含む [概要] タブ。 ◦ エンタープライズ分類ノードにあるアプリケーションサービスのリストを含む [アプリケーションサービス] タブ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスのポートフォリオ構造 (続く)

セクション	説明
	◦ エンタープライズ分類ノードに関する説明と一般情報を含む [情報] タブ。 ◦ エンタープライズ分類ノードの重大なインシデント、機能停止、変更、アラート、リスク、および監査をリスト化する [要注意] パネル。
アプリケーションサービス	• エンタープライズ分類ノードの下にあるコンテンツツリーの次のレベル。 • ヘッダー： ◦ 簡単な説明。 ◦ 所有者名。 ◦ 管理担当者名。 ◦ 運用ステータス。 [全体的なリスク] は空です。 • 可用性、MTTR、違反した SLA のあるインシデント、変更によって発生したインシデント、および成功した変更のポートフォリオ成功メトリクス。 • 重大なインシデント、変更、機能停止、リスク、およびアラートの要注意カード。 • [その他のメニュー] アイコン (⋮) を使用すると、アプリケーションサービスを個人ポートフォリオに追加できます。詳細については、「個人ポートフォリオの作成」を参照してください。 • [詳細を表示] リンクをクリックすると、アプリケーションサービスの詳細が起動します。この画面の内容の詳細については、デジタルポートフォリオ管理 関連のアプリケーションとデータソース の「アプリケーションサービス」セクションを参照してください。

関連情報

エンタープライズポートフォリオ

エンタープライズポートフォリオを操作する

リストモジュール

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) のリストモジュールは、個人ポートフォリオまたはエンタープライズポートフォリオに含まれる情報と含まれない情報を提供します。リストモジュールを表示または作成するためにソリューションを所有する必要はありません。

DPM ワークスペースのリストモジュールには、[リスト] と [自分のリスト] の 2 つのタブがあります。次のカテゴリは [リスト] タブにあり、それぞれ [自分が所有] および [すべて] のオプションがあります。

- サービス
- オファリング
- ビジネスアプリケーション
- アプリケーションサービス
- デマンド

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プロジェクト
- 契約

特定のカテゴリに対して [すべて] を選択すると、所有していなくても、そのカテゴリのすべてのレコードが表示されます。他のレコードリストと同様に、ビューの列をソート、フィルタリング、および変更できます。[自分のリスト] と呼ばれる自分の個人リストに追加することもできます。

サービスオファリング、ロードマップ、プロジェクト、デマンド、アイデア、契約、インシデント、チームメンバー、またはチームなど、関心対象のレコードを追加して、個人リストを作成します。リストを作成するときは、既存のリストから開始することも、独自のリストを作成することもできます。リストを作成すると、リストモジュールの [自分のリスト] タブにリストが表示されます。複数のリストを作成した後、[並べ替え] を選択すると、リストを整理できます。

関連情報

リストの操作

デジタルポートフォリオ管理 の **KPI** グループ

DPM で最も重要な重要業績評価指標 (KPI) グループを定義して構成します。KPI グループをサービスとアプリケーションに関連付けると、それらのパフォーマンスを一元的な場所で分析できます。

KPI グループの使用方法。

KPI グループを使用すると、いくつかの方法で各ソリューションのパフォーマンスを分析できます。

- KPI インジケーターカードの ⓘ を選択して、KPI インジケーターの詳細な説明を表示します。
- ベンダー、KPI グループ、または個別の KPI については、ドリルダウンして傾向や履歴のパフォーマンスを表示できます。
- サポート KPI を選択して、関連するレコードの詳細を表示します。
- KPI のスパークラインを表示すると、データをすばやく視覚的に確認できます。
- 最新スコアシステムプロパティ (*sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score*) が有効になっている場合、最新 (または前回) の KPI スコアを表示します。

  最も関心のある方法で KPI グループデータを表示します。アドミニストレーターはいつでもシステムプロパティを更新できるため、最新のスコアまたはアグリゲートスコア別に KPI グループデータを表示できます。アドミニストレーターが最新のスコアシステムプロパティを有効にすると、DPM に次のように表示されます。

  - DPM 内のすべての KPI グループの KPI インジケーターに対して最後に収集されたスコア。集計レイヤーなし (合計または平均による)。
  - 各 KPI ブレークダウンリッドのすべての値について最後に収集されたスコア。
  - 傾向と時系列の可視化の過去 30 日間のスコア。KPI ごとに異なるタイムレンジャーを設定できます。
  - スコアが収集された日付 (各 KPI インジケーターカードに表示)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** DPM の 2024 年 6 月リリース以降、新規および zBoot ユーザーに対して最新スコアシステムプロパティが true に設定されます。該当しない場合、DPM アドミンは、[すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > [管理] > **[KPI** グループのプロパティ]に移動して、最新スコアシステムプロパティを有効にできます。アドミンの詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスを構成する」を参照してください。

DPM で KPI ドリルダウン情報にアクセスすると、ブラウザーのアドレスフィールドの URL の末尾にタイムスタンプが追加されます。タイムスタンプはミリ秒単位で、エポック時間に基づいています。

DPM ベースシステムには、サービスやその他のソリューションの全体的なパフォーマンスと個々のメトリクスを評価するための貴重なインジケーターを提供する KPI グループが付属しています。独自の KPI グループを作成することもできますが、ベースシステムオプションを確認することをお勧めします。

エンタープライズポートフォリオの **KPI** グループ

2 つの KPI グループを使用して、エンタープライズポートフォリオのソリューションに関する柔軟なレポートを作成できます。

- エンタープライズポートフォリオ

  エンタープライズポートフォリオ KPI グループ [*Portfolio success metrics*] を使用すると、任意のエンタープライズポートフォリオタイプにマッピングして、そのポートフォリオパフォーマンスを表示できます。可用性、平均解決時間 (MMTR)、変更によって発生したインシデント、および成功した変更を追跡できます。エンタープライズポートフォリオの詳細を表示すると、これらのパフォーマンスメトリクスを確認できます。

- ビジネスアプリケーション

  ビジネスアプリケーションパフォーマンス KPI グループ [*Business application performance*] を使用して、ビジネスアプリケーションのインシデント、問題、および変更の数を追跡できます。これらのパフォーマンスメトリクスは、DPM ワークスペースのビジネスアプリケーションの [実行] タブで確認できます。

  > **重要:** [実行] タブにデータを表示するには、ビジネスアプリケーションパフォーマンス KPI グループをビジネスアプリケーションにマッピングする必要があります。

> **注:** ビジネスアプリケーションパフォーマンス KPI グループは、Utah リリースより前に使用されていたメトリクスを置き換えます。KPI グループを作成および編集してビジネスアプリケーションにマッピングできるため、レポートをより柔軟に構成できます。メトリクスを変更するために UIB のページを編集する必要はありません。

アプリケーションサービスの **KPI** グループ

KPI グループはアプリケーションサービスには継承されませんが、アプリケーションサービスに *Availability insights* KPI グループを使用して、次の操作を実行できます。

- 所有または担当しているアプリケーションサービスの可用性を表示および評価する。
- 可用性インサイト KPI グループを 1 対多のアプリケーションサービスにマッピングする。
- アプリケーションサービスの [実行] タブでの可用性コミットメントとコミットメントパフォーマンスを表示する。
- アプリケーションサービスの [情報] タブにリスト化されるすべてのコミットメントを表示する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- デジタルポートフォリオ管理で KPI を更新する
- エンタープライズポートフォリオ間の移動
- デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされる KPI グループ
- デジタルポートフォリオ管理 で KPI グループとマッピングを作成する
- サービス可用性の例を使用して デジタルポートフォリオ管理 の KPI を構成する

デジタルポートフォリオ管理 の **DevOps** 値ストリームメトリクス

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) でソリューションのパフォーマンスに関連する主要なメトリクスを表示します。DevOps モデルでソリューションを管理すると、ビジネスアプリケーションの DevOps データを表示できるだけでなく、DPM から DevOps 変更 ワークスペースに直接リンクすることもできます。

主要メトリクスは、ソリューションで実行されている作業のパフォーマンスへの影響を評価するのに役立ちます。DPM のビジネスアプリケーションのコンテキストで DevOps 値ストリームのメトリクス (変更からの平均復元時間、変更の失敗率、リードタイムなど) を表示します。DPM のビジネスアプリケーションから DevOps 変更 ワークスペースに直接アクセスして、データに基づいた意思決定を行うこともできます。メトリクスの促進は、各フェーズのビジネスアプリケーションのコンテキストでデータを表示できるように、[ビルド] タブと [実行] タブの両方に表示されます。フローメトリクスデータは、ビジネスアプリケーションの [ビルド] タブで確認できます。

> **注:** DevOps のメトリクスの促進とフローメトリクスを DPMで表示するには、アドミニストレーターが DevOps システムプロパティを有効にする必要があります。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスを構成する 」を参照してください。

ビジネスアプリケーションの [ビルド] タブで、次のデータを数値形式とグラフで表示します。

- メトリクスの促進
  - 過去 30 日間の展開までの平均リードタイム
  - コミットから展開へのリードタイム
  - 過去 30 日間の平均展開頻度。
  - 本番展開頻度
- フローメトリクス
  - エピックの平均フロー時間
  - エピックと機能の平均フロー時間
  - バグとストーリーの平均数
  - バグとストーリーの分布
  - エピック、ストーリー、およびバグの対応中のサイクル時間 (それぞれに独自のウィジェットあり)
  - 対応中のアイテム

ビジネスアプリケーションの [実行] タブで、次の促進メトリクスデータを数値形式とグラフで表示します。

- 変更に起因するインシデントからの平均復元時間 (過去 30 日間)。
- DevOps の変更と DevOps 以外の変更によって発生したインシデントからの平均復元時間。

> **注:** DevOps 以外の変更は、変更テーブルにリストされている他の変更です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 過去 30 日間の平均変更失敗率
- DevOps の変更と DevOps 以外の変更によって発生した経時的な変更失敗率
- 平均復元時間

関連情報

DevOps インサイトの変更の促進ダッシュボード

DevOps インサイトのフローメトリクスダッシュボード

デジタルポートフォリオ管理の構成

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースを有効にし、組織の設定を構成します。データを表示して、サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスを監視できるように設定します。すべての構成タスクには、DPM アドミンロール [sn_dpm.dpm_admin] が必要です。

ガイド付きセットアップを使用したデジタルポートフォリオ管理 **(DPM)** の実装

ガイド付きセットアップには一連のタスクがあり、ServiceNow のインスタンスで DPM ワークスペースを構成するために役立ちます。DPM のガイド付きセットアップを開くには、[すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > **[DPM** アドミンセンター **(DPM Admin Center)]** に移動します。

詳細については、「デジタルポートフォリオ管理でのアドミンセンター」を参照してください。

構成の概要

DPM アドミンロール [sn_dpm.dpm_admin] では、DPM アドミンセンターまたはシステムプロパティを使用して DPM ワークスペースを構成できます。

DPM アドミンセンターには、次の構成タスクを実行するためのガイド付きウォークスルーが用意されています。

1. 組織に対して構成する準備ができているソリューションを特定します。ソリューションには、サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービスなどがあります。
2. 組織に対して構成する準備ができているサービスポートフォリオまたはエンタープライズポートフォリオを特定します。
3. ソリューションライフサイクルの計画部分の計画立案アイテムを評価します。組織でライフサイクルの計画部分を使用していない場合は、プロンプトに従って組織の計画ビューを削除します。
4. ビルドメトリクスを評価して、ソリューションライフサイクルのビルド部分におけるソリューションのパフォーマンスを示します。
5. 重要業績評価指標 (KPI) グループをマッピングして、ソリューションのパフォーマンスを追跡します。
6. 提案されたタスクにアクセスして完了し、組織で DPM ワークスペースの準備ができていることを確認します。

よりカスタマイズされた構成を作成する場合は、次のリソースを参照してください。

- UI ビルダー
- UI ビルダーで構成可能ワークスペースエクスペリエンスを開く
- ワークスペースのリスト

このセクションには、次の構成トピックがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

デジタルポートフォリオ管理でのアドミンセンター

デジタルポートフォリオ管理 のアクティブ化

デジタルポートフォリオ管理 プラグインは ServiceNow® ServiceNow Store から利用できます。

始める前に

必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

ServiceNow Store から デジタルポートフォリオ管理 (DPM) アプリケーションをインストールすると、必要なプラグインが自動的にインストールされます。DPM で他のアプリケーションデータを表示するためにインストールする必要がある他のアプリケーションプラグインのリストについては、「デジタルポートフォリオ管理関連アプリケーションおよびデータソース」を参照してください。

手順

1. [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて] に移動します。
2. プラグインを検索します。
   フィルター基準と検索バーを使用して、名前または ID で検索します。必要なプラグインが見つからない場合は、「プラグインの要求」を参照してください。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブ化する] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

他の **ServiceNow** アプリケーションとデジタルポートフォリオ管理の統合

他の ServiceNow アプリケーションからデータを取り込み、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースでソリューションの包括的なビューを表示します。

この画像は、統合できるすべてのアプリケーションの包括的なビューを示し、DPM ワークスペースのソリューションのコンテキストのデータを表示しています。ベースシステムに付属するアプリケーションもあれば、プラグインが必要なアプリケーションもあります。データソースと必要なプラグインの詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 関連のアプリケーションとデータソース」を参照してください。

次のテーブルは、DPM ワークスペースと統合したときに表示されるアプリケーションデータを示しています。

サービスおよびサービスオファリング用の **DPM** ワークスペース統合アプリケーション

DPM の [ライフサイクル] タブ	アプリケーション	**DPM** のデータビュー
計画	戦略的計画またはポートフォリオ計画	計画ロードマップ Backlog (バックログ)
	継続的改善管理	改善イニシアチブ
	プロジェクトポートフォリオ管理	承認済みデマンド 今後 30 日以内に開始するプロジェクト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスおよびサービスオファリング用の **DPM** ワークスペース統合アプリケーション (続く)

DPM の [ライフサイクル] タブ	アプリケーション	**DPM** のデータビュー
構築	戦略的計画またはポートフォリオ計画	追跡ロードマップ
	プロジェクトポートフォリオ管理	プロジェクトデータ • アクティブなプロジェクトのリスト • 月別の期限切れプロジェクト • ステータス別のプロジェクト • 実行されなかったマイルストーンのあるプロジェクト • 重要な問題のあるプロジェクト
	変更管理	変更の詳細
	継続的改善管理	改善イニシアチブデータ • ステータス別のイニシアチブ • 月別の期限切れイニシアチブ • 期限切れのタスク • 過去 30 日間にクローズした改善イニシアチブ
実行	ITSM パフォーマンスアナリティクス (PA)	問題、変更、機能停止、要求など、ITSM から得られる重要業績評価指標 (KPI) データ。DPM に表示されるその他の KPI データについては、「デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされる KPI グループ」を参照してください。

ビジネスアプリケーション用の **DPM** ワークスペース統合アプリケーション

DPM の [ライフサイクル] タブ	アプリケーション	**DPM** のデータビュー
計画	戦略的計画またはポートフォリオ計画	ロードマップとバックログ
	継続的改善管理	改善イニシアチブ
	アジャイル開発 2.0	エピック、ストーリー、スプリント、リリースなどのアジャイルデータ。
	デマンド管理	デマンドデータ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスアプリケーション用の **DPM** ワークスペース統合アプリケーション (続く)

DPM の [ライフサイクル] タブ	アプリケーション	**DPM** のデータビュー
構築	戦略的計画またはポートフォリオ計画	ロードマップ
	アジャイル開発 2.0	エピック、ストーリー、スプリント、リリースなどのアジャイルデータ。
	プロジェクトポートフォリオ管理	プロジェクトデータ
	DPM で DevOps を有効にする	DevOps データ
実行	アプリケーションポートフォリオ管理 (APM)	展開データ
	ITSM パフォーマンスアナリティクス (PA)	問題、変更、機能停止、要求など、ITSM から得られる重要業績評価指標 (KPI) データ。DPM に表示されるその他の KPI データについては、「デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされる KPI グループ」を参照してください。
リスク	ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)	ビジネスアプリケーションに関連するリスクデータ
	テクノロジーポートフォリオ管理 (TPM)	ソフトウェアおよびハードウェアのリスクデータ

アプリケーションサービス用の **DPM** ワークスペース統合アプリケーション

DPM の [ライフサイクル] タブ	アプリケーション	**DPM** のデータビュー
実行	サービスポートフォリオ管理 インシデント管理	可用性、インシデントデータ、成功した変更などのエンタープライズポートフォリオのポートフォリオ成功メトリクス。
リスク	テクノロジーポートフォリオ管理 (TPM)	ソフトウェアおよびハードウェアのリスクデータ

ワークスペースのブラウザーサポート

重要: 重要なパフォーマンス上の問題があるため、ServiceNow では Internet Explorer 11 から移行することをお勧めします。詳細については、「KB0683275」を参照してください。

CSDM ガイドラインをデジタルポートフォリオ管理に適用する

サービスデータはさまざまなアプリケーションを使用して、さまざまな方法で相互に関連しています。デジタルポートフォリオ管理 (DPM) は 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) フレームワークを参照することで、サービス関連データを単一のビューにまとめます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

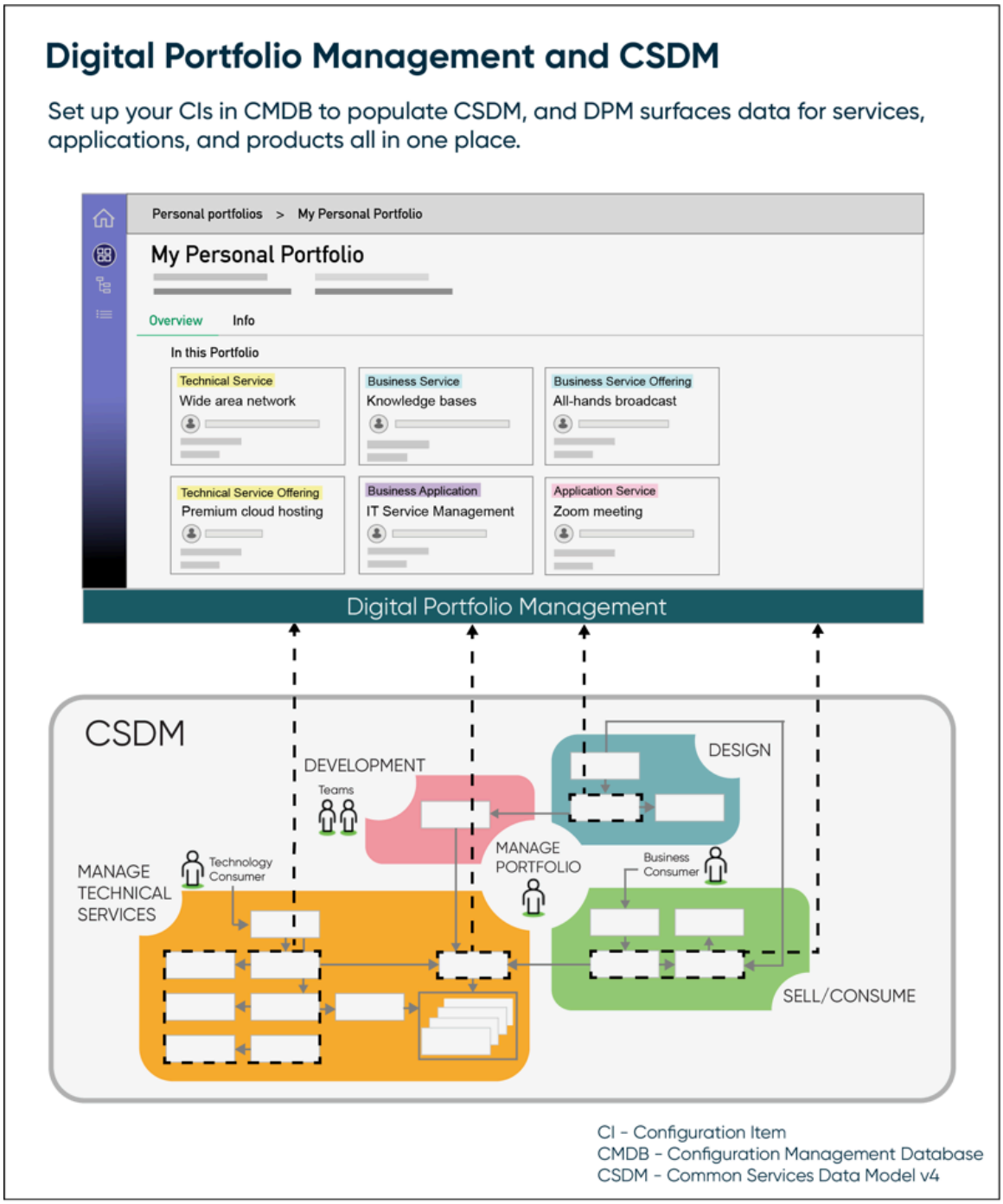
DPM を使用すると、ビジネスにとって意味のある論理シーケンスでサービスデータを整理できます。独自のサービスや、所有していないもののビジネスに影響を与える可能性のあるサービスの詳細を表示できます。

ヒント: CSDM のセットアップ情報については、「ステージに CSDM フレームワークを実装する」を参照してください。

個人ポートフォリオおよび CSDM

DPM が CSDM フレームワークと連携して IT ランドスケープの全体像を把握する方法を確認してください。

DPM および CSDM



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスサービスとテクニカルサービスの CSDM ライフサイクルフィールド

DPM で表示されるサービスポートフォリオには、各ビジネスサービス、テクニカルサービス、およびサービスオファリングのヘッダーに、フェーズ (またはステージ) フィールドとステータスフィールドが表示されます。フィールド値は、サービステーブル [cmdb_ci_service] から取得されます。

次の比較は、従来の サービスポートフォリオ管理 フェーズとステータスフィールド、および CSDM ライフサイクルステージとステータスフィールドの違いを示しています。

これらのフィールドは、パフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーターを使用した場合にも表示されます。

サービスポートフォリオ管理 と **CSDM** のサービステーブル **[cmdb_ci_service]** マッピング

サービスポートフォリオ管理のフェーズおよびステータスフィールド名	**CSDM** ライフサイクルステージとライフサイクル状況のフィールド名
パイプライン | 要件	観念化 | 評価中
パイプライン | 定義	観念化 | 評価中
パイプライン | 分析	観念化 | 評価中
パイプライン | 承認済み	観念化 | 評価中
パイプライン | 公認	設計 | 公認
カタログ | 設計	設計 | 設計
カタログ | 開発	設計 | 設計
カタログ | ビルド/テスト/リリース	展開 | テスト
カタログ | 運用	運用 | 使用中
カタログ | 廃止	運用 | 廃止待ち
廃止 | 廃止	提供終了 | 廃止
廃止 | 使用停止	提供終了 | 使用停止

CSDM の関係性：DPM

DPM に必要なデータが表示されていることを確認するには、正しい CSDM 関係性を確立する必要があります。

ソリューションと構成アイテム (CI) の関係性を確立する方法は、状況によって異なります。詳細については、「CSDM での CI の関係」を参照してください。

関連情報

- デジタルポートフォリオ管理での CSDM に関する用語
- ステージに CSDM フレームワークを実装する

デジタルポートフォリオ管理での CSDM に関する用語

デジタルポートフォリオ管理 (DPM)とサービスポートフォリオ管理のどちらの ServiceNow® 製品も共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) と密接に連携しているため、これらのアプリケーションで作業するときは一般的な用語を知っておくと役に立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM および サービスポートフォリオ管理で使用される一般的な **CSDM** 用語

用語	定義	メモ
ポートフォリオ	サービス、製品、プロジェクト、またはアプリケーションのコレクションです。	ビジネスの類似アイテムをまとめて管理するために使用されます。ポートフォリオは、目的、機能、組織 (プロジェクトやサービスなど) ごとにグループ化できます。
ビジネスケイパビリティ	組織がビジネスモデルを実行したり、ミッションを遂行したりするために必要な高レベルの機能。	通常、ビジネス成果を達成するために 1 つ以上の特定のタスクを実行するコンテキストで説明されます。たとえば、デマンド管理やファイナンシャルプランなどです。
サービス	顧客が特定のコストやリスクを負わずに達成したい成果を促進することで、顧客に価値を提供する手段です。	通常、次の 3 つの側面があります。 • インタラクション • オファリング • サービスシステム ServiceNow は、次の 3 つの基本サービスタイプを提供します。 • ビジネス • 技術的 • アプリケーション 顧客は基本タイプを拡張して、組織内のサービスタイプに合わせることができます。
ビジネスサービス	ビジネスユーザーに公開されるサービスタイプで、通常は 1 つ以上のビジネス機能をサポートします。	通常、ビジネスユーザーが注文できます。ビジネスユーザーは、ServiceNow® サービスカタログ を使用して目的のオファリングとサービスコミットメントレベルを選択できます。たとえば、調達、出荷、ファイナンスなどです。
テクニカルサービス	サービスオーナーに公開されるサービスタイプで、通常はビジネスまたはアプリケーションサービスをサポートします。	通常、サービスオーナーが注文できます。サービスオーナーは、サービスカタログ を使用して目的のオファリングとサービスコミットメントレベルを選択できます。たとえば、コンピューター、ストレージ、ネットワークなどです。
アプリケーションサービス	展開されたアプリケーションスタックを論理的に表現したサービスタイプです。	アプリケーションサービスの例としては、ホスティング、データバックアップ、およびリカバリがあります。 **注:** アプリケーションとアプリケーションサービスの間には 1 対 1 の関係はありません。
アプリケーション	コンピューターインフラストラクチャに特定の機能を提供するように設計された、展開済みのプログラム、モジュール、またはプログラムのグループ。	動作を定義し、それに関連付けられた特定の機能を持ちます。アプリケーションは通常、Apache Web サーバーのような検出可能な機能です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM および サービスポートフォリオ管理で使用される一般的な **CSDM** 用語 (続く)

用語	定義	メモ
ビジネスアプリケーション	機能を提供するように構成されたすべてのソフトウェアおよびインフラストラクチャ環境 (開発、テスト、本番環境) を表します。	生産性を向上させ、他のビジネス機能を正確に実行するために使用されます。たとえば、Dell Online です。
サービスカタログ	利用可能な製品、サービス、サービスコミットメントオプション、およびオファリングの消耗品ビューを提供します。	ユーザーがアクセスできるサービスの管理に役立ちます。また、カタログは利用可能なサービスへのアクセスの開始点でもあります。たとえば、IT サービスカタログなどです。
サービスオファリング	機能、可用性、価格設定、およびパッケージングオプションへのサービスの階層化。	特定のサービスのさまざまなレベルのパフォーマンスや機能を利用可能にすることができます。たとえば、ITSM 標準や ITSM プロなどです。
サービスコミットメント	コンシューマーとプロバイダーの間で合意されたサービスデリバリーの義務を定義します。	多くの場合、サービスレベルアグリーメント、オペレーショナルレベルアグリーメント、基盤契約などの契約の形で表されます。サービスコミットメントには、オファリングを区別する特定のパフォーマンス特性が含まれます。
構成アイテム (CI)	現在またはまもなく構成管理の下に配置されるインフラストラクチャの物理および論理コンポーネントです。	サーバー、データベース、ルーターなどの単一のモジュール、または完全システムなどのより複雑なアイテムの場合があります。たとえば、Web サーバー、データベース、インフラストラクチャなど 。
資産	財務価値が追跡されているアイテム。	多くの資産は CI であり、その逆も同様ですが、常にそうであるとは限りません。資産には、Microsoft Office 365 のように財務的な考慮事項があるライフサイクルがあります。
運用モデル	組織が顧客または受益者に価値を提供する方法の抽象的で理想的な視覚的表現 (モデル)。	通常、組織の運営方法のさまざまな要素を表します。通常、イノベーションモデル、インテリジェントな自動化の度合い、業界の連携、プロバイダー提供モデル、IT のビジネスへの期待などの戦略的ポジションが組み込まれています。

デジタルポートフォリオ管理でのアドミンセンター

デジタルポートフォリオ管理 (DPM)でのアドミンセンターは、組織の DPM ワークスペースを設定および構成するためのガイド付きウォークスルーをアドミニストレーターに提供します。提供された情報と構成プロンプトにより、エンドツーエンドのサービスとアプリケーションのライフサイクルを可視化できます。

DPM admin ロール [sn_dpm.dpm_admin] を使用して、DPM アドミンセンターにアクセスして、組織の DPM エクスペリエンスを設定および構成します。アドミンセンターではセットアップ手順を

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

簡単に実行でき、ツールヒントと、リソース、プラグイン、および構成テーブルへのリンクが含まれています。

注: アドミニストレーター [admin] がプラグインをインストールする必要があります。

DPM アドミンセンターへのアクセス

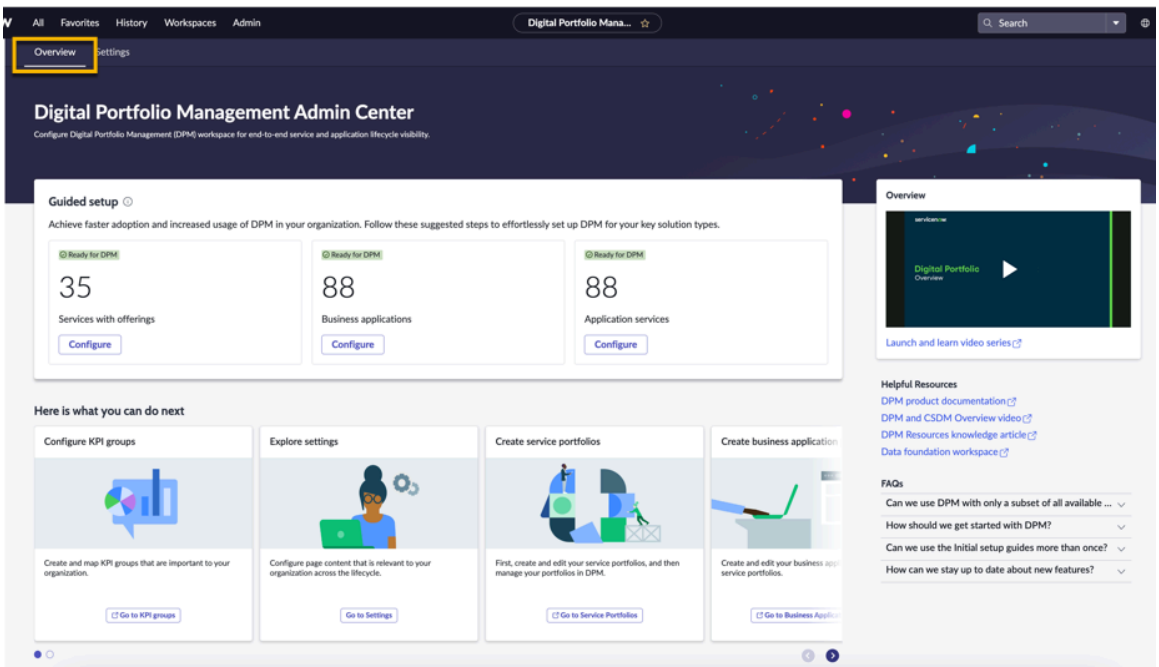
DPM アドミンセンターにアクセスするには、DPM アドミンロール [sn_dpm.dpm_admin] が必要です。

注: ベースシステムに付属するデモデータユーザーには、アドミンロール [sn_dpm.dpm_admin] がアサインされています。デモデータユーザーの 1 人を代理操作して、アドミンセンターをテストできます。

[すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > **[DPM アドミンセンター (DPM Admin Center)]** に移動します。

アドミンセンターには、[概要]と [設定] の 2 つのタブがあります。

[概要] タブ

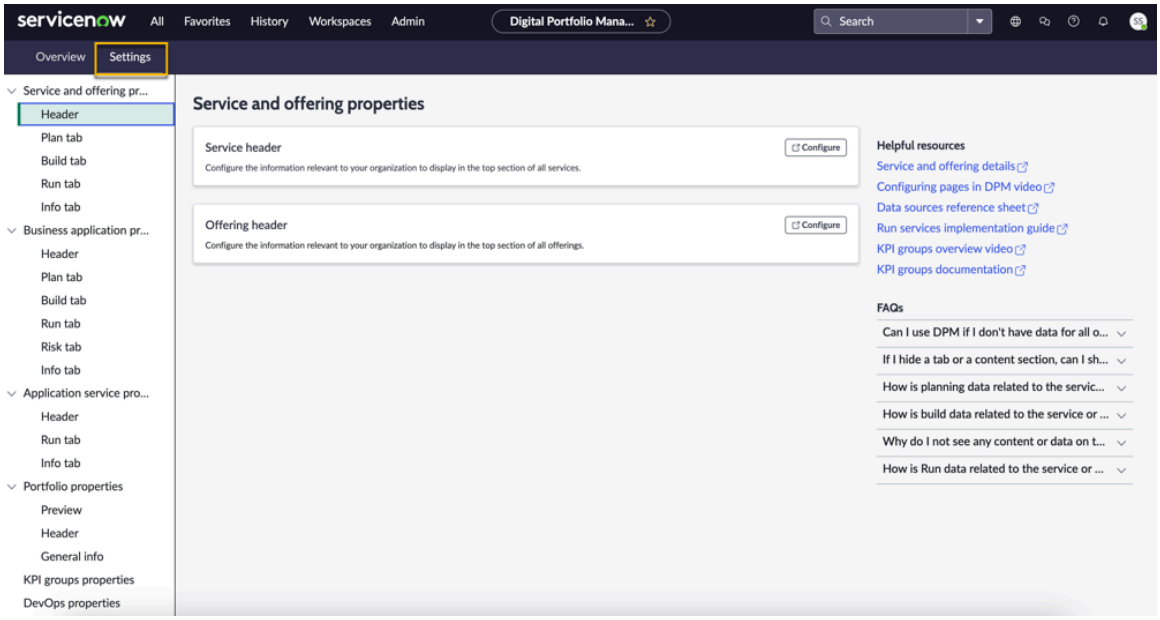


[概要] タブでは、次の操作を実行できます。

- 構成可能なオファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスを使用するサービスの数を表示します。
- 重要業績評価指標 (KPI) グループを構成します。
- 設定を詳しく確認します。
- サービスポートフォリオを作成および確認します。
- ビジネスアプリケーションを作成および確認します。
- 追加のヘルプについてリソースにアクセスします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[設定] タブ



[設定] タブではソリューション (サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービス) に対して以下を実行できます。

- 各ソリューションページに対して以下を構成します。
  - [ヘッダー] フィールド
  - [計画] フィールド
  - [ビルド] フィールド
  - [実行] フィールド
  - [情報] タブの [一般情報] フィールド
  - KPI グループのプロパティ
  - DevOps プロパティ
- [計画] タブ、[ビルド] タブ、および [実行] タブを表示または非表示にします。
- 各メインタブのフィールドを表示または非表示にします。
- 追加のヘルプについてリソースにアクセスします。

セットアップ手順への移動

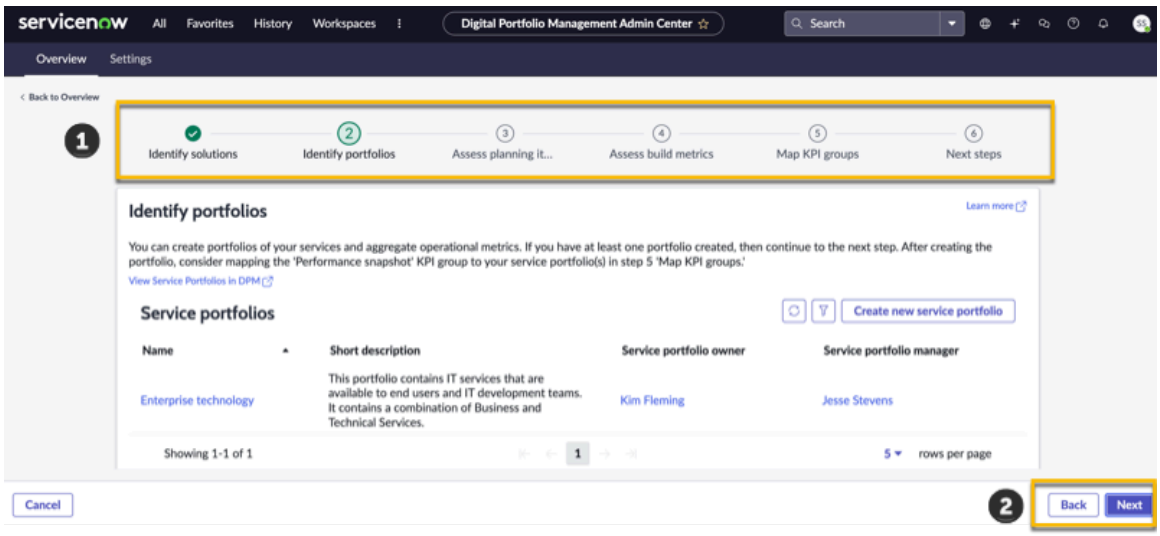
- ソリューションカード ([概要] タブ) で [構成] を選択します。
- ガイド付きウォークスルーに従います。各ステップには、DPM でデータを設定するための独自のプロンプト、指示、および条件があります。
  - ソリューションを特定する
  - ポートフォリオを特定する
  - 計画立案アイテムを評価する
  - ビルドメトリクスを評価する
  - KPI グループをマッピングする
  - 次のステップ
- 次の 2 つの方法のいずれかでステップを移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. ステップ番号を選択します。

   完了したステップには、数字の代わりにチェックマークが表示されます。構成中のステップでは、番号のフォントサイズが大きくなり、背景に影が付いています。

2. 次のステップに移動するには [次へ] を選択し、前のステップに戻るには [戻る] を選択します。



構成設定を更新するために、いつでも任意のステップに移動できます。

重要: 構成中に空の画面が表示された場合は、そのアクションへのアクセス権がない可能性があります。アクセスの問題を解決するには、アドミニストレーターにお問い合わせください。

DPM アドミンセンターでのページヘッダーの構成

DPM アドミンセンター内のソリューションのページヘッダーフィールドを構成します。構成によって、DPM ワークスペースにヘッダーフィールドがどのように表示されるかが決まります。

始める前に

必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

各ソリューションには、そのソリューションのヘッダー情報が表示されます。たとえば、サービスの場合、ヘッダー情報には、オーナー名、コンシューマータイプ、フェーズ、ステータス、および事業上の重要度が表示されます。組織のニーズに最も合うようにヘッダー情報を構成できます。DPM アドミンセンターでは、次のソリューションのヘッダー情報を構成できます。

- サービスとサービスオファリング (テクニカルおよびビジネスの両方)
- ビジネスアプリケーション
- アプリケーションサービス
- サービスポートフォリオと分類
- エンタープライズポートフォリオと分類

手順

1. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > **[DPM アドミンセンター (DPM Admin Center)]** > [設定] に移動します。
2. ヘッダー情報を構成するソリューションの [ヘッダー] を選択します。
3. [構成] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードを編集するには、正しいアプリケーションスコープ内にいる必要があります。別のスコープ内にいる場合は、レコードを編集するリンクを選択するためのテキストバナーが表示されます。

4. [セカンダリ値] タブでフィールド名を確認します。
フィールド名は、DPM ワークスペースのソリューションヘッダーに表示される情報を表します。
5. リストビューからフィールドを構成します。
リストビューでいくつかのマイナーな構成を行うことができます。
   - [アクティブ] 値は true または false に設定できます。フィールドを false に設定すると、DPM ワークスペースのソリューションヘッダーに表示されません。
   - アクティブなフィールドが DPM ワークスペースのソリューションヘッダーに表示される順序を変更できます。
6. フィールドを個別に構成します。
   - 構成するフィールドを選択します。レコードを編集するには、正しいアプリケーションスコープ内にいる必要があります。別のスコープ内にいる場合は、レコードを編集するリンクを選択するためのテキストバナーが表示されます。
   - 情報を確認または変更します。

セカンダリ値

フィールド	説明	編集可能
テーブル	アイテムのテーブル名。	いいえ
フィールド	DPM ワークスペースに表示されるアイテムのフィールド名。	はい
順序	アイテムが DPM ワークスペースのソリューションヘッダーに表示される順序。	はい
アプリケーション	アイテムのアプリケーション。	いいえ
ワークスペース	アイテムのワークスペース。	いいえ
アクティブ	アイテムが DPM ワークスペースのソリューションヘッダーに表示されるかどうかを決定するフラグ。	はい
条件	アイテムの条件を設定できる構成オプション。	はい

7. [更新] を選択します。

DPM アドミンセンターの [情報] タブを構成する

DPM アドミンセンター内のソリューションの一般情報フィールドを構成します。構成によって、DPM ワークスペースの [情報] タブの [一般情報] セクションにフィールドがどのように表示されるかが決まります。

始める前に
必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて
各ソリューションには、ソリューションに関する一般的な情報を表示する [情報] タブがあります。たとえば、サービスの場合、[情報] タブの [一般情報] セクションには、関連するサービスポートフォリオ、分類ノード、サービスの分類 (テクニカルまたはビジネス)、フェーズ、ステータスなどが表示されます。組織のニーズに最も合うように [一般情報] セクションを構成できます。DPM アドミンセンターでは、次のソリューションの [一般情報] フィールドを構成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスとサービスオファリング (テクニカルおよびビジネスの両方)
- ビジネスアプリケーション
- アプリケーションサービス
- サービスポートフォリオと分類
- エンタープライズポートフォリオと分類

手順

1. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > **[DPM アドミンセンター (DPM Admin Center)]** > [設定] に移動します。
2. [一般情報] フィールドを構成するソリューションの [情報] タブを選択します。

   注: [ポートフォリオプロパティ **(Portfolio properties)]** オプションで、[一般情報] を選択します。

3. [構成] を選択します。
   レコードを編集するには、正しいアプリケーションスコープ内にいる必要があります。別のスコープ内にいる場合は、レコードを編集するリンクを選択するためのテキストバナーが表示されます。
4. [セカンダリ値] タブでフィールド名を確認します。
   フィールド名は、DPM ワークスペースの [情報] タブの [一般情報] セクションに表示される情報を表します。
5. リストビューからフィールドを構成します。
   リストビューでいくつかのマイナーな構成を行うことで、ソリューションの [情報] タブの [一般情報] の表示を変更できます。
   - [アクティブ] 値は true または false に設定できます。フィールドを false に設定すると、[一般情報] セクションに表示されません。
   - [一般情報] セクションにアクティブなフィールドが表示される順序を変更できます。
6. フィールドを個別に構成します。
   - 構成するフィールドを選択します。レコードを編集するには、正しいアプリケーションスコープ内にいる必要があります。別のスコープ内にいる場合は、レコードを編集するリンクを選択するためのテキストバナーが表示されます。
   - 情報を確認または変更します。

セカンダリ値

フィールド	説明	編集可能
テーブル	アイテムのテーブル名。	いいえ
フィールド	DPM ワークスペースの [一般情報] セクションに表示されるアイテムのフィールド名。	はい
順序	DPM ワークスペースの [一般情報] セクションにアイテムが表示される順序。	はい
アプリケーション	アイテムのアプリケーション。	いいえ
ワークスペース	アイテムのワークスペース。	いいえ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	編集可能
アクティブ	DPM ワークスペースの [情報] タブの [一般情報] セクションにアイテムを表示するかしないかを決定するフラグ。	はい
条件	アイテムの条件を設定できる構成オプション。	はい

7. [更新] を選択します。

デジタルポートフォリオ管理での KPI グループの構成

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で重要業績評価指標 (KPI) グループを構成して、組織のソリューションのコンテキストでパフォーマンス情報を明確化することができます。

KPI グループの構成。 DPM admin ロール [sn_dpm.dpm_admin] がある場合に、DPM で重要業績評価指標 (KPI) グループを定義して構成できます。KPI グループを使用すると、組織は一元化された場所でサービス、オファリング、ビジネスサービス、およびアプリケーションサービスのパフォーマンスを分析できます。

重要: DPM の KPI データは、サービスポートフォリオ管理アプリケーションのポートフォリオから取得されます。サービスオファリングメトリクスデータ [service_offering_metric_data] テーブルと次の 4 つのインジケーターは、Utah リリースで廃止されました。

- 平均 SLA 達成度 [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- 平均顧客満足度 [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- 平均可用性 [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- 平均要求アクティビティ [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

したがって、サービスポートフォリオ管理標準ポートフォリオ (最新バージョン) がある場合、従来のインジケーターのメトリクスデータは使用できなくなります。詳細については、「サービスポートフォリオ管理 のポートフォリオ」を参照してください。

デジタルポートフォリオ管理 で KPI グループとマッピングを作成する

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で重要業績評価指標 (KPI) グループとマッピングを作成して、すべてのサービスとオファリングの全体的な健全性と進捗状況を監視します。

始める前に

- 必要なプラグイン：sn_dpm、com.sn_team_perf、および com.snc.service_portfolio
- 必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

KPI グループを作成し、各グループのタイプを、対応するレコードに関連付けます。レコードタイプは次のとおりです。

- サービスポートフォリオ
- 分類ノード
- サービス
- オファリング
- アプリケーションサービス
- ビジネスアプリケーション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エンタープライズポートフォリオ
- エンタープライズ分類ノード

独自の KPI グループの作成に加えて、ベース DPM アプリケーションに付属する KPI グループを使用したり構成したりできます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理の KPI グループ」を参照してください。

この手順には、次のタスクが含まれています。

1. KPI グループを作成します。
2. KPI グループにインジケーターを追加します。
3. KPI グループマッピングを作成します。

手順

1. KPI グループを作成します。
   a. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > **[KPI グループ]**に移動します。
   b. [新規] を選択します。
   c. フォームのフィールドに入力します。

[KPI グループ] フォーム

フィールド	説明
名前	KPI グループの名前。
説明	KPI グループの説明。
タイプ	作成するタイプ： ▪ サービスポートフォリオ ▪ 分類ノード ▪ サービス ▪ オファリング ▪ アプリケーションサービス 注: タイプはレコードに関連付ける必要があります。たとえば、サービスポートフォリオタイプのみをポートフォリオレコードに関連付けることができます。オファリングタイプのみをオファリングレコードに関連付けることができます。
順番	デジタルポートフォリオ管理 ワークスペース内の KPI グループのページレイアウトを決定します。

   d. [送信] を選択します

ヒント: 既存の KPI グループをコピーして KPI グループを作成することもできます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理での KPI グループのコピーおよび新しい KPI グループの作成」を参照してください。

2. KPI グループにインジケーターを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > **[KPI グループ]**に移動します。

b. インジケーターを追加する KPI グループを選択します。

c. **[KPI]** タブで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

[KPI] フォーム

フィールド	説明
KPI グループ	インジケーターを追加する KPI グループ。
KPI	測定する KPI インジケーター。
ラベル	KPI インジケーターの名前。ラベルを編集できます。
親 KPI	親 KPI (この KPI がサポート KPI の場合)。
アグリゲートを表示	KPI のアグリゲート表示：平均または合計。 **注:** このフィールドは、最新のスコアプロパティ [sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score] が false の場合に適用されます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。
順序	デジタルポートフォリオ管理ワークスペース内の KPI グループのページレイアウト。
説明	インジケーターの説明。KPI 結果の詳細については、「KB1123710」を参照してください。
グラフのタイプ	KPI グループのグラフタイプ。オプションは次のとおりです。 ▪ 単一スコア ▪ 時系列：行 ▪ 時系列：列 ▪ 時系列：面 ▪ 時系列：スプライン ▪ 時系列：ステップライン ▪ グループ **注:** [グループ] オプションを使用すると、結果のブレークダウンを選択できます。たとえば、[優先度別のインシデント] などです。

e. [送信] を選択します。

3. KPI グループマッピングを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > **[KPI** グループマッピング] に移動します。

> 注: [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > **[KPI** グループ]に移動して、KPI グループをマッピングすることもできます。表示する KPI グループを選択し、**[KPI** グループマッピング] タブを選択します。

b. [新規] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

[KPI グループマッピング] フォーム

フィールド	説明
KPI グループ	マッピングを追加する KPI グループ名。
マッピング	KPI グループに関連付けられたマッピングタイプ。選択した KPI グループに応じて、次のいずれかが [マッピング] フィールドとして表示されます。 ▪ サービスポートフォリオ ▪ 分類ノード ▪ サービス ▪ オファリング ▪ アプリケーションサービス ▪ ビジネスアプリケーション ▪ エンタープライズポートフォリオ ▪ エンタープライズ分類ノード

d. [送信] を選択します。

関連情報

デジタルポートフォリオ管理での KPI グループの構成

サービス可用性の例を使用して デジタルポートフォリオ管理 の KPI を構成する

サービス可用性の例を使用して デジタルポートフォリオ管理 の **KPI** を構成する

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で重要業績評価指標 (KPI) を構成して、ソリューションのコンテキストでパフォーマンス情報を表示することができます。この手順では、サービス可用性を構成する例を使用して、実行ライフサイクルフェーズで可用性スコアを表示します。

始める前に

- 必要なプラグイン：sn_team_perf_kpi_group および com.snc.service_portfolio
- 必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

sn_dpm.dpm_admin ロールを持つユーザーは、DPM に表示する KPI を構成することができます。このタスクでは、 [機能停止] および [可用性] KPI グループを使用して、サービス可用性 KPI の構成方法を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: このタスクを実行するには、サービスポートフォリオ管理 プレミアムサブスクリプションが必要です。DPM がインストールされている場合、このプレミアムサブスクリプションは自動的にインストールされます。

KPI グループの一般的な情報については、「デジタルポートフォリオ管理の KPI グループ」を参照してください。

KPI グループを作成するには、「KPI グループ、マッピング、およびビジュアル化の作成」を参照してください。

この手順には、次のタスクが含まれています。

1. KPI グループマッピングを作成します。
2. サービスコミットメントを作成します。
3. サービスコミットメントをサービスオファリングに関連付けます。
4. サービスオファリングの機能停止を作成します。
5. データ収集ジョブを実行して、検証します。
6. KPI が DPM に表示されていることを確認します。

手順

1. KPI グループマッピングを作成します。
   作成したマッピングにより、可用性を表示するサービスオファリングが設定されます。
   a. [デジタルポートフォリオ管理のワークスペース] > **[KPI** グループマッピング]に移動します。
   b. [新規] を選択します。
   c. フォームのフィールドに入力します。

[KPI グループマッピング] フォーム

フィールド	説明
KPI グループ	マッピングを追加する KPI グループ名。この例では、 [機能停止] および [可用性] KPI グループにマップします。このマッピングは、ベース DPM システムの一部として既に実行されている場合があります。
▪ サービスポートフォリオ ▪ 分類ノード ▪ サービス ▪ オファリング ▪ アプリケー	この KPI グループに関連付けるマッピング。表示されるフィールドは、選択した KPI グループのタイプによって異なります。この例では、マッピングは [オファリング] です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ション サービス	

d. [送信] を選択します。

2. サービスコミットメントを作成します。
この例では、サービス可用性 KPI を構成するサービスポートフォリオを選択します。個人ポートフォリオまたはエンタープライズポートフォリオを選択できます。

a. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [コミットメント] に移動します。

b. [新規] を選択して可用性データを設定します。

c. フォームのフィールドに入力します。

[コミットメント] フォーム

フィールド	説明
名前	コミットメント名。
タイプ	コミットメントのタイプ。[可用性] タイプは、可用性データを設定します。
利用可能な割合	コミットメントが利用可能な割合。たとえば 90% などです。
スケジュール	コミットメントが使用可能な期間。たとえば、24 x 7 にすると毎日のコミットメントを設定します。
タイムゾーン	コミットメントのタイムゾーン。
説明	コミットメントの説明。

d. [送信] を選択します。

3. サービスコミットメントをサービスオファリングに関連付けます。

a. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [サービスコミットメント]に移動します。

> 注: プラグインがインストールされていない場合は、フィルターナビゲーターにテーブル名「**service_offering_commitment.list**」を入力し、**Enter** キーを押します。

b. [新規] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

[サービスコミットメント] フォーム

フィールド	説明
サービス オファリング	サービスコミットメントに関連付けられているサービスオファリング。
サービスコミットメント	サービスオファリングに関連付けられているサービスコミットメント。

d. [送信] を選択します。

4. サービスオファリングの機能停止を作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能停止レコードを作成する前に、過去 7 日間のサービス可用性を設定します。

a. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [機能停止]に移動します。

b. [新規] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

[機能停止] フォーム

フィールド	説明
番号	機能停止レコードのシステム生成番号。
構成アイテム	機能停止に関連付けられているサービスオファリング。
開始	機能停止の開始日。
終了	機能停止の終了日。

d. [送信] を選択します。

> 注: サービスオファリングに対して作成した機能停止では、サービスオファリングのサービス可用性レコードも生成されます。

5. データ収集ジョブを実行して、検証します。
このジョブは、スケジュール済みジョブリストのすべての パフォーマンスアナリティクス インジケーターからデータを収集します。この手順では、ジョブが正常に実行されたことを確認するための検証手順も提供します。

a. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。

b. [名前] 列で、**[PA** 用 **SPM** データ収集ジョブ **(SPM Data Collection job for PA)]** を検索します。

c. [編集] を選択します。

d. [開始日 (相対)] がデータを収集する日数に設定されていることを確認します (デフォルトは **1**)。

e. [今すぐ実行] を選択します。

f. 画面を更新して、[ジョブログ] タブにジョブログを表示します。作成日を確認し、[ステータス] が [収集済み] であることを確認します。

g. [インジケーター] タブを開き、[名前] 列で **[SPM** 可用性] インジケーターを検索します。

h. **[SPM** 可用性] を選択し、[編集] を選択します。

i. フォームで SPM 可用性インジケーターレコードを開き、ジョブが正常に作成されたことを確認します。

j. [アナリティクスハブを表示する] 関連リンクを選択して、オファリングの可用性スコアが表示されることを確認します。複数の値が表示されている場合は、オファリング名を検索して、そのオファリングの可用性スコアが適切に設定されていることを確認します。

6. DPM に KPI が表示されていることを確認します。

a. [ワークスペース] > [デジタルポートフォリオ管理] に移動します。

b. 作成した可用性 KPI を持つサービスポートフォリオを検索します。

- 個人ポートフォリオの可用性 KPI を作成した場合は、可用性 KPI のある個人ポートフォリオカードを開きます。
- エンタープライズポートフォリオの可用性 KPI を作成した場合は、エンタープライズポートフォリオツリー構造を使用してサービスオファリングレコードを検索します。

c. [実行] タブで、パフォーマンススナップショットの可用性カードに正しいパーセンテージ値が表示されていることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

サービス可用性の例を使用して デジタルポートフォリオ管理 の KPI を構成する

デジタルポートフォリオ管理 で KPI グループとマッピングを作成する

デジタルポートフォリオ管理での **KPI** グループのコピーおよび新しい **KPI** グループの作成

デジタルポートフォリオ管理 (DPM)で既存の KPI グループをコピーして、新しい重要業績評価指標 (KPI) グループを作成します。KPI グループのすべてのレコードとマッピングもコピーされます。KPI グループをコピーした後、新しいグループがニーズに最適になるように、KPI グループのすべての要素を変更できます。

始める前に

必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

手順

1. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > **[KPI** グループ]に移動します。
2. リスト内のコピーする KPI グループを開きます。
3. [コピー] を選択します。
   ステップ 5 で指定したように、コピーした後に KPI グループを更新できます。
4. KPI グループリストに戻り、コピーした KPI グループを見つけます。
   コピーした KPI グループ名は、名前の前にある [*Copy of*] でコピーしたものと同じです。
5. コピーした KPI グループを開きます。
   名前、説明、および順序を変更します。サポート KPI および KPI グループマッピングを変更することもできます。
6. オプション: KPI グループを削除します。
   コピーした KPI グループ (または任意の KPI グループ) を削除するには、KPI グループリストの KPI グループ名の横にあるボックスを選択します。[選択した行のアクション] > [削除]に移動します。

デジタルポートフォリオ管理で **KPI** を更新する

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で重要業績評価指標 (KPI) フィールドを更新できます。KPI データは DPM ワークスペースに表示されます。

始める前に

必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

この手順では、DPM の KPI グループを介して KPI データにアクセスします。親 KPI グループのコンテキストなしですべての KPI インジケーターのリストを表示するには、フィルターナビゲーターに `sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators.list` と入力し、**Enter** キーを押します。

手順

1. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > **[KPI** グループ]に移動します。
2. KPI グループを開いて詳細を表示します。
3. [KPI] 関連リスト (タブ) で、[ラベル] 列のアイテムを選択して開きます。

   注: **[KPI]** 列ではなく、[ラベル] 列のアイテムを選択してください。

4. フォームで、フィールドを更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KPI フィールド

フィールド	説明
KPI グループ	KPI グループの名前。
KPI	パフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーターの名前。 **注:** KPI フィールドはインジケーターテーブル [pa_indicators] からデータを取り込みます。
ラベル	DPM ワークスペースに表示される KPI ラベル。
親 KPI	KPI の親 KPI。
アグリゲートを表示	DPM ワークスペースでの KPI データの表示方法。エントリは [平均] または [合計] です。 **注:** このフィールドは、最新のスコアプロパティ [sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score] が false に設定されている場合に適用されます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。
説明	KPI インジケーターの説明。 DPM ワークスペースで、KPI カードのツールヒントを選択すると説明が表示されます。次の領域から KPI カードにアクセスします。 ◦ サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービスの [実行] タブ。 ◦ ポートフォリオと分類ノードの [概要] タブ。 KPI チャートとグラフに表示されるデータの詳細については、「KB1123710」を参照してください。
グラフのタイプ	KPI グループのグラフタイプ。オプションは次のとおりです。 ◦ 単一スコア ◦ 時系列：行 ◦ 時系列：列 ◦ 時系列：面 ◦ 時系列：スプライン ◦ 時系列：ステップライン ◦ グループ **注:** [グループ] オプションを使用すると、結果のブレークダウンを選択できます。たとえば、[優先度別のインシデント] などです。

5. [更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

デジタルポートフォリオ管理 の KPI グループ

[要注意] パネルの構成

デジタルポートフォリオ管理 (DPM)の各ソリューションページには、要注意のアイテムをページのコンテキストで表示する [要注意] パネルがあります。組織のニーズに合わせて、「要注意」属性を構成することができます。

始める前に

必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

構成可能な [要注意] パネルとその属性テーブルは、2023 年 11 月の Utah ストアリリースで導入されました。以下は一般的なガイドラインですが、その他のアドミン向け構成手順については、「KB1519343」を参照してください。

デフォルトのしきい値が DPM ワークスペースホームページに適用されます。ソリューションは、ユーザーが DPM ワークスペースのホームページエクスペリエンスをカスタマイズすることを決定するまで、属性テーブルのデフォルトの属性としきい値を使用します。「デジタルポートフォリオ管理 ワークスペースホームページのカスタマイズ」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > [要注意] > [要注意属性 **(Needs attention attributes)]**に移動します。
   [要注意属性] (重大なインシデント、機能停止、変更、アラート、リスク、および最重要の問題) がテーブルに表示されます。

   注: [要注意] パネルで [最重要の問題] を表示するには、2024 年 8 月リリース以降の DPM を使用している必要があります。

2. オプション: [リストをカスタマイズ] アイコン ( ) を使用して、次の列フィールドをテーブルに追加します。
   - 名前
   - 説明
   - ソリューションタイプ
   - 順序
   - アクティブ
   - ホームページに表示
   - 要注意に表示
   - 「中」のしきい値
   - 「重大」のしきい値
3. フィールド設定を更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列フィールド	設定
順序	◦ ユーザーのホームページソリューションカードの属性の順序。 ◦ ユーザーがホームページで [ステータス条件を編集 **(Edit status conditions)]** をカスタマイズするときの属性の順序。 **注:** ステータス条件を編集すると、タイプごとに最初の 4 つの属性が表示されます。ドロップダウンリストを選択して、さまざまなステータス条件を選択できます。
◦ アクティブ ◦ ホームページに表示 ◦ 要注意に表示	true または false に設定します。true に設定すると、ログインユーザーは、ホームページのソリューションカードに属性を表示し、その属性のしきい値をカスタマイズすることを選択できます。
◦ 「中」のしきい値 ◦ 「重大」のしきい値	数値をデフォルトのしきい値から、各属性に設定するしきい値に変更します。 **注:** しきい値がゼロ (0) に設定されている場合、その属性フィールドは空です。

関連情報

[要注意] パネルの操作

レコードビューを構成する

UX カスタムフォームビューを作成して、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) の特定のテーブルのレコードを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

UX カスタムフォームビューを作成して、DPM の特定のテーブルに表示するビューを決定します。

注: キャッシュをクリアして、この手順の変更結果を確認します。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [構成設定] > **[UX** フォームビュールール]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビュールールフォーム

フィールドセット	説明
名前	カスタムフォームビューの一意の名前。
テーブル	カスタムフォームビューに関連付けられたテーブル名。 ヒント: サービスやオファリングなどのキーワードを入力します。
ビュー	カスタム UI ビュー。デフォルト、ワークスペース、または新規を選択できます。
アプリケーション	表示ルールのアプリケーション。このフィールドのデフォルトは、使用しているアプリケーションです。
実行順序	ビューが表示される順序。

4. [送信] を選択します。

デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成

組織が デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で特定のモジュールまたはライフサイクルフェーズを使用していない場合は、それらの要素をユーザービューから非表示にしてエクスペリエンスを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

DPM ワークスペースでユーザーエクスペリエンスを構成します。UI ビルダーアプリケーションを使用して構成することもできますが、DPM ではさまざまなことを実行できます。DPM アドミンは次のことを実行できます。

- タブ全体、タブの特定のセクション、およびソリューションタイプ (ビジネスアプリケーションなど) をユーザービューで非表示にします。タブまたはソリューションタイプを非表示にすると、そのアイテムは検索とフィルターでも非表示になります。
- 利用可能なアイテムタイプ (サービス、テクニカルサービス、ビジネスサービス、アプリケーションサービス、サービスオファリング、およびビジネスアプリケーション) を非表示にします。
- システムプロパティを有効にして以下を表示します。
  - [標準要注意 (Standard Needs attention)] パネル。

    注: [標準要注意] パネルは、新規顧客に対しては「true」に設定されます。既存の顧客は、システムプロパティを有効にする必要があります。詳細については、「[要注意] パネルの操作」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 最新 (または前回) の重要業績評価指標 (KPI) スコア。有効にすると、KPI は日付範囲全体の合計または平均として表示されなくなります。この機能は、Utah リリース以降でのみ利用可能です。
- DevOps データ。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 の DevOps 値ストリームメトリクス」を参照してください。

注: これらの構成はいつでも有効または無効にすることができます。

実際の DPM ユーザービューの構成をご覧ください。

DPM ユーザービューの構成。

DPM での構成オプション

サービスおよびオファリング	ビジネスアプリケーション	アプリケーションサービス	KPI 最新スコア	DevOps データ
次のタブを非表示にします。 • 計画 • ビルド • 実行 [計画] タブの次のセクションを非表示にします。 • デマンド • バックログ • ロードマップ [ビルド] タブの次のセクションを非表示にします。 • ロードマップ • プロジェクト • 変更 • 改善イニシアチブ デフォルトでは、DevOps データは [実行] タブで非表示になっています。ユーザーが [実行] タブで DevOps 促進メトリクスを表示できるようにするには、DevOps シス	次のタブを非表示にします。 • 計画 • ビルド • 実行 • リスク [計画] タブの次のセクションを非表示にします。 • デマンド • バックログ • ロードマップ [ビルド] タブの次のセクションを非表示にします。 • ロードマップ • プロジェクト • DevOps のフローメトリクス • DevOps の促進メトリクス デフォルトでは、DevOps データは [ビルド] タブで非表示になっています。ユーザーが [ビルド] タブでフローメトリクスと促進メ	[実行] タブを非表示にします。	[最新スコア] オプションを有効にして、最新または前回の KPI スコアを表示します。有効にすると、KPI は日付範囲全体の合計または平均として表示されなくなります。	**[DevOps** プロパティ] オプションを有効にして、DPM でフローメトリクスや促進メトリクスなどの DevOps データを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM での構成オプション (続く)

サービスおよびオファリング	ビジネスアプリケーション	アプリケーションサービス	**KPI** 最新スコア	**DevOps** データ
テムプロパティを有効にします。	トリクスを表示できるようにするには、DevOps システムプロパティを有効にします。			

手順

1. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > [管理] に移動します。
2. ユーザー用に構成するメニューアイテムを選択します。
   - アプリケーションサービスプロパティ
   - ビジネスアプリケーションプロパティ
   - サービスおよびオファリングプロパティ
   - **DevOps** プロパティ
   - **KPI** グループのプロパティ (最新のスコアシステムプロパティを設定するオプション)
   - 利用可能なアイテムタイプ (ステップ 6 に進みます)
3. 該当する場合は、指定された指示に従って選択したレコードを編集します。
   一部のプロパティには、選択するためのリンクがあります。
4. 提供される指示に従って各構成を編集します。
5. [保存] を選択します。
6. オプション: 利用可能なアイテムタイプを表示または非表示にします。
   - [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > [管理] > [利用可能なアイテムタイプ]に移動します。
   - [アクティブ] 列で、アイテムタイプを `false` (非表示) または `true` (表示) に設定します。ソリューションタイプが非表示の場合、そのソリューションは次の領域から除外されます。
     - 自動生成されたソリューションカードの結果。
     - アイテムの追加と削除のカスタマイズオプション。
     - しきい値更新時の設定ステータス条件。
     - ページフィルター。

関連情報

UI ビルダーで構成可能ワークスペースエクスペリエンスを開く

UI ビルダー

デジタルポートフォリオ管理で表示するビジネス機能の関連付け

サービスまたはビジネスアプリケーションのビジネス機能を関連付けて、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースに表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
DPM で CI 関係を作成するための条件は 2 つあります。

1. ビジネス機能を作成する必要があります。
2. ビジネス機能がサービスに関連している必要があります。

[すべて] > **[CSDM]** > [デザイン] > [ビジネス機能] に移動して、ビジネス機能を作成できます。構成アイテム (CI) 関係の詳細については、「CI 関係の作成または編集」を参照してください。

手順

1. 関連付けるビジネス機能名とソリューション名を確認します。
2. CI 関係性を作成します。

   a. フィルターナビゲーターに `cmdb_rel_ci.list` と入力し、**Enter** キーを押します。

   b. [新規] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
親	サービスまたはビジネスアプリケーションに関連付けられるビジネス機能。検索アイコン ( ) を使用して、ビジネス機能を選択します。
タイプ	CI 関係性のタイプ。検索アイコン ( ) を使用して、**[Provided By:: Provides]** を選択します。
子	ビジネス機能に関連付けるサービスまたはビジネスアプリケーション。検索アイコン ( ) を使用します。

   d. [送信] を選択します。

3. CI 関係性を確認します。
   CI 関係性は、次の 2 つの方法のいずれかで確認できます。
   - ビジネス機能レコードの [関連アイテム] セクション。
   - DPM ワークスペースにあるサービスまたはビジネスアプリケーションの [情報] タブ。

関連情報

サービスおよびサービスオファリングの詳細

ビジネスアプリケーションの詳細

デジタルポートフォリオ管理 を構成して、プロセス最適化 と統合する

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で プロセス最適化 を使用して、ソリューションの重要業績評価指標 (KPI) のステータスを確認し、必要に応じて調整します。

プロセス最適化 を使用すると、DPM でソリューションの KPI 出力を分析して対処できます。

アドミニストレーターは、いくつかの手順を実行して、プロセス最適化 を設定する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM での プロセス最適化 の設定

一般に、DPM で プロセス最適化 を使用するには、KPI グループにアクセスし、[プロセスマイニングの開始] を選択します。このオプションが見えるようにするには、dpm_admin ロールを持つアドミニストレーターが以下を実行する必要があります。

1. ServiceNow Store から ITSM プロセス最適化 コンテンツパックをインストールします。コンテンツパックは、DPM での プロセス最適化 のための以下のプロジェクトインサイトとシステムプロパティを提供します。
   - チームパフォーマンス
   - プロセス最適化
   - システムプロパティ *sn_dpm.enable.po.dpm*
2. システムプロパティ *sn_dpm.enable.po.dpm* を [true] に設定します。デフォルトでは、このシステムプロパティは false です。アドミン [sn_dpm.dpm_admin] は、このシステムプロパティを true に設定する必要があります。
   a. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理に] > [管理] > [設定]に移動します。
   b. [システムのプロパティ名] 検索フィールドに「***enable**」と入力し、**Enter** キーを押します。
   c. システムプロパティ *sn_dpm.enable.po.dpm* が true に設定されていることを確認します。設定されていない場合は、それを選択し、値フィールドを true に設定します (レコードを編集するためのリンクを提供するテキストバナーが表示される場合があります)。
   d. [更新] を選択します。

プロセス最適化 を使用するためのプライマリロールは プロセス最適化 アナリスト [process_optimization_analyst] です。プロパティ、ロール、およびスケジュール済みジョブの詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 の プロセス最適化 コンポーネント」を参照してください。

デジタルポートフォリオ管理 での **KPI** グループの プロセス最適化 プロジェクトの作成

デジタルポートフォリオ管理 (DPM)で各重要業績評価指標 (KPI) グループのプロセス最適化プロジェクトを作成して、KPI パフォーマンスを確認し、異常を分析します。

始める前に

- 必要なロール：sn_process_optimization_analyst
- [プロセス最適化 を有効にする (Enable Unused Machines)]

このタスクについて

DPM で プロセス最適化 を使用して、KPI パフォーマンスを分析および改善します。

KPI アサイン先グループマネージャーは、KPI グループのプロセス最適化プロジェクトを作成するのに必要なロール、プロセス最適化 analyst [sn_process_optimization_analyst] を持っている必要があります。

プロパティ、ロール、およびスケジュール済みジョブについては、「デジタルポートフォリオ管理 の プロセス最適化 コンポーネント」を参照してください。

ベース DPM システムには、いくつかのプロジェクトテンプレートが付属します。

- インシデント
- 問題

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 変更
- 要求

別のテンプレートが必要な場合、アドミニストレーターは、インサイトを表示したい対象に対応するテーブルにテンプレートを作成する必要があります。テンプレートの作成については、「プロセスマイニングテンプレートを作成する」を参照してください。

追加のデータが追加されたときは、プロジェクトの最新のインサイトを取得できるように、スケジュール済みジョブを実行して、プロジェクトを再マイニングします。

手順

1. プロジェクトをマイニングして、各 KPI グループのプロセス最適化プロジェクトを作成します。

   a. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > **[KPI グループ]**に移動します。

   b. マイニングする KPI グループを開きます。

   c. [プロセスマイニングを開始 **(Initiate Process Mining)]** を選択します。

      [プロセスマイニングの開始] を選択すると、KPI グループ内の KPI テーブルごとにプロジェクトがバックグラウンドで作成されます。プロセス最適化 に式インジケーターを使用している場合は、式で使用されているインジケーターソースを選択できます。

      注: システムプロパティ *sn_dpm.enable.po.dpm* を有効にする必要があります。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 を構成して、プロセス最適化 と統合する」を参照してください。

2. オプション: プロジェクトを開き、マイニングを確認します。
   廃止されたプロジェクトをユーザーがフィルタリングできないようにするには、プロジェクト定義のステータスが [廃止] に設定されていることを確認します。
   a. プロジェクトを探すには、[すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > **[DPM** プロジェクト]に移動します。
   b. マイニングステータスを確認するには、プロジェクトを開き、[モデルを生成 (完全)] を選択します。
3. オプション: プロセスマイニングを行った後に KPI グループにアサイン先グループを追加した場合は、KPI グループを再度マイニングします。
   a. 選択した KPI グループの [アサイン先グループ] 関連リストで、[編集] を選択します。
   b. 希望のアサイン先グループを KPI グループに追加します。
   アサイン先グループに対してプロセスが自動的に作成されます。アサイン先グループを KPI グループに追加すると、アサイン先グループがフィルター条件で更新されます。アサイン先グループを削除すると、プロジェクトのフィルター条件から削除されます。KPI グループが既にマイニングされている場合にのみ、アサイン先グループが KPI グループに追加されたときに情報メッセージが表示されます。
4. 選択した KPI レコードのプロセス最適化のインサイトとバリエーションを表示します。

   a. DPM ワークスペースを開きます。

   b. [エンタープライズポートフォリオ] アイコン () を選択し、エンタープライズポートフォリオを開きます。

   c. [詳細を表示] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. インシデント KPI の単一スコアを選択します。
KPI ドリルダウンページで、[プロセス分析] タブを選択して、選択した KPI レコードのインサイトとバリエーションを確認します。デフォルトでは、過去 30 日間のデータが表示されます。

関連情報

デジタルポートフォリオ管理 を構成して、プロセス最適化 と統合する

デジタルポートフォリオ管理 の プロセス最適化 コンポーネント

デジタルポートフォリオ管理の使用

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースは、すべてのサービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスを表示するための統合環境です。適切なアクセス権があれば、DPM エクスペリエンスを離れることなく詳細を表示し、ソリューションを編集することもできます。

DPM の使用の概要

https://player.vimeo.com/video/974352474?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

このビデオでは、DPM ワークスペースの使用を開始する手順について説明します。

タスクの実行とビューのカスタマイズ

DPM アプリケーションは、個人ポートフォリオを作成するための基本ロールを提供します。ポートフォリオの詳細を表示するには、表示する製品から適切なプラグインとロールをインストールする必要があります。

たとえば、ロードマップの表示と編集は 戦略的計画 アプリケーションから行われます。DPM エクスペリエンス中にサービスまたはサービスオファリングのコンテキストでロードマップを表示する場合は、戦略的計画 のプラグインとロールをインストールする必要があります。

また、DPM を使用すると、アドミニストレーターは特定のタブやタブセクション (前の例で示したロードマップも含む) を非表示にして、ユーザービューをカスタマイズできます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスを構成する」を参照してください。

DPM エクスペリエンスで他の ServiceNow アプリケーションからデータを表示するのに必要なプラグインとロールについての詳細は、「デジタルポートフォリオ管理関連アプリケーションおよびデータソース」を参照してください。

> **注:** DPM エクスペリエンスでは、他のアプリケーションからプルするデータは、そのアプリケーションについて所有するライセンスにより制限されます。たとえば、戦略的計画 の標準ライセンスがある場合、DPM に 戦略的計画 の標準データが表示されます。同様に、戦略的計画のプロライセンスをお持ちであれば、DPM エクスペリエンスに戦略的計画のプロデータが表示されます。

DPM のベースロールとプラグインを使用すると、デマンドの作成や改善イニシアチブなどのアクションを実行できます。より実質的なアクションや編集を行うには、DPM で操作するアプリケーションからの適切なアクセス制御リスト (ACL) 権限が必要です。

DPM のベースタスク

DPM のベースロール [sn_dpm.dpm_manager] とプラグインを使用すると、DPM アプリケーションで次のタスクを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルポートフォリオ管理 ワークスペースホームページのカスタマイズ

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースのホームページをカスタマイズして、各ソリューションのステータス条件を編集します。また、ホームページにソリューションを追加したり、追加したソリューションのステータス条件を編集したりすることもできます。

始める前に

必要なロール： sn_dpm.dpm_manager

このタスクについて

ホームページ () をカスタマイズして、ソリューションで追跡する属性としきい値を設定できます。ステータス条件をカスタマイズすると、ベース DPM システムに付属するデフォルトの属性としきい値は使用されなくなります。代わりに、カスタマイズがユーザー設定レコード (*dpm_home_page_item_list*) に保存され、必要なステータス結果が提供されます。

手順

1. [デジタルポートフォリオ管理ワークスペース] に移動します。
2. [カスタマイズ] を選択します。
3. ソリューションカードをカスタマイズするオプションを選択します。
   - [ステータス条件を編集] を選択して、ホームページのビジネスアプリケーション、サービス/オファリング、およびアプリケーションサービスの「要注意」属性に独自のしきい値を設定します。デフォルト値については、「デジタルポートフォリオ管理ワークスペースのホームページ」を参照してください。
   - [アイテムを追加] を選択して、ビジネスアプリケーション、サービス/オファリング、およびアプリケーションサービスをホームページに追加します。
   - [アイテムを削除] を選択して、ビジネスアプリケーション、サービス/オファリング、およびアプリケーションサービスをホームページから削除します。

     ヒント: 最初のログイン時にホームページにアイテムがない場合は、[アイテムを追加] を選択してホームページにソリューションを追加します。

個人ポートフォリオの作成

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) アプリケーションを使用して個人ポートフォリオを作成します。DPM を使用すると、所有している、または所有していないが気になるサービスやアプリケーションの、パーソナライズされた構造化されていないポートフォリオを作成、編集、および共有できます。

始める前に

必要なロール： sn_dpm.dpm_manager

このタスクについて

DPM はサービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスをサポートしているため、これらのアイテムを個人ポートフォリオに追加できます。各アイテムタイプは、個人ポートフォリオにドリルダウンするときにタグ付けされ、色分けされます。

- 自分が作成した個人ポートフォリオおよび共有しているポートフォリオを表示します。
- 作成した個人ポートフォリオのエディターとビューアーを割り当てます。
- ソリューション (ビジネスサービス、テクニカルサービス、オファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービス) を追加または削除する場合は、いつでも個人ポートフォリオを編集できます。
- 注意が必要なすべてのアイテムを確認し、その詳細を表示して確認し、アイテムのアクセス制御リスト (ACL) に従って適切な権限がある場合はアクションを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM のランドスケープ内を移動すると、関心のあるサービス、オファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスが見つかる場合があります。これらのソリューションは、個人ポートフォリオメニューに戻ることなく、すぐに個人ポートフォリオに追加できます。個人ポートフォリオを個人やグループと共有することもできます。

手順

1. [ワークスペース] > [デジタルポートフォリオ管理] に移動します。
2. 個人ポートフォリオアイコン () を選択します。
3. [個人ポートフォリオの作成] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

新しい個人ポートフォリオフォーム

フィールド	説明
名前	個人ポートフォリオの名前。
オーナー	個人ポートフォリオのオーナー名。
説明	このポートフォリオを共有する他のユーザーにとってわかりやすい明確な説明。
協力者を追加	◦ エディターは、個人ポートフォリオを編集するために選択するユーザーまたはグループです。 ◦ ビューアーは、個人ポートフォリオを表示するために選択するユーザーまたはグループです。
注: 個人ポートフォリオ内の各アイテムを編集できるのは、ポートフォリオを構成する各アイテムの ACL に基づく編集アクセス権がある場合のみです。グループが個人ポートフォリオを編集または表示するには、グループは DPM マネージャー [dpm_manager] ロールを持っている必要があります。「デジタルポートフォリオ管理 のロール」を参照してください。	

5. [次へ] を選択します。
6. ビジネスアプリケーション、サービス、サービスオファリング、およびアプリケーションサービスを個人ポートフォリオに追加します。
   - 各タブ付きアイテムを選択して、個人ポートフォリオに追加するソリューションを検索するか、[検索] してアイテムを見つけます。ソリューションタイトルまたはオーナー名を検索して、その名前で所有しているすべてのアイテムを見つけることができます。
   - 追加するアイテムを選択し、[選択したアイテムを追加] を選択して、個人ポートフォリオに追加します。

     注: 各タブを確認します。検索用語を選択すると、[ビジネスアプリケーション]、[サービス/オファリング]、または [アプリケーションサービス] の 3 つのタブのうちの 1 つ以上に結果が表示されます。

7. [ポートフォリオをレビュー (合計)] を選択します。
   [ポートフォリオの詳細] には 2 つのカードがあります。1 つは個人ポートフォリオ名、説明、および所有者名を含むサマリーで、もう 1 つは協力者のリストです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 個人ポートフォリオのアイテムを確認し、[作成] を選択します。
   アイテムをさらに追加するには、[戻る] を選択します。

   注: [戻る] を選択した場合は、各タブを確認して選択を確定します。

9. オプション: 個人ポートフォリオを [編集] または [共有] します。
   個人ポートフォリオを編集すると、まだ個人ポートフォリオに含まれていないソリューションのみが、追加する選択リストに含まれます。[共有] を使用すると、個人ポートフォリオを個人、グループ、またはその両方の組み合わせと共有できます。

関連情報

個人ポートフォリオ

個人ポートフォリオとエンタープライズポートフォリオの参照

[要注意] パネルの操作

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) を使用すると、ソリューションのコンテキストで要注意のアイテムを表示できます。各 [要注意] パネルのカテゴリは、ソリューションタイプによって異なります。要注意アイテムに対してアクションを実行することはできませんが、そのステータスと重大度を確認して、ソリューションについてデータに基づいた意思決定を行うことができます。

各 DPM ワークスペースページには、要注意のアイテムをページのコンテキストで表示する [要注意] パネルがあります。DPM ホームページで要注意アイテムを検索できますが、ポートフォリオまたはソリューションを表示しながら検索する方がより便利です。

重要: このトピックは標準の [要注意] パネルに適用されます。

標準の [要注意] パネルは、Utah リリース (2023 年 5 月) で導入されました。標準バージョンは、従来のバージョンよりも柔軟性があります。この標準システムのプロパティはデフォルトで「true」に設定されています。既存の顧客の場合はこれを「false」に設定して、以前の要注意機能に戻すことができます。「true」から「false」への値の変更 (およびその逆) に制限はありません。新規顧客はシステムプロパティを「false」に設定できないため、標準バージョンのみが表示されます。

標準の [要注意] パネルのシステムプロパティ

アドミニストレーターは、sn_dpm.dpm_admin ロールでシステムプロパティを更新します。

- [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > [管理] > [設定]に移動します。
- [システムプロパティ名 `(System Properties Name)`] 検索フィールドに「***needs**」と入力し、**Enter** キーを押します。
- システムプロパティ [sn_dpm.standard_needs_attention] を選択します。
- レコードをリリースして編集し、プロパティを「false」または「true」に設定します。
- [更新] を選択します。

[要注意] パネルの [問題] オプション

[要注意] パネルで問題を表示するには、2024 年 8 月リリース以降の DPM を使用している必要があります。

次のソリューションで問題を特定できます。

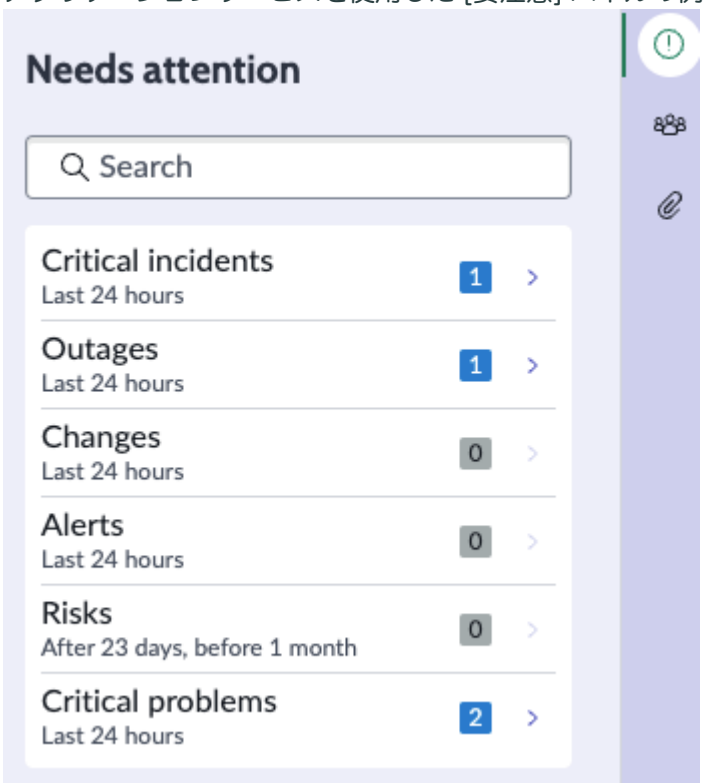
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスとサービスオファリング。問題は、フォームのサービスオファリングレコード、[影響を受けるサービス] 関連リスト、および [影響を受ける CI] 関連リストを介して、サービスオファリングに関連付けられます。その後、問題は親サービスにロールアップされ、親サービスレベルで重複排除する必要があります。
- ビジネスアプリケーション。問題は、フォームの構成アイテム (CI) フィールドを介してアプリケーションサービスに関連付けられます。その後、問題はアプリケーションサービスからビジネスアプリケーションにロールアップされ、親サービスレベルで重複排除する必要があります。
- アプリケーションサービス。問題は、フォームの構成アイテムフィールドを介してアプリケーションサービスに関連付けられます。

パネル属性およびアイコン

[要注意] パネルのカテゴリはポートフォリオとソリューションごとに異なりますが、基本的なナビゲーション方法は同じです。すべてのパネルで、検索、要注意カードのリスト表示、カードのページネーション、カードリストからレコードへのドリルダウンを行うことができます。

アプリケーションサービスを使用した [要注意] パネルの例



- それぞれの要注意カテゴリには、そのカテゴリ内のアイテムの数を示す数値が含まれています。カテゴリに要注意アイテムがない場合、数値はゼロ (0) です。
- カテゴリ内の数字の横にある前方矢印 (>) を選択すると、注意が必要なレコードカードのリストが表示されます。カードリストから、カードを選択してそのレコードにアクセスできます。[要注意] の戻る矢印 (<) を選択して戻ることもできます。
- [要注意] の [検索] フィールドでは、数字、単語の一部、または単語全体を入力して、検索条件を含む要注意アイテムを検索できます。要注意レコードを表示して開いたら、[検索] フィールドに戻ることができます。検索条件は、フィールドをクリアするまで [検索] フィールドに表示されたままになります。

  次の表は、ソリューションタイプごとに表示される [要注意] パネルのアイコンを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューションタイプごとの [要注意] パネルアイコン

ソリューションタイプ	[要注意] パネルのアイコン
サービスおよびサービスオファリング	◦ [要注意] アイコン () は [要注意] パネルを表示または非表示にします。この切り替えは、DPM ワークスペースのホームページにはありません。 ◦ [連絡先] アイコン () はサービスオファリングをサポートするチームメンバーとすべてのチームを表示します。 ◦ ナレッジ記事アイコン () は関連するナレッジ記事を検索します。 ◦ [添付ファイル] アイコン () は添付ファイルを表示してレコードに追加します。 ◦ [カタログアイテム] アイコン () はサービスまたはサービスオファリングレコードのカタログアイテムを検索します。
ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービス	◦ [要注意] アイコン () は [要注意] パネルを表示または非表示にします。この切り替えは、DPM ワークスペースのホームページにはありません。 ◦ [連絡先] アイコン () はビジネスアプリケーションまたはアプリケーションサービスをサポートするチームメンバーとすべてのチームを表示します。 ◦ [添付ファイル] アイコン () は添付ファイルを表示してレコードに追加します。

サービスに関する考慮事項

- レコードがオファリングにリンクされ、サービスにロールアップされます。インシデントが (オファリングではなく) サービスに直接リンクされている場合は、インシデント、機能停止、および変更を表示できます。
- インシデント、機能停止、または変更は、複数のオファリングに影響を与える可能性があります。
- レコードは最初にオファリングに表示され、次に親サービスにロールアップされます。
- 2 つのオファリングがインシデントに追加され、それらが同じサービスにロールアップされる場合、インシデントは 1 回表示されます (2 回は表示されません)。

サービスオファリングに関する考慮事項

最重要インシデント、機能停止、および変更は、オファリングが次の場合に、[要注意] パネルに表示されるオファリングにリンクされます。

- インシデントレコードまたは変更レコードの [サービスオファリング] フィールドにリストされる。
- 影響を受けるサービスまたは影響を受ける CI 関連リスト、もしくは両方にに含まれている。
- インシデントまたは変更が (関連リストを介して、またはフォーム上で直接) オファリングに関連している場合に、親サービスレベルにロールアップされる。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: デフォルトでは、最重要インシデントが表示されます。最重要インシデントおよび重大なインシデントを表示するには、重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) をインストールする必要があります。

DPM ソリューションごとのパネルオプション

各 DPM ソリューションページに含まれるレコードは、「当日」作成されたものです。

各 **DPM** ソリューションの [要注意] パネル

サービスおよびサービスオファリング	アプリケーションサービス	ビジネスアプリケーション
• 最重要インシデントと重大なインシデント • 機能停止 • 変更 新規および zBoot ユーザーの場合は、上記のすべてに加えて、監査とリスクが含まれます。	• 最重要インシデントと重大なインシデント • 機能停止 • 変更 • アラート • リスク 新規および zBoot ユーザーの場合は、上記のすべてに加えて、監査が含まれます。	• 最重要インシデントと重大なインシデント • 変更 • リスク • 監査

注:

リスクデータを表示するには、テクノロジーポートフォリオ管理プラグイン [sn_apm_tpm] がインストールされている必要があります。このプラグインには 2 つの依存関係プラグインがあります。

- アプリケーションポートフォリオ管理 [com.snc.apn]
- ソフトウェア資産管理 [com.snc.sams]

関連情報

[要注意] パネルの構成

顧客間関係マップを表示

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で顧客間関係マップを表示して、特定のソリューションを構成するすべての顧客間関係を表示します。DPM は ServiceNow 統一マップを使用して、CMDB に基づいてグラフィカルな階層マップを表示します。

顧客間関係マップへのアクセス

DPM のソリューション (ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービス、サービス、またはサービスオファリング) で、[リレーションシップの表示] を選択します。

統一マップには、選択したソリューションが一番上に表示され、マップ内の最上位レベルであることが示されます。最上位レベルから分岐するのは、最上位レベルのソリューションを構成する他の関係です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客間関係マップのナビゲート

統一マップパネルとナビゲーションの詳細については、「統一マップ」を参照してください。

マップページで、マッピングされたソリューションに関する詳細を示すパネルを使用します。

- を選択して、選択したソリューションのサマリーを表示します。
- を選択して、選択したソリューションに関連付けられているチームメンバーとチームの連絡先情報を表示します。
- を選択して、選択したソリューションのコンテキストでの現在のすべての問題 (重大なインシデント、現在の機能停止、重大なアラートなど) を表示します。

  注: 現在の問題のオプションは、ソリューションタイプに応じて異なります。

- を選択して、選択したソリューションに関連付けられているアプリケーションサービスを表示します。

エンタープライズポートフォリオを操作する

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) アプリケーションでは、サービス、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスの 3 種類のエンタープライズポートフォリオを操作できます。サービスエンタープライズポートフォリオは DPM で表示できますが、サービスポートフォリオ管理テーブルで作成されます。ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービス用のエンタープライズポートフォリオは、エンタープライズポートフォリオテーブルで作成されます。

始める前に

必要なロール： sn_dpm.dpm_manager

このタスクについて

エンタープライズポートフォリオを使用すると、サービスポートフォリオ管理 テーブルから作成した従来のサービスポートフォリオを表示できます。エンタープライズポートフォリオテーブルで作成された、ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービス用のポートフォリオを表示することもできます。デジタルポートフォリオ管理 エクスペリエンスの検索機能を使用すると、すべてのエンタープライズポートフォリオにまたがって検索を行い、探しているものを見つけることができます。可用性、新規インシデント、登録者、顧客満足度スコアなどの重要業績評価指標 (KPI) のパフォーマンススナップショットを表示できます。

注意が必要なアイテムを表示し、ポートフォリオの部分を選択して詳細を表示することもできます。

手順

1. [ワークスペース] > [デジタルポートフォリオ管理]に移動します。
2. エンタープライズポートフォリオアイコン ( ) を選択します。
3. [ポートフォリオ] 検索フィールドを選択します。
   さまざまなタイプのポートフォリオが、サービスポートフォリオ、ビジネスアプリケーションポートフォリオ、およびアプリケーションサービスポートフォリオのグループに表示されます。
4. いずれかのグループからポートフォリオを選択します。
   ポートフォリオを選択すると、エンタープライズ分類ノードのリストがツリー構造でトップレベルにネストされます。
5. 目的のエンタープライズ分類ノードを選択し、[詳細を表示]を選択します。
   エンタープライズ分類ノードの詳細には、いくつかのタブが含まれます。これには通常、概要のタブ (選択したポートフォリオのタイプの 1 つ (または 2 つ) のタブ) および一般情報のタブが含まれ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ます。エンタープライズポートフォリオ画面の詳細については、「エンタープライズポートフォリオ間の移動」 を参照してください。

6. ブレッドクラムパスに従って、エンタープライズポートフォリオのツリー構造に戻ります。
7. エンタープライズ分類ノードを展開してその子ノードを表示し、そのソリューション (サービス、ビジネスアプリケーション、またはアプリケーションサービス) を表示します。
ツリー構造の各アイテムを選択すると、そのアイテムの概要情報が表示されます。すべての子ノードとソリューションには、独自の [詳細を表示] オプションがあります。エンタープライズポートフォリオ画面の詳細については、「エンタープライズポートフォリオ間の移動」 を参照してください。
8. さまざまなタイプのエンタープライズポートフォリオに関する情報を表示します。

> **重要:** 現在のエンタープライズポートフォリオとは異なるタイプのエンタープライズポートフォリオを選択するには、[ポートフォリオ] フィールドの値を削除する必要があります。[ポートフォリオ] フィールドが空の場合は、それを (もう一度) 選択して他のポートフォリオタイプを表示します。たとえば、サービスポートフォリオを移動していて、ビジネスポートフォリオを表示する場合は、[ポートフォリオ] フィールドでサービスポートフォリオの名前を削除する必要があります。削除した後、[ポートフォリオ] フィールドを (再度) 選択して、他のエンタープライズポートフォリオオプション (サービス、ビジネス、またはアプリケーションサービス) を表示します。

関連情報

エンタープライズポートフォリオ

エンタープライズポートフォリオ間の移動

エンタープライズポートフォリオを作成する

エンタープライズポートフォリオを作成する

アドミンは、ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービスのエンタープライズポートフォリオを作成します。エンタープライズポートフォリオは、サービス関連アイテムと分類ノードを移動させるためにネストツリー形式で構成されています。個人ポートフォリオと同様に、ポートフォリオのパフォーマンスを評価するためのメトリクスを表示できます。

始める前に

- 必要なプラグイン：エンタープライズポートフォリオ
- 必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービスを監視するエンタープライズポートフォリオを作成します。エンタープライズポートフォリオにより、ポートフォリオ分類の各レベルで主要なメトリクスをロールアップすることができます。ノードレベルとポートフォリオレベルで全体的なパフォーマンスを確認できます。主要メトリクスのブレークダウンで、良好または不良のパフォーマンスに貢献/関与するポートフォリオの領域を確認できます。

概要情報については、「エンタープライズポートフォリオ」を参照してください。詳細については、「エンタープライズポートフォリオ間の移動」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理に] > **[DPM Enterprise** ポートフォリオ] > [新規作成] に移動します。
2. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンタープライズポートフォリオフォームの作成

フィールド	説明
名前	DPM ワークスペースの **[Enterprise** ポートフォリオ] タブのポートフォリオ名。
簡単な説明	DPM ワークスペースのヘッダー領域にあるポートフォリオの簡単な説明。
説明	DPM ワークスペースのサービスヘッダーにあるポートフォリオの説明。
ポートフォリオのタイプ	エンタープライズポートフォリオのタイプ。 ◦ビジネスアプリケーションポートフォリオ ◦アプリケーションサービスポートフォリオ
ポートフォリオオーナー	ポートフォリオの担当者名。
ポートフォリオマネージャー	ポートフォリオのアドミン名。
ポートフォリオステークホルダー	エンタープライズポートフォリオに関心を持つ個人またはグループ。

3. エンタープライズポートフォリオを [送信] します。

   送信後、[すべて] > [デジタルポートフォリオ管理に] > **[DPM Enterprise** ポートフォリオ] に移動し、タイプ (ビジネスアプリケーションまたはアプリケーションサービス) を選択して、ポートフォリオにアクセスします。

関連情報

エンタープライズポートフォリオ

エンタープライズポートフォリオを操作する

デマンドの作成

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) アプリケーションを使用してデマンドを作成します。DPM を使用すると、所有するビジネスまたはテクニカルサービスに対するデマンドを作成できます。

始める前に

デジタルポートフォリオ管理 でデマンドを作成するために必要なプラグインについては、「デジタルポートフォリオ管理関連のアプリケーションおよびデータソース」の デマンド管理 セクションを参照してください。

必要なロール： sn_dpm.dpm_manager

このタスクについて

サービスまたはオファリングのネイティブアプリケーションに移動することなく、ワークスペースで直接、所有するサービスまたはサービスオファリングのデマンドを管理および作成できます。

手順

1. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > [デジタルポートフォリオ管理ワークスペース] **>** [個人ポートフォリオ]に移動します。
2. デマンドを作成するには、ビジネスサービスまたはテクニカルサービスを選択します。
3. リストから [作成] オプションを選択し、[デマンド] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームのフィールドに入力します。
   デマンドエントリの詳細については、「デマンドの作成」を参照してください。

[デマンドの作成] フォーム

フィールドセット	説明
日付	デマンドの開始日と終了日。
詳細	詳細フィールドは、デマンドを作成するサービスのタイプに応じて異なります。プロンプトに従って、各フィールドの入力を完了します。
ビジネスケース	ビジネスケースは、デマンドを作成するサービスのタイプに応じて異なります。プロンプトに従って、各フィールドの入力を完了します。
財務管理	コスト情報、投資利益率 (ROI)、および計画利益。
アセスメントデータ	提案されたデマンドの影響とリスク。
デマンド	デマンドに割り当てるオーナーと組織の情報。

5. デマンドを [保存] します。

   サービスの [計画] タブに新しいデマンドが表示されます。

改善イニシアチブの作成

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) アプリケーションを使用して改善イニシアチブを作成します。DPM を使用すると、所有するビジネスまたはテクニカルサービスに対する改善イニシアチブを作成できます。

始める前に

デジタルポートフォリオ管理 で改善イニシアチブを作成するために必要なプラグインについては、「デジタルポートフォリオ管理関連アプリケーションおよびデータソース」の 継続的改善管理 セクションを参照してください。

必要なロール： sn_dpm.dpm_manager

このタスクについて

サービスまたはオファリングのネイティブアプリケーションに移動することなく、ワークスペースで直接、所有するサービスまたはサービスオファリングの改善イニシアチブを管理および作成できます。

手順

1. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > [デジタルポートフォリオ管理ワークスペース] > [個人ポートフォリオ]に移動します。
2. 改善イニシアチブを作成するには、ビジネスサービスまたはテクニカルサービスを選択します。
3. リストから [作成] オプションを選択し、[改善イニシアチブ] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   改善イニシアチブプロセスの詳細については、「改善要求の作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

改善イニシアチブフォーム

フィールド	説明
番号	改善イニシアチブの一意の番号。
ビジネスサービス	DPM で改善イニシアチブを作成したビジネスサービス。
サービスオファリング	DPM で改善イニシアチブを作成したサービスオファリング。
ビジネスプロセス	DPM で改善イニシアチブを作成したビジネスオファリング。
CIM コーディネーター	継続的改善管理 コーディネーター
承認者グループ	改善イニシアチブの 継続的改善管理 承認者
戦略	継続的改善管理で改善イニシアチブに割り当てられた自動化と省力化。
状態	改善イニシアチブの状態。このフィールドは読み取り専用です。説明については、「継続的改善管理の参照コンテンツ」を参照してください。 ◦ 新規 ◦ 受入済み ◦ 評価 ◦ 承認済み ◦ 処理中 ◦ 評価 ◦ クローズ ◦ キャンセル
優先度	改善イニシアチブの優先度。このフィールドは読み取り専用です。 ◦ 1 - 重大 ◦ 2：高 ◦ 3：中 ◦ 4：低 ◦ 5 - 計画中

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
予定作業量	改善イニシアチブに対する取り組みのレベル。このフィールドは読み取り専用です。 ◦ 小 ◦ 中 ◦ 大 ◦ 特大
利点	改善イニシアチブから期待される利益のレベル。このフィールドは読み取り専用です。 ◦ 低 ◦ 中程度 ◦ 高
完了率 (%)	改善イニシアチブの完了率。
簡単な説明	改善イニシアチブの簡単な説明。
ビジネスの根拠	根拠と実施した調査を含む簡単な説明内容。

タブ

フィールド	説明
成功の評価方法	パフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーター自動化されたエントリ。
改善 KPI	改善イニシアチブの重要業績評価指標 (KPI) を記載します。
基準値	パーセンテージ値。100% を超えないようにします。
改善のパーセンテージ	パーセンテージ値。100% を超えないようにします。
ターゲット値	パーセンテージ値。100% を超えないようにします。
目標レビュー日	改善イニシアチブがレビューされる予定日。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
期待される成果	指定された KPI をサポートする、期待される成果の説明。

[詳細] タブ

フィールド	説明
要求元	改善イニシアチブの作成者の名前。
タイプ	改善イニシアチブのタイプ： ◦ 人々 ◦ プロセス ◦ テクノロジー
ウォッチリスト	この改善イニシアチブを監視している他のユーザー。
親イニシアチブ	親イニシアチブがある場合は親イニシアチブ。

[スケジュール] タブ

フィールド	説明
開始予定日	改善イニシアチブの開始予定日。
終了予定日	改善イニシアチブの終了予定日。
開始実績日時	改善イニシアチブの実際の開始日。
終了実績日時	改善イニシアチブの実際の終了日。

[メモ] タブ

フィールド	説明
追加コメント	改善イニシアチブに関する、顧客に見えるコメントです。
作業メモ	改善イニシアチブに追加するメモ (これらのメモは顧客には表示されません)。

5. 改善イニシアチブを [保存] します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リストの操作

デジタルポートフォリオ管理ワークスペースでリストを操作します。リストを使用すると、個人ポートフォリオやエンタープライズポートフォリオにないサービスおよびアプリケーション情報を表示できます。

始める前に
必要なロール： sn_dpm.dpm_manager

このタスクについて
[リスト] タブを使用すると、サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービス、デマンド、プロジェクト、および契約のリストを表示できます。所有しているソリューションに加え、所有していないソリューションも表示できます。また、カスタムリストを作成して、サービス、インシデント、ユーザーなど、興味のあるアイテムを表示することもできます。リスト内のテーブル列名は、作成するリストのタイプに応じて異なります。リストビューの列を追加または非表示にすることもできます。

手順

1. [すべて] > [デジタルポートフォリオ管理] > [デジタルポートフォリオ管理ワークスペース] に移動します。
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. リストから、表示するアイテムを選択します。
4. リストを作成するには、[自分のリスト] タブを選択し、[新規リスを追加] を選択します。
   既存のリストの別のバージョンを作成したり、独自のリストを作成したりできます。
5. [自分のリスト] 列でリストを確認します。
6. オプション: リストビューをカスタマイズします。
   - [リストを更新] ( ) を選択して、リストの結果を更新します。
   - [リストアクション] ( ) を選択して、リスト列を編集し、リストを保存します。
   - [フィルターパネルを表示] ( ) を選択して、リストのフィルターを追加または削除します。

デジタルポートフォリオ管理 の参照

参照トピックには、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) に関する追加情報が記載されています。

デジタルポートフォリオ管理 のロール

アプリケーションを ServiceNow® ServiceNow Store からアクティブ化すると、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) とともに数種類のコンポーネントがインストールされます。DPM には admin と user の 2 つのロールがあります。

DPM とともにインストールされるロール

DPM には 2 つのロールがあります。

- DPM アドミン [sn_dpm.dpm_admin] ロールは、ユーザーの DPM ワークスペースを構成します。DPM アドミンロールは、誰が作成したものであってもすべての個人ポートフォリオを作成、取得、更新、および削除 (CRUD) できます。DPMアドミンロールは、個人ポートフォリオオー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナーが個人ポートフォリオを表示または編集するグループを選択できるように、DPM manager ロールをグループにアサインすることもできます。

- DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager] ロールは、DPM ワークスペースのエンドユーザーです。DPM マネージャーロールは、自分で作成した個人ポートフォリオのみに作成、取得、更新、および削除 (CRUD) を実行できます。

各ロールの詳細については、次の表を参照してください。

DPM ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
DPM admin [sn_dpm.dpm_admin]	• すべての DPM システムプロパティとアドミンページを表示します。 • すべての DPM システムプロパティを更新します。 **注:** DPM アドミンロールは、サービスポートフォリオ管理 からの適切なサービスポートフォリオアドミンロールまたはマネージャーロールを持っていない限り、サービスポートフォリオの作成、取得、更新、および削除 (CRUD) を実行することはできません。 • 重要業績評価指標 (KPI) 機能を使用して以下を実行します。 ◦ KPI グループと KPI グループマッピングの KPI グループテーブルを表示します。 ◦ KPI グループを作成します。 ◦ すべての KPI グループを更新および削除します。 ◦ KPI グループをマップします。	• sn_dpm.dpm_manager • sn_ep.enterprise_portfolio_admin (エンタープライズポートフォリオテーブルを使用して作成されるエンタープライズポートフォリオの作成、取得、更新、および削除 (CRUD) を実行できます)。 **重要:** DPM アドミンは、エンタープライズポートフォリオプラグインをインストールした場合にのみ、このロールを取得します。プラグインをインストールした後、以下を実行します。 ◦ DPM アドミンロールは、エンタープライズポートフォリオアドミンロールを継承します。 ◦ DPM マネージャーロールは、エンタープライズポートフォリオビューアーロールを継承します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	• 自分が編集者である個人ポートフォリオを取得して更新します。 • 自分がビューアーである個人ポートフォリオを取得します。 • DPM ワークスペースで利用可能なすべてのデータを読み取ります。 • デマンドを作成します。 • 継続的改善管理 (CIM) アイテムを作成します。 • ロードマップを更新します。 • DPM ワークスペースで KPI を表示します。 **注:** DPM マネージャーは Now Platform の KPI グループを表示またはマッピングすることはできませんが、service_editor、または service_author ロールを持つユーザーは KPI グループをサービスにマッピングできます。 • DPM マネージャーが実行できない機能： ◦ サービス、オファリング、ビジネスアプリケーション、またはアプリケーションサービスを編集します。 ◦ サービス、オファリング、ビジネスアプリケーション、またはアプリケーションサービスとの関係を編集して更新します。	• sn_devops.viewer • cmdb_read • sn_team_perf.team_performance_user • service_viewer • sn_ep.enterprise_portfolio_viewer service_admin、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	◦ サービスビルダー で サービスを作成または 編集します。 注: ユーザーが 特定のソリューションへの編集アクセス権を提供する適切なロールを持っていない限り、DPMマネージャーロールの サービスビルダー ボタンは非表示になります。	

DPM マネージャーロールをグループにアサインします。

個人ポートフォリオを編集するには、グループに DPM マネージャーロールが必要です。

DPM マネージャーロールをグループにアサインするには、アドミンは次の操作を行います。

1. フィルターナビゲーターに「`dpm_personal_portfolio.list`」と入力します。
2. DPM マネージャーロールをアサインする個人ポートフォリオレコードを開きます。
3. [ユーザーグループを編集 **(Edit user groups)]** を選択し、DPM マネージャーロールに追加するユーザーグループを検索します。
4. 個人ポートフォリオを表示するグループに DPM マネージャーロールを追加する場合は、[ユーザーグループを表示 **(View user groups)]** に対して前の手順を繰り返します。
5. [更新] を選択します。

DPM とともにインストールされるテーブル

デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
dpm_available_item_type	各タイプのレコードを個人ポートフォリオに保存します。
dpm_navigation_history	各タイプのナビゲーションレコードを個人ポートフォリオに保存します。
dpm_personal_portfolio	作成した各個人ポートフォリオのレコードを保存します。
dpm_personal_portfolio_item	個人ポートフォリオにあるすべてのタイプのレコードを保存します。
dpm_unified_backlog	個人ポートフォリオにあるバックログ情報を保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
sn_dpm_kpi_group_m2m_spm_nodes	サービスポートフォリオ管理 の重要業績評価指標 (KPI) グループノードのレコードを保存します。
sn_dpm_kpi_group_m2m_viz_config	データの可視化によってグループ化された KPI のレコードを保存します。
sn_team_perf_kpi_group	チームのパフォーマンス別にグループ化された KPI のレコードを保存します。

関連情報

デジタルポートフォリオ管理 のアクティブ化

デジタルポートフォリオ管理 ホームページのデフォルトソリューションカード

デジタルポートフォリオ管理 は特定のフィールドを使用して、DPM ホームページに表示するデフォルトのソリューションカードのセットを自動生成します。ホームページのソリューションを追加または削除すると、DPM は更新内容を記憶し、自動生成されたセットの代わりにカスタマイズされたソリューションカードを表示します。

DPM ホームページの概要

DPM ワークスペースにログインするたびに、システムは特定のフィールドを使用して、デフォルトのソリューションカードのセットを表示します。カスタマイズオプションを使用して、ホームページにソリューションを追加または削除できます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 ワークスペースホームページのカスタマイズ」を参照してください。

ソリューションを追加または削除すると、DPM システムは *dpm_home_page_item* テーブルの更新内容を記憶し、次回 DPM ワークスペースにログインしたときに、カスタマイズされたホームページを表示します。デフォルトのソリューションカードのセットは生成されません。

注: DPM ホームページにアクセスするたびに、自動生成されたデフォルトのソリューションセットかカスタマイズされたソリューションカードセットかにかかわらず、ソリューションカードのデータが更新されます。

ソリューションカード数のシステムプロパティ

2 つのシステムプロパティによって、DPM ホームページ上のソリューションカードの数が決まります。

DPM ホームページのソリューション制限のシステムプロパティ

システムプロパティ	説明	ソリューションタイプ	デフォルトの制限
dpm.homepage.cmdb_ci_service_limit	DPM ホームページのサービス、サービスオファリング、およびアプリケー	cmdb_ci_service	750

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM ホームページのソリューション制限のシステムプロパティ (続く)

システムプロパティ	説明	ソリューションタイプ	デフォルトの制限
	ションサービスを自動生成するときのクエリ制限。		
dpm.homepage.cmdb_ci_business_app_limit	DPM ホームページのビジネスアプリケーションを自動生成するときのクエリ制限。	cmdb_ci_business_app	250

これら 2 つのシステムプロパティにより、DPM ホームページの全体的な上限が 1000 になります。DPM ホームページをカスタマイズした後でも、ホームページ上のソリューションの合計数は 1000 を超えることはできません。

DPM ホームページをカスタマイズして、ソリューションカード数を調整できます。たとえばサービスの数を 1000、ビジネスアプリケーションの数をゼロにすることはできても、DPM ホームページ上のソリューションの合計数は 1000 を超えることはできません。

重要: sn_dpm.dpm_admin ロールを持つアドミニストレーターは、DPM ホームページのソリューション数が 1000 を超えるようにシステムプロパティの制限を変更できます。ただし、制限を増やすと、システムのパフォーマンスに悪影響を与える可能性があります。

デフォルトのソリューションカードのフィールド

DPM アプリケーションは特定のフィールドを使用して、DPM への初回ログイン時 (カスタマイズ前) に表示されるデフォルトのソリューションカードのセットを自動生成します。

ソリューション	ソリューションレコード名	デフォルトのソリューションカードに使用されるフィールド
サービス	• cmdb_ci_service • cmdb_ci_service_business • cmdb_ci_service_technical	• オーナー • デリバリマネージャー • 代理人 • 事業関係マネージャー • ビジネス連絡先 • 管理担当者
サービスオファリング	service_offering	• オーナー • デリバリマネージャー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューション	ソリューションレコード名	デフォルトのソリューションカードに使用されるフィールド
		• 代理人 • ビジネス連絡先 • 管理担当者
ビジネスアプリケーション	cmdb_ci_business_app	• IT アプリケーションオーナー • 事業主 • ポートフォリオマネージャー
アプリケーションサービス	動的構成アイテム (CI) グループを含む cmdb_ci_service_auto	• オーナー • 管理担当者

個人ポートフォリオとエンタープライズポートフォリオの参照

DPM でポートフォリオを作成および整理するための提案とヒントを使用します。

この DPM アカデミーシリーズのビデオでは、個人ポートフォリオとエンタープライズポートフォリオを作成および整理するためのヒントを紹介します。 DPM での個人ポートフォリオとエンタープライズポートフォリオに関するヒントと提案。所要時間は約 16 分です。

デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされる **KPI** グループ

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) を使用すると、ベースシステムに含まれている標準の重要業績評価指標 (KPI) グループを表示できます。sn_dpm.dpm_admin ロールを使用して KPI を設定することもできます。

アドミニストレーターは、[デジタルポートフォリオ管理に] > [すべて] > **[KPI** グループ] に移動して、KPI グループのバックエンドの詳細を表示します。

DPM の基本システムが備えている KPI は、表示するだけでなく、構成することもできます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理にで KPI を構成する」を参照してください。

KPI の最新スコアを表示するには、最新のスコアシステムプロパティを有効にします。このシステムのプロパティの詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 の KPI グループ」を参照してください。

DPM ベースシステムの **KPI** グループ

KPI グループ	タイプ	**KPI** を含む	サポート **KPI**
ビジネスアプリケーションのパフォーマンス	ビジネスアプリケーション	• インシデントの数 • 問題の数 • 変更の数	サポート KPI なし
パフォーマンススナップショット および	サービスポートフォリオ および	可用性	• 機能停止 • 平均機能停止期間

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM ベースシステムの **KPI** グループ (続く)

KPI グループ	タイプ	**KPI** を含む	サポート **KPI**
サービスメトリクス	サービス	オープンインシデント	• P1 インシデント (合計) • MTTR (解決に要する平均時間) • インシデント顧客満足度スコア (CSAT) (平均) • サービスレベルアグリーメント (SLA) 違反のあるインシデント (合計) • 5 日間更新されていないインシデント (合計) • 30 日間更新されていないインシデント (合計)
		5 日間更新されていないインシデント (パフォーマンススナップショットの場合)。	サポート KPI なし
		平均解決時間 (MTTR) (サービスメトリクスの場合)	P1 ~ P5 のすべてのインシデントを解決するための平均時間。
		新しい要求	サポート KPI なし
機能停止と可用性	オファリング	合計機能停止時間 (分)	• 予定外の機能停止時間 (分) (合計) • デグレードによる機能停止時間 (分) (合計) • 予定されている機能停止時間 (分) (合計) • 新規の緊急変更 (合計)
		可用性	• 予定外の機能停止時間 (合計) • 平均機能停止期間 (平均) • デグレードによる機能停止時間 (合計) • 予定されている機能停止時間 (合計)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM ベースシステムの **KPI** グループ (続く)

KPI グループ	タイプ	**KPI** を含む	サポート **KPI**
インシデント	オファリング	新規インシデント	• P1 ~ P4 のインシデント (平均) • 変更によるインシデント (平均)
		5 日間更新されていないインシデント	サポート KPI なし
		サービスレベルアグリーメント (SLA) 違反のあるインシデント (SLA)	サポート KPI なし
		優先度別のインシデント	サポート KPI なし
変更	オファリング	オープン中の変更	• 高リスクの変更 • 高優先度の変更 • 期限切れの変更
		新規変更	サポート KPI なし
問題	オファリング	• 新規問題 • 優先度別の問題	• P1 (重大) • P2 (高) • P3 (中) • P4 (低) • P5 (計画中)
カタログアクティビティ	オファリング	サービス要求	• RITM 未完了でクローズ (平均) • クローズに要する平均時間 (平均) • RITM 完了してクローズ (平均) • RITM スキップしてクローズ (平均)
		カタログアイテム別の要求	• アイテム別のカタログアクティビティ (合計) • アイテム別のクローズに要する平均時間 (平均)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM ベースシステムの **KPI** グループ (続く)

KPI グループ	タイプ	KPI を含む	サポート KPI
サービス健全性	アプリケーションサービス	最重要のインシデント	• P1 インシデント (合計) • P2 インシデント (合計) • MTTR (平均)
		クローズした変更	• 緊急変更 (合計) • 高リスクの変更 (合計)
可用性インサイト	アプリケーションサービス	可用性	• 予定外の機能停止時間 (合計) • デグレードによる機能停止時間 (合計) • 予定されている機能停止時間 (合計)
		予定外の機能停止	新規の緊急変更
		平均機能停止期間	サポート KPI なし
ポートフォリオ成功メトリクス	エンタープライズポートフォリオ	• 可用性 • SLA 違反を含むインシデント • 変更によるインシデント • 成功した変更	サポート KPI なし
サービス CSAT	サービス	• 平均 CSAT • CSAT 評価	平均 CSAT は 5 評価 (最高) から 1 評価 (最低) です。

注: 詳細を表示するには、KPI 番号を選択します。KPI チャートは選択できません。

デジタルポートフォリオ管理 関連のアプリケーションとデータソース

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) では関連アプリケーションを使用して、計画 - ビルド - 実行ライフサイクルのサービス詳細を表示したり編集したりできます。すべての関連アプリケーションはオプションであるため、DPM エクスペリエンスを使用する必要はありません。

データソース

設計上、DPM は幅広いデータソースを提供し、ソリューションに影響を与える情報の概要を示します。提供されるデータソースには、70 を超えるテーブルの数百のデータ要素と多くのインジケーターがあります。この広範なデータソースから、ソリューションに影響を与える可能性のあるアイテムの幅広い視点を得られます。

DPM には、次の 3 つの主要なデータソースがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードおよびフィールドのルックアップ (UIB またはデータブローカーでの直接構成)。ルックアップは、「KB1123710」からダウンロードできるデータソース Excel ファイルにリストされています。
- 「要注意」属性はデータブローカーから取得します。詳細については、「KB1519343」を参照してください。
- パフォーマンスアナリティクスインジケーター、データコレクションジョブ、および重要業績評価指標 (KPI) グループ。

DPM が 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) とどのように連携するかの概要については、「CSDM ガイドラインをデジタルポートフォリオ管理に適用する」を参照してください。

データ要素、ソーステーブル、フィールド、および必要なプラグインを含む デジタルポートフォリオ管理 データソースの詳細を表示するには、「KB1123710」を参照し、[データソース **Excel** ファイルをダウンロード **(Download the Data Sources Excel File)]** でオプションを選択します。

エンタープライズポートフォリオ

Utah リリース以降、Core Now Platform の一部として利用可能なエンタープライズポートフォリオプラグイン [enterprise portfolio] をインストールできます。このプラグインをインストールすると、次の 2 つの新しいロールがインストールされます。

- エンタープライズポートフォリオアドミン [sn_ep.enterprise_portfolio_admin] は、エンタープライズポートフォリオを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) できます。
- エンタープライズポートフォリオビューアー [sn_ep.enterprise_portfolio_viewer] は、エンタープライズポートフォリオを読み取ることができます。

  エンタープライズポートフォリオプラグインをインストールすると、次のようになります。

  - DPM admin ロールは、エンタープライズポートフォリオ admin ロールを継承します。
  - DPM マネージャーロールは、エンタープライズポートフォリオビューアーロールを継承します。

サービスおよびサービスオファリング

注: DPM のデータビューは、データを取得するアプリケーション (標準またはプロ) から製品ライセンスで許可されているものと同じです。

サービスおよびサービスオファリングの **DPM** 関連のアプリケーション

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
• コンテキストサイドパ	コンテキストサイドパネルを使用したり、注意が必要なアイテムを表示したりするために特別なインストールは必要ありません。	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	• コンテキストサイドパネルを て、DPM のポートフォリオ モジュールに移動します。 • 重大度に基づいて注意が必要 を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスおよびサービスオファリングの **DPM** 関連のアプリケーション (続く)

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
ネル • 要注意			
[計画] タブ	ロードマップデータを表示するには： 戦略的計画 のプラグインをインストール：com.sn_align_ws 改善イニシアチブを表示するには： ServiceNow® 継続的改善管理 のプラグインをインストール：com.sn_cim デマンドデータを表示するには： デマンド管理 のプラグインをインストール：idea_core、dmn_demand、および pm_project	戦略的計画 の場合： • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor 継続的改善管理 およびデマンドの場合： DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	• [ロードマップを表示] を選択計画 を起動し、選択したサービスオファリングのコンロードマップの詳細を表示し • ロードマップは、sn_roadmap_plng.roadロールで編集できます。 • 継続的改善管理 を使用して認し、サービスおよびサービング全体のプロセスを改善し • DPM でサービスとサービスグに対するデマンドを作成し
[ビルド] タブ	ロードマップデータを表示するには： 戦略的計画 のプラグインをインストール：com.sn_align_ws プロジェクトデータを表示するには： プロジェクトポートフォリオ管理 com.snc.financial_planning_pmo のプラグインをインストールします。 変更を確認するには： インストールは必要ありません。データの変更は IT Service Management (ITSM) で標準となっています。 改善イニシアチブを表示するには：	戦略的計画 の場合： • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor PPM、変更、および 継続的改善管理 の場合： DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	• DPM で [ロードマップを表示ると、戦略的計画 が起動しまたサービスまたはサービスオのコンテキストでロードマッ表示できます。 • ロードマップは、sn_roadmap_plng.roadロールで編集します。 • サービスまたはサービスオフ影響を与える可能性があるフデータを確認してください。 • いずれかの変更グラフを選択ビスまたはサービスオファリを与える可能性のある変更し細を表示します。 • 継続的改善管理 を使用して認し、サービスおよびサービング全体のプロセスを改善し

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスおよびサービスオファリングの **DPM** 関連のアプリケーション (続く)

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
	継続的改善管理 com.sn_cim のプラグインをインストールします。		
[実行] タブ	パフォーマンスデータを表示できるように、重要業績評価指標 (KPI) グループ [sn_team_perf_kpi_group] が自動的にインストールされます。 パフォーマンススナップショットインジケーターのソースは、パフォーマンスアナリティクス から取得されます。 • serviceoffering.availability.daily • incidents.open • incidents.resolved • [DPM]requests.new パフォーマンスデータを表示するための重要な基準については、KB1160281 を参照してください。	• DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager] は KPI を表示 • DPM アドミン [sn_dpm.dpm_admin] は KPI を作成	次のサポート KPI を含むパフォナップショット KPI グループを す。 • サービス可用性 • サービスの新しいインシデン • サービスの登録者 • サービスの顧客満足度スコア 以下の、サービスオファリンクグループを表示： • 機能停止と可用性 • インシデント • 変更 • 問題 • カタログアクティビティ 可用性およびサービスレベルア ト (SLA) コミットメントレポー ます。
[情報] タブ	特別なインストールは必要ありません。	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	サービスおよびサービスオファする一般的な情報を表示します

ビジネスアプリケーション

注: DPM のデータビューは、データを取得するアプリケーション (標準またはプロ) から製品ライセンスで許可されているものと同じです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスアプリケーションの **DPM** 関連アプリケーション

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
• コンテキストサイドパネル • 要注意	監査を表示するには、監査管理 プラグイン (sn_audit) をインストールします。 技術的リスクを表示するには、テクノロジーポートフォリオ管理 プラグイン (sn_apm_tpm) をインストールします。このプラグインには 2 つの依存関係プラグインがあります。 • アプリケーションポートフォリオ管理 (com.snc.apm) • ソフトウェア資産管理 (com.snc.sams)	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	• コンテキストサイドパネルを て、DPM のポートフォリオ モジュールに移動します。 • 重大度に基づいて注意が必要 を表示します。
[計画] タブ	ロードマップデータを表示するには： 戦略的計画 のプラグインをインストール：com.sn_align_ws 改善イニシアチブを表示するには： 継続的改善管理 com.sn_cim のプラグインをインストールします。 デマンドデータを表示するには： デマンド管理 のプラグインをインストール：idea_core、dmn_demand、および pm_project	戦略的計画 の場合： • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor 継続的改善管理 およびデマンドの場合： DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	• [ロードマップを表示] を選択 計画 を起動し、選択したビジ ケーションのコンテキストで プの詳細を表示します。 • ロードマップ は、sn_roadmap_plng.roadmap ロールで編集できます。 • 継続的改善管理 を使用して 認し、ビジネスアプリケーシ プロセスを改善します。 • DPM でビジネスアプリケー ンドを作成します。
[ビルド] タブ	ロードマップデータを表示するには： 戦略的計画 のプラグインをインストール：com.sn_align_ws プロジェクトデータを表示するには： プロジェクトポートフォリオ管理 (PPM) のプラグインをインストール：com.snc.financial_planning_pmo	戦略的計画 の場合： • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor PPM、変更、および アジャイル開発 の場合：	• DPM で [ロードマップを表示 ると、戦略的計画 が起動しま たビジネスアプリケーション ストでロードマップの詳細を す。 • ロードマップ は、sn_roadmap_plng.roadmap ロールで編集します。 • ビジネスアプリケーションに る可能性のあるプロジェクト 認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスアプリケーションの **DPM** 関連アプリケーション (続く)

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
	アジャイルデータを表示するには： アジャイル開発 のプラグインをインストール：com.snc.sdlc.agile.2 変更を確認するには： インストールは必要ありません。データの変更は IT Service Management (ITSM) で標準となっています。 フローメトリクスと促進メトリクスを表示するには、次のようにします。 DPM 用に DevOps を有効にします (「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照)。 • DevOps Change Workspace で詳細を表示するには、[フローメトリクス] セクションから **[DevOps** インサイトを表示] を選択します。 • DevOps Change Workspace で詳細を表示するには、[メトリクスの促進] セクションから **[DevOps** での促進メトリクスを表示] を選択します。	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	• アジャイル開発 のデータを表 択したビジネスアプリケーシ テキストでエピック、ストー リント、およびリリースの詳 ます。 • DPM のスクラムとウォータ の開発を管理して、ソフトウ ライフサイクルを可視化しま • いずれかの変更グラフを選択 ネスアプリケーションに影響 能性のある変更レコードの詳 ます。
[実行] タブ	アプリケーションポートフォリオ管理 (APM) プラグインをインストール： com.snc.apm 促進メトリクスを表示するには： DPM 用に DevOps を有効にします **注:** DevOps Change Workspace で詳細を表示するには、[メトリクスの促進] セクションから **[DevOps** での促進メトリクスを表示] を選択します。	• DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager] は KPI を表示 • DPM アドミン [sn_dpm.dpm_admin] は KPI を作成	次のメトリクスを含むパフォーナップショットを表示します。 • インシデントの数 • 問題の数 • 変更の数 • 合計変更時間 展開データの表示： • 展開のブレークダウン • 展開ハードウェアおよびソフデル (技術データ) **注:** APM からのテクノロフォリオ管理データ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスアプリケーションの **DPM** 関連アプリケーション (続く)

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
[リスク] タブ	ガバナンス、リスク、コンプライアンス および ServiceNow® リスク管理 のプラグインをインストール： • com.sn_risk • com.snc.governance • sn.grc.common • com.snc.risk_asmt • com.snc.grc_risk_dep • com.snc.grc.common • com.snc.grc_policy_dep ServiceNow® 監査管理 プラグイン (sn_audit) をインストール	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	ビジネスアプリケーションに関クを表示します。
[情報] タブ	特別なインストールは必要ありません。	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	ビジネスアプリケーションに関な情報を表示します。

アプリケーションサービス

注: DPM のデータビューは、データを取得するアプリケーション (標準またはプロ) から製品ライセンスで許可されているものと同じです。

アプリケーションサービスの **DPM** 関連のアプリケーション

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
要注意	アラートとアラートデータを表示するには、イベント管理 プラグイン (com.glide.platform_ml) をインストールします。 技術的リスクを表示するには、テクノロジーポートフォリオ管理 プラグイン (sn_apm_tpm) をインストールします。このプラグインには 2 つの依存関係プラグインがあります。	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	アラートや技術的リスク情報など、注意が必要なアイテムを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスの **DPM** 関連のアプリケーション (続く)

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
	• アプリケーションポートフォリオ管理 (com.snc.apm) • ソフトウェア資産管理 (com.snc.sams)		
[実行] タブ	信頼性インジケーターを表示するには、Site Reliability Metrics の次のプラグインをインストールします。 sn_srm アラートとアラートデータを表示するには、イベント管理 プラグイン (com.glide.platform_ml) をインストールします。	• DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager] は KPI を表示 • DPM アドミン [sn_dpm.dpm_admin] は KPI を作成	次の情報を表示します。 アプリケーションサービスパフォーマンスを表示する • サービス健全性 • サービスへの影響 • アラートの傾向 サイトの信頼性管理を表示する • 信頼性インジケーターの数 • 信頼性インジケーターの説明 このアプリケーションサービスに依存するオファリングを表示する • 信頼性オファリングの数 • オファリングにドリルダウンして関連レコードを表示する 技術リスクを表示する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスの **DPM** 関連のアプリケーション (続く)

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
			• ソフトウェアモデル： • ハードウェアモデル • 各モデルにドリルダウンして関連レコードを表示する
[情報] タブ	特別なインストールは必要ありません。	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	アプリケーションサービスに関する一般的な情報を表示します。

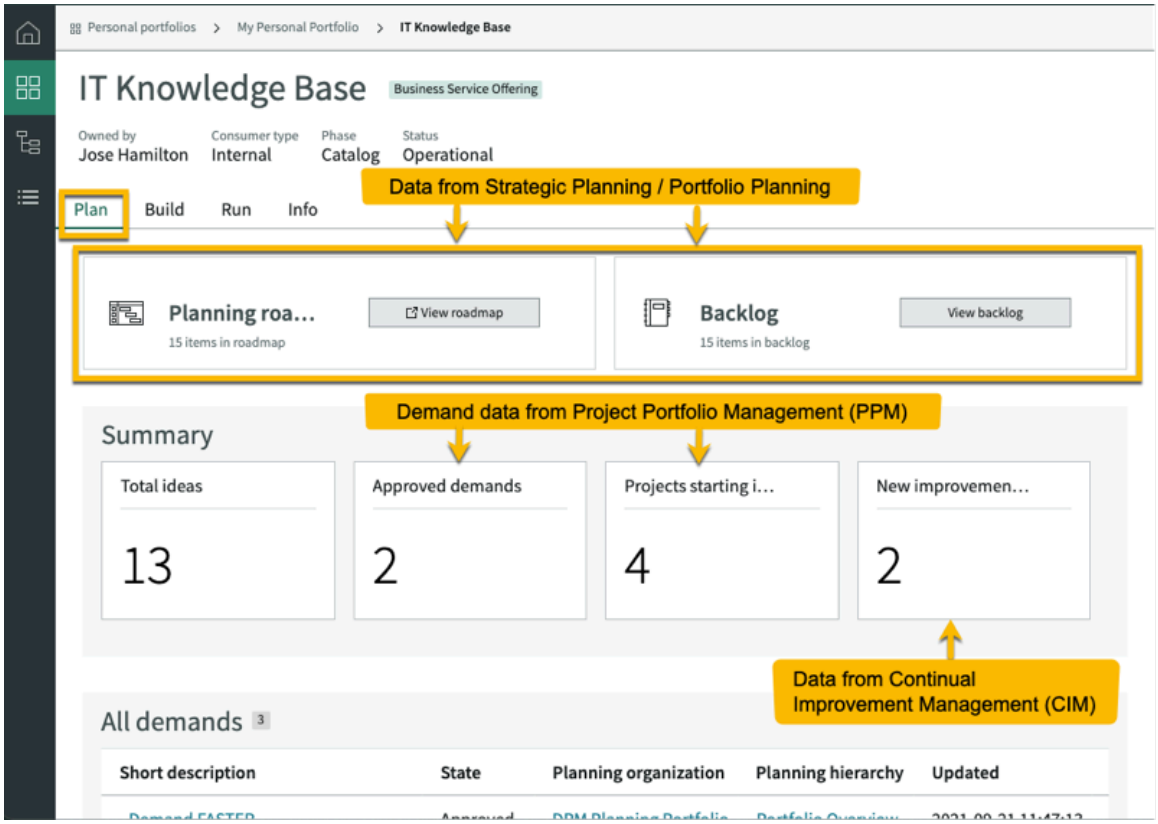
例

Example: サービスとサービスオファリングのデータソースを計画する

注: DPM のデータビューは、データを取得するアプリケーション (標準またはプロ) から製品ライセンスで許可されているものと同じです。

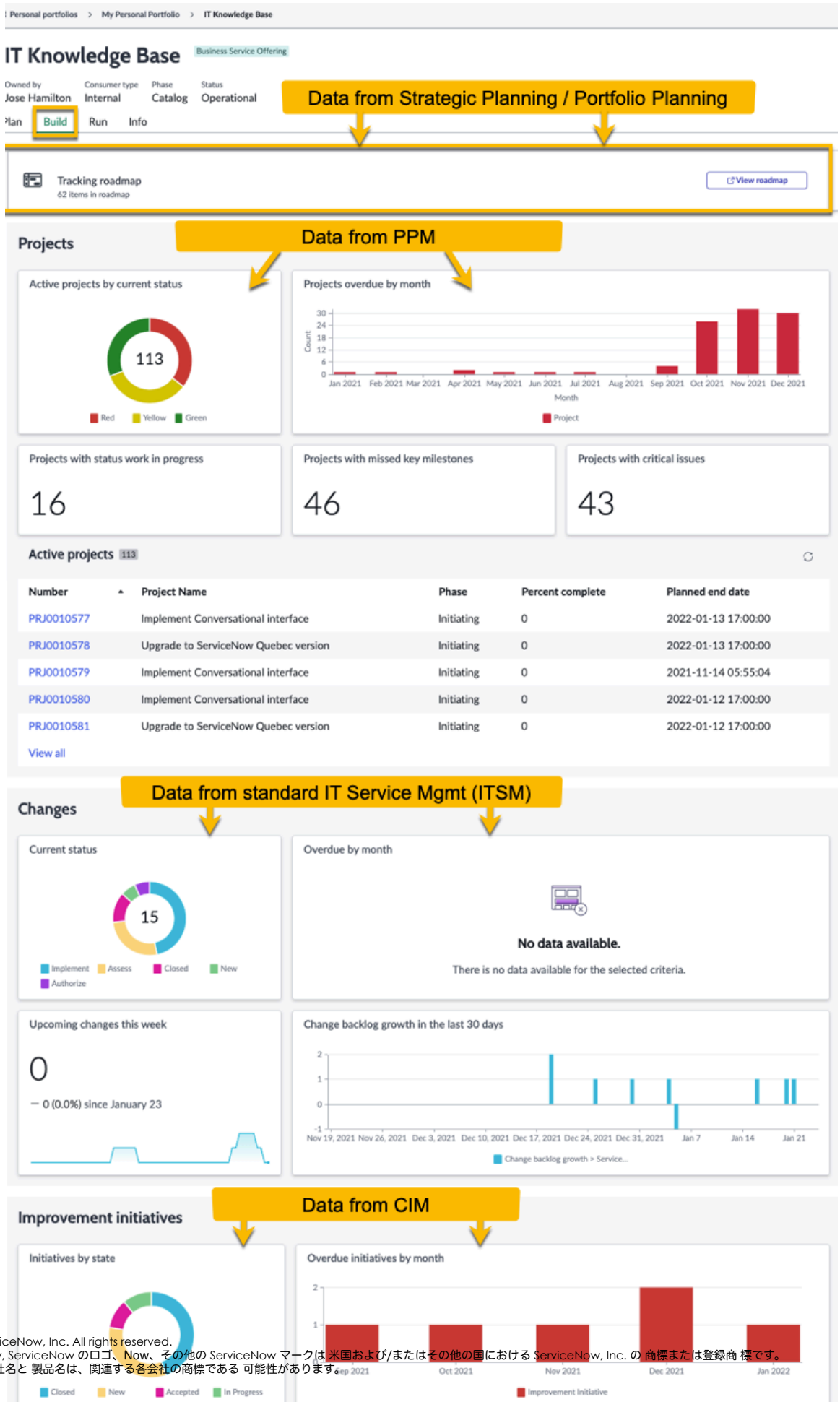
戦略的計画 (旧 アラインメントプランナーワークスペース) は Pro バージョンです。ポートフォリオ計画 は、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) の標準ライセンスを持つユーザーが利用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



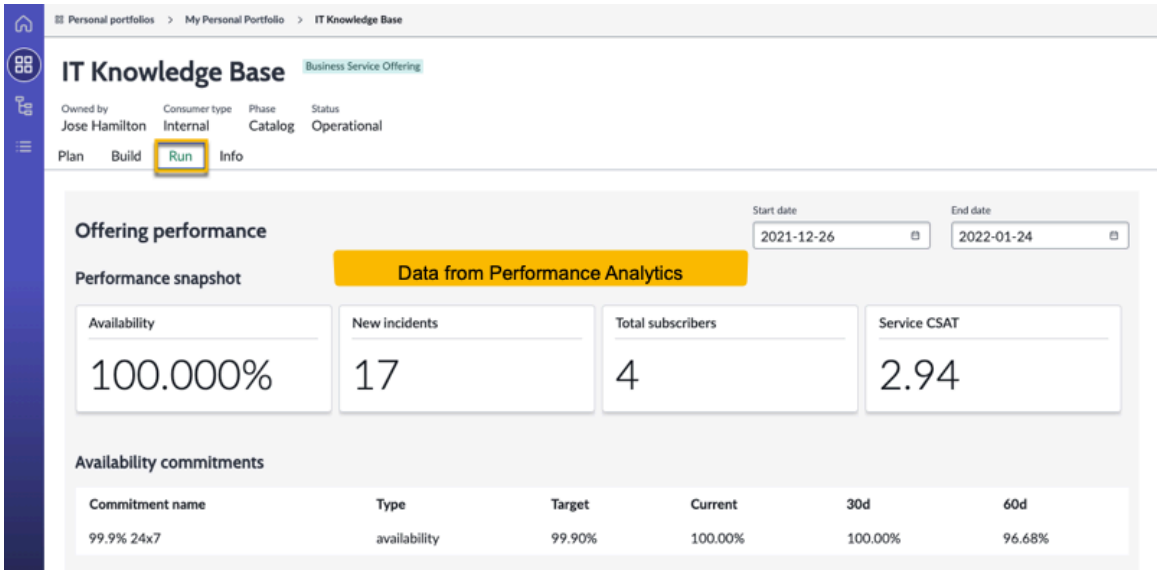
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: サービスとサービスオファリングのデータソースを構築する



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: サービスとサービスオファリングのデータソースを実行する



デジタルポートフォリオ管理 の プロセス最適化 コンポーネント

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で プロセス最適化 のインサイトとシステムプロパティを取得するには、アドミニストレーターが ServiceNow® Store から ITSM プロセス最適化 コンテンツパックをインストールする必要があります。プロセス最適化 を使用すると、DPM で重要業績評価指標 (KPI) 出力を分析および改善できます。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_dpm.enable.po.dpm	DPM で プロセス最適化 を使用できるようになります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
sn_itsm_dpm.po_mining.run_frequency	プロセス最適化 プロジェクトを再マイニングするまでの時間間隔。データをマイニングするには、DPM で プロセス最適化 スケジュール済みジョブを実行する必要があります。設定された間隔でのみ再実行できます。それより早くジョブを実行しても、データは再マイニングされません。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7 日

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
プロセス最適化 アナリスト [sn_process_optimization_analyst]	プロセス最適化 プロジェクトを作成して共有します。	sn_process_optimization_viewer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ

[すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。

名前	説明
プロセス最適化 - DPM プロジェクトの再マイニング	毎日 1 回自動的に実行されます。プロジェクトに最新のプロセスインサイトを取得できるように、追加のデータがプロジェクトに追加されたときに、このジョブをオンデマンドで実行できます。このジョブは、*dpm.po_mining.run_frequency* プロパティで設定された頻度に基づいてデータを再マイニングします。

関連情報

- デジタルポートフォリオ管理 を構成して、プロセス最適化 と統合する
- デジタルポートフォリオ管理 での KPI グループの プロセス最適化 プロジェクトの作成

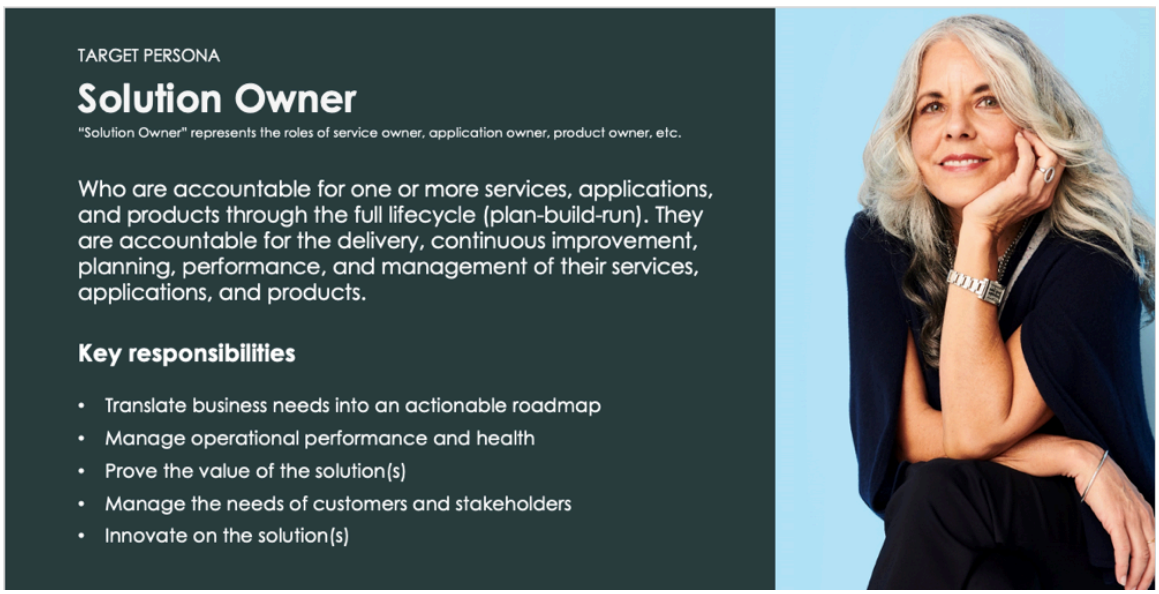
デジタルポートフォリオ管理ペルソナ

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ペルソナはのソリューションオーナーです。つまり、サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービスなどを所有しています。

ターゲットペルソナ

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ターゲットペルソナは、サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービスなどのソリューションを所有しています。DPM ワークスペースを使用すると、ライフサイクル全体を単一のビューで確認し、ソリューションの全体的な健全性とパフォーマンスを判断できます。

DPM ソリューションオーナー



デジタルポートフォリオ管理ビュー

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースは、さまざまな ServiceNow アプリケーションからデータを取り込みます。ビューにはデータのソースが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビュー

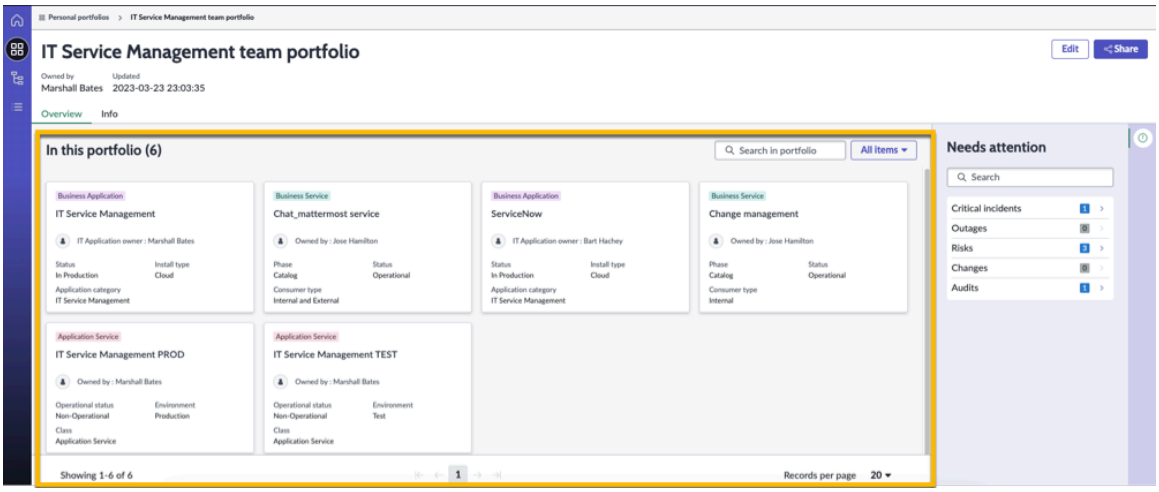
DPM ホームページ

DPM ホームページで、すべてのソリューションのステータスを確認します。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理ワークスペースのホームページ」を参照してください。

個人ポートフォリオ

他の ServiceNow 製品から提示されたデータを使用して、独自のサービスとアプリケーションのコレクションを作成します。DPM は専用のサービステーブルをサポートしているため、ベース CMDB サービステーブル内のビジネスサービス、アプリケーションサービス、およびその他のサービスを個人ポートフォリオに入力できます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 のポートフォリオ」を参照してください。

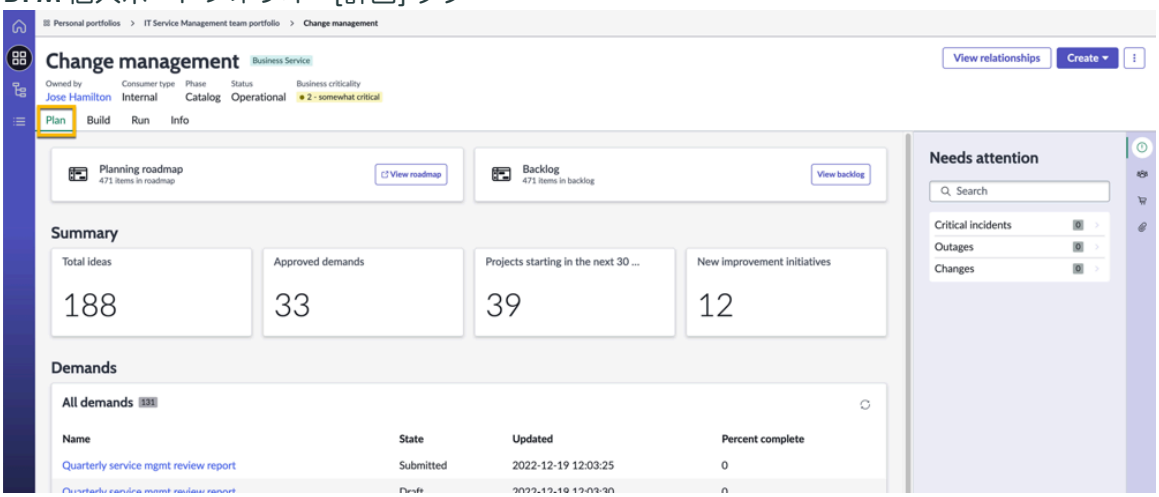
DPM 個人ポートフォリオ



リアルタイムデータ

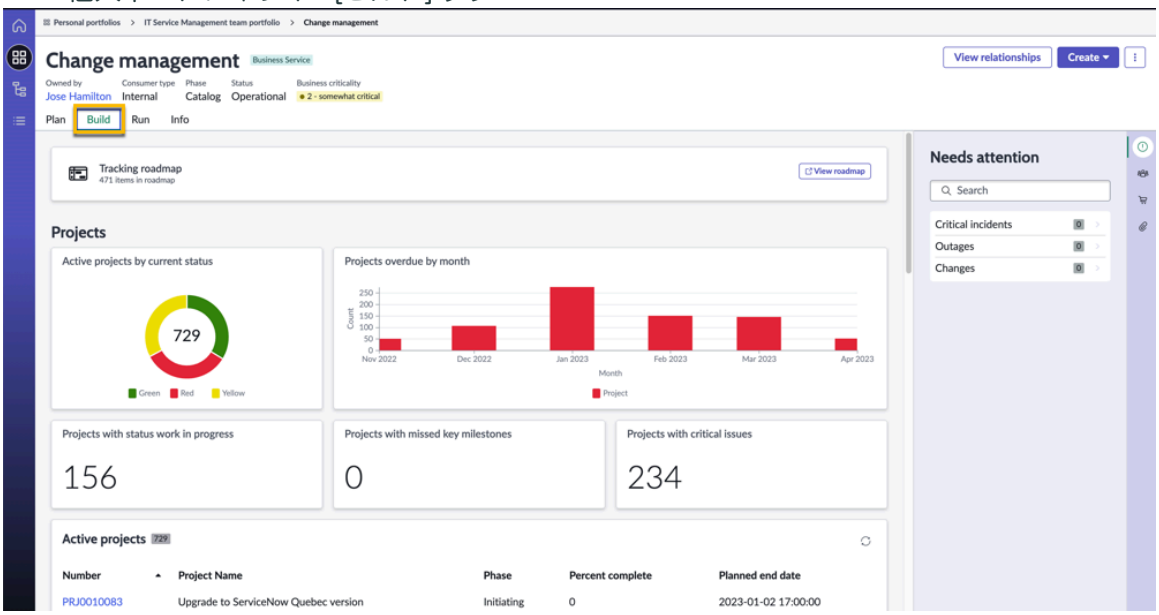
各ポートフォリオにドリルダウンして、計画-ビルド-実行ライフサイクルのコンテキストで詳細を分析します。重要業績評価指標 (KPI) は完全に構成可能です。ライフサイクルの詳細については、「デジタルポートフォリオ管理ライフサイクル管理」を参照してください。KPI の詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 の KPI グループ」を参照してください。

DPM 個人ポートフォリオ - [計画] タブ

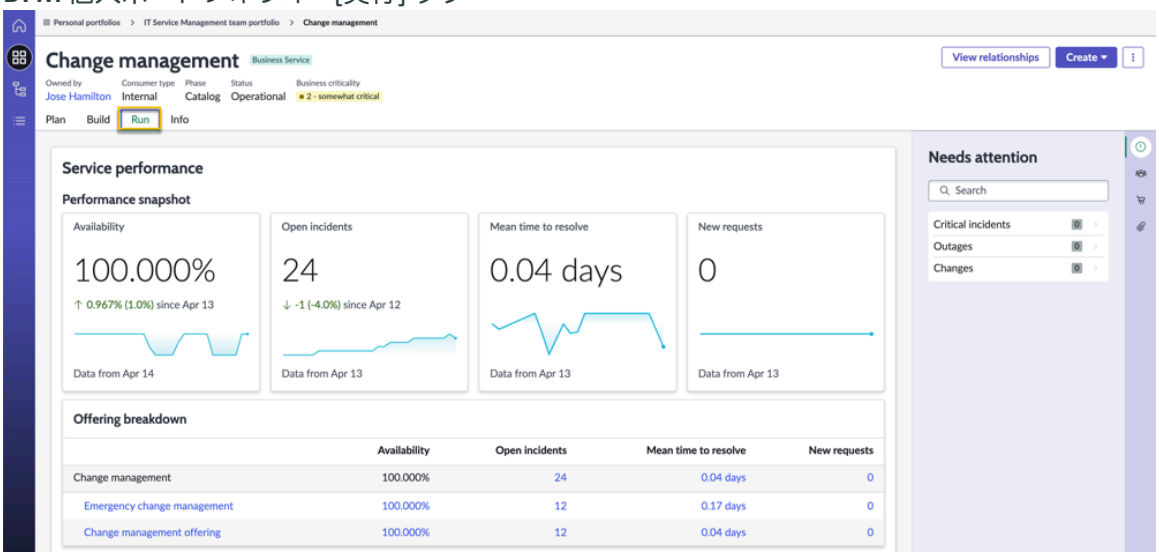


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM 個人ポートフォリオ - [ビルド] タブ



DPM 個人ポートフォリオ - [実行] タブ

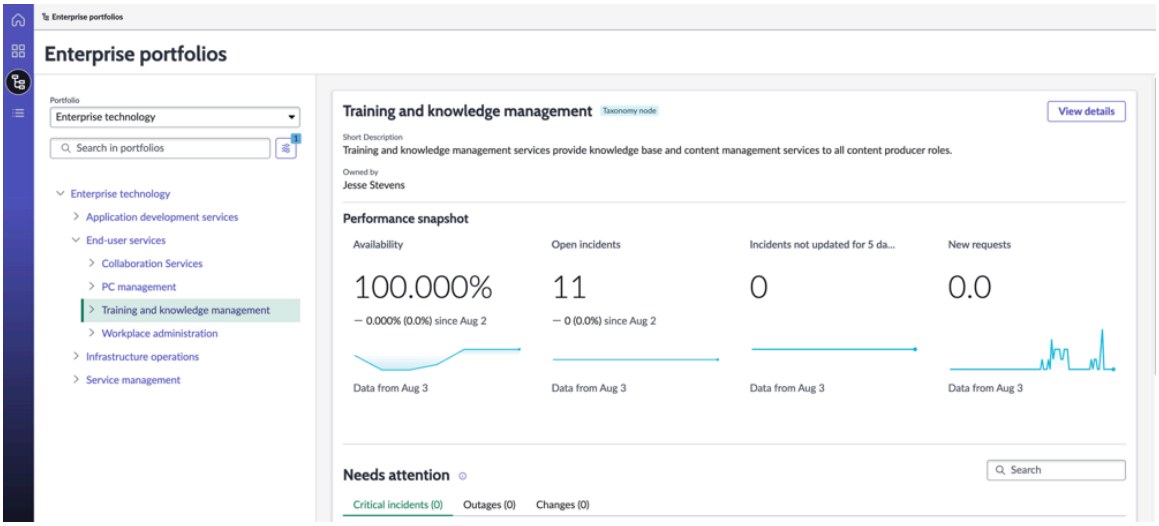


エンタープライズポートフォリオ

ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービスのエンタープライズポートフォリオを作成します。自分に共有されているサービスポートフォリオを表示することもできます。サービスポートフォリオはサービスポートフォリオ管理テーブルで作成されるため、変更できません。ただし、所有しているサービスのコンテキストで全体的な IT 構造を確認することはできます。詳細については、「エンタープライズポートフォリオ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンタープライズポートフォリオ



ドメインセパレーションと デジタルポートフォリオ管理

ドメインセパレーションは デジタルポートフォリオ管理 でサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

デジタルポートフォリオ管理 アプリケーションは、パフォーマンスアナリティクス を利用してデータを収集し、ドメインセパレーションのサポートを提供します。

デジタルポートフォリオ管理ドメインセパレーションの要求

Domain Support - Domain Extensions Installer プラグイン (com.glide.domain.msp_extensions.installer) は、ServiceNow 担当者が有効にする必要があります。このプラグインがアクティブ化された後、アドミニストレーターとして、パフォーマンスアナリティクス - Domain Support プラグイン (com.snc.pa.domain_support) を有効にすることができます。

デジタルポートフォリオ管理 の機能を有効にするには、パフォーマンスアナリティクス - Domain Support プラグイン (com.snc.pa.domain_support) を有効にする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 仮想エージェント

ITSM 仮想エージェントを使用して、IT 組織をサポートおよび拡張できます。ITSM 仮想エージェントを使用すると、技術者はより困難な IT 関連のユーザー要求やインシデントに対応できます。

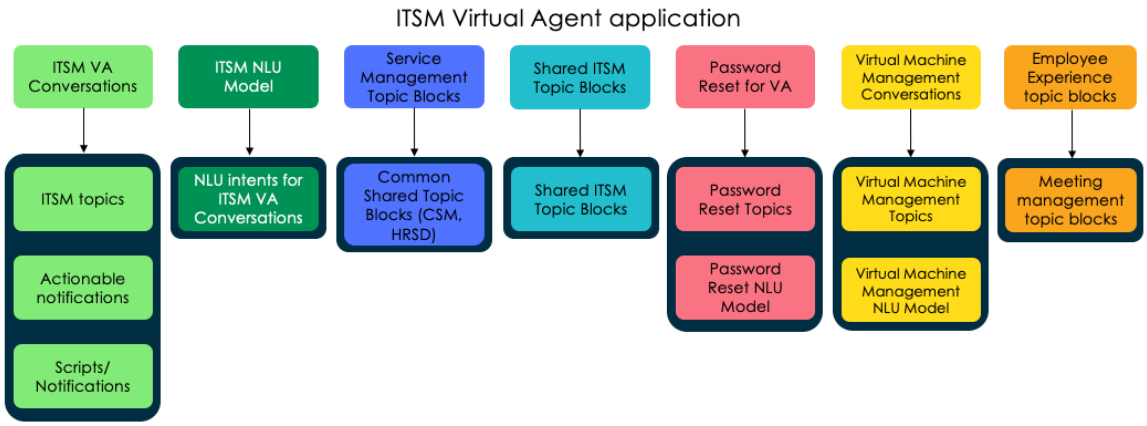
ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

バージョン情報 ITSM 仮想エージェント

ITSM 仮想エージェント は、一般的な IT 関連のクエリにすぐに対処することで、従業員のワークフローを自動化するのに役立ちます。仮想会話中、ユーザーはいつでも実際の IT 技術者とのやり取りを要求することができます。

ITSM 仮想エージェント には、一般的な IT のやり取りをカバーするビルド済みのトピック会話が含まれています。これらの会話は、Web チャットクライアントで行われ、サポートされている ITSM 仮想エージェント メッセージング統合でも使用可能です。



仮想エージェント とユーザーの会話によって IT の目標を達成します。会話の流れの中で、ユーザーの入力や仮想エージェントの応答などの情報を交換することで、仮想エージェントは要求を履行したりタスクの完了を促したりできます。

ITSM 仮想エージェントはServiceNow® 統合ハブ およびフローデザイナー と統合します。一部のトピックでは、特定のスポークをインストールする必要があります。

仮想エージェント 機能の詳細については、「仮想エージェント」を参照してください。

ITSM 仮想エージェント の NLU サービスでサポートされている言語

英語に加えて、ITSM 仮想エージェント は NLU で次の言語をサポートしています。

- ドイツ語
- フランス語
- フランス語 (カナダ)
- 韓国語
- スペイン語
- ブラジルポルトガル語

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 日本語
- イタリア語
- オランダ語
- 中国語 (簡体字)

NLU の詳細については、「仮想エージェントにおける自然言語理解 (NLU)」を参照してください。

`gs.getMessageLang()` でリファクタリングされた ITSM 仮想エージェントトピックは、ボットの会話のすべてのメッセージを優先言語で利用および表示することで、ITSM 仮想エージェントの操作を改善します。`gs.getMessageLang` メソッドにより、`vaContext.getRequesterLang()` 変数を使用して提供された言語のテキストの翻訳バージョンが、UI メッセージテーブル [sys_ui_message] でチェックされます。

エッジ暗号化 for ITSM 仮想エージェント

エッジ暗号化では、データセキュリティを直接制御できます。暗号化およびキー管理は、ブラウザーと ServiceNow® インスタンスの間のイントラネットで実行されます。エッジ暗号化の詳細については、ITSM 内での ITSM 仮想エージェント 用のエッジ暗号化 を参照してください。

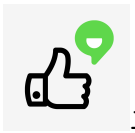
ITSM 仮想エージェント の詳細

ServiceNow ITSM 仮想エージェント は、インテリジェントなメッセージングインターフェイス内の会話を通じてサポートを提供します。

ITSM 仮想エージェント の概要

最も一般的でシンプルなインシデントに仮想エージェントが対応することで、IT 技術者がより困難で厳しいユーザー要求やインシデントに集中できるようにします。ITSM 仮想エージェントは、IT 関連のクエリにすぐに対処することで、IT 技術者エクスペリエンスと従業員エクスペリエンスの両方を向上させます。

仮想エージェント のメリット

 ユーザー満足度	ユーザー満足度 常時接続のオムニチャネルエクスペリエンスにより、ユーザーや顧客が必要なものを迅速に入手できるようにすることで、より優れたセルフサービスを提供します。ユーザーが昼夜を問わず迅速にサポートを受けられるようにします。カスタマイズされた仮想エージェントエクスペリエンスを提供することで、ユーザーや顧客の満足度を高めます。これにより、ユーザー情報が会話中に記憶され、適用されます。
	生産性向上 チケットを回避し、コール数を減らすことで、ユーザーだけでなくエージェントや技術者にも優れたエクスペリエンスを提供します。Slack、Microsoft Teams、Facebook Messenger、Workplace などの使い慣れたチャネルに仮想エージェントを提供することで、生産性を向上させます。
	自動化サポート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	一般的なサポートタスクを自動化することで、サポート組織を拡張し、エージェントや技術者をサポートタスクから解放して、より複雑なユーザーの問題に集中できるようにします。
	権限を与えられたサービスオーナー サービスオーナーは、データ科学の専門知識がなくても AI 機能を迅速に提供および改善できます。

コンポーネント

自然言語理解 (NLU)

すべての ITSM 仮想エージェントトピックの会話フローで 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用できます。ITSM 仮想エージェント は NLU を使用して単語の意味を理解し、単語のコンテキストを認識してユーザーまたはシステムアクションを推測します。

ITSM 仮想エージェント がキーワードのみを使用するように決定できます。その場合、短期間で価値実現までの時間を迅速化できます。または、NLU を使用することを選択して、より良い従業員エクスペリエンスを長期的に得られるようにできます。

ITSM 仮想エージェント および仮想エージェント会話の ITSM NLU モデルは、ServiceNow Store から入手できます。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「 ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。

仮想エージェントの会話の ITSM NLU モデルは、ビルド済みの NLU エンティティ、インテント、および発言を備えています。提供されているインテントと発言には次のものがあります。

- チケットのエスカレートに関するトピック：
  - インシデント INC0010023 チケット優先度を高いレベルに引き上げる
  - オープンチケットの優先度を引き上げる
- 機能停止とサービスデグレードの確認に関するトピック：
  - 現在、全社的な問題が報告されていますか？
  - 機能停止は発生していますか？
- メールセットアップトピック
  - モバイルデバイスでメールをセットアップしたい
  - 自分の電話で会社のメールをセットアップするにはどうすればよいですか？

ITSM 仮想エージェント アプリケーションで NLU 機能を使用して既存の会話を再公開すると、NLU 機能によってユーザーエクスペリエンスを最適化できます。

ITSM 仮想エージェント 自動通知

仮想エージェント により、インシデントと要求のステータスが事前に通知されます。マネージャーは、承認があるとアラートを受け取ります。

タスク [task] テーブルに定義された ITSM 仮想エージェント の通知

これらの通知は、履行者と従業員によって使用されます。タスクテーブルの [タスクタイプ] フィルターを使用すると、値が [インシデント] または [要求アイテム] である場合に、自動的にステータスが通知されます。インシデントまたは要求アイテムタスクのステータスが変更されると、仮想エージェントのメッセージがユーザーに送信されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認 [sysapproval_approver] テーブルで定義された ITSM 仮想エージェント 通知

これらの通知は、Request Management またはナレッジ管理によって使用されます。承認が送信されると、承認要求についてアラートする自動の仮想エージェントのメッセージが承認者に送信されます。

ITSM 仮想エージェント の設定

従業員、IT チーム、顧客にサポートを提供するために必要な、ITSM 仮想エージェントの機能とコンポーネントを設定します。

ITSM 仮想エージェントトピックは、アクティブ化して公開すると従業員が使用できるようになります。デフォルトでは、ベースシステムはトピックを非アクティブ、未公開として提供します。仮想エージェントデザイナー で ITSM トピックを表示、複製、プレビュー、または公開する方法については、「仮想エージェントデザイナーの概要」を参照してください。

ITSM 仮想エージェント を設定

アドミンロールを持っている場合は、仮想エージェントデザイナー で会話トピックを作成して公開できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ITSM 仮想エージェント トピックの会話を使用には、仮想エージェント を有効にする必要があります。admin ロールを持つユーザーは、Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] をアクティブ化できます。

ServiceNow Store から要求することで、ITSM 仮想エージェントおよび仮想エージェント会話の ITSM NLU モデルをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トピックは、アクティブ化して公開すると従業員が使用できるようになります。デフォルトでは、ベースシステムはトピックを非アクティブ、未公開として提供します。仮想エージェントデザイナー で ITSM トピックを表示、複製、プレビュー、または公開する方法については、「仮想エージェントデザイナーの概要」を参照してください。

手順

1. Glide 仮想エージェントのプラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化します。
2. ServiceNow Store から要求することで、ITSM 仮想エージェント をインストールします。
3. 仮想エージェントデザイナー で、ITSM 関連の会話トピックを確認します。
4. 仮想エージェントで自然言語理解 (NLU) を構成します。

   ITSM 仮想エージェント トピックは ServiceNow NLU モデルを使用します。英語の NLU モデルはデフォルトでアクティブ化されています。他の言語を使用している場合は、それらの NLU モデルを手動でアクティブ化する必要があります。詳細については、「多言語モデル管理」を参照してください。

5. ITSM 仮想エージェント トピックとそれに対応する NLU モデルを 仮想エージェントデザイナーで公開します。

   仮想エージェントデザイナーで公開すると、仮想エージェントサポートクライアントで会話を実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 提供されたトピックを編集できません。提供されたトピックを複製して編集できます。追加のトピックを作成することもできます。会話トピックのアクティブ化と公開に関する詳細については、「仮想エージェントデザイナーの概要」を参照してください。

6. アクティブな公開済みの会話トピックをテストするには、仮想エージェントデザイナー でテストするトピックを選択し、[テスト] を選択します。

[ローカル管理アクセスの設定] トピック

アドミンおよび Virtual_agent_admin ロールを持つユーザーは、エージェントクライアントコレクター スポークプラグインをインストールしてアクティブ化できます。開発者は、組織の必要に応じてスクリプトを更新し、コマンドを設定できます。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 「エージェントクライアントコレクターのインストール」の指示に従って　エージェントクライアントコレクター スポークプラグインをインスタンスにインストールします。
2. macOS デバイスの sudoers ファイルを次のエントリで更新します。
   このプロセスにより、ServiceNow ユーザーは、grant_admin_access スクリプトを sudo モードで実行し、パスワード要件をバイパスできます。

```
_servicenow ALL=
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/admin-access-mac/bin/g
rant_admin_access.sh *
Defaults:_servicenow !requiretty
Defaults exempt_group += _servicenow
```

3. 添付されたペイロードを内部 IT チームで検証した後、エージェントクライアントコレクター プラグイン (admin-access-mac) をアクティブ化します。
4. 組織の必要に応じて、次のコマンドを設定します。
   ACC チェック定義：`check-admin-access`、`grant-admin-access`
5. ローカルアドミンアクセスのトピックを ITSM スコープで複製してアクティブ化します。
   仮想エージェントデザイナー で IT Service Management トピックを表示、複製、プレビュー、または公開する方法については、「仮想エージェントデザイナーの概要」を参照してください。

ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ

アドミンおよび virtual_agent_admin ロールを持つユーザーは、システム通知を有効にし、アクション可能通知トピックの フローデザイナー フローをトリガーして、仮想エージェント での通知をアクティブ化できます。

始める前に

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

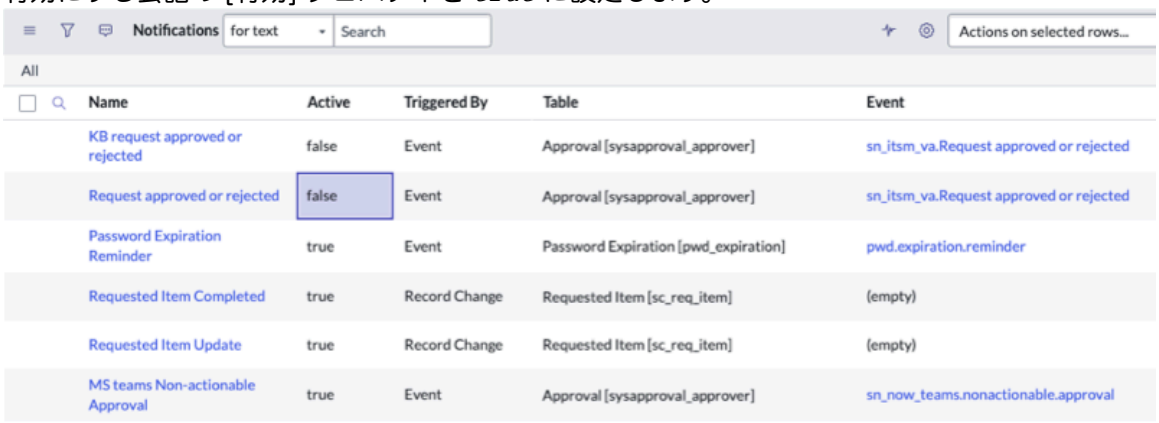
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. システム通知を有効にします。

   a. [すべて] > [システム通知] > [プロバイダ] > [通知]に移動します。

   b. 有効にする会話の [有効] プロパティを *true* に設定します。



2. 特定のアクション可能通知 ITSM 仮想エージェント 会話の フローデザイナー フローをアクティブ化します。

   これらのトピックは、デフォルトでは無効です。フローのアクティブ化に関する完全な詳細については、「フローのアクティブ化」を参照してください。

   アクション可能通知で次のフローを使用するには、アクション可能通知でこれらのフローを有効にする必要があります。

   - ITSM アクション可能通知トリガーフロー - 承認リマインダー
   - ITSM アクション可能通知トリガーフロー - コメントされたインシデント
   - ITSM アクション可能通知トリガーフロー - ソフトウェアインストール

   a. フローデザイナー で有効にするフローを選択します。

   b. [アクティブ化] を選択します。

3. 仮想エージェントの通知を有効化

関連情報

メッセージングアプリケーションでの通知

仮想エージェント通知の設定

ITSM 仮想エージェント 向けに 問題の自動解決 をセットアップ

virtual_agent_admin ロールまたは admin ロールを持つユーザーは、仮想エージェントの設定を構成して検出可能なトピックを示したり、ビジネスルールを設定したりできます。

始める前に
必要なロール：admin または virtual_agent_admin

- 仮想エージェント を応答チャネルとして使用するには、仮想エージェントのアクティブ化を行います。
- ITSM 仮想エージェントの設定

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 仮想エージェント対話アプリをインストールします。これには、仮想エージェント対話の ITSM NLU モデルが含まれます。ServiceNow Storeでこのアプリを要求します。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「 ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。

このタスクについて

問題の自動解決機能のほとんどは、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインに含まれています。その他の機能は ITSM 仮想エージェント Conversations ストアアプリで入手できます。問題の自動解決は自動的に有効化されます。

手順

1. 機械学習モデルをトレーニングします。
   自動解決設定レコードを有効にする前に、問題の自動解決機械学習モデルをトレーニングします。

   注: インシデントテーブルのクエリには、モデルをトレーニングするために、*glide.platform_ml.api.min_agent_zero_records* システムプロパティで指定するレコードの最小数が含まれている必要があります。このプロパティのデフォルト値は 300000 です。30 万レコードを超えるとモデルのトレーニングが失敗する可能性があるため、値を増やすことはできません。[トレーニング] をクリックする前に、自動解決設定レコードで指定した条件で返されるレコード数が 30 万件未満であることを確認してください。予測インテリジェンスのプロパティの詳細については、「予測インテリジェンスのプロパティ 」を参照してください。

   a. [すべて] > [対話型インターフェース] > [設定] > [仮想エージェント]

   b. [ITSM 仮想エージェント (IAR)] で、[ビューの設定] をクリックします。

   c. ターゲットテーブルを選択します。

   d. [詳細] タブで、[機械学習モデル] セクションに移動します。

   e. [トレーニング] をクリックします。
      [トレーニング進捗状況] フィールドには、トレーニングの完了率が表示され、フォームが更新されるたびに更新されます。

   f. [トレーニングステータス] フィールドに [ソリューション完了 (Solution Complete)] が表示されたら、[*Active*] プロパティを選択します。

   g. オプション: [再トレーニングの頻度] を設定して、機械学習モデルが自動的に再トレーニングされる頻度を定義します。
      admin または virtual_agent_admin ロールを持つユーザーは、いつでも手動でモデルを再トレーニングできます。

2. オプション: 問題の自動解決インテントのマッピングを、一致する ITSM 仮想エージェントトピックに変更します。

   a. [すべて] > [対話型インターフェース] > [設定] > [仮想エージェント] に移動します。

   b. [問題の自動解決 **(IAR)**] で、[ビューの設定 **(View Settings)**] を選択します。

   c. ターゲットテーブルを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [自動解決インテントトピックマップ] タブで、インテントおよび一致したトピックのデフォルトマッピングを表示し、変更するトピックを選択します。
マッピングは変更できますが、マッピングに使用できるのは、サポートされている問題の自動解決インテントとアクティブな仮想エージェントトピックのみです。

デフォルトでは、これらのレコードは非アクティブです。それらを使用するには、テンプレートトピックを複製して作成し、公開します。選択したトピックにインテントを関連付けたら、インテントトピックマップをアクティブにします。

e. 特定の問題の自動解決インテントについて、対応する [一致したトピック] をダブルクリックし、別のトピックを選択して、[保存] を選択します。

ダイアログインテリジェンスの有効化

ITSM 仮想エージェントでダイアログインテリジェンスのサポートを有効にして、会話中に仮想エージェントがユーザーの発言や変更に動的に反応できるようにします。

トグルをノードレベルからトピックレベルに変更することで、IT Service Management トピックで最新のプラットフォームのダイアログアクションの機能拡張を活用できます。ダイアログアクションの機能拡張は、仮想エージェントおよび仮想マシンアプリケーションで利用可能なすべてのトピックで有効になります。

Now Platform のダイアログアクションの機能拡張の詳細については、「 仮想エージェント のダイアログアクション 」を参照してください。

ITSM 仮想エージェントのビルド済みトピックの使用

ITSM 仮想エージェントには、ユーザーがパスワードのリセットやインシデントの作成などの一般的な IT 関連タスクを完了するのに役立つ、ビルド済みのトピック会話が組み込まれています。

インストールされると、ITSM 仮想エージェントのビルド済みトピックは読み取り専用になり、名前の後に (テンプレート) が付きます。それらを使用するには、ITSM 仮想エージェント 会話スコープでトピックを複製し、会社の命名規則に従って名前を変更します。自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルは、ユーザーが実行するアクションを識別してトリガーするために使用されます。

ITSM 仮想エージェント のビルド済みトピックの会話は、いくつかのトピックカテゴリにまとめられています。次の表を使用して、ニーズに合ったトピックを見つけてください。

注: 一部のビルド済みトピックには、追加の有料プラグインが必要です。

目的	この **ITSM** トピックカテゴリを使用	利用可能なビルド済みトピック
itil ロールを持つ ITSM プロフェッショナルとして問題を解決	ITSM 履行者	• 変更要求の作成 • 問題を作成 • 利用可能な変更時間帯の識別 • スケジュール設定済みの変更の識別 • インシデントの解決

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

目的	この ITSM トピックカテゴリを使用	利用可能なビルド済みトピック
		• アサインされたタスクの更新 • 変更要求の更新
メールセットアップ、VPN 接続、会議室の問題など、一般的な IT 関連の問題の自動処理	ITSM IT の問題	• コラボレーションアプリケーション • 電子メールの問題 • メールのセットアップ • ゲスト WiFi アクセス • ハードウェアの問題 • ローカルアドミンアクセス • 会議室の問題 • プリンターの問題 • リポジトリアクセス • RSA トークン • 低速コンピューターのトラブルシューティング • VPN 接続
IT チケット管理、割り当てられた機器の検証、サービス中断などの IT 関連情報へのアクセス権をユーザーに付与	ITSM セルフサービス	• 会議室 EXO 予約 • オンプレミスの会議室予約 • IT チケットのステータスの確認 • IT チケットのエスカレート • パスワードリセットのリンクの取得 • Zoom 会議記録の取得 • 自分に割り当てられた機器 • IT チケットのオープン • IT チケットのオープン 2.0

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

目的	この ITSM トピックカテゴリを使用	利用可能なビルド済みトピック
		• プロセスの承認 • IT 問題を報告 • サービス中断 • OOO 返信の Exchange Online 設定 • OOO 返信の Exchange Server 設定 • 要求を送信 • Walk-up チェックイン • Windows 365 クラウド PC
Citrix 接続の自動化	ITSM セルフサービス (Citrix 統合あり)	• Citrix セッションをリセット • Citrix デスクトップ/アプリのプロビジョニング
ユーザーパスワード管理の自動化	仮想エージェントのパスワードリセットアプリケーション	• パスワード変更 • パスワードリセット • アカウントのロックを解除
Microsoft Office 365 グループの管理	ITSM セルフサービス (Microsoft Office 365 統合あり)	• 所有者を Office 365 グループに追加 • ユーザーを Office 365 グループに追加 • Office 365 グループを作成 • Office 365 グループの詳細を取得 • Office 365 グループ所有者を削除 • Office 365 グループユーザーを削除

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

目的	この ITSM トピックカテゴリを使用	利用可能なビルド済みトピック
Microsoft Active Directory グループの管理	ITSM セルフサービス (Microsoft Active Directory 統合あり)	• ユーザーを AD グループに追加 • AD 配布グループを作成 • AD グループからユーザーを削除 • 自分の AD グループメンバーシップの表示
Microsoft Exchange Online でのミーティング招待の自動化	ITSM セルフサービス (Microsoft Exchange Online 統合あり)	• 会議の管理 EXO v1.0 • 会議の管理 EXO
Microsoft Exchange Server でのミーティング招待の自動化	ITSM セルフサービス (Microsoft Exchange Server 統合あり)	会議の管理 EXS
仮想マシンの管理	クラウド VM	• 仮想マシンの説明 • 仮想マシンの管理 • 仮想マシンのプロビジョニング • 仮想マシンを起動する • 仮想マシン CAI を起動する • 仮想マシンを停止する • 仮想マシン CAI を停止する
標準的な歓迎の挨拶と会話の終わり、およびユーザーフィードバックとサーベイを作成します	セットアップトピック	動的な挨拶トピック

ITSM 仮想エージェント の IT 問題のビルド済みトピック

IT 問題のトピック会話は、メールセットアップ、VPN 接続、会議室の問題など、一般的な IT 関連の問題を自動化するために設計されています。

コラボレーションアプリケーション

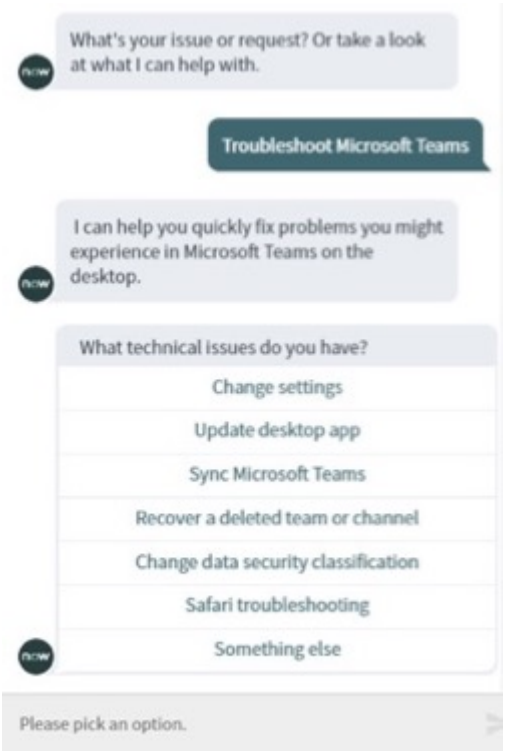
ユーザーは 仮想エージェント を使用して、Cisco Webex や Zoom、Microsoft Teams などのコラボレーションソフトウェアに関する一般的な問題のトラブルシューティングを行うことができます。このトピックでは、環境に合わせてカスタマイズできるトピックブロックを使用します。ユーザーが、直面している問題についての静的ヘルプコンテンツに満足できない場合

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、AI 検索またはコンテキスト検索を実行できます。検索のタイプは、システムのプロパティ *sn_itsm_va.fallback_search_option* によって指定されます。

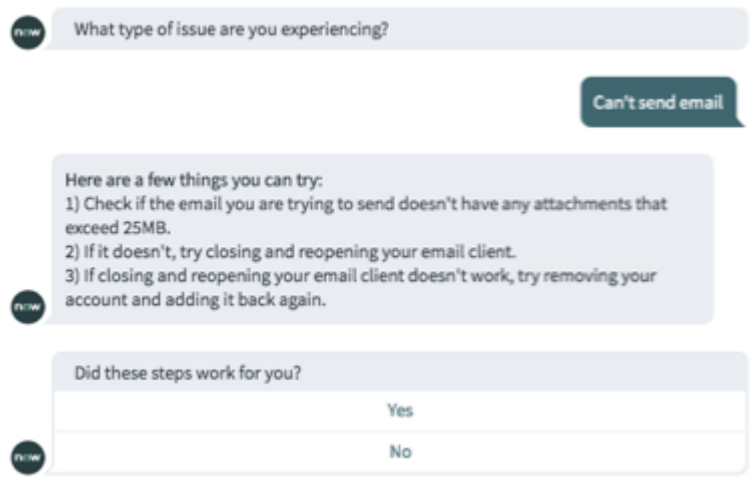
このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]
- Cisco Webex のトラブルシューティング
- Microsoft Teams のトラブルシューティング
- Zoom のトラブルシューティング



電子メールの問題

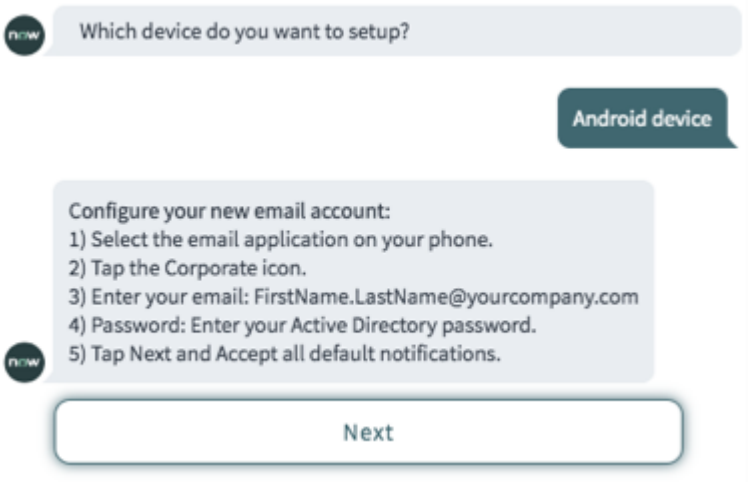
ユーザーは、メールの送信と受信に関する問題、メールクライアントに関する問題など、メールの問題に関する支援を要求できます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

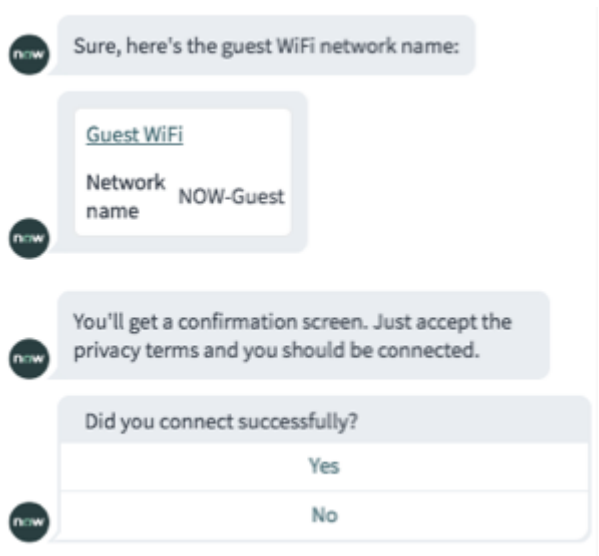
メールのセットアップ

ユーザーは、メールアクセスに関するヘルプを要求したり、コンピューターまたは電話でアクセス可能なメールアカウントを設定したりできます。ユーザーは、メールの設定または web メールの設定に関する支援を要求することもできます。



ゲスト **WiFi** アクセス

会社のゲストは、WiFi アクセス権を取得できます。



ハードウェアの問題

ユーザーは特定のハードウェアの問題をトラブルシューティングできます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]

ローカル管理アクセス

ユーザーは、システム内でソフトウェアや他のアドミン関連アイテムをインストールまたはアクセスするために、アドミン権限や権限を要求および取得できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

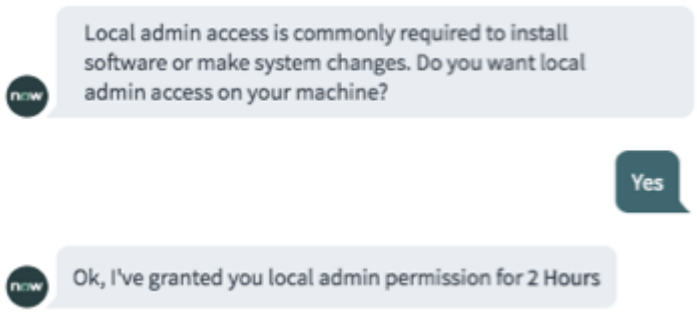
仮想エージェントは、アドミンアクセス権を付与し、指定された期間が経過すると、デバイス上のすべてのユーザーのアクセス権を削除します (DEFAULT_ADMIN_USERS にリストされているユーザーを除く)。

ユーザーがアドミンアクセスのヘルプを要求すると、仮想エージェントは、アドミン権限を必要とするデバイスを選択するようユーザーに求めます。

要件：

- エージェントクライアントコレクタースポーク (com.sn.acc.spoke)
- macOS ユーザーにのみ適用

  ユーザーが別のオペレーティングシステムを選択すると、仮想エージェント は関連する KB 記事を提供します。



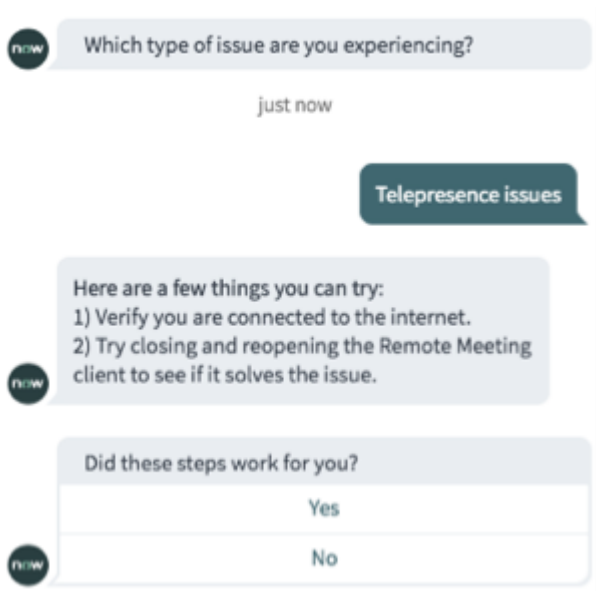
ローカルアドミンアクセスのトピックを設定して使用するには、「[ローカル管理アクセスの設定] トピック」を参照してください。

会議室の問題

ユーザーは、会議の問題、サウンドの問題、表示、接続性、共有などの会議室の問題について支援を要求できます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]



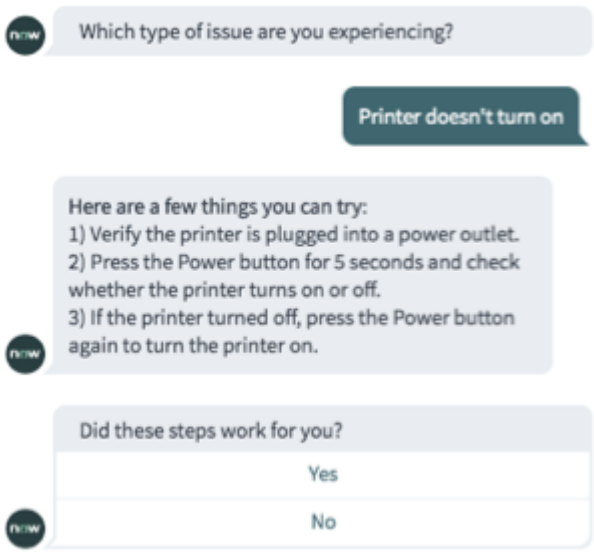
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プリンターの問題

ユーザーは、インクなし、プリンターが機能しない、接続の問題など、プリンターに関連する問題について支援を要求できます。このトピックは問題の自動解決で使用できます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

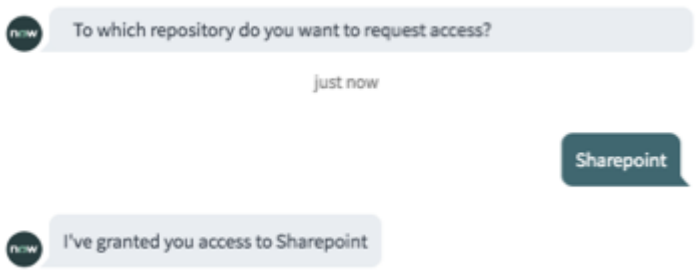
- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]



リポジトリアクセス

ユーザーは手動でデータリポジトリに要求してアクセスすることも、事前にロードされた利用可能なリポジトリから選択することもできます。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



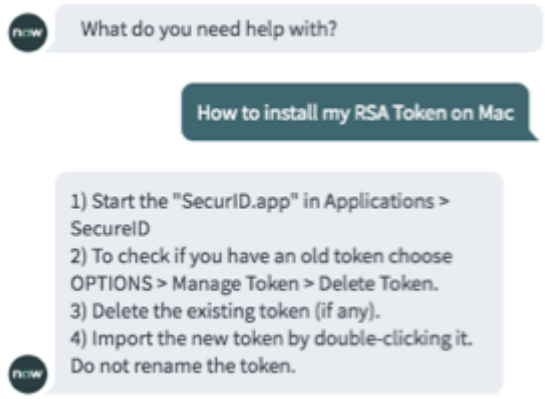
RSA トークン

ユーザーは RSA トークンを要求するか、RSA トークンを使用して問題を報告することができます。ユーザーは、RSA トークンのセットアップに関する支援を要求することもできます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

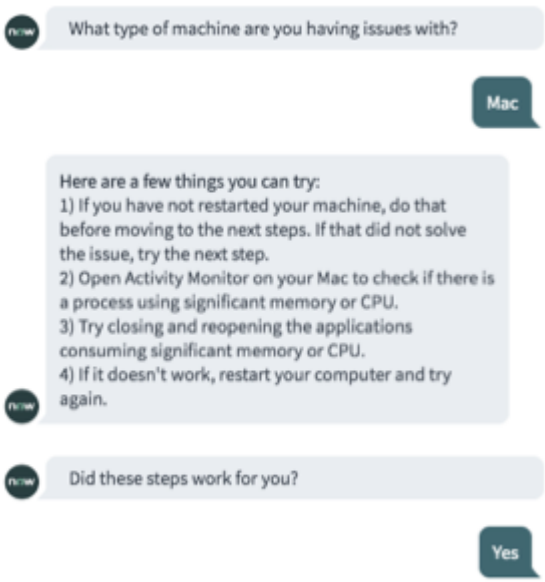


低速コンピューターのトラブルシューティング

ユーザーは、低速 RAM などの遅いコンピューターに関連するヘルプを要求できます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]



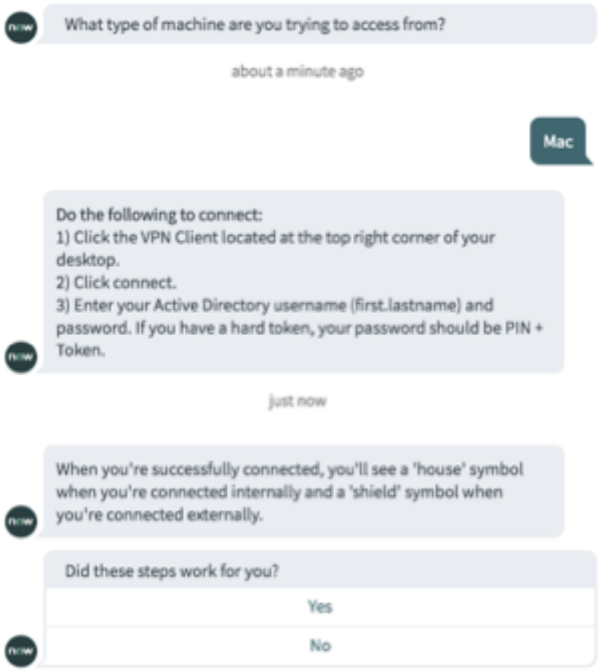
VPN 接続

ユーザーは、リモートでビジネスシステムにアクセスするために、VPN への接続や、VPN の設定に関するヘルプを要求することができます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM 仮想エージェント のセルフサービスビルド済みトピック

セルフサービスのトピック会話は、IT チケットのステータスのオープンまたは確認、アサインされた機器の検証、ナレッジベースの検索などの IT 関連情報にユーザーがアクセスできるように設計されています。

会議室 EXO 予約

ユーザーは、仮想エージェント を使用して Microsoft Exchange Online で会議室を予約できます。

要件：Microsoft Exchange Online スポーク (sn_ex_online_spke)

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

基本フロー：

1. ユーザーは会議を行う都市を選択します。

   都市は、会議室リソースとして設定する必要があります。

2. ユーザーは出席者の数と開始日時を選択します。
3. ユーザーは会議の期間を選択します。

   デフォルトでは、最小期間は 30 分です。

4. 仮想エージェント は、利用可能な会議室のリストを提供します。

   部屋の使用可否のルックアップは 10 室のバッチで行われます。一度に 5 つの部屋が表示され、ルックアップ結果がページネーションされます。

5. ユーザーは会議の件名を指定し、ユーザーがメールアドレスを指定すれば出席者に招待状を送信できます。
6. ユーザーが会議の詳細を確認すると、要求が送信されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



オンプレミスの会議室予約

ユーザーは、仮想エージェント を使用してオンプレミス Microsoft Exchange Server の会議室を予約できます。

要件：Microsoft Exchange Server スポーク (sn_exchange_spoke)

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

基本フロー：

1. ユーザーは会議を行う都市を選択します。

   都市は、会議室リソースとして設定する必要があります。

2. ユーザーは出席者の数と開始日時を選択します。
3. ユーザーは会議の期間を選択します。

   デフォルトでは、最小期間は 30 分です。

4. 仮想エージェント は、利用可能な会議室のリストを提供します。

   部屋の使用可否のルックアップは 50 室のバッチで行われます。一度に 5 つの部屋が表示され、ルックアップ結果がページネーションされます。

5. ユーザーは会議の件名を指定し、ユーザーがメールアドレスを指定すれば出席者に招待状を送信できます。
6. ユーザーが会議の詳細を確認すると、要求が送信されます。

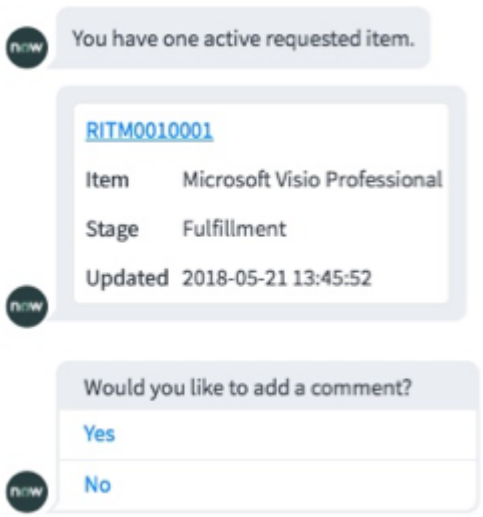
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



IT チケットのステータスの確認

ユーザーは、アクティブな IT チケット (インシデントまたは要求) のステータスを確認できます。ユーザーがチケットのステータスを尋ねると、仮想エージェントはそのユーザーのすべてのアクティブなチケットのリストを返します。各チケットには、インシデントまたは要求へのリンク、アイテム、ステータス ([ステージ])、および更新日時が含まれています。

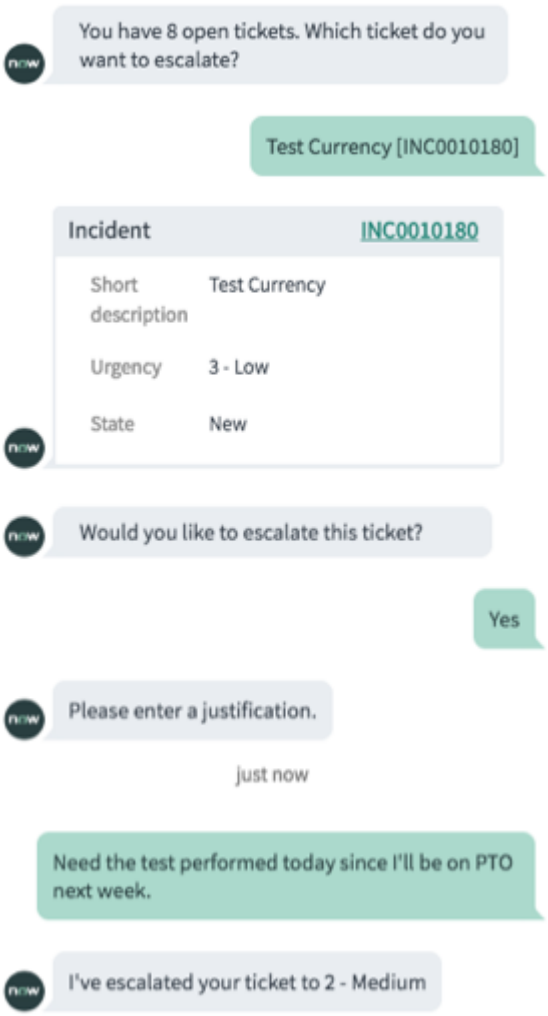
ユーザーは、コメントを追加したり、オンラインのエージェントとのチャットを求めたりすることができます。



IT チケットのエスカレート

ユーザーは、より迅速な解決のために IT チケットの緊急度を高めることができます。チケットの優先順位のエスカレーションでは、インシデントを選択してエスカレーションを確認する必要があります。ユーザーはインシデントをエスカレートするための根拠を入力する必要があります。仮想エージェントは、インシデントを次の緊急度レベル (低から中へ、中から高へ、など) にエスカレートします。インシデントが既に高レベルの緊急度の場合、仮想エージェントはこれをユーザーに警告し、解決を促進するためにユーザーがコメントを追加するかどうかを尋ねます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



パスワードリセットのリンクを取得 (廃止)

このトピックは廃止されました。代わりに [パスワードのリセット] を使用してください。

ユーザーは、システムロックアウトが発生したときやパスワードを忘れたときに、パスワードリセットのリンクにアクセスできます。ユーザーがパスワードリセットに関連するキーワードを入力すると、仮想エージェントはパスワードリセットプロセスへのリンクを提供します。ユーザーがシステムで認証されていない場合、仮想エージェントはユーザーのメールアドレスを要求します。ユーザーがパスワードリセットに登録されていない場合、仮想エージェントは [パスワード登録] へのリンクを提供します。

> **注:** アドミンは、説明どおりに機能するよう、このトピックに有効な検証タイプを使用して、パスワードリセットプロセスを適切に設定する必要があります。詳細については、「パスワードリセットプロセスの設定」を参照してください。

Zoom 会議記録の取得

ユーザーは Microsoft Exchange Online でホストされている Zoom 会議の記録を取得できます。

要件：

- Microsoft Exchange Online スポーク (com.sn.msexchange.spoke)
- Zoom スポーク (com.sn.zoom.spoke)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザー [sys_user] テーブルでユーザーのメールアドレスを設定する必要があります
- ユーザーのメールアドレスは Microsoft Exchange Online および Zoomのアドレスと一致する必要があります

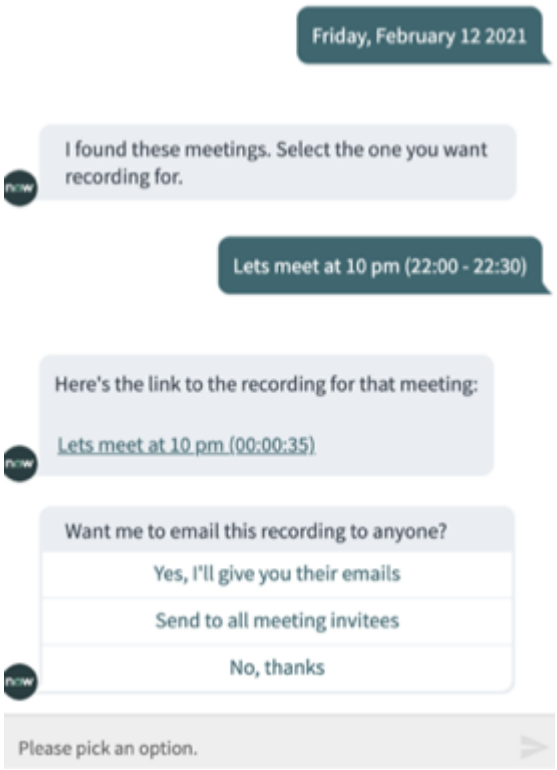
このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

基本フロー：

1. ユーザーが会議が行われた日時を入力します。
2. 仮想エージェントが可能性のある会議のリストを返します。
3. ユーザーが目的の会議を選択します。
4. 仮想エージェントが記録へのリンクを送信します。

   記録でパスコードが有効になっている場合、メールにはパスコードが含まれます。

   ユーザーは、会議の招待者やメールリストで記録を共有することもできます。ホストが会議リンクを共有すると、受信者はメール通知を受信します。



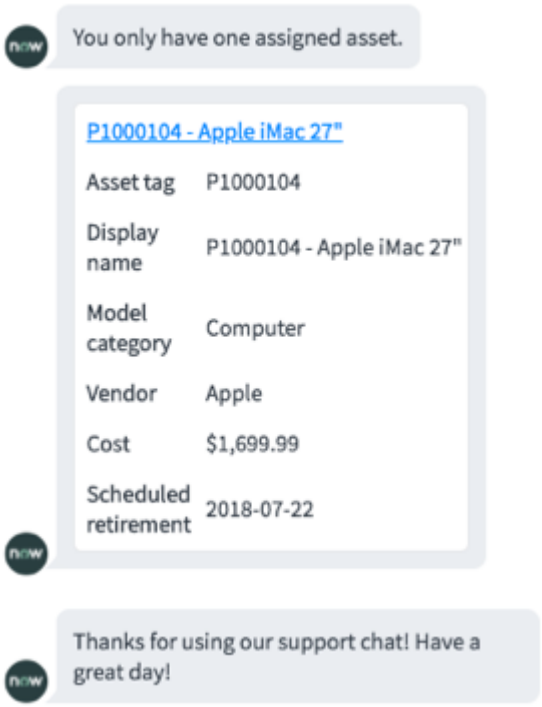
自分に割り当てられた機器

ユーザーは、ラップトップ、携帯電話、モニターなど、自分に割り当てられたすべての機器のリストを表示できます。アイテムリンクをクリックすると、その資産に関する追加の詳細が表示されます。ユーザーは、会話内で直接資産関連のインシデントを作成することもできます。この会話からインシデントを開くと、[インシデントの作成] トピックブロックを使用して、[IT チケットのオープン] 会話トピックが開始されます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



IT チケットのオープン (廃止)

このトピックは廃止されました。代わりに IT チケットのオープン 2.0 を使用してください。

> **注:** この会話トピックは、[インシデントの作成] トピックブロックを使用するように再構成されています。

ユーザーは、インシデントをオープンしたり、関連するナレッジベース記事にアクセスして問題を解決したりできます。チケットのオープンやインシデントなどのキーワードを入力すると、仮想エージェントはユーザーに問題の簡単な説明を入力するように求めます。仮想エージェントは、関連するナレッジベース記事へのリンクを返し、記事で問題が解決したかどうかを尋ねます。問題が解決しない場合、仮想エージェントは問題の緊急性を尋ね、インシデントを作成して、実際のインシデントへのリンクを提供します。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]

インシデントを作成するときに、関連付けられた ユニバーサル要求 を作成し、ユニバーサル要求 カードをインシデントではなく 仮想エージェント に表示する場合は、Universal Request プラグイン (com.snc.universal_request) を有効にし、[インシデントでのユニバーサル要求の作成 **(Create Universal Request with incident)]** システムプロパティ (*com.snc.create_universal_request_with_incident*) を [はい] (デフォルトで [はい]) に設定する必要があります。

> **注:** [インシデント **VA** 会話] カテゴリの [インシデントプロパティ] モジュール内のプロパティを検索します。Itil_admin ロールを持つユーザーには、読み込み権限および書き込み権限があります。

IT チケットのオープン 2.0

このトピックは、IT インシデントを作成することをお勧めします。ユーザーは、類似のオープンチケットを予測するためのアプリケーションロジックを使用した、機械学習アルゴリズムを利用できま

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。類似のインシデントを検索し、類似のインシデントにコメントを追加するかどうかをユーザーに尋ねることで、ユーザーが重複するインシデントを開かないよう防止します。

要件：インシデントの予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.ml)

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コメントを追加 - 類似のインシデント
- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]

このトピックは、以前は「インテリジェントオープン IT チケット」と呼ばれていました。「IT チケットのオープン」トピックと「IT 問題を報告」トピックは両方とも廃止され、このトピックに置き換えられました。ITSM 仮想エージェント Conversations バージョン 5.6 リリースの前にこれらの 3 つのトピックのいずれかを直接使用していた場合は、廃止されたトピック名がポータルに表示されるため、更新する必要があります。新しいテンプレートに更新するには、[すべて] > [対話型インターフェース] > [仮想エージェント] > [デザイナー]に移動します。IT チケットのオープン 2.0 トピックを複製して保存し、[公開] を選択します。

プロセスの承認

approver_user ロールを持つユーザーは、アクティブな承認要求にアクセスできます。仮想エージェントは、すべてのアクティブな承認をリストとして返します。ユーザーは、承認をクリックして実際の承認レコードにアクセスし、承認または却下します。

サービス中断

ユーザーは、すべての既知の機能停止情報にアクセスできます。ユーザーが特定のシステムがダウンしているかどうかを尋ねると、仮想エージェントは計画された機能停止や計画されていない機能停止、およびシステムのデグレードを表示するリンクのリストを返します。ユーザーはリンクをクリックして、特定の機能停止やデグレードに関する詳細情報を表示できます。また、追加の機能停止が既知となったときに [さらに表示] をクリックすることもできます。



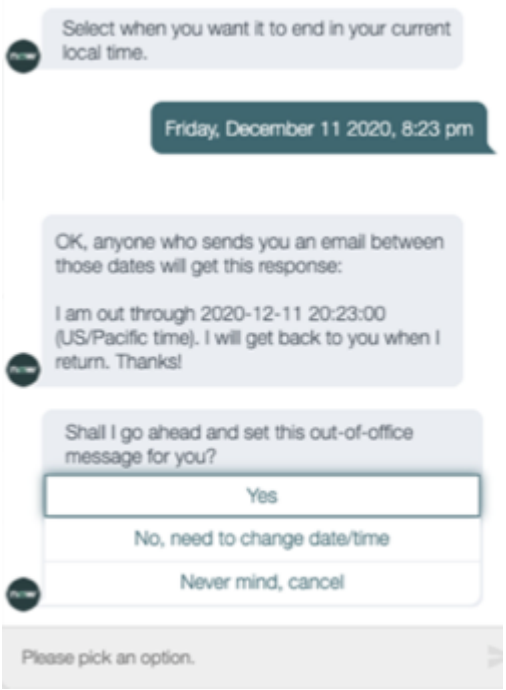
OOO 返信の Exchange Server 設定

ユーザーは、仮想エージェント を使用して Microsoft Exchange Server の不在時の自動応答を設定できます。ユーザーは、現在のローカルタイムゾーンを使用して開始時間と終了時間を選択します。このトピックは日付範囲のエンティティとインテントを認識します。メッセージはハードコードされ、内部受信者と外部受信者で同じです。

要件：Microsoft Exchange Server スポーク (sn_exchange_spoke)

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



要求を送信 (廃止)

注: [要求を送信] のトピックを使用するとカタログアイテムを検索および要求することができますが、フォールバックのセットアップのトピック を使用することをお勧めします。

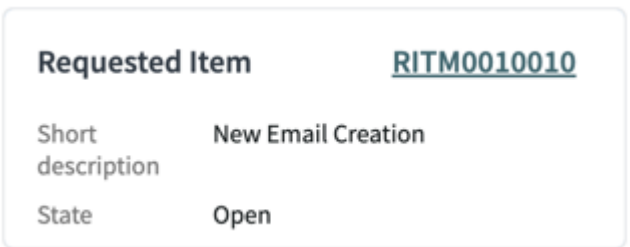
ユーザーは利用可能なすべてのオプションから選択して要求を送信できます。たとえば、ユーザーがアイテムを要求している場合、仮想エージェント はユーザーに検索キーワードの入力を求めます。ユーザーがキーワードを入力すると、仮想エージェントによりカルーセルビューで利用可能な選択肢が返されます。

このトピックでは、次の サービスカタログトピックブロック を使用します。

- カタログアイテムを要求する
- カタログアイテムの検索

ユーザーが必要なアイテムを選択する際は、以下のシナリオが考えられます。

- (行に記載された質問に回答することで) ユーザーは要求を会話モードで送信できます。要求を送信すると、要求されたアイテムカードが要求ページへのリンクとして要求番号とともに表示されます。



  注: Now® Mobile では、この URL でネイティブ画面が開きます。

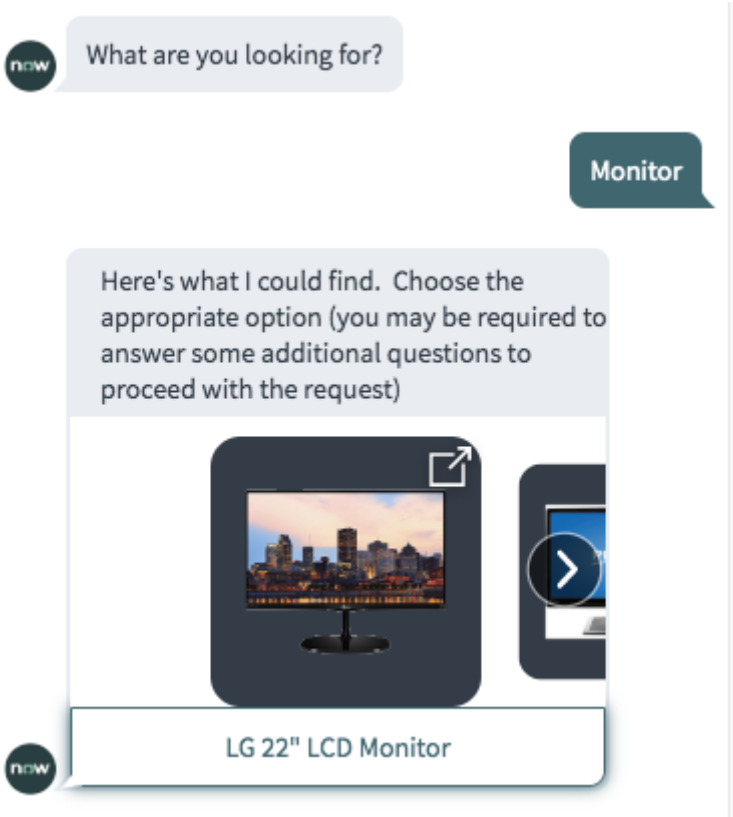
- ユーザーはポップアップまたはウィンドウで要求を送信できます。
  - ポップアップの場合、仮想エージェントは、新しいタブに移動することなく、要求をポップアップで送信するためのリンクをユーザーに提供します。非会話型カタログアイテムは、カスタム変数、ラベル付きカスタム変数、または UI ページ変数がない場合にのみ、ポップアップとして表

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

示できます。詳細については、「仮想エージェントの サービスカタログトピックブロック」を参照してください。

- ウィンドウの場合は、仮想エージェント により *sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url* プロパティの サービスポータルで定義した要求を送信するためのリンクがユーザーに提供されます。非会話型アイテムは、カスタム、カスタムラベル付き、または UI ページ変数を含むウィンドウとして表示されます。詳細については、「仮想エージェントのサービスカタログトピックブロック」を参照してください。

注: Now Mobile が、モバイル従業員サービスポータル (mesp) でアイテムを開きます。



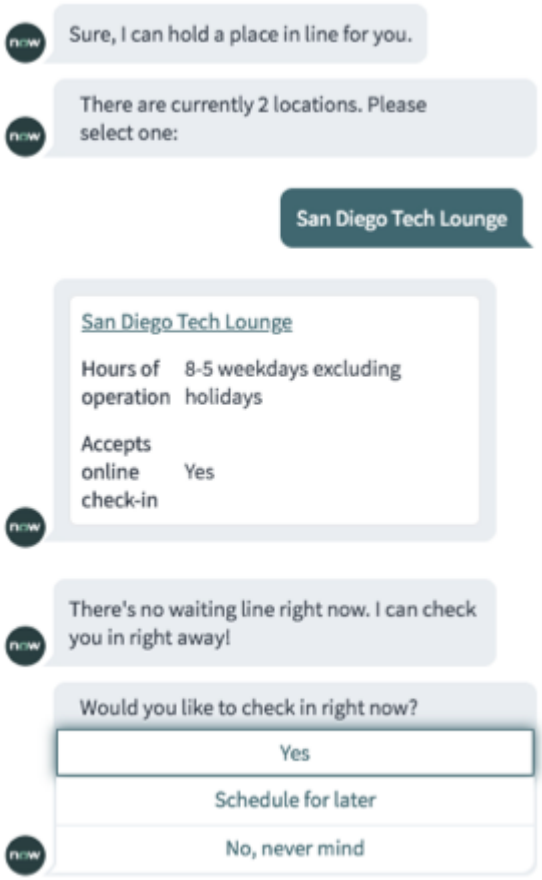
Walk-up チェックイン

ユーザーは、ServiceNow® ウォークアップエクスペリエンス の場所にチェックインしてキュー内の場所を確保するか、自分の Walk-up 場所で予約をスケジュールすることができます。ユーザーが他のユーザーの代わりに予約をスケジュール設定することもできます。

要件：ウォークアップエクスペリエンスプラグイン (com.snc.walkup)

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Virtual Agent Academy: Get service faster with Virtual Agent and Walk-Up Experience (仮想エージェントアカデミー：仮想エージェントとウォークアップエクスペリエンスでサービスを迅速に受ける方法) (仮想エージェント アカデミーのビデオ)

Windows 365 クラウド PC

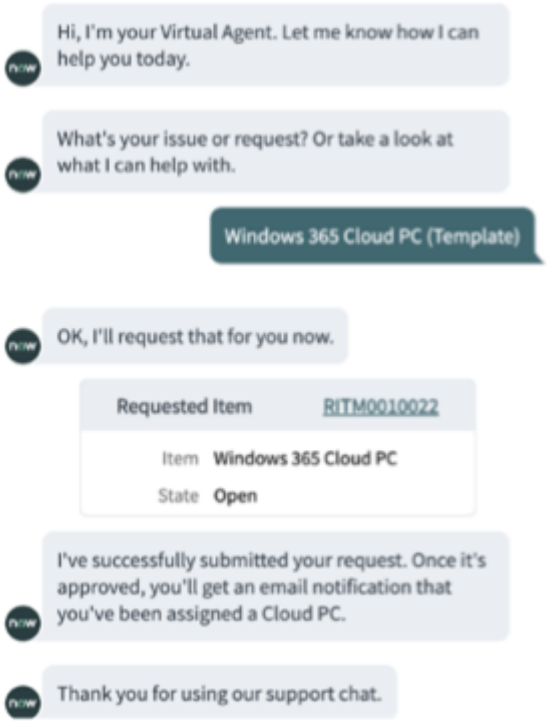
ユーザーは仮想エージェント会話を通じて Microsoft 365 Cloud PC を要求できます。☒ロビジョニングはユーザーのマネージャーによってレビューされます。

要件：

- Microsoft Azure Active Directory スポーク (com.sn.azure_ad.spoke)
- ServiceNow® 統合ハブ および フローデザイナー を介した Microsoft サービスとの統合

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM 仮想エージェント の Citrix セッションビルド済みトピック

ユーザーは、仮想エージェント 会話フローを使用して、任意の Citrix デスクトップまたはアプリケーションセッションをリセットできます。ユーザーは Citrix デスクトップまたはアプリケーションをプロビジョニングすることもできます。

自然言語理解 (NLU) (NLU) は、ユーザーが実行する Citrix アクションを識別してトリガーするために使用されます。

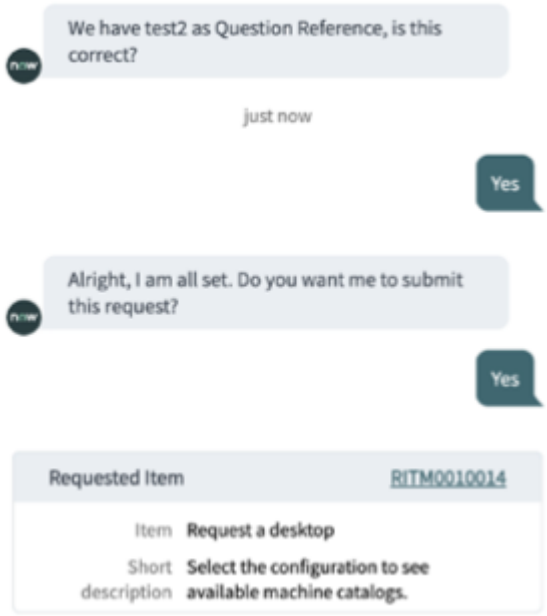
要件：Citrix IT Service Management コネクタ (x_cion_citrix_it_s)

ServiceNow 用 Citrix ITSM プラグインによって、チームがエンドユーザーにファーストクラスのエクスペリエンスを手軽に提供し、新しいレベルのエンドユーザー向けセルフサービスを提供し、IT チームの貴重な時間をより高いインパクトのある仕事にあてられる、その方法をご覧ください。

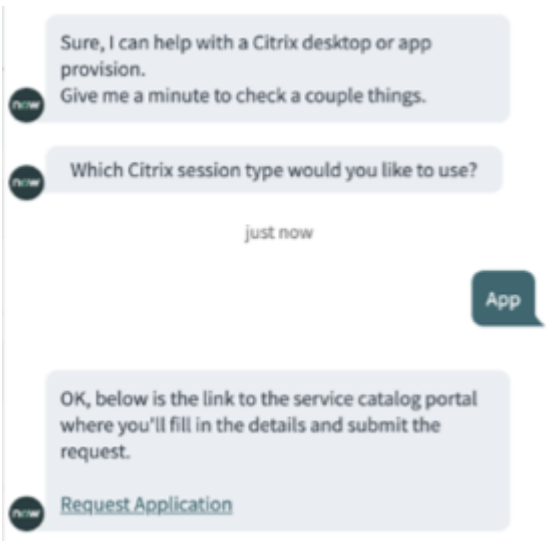
Citrix デスクトップ/アプリのプロビジョニング

仮想エージェント は会話から直接 Citrix デスクトップまたはアプリケーションをプロビジョニングできます。ユーザーはセッションタイプを選択します。デスクトップを要求すると、仮想エージェント は OS を要求し、要求されたアイテムの詳細を返します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アプリケーションを要求すると、仮想エージェント は サービスポータル へのリンクを送信し、ユーザーはそこで要求を送信できます。



仮想エージェント は、デスクトップまたはアプリケーションがプロビジョニングされた後、またはプロビジョニングが失敗した場合にユーザーに通知する、アクション可能な通知をユーザーに送信します。

このトピックでは、要求カタログアイテムの サービスカタログトピックブロック を使用します。

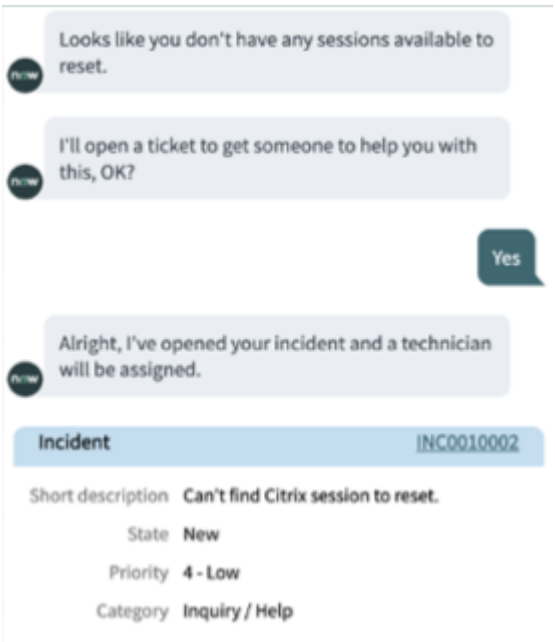
Citrix セッションをリセット

仮想エージェントはリセット可能なセッションのリストを提供し、ユーザーは個々のセッションをリセットするか、またはすべてのセッションを一度にリセットするかを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユーザーがリセットできるセッションがない場合、仮想エージェントはユーザーの代わりにインシデントをオープンできます。



このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

[ITSM 仮想エージェント のパスワード管理] トピック

エンドユーザーは、仮想エージェント 会話を使用してパスワードリセット、パスワードの変更、およびアカウントのロック解除アクションを実行できます。

エンドユーザーは、キーワード「リセット」、「変更」、「ロック解除」、または「パスワード」を入力することによって、仮想エージェント とのパスワード管理会話を開始できます。

ログインしていないユーザーは、パスワードのリセットおよびアカウントのロック解除アクションを実行できます。ログインしているユーザーは、パスワード変更、パスワードのリセット、およびパスワードのロック解除アクションを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要件：

- Password Reset (com.glideapp.password_reset) プラグイン
- パスワードリセット仮想エージェント Conversations (com.snc.password_reset.virtual_agent) プラグイン

> **注:** パスワードリセットプロセスを仮想エージェントで使用できるようにするには、[パスワードリセットプロセスの設定] ページで [仮想エージェントで有効化] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

パスワードリセットプロセスの詳細については、「Password Reset for 仮想エージェント」を参照してください。

仮想エージェント 会話でのパスワードリセットの検証オプション

仮想エージェント 会話では、次の ID 検証オプションがサポートされています。カスタム検証は、仮想エージェント ではサポートされていません。

- パーソナルデータ検証：ユーザーは特定の個人データを提供します。
- Google Authenticator 検証：ユーザーは、Google サービスの認証システムモバイルアプリから生成されたコードを入力します。
- SMS コード検証：ユーザーは、モバイルテキストメッセージで受信したコードを入力します。
- メールコード検証：ユーザーは、メールで受信したコードを入力します。
- セキュリティの質問による検証：ユーザーは、設定されたセキュリティの質問の回答を入力します。

詳細については、「パスワードリセットプロセスの設定」を参照してください。

パスワード変更

ユーザーはユーザーパスワードの変更を要求できます。

このトピックでは、パスワードリセット URL の表示トピックブロックを使用します。

基本フロー：

1. 仮想エージェント は、ユーザーに現在のパスワードの入力を要求します。
2. 現在のパスワードが一致する場合、ユーザーは新しいパスワードを入力できます。
3. 仮想エージェント は、パスワードルールを表示します。
4. ユーザーがパスワード要件を満たすパスワードを入力すると、仮想エージェント はパスワードを更新します。
5. ユーザーが有効なパスワードを入力しなかった場合、ユーザーはパスワードを再入力する必要があります。

パスワードリセット

ユーザーはユーザーパスワードのリセットを要求できます。

このトピックでは、パスワードリセット URL の表示トピックブロックを使用します。

基本フロー：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 仮想エージェント は、パスワードリセットプロセス構成に基づいて、ID 検証情報をエンドユーザーに送信します。
2. ユーザーが所定の入力を行い、ID が正常に検証された場合、仮想エージェント はリセット手順を提供します。
3. 仮想エージェント は、パスワードルールを表示します。
4. ユーザーは、パスワードルールに従って新しいパスワードを入力します。
5. パスワードが基準を満たしていない場合、仮想エージェント はユーザーにパスワードの再入力を求めます。
6. パスワードが基準を満たしていると、仮想エージェント はパスワードをリセットします。

アカウントのロックを解除

ユーザーは、ロックされたユーザーアカウントの検証を要求できます。

このトピックでは、パスワードリセット URL の表示トピックブロックを使用します。

基本フロー：

1. 仮想エージェント は、パスワードリセットプロセス構成に基づいて、ID 検証情報をエンドユーザーに送信します。
2. ユーザーが所定の入力を行い、ID が正常に検証されると、仮想エージェント は検証情報を提供します。
3. ユーザーが識別されて検証されると、仮想エージェント はユーザーのアカウントのロックを解除します。

ITSM 仮想エージェント の Microsoft Office 365 グループビルド済みトピック

ITSM 仮想エージェント は、会話フローアクションを使用して Microsoft Office 365 グループを管理する際に役立ちます。

自然言語理解 (NLU) は、ユーザーが実行する Microsoft Office 365 グループアクションを識別してトリガーするために使用されます。

要件：Microsoft Azure AD spoke (com.sn.azure_ad.spoke) プラグイン

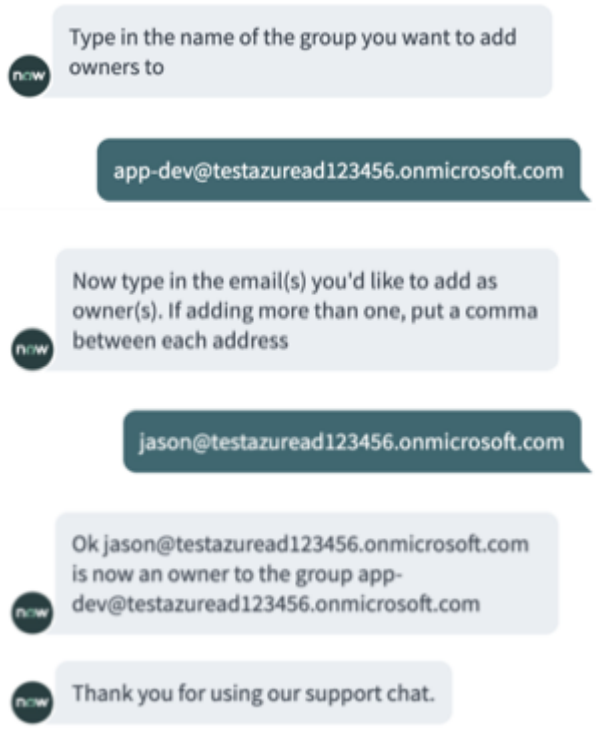
注: Microsoft Office 365 トピックが ITSM VA 会話とは異なるスコープで重複している場合は、スクリプトロジックが影響を受けて、エラーが発生する可能性があります。

所有者を Office 365 グループに追加

グループ所有者は、追加するグループ名とユーザーのメールアドレスを指定することにより、他のユーザーをグループ所有者として追加できます。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

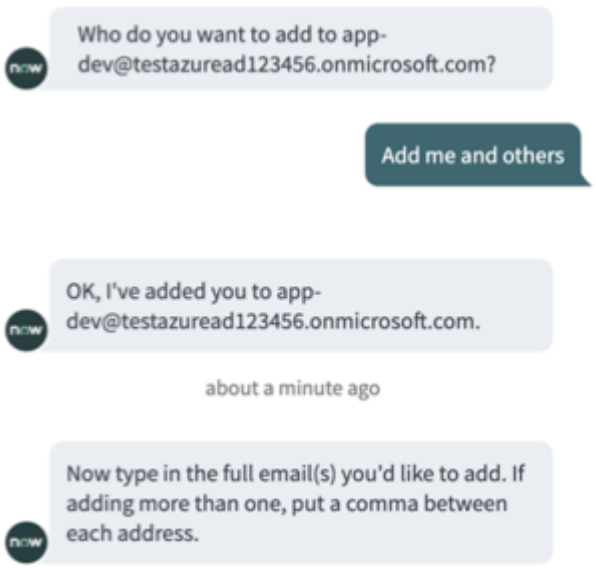
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユーザーを **Office 365** グループに追加

グループ所有者は、追加する 1 人以上のユーザーのグループ名とメールアドレスを指定することで、自分または他のユーザーを Microsoft Office 365 グループに追加できます。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



Office 365 グループを作成

ユーザーは、次の情報を入力して Microsoft Office 365 でグループを作成できます。

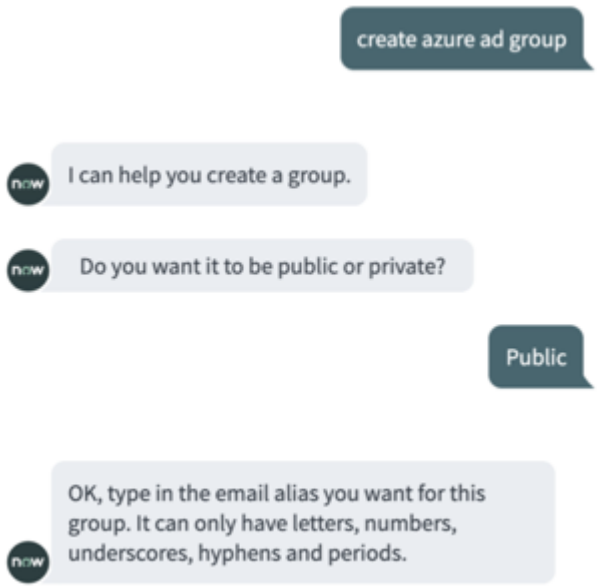
- グループのプライバシー
- グループメールエイリアス
- Outlook 表示名

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- グループの説明
- 所有者とメンバー (オプション)

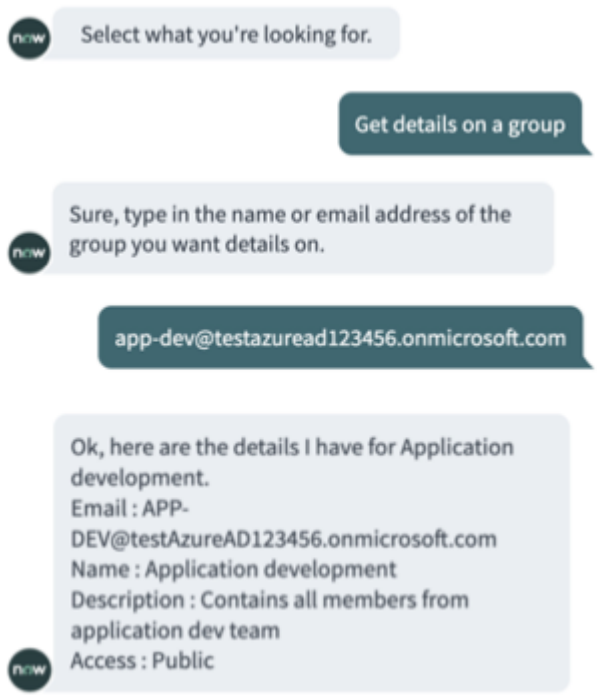
現在のユーザーは、他の指定されたユーザーとともにグループ所有者として自動的に追加されます。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



Office 365 グループの詳細を取得

グループメンバーは、グループの名前またはメールを入力して、グループの詳細を取得できます。

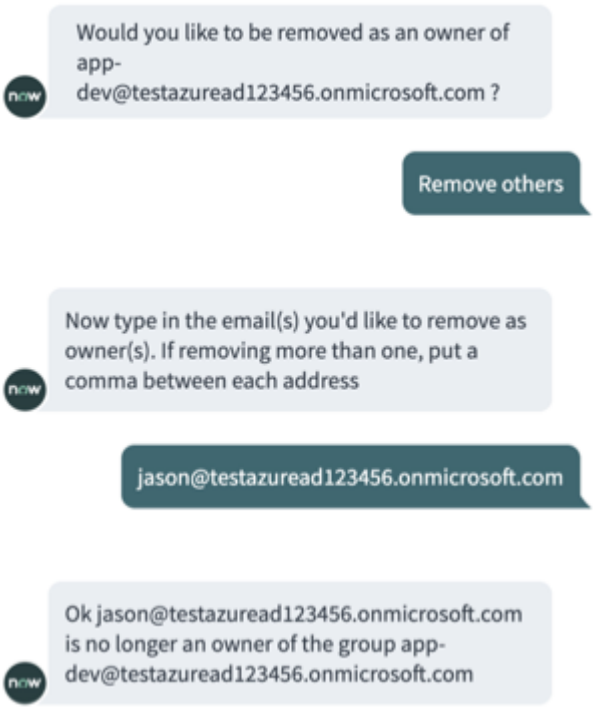


Office 365 グループ所有者を削除

グループ所有者は、削除するグループ名とユーザーのメールアドレスを指定して、自分自身または他のグループ所有者を削除できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

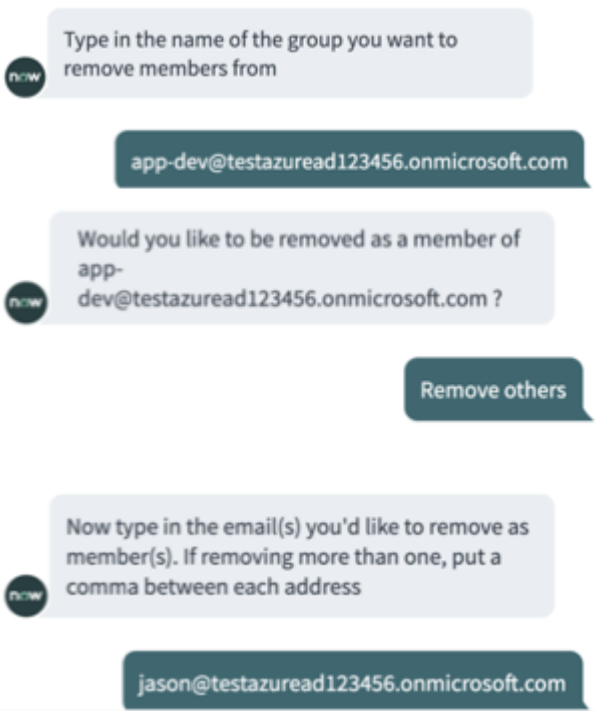
このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



Office 365 グループユーザーを削除

ユーザーは Microsoft Azure AD グループから自分自身を削除できます。グループ所有者は、グループから他のユーザーを削除できます。削除するグループ名とユーザーのメールアドレスを指定します。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 仮想エージェント の Microsoft Active Directory ビルド済みトピック

ITSM 仮想エージェント は、会話フローアクションを使用して Microsoft Active Directory 配布リストを管理する際に役立ちます。

自然言語理解 (NLU) は、ユーザーが実行する Microsoft Active Directory グループアクションを識別してトリガーするために使用されます。

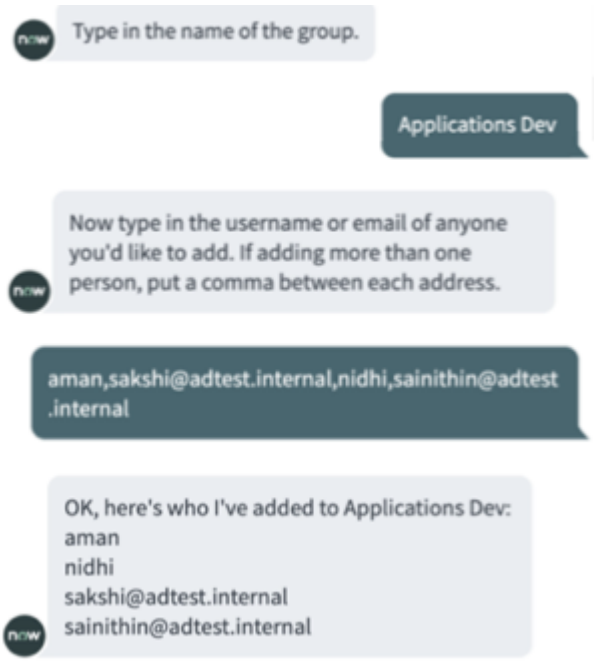
要件：Microsoft AD spoke for 統合ハブ (com.sn.ad.spoke) プラグイン

注: Microsoft Active Directory トピックが ITSM 仮想エージェント 会話とは異なるスコープで重複している場合は、スクリプトロジックが影響を受けて、エラーが発生する可能性があります。

ユーザーを AD グループに追加

グループ所有者は、追加する 1 人以上のユーザーのグループ名とメールアドレスを指定することで、自分または他のユーザーを Microsoft Active Directory グループ配布リストに追加できます。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



AD 配布グループを作成

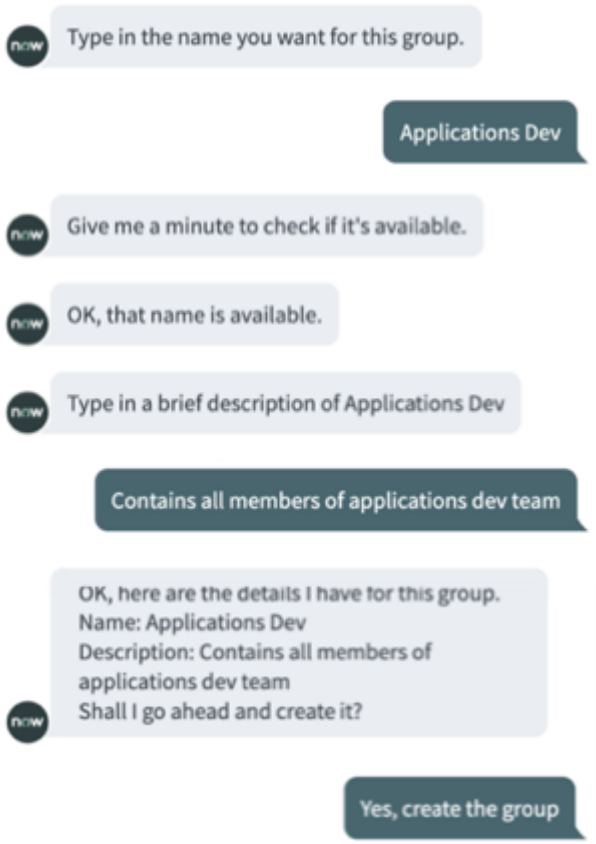
ユーザーは、次の情報を入力して Microsoft Active Directory 配布リストを作成できます。

- グループ名
- グループの説明
- メンバー (オプション)

現在のユーザーは、グループ所有者として自動的に追加されます。配布リストは常に公開されます。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

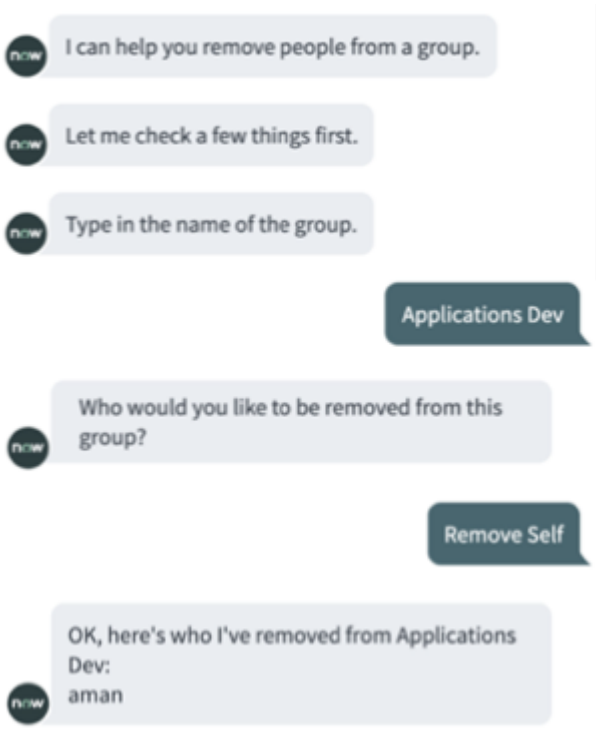
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



AD グループからユーザーを削除

ユーザーは、Microsoft Active Directory グループ配布リストから自分自身を削除できます。グループ所有者は、グループから他のユーザーを削除できます。削除するグループ名とユーザー名またはメールアドレスを指定します。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

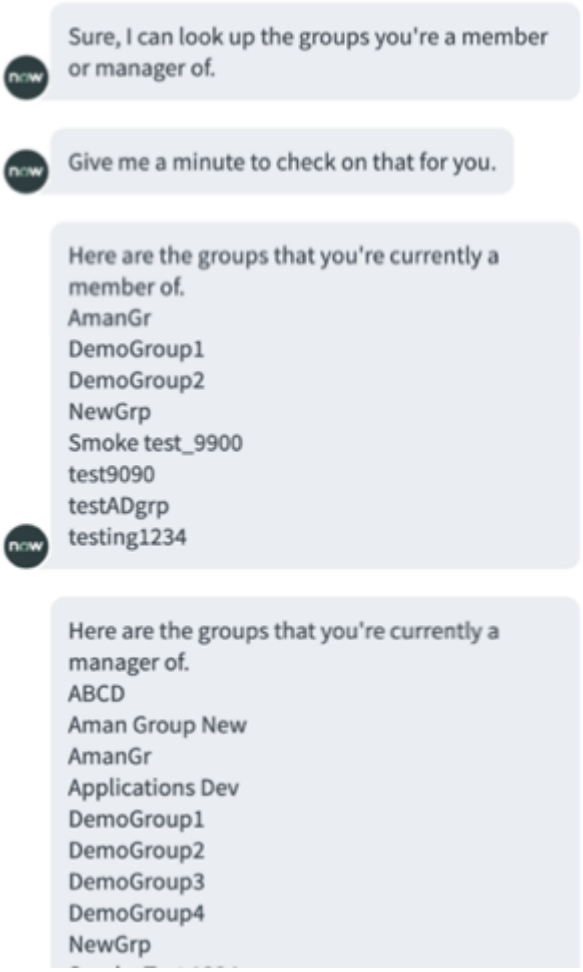


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分の AD グループメンバーシップの表示

グループメンバーは、自分が現在メンバーまたはマネージャーとなっている Microsoft Active Directory 配布リストのリストを表示できます。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



ITSM 仮想エージェント 用 Microsoft Exchange Online 会議の管理ビルド済みトピック

ITSM 仮想エージェント は Microsoft Exchange Online での会議の管理に役立ちます。会議管理 EXO トピックを使用して、会議をスケジュール、再スケジュール、およびキャンセルできます。

会議の管理 EXO v1.0

自然言語理解 (NLU) (NLU) は、ユーザーが実行する会議アクションを識別してトリガーするために使用されます。ユーザーは会議をスケジュール、再スケジュール、またはキャンセルできます。

要件：

- Microsoft Exchange Online スポーク (sn_ex_online_spke)
- 会議出席者のメールアドレスは、User [sys_user] テーブルに設定して会議招待メールに追加する必要があります。
- 一部のアクションでは、Microsoft Teams Communictations スポーク (sn_msteams_com_spk) を使用して会議リンクを Microsoft Teams に送信できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 一部のアクションでは、Cisco Webex Teams スポーク (sn_cisco_teams_spk) を使用できます。
- 一部のアクションでは、Zoom スポーク (com.sn.zoom.spoke) を使用して会議リンクを追加できます。
- このトピックでは、従業員エクスペリエンス VA トピックブロックを使用します。

注: このトピックが ITSM 仮想エージェント Conversations とは異なるスコープで重複している場合は、スクリプトロジックが影響を受けて、エラーが発生する可能性があります。このトピックは ITSM 仮想エージェント Conversations スコープ内で複製する必要があります。

会議をスケジュールするための基本フロー：

1. すべての出席者のメールアドレス、会議の開始時間、および会議の長さをユーザーが入力します。
2. 仮想エージェント は、招待者のカレンダーに基づいて、利用可能な会議時間のリストを提供します。
3. ユーザーが、会議の件名と説明を入力します。
4. ユーザーは、会議のタイプ (仮想/オンライン、会議室、またはハイブリッド) を選択できます。

   インスタンスでスポークが有効になっている場合、ユーザーは Microsoft Teams、 Webex、または Zoomの会議リンクを追加できます。
5. 仮想エージェント は、会議リンク (該当する場合) と会議の詳細を返します。
6. ユーザーは、仮想エージェントが会議をスケジュールするかどうかを確認できます。
7. ユーザーが確認すると、仮想エージェントは招待メールを送信し、会議をスケジュールします。

注: また、ユーザーはMicrosoft Teamsサービスを使用して仮想エージェントを通じた会議をスケジュールすることができます。

会議をキャンセルするための基本フロー：

1. ユーザーが元の会議の開始日時と終了日時を入力します。
2. 仮想エージェントからキャンセル可能な会議のリストが返されます。
3. ユーザーはキャンセルする会議を選択するか、指定した期間のすべての会議のキャンセルを選択できます。
4. 仮想エージェント が指定されたすべての会議をキャンセルし、ユーザーに確認メールを送信します。

会議を再スケジュールするための基本フロー：

1. ユーザーが元の会議の日付を入力します。
2. 仮想エージェントから再スケジュール可能な会議のリストが返されます。
3. ユーザーが目的の会議を選択します。
4. ユーザーが新しい会議時間を入力します。
5. 仮想エージェントが会議が再スケジュールされたことを確認します。
6. ユーザーは、必要に応じて追加の会議を再スケジュールできます。

会議の管理 EXO (廃止)

このトピックは廃止されました。代わりに会議の管理 EXO v1.0 を使用してください。

要件：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Microsoft Exchange Online スポーク
- 会議出席者のメールアドレスは、User [sys_user] テーブルに設定して会議招待メールに追加する必要があります。
- 一部のアクションでは、Zoom スポーク (com.sn.zoom.spoke) を使用して会議リンクを追加できます。
- 一部のアクションでは、Microsoft Teams Communictations スポーク (sn_msteams_com_spk) を使用して会議リンクを Microsoft Teams に送信できます。

注: このトピックが ITSM 仮想エージェント Conversations とは異なるスコープで重複している場合は、スクリプトロジックが影響を受けて、エラーが発生する可能性があります。このトピックは ITSM 仮想エージェント Conversations スコープ内で複製する必要があります。

会議をスケジュールするための基本フロー：

1. すべての出席者のメールアドレス、会議の開始時間、および会議の長さをユーザーが入力します。
2. 仮想エージェント は、招待者のカレンダーに基づいて、利用可能な会議時間のリストを提供します。
3. ユーザーが、会議の件名と説明を入力します。
4. admin がスクリプト変数 **default_collaboration_software** を設定し、適切なスポークがインスタンスで有効になっている場合、ユーザーは Zoom リンクまたは Microsoft Teams リンクを追加できます。
5. 仮想エージェント は、会議リンク (該当する場合) と会議の詳細を返します。
6. ユーザーは、仮想エージェントが会議をスケジュールするかどうかを確認できます。
7. ユーザーが確認すると、仮想エージェントは招待メールを送信し、会議をスケジュールします。

注: また、ユーザーはMicrosoft Teamsサービスを使用して仮想エージェントを通じた会議をスケジュールすることができます。

会議をキャンセルするための基本フロー：

1. ユーザーが元の会議の開始日時と終了日時を入力します。
2. 仮想エージェントからキャンセル可能な会議のリストが返されます。
3. ユーザーはキャンセルする会議を選択するか、指定した期間のすべての会議のキャンセルを選択できます。
4. 仮想エージェント が指定されたすべての会議をキャンセルし、ユーザーに確認メールを送信します。

会議を再スケジュールするための基本フロー：

1. ユーザーが元の会議の日付を入力します。
2. 仮想エージェントから再スケジュール可能な会議のリストが返されます。
3. ユーザーが目的の会議を選択します。
4. ユーザーが新しい会議時間を入力します。
5. 仮想エージェントが会議が再スケジュールされたことを確認します。
6. ユーザーは、必要に応じて追加の会議を再スケジュールできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 仮想エージェント 用 Microsoft Exchange Server 会議の管理ビルド済みトピック

ITSM 仮想エージェント は Microsoft Exchange Server での会議の管理に役立ちます。会議管理 EXS トピックを使用して、会議をスケジュール、再スケジュール、およびキャンセルできます。

会議の管理 EXS

自然言語理解 (NLU) (NLU) は、ユーザーが実行する会議アクションを識別してトリガーするために使用されます。ユーザーは会議をスケジュール、再スケジュール、またはキャンセルできます。

要件：

- Microsoft Exchange Server スポーク (sn_exchange_spoke)
- 会議出席者のメールアドレスは、User [sys_user] テーブルに設定して会議招待メールに追加する必要があります。
- 一部のトピックでは、Zoom スポークを使用して会議リンクを追加できます。

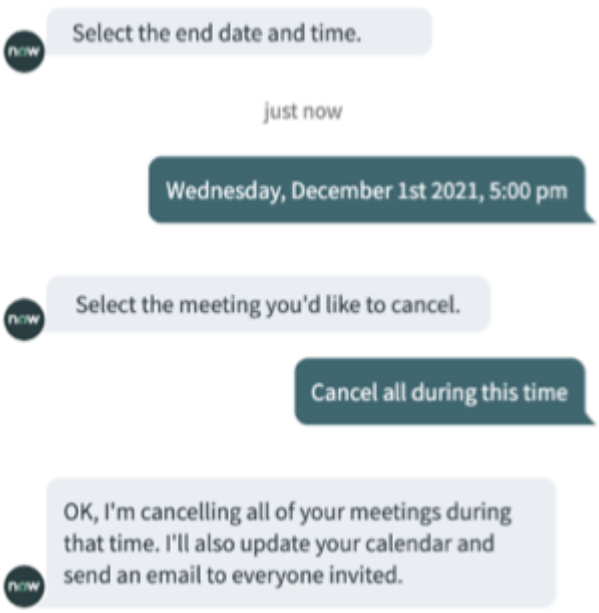
> **注:** これらのトピックが ITSM 仮想エージェント Conversations とは異なるスコープで重複している場合は、スクリプトロジックが影響を受けて、エラーが発生する可能性があります。このトピックは ITSM 仮想エージェント Conversations スコープ内で複製する必要があります。

会議の管理 EXS：会議のキャンセル

ユーザーは 仮想エージェント に会議のキャンセルを要求するメッセージを送信するか、希望のテンプレートを選択して [会議をキャンセル] を選択できます。

基本フロー：

1. ユーザーが元の会議の開始日時と終了日時を入力します。
2. 仮想エージェントからキャンセル可能な会議のリストが返されます。
3. ユーザーはキャンセルする会議を選択するか、指定した期間のすべての会議のキャンセルを選択できます。
4. 仮想エージェント は会議をキャンセルし、すべての出席者にメールを送信して、カレンダーを更新します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

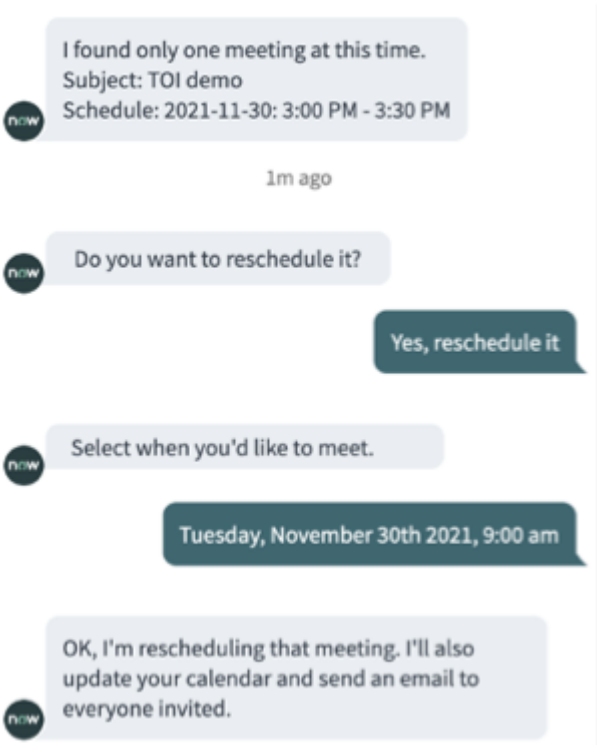
会議の管理 EXS：会議の再スケジュール

ユーザーは 仮想エージェント に会議の再スケジュールを要求するメッセージを送信するか、希望のテンプレートを選択して [会議を再スケジュール] を選択できます。

基本フロー：

1. ユーザーが元の会議の日付を入力します。
2. 仮想エージェントから再スケジュール可能な会議のリストが返されます。
3. ユーザーが目的の会議を選択します。
4. ユーザーが新しい会議時間を入力します。
5. 仮想エージェント は会議を再スケジュールし、出席者にメールを送信し、カレンダーを更新します。

仮想エージェント は会議を再スケジュールし、出席者にメールを送信し、カレンダーを更新します。



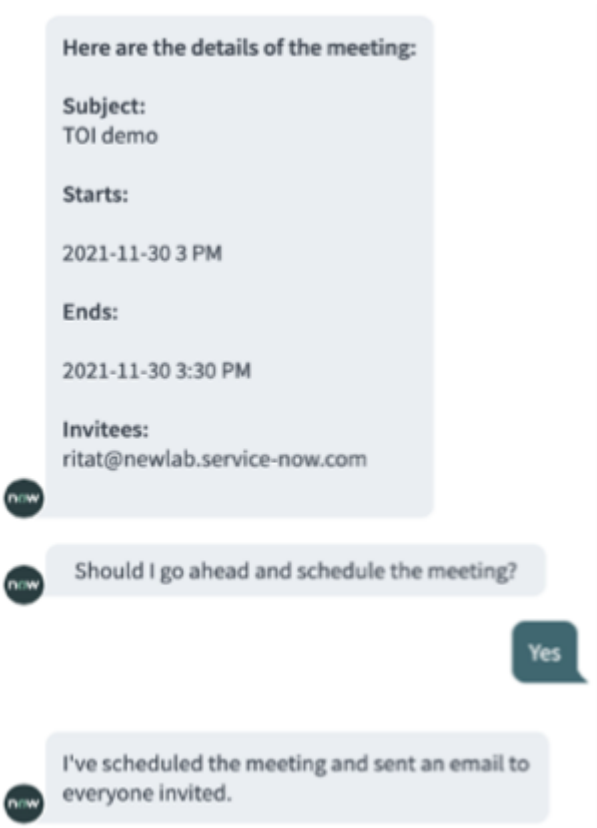
会議の管理 EXS：会議のスケジュール

ユーザーは 仮想エージェント に会議のスケジュールを要求するメッセージを送信するか、希望のテンプレートを選択して [会議を設定] を選択できます。

基本フロー：

1. すべての出席者のメールアドレス、会議の開始時間、および会議の長さをユーザーが入力します。
2. 仮想エージェント は、招待者のカレンダーに基づいて、利用可能な会議時間のリストを提供します。
3. ユーザーが、会議の件名と説明を入力します。
4. 仮想エージェントが会議の詳細を返します。
5. ユーザーは、仮想エージェントが会議をスケジュールするかどうかを確認できます。
6. ユーザーが確認すると、仮想エージェントは招待メールを送信し、会議をスケジュールします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM 仮想エージェント の仮想マシンのビルド済みトピック

ITSM 仮想エージェント は、会話フローを使用して仮想マシン (VM) を管理するのに役立ちます。この会話フローでは、仮想マシンを起動、停止、終了、説明、およびプロビジョンできます。

仮想マシン管理トピックには、次の 2 つのカテゴリがあります。

AWS および Azure のプロバイダーをサポートするトピック

CAI のラベルが付いたトピックは、Cloud Access Interface を使用して、AWS および Azure でプロビジョニングされた仮想マシンでアクションを実行します。これらのアクションを実行するには、ユーザーに sn_managevm_va.cai_vm_user ロールが必要です。仮想エージェント管理者は、スクリプト変数 *max_records* (デフォルト値 = 100) を設定して、1 回の REST API 呼び出しで Azure からフェッチするレコードの数を示すことができます。スクリプト変数 *carousel_entries_threshold* は、カルーセル入力に表示されるレコードの数を示します。レコード数が指定された値より大きい場合、参照選択リストがユーザーに表示されます。

クラウドプロビジョニングとガバナンス は、AWS および Azure の VM を説明、起動、停止、および終了する必要はありません。仮想エージェントの Cloud Access Interface (CAI) トピックでは、次のアクションを実行できます。

- 仮想マシン CAI を起動する
- 仮想マシン CAI を停止する
- 仮想マシン CAI を終了する
- 仮想マシン CAI を説明する

Cloud Provisioning and Governance プラグイン (com.snc.cloud.mgmt) を使用するトピック

次のトピックは クラウドプロビジョニングとガバナンス と統合されます (必須)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仮想マシンの管理
- 仮想マシンのプロビジョニング

仮想マシン CAI を説明する

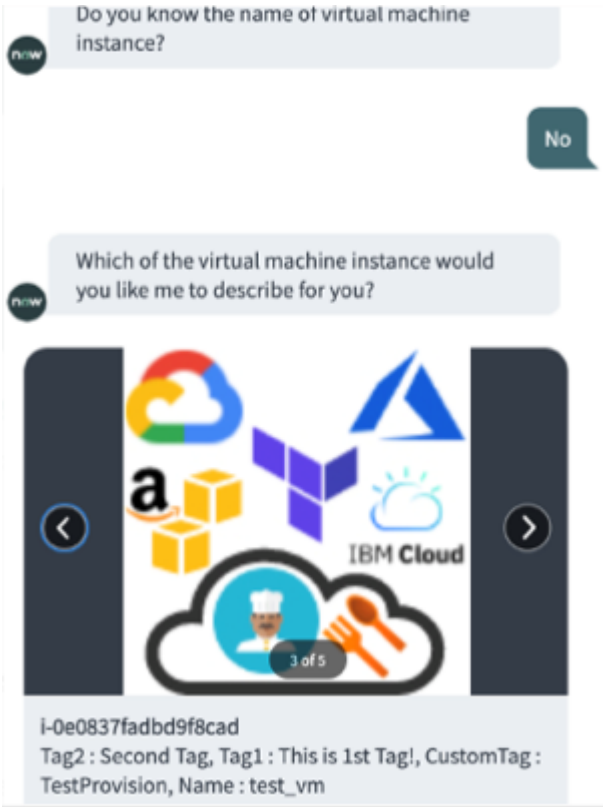
ユーザーは、システムアドミニストレーターの設定した自身の認証情報に関連付けられ、自分に割り当てられている VM インスタンスの詳細を見ることができます。AWS でエラーが発生した場合、 仮想エージェント はさらに調査するためにインシデントを作成するようユーザーに求めます。

プロバイダー、リージョン、インスタンス ID などの詳細が返されます。詳細を表示する VM をユーザーが指定することもできますが、仮想エージェント で利用可能な VM インスタンスのリストを示し、そこから詳細を表示したい VM を選択することもできます。

要件：これらのアクションを実行するには、ユーザーに sn_managevm_va.cai_vm_user ロールが必要です。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- 仮想マシン操作 AWS
- 仮想マシン操作 Azure



仮想マシンの管理

このトピックは、適切なトピックブロック (説明、開始、停止、終了) を呼び出して、要求のエンドツーエンド実行を完了します。

このトピックは、適切なトピックブロック (説明、開始、停止、終了) を呼び出して、要求のエンドツーエンド実行を完了します。このビルド済みトピックは読み取り専用です。仮想マシン管理で仮想エージェント スコープのトピックを複製し、アクティブ化して会話フローを使用します。

要件：Cloud Provisioning and Governance プラグイン (com.snc.cloud.mgmt)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- 仮想マシンの説明
- 仮想マシンを起動する
- 仮想マシンを停止する
- 仮想マシンを終了する

仮想マシンのプロビジョニング

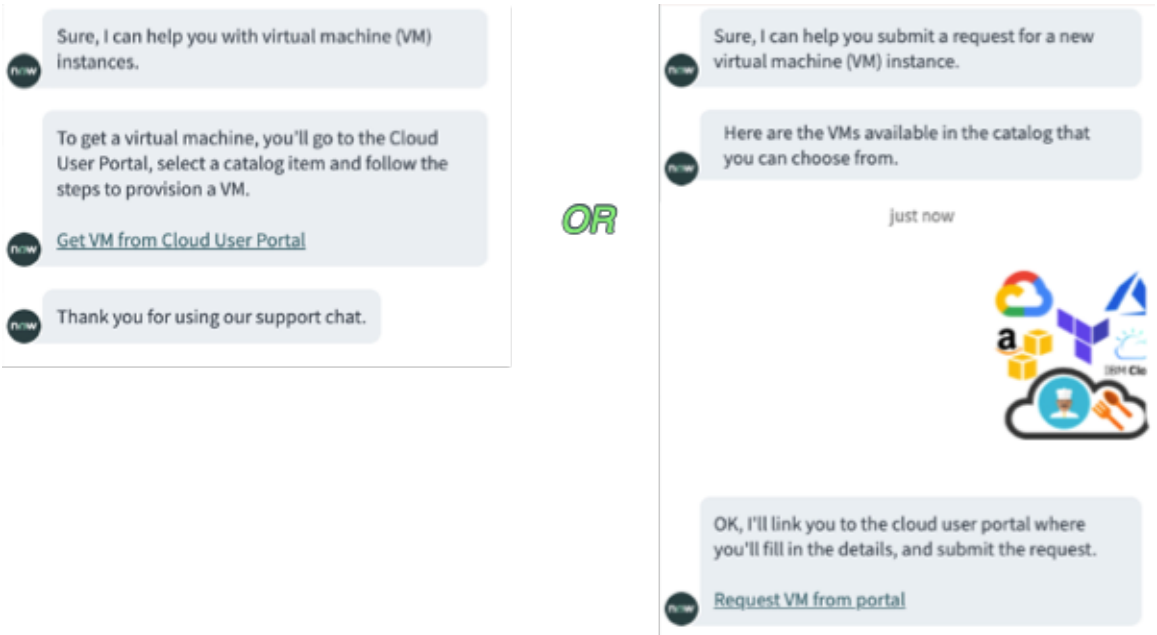
ユーザーは 仮想エージェント Conversation で新しい VM を要求できます。仮想エージェント は、カタログアイテムを提出するためのクラウドユーザーポータルへのリンクを送信します。

要件：Cloud Provisioning and Governance プラグイン (com.snc.cloud.mgmt)

基本フロー：

1. ユーザーが仮想マシンを要求します。
2. 仮想エージェントは次のいずれかを実行します。
   - カタログから VM を要求するための手順とともに、クラウドユーザーポータル へのリンクを提供します。
   - ユーザーに割り当てられている VM カタログ内のアイテムを表示します。

     ユーザーが目的のカタログアイテムを見つけることができない場合、クラウドユーザーポータルに直接移動するか、会話を終了することができます。



仮想マシン CAI を起動する

ユーザーは、システムアドミニストレーターの設定した自身の認証情報に関連付けられ、自分に割り当てられている仮想マシンインスタンスを開始できます。AWS でエラーが発生した場合、 仮想エージェント はさらに調査するためにインシデントを作成するようユーザーに求めます。

要件：これらのアクションを実行するには、ユーザーに sn_managevm_va.cai_vm_user ロールが必要です。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

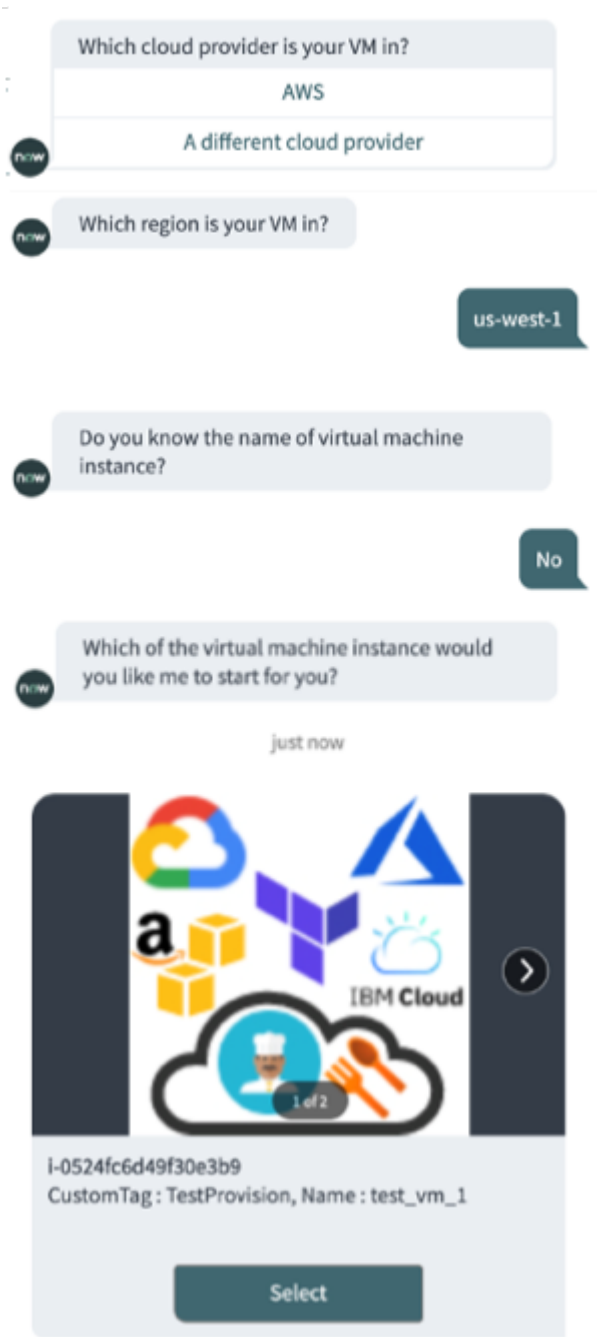
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仮想マシン操作 AWS
- 仮想マシン操作 Azure

基本フロー：

1. 起動する VM をユーザーが指定するか、ユーザーが選択できる利用可能な VM インスタンスのリストが仮想エージェントによって提供されます。
2. 仮想エージェントは要求された VM の起動時に、ユーザーに対してアクション可能通知を送信します。
3. ユーザーは、詳細を表示するか、仮想マシンにログインするための追加の指示を要求するか、通知をスキップするかを選択できます。

   仮想エージェントは、操作が失敗した場合にもユーザーに通知を送信します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想マシン CAI を停止する

ユーザーは、システムアドミニストレーターの設定した自身の認証情報に関連付けられ、自分に割り当てられている VM インスタンスを停止できます。AWS でエラーが発生した場合、 仮想エージェント はさらに調査するためにインシデントを作成するようユーザーに求めます。

要件：これらのアクションを実行するには、ユーザーに sn_managevm_va.cai_vm_user ロールが必要です。

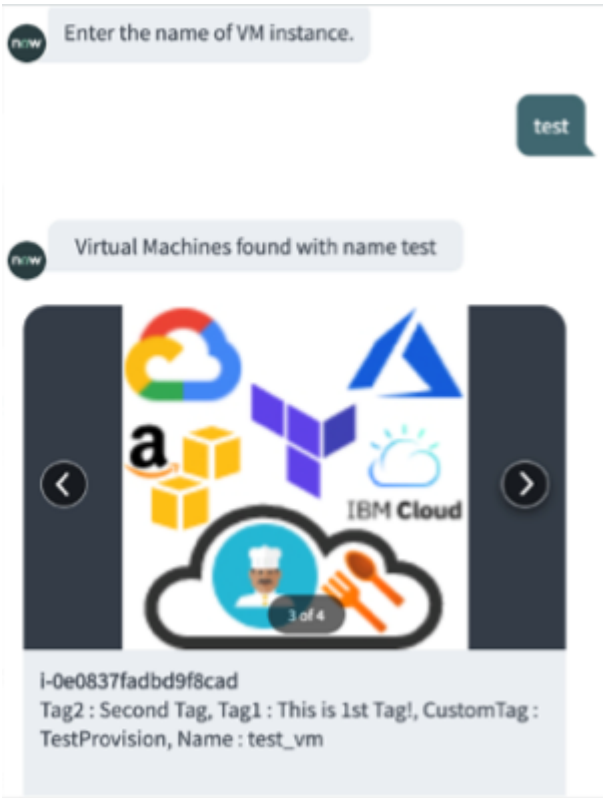
このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- 仮想マシン操作 AWS
- 仮想マシン操作 Azure

基本フロー：

1. 停止する VM をユーザーが指定するか、ユーザーが選択できる利用可能な VM インスタンスのリストが仮想エージェントによって提供されます。
2. 仮想エージェントは要求された VM の停止時に、ユーザーに対してアクション可能通知を送信します。
3. ユーザーは、詳細を表示するか、仮想マシンにログインするための追加の指示を要求するか、通知をスキップするかを選択できます。

   仮想エージェントは、操作が失敗した場合にもユーザーに通知を送信します。



仮想マシン CAI を終了する

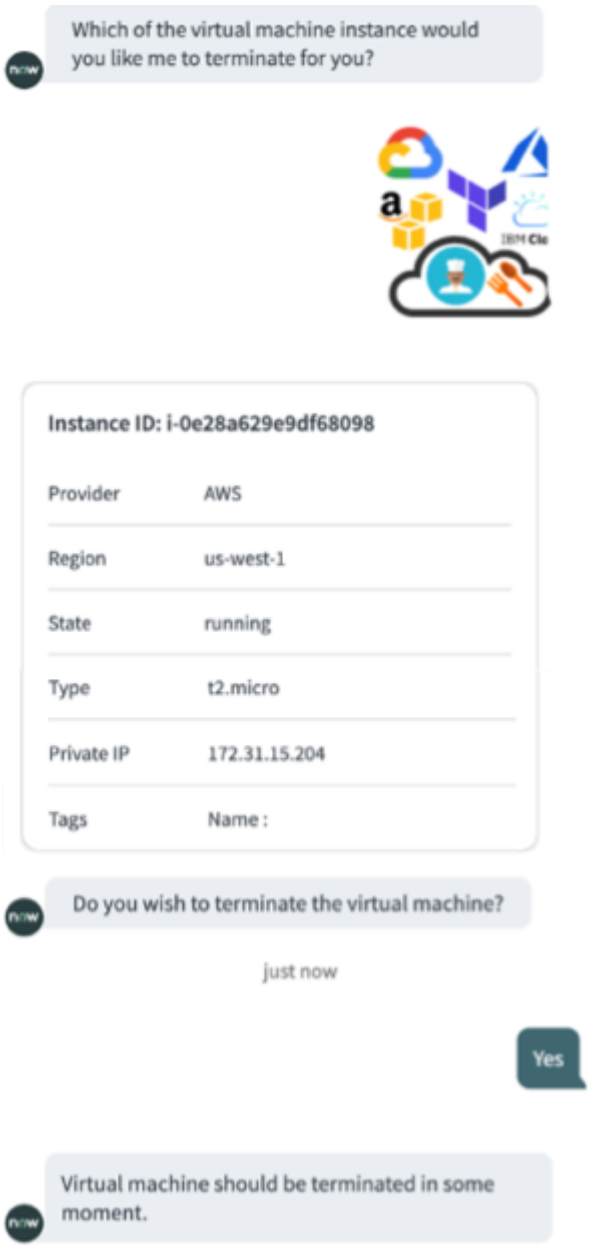
ユーザーは、システムアドミニストレーターの設定した自身の認証情報に関連付けられ、自分に割り当てられている仮想マシンインスタンスを終了できます。終了は永続的なアクションであるため、仮想エージェント は VM の詳細を表示して確認を求めます。AWS でエラーが発生した場合、仮想エージェント はさらに調査するためにインシデントを作成するようユーザーに求めます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要件：これらのアクションを実行するには、ユーザーに sn_managevm_va.cai_vm_user ロールが必要です。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- 仮想マシン操作 AWS
- 仮想マシン操作 Azure



仮想エージェントのビルド済みセットアップトピック

ビルド済みのセットアップトピックを使用して、標準的な歓迎の挨拶と会話の終わりを作成します。さらに、セットアップトピックでは、ユーザーフィードバックとサーベイ、およびエラー処理を提供できます。

セットアップトピックの詳細については、「仮想エージェントユーザーのチャットエクスペリエンスの設定」を参照してください。

仮想エージェント に含まれているセットアップトピックの完全なリストについては、「セットアップトピックの操作」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的な挨拶トピック

ユーザーは、会話の開始時に、仮想エージェントから動的かつ時間ベースの挨拶を受けます。挨拶には、ユーザーの名前 (名) の呼びかけと時刻、インシデントまたは要求の参照 (ユーザーが開いている場合)、機能停止が発生中または予定されている場合には機能停止情報の説明が含まれています。例を次に示します。

「おはようございます、John。現在、[x] 件のインシデントと [x] 件の要求を開いています。現在 [サービス] は [開始時間] から [機能停止] していることを確認しています。」

終了時間がわかっている場合、仮想エージェントには次のメッセージが含まれます。

「[機能停止] は [終了時間] で終了する予定です。」

注: インシデント、要求、または機能停止がない場合、これらのメッセージは表示されません。

動的な挨拶の後に、標準的な挨拶が続き、ユーザーに情報を入力するよう求めます。

挨拶セットアップトピックの構成の詳細については、「挨拶セットアップトピックの 仮想エージェント 挨拶メッセージを変更する」を参照してください。

ITSM 仮想エージェント の履行者ビルド済みトピック

履行者トピックの会話は、ITIL ロールを持つ ITSM プロフェッショナル向けに特別に設計されています。これらのビルド済みトピックには、インシデントの解決、問題の作成、およびシステム内のデータの更新が含まれます。

変更要求の作成

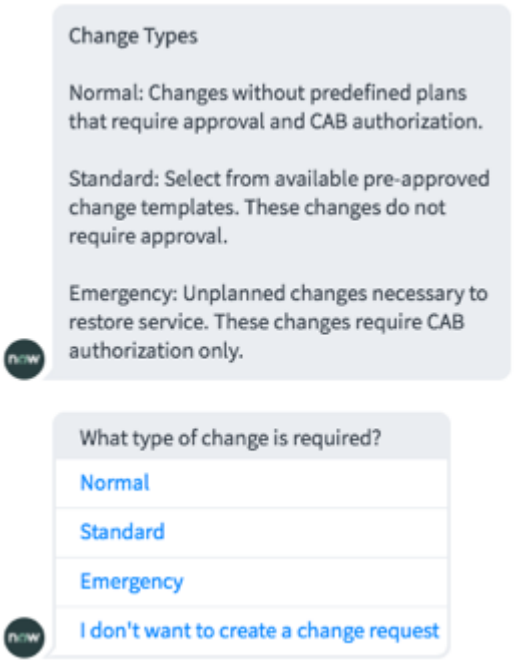
itil ロールを持つユーザーは、Slack などの選択したクライアントを使用して、変更要求を作成できます。ユーザーは、変更要求のタイプ ([通常]、[標準]、または [緊急]) を指定します。変更タイプの定義は、仮想エージェントによって提供されます。

通常および緊急の変更要求では、仮想エージェントは次の基準を入力するようユーザーに求めます。

- 簡単な説明
- 理由
- 構成アイテム
- アサイン先グループ
- 開始予定日
- 終了予定日

標準的な変更の要求では、仮想エージェントは標準的な変更アイテムのカタログへのカルーセルリンクを送信します。ユーザーがアイテムを選択した後、仮想エージェントは関連するカテゴリページを開いて変更を要求するためのリンクを提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



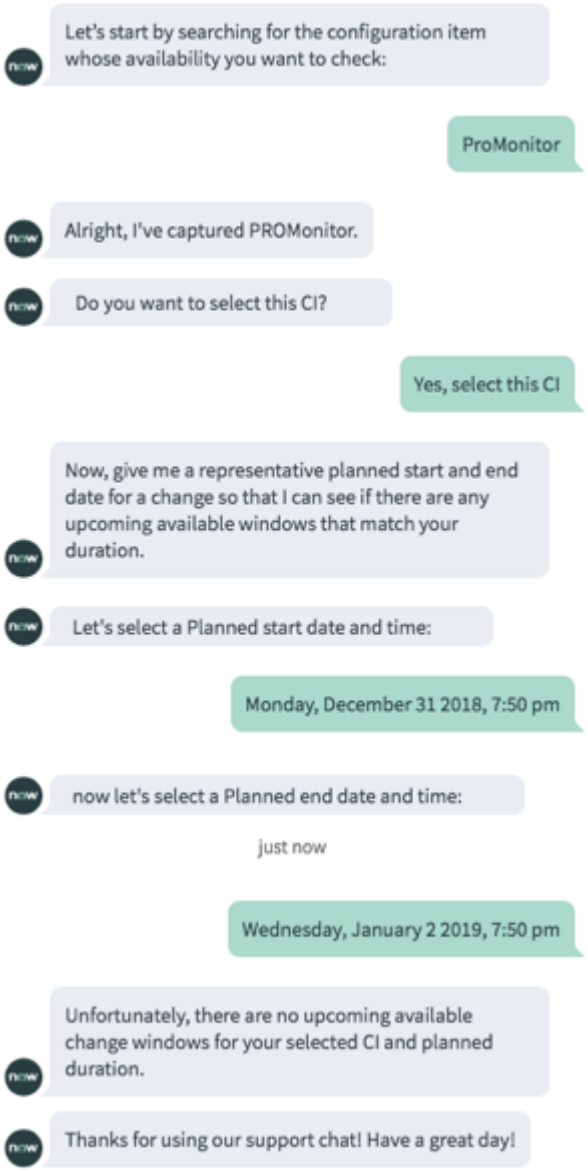
問題を作成

itil ロールを持つユーザーは、問題レコードを作成できます。ユーザーは問題の説明を入力し、問題の緊急度と影響を指定します。ユーザーは、関連する問題のある構成アイテムも認識して入力する必要があります。

利用可能な変更時間帯の識別

itil ロールを持つユーザーは、構成アイテムに対して次に使用可能な変更時間帯を確認できます。たとえば、メンテナンスまたはブラックアウトカレンダーに関して、ユーザーにアサインされた特定の資産に対して次の利用可能な変更時間帯を決定できます。ユーザーは `PROmonitor` など確認する構成アイテムを入力し、計画した開始日時と終了日時を選択する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



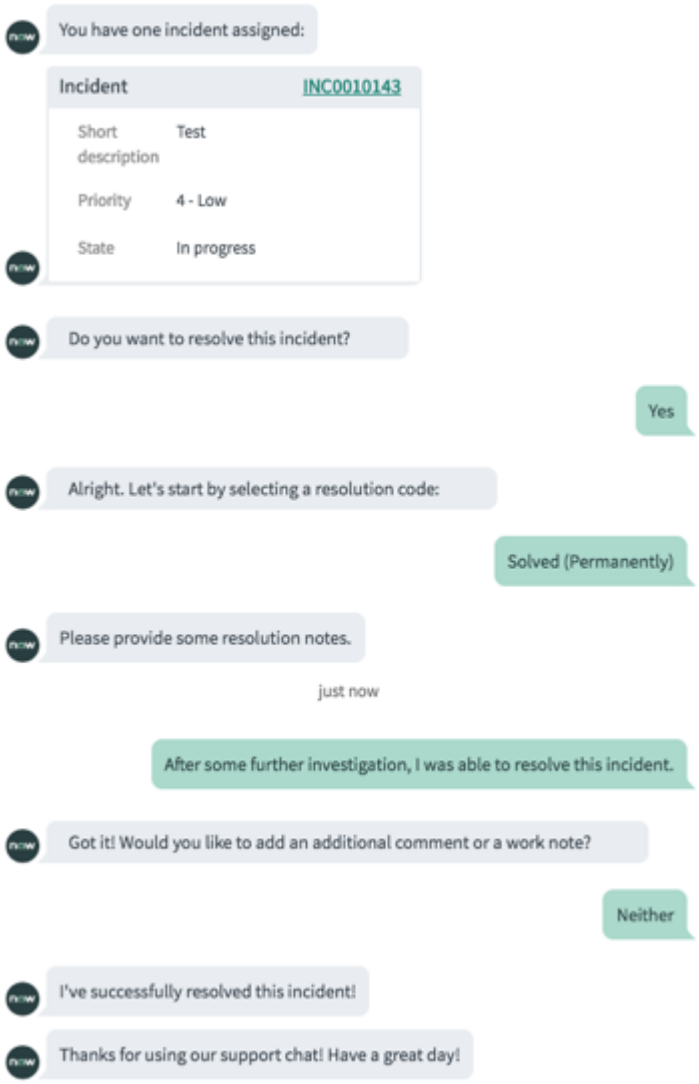
スケジュール設定済みの変更の識別

itil ロールを持つユーザーは、特定の構成アイテム (CI) に対する今後の変更要求を見つけることができます。変更要求を確認するには、ユーザーは変更を含む構成アイテムの名前を入力する必要があります。

インシデントの解決

itil ロールを持つユーザーは、たとえば [解決 (完全)] や [解決 (ワークアラウンド)] などのクローズコードと解決メモを提供することで、サポートチャットを通じてインシデントを解決できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アサインされたタスクの更新

itil ロールを持つユーザーは、アサインされたタスクのコメントまたは作業メモを更新することができます。ユーザーがタスクの更新を望む場合、仮想エージェントは、アサインされているすべてのタスクのリストを返し、どのタスクを更新したいのかをユーザーに尋ねます。ユーザーは、リストされた単一のタスクを選択して更新できます。または、[すべて] を選択して、アサインされているすべてのタスクをロードして更新できます。その後、仮想エージェントは、コメント、作業メモ、またはその両方を追加するかどうかをユーザーに尋ねます。オプションとして、ユーザーは更新をキャンセルすることもできます。

変更要求の更新

itil ロールを持つユーザーは、変更を対応中またはクローズ済み状態に移行する他に、変更の実際の開始時刻と終了時刻を更新することもできます。

再利用可能な **ITSM** 仮想エージェントビルド済みトピックブロック

トピックブロックを再利用して、インシデントの作成や検索の実行など、ITSM 仮想エージェント Conversations の一般的な機能を実行します。

仮想エージェントデザイナー の [トピック] ページの [タイプ] リストを使用して、[トピックブロック] でソートします。トピックブロックの詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 仮想エージェントは、次のビルド済みのトピックブロックとテンプレートを提供します。

注: このトピックブロックの多くは、Service Management 仮想エージェントトピックブロックプラグイン (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) で利用できます。プラグインの詳細については、「ServiceNow プラグイン」を参照してください。

コンテキスト検索

コンテキスト検索トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	
context	検索コンテキスト (cxs_context_config) レコードの sys_id。検索に含まれるソースを定義します。たとえば、ソースにはナレッジベースまたはコミュニティを含めることができます。
クエリ	仮想エージェントの会話中にユーザーによって入力された検索キーワード。
portal	サービスポータルやヒューマンリソース (HR) ポータルなど、会話が開始されたポータル。 このポータルは sp、esc、csm、および hr などの URL サフィックスで、ここから検索結果が開きます。
kb_knowledge_base	ナレッジベース (kb_knowledge_base) レコードの sys_id。 コンテキスト内では、これらのナレッジベース記事のみを検索します。
出力パラメーター	
results_returned	検索結果が見つかった場合は [True]、それ以外の場合は [False]。
results_helpful	検索結果が役に立ったとユーザーが回答した場合は [True]、それ以外の場合は [False]。

インシデントの作成

このトピックブロックは、**[IT チケットのオープン]** 会話トピックを開始します。

インシデントトピックブロックの入出力パラメーターの作成

名前	説明
入力パラメーター	
caller	インシデント (incident) レコードを作成しているユーザーの名前。
short_description	インシデント (incident) レコードに入力された簡単な説明。
urgency	インシデント (incident) レコードに示されている緊急度レベル。
説明	インシデント (incident) レコードに入力された説明。
cmdb_ci	CMDB 構成アイテム
出力パラメーター	
created_incident_sys_id	新しく作成されたインシデントの返される sys_id。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MS Teams 会議リンクを作成 (廃止)

このトピックブロックは廃止されました。代わりに [MS Teams 会議リンクを取得] を使用してください。

ユーザーは 仮想エージェント を使用して Microsoft Teams 会議リンクを要求できます。このトピックブロックは、他のトピックに含めることができます。デフォルトでは、このトピックブロックはサイレントモードで実行し、出力メッセージは表示されません。

要件：Microsoft Teams Communication spoke (sn_msteams_com_spk) プラグイン

Zoom 会議リンクを作成

その他のアクションについては、[Zoom 会議のアクション] トピックブロックも使用できます。

ユーザーは 仮想エージェント を使用して Zoom 会議リンクを要求できます。このトピックブロックは、他のトピックに含めることができます。デフォルトでは、このトピックブロックはサイレントモードで実行し、出力メッセージは表示されません。

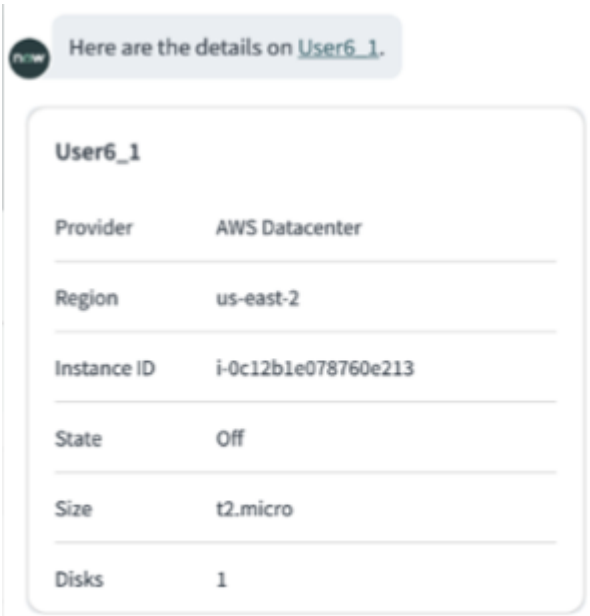
要件：Zoom spoke (com.sn.zoom.spoke) プラグイン

仮想マシンの説明

ユーザーは、仮想エージェントで [仮想マシンの管理] トピックを使用して、割り当てられた仮想マシン (VM) インスタンスの詳細を取得できます。詳細には、プロバイダー、リージョン、インスタンス ID などが含まれます。

基本フロー：

1. 説明する VM をユーザーが指定するか、ユーザーが選択できる利用可能な VM インスタンスのリストが仮想エージェントによって提供されます。
2. 仮想エージェント は要求された VM の詳細を提供します。
3. 追加の詳細を取得するには、提供されたリンクを選択します。このリンクからクラウドユーザーポータル にリダイレクトされます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想マシントピックブロックの入出力パラメーターを説明

名前	説明
入力パラメーター： vm_name	仮想マシンインスタンスの名前。
入力パラメーター： vm_sys_id	cmdb_ci_vm_instance テーブルの仮想マシンインスタンスの Sys ID
出力パラメーター： incident_short_description	インシデントレコードの簡単な説明 (記録されている場合)

パスワードリセット URL を表示

仮想エージェントでパスワードリセットが有効になっており、ユーザーが認証されている場合、このトピックブロックはパスワードリセットのリンクを返します。パスワードリセットが有効になっていない場合、ユーザーはサービスデスクに誘導されます。

このトピックブロックは 1 つの入力パラメーター *unlock_account* です。ユーザーが認証されている場合、値は *true* です。それ以外の場合、値は *false* です。

詳細については、「仮想エージェントのパスワードリセット」を参照してください。

このトピックブロックは 1 つの入力パラメーター *unlock_account* です。ユーザーが認証されている場合、値は *true* です。それ以外の場合、値は *false* です。

カタログアイテムを要求する

トピックブロックの詳細については、「仮想エージェントのサービスカタログ トピックブロック」を参照してください。

カタログアイテムの検索

トピックブロックの詳細については、「仮想エージェントの サービスカタログ トピックブロック」を参照してください。

仮想マシンを起動する

ユーザーは、[仮想マシンの管理] トピックを使用して、割り当てられた VM インスタンスを起動できます。VM が既に起動しているか、起動できない状態である場合、仮想エージェントはユーザーにその旨を通知します。

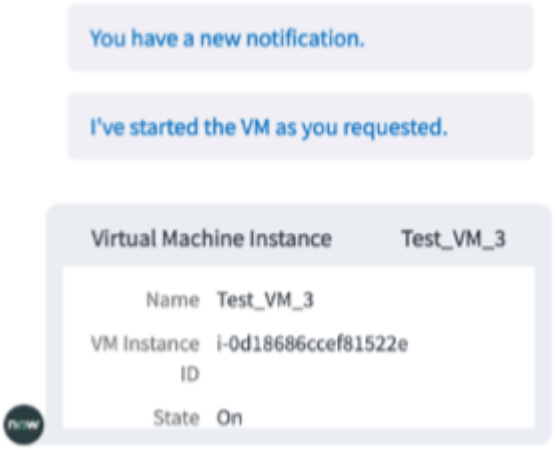
基本フロー：

1. 起動する VM をユーザーが指定するか、ユーザーが選択できる利用可能な VM インスタンスのリストが仮想エージェントによって提供されます。
2. 仮想エージェントは要求された VM の起動時に、ユーザーに対してアクション可能通知を送信します。

   仮想エージェントは、操作が失敗した場合にもユーザーに通知を送信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ユーザーは、詳細を表示するか、仮想マシンにログインするための追加の指示を要求するか、通知をスキップするかを選択できます。
4. ユーザーが追加のログイン指示を要求した場合、 仮想エージェント は指示を提供し、ユーザーはログインが成功したかどうかを確認できます。



[仮想マシンを起動する] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター： vm_name	仮想マシンインスタンスの名前。
出力パラメーター： incident_short_description	インシデントレコードの簡単な説明 (記録されている場合)

仮想マシンを停止する

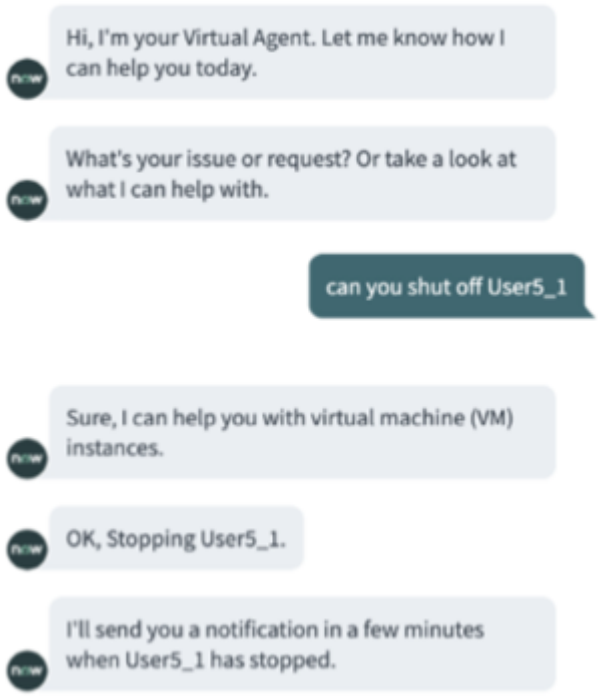
ユーザーは、[仮想マシンの管理] トピックを使用して、割り当てられた VM インスタンスを停止できます。VM が既に停止しているか、停止できない状態である場合、 仮想エージェント はユーザーにその旨を通知します。

基本フロー：

1. 停止する VM をユーザーが指定するか、ユーザーが選択できる利用可能な VM インスタンスのリストが仮想エージェントによって提供されます。
2. 仮想エージェントは要求された VM の停止時に、ユーザーに対してアクション可能通知を送信します。

   仮想エージェントは、操作が失敗した場合にもユーザーに通知を送信します。
3. ユーザーは、詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[仮想マシンを停止する] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター： vm_name	仮想マシンインスタンスの名前。
出力パラメーター： incident_short_description	インシデントレコードの簡単な説明 (記録されている場合)

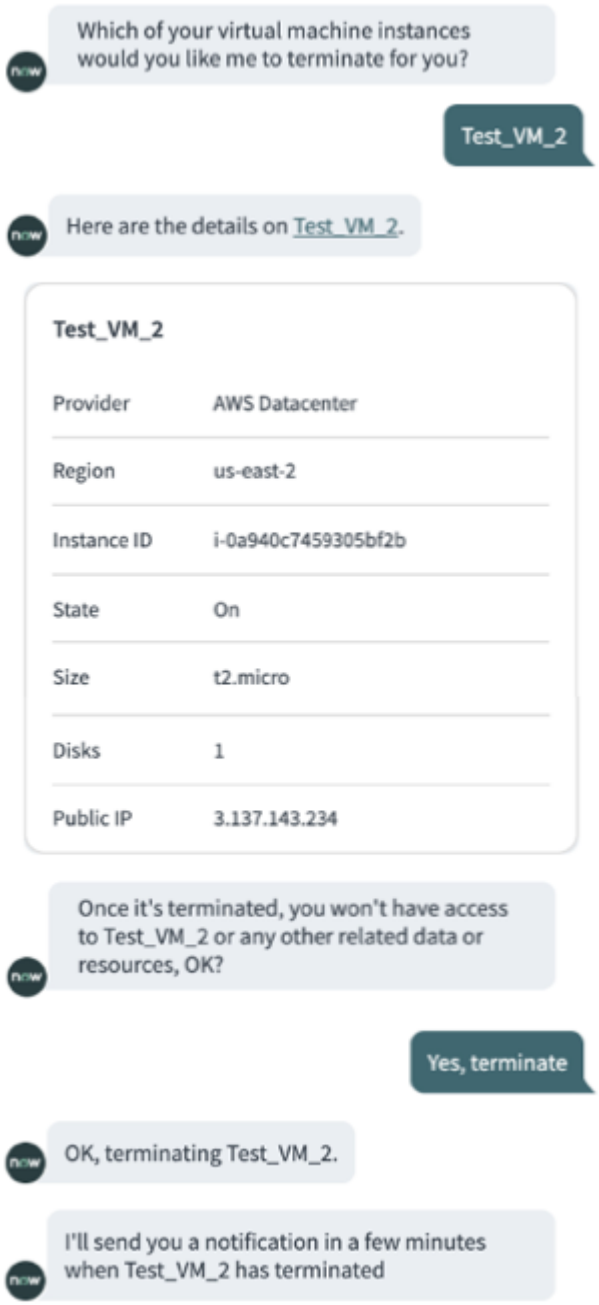
仮想マシンを終了する

ユーザーは、[仮想マシンの管理] トピックを使用して、割り当てられた仮想マシン (VM) インスタンスを終了できます。VM が既に終了しているか、終了できない状態である場合、 仮想エージェントはユーザーにその旨を通知します。

基本フロー：

1. 終了する VM をユーザーが指定するか、ユーザーが選択できる利用可能な VM インスタンスのリストが仮想エージェントによって提供されます。
2. 仮想エージェント は終了が要求された VM の詳細を提供します。
3. 仮想マシンの終了は永続的なアクションであるため、ユーザーは操作を続行することを確認する必要があります。
4. 要求された仮想マシンが終了すると、仮想エージェントはアクション可能通知をユーザーに送信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[仮想マシンを終了する] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター： vm_name	仮想マシンインスタンスの名前。
出力パラメーター： incident_short_description	インシデントレコードの簡単な説明 (記録されている場合)

Cisco Webex のトラブルシューティング

ユーザーは、一般的な Webex の問題に対する解決策を見つけることができます。このトピックブロックは、[コラボレーションアプリケーション] トピックで使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーが、問題についての静的ヘルプコンテンツに満足できない場合、AI 検索またはコンテキスト検索が代替になります。検索のタイプは、システムのプロパティ *sn_itsm_va.fallback_search_option* によって指定されます。

Cisco Webex トピックブロックの入出力パラメーターのトラブルシューティング

名前	説明
入力パラメーター	
issue	ユーザーアプリケーションの問題
出力パラメーター	
user_query	代替検索に使用される問題の文字列

Microsoft Teams のトラブルシューティング

ユーザーは、一般的な Microsoft Teams の問題に対する解決策を見つけることができます。このトピックブロックは、[コラボレーションアプリケーション] トピックで使用されます。

ユーザーが、問題についての静的ヘルプコンテンツに満足できない場合、AI 検索またはコンテキスト検索が代替になります。検索のタイプは、システムのプロパティ *sn_itsm_va.fallback_search_option* によって指定されます。

Microsoft Teams トピックブロックの入出力パラメーターのトラブルシューティング

名前	説明
入力パラメーター	
issue	ユーザーアプリケーションの問題
出力パラメーター	
user_query	代替検索に使用される問題の文字列

Zoom のトラブルシューティング

ユーザーは、一般的な Zoom の問題に対する解決策を見つけることができます。このトピックブロックは、[コラボレーションアプリケーション] トピックで使用されます。

ユーザーが、問題についての静的ヘルプコンテンツに満足できない場合、AI 検索またはコンテキスト検索が代替になります。検索のタイプは、システムのプロパティ *sn_itsm_va.fallback_search_option* によって指定されます。

Zoom トピックブロックの入出力パラメーターのトラブルシューティング

名前	説明
入力パラメーター	
issue	ユーザーアプリケーションの問題
出力パラメーター	
user_query	代替検索に使用される問題の文字列
ticket_description	IT チケットの作成に使用される問題の文字列

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想マシン操作 AWS

ユーザーは Cloud Access Interface を使用して、Amazon AWS でプロビジョニングされた仮想マシンでアクションを実行できます。ユーザーに sn_managevm_va.cai_vm_user ロールが必要です。

このトピックブロックは、[仮想マシン管理 CAI] ビルド済みトピックで使用されます。使用可能なアクションには、停止、開始、終了、または 仮想マシンの説明があります。

仮想マシン操作 Azure

ユーザーは Cloud Access Interface を使用して、Microsoft Azure でプロビジョニングされた仮想マシンでアクションを実行できます。ユーザーに sn_managevm_va.cai_vm_user ロールが必要です。

このトピックブロックは、[仮想マシン管理 CAI] ビルド済みトピックで使用されます。使用可能なアクションには、停止、開始、終了、または 仮想マシンの説明があります。

従業員エクスペリエンスのトピックブロック

ITSM 仮想エージェント は Microsoft Exchange Onlineでの会議の管理に役立ちます。会議管理 EXO v1.0 トピックを使用して、会議をスケジュール、再スケジュール、およびキャンセルできます。

仮想エージェントデザイナー の [トピック] ページの [カテゴリ] リストを使用し、[セルフサービス] によりソートして、すべての従業員エクスペリエンスのトピックブロックを表示します。

トピックブロックの詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」を参照してください。

会議のキャンセル EXO

ユーザーは、会議のキャンセルを要求するメッセージを仮想エージェントに送信できます。

[会議のキャンセル **EXO**] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	
開始日時	会議の開始日時 (UTC)
終了日時	会議の終了日時 (UTC)
出力パラメーター	
status	会議のキャンセルステータスを返します。
status_code	会議の次のいずれかのステータスコードを返します。 • MEETING_CANCELLED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

会議室の空室状況

ユーザーは会議に利用可能な会議室を選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[会議室の空室状況] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	
ルームの場所 (Room Location)	会議室の場所。
ルームのキャパシティ (Room Capacity)	会議室の収容人数。
開始日時	会議の開始日時 (UTC)
期間	会議の期間 (分)。値は 15 分のセグメント単位で *15* から *1440* (1 日) まで増加します。
出力パラメーター	
selected_room_info	選択した会議室の名前。
booking_info	追加の予約情報 (場所、開始時間、会議の期間) を示す JSON 文字列。
status	会議のステータスを返します。
status_code	会議の次のいずれかのステータスコードを返します。 • NO_EMAIL_FOUND • TECHNICAL_ISSUE • INVALID_SCHEDULE_INFO • INVALID_EMAIL • NO_ROOMS_AVAILABLE • ROOMS_SELECTED • ROOMS_VIEWED

MS Teams 会議リンクの取得

Microsoft Teams Communictations スポーク (sn_msteams_com_spk) がインスタンスにインストールされている場合、ユーザーは招待状とともに Microsoft Teams 会議リンクを送信できます。

[MS Teams 会議リンクの取得] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	
email_id	会議の主催者のメールアドレス。
meeting_subject	会議の件名。
silent_mode	トピックブロックがメッセージ出力を生成するかどうかを決定します。値が *true* の場合、トピックブロックは出力メッセージを生成しません。
service_user_azure	ユーザーのサービスアカウント Azure ID。これは、Microsoft Teams 会議で会議を開始するために使用されます。スクリプト変数を使用してユーザー ID を渡します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[MS Teams 会議リンクの取得] トピックブロックの入出力パラメーター (続く)

名前	説明
出力パラメーター	
url	Microsoft Teams 会議 URL
meeting_id	Microsoft Teams 会議 ID
output_status	アクションが正常に完了したかどうかを示します。
output_error_message	会議リンクが生成されなかったことを示すエラーメッセージ。

会議の再スケジュール **EXO**

ユーザーは 仮想エージェント に会議の再スケジュールを要求するメッセージを送信するか、希望のテンプレートを選択して [会議を再スケジュール] を選択できます。

[会議の再スケジュール **EXO]** トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	
開始日時	会議の現在の開始日時 (UTC)
終了日時	会議の現在の終了日時 (UTC)
再スケジュール日時 (Rescheduled Date)	会議の新しい日時 (UTC)
期間	会議の期間 (分)。値は 15 分のセグメント単位で *15* から *1440* (1 日) まで増加します。
出力パラメーター	
status	会議の再スケジュールステータスを返します。
status_code	会議の次のいずれかのステータスコードを返します。 • MEETING_RESCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

会議のスケジュール **EXO**

ユーザーは 仮想エージェント に会議のスケジュールを要求するメッセージを送信するか、希望のテンプレートを選択して [会議を設定] を選択できます。

[会議のスケジュール **EXO]** トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	
出席者	会議に招待されたユーザーのメールアドレス。複数の出席者のメールアドレスはカンマで区切ります。
件名	会議の件名。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[会議のスケジュール **EXO**] トピックブロックの入出力パラメーター (続く)

名前	説明
会議の日付	ユーザーのタイムゾーンでの会議の開始日付。
会議の時間	会議の時刻 (分)。 たとえば、午後 11:26 の場合、値は *1406* です。
期間	会議の期間 (分)。値は 15 分のセグメント単位で *15* から *1440* (1 日) まで増加します。
リソースタイプ	会議に必要なリソース。次の値が含まれます。 • *Virtual*：Zoom などの会議ソフトウェアが必要です。 • *Conference*：部屋を予約する必要があります。 • *Hybrid*：会議ソフトウェアと部屋の両方が必要です。 • *None*：追加のリソースは必要ありません。
会議アプリケーション	会議用の会議ソフトウェアツール。次の値が含まれます。 • *Teams* • *Webex* • *Zoom* • *None*
本文	会議のアジェンダ
サービスユーザー Azure ID	Microsoft Teams 会議のユーザーのサービスアカウント Azure ID。
出力パラメーター	
event_id	再スケジュールされた会議の ID
status	会議のステータスを返します。
status_code	会議の次のいずれかのステータスコードを返します。 • MEETING_SCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • NO_MEETING_SELECTED

Webex 会議のアクション

Cisco Webex Teams spoke (sn_cisco_teams_spk) がインスタンスにインストールされている場合、ユーザーは招待状とともに Webex 会議リンクを送信できます。

[Webex 会議のアクション] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	
アクション	会議の Webex アクション。次の値が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Webex 会議のアクション] トピックブロックの入出力パラメーター (続く)

名前	説明
	• *Schedule* • *Reschedule* • *Cancel*
開始日時	会議の現在の開始日時 (UTC)
期間	会議の期間 (分)。値は 15 分のセグメント単位で *15* から *1440* (1 日) まで増加します。
ユーザー ID	会議の主催者のメールアドレスまたはユーザー ID。
会議の件名	会議の件名。
アジェンダ	会議のアジェンダ
会議 URL	仮想会議の参加 URL。
会議の招待者	招待されたユーザーのメールアドレス (カンマ区切り)。
出力パラメーター	
meeting_url	仮想会議の参加 URL。
output_status	会議のステータスを返します。
status_code	会議の次のいずれかのステータスコードを返します。 • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING

Zoom 会議のアクション

Zoom spoke (com.sn.zoom.spoke) がインスタンスにインストールされている場合、ユーザーは招待状とともに Zoom 会議リンクを送信できます。

[Zoom 会議のアクション] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	
アクション	会議の Zoom アクション。値は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Zoom 会議のアクション] トピックブロックの入出力パラメーター (続く)

名前	説明
	• スケジュール • 再スケジュール • キャンセル
ユーザー ID	アカウントユーザーの ID またはメールアドレス。
開始日時	会議の現在の開始日時 (UTC)
期間	会議の期間 (分)。値は 15 分のセグメント単位で *15* から *1440* (1 日) まで増加します。
会議の件名	会議の件名。
アジェンダ	会議のアジェンダ
会議 ID	仮想会議に割り当てられた一意の Zoom ID。
出力パラメーター	
output_status	会議のステータスを返します。
status_code	会議の次のいずれかのステータスコードを返します。 • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING
meeting_url	仮想会議の参加 URL。

ITSM 仮想エージェント ビルド済みのアクション可能通知

処理待ちのタスクまたはアラートに基づいて、仮想エージェント を通じて従業員にインタラクティブメッセージを送信します。最も一般的な ITSM インシデントのいくつかを ITSM 仮想エージェント に回避させ、サービスデスク へのインシデントの量を減らし、従業員が解決チャネルとして ITSM 仮想エージェント を利用できるようにします。

アクション可能な通知

アクション可能通知は、ユーザーが非会話型サービスチャネルで特定のアクションを実行したときに、仮想エージェント がエンドユーザーに送信する対話型メッセージです。これらの通知には、受信者がコメントの追加やライブエージェントの要求などの特定のアクションを実行できるボタンがあります。アクション可能な通知を作成するときは、公開された仮想エージェントトピック、スクリプト可能なアクション、または実行するアクションを処理するフローアクションにアクションを関連付けます。たとえば、従業員がメールまたは ServiceNow® サービスポータルを介してインシデントを送

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

信し、従業員からの更新情報やアクションが必要な場合、仮想エージェント は通知を送信できます。従業員は、エージェント人員を関与させることなく、仮想エージェント 会話でインシデントを直接解決できます。

アドミンまたは 仮想エージェント アドミン (virtual_agent_admin) ユーザーが、通知と ITSM 仮想エージェント Conversation トピックをアクティブ化します。

独自のカスタム通知を作成するには、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

ITSM ビルド済みのアクション可能通知

ITSM 仮想エージェントでは次のビルド済み通知を利用できます。これらの通知を使用するには、事前に フローデザイナー でアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

目的	ビルド済みの通知
インシデントの変更をユーザーに通知	ITSM 仮想エージェント のインシデントに対するアクション可能通知
サービスカタログ 要求の変更をユーザーに通知	ITSM 仮想エージェントの サービスカタログ 要求に対するアクション可能通知
変更要求または KB 記事の承認をユーザーに通知	ITSM 仮想エージェントの承認のためのアクション可能通知
パスワードの有効期限が近づいている場合にユーザーに通知	仮想エージェントのパスワードリセットのアクション可能通知
仮想マシンの変更をユーザーに通知	ITSM 仮想エージェントの仮想マシンに対するアクション可能通知
仮想エージェント でエンドユーザーの問題を解決できるトピックが見つかった場合にユーザーに通知	問題の自動解決 に関する ITSM 仮想エージェントのアクション可能通知

関連情報

ITSM 仮想エージェント向けの問題の自動解決

仮想エージェントの問題の自動解決を使用

ITSM 仮想エージェント のインシデントに対するアクション可能通知

ITSM 仮想エージェントからの通知により、処理待ちのタスクとインシデントアラートを従業員に通知します。

使用するには、フローデザイナー で通知をアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

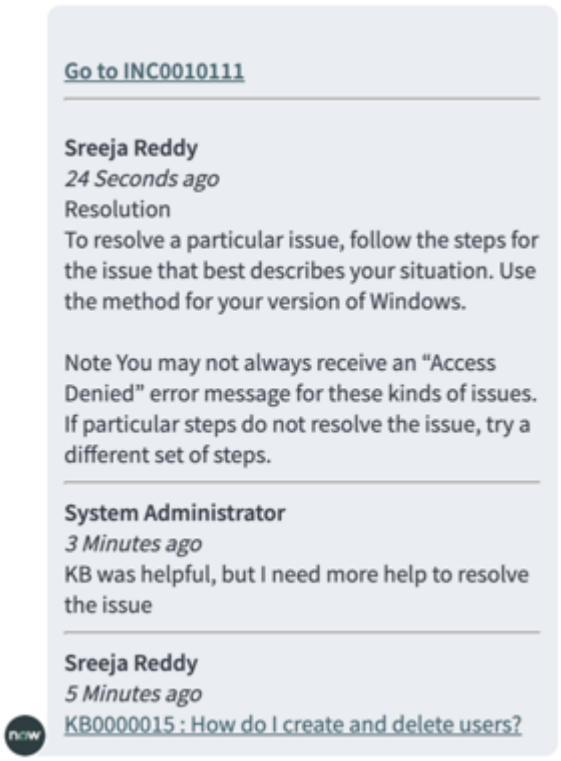
コメントされたインシデント

誰かがインシデントにコメントを追加すると、エンドユーザーに通知されます。エンドユーザーは、コメントの表示、インシデントの解決、または通知のスキップを選択できます。

エンドユーザーが [コメントを表示] を選択すると、仮想エージェント はインシデントに関する最新の 3 つのコメントを表示します。

最新のコメントを表示した後に、エンドユーザーは自分のコメントと画像を追加することを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

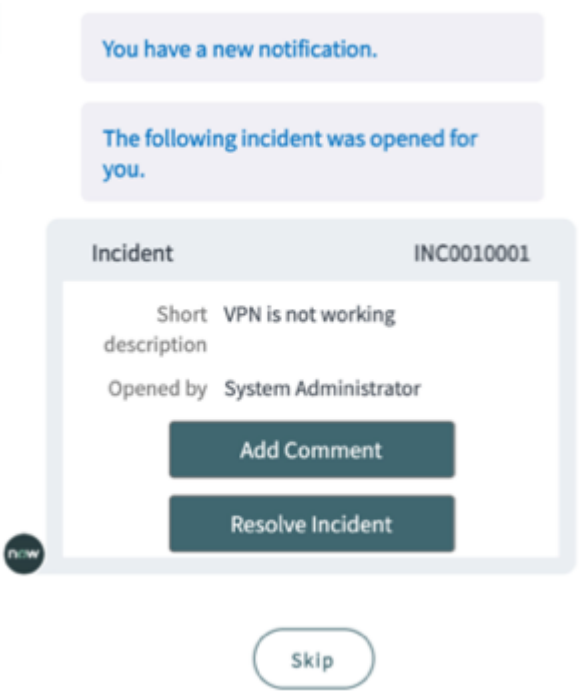


発信者の代理によるインシデント

エンドユーザーは、誰かが代理でインシデントをオープンするたびにこの通知を受信します。エンドユーザーは、インシデントへのコメントの追加、インシデントの解決、または通知のスキップを選択できます。

エンドユーザーが [コメントを追加] を選択した場合、仮想エージェント はインシデントへの URL を提供し、エンドユーザーはチャットにコメントを直接入力できます。

エンドユーザーが [インシデントの解決] を選択した場合、仮想エージェント はインシデントを解決し、インシデント URL を提供します。



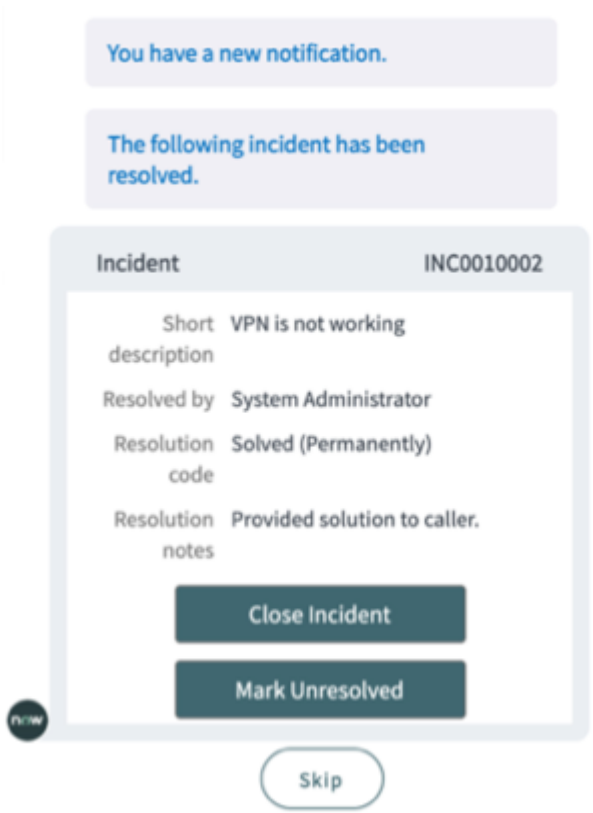
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決済みインシデント

エンドユーザー以外の誰かがインシデントのいずれかを解決するたびに、エンドユーザーはこの通知を受信します。エンドユーザーは、インシデントのクローズ、インシデントを未解決としてマーク、または通知のスキップを選択できます。

エンドユーザーがインシデントを未解決としてマークすることを選択した場合、仮想エージェント はチャットを通じてエンドユーザーからのコメントを直接追加し、インシデントを再開します。

エンドユーザーがインシデントをクローズすることを選択した場合、仮想エージェント はインシデントをクローズし、インシデント URL を提供します。



インシデントの更新

エンドユーザーは、誰かがインシデントを更新するたびにこの通知を受信します。エンドユーザーは、インシデントへのコメントの追加、インシデントの解決、または通知のスキップを選択できます。

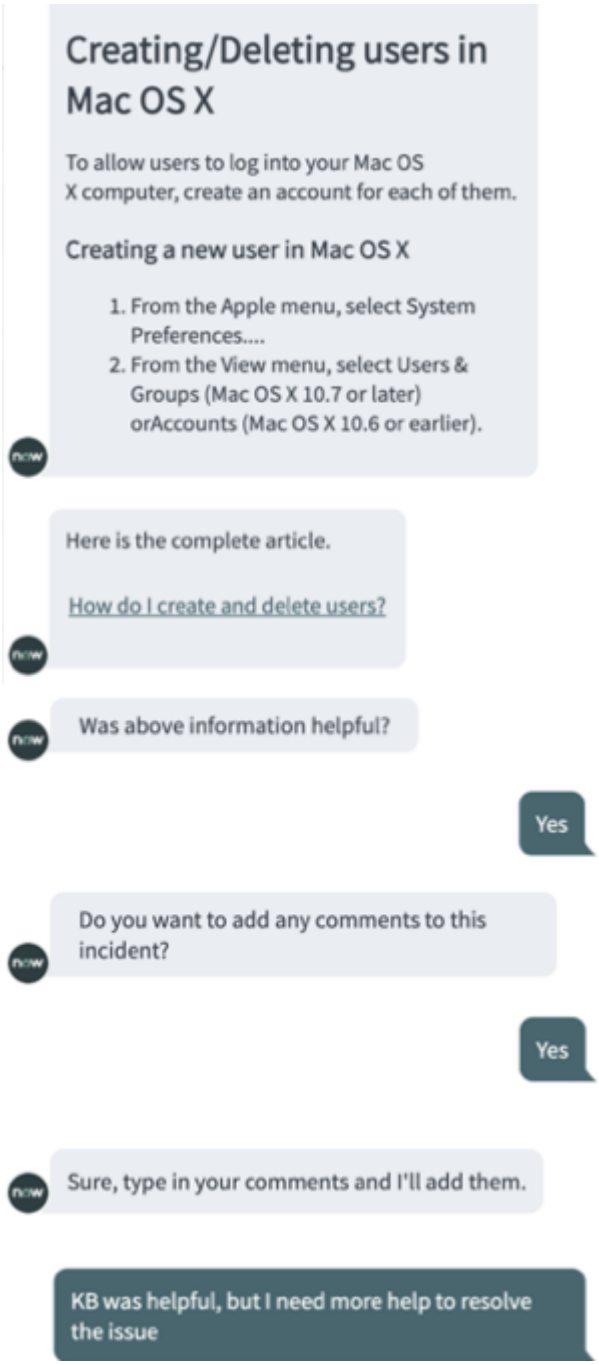
インシデントに添付された KB (廃止)

ナレッジベース 記事がインシデントに添付されると、エンドユーザーは 仮想エージェント からこの通知を受信します。エンドユーザーは、記事の表示、インシデントの解決、または通知のスキップを選択できます。

記事を表示することエンドユーザーが選択した場合、仮想エージェント は完全な記事へのスニペットとリンクを表示します。

エンドユーザーは、フィードバックの提供や、インシデントへのコメント追加も可能です☒

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM 仮想エージェントの サービスカタログ 要求に対するアクション可能通知

ITSM 仮想エージェントからの通知により、サービスカタログ のタスクとアラートを従業員に通知します。

フローデザイナー でこれらの通知をアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

Citrix プロビジョン通知

Citrix セッションまたはアプリケーションに変更が発生するたびに、エンドユーザーに通知されます。Citrix 用のビルド済みトピックの詳細については、「ITSM 仮想エージェント の Citrix セッション ビルド済みトピック」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

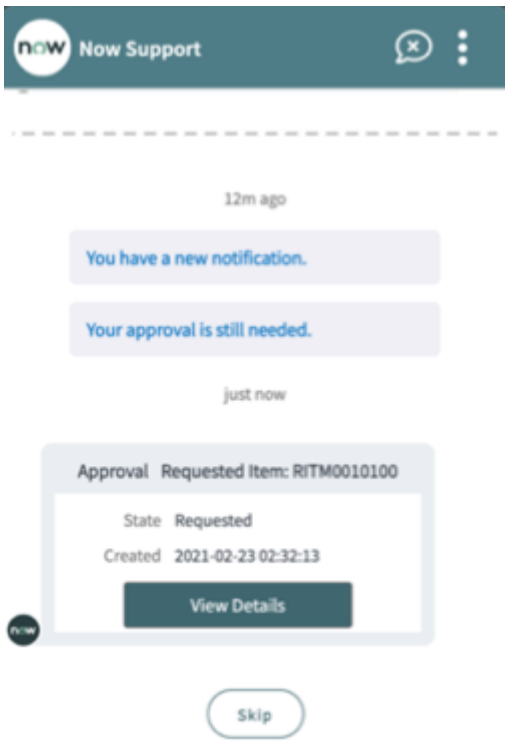
要求が承認または却下される

仮想エージェントは汎用 サービスカタログ 要求の要求者に通知を送信します。要求者は、詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

要求アイテム承認のリマインダー

仮想エージェントは、サービスカタログ 要求の承認者に通知を送信します。要求者は、要求の詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

承認者は、チャットで要求を直接承認または却下できます。承認者は、チャットで却下された要求にコメントを直接追加することもできます。

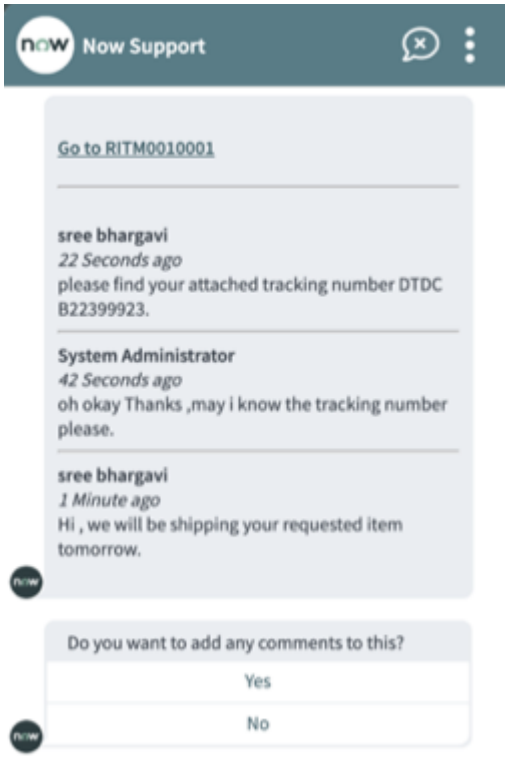


要求アイテムにコメントが追加

仮想エージェントは、新規コメントが要求に追加されたときに、サービスカタログ アイテムを要求した従業員に通知を送信します。要求者は、コメントを表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

要求者が [コメントを表示] を選択すると、仮想エージェント に最新の 3 つのコメントが表示され、要求者は自分のコメントを追加することを選択できます。

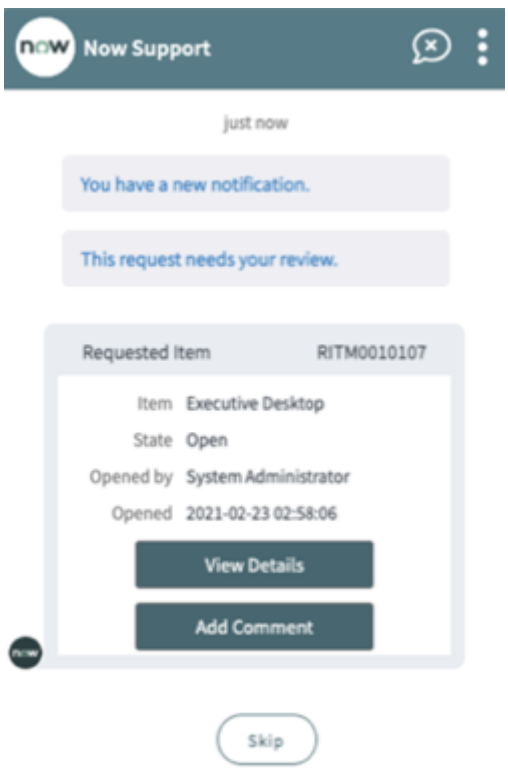
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



要求者はコメントを入力し、仮想エージェント はチャットからの新規コメントを直接追加します。

要求者の代わりにアイテムが要求された

仮想エージェントは、エンドユーザーの代理によって サービスカタログ 要求が開かれると、通知をエンドユーザーに送信します。要求者は、要求の詳細を表示するか、チャットにコメントを直接追加するか、通知をスキップするかを選択できます。



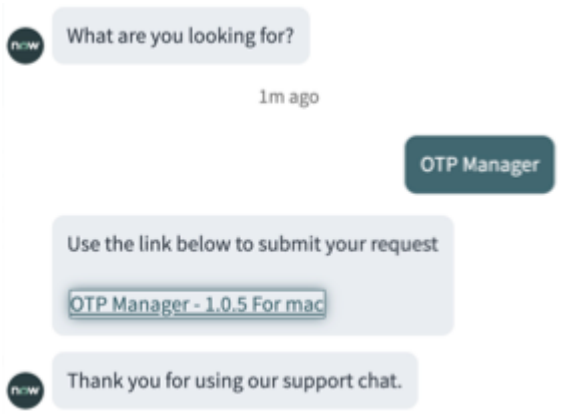
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求されたアイテムの更新

仮想エージェントは、ステータスが変更されるたびに サービスカタログ 要求の要求者に通知を送信します。要求者は、詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

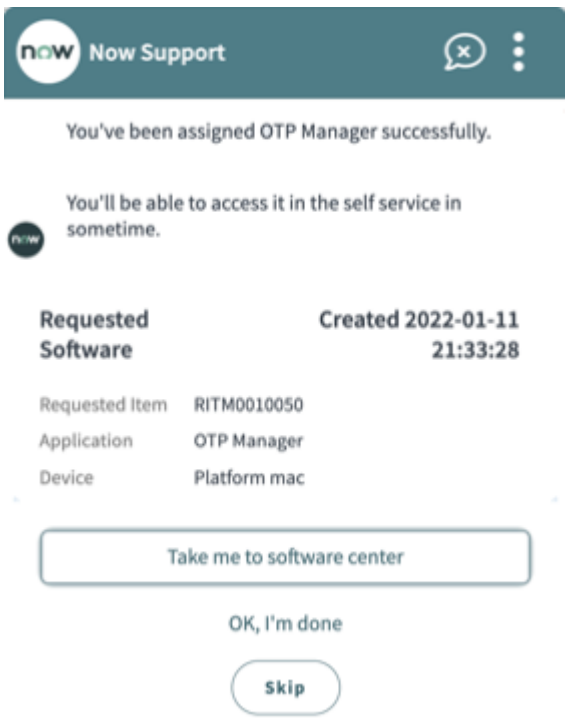
ソフトウェアのインストール

エンドユーザー (要求者) は、[以下のリンクを使用して、要求を送信してください] の下に表示されるリンクを選択することで、ソフトウェアカタログからソフトウェアの要求を送信できます。



送信された要求が承認されると、仮想エージェントは、ソフトウェアがアサインされ、まもなく利用可能になることを知らせるアクション可能通知をエンドユーザーに送信します。

注: エンドユーザーは、クライアントソフトウェアディストリビューション を使用している必要があります。



要求者は次のことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ソフトウェアセンターに移動 **(Take me to the software center)**] を選択して、ソフトウェア要求の詳細を表示します。
- 必要に応じて、[はい、終了しました **(OK, I'm done)**] を選択して、関連するナレッジベース (KB) 記事のリストを表示します。

  デフォルトでは、仮想エージェント は sc_2_kb テーブルに含まれる記事を表示します。アドミニストレーターは、*sn_itsm_va.cat_item_related_kb* システムプロパティの値を変更することで、使用するテーブルを定義できます。

ITSM 仮想エージェントの承認のためのアクション可能通知

ITSM 仮想エージェントからの通知により、要求の承認を従業員に通知します。

使用するには、フローデザイナー で通知をアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

ITSM 仮想エージェントの承認が必要なデフォルトのアクション可能通知には、次のようなものがあります。

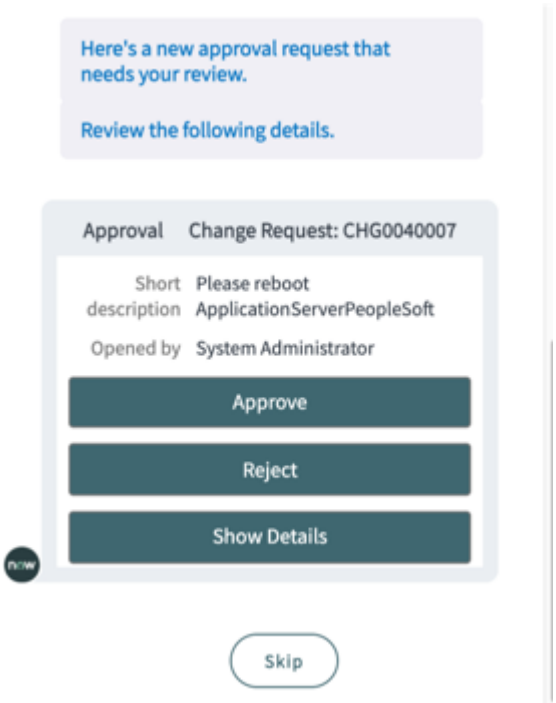
要求アイテムの承認要求

仮想エージェントは、サービスカタログ アイテム要求の承認者に通知を送信します。要求者は、要求の詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

承認者は、チャットで要求を直接承認または却下できます。承認者は、チャットで却下された要求にコメントを直接追加することもできます。

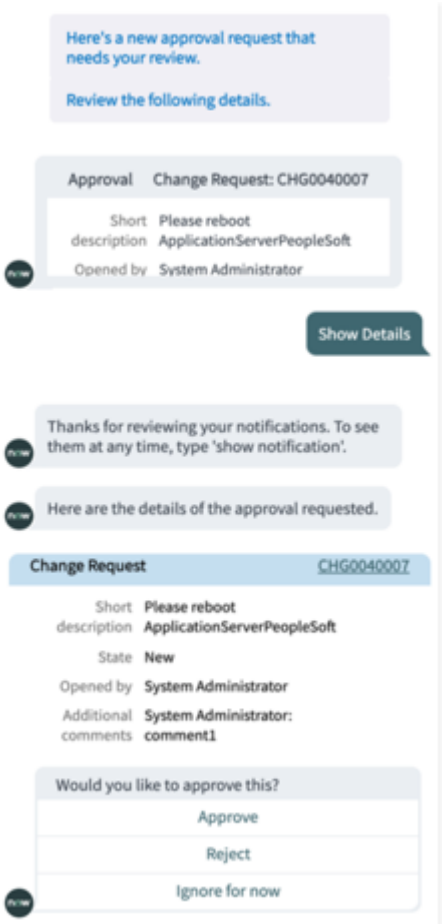
要求の承認要求

変更の承認が要求されると、仮想エージェントは、変更要求を行ったエンドユーザーに通知を送信します。エンドユーザーは、要求者または承認者のいずれかになります。仮想エージェント は、該当する場合エンドユーザーに通知を送信します。エンドユーザーは、要求を承認または却下したり、詳細を確認したり、通知をスキップしたりすることができます。



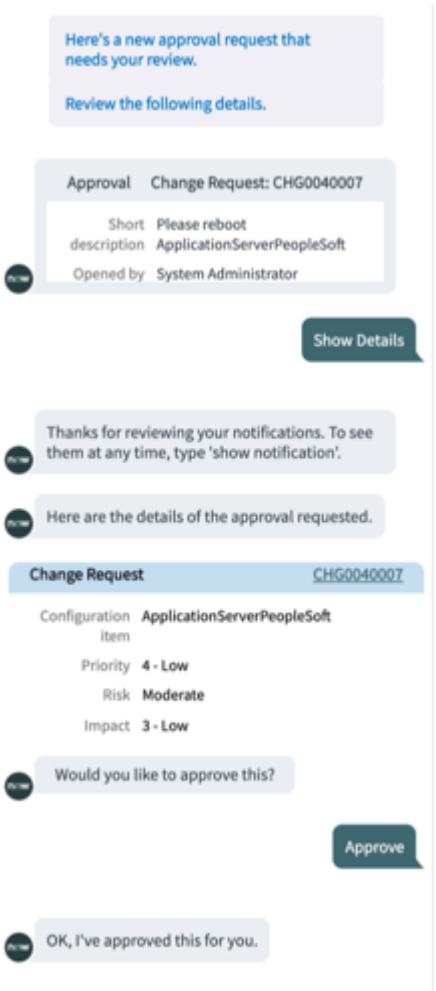
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以下に示すフィールドは、タスクテーブルのデフォルトフィールドです (タスク拡張テーブルには [詳細を表示] フィールドは設定されていません)。



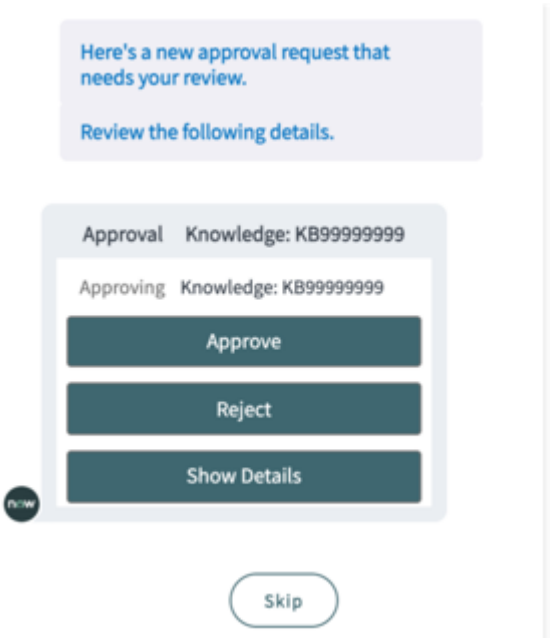
以下のフィールドは、_show_approval_details_ topic で設定されたフィールドです ([詳細を表示] フィールドは タスク拡張テーブルに設定されています)。アドミンユーザーは、トピックを複製し、トピック内で approval_default_task_fields スクリプト変数を編集することで、これらのフィールドを設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



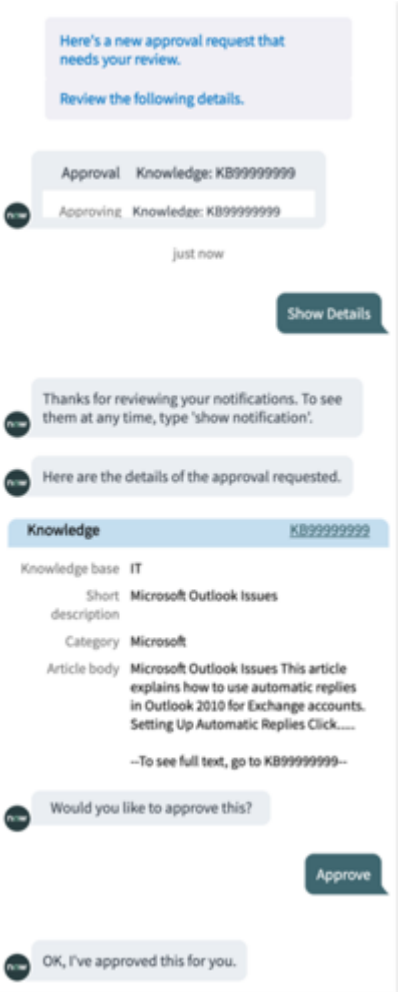
KB 要求が承認または却下される

ナレッジ記事の承認が要求されたときに、仮想エージェントが通知を送信します。エンドユーザーは、要求の承認/却下、詳細の表示、または通知のスキップを行います。



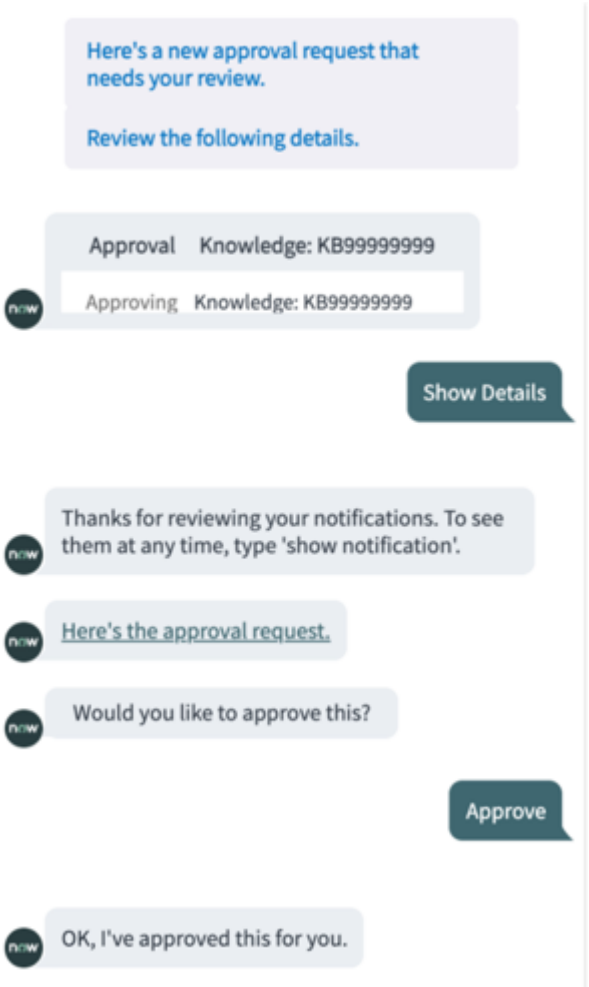
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ここに表示されるフィールドは、 _show_approval_details_ topic で設定されたフィールドです。アドミンユーザーは、トピックを複製し、トピック内で approval_default_task_fields スクリプト変数を編集することで、これらのフィールドを設定できます。



タスク以外のテーブルの場合、_show_approval_details_ topic にフィールドが設定されていないと、レビュー対象レコードへのリンクがあるメッセージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



その他の承認

仮想エージェントは、タスク以外のレコード (ナレッジベース記事など) の承認が必要な場合、承認者に通知を送信します。要求者は、要求の詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

要求承認のリマインダー

仮想エージェントは、処理待ちの サービスカタログ 要求の承認者にリマインド通知を送信します。要求者は、要求の詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

要求が承認または却下される

仮想エージェントは、要求が承認または却下されたときに、サービスカタログ アイテムの要求者に通知を送信します。要求者は、要求の詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

タスクの承認

仮想エージェントは、レビューと承認が必要な新しく作成されたタスクについて承認者に通知します。

この通知は、変更や標準的な変更などのタスクには適用されません。また、要求 (sc_requests) および要求アイテム (sc_req_item) にも適用されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントのパスワードリセットのアクション可能通知

仮想エージェントを使用して、パスワードの有効期限が近づいている場合に従業員に通知します。

フローデザイナー でこの通知をアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

パスワード有効期限のリマインダー

仮想エージェントは、パスワードの有効期限が近づいている場合にユーザーに通知します。ユーザーは、ログインしていなくてもパスワードをリセットしてアカウントのロックを解除できます。ユーザーはログインすると、パスワードの変更などのすべてのアクションを実行できます。パスワードを変更またはリセットした後、ユーザーは次の 24 時間パスワードを変更またはリセットできません。

パスワード有効期限の構成方法の詳細については、「パスワード有効期限リマインダーの設定」を参照してください。

ITSM 仮想エージェントの仮想マシンに対するアクション可能通知

仮想マシン (VM) インスタンスが変更されたときにユーザーに通知します。

使用するには、フローデザイナー で通知をアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

VM 起動エラー

仮想マシンインスタンスの変更に失敗すると、エンドユーザーに通知されます。たとえば、仮想マシンが起動または停止しなかった場合などです。仮想マシンのビルド済みトピックの詳細については、「ITSM 仮想エージェント の仮想マシンのビルド済みトピック」を参照してください。

VM 起動の成功

仮想マシンインスタンスの変更に成功すると、エンドユーザーに通知されます。たとえば、仮想マシンが正常に起動または停止した場合などです。仮想マシンのビルド済みトピックの詳細については、「ITSM 仮想エージェント の仮想マシンのビルド済みトピック」を参照してください。

問題の自動解決 に関する ITSM 仮想エージェントのアクション可能通知

仮想エージェントがエンドユーザーのインテントに一致するトピックを見つけたときに従業員に通知します。

問題の自動解決 は、仮想エージェントを介して、機械学習モデルがエンドユーザーのインテントに一致するトピックを見つけたとき、優先チャットチャネルのエンドユーザーに直接アクション可能通知を送信します。問題の自動解決 が有効化され、かつエンドユーザーが通知にサブスクライブしている必要があります。

アクション可能通知には、エンドユーザーが選択できるボタンが含まれています。各ボタンは、問題の自動解決 が有効なトピックにマッピングされます。エンドユーザーの選択に基づき、一致したトピックのロジックに従って 問題の自動解決 のさまざまな側面が実行されます。

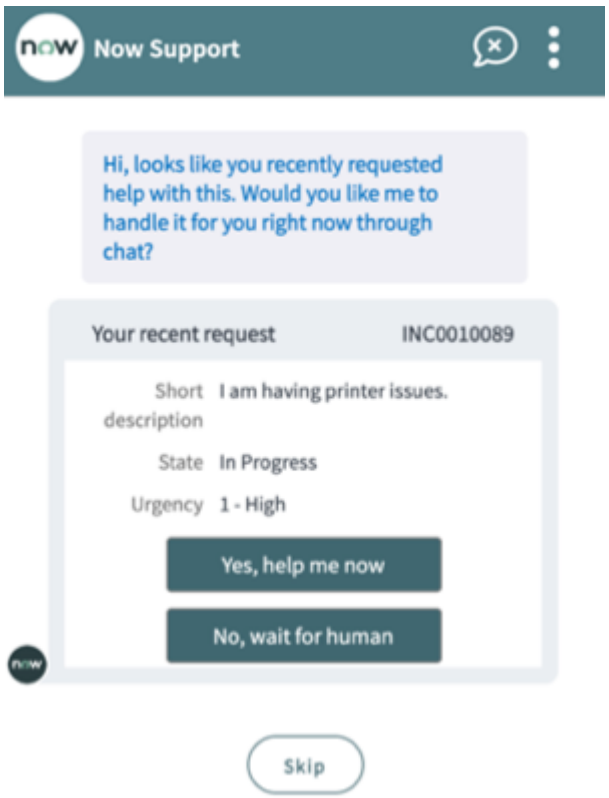
問題の自動解決 の詳細については、「問題の自動解決の使用」および「ITSM 仮想エージェント向けの問題の自動解決」を参照してください。

> **注:** 使用するには、フローデザイナー で通知をアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題の自動解決

インシデントが作成され、そのインシデントの簡単な説明が既存の 問題の自動解決 トピックインテントに関連している場合、エンドユーザーはこの通知を受信します。エンドユーザーは、仮想エージェント サポートを受け入れるか、人間エージェントを待つか、通知をスキップするかを選択できます。



エンドユーザーが 仮想エージェント サポートを受け入れると、一致した 問題の自動解決 トピックが実行され、仮想エージェント が問題を解決するための提案を提供します。

仮想エージェント が問題を解決するための提案を提供した後、エンドユーザーはこれらの提案が成功したかどうかを示し、チケットをクローズするか、オープンのままにするかを選択できます。エンドユーザーがチケットをオープンのままにすることを選択した場合、仮想エージェント はライブエージェントにチケットをアサインします。

問題の自動解決 リマインダー

エンドユーザーは、支援する仮想サポートが見つかったことのリマインドのためにこの通知を受け取ります。エンドユーザーは、仮想エージェント サポートを受け入れるか、人間エージェントを待つか、通知をスキップするかを選択できます。

ITSM 仮想エージェント向けの問題の自動解決

一般的な ITSM インシデントを ITSM 仮想エージェントに積極的に転送することができます。既存の ITSM 仮想エージェント会話で問題を解決できる場合は、エンドユーザーが非会話型サービスチャネルを介してインシデントを送信した後に、 会話を開始します。

問題の自動解決の理解

問題の自動解決はITSM 仮想エージェントを使用して、ユーザーの優先チャットチャネルでの会話を通じてインシデントを積極的に解決できます。問題の自動解決フローは次の手順に従います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エンドユーザーが ServiceNow® サービスポータル やメールなどの非会話サービスチャネルを介してインシデントを作成すると、自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルは問題の自動解決が有効な一致するインテントをチェックします。
- 一致するインテントとトピックが見つかった場合、問題の自動解決は既存のチャットチャネルでエンドユーザーにアクション可能通知を送信します。ユーザーはサポートを承認または拒否できます。
- エンドユーザーがサポートを受け入れると、問題の自動解決は一致したITSM 仮想エージェント会話を呼び出してインシデントを解決します。
- 会話が完了すると、ユーザーは会話によってインシデントが解決されたかどうかを示し、チケットをオープンのままにするか、クローズするかを選択できます。
- 一致する問題の自動解決インテントが見つからない場合、追加されたインテントとともに AI 検索が代替として有効になります。詳細については、「問題の自動解決で AI 検索 を有効にする」を参照してください。

問題の自動解決からインシデントがアサイン解除された場合

次のいずれかの条件が当てはまる場合、インシデントは問題の自動解決からアサイン解除され、エージェントにルーティングされます。

- 一致したインテントには、インシデントと同じドメインに一致するトピックがない。
- 一致したトピックでは問題の自動解決が有効になっていない。
- エンドユーザーは通知に登録していない。
- エンドユーザーが仮想エージェント会話を拒否、無視、または破棄している。
- 一致したトピックで問題が解決しなかった。

インシデントが問題の自動解決からアサインされる場合

インシデントは問題の自動解決からアサインされ、トピックに対するインテントがインシデントに一致すると仮想エージェントにルーティングされます。

SLA と通知をチェックして、インシデントテーブルに対するインスタンスの SLA と通知のセットアップに関する問題を回避するために、「[アサイン先] が空」の条件をトリガーするかどうかを確認する必要があります。

SLA と通知のトリガー条件を「[アサイン先] が空」に更新するか、[アサイン先] フィールドが [仮想エージェント]に設定されていることを確認します。

問題の自動解決ダッシュボード

問題の自動解決ダッシュボードは、仮想エージェントの会話に基づいて、インシデント回避の有効性のメトリクスを提供します。このダッシュボードには、admin ロール、virtual_agent_admin ロール、chat_analytics_viewer ロール、または iar_admin ロールを持つユーザーのみがアクセスできます。ダッシュボードは、問題の自動解決の使用状況とインシデント解決の成功率の両方を追跡します。ユーザーは、次の ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス KPI を使用して、問題の自動解決に転送されたタスクと、問題の自動解決の全体的な成功を確認できます。

- 問題の自動解決によって解決されたタスクの数
- 要求者が無視した通知の数。
- 要求者が応答した問題の自動解決によって解決されなかったタスクの数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードを表示するには、[すべて] > [対話型インターフェース] > [対話型アナリティクス] > [仮想エージェントダッシュボード]に移動します。[問題の自動解決] タブを選択して、分析を表示します。

このタブでは、自動解決のために実行されるインテントとトピックの照合に関する詳細も視覚化されます。詳細については、「[問題の自動解決] タブ」を参照してください。

問題の自動解決インテントアナリティクスダッシュボード

インテントアナリティクスダッシュボードは、問題の自動解決トピックを起動する前に発生するインテント予測効率やその他のメトリクスに関するレポートを提供します。このダッシュボードには、admin ロール、virtual_agent_admin ロール、iar_admin ロールを持つユーザーのみがアクセスできます。インテントアナリティクスとレポートはコンテキストレコードに基づいており、コンテキストデータから次のことを行うために生成されます。

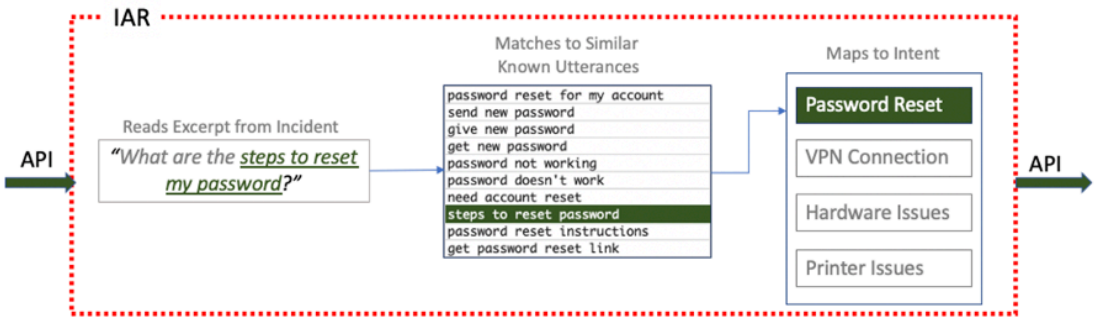
- 機械学習 API (NLU) の効率を測定します。
- 問題の自動解決でタスクが正常に解決されたかどうかを測定します。

ダッシュボードを表示するには、[すべて] > [対話型インターフェース] > [インシデントの自動解決] > [インテント分析]に移動します。

自然言語理解 (NLU) および問題の自動解決

問題の自動解決では NLU を使用して、ユーザーが送信したインテントに一致する仮想エージェントトピックを特定します。インテントの一致は、[インシデントの説明] フィールドと [簡単な説明] フィールドによって決まります。インテントが一致と見なされるには、インテントが必要な最小の信頼度しきい値を満たしている必要があります。

問題の自動解決 **NLU** 統合



NLU モデルを表示、トレーニング、または再トレーニングする方法については、「仮想エージェントデザイナーでのモデルのトレーニングとテスト」を参照してください。

注: NLU モデルにアクセスするには、問題の自動解決をアクティブ化し、ITSM 仮想エージェントをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント 向けに 問題の自動解決 をセットアップ」を参照してください。

アクション可能な通知について

アクション可能通知とは、仮想エージェントが優先チャットチャネルのエンドユーザーに送信するインタラクティブメッセージです。問題の自動解決は、機械学習モデルがユーザーのインテントに一致するトピックを見つけ、かつユーザーが通知にサブスクライブしている場合に、アクション可能通知を送信します。アクション可能通知には、ユーザーが選択できるボタンが含まれています。各ボタンは、問題の自動解決トピックにマップされています。エンドユーザーの選択に基づき、一致したトピックのロジックに従って問題の自動解決のさまざまな側面が実行されます。アクション可能な通知の仕組みと受信者への配信方法の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題の自動解決の ITSM 仮想エージェントトピック

admin または virtual_agent_admin ロールを持つユーザーは、問題の自動解決で利用できるようにビルド済みトピックのサブセットを選択できます。次のITSM 仮想エージェントインテントはデフォルトで問題の自動解決によりサポートされており、一部の IAR インテントはデフォルトで ITSM トピックにマッピングされます。

IARでサポートされているトピックのマッピングに対するインテント

インテント	マップされたトピック
CollaborationSoftwareIssues	該当なし
HardwareRequest	該当なし
HardwareIssues	ハードウェアの問題 (テンプレート)
LocalAdminAccess	ローカルアドミニストレーターのアクセス権 (テンプレート)
SoftwareAccessRequest	該当なし
SoftwareInstall	該当なし
RSAToken	該当なし
VPNConnectivity	VPN 接続 (テンプレート)
EmailIssues	メールの問題 (テンプレート)
RepositoryAccess	リポジトリへのアクセス (テンプレート)
PrinterIssues	プリンターの問題 (テンプレート)
ManageDistributionList	該当なし
ResetPassword	パスワードのリセット (テンプレート)
MACHINE_GENERATED	該当なし

デフォルトのインテントおよび一致したトピックが、[自動解決インテントトピックマップ] タブにリスト化されます。admin または virtual_agent_admin ロールを持つユーザーは、ビルド済みトピックの代わりに、独自のカスタムトピックを作成して使用できます。これらのカスタムトピックは、自動解決構成のための [自動解決インテントトピックマップ] で、サポートされているインテントにマップする必要があります。

問題の自動解決調整

NLU ワークベンチ でデフォルトの IAR インテントを調整してから、問題の自動解決アドミンコンソールに戻って公開します。詳細については、「NLU での問題の自動解決の調整」を参照してください。

関連情報

イシュー自動解決のための仮想エージェントの使用

問題の自動解決で AI 検索 を有効にする

インシデントに一致するインテントが見つからない場合は、問題の自動解決で代替メカニズムとして AI 検索 を有効にすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題の自動解決 構成にAI 検索を適用する

問題の自動解決のインテント一致が見つからない場合は、AI 検索 を代替機能に適用できます。AI 検索を代替として使用するには、次の手順を実行します。

- [自動解決構成] レコードを開きます。
- **[AI** 検索] タブに移動します。
- **[AI** 検索を適用] チェックボックスを選択して代替を有効にします。

トピックに一致するインテントがない場合に使用される IAR 構成レコードから次の AI 検索設定を参照できます。

- **EVAM** 定義：エンティティビューアクションマッパー定義は、デフォルトで [仮想エージェント検索] に設定されています。
- 検索アプリケーション：AI 検索 代替のデフォルトのアプリケーションは、[サービスポータルのデフォルト検索アプリケーション] に設定されます。
- **AI** 検索表示トピック：デフォルトで提供される AI 検索 表示トピックは、**IAR - AI** 検索 トピックです。
- 検索結果ポータル：AI 検索 代替のデフォルトのポータルは、サービスポータルに設定されます。

AI 検索 代替をサポートするために、ITSM 仮想エージェント はトピックマッピングへの次のインテントを提供します。

インテントからトピックへのマップ

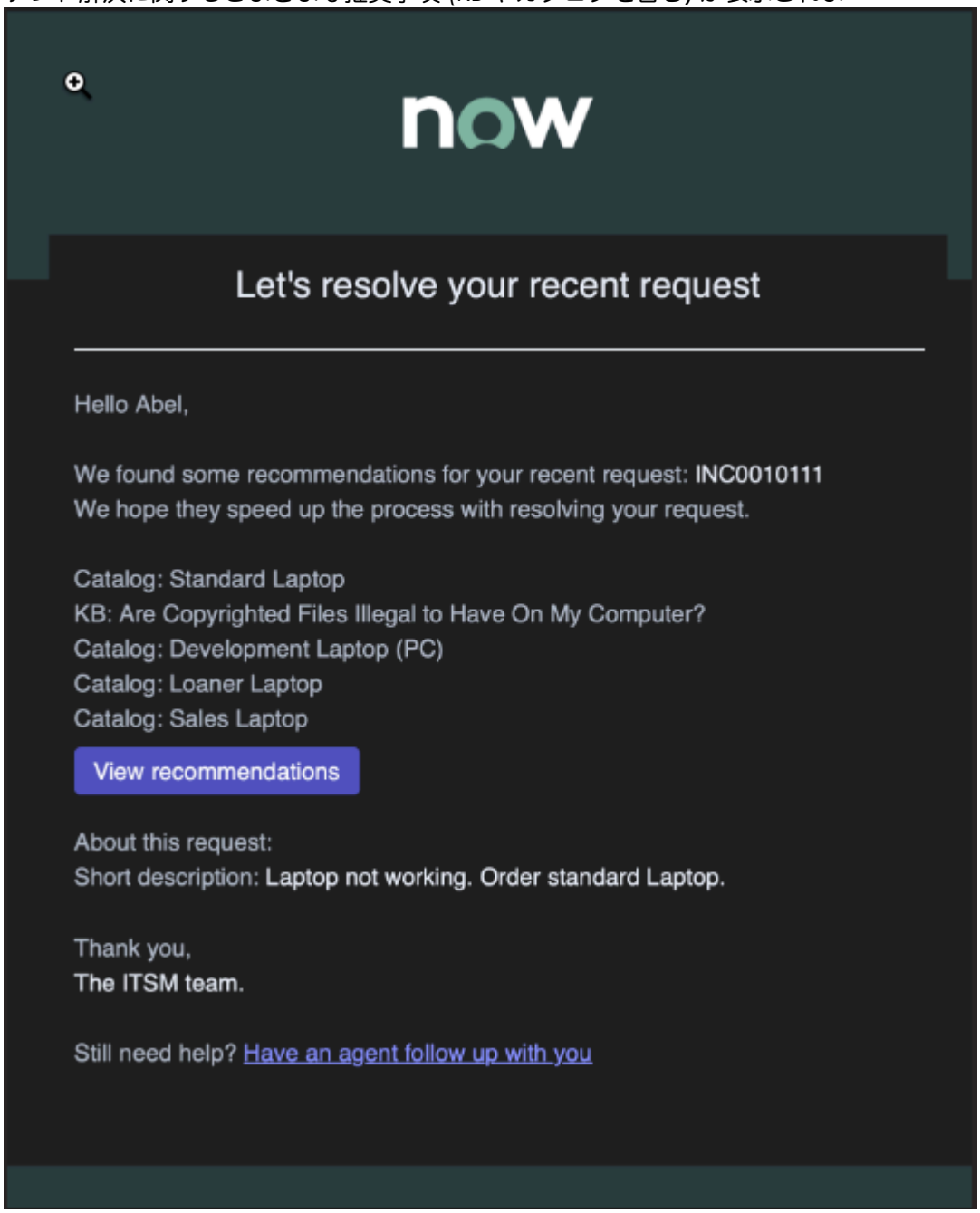
自動解決インテント	一致したトピック
RepositoryAccess	リポジトリへのアクセス (テンプレート)
Emailissues	メールの問題 (テンプレート)
RSAToken	RSA トークン (テンプレート)
LocalAdminAccess	ローカルアドミニストレーターのアクセス権 (テンプレート)
CollaborationSoftwareIssues	コラボレーションアプリケーション (テンプレート)

IAR をトリガーするチャネルとしてメールまたはセルフサービスを使用してインシデントを作成しようとするときはいつでも、関連する推奨事項が表示されます。

推奨事項には、KB、カタログ、VA トピックの 3 つのタイプがあります。たとえば、インシデントを作成してメール通知を確認すると、問題の自動解決 からのイ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

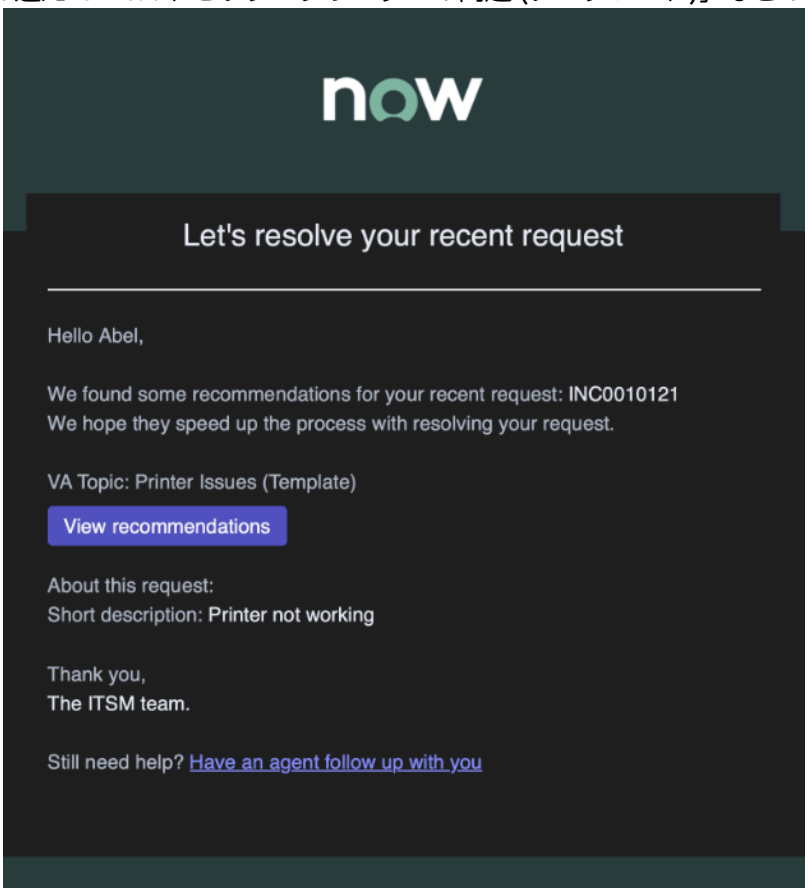
ンシデント解決に関するさまざまな推奨事項 (KB やカタログを含む) が表示されま



す。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

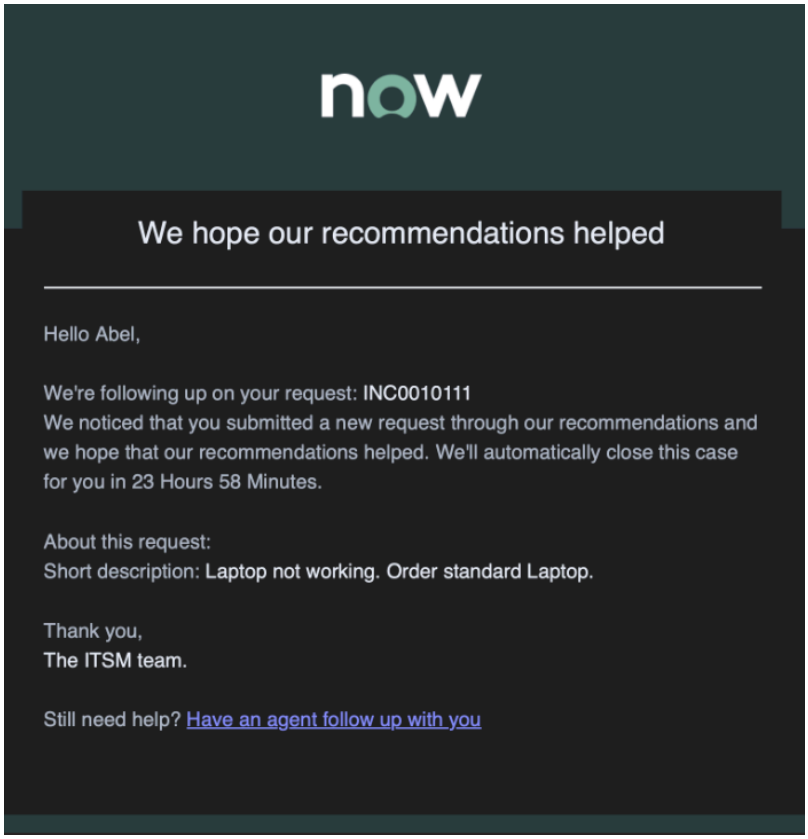
インテントからトピックへのマッピングに一致する VA トピックがある場合、KB とカタログの推奨事項は受け取りませんが、メール通知で「VA トピック：プリンターの問題 (テンプレート)」などの VA トピック名を受け取ります。



メール通知で [推奨事項を表示] をクリックすると、[推奨事項] タブが表示されたサービスポータルインシデントが表示されます。このタブから、KB を読み、推奨事項を有用とマークして、解決を図ることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 推奨事項に推奨オプションとしてカタログアイテムがあり、[推奨事項] タブからカタログ要求を作成すると、メール通知がトリガーされ、インシデントが 24 時間以内に自動的にクローズされます。



ITSM 仮想エージェントでの転送の追跡

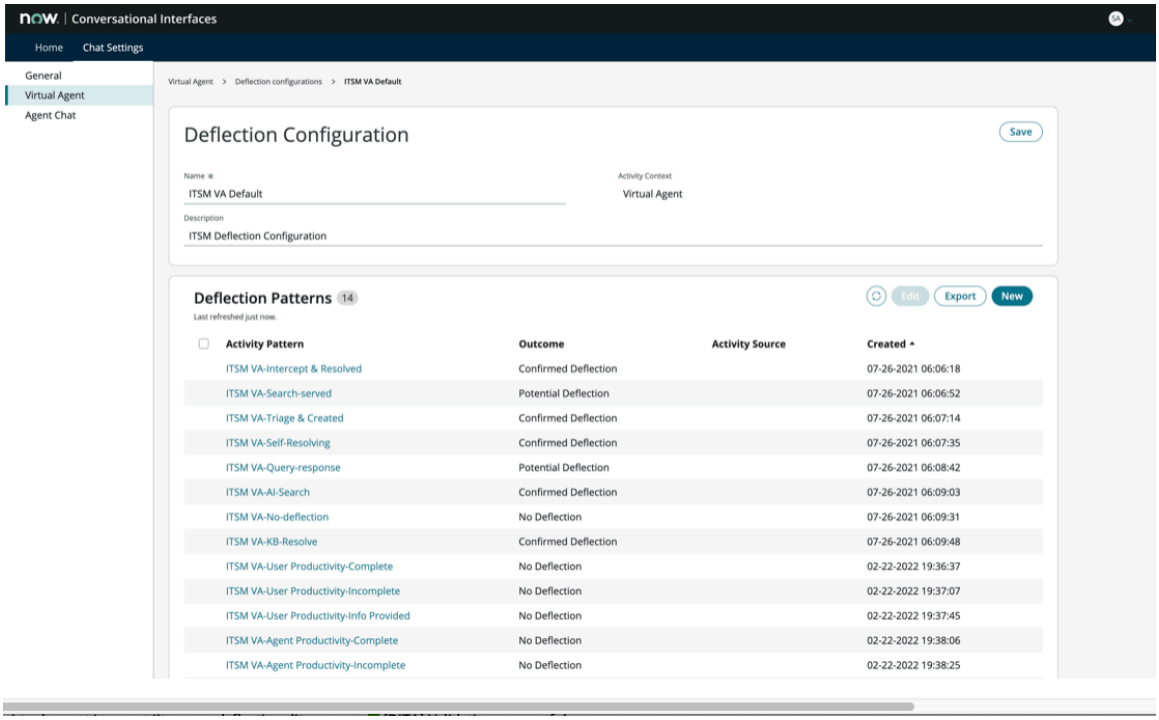
仮想エージェント Conversations でビルド済みの転送トピックおよびトピックブロックを使用して、ITSM 仮想エージェントが解決に役立ったインシデントを追跡します。

ITSM 仮想エージェントによって問題が解決されると、転送が発生します。関連する質問をすることで、ITSM 仮想エージェントは正しいアサイン先グループにインシデントを作成できます。それにより、インシデントを作成する必要がない場合や、ライブエージェントの支援が必要な場合があります。

転送の追跡は、仮想エージェントデザイナー で作成されたトピックとトピックブロックを使用し、デフォルトで有効になっています。詳細については、「転送トピックブロックを使用した転送のトラッキング」を参照してください。

デフォルトでは、ITSM 仮想エージェントにはベースシステムにビルド済みの転送の構成が含まれています。必要に応じて、基本システムの転送の構成を使用することも、カスタマイズすることもできます。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ベースシステムにビルド済みの転送パターンについて、次の表で説明しています。

転送パターン名	説明	結果
ITSM VA-Self-Resolving	仮想エージェントは、ITSM のタスクレコードを提出しているかどうかにかかわらず、タスクを完了します。たとえば、仮想エージェントはユーザーを配布リストに追加します。	確認済みの回避
ITSM VA-Triage & Created	仮想エージェントはエンドユーザーの入力に基づいてタスクレコードを提出し、作成しました。このタスクレコードを作成すると、解決までの時間が短縮されます。	確認済みの回避
ITSM VA-KB-Resolve	ユーザーは表示されたナレッジベース (KB) 記事を使用して問題を解決しました。	確認済みの回避
ITSM VA-Intercept & Resolved	仮想エージェントは、エンドユーザーが作成したインシデントをインターセプトし、その解決とクローズを支援しました。たとえば、仮想エージェントは問題の自動解決 (IAR) を使用してインシデントを解決してクローズします。	確認済みの回避
ITSM VA-Search-served	仮想エージェントはユーザーの IT サービスニーズに基づいて検索結果を表示します。	潜在的な回避

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送パターン名	説明	結果
ITSM VA-AI-Search	仮想エージェントは AI 検索 の結果を使用してサポートを提供します。	確認済みの回避
ITSM VA-Query-response	仮想エージェントは顧客のクエリーに応答します。応答が役に立ったかどうかは不明です。	潜在的な回避
ITSM VA-No-deflection	仮想エージェントはユーザーを支援できません。	回避なし
ITSM VA-User Productivity-Complete	ユーザーは仮想エージェントを使用してタスクを完了します。このパターンは、完了したこれらのタスクを追跡して時間を節約し、生産性を向上させます。	回避なし
ITSM VA-User Productivity-Info Provided	ユーザーに役立つ可能性のある情報が提供されました。	回避なし
ITSM VA-User Productivity-Incomplete	ユーザーは仮想エージェントを使用してタスクを完了できませんでした。	回避なし
ITSM VA-Agent Productivity-Complete	エージェント (履行者) は仮想エージェントをサービスチャネルとして使用してタスクを完了できました。このパターンは、完了したこれらのタスクを追跡して時間を節約し、生産性を向上させます。	回避なし
ITSM VA-Agent Productivity-Info Provided	エージェント (履行者) に役立つ可能性のある情報が提供されました。	回避なし
ITSM VA-Agent Productivity-Incomplete	エージェント (履行者) は仮想エージェントをサービスチャネルとして使用してタスクを完了できませんでした。	回避なし

転送メトリクスが生成され、転送メトリクス [ssa_deflection_metric] テーブルに保存されます。各転送パターンの転送メトリクスを表示するには、次のいずれかの方法を選択できます。

- セルフサービスアナリティクスフレームワークの [転送メトリクス] モジュールに移動します。

  注: セルフサービスアナリティクスフレームワークには、セルフサービスアナリティクスコアプラグイン (com.snc.self_service_analytics_core) が必要です。

  詳細については、「セルフサービスアナリティクスのアクティブ化」を参照してください。

- 会話型アナリティクスダッシュボードの [概要] タブを使用

  このダッシュボードの詳細については、「会話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 仮想エージェント Lite

ITSM 仮想エージェント 機能のビルド済みサブセットにアクセスして、エンドユーザーに対して 仮想エージェントを迅速かつ簡単に実装します。ITSM 仮想エージェント Lite では、IT サポートのための会話トピックの入門コレクションを提供しています。

ITSM 仮想エージェント Lite の理解

ITSM 仮想エージェント Lite では、仮想エージェント の制限バージョンを使用できます。利用可能なキーワードベースの会話は、Web チャットクライアントと、Slack、Microsoft Teams、Workplace by Facebook、および Facebook Messenger のメッセージングアプリケーションでも実行できます。

ITSM 仮想エージェント Lite のトピックカテゴリと会話

トピック会話は、Web チャットクライアントと、サポートされている ITSM 仮想エージェント メッセージング統合でも実行できます。仮想エージェントのテクノロジーについて学び、効率化された会話型インターフェイスを使用して、ITSM セルフサービスエクスペリエンスを向上させます。

ITSM 仮想エージェント Lite のビルド済みかつ読み込み専用のトピック会話テンプレートは、 [**ITSM** セルフサービス **Lite** 仮想エージェントデザイナー] カテゴリにあります。次の会話トピックテンプレートは、公開および使用の準備が完了しています。

- チケットステータスの確認
- 問題の報告

ITSM 仮想エージェント Lite のセットアップ

ITSM 仮想エージェント Lite をセットアップして、最も一般的な ITSM セルフサービスケースに対して、読み取り専用の事前ビルド済み会話トピックを使用します。たとえば、ユーザーを仮想エージェントに接続して、チケットステータスを確認し、ナレッジベースを検索し、問題を報告できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

このタスクについて

仮想エージェント Lite は、仮想エージェント で利用可能な機能のサブセットです。仮想エージェント Lite は自動的にアクティブ化されます。仮想エージェント Lite のサブスクリプションは必要ありません。

アドミンまたは virtual_agent_アドミンロールを持つユーザーは、必要なプラグインを有効にすることができます。

- ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) プラグイン

  基本的な ITSM セルフサービスの読み取り専用会話トピックをアクティブ化します。

- サービス管理 仮想エージェント コア (com.glideapp.sm_va_core) プラグイン

  サービス管理 仮想エージェント のコア機能を提供します。このプラグインは、ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite プラグインで自動的にアクティブ化されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) プラグインをアクティブ化して、ビルド済みの ITSM 仮想エージェント Lite の会話トピックにアクセスします。
2. 仮想エージェントデザイナー の **ITSM** セルフサービス **Lite** の読み込み専用の会話トピックを確認します。
   a. [すべて] > [対話型インターフェース] > [仮想エージェント] > [デザイナー]に移動します。
   b. [カテゴリ] ドロップダウンボックスで、[**ITSM** セルフサービス **Lite**] を選択します。
3. 利用可能なトピックを選択して開きます。
   会話トピックテンプレートが 仮想エージェントデザイナー で開きます。
4. ヘッダーバーで [非アクティブ] を選択し、切り替えスイッチを [アクティブ] にスライドさせます。

   注: [アクティブ] を選択し、切り替えスイッチを非アクティブの位置にスライドさせて、トピックを非アクティブにします。

5. トピックを公開するには、[公開] を選択します。

   注: 会話トピックのアクティブ化と公開に関する詳細については、「仮想エージェントデザイナーの概要」を参照してください。

6. 仮想エージェントデザイナー でテストするトピックを選択し、[テスト] を選択して、アクティブな公開済みの会話トピックをテストします。

ITSM 仮想エージェント Lite ビルド済みトピック

ITSM 仮想エージェント Lite には、エンドユーザーのために仮想エージェントを設定するのに使用できる、ビルド済みで読み込み専用のトピック会話がいくつか含まれています。

ITSM 仮想エージェント Lite トピック

チケットステータスの確認

ユーザーは、アクティブな IT チケット (インシデントまたは要求) のステータスを確認できます。ユーザーがチケットのステータスを尋ねると、仮想エージェントはそのユーザーのすべてのアクティブなチケットのリストで対応します。各チケットには、インシデントまたは要求へのリンク、アイテム、ステータス ([ステージ])、および更新日時が含まれています。

問題の報告

ユーザーは、レコードプロデューサー を使用してインシデントを作成できます。

ウォークアップエクスペリエンス

ウォークアップエクスペリエンスは、IT 関連の問題について、ユーザーに対面およびリモートでのサポートを提供することで、ユーザーエクスペリエンスを向上させることを目的としています。

ウォークアップエクスペリエンスの概要

ウォークアップエクスペリエンスは、IT 関連の問題について即時の支援とサポートを求めているユーザー向けに便利で効率的な方法を提供します。指定された Walk-up センターを利用して、ユーザーは対面またはリモートのサポートを求めたり、問題を報告したり、IT エキスパートからガイダンスを受けたりすることができます。ウォークアップエクスペリエンスサービスは、IT 関連の問題を迅速かつ効果的に解決することで、全体的なユーザーエクスペリエンスを向上させることを目的としています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

詳細



ウォークアップエクスペリエンスの機能とメリットについて理解します。

構成



固有のニーズに合わせてウォークアップエクスペリエンスを計画およびカスタマイズします。

計画



ウォークアップエクスペリエンスの訪問を計画します。

管理



ウォークアップエクスペリエンスのキューおよびインタラクションを管理します。

監視



ウォークアップエクスペリエンスのパフォーマンスを監視します。

Now Mobile® での Walk-up。



Now Mobile® でのウォークアップエクスペリエンスの詳細。

参照



ウォークアップエクスペリエンスサービスに関する詳細情報を取得します。

トラブルシューティングとヘルプ

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンスの詳細

ウォークアップエクスペリエンスアプリケーションを使用して、オンサイトサポートチャネルを作成および管理します。このチャネルによりユーザーは、経験豊富なエージェントから対面またはリモートで、リアルタイムで要求や問題の解決や対応を任せることができます。

ウォークアップエクスペリエンスの概要

ウォークアップエクスペリエンスを使用すると、要求者にサービスを提供するエージェントの生産性を向上させることができます。要求者は、問題やデバイスについて、対面またはリモートでのサポートをリアルタイムで受けることができます。

Walk-up サービスセンターの主な目的は、サービスデスクが遭遇した情報技術 (IT) 関連の問題をサポートおよび解決することです。たとえば、エージェントが受ける要求としては、マウスデバイスやキーボード、アカウントのロック解除、モバイルデバイスでのソフトウェアの設定などがあります。自分の Walk-up センターに使用する一般的な名前には、技術者ラウンジ、サービスセンター、ジーニアスバーなどがあります。

ウォークアップエクスペリエンスのワークフロー

次のエンドツーエンドのサンプルワークフローでは、組織内のさまざまなユーザーがウォークアップエクスペリエンスをどのように活用できるかについて説明します。

1. アドミニストレーターは、ウォークアップエクスペリエンスサービスチャネル、予約スケジュール、Walk-up 場所、キオスク、およびストックルームを構成してアクティブ化します。また、セルフサービスのオンラインチェックインを有効にして、要求者へのリモートアクセスをサポートすることもできます。
2. エージェントは、キュー、インタラクション、およびスケジュールされた予約を管理します。また、アサインされた場所、ストックルーム、資産を表示して、従業員の IT 問題の解決をサポートすることもできます。
3. 従業員は、IT 関連の問題を解決してもらうための、対面またはリモートでの予約をスケジュールできます。また、各自のモバイルデバイスを使用して、順番待ちリストがキューに保持されている時間を表示したり、迅速な解決のためにキオスクの場所にアクセスしたり、予約を行ったり変更したりできます。
4. アドミニストレーターとマネージャーは、ウォークアップエクスペリエンスダッシュボードを使用して、ウォークアップエクスペリエンスのパフォーマンスを表示および分析できます。ダッシュボードの詳細については、「ウォークアップエクスペリエンスのパフォーマンスの監視」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンスのメリット

ウォークアップエクスペリエンス には次のメリットがあります。

メリット	機能	ユーザー
ウォークアップラウンジまたはサポートラウンジのウォークアップエクスペリエンス 従業員センターを訪問する 1 つまたは複数の予約をスケジュールします。	従業員センターでのウォークアップエクスペリエンス訪問の計画	要求者/従業員
Walk-up 場所にアクセスしてリアルタイムで IT サービスにアクセスします。また、将来の都合がよい時間に Walk-up 場所を訪問する予約をスケジュールすることもできます。エージェントは、従業員がより早く作業に戻れるように、ユーザーデバイスに直接アクセスできます。	Now Mobile でのウォークアップエクスペリエンス	要求者/従業員

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
一元化されたワークスペースで、Walk-up 要求に対応するために使用する Walk-up キュー、インタラクション、および関連するストックルームを整理および管理します。	ウォークアップエクスペリエンスキューおよびインタラクションの管理	エージェント
Walk-up ダッシュボードを監視して、運用パフォーマンスを改善できる傾向と統計情報を観察してキャプチャします。	ウォークアップエクスペリエンスのパフォーマンスの監視	アドミニストレーター/マネージャー

ウォークアップエクスペリエンス の主な機能

ウォークアップエクスペリエンスは、IT 関連のニーズに対してパーソナライズされたサポートを即時に提供することで、ユーザーの満足度と生産性を高めます。

従業員またはゲストは全員、確立された Walk-up サービスセンターにチェックインしてサポートを受けることができます。

要求者

要求者はいくつかの方法で ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションにアクセスできます。

- オンラインおよびモバイルデバイス経由：
  - ラップトップ、タブレット、携帯電話を使用して、サービスポータルの構築済みチェックインウィジェットで最寄りの Walk-up サポート拠点にオンラインでチェックインする。

    注: 位置情報管理とウォークアップエクスペリエンスアプリケーションが連携することで、最寄りの Walk-up キューにルートが決まります。必要に応じて、場所を変更できます。

    位置情報管理ではブラウザーまたはモバイルデバイスの座標をもとに場所を決定します。ブラウザーで位置情報管理がブロックされている場合、ウォークアップエクスペリエンス はデフォルトでユーザープロファイルまたはモバイルデバイスの緯度/経度基準を使用します。

  - チェックイン場所での操作時間、推定待機時間、およびのキュー内の位置を確認する (サービスポータル の **Walk-up** ステータスウィジェットを使用)。このウィジェットからオンラインのウォークアップエクスペリエンスチェックインにアクセスすることもできます。

    注: **Walk-up** ステータスウィジェットが サービスポータル に表示されるように設定する必要があります。

  - モバイルデバイスで Now® Mobile アプリケーションの [サービス] タブを使用して、今後の Walk-up 予約と現在のキュー位置を場所ごとに表示する。関連データがある場合は、 [技術者ラウンジにアクセス] が表示されます。データが存在しない場合、セクションは非表示になります。

    注: ServiceNow モバイル要求のネイティブアプリケーション画面とアプレットランチャープラグイン (com.glide.mobile-employee) を有効にする必要があります。詳細については、「モバイルプラグインとアップグレード」を参照してください。このプラグインは、デフォルトで サービスカタログ 機能を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サポート予約をスケジュールして予約の通知を受信する、または通知のリンクやオンラインのチェックインインターフェイスから予約をキャンセルまたはスケジュール変更する。
- Walk-up の場所キューごとに 1 つずつ予約をスケジュールする。

  注: スケジュールされた予約があっても、Walk-up 順番待ちリストにオンラインでまたはオンサイトで対面でチェックインできます。

- 役員や直属の部下など、IT サポートを必要としている他のユーザーの代わりに予約をスケジュールする。

  注: これをユーザーの予約委任グループ (重役アシスタントなど) で利用できるようにするための構成が必要です。設定は、Walk-up の場所キュー ([wu_location_queue) テーブルで行います。

- メールまたはモバイルデバイスで通知を受け取る (要求が IT サポート担当者に割り当てられたときに、サポートの順番が近づいたとき、キューに加わらないことにしてウォークアップ要求がクローズまたは破棄されたとき)。
- Microsoft Office 365 Outlook 予定表とのデータ連携を使用して、プライマリカレンダーに ウォークアップエクスペリエンス 予約を表示します。予約を作成、変更、またはキャンセルすると、予約への招待状や更新情報がカレンダーに送信されます。

  注: この機能は、Microsoft Office 365 Outlook がホストされているカレンダーサービスの場合にのみ使用できます。

- iCalendar を使用して、選択したカレンダーに ウォークアップエクスペリエンス オンライン予約を追加します。ポータルにあるリンクをクリックして、予約の場所をはじめとする予約詳細を含む iCalendar ファイルをダウンロードします。

- ウォークアップエクスペリエンス の場所でオンサイト：
  - 名前またはメールを手動で入力するか、従業員のバッジをスキャンして、物理的な Walk-up 場所のキューにチェックインします。

    注: バッジのスキャン機能には、アクティベーションと設定が必要です。「ウォークアップエクスペリエンス の Badge Reader Integration」を参照してください。

  - ウォークイン要求者とその予約の両方が表示される大型モニターでキューのアクティビティを確認する。
  - モニターでキューのゲストの場所、現在キューにいる要求者の数、サポートを受けている要求者を確認する。
  - 人がサービスのためにキューの先頭に移動すると、オンサイト Walk-up 場所の大型モニターから発せられる音声が聞こえます。
  - 訪問後にユーザーの感想を尋ねる 1 問のアンケートに回答する。
- 営業時間外サポート — Walk-up キューがクローズ済みの場合でもサポートを受けることができます。チェックインデバイスに、IT サポートの電話番号とリアルタイムでインシデントを作成できるリンクが表示されます。

エージェント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT 組織は ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションを使用して、緊急の IT の問題や要望などの要求に応えます。

- ウォークアップエクスペリエンス の IT テクニシャンは、Walk-up キューの場所で日常のオペレーションを管理します。IT 関連の問題の解決、モバイルデバイスやラップトップのサポート、ソフトウェアやハードウェア消耗品の要求への対応を担います。
- エージェントは ウォークアップエクスペリエンス インターフェイスから エージェントワークスペース インタラクションを受け入れてクローズすることができます。エージェントワークスペース には、個人用の受信ボックスがあり、高度な作業アサインで設定されている場合、Walk-up インタラクションがアサインのために自動的にプッシュされます。
- エージェントは エージェントワークスペース を使用して ウォークアップエクスペリエンス のフルフィルメントのすべての側面を管理できます。キャパシティに基づいて、レコードが保留中の場合は同時に複数のトランザクションを処理したり、インタラクションをインシデントや要求に昇格させたり、関連するストックルームの消耗品にアクセスしたりできます。
- 技術者は エージェントワークスペース の個人用の受信ボックスでスケジュール設定された予約を表示して受け入れることができます。予約は、エージェントの空き状況に応じて受信ボックスにルーティングされます。または、エージェントは手動で予約を選別できます。
- 必要に応じて、技術者はいつでもキュー内の誰とでも作業できます。技術者は、エージェントワークスペース で未アサインのインタラクションのリストからインタラクションを受け入れることで、Walk-up インタラクションを自分に手動で割り当てることができます。
- エージェントは、エージェントアシスト機能を使用してインシデントの解決を促進できます。

マネージャー

IT マネージャーは、Walk-up の場所のテクニシャンを監督し、日常のオペレーションを監督します。

- Walk-up マネージャーは、Walk-up ダッシュボードを監視して、業務データや業績データを表示して把握できます。
- Walk-up マネージャーはこのアプリケーションを使用して、IT 顧客の満足度を高め、ストックルームのインベントリを検証および確認し、カスタマーサービスをタイムリーに提供し、業績データを上級管理職に報告することができます。

アドミニストレーター

Walk-up に関連したシステムである、Walk-up 場所の自社用カスタム設定とテキスト、キューの場所とスケジュール、予約、高度なワークアサインメント、通知、CSAT サーベイ、関連するストックルームなどについて、設定や管理を行います。

サービスポータルで使用するビルド済みの **Walk-up** オンラインチェックインエクスペリエンスウィジェットにアクセスします。コードを使用してカスタマイズしなくても、ウィジェットで簡単なラベルの変更を直接行うことができます。

ウォークアップエクスペリエンス Microsoft Office 365 カレンダーのデータ連携を有効にします。ユーザーが予約を作成、変更、またはキャンセルすると、Outlook カレンダーに予定と更新への招待状が送信されます。この機能の詳細については、「Microsoft Office 365 カレンダーとウォークアップエクスペリエンスの統合」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** この機能は、Microsoft Office 365 Outlook がホストされているカレンダーサービスの場合にのみ使用できます。

ウォークアップエクスペリエンスの配信に必要なデバイス

ウォークアップエクスペリエンスアプリケーションの機能は、各種デバイスに依存しています。ユーザーは、デスクトップまたはラップトップコンピューター、タブレット、または携帯電話を使用して、オンラインの Walk-up キューにチェックインできます。

オンサイトの Walk-up 場所では、支給された (通常は固定の) タブレットを使用してキューにチェックインします。

ウォークアップエクスペリエンス の各機能に必要なデバイスや機能については次を参考にしてください。

- オンラインチェックインと予約のスケジュール設定：デスクトップまたはラップトップコンピューター、タブレット、または携帯電話。
- オンサイトチェックイン：タブレットまたはデスクトップ。
- オンサイトキュー：大型のフラットスクリーンテレビ。この機能は、テレビモニターなどの大型ディスプレイデバイス向けに設計されています。タブレットはサポートしていません。
- オンサイト CSAT 調査：タブレットまたはデスクトップ。
- オンサイトバッジのリーダー：バッジのスキャンデータ統合。詳細については、「ウォークアップエクスペリエンス の Badge Reader Integration」を参照してください。

> **注:** Apple の iOS ベースのタブレットデバイスでは、エクスペリエンスを最適化するために、開いている [チェックイン] タブと [CSAT サーベイ] タブをデバイスのホームページに保存できます。ホームページから選択すると、全画面表示で開きます。

ウォークアップエクスペリエンスの構成

必要なニーズに合わせてウォークアップエクスペリエンスのポータルをカスタマイズし、予約、通知、Walk-up 会場の場所、関連するストックルーム、顧客満足度サーベイ、および営業時間を構成します。

ウォークアップエクスペリエンス には、場所がクローズされたとき、またはやり取りがエージェントにアサインされたときに要求者に知らせるための関連するアラート機能が組み込まれています。事前にビルドされた顧客満足度サーベイを通じて、エクスペリエンスについてのユーザーの感情を把握します。また、Walk-up ポータルとサービスセンターのエクスペリエンスをカスタマイズするための構成可能なテーブルもいくつか組み込まれています。自分のエクスペリエンスに応じて、次の機能を構成および指定することができます。

- 要求者が物理的に Walk-up 場所に到着する前に Walk-up キューに参加するためのオンラインチェックインチャネルを構成します。
- サービスポータルで使用するビルド済みの **Walk-up** オンラインチェックインエクスペリエンスウィジェットにアクセスします。コードを使用してカスタマイズしなくても、ウィジェットで簡単なラベルの変更を直接行うことができます。
- Walk-up サービスセンターを管理するための物理的な Walk-up 場所キュー情報を構成します。
- Walk-up 場所を設定し、営業時間を設定し、オンラインチェックインをアクティブ化し、アサイン先グループを決定し、ストックルームを関連付けます。また、キュー時間の表示と位置通知システムを設計します。
- Walk-up キューへのアクセス理由を場所別に構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 好みのスタイルに合わせてロゴを追加し、ポータルと Walk-up 場所をブランド化します。
- Walk-up キューの場所固有のブランド要素 (ロゴイメージなど) にアクセスします。これらの構成オプションは Walk-up 順番待ちリスト [wu_location_queue] テーブルにあります。

ウォークアップエクスペリエンス のナビゲーションバーの管理モジュールには次のアプリケーションが含まれています。

ウォークアップエクスペリエンス の管理アプリケーション

アプリケーション	説明
ポータル設定	ウォークアップエクスペリエンス のカスタムのオンラインおよびオンサイトサービスポータルを作成および変更します。
通知	要求者やエージェントに対して関係のあるイベントを常に通知するアラートにアクセスして構成します。
予約の構成	個人の Walk-up キューの場所に対してサービス構成を作成します。スケジュール、1 日に可能な予約の数、どの程度先の日程まで要求者が予約できるかなどを構成できます。
Walk-up 場所	Walk-up 場所キューを、カスタムスケジュール、アサイン先グループ、平均待ち時間などとともに作成します。
スケジュール	Walk-up 会場のスケジュール (平日 8 時 ～ 5 時など) を表示/作成/変更し、それらを Walk-up 場所キューに関連付けます。
Walk-up 倉庫	Walk-up 会場のストックルームを場所別に確立し、使用可能な消耗品を指定します。
サーベイ	顧客満足度サーベイにアクセスして、サーベイへの一般アクセスを有効にします。また、サーベイのトリガー条件を設定し、要求者の応答を表示します。

ウォークアップエクスペリエンス 管理

sn_walkup.walkup_admin ロールを持つ ウォークアップエクスペリエンス ユーザーとアドミニストレーターは、特定の要件を満たすようにアプリケーションをアクティブ化および構成できます。

予約の設定、ユーザーに通知を送信するタイミングの決定、物理的なキューの場所と運用スケジュールの確立、CSAT サーベイとの統合、キューの場所とのストックルームの関連付けなどを行うことができます。また、独自のロゴやブランディングを使用してウォークアップエクスペリエンスのポータルをカスタマイズすることもできます。

ウォークアップエクスペリエンス のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ウォークアップエクスペリエンス プラグイン (com.snc.walkup) を有効にすることができます。このプラグインにはデモデータが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションは、ビルド済みのサポートラウンジ用です。このアプリケーションを使用すると、組織はオンラインとオンサイトでのキューへのチェックインをサポートする Walk-up 連絡先チャネルを設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Interaction Logging、Interaction Logging、および Queuing (com.glide.interaction) プラグインは、ウォークアップエクスペリエンス プラグイン (com.snc.walkup) とともに有効になります。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションを使用するには、次のプラグインも有効にする必要があります。

- 資産管理 (com.snc.asset_management)
- Service Portal (com.glide.service-portal)

ウォークアップエクスペリエンス Badge Reader Integration を有効にする方法と、この機能の詳細については、「ウォークアップエクスペリエンス の Badge Reader Integration」を参照してください。

セキュリティを強化するには、Explicit Role (com.glide.explicit_roles) プラグインをアクティブ化します。Walk-up ユーザーには、snc_external が自動的にアサインされます。このプラグインは Now Platform Paris リリースで導入されました。

注: プラグインの詳細については、「明示的なロールプラグイン」を、このアップグレードプロセスの詳細については、「明示的なロール」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

ウォークアップエクスペリエンス ポータルのセキュリティとアクセス

ウォークアップエクスペリエンス オンサイトポータルに接しているエンドユーザーが昇格したロール権限をユーザーに付与することを防ぐために、セキュリティがアプリケーションに組み込まれています。ウォークアップエクスペリエンス のオンサイトポータルには、sn_walkup.walkup_login ロールを含むアカウントだけがアクセスします。

ウォークアップエクスペリエンス ポータルセキュリティの理解

Explicit Role (com.glide.explicit_roles) プラグインを有効にして、ユーザーに snc_internal または snc_external のいずれかのセキュリティロールをアサインします。このプラグインは Now Platform Paris リリースで導入されました。Quebec リリースでは、新規インストールの場合、ウォークアップエクスペリエンス がこのプラグインに依存関係を追加し、ウォークアップエクスペリエンス ユーザーを外部ユーザーとして明示的に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Rome より前の ウォークアップエクスペリエンス インストールをアップグレードすると、ウォークアップエクスペリエンス ユーザーには snc_external ではなく snc_internal がアサインされます。これは、Explicit Role プラグインが ウォークアップエクスペリエンス ユーザーを含むすべてのユーザーを snc_internal に割り当てるためです。ウォークアップエクスペリエンス はアップグレード中に snc_internal を削除できません。ウォークアップエクスペリエンス の新規インストールの場合、このプロセスは自動的に機能します。

注: プラグインの詳細については、「Explicit Role plugin (Explicit Role プラグイン)」を、このアップグレードプロセスの詳細については、「Explicit Roles (明示的なロール)」を参照してください。

アクセス先：ウォークアップエクスペリエンス

ビジネス用にオンサイトのウォークアップ場所を開くか運用時間中にサポートチームに参加するエージェントは、sn_walkup.walkup_login ロールを持つユーザーレコードアカウントにアクセスして ウォークアップエクスペリエンス ポータルにログインします。内部ユーザーと外部ユーザーは、チェックインデバイス (通常はタブレット) からオンサイト ウォークアップエクスペリエンス ポータルにアクセスできます。認証された内部ユーザーは、デスクトップまたはモバイル端末からもオンラインキューチェックインにアクセスできます。

ウォークアップエクスペリエンス を **Xanadu** にアップグレードする際の重要な情報

Explicit Role (com.glide.explicit_roles) プラグインは、Now Platform Paris リリースで導入されました。インストールすると、ユーザーには snc_internal または snc_external のいずれかのセキュリティロールがアサインされます。Xanadu により、ウォークアップエクスペリエンス リリースはこのプラグインへの依存関係を追加し、ウォークアップエクスペリエンス ユーザーを外部ユーザーとして明示的に設定します。

ウォークアップエクスペリエンス を Xanadu にアップグレードすると、ウォークアップエクスペリエンス ユーザーには snc_external ではなく snc_internal がアサインされます。これは、Explicit Role プラグインが ウォークアップエクスペリエンス ユーザーを含むすべてのユーザーを snc_internal に割り当てるためです。ウォークアップエクスペリエンス はアップグレード中に snc_internal を削除できません。ウォークアップエクスペリエンス の新規インストールの場合、Explicit Role プラグインが最初にインストールされ、すべてのユーザーが snc_internal にアサインされ、次に ウォークアップエクスペリエンス ユーザーアカウントが既にアサインされた snc_external ロールで作成されるため、このプロセスは問題なく機能します。

注: プラグインと Now Platform の明示的なロールの詳細については、「Explicit Role プラグイン」を参照してください。

Xanadu にアップグレードした後で、ウォークアップエクスペリエンス ユーザーアカウント、または ウォークアップエクスペリエンス キオスクにログインするために作成されたユーザーから snc_internal ロールを削除する必要があります。次に、snc_external ロールをユーザーに追加する必要があります。このプロセスは、Xanadu 後のアップグレードには必要ありません。

注: このプロセスの詳細については、「明示的なロール」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス ポータルの構成

魅力的なウォークアップセンターサービスポータルとなるように、ロゴ、ポータルテーマ、必要なカタログ、ナレッジベースやソーシャルコミュニティへのリンクなどを作成します。

始める前に

ウォークアップエクスペリエンス には、ベースシステムのウォークアップポータルすべてとテーマが含まれます。[ウォークアップポータル] ページはビルドされたまま使用されるように意図されています。ポータルページと関連ウィジェットをコピーしてそのコピーに変更を加えることで、自分のニーズに合わせてカスタムポータルページを作成できます。ウォークアップ場所に合わせて、オンラインのチェックインポータルと物理的なチェックインポータルの両方を構成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップサービスポータルはいくつかの方法で構成できます。

- サービスポータルアプリケーション：アプリケーションポータルのビルドとカスタマイズをすばやく簡単に行うためのモジュール型ユーザーインターフェイスフレームワークです。
- サービスポータルウォークアップフォーム：CSS と HTML の知識が必要です。

必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

手順

1. サービスポータル アプリケーションを使用して Walk-up サービスポータルを構成するには、[すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. 独自のブランディング、タイトル、ロゴ、テーマの色、レイアウト、プロパティ、ウィジェットなどでベースシステムの Walk-up ポータルをカスタマイズする場合、または新しい Walk-up ポータルを作成する場合は、詳細について「サービスポータル」を参照してください。
3. または、サービスポータルウォークアップフォームを使用してウォークアップサービスポータルを構成する場合は、[すべて] > [ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [ポータル設定]に移動します。
4. [サービスポータル] リストで、[ウォークアップ] を選択します。
5. フォームメニューアイコンをクリックし、[構成] > [フォームデザイン] を選択します。
6. フォームデザイナーのヘッダードロップダウンリストで、構成可能なウォークアップフォームを選択または検索して、ポータルの外観をカスタマイズします。

オプション	説明
ウォークアップコンテキスト [wu_context]	要求者が物理的にウォークアップ場所に到着する前にウォークアップキューに参加するためのオンラインチェックインチャネル。ウォークアップ要求者と関連するインタラクションの記述を識別します。
ウォークアップ場所キュー [wu_location_queue]	サービスセンターを管理するための物理的なウォークアップ場所インタラクションキュー。ウォークアップ場所の確立、営業時間の設定、オンラインチェックインのアクティブ化、アサイン先グループの決定、ストックルームとの関連付けを行うことができます。また、キュー時間の表示と位置通知システムを設計できます。
ウォークアップの理由 [wu_m2m_location_queue_reason]	要求者がウォークアップサポートを必要とする理由。
ウォークアップのアクセスする理由 [wu_reason]	ウォークアップ場所でアクセス理由を優先する際の順序。

ポータル要件を満たすようにフォームの内容を変更できます。詳細については、「フォーム構成」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス サービスチャネルの設定

自分の Walk-up エージェントのニーズと エージェントワークスペース でやり取りをアサインして管理する方法に合わせて、ウォークアップエクスペリエンス サービスチャンネルを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ウォークアップエクスペリエンス サービスチャネルは、高度な作業アサイン から表示および設定されます。必要に応じてデフォルト値と条件を変更できます。

手順

1. [すべて] > [高度なワークアサインメント] > [サービスチャネル]に移動します。
2. **[Walk-up]** を選択して ウォークアップエクスペリエンス サービスチャネルを開きます。
3. [サービスチャネル Walk-up] フォームの値と条件に関する詳細については、「サービスチャネルの設定」を参照してください。
   選択したエージェントのキャパシティ、利用状況、受信ボックスのレイアウト、エージェントキャパシティの上書きを含む 高度な作業アサイン サービスチャネルに関する詳細については、「 サービスチャネル」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンスのスケジュールの作成または変更

ウォークアップエクスペリエンス の場所の営業時間を把握したら、ベースシステムのデフォルトスケジュールにアクセスするか、または新しいスケジュールを作成してウォークアップ場所に関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

手順

1. ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションでベースシステムのデフォルトスケジュールを表示および使用するには、[ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [スケジュール]に移動します。
   使用可能なベースシステムのデフォルトスケジュールのすべてを表示できます (休日を除く平日の **8** 時 ～ **5** 時など)。
2. ベースシステムの既存のスケジュールを変更する場合は、スケジュール名をクリックします。デフォルトスケジュールのどれもウォークアップ場所に当てはまらない場合は、[新規] をクリックしてスケジュールを作成します。
3. スケジュールの新規レコードのフォームに記入するか、既存のフォームのフィールドを変更します。
   このプロセスを完了する手順、およびシステムでのスケジュールの作成/変更/使用の詳細 (すべてのフォームフィールドの定義を含む) については、「スケジュール」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンスの予約の実行

ウォークアップエクスペリエンス 予約機能では、Walk-up ユーザーは、オンライン**Walk-up** チェックイン機能を使用して、Walk-up 場所の予約可能な時間枠を表示したり、選択したり、予約をしたりできます。Walk-up エージェントが、顧客に代わって予約を行うこともできます。

Walk-up キューの場所の予約枠を作成すると、要求者がサービスを予約できるようになります。

アプリケーションを使用するには、予約プラグイン (com.snc.appointment_booking) を有効にする必要があります。プラグインを有効にすると、予約メニューがアプリケーションナビゲーターと次のモジュールに追加されます。

- 予約の設定：このモジュールを使用して、アプリケーションの予約設定を作成し、次にそのアプリケーション内で各サービスの設定を作成します。
- 予約：このモジュールを使用して、サービス用に予約されている予定のリストを表示します。この一覧には、予約に関連付けられている作業依頼書が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約にはアプリケーションレベル (この場合 ウォークアップエクスペリエンス) と実際の Walk-up キューの場所によって表される Walk-up キューサービスレベル両方での設定が必要です。

ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションの設定には、予約をサポートするアプリケーション内のすべてのサービス場所に適用される設定が含まれています。

スケジュール設定された予約を提供するアプリケーション内の Walk-up キューの場所それぞれでサービス設定が必要です。サービス設定には、その特定のウォークアップキューのサービス場所の設定にのみ適用される設定が含まれます。

注: 予約するには、アプリケーション設定とサービス設定の両方がアクティブになっている必要があります。

予約アプリケーションの詳細については、「での予約の管理 フィールドサービス管理 (FSM)」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス の予約管理

ウォークアップエクスペリエンス [予約] 機能を作成または変更します。

アドミニストレーターは、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション設定を作成、変更、および有効にすることができます。予約アドミン (appointment_booking_admin) は、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション内でサービス場所の構成を作成、変更、および有効にすることができます。

ウォークアップエクスペリエンス は、ベースシステムの予約機能で提供されるアプリケーションレベルの設定です。必要な数だけサービスレベル設定を含めることができます。サービスレベルの設定は、存在する個別のウォークアップキューの場所に適用されます。アドミニストレーターは、必要に応じてこれらの設定を変更したり、新しい設定を作成するための例として使用することができます。

予約管理の詳細については、「予約管理」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス の予約のアクティブ化

ウォークアップエクスペリエンス および、要求者が使用できる個別の Walk-up サービス場所で予約機能を有効または無効にします。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

このタスクについて

アプリケーションを使用するには、Appointment Booking プラグイン (com.snc.appointment_booking) をアクティブ化する必要があります。
予約が有効になっていると、オンラインチェックインページに [予約をスケジュールします。] タブが表示されます。要求者は予約の理由を選択し、現在利用可能な予約から日時を選択します。

手順

1. [すべて] > [予約] > [予約の設定]に移動します。
2. [ウォークアップエクスペリエンス] を選択します。
   ウォークアップエクスペリエンス設定は、基本システムの [予約] 機能によって提供されます。
3. ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションで予約を有効にするには、[アクティブ] をクリックします。
4. [予約サービスの設定] 関連リストで、サービス名を選択します。
   ウォークアップエクスペリエンス では、サービスは、Walk-up キューの物理的な場所によって定義されます。アプリケーションに関連付けられている各 Walk-up キューは、予約用に設定する必要があるサービスです。
   選択したサービスの [予約サービスの設定] フォームが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [アクティブ] を選択して、このフィールドを true に設定します。
6. [更新] を選択します。

ウォークアップエクスペリエンスの予約の設定

ウォークアップエクスペリエンス の予約設定を作成または変更します。ウォークアップエクスペリエンス のアプリケーション予約設定を表示または変更したり、関連するサービス予約設定を作成または変更したりできます。

ベースシステムの ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションには、変更可能なデフォルトの予約設定が含まれています。デフォルトでは、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションの予約設定に保存されている情報は、アプリケーション内のすべてのサービスに適用されます。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション内のサービスは、実際のウォークアップキューの場所として定義されます。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションに新しい予約サービス設定を作成したり、既存の設定を変更したりできます。

たとえば、1 つのウォークアップキューでは月曜日から金曜日まで毎日予約を受け入れ、別のキューでは月曜日、水曜日、金曜日にのみ予約可能にすることができます。サービスレベルで予約を設定することで、この目標を達成できます。

予約の特定の ウォークアップエクスペリエンス セットアップ基準には、次の設定があります。

- キューの場所ごとに異なる予約スケジュールと時間枠を定義します。
- 予約をサポートする時間枠を定義します。15 分や now_V. 30 分などです。
- 時間枠のキャパシティを定義します。時間枠あたりの予約の最大数などです。

ウォークアップエクスペリエンス予約設定の表示および変更

基本システムのデフォルトの予約アプリケーション設定を表示して、基準が自分のウォークアップ予約の要件を満たしているかどうかを判断します。自分のエクスペリエンスで予約を一意に管理するためにアプリケーション設定を変更できます。ウォークアップエクスペリエンス 予約アプリケーション設定に保存されている情報は、アプリケーション内のすべてのサービスに適用されます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

このタスクについて
ウォークアップエクスペリエンス設定は、[予約] 機能によって提供されます。

手順
1. [すべて] > [予約] > [予約の設定]に移動します。
2. ウォークアップエクスペリエンス設定を表示するには、設定名を選択します。
3. [予約の設定] フォームで、必要に応じて次のフィールドを表示または変更します。

予約の設定

フィールド	説明
名前	アプリケーション設定の名前。
タスクテーブル	タスクの予約を作成するテーブル。このフィールドには、ウォークアップエクスペリエンスを構成するためのウォークアップ予約 [wu_appointment] テーブルが自動的に入力されます。
可用性メソッド	予約できるかどうかを判断するオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦スロットあたりの予約数：時間スロットごとに特定の数の予約を定義します。アサイン方法が手動に設定されている場合は、この可用性の方法を使用します。これは、デフォルトの設定です。 ◦スクリプト化：タスク割り当て方式が自動アサインの使用または動的スケジューリングに設定されている場合、この構成設定を使用して可用性を判断します。
ポータルの詳細カレンダービュー	予約カレンダーの詳細ビューを表示するオプション。
有効	アプリケーション設定をアクティブにして、予約を有効にするオプション。
自動受け入れ	プロセスライフサイクルのアプリケーション構成がタスクドリブンに設定されている場合、エージェントはアサインされたタスクを受け入れまたは拒否する必要があります。予約のこの設定を上書きするには、[自動受け入れ] チェックボックスを有効にします。
ポータルビュー	オンラインセルフサービスウォークアップチェックインポータル、またはウォークアップアイコンが設定されている場合はサービスポータルに、1 日または 1 週間の利用可能な予約を表示します。

4. [送信] を選択します。

レコードプロデューサーを作成して ウォークアップエクスペリエンス 予約レコードをキャプチャする

個別のウォークアップ場所の一意のレコードプロデューサーを作成して、ウォークアップエクスペリエンス 予約レコードをキャプチャします。[予約サービス設定] フォームには、関連するレコードプロデューサーの変数を参照する必須フィールドがあります。

始める前に
必要なロール：appointment_booking_admin または admin

このタスクについて
予約のウォークアップ場所を正しく設定するには、最初にウォークアップごとに固有のレコードプロデューサーを作成する必要があります。レコードプロデューサーに変数セットを追加する必要もあります。適切な変数セットを持つ一意のレコードプロデューサーを作成することで、各場所の自分のウォークアップ予約レコードをキャプチャできます。

手順
1. [すべて] > [サービスカタログ] > [レコードプロデューサー]に移動します。
2. [新規] をクリックして、レコードプロデューサーの新しいレコードフォームを開きます。
3. レコードプロデューサーの一意の名前を[名前] フィールドに入力します。
4. [テーブル名] フィールドでウォークアップ予約 **[wu_appointment]** を検索して選択します。
5. その他の詳細に関する簡単な説明を入力します。
6. [送信] をクリックします。
7. レコードプロデューサーリストに戻って、新しく作成したレコードプロデューサーを検索します。
8. クリックして、新しく作成したレコードプロデューサーを開きます。
9. フォームを下にスクロールしてクリックし、[変数セット] タブを開きます。
10. [編集] を選択して、適切な変数セットをレコードプロデューサーに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. 追加ボタンを使用して、*sn_appointment_variable_set* および *sn_walkup_variable_set* の変数セットを選択してレコードプロデューサーに追加します。
12. [保存] をクリックします。

ウォークアップエクスペリエンス 予約サービスの設定の表示および変更

ウォークアップエクスペリエンス サービスの予約設定を作成または変更します。サービスは、ウォークアップキューの実際の物理的な場所によって定義されます。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション設定に保存されている情報は、アプリケーション内のすべてのサービスまたはキューの場所に適用されます。

始める前に
必要なロール：appointment_booking_admin または admin

このタスクについて
予約機能を使用するには、アドミニストレーターはウォークアップの顧客が使用できる各サービスつまりキューの場所の設定を作成する必要があります。サービス設定は、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション設定内で予約アプリケーションの一部として作成されます。

手順
1. [すべて] > [予約] > [予約の設定]に移動します。
2. [ウォークアップエクスペリエンス] を選択します。
3. 予約構成を作成または変更します。
   - 予約の構成を作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の構成を変更するには、リストから構成を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

予約サービス設定フィールド

フィールド	説明
アクティブ	サービスの予約を有効にするオプション。 注: 無効にすると、顧客はサービスの予約をスケジュール設定することはできませんが、作業指示書を作成することはできます。
日レベルの構成を有効にする	日レベルでスケジュールを設定するオプション。詳しくは、「日レベルの予約設定」を参照してください。
一般情報	
名前	サービス設定の名前。
設定	このサービスが属する予約設定の名前。
可用性テーブル	予約の可用性を計算するためのテーブル。ウォークアップエクスペリエンス では、ウォークアップ予約 [wu_appointment] を選択します。
祝祭日スケ	可用性を判断するときに使用する祝祭日スケジュール。予約では、利用可能な予約の数を決定するときに休日のスケジュールを評価し、[除外する] に設定されている日はスケ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ジュール	ジュールで除外されます。ルックアップアイコンをクリックして、スケジュールリストからスケジュールを選択します。 注: タスクのアサイン方法が [手動] に設定されている場合、休祝日スケジュールは便利です。エージェントのスケジュールは考慮されません。
カタログ情報	
カタログアイテム	この予約設定が作成されているサービスカタログ内のサービス。カタログアイテムは、サービスカタログに存在する必要があります。ルックアップアイコンをクリックして、レコードプロデューサーリストから関連付けられるサービスを選択します。 ウォークアップサービスの場所ごとに、レコードプロデューサーを作成する必要があります。「レコードプロデューサーを作成して ウォークアップエクスペリエンス 予約レコードをキャプチャする」を参照してください。 作業依頼書で予約を使用している場合は、予約を設定する前に作業依頼書テンプレートを作成します。
ロケーション	予約場所を決定するレコードプロバイダのフィールド。 注: このフォームとウォークアップ場所キュー (wu_location_queue) フォームの [場所] フィールドの設定が一致していることを確認します。ウォークアップエクスペリエンスには、場所参照変数 (場所 (cmn_location) レコード) が含まれています。場所を検索リストアイコンから選択すると、設定するウォークアップロケーションと同じタイムゾーンが使用できます。[場所] を選択すると、オンラインの予約スケジュールカレンダーが要求者のタイムゾーンで表示されます。このフィールドが空の場合、またはインスタンスの要求者設定が関連するタイムゾーンを持つように構成されていない場合、予約スケジュールカレンダーはデフォルトで要求者のタイムゾーンで表示されます。 欧州の要求者のユーザー設定で [タイムゾーン] が [欧州/ブリュッセル] に設定され、[場所] フィールドの予約設定が [米国/太平洋] タイムゾーンの cmn_location に設定されている場合、予約スケジュールカレンダーは米国/太平洋タイムゾーンで表示されます。 要求者が予約を作成すると、システムのデフォルトでは、このレコードプロデューサーの [場所] フィールドの値に関係なく、ウォークアップの場所キュー (wu_location_queue) に関連付けられたスケジュールが使用されます。
タイムゾーン	場所に使用されるタイムゾーン。ドロップダウンリストから [予約の場所] を選択します。
予約は必須	このサービスを要求する際、要求者が顧客の予約作成を必須にするという機能を有効にするためのオプション。 ◦選択すると、[予約] フィールドがレコードプロデューサーに表示され、要求者は、サービス要求を送信する前に利用可能な予約を選択します。 ◦選択しない場合、要求者は予約を選択せずにサービス要求を送信できます。
ユーザー連絡先	予約の作成者を決定するレコードプロデューサーのフィールド。このフィールドは、[連絡先] に設定します。これは、レコードプロデューサーの sys_user 変数を検索するための参照フィールドです。
予約	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
期間ごとの予約	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択ウィンドウ] に表示される利用可能な予約の数を決定します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合は、このフィールドに番号を入力します。[自動割り当ての使用] または [動的スケジューリングを使用] に設定されている場合、場所が指定されていない限り、この設定は適用されません。その場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。
リードタイム	現在の時刻からこのサービスを予約できるようになるまでの時間数または日数。リードタイムを時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
今後の最大予約可能日数	このサービスを予約できる現在の日から先の日数。デフォルトの期間は 14 日です。
再スケジュール/キャンセル期限 (時間)	予約をキャンセルまたはスケジュール変更するために必要な、予約開始時刻までの時間または日数。要求者がこの時間内に予約をキャンセルまたはスケジュール変更しようとすると、[キャンセル] ボタンは使用できません。時間を時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
予約	
予約期間	予約期間の長さ。 **注:** この期間内で作業が開始および完了ために十分な時間を見込んでください。
作業期間	レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な時間。この期間は、タスクが作成されるときに設定されます。可用性を判断するために使用されます。デフォルトは 1 時間です。
移動期間 (往復)	エージェントがタスクを実行するために必要な平均移動時間 (往復) の推定値。作業はオンサイトで行われ、移動時間は必要ないため、値を 0 に設定します。
日次スケジュール	
予約可能な日	予約できる曜日。デフォルトは月曜日から金曜日です。予約可能日は予約スケジュールを反映する必要があります。 **注:** 予約のスケジュールはウォークアップキューの場所のスケジュールとは別ですが、ウォークアップキューの場所のスケジュールと同じ曜日と時間にする必要があります。
毎日の開始時刻	作業日の最初と予約期間の最も早い開始時刻。デフォルトは 9:00 です。
毎日の終了時刻	作業日の最後と予約期間の最も遅い終了時刻。デフォルトは 18:00 PM です。
1 日の休暇を含める	各予約可能日の休憩をスケジュール設定し、休憩の開始時刻と終了時刻を選択するためのオプション。すべての日に適用される休憩を 1 つ定義できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
予約プレビュー	選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいて、予約期間と時間のプレビューを表示するためのオプション。

5. [送信] を選択します。

日レベルの予約設定

サービスの予約時に、日レベルでさまざまなスケジュールを作成または変更します。予約は、午前、午後、夜などのさまざまな時間帯にスケジュールできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [予約] > [予約の設定]に移動します。
2. [ウォークアップエクスペリエンス] を選択します。
3. [予約サービスの設定] 関連リストで、予約スケジュールを設定したいサービス構成を選択します。
4. [詳細構成を有効化] チェックボックスをオンにします。
5. [予約日の構成] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

予約日の構成フォーム

名前	午前、午後、夕方など、日レベルの構成名
アクティブ	予約スロットがアクティブかどうかを示すオプション。
開始日時	予約期間の開始日
終了日	予約期間の終了日
毎日の開始時刻	作業日の最初と予約期間の最も早い開始時刻。このフィールドは自動的に午前 9 時に設定されます。
毎日の終了時刻	作業日の最後と予約期間の最も遅い終了時刻。デフォルトは午後 6 時です。
サービス構成	POS インストールなど、日レベルで構成をスケジュールするサービス構成の名前。
作業期間	レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な時間。この期間は、タスクが作成されるときに設定されます。可用性を判断するために使用されます。デフォルトは 1 時間です。
移動期間 (往復)	エージェントがタスクを実行するために必要な平均移動時間 (往復) の推定値。可用性を判断するために使用されます。デフォルトは 15 分です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約期間	予約期間の長さ。 **注:** この期間内で作業が開始および完了ために十分な時間を見込んでください。
期間ごとの予約	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択ウィンドウ] に表示される利用可能な予約の数を決定します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合は、このフィールドに番号を入力します。[自動割り当ての使用] または [動的スケジューリングを使用] に設定されている場合、場所が指定されていない限り、この設定は適用されません。その場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。
1 日の休暇を含める	予約可能な日ごとに休憩をスケジュールするオプション。休憩の開始時間と終了時間を設定します。休憩を 1 つ定義して、すべての日に適用することもできます。
予約プレビュー	選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいて、予約期間と時間のプレビューを表示します。

7. [送信] を選択します。

ウォークアップエクスペリエンス 予約の日次スケジュールの設定

ウォークアップエクスペリエンス の場所で予約するための業務時間と毎日のスケジュールを定義します。

始める前に

必要なロール：appointment_booking_admin または admin

このタスクについて

各曜日または特定の曜日に対して、一意の予約スケジュールを作成します。たとえば、月曜日、水曜日、金曜日の 9:00am ～ 5:00pm に実行できる予約可能スケジュールを設定できます。火曜日と木曜日の予約可用性スケジュールは、9:00am ～ 12:00pm まで実行できます。たとえば、金曜日など、特定の曜日の予約を完全に削除することができます。

注: 関連する予約構成を使用して一意の日次予約スケジュールを指定するには、新しいスケジュールエントリーを作成して、予約を使用できない時間を除外します。

手順

1. [すべて] > **[CSM** ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [スケジュール]に移動します。

2. 使用するスケジュールを選択します (たとえば、[休日を除く平日 **8** 時～ **5** 時])。

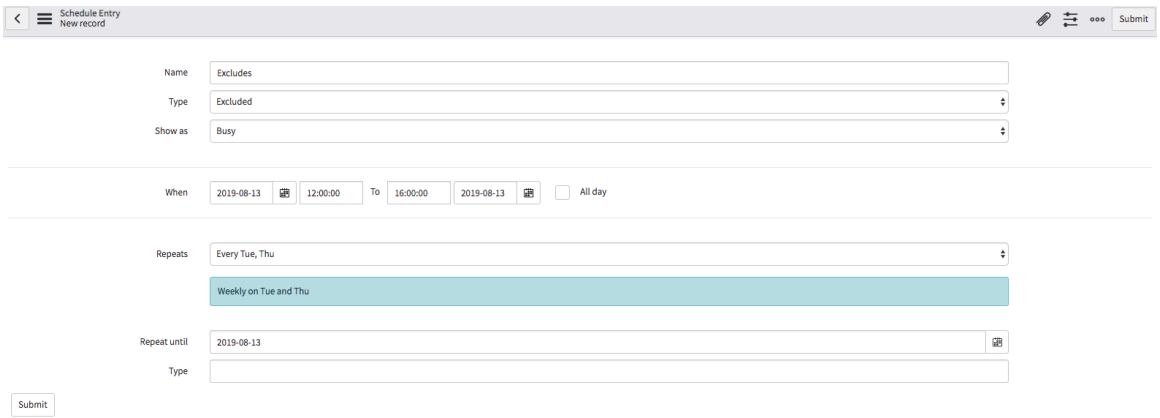
3. [スケジュールエントリー] 関連リストで、[新規] を選択します。

4. 新しいレコードに「除外」という名前を指定し、フォームに入力して、火曜日と木曜日の予約に対して一意の日次予約スケジュールを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールエントリーの「除外」の設定フィールド

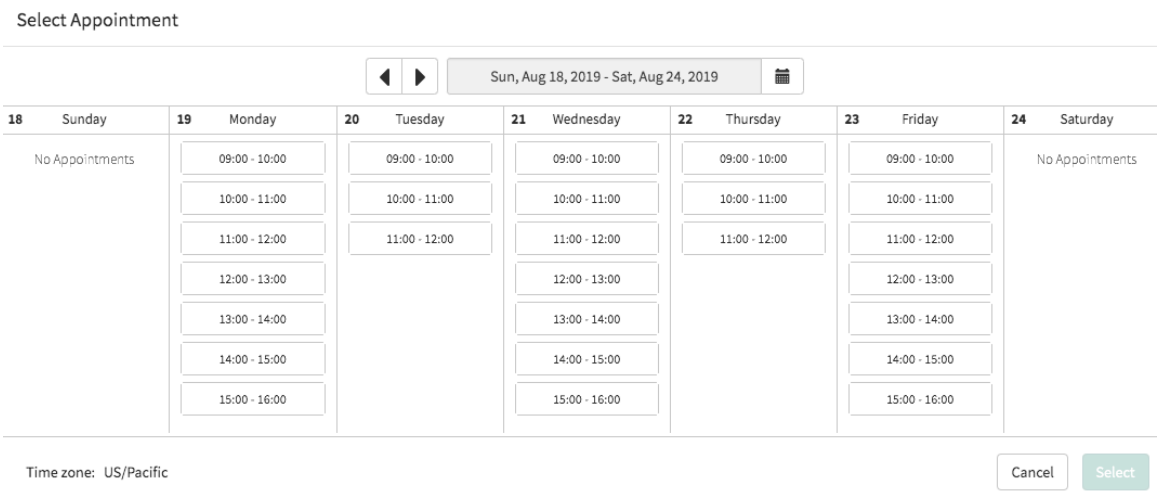
フィールド	説明
名前	レコードの名前。たとえば、予約から除外される時間を示すために、レコードに「除外」という名前を指定します。
タイプ	タイプとして [除外済み] を選択します。
表示方法：	除外の理由として [多忙] を選択します。
時期	この予約可用性スケジュールの使用を開始する日付を示します。また、この日付の予約可用性を除外する時間も示します。たとえば、12:00pm ～ 5:00pm の時間を指定します。
周期	この可用性スケジュールの繰り返しを示します。たとえば、毎週火、木。
繰り返し期限：	終了日を選択して、この可用性スケジュールを実行する期間を指定します。



5. [送信] を選択します。
6. 火曜日と木曜日の予約が 9:00am ～ 12:00am の間でのみ利用可能であることを確認するには、オンラインウォークアップチェックインアプリケーションに移動します。
   表示用に設定されている場合、[サービスポータルホーム] ページまたは左側のナビゲーションバーの [セルフサービス] の下にあるオンラインウォークアップチェックインアプリケーションにアクセスできます。
7. スケジュールを検証するウォークアップ場所を選択します。
8. [予約のスケジュール] を選択して、訪問の理由を選択します。
9. 予約の日付を選択します。
   [予約の選択] ウィンドウに、利用可能な最初の予約が週および日別に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. 予約が火曜日と木曜日の 9:00am ～ 12:00pm の間でのみ利用可能であることを確認します。



ウォークアップエクスペリエンス 予約の除外時間の設定

予約アプリケーションを使用して、 ウォークアップエクスペリエンス の場所のスケジュールで除外する予約時間を指定できます。

始める前に

必要なロール：appointment_booking_admin または admin

このタスクについて

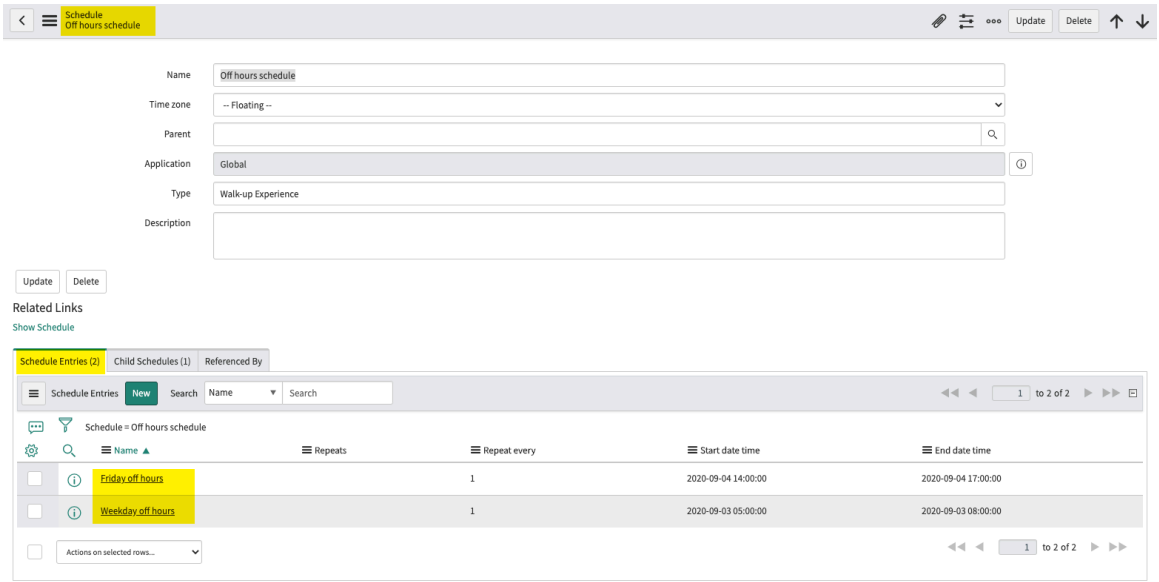
ウォークアップエクスペリエンス 場所を構成することで、特定の時間を除外して、その時間にはユーザーが予約できないようにします。たとえば、スケジュール予約可能な時間帯を、月曜日から木曜日の午前 8 時から午後 5 時までに設定できます。金曜日の予約可能な時間帯を午前 8 時から午後 2 時にすることができます。月曜日や金曜日など、特定の曜日にまったく予約できなくすることもできます。

ウォークアップ場所の [予約サービス設定] フォームの [祝祭日スケジュール] フィールドを再構成することで、デフォルトの祝祭日スケジュールの代わりにカスタムの [営業時間外スケジュール] を使用することができます。

手順

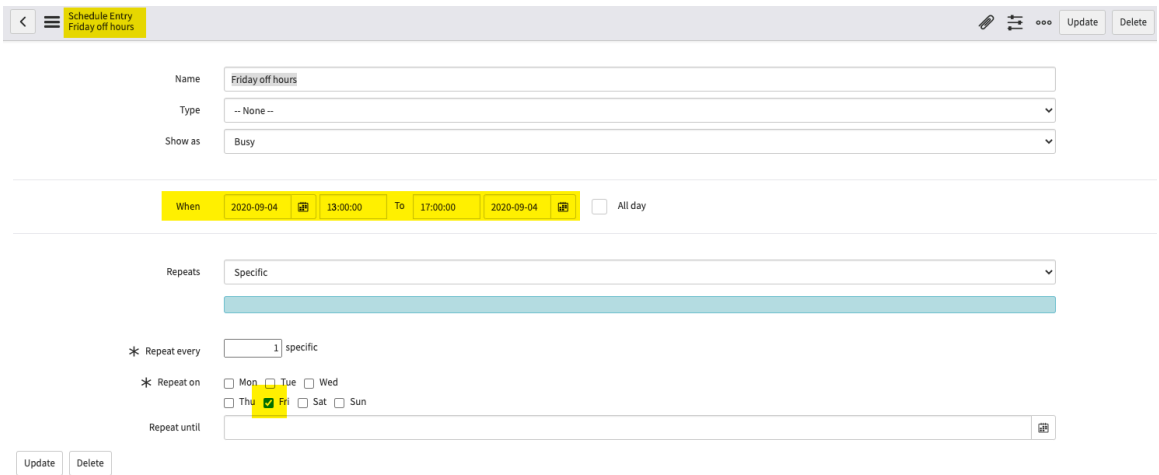
1. 予約できない時間を除外したスケジュールを作成するには、[ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [スケジュール]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. スケジュールの名前を入力します (例：営業時間外スケジュール)。
4. 必要に応じて説明を追加します。
5. [送信] を選択します。
6. [スケジュール] リストで、[名前] で新しい [営業時間外スケジュール] レコードを検索します。
7. [営業時間外スケジュール] を選択して、レコードを開きます。
   [スケジュールエントリー] 関連リストを使用して、2 つの独立した除外時間スケジュールエントリーを作成します。1 つは [金曜日の営業時間外] で、もう 1 つは [平日の営業時間外] です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. [スケジュールエントリー] 関連リストで [新規] を選択して、[金曜日の営業時間外] を作成します。

   金曜日は午後 1 時以降にすべての予約ができなくなるように設定します。



9. [更新] を選択して、変更を保存します。
10. [営業時間外スケジュール] に子スケジュールとして [米国の祝祭日] のデフォルト営業時間外スケジュールを追加します。

    a. [子スケジュール] 関連リストをクリックします。

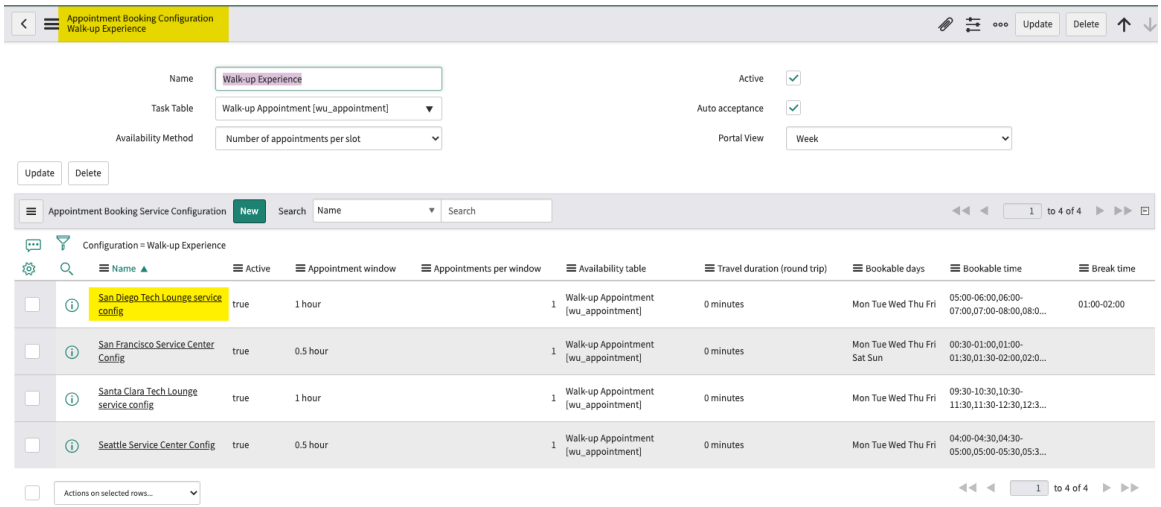
    b. [編集] をクリックし、スラッシュバケットを使用して、[米国の祝祭日] スケジュールを [営業時間外スケジュール] の [子スケジュール] リストに移動します。
    [米国の祝祭日] スケジュールを子として追加すると、すべての祝祭日で予約できなくなり、祝祭日の [営業時間外スケジュール] 設定よりも優先されます。

    > **注:** [米国の祝祭日] スケジュールは、米国のデフォルトの営業時間外スケジュールです。デフォルトの営業時間外スケジュールは、場所によって異なります。

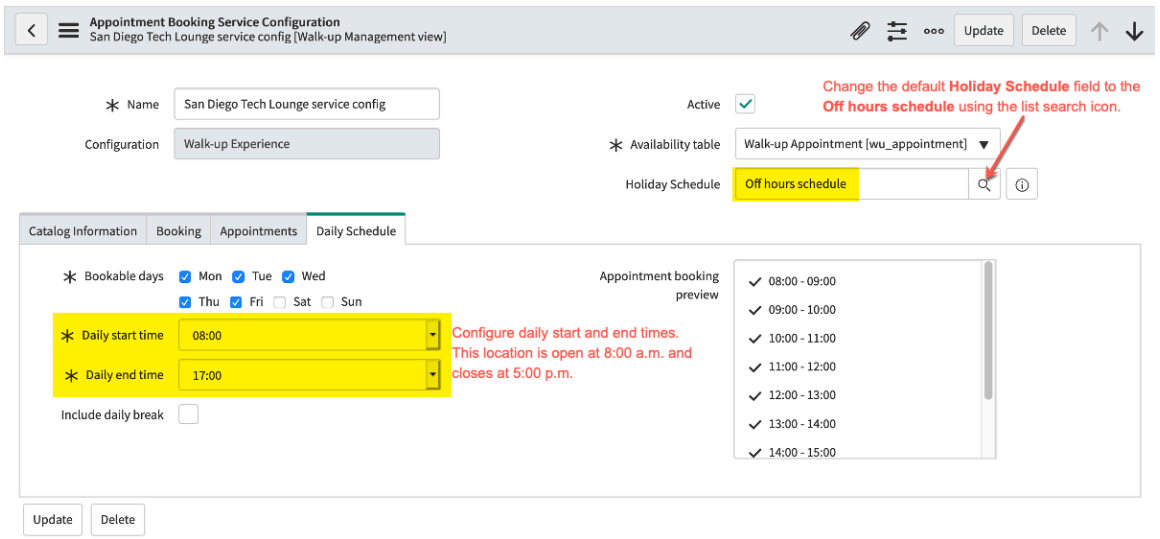
    c. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. [更新] をクリックして、[営業時間外スケジュール] レコードを保存します。
12. 次に、[営業時間外スケジュール] を使用するようにウォークアップ場所を設定するために、[予約] > [予約の設定]に移動します。
13. [ウォークアップエクスペリエンス] を選択してから、再設定するウォークアップ場所 (たとえば、サンディエゴ技術者ラウンジ) を選択します。

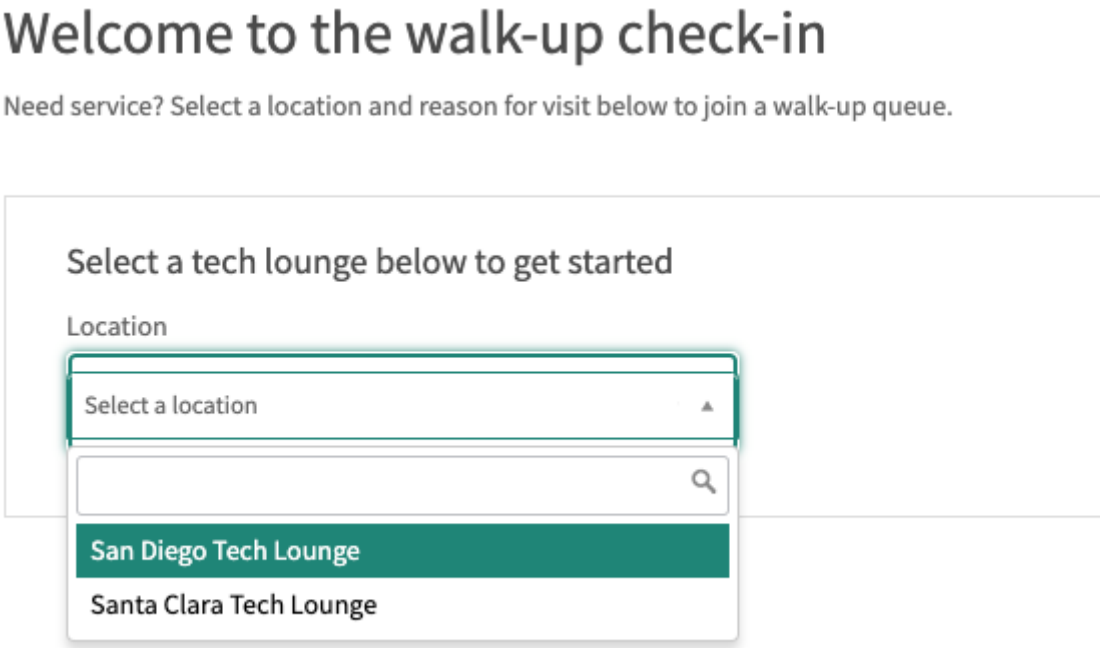


14. [祝祭日スケジュール] フィールドで、[リスト検索] アイコンを使用して、デフォルトのベースシステムスケジュール値を [営業時間外スケジュール] に変更します。
15. [日次スケジュール] タブをクリックして、ウォークアップ場所の毎日の開始時間と終了時間を設定します。
この場所の営業時間は、月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 5 時 (17:00) までです。

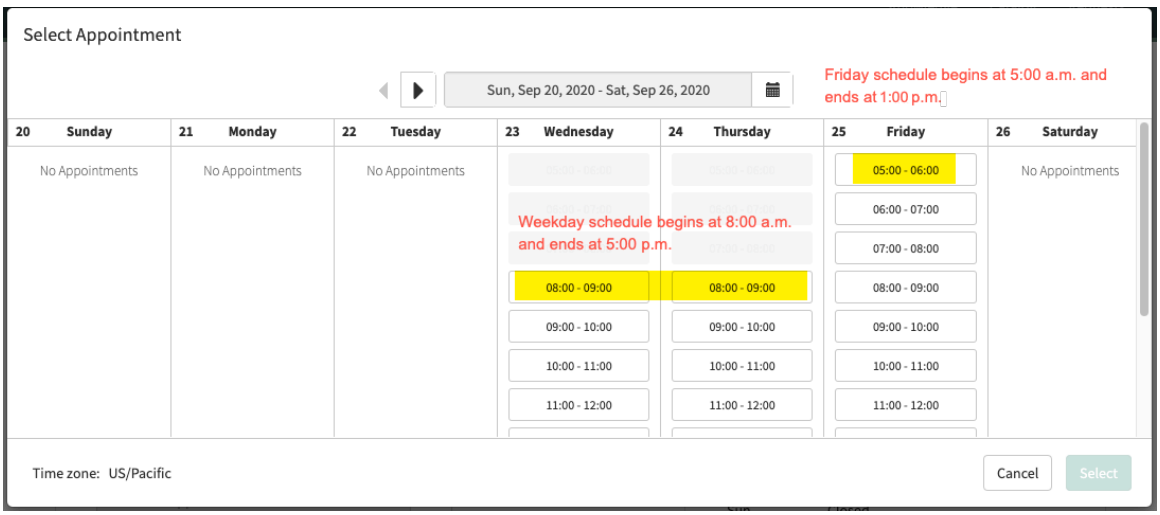


16. [更新] を選択して、変更を保存します。
17. 予約から除外する時間を確認するには、[セルフサービス > ウォークアップチェックイン]に移動します。
18. 検証が必要な、除外時間を含むウォークアップ場所を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



19. [予約のスケジュール] を選択します。
20. [カレンダー] アイコンをクリックすると、ウォークアップ場所の利用可能な予約時間が表示されます。
予約スケジュールには、[営業時間外スケジュール] を使用して設定した除外時間が反映されます。[予約の選択] ウィンドウを下にスクロールして、終了時間を表示します。



ウォークアップエクスペリエンス の予約リマインダーを有効にして設定する

ウォークアップエクスペリエンス ユーザーのスケジュール設定された予約のリマインダーを設定します。リマインダーは、ユーザーが予定にタイムリーに参加すること、または参加できなくなった場合は予定のスケジュール変更またはキャンセルを確実にできるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

予約のリマインダーを機能させるには、[予約設定のリマインダー] スケジュール済みジョブをアクティブにします。デフォルトではアクティブになっていません。また、デフォルトでは、[予約リマインダー] フィールドは、[予約サービスの設定] フォームに表示されません。フォームに追加して、リマインダーを設定する必要があります。設定されない限り、アラームは無効になります。

手順

1. [システム定義] > [スケジュール済みジョブは] に移動します。
2. [予約リマインダー] を名前で検索し、選択して開きます。
3. [アクティブ] フィールドをクリックして、スケジュール済みジョブをアクティブにします。
4. [更新] をクリックします。
5. [予約リマインダー] フィールドを [予約サービスの設定] フォームに追加するには、[ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [予定の設定] に移動します。
6. ウォークアップエクスペリエンス サービス設定をリストから選択します。
7. メニューボタン ( ) をクリックし、[設定] > [フォームレイアウト] にスクロールします。
8. [利用可能] リストから [予約リマインダー] を選択して、追加ボタンを使用して [選択済み] リストに移動します。
9. [保存] を選択します。
   [予約サービスの設定] フォームに [予約リマインダー] フィールドが表示されます。
10. 予定リマインダーを設定するには、[予約リマインダー] フィールドドロップダウンリストから時間数を時間単位で選択します。
    時間は、リマインダーを送信するスケジュール済み予約の前の時間を表します。たとえば、スケジュールされた予約の 2 時間前にリマインダーが送信されます。
11. [更新] を選択して、予約リマインダー構成を追加します。

予約の可変タイムスロットの構成

作業期間や日付などの可変タイムスロットは、場所の理由に基づいて構成して、予約することができます。理由は問題または要求です。

この機能を使用すると、次を実行できます。

- 詳細構成とサービス構成ルールを作成して、場所のさまざまな理由に基づいて予約を行うための可変タイムスロットを構成する。

  注: サービス構成ルールと詳細構成は、お互いに重ならないようにしてください。

- ある場所のエージェントの対応可能性について顧客に連絡する。
- ウォークアップの場所とリソースをより効果的かつ効率的に管理する。

この機能を有効にするには、[予約サービスの構成] フォームで [詳細構成を有効化] チェックボックスをオンにします。

1 つのサービス構成ルールに対して複数の詳細構成を作成できます。

予約の可変タイムスロットを構成する

ルールと構成を定義して、ウォークアップ場所で予約の可変タイムスロットを構成します。

始める前に

必要なロール：appointment_booking_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
予約機能を使用するには、アドミニストレーターはウォークアップの顧客が使用できる各サービスつまりキューの場所の設定を作成する必要があります。サービス設定は、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション設定内で予約アプリケーションの一部として作成されます。

手順

1. [すべて] > [ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [予約の構成] に移動します。
2. 予約構成を作成または変更します。
   - 予約の構成を新しく作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の構成を変更するには、リストから構成を選択します。

   注: ウォークアップエクスペリエンス の予約構成およびフィールド関連情報の作成または変更の詳細については、「ウォークアップエクスペリエンス 予約サービスの設定の表示および変更」を参照してください。

3. [詳細構成を有効化] チェックボックスをオンにします。
   [予約サービスの構成] フォームの関連リストに [詳細構成] タブと [サービス構成ルール] タブが表示されます。
4. [サービス構成ルール] タブをクリックし、既存のルールを作成または変更します。
   - 新しいルールを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のルールを変更するには、リストから構成を選択します。
5. [サービス構成ルール] フォームでフィールドに入力し、[送信] をクリックします。
   フィールドの詳細については、「予約サービス構成ルールを作成する」を参照してください。

   注: [タスクテーブル] および [タスク条件] フィールドは、ウォークアップエクスペリエンスには適用されません。

6. [詳細構成] タブをクリックし、構成を作成または変更します。
   - 新しい構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の構成を変更するには、リストから構成を選択します。
7. [詳細設定] フォームでフィールドに入力し、[送信] をクリックします。
   フィールドの詳細については、「予約の詳細構成を作成する」を参照してください。
8. [送信] をクリックします。

次のタスク
定義された詳細構成を、場所の定義されたサービス構成ルールにマッピングする必要があります。[ウォークアップ場所キュー] フォームの [アクセスする理由] 関連リストを使用します。詳細については、「ウォークアップエクスペリエンスの場所の作成または変更」を参照してください。

最大複数予約の構成

要求者が同時に複数の予約をできるようにすることで、ウォークアップエクスペリエンス のサービスエクスペリエンスを向上させることができます。複数の予約を受け入れるように場所を構成し、要求者が 1 か所で予約できる最大予約数を決定することもできます。

ウォークアップエクスペリエンスの予約機能を使用して要求者が予約できるのは、予約 1 件のみです。要求者はフォローアップ予約を行うことができませんでした。たとえば、要求者がラップトップの納品予約をスケジュール設定しており、事前に集荷予約をスケジュール設定したいと考えているとします。

拡張された予約機能により、要求者が複数の予約を同時に予約できるようになりました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数の予約をスケジュールすると、要求者とエージェントはサービス要求のコンテキストを維持できます。やり取りを減らし、問題をシームレスに解決するために、エージェントは要求者の代わりに複数の予約を行うこともできます。

実装

- アドミン： アドミニストレーターは、要求者が特定の場所に対して予約できる最大予約数を決定および構成することができます。たとえば、Santa Clara 技術ラウンジの場所で予約の最大数を 2 に設定したとします。この場合、要求者は、事前に 2 つの予約しかスケジュール設定できません。ユーザーあたりの最大予約数が変更または編集されても、既存の予約は影響を受けません。変更は、今後のすべての予約に適用されます。場所での予約の最大数を構成するには、「ウォークアップエクスペリエンスの場所の作成または変更」を参照してください。
- エージェント：インシデントの解決で要求者にフォローアップ訪問が必要な場合に、要求者の代わりにウォークアップ予約を行うには、「インシデントによる予約の作成」を参照してください。
- 要求者：複数の予約を取り、ウォークアップ訪問を事前に計画するには、「従業員センターでのウォークアップエクスペリエンス訪問の計画」を参照してください。

予約タイプを構成する

要求者を対面およびオンラインでサポートし、リモートでの予約を支援します。

Walk-up 場所は、要求者の対面訪問をサポートすることも、要求者をオンラインでサポートすることもできます。

新しい Walk-up 予約タイプの [リモート] を使用すると、リモートで作業している従業員にサービスを拡張することができます。新しいリモート予約タイプでは、場所での密集度を管理し、在宅勤務およびハイブリッド勤務モデルを簡単にサポートできます。MS Teams を統合してエージェントと要求者に接続し、会話のコンテキストを維持します。

- アドミン： アドミニストレーターは、リモート、対面、またはその両方として場所を設定できます。場所の予約タイプを構成するには、「 ウォークアップエクスペリエンスの場所の作成または変更」を参照してください。
- エージェント： エージェントは、インタラクションがリモートか対面かを通知されます。Microsoft Teams で要求者との会話を開始し、Microsoft Teams チャットから Walk-up インタラクションにコンテキストを取り込むことができます。
- 要求者：要求者は、予約をスケジュール設定するときに予約タイプを選択することで、リモートで対応するかどうかを選択できます。詳細については、従業員センターでのウォークアップエクスペリエンス訪問の計画を参照してください。要求者はその場所を訪問することで、問題を解決できます。

ウォークアップエクスペリエンスのストックルームの作成または変更

ストックルームを作成し、資産とグループを Walk-up 場所用に割り当てます。Walk-up ストックルームには、コンピューターマウス、モニター、ケーブルなど、ウォークアップ場所への訪問者が通常要求する一般的な資産が保管されています。要求を迅速にフルフィルメントするには、Walk-up 場所から Walk-up 場所のストックルームに簡単にアクセスできるようにする必要があります。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_admin、asset_user、inventory_user、または admin

このタスクについて

ストックルームは、資産管理アプリケーション内の個別のスタンドアロンエンティティです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Walk-up 場所のストックルームを表示するには、[ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > **[Walk-up** ストックルーム]に移動します。
2. 既存の Walk-up ストックルームを変更するには、ストックルーム名をクリックします。それ以外の場合は、[新規] をクリックしてストックルームを作成します。
3. ストックルームの新規レコードの [Walk-up ビュー] フォームに記入するか、既存のフォームのフィールドを変更します。

Fields	説明
名前	ストックルームの表示名と一意の識別子。
アサイン先グループ	ストックルームを主に使用するグループ。
外部	このストックルームが内部で管理されているか (チェックボックスは未選択)、外部からサードパーティによって管理されているか (チェックボックスが選択されている) どうかを示します。
ロケーション	ストックルームの物理的な場所 (住所)。
タイプ	ストックルームのタイプ。**[Walk-up]** を選択して Walk-up ストックルームを作成します。
マネージャー	ストックルームの責任者。再補充の通知と、ストックルームのストックルールの要求を受け取ります。

ストックルームの作成/変更、およびストックルーム資産の追加/管理の詳細については、「ストックルーム」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンスの場所の作成または変更

事前定義された ウォークアップエクスペリエンス 場所を作成またはカスタマイズします。ウォークアップエクスペリエンス 場所には、ウォークアップサポート会場に関するすべての情報が含まれています。各場所またはサポート会場の動作方法を定義できます。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_admin、sn_walkup.walkup_manager、または admin

このタスクについて

作業スケジュール、予約、アサイン先グループ、および関連するストックルームのウォークアップ場所を構成できます。ウォークアップ場所の管理と管理ルールを設定します。reasons-for-visit オプションを指定して、各ウォークアップ場所のやり取りの表示方法を設定します。

手順

1. [すべて] > [ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [ウォークアップ場所]に移動します。
2. 既存のウォークアップ場所を作成または変更するには、次のいずれかを実行します。
   - 新しいウォークアップ場所を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の場所を変更するには、リストからウォークアップ場所を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップ場所の設定フォーム

フィールド	説明
名前	場所の名前。たとえば、「`Santa Clara` 技術ラウンジ」など。
説明	場所の説明。
スケジュール	ウォークアップ場所が従う作業実施日時のスケジュール。
アポイントメントの予約	Walk-up 場所の予約計画。詳細については、「Walk-up 予約実行」を参照してください。
サービスチャネル	エージェントが作業するサービスチャネル。[ウォークアップ] サービスチャネルを選択します。
ここに条件を定義する	条件を使用して作業アイテムをキューにルーティングするオプション。
条件モード	作業アイテムのルーティングを定義する条件モード。使用可能なオプションは次のとおりです： ◦ シンプル ◦ 詳細 このフィールドは、[ここに条件を定義する] オプションが選択されたときのみ表示されます。
作業アイテムのルーティング条件	ウォークアップ場所でカスタマーサポートを提供するユーザーを定義する条件。場所は物理的な住所によって決定します。 このフィールドは、[条件モード] フィールドで [シンプル] が選択されたときのみ表示されます。
有効	ウォークアップ場所をアクティブとして設定するオプション。
不在ステータスをアクティブ化	場所を非稼働ステータスまたはクローズ済みステータスに設定するオプション。
不在メッセージ	場所が指定された期間、一時的にクローズされていることを示すメッセージを表示します。スケジュール設定されたクローズ時間以外の作業時間に対して指定されるメッセージです。
ストックルーム	場所に資産を供給する倉庫。
ロケーション	場所の物理的な住所。
場所の画像	場所の写真。たとえば、ウォークアップ場所の都市、建物、作業デスクの写真などです。

4. [管理] タブを選択し、フィールドに入力します。

[ウォークアップ管理] タブ

フィールド	説明
位置通知	要求者に通知が送信されるキューの位置。たとえば、位置通知が **3** に設定されている場合、要求者は支援を受ける行の 3 番目の通知を受け取ります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
最終チェックイン	最後に利用可能なチェックイン時間 (分単位)。たとえば、クローズの 30 分前などです。
オンラインチェックインをアクティブ化	オンラインチェックインのためにこの場所を設定するオプション。要求者がラップトップや携帯電話からリモートで場所にチェックインできるようにします。
キオスクをアクティブ化	場所でキオスク機能を有効にするオプション。
キオスクを表示	ポータルとオンサイトのディスプレイモニターにキオスクを表示するオプション。
予約の委任をできるようにする	エージェントと要求者が他のユーザーに代わって予約できるようにするオプション。
予約委任グループ	要求者またはエージェントに代わって予約できるユーザーのグループ。適切なグループが存在しない場合は、新しい要求者グループを追加します。 このフィールドは、[予約の委任をできるようにする] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。
ユーザーごとの最大予約数	要求者が特定の場所で予約できる最大予約数。このフィールドは自動的に [1] に設定されます。 **注:** ユーザーあたりの最大予約数が変更または編集されても、既存の予約は影響を受けません。変更は、今後のすべての予約に適用されます。
名前設定 (Name configuration)	オンサイトキュー表示モニターとオンラインチェックイン画面に要求者の情報を表示するオプション。次のいずれかの方法で名前を表示できます： ◦名 (デフォルト) ◦名と姓 ◦名と、姓のイニシャル
予約のルーティング時間 (Appointment routing time)	予約の前に作業アイテムをエージェントにルーティングするよう定義された時間 (分単位)。
保留時間 (Hold time)	何分保留にしたらやり取りをエージェントに再ルーティングするかを定義した時間。たとえば、このフィールドが **[5]** に設定されている場合、やり取りは他のエージェントに再ルーティングされる前に 5 分間保留されます。
推定待ち時間を表示	要求者がウォークアップキュー内に待機する推定時間を表示するオプション。 待機時間は、キューの平均待機時間と、現在キューに存在している要求者数によって計算されます。すべての推定待機時間は、分単位に四捨五入されます。 推定待機時間の計算では、平均待機時間を計算するために 高度な作業アサイン キューイングシステムを使用する必要があります。 推定待機時間は、次の場所に表示されます。 ◦オンラインチェックイン ◦オンサイトチェックインとオンサイトキュー表示モニター。 ◦ステータスウィジェットサービスポータル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オーディオ再生	音声確認をいつ再生するかを指定します。たとえば、要求者がオンサイトキューにチェックインするか、オンラインでチェックインするか、またはその両方の場合、音声が再生されます。このフィールドは自動的に [なし] に設定されます。
オーディオファイル	次のウォークアップキュー条件で再生する音声： ◦要求者がキューにチェックインすると、実際のチェックイン場所 (通常は固定ラップトップ) から音声が再生されます。 ◦新しい要求者がキュー内で上に移動すると、キュー表示モニターから音声が再生されます。 ◦要求者がオンラインで予約すると、要求者のデバイスから音声が再生されます。 ベースシステムのデフォルトファイルは `walkup_checkin.mp3` です。 注: すべてのブラウザーでサポートされているのは、`mp3` ファイル形式のみです。 Safari ブラウザーでオーディオファイルを使用するには、追加のブラウザー権限を提供する必要があります。

5. [管理] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[ウォークアップ管理] タブ

フィールド	説明
キュー時間の表示	オンサイト表示モニターに表示される時間の選択肢。選択肢は次のとおりです。 ◦なし：時間を表示しない場合。 ◦チェックイン時間：要求者のチェックイン時間。 ◦待機時間。要求者がチェックインする残り時間。
キューメッセージ	場所のオンサイト表示モニターに表示するウェルカムメッセージ。
チェックインの挨拶	要求者が指定のチェックインモニターでキューにサインインするように案内するための挨拶メッセージを作成します。
クローズ済みメッセージ	場所が営業時間外であるため、クローズされていることを要求者に通知するメッセージ。
営業時間外電話番号 (Closed phone number)	場所がクローズされている場合に、要求者が連絡できる連絡先電話番号。
営業時間外電話番号ラベル	連絡先情報に定義されたラベル。たとえば、`IT サポート`、`カスタマーサポート`、`人事サポート`などです。
営業時間外レコードプロデューサー (Closed record producer)	場所がクローズされているときにサービスプロバイダーに連絡するモード。たとえば、オプションが [インシデントの作成] に設定されている場合、要求者はインシデントを作成するようにリダイレクトされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
バッジのチェックイン理由	ウォークアップ場所にチェックインする理由。このフィールドは自動的に [その他 **(Other)]** に設定されます。 **注:** バッジスキャンのチェックインは、認証メカニズムではありません。
バッジのチェックイン理由の説明	チェックインする理由の説明。このフィールドは、[ウォークアップバッジスキャンのチェックイン] に自動的に設定されます。 **注:** バッジスキャンのチェックインは、認証メカニズムではありません。
営業時間外画像	ウォークアップ場所がクローズされていることを示す写真または画像。画像は、オンサイト表示モニターに表示されます。
最大検索結果数	コンテキスト検索で提供する検索結果の数。
コンテキスト検索設定	要求者がチェックイン時または予約時に使用するコンテキスト。
予約タイプ	要求者が場所を予約できる予約のタイプを設定するオプション。次のオプションが使用可能です。 ◦ 対面 ◦ リモート ◦ 両方
未登録ユーザーのエントリーをアクティブ化	システムにユーザー名が存在しない要求者がサポートのために対象場所にチェックインできるようにするオプション。たとえば、そのような要求者は、その場所を訪問するゲストの非従業員の場合があります。
ルックアップユーザーエントリーをアクティブ化	要求者が入力を開始したときにリストで自分の名前をすばやく確認できるようにするオプション。
技術者情報をアクティブ化	場所のモニターにエージェントの名前を表示するオプション。
技術者アバターをアクティブ化	場所の壁掛けモニターにエージェントの名前を表示するオプション。
バッジのチェックイン通知を有効にします	要求者がバッジスキャナーを使用してキューにチェックインするときに、通知を表示させるオプション。
ヘッダーロゴ	ヘッダーロゴを追加しするオプション。ヘッダーロゴは場所に固有です。ロゴを指定しない場合は、デフォルトでウォークアップポータルのロゴが使用されます。
キューロゴ	指定されたオンサイト表示モニターのロゴを追加するオプション。このロゴは、黒い背景に合うようにデザインしてください。キューロゴを指定しない場合は、デフォルトでヘッダーロゴが使用されます。ヘッダーロゴを指定していない場合は、ウォークアップポータルのロゴが使用されます。

6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
次のタブが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- やり取り：やり取りを表示したり、ウォークアップのやり取りリストの表示方法を設定したりします。
- ウォークアップ予約：予約を表示したり、ウォークアップ予約リストの表示方法を設定したりします。
- アクセスする理由：アクセスする理由を表示、変更、または作成します。

  注: ウォークアップエクスペリエンス で可変タイムスロット機能を設定するには、このタブを使用して詳細構成をサービス構成ルールにマッピングする必要があります。詳細については、「予約の可変タイムスロットを構成する」を参照してください。

- ウォークアップ場所キオスク：場所のキオスクを変更または作成します。
- [割り当ての資格要件]：自分のウォークアップ場所のアサインルールを表示、変更、または作成します。

  アサインルールは、高度な作業アサイン アプリケーションで設定されます。

- 作業アイテムのソート順：自分のウォークアップ場所の作業指示書を表示、変更、または作成します。
- 場所キューバッジリーダー：ウォークアップ場所のバッジリーダーを表示、変更、または追加します。

7. 新規または変更済みのウォークアップ場所を保存するには、[更新] を選択します。

ウォークアップエクスペリエンスキオスク

ウォークアップエクスペリエンスキオスクは、要求者が情報技術 (IT) 関連の問題を解決し、組織内のさまざまな IT サービスや IT リソースにアクセスするのに役立ちます。

アドミニストレーターは、Walk-up 場所でキオスクをアクティブ化し、要求者からの IT 関連の要求をサポートするようにカスタマイズできます。たとえば、あるキオスクには要求者のラップトップの更新をアサインし、別のキオスクにはコンピューターデバイスの供給をアサインできます。詳細については、「場所にキオスクを作成する」を参照してください。

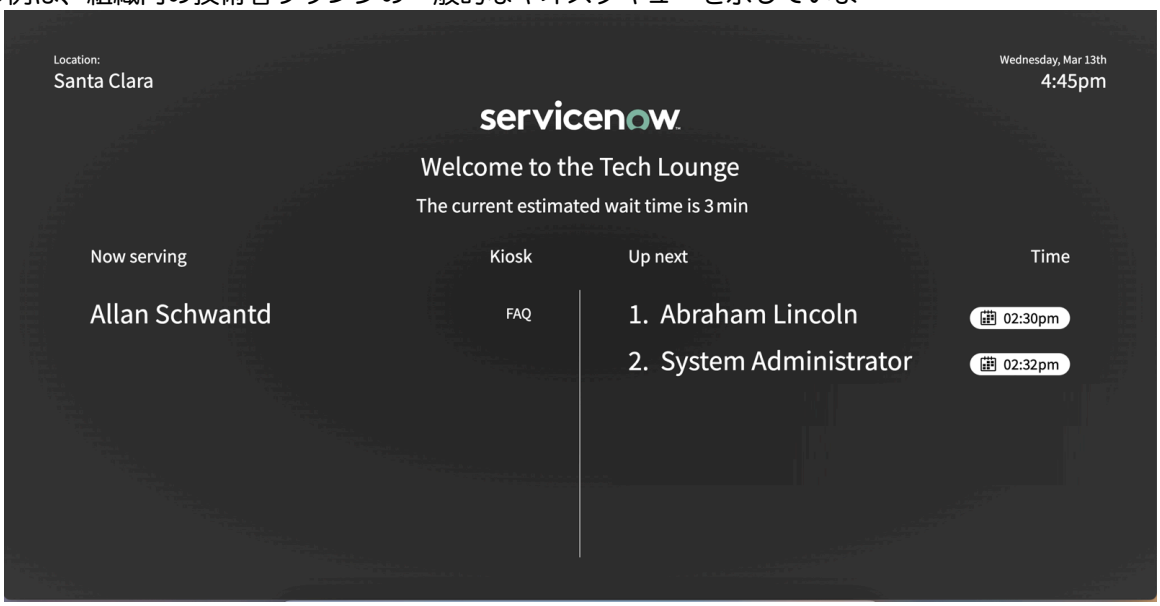
要求者は、デスクトップまたはモバイルデバイスを使用して予約したり、キューに登録したりできます。モバイルデバイスを使用して予約する方法の詳細については、「Now Mobile での ウォークアップエクスペリエンス」を参照してください。要求者のサービス要件に基づいて、指定されたキオスクに誘導されます。要求者は、自分のキュー番号をキオスク画面およびデスクトップやモバイルデバイスで確認できます。

キオスクで対応可能なエージェントは、インタラクションを自分自身にアサインするか、スキルベースのルーティングを活用して、サポートを受けるために要求者を指定されたキオスクに誘導することができます。スキルベースのルーティングの詳細については、「ウォークアップエクスペリエンスでのスキルベースルーティングの構成」を参照してください。ただし、インタラクションをサポートするには、エージェントがサービスオペレーションワークスペース (SOW) からキオスクにチェックインする必要があります。エージェントは、一度に 1 つのキオスクにのみチェックインできます。エージェントが別のキオスクにチェックインしようとすると、そのエージェントは前のキオスクから自動的にチェックアウトされます。

要求者は、デスクトップまたはモバイルデバイスの画面でキオスクキューを表示し、必要なサービスへのアクセスに進むことができます。たとえば、要求者がラップトップを更新する必要がある場合は、ラップトップの更新専用のキオスクに誘導されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の例は、組織内の技術者ラウンジの一般的なキオスクキューを示していま



す。

場所にキオスクを作成する

ウォークアップエクスペリエンスキオスクでは、技術的な問題、質問、または要求に対応することで、要求者を即時に支援できます。要求者は、IT 関連の問題に関するガイダンスや解決策をその場で受けることができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

キオスクとは、要求者に提供する必要がある特定のサービスに特化して対応するプラットフォームのことです。キオスクは、要求者にサービスを提供して問題を解決するための効率的な方法です。

さまざまなビジネスプロセスに応じて、ウォークアップ場所に複数のキオスクを設定することができます。たとえば、金融機関、病院、IT 企業は、キオスクをエージェントのエイリアスとして使用できます。

手順

1. [すべて] > [ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [ウォークアップ場所]に移動します。
2. ウォークアップ場所のリストから、キオスクを作成または追加する場所を選択します。
3. [ウォークアップ場所キオスク] 関連リストから、[新規] を選択します。
4. [ウォークアップ場所キオスク] フォームのフィールドに入力します。

ウォークアップ場所キオスク

フィールド	説明
名前	キオスクの一意の名前。
説明	キオスクで提供されるサービスを説明する詳細。
有効	場所に対してキオスクをアクティブにするオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
場所キュー	キオスクを作成する場所。このフィールドには現在の場所が自動的に入力されます。ルックアップリストから別の場所を選択することで、別の場所のキオスクを作成できます。

5. [送信] を選択します。

ウォークアップエクスペリエンスでのスキルベースルーティングの構成

アサイン先グループに作業アイテムをルーティングします。Walk-up 理由に応じて、スキルベースのルーティングを使用して、適切な作業が適切なエージェントに送られるようにします。

Walk-up 理由に対して定義された、特定の条件セットのスキルを特定します。ビジネスルールを使用して、これらのタイプの作業アイテムにスキルを自動的に追加します。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションでは、作業アイテムはスキルに基づいて適切なエージェントに自動的にアサインされます。

- チェックインポータルまたは予約を通じて新しい Walk-up インタラクションが開かれると、高度な作業アサイン はインタラクションの理由に対処するために必要なスキルセットを持つエージェントにインタラクションをルーティングします。
- アドミニストレーターは、エージェントのスキルに基づいてインタラクションをルーティングするために、高度な作業アサイン のインタラクションテーブルで [インタラクションのスキル決定] BR を有効にする必要があります。
- セットアップ後に開かれた新しいインタラクションは、それぞれのスキルを持つ利用可能なエージェントにルーティングされます。
- エージェントが不在で、インタラクションに必須スキルが不要な場合、場所に関連付けられたアサインルールに基づいて Walk-up タスクがルーティングされます。

詳細については、「スキル管理」を参照してください。

熟練したエージェントへの **Walk-up** タスクのルーティング

ビジネスルールを使用して、スキルセットに基づいて Walk-up タスクをエージェントに自動的にルーティングします。

始める前に

スキルベースのルーティングの Walk-up 場所を設定する前に、[すべてのスキル]、[グループスキル]、および [ユーザースキル] テーブルでメタデータを設定します。詳細については、「スキル管理の構成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [ウォークアップ場所]に移動します。
2. エージェントのスキルを追加する場所を選択します。
3. 関連リストで、[アクセスする理由] を選択します。
4. スキルを関連付ける理由を選択します。
5. [理由の **Walk-up** スキル] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Walk-up スキル

フィールド	説明
有効	スキルを有効にするオプション。
スキル	選択した Walk-up 理由に必要なスキル。
必須	スキルを必須にするオプション。スキルが必須に設定されている場合、Walk-up タスクはその特定のスキルを持たないエージェントにルーティングされません。
Walk-up の理由	要求者が支援を必要とする理由。

7. [送信] を選択します。

ウォークアップエクスペリエンスの通知の作成または変更

ウォークアップエクスペリエンスの通知を作成して使用し、要求者に関係のあるキューイベントを知らせます。メール、SMS テキストメッセージ、またはプッシュ通知によってユーザーのモバイルデバイスに通知することができます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

このタスクについて
ウォークアップエクスペリエンス には、Walk-up の要求者に特定の情報ややり取りについて通知するために使用またはカスタマイズできるベースシステムの通知がいくつか組み込まれています。

ウォークアップエクスペリエンス 通知

通知	説明
ウォークアップが破棄された	ウォークアップのやり取りがクローズされたときに通知します。
ウォークアップのしきい値の通知	訪問者が次のサポート順に近づいたときに訪問者に通知します。
ウォークアップがアサインされた	やり取りが技術者にアサインされたときに通知します。
ウォークアップがクローズされた	Walk-up 場所がクローズされたときに通知します。

手順
1. ウォークアップエクスペリエンスの通知を表示するには、[ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [メール通知]に移動します。
2. 使用可能な Walk-up 通知をクリックすると、基本的なプロパティのほか、送信する日時、受信者、および通知の内容に関する情報が表示されます。
3. Walk-up 通知を変更するには、フォームフィールドのいずれかを編集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 新しい Walk-up メールかプッシュ通知を作成する場合は、[新規] をクリックして、「メール通知を作成する」または「プッシュメッセージを作成する」を参照してください。
システム通知アプリケーションの使用に関する詳細については、「Notifications」を参照してください。

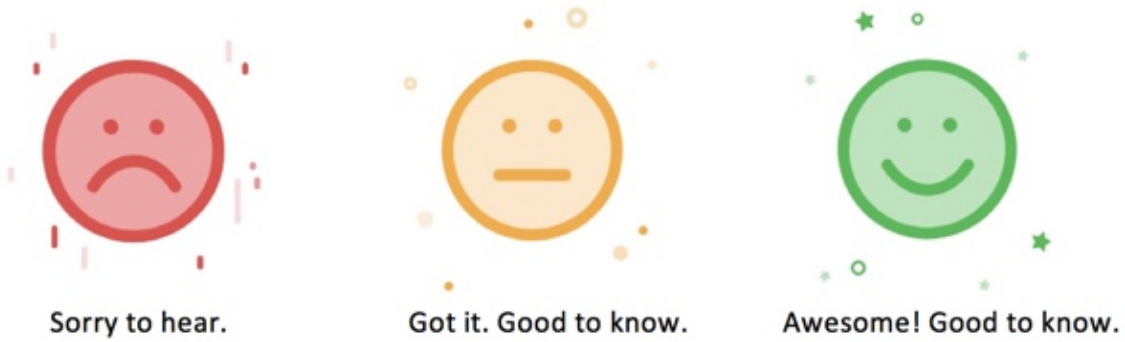
ウォークアップエクスペリエンスの顧客満足度サーベイの構成

ウォークアップエクスペリエンス のサーベイでは、要求者は Walk-up 場所でのやりとりの満足度を評価し、フィードバックを提供して、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションの向上に寄与することができます。

ベースシステムでは次の 2 つの事前定義済みの ウォークアップエクスペリエンス サーベイが提供されています。

- **Walk-up CSAT** サーベイ：オンサイトでのワンクリック操作による感情分析サーベイです。要求者は 1 ～ 3 の範囲でサービスを速やかに評価できます。1 はエクスペリエンスが悪印象であること、3 はエクスペリエンスが好印象であることを示します。このサーベイでは、さまざまな感情 (不満、中立、満足) を表す 3 つの顔の画像を尺度として使用します。

Walk-up サーベイ



- ウォークアップエクスペリエンス満足度サーベイ：ウォークアップのやり取りがクローズされた時点で、サーベイリンクのメールが送信されます。ここでは、全体的なエクスペリエンス、待機時間エクスペリエンス、エージェントのエクスペリエンス、エージェントの専門性、その他のコメントに対して感情分析を使用します。このサーベイは 1 ～ 5 の数値評価基準に基づきます。1 は非常に不満、5 は非常に満足を表します。

Walk-up のアドミンおよびマネージャーは、これらのサーベイや関連するトリガー条件を変更することができます。マネージャーおよびアドミニストレーターは、ウォークアップエクスペリエンス ダッシュボードモジュールで質問ごとに回答を確認し、各サーベイのスコアカードを見ることができます。要求者のフィードバックは、Walk-up のやり取りのパフォーマンス向上に役立てられます。

サーベイ、感情分析、トリガー条件、およびサーベイの質問の操作方法の詳細については、「アセスメントとサーベイ」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス の顧客満足度サーベイの作成または変更

サーベイを利用し、サーベイの結果を監視することで、ウォークアップエクスペリエンスの運用とカスタマーサービスを向上させます。ウォークアップサーベイでは、会場で体験したやり取りについてユーザーから重要な情報を集めます。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_admin、sn_walkup.walkup_manager、または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
新しい顧客満足度サーベイを作成するには、最初に新しいサーベイを定義してからサーベイデザイナーを使用してサーベイのデザインや構成を行い、要求者がサーベイを利用できるようにする必要があります。

手順

1. ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションでベースシステムの事前定義済みのサーベイを表示および使用するには、[ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [サーベイ]に移動します。
2. 既存の Walk-up サーベイを変更するには、サーベイ名をクリックします。ベースシステムのどのサーベイも担当の Walk-up アップ場所に適さない場合は、[サーベイ] > [サーベイを見る]に移動し、[新規] をクリックして新しいサーベイを定義します。
3. フォームを変更または設定するには、「 サーベイ定義の変更 」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンスの場所の削除

ウォークアップエクスペリエンス の物理的な場所を永続的にクローズする場合は、ウォークアップ場所キューテーブルからその場所を削除することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

手順

1. [すべて] > > [管理] > **[Walk-up** 場所]に移動します。
2. 削除する Walk-up 場所の名前をクリックして、順番待ちリストのレコードを開きます。
3. フォームヘッダーで [削除] をクリックします。
   レコードの削除を確認する確認ポップアップが表示されます。
4. レコードを削除するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、[削除] をクリックします。
   ウォークアップエクスペリエンス の場所キューがアプリケーションから削除されます。

Microsoft Office 365 カレンダーとウォークアップエクスペリエンスの統合

Microsoft Office 365 カレンダー同期を使用して、ウォークアップエクスペリエンスユーザーはプライマリカレンダーで予約を表示できます。予定を作成、変更、またはキャンセルすると、Outlook 予定表を介して招待状と更新が送信されます。

この機能は、Microsoft Office 365 Outlook がホストされているカレンダーサービスの場合にのみ使用できます。アドミニストレーターは、フローデザイナー を使用して、データ連携の実行フローを有効にします。その他の前提条件は次のとおりです。

- Microsoft Azure AD および Microsoft Office 365 テナントが存在し、構成されている。
- 関連する接続と資格情報が設定され、テストされている。

> 注: これらの前提条件が会社で既に満たされていることが前提です。

ウォークアップエクスペリエンス 用の **Microsoft Office 365** データ連携のセットアップ

ウォークアップエクスペリエンス Microsoft Office 365 カレンダーのデータ連携を有効にします。要求者が予約を作成、変更、またはキャンセルすると、Outlook カレンダーに予定と更新への招待状が送信されます。

始める前に
特定の顧客アカウントで Microsoft Azure ポータル (https://portal.azure.com) にログインする必要があります。ポータルにログインするには、テナントにアクセスする必要があるため、既にテナン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トを持っていることになります。テナントの設定の詳細については、「クイックスタート：テナントの設定」を参照してください。

また、既存のテナントにリンクされた Microsoft Office 365 サブスクリプションも必要です。詳細については、「Microsoft 365 Developer サブスクリプションの設定」を参照してください。

Microsoft Azure クライアントのセットアップに必要な権限については、「Microsoft Exchange Online スポークの設定 設定 Microsoft Exchange Online スポーク」を参照してください。

Virtual Agent Academy: Get service faster with Virtual Agent and Walk-Up Experience (仮想エージェントアカデミー：仮想エージェントと ウォークアップエクスペリエンスでサービスを迅速に受ける方法) (仮想エージェント アカデミーのビデオ)

必要なロール：admin

手順

1. ウォークアップエクスペリエンス (com.snc.walkup)、 Microsoft Exchange Online Spoke (sn_ex_online_spke)、および Microsoft Exchange Server Spoke (sn_exchange_spoke) プラグインがインスタンスで有効になっていることを確認します。
2. [システム **OAuth]** > [アプリケーションレジストリー] > **[Microsoft Exchange Online]** に移動して OAuth を設定します。
   a. Microsoft Azure AD アプリケーションから取得できるクライアント ID (アプリケーション ID) を挿入します。
   b. Microsoft Azure AD アプリケーションから取得できるクライアントシークレットを挿入します。
   c. 次のリンクをコピーして貼り付けて、認証、トークン、およびリダイレクトにアクセスします。
      - 認証 URL：https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/authorize
      - トークン URL：https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/token
      - リダイレクト URL：https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do
3. [接続および資格情報] > [認証情報] に移動して、認証情報を設定します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
   c. [OAuth 2.0 認証情報] 新規レコードで認証情報の名前を入力し、**[OAuth** エンティティプロファイル] フォームフィールドで **[Microsoft Exchange Online default_profile]** を選択します。
   d. [保存] をクリックします。
   e. フォームの [関連リンク] セクションで **[OAuth** トークンの取得] を選択します。
   f. 有効なユーザーとして Microsoft Exchange テナントにサインインします。
4. [接続および資格情報エイリアス] に移動して、接続を設定します。
   a. **[Microsoft Exchange Online]** を選択します。
   b. [接続] 関連リンクで、[新規] をクリックします。
   c. 接続に「`Exchange_Online_Connection`」という名前を付け、[認証情報] フォームフィールドで以前に作成した認証情報を選択します。
   d. [接続 URL] フィールドに、「`https://graph.microsoft.com`」と入力します。
5. [フローデザイナー] に移動してフローを有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ウォークアップ予約カレンダーイベントの作成] を選択し、フローデザイナー で開いて有効にします。

b. [ウォークアップ予約カレンダーイベントの更新/削除] を選択し、フローデザイナー で開いて有効にします。

6. 予約をスケジュールして、すべてが正常に機能していることを確認します。

a. システムに新しいテストユーザーを作成します。
詳細については、「ユーザーの作成」を参照してください。

> 注: テストユーザーのユーザー ID、名、姓、パスワード、およびメールを入力します。

b. インスタンスでテストユーザーの代理操作を行います。

c. [セルフサービス] > [サービスポータル] > [ウォークアップチェックイン]に移動して、予約をスケジュールします。

> 注: リンクを表示してクリックするには、[ウォークアップチェックイン] アイコンリンクが [サービスポータル] ランディングページに表示されるように設定する必要があります。リンクが [サービスポータル] ランディングページにない場合は、「サービスポータルに表示されるように ウォークアップエクスペリエンス オンラインチェックインアイコンを構成する」を参照してください。

d. テストユーザーとして予約をスケジュールします。

7. [フローデザイナー] > [今日の実行]に移動して、すべてが正常に動作していることを確認します。
8. [ウォークアップ予約カレンダーイベントの作成 **(Create Walk-up Appointment Calendar Event)]** をクリックします。
9. テストユーザーの企業の Microsoft Office 365 予定表をチェックして、メールで送信されたカレンダーイベントを確認します。

> 注: カレンダーイベントが作成されるまでに 1 ～ 2 分かかる場合があります。この機能を有効にすると、カレンダーの招待、更新、キャンセルを個々の企業カレンダーで自動的に受信するようになります。

Microsoft Azure ポータルを使用してアプリケーションを登録する

アプリケーションを Azure AD に登録して、ServiceNow インスタンスに許可を付与します。

始める前に

必要なロール：Azure Active Directory アドミン

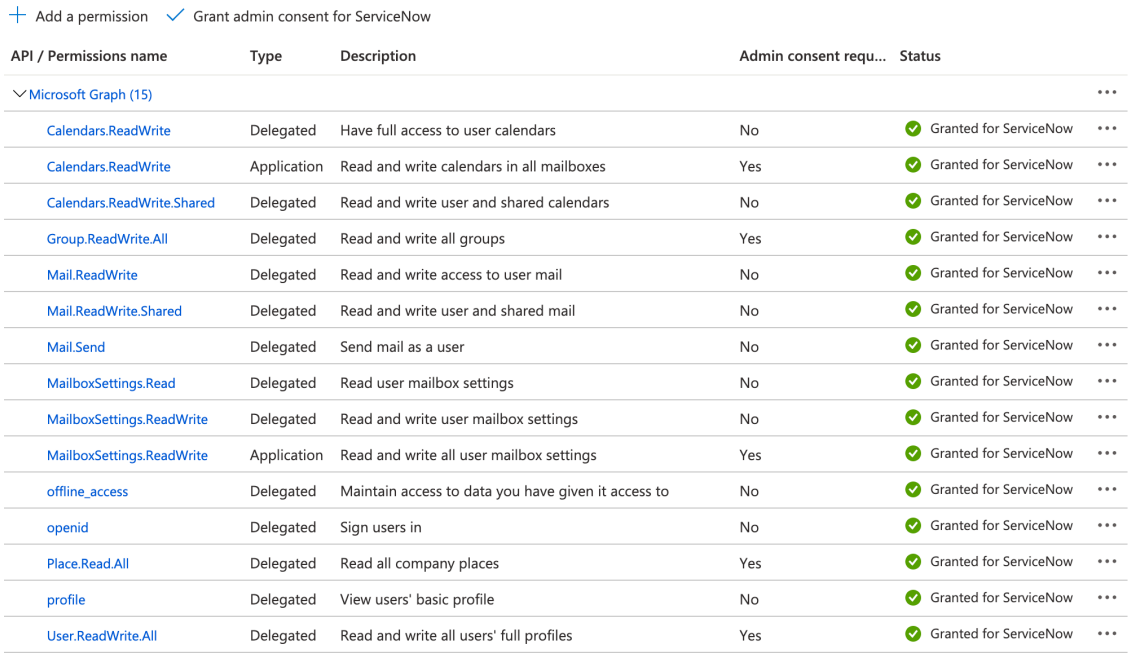
このタスクについて

MicrosoftAzure ポータルからこれらの手順を実行します。アプリケーションの登録手順については、MicrosoftAzure のドキュメントを参照してください。

手順

1. MicrosoftAzure ポータルで、[リダイレクト **URI]** をこのフォーマットで追加します：`https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do`
2. [必須権限] については、**[Microsoft Graph]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



API / Permissions name	Type	Description	Admin consent requ...	Status
Microsoft Graph (15)				
Calendars.ReadWrite	Delegated	Have full access to user calendars	No	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite	Application	Read and write calendars in all mailboxes	Yes	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared calendars	No	Granted for ServiceNow
Group.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all groups	Yes	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite	Delegated	Read and write access to user mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.Send	Delegated	Send mail as a user	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.Read	Delegated	Read user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Delegated	Read and write user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Application	Read and write all user mailbox settings	Yes	Granted for ServiceNow
offline_access	Delegated	Maintain access to data you have given it access to	No	Granted for ServiceNow
openid	Delegated	Sign users in	No	Granted for ServiceNow
Place.Read.All	Delegated	Read all company places	Yes	Granted for ServiceNow
profile	Delegated	View users' basic profile	No	Granted for ServiceNow
User.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all users' full profiles	Yes	Granted for ServiceNow

3. 後の構成で使用できるように [クライアントシークレット] を記録します。

タスクの結果
ServiceNowアプリケーションはMicrosoft Azure ADで作成されます。

OAuth プロバイダーとしての Microsoft Exchange Online の登録

Microsoft Exchange Online を OAuth プロバイダーとして登録し、ウォークアップエクスペリエンスインスタンスが OAuth 2.0 トークンを要求できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
MicrosoftAzure ポータルでのアプリケーションの登録時に生成された情報を使用します。

手順

1. [すべて] > [システム **OAuth]** > [アプリケーションレジストリ]に移動します。
2. **Microsoft Exchange Online** レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

アプリケーションレジストリフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別する名前。例：`Microsoft Exchange Online`
クライアント ID	アプリケーション登録時に作成されたアプリケーション ID です。
クライアントシークレット	アプリケーション登録時に作成したクライアントシークレットです。
OAuth API スクリプト	要求と応答をカスタマイズするオプションのスクリプト。
ロゴ URL	アプリケーションロゴとして使用するイメージを含む URL です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可のタイプ。[認証コード] を選択します。
リフレッシュトークンの有効期間	リフレッシュトークンが有効になる時間 (秒) デフォルトの時間は 8,640,000 秒です。
PKCE が必要 (PKCE required)	パブリッククライアントが認証に PKCE を要求できるようにするオプション。 注: **PKCE** が有効になっている場合、[デフォルトの権限許可タイプ] として使用できるのは [認証コード] のみです。
アプリケーション	このレコードを含むアプリケーションスコープです。
アクセス可能	このレジストリにアクセスできるアプリケーションスコープです。
アクティブ	アプリケーションレジストリを使用するためのオプション。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。`https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/authorize` を入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンのエンドポイントです。`https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token` を入力します。
トークン失効 URL	OAuth サーバートークン失効エンドポイントです。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント`https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` と入力します。
相互認証を有効にします	トークンの要求と取り消しに相互認証を使用するオプション。このオプションでは、相互認証プロファイルを指定する必要があります。
認証情報の送信	要求内のクライアント認証情報。

4. ヘッダーフォームを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] をクリックします。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例：`Microsoft Exchange Online default_profile`
5. [システム **OAuth]** > [アプリケーションレジストリ] へ移動します。
6. **Microsoft Exchange Online_clientCredentials** レコードを開きます。
7. フォームのフィールドに入力します。

アプリケーションレジストリフォーム

フィールド	説明
クライアント ID	アプリケーション登録時に作成されたアプリケーション ID です。
クライアント シークレット	アプリケーション登録時に作成したクライアントシークレットです。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可タイプです。[クライアント認証情報] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
トークン URL	OAuth サーバートークンのエンドポイントです。`https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token` を入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント`https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` と入力します。

8. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例：`Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile`

Microsoft Exchange Online スポークの認証情報レコードの作成

Microsoft Azure ポータルに登録されているアプリケーションの認証情報レコードを作成して、Microsoft Exchange Online スポークアクションを承認します。Microsoft Exchange Online 接続および資格情報エイリアスは、こうした認証情報を使用してアクションを承認します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [接続および認証情報] > [認証情報]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
「作成する認証情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
3. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別する名前。例：`Exchange_Online_Credentials`
アクティブ	認証情報レコードを使用するオプションです。
OAuth エンティティプロファイル	Microsoft Exchange Online スポークを OAuth プロバイダーとして登録する際に作成された OAuth プロファイルで、[デフォルトの権限許可タイプ] を [認証コード] として設定しています。例：`Microsoft Exchange Online`
適用先	この認証情報を使用できる MID サーバー。たとえば、[すべての **MID** サーバー] を選択します。
順番	認証情報が使用される順番です。たとえば、「`100`」と入力します。

5. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
6. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンを取得] 関連リンクをクリックします。
7. [接続および資格情報] > [認証情報] に移動します。
8. [新規] をクリックします。
「作成する認証情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
9. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別する名前。例： `Exchange_Online_Credentials_clientCred`
アクティブ	認証情報レコードを使用するオプションです。
OAuth エンティティプロファイル	Microsoft Exchange Online スポークを OAuth プロバイダーとして登録する際に作成された OAuth プロファイルで、[デフォルトの権限許可タイプ] を [クライアント認証情報] として設定しています。例：`Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile`
適用先	この認証情報を使用できる MID サーバー。たとえば、[すべての **MID** サーバー] を選択します。
順番	認証情報が使用される順番です。たとえば、「`100`」と入力します。

11. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
12. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンの取得] 関連リンクをクリックします。

タスクの結果
Microsoft Exchange Online スポークの認証情報レコードが作成されます。

Microsoft Exchange Online スポークの接続レコードの作成

Microsoft Exchange Online アカウントの接続レコードを作成して、Microsoft Exchange Online でアクションを実行します。Microsoft Exchange Online スポークの接続および資格情報エイリアスは、こうした接続を使用してアクションを実行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [接続および認証情報] > [接続および資格情報エイリアス]に移動します。
2. **Microsoft_Exchange_Online** レコードを開きます。
3. [接続] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

HTTP(S) 接続フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。例：`Exchange_Online_Connection`
認証情報	Microsoft Exchange Online用に作成された認証情報レコードです。 例：`Exchange_Online_Credentials`
接続エイリアス	接続に関連付けられているエイリアスレコードです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
URL ビルダー	注: チェックボックスをオンにしないでください。
接続 URL	接続 URL です。「`https://graph.microsoft.com`」と入力します。
MID サーバーを使用	MID サーバーを使用するオプションです。チェックボックスがオンの場合は、MID サーバー詳細構成関連リストのフィールドを定義します。
アクティブ	接続を積極的に使用にするオプションです。
ドメイン	アクションまたはアクティビティを実行するドメインです。

5. [更新] をクリックします。
6. [接続および資格情報] > [接続および資格情報エイリアス]に移動します。
7. **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** レコードを開きます。
8. [接続] 関連リストで、[新規] をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

HTTP(S) 接続フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。例：`Exchange_Online_Connection_clientCred`
認証情報	Microsoft Exchange Online 用に作成された認証情報レコードです。例：`Exchange_Online_Credentials_clientCred`
接続エイリアス	接続に関連付けられているエイリアスレコードです。
URL ビルダー	注: チェックボックスをオンにしないでください。
接続 URL	接続 URL です。「`https://graph.microsoft.com`」と入力します。
MID サーバーを使用	MID サーバーを使用するオプションです。チェックボックスがオンの場合は、MID サーバー詳細構成関連リストのフィールドを定義します。
アクティブ	接続を積極的に使用にするオプションです。
ドメイン	アクションまたはアクティビティを実行するドメインです。

10. [更新] をクリックします。

タスクの結果
Microsoft Exchange Online スポークが設定され、ウォークアップエクスペリエンスインスタンスと統合されます。

ウォークアップエクスペリエンス の **Badge Reader Integration**

オンサイトウォークアップキューの場所で Badge Reader Integration アプリケーションを使用して、ウォークアップエクスペリエンス のユーザー満足度を向上させます。ウォークアップエクスペリエンス ユーザーは、認証情報を入力する代わりに、従業員バッジをスキャンしてキューにチェックインできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンス オンサイトキューの場所の **Badge Reader Integration**

Badge Reader Integration は、ビルド済みでドメインセパレーションされたベースシステムアプリケーションです。アプリケーションを使用すると、ウォークアップエクスペリエンス ユーザーは従業員バッジをスキャンするだけで、オンサイトのウォークアップキューに参加できます。バッジのスキャンにより、キューに参加するために名前やメールを探す必要がありません。ウォークアップエクスペリエンス によりアドミニストレーターは、使用するバッジスキャン統合の構成を簡単に行えます。

ウォークアップエクスペリエンス のチェックインプロセスが高度化し、簡単かつ迅速になるので、オンサイトウォークアップの場所キューの使用機会が増え、全般的なユーザー満足度の向上が図れます。ウォークアップキューに正しくチェックインすると、画面の確認と音声アラートにより通知されます。

バッジスキャンインテグレーションを使用するには、Badge Reader Integration プラグイン (com.snc.badge_reader) のアクティベーションが必要です。このプラグインにより、ウォークアップエクスペリエンス などのアプリケーションをバッジリーダハードウェアと統合することができます。Badge Reader Integration の管理には、バッジアドミンロール (sn_badge.badge_admin) が必要です。

注: Badge Reader Integration は、認証メカニズムではありません。

ウォークアップエクスペリエンス **Badge Reader Integration** のコンポーネント

バッジリーダーハードウェアと統合クライアントは、物理的にウォークアップキューの場所に配置されます。Badge Reader Integration アプリケーションは、バッジ統合クライアントが使用する汎用の再利用可能な REST API を提供します。ウォークアップエクスペリエンス は、Badge Reader Integration アプリケーションをソフト依存関係として使用します。

システムにインストールする Badge Reader Integration 実行可能ファイルをダウンロードします。Badge Reader Integration アプリケーションのアクティベーションにより、実行可能ファイルが提供されます。クライアントは、ヒューマンインターフェイスデバイス (HID) Omnikey 5427ck USB バッジリーダハードウェアおよび Badge Reader Integration REST API と統合されます。Badge Reader Integration モジュールには、Linux または OSX オペレーティングシステムのクライアントにダウンロードするためのリンクが含まれています。

ウォークアップエクスペリエンス の実装者は、それぞれのオンサイトウォークアップキューの場所で、HID Omnikey 5427ck USB バッジリーダハードウェアを新しいコンピューターにインストールします。オンサイトのチェックインに使用されていた既存のタブレットは、すべてこのハードウェアに置き換えられます。

以下は重要な関連コンポーネントです。

バッジリーダーの関連コンポーネント

コンポーネント	説明
バッジ番号	従業員バッジ番号。
施設コード	組織を識別する各カードにエンコードされた、一意の施設またはサイトコード。
ヒューマンインターフェイスデバイス (HID)	USB を介してユーザーインターフェイスデバイスとやり取りするためのプロトコル。
物理アクセス制御サービス (PACS)	承認ルールと認証ルールを設定することで、物理環境のセキュリティを保護するために使用される方法。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バッジリーダーの関連コンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
バッジリーダークライアント	バッジリーダーのクライアント。macOS および Linux プラットフォームが使用できます。
バッジリーダープラグイン	Badge Reader Integration プラグイン (badge_reader snc) は追加コストが不要です。

Badge Reader Integration のモジュール

バッジアドミニストレーターはいくつかのアプリケーションモジュールにアクセスできます。

モジュール	説明
ダウンロード	システムにダウンロードする Badge Reader Integration クライアント。
バッジリーダー	バッジリーダーデバイスを定義して有効にするための構成モジュール。
バッジイベントハンドラー	バッジをバッジリーダーデバイスでスキャンしたときに行う操作を定義するための構成モジュール。 入力されるスクリプトは、バッジをスキャンしたときに実行されるコードです。 通常、これらのレコードは、アプリケーション固有のバッジリーダー統合の一環として提供されます。
ユーザーバッジ	ユーザーをユーザーバッジと関連付けるための構成モジュール。 構成では、sys_user を一意のバッジ番号および施設コードと関連付ける必要があります。
バッジスキャンのログ	バッジリーダーのエラーイベントを監視するための表示専用モジュール。
ユーザーバッジ構成	ユーザー ID とバッジ ID のマッピング情報の取得元のテーブルを定義するための構成モジュール。

Badge Reader Integration のセキュリティ

Badge Reader Integration アプリケーションは認証メカニズムではありません。これは、ウォークアップキューにすばやく簡単にチェックインするためのアプリケーションです。施設の既存のセキュリティ境界内で使用することを目的としています。アプリケーションは、施設の既存のアクセス制御ソフトウェアとは統合されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Badge Scanner Integration のスキャンログ

Badge Scanner Integration のスキャンログを表示し、エラーを修正してバッジリーダーに接続できます。詳細については、「バッジスキャナー統合のスキャンログの表示」を参照してください。

Badge Reader Integration を有効にする

バッジの sn_badge.badge_admin ロールがあれば、Badge Reader Integration プラグイン (com.snc.badge_reader) を有効にできます。

始める前に
必要なロール：sn_badge.badge_admin

このタスクについて
Badge Reader Integration アプリケーションは、ウォークアップエクスペリエンス などの他のアプリケーションをバッジリーダーハードウェアと統合するためのフレームワークです。アドミニストレーターは、バッジスキャナーをウォークアップの場所にリンクし、バッジ ID 番号とリーダーの間にマッピングがあることを確認して、バッジリーダークライアントとインテグレーションの構成と管理を行います。

開発者はバッジスキャンフレームワークを拡張し、バッジスキャンイベントに基づいて他のアプリケーションでアクションをトリガーすることができます。Badge Reader Integration アプリケーションにはカスタマイズは必要ありませんが、独自のバッジシステムハードウェアに対応するようにカスタマイズすることができます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

Badge Reader Integration のインストール内容

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Badge Reader Integration プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

> **注:** アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
バッジアドミン [sn_badge.badge_admin]	Badge Reader Integration を管理するために使用されます。	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ユーザーバッジ [sn_badge_user_badge]	ユーザーバッジを構成し、ユーザーをバッジ番号と施設コードに関連付けるために使用されるレコード。
バッジイベントハンドラー [sn_badge_event_handler]	バッジスキャンイベントに関連付けられたアクションを構成するために使用されるレコード。バッジリーダーにマッピングできるイベントハンドラースクリプトを保存します。 アプリケーションファイルテーブルを拡張します。
バッジスキャンのログ [sn_badge_scan_log]	すべてのバッジリーダーエラーイベントを記録するために使用されるレコード。
バッジリーダー [sn_badge_badge_reader]	バッジリーダーデバイスを構成するために使用されるレコード。 タスクテーブルを拡張します。

ウォークアップエクスペリエンス **Badge Reader Integration** のセットアップと構成

Badge Reader Integration セットアップと構成を使用すると、ウォークアップエクスペリエンス オンサイトユーザーはバッジをスキャンしてキューをすばやく確認できます。

インテグレーションのセットアップと構成の前に、ウォークアップエクスペリエンス (com.snc.walkup) と Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) プラグインを有効にしておく必要があります。アクティブ化の詳細については、「ウォークアップエクスペリエンス のアクティブ化」および「Badge Reader Integration を有効にする」を参照してください。

Badge Reader Integration は、条件付きプラグインを介して ウォークアップエクスペリエンス により自動的に有効になります。

Badge Reader Integration のアクティベーションによって、クライアント実行可能ファイルが提供されます。これは、適切なコンピューターにインストールされると、HID Omnikey 5427ck USB バッジリーダーハードウェアおよび Badge Reader Integration アプリケーション REST API と統合されます。**Badge Reader Integration** モジュールには、Linux または OSX オペレーティングシステムのクライアントにダウンロードするためのリンクが含まれています。

Badge Reader Integration は、HID Omnikey 5427ck USB バッジリーダーハードウェアを ウォークアップエクスペリエンス のオンサイトの場所でクライアントコンピューターに接続する必要があります。このコンピューターでバッジリーダークライアント実行可能ファイルをダウンロードしてイ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ンストールすると、このコンピューターとバッジリーダーハードウェア間のデータ連携が可能になります。

セットアップと構成には、次のステージがあります。

- クライアントソフトウェア：クライアント実行可能ファイルをダウンロードし、システムにインストールします。
- バッジリーダーデバイス：バッジリーダーデバイスを構成し、手動で、または補助プロセスによって登録します。
- 承認：デバイスアクティベーション承認を要求し、受け入れます。
- ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション：ウォークアップエクスペリエンス を構成してバッジリーダーデバイスと統合します。

Badge Reader Integration イベントハンドラーの作成と変更

バッジスキャンイベントに関連付けられたアクションを構成し、バッジがスキャンされたときに実行するコードを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_badge.badge_admin

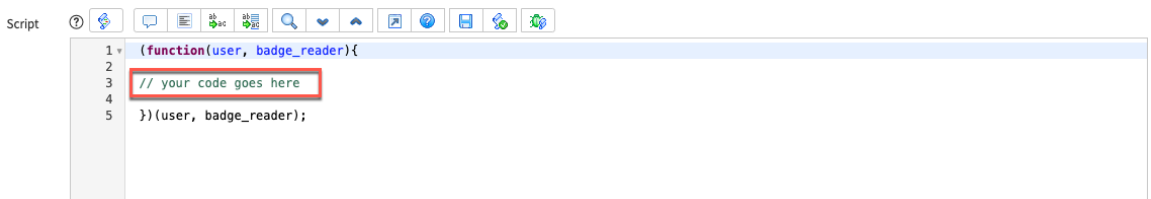
このタスクについて
バッジイベントハンドラーモジュールを使用すると、バッジイベントハンドラーを複数のバッジリーダーにマップすることができます。たとえば、サンディエゴにバッジリーダー、CA にウォークアップ場所、およびサンタクララの CA 場所に別のバッジリーダーがあるとします。これらのバッジリーダーは両方とも、同じウォークアップバッジリーダーイベントにマッピングできます。

バッジイベントハンドラーレコードは、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション固有のバッジリーダー統合の一環として提供されます。

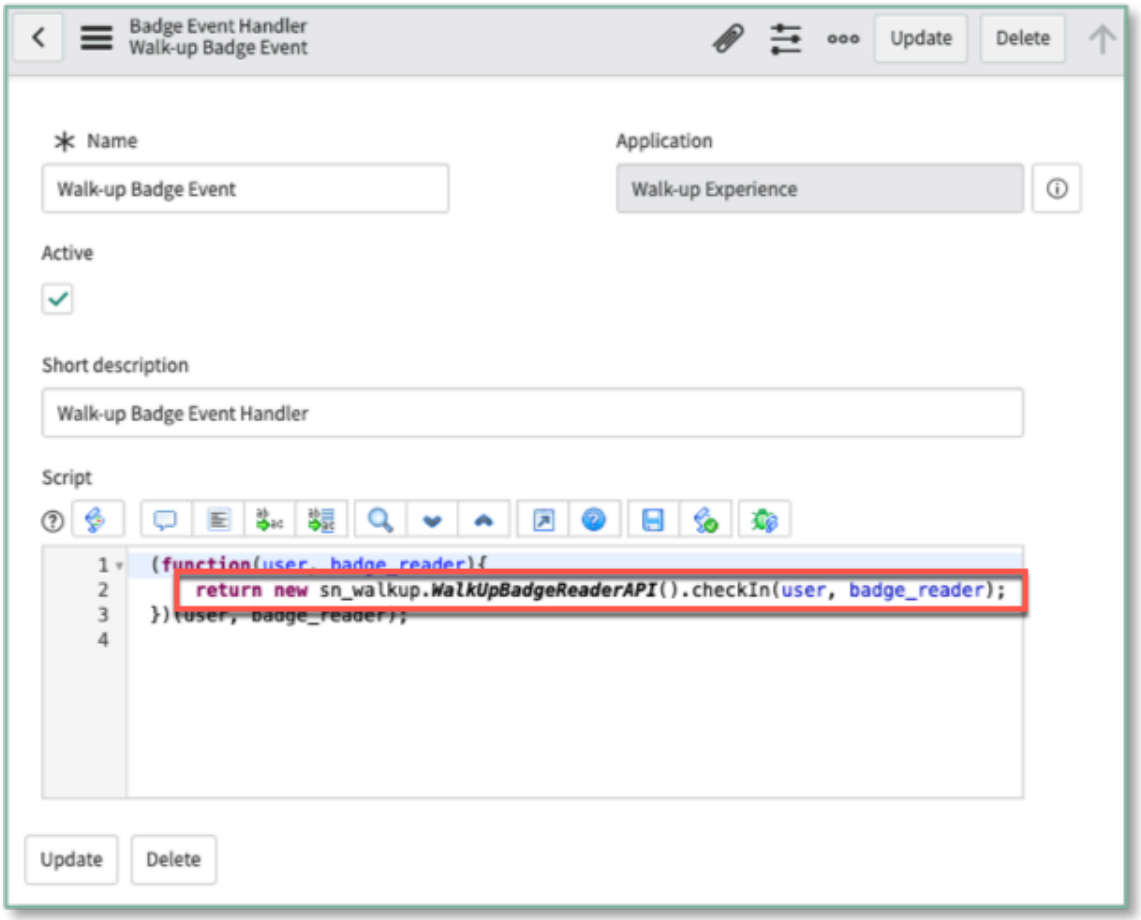
> **注:**
>
> バッジイベントハンドラーフォームの [スクリプト] フィールドに入力したコードは、BadgeScanProcessor 内の GlideScopedEvaluator を使用して実行されます。

手順

1. [すべて] > **[Badge Reader Integration]** > [バッジイベントハンドラー]に移動します。
   バッジイベントハンドラーのリストが表示され、既存のバッジイベントハンドラーが表示されます。
2. 既存のバッジイベントハンドラーを変更するには、名前をクリックします。
   または、新しいバッジイベントハンドラーを作成するには、[新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドにバッジイベントハンドラーの名前を入力します。
   たとえば、`Walk-up Badge Event` などとします。
4. 必要に応じて、[簡単な説明] フィールドに詳細を入力します。
5. [スクリプト] フィールドの `// your code goes here` の後にコードを入力します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: [スクリプト] フィールドに ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションを指定するコードを入力してレコードを保存または送信するまで、[アプリケーション] フィールドは [グローバル] に設定されます。

6. [送信] をクリックしてレコードを作成します。

バッジリーダークライアントを使用したバッジリーダーデバイスの定義および登録

バッジリーダークライアントを使用して、システムに登録するバッジリーダーデバイスを作成します。バッジリーダーを登録すると、ウォークアップエクスペリエンス オンサイトキューで運用することができます。

始める前に

必要なロール：sn_badge.badge_admin

このタスクについて

バッジリーダーデバイスを登録するには、次の 2 つの方法があります。

- バッジリーダークライアントを使用する、支援付き方法バッジリーダーと統合するには、独自のカスタムバッジリーダークライアントソフトウェアを作成する必要があります。
- Now Platform® を介した、手動の方法。この手順の詳細については、「バッジリーダーデバイスの手動での定義および登録」を参照してください。

バッジリーダーのクライアント支援による登録方法では、初期バッジリーダーレコードが作成されます。クライアント実行可能ファイルを使用してバッジをスキャンすると、この方法では、レコードの [デバイス識別子] フィールドにバッジリーダーデバイスのシリアル番号が自動的に入力されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[デバイス識別子] フィールドの自動設定を使用すると、バッジリーダーレコードに追加するバッジリーダデバイスのシリアル番号を検索する時間を節約できます。

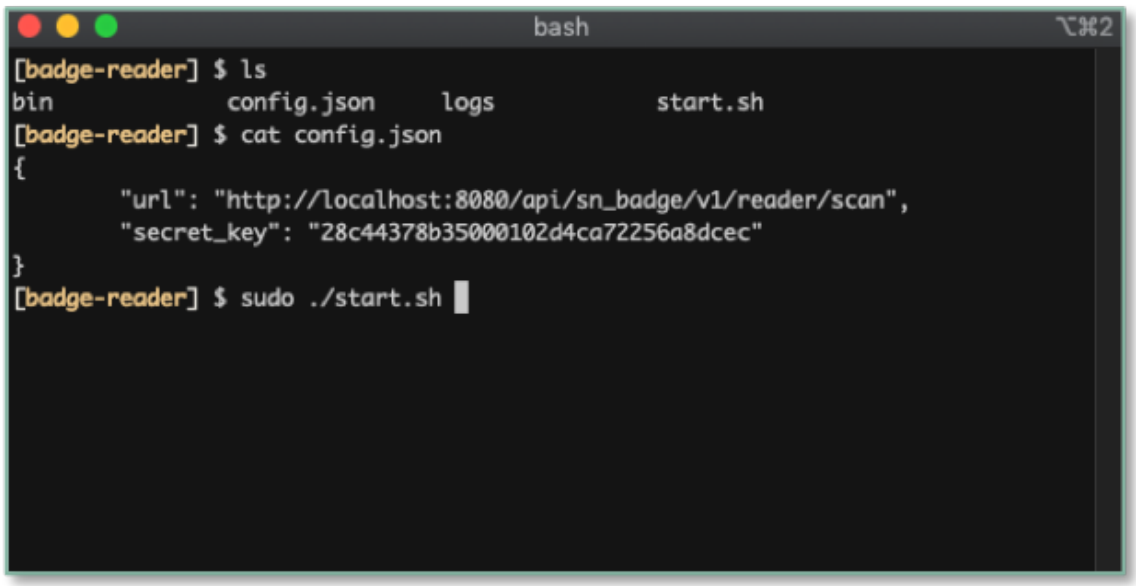
バッジリーダークライアントの支援によってバッジリーダーデバイスを登録するには、まずシステムプロパティを構成して、バッジスキャンの登録を有効にし、バッジアクセストークンを無効にする必要があります。次のシステムプロパティを構成する必要があります。

- **sn_badge enable_scan_registration**：デフォルトでは無効になっています。このプロパティを [**True**] に設定すると、badge.badge_admins が有効になり、バッジをスキャンしてバッジリーダーデバイスをすばやく登録することができます。
- **sn_badge disable_access_token**：デフォルトで有効になっています。このプロパティは、Badge Reader Integration API のアクセストークン要件を無効にします。

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [すべてのプロパティ]に移動します。
2. **sn_badge** と入力して、プロパティの名前で検索します。
3. **sn_badge.enable_scan_registration** をクリックして、システムプロパティレコードを開きます。
   デフォルトでは、このプロパティは [**False**] に設定されています。
4. プロパティの [値] フィールドを [**True**] に変更し、[更新] をクリックします。
5. **sn_badge.disable_access_token** をクリックして、システムプロパティレコードを開きます。
   デフォルトでは、このプロパティは [**False**] に設定されています。
6. プロパティの [値] フィールドを [**True**] に変更し、[更新] をクリックします。
7. ダウンロードされたバッジリーダークライアントファイルに移動して、`config.json` を構成します。
8. `config.json` ファイルを見つけてクリックします。

   注: sudo を使用してクライアントを起動し、USB ポートへのアクセスを有効にします。



   スキャン登録を使用する場合は、URL のみが必要です。[秘密キー] フィールドは、バッジリーダーレコードが作成されたときに生成されます。

9. **[Badge Reader Integration]** > [バッジリーダー] に移動して、新しく作成されたレコードを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [名前] フィールドにバッジリーダーの名前を入力します。
たとえば、`Building B Tech Lounge Badge Reader` などです。

    注: [ステータス] フィールドは読み取り専用で、新しいバッジリーダーを構成したときは [新規] になっています。このフィールドは、バッジリーダーがアクティベーション用に承認されたときに [アクティブ化済み] になります。バッジリーダーが非アクティブになっている場合、フィールドは [非アクティブ化済み] です。

11. 検索リスト アイコンを使用して、バッジイベントハンドラーを指定します。

    注: バッジイベントハンドラーを選択できない場合は、新しいバッジイベントハンドラーレコードを作成します。このプロセスの詳細については、「Badge Reader Integration イベントハンドラーの作成と変更」を参照してください。

12. [デバイス識別子] および [秘密キー] フィールドが入力されていることを確認します。
デバイス識別子は、バッジリーダーハードウェアを一意に識別します。クライアントはデフォルトでバッジリーダーデバイスのシリアル番号を使用します。入力した値は、クライアントソフトウェアアプリケーションから受信したデバイスのシリアル番号と一致する必要があります。
13. 必要に応じて、[簡単な説明] および [場所] の必須ではないフォームフィールドに入力します。
14. [送信] を選択して、バッジリーダーを登録します。

バッジリーダーデバイスの手動での定義および登録

システムに登録するバッジリーダーデバイスを手動で作成します。バッジリーダーを登録すると、ウォークアップエクスペリエンス オンサイトキューで運用することができます。

始める前に
必要なロール：sn_badge.badge_admin

このタスクについて
バッジリーダーデバイスを定義および登録するには、次の 2 通りの方法があります。

- Now Platform® を介した手動の方法。
- バッジリーダークライアントを使用する支援付き方法。この手順の詳細については、「バッジリーダークライアントを使用したバッジリーダーデバイスの定義および登録」を参照してください。

手順

1. バッジリーダーデバイスを手動で登録するには、**[Badge Reader Integration]** > [バッジリーダー] に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドにバッジリーダーの名前を入力します。
たとえば、`Building B Tech Lounge Badge Reader` などです。

    注: [ステータス]フィールドは読み取り専用です。新しいバッジリーダーを構成すると、このフィールドは [新規] に設定されます。このフィールドは、バッジリーダーがアクティベーション用に承認されたときに [有効化済み] ステータスになります。バッジリーダーが非アクティブになっている場合、フィールドは [非アクティブ化済み] に設定されます。

4. [バッジイベントハンドラー] を選択します。

    注: バッジイベントハンドラーを選択できない場合は、新しいバッジイベントハンドラーレコードを作成します。このプロセスの詳細については、「Badge Reader Integration イベントハンドラーの作成と変更」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [デバイス識別子] を指定します。
デバイス識別子は、バッジリーダーハードウェアを一意に識別します。クライアントはデフォルトでバッジリーダーデバイスのシリアル番号を使用します。入力した値は、クライアントソフトウェアアプリケーションから受信したデバイスのシリアル番号と一致する必要があります。

   注: [秘密キー] フィールドは、バッジリーダーレコードを作成すると自動的に入力されます。

6. [ユーザーバッジ構成] を選択します。
バッジリーダーは、要求者がバッジをスキャンして場所にチェックインするときに、このマッピング構成を使用してバッジ ID からユーザー ID を取得します。

   注: デフォルトで、ユーザーバッジ構成を選択できます。新しいユーザーのバッジ構成を定義する方法の詳細については、「ユーザーバッジ構成を定義する」を参照してください。

7. オプション: 必要に応じて、[簡単な説明] および [場所] の必須ではないフォームフィールドに指定します。
8. [送信]を選択してバッジリーダーを登録します。

ユーザーバッジ構成を定義する

ユーザー ID とバッジ ID のマッピング情報の取得元のテーブルを定義します。

始める前に
必要なロール：badge_admin

このタスクについて
要求者が場所にチェックインするためにバッジリーダーにバッジをスキャンするときに、ユーザー ID およびバッジ ID マッピング構成を使用してバッジ ID からユーザーのユーザー ID を取得します。マッピングに複数の構成を定義できます。

手順
1. [すべて] > **[Badge Reader Integration]** > [ユーザーバッジ構成]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザーバッジ構成] フォーム

フィールド	説明
名前	構成の名前。
テーブル名	ユーザー ID とバッジ ID のマッピング情報を含むテーブル。リストからこのテーブルを選択します。
ユーザーフィールド	要求者のユーザー ID。
バッジフィールド	ユーザーバッジがリンクされているエンティティ。リストからこのエンティティを選択します。
施設コードフィールド	各カードにエンコードされた、一意の施設またはサイトコード。このコードは組織を識別します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	構成を有効にするオプションこのオプションがデフォルトで選択されています。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
マッピング構成が作成されます。[バッジリーダー] フォームでこのマッピング構成を選択すると、このマッピング構成に基づいてバッジ ID からユーザー ID を取得できます。

バッジリーダーデバイスのアクティベーション承認の要求

バッジリーダーデバイスのアクティベーション承認を要求します。Badge Reader Integration は、バッジリーダーが有効になるまでイベントハンドラーをトリガーしません。バッジリーダーデバイスの承認とアクティブ化は、itil ロールを持つユーザーに権利が付与されます。

始める前に
必要なロール：sn_badge.badge_admin

このタスクについて
バッジリーダーレコードを使用してアクティベーション承認を要求すると、デバイス登録ワークフローが開始されます。アクティベーション要求は、バッジリーダーの承認者グループにルーティングされます。システム承認には itil ロールが必要です。itil ロールを持つユーザーがバッジリーダーの承認者グループに追加されていることを確認します。

承認グループにメンバーがいない場合、ワークフローは承認グループの要件を省略し、バッジリーダーをアクティブ化します。承認、グループ、およびグループへのユーザーの追加に関する詳細については、「承認 グループの作成」と「グループにユーザーを追加」を参照してください。

> **注:** バッジリーダーのレコード必須フィールドは、バッジリーダーデバイスが有効になっている場合のみ、読み込まれます。バッジのリーダーデバイスを非アクティブにするには、バッジリーダーレコードの [アクティブ] フィールドを選択解除します。バッジリーダーを再び有効にするには、承認プロセスをもう一度実行する必要があります。

手順
1. [すべて] > **[Badge Reader Integration]** > [バッジリーダー]に移動します。
2. アクティブ化するバッジリーダーの名前を選択します。
   バッジリーダーレコードが開きます。
3. すべての必須フォームフィールドが入力されていることを確認します。
   これに含まれるフィールドは、[名前]、[バッジイベントハンドラー]、[デバイス識別子]、および [秘密キー] フィールドです。バッジリーダーフォームフィールドの設定については、「バッジリーダークライアントを使用したバッジリーダーデバイスの定義および登録」または「バッジリーダーデバイスの手動での定義および登録」を参照してください。
4. [アクティベーションを要求] を選択して、アクティベーション承認ワークフローを開始します。
   要求は、バッジリーダーの承認者グループ内の itil ロールを持つユーザーによって承認されます。バッジリーダー承認者グループが存在しない場合、またはグループが空の場合は、sn_badge.badge_admin ロールを持つユーザーがアクティベーションを要求すると、バッジリーダーが有効になります。

ウォークアップエクスペリエンス を **Badge Reader Integration** に構成する

バッジリーダーデバイスをオンサイト ウォークアップエクスペリエンス キューに関連付けます。複数のバッジリーダーデバイスを 1 つのウォークアップ場所に関連付けることができますが、個々のバッジリーダーデバイスは 1 つのウォークアップ場所にのみマッピングされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_manager

このタスクについて

- ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションでは、バッジリーダーデバイスが機能統合のためにウォークアップ場所にマップされている必要があります。
- ウォークアップエクスペリエンス マネージャーは、ウォークアップ場所キュー (wu_location_queue) テーブルの [場所キューバッジリーダー] 関連リストを使用して、Badge Reader Integration をウォークアップ場所に構成できます。
- ウォークアップ場所と統合するには、少なくとも 1 つのバッジリーダーを有効にし、使用できるようにする必要があります。バッジリーダーがアクティブ化されていない場合は、「バッジリーダーデバイスのアクティベーション承認の要求」を参照してください。
- バッジリーダーごとにチェックイン理由を定義できます。要求者がそのバッジリーダーを使用して場所をチェックインすると、関連するチェックイン理由がチェックインに対して自動的に入力されます。チェックイン理由がバッジリーダーに関連付けられていない場合、チェックインには場所の理由が考慮されます。

手順

1. [すべて] > [ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [ウォークアップ場所]に移動します。
2. バッジリーダーデバイスに関連付けるウォークアップ場所キューの名前をクリックします。
3. [場所キューバッジリーダー] 関連リンクをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

[場所キューバッジリーダー] フォーム

フィールド	説明
バッジリーダー	場所に関連付けるバッジリーダー。
場所キュー	バッジリーダーが関連付けられている場所。
チェックイン理由	バッジリーダーにリンクするチェックイン理由。
チェックイン理由の説明	バッジリーダーにリンクするチェックイン理由の説明。

6. [送信] を選択します。

タスクの結果
複数のバッジリーダーをウォークアップ場所と統合できます。

Badge Reader Integration のカスタマイズ

Badge Reader Integration には、機能とともにインストールされたスクリプトインクルードをカスタマイズするための複数のスクリプト化された拡張ポイントが含まれています。

基礎となる Badge Reader Integration スクリプトインクルードは読み込み専用です。機能のルック & フィールを変更しようとしているお客様は、スクリプト化された拡張ポイントを使用して、いくつかのスクリプトインクルードを変更することができます。

スクリプトインクルードのコードを変更できると便利な場面はいくつかあります。たとえば、既にデータモデルを使用してバッジ番号を保存している場合は、バッジ番号を保存するために Badge

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Reader Integration アプリケーションのユーザーバッジ (sn_badge_user_badge) テーブルを使用しないことがあります。代わりに、データモデルをサポートする *sn_badge.BadgeReader* の拡張実装を作成できます。

場合によっては、バッジスキャンから受け取るデータのタイプや、そのデータをどのように解析するかをカスタマイズする必要があります。データモデルをサポートする *sn_badge.BadgeReaderParser* の拡張実装を作成できます。

次のコードは、Badge Reader Integration アプリケーションでスクリプト化された拡張ポイントを使用して変更する場合に使用できます。

スクリプト化済みの拡張点	説明
BadgeReader API 名：*sn_badge.BadgeReader*	BadgeReaderImpl スクリプトインクルードによって使用される拡張ポイント。 このスクリプトを使用して、デバイス識別子でバッジのリーダーを検索します。
BadgeReaderParser API 名：*sn_badge.BadgeReaderParser*	BadgeReaderParserImpl スクリプトインクルードによって使用される拡張ポイント。 これを使用して、API からカードデータ文字列を解析します。
BadgeReaderUser API 名：*sn_badge.BadgeReaderUser*	BadgeReaderUserImpl スクリプトインクルードによって使用される拡張ポイント。 このスクリプトを使用して、バッジ番号と施設コードから sys_user を検索します。 **注:** バッジ番号を保存するためのデータモデルが既に存在する場合、データモデルをサポートする Badge Reader Integration アプリケーションコードを上書きするために使用するスクリプトです。
BadgeReaderScanProcessor API 名：*sn_badge.BadgeReaderScanProcessor*	BadgeReaderScanProcessor スクリプトインクルードによって使用される拡張ポイント。 この frontage を使用して、バッジのスキャンイベントを管理します。

スクリプト化された拡張ポイントとその作成方法および使用方法の詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」および「スクリプト拡張ポイントの作成と追加」を参照してください。

セルフサービスオンラインチェックインのアクティブ化 ウォークアップエクスペリエンス

アプリケーションナビゲーターの [セルフサービス] の下で ウォークアップエクスペリエンス のオンライン Walk-up チェックインモジュールの表示/非表示を切り替えます。基本的なプラットフォームメニューまたはモジュール有効化プロセスを使用して、モジュールを有効または無効にすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

このタスクについて
ウォークアップエクスペリエンス のオンライン Walk-up チェックイン モジュールは、デフォルトでは無効 (非表示) になっていて、有効になるまで [セルフサービス] メニューには表示されません。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [アプリケーションメニュー]に移動します。
2. 条件ブレッドクラムで [すべて] をクリックし、アクティブおよび非アクティブの両方のアプリケーションメニューを表示します。
   このアクションでデフォルトのフィルター条件が削除されます。
3. [タイトル] で [セルフサービス] アプリケーションメニューを検索します。
   検索結果に、itil_self_service および mobile_self_service のメニューアプリケーションが表示されます。メニューアプリケーションごとに**Walk-up** チェックインモジュールをアクティブ化 (表示) することができます。
4. [名前]が **itil_self_service** の [セルフサービス] メニューアプリケーションをクリックします。
   アプリケーションメニューのセルフサービスレコードが開き、アプリケーションナビゲーターに表示されるモジュールがモジュール関連リストに表示されます。
5. [タイトル] で **[Walk-up** チェックイン] モジュールを検索します。
6. **[Walk-up** チェックイン] をクリックします。
   [Walk-up チェックイン] モジュールレコードが開きます。
7. [可視化] タブで、[アクティブ] をクリックして **[Walk-up** チェックイン] モジュールを有効にします。
   モジュールに対して [アクティブ] が **[True]** になります。または、[アプリケーションメニューセルフサービス] のモジュール関連リストからモジュールを有効にすることもできます。
   a. モジュール関連リストの **[Walk-up** チェックイン] モジュール名の横にある [アクティブ] フィールドをダブルクリックします。
   b. [アクティブ] を **[True]** (表示) または **[False]** (非表示) に設定します。
8. [更新] をクリックします。
   アプリケーションのメニューまたはモジュールを変更すると、アプリケーションナビゲーターの表示が自動的に更新されて変更が反映されます。
9. **[Walk-up** チェックイン] モジュールを有効にしてモバイルアプリケーションで [セルフサービス] の下に表示するには、モバイルモジュール関連リストで **[Walk-up** チェックイン] をクリックします。
10. [アクティブ] フィールドをクリックして、モバイル端末用のモジュールを有効にします。
11. [更新] をクリックします。

サービスポータルに表示されるように ウォークアップエクスペリエンス オンラインチェックインアイコンを構成する

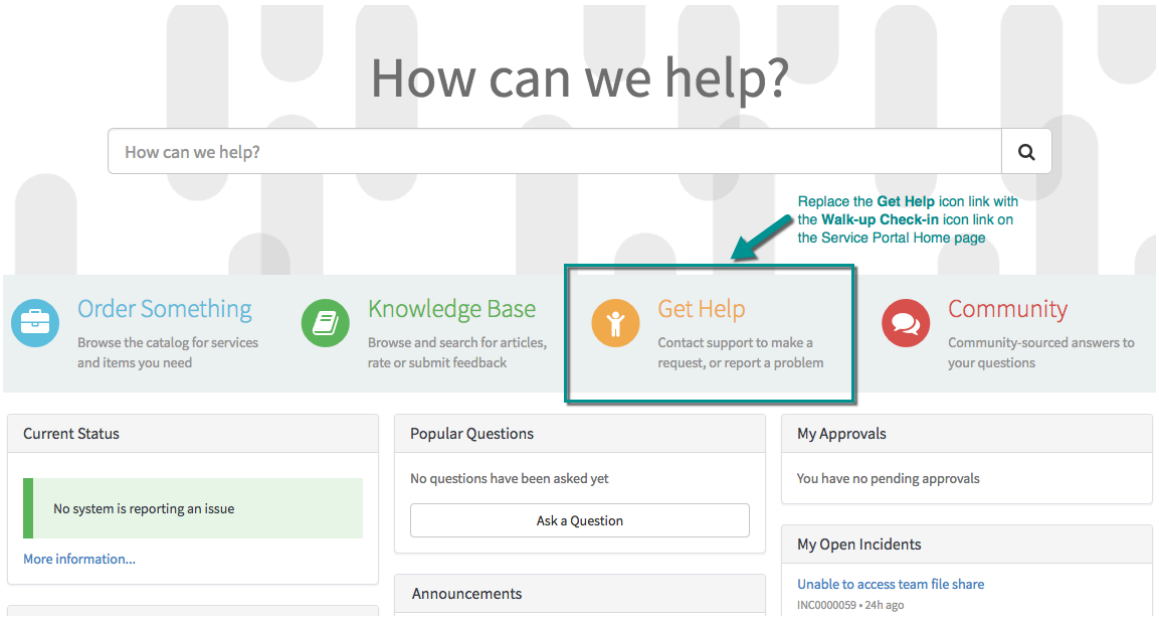
要求者は、サービスポータルを介してオンラインで Walk-up 場所にチェックインできます。サービスポータルのホームページを編集して、一般的な IT の ヘルプ サポートアイコンリンクを、ウォークアップエクスペリエンス のオンラインチェックインサポートアイコンリンクに置き換えることができます。

始める前に
エンタープライズサービス管理のサービスポータル (com.glide.service-portal.esm) を有効にする必要があります。
必要なロール：sp_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
サービスポータルのホームページで、 アイコンリンクを Walk-up チェックインアイコンリンクに置き換えるには、サービスポータルデザイナーにアクセスします。または、Walk-up チェックインアイコンリンク用に新しいコンテナーをサービスポータルに追加して、 アイコンをそのまま表示しておくこともできます。

アイコンリンクのあるサービスポータルのホームページ



手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. 設定ページで [デザイナー] タイルをクリックします。
3. 編集する [サービスポータル] インデックスページを選択します。
4. サービスポータルデザイナーのバナーで [編集] がアクティブとして強調表示されていることを確認して、編集モードになっていることを確かめます。
   編集モードでは、アイコンリンクを配置する場所に応じて、Walk-up チェックインアイコンリンク用に新しいコンテナーを追加したり、既存のコンテナーを編集したりすることができます。
5. 既存のコンテナーを編集するには、ヘルプ アイコンリンクのコンテナーを選択します。
6. 右上隅の編集アイコンをクリックします。
7. フォームフィールドを編集して、次のデータおよびプレゼンテーションの詳細を設定します。

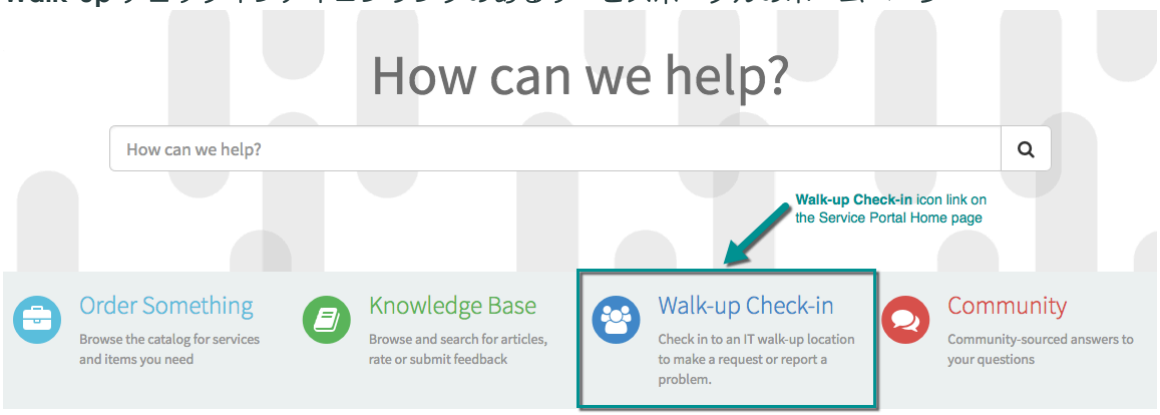
フィールド	構成の入力
データ	
タイプ	[ページ] を選択して、walkup_online_checkin ページをアイコンリンクのウィジェットと一緒に埋め込みます。
ページ	**walkup_online** チェックインを選択します。
プレゼンテーション	
タイトル	「`Walk-up チェックイン`」と入力します。
簡単な説明	表示するアイコンリンクの詳細を入力します。たとえば、「`IT Walk-up 場所にチェックインして要求の実行や問題の報告を行う`」などと入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	構成の入力
ブートストラップの色	[デフォルト] を選択します。
ブートストラップクラス名	クラス名を入力するか、このフィールドを空のままにします。
グリフ	グリフを選択するか、空のグリフを選択してこのフィールドをバイパスすることができます。
テンプレート	[サークル] アイコンを選択します。

8. [保存] をクリックします。
サービスポータルのホームページが編集モードで開きます。以前の ヘルプ アイコンリンクの代わりに、選択したグリフイメージと説明の付いたオンライン Walk-up チェックインアイコンリンクが表示されます。

Walk-up チェックインアイコンリンクのあるサービスポータルのホームページ



9. [サービスポータル] > [サービスポータルホーム]に移動し、新しく作成したウォークアップチェックインアイコンリンクを確認してテストします。
10. Walk-up チェックインアイコンリンクを新しいコンテナに追加するには、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。
11. 前述のフォームの構成の入力で説明したのと同じデータとプレゼンテーションの情報を使用してコンテナーのフォームフィールドを編集し、残りの関連手順に従います。

従業員センターでのウォークアップエクスペリエンス訪問の計画

ウォークアップラウンジまたはサポートラウンジのウォークアップエクスペリエンス 従業員センターを訪問する 1 つまたは複数の予約をスケジュールします。リモートヘルプを利用することもできます。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
従業員センター ポータルにより、ユーザーはデジタルワークフローを使用して IT、人事、職場、法務、調達などの部門間でサービスソリューションを簡単に拡張できます。この統合ポータルは、基本的なサービスデリバリーを超えて、コミュニケーション、エンゲージメント、およびコンテンツエクスペリエンスのためのプラットフォームを提供します。詳細については、「従業員センター」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員センター を使用して Walk-up 予約をスケジュールし、新しいハードウェアの要求、ソフトウェアの更新、システムのアップグレードなどの支援を得ます。
- 予約をしたり、次のオープン予約を要求したり、今後の予約を確認したりすることができます。

手順

1. ブラウザーで 従業員センター サービスポータルを起動します。
2. ポータルホームページで、メガメニューから **[IT]** トピックを選択します。
3. [ウォークアップ：訪問を計画する] リンクを選択します。
   または、[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットの **[Walk-up** アクセス] を選択します。
4. [ウォークアップチェックイン] ページでは、キューに参加するか、将来の予約をスケジュールします。
5. [予約のスケジュール] タブを選択します。
6. アクセスの理由を選択します。
7. [カレンダー] アイコン ( ) をクリックし、空いているタイムスロットを選択します。
8. 予約のタイプを選択します。

   注: 予約のタイプを選択できるのは、その場所で対面予約とリモート予約の両方を受け入れる場合のみです。

予約タイプ	説明
対面	ウォークアップラウンジを対面で訪問したい場合。
リモート	リモートヘルプが必要な場合。

9. [予約する] を選択します。

   注:

   選択した場所に基づいて複数の予約をスケジュールすることもできます。最大予約件数に達すると、メッセージが表示されます。

タスクの結果
成功メッセージが表示されます。予約の詳細は、[今後の予約] セクションに表示されます。

従業員センター ホームページの [自分のアクティブなアイテム] ウィジェットで、今後の予定を確認することもできます。

ウォークアップエクスペリエンスキューおよびインタラクションの管理

ウォークアップエクスペリエンス のマネージャーおよびエージェントは、Walk-up 場所キューとやり取りのすべての側面を効率的に管理できます。エージェントは、アサイン済みの Walk-up 場所、やり取りおよび Walk-up 要求の実行に使用される、関連のストックルームを表示できます。

ウォークアップエクスペリエンス は、エージェントが Walk-up を整理および管理するのに役立ちます。

エージェントは主に エージェントワークスペース にアクセスして要求を管理します。エージェントワークスペース を使用して、エージェントは次のアクティビティを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 個人用の受信ボックスにアクセスして、Walk-up サービスチャネルを含む複数のサービスチャネルから割り当てられている作業を確認する。
- Walk-up のやり取りキューから受信ボックスに自動的にプッシュされたアサインを取得する。
- 同時または複数のやり取りを同時に作業する。
- インシデントまたは要求へのやり取りを促進する。
- リストの先頭からだけでなく、キューリスト内の任意の場所から取得して、いつでもキュー内の任意の要求者と作業する。
- フルフィルメントを推進するためにエージェントアシストを使用する。

エージェントワークスペース では、やり取りは個別の Walk-up 受信ボックスにプッシュされるので、エージェントは先入れ先出しベースでやり取りを実行できます。やり取りは、高度な作業アサイン 機能のアサインルール設定に基づいて Walk-up エージェント受信ボックスに分散されます。

Walk-up 場所で問題が解決しない場合、エージェントは エージェントワークスペース で直接インシデントを開くことができます。Walk-up 場所のストックルームで資産を利用できない場合、エージェントは直接 サービスカタログからハードウェアまたはソフトウェアの要求を直接作成することもできます。

ウォークアップエクスペリエンス には、Walk-up 場所をサポートしているエージェントが次のアクションを実行できるアプリケーションナビゲーターの [エージェント] モジュールも含まれています。

- 直接 エージェントワークスペース にリンクする個人用 Walk-up 受信ボックスにアクセスする。
- 割り当てられている Walk-up のやり取りを表示する。
- 必要に応じてウォークアップのやり取りを再割り当ておよび変更する。
- スケジュール設定されている予約と予定されている予約をすべて表示する。
- Walk-up 順番待ちリストを表示する。
- 利用可能な資産を表示し、ローカルストックルームから要求を実行する。
- 必要に応じてインシデントとリクエストを作成する。
- 必要に応じて他のエージェントまたはキューの場所に Walk-up のやり取りを転送する。

次のアプリケーションは、ウォークアップエクスペリエンス ナビゲーションバーの [エージェント] モジュールに含まれ、エージェントワークスペース ウォークアップエクスペリエンス インターフェイスに表示されます。

ウォークアップエクスペリエンス エージェントアプリケーション

UI ビューとアプリケーション	説明
プラットフォーム：自分のウォークアップ受信ボックス エージェントワークスペース：受信ボックス	エージェントワークスペース で自分に割り当てられた Walk-up のやり取りやり取りは、高度な作業アサイン 機能のアサインルール設定に従って受信ボックスにプッシュされます。
プラットフォーム：自分の **Walk-up** ストックルーム エージェントワークスペース：自分のストックルーム	自分がサポートする Walk-up キューの場所に関連付けられたストックルームと資産

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンス エージェントアプリケーション (続く)

UI ビューとアプリケーション	説明
プラットフォーム：自分の **Walk-up** 場所 エージェントワークスペース：**Walk-up** 場所	自分にアサインされている Walk-up 場所
プラットフォームと エージェントワークスペース：自分にアサインされた **Walk-up**	解決または実行のために自分にアサインされている Walk-up のやり取りこれらのやり取りの状態は [対応中中] です。
プラットフォームと エージェントワークスペース：オープン - 未アサイン	自分の場所のオープンかつアサイン解除済みの Walk-up のやり取りの全リストこれらのやり取りは [新規]、[キューに格納]、または [対応中] のいずれかです。
プラットフォームと エージェントワークスペース：クローズ済み **Walk-up**	クローズ済みのすべての Walk-up のやり取りクローズ済みのやり取りの状態は [完了してクローズ] または [破棄してクローズ] のどちらかです。
プラットフォーム：スケジュールされた予定 エージェントワークスペース：予約	自分の Walk-up キューのスケジュール設定されている今後の予約すべて

エージェントワークスペース と 高度な作業アサイン の詳細については、「エージェントワークスペース」と「高度なワークアサインメント」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス 受信ボックスの表示

エージェントワークスペース 機能インターフェイスを使用して、自動的に割り当てられた ウォークアップエクスペリエンス のやり取りの個人用受信ボックスを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて

エージェントがウォークアップ受信ボックスを見る方法は 2 つあります。エージェントは、主に エージェントワークスペース にアクセスして受信ボックスを含む ウォークアップエクスペリエンス 関連のすべての情報を確認します。ただし、エージェントはアプリケーションナビゲーターまた左ナビゲーションバーで ウォークアップエクスペリエンス にアクセスしても、エージェントワークスペース で受信ボックスにリンクして表示できます。

手順

1. エージェントワークスペース を使用してウォークアップ受信ボックスを表示するには、[ワークスペースエクスペリエンス] > [エージェントワークスペースホーム] に移動します。
   エージェントワークスペース ホームページが開き、挨拶文に自分の名前が表示されます。
2. 左側のナビゲーションバーの [受信トレイ] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動的にプッシュされたやり取りのアサインは、高度な作業アサイン 機能のエージェントのスケジュールとアサインルール設定に基づいて受信ボックスに表示されます。エージェントは、受信ボックスのステータスを [利用可能]、[アウェー]、[オフライン] に設定できます。

3. または、アプリケーションナビゲーターからウォークアップ受信ボックスを表示するには、[ウォークアップエクスペリエンス] > [技術者] > [自分のウォークアップ受信トレイ] に移動します。
エージェントワークスペース の自分の個人用受信ボックスに直接リンクします。自動的にプッシュされたやり取りのアサインは、高度な作業アサイン 機能のエージェントのスケジュールとアサインルール設定に基づいて受信ボックスに表示されます。

関連情報

自動的にアサインされた ウォークアップエクスペリエンス のやり取りの管理

アサインされている ウォークアップエクスペリエンス の場所の表示

ウォークアップエクスペリエンス のエージェントは、サポートのために自分にアサインされているウォークアップキューのリストを表示できます。場所キューには、キューを効率的に運用するためにエージェントが知っておく必要がある情報がすべて表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて
エージェントは、次の方法で関連付けられたウォークアップ場所の倉庫を表示できます。

- エージェントワークスペース 経由
- ナビゲーションメニュー経由。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. ナビゲーションメニューから [リスト] アイコンを選択します。
3. [ウォークアップ] で [ウォークアップ場所] を選択します。
4. キュー名を選択すると、やり取り、予約、アクセスする理由など、場所に関する詳細が表示されます。
5. または、ナビゲーションメニューを通してウォークアップ場所を表示するには、[ウォークアップエクスペリエンス] > [エージェント] > [自分のウォークアップ場所]に移動します。
6. リストから場所を選択すると、やり取り、予約、アクセスする理由などの詳細が表示されます。
関連付けられたゲストがいない保留中のやり取りがキューにある場合は、[すべて破棄] を選択してこれらのやり取りをキャンセルします。

自動的にアサインされた ウォークアップエクスペリエンス のやり取りの管理

ウォークアップエクスペリエンス の場所をサポートするエージェントは、エージェントワークスペース 受信ボックスに自動的にプッシュされたやり取りを表示および管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて
ウォークアップエクスペリエンス のやり取りは、高度な作業アサイン 機能のエージェントのスケジュールとアサインルールの設定に基づいて エージェントワークスペース で自動的に個人用受信ト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レイにプッシュされます。エージェントは、受信トレイに表示される先入れ先出し順でやり取りを実行します。

アプリケーションナビゲーターにある ウォークアップエクスペリエンス エージェントモジュールを使用してやり取りを手動でアサインして管理するには、「ウォークアップエクスペリエンス のやり取りを手動で管理する」を参照してください。

エージェントは、エージェントワークスペース 受信ボックスのステータスを設定して、やり取りを受け入れる準備ができていることを示します。ステータスの選択肢は、利用可能、アウェー、オフラインです。

やり取りが自動的にウォークアップ受信トレイにプッシュされた場合でも、エージェントはいつでもウォークアップキューの誰とでも作業することができます。

自分のウォークアップ受信ボックスまたは [自分にアサインされたウォークアップ] リストで自分に自動的に割り当てられたウォークアップキューのやり取りを表示します。サポートしているキューに対するすべての [オープン - 未アサイン] のやり取りを表示することもできます。

エージェントワークスペース では、自分に関連するウォークアップのやり取りと予約、ケース、要求者のアカウントと連絡先、インシデント、要求などをすべて 1 つの便利なインターフェイスで表示できます。ウォークアップエクスペリエンス 関連のやり取りのリストには、次の項目が含まれています。

ウォークアップエクスペリエンス 関連のやり取りのリスト

リストアイテム	説明
自分にアサインされたウォークアップ	アクティブなやり取りを受け入れたときに自分自身にアサインしたやり取り、または自分にアサインされたやり取り。 エージェントは、キューに入れられたやり取りを受け入れるときに、やり取りを自分自身にアサインします。マネージャーは、特定のエージェントにやり取りをアサインすることができます。 これらのやり取りの状態は「作業中」です。やり取りがアサインされたエージェントは、必要に応じて、そのやり取りを他のエージェントまたはキューに転送して作業を完了できます。
オープン - 未アサイン	自分固有の Walk-up キューの場所に関連付けられているオープンであるが未アサインのすべてのやり取り。要求者が Walk-up キューにチェックインすると、やり取りが作成されます。やり取りは、エージェントが受け入れるまで、またはエージェントにアサインされるまでは、「キューに格納」状態です。それ以降は「作業中」状態に変わります。
クローズ済みウォークアップ	特定のウォークアップ順番待ちリストにアサインされたすべての「完了してクローズ」または「破棄してクローズ」のやり取り。ゲストがサポートを受ける前にキューを退出した場合、エージェントはやり取りを放棄できます。

手順

1. ウォークアップキュー要求者のサポートを開始するには、 > [ワークスペースエクスペリエンス] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
   エージェントワークスペース ホームページが開き、挨拶文に自分の名前が表示されます。
2. [受診トレイ] をクリックして、ステータスが [利用可能] に設定されていることを確認します。
   自動的に自分にプッシュされた受信ボックス内のやりとりを自動的に表示します。
3. リストの一番上にあるやり取りを選択して、問題の解決またはリクエストの実行を開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログを介して関連するインシデントまたは要求を作成する場合は、[新規インシデント] タブまたは [新規カタログアイテム] タブが元のやりとりの [詳細] タブの隣に開きます。新しいインシデントフォームに記入するか、資産を注文します。[保存] をクリックして新しいインシデントを保存するか、注文の確認を完了します。注文したアイテムの要求番号を受信します。

a. やり取りを解決するのに通常よりも時間がかかる場合、またはクローズがすぐに利用できないリソースに依存している場合は、やり取りを保留にできます。
要求者はキュー内の位置を失うことはなく、同時に他の要求者をサポートできます。やり取りを保留にしても、新しいやり取りのキャパシティに影響はありません。やり取りを保留にするには、[保留] ボタンをクリックします。

b. やり取りのヘッダーの [その他の UI アクション] アイコン ooo から [レコードを関連付け] を選択して、やり取りを他のレコードと関連付けることができます。

c. 要求をフルフィルメントするために Walk-up 場所のストックルームを表示するには、エージェントワークスペース インターフェイスの左側のナビゲーションパネルにある [リスト] をクリックしてから [自分の倉庫] をクリックします。

d. 問題を解決できない場合は、やり取りのヘッダーの [インシデントの作成] ボタンをクリックします。
ストックルームから要求を実行できない場合は、やり取りのヘッダーの [その他の UI アクション] アイコンooo をクリックしてその他のアクションを表示します。リストから [要求の作成] を選択してサービスカタログにアクセスします。

4. やり取りの解決が完了したら、やり取りのヘッダーの [クローズ] ボタンを選択します。
新しいやり取りは受信ボックスにプッシュされるため、やり取りを閉じると自分のキャパシティに影響があります。

関連情報

エージェントワークスペース UI

ITSM のエージェントワークスペース

インシデントの作成

カタログを使用して要求を作成する

ウォークアップエクスペリエンス のやり取りを手動で管理する

Walk-up 場所をサポートするエージェントは、ウォークアップエクスペリエンス のやり取り関連モジュールを複数使用してキュー要求を効果的に管理できます。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて

アプリケーションナビゲーターにある ウォークアップエクスペリエンス 技術者モジュールを使用して、やり取りを手動で管理します。エージェントワークスペース 受信ボックスから自動的にアサインされたやり取りを管理するには、「自動的にアサインされた ウォークアップエクスペリエンス のやり取りの管理」を参照してください。

Walk-up キューでは、要求者はキューにチェックインする順序 (つまり先着順) でサポートされます。キューをサポートするエージェントは、最初にやりとりを行う人を決定できます。新しい要求者がキューに入ってやり取りを送信すると、技術者は作業負荷を共有し、キューに入れられたやり取りを自分自身にアサインします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特定の要求者は VIP とみなされます。ゲストがキューへのチェックインするときにそのことがシステムによって認識されます。VIP のやり取りは、[やり取り] リストの **[VIP]** で「True」と表示されます。エージェントは、VIP 要求者のサポートを先に行うことで、VIP 要求者をキューの前の方に移動できます。

注:

Walk-up タイプのインタラクションを手動で作成することはできません。Walk-up インタラクションは、テーブルではなくチェックインインターフェイスまたは予約インターフェイスを介して作成された場合にのみ、チェックインまたは予約に有効であると見なされます。エージェントがエンドユーザーの代わりに Walk-up 場所にチェックインすることはできません。

Walk-up キューのやり取りを表示するには ウォークアップエクスペリエンス のいくつかのモジュールを使用します。

ウォークアップエクスペリエンス のやり取りモジュール

モジュール	説明
自分にアサインされたウォークアップ	アクティブなやり取りを受け入れたときに自分自身にアサインしたやり取り、または自分にアサインされたやり取り。 エージェントは、キューに入れられたやり取りを受け入れるときに、やり取りを自分自身にアサインします。マネージャーは、特定のエージェントにやり取りをアサインすることができます。 これらのやり取りの状態は「作業中」です。やり取りがアサインされたエージェントは、必要に応じて、そのやり取りを他のエージェントまたはキューに転送して作業を完了できます。
オープン - 未アサイン	自分固有の Walk-up キューの場所に関連付けられているオープンであるが未アサインのすべてのやり取り。要求者が Walk-up キューにチェックインすると、やり取りが作成されます。やり取りは、エージェントが受け入れるまで、またはエージェントにアサインされるまでは、「キューに格納」状態です。それ以降は「作業中」状態に変わります。
クローズ済みウォークアップ	特定の Walk-up 順番待ちリストにアサインされたすべての「完了してクローズ」または「破棄してクローズ」のやり取り。要求者がサポートを受ける前にキューを退出した場合、エージェントはやり取りを放棄できます。

手順

1. > [ウォークアップエクスペリエンス] > > [エージェント] > [オープン - 未アサイン **(Opened - Unassigned)]**に移動します。
2. [やり取り] リストの [オープン対象者] 列で要求者名を検索します。
3. 要求者に関連付けられたやり取りの [番号] をクリックします。
4. フォームの [アサイン先] フィールドに自分の名前を入力し、[進捗状況] を [対応中] に変更して、[更新] を選択することもできます。
   a. 要求者がキューから退出した場合にやり取りをクローズするには、フォームのヘッダーにある [破棄] をクリックするか、[進捗状況] フォームフィールドで [破棄してクローズ] を選択して [更新] をクリックします。
   b. または、やり取りのヘッダーの [レコードを関連付け] ボタンをクリックしてもやり取りを他のレコードと関連付けることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. やり取りを解決するには、[ウォークアップエクスペリエンス] > [エージェント] > [自分にアサインされたウォークアップ]に移動します。
6. リストからやり取り番号をクリックして、Walk-up インタラクションフォームを開きます。
7. 問題を解決するか、リクエストを実行します。
   a. 依頼者が予約に表われないまたはやり取りに OS アップグレードなどの時間がかかるプロセスを伴う場合は、やり取りのステータスを [保留中] に変更します。
   b. フルフィルメント要求のために Walk-up 場所ストックルームを表示するには、[ストックルームの消耗品] 関連リンクをクリックします。
   c. 問題を解決できない場合や要求を実行できない場合は、[インシデントの作成] または [要求の作成] 関連リンクをクリックしてインシデントを作成するか、サービスカタログにアクセスします。

   サービスカタログを使用して、関連するインシデントまたは要求を作成すると、フォーム上の関連する関連リストに適宜データが入力されます。関連リストには、以下の詳細が含まれます。
   - やり取りに関するインシデント：やり取りに関連するインシデント
   - やり取りの要求：やり取りに関連するサービスカタログ要求
   - 同じ発信者別インシデント：Walk-up 要求者用に作成されたインシデント
   - 同じ発信者による要求：Walk-up 要求者用に作成された要求
8. やり取りの解決が完了したら、やり取りの [ステータス] を [完了してクローズ] に変更し、[更新] を選択してやり取りを更新します。
   または、[閉じる] をクリックしてインタラクションを完了することもできます。

関連情報

プラットフォームビューを使用したストックルームからの ウォークアップエクスペリエンス 要求の実行

インシデントの作成

ウォークアップエクスペリエンスの場所のストックルームと資産の表示

ウォークアップエクスペリエンス の場所をサポートするエージェントは、ストックルームを表示してアクセスし、頻繁に要求されるハードウェア資産やソフトウェア資産をウォークアップキューのゲストに提供することができます。ストックルームのインベントリは、資産マネージャーとインベントリマネージャーによって定義されます。ウォークアップ場所のエージェントは、インベントリを監視して、消耗品の追加が必要になった場合に資産マネージャーやインベントリマネージャーに知らせることができます。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて

エージェントは、次の方法で関連付けられたウォークアップ場所の倉庫を表示できます。

- エージェントワークスペース 経由
- ナビゲーションメニュー経由。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. または、アプリケーションナビゲーターによりウォークアップ場所を表示するには、[すべて] > [ウォークアップエクスペリエンス] > [エージェント] > [自分のウォークアップ倉庫]に移動します。
3. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
4. [ウォークアップ] で、[自分のストックルーム] をクリックします。
5. 自分のストックルームの名前を選択して、物理的な住所、ストックルームに割り当てられたグループ、使用可能な資産 (ハードウェア、消耗品、ソフトウェアライセンス) などの詳細を表示します。
6. 使用可能な在庫を確認するには、いずれかのリストタブを選択します。
たとえば、[消耗品] を選択すると、使用可能なすべての消耗品のリストを表示できます。インベントリリストのタブには次のものがあります。

オプション	説明
ハードウェア	ケーブル、コネクター、バッテリーなど。
消耗品	コンピューターモニター、ビデオ機器、タブレット、ラップトップ、コンピューターマウスなど。
ソフトウェアライセンス	利用可能なソフトウェアプログラムやツール。
その他の資産	その他のさまざまな資産。

7. 使用可能な消耗品の名前を選択すると、数量、コスト、経費情報などの資産の詳細が表示されます。

関連情報

プラットフォームビューを使用したストックルームからの ウォークアップエクスペリエンス 要求の実行

プラットフォームビューを使用したストックルームからの ウォークアップエクスペリエンス 要求の実行

ウォークアップエクスペリエンス のエージェントは、関連するストックルームにアクセスして、プラットフォームビューでやり取りから直接、ユーザー要求を実行することができます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて
ウォークアップキューの要求者から、コンピューターモニターやキーボードなどの消耗品を要求された場合、関連するオンサイトのストックルームにアクセスして、速やかに要求を実行することができます。ウォークアップの要求者は、キューを離れるときに、要求したアイテムを持ち帰ることができます。

手順

1. [すべて] > > [技術者] > [自分に割り当てられたウォークアップ]に移動します。
[やり取り] リストが開きます。
2. 要求に関連付けられたやり取りの [番号] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. やり取りの [関連リンク] セクションで [倉庫の消耗品] を選択します。
   関連する [ストックルーム] リストが開き、使用可能なすべての消耗品が表示されます。
4. 要求された消耗品の [表示名] を選択します。
5. [消費] ボタンを選択します。
6. フォームの [数量]、[資産]、[ユーザー] の情報を更新します。
7. **[OK]** を選択します。
   [消耗品] フォームで、アイテムが消費され、指定されたユーザーにアタッチされたことを示します。
8. ストックルームからアイテムを取り出して要求者に提供します。
9. [自分にアサインされたウォークアップ] モジュールのやり取りに戻り、[状態] を [完了してクローズ] に変更し、[更新] をクリックしてやり取りを更新します。

   または、[閉じる] をクリックしてインタラクションを完了することもできます。

   関連するストックルームからの要求を実行できない場合は、やり取りフォームから [要求の作成] 関連リンクをクリックしてサービスカタログにアクセスします。要求者に代わってアイテムを注文する場合は、「カタログを使用して要求を作成する」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス のフルフィルメントを推進するためのエージェントアシストの使用

ウォークアップエクスペリエンス エージェントは、エージェントワークスペース のエージェントアシスト機能を使用してインシデントの解決を促進できます。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて

エージェントアシストは、ウォークアップエージェントが ウォークアップエクスペリエンス インタラクションに関連付けられる新しいインシデントまたは新しいケースを作成するときに エージェントワークスペース で使用できるコンテキスト検索オプションです。

手順

1. エージェントアシストを使用するには、[ワークスペースエクスペリエンス] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. 受信ボックスまたは [リスト] の [自分にアサインされたウォークアップ] から、関連付けられている新しいインシデントまたは新しいケースが必要だとわかっているウォークアップのやり取りを開きます。
3. [インシデントの作成] または [ケースの作成] ボタンをクリックします。
   元の関連付けられているウォークアップのやり取りの詳細タブの隣に新しいインシデントタブまたはケースタブが開きます。
4. エージェントアシストアイコン をクリックして機能を使用します。
   エージェントアシストの詳細情報およびエージェントアシストを使用してインシデントおよび要求を推進する方法の詳細については、「エージェントワークスペースでのエージェントアシストの使用」と「エージェントアシストを使用したカタログアイテムの注文」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス での エージェントワークスペース の予約の表示と管理

今後のスケジュール設定されている ウォークアップエクスペリエンス の予約を表示すると、将来のキューのデマンドと作業負荷の見積もりが技術者に提示されます。マネージャーは、将来の予約を確

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

認し、サポートのデマンドが最適になるようにウォークアップキューの場所でスタッフを調整できます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて
ウォークアップエージェントとマネージャーは、スケジュール設定されている予約を含む ウォークアップエクスペリエンス 関連情報のすべてで主に エージェントワークスペース を使用します。

注: また、アプリケーションナビゲーターまたは左側のナビゲーションバーで ウォークアップエクスペリエンス からスケジュール設定された予約を表示および管理することもできます。

予約は、可用性に基づいて、自動的に自分の エージェントワークスペース 受信ボックスにルーティングされます。スケジュール設定された予約のリストを表示して、受け入れる予約を選択することもできます。

オンサイトウォークアップ順番待ちリスト壁掛けモニターのユーザー名の横にも小さなカレンダーアイコンで今後の予約が表示されます。予約の開始がスケジュール設定されている時間の少し前に、予約のあるユーザーがモニターに表示されます。

注: 今後の予定は、オンラインのチェックイン画面にも、ユーザー名の横に同じカレンダーアイコン付きで表示されます。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
   エージェントワークスペース ホームページが開き、挨拶文に自分の名前が表示されます。
2. 左側のナビゲーションバーで [リスト] をクリックします。
3. [ウォークアップ] で、[予約] をクリックします。
   自分のキューにアサインされているウォークアップ予約が一覧表示されます。
4. 予約番号をクリックすると、依頼者名、やり取りの番号と説明、予約時間などの詳細が表示されます。

   a. 関連付けられたやり取りを開いて詳細を表示するには、やり取りの番号の隣にあるレコードを開くアイコン をクリックします。

   b. やり取りの作業を開始するには、[予約を承認]をクリックします。

      必要に応じて、予約を別のエージェントに割り当てて作業メモを追加することができます。

      時間が大幅に経過しても依頼者が予約に表われない場合は、やり取りのヘッダーの [その他の UI アクション] アイコンをクリックし、[削除] を選択して、予約を削除できます。

   c. [保存] を選択します。

ウォークアップインタラクションでの作業

エージェントワークスペースでウォークアップ予約を管理します。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_technician または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. サイドバーから [受信ボックス] を選択します。
3. ステータスを [利用可能] に設定します。
   ウォークアップインタラクションがまだ自分にアサインされていない場合、ウォークアップインタラクションタスクが自動的に受信ボックスにプッシュされます。
4. [承認] を選択します。
5. 詳細ページで、次のいずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
破棄	ウォークアップインタラクションを却下
承認	ウォークアップインタラクションを承認

6. 既にインタラクションが自分にアサインされている場合は、[リスト] > [ウォークアップ] > [自分に割り当てられたウォークアップ]に移動します。
7. [ウォークアップ] リストから、[場所キオスク] を選択します。
8. 場所にアサインされたキオスクをリストから選択します。
9. [ウォークアップ場所キオスク] ページで、[チェックイン] を選択します。

   注: ウォークアップ場所キオスクは、[キオスクを表示] オプションが有効になっている場合にのみ表示されます。

10. [自分に割り当てられたウォークアップ] ページで、自分にアサインされたウォークアップインタラクションを選択します。
11. 要求を実行または解決した後、ウォークアップインタラクションのステータスを [完了してクローズ] に設定します。

インシデントによる予約の作成

インシデントレコードを使用して、要求者に代わって予約をスケジュールします。

始める前に
必要なロール：itil または admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. [インシデント] で、[オープン] または [自分にアサイン] を選択します。
4. 予約をスケジュールするインシデントを選択します。
5. [詳細] タブで、[その他のアクション] アイコンを選択します。
6. ドロップダウンリストから、[ウォークアップ予約実行] オプションを選択します。
7. [ウォークアップ予約実行] ウィンドウで、要求者に代わって予約するために必要な詳細を入力します。
8. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- ウォークアップ予約レコードが作成されます。
- [ウォークアップ予約] タブが関連リストに表示されます。[ウォークアップ予約 **(Walk-up Appointment)]** 関連リストは、プラットフォームに手動で追加する必要があります。
- 要求者に予約が通知されます。要求者は、ホームページの [自分のアクティブなアイテム] ウィジェットで、作成された予約を確認することもできます。

アプリケーションナビゲーターからの ウォークアップエクスペリエンス の予約の表示と管理

今後のスケジュール設定されている ウォークアップエクスペリエンス の予約を表示すると、将来のキューのデマンドと作業負荷の見積もりが技術者に提示されます。マネージャーは、将来の予約を確認し、サポートのデマンドが最適になるようにウォークアップキューの場所でスタッフを調整できます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて
エージェントとマネージャーは、アプリケーションナビゲーターまたは左側のナビゲーションバーで ウォークアップエクスペリエンス からスケジュール設定されたウォークアップ予約を表示および管理することもできます。

注: スケジュール設定された予約を含むすべての ウォークアップエクスペリエンス 関連情報は、主に エージェントワークスペース からアクセスします。

オンサイトウォークアップ場所キュー壁掛けモニターのユーザー名の横にも小さなカレンダーアイコンで今後の予約が表示されます。予約の開始がスケジュール設定されている時間の少し前に、予約のあるユーザーがモニターに表示されます。

手順

1. [すべて] > [ウォークアップエクスペリエンス] > [エージェント] > [スケジュールされた予約]に移動します。
   今後 14 日間のスケジュール設定されているウォークアップ予約が表示されます。
2. 予約番号を選択すると、依頼者名、やり取りの番号と説明、予約時間などの詳細が表示されます。

   a. 必要に応じて、関連付けられているやり取りの詳細をプレビューするには、予約番号の隣にあるプレビューレコードアイコン をクリックします。

   b. やり取りを開始するには、[ウォークアップ予約] フォームの [予約を承認] をクリックします。

      必要に応じて、予約をエージェントに割り当てて作業メモを追加することができます。

      時間が大幅に経過しても依頼者が予約に表われない場合は、[削除] を選択して予約を削除できます。

   c. [更新] を選択して、やり取りのフォームの変更を保存します。

ウォークアップエクスペリエンスのパフォーマンスの監視

ウォークアップエクスペリエンス のダッシュボードおよびレポートモジュールは、インシデントタイプおよび要求タイプ、レコード量、平均待ち時間およびサービス時間、エージェントと場所別のアサインなどの、基本的な概要レベルのレポートを提供します。ダッシュボードを確認することで、マ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ネージャーはウォークアップ場所の業務を速やかに把握し、業務データを上層の管理部門に報告することができます。

ウォークアップエクスペリエンス のダッシュボードを表示するには、次のいずれかのロールがアサインされている必要があります。

- sn_walkup.walkup_manager
- sn_walkup.walkup_admin
- admin

[ウォークアップエクスペリエンス] > [ダッシュボード] に移動して、ダッシュボードにアクセスします。詳細情報を表示するには、レポートグラフィックの上にカーソルを置きます。グラフを PNG または JPEG ファイルとして保存し、メールに添付したり、レポートプレゼンテーションに含めたりできます。グラフはすべて最新のデータが反映されるように更新できます。

ダッシュボードのレポートのグラフィック	説明
四半期の完了済みウォークアップ	会計年度の四半期に作成されたレコードの合計数。量は単一のスコアとして表示されます。
本年の退出時サーベイの CSAT	現在の暦年の退出時サーベイにおける顧客満足度の平均的な感想 (1 ～ 3) を示す角度ゲージ。
前年内の全体的な CSAT	前年 (現在の日付から 364 日分) のメールサーベイで得られた顧客満足度の平均的な感想 (1 ～ 5) を示す角度ゲージ。
前年の場所別ウォークアップ	前年 (現在の日付から 364 日分) の場所別のウォークアップインタラクションの合計数。量は月別にスプライン表示されます。
前年の場所別インシデントのウォークアップインタラクション	前年 (現在の日付から 364 日分) の場所別のウォークアップインシデントの合計数。量は月別にスプライン表示されます。
前年の場所別リクエストのウォークアップインタラクション	前年 (現在の日付から 364 日分) の場所別のウォークアップ要求の合計数。量は月別にスプライン表示されます。
前年の場所別ウォークアップの理由	前年 (現在の日付から 364 日分) の場所別のウォークアップキューへのアクセス理由。データは棒グラフとして表示されます。
曜日別のウォークアップ	1 週間における 1 日あたりの場所別のウォークアップインタラクションの合計数。データは棒グラフとして表示されます。
1 時間ごとのウォークアップ	時間別および場所別のウォークアップインタラクションの合計数。データは棒グラフとして表示されます。
ウォークアップ消耗品	ウォークアップゲストが消費した資産の合計数。データは棒グラフとして表示されます。
場所別の平均サービス時間	やり取りのクローズまでにかかった平均所要時間。平均時間は月別にスプライン表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのレポートのグラフィック	説明
場所別の平均待機時間	ウォークアップゲストがサービスを受けるまで待機する場所別の平均時間。データは棒グラフとして表示されます。
退出時サーベイの CSAT スコア	技術者ラウンジで終了した Walk-up の感情サーベイ。
作成およびクローズされる Walk-up (場所または理由別)	週次で作成およびクローズされる Walk-up インタラクション
インシデントおよび要求を伴う Walk-up インタラクションの割合 (場所別)	関連するインシデントおよび要求を伴うクローズ済み Walk-up インタラクションの割合。
曜日ごとの Walk-up (場所別)	1 日あたりに作成された Walk-up インタラクション。
時間ごとの Walk-up (場所別)	1 日の 1 時間ごとに作成および配布される Walk-up インタラクション。
Walk-up 消耗品 (倉庫別)	倉庫あたりの消耗品インベントリ。
平均サービス時間と待ち時間 (場所別)	Walk-up インタラクションの平均待ち時間とサービス時間。
平均サービス時間と待ち時間 (理由別)	Walk-up インタラクションの平均待ち時間とサービス時間。
平均サービス時間と待ち時間 (アサイン先グループ別)	Walk-up インタラクションの平均待ち時間とサービス時間。
予約としての Walk-up (リモートまたは対面)	スケジュール済みの Walk-up インタラクション予約
Walk-up インタラクションの割合 (Walk-up タイプ別)	チェックイン、オンラインチェックイン、予約で配布された Walk-up インタラクションのパーセンテージ
破棄された Walk-up の割合 (Walk-up タイプ別)	チェックイン、オンラインチェックイン、予約で配布された、破棄された Walk-up のパーセンテージ

Now® Mobile での ウォークアップエクスペリエンス

ご自身のモバイルデバイスの Now® Mobile アプリで ServiceNow® ウォークアップエクスペリエンス を使用して、技術者ラウンジなどのウォークアップ会場の予約を作成および管理できます。

モバイルデバイスから Now® Mobile アプリを使用して、予約、キュー内の自分の場所の確認、技術者ラウンジの予約のキャンセルや変更が可能です。予定を見逃すことはありません。予約が変更されると、今後の予約や通知に関するリマインダーが届きます。

ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジでの予約

Now® Mobile アプリを使用した ServiceNow ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジでの予約

始める前に
必要なロール：ユーザー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. モバイルデバイスで、[Now® Mobile アプリ] アイコン () をタップします。
2. 以下のオプションのいずれかを使用して、利用可能な技術者ラウンジのリストに移動します。

タブ	ナビゲーション
自分のアイテム	[ヘッドホン] アイコン () をタップします。
サービス	[その他のオプション] アイコン () > [技術者ラウンジにアクセス]をタップします。
情報	[ヘッドホン] アイコン () をタップします。

3. アクティブな技術者ラウンジのリストから、使用する技術者ラウンジをタップします。
4. [予約する] をタップします。

   注: 事前にスロットを予約するオプションは、すべての技術者ラウンジで利用できるわけではありません。[今後の最大予約可能日数] フィールドが技術者ラウンジの詳細ビューに表示されていない場合、その技術者ラウンジでは、スロットを事前予約することはできません。

5. フォームのフィールドに入力します。

   [予約する] フォーム

フィールド	説明
理由	出張する理由。
日付	訪問の希望日。
タイムスロット	訪問の優先タイムスロット。

   技術者ラウンジがクローズされている場合や、予約に利用できない日付を選択した場合、タイムスロットは表示されません。別の日付とタイムスロットを選択してください。

6. [送信] をタップします。
   予約確認が画面に表示されます。
7. オプション: 詳細を表示するために予約で [開く] をタップします。
   予約の確認を表示する別の方法は、[技術者ラウンジ] リストビューに戻って [訪問] タブをタップするか、Now® Mobile アプリのホームページに戻って [技術者訪問] をタップすることです。

ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジでの予約の変更

モバイルデバイスの Now® Mobile アプリを使用して、 ServiceNow ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジで予約を編集またはキャンセルします。

始める前に

必要なロール：ユーザー

このタスクについて

予約変更の時間制限は、技術者ラウンジによって異なる場合があります。特定の技術者ラウンジに設定された時間制限内は、確認済みの予約を変更できません。たとえば、技術者ラウンジで時間制限を 2 時間に設定したとします。この場合、予約が午前 10 時だとすると、当日の午前 8 時以降は変更できなくなります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. モバイルデバイスで、[Now® Mobile アプリ] アイコン () をタップします。
2. 以下のオプションのいずれかを使用して、予約カードに移動します。

タブ	ナビゲーション
自分のアイテム	[技術者訪問] をタップします
サービス	[その他のオプション] アイコン () > [技術者ラウンジにアクセス] > [訪問]をタップします。
情報	[ヘッドホン] アイコン () > [訪問]をタップします。

3. 予約カードをタップして開きます。
4. 次のいずれかのアクションを選択します。

アクション	説明
編集	予約の日付や時刻を変更します。
キャンセル	予約をキャンセルします。

また、予約カードをスワイプして希望するアクションをタップする方法でも、予約を変更できます。

ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジでキューに参加

ServiceNow ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジで Now® Mobile アプリを使用してキューに参加し、問題解決を迅速にサポートします。

始める前に
必要なロール：ユーザー

手順

1. モバイルデバイスで、[Now® Mobile アプリ] アイコン () をタップします。
2. 以下のオプションのいずれかを使用して、利用可能な技術者ラウンジのリストに移動します。

タブ	ナビゲーション
自分のアイテム	[ヘッドホン] アイコン ( ) をタップします。
サービス	[その他のオプション] アイコン ( ) > [技術者ラウンジにアクセス]をタップします。
情報	[ヘッドホン] アイコン ( ) をタップします。

3. アクティブな技術者ラウンジのリストから、使用する技術者ラウンジをタップします。
4. [キューに参加] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: このオプションは、技術者ラウンジが開いている場合にのみ表示されます。技術者ラウンジが閉まっている場合は、通常の営業時間内になるまで待ってからキューに参加します。予約オプションが利用可能な場合は予約することもできます。予約方法の詳細については、「ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジでの予約」を参照してください。

5. フォームのフィールドに入力します。

[キューに参加] フォーム

フィールド	説明
理由	出張する理由。
説明	問題の簡単な説明

6. [送信] をタップします。
訪問の詳細とキュー内の位置が画面に表示されます。

ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジでキューから移動

モバイルデバイスで Now® Mobile アプリを使用して、いつでも ServiceNow ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジキューから離れることができます。

始める前に
必要なロール：ユーザー

手順

1. モバイルデバイスで、[Now® Mobile アプリ] アイコン () をタップします。
2. [自分のアイテム] > [技術者訪問]に移動します。
3. これらのオプションのいずれかを使用して、キューカードに移動します。

タブ	ナビゲーション
自分のアイテム	[技術者訪問] をタップします
サービス	[その他のオプション] アイコン () > [技術者ラウンジにアクセス] > [訪問]をタップします。
情報	[ヘッドホン] アイコン () > [訪問]をタップします。

4. 訪問カードをタップして開きます。
5. [キューから移動] をタップします。
訪問カードをスワイプして、[キューから移動] をタップすることもできます。

ウォークアップエクスペリエンス の参照情報

ウォークアップエクスペリエンスサービスに関する包括的な情報と追加情報を確認します。

以下のトピックでは、従業員が直面している IT 関連の問題に対処するためのアプリケーションのカスタマイズをサポートする、ウォークアップエクスペリエンスに関する追加情報を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- バッジスキャナー統合のスキャンログの表示
- ウォークアップエクスペリエンスのクイックスタートテスト
- ウォークアップエクスペリエンスとともにインストールされるユーザーロールとテーブル

ドメインセパレーションと ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション

ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションに関係するドメインセパレーションの概要と、アプリケーション、 サービスポータル ページ、インタラクションキュー、および設定との関係について説明します。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート) 」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンスの概要

ベーシックレベルでは、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションにおけるドメインセパレーションがサポートされています。ただし、アプリケーションは サービスポータル に依存しており、ドメインセパレーションではサポートされていません。ドメインセパレーションは以下のようにウォークアップエクスペリエンス アプリケーションに関係します。

- Walk-up 順番待ちリストは、どのエンドユーザーがそれぞれの順番待ちリストにアクセスできるかを定義するために、ドメインセパレーションをサポートしています。
- インタラクションテーブルは、データセキュリティのための標準のドメインセパレーションをサポートしています。特定のドメイン向けにインタラクションチケットがオープンされます。
- Walk-up 場所のキューおよびインタラクションは、ドメインセパレーションをサポートしています。したがって、エージェントは、場所キューに関連付けられたインタラクションチケットに対処する際に、ドメインで分離された環境の中でも作業をします。
- 管理および管理構成は、Walk-up 順番待ちリストのレコードにあります。したがって、これらの構成はそれぞれのドメインマネージャーとアドミニストレーターが使用できます。
- サービスポータル のページはドメインで分離されていませんが、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションのポータルページではユーザーの特定のドメイン内のデータが取得されます。したがって、これらのページは、別々のドメイン用に設計および構成された異なるサービスポータル全体にわたって再利用できます。アドミニストレーターは、それぞれのポータルを自分でビルドする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ドメイン] フィールドは wu_location_queue テーブルにあります。ここでドメインを設定すると、ユーザーはオンライン中に自分のドメインの一部であるキューのみを見ることができます。
- 高度な作業アサイン ルーティングが動作するには、キューが属するドメインへの参照を明示的に追加する作業アイテムのルーティング条件を各 wu_location_queue に含める必要があります。

> **注:** 予約機能はドメインで分離していません。予約 [itil_appointment] テーブルデータはドメインで分離していないため、リストビューではドメインを超えてデータが表示されることがあります。

ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションでのドメインセパレーションの機能の仕組み

このアプリケーションの効果を最大限発揮するには、Walk-up アドミニストレーターが Walk-up 場所を適切に設定する必要があります。そのためには、要求者のニーズに合わせて `wu_location_queue` レコードを構成します。場所キューのレコードに構成されたドメインには、それぞれに独自のルールセットがあります。このことは、Walk-up アプリケーション内のその他のテーブルについても当てはまります。

> **注:** サービスポータル プラットフォームの要素である設定、ポータル、ウィジェットなどは、ドメインで分離することはできません。ただし、ウィジェット内のデータの表示はドメインの構成方法に基づいて決まります。MSP 顧客ごとに別々のポータルを設定することをお勧めします。

以下に、ウォークアップエクスペリエンスの一部として使用される サービスポータル の要素を示します。

- ポータル (Walk-up)
- ページ (`walkup_online_checkin`、`walkup_queue_on_site`、`walkup_home`、`walkup_survey`、`walkup_check_in`)
- テーマ (Walk-up テーマ)
- ウィジェット (オンラインでのチェックインエクスペリエンス、オンサイトでの Walk-up キュー、Walk-up チェックイン、Walk-up 出口調査、Walk-up ホーム、Walk-up スケジュール)

詳細については、「ドメインセパレーションとサービスポータル」を参照してください。

データ分離のため、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションは Walk-up 要求者のドメインを使用して、要求者のデータをどのドメインに配置するかを決定します。

- 要求者は、自分が表示できる場所にのみチェックインできます。
- 要求者は、自分自身のドメインでのみ有効な理由を選択することができます。
- インタラクションレコードは、要求者のドメインに作成されます。

アプリケーションは、Walk-up エージェントまたはアドミニストレーターのドメインを使用して、エージェントに表示されるレコードを決定します。

- ドメインセパレーションルールにより、エージェントは、自分が表示できるインタラクションのみ操作できます。
- エージェントは、自分のドメインに属しているか、グローバルドメインにあるか、または親子階層を持つ Walk-up 場所レコードのみを構成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プレースと理由との対応付けを制御する多対多 `[wu_m2m_location_queue_reason]` テーブルにも、これと同じ表示ルールが適用されます。
- Walk-up コンテキストレコードには、ドメインセパレーションサポートも含まれます。それにより、エージェントはドメインセパレーションルールによって表示されるレコードの詳細な要求者情報のみを表示できます。

ウォークアップエクスペリエンスドメインセパレーションテーブル

ウォークアップエクスペリエンス の一部として、次のテーブルのレコードをドメインで分離することができます。

- Walk-up 順番待ちリスト `[wu_location_queue]`
- Walk-up のアクセス理由 `[wu_reason]`
- Walk-up の理由 `[wu_m2m_location_queue_reason]`
- Walk-up コンテキスト `[wu_context]`
- インタラクション `[interaction]`

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ウォークアップエクスペリエンスとともにインストールされるユーザーロールとテーブル

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、ウォークアップエクスペリエンスプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ウォークアップログイン [sn_walkup.walkup_login]	必要に応じてオンサイト ウォークアップエクスペリエンス ポータルにログインするために使用されます。たとえば、エージェントの作業日の最初などです。	なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	注: このロールは、チェックインデバイス (オンサイト ウォークアップエクスペリエンス ポータルでは通常はタブレット) にログインする目的でユーザーレコードにアサインされます。アサインされたロールを持つ実際の人間ではなく、オンサイトポータルデバイスにログインするために使用されるアカウントです。ユーザーレコードは、オンサイト ウォークアップエクスペリエンス ポータルにアクセスするためだけにこのロールにアサインできます。ユーザーレコードアカウントに、他の関連するロールを含めることはできません。セキュリティ上の理由から、admin ロールを使用して ウォークアップエクスペリエンス ポータルにアクセスすることはできません。	
ウォークアップテクニシャン [sn_walkup.walkup_technician]	ウォークアップエクスペリエンス の場所で作業し、IT 関連の問題や要求などの顧客の要求を実行します。	• itil • interaction_agent • workspace_agent • awa_agent • sn_apptmnt_booking.appointment_booking
ウォークアップマネージャー [sn_walkup.walkup_manager]	ウォークアップエクスペリエンス の場所を担当する技術者を管理します。 ウォークアップエクスペリエンス ダッシュボードにアクセスして、オペレーションやパフォーマンスを監督、監視します。	• itil • sn_walkup.walkup_technician • sn_apptmnt_booking .appointment_booking_manager
ウォークアップアドミニストレーター [sn_walkup.walkup_admin]	ウォークアップエクスペリエンス のモジュールを管理および構成します。	• itil • sn_walkup.walkup_manager • inventory_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
		• schedule_admin • sp_admin • sn_apptmnt_booking .appointment_booking_admin • awa_admin

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ウォークアップのアクセスする理由 [wu_reason]	ユーザーがウォークアップのサポートを必要とするさまざまな一般的な理由の定義に使用されるレコード。
ウォークアップコンテキスト [wu_context]	要求者が物理的にウォークアップ場所に到着する前にウォークアップキューに参加するためのオンラインチェックインチャネルの構成に使用されるレコード。ウォークアップ要求者と関連するインタラクションの記述を識別します。
ウォークアップ場所キュー [wu_location_queue]	ウォークアップ場所の構成に使用されるレコード。キュー [awa_queue] テーブルを拡張します。
ウォークアップの理由 [wu_m2m_location_queue_reason]	ウォークアップ場所で特定のアクセス理由を優先させる際の順序の設定に使用されるレコード。
ウォークアップ予定 [wu_appointment]	スケジュール設定された予約を設定するために使用されるレコード。タスク [task] テーブルを拡張します。

ウォークアップエクスペリエンスのクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、ウォークアップエクスペリエンス が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

ウォークアップエクスペリエンス クイックスタートテストでは、ウォークアップエクスペリエンス プラグイン (com.snc.walkup) をアクティブ化して、デモデータをロードする必要があります。

ウォークアップエクスペリエンス - テストのテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
場所の作成	ウォークアップア ドミニストレーター [sn_walkup.walkup_admin] ロールを持つユーザーが既存のすべてのウォークアップキュー	Orlando

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンス - テストのテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	にアクセスでき、新しいキューの場所を作成し、キューを適切に設定できることを確認します。	
オンサイトチェックイン (ITIL ユーザー)	ITIL ロールを持つユーザーがオンサイトキューの場所にチェックインできることを確認します。	Orlando
オンサイトチェックイン (ESS ユーザー)	ESS ロールを持つユーザーがオンサイトキューの場所にチェックインできることを確認します。	Orlando
オンサイトチェックイン (ゲスト)	ゲストユーザーがオンサイトキューの場所にチェックインできることを確認します。	Orlando

関連情報

クイックスタートテスト

バッジスキャナー統合のスキャンログの表示

スキャンログを表示して、ウォークアップエクスペリエンス オンサイト場所のスキャナー使用のエラーアクティビティを監視します。バッジリーダーデバイスがエラーをトリガーするたびに、スキャンイベントがバッジスキャンログモジュールに記録されます。

始める前に
必要なロール：sn_badge.badge_admin

このタスクについて
バッジスキャンログモジュールには、Badge Reader Integration のエラーメッセージのみが保存されます。ウォークアップエクスペリエンス 固有のバッジスキャンのエラーメッセージは表示されません。エラーを修正してアプリケーションを再実行すると、目的の結果を得ることができます。

ウォークアップエクスペリエンス バッジスキャンエラーはシステムログに記録されます。

手順

1. [すべて] > **[Badge Reader Integration]** > [バッジスキャンのログ]に移動します。
2. [バッジスキャンのログ] リスト内のイベントを選択すると、関連する [メッセージ]、[バッジリーダー]、および [ユーザーバッジ] が表示されます。

ITSM エージェントワークスペース - 従来

ITSM エージェントワークスペースを使用して、ITSMエージェントのエクスペリエンスを改善し、IT フルフィルメントボリュームをより効率的に管理します。使いやすいマルチタブインターフェイスにより、複数のインシデント、問題、および変更要求を効率的に監視および解決できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: Washington DC リリース以降、ITSM エージェントワークスペース は展開、拡張、またはサポートされなくなりました。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。サービスオペレーションワークスペース を使用します。これは、複数の IT Service Management および IT Operations Management（ITOM) ワークフローにおいて統一されたエクスペリエンスを実現する構成可能なワークスペースです。サービスオペレーションワークスペース for ITSM の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース for ITSM」を参照してください。

ITSM エージェントワークスペースの使用例

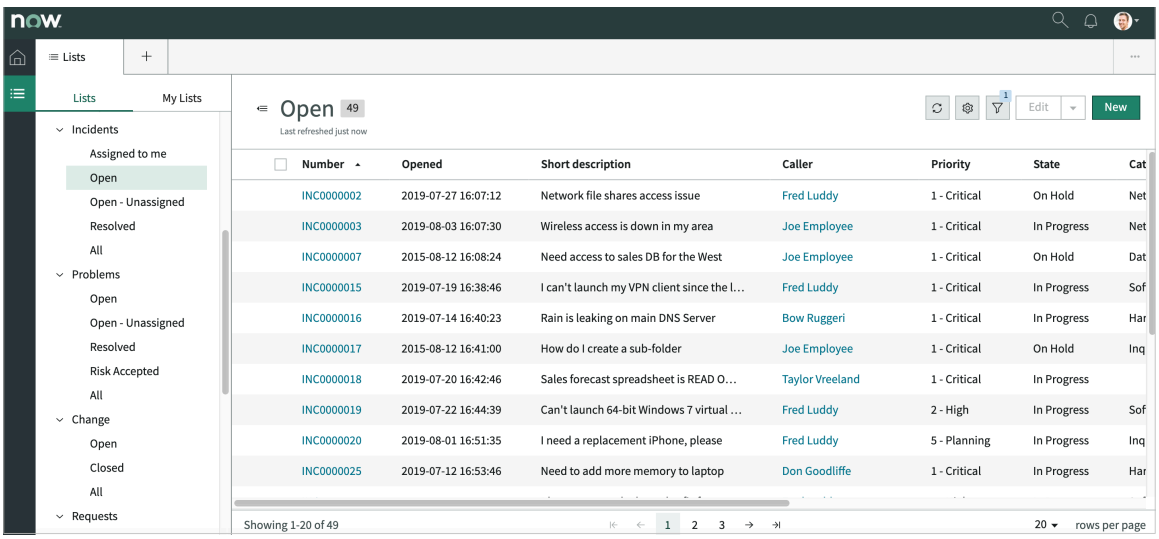
IT エージェントによる ITSM エージェントワークスペースの使用方法について説明します。

ITSM エージェントワークスペースの概要

主な機能

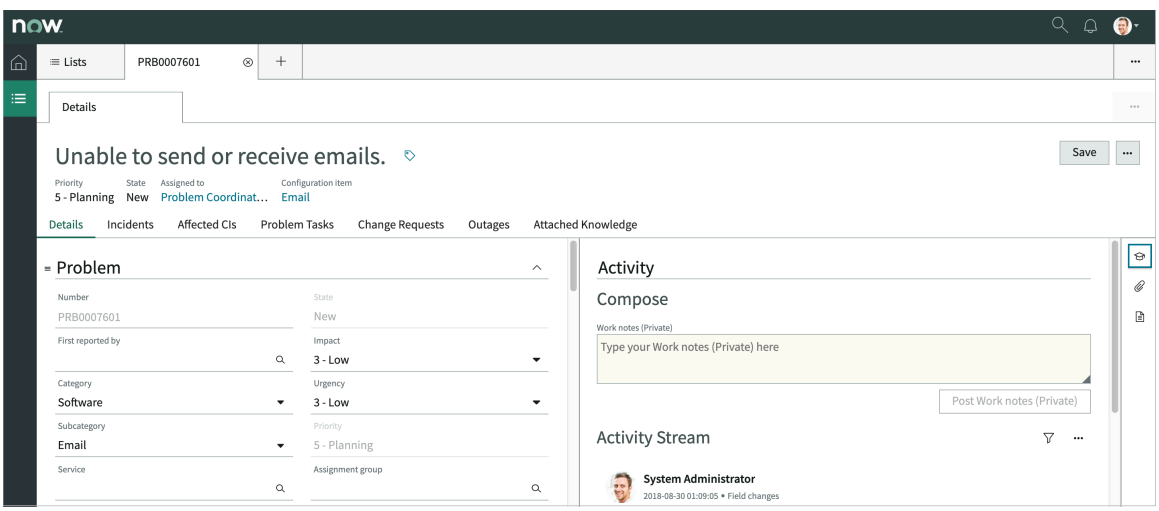
統一された場所にあるデータ

要求者とやり取りして問い合わせに回答し、ITSM エージェントワークスペース を使用してインシデント、問題、および変更タスクを解決します。



一元化されたビュー

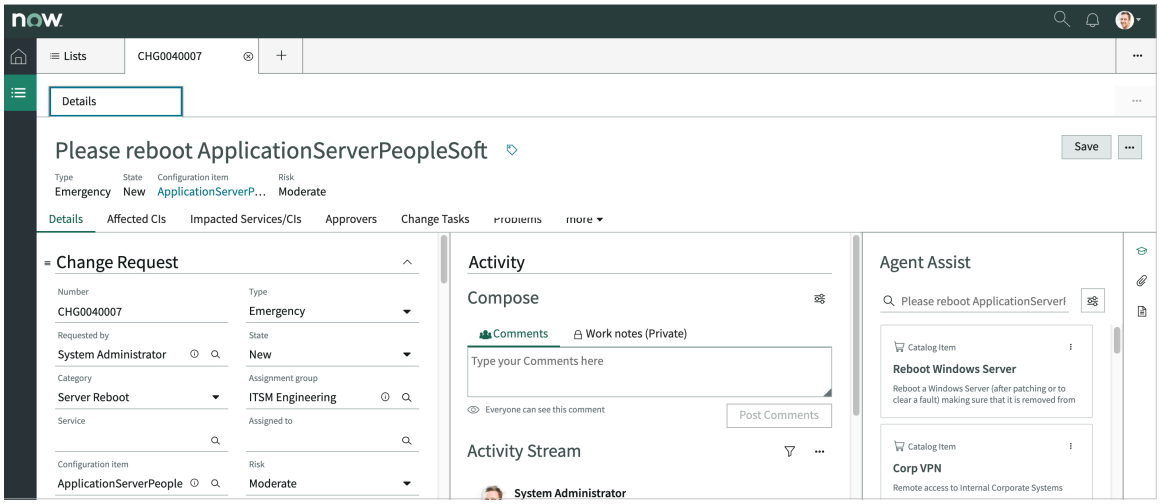
インシデント、問題、または変更タスクに関連するすべての詳細を 1 つの場所に表示します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントアシスト

AI による推奨により、効率的かつ迅速にチケットを解決できます。



開始するには

タイルを選択して開始します。

EXPLORE	SET UP	USE
1. ここでは、エージェントとシステムアドミニストレーターはワークスペースについて学びます。	1. ここでは、システムアドミニストレーターがワークスペースを設定します。	1. ここでは、エージェントがワークスペースの使用方法を学びます。

ITSM エージェントワークスペース の詳細

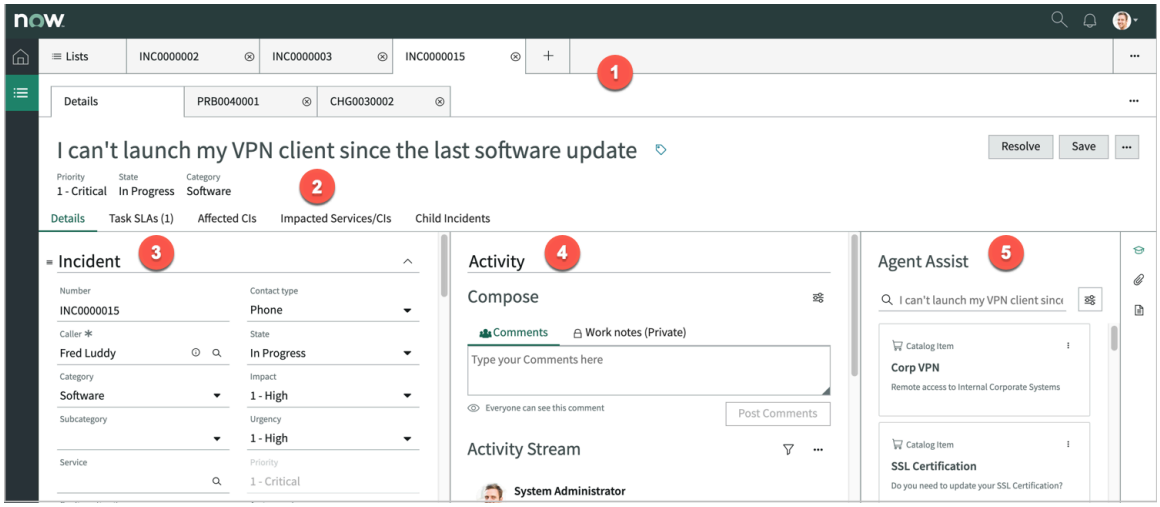
ITSM エージェントワークスペース の概要とその仕組みについて説明します。

重要: Washington DC リリース以降、ITSM エージェントワークスペース は展開、拡張、またはサポートされなくなりました。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。サービスオペレーションワークスペース を使用します。これは、複数の IT Service Management および IT Operations Management（ITOM) ワークフローにおいて統一されたエクスペリエンスを実現する構成可能なワークスペースです。サービスオペレーションワークスペース for ITSM の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース for ITSM」を参照してください。

機能

これらの ITSM エージェントワークスペース の機能を使用して、複数のインシデント、問題、および変更レコードを管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



番号	ITSM エージェントワークスペース の機能	説明
1	マルチタブインターフェイス	複数のオープンレコード間を簡単に移動するためのタブ。 • インシデントは、トップレベルのタブに表示されます。 • 問題や変更などの関連レコードは、[インシデント] タブの下のサブタブに表示されます。
2	フォームヘッダー	インシデント、問題、または変更レコードの簡単な概要を示すための、フォームヘッダーにある構成可能フィールド。
3	フォームのフィールド	[詳細] 関連リストのフォームフィールドの詳細ビュー。
4	アクティビティストリーム	アクティビティの時系列レコードを表示するアクティビティストリーム。アクティビティストリームはデフォルトのレイアウトの中心に表示され、エージェントがレコード履歴を簡単にスクロールできるようになっています。
5	エージェントアシスト	オープンインシデント、問題、変更レコードなど、複数のソースにまたがる情報のリスト。予測インテリジェンスを使用することで、エージェントは類似のタスクレコードを表示することもできます。

一緒にインストールされるコンポーネント ITSM エージェントワークスペース

いくつかのタイプのコンポーネントが、ITSM ワークスペース (com.snc.agent_workspace.itsm) プラグインを有効にすると、ユーザーロールとともにインストールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークスペースのエージェント [agent_workspace_user]	ワークスペースのエージェントのロール (agent_workspace_user) が ITIL ロールに追加されます。ITSM エージェントワークスペース にアクセスするには、このロールが必要です。	なし

テーブル

ITSM エージェントワークスペース では、次のテーブルのワークスペースビューが提供されます。

- インシデント [incident]
- 問題 [problem]
- 変更 [change]
- 問題タスク [problem_task]
- 変更タスク [change_task]
- 影響を受ける CI [task_ci]
- 影響するサービス/CI [task_cmdb_ci_service]
- タスク SLA [task_sla]
- 機能停止 [task_outage]
- Approvals [sysapproval_approver]

ITSM エージェントワークスペース - 標準ランディングページでのインシデントの詳細とインシデントタスクの表示

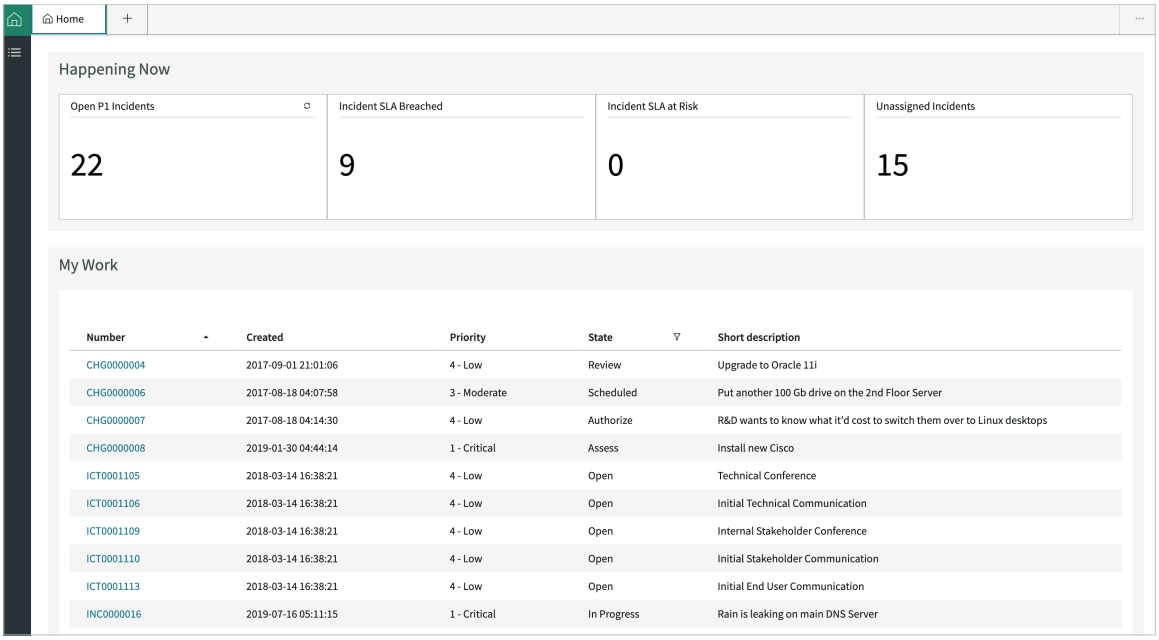
ITSM エージェントワークスペース - 標準ランディングページでは、システム内のオープンな優先度 1 インシデントの数、SLA が満たされていないインシデント、SLA 違反間際のインシデント、未アサインのインシデントなどの情報を提供する、インシデントレポートを表示できます。自分にアサインされているすべてのタスクを表示することもできます。

ITSM Workspace プラグイン (com.snc.agent_workspace.itsm) は、ITSM エージェントワークスペース ランディングページの基本バージョンを提供する、ITSM ワークスペースランディングページ (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page) プラグインをアクティブ化します。

キューのインシデントのリストを表示するには、[現在発生中 (Happening Now)] セクション内のタイルをクリックします。インシデントの詳細を表示するには、インシデント番号をクリックします。[自分の作業] セクションには、自分に割り当てられているすべてのタスクのリストが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

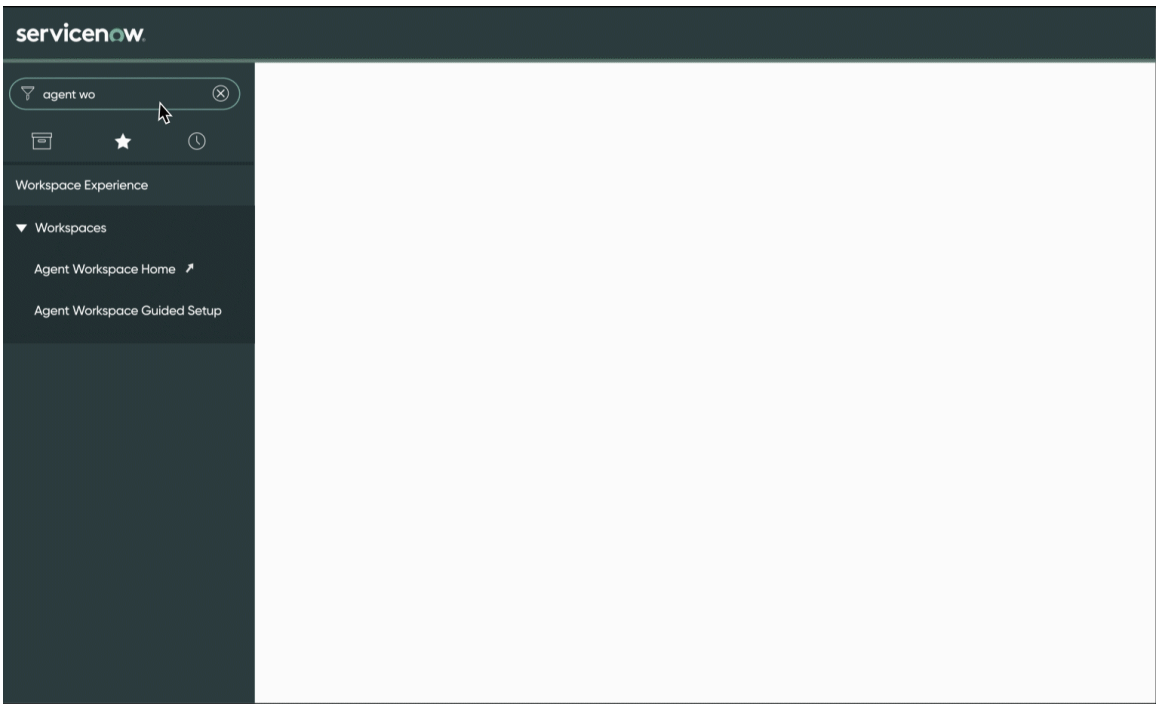
ITSM エージェントワークスペース ランディングページ



ITSM エージェントワークスペース ランディング ページ

ITSM のワークフォース最適化 エージェントワークスペース を使用して、自分に割り当てられた作業とインシデント解決の全体的なパフォーマンスを監視します。

ホームタブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
ワークスペースのエージェントは次の操作を実行できます。	sn_incident_read、sn_incident_write、itil。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール
• 現在取り組んでいるインシデントや、まだアサインされていないインシデントを分析します。 • 違反しているかリスクのある SLA を含むインシデント、オープン P1 インシデント、または 24 時間以内に更新されていないインシデントを監視します。 • 平均復旧時間、最初の応対での解決、および顧客満足度を追跡して、インシデント解決のパフォーマンスを分析します。	

ユースケース

1 日を開始したときに自分の作業を監視し、注意が必要なレポートを表示し、アクションを実行するインシデントに移動します。

インジケーター

平均復旧時間
: インシデントの解決に要する平均時間。

最初の応対での解決
: エージェントによる最初の処理時に解決されたインシデントの数。

顧客満足度
: インシデント解決の全体的な顧客満足度。

自分のインシデント
: 管理するインシデントのリスト。

未アサインのインシデント
: まだアサインされていないインシデントのリスト。

ブレークダウン

- 優先度
- カテゴリー
- アサイン先グループ
- 担当者

レポート

役職	タイプ	説明
オープン P1 インシデント	単一スコア ( )	最優先のオープンインシデントの数。
24 時間以内に更新されていないインシデント	単一スコア ( )	過去 24 時間以内に更新されていないインシデントの数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

役職	タイプ	説明
インシデント SLA 違反	単一スコア ( )	SLA に違反したインシデントの数。
リスクのあるインシデント SLA	単一スコア ( )	リスクのある SLA を含むインシデントの数。

ITSM エージェントワークスペース の設定

お客様と連携し、質問に回答してタスクレコードを作成し、問題を解決できるように、エージェント用に ITSM エージェントワークスペースを設定します。

ITSM ワークスペース (com.snc.agent_workspace.itsm) プラグインは、ITSM エージェントワークスペース の機能を提供します。このプラグインは、デフォルトで新規および既存のお客様に提供されます。

重要: Washington DC リリース以降、ITSM エージェントワークスペースは展開、拡張、またはサポートされなくなりました。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。サービスオペレーションワークスペース を使用します。これは、複数の IT Service Management および IT Operations Management（ITOM) ワークフローにおいて統一されたエクスペリエンスを実現する構成可能なワークスペースです。サービスオペレーションワークスペース for ITSM の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース for ITSM」を参照してください。

ITSM ワークスペース - プレミアムランディングページのアクティブ化

admin ロールがある場合は、ITSM ワークスペースランディングページ - プレミアムプラグイン (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium) を有効にすることができます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user または admin

このタスクについて
ITSM ワークスペースランディングページ - プレミアムプラグイン (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium) は、まだ有効かされていない関連プラグインがあれば、アクティブ化します。

ITSM ワークスペースランディングページ - プレミアムのプラグイン

プラグイン	説明
エージェントワークスペース [com.agent_workspace]	エージェント、ケースマネージャー、ヘルプデスクプロフェッショナル、およびマネージャーに、顧客からの質問に回答したり、顧客の問題を解決したりするための一連のツールを提供します。 **注:** エージェントワークスペースプラグインは、ITSM エージェントワークスペースの標準ランディングページを提供する、ITSM ワークスペースランディングページプラグイン (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page) をアクティブ化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM ワークスペースランディングページ - プレミアムのプラグイン (続く)

プラグイン	説明
パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ITSM ダッシュボード [com.snc.pa.itsm_dashboards]	本番インスタンスでこのプラグインを有効にするには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (New York)

デフォルトのランディングページの設定

デフォルトのランディングページを設定して、エージェントにとって最も関連性の高い情報を表示することができます。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user または admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [管理] > [すべてのワークスペース]に移動します。
2. [エージェントワークスペース] をクリックします。
3. ランディングページ関連リストで、デフォルトとして設定するランディングページの [順番] フィールドの値を [最小] に設定します。

   注: 最小の順番値を持つランディングページが、デフォルトのランディングページと見なされます。
4. オプション: [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム] に移動して、デフォルトのランディングページの割り当てを確認します。
   デフォルトのランディングページが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドまたは関連リストのワークスペースフォームへの追加

プラットフォームからフォームレイアウトまたは関連リストを設定することにより、フィールドまたは関連リストをワークスペースフォームに簡単に追加できます。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user または admin

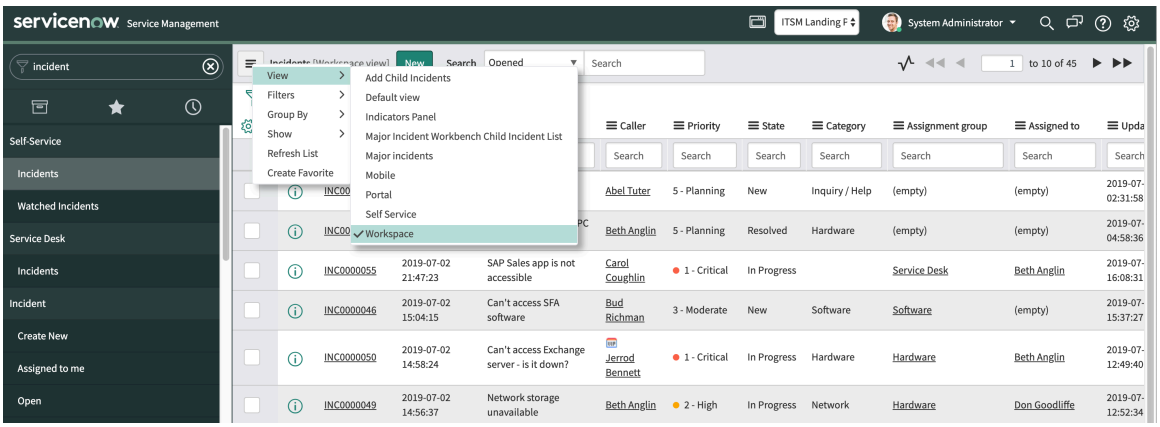
このタスクについて

ワークスペースにフィールドと関連リストを追加します。



手順

1. [すべて] > [インシデント] > [オープン] に移動します。
2. タスクテーブルのビューを [ワークスペース] に変更します。



3. インシデントレコードを開きます。
4. オプション: 設定アイコン ( ) をクリックし、[システム設定] で [開発者] をクリックします。
5. [アプリケーション] リストから、更新するフォームレイアウトに応じて ITSM ランディングページまたは ITSM プレミアムランディングページを選択し、ウィンドウを閉じます。
6. 次のいずれかのアクションを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

何を実行しますか?	操作
追加フィールド	[他のアクション] アイコン をクリックし、[設定] > [フォームレイアウト] を選択します。
関連リストの追加	[他のアクション] アイコン をクリックし、[設定] > [関連リスト] を選択します。

7. 必要なフィールドと関連リストを [利用可能] ボックスから [選択済み] ボックスに移動します。
8. [保存] をクリックします。

ITSM エージェントワークスペース でのインタラクションレコードの作成

ユーザー要件が明確でない場合は、ユーザーとやり取りするときにインタラクションレコードを作成します。後で、ユースケースに基づいてインタラクションからインシデントまたは要求を作成できます。

始める前に

必要なロール：workspace_agent または admin

このタスクについて

- インタラクションレコードフォームから [インシデントの作成] をクリックすると、呼び出し元の値とインタラクションレコードからコピーされた簡単な説明が含まれている、未保存の新しいインシデントが開きます。
- インタラクションレコードフォームから [問題を作成] をクリックすると、インタラクションレコードの [簡単な説明] からコピーされた [問題の説明] の値が含まれている、未保存の新しい問題が開きます。[問題] > [管理] > [問題のプロパティ] にある [インタラクションからの問題の作成を許可します] (*glide.problem.interaction.allow_create*) 問題プロパティによって、[問題の作成] オプションが インタラクションフォームに表示されるかどうかが決まります。
- [標準的な変更を作成] をクリックすると、[新しいカタログアイテム] ページが表示されます。メニューから [標準的な変更] を選択します。
- [要求の作成] をクリックすると、[新しいカタログアイテム] ページが表示され、そこで新しいカタログ要求を作成できます。

手順

1. **[Agent Workspace]** > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. プラスアイコン (+) をクリックすると、新しいタブが開きます。
   [新しいインタラクション (New Interaction)] ページが表示されます。
3. フォームの各フィールドに入力します。

フィールド	説明
番号	[自動生成] インタラクションレコードを識別するための一意の番号
タイプ	エージェントがユーザーと対話するコミュニケーションチャネル
状況	解決に向けてインタラクションが経由するさまざまな状況
依頼者	インタラクションが作成されたエージェント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
担当者	インタラクションに対応するエージェント
待機時間	インタラクションの作成からエージェントにアサインされるまでの期間
簡単な説明	インタラクションの簡単な説明
作業メモ	インタラクションレコードで実行する作業についての記述

4. [保存]をクリックします。
インタラクションレコードが作成されます。[ユーザーのコール] と [ユーザーのタスク] 関連リストは、インタラクションフォームで利用できます。
   - ユーザーのコール: [ユーザーのコール] 関連リストには、要求者と サービスデスク 担当者との間の過去のコールが表示されます。この機能は、サービスデスク呼び出しプラグイン (service_desk_call snc) をすでにアクティブにしているユーザーが使用できます。

     注: Orlando のリリースから、サービスデスク コール プラグイン (com.snc.service_desk_call) には個別のサブスクリプションが必要になり、ServiceNow の担当者がこれを有効にする必要があります。アドミンロールを持つユーザーは、このプラグインを有効にできなくなります。

     インタラクションの [オープン対象者] フィールド内の顧客名は、サービスデスクコール の [問い合わせユーザー] フィールドと同じであり、レコードは、インタラクションプロパティである、過去のユーザーコールレコードの取得にかかった日数 (整数) に記述された日数に基づいて取得されます。デフォルト値は **7** です。「0」に設定すると、この機能は無効になります。

     (*glide.new_call.interaction.records_age*)。
   - ユーザーのタスク: 要求者がチャット、電話、要求、または直連絡を通じて担当者に連絡すると、[ユーザーのタスク] 関連リストでは、その担当者に対して、その要求者のために作成された他のすべてのタスク (インシデント、問題、変更要求、要求など) がすべて表示されます。たとえば、要求者が、前日に作成された要求のステータスについてコールした場合、[ユーザーのタスク] 関連リストには、その要求が表示されます。インタラクションレコード内の [オープン対象者] フィールドの値が以下の値と一致している場合、ワークスペースに、[ユーザーのタスク] 関連リスト内の他のタスクが表示されます。
     - インシデントレコード内の [問い合わせユーザー] フィールド
     - 問題レコード内の [オープン者] フィールド
     - 変更レコード内の [要求元] フィールド
     - サービスカタログ レコード内の [要求元] フィールド

ITSM エージェントワークスペース のタスクレコードからの機能停止の作成

インシデント、問題、変更などのタスクレコードから機能停止を作成して、構成アイテムのダウンタイムを追跡することができます。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user または admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. 機能停止を作成するタスクレコードタイプに移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクレコード	アクション
インシデント	[インシデント] > [開く] をクリックします。
問題管理	[問題管理] > [オープン] をクリックします。
変更	[変更] > [開く] をクリックします。

3. 機能停止を作成するタスクレコードを開きます。
4. [その他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、[機能停止の作成] をクリックします。
5. フォームのフィールドに記入します。

フィールド	説明
番号	機能停止を識別する一意の番号
構成アイテム	機能停止が適用される構成アイテム (CI)。
タイプ	機能停止のタイプ (デグレード、機能停止、予定されている機能停止など)。
開始	機能停止が開始される日時。現在の日付と時刻を入力するには、[機能停止を開始] 関連リンクをクリックします。
終了	機能停止が終了する日時。機能停止が終了したら、レコードを開いて日付と時刻を手入力します。現在の日付と時刻を入力するには、[機能停止をすぐに終了] 関連リンクをクリックします。
期間	機能停止の期間 (日数および時間)
タスク番号	機能停止を作成した親タスクのレコード番号
簡単な説明	機能停止の簡単な説明

6. オプション: サポートドキュメントを添付する場合は、添付アイコン ( ) をクリックし、ファイルを選択します。
7. [保存] をクリックします。

ITSM エージェントワークスペース の使用

ITSM エージェントワークスペース を使用して、顧客とのやり取り、タスクレコードの作成と操作、問題の解決を行います。

重要: Washington DC リリース以降、ITSM エージェントワークスペース は展開、拡張、またはサポートされなくなりました。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。サービスオペレーションワークスペース を使用します。これは、複数の IT Service Management および IT Operations Management（ITOM) ワークフローにおいて統一されたエクスペリエンスを実現する構成可能なワークスペースです。サービスオペレーションワークスペース for ITSM の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース for ITSM」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

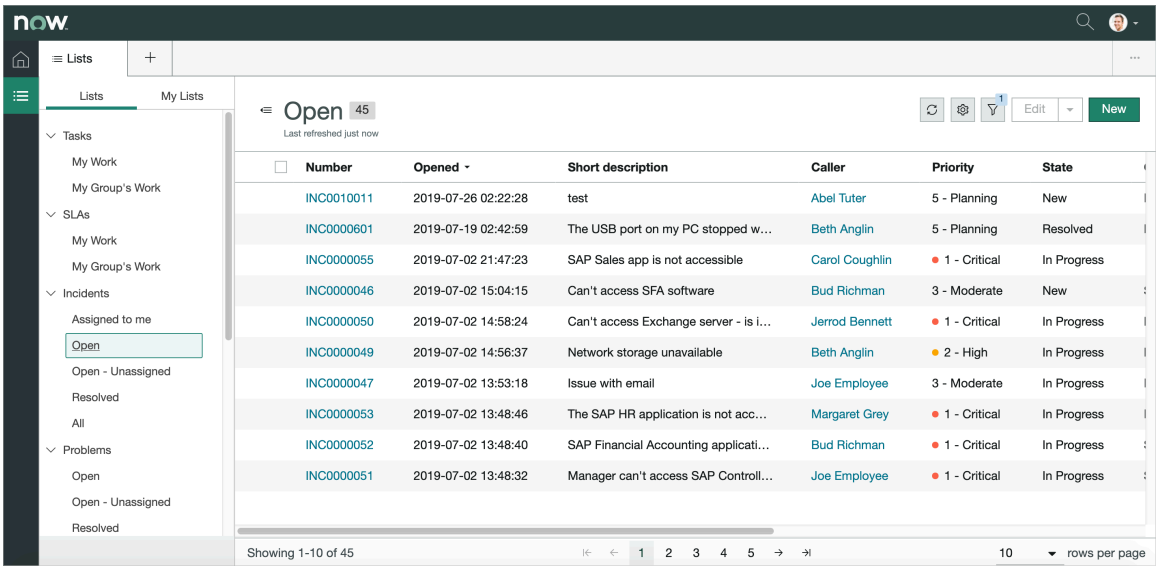
ITSM エージェントワークスペース - インシデント

[インシデントワークスペース] フォームは、デフォルトプラットフォームの [インシデント] フォームに似ています。

[インシデントワークスペース] フォームの表示を変更するには、[インシデント] フォームからワークスペースビューをカスタマイズします。詳細については、「フィールドまたは関連リストのワークスペースフォームへの追加」を参照してください。

ITSM エージェントワークスペースの概要

ITSM エージェントワークスペース - インシデント



ITSM エージェントワークスペース にインシデントを作成します。

インシデントレコードを作成して、想定された標準的な運用からの逸脱を文書化することができます。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user または admin

このタスクについて

インシデントレコードを使用すると、顧客向けの問題の調査、可能なソリューション、および解決策を追跡できます。インシデントを解決するために問題、変更、またはサービス要求を作成する必要がある場合、インシデントレコードからレコードを直接作成できます。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. [ナビゲーション] リストから、[インシデント] > [開く] をクリックします。
3. [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに記入します。

フォーム

フィールド	説明
番号	[自動生成] インシデントレコードを識別するための一意の番号

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
問い合わせユーザー	問題をお客様に連絡したユーザー。問い合わせユーザーの名の一部を入力して、一致する名前のリストから選択します。またはルックアップアイコン ( ) をクリックしてユーザーを選択します。
カテゴリ	問題の種類。カテゴリを選択した後、該当する場合はサブカテゴリを選択できます。
サブカテゴリ	カテゴリの下位分類
サービス	影響を受けるビジネスサービス
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。
構成アイテム	影響を受ける構成アイテム。
受付手段	インシデントを作成するためにユーザーが使用したコミュニケーションモード
状況	インシデントがライフサイクル中に移行するさまざまな状況
影響	ビジネスプロセスのインシデント、問題、または変更の影響
緊急度	インシデント、問題、または変更が重大なビジネスインパクトを与えるまで、解決にかけられる時間
優先度	サービスデスクがタスクに対応する迅速さ。優先度は、影響度と緊急度に基づいています。
アサイン先グループ	このインシデントを担当するグループ。値を指定しない場合は、インシデントは自動的にアサインされます。 それぞれの構成アイテム (CI) で利用可能なサポートグループに基づいて、[アサイン先グループ] フィールドを自動的に入力できます。CI にサポートグループがない場合は、サービスオファリングで利用可能なサポートグループがフィールドに入力されます。ビジネスルール **[CI/SO** に基づいてアサイン先グループを入力 **(Populate Assignment Group based on CI/SO)]** は、インシデント、問題、または変更要求が作成または更新されたとき、および [アサイン先グループ] フィールドと [担当者] フィールドが空のときに機能をトリガーします。次のプロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに値が入力されるフィールドを識別します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name* このインシデントプロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。 ◦ *com.snc.incident.service_offering_assignment_gr* このインシデントプロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリングフィールドを識別します。 **注:** プロパティのデフォルト値は、それぞれインシデントまたは問題のサポートグループと変更要求の変更グループです。ビジネスルール **[CI/SO に基づいてアサイン先グループを入力 (Populate Assignment Group based on CI/SO)]** は、開発プラグイン ITSM CSDM Best Practice – Quebec プラグイン (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) の一部として出荷され、新規のお客様のみが利用できます。
担当者	このインシデントを担当するユーザー。 **注:** [アサイン先グループ] が変更された場合、[アサイン先] フィールドはクリアされます。
簡単な説明	インシデントの簡単な説明
説明	インシデントの詳細な説明
メモ	
ウォッチリスト	コメントが追加されたときにインシデントに関する通知を受け取るユーザー
作業メモリスト	作業メモが追加されたときにインシデントに関する通知を受け取るユーザー。 **注:** アドミニストレーターは、作業メモリスト用のメール通知を作成する必要があります。
追加コメント (顧客に表示)	必要に応じて追加する、問題に関する詳細情報。追加コメントは、インシデントを表示できるすべてのユーザーに表示されます。
作業メモ	インシデントの解決方法に関する情報、またはインシデントの解決手順 (該当する場合)
関連レコード	
親インシデント	現在のインシデントを子インシデントにする、関連付けられた親インシデント。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 親インシデントが解決されると、子インシデントも [解決済み] とマークされます。
問題管理	関連する問題レコード。
変更要求	関連する変更要求
変更に起因	インシデントの作成を要求する関連する変更要求
解決情報	
ナレッジ	インシデントがクローズされたときに、このインシデントからナレッジ記事を作成できるようにするためのオプション。 注: インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.knowledge) の KCS 統合を有効にすると、このチェックボックスは無効になり、[その他のアクション] アイコン (···) をクリックして [ナレッジの作成] UI を利用できるようになります。
解決コード	インシデントの解決コード
解決メモ	インシデントがクローズされた方法または理由
解決者	問題を解決したユーザー
解決済み	インシデントが解決された日時

5. [保存] をクリックします。

インタラクションからのインシデントの作成

顧客がイベントを報告し、1 つまたは複数のサービスが中断される場合は、インタラクションからインシデントレコードを直接作成します。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user または admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. インタラクションレコードを作成します。
詳細については、「ITSM エージェントワークスペース でのインタラクションレコードの作成」を参照してください。
3. [インタラクション] ページで、[インシデントの作成] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーム

フィールド	説明
番号	インシデントレコードを識別するための自動生成された一意の番号
問い合わせユーザー	問題をお客様に連絡したユーザー。問い合わせユーザーの名の一部を入力して、一致する名前のリストから選択します。またはルックアップアイコン ( ) をクリックしてユーザーを選択します。
カテゴリ	問題の種類。カテゴリを選択した後、該当する場合はサブカテゴリを選択できます。
サブカテゴリ	カテゴリの下位分類
サービス	影響を受けるビジネスサービス
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。
構成アイテム	影響を受ける構成アイテム。
受付手段	インシデントを作成するためにユーザーが使用したコミュニケーションモード
状況	インシデントがライフサイクル中に移行するさまざまな状況
影響	ビジネスプロセスのインシデント、問題、または変更の影響
緊急度	インシデント、問題、または変更が重大なビジネスインパクトを与えるまで、解決にかけられる時間
優先度	サービスデスクがタスクに対応する迅速さ。優先度は、影響度と緊急度に基づいています。
アサイン先グループ	このインシデントを担当するグループ。値を指定しない場合、インシデントはアサインルールに基づいて自動的にアサインされます。
担当者	このインシデントを担当するユーザー。 **注:** [アサイン先グループ] が変更された場合、[アサイン先] フィールドはクリアされます。
簡単な説明	インシデントの簡単な説明
説明	インシデントの詳細な説明
メモ	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ウォッチリスト	コメントが追加されたときにインシデントに関する通知を受け取るユーザー
作業メモリスト	作業メモが追加されたときにインシデントに関する通知を受け取るユーザー。 注: アドミニストレーターは、作業メモリスト用のメール通知を作成する必要があります。
追加コメント (顧客に表示)	必要に応じて追加する、問題に関する詳細情報。追加コメントは、インシデントを表示できるすべてのユーザーに表示されます。
作業メモ	インシデントの解決方法に関する情報、またはインシデントの解決手順 (該当する場合)
関連レコード	
親インシデント	現在のインシデントを子インシデントにする、関連付けられた親インシデント。 注: 親インシデントが解決されると、子インシデントも [解決済み] とマークされます。
問題管理	関連する問題レコード。
変更要求	関連する変更要求
変更に起因	インシデントの作成を要求する関連する変更要求
解決情報	
ナレッジ	インシデントがクローズされたときに、このインシデントからナレッジ記事を作成できるようにするためのオプション。 注: インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.knowledge) の KCS 統合を有効にすると、このチェックボックスは無効になり、[その他のアクション] アイコン (···) をクリックして [ナレッジの作成] UI を利用できるようになります。
解決コード	インシデントの解決コード
解決メモ	インシデントがクローズされた方法または理由
解決者	問題を解決したユーザー
解決済み	インシデントが解決された日時

5. [保存]をクリックします。
   インシデントが作成され、インタラクションが [インタラクション] 関連リストに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

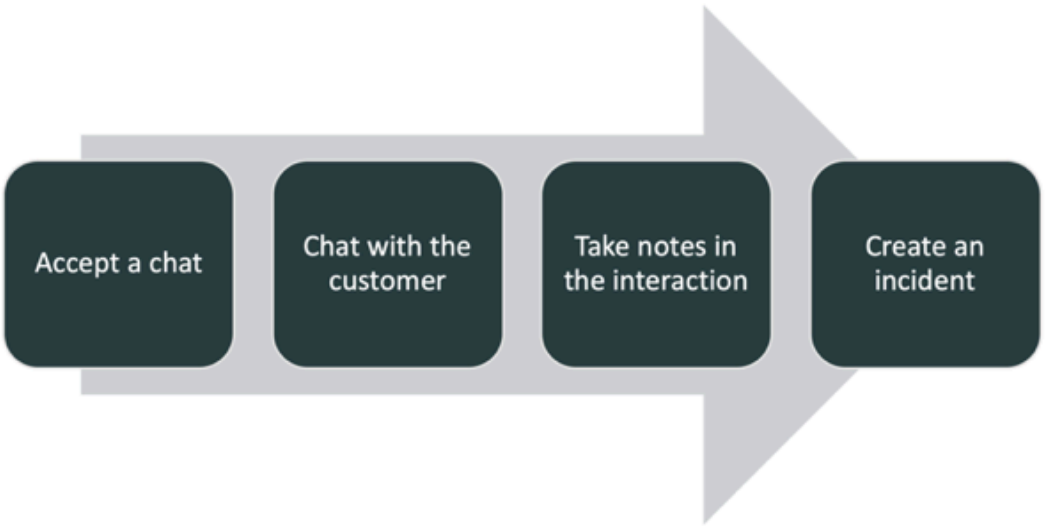
チャットからインシデントを作成

ITSM エージェントワークスペース を使用すると、顧客のチャット要求を承認して応答し、必要に応じてインシデントを作成できます。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user または admin

このタスクについて
顧客とチャットし、問題の詳細を確認します。インタラクションフォームで、顧客と問題の両方についてメモに書き留めます。簡単な修正であれば、インタラクションから直接問題を解決します。問題の詳しい調査が必要な場合は、インシデントを作成し、エージェントにアサインします。

チャットからインシデントを作成するワークフロー



手順

1. 在籍状況を設定して、チャットを承認する準備をします。

   受信箱から [ステータス] をクリックし、[利用可能] を選択します。

2. 受信箱からチャットを承認し、顧客に応答します。

   チャットカードの [承認] をクリックし、[アクティブなチャット] パネルで情報を確認して、回答を入力します。

3. 質問して、問題の詳細を確認してください。
4. 顧客および問題に関する情報をインタラクションレコードに追加します。
5. この問題のインシデントを作成します。

   インタラクションフォームの [インシデントの作成] をクリックして、インタラクションの詳細を含む新しいインシデントを開きます。

次のタスク
ナレッジを使用したインシデントの解決

ナレッジを使用したインシデントの解決

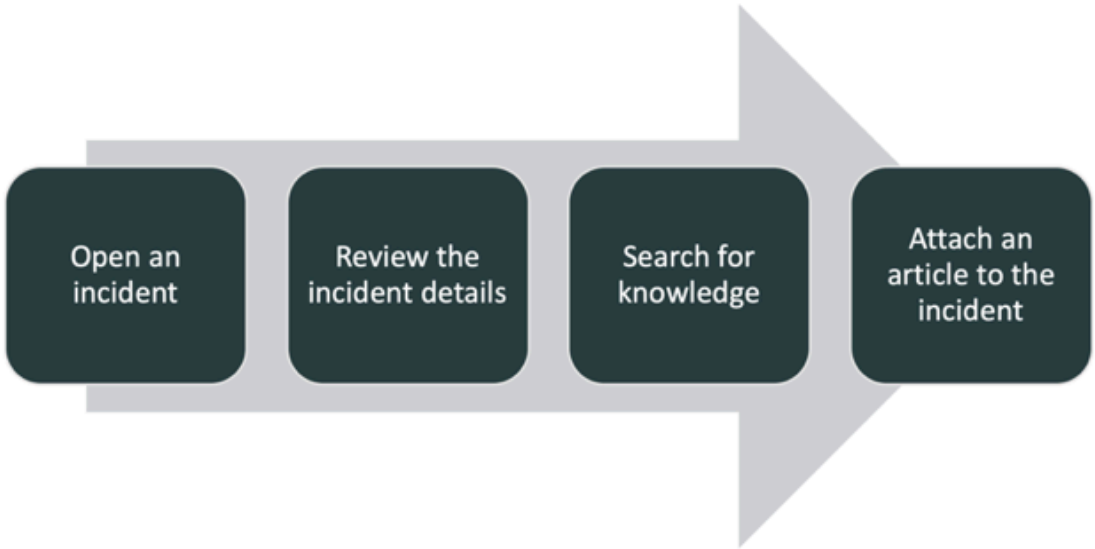
関連するナレッジを検索し、ナレッジ記事を添付することで、インシデントを解決します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user または admin

このタスクについて
インシデントに対応する準備ができたら、リストまたは受信箱からインシデントを選択します。問題を理解するには、アクティビティストリームの詳細を確認してください。エージェントアシストを使用して、関連するナレッジを検索し、記事を選択してプレビューしてから、インシデントに添付します。

ナレッジを使用してインシデントを解決するワークフロー



手順

1. リストまたは受信箱からインシデントを開きます。
2. アクティビティストリームでインシデントの詳細を確認します。
3. エージェントアシストを使用して、関連するナレッジを検索します。
4. 記事を選択してプレビューします。
5. [添付] をクリックし、[記事を添付] をクリックしてインシデントに記事を添付します。

   システムにより、ナレッジ記事がインシデントに添付され、アクティビティストリームにアクションが追加されます。

   ITSM Service Portal から、顧客はインシデントに添付されたナレッジ記事を確認し、リンクをクリックして新しいタブで記事を開くことができます。記事で問題が解決した場合、顧客は [アクション] ウィジェットで [インシデントのクローズ] をクリックできます。

インシデントからのナレッジ記事の作成

ITSM エージェントワークスペース でインシデントからナレッジ記事を作成し、問題の解決に使用された詳細情報を取得します。類似のインシデントを迅速に解決するには、ナレッジ記事を使用します。

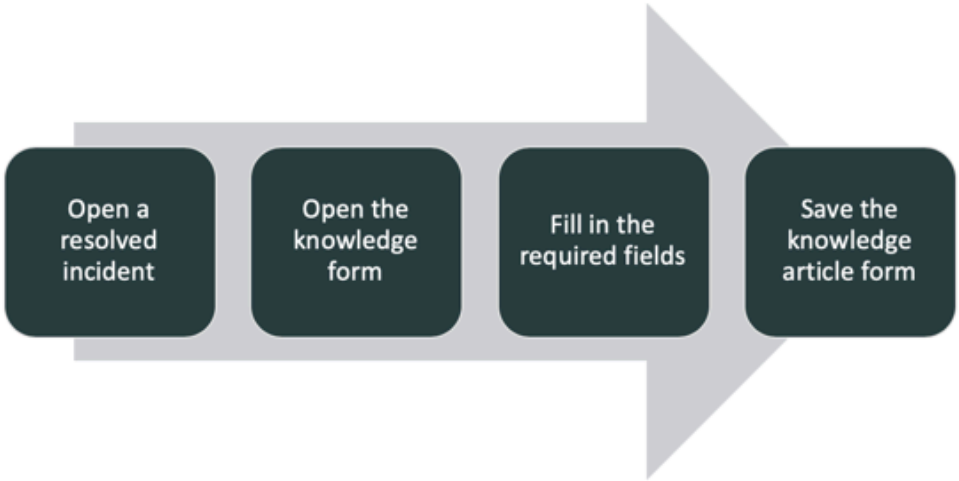
始める前に
必要なロール：agent_workspace_user または admin

インシデント管理 の KCS 統合プラグイン (com.snc.incident.knowledge) を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
インシデントが解決し、そのインシデントからナレッジ記事をまだ作成していない場合にのみ、ナレッジ記事を作成することができます。

インシデントからナレッジ記事を作成するためのワークフロー



手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. リストから、[インシデント] > [解決済み] をクリックします。
3. ナレッジ記事を作成するインシデントレコードを開きます。
4. その他のアクションアイコン (···) をクリックし、[ナレッジの作成] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

> **注:** KCS Integration for インシデント管理 (com.snc.incident.knowledge) プラグインがアクティブな場合、CSM テーブルマップ (csm_table_map) テーブルにリストされているフィールドがインシデントからコピーされます。プラグインがアクティブでない場合、親インシデントのインシデント番号がナレッジギャップフィードバックタスクの [親] フィールドにコピーされ、[簡単な説明] のテキストが [説明] フィールドにコピーされます。

[インシデント **KCS** 記事] フォームのフィールド

フィールド	説明
番号	[自動生成] ナレッジ記事を識別するための一意の番号
ナレッジベース	記事が保存されるナレッジベース。インシデント KCS 記事は [kb_template_incident_kcs_article] テーブルに格納されます。
カテゴリ	[自動生成] ナレッジ記事を識別するための一意の番号

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効期限	ナレッジ記事がデータベースから削除される日付。この日以降、記事は検索結果に表示されなくなります。
バージョン	[自動生成] ナレッジ記事を識別するための一意の番号
Workflow	[自動生成] ナレッジ記事を識別するための一意の番号
ソースタスク	[自動生成] ナレッジ記事を識別するための一意の番号
添付ファイルへ直接リンク	記事にアクセスしたときに、記事を開く代わりに添付された記事を自動的にダウンロードするためのオプション
添付ファイルの表示	ナレッジ記事の添付ファイルを表示するオプション。添付ファイルは記事テキストの下に表示されます。
簡単な説明	ナレッジ記事の簡単な説明。
問題	インシデントの原因に関する情報。
解決	インシデントの解決に使用された方法。

6. オプション: サポートドキュメントを添付する場合は、添付アイコン ( ) をクリックし、ファイルを選択します。
7. [保存]をクリックします。
   ナレッジ記事が作成されます。記事レコードは、インシデントフォームの [作成されたナレッジ] 関連リストに表示されます。

インシデントからのナレッジギャップの報告

インシデントについて文書化された適切な解決策が見つからない場合は、ナレッジギャップを報告してください。ナレッジギャップレコードによって、インシデントのナレッジ記事を作成することをチームが把握することができます。

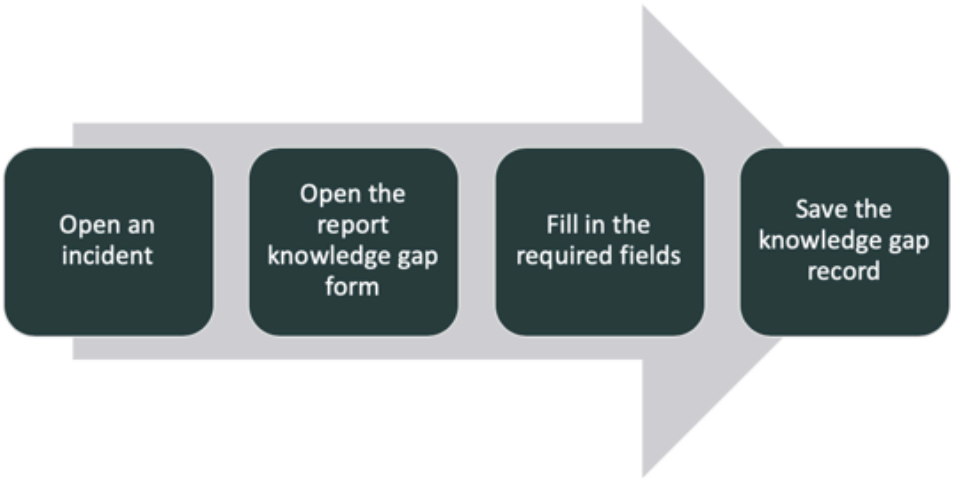
始める前に
必要なロール：agent_workspace_user または admin

このタスクについて
インシデント管理 の KCS 統合 (com.snc.incident.knowledge) プラグインがアクティブな場合、インシデントからナレッジギャップフィードバックタスクにコピーされるフィールドは、CSM テーブルマップ (csm_table_map) テーブルに保持されています。プラグインがアクティブでない場合、親インシデントのインシデント番号がナレッジギャップフィードバックタスクの親フィールドにコピーされ、[簡単な説明] のテキストが [説明] フィールドにコピーされます。

注: sn_km_ml.knowledge_curation_user ロールを持つインシデントアドミニストレーターは、インシデントダッシュボードのデマンドに関するインサイトを使用して、ナレッジカバレッジがないか十分でないインシデントを特定できます。詳細については、「[インシデントのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントからナレッジギャップを報告するワークフロー



手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. レコードを作成するインシデントレコードを開き、ナレッジギャップを報告します。
3. [その他のアクション] アイコン (···) をクリックし、[ナレッジギャップを報告] をクリックします。
   ナレッジギャップフィードバックタスクレコードが、サブタブに作成されます。
4. フォームのフィールドに記入します。
5. [保存]をクリックします。
   ナレッジフィードバックタスクが保存され、[ナレッジギャップ] 関連リストに追加されます。

ITSM エージェントワークスペース の影響を受ける構成アイテムの情報の取得

インシデントで、影響を受ける構成アイテム (Ci) に関する情報を資産タイプとともにキャプチャし、更新、修理、入れ替え、廃止の構成アイテムのレコードを保持します。

始める前に

必要なロール：itil または admin

ハードウェア資産管理プロフェッショナルプラグイン (com.sn_hamp) を有効にします。

このタスクについて

資産を追跡することで、資産がどこに配置されているか、どのように使用されているか、および変更がいつ行われたかを知ることができます。この情報は、体系的なアプローチを使用して、会社を監視および管理するのに役立ちます。

インシデントの呼び出し元ではなく、影響を受ける CI リストに CI 値が含まれている場合、インシデントのステータスを [解決済み] に変更する前に、CI に関する情報を入力することが必須です。

CI 情報は、[影響を受ける **CI**] 関連リストから入力できます。関連リストの [資産アクション **(Asset Action)]** と [スワップされた **CI (Swapped CI)]** フィールドを手動で追加する必要があります。関連リストを追加する方法については、「フィールドまたは関連リストのワークスペースフォームへの追加」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. インシデントを開きます。
3. インシデントを解決する前に、[影響を受ける **CI]** 関連リストに移動します。
4. 影響を受ける CI を開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。

影響を受ける **CI** フォームに関する情報

フィールド	説明
資産アクション	CI が更新または修理されたか、別の CI とスワップされたか、またはシステムからリタイアしたかに関する情報。利用可能なオプションは、[アクションなし]、[更新/修理]、[スワップ]、および [廃止] です。 **注:** CI をスワップまたは廃止する場合、sn_hamp_asset.swap または sn_hamp_asset.retire イベントがそれぞれ生成されます。
スワップされた CI	既存の CI とスワップされる新しい CI に関する情報。 **注:** ◦ このフィールドは、[資産アクション **(Asset Action)]** フィールドで [スワップ] を選択した場合にのみ表示されます。 ◦ スワップされた CI で利用可能な CI 値は、資産 CI クラスがハードウェアとなっているものです。

6. [保存]をクリックします。
   レコードが保存され、CI に関する情報が [task_ci] テーブルに保存されます。

ITSM エージェントワークスペース でのインシデントのコピーの作成

新しいインシデントのすべてのフィールド値を手動で入力しなくても済むように、インシデントのコピーを作成します。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user または admin

このタスクについて

agent_workspace_user ロールを持つユーザーは、すべてのインシデントをコピーできますが、ロールを持たないユーザーは、自分が作成したインシデントのみをコピーできます。フィールドと関連リストは、インシデントプロパティ設定に基づいて、親インシデントから新しいインシデントにコピーされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 影響を受ける CI (task_ci) と影響を受けるサービス (task_cmdb_ci_service) は、デフォルトで関連リストに表示されます。このフィールドに他のテーブルを追加することはできませんが、デフォルト値を削除することはできます。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. リストから、[インシデント] > [開く] をクリックします。
3. コピーするインシデントレコードを開きます。
4. その他のアクションアイコン ( ) をクリックし、[インシデントをコピー] をクリックします。
5. [インシデントをコピー] ダイアログボックスで、コピーしたインシデントを作成する対象の問い合わせユーザーの名前を入力します。
6. **[OK]** をクリックします。
   新しいインシデントが作成され、保存されます。アクティビティストリームに次のメッセージが表示されます。

   このインシデントは INCXXXXXXX からコピーされます。

ワークスペースからの重大なインシデントとなるインシデントの提案

重大なインシデントとしてインシデントを提案すると、重大なインシデントマネージャーに要求が送信され、インシデントを分析して重大なインシデントとして承認または却下します。重大なインシデントには、より短い時間と緊急性を持つ手順が別途用意されています。これは、ビジネスインパクトが大きいインシデントについて解決プロセスを促進するために必要とされるものです。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user または admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. メニューで、[インシデント] > [オープン] をクリックします。
3. 重大なインシデントとして提案するインシデントレコードを開きます。
4. その他のアクションアイコン ( ) をクリックし、[重大なインシデントの提案] をクリックします。
5. [重大なインシデントの提案] ダイアログボックスの [作業メモ] フィールドで、このインシデントを重大なインシデントとして分類する裏付けとなるビジネスインパクトについての情報を入力し、[提案] をクリックします。
   重大なインシデントのステータスが [提案済み] に変更され、「INCXXXXXXX が重大なインシデント候補として提案されました」というメッセージが表示されます。

インシデントからのナレッジギャップの報告

インシデントについての適切な解決方法が文書化されていない場合は、ナレッジギャップを報告します。ナレッジギャップレコードによって、インシデントのナレッジ記事を作成することをチームが把握することができます。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

インシデント管理 の KCS 統合 (com.snc.incident.knowledge) プラグインがアクティブな場合、インシデントからナレッジギャップフィードバックタスクにコピーされるフィールドは、CSM テーブルマップ (csm_table_map) テーブルに保持されています。プラグインがアクティブでない場合、親インシデントのインシデント番号がナレッジギャップフィードバックタスクの親フィールドにコピーされ、[簡単な説明] のテキストが [説明] フィールドにコピーされます。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. リストから、[インシデント] > [開く] をクリックします。
3. レコードを作成するインシデントレコードを開き、ナレッジギャップを報告します。
4. [その他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、[ナレッジギャップを報告] をクリックします。
   ナレッジギャップフィードバックタスクレコードが、サブタブに作成されます。
5. フォームのフィールドに記入します。
6. [保存]をクリックします。
   ナレッジフィードバックタスクが保存され、[ナレッジギャップ] 関連リストに追加されます。

影響するサービスと CI のリフレッシュ

ITSM エージェントワークスペース の影響するサービスと CI 関連リストは、影響を受ける CI に基づいてレコードをリフレッシュします。影響するサービスと CI を特定し、必要なアクションを実行します。

始める前に

必要なロール：itil、agent_workspace_user、または admin

[ビジネスアプリケーション] 関連リストが設定されていることを確認します。

このタスクについて

影響するサービスをリフレッシュすると、[影響するサービス/CI]、[ビジネスアプリケーション]、および [サービスオファリング] 関連リストが、影響を受ける CI に基づいて更新されます。各関連リストのレコードは、影響を受ける単一の CI からの影響である場合でも一意です。次のプロパティがこの機能を担います。

- 影響を受ける **CI** に基づいて影響を受けるサービスを入力します。注：これには、以前にアプリケーションサービスに変換されていることが識別された、ビジネスサービスが必要です。
  (*incident.refresh_impacted.include_affected_cis*)
- インシデントのビジネスアプリケーション関連リストに入力
  (*com.snc.incident.populate_business_application*)
- インシデントのサービスオファリング関連リストに入力
  (*com.snc.incident.populate_service_offering*)

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. リストから、[インシデント] > [開く] をクリックします。
3. 関連リストをリフレッシュするインシデントレコードを開きます。これらの値は、影響を受ける CI に基づいています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [他のアクション] アイコン ( ) をクリックしてから、[影響を受けたサービスのリフレッシュ] をクリックします。
   [影響するサービス/CI]、[ビジネスアプリケーション]、および [サービスオファリング] 関連リストのレコードが更新されます。

インシデントからの問題レコードの作成

インシデントの原因がエラーまたは広範囲の問題である場合は、問題の根本原因を追跡するために問題レコードを作成することができます。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user または admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. リストから、[インシデント] > [開く] をクリックします。
3. 問題レコードを作成するインシデントレコードを開きます。
4. その他のアクションアイコン ( ) をクリックし、[問題の作成] をクリックします。
5. フォームのフィールドに記入します。

フィールド	説明
番号	[自動生成] 問題レコードを識別するための一意の番号
最初の報告者	問題が最初に特定されたタスク。この場合、作成しているインシデントのインシデント番号になります。
カテゴリ	ソフトウェアやハードウェアなど、問題が属するグループ。カテゴリを選択し、該当する場合は次にサブカテゴリを選択します。
サービス	影響を受けるビジネスサービス
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングから、特定のサービスの別のレベルのパフォーマンスおよび機能を受けるよう選択することができます。
構成アイテム	影響を受ける構成アイテム。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
状況	Madrid リリースより前のお客様の場合、使用可能な状態は、[オープン]、[変更待ち]、[既知のエラー]、および [クローズ済み] または [解決済み] です。 Madrid リリース以降のお客様の場合、新しい状況モデルが適用され、[ステータス] フィー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ルドは読み込み専用になります。フィールド値は、問題の状態が移行するのに応じて変化します。使用可能な状況は、[新規]、[評価]、[根本原因分析]、[解決の進行中]、[解決済み]、および [クローズ済み] です。 注: 新しい状況管理プロセスにアクセスするには、問題管理 のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
影響	問題がビジネスに与える影響。
緊急度	問題解決を遅延できる限度。
優先度	サービスデスクが問題に対応する迅速さ。 注: [優先度] フィールドは読み取り専用で、[影響度] および [緊急度] の値に従って設定されます。
アサイン先グループ	問題がアサインされているグループ。値を指定しない場合、問題は自動的にアサインされます。
担当者	問題がアサインされている問題コーディネーター。アサインルールが適用される場合、問題は適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
問題の説明	問題の簡単な説明
説明	問題の詳細な説明。
[メモ] セクション	
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに問題に関する通知を受け取るユーザー 注: アドミニストレーターは、作業メモリスト用のメール通知を作成する必要があります。詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。
作業メモ	問題に対して実行する作業についての情報
[分析情報] セクション	
ワークアラウンド	解決するまで、問題を一時的に解消するために使用する方法。 ワークアラウンドがある場合、問題コーディネーターは、[ワークアラウンドの連絡] アクションをクリックして、関連するインシデントに通知することができます。詳細については、「インシデントレコードと問題レコード間の同期」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
原因のメモ	問題の原因の説明。
[解決情報] セクション	
解決済み	インシデントが解決された日時
解決者	問題を解決したユーザー
解決メモ	問題がどの程度修正されたかに関する情報
[その他の情報] セクション	
オープン	[自動生成] 問題を開いたユーザー
開始者	[自動生成] ユーザーが問題を開いた日時
確認済み	[自動生成] 問題を確認したユーザー
確認者	[自動生成] ユーザーが問題を確認した日時

6. オプション: サポートドキュメントを添付する場合は、添付アイコン ( ) をクリックし、ファイルを選択します。
7. [保存] をクリックします。

インシデントからの変更要求の作成

インシデントの原因によってインフラストラクチャまたはビジネスサービスの変更が必要になった場合は、問題の修正の一環として、インシデントから変更要求を作成することができます。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user または admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. リストから、[インシデント] > [開く] をクリックします。
3. 変更を作成するインシデントレコードを開きます。
4. その他のアクションアイコン ( ) をクリックし、[変更要求の作成] をクリックします。
5. [変更要求の作成] ダイアログボックスで、変更のタイプを選択します。

オプション	説明
通常	標準的な変更や緊急の変更ではないサービス変更です。
標準	事前に承認されたリスクの低い変更で、比較的一般的で、指定された手順または作業指示に従います。
緊急	グループおよびピアのレビューと承認をバイパスする緊急の変更で、CAB 承認グループによる承認のために [認証] ステータスに直接進みます。

6. [作成] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 変更レコードを作成しています。
   詳細については、「変更タスクの作成」を参照してください。
8. [保存] をクリックします。
   [変更要求] 関連リストに変更レコードが表示されます。

ITSM エージェントワークスペースでのインシデントからのナレッジ記事の作成

エージェントワークスペースでインシデントからナレッジ記事を作成し、問題を解決するために使用するトラブルシューティング手順やその他の詳細情報を取得して、同様のインシデントをすばやく解決できるようにします。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user または admin

KCS Integration for インシデント管理 プラグイン (com.snc.incident.knowledge) を有効にします。

このタスクについて
インシデントが解決され、そのインシデントからナレッジ記事をまだ作成していない場合にのみ、ナレッジ記事を作成することができます。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. リストから、[インシデント] > [解決済み] をクリックします。
3. ナレッジ記事を作成するインシデントレコードを開きます。
4. その他のアクションアイコン (···) をクリックし、[ナレッジの作成] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

注:

- KCS Integration for インシデント管理 (com.snc.incident.knowledge) プラグインがアクティブな場合、CSM テーブルマップ (csm_table_map) テーブルにリストされているフィールドがインシデントからコピーされます。プラグインがアクティブでない場合、親インシデントのインシデント番号がナレッジギャップフィードバックタスクの親フィールドにコピーされ、[簡単な説明] のテキストが [説明] フィールドにコピーされます。
- [信頼性] と [ガバナンス] の各フィールドは、Knowledge Management KCS 機能プラグイン (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) を有効にすると表示されます。詳細については、「KCS 記事ステータスの管理」を参照してください。

[インシデント KCS 記事] フォームのフィールド

フィールド	説明
番号	[自動生成] ナレッジ記事を識別するための一意の番号
ナレッジベース	記事が保存されるナレッジベース。インシデント KCS 記事は [kb_template_incident_kcs_article] テーブルに格納されます。
カテゴリ	[自動生成] ナレッジ記事を識別するための一意の番号

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効期限	ナレッジ記事がデータベースから削除される日付。この日以降、記事は検索結果に表示されなくなります。
信頼性	完全性と再利用性に基づく記事の成熟度
バージョン	[自動生成] ナレッジ記事を識別するための一意の番号
Workflow	[自動生成] ナレッジ記事を識別するための一意の番号
ソースタスク	[自動生成] ナレッジ記事を識別するための一意の番号
添付ファイルへ直接リンク	記事にアクセスしたときに、記事を開く代わりに添付された記事を自動的にダウンロードするためのオプション
添付ファイルの表示	ナレッジ記事の添付ファイルを表示するオプション。添付ファイルは記事テキストの下に表示されます。
ガバナンス	機密性が高い、重要、または規制された情報を制御できるようにする記事の属性。コンプライアンスレビューの要件が異なる記事もあります。一部の記事は、記事を使用しているユーザーから集積された経験 (エクスペリエンスベース) に基づいています。他の記事は、厳格な管理 (コンプライアンスベース) を必要とするポリシーや法的情報が含まれています。
簡単な説明	ナレッジ記事の簡単な説明。
問題	インシデントの原因に関する情報。
解決	インシデントの解決に使用された方法。

6. オプション: サポートドキュメントを添付する場合は、添付アイコン ( ) をクリックし、ファイルを選択します。
7. [保存]をクリックします。
   ナレッジ記事が作成されます。記事レコードは、インシデントフォームの [作成されたナレッジ] 関連リストに表示されます。

インシデントからの改善イニシアティブの作成

インシデントから改善イニシアティブを作成して、サービスまたはプロセスを改善するためのタスクやインシデントに関連するタスクを追跡および管理します。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user、itil、または admin

- 継続的改善管理 (com sn_cim) プラグインを有効にする必要があります。プラグインのアクティブ化の詳細については、「継続的改善管理の要求」を参照してください。
- アドミニストレーターは、ワークスペースビューのインシデントフォームに、改善イニシアチブ関連リストを追加 する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

改善イニシアチブには、成功を測定するための目標と、フェーズが含まれます。フェーズには、改善を完了するための特定のアクションを持つタスクが含まれます。詳細については、「継続的改善管理の概要」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. リストから [インシデント] > [すべて] をクリックします。
3. 改善イニシアティブを作成するインシデントを開きます。
4. [改善イニシアチブ] 関連リストをクリックします。
5. [新規] をクリックします。
6. [改善イニシアチブ] フィールドで、検索アイコンをクリックして適切なイニシアチブを検索します。
7. 既存のイニシアティブを関連付けるか、または新しいイニシアティブを作成します。

オプション	説明
既存のイニシアティブが見つかった場合	このインシデントに関連付けるイニシアティブを選択します。
イニシアティブが見つからない場合	a. [改善イニシアチブの作成] 関連リンクをクリックします。 b. 改善イニシアチブフォームに入力して、イニシアチブを作成します。詳細については、「改善要求を作成する」を参照してください。

8. オプション: サポートドキュメントを添付する場合は、[参照] をクリックしてファイルを選択します。
9. [保存]をクリックします。
   改善イニシアティブがインシデントに関連付けられました。

インシデントの削除

インシデント情報が不要になった場合は、インシデントを削除することができます。このアクションにより、ServiceNow データベースとインシデント [incident] テーブルの両方からインシデントが削除されます。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user または admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. リストから、[インシデント] > [開く] をクリックします。
3. 削除するインシデントレコードを開きます。
4. その他のアクションアイコン ( ) をクリックし、[削除] をクリックします。
5. 確認ダイアログボックスで [**OK**] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM エージェントワークスペース での ユニバーサル要求 と インシデント管理 とのデータ連携

インシデント管理 と ユニバーサル要求 アプリケーションのデータ連携により、サービス要求を作成しながら、従業員に一貫したユーザーエクスペリエンスを提供することができます。すべての従業員に共通のヘルプデスクを提供することで、部門間の要求転送や複数部門のユースケースの複雑さを隠すことができます。

ユニバーサル要求 Integration for インシデント管理 プラグイン (com.snc.incident.universal_request) をインストールして設定します。データ連携により、次の設定と機能が提供されます。

インシデント管理と ユニバーサル要求 のデータ連携

- ユニバーサル要求 フォームには、インシデントを作成するための UI アクションがあります。新しいインシデントが作成されたときにユニバーサル要求レコードからインシデントレコードにコピーされるデフォルトのフィールドは、universal_request、short_description、description、caller_id、opened_by です。インシデントマネージャーは、システムプロパティ *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields* を使用してフィールドをカスタマイズできます。
- [ユニバーサル要求] フィールドは、インシデントがユニバーサル要求レコードに関連付けられている場合にのみ、インシデントフォームに表示されます。
- [転送] ボタンがインシデントフォームに表示され、ITIL エージェントはインシデントをユニバーサル要求、別の部門、またはサービスに転送できます。
- レコードプロデューサーから作成されたインシデントは、ユニバーサル要求を自動的に作成します。これは、レコードプロデューサーで [ユニバーサル要求の作成 **(Create Universal Request)**] チェックボックスが有効になっている場合にのみ行われます。
- ユニバーサル要求に関連付けられたインシデントのステータスが変更されると、インシデント番号ではなくユニバーサル要求番号が含まれた通知が従業員 (要求者) に送信されます。

ITSM エージェントワークスペース での ユニバーサル要求 からのインシデント作成

お客様へのサービスをできるだけ早く復旧するために、ユニバーサル要求レコードからインシデントを作成します。インシデントレコードを作成した後で、見込みのある解決策を調査できます。

始める前に

必要なロール：routing_agent と ITIL または admin

ユニバーサル要求 (sn_uni_req) および ユニバーサル要求 Integration for インシデント管理 (sn_inc_uni_req) プラグインを有効にします。

手順

1. [ユニバーサル要求] > [すべて]に移動します。
2. インシデントの作成元になるユニバーサル要求レコードを開きます。
3. [インシデントの作成] をクリックします。
   インシデントレコードが作成され、ユニバーサル要求に関連付けられます。インシデントレコードは、レコードを送信するまで保存されません。
4. [インシデントフォーム] フィールドに入力し、[保存] をクリックします。
   インシデントの作成元のユニバーサル要求番号は、ワークスペースのインシデントフォームの [ユニバーサル要求] フィールドに表示されます。インシデント番号は、ユニバーサル要求 フォームの [プライマリチケット] フィールドと [関連チケット] 関連リストにも表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM エージェントワークスペース でのインシデントの転送

ユニバーサル要求キューに戻すか、解決策あり、またはなしで別の部門に転送します。問題がインシデントに関連していないことが判明した場合は、解決策なしでインシデントを関連部門またはサービスに転送します。問題を解決した場合は、インシデントを解決策とともに転送できます。

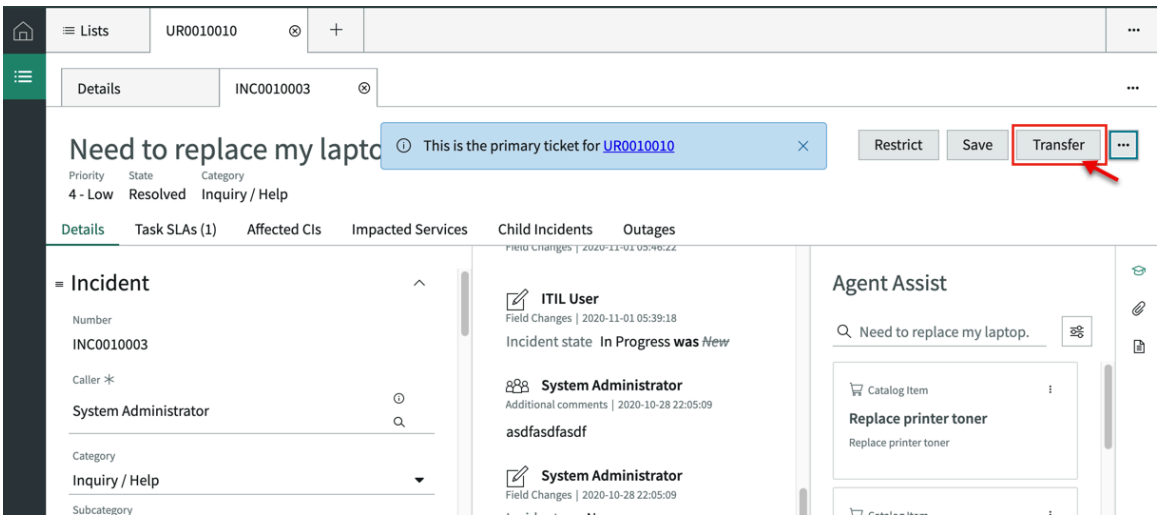
始める前に

必要なロール：itil または admin

インシデントを ユニバーサル要求 レコードに関連付けます。

手順

1. 転送するインシデントを開きます。
2. [転送] をクリックします。



3. [チケットを転送] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

   注: 転送タイプ構成に基づいて、特定のフィールドが表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

   - アクション：ケースを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 に戻すかを選択します。
   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。

     注: [アクション] で [部門に転送] を選択した場合、このフィールドは表示されません。

   - 転送理由：リストから理由を選択します。
   - 転送メモ：UR ルーティングエージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。
   - 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

     注: 転送中に作業メモはコピーされません。

4. [転送] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントを制限付きとしてマーク

機密情報を含むインシデントチケットを制限できます。インシデントを制限付きとしてマークすると、エージェントのアクセスが制限されます。

始める前に
必要なロール：admin または user

このタスクについて
エージェントとユーザーの両方が、インシデントを制限付きとしてマークできます。ユーザーは、作成中にインシデントを制限付きとしてマークできます。エージェントは、トリアージ中または作業中でも、インシデントを制限付きとしてマークできます。制限付きとしてマークされたケースには、次のエージェントのみがアクセスできます：

- アサイン先グループの一部となっていて、機密エージェントロールを持つルーティングエージェント。
- プライマリチケットアサイン先グループのメンバーであるエージェント。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. [ナビゲーション] リストから、[インシデント] > [開く] をクリックします。
3. 制限付きとしてマークするインシデントを開きます。
4. [制限] をクリックします。
5. [更新] をクリックします。

ITSM エージェントワークスペース - 問題

[問題ワークスペース] フォームは、デフォルトのプラットフォーム [問題] フォームに似ています。

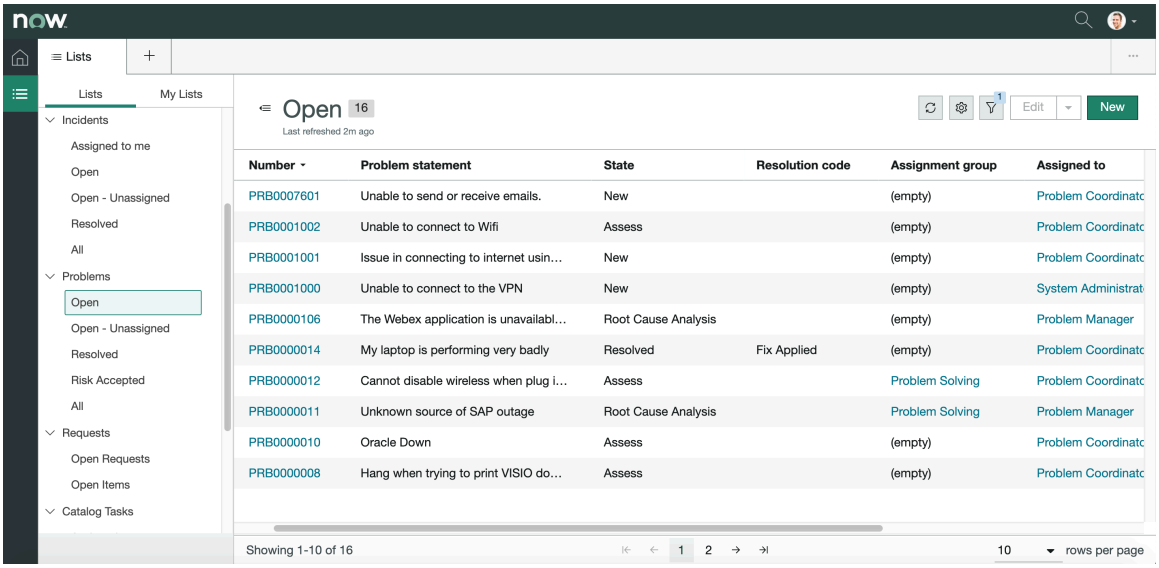
[問題] フォームで利用可能なすべてのフィールドは、[問題ワークスペース] フォームで利用できます。ただし、[問題ワークスペース] フォームの [状態] フィールドは読み取り専用です。

注: 現在、エージェントワークスペースでは、簡単な説明、説明、作業メモの更新など、問題レコードの作成とマイナー更新のみがサポートされています。

ITSM エージェントワークスペースの概要 - 問題

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM エージェントワークスペース - 問題



ワークスペースでの問題の作成と追跡

インシデントまたは重大なインシデントが繰り返し発生している場合は、インシデントの根本原因を特定するための問題を作成し、インシデントの再発を防止することができます。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user、problem_coordinator、または admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. [リスト] メニューから、[問題管理] > [オープン] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに記入します。

新規問題フォームの作成

フィールド	説明
番号	[自動生成] 問題レコードを識別する一意の番号
最初の報告者	この問題が最初に特定されたタスク **注:** 問題管理のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
カテゴリとサブカテゴリ	ソフトウェアやハードウェアなど、問題が属するグループ。カテゴリを選択し、該当する場合は次にサブカテゴリを選択します。
サービス	メールや IT サービスなど、問題が適用されるビジネスサービス。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。
構成アイテム	問題が適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
状況	Madrid リリースより前のお客様の場合、使用可能な状態は、[オープン]、[変更待ち]、[既知のエラー]、および [クローズ済み] または [解決済み] です。 Madrid リリース以降のお客様の場合、新しい状況モデルが適用され、[ステータス] フィールドは読み込み専用になります。フィールド値は、問題の状態が移行するのに応じて変化します。使用可能な状況は、[新規]、[評価]、[根本原因分析]、[解決の進行中]、[解決済み]、および [クローズ済み] です。 **注:** 新しい状況管理プロセスにアクセスするには、問題管理 のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
影響	問題がビジネスオペレーションに与える影響
緊急度	問題解決を遅延できる限度。
優先度	サービスデスクが問題に対応する迅速さ。[優先度] フィールドは、[影響度] と [緊急度] の値に自動的に設定されます。
アサイン先グループ	問題がアサインされているグループ。 それぞれの構成アイテム (CI) で利用可能なサポートグループに基づいて、[アサイン先グループ] フィールドを自動的に入力できます。CI にサポートグループがない場合は、サービスオファリングで利用可能なサポートグループがフィールドに入力されます。ビジネスルール **[CI/SO** に基づいてアサイン先グループを入力 **(Populate Assignment Group based on CI/SO)]** は、インシデント、問題、または変更要求が作成または更新されたとき、および [アサイン先グループ] フィールドと [担当者] フィールドが空のときに機能をトリガーします。次のプロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに値が入力されるフィールドを識別します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name* この問題プロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。 ◦ *com.snc.problem.service_offering_assignment_gro* この問題プロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリングフィールドを識別します。 **注:** ◦ プロパティのデフォルト値は、それぞれインシデントまたは問題のサポートグループと変更要求の変更グループです。ビジネスルール **[CI/SO** に基づいてアサイン先グループを入力 **(Populate Assignment Group based on CI/SO)]** は、開発プラグイン ITSM CSDM Best Practice – Quebec プラグイン (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) の一部として出荷され、新規のお客様のみが利用できます。 ◦ Quebec 以降のバージョンにアップグレードしていない場合、このプラグインはデフォルトでは利用できません。プラグインをインストールする Hi 要求を作成できます。
担当者	問題がアサインされている問題コーディネーター。アサインルールが適用される場合、問題は適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
問題の説明	問題の簡単な説明 **注:** 問題管理のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
説明	問題の詳細な説明。
メモ	
作業メモリスト	問題に作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー。
作業メモ	問題に対して実行された作業についての情報
分析情報	
ワークアラウンド	解決策がまだ得られない場合に問題を克服するために使用する方法。
原因のメモ	問題の原因
自動生成された情報	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
解決済み	[自動生成] ユーザーが問題を解決した日時
解決者	[自動生成] 問題を解決したユーザーの名前
解決メモ	問題がどのように解決されたかに関する情報
自動生成された情報	
オープン	[自動生成] ユーザーが問題を開いた日時
開始者	[自動生成] 問題を開いたユーザー
確認済み	[自動生成] 問題が本当に問題であることをユーザーが確認した日時
確認者	[自動生成] 問題にアクセスし、それが問題であることを確認したユーザー

5. [保存] をクリックします。

インタラクションからの問題の作成

お客様から問題について問い合わせがあり、問題の原因を調査する必要がある場合は、インタラクションから問題レコードを直接作成することができます。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user または admin

- 問題管理のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
- [問題] > [問題のプロパティ] から、[インタラクションからの問題の作成を許可します] (*glide.problem.interaction.allow_create*) 問題のプロパティを選択します。

注: Service Desk Call (service_desk_call snc) プラグインの新規コール機能から問題レコードを作成していたユーザーは、インタラクションから問題を作成できるようになりました。Orlando リリース以降、Service Desk Call (com.snc.service_desk_call) プラグインがメンテナンスプラグインとなり、ユーザーはプラグインを有効にできなくなります。

手順

1. [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム] に移動します。
2. インタラクションレコードを作成します。
   詳細については、「ITSM エージェントワークスペース でのインタラクションレコードの作成」を参照してください。
3. [インタラクション] ページで、その他のアクションアイコン ( ) をクリックし、[問題の作成] を選択します。
4. フォームのフィールドに記入します。

問題フォーム

フィールド	説明
番号	[自動生成] 問題レコードを識別する番号
最初の報告者	問題が最初に特定されたタスク。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 問題管理のベスト プラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
カテゴリとサブカテゴリ	ソフトウェアやハードウェアなど、問題が属するグループ。カテゴリを選択し、該当する場合は次にサブカテゴリを選択します。 注: 問題管理のベスト プラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
サービス	問題が適用されるビジネスサービス。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。
構成アイテム	問題が適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
状況	Madrid リリースより前のお客様の場合、使用可能な状態は、[オープン]、[変更待ち]、[既知のエラー]、および [クローズ済み] または [解決済み] です。 Madrid リリース以降のお客様の場合、新しい状況モデルが適用され、[ステータス] フィールドは読み込み専用になります。フィールド値は、問題の状態が移行するのに応じて変化します。使用可能な状況は、[新規]、[評価]、[根本原因分析]、[解決の進行中]、[解決済み]、および [クローズ済み] です。 注: 新しい状況管理プロセスにアクセスするには、問題管理 のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
影響	問題がビジネスオペレーションに与える影響
緊急度	問題解決を遅延できる限度。
優先度	サービスデスクが問題に対応する迅速さ。[優先度] フィールドは、[影響度] と [緊急度] の値に自動的に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アサイン先グループ	問題がアサインされているグループ。
担当者	問題がアサインされている問題コーディネーター。アサインルールが適用される場合、問題は適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
問題の説明	問題の簡単な説明 注: 問題管理のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
説明	問題の詳細な説明。
メモ	
作業メモリスト	問題に作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー。
作業メモ	問題に対して実行された作業についての情報
分析情報	
ワークアラウンド	解決策がまだ得られない場合に問題を克服するために使用する方法。
原因のメモ	問題の原因
解決情報	
解決済み	[自動生成] ユーザーが問題を解決した日時
解決者	[自動生成] 問題を解決したユーザー
解決メモ	問題がどのように解決されたかに関する情報
その他の情報	
オープン	[自動生成] ユーザーが問題を開いた日時
開始者	[自動生成] 問題を開いたユーザー
確認済み	[自動生成] 問題が問題として確認された日時
確認者	[自動生成] 問題にアクセスし、それが問題であることを確認したユーザー

5. [保存]をクリックします。
問題レコードが作成され、レコードが [インタラクション] フォームの [関連タスク] 関連リストに表示されます。

ワークスペースでの問題タスクの作成

別のチームまたはエージェントの支援を仰ぐ必要がある場合は、問題タスクを作成してアサインします。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user、problem_task_analyst、または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題管理のベストプラクティス - Madrid - 状況モデル (com.snc.best_practices.problem.madrid.state_model) プラグインをアクティブ化し、問題タスクタイプにアクセスします。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. [リスト] メニューで、[問題管理] > [オープン] を選択します。
3. タスクを作成する問題レコードを開きます。
4. [問題タスク] 関連リストをクリックし、[新規] をクリックします。
5. [問題タスクを作成] ダイアログボックスで、作成する問題タスクタイプを選択します。
   - 全般：根本原因分析タスク以外のタスク。
   - 根本原因分析: 問題の根本原因を調査して問題の解決を見つけるためのタスク。
6. [作成] をクリックします。
7. フォームのフィールドに記入します。

新規問題タスクの作成フォーム

フィールド	説明
番号	[自動生成] 問題タスクレコードを識別する番号
状況	Madrid リリースより前のお客様の場合、使用可能な状態は、[オープン]、[変更待ち]、[既知のエラー]、および [クローズ済み] または [解決済み] です。 Madrid リリース以降のお客様の場合、新しい状況モデルが適用され、[ステータス] フィールドは読み込み専用になります。フィールド値は、問題の状態が移行するのに応じて変化します。使用可能な状況は、[新規]、[評価]、[根本原因分析]、[解決の進行中]、[解決済み]、および [クローズ済み] です。 **注:** 新しい状況管理プロセスにアクセスするには、問題管理のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
タイプ	問題タスクのタイプ
構成アイテム	問題タスクが適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
期限日時	問題タスクを完了する必要がある日付
問題管理	問題タスクが作成された問題の ID 番号
優先度	サービスデスクが問題に対応する迅速さ。
アサイン先グループ	問題タスクがアサインされているグループ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
担当者	タスクがアサインされている問題アナリスト
順序	問題タスクを問題に関連付ける必要がある順番。 注: 問題管理のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
簡単な説明	問題タスクの簡単な説明。
説明	問題タスクの詳細な説明。
メモ	
作業メモリスト	問題タスクに作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー。
作業メモ (プライベート)	問題タスクに対して実行された作業に関する情報
分析情報 - 根本原因分析の問題タイプに利用可能	
原因コード	問題タイプの原因コード (環境災害、ハードウェアの問題、人/プロセス/ドキュメントなど)
原因のメモ	問題タスクの原因に関する情報 注: 問題管理のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
提案された修復メモ	問題タスクの提案された修正
ワークアラウンド	解決策がまだ得られない場合に問題を克服するために使用する方法。
クローズ情報	
クローズ担当者	[自動生成] 問題タスクをクローズしたユーザーの名前
クローズ済み	ユーザーが問題タスクをクローズした日時
クローズメモ (一般的な問題タスクタイプのみ)	問題タスクに対して完了した作業に関する情報

8. [保存]をクリックします。
   問題タスクレコードが作成され、問題フォームの [問題タスク] 関連リストに追加されます。

エージェントアシストから問題または問題タスクへのナレッジ記事の添付

問題または問題タスクに、問題を迅速に解決するための情報を提供する、既知のエラー記事などのナレッジ記事を添付することができます。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user または admin

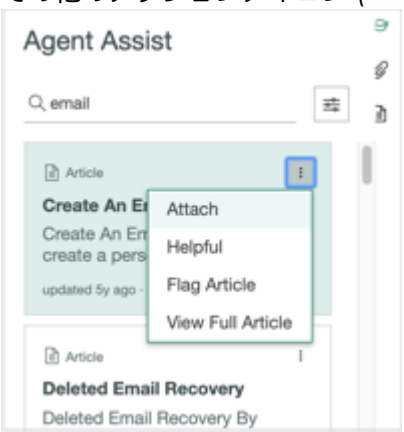
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. [リスト] メニューで、[問題管理] > [オープン] を選択します。
3. 関連する問題レコードまたは問題タスクにアクセスします。

オプション	説明
問題レコードに記事を添付する場合	問題レコードを開きます。
問題タスクに記事を添付する場合	a. 関連する問題レコードを開きます。 b. [問題タスク] 関連リストをクリックします。 c. 問題タスクレコードを選択します。

4. エージェントアシストで、添付する記事を検索して選択します。
5. その他のアクションアイコン (···) をクリックし、[添付] をクリックします。



ナレッジ記事が、[添付されたナレッジ] 関連リストに表示されます。

問題からの変更要求の作成

問題の原因によってインフラストラクチャまたはビジネスサービスの変更が必要になった場合は、問題の修正の一環として、問題から変更要求を作成することができます。

始める前に

必要なロール: agent_workspace_user、itil、または admin

このタスクについて

標準的な変更手順を適用し、サービスの復旧を確認するためのテストを行うことで、問題の解決策を実装できます。通常の変更では、変更要求 (RFC) を発行します。変更諮問委員会 (CAB) は、解決策が問題に適用される前に RFC を承認する必要があります。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. リストから、[変更] > [開く] をクリックします。
3. 変更要求を作成する問題レコードを開きます。
4. その他のアクションアイコン (···) をクリックし、[変更要求の作成] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [変更要求の作成] ダイアログボックスで、変更のタイプを選択します。

オプション	説明
通常	標準的な変更や緊急の変更ではないサービス変更です。
標準	事前に承認されたリスクの低い変更で、比較的一般的で、指定された手順または作業指示に従います。
緊急	グループおよびピアのレビューと承認をバイパスする緊急の変更で、CAB 承認グループによる承認のために [認証] ステータスに直接進みます。

6. [作成] をクリックします。
7. 変更レコードを作成します。
   詳細については、「変更タスクの作成」を参照してください。
8. [保存] をクリックします。
   [変更要求] 関連リストに変更レコードが表示されます。

問題からの改善イニシアティブの作成

問題から改善イニシアティブを作成して、サービスまたはプロセスを改善するためのタスクや問題に関連するタスクを追跡および管理します。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user、itil、または admin

- 継続的改善管理 (com sn_cim) プラグインを有効にする必要があります。プラグインのアクティブ化の詳細については、「継続的改善管理の要求」を参照してください。
- アドミニストレーターは、ワークスペースビューの問題フォームに、改善イニシアチブ関連リストを追加 する必要があります。

このタスクについて

改善イニシアチブには、成功を測定するための目標と、フェーズが含まれます。フェーズには、改善を完了するための特定のアクションを持つタスクが含まれます。詳細については、「継続的改善管理の概要」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. [リスト] タブで、[問題] > [すべて] をクリックします。
3. 改善イニシアティブを作成する問題を開きます。
4. [改善イニシアチブ] 関連リストをクリックします。
5. [新規] をクリックします。
6. [改善イニシアチブ] フィールドで、検索アイコンをクリックして適切なイニシアチブを検索します。
7. 既存のイニシアティブを関連付けるか、または新しいイニシアティブを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
既存のイニシアティブが見つかった場合	このインシデントに関連付けるイニシアティブを選択します。
イニシアティブが見つからない場合	a. [改善イニシアチブの作成] 関連リンクをクリックします。 b. 改善イニシアチブフォームに入力して、イニシアチブを作成します。詳細については、「改善要求を作成する」を参照してください。

8. オプション: サポートドキュメントを添付する場合は、[参照] をクリックしてファイルを選択します。
9. [保存]をクリックします。
   改善イニシアティブが問題に関連付けられました。

問題の削除

問題情報が不要になった場合は、問題を削除することができます。このアクションにより、ServiceNow データベースと問題テーブルの両方から問題が削除されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. リストから、[問題管理] > [オープン] をクリックします。
3. 削除する問題レコードを開きます。
4. その他のアクションアイコン ( ) をクリックし、[削除] をクリックします。
5. 確認ダイアログボックスで [**OK**] をクリックします。

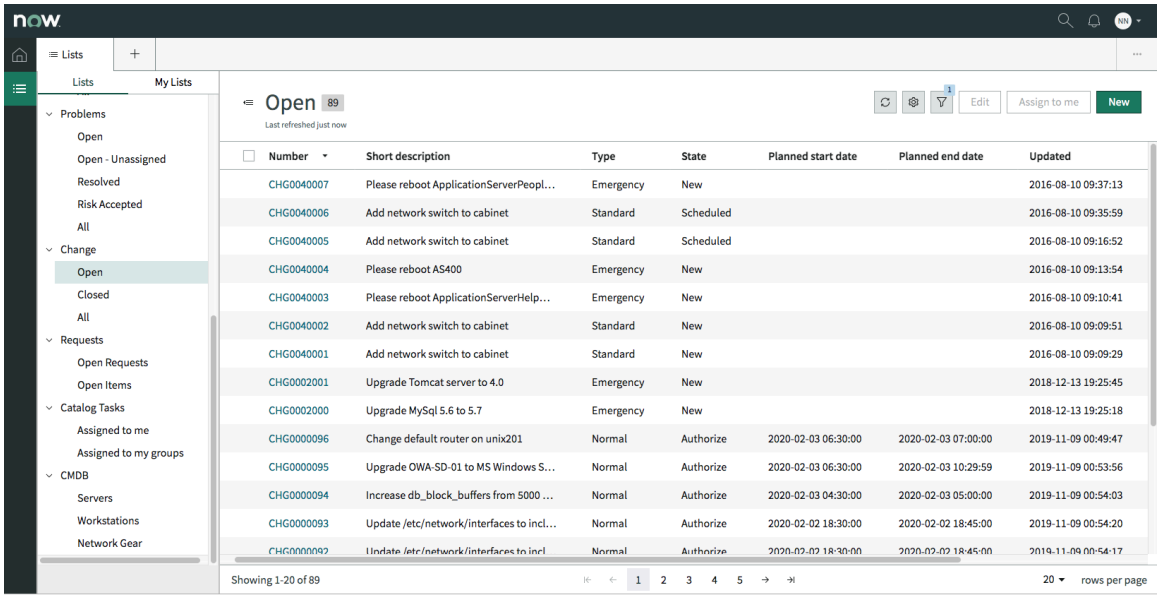
ITSM エージェントワークスペース - 変更管理

ServiceNow® ITSM エージェントワークスペース を使用して、変更要求を作成および管理します。

[ワークスペースの変更] フォームは 、Now Platform 変更要求フォームと似ています。ワークスペースビューを変更することによって、Agent Workspace フォームの表示方法をカスタマイズできます。詳細については、「フィールドまたは関連リストのワークスペースフォームへの追加」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM エージェントワークスペース - 変更



エージェントワークスペースでの変更要求の作成

変更要求は、サポートされている構成アイテム (CI) を変更する提案です。変更要求フォームを使用して、変更理由、タイプ、優先度、リスクなどの情報を記録します。

始める前に

必要なロール：sn_change_write、itil、または admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. [ナビゲーション] リストから、[変更] > [開く] をクリックします。
3. [新規] をクリックします。
4. 変更タイプを選択し、[作成] をクリックします。

オプション	説明
通常	標準的な変更や緊急の変更ではないサービス変更です。
標準	事前に承認されたリスクの低い変更で、比較的一般的で、指定された手順または作業指示に従います。
緊急	グループおよびピアのレビューと承認をバイパスする緊急の変更で、CAB 承認グループによる承認のために [認証] ステータスに直接進みます。

5. フォームのフィールドに記入します。

変更フォーム

フィールド	説明
番号	一意の変更要求番号

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
要求元	変更を要求したユーザー。
カテゴリ	変更のカテゴリは、たとえば [ハードウェア]、[ネットワーク]、[ソフトウェア] などです。
サービス	変更の要求に対して使用できるようにするビジネスサービス。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。
構成アイテム	変更が適用される構成アイテム (CI)。サービスオファリングを含む、任意のタイプの CI を変更の要求に関連付けることができます。また、SLA と可用性の要件への詳細なアクセスを可能にします。
優先度	影響度と緊急度に基づいて自動生成される優先値。サービスデスクがタスクをどの程度迅速に対処すべきかを示します。
影響	影響度が自動計算された値。これは、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響度のメトリクスを示します。
タイプ	選択した変更要求タイプ ([標準]、[通常]、または [緊急]) が表示されます。別のタイプを選択することで、この値を変更できます。
状況	変更要求状況。デフォルトでは、ステータスは [新規] です。
アサイン先グループ	変更にアサインされたグループ それぞれの構成アイテム (CI) で利用可能なサポートグループに基づいて、[アサイン先グループ] フィールドを自動的に入力できます。CI にサポートグループがない場合は、サービスオファリングで利用可能なサポートグループがフィールドに入力されます。ビジネスルール **[CI/SO** に基づいてアサイン先グループを入力 **(Populate Assignment Group based on CI/SO)]** は、インシデント、問題、または変更要求が作成または更新されたとき、および [アサイン先グループ] フィールドと [担当者] フィールドが空のときに機能をトリガーします。次のプロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに値が入力されるフィールドを識別します。 ◦ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fie* この変更プロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ *com.snc.change_request.service_offering_assignm* この変更プロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリングフィールドを識別します。 **注:** プロパティのデフォルト値は、それぞれインシデントまたは問題のサポートグループと変更要求の変更グループです。ビジネスルール **[CI/SO に基づいてアサイン先グループを入力 (Populate Assignment Group based on CI/SO)]** は、開発プラグイン ITSM CSDM Best Practice – Quebec プラグイン (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) の一部として出荷され、新規のお客様のみが利用できます。
担当者	変更要求にアサインされたユーザー。アサインルールが適用される場合、変更が適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
リスク	変更のリスク レベル。 高、中、低のいずれか。この値は手動で設定することも、リスク計算とリスクアセスメントを使用して導き出すこともできます。
簡単な説明	変更の簡単な説明
説明	変更の詳細な説明
[計画] セクション	
購入理由	計画された変更要求の理由。承認者が意思決定を下すのに役立ちます。
実装計画	変更を実装するために従う計画またはプロセス。
リスクと影響度の分析	変更が実装された場合に予測されるリスクと影響度の詳細な分析。
切り戻し計画	実装が失敗した場合に、システムを元の状態に復元するために必要な情報。
テスト計画	変更要求のテスト戦略と目標に関する詳細情報。
[スケジュール] セクション	
開始予定日	変更の処理を開始する日付
終了予定日	変更の完了が予定されている日付 タスク タイプが [実装] である場合、[開始予定日] および [終了予定日] の値は、変更要求で指定された開始予定日と終了予定日の範囲内に値がなければなりません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
権限なし	変更が許可されていない変更であることを示すオプション。詳細については、「許可されていない変更の要求」を参照してください。
開始実績日時	実装の開始日
終了実績日時	変更が完全に実装された日付
[メモ] セクション	
ウォッチリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー 注: アドミニストレーターは、作業メモリスト用のメール通知を作成する必要があります。
追加コメント (顧客に表示)	変更に関するその他の情報
作業メモ	変更の解決方法に関する情報、または変更の解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は顧客に表示されません。
[クローズ情報] セクション	
終了コード	変更の解決コード
クローズメモ	変更がクローズされた方法または理由

6. [保存] をクリックします。

インタラクションからの標準的な変更の作成

インタラクションから標準的な変更レコードを直接作成して、事前に承認されたリスクの低い変更を実装します。変更管理 モジュールを通じて実装する必要はありません。

始める前に

必要なロール：itil、sn_change_write、または admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. インタラクションレコードを作成します。
   詳細については、「ITSM エージェントワークスペース でのインタラクションレコードの作成」を参照してください。
3. [インタラクション] フォームで、その他のアクションアイコン (···) をクリックし、[標準的な変更の作成] をクリックします。
4. [新規カタログアイテム] ページで、[標準的な変更] リストを展開し、利用可能な変更カテゴリから選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] をクリックします。
   標準的な変更が作成され、レコードが、インタラクション管理 フォームの [関連タスク] 関連リストに表示されます。

エージェントアシストを使用した変更要求のインシデントへのリンク

変更によって発生したインシデントを特定し、ワークスペース内の [エージェントアシスト] パネルから変更レコードにリンクすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_change_write、itil、または admin

手順

1. [すべて] > [ワークエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. リストから、[変更] > [開く] をクリックします。
3. 作業する変更レコードをクリックします。
4. エージェントアシストで、設定アイコン ( ) をクリックします。
5. メニューリストから [変更関連インシデント] を選択します。
6. 変更をリンクするインシデントタイルで、その他のアクションアイコン ( ) をクリックします。
7. [インシデントへのリンク] メニューアイテムをクリックします。
8. [インシデントへのリンク] フォームで、作業メモと追加コメントを入力します。
9. [インシデントへのリンク] をクリックします。

タスクの結果
変更レコードがインシデントにリンクされ、[変更によるインシデント] 関連リストを表示するとインシデントの詳細が表示されます。

変更要求の削除

変更情報が必要なくなった場合は、変更レコードを削除することができます。このアクションにより、ServiceNow データベースと変更 [change] テーブルから変更レコードが削除されます。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user、itil_admin、または admin

手順

1. [すべて] > [ワークエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. リストから、[変更] > [開く] をクリックします。
3. 削除する変更レコードを開きます。
4. その他のアクションアイコン ( ) をクリックし、[削除] をクリックします。
5. 確認ダイアログボックスで [**OK**] をクリックします。

エージェントワークスペース の緊急の変更の作成の無効化

エージェントワークスペースから緊急変更要求を作成するためのアクセス権を制限します。ただし、Now Platform インスタンスから緊急変更の作成を続行することはできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：itil_admin または admin

手順

1. [すべて] > [変更] > [管理] > [ワークスペースレコードタイプセレクター]に移動します。
2. [緊急] 表示値が設定されている *change_request* ターゲットテーブルをクリックします。
   レコードが読み取り専用モードで開きます。
3. レコードを編集するには、表示されるメッセージで [ここ] をクリックしてください。
   編集可能なレコードが開きます。
4. [アクティブ] チェックボックスをクリックすると、非アクティブになります。
   レコードを非アクティブにすると、エージェントワークスペース の [新しい変更の要求] ウィンドウに表示される [緊急] オプションが削除されます。このアクションは、インターセプターが使用される場所での変更の作成に影響します。

ITSM のワークフォース最適化

ITSM のワークフォース最適化 を使用して、1 つの場所から人員の生産性を管理および維持します。このアプリケーションを使用すると、チームのスキルとスケジュールを効率的に管理し、作業割り当てをチームにルーティングし、パフォーマンスを監視できます。

ITSM のワークフォース最適化 の使用例

ここでは、マネージャーが ITSM のワークフォース最適化 をどのように使用するかについて説明します。 ITSM のワークフォース最適化の概要

はじめに

ITSM のワークフォース最適化 により、次のタスクを実行できます。

- 作業をエージェントに自動でルーティングする。
- チームの作業をスケジュールする。
- 一元的な場所から作業をアサインまたは再アサインする。
- チームのパフォーマンスを監視および測定し、アセスメントを使用してフィードバックを提供する。
- アセスメントに基づいてチームをコーチングおよびトレーニングする機会を作成する。
- チームの優れた功績を称える。

ワークフォースの最適化	チャネル
	
マネージャーが活用する方法 - ITSM のワークフォース最適化	特定のグループに作業をルーティングし、適切な作業が適切なエージェントにアサインする

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール



エージェントのスケジュールを効果的に管理する

ワークスケジューラー



スキルと可用性に基づいて複雑な作業アイテムをエージェントにアサインする

チーム



チームをアサイン先グループに編成する

コーチング



チームの完了したインタラクションの品質を評価する

称賛



チームの成果を称える

参照



ロール、テーブル、システムプロパティなどの ITSM のワークフォース最適化コンポーネントの詳細にアクセスする

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとヘルプ

- ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ITSM のワークフォース最適化 の詳細

ITSM のワークフォース最適化 は、人員を最適化し、チームを効率的に管理するために使用します。チームをコーチし、顧客からの要求に対応できるスキルを習得させます。統合チャネル管理により、チームの作業を効率的にスケジュールし、チームが対象範囲を広げられるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 の概要

マネージャーは、組織内のエージェントとスキルのデマンドを監視して、問題を解決できます。エージェントスキルを評価し、改善が必要な領域を特定し、スキルセットを強化するためのトレーニングを提供します。チームのパフォーマンスの追跡から、アサイン先グループ内のすべてのエージェントのスケジュール設定まで、すべてを統一された場所から管理します。

エージェントは、自分のスケジュールを管理したり、ピアのスケジュールにアクセスしたり、休暇やシフトスワップを要求したりできます。

ITSM のワークフォース最適化 の概要を説明するポッドキャストを聞きます。

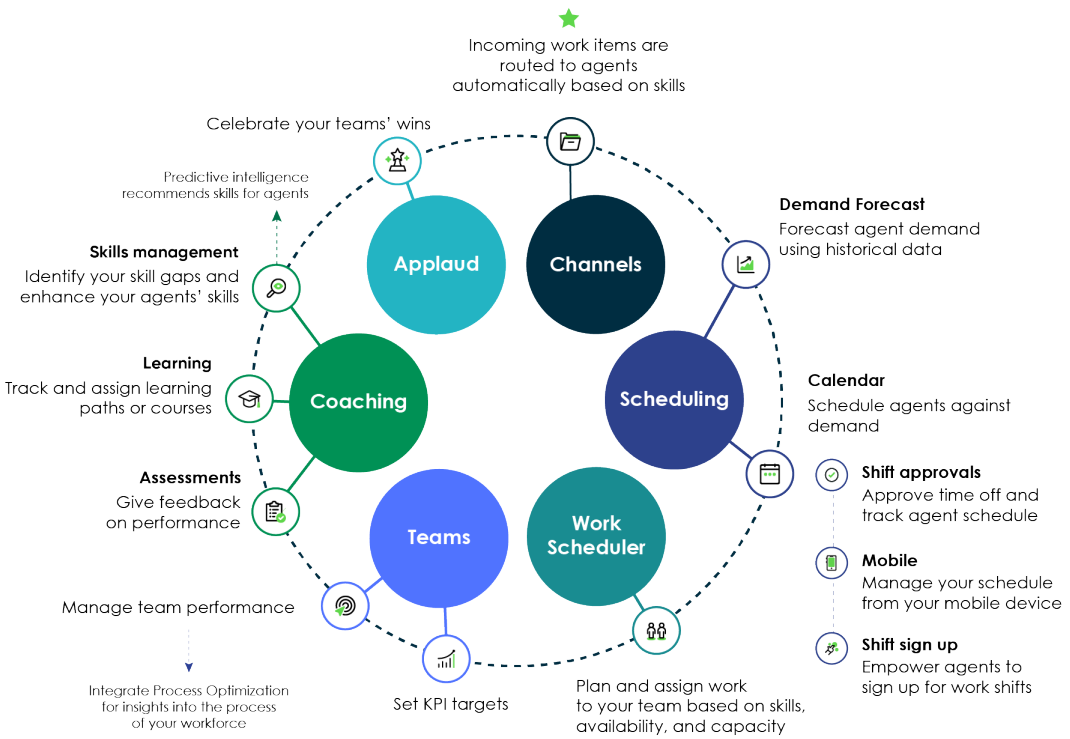
ITSM のワークフォース最適化の概要

ITSM のワークフォース最適化 の実装を計画するには、「ITSM のワークフォース最適化 の使用を開始するには」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 のワークフロー

この画像は、ITSM のワークフォース最適化 のさまざまなモジュール間のマネージャーワークフローを示しています。これらの各モジュールは、アプリケーションで個別に使用することも、一緒に使用することもできます。

ITSM のワークフォース最適化 のワークフロー



チャネル管理

チームをリアルタイムで監視し、必要があればチームの支援に加わります。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントスキルに基づいて、特定のグループに作業をルーティングする。
- チームが複数のチャネルでタスクに積極的に取り組んでいるので、リアルタイムパフォーマンスを確認する。
- キュー内の保留中の作業アイテムを監視する。

スケジューリング

チームのカレンダーにアクセスして、どのエージェントが対象範囲にスケジュールされているか、どのエージェントが休暇を取っているかを確認します。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- エージェントをシフトにアサインする。
- 休憩時間を定義する。
- チームスケジュールをプレビュー、公開する。
- エージェントの休暇またはシフトスワップ申請を承認する。

ワークスケジューラー

チームの作業を計画し、スキル、可用性、キャパシティ、およびタイムゾーンに基づいて作業アイテムをアサインします。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- チームのシフト、イベント、ワークアサインメントを表示する。
- 一元的な場所から作業アイテムをアサインまたは再アサインする。
- 一致ルールを使用してチームメンバーをランク付けする。
- ルールに基づいて作業アイテムをアサインするための一致ルールの基準を追加する。

Teams

KPI グループを使用して、チームのパフォーマンス傾向を監視します。KPI のセットを作成し、チーム内のすべてのグループに適用し、チームのパフォーマンスを 1 つの場所から評価します。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- 自分が管理している、およびヴィジビリティがあるすべてのチームを識別する。
- チームにとって重要な KPI を分析する。
- 各チーム内のエージェントをドリルダウンし、パフォーマンスを監視する。
- 各エージェントのプロファイルにアクセスして、マネージャー、ピア、アサイン先グループなどの詳細を表示する。
- 各エージェントのスキルをドリルダウンしたり、エージェントにコーチングを勧めたりする。

コーチングとスキルアセスメント

コーチング を使用して、エージェントによる作業の品質を上げます。予測インテリジェンス を使用して、エージェントが解決した問題に基づいてスキルを推奨します。推奨に基づいてコーチング機会を作成し、エージェントをトレーニングしてそれらのスキルを習得させます。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントスキルのスコアリング、成績付け、アセスメントを自動化する。
- コーチング機会を使用してアセスメントを作成する。
- アセスメントに基づいてエージェントにアサインされたトレーニングを追跡する。
- スキルギャップを分析し、トレーニングを推奨する。

称賛

称賛を使用してチームの成果を高く評価します。

このアプリケーションを使用すると、次を実行できます。

- チームの功績を称賛する
- 他のチームメンバーに功績を通知する
- 拍手リーダーボードの認識アクティビティを分析する

ITSM のワークフォース最適化の開始

ITSM のワークフォース最適化のモジュールで完了する必要があるタスクを簡単に見つけることができます。

ITSM のワークフォース最適化 モジュール	メリット	モジュールで完了するタスクの検索
チャネル	アサイン先グループに自動でルーティングする。	ITSM のワークフォース最適化でのチャネルの使用開始
スケジュール	スケジュールを使用してチームの作業をスケジュールする。	ITSM ワークフォース最適化でのスケジュールの使用開始
ワークスケジューラー	ワークスケジューラー を使用して作業をアサインする。	ITSM のワークフォース最適化でのワークスケジューラーの使用開始
Teams	Teams を使用してチームのパフォーマンスを分析する。	ITSM のワークフォース最適化での Teams の使用開始
コーチング	ラーニングのコーチング でチームをトレーニングする。	ITSM のワークフォース最適化でのコーチングの使用開始
称賛	称賛でチームの功績を称賛する。	ITSM のワークフォース最適化の称賛

ITSM のワークフォース最適化 の使用を開始するには

ITSM のワークフォース最適化を起動して実行するための基本について説明します。

使用を開始するには、まずITSM のワークフォース最適化をアクティブ化してから、チームをアサイン先グループに編成し、各エージェントにプライマリアサイン先グループをアサインする必要があります。

ITSM のワークフォース最適化 のアクティブ化

ITSM のワークフォース最適化 構成可能ワークスペース プラグイン (sn_wfo_cfg_itsm) は、ITSM Enterprise サブスクリプションパッケージで利用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 プラグイン

プラグイン	説明
ITSM のワークフォース最適化 構成可能ワークスペース (sn_wfo_cfg_itsm) 注: これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store とは別にインストールする必要があります。	関連プラグインをアクティブ化して、ITSM のワークフォース最適化 のスケジューリング、ワークスケジューラー、コーチング、Teams、および変更管理アプリケーションを使用できるようにします。
メトリックベース (com.snc.clotho)	ITSM のワークフォース最適化 で Demand Forecast を使用できるようにします。 Demand Forecast を使用するには、メトリックベース プラグインをアクティブ化してから ITSM のワークフォース最適化 プラグインを有効にする必要があります。詳細については、「メトリックベース製品をリクエストする」を参照してください。 これらのプラグインの両方を有効にすると、エージェントフォーキャストプラグイン (com.sn_agent_forecast) が有効になります。
ITSM 仮想エージェント 会話 (com.snc.itsm.virtualagent) 注: これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store とは別にインストールする必要があります。	ITSM 仮想エージェントを有効にし、仮想エージェントを使用して休暇申請を作成できるようにします。
ITSM モバイルエージェント for ITSM のワークフォース最適化 注: これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store とは別にインストールする必要があります。	ITSM モバイルエージェント を有効にして、エージェントがシフトスワップまたは休暇を要求し、マネージャーが ITSM モバイルエージェント アプリケーションを使用して要求を承認できるようにします。
プロセス最適化 プラグイン (com.sn_po)。	プロセス最適化 を ITSM のワークフォース最適化 に統合します。

ITSM のワークフォース最適化 アプリケーションプラグインは ServiceNow Storeからも入手できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン	説明
チームパフォーマンス (sn_team_perf) **注:** このプラグインをインストールするときは、次のプラグインが最新のストアリリースバージョンにアップグレードされていることを確認してください。 • ITSM のワークフォース最適化 構成可能ワークスペース (sn_wfo_cfg_itsm) • ワークフォース最適化 構成可能ワークスペース Core (sn_wfo_cfg_ws) • ワークフォース最適化 Common (sn_wfo_common)	チームのパフォーマンス傾向を 1 か所で追跡および分析できるようになります。 **重要:** このプラグインは、ITSM のワークフォース最適化 構成可能ワークスペース (sn_wfo_cfg_itsm) プラグインがアクティブ化されると自動的にインストールされます。
コーチング (sn_coaching) **注:** コーチング (sn_coaching) プラグインをインストールするときは、次のプラグインが最新のストアリリースバージョンにアップグレードされていることを確認してください。 • ITSM のワークフォース最適化 構成可能ワークスペース (sn_wfo_cfg_itsm) • ワークフォース最適化 Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws) • ワークフォース最適化 Common (sn_wfo_common)	インシデントを効率的に解決するチームの能力を評価することができます。 **重要:** このプラグインは、ITSM のワークフォース最適化 構成可能ワークスペース (sn_wfo_cfg_itsm) プラグインがアクティブ化されると自動的にインストールされます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 でのグループの構成

マネージャーは、ITSM のワークフォース最適化 を使用して一元的に人員全体を管理および最適化できます。チーム (組織図内のさまざまなレベルの従業員など) をグループに編成することは、ITSM のワークフォース最適化 が機能する基盤を作ることです。

それにより、ITSM のワークフォース最適化 でチームをグループとして設定した後、マネージャーは、1 つの場所から作業のルーティング、スケジュールの設定、チームのトレーニング、および人員のあらゆる側面の分析を行うことができます。

ITSM のワークフォース最適化 の実装の計画

ITSM のワークフォース最適化 の実装を開始する前に、次の点を確認してください。

重要: 「グループ」は「アサイン先グループ」と同義です。チームメンバーは複数のグループに属することができますが、1 つのグループをプライマリアサイン先グループとして指定する必要があります。指定されていない場合、そのチームメンバーは サービスオペレーションワークスペース で自分のスケジュールを表示できません。サービスオペレーションワークスペース のスケジュール設定の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース - スケジュール」を参照してください。

1. チームを特定する

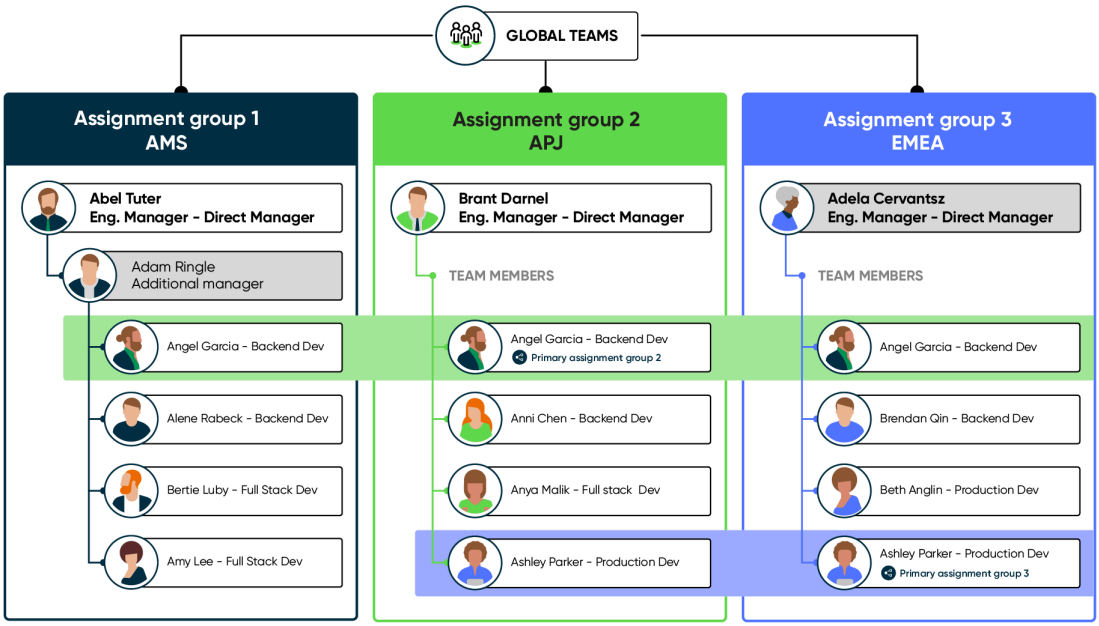
   管理する組織内のさまざまなチームを定義します。これらの各チームは、ユーザーグループ [sys_user_group] テーブルでグループとして構成されます。ユーザーが ITSM のワークフォース最適化 にログインすると、ワークスペースには、ログインしているユーザーのチームとそれらのチームに関連する情報のみが表示されます。

2. チームの各メンバーにプライマリアサイン先グループをアサインする

   チームメンバーは複数のグループに属することができますが、各チームメンバーにプライマリアサイン先グループとして 1 つのグループを特定して指定する必要があります。これにより、チームメンバーが サービスオペレーションワークスペース の [スケジュール] モジュールで表示できるアサイン先グループのチームカレンダーが決まり、コーチングや承認などのアクティビティも決まります。プライマリアサイン先グループの設定の詳細については、「各エージェントのプライマリアサイン先グループのアサイン」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以下の画像は、複数のグループに属するチームメンバーにプライマリグループをアサインする手順を表していま



す。

3. 各グループにマネージャーを追加する

   各チームにはマネージャーをアサインする必要があります。このマネージャーが、チームを直接監督します。

4. 各グループにマネージャーを追加する

   作成するグループごとに、グループを直接管理してはいないものの、それらのグループのヴィジビリティの必要があるマネージャーを追加することもできます。これらのマネージャーは、追加のマネージャーと呼ばれます。

異なる地域に 3 つのチームがあり、最初のチームが南北アメリカ (AMS)、2 番目のチームがアジア太平洋 (APJ)、3 番目のチームが欧州、中東、およびアフリカ (EMEA) にある場合、メンバーごとにアサイン先グループを作成し、各チームメンバーをプライマリアサイン先グループとしていずれかのグループに関連付ける必要があります。さらに多くのマネージャーをチームに関連付けることもできますが、そのチームを直接管理することはできません。これらのマネージャーは、チームの業務にヴィジビリティを有する追加のマネージャーと呼ばれます。

関連情報

ITSM のワークフォース最適化マネージャーワークスペースで特定のグループへのアクセスを除外する

拡張ポイントを使用して ITSM のワークフォース最適化マネージャーワークスペースで特定のグループのアクセスを含める

各エージェントのプライマリアサイン先グループのアサイン

チーム内の各エージェントをプライマリアサイン先グループに関連付けることで、所属するグループの KPI メトリクスを表示することができます。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ITSM のワークフォース最適化 を設定する前に、チーム内の各エージェントを、所属するプライマリアサイン先グループとして識別されるアサイン先グループにアサインする必要があります。

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]に移動します。
2. フォームコンテキストメニューアイコン ( ) を右クリックし、[表示 **(View)]** > **[WFO]** を選択します。
3. [プライマリアサイン先グループ] フィールドで、各エージェントのプライマリアサイン先グループとしてグループを選択します。
   [プライマリアサイン先グループ] フィールドが表示されない場合は、歯車アイコンを選択し、[プライマリアサイン先グループ] フィールドを [選択済み] 列に追加して、**[OK]** をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化のアドミンコンソール

ガイド付きアプローチを使用して、一元的な場所から ITSM のワークフォース最適化 内のグループのセットアップと構成を簡素化します。

組織のニーズに合わせて ITSM のワークフォース最適化 内の各アプリケーションへのアクセスを構成します。ITSM のワークフォース最適化 の運用基盤は、すべてのチームをアサイン先グループに整理することです。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 でのグループの構成」を参照してください。

アドミンコンソールでは、アドミンは ITSM のワークフォース最適化 を構成するステップバイステップでプロセスを実行できます。

アドミンコンソールを使用すると、アドミンは次のことができます。

1. WFO アサイン先グループを管理します。
   - [ユーザー管理] > [グループ]リストにあるグループを追加します。

     注:
     - 目的のグループを選択してアドミンコンソールに追加すると、グループはタイプ **WFO_ITSM** としてマークされます。グループ内のユーザーの権限はそのまま保持されます。
     - アドミンコンソールでは、タイプ **WFO_ITSM** のグループ (WFO アサイン先グループとも呼ばれる) のみを表示できます。

   - グループにマネージャーを追加します。
     - 各グループのプライマリマネージャーをアサインします。
     - グループを可視化する必要がある追加のマネージャーをアサインします。
   - グループにメンバーを追加し、各チームメンバーにプライマリグループをアサインします。
2. アプリケーションアクセスを定義します。

   ITSM のワークフォース最適化 内でエージェントとマネージャーに各アプリケーションへのアクセス権を付与します。

ITSM のワークフォース最適化のアドミンコンソールでグループを WFO アサイン先グループとして定義する

WFO に関連する既存のグループを特定し、アドミンコンソールに追加して、組織のニーズに基づいて簡単に構成できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [アドミンコンソール]に移動します。
2. [アサイン先グループの管理 **(Manage assignment groups)]** セクションで、[構成] を選択します。
   [アサイン先グループの管理 **(Manage assignment groups)]** 画面が表示されます。
3. [グループを追加] を選択します。

   注: 画面には、[ユーザー管理] > [グループ]リスト内にあり、**[WFO** アサイン先グループ **(WFO assignment groups)]** としてまだ定義されていないすべてのグループが表示されます。

4. **[WFO** アサイン先グループ **(WFO assignment groups)]** としてアドミンコンソールに追加するすべてのグループを選択します。
5. [選択を保存] を選択します。

タスクの結果
選択したすべてのグループが **[WFO** アサイン先グループ **(WFO assignment groups)]** として定義されました。

ITSM のワークフォース最適化のアドミンコンソールで各アプリケーションへのアクセス権を定義する

組織のニーズに基づいて、ITSM のワークフォース最適化の各アプリケーションへのアサイン先グループのアクセス権を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [アドミンコンソール]に移動します。
2. [アプリケーションアクセスの定義 **(Define application access)]** セクションで、[構成] を選択します。
   [アプリケーションアクセスの定義 **(Define application access)]** 画面が表示されます。
3. 構成するアプリケーションを選択し、[アクセスを編集 **(Edit access)]** を選択します。
4. [グループアクセス] タブで、[グループを追加] を選択します。

   a. このアプリケーションへのアクセス権を付与するグループを選択します。

   b. オプション: 選択したグループのマネージャーを追加します。

   c. [送信] を選択します。
      グループのマネージャーとチームメンバーには、アプリケーションへのアクセス権が付与されます。

5. [マネージャーアクセス] タブで、[マネージャーを追加 **(Add managers)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

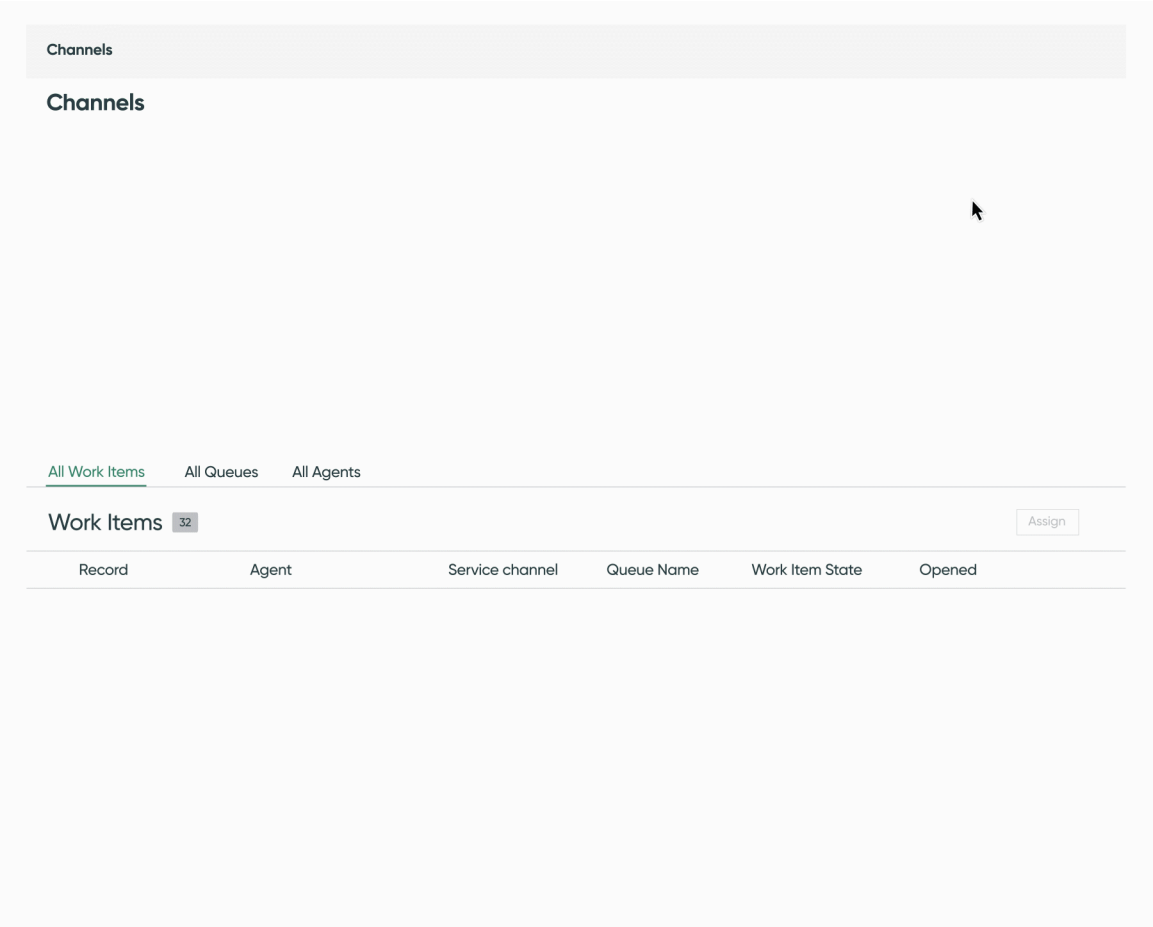
a. このアプリケーションへのアクセス権を付与するマネージャーを選択します。

b. [送信] を選択します。
選択したマネージャーには、アプリケーションへのアクセス権が付与されます。

ITSM のワークフォース最適化 のチャネル

チャネルを使用して、特定のグループに作業をルーティングし、スキルベースのルーティングによって、適切な作業が適切なエージェントにルーティングされるようにする方法について説明します。キューの健全性を監視し、リアルタイムのパフォーマンスを確認したり、エスカレーションに基づいてヘルプに入ったりします。

チャネル管理を使用して、一元的な場所から、キューを管理し、リアルタイムのチームパフォーマンスを監視します。



チャネルマネージャーは、次のことができます。

- アサイン先グループをキューに関連付ける。
- キューの健全性をリアルタイムで監視する。
- チームのパフォーマンスを追跡する。
- キュー内の保留中の作業アイテムを監視する。

ITSM のワークフォース最適化 のチャネルの概要

コーチングモジュールで完了する必要があるタスクを簡単に見つけることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジューリング

メリット	ロール	チャネルで実行できるタスクの検索
ITSM のワークフォース最適化でチャネルをアクティブにします。	admin	チャネルのアクティブ化
チャネルで使用されるロール、システムプロパティ、レポートなどのコンポーネントを参照してください。	任意のチャネルロール	ITSM のワークフォース最適化のチャネルで使用されるコンポーネントを理解する
作業アイテムをエージェントに自動的にルーティングするためのサービスチャネル、キュー、および重要業績評価指標を設定します。	チャネル管理アドミン	チャネルの設定：ITSM のワークフォース最適化
アサイン先グループに作業アイテムをルーティングします。	Channel Management ユーザー	作業アイテムをエージェントに自動でルーティングする

ITSM のワークフォース最適化 でのチャネル管理の使用例

チャネル管理を使用して、作業を特定のグループにルーティングし、リアルタイムのパフォーマンスを監視する方法について説明します。

マネージャーは、大組織の IT 運用を管理しており、その配下には 12 チームがあります。各チームには、20 ~ 50 人のエージェントがどこかにいます。彼らの仕事は、受信した作業がすべてのチャネルにわたって適切なグループに効果的にルーティングされるようにすることです。

マネージャーは、次のようにしてチームのパフォーマンスを監視するため、チャネル管理を設定できるようになる必要があります。

- サービスチャネルとキューを追加して作業アイテムをルーティングする。
- チャネルとキューに KPI を追加し、チームのパフォーマンスを測定する。
- 配下のチームの進行中の作業とパフォーマンスを監視する。
- チャット会話に参加してエージェントを支援する。

ITSM のワークフォース最適化 を使用したチャネルの設定方法の詳細については、「ITSM ワークフォース最適化を使用したチャネルの設定」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 のチャネルの設定

エージェントの可用性、キャパシティ、およびスキルに基づいて、作業アイテムをエージェントに自動的にルーティングするためのサービスチャネル、キュー、および重要業績評価指標 (KPI) を設定します。

ITSM のワークフォース最適化 を使用して、次を実行します。

- チャネルアドミニストレーターは、サービスチャネルと作業アイテムキューを設定し、受信した作業がエージェントに自動的にルーティングされるようにすることができます。マネージャーが常に自分のチームの最新情報を表示できるように、メトリクスとリストのリアルタイムリフレッシュ間隔を設定することもできます。
- マネージャーは、チームが行っている作業のリアルタイムの運用メトリクスと、チームが作業している特定のアイテムを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: アドミニストレーターは、フィルターを設定して、検索を絞り込んでターゲット結果を表示することができます。フィルターは、セッション内のすべてのチャネル管理ページにわたって保持されます。インタラクティブフィルターにマップできるチャネル、キュー、エージェント、およびグループのデフォルトのインタラクティブフィルターと KPI レポートのリストを表示するには、チャネルのフィルター構成テーブルを参照してください。デフォルトでは、アサイン先グループフィルターは、管理しているすべてのリストとグループに適用されます。*sn_channel_mgmt.filter_config.enable* プロパティを使用して、インタラクティブフィルターを無効にすることができ ます。

サービスチャネルとキューの追加

受信作業アイテムをエージェントに自動的にルーティングするには、サービスチャネルとキューを追加します。

始める前に
必要なロール: sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて
サービスチャネルは、特定のタイプの作業アイテムをエージェントにアサインするための手段です。既存のサービスチャネルを変更することも、独自のカスタムサービスチャネルを作成することもできます。

手順
1. サービスチャネルを作成するには、次の手順に従います。
   a. **[ITSM** のワークフォース最適化] > [チャネル管理] > [サービスチャネル] に移動します。
   b. [新規] をクリックし、「サービスチャネルの作成」の情報を参照してサービスチャネルを作成します。
   c. [送信] をクリックします。
   サービスチャネルが作成されます。
2. キューを作成するには、次の手順に従います。
   a. **[ITSM** のワークフォース最適化] > [チャネル管理] > [キュー]に移動するか、サービスチャネルを選択して、[キュー] タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックし、「作業アイテムキューの作成」の情報を参照してキューを作成します。
   サービスチャネルにキューが作成されます。

アサインルールとグループの作成

エージェントアサインルールを定義し、キューのオーバーフローワークアサインメントを受信する資格を持つエージェントのグループを指定します。

始める前に
サービスチャネルを作成する前に、最初に新しいアサインルールを作成する必要があります。詳細については、「サービスチャネルの作成」を参照してください。 高度な作業アサイン の詳細 (AWA) を使用すると、対応可能性、キャパシティ、およびスキルに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインすることができます。

必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて
適格なアサイン先グループは、キュー内のアイテムの作業が可能な 1 つ以上のエージェントのグループで構成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[C**チャネル管理] > [キュー]に移動します。
2. キューを選択して、アサインルールを定義します。
3. [割り当ての適格性] タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	定義
エージェントのアサインルール	作業アイテムをエージェントに割り当てるルールの名前
対象場所	このアサインルールがエージェントのセットに対して有効である期間
グループ	アサインに適格なグループのセット ◦ ロックアイコンをクリックしてロック解除し、適格アサインプールでエージェントグループを選択します。 ◦ ロックアイコンをクリックしてロックします。

5. [送信] をクリックして適格グループを作成するか、適格アサインプールを変更する場合は、[更新] をクリックします。
キュー [awa_queues] テーブルが、適格アサイン先グループによって更新されます。

> **注:** 新しいサービスチャネルの場合、まず新しいアサインルールを作成してから、サービスチャネルを作成 する必要があります。

サービスチャネルの **KPI** の設定

チームの進行中の作業とリアルタイムのパフォーマンスを追跡するには、サービスチャネルで重要業績評価指標を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて
ITSM のワークフォース最適化 でデフォルトで設定されている Channel Management レポートを追加するか、または最も重要な新しい KPI レポートを作成します。重要業績評価指標は、マネージャーが次のアクションを実行するうえで役立ちます。

- チームが複数のチャネルやキューにまたがるタスクに対して積極的に作業しているため、リアルタイムのパフォーマンスを確認する。
- KPI に対する進捗状況を追跡し、エージェント、チーム、および個々のパフォーマンスにドリルダウンする。
- すべてのキューにドリルダウンして、進行中のインシデント、インタラクション、およびタスクを監視する。
- チャットウィスパーを使用して依頼された作業アイテムのヘルプに入ったり、作業メモをタスクに追加したりしてエージェントを支援する。☒
- レポートを変更することなく、アサイン先グループインタラクティブフィルターを使用して、ダッシュボード内のデータを調整します。詳しくは、「インタラクティブフィルター 」を参照してください。

KPI スコアの自動リフレッシュを有効または無効にする

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- デフォルトでは、KPI スコアは 5 秒ごとに自動リフレッシュするように設定されています。*sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* システムのプロパティを使用してこの間隔を変更できます。
- 自動リフレッシュを無効にするには、**sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable** プロパティを **false** に設定します。

サービスチャネルカードを自動または手動で更新する

- デフォルトでは、サービスチャネルカードは 2 分ごとに自動リフレッシュするように設定されています。この間隔は、**sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds** システムプロパティを使用して変更できます。
- サービスチャネルカードを手動でリフレッシュするには、更新アイコンを選択します。

プロパティの詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 のチャネル管理コンポーネント」を参照してください。

手順

1. **[ITSM** ワークフォース最適化] > [チャネル管理] > [サービスチャネル] に移動します。
2. KPI を追加するサービスチャネルをクリックします。
3. [レポート] タブで、[編集] をクリックします。

   注: [レポート] タブが表示されていない場合は、[レポート] 関連リストを追加 する必要があります。

4. ITSM のワークフォース最適化 でデフォルトで構成されているレポートを追加します。チャネル管理レポートの詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 のチャネル管理コンポーネント」を参照してください。

   注: レポートの定義を確認し、最も重要なサービスチャネルに適用可能な対応するフィルターを追加します。

5. [自分が管理するグループ **(My Managed Groups)]** に基づいてフィルターされた ITSM のワークフォース最適化 KPI を追加します。
6. [保存] を選択します。
7. オプション: チームに明示的に適用される KPI レポートを作成するには、次の操作を実行します。
   a. [レポート] > [新規作成] > に移動します。
   b. フォームに詳細を入力します。詳細については、「単一スコアレポート 」を参照してください。
   c. [保存] を選択します。

      KPI レポートが作成されます。

   d. [レポート] > [管理] > [インタラクティブフィルター] に移動します。
   e. [チャネル管理グループフィルター] を選択します。
   f. [インタラクティブフィルター参照] 関連リストで、[新規] を選択します。

      [インタラクティブフィルター参照：チャネル管理グループフィルター] ページが表示されます。

   g. KPI レポートのテーブル名とフィールド名を選択します。詳細については、「参照フィールド インタラクティブ フィルターを作成する 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

h. [送信] を選択します。

さらにレポートを追加するには、上記の手順を繰り返します。

- KPI レポートが追加され、[順序] が 100、200 として表示されます。選択時に KPI レポートの順序を変更することもできます
- デフォルトでは、レポート名は[名前]と見なされます。ただし、ビジネスニーズに応じて表示名を変更することはできます。

KPI はサービスチャネルに追加され、チャネルページに表示されます。最もオーダー番号が小さい最初の 5 つの KPI がサービスチャネルに表示されます。

エージェントの **KPI** の設定

エージェントの進行中の作業とリアルタイムのパフォーマンスを追跡するには、エージェントのサービスチャネルで重要業績評価指標 (KPI) を構成します。

始める前に

必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて

重要業績評価指標をチャネルに追加し、マネージャーが次のアクションを実行できるようにします。

- 複数のチャネルやキューにまたがるタスクに対して積極的に対応しているエージェントのリアルタイムのパフォーマンスを確認する。
- KPI に対する進捗状況を追跡し、エージェントおよび個々のパフォーマンスにドリルダウンする。☒

KPI スコアは 30 秒間隔で自動的に更新されます。ただし、*sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* システムのプロパティを追加することで、リフレッシュ間隔を変更できます。また、サービスチャネルカードは、*sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* で設定されたとおり 2 分で自動的にリフレッシュされます。また、リフレッシュアイコンをクリックして、手動でリフレッシュすることもできます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > **[Channel Management]** > [サービスチャネル]に移動します。
2. KPI を追加するサービスチャネルをクリックします。
3. [エージェントレポート] 関連リストをクリックします。
4. ITSM のワークフォース最適化 でデフォルトで設定されている Channel Management のエージェント向けレポートを追加します。

   注: レポートの定義を確認し、最も重要なサービスチャネルに適用可能な対応するフィルターを追加します。

5. [保存] をクリックします。
6. オプション: チームに明示的に適用される KPI レポートを作成するには、次の操作を実行します。

   a. [レポート] > [新規作成] に移動します。

   b. 詳細を入力します。
   詳細については、「単一スコア レポートを作成する」を参照してください。

   c. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KPI レポートが作成されます。

d. [レポート] > [管理] > [インタラクティブフィルター] に移動します。

e. **[Channel Management** エージェントフィルター] をクリックします。

f. [インタラクティブフィルター参照] 関連リストで、[新規] をクリックします。
インタラクティブフィルター参照：Channel Management エージェントフィルターページが表示されます。

g. KPI レポートのテーブル名とフィールド名を選択します。
詳しくは、「参照フィールド インタラクティブ フィルターを作成する」を参照してください。

h. [送信] をクリックします。

i. サービスチャネルに追加する KPI レポートごとに、ステップ 1 ~ 4 を繰り返します。

- KPI レポートが追加され、[順序] が 100、200 として表示されます。選択時に KPI レポートの順序を変更することもできます
- デフォルトでは、レポート名は[名前]と見なされます。ただし、ビジネスニーズに応じて表示名を変更することはできます。

タスクの結果
サービスチャネルで構成された KPI が、エージェントの [概要] ページの [現在の作業] セクションに表示されます。詳しくは、「エージェントのパフォーマンスの追跡と分析」を参照してください。

キューの **KPI** の設定

サービスチャネル内の特定のカテゴリの作業の受信作業を追跡するには、キューの重要業績評価指標を構成します。

始める前に
必要なロール: sn_channel_mgmt.admin

手順
1. キューに KPI を追加します。

移行先	手順
サービスチャネルからの追加	a. **[ITSM** ワークフォース最適化] > [チャネル管理] > [サービスチャネル]に移動します。 b. サービスチャネルを選択します。 c. [キュー] タブを選択します。 d. キューを選択します。
キューからの追加	a. **[ITSM** ワークフォース最適化] > [チャネル管理] > [キュー] に移動します。 b. キューを選択します。

2. [レポート] タブをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 関連リストを設定しないと、[レポート] タブが表示されないことがあります。

3. [編集] をクリックします。
4. [自分が管理するグループ **(My Managed Groups)**] に基づいてフィルターされた ITSM のワークフォース最適化 KPI (レポート) を追加します。
   自分が管理するグループに明示的に適用されるレポートを作成するには、「レポートの作成」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。
   重要業績評価指標がキューに追加され、Manager Workspace の [すべてのキュー] タブに表示されるようになります。デフォルトでは、インジケーターは 5 秒間隔で自動的に更新されます。システムのプロパティに *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* プロパティを追加して、時間間隔を変更できます。

サービスチャネルの上司リストの構成

サービスチャネル内の上司リストを設定し、複数のアクティブな作業アイテムのリストを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて

テーブルの結合を定義するデータベースビューは、上司のリストのレポートを生成するために使用されます。たとえば、インシデントテーブルをインタラクションおよびメトリクステーブルに結合できるデータベースビューを作成できます。このデータベースビューを使用して、アクティブな作業アイテムについてレポートする上司のリストを作成する場合、これらの 3 つのテーブルのいずれかのフィールドを含めることができます。詳細については、「レポート用のデータベースビューの作成」を参照してください。

注: サービスチャネルごとに 3 つの上司のリストを構成できます。注文番号が最も小さい最初の 3 つのリストがチャネル管理に表示されます。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [チャネル管理] > [サービスチャネル]に移動します。
2. 上司のリストを追加するサービスチャネルを選択します。
3. [上司のリスト] タブをクリックします。

   注: [上司のリスト] タブが表示されていない場合は、フォームレイアウトと [レポート] 関連リストを設定する必要があります。

4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

上司のリストフォーム

フィールド	説明
リストのタイトル	リストの表示名。
タブタイトル	Manager Workspace に表示されるタブのタイトル。
サービスチャネル	リストが表示されるサービスチャネル。
ビュー名	サービスチャネルのデータベースビュー。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	順番を表示する番号。 注: 注文番号が最も小さい最初の 3 つのリストが Channel Management に表示されます。

6. [送信] をクリックします。
[上司のリスト] がサービスチャネルに追加され、Manager Workspace のサービスチャネルのチャネルモジュールに表示されます。

日次レポート生成のスケジュール

エージェントの作業パフォーマンスを要約した日次スケジュールレポートを生成してメールで配布します。

始める前に
必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて

時期	の場合
Send Daily Agents Report スケジュールジョブが実行される	*sn_channel_mgmt.agents_report* イベントが実行される
sn_channel_mgmt.agents_report イベントが実行される	*Daily Agents Report* 通知がトリガーされる
Daily Agents Report 通知がトリガーされる	*daily_agents_reports* メールスクリプトが実行される
daily_agents_reports メールスクリプトが実行される	すべてのマネージャーにメールが送信される

注: 既存のレポートを変更するには、*daily_agents_reports* メールスクリプトを変更します。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ] に移動します。
2. 検索して [日次エージェントレポートの送信] を選択します。
[スケジュール設定済みスクリプト] フォームが表示されます。
3. [ここ] をクリックしてレコードを編集します。
4. [有効] チェックボックスをオンにします。
5. [実行] フィールドで、[日次] オプションが選択されていることを確認します。
デフォルトでは、スクリプトはエージェントの作業サマリーレポートをマネージャーに毎日送信します。
6. [タイムゾーン] を選択します。
7. 次のいずれかの操作を行います。
   - スケジュール済みジョブを更新するには、[更新] を選択します。
   - スケジュール設定済みスクリプトを実行するには、[今すぐ実行]を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
チームのすべてのマネージャーおよび追加のマネージャーは、エージェントのパフォーマンスを要約するメール通知を受信します。

ITSM のワークフォース最適化 のチャネル管理拡張ポイント

拡張ポイントを使用してスクリプトを呼び出し、チャネル管理のリストのソート順を構成します。

ITSM のワークフォース最適化で使用できる拡張ポイントのリストを表示するには、[システム拡張ポイント] > [スクリプト化された拡張ポイント]に移動します。スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。拡張ポイントの実装方法の詳細については、「サーバー側スクリプトでのスクリプト拡張ポイントの使用」を参照してください。

構成する拡張ポイント

拡張スクリプト	説明
sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint	`vardata` セクションの列とソート方向を追加または変更して、Channel Management の [すべてのエージェント] および [すべてのキュー] リストのソートメカニズムを構成します。 たとえば、拡張スクリプトのソート方向が **ASC** である [在席ステータス] 列には、[すべてのエージェント] リストで [在席ステータス] レコードがで昇順に表示されます。 **注:** 実装は複数作成できます。ただし、順序番号が最も低い実装が実行されます。
sn_channel_mgmt.AgentListColumns	`getColumns` を追加または更新して現在の実装を変更し、Channel Management の [すべてのエージェント] リストの列を構成します。
sn_channel_mgmt.QueueListColumns	`getColumns` を追加または更新して、チャネル管理の [すべてのキュー] リスト内の列を構成します。

ITSM のワークフォース最適化 のチャネルを使用した作業アイテムのルーティング

チャネルを使用して、アサイン先グループに作業アイテムをルーティングします。スキルベースのルーティングを使用して、適切な作業が適切なエージェントに送られるようにします。チームが複数のチャネルでタスクに積極的に取り組んでいるので、リアルタイムパフォーマンスを確認します。エスカレーションが表示されたときに、要求者に気付かせずに、エージェントが問題を解決できるようヘルプに入れます。

サービスチャネルとキューの進行中の作業の監視

受信データとエージェントが実行している進行中の作業を、各サービスチャネルとキューに対して監視します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このタスクについて
自分と自分が情報を可視化できるチームに直接報告するチームのリアルタイムのパフォーマンスを追跡します。作業アイテム、特定のエージェント、サービスチャネル、キュー、またはアサイン先グループのデータにドリルダウンします。アサインされたキューとアサイン先グループに基づいて、エージェントをフィルタリングします。必要に応じて作業アイテムまたはヘルプエージェントをアサインします。

特定のレコードにドリルダウンし、各チャネルとキューに対して次のアクションを実行します。

- 進行中のインシデント、インタラクション、およびその他のタスクのリアルタイム情報
- その日に行われた作業
- アサインが必要な待機中の作業アイテム
- 1 つ以上のアサイン先グループのエージェント情報にドリルダウンして表示
- 複数のキューとエージェントのサマリー情報
- 所有権の取得または変更
- コメントを追加します。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. 次のいずれかの方法を使用して、サービスチャネルを選択します。
   - [概要] セクションから
   - [アクティブな作業アイテム **(Active Work Item)**] タブから
3. エージェントの進行中の作業を監視します。

サービスチャネルとキューの管理

すべてのキューに対して、エージェントの進行中の作業を管理します。サービスチャネルの受信データを監視し、サービスチャネルおよびキューの重要業績評価指標レポートを使用して、直属チームおよび追加管理チームのパフォーマンスをリアルタイムで追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このタスクについて
作業アイテムビューには、すべてのチャネルとキューから、保留中のキューにある作業アイテムのリストが表示されます。特定のレコードにドリルダウンして、アサイン先グループに関連するさまざまなチャネルやキューについて、チーム内にどれだけの作業が手元にあるかを把握します。定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、アサイン基準を使用して、作業アイテムが適格なエージェントに割り当てられます。チャネルとキューを使用することで、マネージャーはチームの進行中の作業やサービスの品質を一目で把握し、エージェントのパフォーマンスとエンドユーザーエクスペリエンスを向上させることができます。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. [チャネル] アイコンをクリックします。
3. [キュー] タブをクリックします。
4. キューを選択して、次のいずれかを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作業アイテムをエージェントにアサインします。
- 作業アイテムの所有権を取得または変更します。
- エージェントのパフォーマンスを確認します。

チャット会話に参加してエージェントを支援

チャットに参加することでエージェントをリアルタイムで支援し、適切な人に直ちに連絡して任意のレコードでコラボレーションを行い、問題を迅速に解決します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このタスクについて
対応中のチャットインタラクションを表示し、[ヘルプ要求済み **(Help Requested)**] フラグが [はい **(Yes)**]に設定されているエージェントがいないか確認します。インタラクションレコードを開き、エンドユーザーとエージェントの間でやり取りされるすべてのメッセージを表示します。☒ンテキストを取得し、内部メッセージを送信するか、または公開で会話に参加することで、会話に参加することを選択します。☒

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. 次のいずれかの操作を行います。
   - ランディングページで [ヘルプ要求済み] インジケーターをクリックします。
   - [チャネル] アイコンをクリックしてキューを選択し、[アクティブなインタラクション] タブをクリックします。
   - [リスト] で、[会話の監視] をクリックします。
3. 会話に参加するインタラクションレコードをクリックします。
4. [会話に参加 **(Join Conversation)**] を選択してエージェントとのやり取りを開始するか、[プライベートメッセージを送信 **(Send Private Message)**] を選択して、エージェントにのみ送信されるメッセージを送ります。
   チャット会話が確立されます。

作業アイテムをエージェントに手動で割り当て

作業を完了するため、保留中の作業アイテムをエージェントに割り当てます。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager
エージェントに、サービスチャネル内の少なくとも 1 つのキューに対する関連スキル、可用性、およびアクセスがあることを確認してください。

このタスクについて
アクティブな作業アイテムがキュー内に保留され、手動割り当てが必要になるのは、次のいずれかの理由によります。

- エージェントのキャパシティが最大に達している。
- 作業アイテムが利用可能なエージェントによって承認されていない。
- 必要なスキルを持つエージェントが利用できない。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. [チャネル] アイコンをクリックします。
3. 作業アイテムを手動で割り当てるには、次のいずれかを行います。

移動先	操作
[アクティブな作業アイテム (Active Work Items)] タブ	作業アイテムを選択し、[割り当て] をクリックします。
[サービスチャネル] ページ	**a.** サービスチャネルをクリックします。たとえば、[チャット] などです。 **b.** [作業アイテム] タブをクリックします。 **c.** 作業アイテムを選択します。 **d.** [割り当て] をクリックします。
[すべてのキュー] タブ	**a.** キューをクリックします。 **b.** [作業アイテム] タブをクリックします。 **c.** 作業アイテムを選択します。 **d.** [割り当て] をクリックします。

利用可能なエージェントのリストが開き、在席状況、キャパシティ、一致するスキルなどの詳細が表示されます。

4. 作業アイテムをアサインするエージェントを選択します。
たとえば、キャパシティが 0/4 である場合、そのエージェントの最大キャパシティは 4 つの作業アイテムであることを意味します。

   注: エージェントには一度に 1 つずつ作業アイテムを割り当てられます。

5. [割り当て] をクリックします。
作業アイテムが選択したエージェントに割り当てられます。エージェントは、アサインされた作業アイテムのアラートを受け取ります。
   - エージェントが作業アイテムを承認すると、ステータスが [保留中の承認] から [承認済み] に移行します。[担当者] フィールドは、エージェントの名前で更新されます。
   - エージェントが作業アイテムを却下した場合、ステータスは [キューに格納済み] 状態に移行します。
   - エージェントが長時間にわたって作業アイテムを承認せず、ステータスが [保留中の承認] である場合、割り当てをやり直す必要があります。

エージェントのパフォーマンスの追跡と分析

Agent 360 でエージェントのプロファイルとサマリー情報を表示し、そのパフォーマンスを確認します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このタスクについて
特定のエージェントのデータにドリルダウンして、次の詳細を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 進行中のケース、インタラクション、およびその他のタスクのリアルタイム情報⊠
- 今後の休暇
- アサインされたトレーニングタスク
- スキルセット、スケジュール、およびプロファイル

手順

1. [すべて] > **[ITSM** ワークフォース最適化] > [チャネル管理] > [サービスチャネル]に移動します。
2. エージェントとその作業に関する情報を表示するには、[すべてのエージェント] タブをクリックします。

フィールド	説明
エージェント	エージェント名。エージェントの名前をクリックすると、そのエージェントのプロファイルサマリーが Agent 360 に表示されます。
サービスチャネル	サービスチャネル名
トータルキャパシティ	エージェントに自動的にアサインされたアイテムの数 (上書き保留中) ◦ チャット：デフォルトは 4 です。 ◦ インシデント：デフォルトは 2 です。
使用中のキャパシティ	進行中の作業アイテムの数
使用状況	エージェントの作業負荷/キャパシティにパーセント単位で加算されるアクティブなアイテムの構成を決定する条件
アサイン先グループ	作業アイテムがアサインされているグループ

3. リアルタイムレポートを表示するには、エージェントを選択します。
また、ある日のエージェントの活動頻度や休憩頻度など、エージェントの在席履歴を表示することもできます。

エージェントのチャネルキャパシティの上書き

エージェントがサービスチャネルで処理できる作業アイテムのデフォルトの数を変更します。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このタスクについて

デフォルトでは、上書きキャパシティは 12 時間有効です。アドミニストレーターは、*sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes* システムプロパティを使用してこの期間を変更できます。システムプロパティの追加については、「システムのプロパティを追加する」を参照してください。指定された時間が経過すると、キャパシティは前の値にリセットされます。2 分ごとにスケジュール済みジョブ *Reset Temporary Capacity Override* を実行して、無効または期限切れの上書きされたキャパシティを確認し、前の値にリセットします。

注: 一度に 1 つのエージェントのチャネルキャパシティを上書きできます。なお、チャネルキャパシティを上書きするエージェントは 高度な作業アサイン と必要なチャネルに関連付ける必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** ワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. エージェントのプロファイルに移動します。

上書きキャパシティを設定する	操作
チャネルから	**a.** [チャネル] アイコンをクリックします。 **b.** [すべてのエージェント] タブをクリックします。 **c.** エージェントのレコードをクリックします。
Teams から	**a.** [Teams] アイコンをクリックします。 **b.** KPI グループをクリックします。 **c.** [グループメンバー] タブを選択します。 **d.** エージェントのレコードをクリックします。

3. [概要] タブをクリックします。
4. [チャネル] セクションで、キャパシティを上書きするサービスチャネルを選択します。
5. [キャパシティの上書き] をクリックします。
   [エージェントキャパシティの上書き] ページが表示されます。
6. [キャパシティの上書き] フィールドに、新しいキャパシティを入力します。
7. [適用] をクリックします。

タスクの結果
キャパシティの更新が有効であることを示すメッセージが、定義された期間にわたり表示されます。指定された時間が経過すると、キャパシティは前の値にリセットされます。

音声アシスト機能 での **ITSM** のワークフォース最適化 の使用

音声アシスト機能 では、ボットを使用してインシデントが人間のエージェントの負担にならないようにしています。エージェントが問題を解決すると、電話インタラクションを記録できます。また、これらのインタラクションを監視して、インシデント解決の品質を評価し、改善することができます。

このビデオでは、音声アシスト機能 アプリケーションの概要について説明しています： クラウドコールセンターの概要

音声アシスト機能 アプリケーションを使用すると、次のことを行うことができます。

- エージェントが問い合わせユーザーとやり取りするときに、人員が音声チャネルを使用して、コール記録、トランスクリプト、および感情分析のレポートを取得できるようにします。ITSM のワークフォース最適化 の Channels アプリケーション内で、これらすべての情報を視覚化することができます。
- インタラクションの完了後に、コールトランスクリプトとユーザーの感情を分析して、エージェント用のアセスメント、フィードバック、およびトレーニングを作成できます。
- キュー内のエージェントの在席状況を同期します。

注: サードパーティの電話サービスは、ServiceNow Voice Center アプリケーション と統合できます。音声アシスト機能 はデフォルトで、Amazon Connect アプリケーションとデータ連携する機能を提供します。

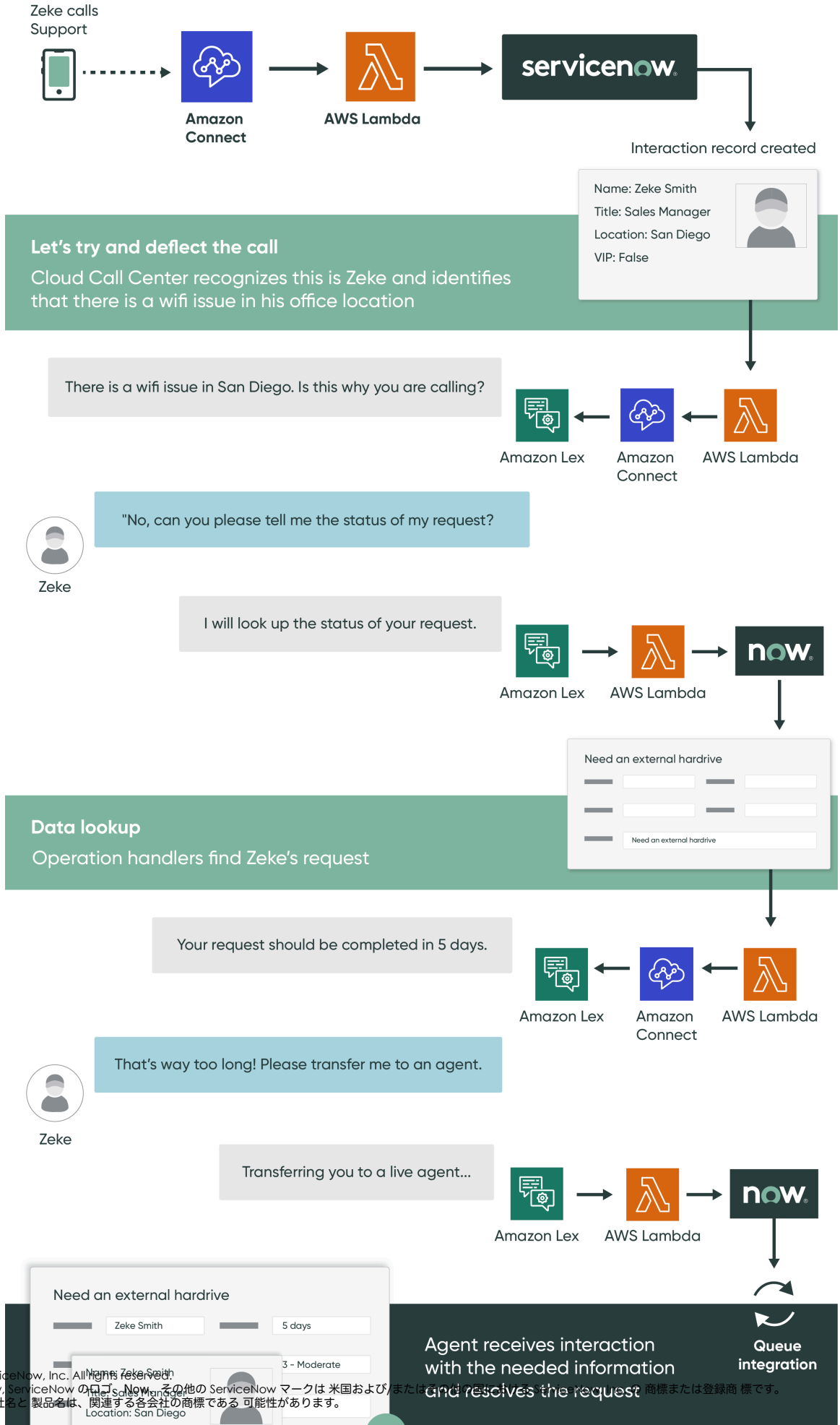
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 の Channels アプリケーションを使用して、音声アシスト機能 を介してルーティングされる Amazon Connect 電話キューからのメトリクスを視覚化できます。音声アシスト機能 アプリケーションは、高度なワークアサインメント を使用して Amazon Connect キューからのデータをレポートします。

音声アシスト機能 **Amazon Connect** データ連携ワークフロー

音声アシスト機能 が Amazon Connect とデータ連携する方法を次に示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/または その他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 で 音声アシスト機能 を使用するメリット

マネージャーは次のことができます。

- エージェントが顧客の問題解決にあたる際に、エージェントのコールを監視する。
- ITSM のワークフォース最適化 の Channels アプリケーション内で同期されたエージェントの在席状況 を表示する。
- エージェントのインタラクションの記録とコールトランスクリプトをレビューして、エージェントを評価する。
- コールトランスクリプトから感情を分析し、その情報を使用してエージェントのコーチングおよびトレーニングを実行する。

エージェントは、以下を行うことができます。

- 着信コールに応答する前に、問い合わせユーザーに関する情報を取得する。
- インタラクションの完了後、コールトランスクリプトを分析し、記録を聞くことができる。
- 自動送信ダイヤルを使用して発信コールを行う。

ITSM の Amazon Connect キューを ServiceNow インスタンスに関連付ける

Amazon Connect の電話キューを設定して、ITSM のワークフォース最適化 を使用してキューの可視化を取得する。

始める前に

高度な作業アサイン プラグイン (com.glide.awa) を有効にして Amazon Connect キューを作成する。クラウドコールセンター Core (sn_cti_core) プラグインを有効にする前に、このプラグインを有効にする必要があります。これにより、2 つのアプリケーションを正常に統合することができます。

Cloud Call Center アプリケーションをインストール した後、高度な作業アサイン プラグイン (com.glide.awa) を有効にすると、 Amazon Connect (電話) サービスチャネルが ITSM のワークフォース最適化 に表示されます。

必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.admin または sn_cti_amzn_cct.admin

このタスクについて

エージェントがコールを完了した後で ITSM のワークフォース最適化 を使用して、次の情報を確認できます。

- 保留中のユーザーと保留中の期間
- コールに費やした時間
- 対応可能なエージェントと対応可能な時間帯
- 対応可能なエージェントの数と現在の稼働状況

サンプルの問い合わせフローを使用してデモデータをインストールすると、次のキューが表示されます。

Amazon Connect 電話キュー

このキューにルーティングされたコール	時期
基本キュー	「エージェントと話したい」などの一般的な発言です。
VIP キュー	VIP フィールドが有効になっているユーザーがサポートに連絡しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Amazon Connect 電話キュー (続く)

このキューにルーティングされたコール	時期
IT 機器サポート	発言に、IT 機器のサポートやハードウェアの問題が含まれています。
アプリケーションサポート	発言に、アプリケーションサポートが含まれています。

ルーティングプロファイルは、キューをエージェントにリンクします。すべてのエージェントに、ServiceNow インスタンスに統合されている Amazon Connect インスタンスにルーティングプロファイルがある必要があります。詳細については、「ルーティングプロファイルの作成」を参照してください。

注:

- 各プロファイルを複数の Amazon Connect キューに関連付けることができます。
- Amazon Connect ARN 番号を使用して、ServiceNow インスタンス内のこれらの各キューを Amazon Connect インスタンス内の対応するキューに関連付ける必要があります。この関連付けにより、ITSM のワークフォース最適化 内のキュー統計情報とコールメトリクスについて報告することができます。

手順

1. 追加のキューが必要な場合は、Amazon Connect (電話) サービスチャネルのプレースホルダーキューを作成します。
   キューの作成については、「作業アイテムキューの作成」を参照してください。

   注: プレースホルダーキューを作成する際には、作業アイテムのルーティング条件を追加しないでください。

2. ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) キューレコードを Amazon Web サービス (AWS) キューの ARN に関連付けます。
   a. Amazon Connect インスタンスで、[ルーティング] > [キュー] に移動します。
   b. キューを選択します。
   c. キューの ARN をコピーします。
   d. ServiceNow インスタンスで、[高度なワークアサインメント] > [キュー] に移動し、対応するキューを選択します。
   e. [クラウドコールセンターソース **ID** (クラウドコールセンター **Source ID)]** フィールドに、ARN 番号を入力します。
   f. [更新] をクリックします。
   g. 各キューに対して、これらの手順を繰り返します。
3. アサイン先グループをキューに追加します。
   a. 作業アイテムキューを選択します。
   b. [グループキュー優先順位] 関連リストをクリックします。

      注: この関連リストを表示するために、フォームの構成が必要になる場合があります。

   c. [新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [グループ] フィールドで、このキューを処理できるエージェントを含むアサイン先グループを追加します。

e. [順序] フィールドで、アサイン先グループに、着信コールの処理優先度を示す順序番号を選択します。

f. [送信] をクリックします。

エージェントのコールを聞く

エージェントが ITSM のワークフォース最適化 を使用して外部発信者の問題を解決しているときに、エージェントのコールを監視します。

始める前に

Amazon Connect のアクティブセッションがあり、かつライブ会話を監視できる必要があります。詳細については、「ライブ会話の監視」を参照してください。

必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このタスクについて

Amazon Connect アプリケーションが外部ソースからのコールに応答すると、インタラクションレコードが作成されます。

手順

1. エージェントが ITSM のワークフォース最適化 で外部発信者と会話しているときに、エージェントのコールキューを監視します。
2. 通話中に、アクティブなインタラクションを開きます。
3. **[Monitor Call** (コールを監視)] をクリックし、Amazon Connect でコールを聞きます。

Amazon Connect 電話チャネルのトランスクリプトと感情の分析

エージェントのコールの記録、トランスクリプト、および感情レポートを分析します。この情報を使用して、コール品質を評価し、エージェントが将来のコールをより適切に処理できるようにトレーニングすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_cti_core.user_manager

このタスクについて

エージェントが外部問い合わせユーザーとやり取りすると、コールが記録され、トランスクリプトが作成されます。アプリケーションは、トランスクリプト内のすべてのステートメントを感情スコアでタグ付けします。コールが完了すると、感情レポートが自動的に生成されます。

> **注:** トランスクリプトと感情を表示するには、マネージャーに Amazon Connect とのアクティブセッションがある必要があります。トランスクリプトと感情は、Amazon Connect アプリケーションで生成されます。その後、ITSM のワークフォース最適化 のチャネルアプリケーションに表示されます。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークスペース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. 分析するインタラクションレコードを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コールトランスクリプトと感情を分析する	操作
チャネルから	注: 本日クローズされたすべてのインタラクションのコールトランスクリプトと感情を表示できます。 **a.** **[Amazon Connect** (電話)] をクリックします。 **b.** [すべてのインタラクション] タブから、インタラクションレコードを選択します。
Teams から	**a.** チームを選択します。 **b.** ユーザーを選択します。 **c.** [インタラクション] タブをクリックします。 **d.** インタラクションレコードを選択します。
Coaching から	注: コールからトリガーされたアセスメントがある場合、それらのインタラクションのコールトランスクリプトと感情を表示できます。 **a.** [アセスメント] タブをクリックします。 **b.** インタラクションレコードを選択します。

3. [コール分析] をクリックします。
Amazon Connect アプリケーションは、インタラクションと、それらのインタラクションの感情分析を生成し、ITSM のワークフォース最適化 でレポートとして表示します。

ITSM のワークフォース最適化 でのチームのスキル分析

グループにスキルを追加し、チームのスキル割り当てを表示します。

始める前に

必要なロール：skill_admin

手順

1. [すべて] > **[ITSM** ワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。

2. [チーム] アイコンをクリックします。

3. スキルを分析するチームを選択します。

4. グループのスキルを追加します。

注: グループはチームと同義です。

a. [スキル] タブを選択します。

注: 右側のペインでは、チームが任意の時点で使用している上位 5 つのスキルを分析できます。スキルを選択して、そのスキルを使用するユーザーの数またはそのスキルが必要なアサインされているタスクの数、全体的なスキル範囲、そのスキルを現在持っているエキスパートの数などのスキルデータを分析します。

b. [新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [スキル] フィールドでスキルを選択します。

d. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。

e. [継承元] フィールドで、このスキルをどのスキルから継承するかを選択します。

f. [保存] をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化 のチャネル管理コンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 には、チャネルとキューを管理するためのロール、デフォルトの動作を設定するためのプロパティ、および ITSM のワークフォース最適化 のデータを分析するためのレポートがあります。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
チャネル管理ユーザー [sn_channel_mgmt.user]	チャネルレポート、チャネルビュー、およびキューレポートテーブルに対する読み取りアクセスを付与します。	awa_manager
チャネル管理アドミン [sn_channel_mgmt.admin]	チャネルレポート、チャネルビュー、およびキューレポートテーブルを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

プロパティ

注: チャネル管理プロパティを使用するには、それらをシステムのプロパティ [sys_properties] テーブルに追加する必要があります。システムのプロパティを追加する方法については、 「システムプロパティを追加する」を参照してください。

プロパティ	説明
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	このプロパティを **false** に設定すると、チャネル管理のリストの自動リフレッシュが無効になります。 • **Type**: True または False • デフォルト値：True
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	このプロパティを **false** に設定すると、チャネル管理のリストの自動リフレッシュが無効になります。 • **Type**: True または False • デフォルト値：True
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Channel Management リストのデータをリフレッシュする頻度を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	チャネル管理インジケーターのデータをリフレッシュする頻度を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	チャネル管理概要コンテナのカードの自動リフレッシュ間隔を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	**true** に設定すると、チャネルのアサイン先グループインタラクティブフィルターが表示されます。 • **Type**: True または False • デフォルト値：True
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes	チャネルキャパシティに設定された期間を上書きします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：12 時間

レポート

レポート名	説明
本日アサインされたインタラクション作業アイテム	特定の日に割り当てられたインタラクション作業アイテムの数
破棄されたインタラクション作業アイテム	破棄されたインタラクション作業アイテムの数
未アサインのインタラクション作業アイテム	エージェントに割り当てられていないインタラクション作業アイテムの数
平均作業アイテム CSAT スコア	平均作業アイテムの顧客満足度スコア
未アサインのインシデント作業アイテム	エージェントに割り当てられていないインシデント作業アイテムの数
完了したインタラクション作業アイテム	エージェントが完了させたインタラクション作業アイテムの数
本日の平均インタラクションサービス時間	インタラクションのクローズまでにかかった平均所要時間
本日解決されたインタラクション作業アイテム	特定の日に解決されたインタラクション作業アイテムの平均数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポート名	説明
本日作成された新規インシデント作業アイテム	特定の日のインシデントに対して作成された新しい作業アイテム
インタラクション作業アイテムの平均処理時間	インタラクション作業アイテムの解決にかかった平均時間
インタラクション作業アイテムに対応できるエージェント	インタラクション作業アイテムの作業が可能なエージェントの数
違反した SLA インシデント作業アイテム	SLA に違反した作業アイテムの数
オープン P1 インシデント作業アイテム	P1 インシデントのオープン作業アイテムの数
本日解決されたインシデント作業アイテム	特定の日に解決された作業アイテムの数
平均ウォークアップインタラクション待機時間	ウォークアップインタラクションを開始する前に、ユーザーがキューにいる平均時間
現在待機中のインタラクション作業アイテム	現在キューにある処理待ちの作業アイテム

レポートのインタラクティブフィルター

インタラクティブフィルターの名前	説明	参照テーブル
チャネル管理エージェントフィルター	エージェントに基づいてレポートをフィルタリングします。	[sys_user]
チャネル管理グループフィルター	グループに基づいてレポートをフィルタリングします。	[sys_user_group]
チャネル管理キューフィルター	キューに基づいてレポートをフィルタリングします。	[awa_queue]
チャネル管理サービスチャネルフィルター	サービスチャネルに基づいてレポートをフィルタリングします。	[awa_service_channel]

ITSM のワークフォース最適化 のスケジューリング

エージェントの休憩時間を自動的にずらしてシフトを組み、エージェントが ITSM のワークフォース最適化 でスケジュールを効果的に管理できるようにする方法について説明します。次のスケジューリング期間のスケジュールを公開して、その期間の問題を解決するためにどのエージェントが手配されているかのスナップショットを取得します。

シフト計画

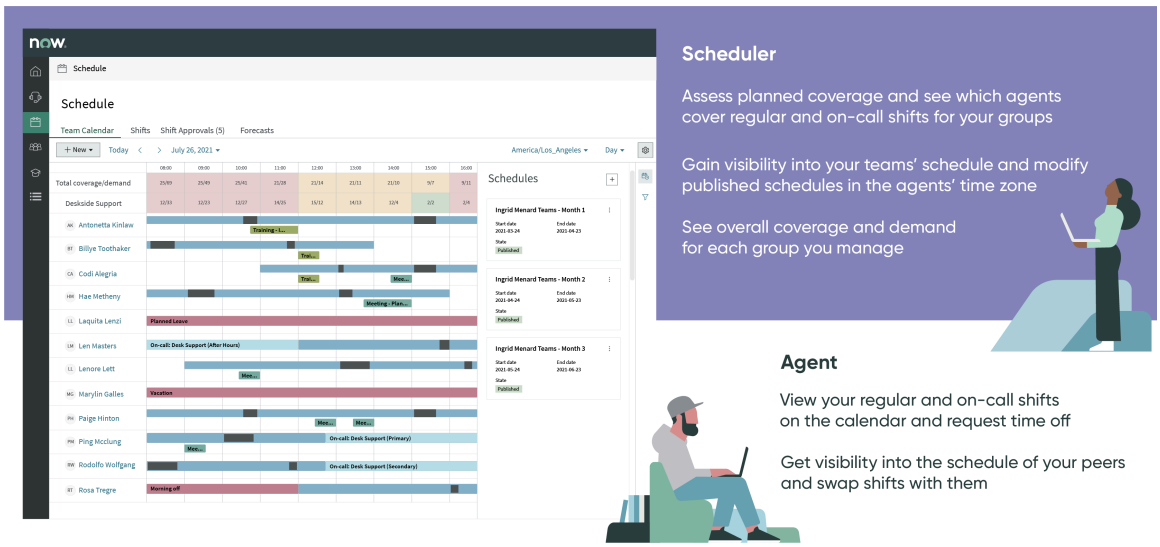
一元的な場所から組織のスケジュールを管理します。オンコールスケジューリング を ITSM のワークフォース最適化 とともに使用すると、問題発生時に専用のチームメンバーで対応できます。

この画像は、 Scheduling アプリケーションの概要を示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



この画像は、カレンダーでタスクスケジューラーとエージェントが実行できるタスクの概要を示しています。



シフト計画アドミニストレーターは、次のことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- シフトを作成し、必要な期間にわたってチームがカバーされるようにする。
- シフトに休憩を追加して、これらのシフトのエージェントの対応可能性を自動的にずらす。
- スケジュールをプレビューし、エージェントに公開する前に必要な変更を行う。
- 1 つの場所からすべてのチーム全員のスケジュールにアクセスする。

シフト計画エージェントは、次のことができます。

- スケジュールを検索し、必要に応じて休暇を申請する。
- ピアの誰かとシフトを交替する。

ITSM のワークフォース最適化 の Scheduling の概要

Scheduling モジュールで完了する必要があるタスクを簡単に見つけることができます。

Scheduling

メリット	ユーザー	Scheduling で実行できるタスクの検索
ITSM のワークフォース最適化で Scheduling をアクティブ化します。	admin	Scheduling のアクティブ化
Scheduling およびスケジュール遵守で使用されるロール、システムプロパティなどを参照してください。	任意のスケジューリングロール	ITSM のワークフォース最適化の Scheduling で使用されるコンポーネントを理解する
イベントカテゴリ、イベントタイプへのアクセスなどを設定します。	スケジュールアドミン	ITSM のワークフォース最適化で Scheduling を設定する
チームのシフトとスケジュールを計画して、人員を効率的に管理します。チーム全体のスケジュールと人員配置のニーズを 1 つの場所から計画および管理することもできます。	スケジュールマネージャー	ITSM のワークフォース最適化でチームの作業をスケジュールする
スケジュール遵守の仕組みを理解します。	任意のロール	ITSM のワークフォース最適化のスケジュール遵守を理解する
エージェントがスケジュールを遵守しているかどうかを評価し、スケジュール遵守に基づいて人員配置要件を微調整します。	スケジュールマネージャー	エージェントのスケジュール遵守の監視
履歴データに基づいてリソースを予測します。	スケジュールアドミン	ITSM のワークフォース最適化の Demand Forecast

ITSM のワークフォース最適化 でのスケジューリングの使用例

エージェントのスケジュールを設定および公開する方法と、エージェントが自らのスケジュールを管理する方法について、例に基づいて説明します。

マネージャーは、大組織の IT 運用を管理しており、その配下には 12 チームがあります。各チームには、20 ~ 50 人のエージェントがどこかにいます。彼らはいつでも自分のチームのスケジュールを把

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

握している必要があります。また、シフトを作成し、エージェントからのシフトスワップまたは休暇申請を承認または却下することもできなければなりません。

マネージャーは、**Scheduling** を使用して配下のチーム全体のスケジュールを管理できます。イングリッドのチームは、シフトスワップや休暇を申請することで、自分のスケジュールを効果的に管理できます。

マネージャーとその配下のチームメンバーは、1 つの一元的な場所から次の手順を実行することで、スケジュールを管理できます。

1. シフト計画を作成する。
2. スケジュール計画を作成する。
3. エージェントを作業シフトにアサインする。
4. スケジュールを公開する。
5. エージェントは、スケジュールを変更するか、休暇の申請を作成します。

   詳細については、「サービスオペレーションワークスペース - スケジュール」を参照してください。

6. 申請を承認します。

このビデオでは、スケジュール計画を使用して、シフト計画を作成し、エージェントをシフトにアサインする方法の概要について説明します。 スケジュールの計画とシフトを作成する

このビデオでは、チーム全体のシフトとスケジュールを 1 つの場所から監視する方法の概要について説明します。

ITSM のワークフォース最適化チームスケジュールの監視

エージェントがワークスペースを使用して自分のスケジュールを管理する方法の概要について説明します。

ITSM のワークフォース最適化 エージェントスケジュール

ITSM のワークフォース最適化 を使用してスケジュールを作成および管理する方法の詳細については、「ITSM ワークフォース最適化 でのスケジューリング」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 の Scheduling の設定

チームカレンダーを使用してイベントを管理します。さまざまなタイプのイベントカテゴリを作成し、スクリプト化された拡張ポイントを使用してイベントタイプをカスタマイズできます。

シフト承認フローの期日ロジックを設定する

アドミニストレーターは、休暇要求とシフトスワップ要求の承認フローの期日ロジックを構成できます。

始める前に

アプリケーションが Shift Planning のスコープ内にあることを確認してください。

必要なロール：admin

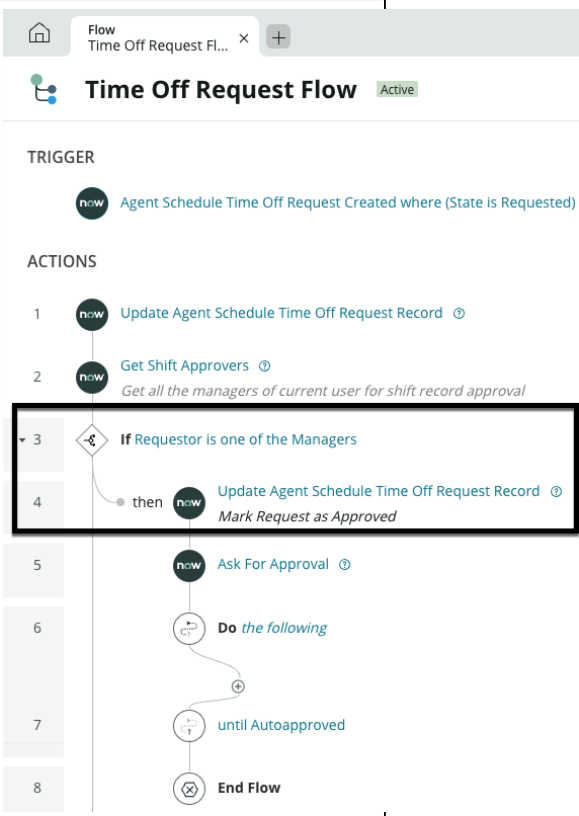
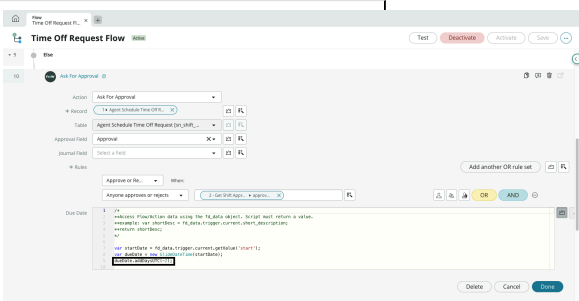
このタスクについて

要求を承認できるユーザーを制限するようにフローを構成できます。たとえば、承認できるエージェントのプライマリアサイン先グループのマネージャーのみに設定できます。エージェントが休暇開始日の 2 日前までに承認要求を送信した場合、承認要求は自動的に却下されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

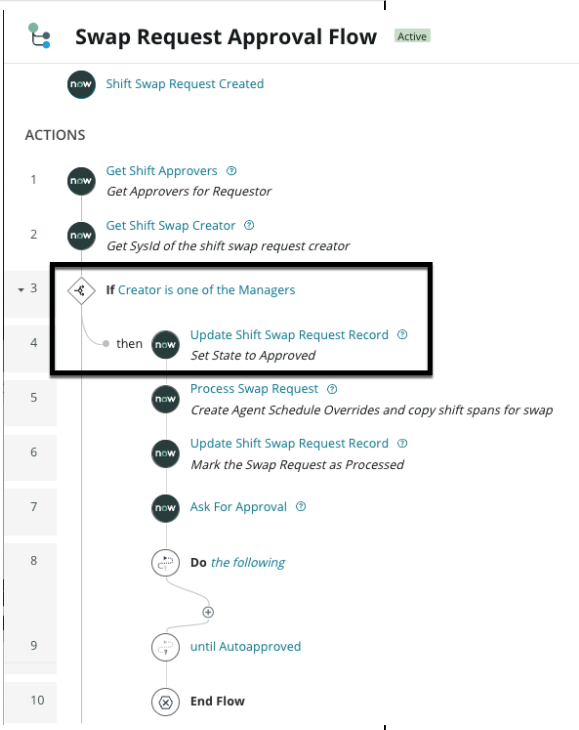
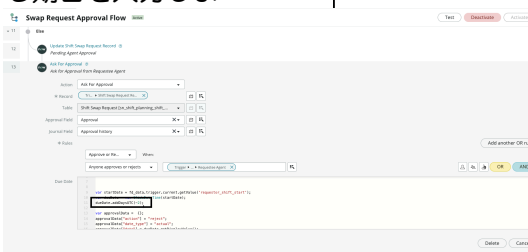
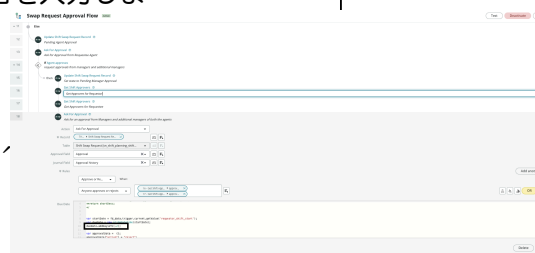
手順

1. [すべて] > [プロセス自動化] > [フローデザイナー] の順に移動します。
   各フローには、要求者と承認者のワークフローがあります。
2. 休暇要求フローの期日ロジックを設定します。

条件	の場合	参照画像
要求者がマネージャーの 1 人である	要求は自動承認されます。	
要求者がエージェントである	要求を承認する期日を入力します。 **a.** [それ以外の場合 **(Else)**] > [承認を求める **(Ask For Approval)**] フローを開きます。 **b.** [期日 **(Due Date)**] フィールドで、下向き矢印アイコン ( ) を選択します。 **c.** [期日 **(Due Date)**] スクリプトウィンドウで、`dueDate.addDaysUTC(-2);` パラメーターの値を承認の期日を設定する日数に更新します。 **d.** [完了] を選択します。	

3. スワップ要求承認フローの期日を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件	の場合	参照画像
シフトスワップ要求者がマネージャーの 1 人である	要求は自動承認されます。	
シフトスワップ要求者がエージェント (要求先) であり、シフトスワップ承認者がマネージャーである	要求先エージェントを承認する期日を入力します。 **a.** [それ以外の場合 **(Else)**] > [承認を求める **(Ask For Approval)**]- [要求先エージェントからの承認を求める (Ask for Approval from Requestee Agent)] フローを開きます。 **b.** [期日 **(Due Date)**] フィールドで、下向き矢印アイコン ( ) を選択します。 **c.** [期日 **(Due Date)**] スクリプトウィンドウで、`dueDate.addDaysUTC(-2)`, パラメーターの値を承認の期日を設定する日数に更新します。 **d.** [完了] を選択します。 要求を承認する期日を入力します。 **a.** [承認を求める **(Ask For Approval)**] - [両方のエージェントフローのマネージャーと追加のマネージャーからの承認を求める (Ask for an approval from	要求先エージェントを承認する期日を入力します。  要求を承認する期日を入力します。 

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件	の場合	参照画像
	Managers and additional managers of both the agents)] フローを開きます。 **b.** [期日 **(Due Date)]** フィールドで、下向き矢印アイコン ( ) を選択します。 **c.** [期日 **(Due Date)]** スクリプトウィンドウで、`dueDate.addDaysUTC(-2);` パラメーターの値を承認の期日を設定する日数に更新します。 **d.** [完了] を選択します。	

関連情報

フローデザイナーで最初のフローを構築する

ITSM マネージャーワークスペース のイベントカテゴリの構成

イベントカテゴリを追加します。イベントのフィールド構成を作成または更新します。エージェントのシフトカバレッジを計算するときに、イベントカテゴリを除外する必要があるかどうかを指定することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

次のイベントカテゴリ構成をデフォルトで使用できます。

- 作業
- 会議
- トレーニング
- カスタムイベント
- 休暇
- ブレーク

手順

1. [すべて] > **[ITSM** ワークフォース最適化] > [スケジューリング] > [イベントカテゴリ] に移動します。
2. [イベントカテゴリ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [名前]フィールドで、イベントカテゴリの名前を入力します。
4. エージェントの補償計算でこのイベントカテゴリを除外するには、[補償から除外] チェックボックスをオンにします。
5. [イベントフィールド構成] ダイアログボックスで、必要に応じて次の構成を編集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- イベントのタイプに適用されない任意のプロパティを削除できます。
- デフォルトでは、エージェントは会議およびトレーニングイベントタイプに出席者を追加できます。

```
{
            "create": {                 //Creates an event type form
                "attendees": {          //Adds the Attendees field
                "mandatory": true,      //Sets this field as mandatory
                "readOnly": false,      //Sets this field as read-only
                "allowAllUsers": false //Allows you to only add users
 managed by the logged-in user; to add any user, set this value to true
                },
                "startDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "endDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the
 form
                {
                    "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field
 that displays on the form
                    "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of
 the table referenced by the field
                    "field": "name", //Any field from the selected
 table whose display values must be shown in the custom field
                    "value": "",
                    "mandatory": true,
                    "additionalQueryString": ""
                }
                ]
            },
            "edit": {                     //Edit an event type form
                "attendees": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false,
                "allowAllUsers": false
                },
                "attendeesFieldForAgent": { //Add attendees to events
                "mandatory": true,
                "visible":true,
                "readOnly": false,
                "allowAllUsers": false,
                "label":"Attendees"
                },
                "startDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "endDate": {
                "mandatory": true,
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                "readOnly": false
                },
                 "description":{                //Add text fields to the
form
     "mandatory":false,
     "readOnly":false,
     "label":"Notes"
     },
                "additionalSelectors":[
                {
                    "fieldLabel": "Select Shift",
                    "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
                    "field": "name",
                    "value": "",
                    "mandatory": true,
                    "additionalQueryString": ""
                }
                ]
            }
        }
```

6. [送信] をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化 でのイベントロード順序の設定

システムプロパティを追加して、優先イベントカテゴリがカレンダーの先頭に表示されるようにします。

始める前に

マップアプリケーションのスコープを [シフト計画] に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
サフィックス	`sn_shift_planning.event_load_order`
アプリケーションスコープ	シフト計画
タイプ	文字列
値	`{ "fastLoad":[ "07e433f449a11010f877de942e7c1d18" ] }`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	ここで *fastLoad* は、最初にロードするイベントカテゴリの sys_id のアレイです。残りのカスタムイベントのカテゴリは、*fastLoad* カテゴリを持つすべてのイベントカテゴリがカレンダー上にロードされて更新された後に、ロードされます。
読み込みロール	sn_shift_planning.agent
書き込みロール	sn_shift_planning.admin

4. [送信] をクリックします。

イベントタイプへのアクセスを作成または有効化して、チームカレンダーに追加します。

同じカテゴリから複数のイベントを作成し、それらを ITSM マネージャーワークスペース のカレンダーに追加します。エージェントまたはマネージャーが特定のイベントタイプを作成できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

手順

1. イベントタイプを作成します。

   a. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [スケジューリング] > [イベントタイプ]に移動します。

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   #### イベントタイプフォーム

フィールド	説明
名前	イベントタイプの一意の名前。
優先順位	カバレッジから除外するイベントタイプの優先度。数値が大きいほど、優先度が高くなることを意味します。 たとえば、1 日に 4 時間の作業イベントに参加しているとします。タイムウィンドウは、休暇と会議イベントタイプの両方としてマークされています。休暇の優先度が高い場合、アプリケーションはそのイベントタイプをカバレッジから除外します。
色	チームカレンダーでこのタイプのイベントを識別する色。
カスタム色を使用	チームカレンダーでイベントタイプの背景と境界線を表示するために選択できる優先色。
アクティブ	オプションを有効にすると、カレンダーにイベントタイプが表示されます。
カテゴリ	イベントのタイプ (カスタム、会議、休憩、休暇など)。

   d. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. エージェントまたはマネージャーが特定のイベントタイプを作成できるようにします。
   イベントタイプのユーザーへのアクセスを追加または削除する方法については、「Include or exclude access for event types (イベントタイプの包含/除外アクセス権)」を参照してください。

次のタスク
チームカレンダーにイベントを追加する

ITSM のワークフォース最適化 のイベントタイプ拡張ポイント

拡張ポイントを使用して、会議、休暇、作業時間などのイベントカテゴリのスクリプトを呼び出すことができます。

拡張ポイントを使用したカスタムイベントタイプの作成

カスタムイベントの拡張ポイントを作成するときは、次の点を考慮してください。

- イベントを作成できるユーザーは誰ですか？
- イベントは承認プロセスを経由する必要がありますか？
- 作業タイプのイベント、または作業タイプ以外のイベントですか？

以下の例は、拡張ポイントを使用して新しいカスタムイベントを作成する際に考慮する場合があるいくつかの考慮事項に関するガイダンスを提供しています。

- スタッフの月次会議のイベントを作成するときは、次の点を考慮してください。
  - マネージャーのみがこのタイプのイベントを作成できます。
  - これは作業タイプ以外のイベントです。
  - イベントは承認プロセスを経由する必要はありません。
- 休暇要求のイベントを作成するときは、次の点を考慮してください。
  - すべての従業員がこのイベントを作成できます。
  - これは作業タイプ以外のイベントです。
  - イベントはマネージャーの承認プロセスを経由する必要があります。

ITSM のワークフォース最適化 で使用できる拡張ポイントのリストを表示するには 、[システムの拡張点] > [スクリプト化済みの拡張点] に移動します。[拡張ポイント] リストで、*sn_shift_planning.EventManager* 拡張ポイントを開きます。

スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。

イベントタイプの拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
sn_shift_planning.EventManager	この拡張ポイントを実装して、作成するイベントカテゴリのロジックをカスタマイズします。

拡張ポイントを使用して、会議、トレーニング、および休暇要求などのイベントを作成できます。拡張ポイント実装例については、[実装] 関連リストの次の拡張インスタンスを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カテゴリ	拡張スクリプト
会議	*AgentScheduleMeetingEventManager*
ブレーク	*AgentScheduleBreakEventManager*
トレーニング	*AgentScheduleTrainingEventManager*
休暇	*AgentScheduleTimeOffEventManager*
作業	*AgentScheduleWorkEventManager*

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

ITSM のワークフォース最適化 のエージェントカレンダーと Microsoft Outlook カレンダーとの同期

エージェントがカレンダーを管理する方法を簡素化して、スケジュールを 1 か所で表示できるようにします。

アドミンは、ITSM のワークフォース最適化 のエージェントのカレンダーを Microsoft Outlook カレンダーと同期できます。

2 つのカレンダーが統合されると、シフト計画エージェント (sn_shift_planning.agent) ロールを持つエージェントも、Microsoft Outlook カレンダーのカレンダー情報をリアルタイムで表示できます。この情報には、エージェントのシフト、スケジュール、およびイベント (会議、トレーニング、休暇など) が含まれます。

注: [カスタム] タイプのイベントを作成する場合は、拡張ポイントを使用して 2 つのカレンダーのカスタムイベントを同期する必要があります。

ITSM のワークフォース最適化エージェントカレンダーと Microsoft Outlook カレンダーの統合を設定する

両方のカレンダーを同期すると、エージェントのカレンダーのスケジュール、シフト、およびイベントが Microsoft Outlook カレンダーにも表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Exchange Online スポーク を設定します。

注: Microsoft Azure ポータルで、次の Microsoft Graph 権限が正しく設定されていることを確認します。

権限	タイプ	説明
Calendars.ReadWrite	委任	ユーザーカレンダーへのフルアクセス
Calendars.ReadWrite.Shared	委任	ユーザーカレンダーおよび共有カレンダーへの読み取りと書き込みアクセス
Calendars.ReadWrite	アプリケーション	すべてのメールボックスのカレンダーに対する読み取りと書き込みアクセス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. *sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync* システムプロパティを **[true]** に設定します。
詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 のスケジューリングコンポーネント」を参照してください。
3. ユーザー [sys_user] テーブルに同期するユーザーのメール ID を追加します。
エージェントの ITSM のワークフォース最適化カレンダーが Microsoft Outlook カレンダーと同期されました。

> **重要:** スワップされたシフトが Microsoft Outlook カレンダーに表示されない場合は、この手順のすべてのステップを実行して、シフトのスケジュールが Microsoft Outlook と同期されていることを確認します。

ITSM のワークフォース最適化 でのチームの作業のスケジューリング

毎日のシフトを計画し、ユーザーをシフトにアサインすることで、効率的に人員を管理します。Scheduling を使用すると、チーム全体のスケジュールとスタッフのニーズを 1 つの場所から計画して管理し、リソースを効率的に使用できます。また、オンコールスケジューリングとデータ連携して、オンコールローテーションのシフトとスケジュールを作成することもできます。

チームカレンダーを使用して、会議、トレーニング、休暇申請、またはアドホック作業シフトを追加できます。チームカレンダー内のエージェントを、エージェントの場所、地域、アサイン先グループ、スケジュール計画、チームメンバーのリスト、またはエージェントのレコード内の任意のフィールドに基づいてフィルタリングすることもできます。

> **重要:** Work Scheduling で新しいテーブルを表示するには、それらにインデックスを付ける必要があります。テーブルにインデックスを付ける方法の詳細については、「インデックス作成と検索のためのテーブルの構成」を参照してください。

シフト計画の作成

チームのシフトをスケジュールして、すべての作業のアサインと休憩を確実にカバーできるようにします。スケジュール設定済みシフトを上書きする必要がある曜日を指定することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
[シフト] タブでは、作業シフトとオンコールシフトを個別のタブで表示できます。シフトはアクティブなシフトと非アクティブなシフトによってグループ化されます。コンテキストサイドパネルには、アクティブなシフトと非アクティブなシフトが [シフト] タブに表示される順序で表示されます。ページネーションを使用すると、シフトをスクロールできます。

> **注:** アドミニストレーターは、作業シフトとオンコールシフトを表示するページネーションサイズのユーザー設定を設定できます。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 でのスケジューリング」を参照してください。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. [スケジュール] アイコン () をクリックします。
3. [シフト] タブをクリックします。
   - シフト計画を検索 **(Search shift** plans)：[作業シフト] または [オンコールシフト] の検索フィールドにキーワードを入力すると、関連するシフト計画に簡単にアクセスできます。
   - シフト計画をフィルター **(Filter shift** plans)： フィルターアイコン () 使用して、シフトがドラフト状況か公開ステータスかに基づいてシフトを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作業シフトをフィルタリングするには、[作業シフト] タブでフィルターアイコン () をクリックし、[ステータス] フィールドを使用して表示するシフトのステータスを選択します。[曜日] フィルターを使用して、週の希望する曜日に基づいてシフトの表示を絞り込みます。
- オンコールシフトをフィルタリングするには、[オンコールシフト] タブでフィルターアイコン () をクリックし、表示するシフトの適切な状況を選択します。

4. [プラス (+)] アイコンをクリックします。
5. シフトを作成します。

宛先	操作
作業シフトの作成	a. 作業シフトを作成します。 i. [作業シフト] をクリックします。 ii. [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。 iii. シフトのタイムウィンドウを選択します。 1. [タイムゾーン] フィールドで、シフトに割り当てるユーザーのタイムゾーンを選択します。 注: ローカルタイムゾーンで働いているエージェントのシフトを追加するには、[エージェントのタイムゾーンを使用 **(Use agent time zone)**] オプションを選択します。システムは、エージェントのユーザーレコードに指定されたタイムゾーンを使用します。 2. [開始時間] フィールドに、シフトを開始する時刻を入力します。 3. [終了時間] フィールドに、シフトを終了する時刻を入力します。 iv. このシフトに追加する曜日を選択します。 v. [保存] をクリックします。 b. シフトに休憩のスケジュールを追加します。 i. 作成したシフトを選択します。 ii. [ブレークを追加] をクリックします。 iii. [名前] フィールドに、休憩の名前を入力します。 iv. 休憩の長さを設定します。 1. [期間] フィールドに、休憩の長さを入力します。 2. [最も早い開始時間] フィールドに、休憩を開始する最も早い時間を入力します。 3. [最も遅い終了時間] フィールドに、休憩を終了する最も遅い時間を入力します。 たとえば、最も早い開始時間を 11:00、最も遅い終了時間を 15:00、休憩の長さを 1 時間として設定できます。この作業シフトに 4 人のエージェントを追加すると、Scheduling アプリケーションは各エージェントの休憩

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
	時間を自動的に調整します。4 人のエージェントがシフトスパン全体をカバーできるように、休憩をずらします。 **4.** [保存] をクリックします。 シフトスパンウィンドウで、1 時間または 1 日のエージェント数を表示できます。
オンコールシフトの作成	**a.** オンコールシフトを作成します。 **i.** [オンコールシフト] をクリックします。 **ii.** [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。 **iii.** [グループ] フィールドから、シフトに割り当てるグループを選択します。 **iv.** シフトのタイムウィンドウを選択します。 **1.** [開始時間] フィールドに、シフトを開始する時刻を入力します。 **2.** [終了時間] フィールドに、シフトを終了する時刻を入力します。 **3.** [タイムゾーン] メニューから、シフトに割り当てるユーザーのタイムゾーンを選択します。 **v.** シフトを適用する曜日を選択します。 **vi.** [ローテーション開始日] フィールドで、カレンダーアイコン () をクリックし、シフトのオンコールローテーション開始日を選択して、**[OK]** をクリックします。 **vii.** [保存] をクリックします。 **b.** オンコールローテーションを作成します。 **i.** 作成したシフトを選択します。 **ii.** [ローテーションを作成] をクリックします。 **iii.** [エージェント] フィールドから、シフトの対象とするエージェントの名前を選択します。フィールドをクリックすると、オンコールシフトを作成中のグループに属するすべてのエージェントの名前が表示されます。 **iv.** [ローテーション間隔] フィールドで、ローテーションを日次にするか週次にするかを選択します。 **v.** [保存] をクリックします。 **注:** ローテーションに対して複数のシフト表が作成されている場合、[エスカレーションタイプ] フィールドには [シフト表でローテーション] フィールド値が自動的に入力されます。そうでない場合は、[メンバーでローテーション] フィールド値が入力されます。 **c.** [公開] をクリックしてシフトをアクティブにし、スケジュールに従って公開します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
	注: ◦ アクティブなオンコールシフトを選択して [公開を中止] をクリックすると、シフトが非アクティブになり、スケジュールから削除されます。 ◦ スケジュールに従って公開されたすべてのオンコールシフトをエージェントとチームのカレンダーで表示できます。オンコールローテーションに新しいエージェントを追加すると、チームカレンダーのデータ更新に多少時間がかかる場合があります。 ◦ チームカレンダーのオンコールシフトをクリックすると、詳細が表示されます。 シフトカレンダーでは、各オンコールシフトのプライマリエージェントの名前を表示できます。

関連情報

オンコールスケジューリング

スケジュール計画を作成する。

時間範囲をカバーし、チームの作業シフトを含むスケジュール計画を作成することで、チームのスケジュールを管理します。スキルと可用性に基づいて、エージェントをシフトにアサインすることもできます。このようにして、組織にとって可能な限り最善の方法でリソースを使用できます。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

sn_shift_planning.number_of_days_to_cache システムのプロパティを使用して、エージェントスケジュールをキャッシュする日数を設定できます。

次のいずれかを行う場合：

- テーブルインポートを使用してエージェントスケジュールをインポートする
- ビジネスルールを無効にし、スクリプトを使用してデータをロードする

Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache ジョブのスケジュールを手動で実行して、キャッシュをクリアする必要があります。

注: アドミニストレーターは、スケジュール計画を表示するページネーションサイズのユーザー設定を設定できます。詳細については、「ITSM ワークフォース最適化でのスケジューリング」を参照してください。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュール計画を作成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。

      注: 1 日または 1 週間のスタッフ配置を分析できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. コンテキストサイドパネルで、スケジュールを表示アイコン をクリックして、スケジュールを表示します。

c. [スケジュール] パネルで、[+] アイコンをクリックします。

ヒント:

- スケジュールを検索： [スケジュールを検索] フィールドにキーワードを入力すると、関連するスケジュール計画に簡単にアクセスできます。
- スケジュールをフィルター：フィルターアイコン ( ) を選択し、 [スケジュール計画ステータス **(Schedule plan state)]** フィルターを使用して目的のスケジュール状況を選択し、 [スケジュール計画日付 **(Schedule plan dates)]** フィルターを使用して目的の開始日と終了日を選択し、チームカレンダー内のスケジュールの表示を絞り込みます。

既存のスケジュールを複製して別のスケジュールを作成できます。開始日は「現在の日付の翌日」、終了日は「現在の日付から 30 日後」に変更されます。

d. [名前] フィールドに、スケジュール計画の名前を入力します。

e. [開始日] フィールドから、スケジュール計画を開始する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。

f. [終了日] フィールドから、スケジュール計画を終了する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。

g. [アサイン先グループ] セクションで、グループにスケジュール計画をアサインします。

- 管理しているすべてのグループにアサインするには、[自分が管理するグループグループ] を選択します。
- 特定のグループにアサインするには、[特定のグループ] を選択します。

直接管理または追加管理するアサイン先グループ内の、すべてのエージェントのスケジュールを表示できます。

h. [スケジュールを保存] をクリックします。

.

4. 作業シフトをスケジュール計画に追加します。

注: 既存のスケジュール計画にさらにシフトを追加するには、スケジュール計画を選択してから作業シフトを追加します。

a. [シフトを追加] をクリックします。

b. [シフト] フィールドで、スケジュール計画に追加する作業シフトを選択します。

c. [イベントタイプ] フィールドで、作業シフトを分類する作業イベントを選択します。

5. エージェントを作業シフトに追加します。

a. [エージェントをアサイン] フィールドで、エージェントを検索し、1 つ以上のエージェントを追加してシフトに追加します。

b. スケジュール計画を公開するには、[公開] を選択します。

画面の更新に数分かかる場合があります。スケジュール計画の公開の詳細については、「チームのカバレッジを可視化するためのスケジュール計画を公開する」を参照してください。

チームが作業シフトにサインアップできるようにする

チームが可用性と設定に基づいて作業シフトにサインアップできるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
スケジュール計画がサインアップに対して有効になると、通知を受信できます。サインアップ用にオープンされているスケジュール計画の期限が現在日付であるか、期限が近い場合に、通知を受信することもできます。

重要: アドミニストレーターは *glide.ui_notification.max_recipients* プロパティの値を、通知を送信するエージェントの最大数に設定する必要があります。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. スケジュールアイコン ( ) を選択します。
3. スケジュール計画を追加します。

   a. [チームカレンダー] タブを選択します。

   b. コンテキストサイドパネルで、[スケジュールを表示] アイコン をクリックして、スケジュールを表示します。

      ヒント: フィルターアイコン ( ) を選択し、目的のサインアップ状況とサインアップ日付を選択して、サインアップが有効になっているスケジュール計画を絞り込みます。

[フィルター] に次のフィルターを追加する場合	操作
サインアップ状況	i. [利用可能] 列の 1 つ以上のサインアップ状況をダブルクリックして、[適用済み] 列に移動します。 ii. [適用] を選択します。
サインアップ日付	i. [過去 **7** 日間] などの事前定義されたオプションを選択するか、サインアップを有効にするスケジュール計画の開始日と終了日を選択します。 ii. [適用] を選択します。

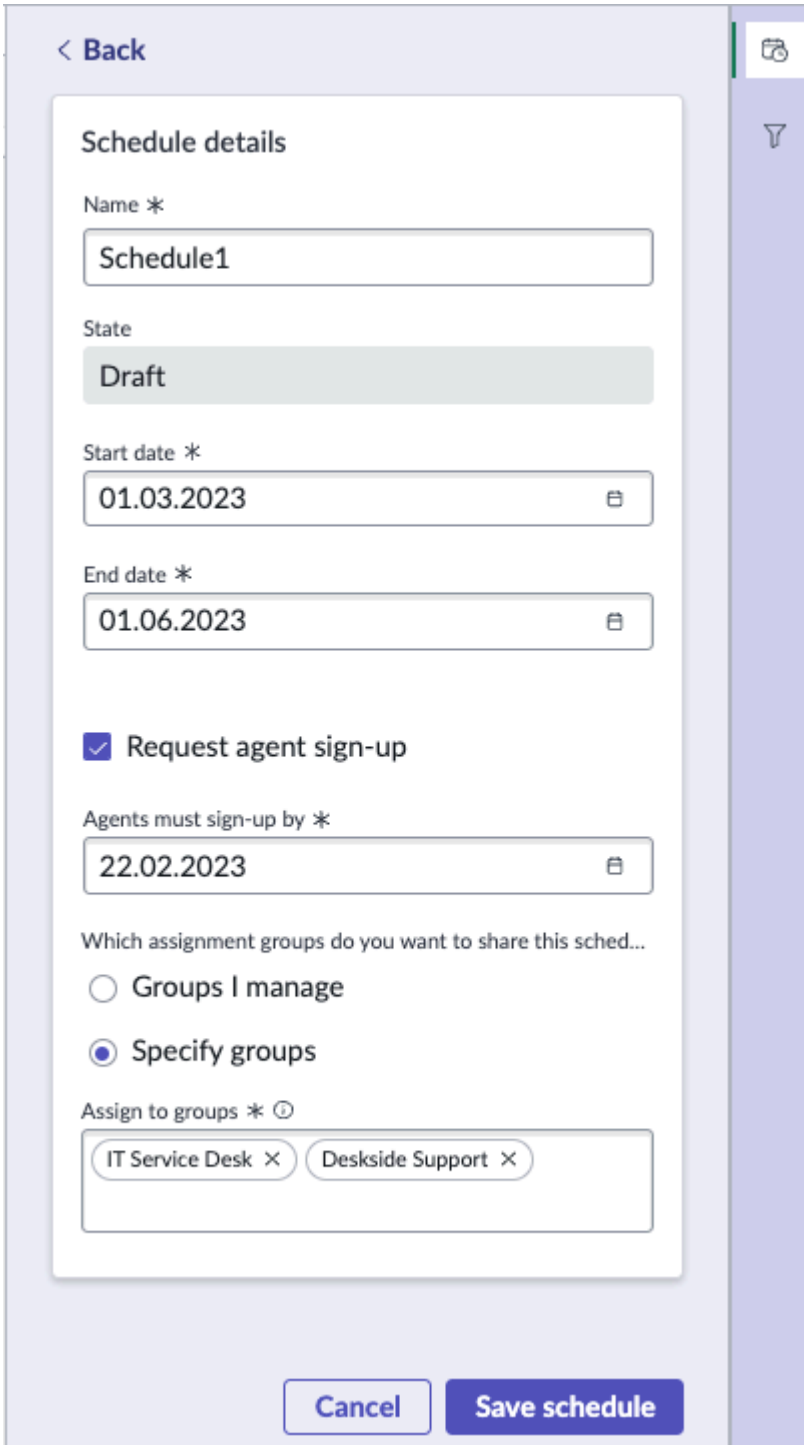
   c. [スケジュール] パネルで、[+] アイコンを選択します。

      既存のスケジュールを複製して別のスケジュールを作成できます。シフトのサインアップが有効になっているスケジュールを複製した後、開始日、終了日、およびエージェントがスケジュールにサインアップする必要がある日付を更新できます。

      注: スケジュールに関連付けられたエージェントが存在しない場合、スケジュールに関連付けられたシフトは複製されません。

   d. フォームの必須フィールドに入力します。
      以下の画像は、入力された [スケジュール] フォームの例を示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



e. エージェントが作業シフトにサインアップできるようにするには、次の手順を実行します。

   i. [エージェントサインアップを要求] チェックボックスを有効にします。

   ii. [エージェントに次の手段によるサインアップを要求] フィールドに、そのスケジュール内にシフトにサインアップする必要がある日付を入力します。

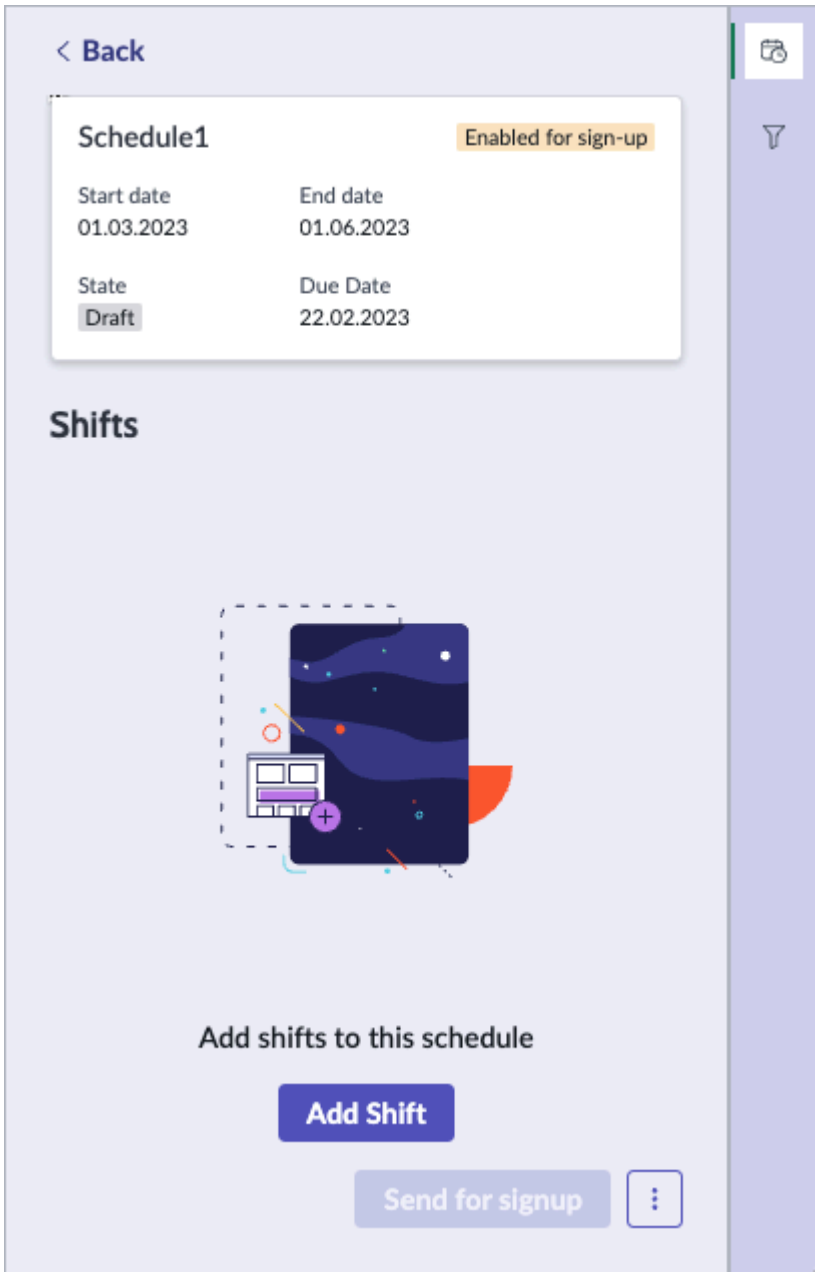
   ヒント: エージェントが希望するシフトにサインアップしている場合、[アサイン先] フィールドにそのエージェントが自動的に入力されます。

f. [スケジュールを保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

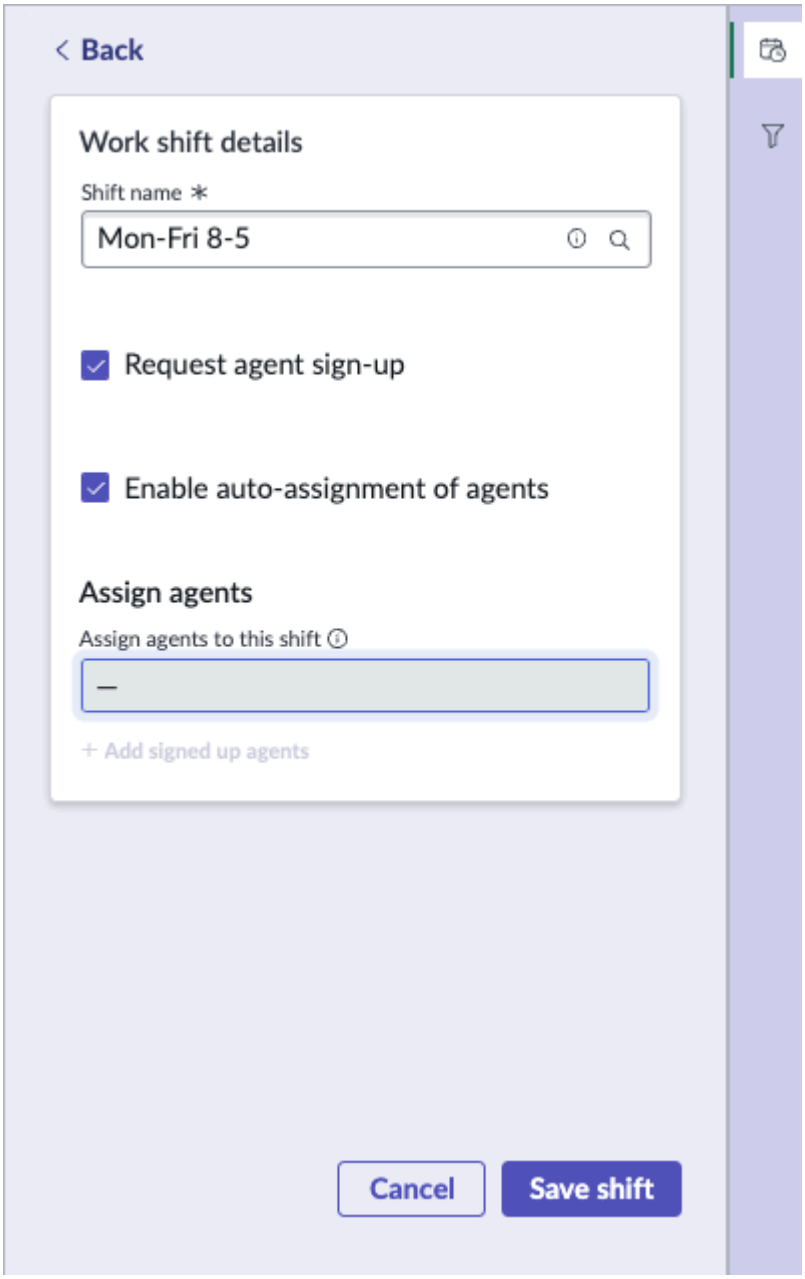
4. 作業シフトをスケジュール計画に追加します。

a. 作成したスケジュール計画を選択します。
以下の画像は、作成されたスケジュール計画を示しています。



b. [シフトを追加] を選択します。
以下の画像は、シフトの詳細を入力するフォームの例です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. [シフト] フィールドで、スケジュール計画に追加する作業シフトを選択します。

> **注:** エージェントがシフトにサインアップできるようにスケジュール計画が有効になっている場合は、次のフィールドが自動的に有効になります。
>
> - エージェントサインアップを要求
> - エージェントの自動アサインを有効にする
>
> エージェントを手動でアサインする場合は、いつでもこれらのチェックボックスを無効にできます。

d. シフトのサインアップが有効になっている場合は、[サインアップのために送信] を選択できます。
サインアップが有効になっているすべてのシフトは、シフトにサインアップするようにエージェントに送信されます。[サインアップをクローズ] を選択して、サインアップ期日の前にシフトに対するエージェントのサインアップをクローズし、エージェントを手動でアサインすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ハイライト表示された [サインアップに対して有効] ラベルが [サインアップ不可] に変わります。
- サインアップの期日が過ぎると、サインアップは自動的にクローズされます。

5. エージェントを作業シフトに追加します。

終了	操作
エージェントの自動アサイン	[エージェントの自動アサインを有効にする **(Enabled for auto-assignment for agents)**] チェックボックスを有効にします。シフトを最優先に設定したエージェントが自動的にアサインされます。自動アサインされるシフトの数は、*sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign* システムプロパティに設定された値に基づいています。
手動でのエージェントのアサイン	**a.** [エージェントをアサイン] フィールドで、エージェントを検索し、1 つ以上のエージェントを追加してシフトに追加します。 **b.** シフトにサインアップしたエージェントを追加するには、**[+** サインアップしたエージェントを追加] を選択します。 サインアップしたエージェントとそのシフトの優先順位を表示できます。そのスケジュール計画のシフトに既にアサインされているエージェントを表示しない場合は、[既に他のシフトにアサインされているエージェントを非表示] トグルボタンを有効にします。 **注:** このオプションは、シフトのエージェントサインアップをクローズした後にのみ使用できます。 **c.** [選択を保存] を選択します。

6. [シフトを保存] を選択します。
スケジュール計画の状況が [プレビューを生成中]に変更されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. スケジュール計画を公開するには、[公開] を選択します。

注: 画面の更新に数分かかる場合があります。

このテーブルでは、スケジュール計画のさまざまなシフトサインアップ状況について説明します。

スケジュール計画のサインアップ状況	説明
サインアップが有効になっていません	スケジュール計画がサインアップに対して有効になっていません
サインアップに対して有効	◦ スケジュール計画はサインアップに対して有効ですが、エージェントがシフトにサインアップする準備がまだできていません。 ◦ サインアップが有効になっている場合は、スケジュール計画を公開できません。
サインアップ可能	◦ スケジュール計画はサインアップに対して有効であり、エージェントがサインアップする準備ができています。 ◦ サインアップ用にオープンされている場合は、スケジュール計画を公開または削除できません。 ◦ サインアップ用にオープンされている場合： ▪ サインアップの期日は変更できません。 ▪ 作業シフトの詳細は変更できません。 ▪ 新しいシフトを追加することはできません。 ▪ 自動アサインが有効になっている場合、シフトのエージェントアサインは変更できません。
サインアップ不可	スケジュール計画は、エージェントのサインアップに対してクローズされています。

チームのカバレッジを可視化するためのスケジュール計画を公開する

スケジュール計画のプレビューを生成して公開して、エージェントが自分のシフトとスケジュールがどの程度進んでいるかを確認できるようにします。スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することができます。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

スケジュールのコピーを作成して更新し、新しいスケジュールを作成することができます。更新には、スケジュールの開始日と終了日の変更、シフトまたはエージェントの追加または削除が含まれる場合があります。

スケジュールのコピーを作成すると、次の更新がスケジュールのコピーに自動的に作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 開始日は現在の日付、終了日は現在の日付から 30 日間に設定されます。
- スケジュールステータスが [ドラフト] に変更されました。シフトに必要な変更を行うことができます。その後、[保存] をクリックします。
- スケジュールには、現在ログインしているユーザーのアサイン先グループ内のエージェントのみが表示されます。

スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することもできます。

スケジュールを非公開にする場合：

- 開始日が現在の日付であるか、過去に発生した場合、スケジュールステータスは [公開済み] として残り、終了日が明日に変更されます。
- 開始日が未来の場合、アプリケーションはスケジュールステータスを [ドラフト] に変更します。
- スケジュール計画で 1 つ以上のグループを削除すると、削除されたグループに含まれるすべてのエージェントがスケジュールのシフトから削除されます。グループを削除すると、スケジュールがドラフト状況に変更され、チームカレンダーが更新されたデータで更新されます。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュールのプレビューを生成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。
   b. [スケジュールを表示] アイコン ( ) をクリックして、コンテキストサイドパネルに表示します。
   作業シフトを保存すると、チームカレンダーが更新され、プレビューが生成されます。
4. スケジュールを公開します。
   a. スケジュールを選択し、必要に応じてスケジュールを編集します。
   b. 必要に応じてスケジュールを編集し、[保存] をクリックします。
   c. [公開] をクリックします。

   注: [ドラフト] ステータスで [削除] をクリックすると、不要になったスケジュールを削除できます。

   [ドラフト] ステータスのすべてのスケジュールが [公開済み] ステータスに移行します。公開済みのスケジュールは、チームカレンダーで確認できます。

   注: ページネーションを使用すると、エージェントのスケジュールをスクロールすることができます。

チームのスケジュールの追跡と管理

1 つの場所からチームのスケジュールを作成、更新、または監視します。アサイン先グループ内のエージェントについて、シフトスワップや休暇の要求を承認または却下することができます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
チームカレンダーを使用して、アサイン先グループ別のすべてのエージェントのリストにアクセスできます。エージェントのシフトを選択すると、そのエージェントの作業スケジュール (休憩時間を含

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

む) が表示されます。各グループの時間間隔ごとにスケジュール設定されているエージェントの人数を表示することもできます。

手順

1. エージェントのシフトを変更します。
   このシフトを含むスケジュールは、[プレビュー] または [公開済み] ステータスである必要があります。
   a. **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
   b. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
   c. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを変更するエージェントのシフトを探してポイントします。
   d. シフトポップアップウィンドウで、[編集] アイコン ( ) をクリックします。
   e. 必要に応じて、エージェントのシフトを変更します。

      注: 既存のシフトに休憩がある場合は、シフトに休憩をさらに追加できます。

   f. [保存] をクリックします。
2. エージェントの休暇要求または別のエージェントとのシフトスワップ要求を承認または却下します。

   注: 休暇またはシフトスワップ開始日の 2 日前に要求を承認する必要があります。そうでない場合、承認は自動的に却下されます。アドミニストレーターはこのデフォルト設定を変更できます。詳細については、「構成可能なワークスペースでの ITSM のワークフォース最適化のスケジューリング」の「休暇要求とシフトスワップ要求の承認の期日を設定する」を参照してください。

   a. [承認] をクリックします。キュー内のすべてのエージェント要求と、各要求の詳細を表示できます。[作成] フィールドを使用すると、エージェントと通信できます。
   b. 承認または却下する要求を選択し、次のいずれかを実行します。
      - 要求を承認するには、[承認] をクリックします。
      - 要求を却下するには、[却下] をクリックします。

   要求を承認すると、承認に基づいてチームカレンダー内でスケジュールが更新されます。

関連情報

サービスオペレーションワークスペースを使用したスケジュールの管理

Demand Forecast を使用したスタッフ配置の分析

Demand Forecast を使用して、ジョブを実行するのに十分なエージェントを確保できるように、必要なスタッフメンバーの数を計画します。

始める前に

必要なロール: sn_agent_forecast.user

このタスクについて

Demand Forecast を使用すると、次のことができます。

- 任意の日または週のエージェントまたはチームのカバレッジを監視する。
- 過剰な人員配置、不十分な人員配置、適切な人員配置、またはニーズに沿わない人員配置かどうかを分析する。
- 必要なカバレッジとチームのスケジュールに応じて、人員配置を調整する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スケジュールを作成しながら、人員配置を分析する。
- 1 日のアサイン先グループと作業シフトに基づいて、エージェントのカバレッジとエージェント数の実際のデマンドを分析できます。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. [スケジュール] アイコン () をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. 各シフトの人員配置を分析します。
フィルターアイコンをクリックすると、スタッフの配置を表示するアサイン先グループとシフト計画を選択できます。

人員配置を分析する	必要な操作
日ごと	リストから [日] を選択します。 [合計カバレッジ/デマンド] 行には、1 日の各シフトをカバーするエージェントの数が表示されます。また、その日に作業する予定エージェント数に対するデマンドも表示されます。 たとえば、24/20 は次のことを示しています。 ◦その日のすべてのシフトに 24 名のエージェントがスケジュールされている。 ◦その日のエージェントデマンド予測は 20 である。 また、保持しているエージェントの数と各グループの 1 時間ごとのデマンドを表示することもできます。現在のエージェントのカバレッジとデマンドは、次のようにハイライト表示されます。 グループの各日をハイライト表示 / 説明 緑 / その時間にスケジュール設定したエージェントの数とその時間のデマンドは、完全に一致しています。スタッフのニーズは完全に一致しています。 黄 / スケジュールしたエージェントの数が、その時間のデマンドを上回っています。 赤 / スケジュールしたエージェントの数が、その時間のデマンドを下回っています。
特定の週の場合	**a.** リストから [週] を選択します。 合計カバレッジ/デマンド行には、人員配置のインジケーターがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

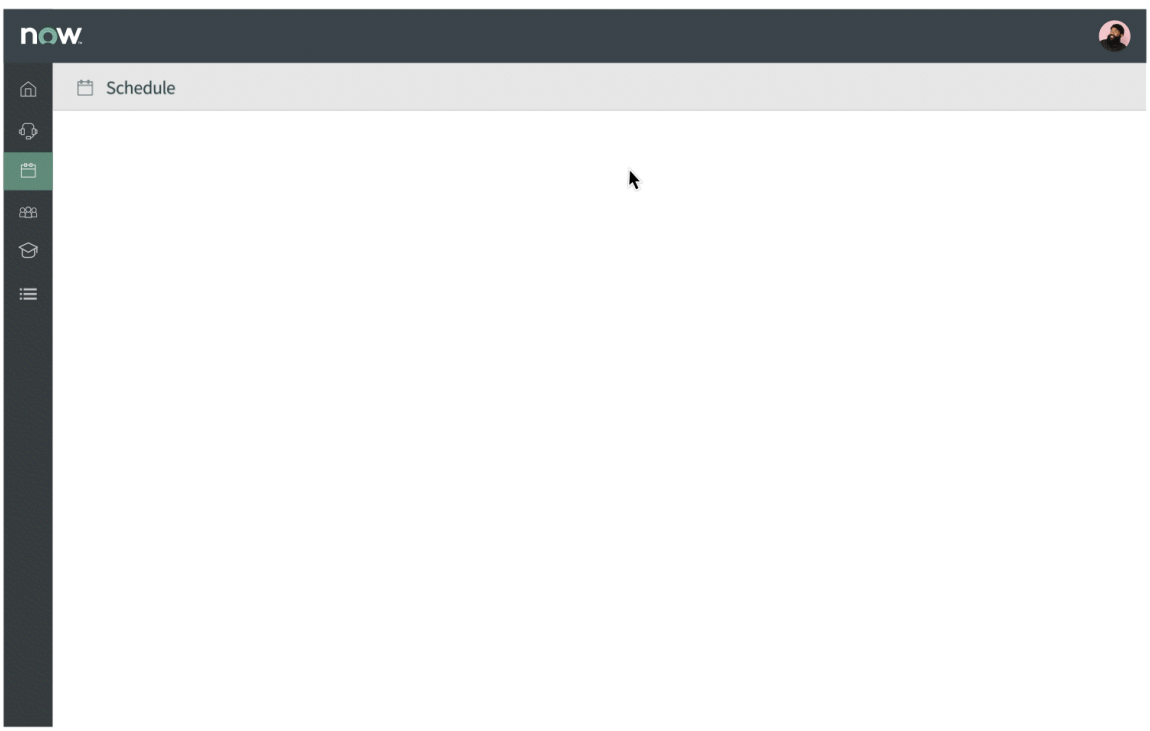
人員配置を分析する	必要な操作

行の表示が	の場合
下向き矢印	予測されるエージェント数が、その日に必要なエージェント数を下回っています。
上向き矢印	予測されるエージェント数が、その日に必要なエージェント数を上回っています。
チェックマーク	予測されるエージェント数と必要なエージェント数が完全に一致しています。

b. [合計カバレッジ/デマンド] 行に表示されているいずれかのインジケーターをクリックして、予測の詳細を分析します。

また、各グループの 1 時間ごとのカバレッジとデマンドを表示することもできます。

次の画像に、週ビューの人員配置の例を示します。ポップアップウィンドウの不適切な人員配置インジケーターは、予測マネージャーがシフトごとに 4 人のエージェントをスケジュールしたものの、シフトをカバーするにはより多くのエージェントが必要なことを示しています。



ITSM のワークフォース最適化のイベントタイプのユーザー基準について

チームカレンダーで会議、トレーニング、休暇申請などのイベントタイプのユーザーアクセスを管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

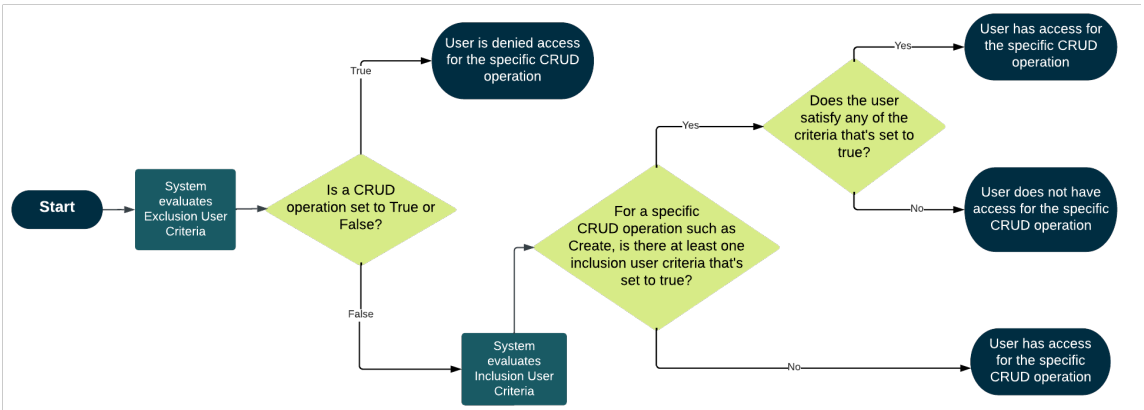
包含/除外ユーザー基準アクセス権を使用して、イベントタイプに対する作成、読み取り、書き込みまたは更新、および削除 (CRUD) の権限を含めるかまたは除外することができます。ユーザー、グループ、またはロールに対して CRUD 操作を実行できます。

注: デフォルトでは、アクセス権限は以下のように設定されます。

- ユーザーには、イベントタイプを管理するためのロールベースのアクセス権 があります。
- チームメンバーには [実際の作業] タイプのイベントへの読み取りアクセス権がありません。

CRUD アクセス権をより柔軟に管理できるようにするため、イベントタイプごとにユーザー基準を設定できます。たとえば、各自のロールベースのアクセス権を使用して作業シフトを編集するためのアクセス権がチームメンバーにない場合は、ユーザー基準を使用してそのアクセス権を設定できます。このアクセス権は、特定のチームメンバーまたはグループ全体に設定できます。

このフロー図は、イベントタイプの包含/除外ユーザー基準アクセス権の仕組みのロジックを示します。



包含/除外ユーザー基準アクセス権の仕組み

ユーザー基準ルールは次の順序で評価されます。

1. システムは最初に各基準の除外アクセス権を評価します。
   - CRUD 操作に対する除外アクセス権が **true** に設定されている場合、システムはユーザー基準を評価します。
     a. ユーザーがロールに基づくアクセス権を持っていない場合、ユーザーは特定の CRUD 操作に対するアクセス権を拒否されます。
     b. ユーザーに対しアクセス権が拒否されない場合、システムは包含基準を評価します。
   - CRUD 操作に対する除外アクセス権が **false** に設定されている場合、システムは包含基準を評価します。
2. 「作成」などの特定の CRUD 操作に対する包含アクセス権の場合、システムは少なくとも 1 つの包含ユーザー基準が **true** に設定されているかどうかを確認します。設定されている場合、システムはユーザーのロールアクセス権に基づいてユーザー基準を評価します。
   - ユーザーは次のように評価されます。
     - ユーザーロールに基づいて CRUD 操作へのアクセス権がある場合、ユーザーはそのアクションを実行できます。たとえば、イベントタイプがトレーニングで、CRUD 操作が作成の場合、ユーザーはトレーニングイベントタイプを作成できます。
     - ユーザーロールに基づいて CRUD 操作に対するアクセス権がない場合、ユーザーはそのアクションを実行できません。
   - どの包含基準も **true** に設定されていない場合、ユーザーには特定の CRUD 操作へのアクセス権がありません。この例では、ユーザーはトレーニングイベントタイプを作成できません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 除外アクセス権は常に包含アクセス権よりも優先されます。包含アクセス権も除外アクセス権も設定されていない場合、イベントタイプの管理にはロールベースのアクセス権が使用されます。

ITSM のワークフォース最適化 でイベントタイプのユーザー基準を作成する

ユーザー基準レコードを追加して、ITSM のワークフォース最適化 でイベントタイプにアクセスできるユーザー、ロール、およびグループを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスカタログ] > [カタログ定義] > [ユーザー基準] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ユーザー基準の一意の名前
ユーザー	イベントタイプにアクセスできるユーザー
グループ	イベントタイプにアクセスできるグループ
ロール	ユーザー基準を適用する場合にイベントタイプにアクセスできるロール
詳細	ユーザー基準のスクリプトを作成するオプション。
アクティブ	このチェックボックスをオンにすると、ユーザー基準が使用可能になります。
会社	イベントタイプにアクセスできる会社
ロケーション	イベントタイプにアクセスできる場所
部門	イベントタイプにアクセスできる部門
すべて一致	ユーザー基準が適用される場合にすべての条件を必須にするオプション

4. [送信] を選択します。

関連情報

のユーザー基準レコードを作成する サービスポータル

イベントタイプの包含または除外ユーザーアクセス権

ユーザーに対し任意のイベントタイプのアクセス権を追加または削除して、そのユーザーに関連するイベントタイプのみを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [スケジューリング] > [イベントタイプ] に移動します。
2. イベントを選択します。
3. イベントに対するユーザーの特定の CRUD アクセス権を除外または包含します。

目的	手順
イベントタイプへの特定のアクセス権を有効にしないユーザーを除外します。 **重要:** 作成アクセス権の場合、除外するとユーザーの作成アクセス権が除外されるため、ユーザーはイベントを作成できなくなります。すべての CRUD 操作に同じ原則が適用されます。	**a.** [除外のアクセスを評価 **(Evaluate access for exclusion)]** タブを選択します。 **注:** 特定の CRUD 操作からユーザーを除外するユーザー基準ごとに、CRUD アクセス権を設定できます。 **b.** 新しいイベント除外ユーザー基準を作成するには、[新規] を選択します。 **c.** [名前] フィールドに名前を入力します。名前は、選択したイベントタイプの除外ユーザー基準に照らして評価されるユーザーのエンティティです。このエンティティは、ユーザー基準を識別してイベントタイプに関連付けます。。 **d.** [ユーザー基準] フィールドで、除外 CRUD 操作を設定するユーザー基準レコードを選択します。 **e.** アクセス権を付与しない CRUD 操作を選択します。 **f.** [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

目的	手順
イベントタイプへの特定のアクセス権を有効にするユーザーを包含します。 **重要:** 「作成」などの特定の CRUD 操作に対する包含の場合、システムは少なくとも 1 つの包含ユーザー基準が **true** に設定されているかどうかを確認します。 ◦ いずれかの基準が true に設定されている場合、ユーザーがその基準を満たしているかどうかがチェックされます。 ▪ 基準を満たしているユーザーは、特定の CRUD 操作にアクセスできます。 ▪ 基準を満たしていないユーザーは、特定の CRUD 操作にアクセスできません。 ◦ どの基準も true に設定されていない場合、ユーザーは特定の CRUD 操作にアクセスできます。これは、すべてのユーザーは、ユーザー基準に追加される前に、各自のロールに応じたアクセス権を持っているというデフォルトの動作に基づいています。	**a.** [包含のアクセスを評価 **(Evaluate access for inclusion)]** タブを選択します。 **b.** 新しいイベント包含ユーザー基準を作成するには、[新規] を選択します。 **c.** [名前] フィールドで、イベント包含ユーザー基準の名前を入力します。 **d.** [ユーザー基準] フィールドで、包含ユーザー基準アクセス権を設定するユーザー基準レコードを選択します。 **e.** アクセス権を付与する CRUD 操作を選択します。 **f.** [送信] を選択します。

4. [更新] をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化 でのグループまたはチームメンバーのアクセス基準の確認

グループまたはチームメンバーに必要な正しい権限が付与されるようにするため、グループまたはチームメンバーがイベントに対して持っている権限 (作成、読み取り、更新、削除) を確認します。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。

2. リストモジュールで、[スケジュール] > **[** イベントタイプ **]**に移動します。

3. ユーザーアクセスを確認するイベントを選択します。

4. [ユーザーアクセス] タブを選択します。

5. 次のいずれかを実行します。

宛先	手順
すべてのグループのユーザーアクセスを確認する	[すべての自分のグループ] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	手順
特定のグループまたはチームメンバー	**a.** [特定のグループまたはチームメンバー] を選択します。 **b.** [特定のグループ] フィールドに、ユーザーアクセスを確認するグループを入力します。 **c.** [チームメンバー] フィールドで、アクセス権を確認するチームのメンバーを選択します。 **d.** [ユーザーアクセスを確認] を選択します。

[作成]、[読み取り]、[書き込み]、および [削除] 列で、選択したイベントへの特定タイプのアクセス権を持つ各チームメンバーに対し **[true]** が表示されます。

チームカレンダーにイベントを追加する

チームカレンダーから会議、トレーニング、休暇要求、カスタムイベント、またはアドホック作業シフトを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
カスタムイベントタイプを作成して、必要なフィールドを追加または削除できます。詳細については、「ITSM Manager Workspace のイベントタイプの構成」を参照してください。

> **注:** チームカレンダーでチームメンバーのイベントを選択して削除すると、そのイベントの他の参加者のイベントも削除されます。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. スケジュールアイコン () を選択します。
3. [チームカレンダー] タブを選択します。
4. **[+** 新規] を選択します。
5. イベントを作成します。

ターゲット	実行するタスク
会議、トレーニング、または休暇申請を作成します。	**a.** 次のいずれかの操作を行います。 ▪ 会議をスケジュールするには、[会議] を選択します。 ▪ トレーニングイベントを作成するには、[トレーニング] を選択します。 ▪ 休暇申請を作成するには、[休暇] を選択します。 **b.** イベントフォームに入力します。 **i.** [タイトル] フィールドに、会議の名前を入力します。 **ii.** イベントに必要な名前を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ターゲット	実行するタスク
	▪ 会議の場合は、[出席者] フィールドに会議の出席者の名前を入力します。 ▪ トレーニングの場合は、[トレーニング対象者] フィールドにトレーニングするエージェントの名前を入力します。 ▪ 休暇要求の場合は、[エージェント] フィールドにエージェントの名前を入力します。 [出席者] フィールドで、会議の各出席者の名前の入力を開始して、名前を選択します。 **iii.** [開始日] フィールドで、カレンダーアイコンを選択し、会議を開始する日付を選択し、**[OK]** を選択します。 **iv.** [終了日] フィールドで、カレンダーアイコンを選択し、会議を終了する日付を選択し、**[OK]** をクリックします。 **v.** 会議が 1 日全体にまたがる場合は、[終日] スライダーを選択します。 **vi.** このイベントを繰り返し発生するイベントにします。 **vii.** [説明] フィールドに、会議の説明を入力します。
カスタムイベントの作成	**a.** [カスタムイベント] を選択します。 **b.** [エージェント] フィールドで、会議の各出席者の名前を入力して、名前を選択します。 **c.** [開始日] フィールドで、カレンダーアイコンを選択し、会議を開始する日付を選択し、**[OK]** を選択します。 **d.** [開始時間] フィールドに、このイベントの開始時間を入力します。 **e.** [終了日] フィールドで、カレンダーアイコンを選択し、会議を終了する日付を選択し、**[OK]** を選択します。 **f.** [終了時間] フィールドで、このイベントの終了時間を入力します。 **g.** [メモ] フィールドに、イベントについてキャプチャする情報を入力します。 **注:** このフィールドのラベルは、アドミンがカスタマイズできます。 **h.** [シフトを選択] フィールドで、このイベントに関連付けるシフトを選択します。 **i.** [インシデントを選択] フィールドで、このイベントに関連付けるインシデントを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ターゲット	実行するタスク
作業シフトの作成	**a.** [作業] を選択します。 **b.** [エージェント] フィールドで、会議の各出席者の名前を入力して、名前を選択します。 **c.** [開始日] フィールドで、カレンダーアイコンを選択し、会議を開始する日付を選択し、**[OK]** を選択します。 **d.** [終了日] フィールドで、カレンダーアイコンを選択し、会議を終了する日付を選択し、**[OK]** を選択します。 **e.** [シフトを選択] フィールドを選択し、シフトを選択します。

6. [保存] を選択します。

ITSM のワークフォース最適化 でのエージェントのシフトスワップ

アサイン先グループのエージェントのシフトを、そのシフトで作業できる別のエージェントと入れ替えて、承認プロセスをスキップします。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

手順

1. [すべて] > **[ITSM** ワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。

2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。

3. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを別のエージェントと交換させたいエージェントのシフトを探してポイントします。

4. シフトポップアップウィンドウで、[シフトスワップ] アイコン ( ) をクリックします。

5. [要求されたシフト] セクションで [エージェント] フィールドをクリックし、そのシフトで作業できるエージェントを選択します。

6. [送信] をクリックします。
更新されたスケジュールがチームカレンダーに表示されます。

ITSM のワークフォース最適化 のスケジューリングコンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 には、エージェントシフト、スケジュール、およびデフォルトの動作を設定するためのプロパティを管理するロールがあります。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Shift Planning ユーザー [sn_shift_planning.user]	スケジュールとシフトを表示する機能を含む、Scheduling の読み取りアクセスを付与します。	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Shift Planning エージェント [sn_shift_planning.agent]	エージェントに自分のカレンダーへのアクセスを付与します。エージェントはシフトスワップまたは休暇を要求できます。	sn_shift_planning.user
Shift Planning アドミン [sn_shift_planning.admin]	スケジュールと作業シフトの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) のための管理アクセスを付与します。	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

プロパティ

プロパティ	説明
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_past	モバイルアプリケーションに表示できる、シフトの過去イベントの最大日数。-1 ～ -31 の範囲の値を入力できます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：-31
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_future	モバイルアプリケーションに表示できる、シフトの未来イベントの最大日数。1 ～ 90 の範囲の値を入力できます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：90
sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break	エージェントがシフトスパンの休憩時間の開始時間と終了時間を編集できるようにします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break	エージェントがシフトスパンの休憩時間を追加または削除できるようにします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	エージェントスケジュールをキャッシュする日数。 • タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign	自動アサインされるスケジュール計画の希望するシフトの数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ:整数 • デフォルト値：1
sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup	エージェントがスケジュール計画内でサインアップできるシフトの最大数。 • タイプ:整数 • デフォルト値：1
sn_shift_planning.enable_agent_signup	エージェントが自分のシフトにサインアップすることができます。 • タイプ：true | false • デフォルト値:True
sn_shift_planning.enable_schedule_signup_link	サービスオペレーションワークスペース ランディングページの [予定] セクションのリンクを有効または無効にします。エージェントは、当日および翌日が期限となっているサインアップしたシフトを表示できます。 • タイプ：true | false • デフォルト値： true
sn_shift_planning.days_to_signup_due_date	エージェントとマネージャーに通知される、シフトサインアップ期日までの日数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2
sn_shift_planning.display_shift_name	シフト名を表示するには、このプロパティを true に設定します。値が false に設定されている場合は、イベントタイプが表示されます。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：True **注:** プロパティ値に加えた変更が有効になるまでに 24 時間かかります。変更をすぐに表示するには、*Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache* スケジュール設定済みジョブを実行します。
assignShiftAgentsTypeaheadDisableAutoClose	エージェントが選択されるたびに、[このシフトにエージェントをアサイン] 先行入力リストのクローズをオフにします。 アプリケーションナビゲーターで、`sys_ux_page_property.LIST` と入力して **Enter** を押します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：false
sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync	エージェントのカレンダーと Microsoft Outlook カレンダーの間の同期をオンにするには、このプロパティを **true** に設定します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値： false

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ

名前	説明
シフト計画 - すべてのエージェントスケジュールのキャッシュを削除 (Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache)	sn_shift_planning_agent_availability テーブルからキャッシュを削除します。 • 毎日午前 2 時 30 分に自動的に実行されます。 • データをインポートする際に、このジョブをオンデマンドで実行します。

ユーザー設定

[すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー設定] に移動し、以下のテーブルにリストされている設定を追加します。

注: システム全体のユーザー設定を設定するには、[システム] チェックボックスをオンにします。

ユーザー設定の詳細については、「ユーザー設定」を参照してください。

ユーザー設定	説明
workspace.onCallShiftsPageSize	[シフト] サイドパネルの [オンコールシフト] タブで、ページごとに表示するオンコールシフトの最大数を設定します。 • 名前：workspace.onCallShiftsPageSize • タイプ:整数 • 値：ページごとに表示するオンコールシフトの希望の数を入力します。
workspace.workShiftsPageSize	[シフト] サイドパネルの [作業シフト] タブで、ページごとに表示する作業シフトの最大数を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー設定	説明
	• 名前： workspace.workShiftsPageSize • タイプ:整数 • 値：ページごとに表示する作業シフトの希望の数を入力します。
workspace.schedulePlanPageSize	[スケジュール] サイドパネルでページごとに表示するスケジュール計画の最大数を設定します。 • 名前： workspace.schedulePlanPageSize • タイプ:整数 • 値：ページごとに表示するスケジュールの希望の数を入力します。

ITSM のワークフォース最適化 のスケジュール遵守

エージェントがスケジュールされたアクティビティにどの程度準拠しているかを分析します。また、作業するようにスケジュールされた合計時間をエージェントが完了したかどうかを分析することもできます。これらのメトリクスを使用すると、人員配置のニーズをより適切に調整し、エージェントのデマンドをより効果的に予測できます。

遵守率は、エージェントが割り当てられた作業を完了するためにどの程度スケジュールに従っているかを測定します。適合率は、完了した作業の測定値であり、いつ完了したかは問われません。

スケジュール遵守率を使用して、次のことを行います。

- エージェントリソースがこれまでどのように使用されてきたかを把握し、そのデータに基づいて人員配置のニーズを計画する。
- エージェントのデマンド予測とチームメンバーのスケジューリングに費やされた労力が最適な方法で使用されているかどうかを測定する。
- 遵守状況にギャップがあることがわかった場合に、エージェントのコーチング機会を見い出す。詳細については、「コーチング」を参照してください。

マネージャーは、次のアクションを実行できます。

- チームが公開されたスケジュールに準拠しているかどうかについてのインサイトを得る。
- 予期される遵守目標を設定することで、チームのパフォーマンスを向上させる。
- 出勤時間や退勤時間などの詳細を確認して、エージェントの出席時間を表示する。
- チームメンバーの過去の出席時間を分析する。
- チームと個々のエージェントの予定と実際の履歴データを表示する。
- エージェントの出勤時間や退勤時間を変更する。

アドミニストレーターは、しきい値の割合を設定し、スケジュール遵守率と適合率を計算するための式を変更できます。

エージェントは、作業シフトの出勤と退勤を実行できます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペース - スケジュール」を参照してください。

一般的なスケジュール遵守および適合ワークフローは、次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. アドミニストレーターが、*Agent Time Work Event Trigger* ビジネスルールをアクティブに設定し、ITSM のワークフォース最適化 エージェントの出退勤時間を記録します。
2. エージェントは、ITSM チームで作業し、マネージャーに報告します。典型的な勤務日は、次のようなシナリオであると仮定します。
   a. エージェントは ITSM エージェントワークスペース にログインします。
   b. エージェントは在席ステータスを [利用可能] に変更し、作業を開始します。出勤イベントが生成されます。
   c. エージェントが在席ステータスを [ブレーク] に変更し、昼食に出かけます。退勤イベントが生成されます。
   d. エージェントが昼食から戻って電話に応答すると、在席ステータスが [多忙] になり、出勤イベントが生成されます。
   e. その後、エージェントは CSM エージェントワークスペースからログアウトするか、在席ステータスを [オフライン] に変更します。退勤イベントが生成されます。
   f. 1 日の終わりに、エージェントの作業時間のサマリーが、開始時間、終了時間、予定作業時間、未作業時間、利用可能な予定外時間、作業時間、遵守率 (%)、適合率 (%) などの重要業績評価指標 (KPI) を使用して生成されます。
3. エージェントのマネージャーは、Manager Workspace にログインして、エージェントの作業時間をチームカレンダーで表示します。マネージャーは、エージェントの実際の作業時間とすべての過去の作業パターンを表示することもできます。必要に応じて、チームのカルチャに適した望ましいパフォーマンスについてエージェントにコーチングできます。

エージェントのスケジュール遵守の監視

エージェントが割り当てられたスケジュールを遵守しているかどうかを評価します。あまり価値のないエージェントアクティビティを削減または排除できる領域を探し、その遵守状況に基づいて人員配置要件を微調整します。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

- 高い遵守率は、エージェントがスケジュールに従い、期待どおりに作業アイテムを解決していることを示しています。低い遵守率は、プロセスや意思決定を分析し、チームのスケジュールを効率的に管理するためにそれらを微調整する必要があることを示します。非遵守エージェントの数字は赤で強調表示されます。
- スケジュールの遵守率と適合率の計算は、スケジュールの遵守率と適合率を計算する式に加え、エージェントの実際の作業タイミングと予定された作業タイミングにも基づいて行います。エージェントの遵守率と適合率を計算するために使用されるデフォルトの式は次のとおりです。ただし、アドミニストレーターは、スケジュール遵守拡張ポイントをカスタマイズして、必要に応じて式を構成できます。

  スケジュール遵守で使用されるコンポーネントと式：

  - ビジネスルール *Agent Time Work Event Trigger* は、エージェントの在席状況に変更があった場合はいつでも、出勤イベントと退勤イベントを生成します。*shift_planning_clock-in* および *shift_planning_clock-out* スクリプトは、ログインおよびログアウトセッションからエージェントの出勤および退勤イベントを生成します。
  - 計算式：
    - スケジュール遵守率は、(シフトで作業した時間（分)/シフト予定時間（分）+ 時間外) で計算します。
    - 適合率は、(シフトで作業した時間（分)) + 時間外/シフト予定時間（分) で計算します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ワークスペース] > **[Manager Workspace]** に移動します。
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのスケジュール遵守を監視します。

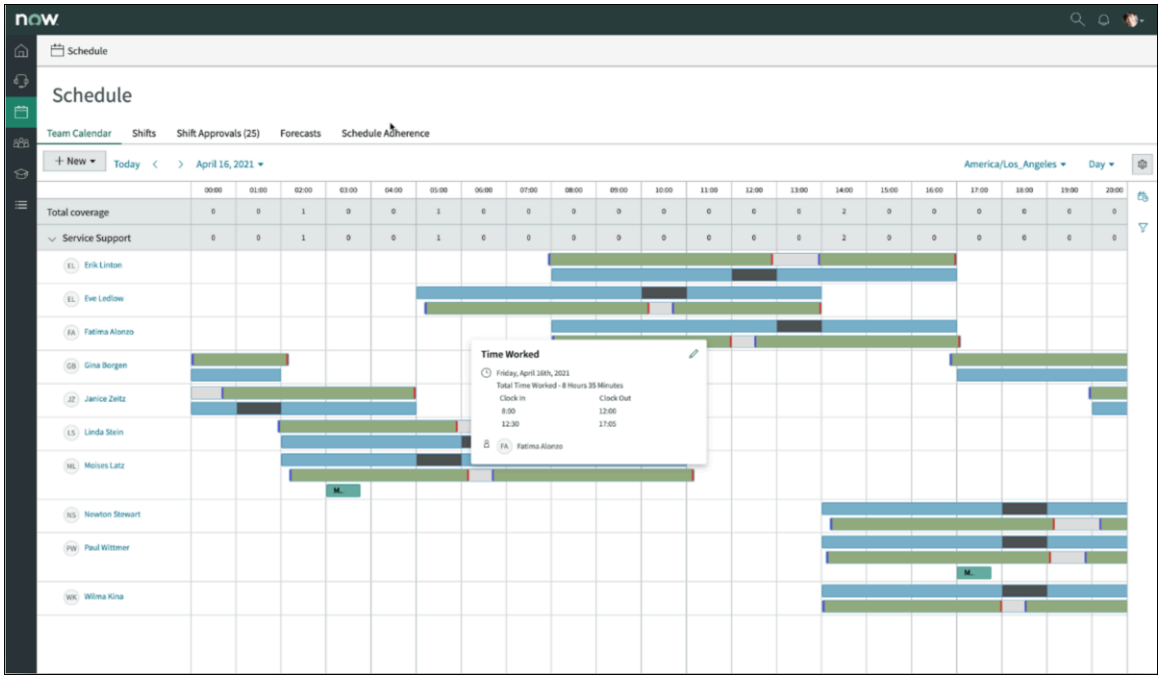
宛先	操作
組織またはチームレベルでスケジュール遵守を表示する	[スケジュール遵守 **(Schedule Adherence)]** タブをクリックします。 棒グラフには、チームのスケジュール遵守率と適合率がパーセントで表示されます。棒グラフをクリックしてドリルダウンすると、詳細な分析が表示されます。
チームメンバーの予定されたスケジュールと実際のスケジュールを分析する	**a.** [チームカレンダー] タブをクリックします。 **b.** カレンダー上の日付を選択します。 **c.** エージェントの実際の作業時間を表すバーをクリックすると、サマリーが表示されます。 **注:** 出勤および退勤のタイミングは、エージェントの実際の作業のタイミングです。イベントは、エージェントのログインおよびログアウトアクションと、在席状況に基づいて生成されます。エージェントが退勤し忘れた場合、デフォルトでは 60 分後に退勤イベントが自動的に生成されます。ただし、アドミニストレーターは *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)* を使用して、このイベントを変更できます。 例：エージェントがログインするか、在席状況を [勤務中 **(Available)]** に変更すると、出勤イベントが生成されます。同様に、エージェントがシステムからログアウトするか、在席状況を [オフライン] または [ブレーク] に変更すると、退勤イベントが生成されます。エージェントがシフト終了時間から 60 分経過しても退勤しなかった場合、退勤イベントが自動的に生成されます。

下の画像は、チームメンバーが作業スケジュールをどの程度遵守しているかを示す例です。バーの色は次のように表されます。

- 青：予定されている作業シフト
- グレー：エージェント利用不可
- 緑：エージェント利用可能

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 紫：エージェントの出勤時間
- 赤：エージェントの退勤時間



作業時間サマリーを使用して、エージェントのスケジュール遵守率と適合率を分析する

チームが予定されたスケジュールを遵守しているかどうかを分析します。スケジュール遵守の履歴を使用すると、エージェントが過去にどの程度スケジュールに従っていたかを確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

注:

- 遵守履歴は、リアルタイムの遵守のレポートを提供します。
- 遵守率と適合率の計算は、エージェントの実際の作業スケジュールと予定された作業スケジュールに基づいています。アドミニストレーターは、スケジュールの遵守率と適合率の構成を変更できます。詳細については、「Schedule Adherence reference (スケジュール遵守に関するリファレンス)」を参照してください。

手順

1. [ワークスペース] > **[Manager Workspace]** に移動します。
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. [スケジュール遵守] カテゴリで、次のいずれかを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントの作業時間サマリーを分析するには、 [作業時間サマリー] を選択します。
- エージェントの出席時間を分析するには、 [出席時間] を選択します。

注: [利用可能な予定外時間] は、エージェントのスケジュールされた作業イベントの範囲外でエージェントが対応可能で、出勤処理がされている時間を取得します。たとえば、エージェントが午後 1 時から午後 2 時までトレーニングに出席するようにスケジュールされていた場合、その出席のための退勤処理を忘れていても、その時間が出勤時間と見なされます。したがって、午後 1 時から午後 2 時までのトレーニング時間は、利用可能な予定外の時間として取得されます。

Example:
作業時間サマリーのフィールドの計算を理解するために、例として Fatima Alonzo 社の営業日について考えてみます。

- シフト時間：午前 8 時 ～ 午後 4 時 = 8 時間
- 予定時間 = 8 時間 = 480 分
- 午前 8 時に出勤し、ブレークのため午後 12 時に退勤します。ブレークから戻って、午後 12 時 30 分に出勤し、午後4 時に退勤します。
- シフトの作業時間 (分) = 480 - 30 = 450 分
- スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外) = 450/(480 + 65) = 82.57 %
- 適合率 = (シフトで作業した時間 (分) + 時間外/シフト予定時間 (分)) = (450 + 65) / 480 = 107.29 %。

注: スケジュール遵守率と適合率がしきい値内であるため、Fatima Alonzo は遵守しているとみなされます。非遵守エージェントを確認するには、赤で強調表示されている数字を探します。

ITSM のワークフォース最適化 で遵守拡張ポイントをスケジュール

スケジュール遵守拡張ポイントを使用して、エージェントスケジュールの遵守と適合のためのカスタムスクリプトを呼び出します。

拡張ポイントにアクセスするには、[システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント]に移動します。

スケジュール遵守のための拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
sn_shift_planning.ScheduleAdherence	この拡張ポイントを実装して、スケジュールの遵守と適合のロジックをカスタマイズします。

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

スケジュール遵守と適合性のプロパティの構成

スケジュール遵守のプロパティを構成して、エージェントの遵守率と適合率を計算し、組織の運用効率を向上させます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
遵守率と適合率のしきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた作業シフトまでに出勤または退勤できる時間 (分) を示します。

手順

1. [すべて] > [シフト計画] > [スケジュール遵守] > [設定]に移動します。
2. フォームのフィールドに入力します。

スケジュール遵守プロパティフォーム

フィールド	説明
スケジュールの遵守を有効にします	スケジュールに対するエージェントの遵守に関する計算と情報。
予定シフトの早期チェックインのしきい値 (分)	早期チェックインに設定できる時間。この時間は、エージェントが実際のシフト時間の前に作業シフトを開始することを許容される時間です。デフォルト値は 60 分です。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で、エージェントが午前 7 時に出勤する場合、しきい値の時間によって柔軟性が生まれるため、エージェントは非遵守エージェントと見なされません。
作業時間サマリーの遵守率 (%) のしきい値	遵守率のしきい値に設定できるパーセンテージ。定義されたしきい値 (70%) を超えないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。
作業時間サマリーの適合率 (%) の下限しきい値	適合性に柔軟性を持たせるために設定できる下限しきい値のパーセンテージ。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。デフォルト値は 80% です。
作業時間サマリーの適合率 (%) の上限しきい値	適合性に柔軟性を持たせるために設定できる上限しきい値のパーセンテージ。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。デフォルト値は 120% です。
退勤イベント生成のデフォルトのしきい値時間 (分)	エージェントが退勤しなかった場合に自動退勤イベントを生成するデフォルトのしきい値時間。デフォルト値は 60 分です。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で午後 5 時に退勤しなかった場合、システムはしきい値時間として 60 分間待機し、自動退勤イベントを生成します。

3. [保存] をクリックします。

関連情報

ITSM のワークフォース最適化のスケジュール遵守

ITSM のワークフォース最適化 の Demand Forecast

Demand Forecast を使用して、履歴データに基づいてリソースを予測する方法について説明します。

以下のビデオは、Demand Forecast アプリケーションの概要を示しています。

ITSM のワークフォース最適化の デマンド予測

Demand Forecast では、メトリックベース を使用して、チームのデマンドを予測します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デマンド予測構成を作成すると、アプリケーションによってメトリクスが作成されます。

- インタラクションに必要なエージェントの数を予測する。
- 特定の日をとおしてインシデントを解決する。

注: 任意のテーブルの予測構成を作成できます。

デマンド予測 リソース予測の分析

デマンドシナリオをモデル化し、更新されたデマンドをカレンダーで表示する方法については、このビデオをご覧ください。

Demand Forecast - モデルデマンドシナリオ

予測 admin ロールを持つマネージャーは、ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースで予測パラメーターを作成できます。予測パラメーターを変更して予測データをビジュアル化し、時系列データをプレビューしてから公開します。任意の数の予測を作成して、時系列データをリアルタイムでプレビューできます。

手動で予測を調整し、予測パターンを分析することもできます。視覚化された予測データに手動調整をオーバーレイし、時系列データを表示して予測モデルを分析できます。たとえば、次の週に特定のパターンが存在し、祝祭日が週の半ばに当たり、売上が増加すると予想されるため、より多くのエージェントが必要なことがわかっている場合は、手動で予測を調整して 10% 増やし、そのデータを分析することができます。

デマンド予測

Demand Forecast アプリケーションには、次の 4 つのモジュールが含まれています。

Demand Forecast アプリケーションモジュール

モジュール名	説明
データ収集の定義	インシデント、インタラクション、または任意のテーブルで収集するデータを定義する条件を設定します。
式パラメーター	1 日の 1 時間あたりのリソース数を計算するために、計算式で定義するパラメーターを追加します。
リソース変換式	予測をリソースに変換するための式を追加します。
グループの予測構成	リソース変換に設定された計算式をグループに関連付けます。

予測アドミン (sn_agent_forecast admin) はシフトに必要なエージェントの人数を予測することができます。

需要を予測するには、次の操作を実行します。

1. データ収集定義を定義してデータを収集します。
2. 予測パラメーターを作成します。
3. 計算式を作成して、予測されるインシデントの数を、それらのインシデントの対応に必要なリソースの数に変換します。
4. 計算式をアサイン先グループに関連付けます。
5. カレンダー上の予測デマンドを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: Demand Forecast とともにインストールされるデフォルトのコンポーネントと構成 については、「ITSM のワークフォース最適化構成可能ワークスペースの Demand Forecast」を参照してください。

データ収集定義を定義してデータを収集します。

Data Collection Definitions アプリケーションを使用して、予測エージェントに関して収集するデータを定義します。

- *Collect daily data for automated forecast configurations* スケジュールジョブを使用して、データ収集定義で定義されたメトリクスのデータを収集します。スケジュールジョブは、すべてのアサイン先グループに関して 1 時間ごとに前日のレコードをフェッチします。このデータはメトリックベースに保存されます。

  グループ [sys_user_group] テーブルのメトリックベース `リスト` を使用して、収集されたデータの時系列にアクセスできます。メトリックベースデータへのアクセス方法の詳細については、「list コマンドを使用したメトリックベースデータへのアクセス」 を参照してください。

- *Collect historical data for automated forecast configurations* オンデマンドジョブを使用して、 毎時履歴データを収集します。このジョブは過去 3 年間のデータを収集します。
- [将来のリソースの予測] スケジュールジョブを使用して、収集されたデータに基づいてリソースを予測します。このスケジュールジョブは、メトリックベースのエージェントフォーキャストメトリクスにデータを保存します。データの収集が必要な日数などの収集頻度を設定するには、「予測プロパティ」を参照してください。この情報を使用して、データ保存が必要な予測や期間を計算できます。

注: データ収集定義用に作成された時系列メトリクスは、**WFO** 予測 保持ポリシーを使用します。このポリシーでは、過去 3 年間にわたる 1 時間間隔のデータを保存します。

式パラメーターの作成

数値またはスクリプトを使用して、予測の計算式で使用するパラメーターを定義します。デフォルトで利用可能な構成済みのリソース予測式については、「リソース予測構成」を参照してください。

アサイン先グループのキューへの関連付け

インシデントの数をエージェントに変換するには、アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。

カレンダーに予測需要を表示する

メトリックベース のエージェントフォーキャストメトリクスによって収集されたデータは、1 日に必要なエージェントの予測に使用します。このデータはチームカレンダーに表示されます。カレンダーの週ビューでは、特定の週のスタッフレベルが表示されます。

関連情報

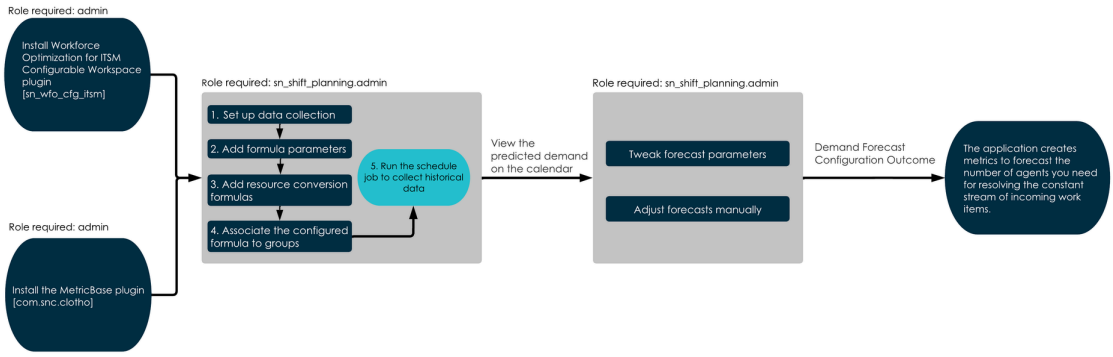
Demand Forecast のセットアップ

ITSM のワークフォース最適化 での **Demand Forecast** の設定

収集するデータを構成し、Demand Forecast を使用して予測パラメーターを変更し、手動調整を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この画像は、デマンド予測を設定するエンドツーエンドのフローを示していま



す。

デマンド予測 の構成

インシデント、インタラクション、またはテーブルについて収集するデータを定義し、人員配置のニーズを満たすエージェント数を予測します。

始める前に

- Demand Forecast を使用するには、ITSM のワークフォース最適化 でメトリックベースプラグイン [com.snc.clotho] を有効にする必要があります。詳細については、「MetricBase 製品の要求」を参照してください。
- グローバルスコープ内にいる必要があります。

必要なロール：sn_agent_forecast.admin

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Demand Forecast]**に移動します。
2. 必要なエージェント数を予測するために収集するデータを定義します。
   a. [データ収集の定義] をクリックします。

      デフォルトで利用可能な構成のリストについては、「Demand Forecast の予測構成テーブル」を参照してください。

   b. [新規] をクリックします。
   c. フォームのフィールドに入力します。

予測構成フォーム

フィールド	説明
名前	収集予測構成の一意の名前。
タイプ	[データ収集定義] タイプはデフォルトで [収集] に設定され、スケジュール済みジョブを使用してデータを収集します。
テーブル	データを収集するために使用されるテーブル。 リストから、次のいずれかの操作を行います。 ▪ インシデントを予測するためのデータを収集するには、[インシデント] を選択します。 ▪ データを収集してインタラクションを予測するには、[インタラクション] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	必要なデータをキャプチャできるように設定できる条件。
日付フィールド	将来の予測に追加できるデータ。

d. [送信] をクリックします。

> 注: [公開済み] ステータスの予測パラメーターが自動的に作成されます。

e. テーブルに追加した日付フィールドと条件を使用して、作成したテーブルのインデックスを作成します。テーブルインデックスの作成の詳細については、「テーブルインデックスの作成」を参照してください。

3. 式のパラメーターを追加して、1 日の 1 時間あたりに必要なエージェント数を計算します。

a. [式パラメーター] をクリックします。

b. [名前] フィールドにパラメーターの名前を入力します。

c. 次のいずれかの操作を行います。

- 計算する値を式に追加するには、[値] フィールドに値を入力します。
- パフォーマンスアナリティクス スコアカード API またはカスタム API を使用するには、[詳細] をクリックし、スクリプトを追加します。

デフォルトで指定されている平均チャット時間および平均ウォークアップ時間の予測パラメーターは、スクリプトを使用してパラメーターを追加する方法の例です。デフォルトで提供されるパラメーターのリストについては、デフォルトで利用可能な構成のリストについて、「Demand Forecast の予測パラメーター」を参照してください。

> 注: リソース変換式は、複数のデータ収集定義を使用してリソース変換を計算します。データ収集定義で、各予測構成の予測パラメーターセットが異なる場合、リソース会話式は、予測構成に設定された最低パラメーター値を使用します。
>
> たとえば、次のように仮定します。
>
> - P1 インシデント作成予測構成では、期間の長さが 7 日間、予測までの期間が 2 に設定されています。したがって、予測が計算される次の日数は 14 日間です。
> - チャットインタラクションの作成予測構成では、期間の長さが 7 日間、予測までの期間が 4 に設定されています。したがって、予測が計算される次の日数は 28 日間です。
>
> これら両方の予測構成をリソース変換式に追加すると、2つの予測構成値のうち低い方の 14 日間のみが考慮されて、リソース変換が計算されます。

d. [送信] をクリックします。

4. リソース変換式を構成します。

a. [リソース変換式] をクリックします。

b. [新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

予測構成フォーム

フィールド	説明
名前	リソースの予測構成の名前。
タイプ	[リソース変換式] に設定されるタイプ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
計算式	必要なエージェントの予測数を計算するための式。 [関連リンク] セクションで、次の操作を行います。 ▪ [予測構成の参照] をクリックし、式に追加する予測構成を選択して、[追加] をクリックします。 ▪ [予測パラメーターを参照] 関連リンクをクリックし、式に追加する予測パラメーターを選択して、[追加] をクリックします。 注: **FC** は予測構成を表し、**FP** は予測パラメーターを表します。

d. [送信] をクリックします。

5. アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。
予測構成を複数のアサイン先グループに割り当てることはできますが、アサイン先グループには 1 つの予測構成のみを含めることができます。

a. [グループの予測構成] をクリックします。

b. [新規] をクリックし、次の操作を行います。

- [アサイン先グループ] フィールドで、[検索] アイコン ( ) をクリックし、予測構成を関連付けるグループを選択します。
- [予測構成] フィールドで、[検索] アイコン ( ) をクリックし、[リソース変換式] を選択します。

次のタスク

Collect historical data for automated forecast configurations スケジュール済みジョブを実行します。詳細については、「Demand Forecast のジョブのスケジュール」を参照してください。

関連情報

Demand Forecast の使用

デマンドを予測するエージェントの最小数と最大数を設定する

常に望ましい人員数を確保できるよう、1 時間あたりに必要なエージェントの最小数または最大数を設定します。

始める前に

sn_agent_forecast_admin

このタスクについて

必要な人員の人数に合わせてエージェントの数を計算するとき、 `Math.min` と `Math.max` 機能を使用して、デフォルトで 1 時間あたりに必要になるエージェントの最大数と最小数を設定できます。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Demand Forecast]** > **[Formula Parameters** (式のパラメーター)]に移動します。

2. 式パラメーターを作成して、1 時間ごとに必要なエージェントの最小数または最大数を設定します。

a. [新規] をクリックします。

b. [名前] フィールドにパラメーターの一意の名前を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [値] フィールドに、リソースを変換するときに必要なエージェントの数を入力します。
   - エージェントの最小数を設定するには、1 時間あたりに必要なエージェントの最小数を入力します。
   - エージェントの最大数を設定するには、1 時間あたりに必要なエージェントの最大数を入力します。

d. [送信] をクリックします。

3. リソース変換式を作ります。

a. [リソース変換式] をクリックします。

b. [新規] をクリックします。

c. [名前] フィールドに、リソース変換式の一意の名前を入力します。

d. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

e. [式] フィールドで、次のいずれかの操作を行います。

   - 1時間あたりに必要なエージェントの最小数の式を作成するには

     i. `Math.max` 関数を追加します。

     ii. [**Browse Formula Parameters** (式パラメーターを参照)] をクリックし、作成した式を選択してエージェントの最小数を設定します。

     iii. **[Browse Forecast Configuration** (予測構成を参照)] をクリックし、式に追加する予測構成を選択します。
     リソース変換式が計算されると、2 つの値のうち大きい方が、1 時間あたりに必要なエージェントの最小数の下限として使用されます。

     たとえば、1 時間あたり最低 2 人のエージェントが必要であり、Math.max(([FP：エージェントの最小数]), (([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間])) という式を使用しているとします。ここで、
     - [FP：エージェントの最小数] の値を 2 に設定しました。
     - 式[FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間]の出力は 0 です。

     予測構成ではエージェントが不要であることを示していますが、エージェントの最小数を 2 に設定したため、その値がリソース変換に使用されます。

   - 1時間あたりに必要なエージェントの最小数の式を作成するには

     i. `Math.min` 関数を追加します。

     ii. [**Browse Formula Parameters** (式パラメーターを参照)] をクリックし、作成した式を選択してエージェントの最大数を設定します。

     iii. **[Browse Forecast Configuration** (予測構成を参照)] をクリックし、式に追加する予測構成を選択します。
     リソース変換式が計算されると、2 つの値のうち小さい方が、1 時間あたりに必要なエージェントの最小数の上限として使用されます。

     たとえば、1 時間あたり最低 8 人のエージェントが必要であり、Math.min (([FP：エージェントの最大数]), (([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間])) という式を使用しているとします。ここで、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [FP：エージェントの最小数] の値を 8 に設定しました。
- 式[FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間]の出力は 10 です。
予測構成では必要なエージェント数が 10 であることを示していますが、エージェントの最小数を 8 に設定したため、その値がリソース変換に使用されます。

f. [送信] をクリックします。

予測パラメーターを変更して予測データを可視化する

期間の長さ、予測する期間、またはアルゴリズムを変更したときの予測の動作を確認するには、予測パラメーターを構成して調整します。変更された予測は、時系列の視覚化で表示できます。

始める前に

必要なロール：sn_agent_forecast.admin と sn_wfo_itsm.manager

これらのロールを持つユーザーは、リソース変換式に関連付けられているアサイン先グループのマネージャーでもある必要があります。

このタスクについて

予測データを視覚化する開始日と終了日を定義できます。予測構成の開始日は、データの視覚化のために考慮する履歴日数に基づいています。これは、*sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* プロパティを使用して設定されます。

デフォルトの開始日は、当日の前日から 90 日前に設定されます。終了日は、期間の長さと予測期間 (日数) に基づいて計算されます。たとえば、期間の長さが 7 日で予測期間が 5 の場合、終了日は当日を含めて 35 日になります。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。

2. [スケジュール] アイコン をクリックします。

3. [予測] をクリックします。

4. 時系列データを表示する予測モデルを選択します。
予測モデル用に作成された各予測パラメーターを視覚化できます。

5. 歯車アイコン をクリックします。

6. プラス（+）記号をクリックします。

7. 予測パラメーターを構成します。

a. [期間の長さの単位] リストから、予測する期間の長さの単位を選択します。

b. [期間の長さ] フィールドに、予測するシーズンの長さを入力します。

c. [予測期間] フィールドに、予測したい期間の長さである季節数を入力します。

d. [アルゴリズム] フィールドで、予測の計算に使用するアルゴリズムを選択します。

e. [更新] をクリックします。
予測は [ドラフト] ステータスで作成されます。予測が計算され、予測モデルに表示されます。公開する前に、新しい予測パラメーターを使用して予測を分析できます。

8. 予測を公開する前にプレビューするには、[プレビュー] をクリックします。
予測は、予測パラメーターで構成されたアルゴリズムとパラメーターを使用して計算されます。手動調整を作成して将来のリソースを予測する場合、デマンド予測 は時系列グラフの調整をオーバーレイします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の場合	予測は次のようになります
公開済みの予測を非公開にする	非アクティブになります。
非アクティブな予測パラメーターをプレビューする	予測パラメーターがアクティブであった日付範囲を表示します。
アクティブな予測をプレビューする	将来の期間の時系列データを表示します。

9. 予測パラメーターを公開します。
   a. 新しく作成された予測パラメーターを公開するには、[保存] をクリックし、[公開] をクリックします。
   b. アクティブな予測パラメーターを公開するには、[公開] をクリックします。

   注: リソースの計算に使用される [公開済み] ステータスの予測は 1 つのみです。

   予測パラメーターが公開されると、次のようになります。
   - レコードのステータスが [公開済み] に変わります。
   - [将来のリソースの予測] ジョブは毎日実行され、公開された予測パラメーターを使用してエージェントフォーキャストが計算されます。計算では、リソース変換式を使用して、現在のポイント以降の予測データが計算されます。更新されたリソースは、チームカレンダーで表示できます。
   - 作成された他の予測パラメーターは公開されず、非アクティブになります。

次のタスク
予測の手動調整の作成

予測の手動調整の作成

予測を手動で調整し、精度を高めるために微調整します。指定された期間の調整を作成し、それが予測にどのように影響するかを分析します。

始める前に
必要なロール：sn_agent_forecast.admin と sn_wfo_cfg_itsm.manager

これらのロールを持つユーザーは、リソース変換式に関連付けられているアサイン先グループのマネージャーでもある必要があります。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. [スケジュール] アイコンをクリックします。
3. [予測] をクリックします。
4. 手動調整を行う予測モデルを選択します。
5. [手動調整] アイコンをクリックします。
6. 手動で調整します。
   a. [手動調整] アイコンをクリックします。
   b. 次のフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
名前	手動調整の一意の名前
開始日時	予測の手動調整を開始する日時
終了日時	予測の手動調整を終了する日時
調整単位	手動調整の単位 使用可能な値： ▪ パーセンテージ：パーセンテージによる調整値。たとえば、予測データにインシデント数が表示され、調整値が 15 の場合、手動調整では予測データよりもインシデント数が 15% 多く表示されます。 ▪ 数値：数量による調整値。たとえば、予測データにインシデント数が表示され、調整値が 15 の場合、手動調整では予測データよりもインシデント数が 15 多く表示されます。
調整値	予測を調整する数値。値は、グループ [sys_user_groups] テーブルの各グループに適用されます。時系列グラフの手動調整による視覚化では、グループのデータが表示されます。たとえば、値が 15 で単位が数値であるとします。ある特定の日に、予測モデルに 2 つのグループがあり、手動オーバーレイを実行する前の時点で、どちらにも 2 人のエージェントがいる場合、値を 15 と入力すると、2 つのグループのそれぞれに適用され、合計値は 34 と表示されます。 これは次のように計算されます。 ▪ グループ A の 2 人のエージェント + 調整値 15 = 17 ▪ グループ B の 2 人のエージェント + 調整値 15 = 17 合計は 34 です。

c. [保存] をクリックします。
手動調整は [ドラフト] ステータスで作成されます。手動調整が計算され、予測モデルに緑色の線で表示されます。公開する前に、この手動調整を使用して予測を分析または更新できます。

7. 手動調整を公開します。

a. 予測リソースに使用する保存済みの手動調整をクリックします。

b. [公開] をクリックします。ステータスが [公開準備完了] に変わります。
[将来のリソースの予測] ジョブが実行されると予測が計算され、手動調整がチェックされます。手動調整がある場合は、その値が適用され、 [公開済み] ステータスに移行します。

注:

- 予測を非公開にすると、[ドラフト] ステータスに移行します。[ドラフト] ステータスの予測は削除できます。
- 手動調整を開始してから終了日に到達する前に終了する場合は、[今すぐ終了] をクリックします。

予測はリソース変換式で使用されなくなります。

手動調整が公開された場合：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードのステータスが [公開済み] に変わります。
- 調整された値は、カレンダーに表示されるリソース変換式とデマンド予測で使用されます。
- 作成された他の手動調整構成は公開されず、 [ドラフト] ステータスに移行します。

ITSM のワークフォース最適化のデマンド予測コンポーネント

ITSM のワークフォース最適化は、ITSM マネージャーワークスペース デマンド予測を管理するためのロール、デフォルトの動作を構成するためのプロパティ、構成のデータを収集するためのスケジュール済みジョブ、データを格納するテーブル、インシデントとインタラクションのデータを収集するための予測構成、およびメトリクスデータを格納するための保持ポリシーをインストールします。

予測構成

名前	説明
作成されたチャットインタラクション	チャットインタラクションのデータを収集します。
作成された非 P1 インシデント (Non P1 Incidents Created)	優先度 1 としてタグ付けされていない、すべてのインシデントのデータを収集します。
作成された P1 インシデント (P1 Incidents Created)	優先度 1 のインシデントのデータを収集します。
作成されたウォークアップインタラクション (Walkup Interactions Created)	ウォークアップインタラクションのデータを収集します。

メトリクス保持ポリシー

WFO 予測時系列評価指標保持ポリシーは、すべての予測構成に対してデフォルトで利用できます。この保持ポリシーでは、デフォルトで、過去 3 年間にわたる 1 時間間隔のデータを保存します。

リソース予測構成を作成するための計算式

名前	このリソース予測構成を作成するための計算式
チャットインタラクションからエージェントへの変換 (Chat Interactions to Agent Conversion)	([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間]
インシデントおよびインタラクションリソース (Incident and Interaction Resources)	[FC：エージェント変換に作成されたインシデント] + [FC：チャットインタラクションからエージェントへの変換] + [FC：ウォークアップインタラクションからエージェントへの変換]
エージェント変換に作成されたインシデント (Incidents Created to Agent Conversion)	(([FC：P1 インシデント作成時間] * [FP：P1 の平均インシデント作業時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間]) + (([FC：P1 インシデント以外のインシデント] * [FP：P1 以外の平均インシデント作業時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間])
ウォークアップインタラクションからエージェントへの変換 (Walkup Interactions to Agent Conversion)	([FC：作成されたウォークアップインタラクション] * [FP：平均ウォークアップ時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測パラメーター

名前	説明
1 日あたりの平均エージェント作業時間 (Average Agent Work Time Per Day)	エージェントが特定の日に作業する平均時間。
チャットの平均所要時間 (Average Chat Duration)	各インシデントまたはインタラクションのエージェントチャットの平均時間。
P1 以外の平均インシデント作業時間 (Average Non P1 Incident Work Time)	優先度 1 以外のすべてのインシデントの作業に、エージェントが費やした平均時間。
P1 の平均インシデント作業時間 (Average P1 Incident Work Time)	優先度 1 のすべてのインシデントの作業に、エージェントが費やした平均時間。
平均ウォークアップ時間 (Average Walkup Duration)	エージェントがウォークアップインタラクションに費やす平均時間。

予測構成の予測パラメーターを作成すると、予測プロパティセクションにリストされているデフォルトの予測パラメーターの代わりに、構成で設定された値が使用されます。予測パラメーターの構成については、「予測パラメーターを変更して予測データを可視化する」を参照してください。

予測プロパティ

名前	説明	例
sn_agent_forecast.historical_data_points	予測に使用する時間ごとの履歴データポイント。 最大許容データポイントは 26280 です。デフォルト値は 8760 で、1 年間の時間ごとのデータポイント (24 時間 x 365 日 x 1 年) を表します。	例：24 時間 x 365 日 x 3 年 = 26280
sn_agent_forecast.seasonal_frequency	繰り返しパターンの季節ごとの頻度。デフォルト値は 168 です。	例を次に示します。 • 日次データパターン = 1 * 24 = 24 • 週次データパターン = 7 * 24 = 168 • 月次データパターン = 30 * 24 = 720
sn_agent_forecast.forecast_periods	予測する期間/シーズンの数。期間はシーズンの長さです。デフォルト値は 5 です。	例を次に示します。 • シーズンの長さが日次 (つまり 24 時間 (1 日)) で、予測期間が 30 の場合、予測する期間の数は 24 * 30

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明	例
		= 720 時間となります。 • シーズンの長さが週次 (つまり 168 時間 (1 週間)) で、予測期間が 5 の場合、予測する期間の数は 168 * 5 = 840 時間となります。
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries	予測の時系列グラフにプロットされる履歴日数	たとえば、数値が 90 に設定されている場合、現在の日から 90 日前までの日数がカウントされます。

Demand Forecastのロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
予測管理者 [sn_agent_forecast.admin]	予測構成テーブルを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
予測ユーザー [sn_agent_forecast.user]	予測構成テーブルに対する読み取りアクセスを付与します。	

デマンド予測 用のテーブル

テーブル	説明
予測構成 [sn_agent_forecast_configuration]	データ収集定義とリソース変換式の構成を定義します。
予測パラメーター [sn_agent_forecast_parameter]	式に必要な予測パラメーターを定義します。
予測構成グループ [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。

デフォルトで使用可能な予測構成

デフォルトでは、次のグループに対して予測構成を使用できます。

- デスクサイドサポート
- IT サービスデスク
- アプリケーションサポート
- テクニカルサポート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Demand Forecast のスケジュールジョブ

名前	説明
Collect historical data for automated forecast configurations	• 履歴データを収集するためのオンデマンドジョブ • 過去 3 年間の 1 時間ごとの履歴データを毎日収集します。
Collect daily data for automated forecast configurations	• 毎日午前 2 時に実行されます。 • データ収集の定義構成で定義されているテーブルごとに、前日のレコードをすべてのグループで 1 時間ごとにフェッチし、メトリックベースに保存します。 • グループ [sys_user_group] テーブルでメトリックベースの list コマンドを使用して、収集されたデータの時系列情報にアクセスできます。 • データ保持には、WFO 予測保持ポリシーを使用します
Forecast resources for future	収集したデータに基づいて将来の予測リソースを計算します。 • 毎日午前 3 時に実行されます。 • 式予測構成のために 1 時間ごとのデータを毎日収集します。 • メトリックベースのエージェントフォーキャストメトリクスにデータを保存します。 • 予測プロパティを使用して、データ収集の頻度または期間を設定し、データを保存します。公開された予測パラメーターがデータ収集定義に存在する場合、予測プロパティは使用されません。

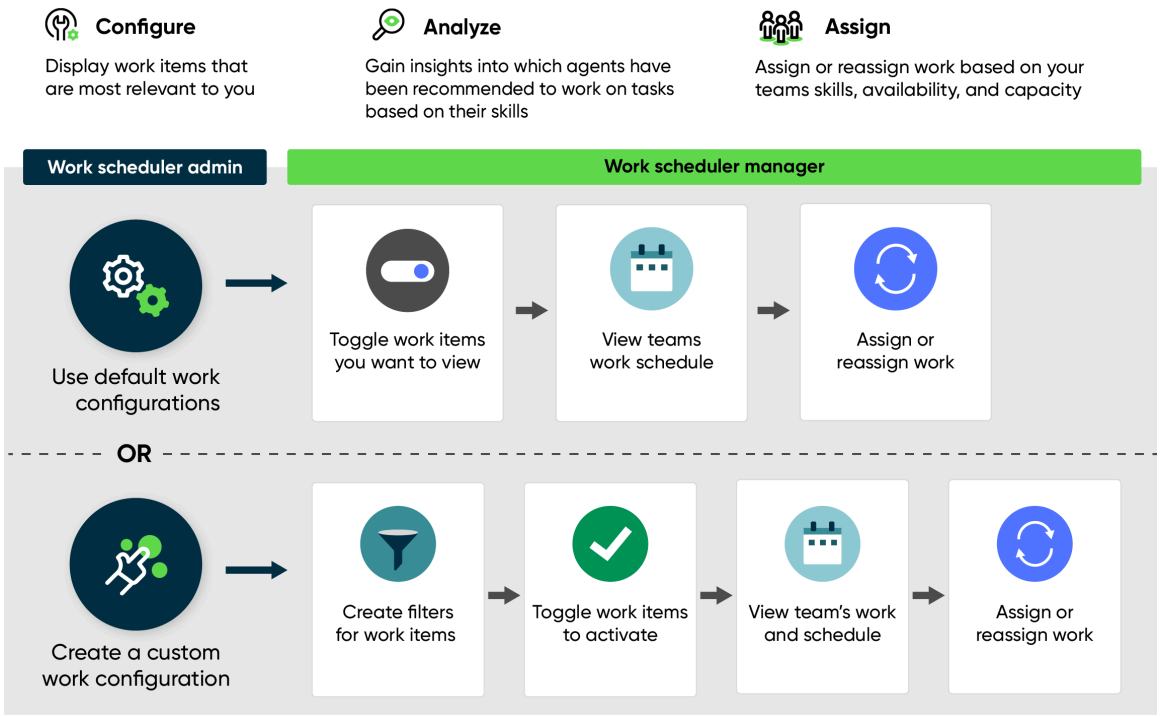
ITSM のワークフォース最適化 のワークスケジューラー

一元的な場所からすべてのチームの作業を管理します。チーム全体の作業負荷を可視化することができます。チームのタスクの複雑度、作業を引き受けるためのキャパシティ、作業のアサインまたは再アサインをすべてカレンダーインターフェイスから評価できます。

ワークスケジューラー の概要は次のとおりです。 ワークスケジューラー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この画像は、ワークスケジューラーの概要を示していま



す。

管理者は次のことができます。

- マネージャーが作業キューに表示できる作業構成を作成します。作業構成の設定については、「作業構成を設定する」を参照してください。
- ワークスケジューラーカードを作成し、ニーズに基づいて構成します。詳細については、「Next Experience UI ビルダーを使用してワークスケジューラーカードを作成する」を参照してください。
- ワークスケジューラーカードを作業構成に関連付けます。詳細については、「ワークスケジューラーカードを作業構成に関連付ける」を参照してください。

マネージャーは次のことができます。

- ユーザーにとって重要な作業アイテムに優先順位を付けるためのカスタムプリセットフィルターを作成します。
  - タスクタイプに基づいてフィルターを定義することができます。たとえば、優先度 1 と優先度 2 として分類されたインシデントのフィルターを設定できます。
  - ユースケースに基づいてフィルターを定義することもできます。たとえば、特定の VIP 事業部門のカタログタスクを他の部門より優先する場合は、これらの条件をフィルターに定義できます。
- 最も関連性の高い作業アイテムを表示するように作業キューを設定します。
- 推奨スキルに基づいて作業アイテムをアサインします。
- チームのシフトに基づいて作業アイテムをアサインします。

詳細については、「チームのスキルとキャパシティに基づいて作業をアサインする」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 のワークスケジューラーの概要

Scheduling モジュールで完了する必要があるタスクを簡単に見つけることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスケジューラー

メリット	ロール	ワークスケジューラーで実行するタスクの検索
ITSM のワークフォース最適化でワークスケジューラーをアクティブ化します。	admin	ワークスケジューラーを有効にする
ワークスケジューラーで使用されるシステムプロパティなどのコンポーネントを参照します。	任意のワークスケジューラーロール	ITSM のワークフォース最適化のワークスケジューラーで使用されるコンポーネントを理解する
チームのスキル、可用性、およびキャパシティに基づいて作業アイテムをアサインできるように、マネージャーにワークスケジューラーを設定します。	ワークスケジューラー管理者	ITSM のワークフォース最適化でワークスケジューラーを設定する
作業キューをカスタマイズして最も関連性の高い作業アイテムを表示すると、チームのワークアサインメントを簡単に管理できます。	ワークスケジューラーマネージャー	ITSM のワークフォース最適化でワークスケジューラーを使用する

ITSM のワークフォース最適化 での ワークスケジューラー のセットアップ

必要に応じて、既存のワークスケジューラーカードをカスタマイズします。作業構成とワークスケジューラーカードを最初から作成し、マネージャーが作業キュー内のカードを表示できるように関連付けることもできます。

ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してワークスケジューラーカードをカスタマイズする

ワークスケジューラーカードコンポーネントをカスタマイズして、フィールドを追加したり、フィールドの色や順序を変更したりして、ワークスケジューラー キューに表示します。

始める前に

必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

このタスクについて

インシデント、問題、変更要求などの既存の作業アイテムのバリアントを複製し、必要に応じてカスタマイズできます。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [マイエクスペリエンス **(My experiences)]** リストで [マネージャーワークスペース] を選択します。
3. ページアイコンを選択します。
4. [ページ] メニューで、[ワークスケジューラー] を選択します。
5. 左ペインで [コンテンツ] セクションに移動し、[本文 (フレックス) **(Body (Flex))]** > [作業キュー (フレックス) **(Work queue (Flex))]** > [サイドバー] に移動します。
6. 右ペインで、**[Work item cards default** (作業アイテムカードのデフォルト)]サブページのアイコン (⬚) を選択します。
7. 左ペインで、[本文 (フレックス) **(Body (Flex))]** > [ビューポート **1]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 右ペインで、構成するカード ([インシデントのデフォルト] など) の横にあるアイコン ( ) を選択します。
9. 選択したバリアントを複製するには、左側のペインの [バリアント] セクションで、複製するバリアントにカーソルを合わせ、( ) アイコンを選択して [複製] を選択します。
10. 複製したバリアントにカーソルを合わせ、( ) アイコンを選択し、[条件を編集 **(Edit conditions)**] を選択します。
11. [順序 **(Order)**] フィールドで、このバリアントがマネージャーワークスペースに表示されるように、順番を最小値に設定します。

    ヒント: 作業アイテムタイプには 1 つのバリアントのみを表示できます。

12. [保存] をクリックします。
13. ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してワークスケジューラーカードを作成する にリスト化されているタスクまたはステップを使用して、作成したバリアントをカスタマイズします。

Example:

ワークスケジューラーカードでこれを構成したい場合	参照先
フィールドを追加	ワークスケジューラー のページスクリプトを作成する および[作業アイテムを **cardProps** ページに変換 **(Transform workItem to cardProps)**] ページスクリプトの作成の手順を参照してください。
アバターを追加	ワークスケジューラーのアバターコンポーネントを構成する

関連情報

UI ビルダーでページを作成する

作業構成を設定する

作業アイテムの作業構成を作成します。マネージャーが分析する重要な情報を表示するフィルターを追加します。この作業構成は、マネージャーワークスペースの ワークスケジューラー カレンダーでの作業アイテムの表示方法を決定します。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_work_sched.admin

手順

1. [すべて] > [ワークスケジューラー] > [作業構成] に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	作業構成の一意の名前。
テーブル	作業構成を作成するテーブル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	作業構成を作成するには、以下のテーブルをデフォルトで使用できます。 ◦ カタログ タスク ◦ 変更要求 ◦ 変更タスク ◦ インシデント ◦ インタラクション ◦ 問題 ◦ 要求 ◦ 要求アイテム
説明フィールド	作業アイテムの説明に使用する選択したテーブルのフィールド。
アサイン先	作業アイテムへのエージェントのアサインに使用する選択したテーブルのフィールド。
アサイン先グループフィールド	作業アイテムへのグループのアサインに使用する選択したテーブルのフィールド。
開始日フィールド	作業アイテムの開始日の表示に使用する選択したテーブルのフィールド。
終了日フィールド	作業アイテムの終了日の表示に使用する選択したテーブルのフィールド。
デフォルトの色	マネージャーワークスペースで作業アイテムカードを表示させたい色。
UX アプリルート	この作業アイテムタイプに対してカードレイアウトが定義されているルート。ルートは、エクスペリエンスのリストの UI ビルダー に表示されます。この UX アプリルートは、作業アイテムカードのレイアウトを決定します。デフォルトでは UX アプリルートが [デフォルトカード] に設定され、次のフィールドが表示されます。 ◦ 説明フィールド ◦ アサイン先 ◦ アサイン先グループフィールド ◦ 開始日フィールド ◦ 終了日フィールド 追加のフィールドが必要な場合は、[追加フィールド **(Extra fields)]** フィールドに追加する必要があります。カードレイアウトの定義については、「UI ビルダーを使用してワークスケジューラーカードを作成する」を参照してください。
順序	作業アイテムの表示順序。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
追加フィールド	**重要:** 選択したテーブルで、マネージャーワークスペースの作業アイテムカードに表示する追加のフィールドが必要な場合は、このフィールドに追加する必要があります。
一致ルール	作業構成の一致ルールを選択します。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[送信] をクリックします。
5. 作業構成フィルターを作成します。

   a. [作業構成フィルター **(Work Configuration filters)**] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   b. [名前] フィールドにフィルターの一意の名前を入力します。

   c. フォームを右クリックして保存し、選択したテーブルを追加します。

   d. 作業構成フィルターに必要な条件を追加します。
   条件の追加については、「条件ビルダー」を参照してください。

   e. [更新] を選択します。

ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してワークスケジューラーカードを作成する

ワークスケジューラーカードを作成し、マネージャーワークスペースの Work Scheduler アプリケーションで必要に応じて表示するコンポーネントを追加します。

始める前に

必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [マイエクスペリエンス **(My experiences)**] リストで [マネージャーワークスペース] を選択します。
3. ページアイコンを選択します。
4. [ページ] メニューで、[ワークスケジューラー] を選択します。
5. 左ペインで [コンテンツ] セクションに移動し、[本文 (フレックス) **(Body (Flex))**] > [作業キュー (フレックス) **(Work queue (Flex))**] > [サイドバー] に移動します。
6. 右ペインで、**[Work item cards default** (作業アイテムカードのデフォルト)]サブページのアイコン ( ) を選択します。
7. 左ペインで、[本文 (フレックス) **(Body (Flex))**] > [ビューポート **1]** を選択します。
8. 右ペインで、**[+** 追加] を選択し、カードの名前を入力します。
   [パス **(Path)**] フィールドに自動的に値が入力されます。
9. [作成] を選択します。
   新しいカードが作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: ワークスケジューラーカードを作成したら、作成した作業構成の **[UX アプリルート]** フィールドでこのカードの名前を選択する必要があります。作業構成の設定については、「作業構成を設定する」を参照してください。

10. [完了] を選択します。
ワークスケジューラー をカスタマイズするには、以下の各トピックに記載されている手順を所定の順序で実行します。

関連情報

UI ビルダーでページを作成する

ワークスケジューラー のクライアントステータスパラメーターを作成する

カスタムクライアントステータスパラメーター値を追加して、カードコンポーネントにプロパティを追加します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. クライアントステータスアイコン ( ) を選択します。
2. [クライアントステータスパラメーター] セクションで、**[+** 追加] をクリックします。
3. クライアントステータスパラメーターを作成します。
   a. [名前] フィールドに「*cardProps*」と入力します。
   b. [タイプ] メニューから *JSON* を選択します。
   c. [初期値] フィールドで、[編集] を選択します。
   d. [初期値] ポップアップ画面で、次のコードを入力します。

```
{
    "tagline": {},
    "heading": {},
    "dropdowns": [],
    "content": [],
    "assignedTo": null,
    "aria": {}
  }
```

   e. [適用] を選択します。

   以下は、クライアントステータスパラメーターの作成方法のデモです。 クライアントステータスパラメーターを作成する

次のタスク
ワークスケジューラーのページスクリプトを作成する

関連情報

クライアントステータスパラメーターを作成してコンポーネントにバインドする

ワークスケジューラー のページスクリプトを作成する

ワークスケジューラー のカスタムページスクリプトを追加して、イベントを介してクライアントステータスを更新したり、作業アイテム変換オブジェクトを更新したりできるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

このタスクについて
*Handle card clicked*および *Handle card action clicked*ページスクリプトを追加すると、カードとそのアクションがクリックされたときに生成されるイベントを処理することができます。

*Transform workItem to cardProps*ページスクリプトを追加すると、作業キューの *workItem* オブジェクトをカードコンポーネントのプロパティに変換できます。

注: ワークスケジューラーカードをカスタマイズした場合は、次の手順に従ってクライアントスクリプトを追加できます。

手順

1. クライアントスクリプトアイコン (</>) を選択します。
2. *Handle card clicked*ページスクリプトを作成します。
   a. [ページスクリプト] セクションで、**[+** 追加] をクリックします。
   b. [スクリプト名] フィールドに「*Handle card clicked*」と入力します。
   c. [スクリプトインクルード **(Script Includes)]** セクションで、次のスクリプトを追加します。

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. *Handle card action clicked*ページスクリプトを作成します。
   a. [ページスクリプト] セクションで、**[+** 追加] をクリックします。
   b. [スクリプト名] フィールドに「*Handle card action clicked*」と入力します。
   c. [スクリプトインクルード **(Script Includes)]** セクションで、次のスクリプトを追加します。

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. [作業アイテムを **cardProps** に変換 **(Transform workItem to cardProps)]** ページスクリプトを作成し、*WorkSchedulerUIBCardUtils* スクリプトインクルードを添付します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ページスクリプト] セクションで、**[+ 追加]** をクリックします。

b. [スクリプト名] フィールドに「*Transform workItem to cardProp*」と入力します。

c. スクリプトエディターで、次のスクリプトを追加します。

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
    const {workItem} = api.context.props;
    const {mappingFields, recordFields} = workItem;
    const cardUtils =
 imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
    const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not
 defined>');
    const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
        ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
        : [];
    // Fields for getContent() and getAria()
    const contentFields = [{
        name: 'assigned_to',
        label: await helpers.translate('Assigned to')
    },
    {
        name: 'assignment_group',
        label: await helpers.translate('Assignment group')
    },
    {
        name: 'start_date',
        label: await helpers.translate('Start date')
    },
    {
        name: 'end_date',
        label: await helpers.translate('End date')
    }];
    // Create cardProps
    const cardProps = {};
    cardProps.tagline = {
        label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
    };
    cardProps.heading = {
        label: mappingFields.description ?
 mappingFields.description.displayValue : fallbackValueLabel
    };
    cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
        ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon:
 'ellipsis-v-outline'}]
        : [];
    cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers,
 contentFields, workItem, null, null, true);
    cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields,
 workItem, null, true);
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
 mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
    api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

フィールドの表示をカスタマイズするには、「https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview」を参照してください。

5. [保存] をクリックします。

以下は、ワークスケジューラーのページスクリプトの作成方法のデモです。 ページスクリプトの作成

次のタスク
ワークスケジューラーのページ構成で作業アイテムプロパティを定義する

関連情報

クライアントスクリプトを定義してコンポーネントにバインドする

ワークスケジューラー のページ構成で作業アイテムのプロパティを定義する

ワークスケジューラー ページ構成に *workItem* プロパティを追加して、作業キューによって提供される *workItem* オブジェクトを受け取ります。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [ページ構成] セクションで、[構成] タブを選択します。
2. [プロパティ] セクションで、[編集] を選択します。
3. [プロパティの編集] ポップアップウィンドウで、**[+** 追加] を選択します。
4. [プロパティ名] フィールドに「*workItem*」と入力します。
5. [タイプ] メニューから *JSON* を選択します。
6. [追加] を選択します。
7. [保存] を選択します。
   workItem プロパティが作成されます。
8. *workItem* プロパティにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン ( ) を選択します。
9. *workItem* フィールドに「*@state.workItem*」と入力します。
10. [保存] をクリックします。

以下は、ワークスケジューラーのページ構成の作業アイテムプロパティの定義方法のデモです。
ワークスケジューラーのページ構成で作業アイテムプロパティを定義する

次のタスク
ワークスケジューラーのイベントマッピングの定義

ワークスケジューラーのイベントマッピングを定義する

カードのインタラクションとカードプロパティの変換に必要なイベントマッピングを、ワークスケジューラーのページ構成に追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [ページ構成] セクションで、[イベント] タブを選択します。
2. *Transform workItem to cardProps* を ページ準備完了 イベントに添付します。
   a. [ページ準備完了] メニューで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。
   b. ポップアップ画面で、[スクリプト (Scripts)] セクションに移動し、*Transform workItem to cardProps* を選択します。
   c. [追加] を選択します。
3. *Transform workItem to cardProps* を ページ準備完了 イベントに添付します。
   a. [ページ準備完了] メニューで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。
   b. ポップアップ画面で、[スクリプト (Scripts)] セクションに移動し、*Transform workItem to cardProps* を選択します。
   c. [追加] を選択します。
4. *Transform workItem to cardProps* を [ページプロパティが変更されました] イベントに添付します。
   a. [ページプロパティが変更されました] メニューで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。
   b. ポップアップ画面で、[スクリプト (Scripts)] セクションに移動し、*Transform workItem to cardProps* を選択します。
   c. [追加] を選択します。
5. *CARD_CLICKED* イベントおよび *CARD_CLICKED (Work item cards)* イベントを添付します。[イベントを作成] ポップアップ画面が表示されます。

添付するイベント	操作
CARD_CLICKED イベント	a. [ディスパッチされるイベント] セクションで、**[+** 追加] を選択します。 b. [イベントラベル] フィールドに「*CARD_CLICKED*」と入力します。 c. [ターゲットの親イベントハンドラー] メニューから *CARD_CLICKED (Work item cards)* を選択します。 d. [追加] をクリックします。
CARD_ACTION_CLICKED (Work item cards) イベント	a. [ディスパッチされるイベント] セクションで、**[+** 追加] を選択します。 b. [イベントラベル] フィールドに「*CARD_ACTION_CLICKED*」と入力します。 c. [ターゲットの親イベントハンドラー] メニューから *CARD_ACTION_CLICKED (Work item cards)* を選択します。 d. [追加] をクリックします。

以下は、ワークスケジューラー のイベントマッピングの定義方法のデモです。 ワークスケジューラーのイベントマッピングの定義

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ワークスケジューラーのコンテナコンポーネントの構成

関連情報

UI ビルダーのイベント

ワークスケジューラー のコンテナコンポーネントを構成する

カードベースコンテナコンポーネントを使用して、情報を直感的にわかりやすい形式で表示します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [コンテンツ] セクションで、**[+** コンポーネントを追加] を選択します。
2. [コンポーネント] ポップアップ画面で、[カードベースコンテナ] を選択します。
3. [構成] タブで、インタラクションと aria プロパティを設定します。
   - [インタラクション] メニューから *Click* を選択します。
   - [アクセシビリティ] セクションで、動的データバインディングアイコン を選択します。
   - **[ARIA** プロパティ] リストから *@state.cardProps.aria* を選択します。
4. [イベント] タブを選択します。
5. [カードがクリックされました] メニューで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。
   [イベントハンドラープレビュー] ポップアップ画面が表示されます。
6. [スクリプト] セクションで、*Handle card clicked*を選択します。
7. [追加] を選択します。
8. [保存] を選択します。

以下は、ワークスケジューラー でのコンテナコンポーネントの構成方法のデモです。 ワークスケジューラーのコンテナコンポーネントの構成

次のタスク
ワークスケジューラーカードヘッダーコンポーネントの構成

関連情報

UI ビルダーのコンテナコンポーネント

ワークスケジューラーのカードヘッダーコンポーネントを構成する

ワークスケジューラーのヘッダーコンポーネントをカスタマイズして、必要に応じてタイトルを表示します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [コンテンツ] セクションで、**[+** コンポーネントを追加] を選択します。
2. [コンポーネント] ポップアップ画面で、[カードベースヘッダー]を選択します。
   選択したコンテナが右ペインに表示されます。
3. ヘッダーコンポーネントを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [構成] タブで、[ドロップダウン] セクションにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。

b. [ドロップダウン] メニューから *@state.cardProps.dropdowns*を選択します。

c. [ヘッダー] セクションにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン アイコンを選択します。

d. [ヘッダー] メニューから *@state.cardProps.heading* を選択します。

e. [キャッチコピー] セクションにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン アイコンを選択します。

4. [ハンドルカードアクションがクリックされました **(Handle card action clicked)]** を [カードヘッダーアクションがクリックされました] イベントに追加します。

a. [イベント] タブを選択します。

b. [カードヘッダーアクションがクリックされました] セクションで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。

c. [キャッチコピー] メニューから *@state.cardProps.tagline* を選択します。

d. [イベントハンドラープレビュー] ポップアップ画面の [スクリプト **(Scripts)]** セクションで、[ハンドルカードアクションがクリックされました **(Handle card action clicked)]** を選択します。

e. [追加] をクリックします。

5. [保存] をクリックします。

以下は、ワークスケジューラー カードヘッダーの構成方法のデモです。 ワークスケジューラーカードヘッダーコンポーネントの構成

次のタスク

ワークスケジューラーカードの表示タイプコンポーネントの構成

関連情報

UI ビルダーのヘッダーコンポーネント

ワークスケジューラー カードの表示タイプコンポーネントを構成する

カード内に *Label value stacked*表示作業アイテムフィールドを追加します。

始める前に

必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [コンテンツ] セクションで、[本文 (フレックス) **(Body (Flex))]** > [カードベースコンテナ (フレックス) **(Card Base Container (Flex))]** > [カードベースヘッダー] に移動します。
2. [カードベースヘッダー] を右クリックし、[後にコンポーネントを追加] を選択します。
3. ポップアップ画面で、[積層ラベル値] コンポーネントを選択します。
4. 左ペインで、[積層ラベル値] を選択します。
5. 右ペインで [構成] タブを選択し、サイズ、配置、およびアイテムを構成します。

a. [配置] メニューで *Horizontal-equal* を選択します。

b. [サイズ] メニューで、[小] を選択します。

c. [アイテム] にカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。

d. [アイテム] メニューに「*@state.cardProps.content*」を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [アイテムの最小幅] フィールドに「`75 px`」と入力します。

f. [テキストを折り返す **(Wrap text)**] オプションおよび [切り捨て] オプションを有効にします。

g. [保存] をクリックします。

以下は、ワークスケジューラーカードでの表示タイプコンポーネントの構成方法のデモです。 ワークスケジューラーカードの表示タイプコンポーネントの構成

次のタスク
ワークスケジューラーのアバターコンポーネントの構成

関連情報

UI ビルダー ワークスペースエクスペリエンスを構成する

ワークスケジューラーのアバターコンポーネントを構成する

Container コンポーネントを使用して、作業アイテムのアサイニーのアバターとユーザー名を追加します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [コンテンツ] セクションで、[本文 (フレックス) **(Body (Flex))**] > [カードベースコンテナ (フレックス) **(Card Base Container (Flex))**] > [カードベースヘッダー] に移動します。
2. [カードベースヘッダー] を右クリックし、[後にコンポーネントを追加] を選択します。
3. ポップアップ画面で、[積層ラベル値] コンポーネントを選択します。
4. 左ペインで、[積層ラベル値] を右クリックし、[後にコンポーネントを追加] を選択します。
5. コンポーネントを構成します。

   a. [コンポーネント] ポップアップ画面で、**[Container** (コンテナ)]を選択します。

   b. [構成] タブで、次の操作を行います。

      i. コンポーネント可視化を編集アイコン ( ) を選択します。

      ii. [コンポーネントを非表示] フィールドにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。

      iii. [コンポーネントを非表示] フィールドに、「`!@state.cardProps.assignedTo`」と入力します。

      iv. [方向 **(Direction)**] メニューで、[行] を選択します。

      v. [スタイル] タブの [アイテムを配置 **(Align items)**] フィールドで、中央のアイコンを選択します。

      vi. [保存] を選択します。

6. アバターコンポーネントを追加するには、[コンテナ (フレックス) **(Container(Flex))**] > **[+** コンポーネントを追加] を選択します。
7. **[+** コンポーネントを追加] 選択します。
   [コンポーネント] ポップアップ画面が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
アバターコンポーネントを追加する	[構成] タブで、サイズ、ユーザー名、およびツールヒントを設定します。 **a.** [サイズ] メニューで、[中] を選択します。 **b.** [ユーザー名] にカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。 **c.** [ユーザー名] メニューで、「**! @state.cardProps.assignedTo**」と入力します。 **d.** [ツールヒントのテキスト] メニューにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。 **e.** [ツールヒントのテキスト] メニューで、「**! @state.cardProps.assignedTo**」と入力します。
タブ付きラベル値コンポーネントを追加する	[構成] タブで、サイズとアイテムを設定します。 **a.** [サイズ] メニューで、[小] を選択します。 **b.** [アイテム] フィールドにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。 **c.** [アイテム] フィールドに「`[{value: @state.cardProps.assignedTo}]`」と入力します。 **d.** [保存] を選択します。

以下は、ワークスケジューラー ワークスケジューラーのアバターコンポーネントの構成 方法のデモです。

ワークスケジューラーカードを作業構成に関連付ける

作成したワークスケジューラーカードを作業構成に関連付けると、ワークスケジューラーのサイドバーにカードを表示できます。

始める前に

必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [すべて] > [ワークスケジューラー] > [作業構成] に移動します。
2. ワークスケジューラーカードを関連付ける作業構成を選択します。
3. **[UX** アプリルート] フィールドで、ワークスケジューラーカードの名前を選択します。
4. [更新] を選択します。
   作業構成カードがマネージャーワークスペースのワークスケジューラーに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業構成の設定については、「作業構成を設定する」を参照してください。

ワークスケジューラーカードの作成については、「UI ビルダーを使用してワークスケジューラーカードを作成する」を参照してください。

ワークスケジューラーの拡張ポイントを作成する

拡張ポイントを作成すると、ワークスケジューラーで実装をカスタマイズすることができます。たとえば、チームメンバーにオンサイトタスクを実行させたい場合は、メンバーに割り当てられた作業アイテムにチームメンバーの場所を設定することで、メンバーが迅速にタスクに取りかかることができます。

始める前に

必要なロール：admin

アプリケーションスコープをワークスケジューラー (sn_wfo_work_sched) に設定する必要があります。

このタスクについて

WorkItemSkillsRecommendationManager 拡張ポイントはデフォルトで使用できます。

手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント]に移動します。
2. *sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager* 拡張ポイントを開きます。
3. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。
4. ニーズに基づいて機能を定義し、実装をカスタマイズします。

関連情報

スクリプト化済みの拡張ポイントに対するカスタムスクリプトインクルードの登録

ITSM のワークフォース最適化 でのワークスケジューラーを使用した作業のアサイン

作業キューをカスタマイズして最も関連性の高い作業アイテムを表示すると、チームのワークアサインメントを簡単に管理できます。

備えている必須スキルとオプションスキルに基づいて、タスクの作業に推奨されているエージェントに関するインサイトを取得します。

チームのスキルとキャパシティに基づいて作業をアサインする

チームの作業を計画し、スキル、可用性、およびキャパシティに基づいて、インシデント、問題、変更の要求、またはインタラクションなどの作業アイテムをチームにアサインします。チームのシフト、イベント、ワークアサインメントを表示し、一元的な場所から作業アイテムをアサインまたは再アサインします。

始める前に

注: システムアドミニストレーターは、カレンダーに表示するイベントカテゴリの Sys ID を *sn_wfo_work_sched.shift_data_categories* システムプロパティに追加する必要があります。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 でのワークスケジューラーコンポーネントの参照」を参照してください。

必要なロール：sn_wfo_work_sched.manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
エージェントがアサインされているタスクと実際のシフト計画を分析します。タスクを完了する必要がある期間中にエージェントが作業しない場合は、エージェントの可用性に基づいてタスクを再アサインできます。

注:

- タスクの各タイプは、キュー構成で定義された色で表示されます。
- サイドバーの [検索] フィールドにキーワードを入力すると、カードを検索できます。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. [ワークスケジューラー] アイコンを選択します。
   - 管理しているすべてのチームのすべてのエージェントの作業シフトを表示できます。シフトを選択すると、シフトのタイムスパンやエージェントの休憩時間などのシフトの詳細がポップアップに表示されます。
   - コンテキストサイドパネルで、フィルターアイコン ( ) を選択してから任意のフィルターを選択し、目的の基準を追加し、[適用] を選択して、カレンダーでのチームメンバーの表示を絞り込みます。チームのアサイン先グループ、スキル、場所、スケジュール計画、またはシフト計画に基づいてフィルタリングできます。
3. オプション: ワークスケジューラーにキュー構成がない場合は、キュー設定アイコン ( ) を選択し、最大 5 つの作業アイテムタイプを有効にします。
   アプリケーションは、有効な作業アイテムタイプごとにキュー構成と対応するフィルターを作成します。
4. オプション: キュー構成を作成します。
   a. [キュー構成] を選択します。
   b. [自分のキュー構成] リストで、[新規] を選択します。
   c. フォームのフィールドに入力します。

名前	説明
名前	キュー構成の名前。
作業構成	キュー構成に使用する作業構成のタイプ。
色	カレンダーに表示される作業アイテムの色。
順序	ワークスケジューラー に表示されるキュー構成の順序番号。
一致ルール	作業アイテムタイプの一致ルール。

   d. [保存] を選択します。
5. チームの作業とスケジュールを分析します。
   a. [キュー] メニューから、関連タスクを表示する作業アイテムを選択します。
      たとえば、[未アサインのインシデント] を選択すると、[未アサインのインシデント] キューに関連するすべてのタスクを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムゾーンを選択すると、そのタイムゾーンでエージェントのスケジュールを表示できます。

b. カレンダー内の各エージェントのタスクと作業シフトを分析します。
ページネーションを使用すると、作業シフトをスクロールできます。

6. 作業アイテムをエージェントにアサインします。

a. エージェントにアサインするタスクを選択します。

[提案のみを表示] オプションを有効にすると、デフォルトで、可用性、スキル、またはタイムゾーンに基づいてチームメンバーを表示するように選択できます。チームメンバーのランキングは、各基準に設定された一致するアサインルールに基づいています。ワークスケジューラーは、アサインワークベンチ を使用して、タスクを処理するエージェントを評価します。

次の基準から 1 つ以上の基準を選択できます。チームメンバーのランキングは、選択した基準に基づいて決まります。

- **WFO -** 使用可否：チームメンバーが対応可能な時間数。
- **WFO -** 必須スキル：タスクに必須スキルとオプションスキルが関連付けられている場合、ワークスケジューラーには、最初にすべての必須スキルを備えたエージェントが表示され、次にオプションスキルを備えたエージェントが表示されます。
- **WFO -** オプションスキル— タスクにオプションスキルのみが関連付けられている場合、リストにはオプションスキルを備えたエージェントが表示されます。
- **WFO -** タイムゾーンの重複：タスクのタイムゾーンとユーザーのタイムゾーンの差。たとえば、ユーザーの所在地が太平洋標準時で、タスクの場所が東部標準時である場合、**+3** と表示され、タスクの場所がハワイの場合、**-3** と表示されます。

独自の一致ルールを追加するには、「ワークスケジューラーで一致ルールの基準を作成する」を参照してください。

これらの基準はすべて、「多いほど良い」ランク付け方法に基づいており、高い値ほど良いことを示します。たとえば、WFO - 必須スキル基準が有効になっている場合、作業アイテムの作業に必須スキルが多いチームメンバーほど、上位にランク付けされます。

各基準では、100% の一致がある場合、値は緑色で表示され、そうでない場合、値は黄色で表示されます。すべての基準が 100% で一致すると、一致する詳細が緑色で表示され、そうでない場合は黄色で表示されます

b. ワークスケジューラーカレンダーから、タスクのアサイン先のエージェントを選択します。

c. エージェントがタスクを処理するカレンダー上のタイムスパンに対し、マウスデバイスをクリックしてドラッグします。
タスクがそのエージェントにアサインされます。タイムスパンの期間を編集したり、タイムスパンをドラッグして別のエージェントにタスクを再アサインしたりすることもできます。

> **注:** 作業キューからエージェントにアサインされたタスクを選択すると、アプリケーションはタスクのタイムスパンを含むページに自動スクロールし、エージェントのスケジュールを表示します。

7. オプション: カレンダーの作業アイテムを更新します。

a. 更新するカレンダーの目的のタスクを選択します。

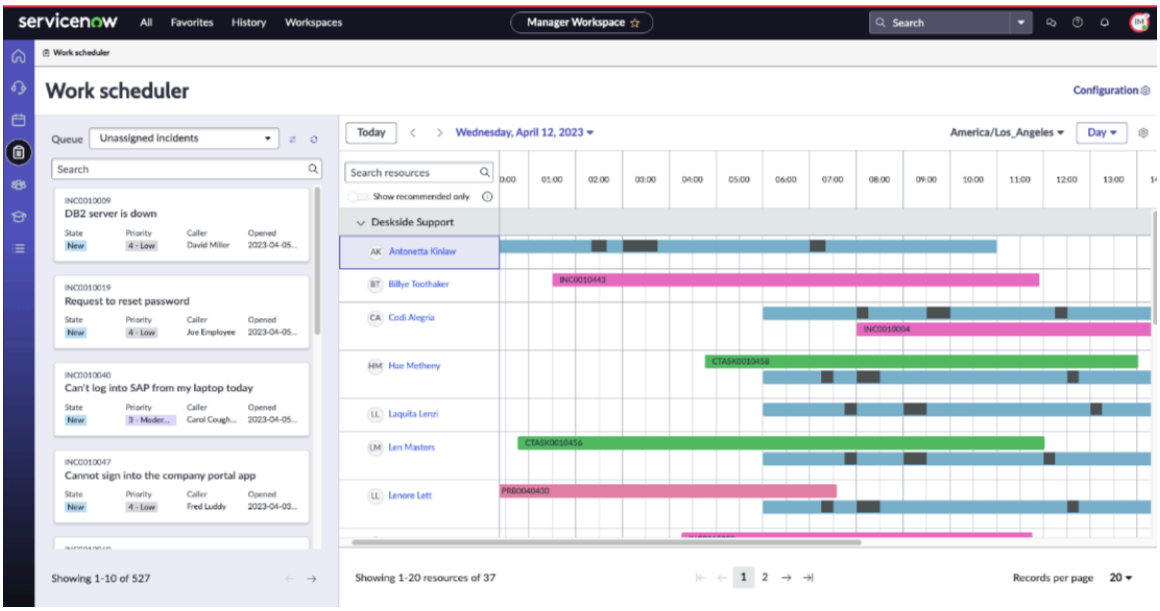
b. 編集アイコンを選択して作業アイテムレコードにアクセスします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. フォームで必要な更新を行います。

d. [更新] を選択します。

(Optional) 以下の画像は、ワークスケジューラー画面を表しています。



ワークスケジューラーで一致ルールの基準を作成する

一致ルールの基準を追加して、ルールに基づいて作業アイテムをチームメンバーにアサインできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

デフォルトで利用可能な次の一致ルールは、選択基準一致タイプに基づいています。

ルール名	作業構成名	テーブル	UX アプリルート
インシデント一致ルール	インシデント	インシデント [incident]	インシデント
問題一致ルール	問題	問題 [problem]	問題
要求アイテム一致ルール	要求アイテム	要求アイテム [sc_req_item]	要求アイテム
要求一致ルール	要求	要求 [sc_request]	要求
カタログタスク一致ルール	カタログタスク	カタログタスク [sc_task]	カタログタスク
変更要求一致ルール	変更要求	変更要求 [change_request]	変更要求
変更タスク一致ルール	変更タスク	変更タスク [change_task]	変更タスク

一致基準の仕組みの詳細については、「ワークスケジューラーの作業アイテムの一致基準」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、次の 4 つの基準を使用できます。

- WFO：必須スキル
- WFO：使用可否
- WFO：オプションのスキル
- WFO：タイムゾーンの重複

手順

1. [すべて] > [ワークスケジューラー] > [一致ルール] に移動します。
2. [一致ルール] リストで、インシデント一致ルールなどの一致ルールを選択します。
3. [基準を選択] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   新しい一致基準の作成の詳細については、「アサインワークベンチの一致基準の作成」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

ワークスケジューラーの作業アイテムの一致基準

アサインワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な一致基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。

一致基準には次の 3 つのタイプがあります。

- 簡易一致：エージェントのタイムゾーンとタスク場所のタイムゾーンの一致など、1 対 1 の一致を作成します。
- アグリゲート：シンプルなクエリーを使用し、アグリゲート結果を返します。アグリゲートタイプでは、テーブルを選択してフィルターを作成し、[担当者] フィールドなどのアグリゲートフィールドを選択します。このタイプのクエリーは、一連のユーザーを返します。
- スクリプト化：ユーザーのリストを返すスクリプト化されたクエリーを使用します。

アサインワークベンチには、いくつかの一致基準が用意されています。

- 今日の可用性：エージェントの作業スケジュール、アサインされた作業、および個人の休暇に基づいて、可用性が計算されます。エージェントの可用性が高いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。
- 一致するスキル：インシデントに必要なスキルに一致するエージェントスキルの数。一致するスキルが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。
- 一致するスキル - 必須スキルサポート：必須スキルと一致するエージェントスキルの数を計算します。これは、必須スキルを持たないエージェントをすべてフィルタリングして除外し、残りのエージェントをランク付けすることで行われます。一致するスキルが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。

  > **注:** 必須スキル機能を使用する場合は、「一致するスキル - 必須スキルサポート」基準を使用して、インシデントに対して特定された 必須スキル機能の設定 を持つエージェントを一致させます。

- アサイン済みインシデント：このエージェントに既にアサインされているインシデントの数。アサインされているインシデントが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度は低くなります。
- 最後のアサイン済み：アサインされた作業のバランスを調整するために、最後にアサインされた作業に基づいてエージェントを優先順位付けします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一致基準を作成するには、タイプを選択し、そのタイプに関連したフィールドを使用してクエリーをビルドします。一致基準を作成したら、[選択基準] タイプの一致ルールを作成して目的の一致基準を選択し、アサインワークベンチの構成を作成します。

ワークベンチ構成の一致基準の選択の一環として、個々の基準に対して次の設定を指定できます。

- ランキングと表示使用率
- ランキング方法
- ランキングの重み付け
- しきい値
- アクティブ/非アクティブ

ランキングと表示使用率

[用途] フィールドで、一致基準を使用する方法を指定します。

- ランキングと表示：基準を使用してエージェントのランキングを決定し、ワークベンチの列に表示します。
- 表示専用：ワークベンチの列に基準を表示しますが、エージェントのランキングを決定するためには使用しません。
- ランキングのみ：基準を使用してエージェントランキングを決定しますが、ワークベンチには表示されません。

ランキング方法

ランキングには 2 つの方法があります。

- 多いほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。
- 少ないほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、アサインされたインシデント数が少ないほどランキングが高くなります。

重み付け

一致基準ごとにアサインされた重み付けがあります。デフォルトでは、一致基準には 10 の重み付けがアサインされています。より重要な基準により高い重み付けをアサインすることができます。

しきい値

しきい値は、基準の最小要件を設定します。たとえば、タスクに必要なスキルのうち 3 つ以上を持つエージェントのみを表示する場合は、一致するスキル基準のしきい値を 3 に設定します。可用性については、しきい値を目的の時間数に設定して、利用可能な作業時間がこの最小値以上であるエージェントのみを表示します。一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストでしきい値を設定することができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[しきい値] 列を追加します。

アクティブ/非アクティブ

アサインワークベンチ構成を決定する一致ルールに関連付けられた一致基準が複数存在する場合があります。個々の基準をそれぞれ、アクティブまたは非アクティブに設定できます。この設定を変更すると、エージェントのランキングにすぐに影響します。この変更は、一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストで行うことができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[アクティブ] 列を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントのランキングの計算

アサインワークベンチは、一致基準とそれぞれの重み付けの値を追加し、これらの値を使用してエージェントの総合ランキングを決定します。

1. 各基準の数値を計算します。
2. その数値に基準の重み付けを乗算します。
3. 結果をすべての基準の合計で除算します。
4. 各基準に対して繰り返し、結果を追加します。

次の例は、これらの一致基準値を使用して、エージェントのランキングを決定する方法を示しています。

- スキルと必須スキルサポートの一致：5/6
- 今日の可用性：7 時間
- アサインされたインシデント：2

計算：

- 一致するスキル：`2/3 = 0.666` (3 がスキルの最大数)
- 現在の可用性：`7 / 8 = 0.875` (最大時間数は 8)
- アサイン済みインシデント：`2 / 26 = 0.0769` (テーブル内のタスクの合計数は 26)
- 重み付け：各一致基準の均等の重み付けは 10 です

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) /
 Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of
 criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

この計算は、アサイン先グループ内の各エージェントに対して実行されます。エージェントは、この計算の値に基づいてランク付けされ、最高点のエージェントが最高のランキングを獲得します。

ITSM のワークフォース最適化 でのワークスケジューラーコンポーネントの参照

ITSM のワークフォース最適化 にはワークスケジューラーのデフォルトの動作を構成するプロパティがあります。

プロパティ

ワークスペースフィルターナビゲーターに「 *sys_properties.list* 」と入力し、以下にリストされている作業スケジューラープロパティを検索します。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_wfo_work_sched.allowed_tables	ワークスケジューラー admin (sn_wfo_work_sched.admin) がITSM のワークフォース最適化マネージャーワークスペースでワークアサインメントの構成を作成できるテーブルのリストを定義します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値： incident、problem、change_request、change_task、sc_task、sc
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	マネージャーワークスペースのワークスケジューラーカレンダーに表示するイベントカテゴリ Sys ID (カンマ区切り)。 タイプ：文字列
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースのワークスケジューラーでのシフトスパンの表示を有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値： true
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_count	提案が有効な場合に、ワークスケジューラーの一致するルールごとに作成できる一致する基準の数を定義します。☒ • タイプ：整数 • デフォルト値:10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	提案が有効になっており、一致する基準の割合が、示された値より大きい場合に、ワークスケジューラーに表示されるユーザーを定義します。☒ • タイプ：整数 • デフォルト値：0

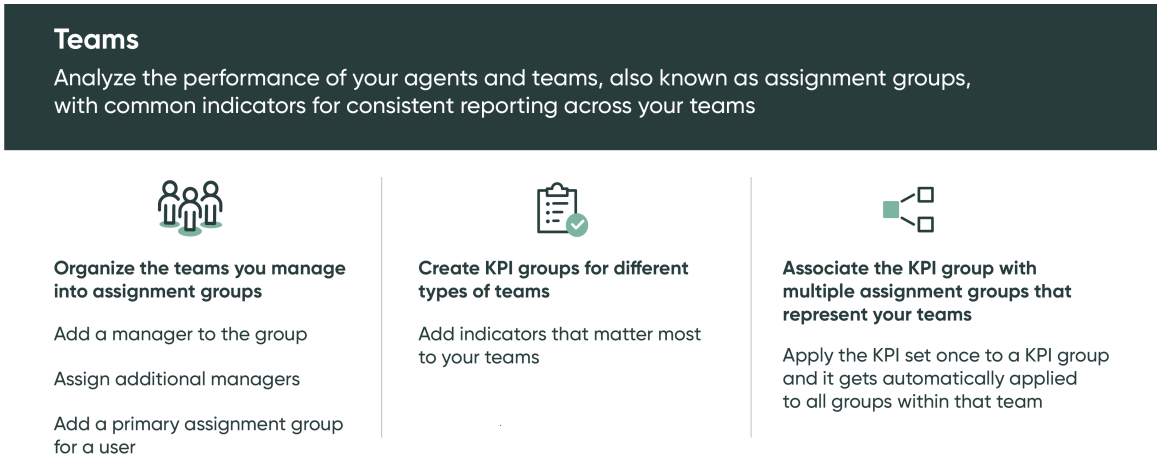
ITSM のワークフォース最適化 の Teams

各チームをアサイン先グループに整理する方法について説明します。その後、重要業績評価指標 (KPI) のセットを定義して、そのチーム内のすべてのグループのパフォーマンスを分析できます。そのチーム内のグループ、エージェント、またはインシデントのメトリクスにドリルダウンします。すべて一元的な場所から実行可能です。

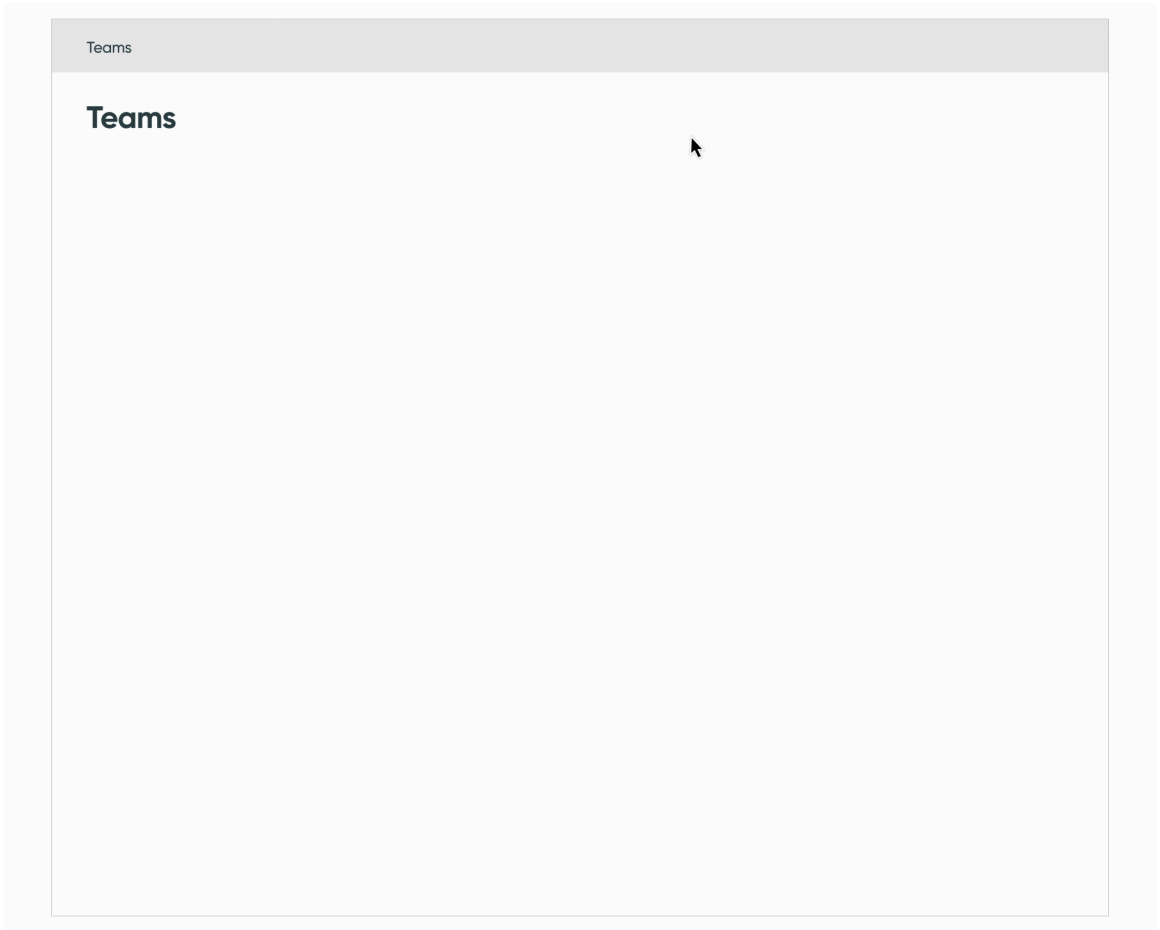
このビデオでは、チームをアサイン先グループに設定し、KPI を追加してパフォーマンスを測定する方法の概要について説明します。 チームをアサイン先グループに編成する

この画像は、チームをグループに編成する方法を視覚的に表しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



レポートにドリルダウンします。



Teams のアドミニストレーターは、次のことを行うことができます。

- インジケーター (KPI) の共通セットの KPI グループを作成し、チームのパフォーマンスを測定する。

  注: **Teams** アプリケーション内では、チームはアサイン先グループと呼ばれます。

- KPI を KPI グループに追加する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アサイン先グループを KPI グループに追加する。

  注: 各アサイン先グループにマネージャーが追加されていることを確認してください。マネージャーは、アサイン先グループを直接管理するか、アサイン先グループに対するヴィジビリティが必要になります。

マネージャーは次のことができます。

- チームのパフォーマンス傾向を分析する。
- チーム、エージェント、またはインシデントのパフォーマンスにドリルダウンする。

ITSM のワークフォース最適化 での Teams の概要

実行するタスクを選択して、詳細な手順のトピックに移動します。

チーム

メリット	ユーザー	Teams で実行できるタスクの検索
ITSM のワークフォース最適化で Teams を有効にします。	admin	での Teams のアクティブ化ITSM のワークフォース最適化
Teams で使用されるロール、テーブル、およびその他のコンポーネントを参照します。	任意の Teams ロール	ITSM のワークフォース最適化のチームコンポーネント
マネージャーがチームのパフォーマンスを分析できるように、チームをマネージャーのアサイン先グループに編成します。	アドミン	ITSM のワークフォース最適化の Teams の設定
プロセス最適化 との統合	admin	プロセス最適化 と ITSM のワークフォース最適化 の統合を設定する
チームのパフォーマンスを分析します。	チームパフォーマンスアドミン	ITSM のワークフォース最適化での Teams を使用したチームのパフォーマンスの分析
プロセス内の例外またはボトルネックを特定します	プロセス最適化 アナリスト	ITSM のワークフォース最適化と プロセス最適化 の統合を使用したボトルネックの特定

ITSM のワークフォース最適化 でのチームの使用例

1 つの場所からチームを管理する方法について、例を使用して説明します。

IT サービスデスクのマネージャーは、3 チームを直接管理しています。彼らはその他のチームの追加のマネージャーでもあります。彼らの直接の指揮下にはありませんが、それらのチームを把握できます。

チームのパフォーマンスを分析するために、マネージャーは次のことを行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. チームをアサイン先グループと呼ばれるグループに編成します。チームはマネージャーの直接の指揮下にあるか、マネージャーがチームのパフォーマンスを把握できます。
2. 自分のアサイン先グループのパフォーマンスを測定するために最も重要なインジケーターのセットを含む KPI グループを作成します。
3. KPI のセットを使用するすべてのアサイン先グループを KPI グループに追加します。

この設定により、マネージャーは KPI グループによってグループ化された自分のチームのパフォーマンスを効果的に分析できます。

マネージャーは、次の手順を実行することで、Teams を設定して使用できます。

1. KPI グループを作成する。
2. そのグループに KPI を追加する。
3. アサイン先グループにマネージャーを追加する。
4. アサイン先グループを KPI グループに追加する。
5. 複数の KPI グループを 1 つ以上のアサイン先グループと関連付ける。
6. KPI、エージェント、またはインシデントにドリルダウンして、パフォーマンスを分析する。

このビデオでは、チームパフォーマンスを分析する方法の概要について説明します。 Teams を使用してパフォーマンスを追跡する

Teams のセットアップおよび使用方法の詳細については、「Teams」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 の Teams の設定

チームをアサイン先グループに整理し、それらのグループのレポートを作成することで、チームのパフォーマンスを可視化できます。

ITSM ワークフォース最適化での Teams の設定

重要: Team Performance (sn_team_perf) プラグインを ServiceNow Store から有効化している場合は、次のプラグインが Tokyo ファミリーリリースの最新バージョンのストアリリースにアップグレードされていることを必ず確認してください。

- ITSM のワークフォース最適化 Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm)
- ワークフォース最適化 Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws)

詳細については、「ITSM のワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 にデフォルトの日付範囲を設定するためのシステムプロパティの追加

構成可能な ITSM のワークフォース最適化 アプリケーションにデフォルトの日付範囲を設定するためにシステムプロパティを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Teams アプリケーションは、構成可能な ITSM のワークフォース最適化 アプリケーションの sn_optimize.default_date_range プロパティを使用して、日付範囲ピッカーのデフォルトの日付範囲を設定し、その期間のチームのパフォーマンスを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] を選択し、アプリケーションナビゲーターで「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] を選択します。
3. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
名前	sn_optimize.default_date_range
タイプ	整数
値	Teams モジュールの日付範囲ピッカーで開始日と終了日を設定する際の基準となる日数。
読み込みロール	sn_team_perf.team_performance_user
書き込みロール	sn_team_perf.team_performance_admin

関連情報

システムプロパティを追加する

チームのパフォーマンスを監視する KPI グループの作成

チームにとって重要な重要業績評価指標 (KPI) を設定した KPI グループを作成します。KPI グループをアサイン先グループに関連付けると、チームのパフォーマンスを監視できます。

始める前に

必要なロール：sn_team_perf.team_performance_admin

このタスクについて

デフォルトでは、KPI アサイン先グループに関連付けられた KPI が毎日データを収集するようにスケジュールされています。KPI には、次のインジケーターブレークダウンが含まれている必要があります。

- 担当グループ
- 担当者

手順

1. KPI グループを作成します。
   a. **[ITSM** のワークフォース最適化] > [チームパフォーマンス **(Team Performance)]** > **[KPI** グループ]に移動します。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [名前] に KPI グループの名前を入力します。
   d. [タイプ] メニューで、 [**Teams**] を選択します。

      注: チームパフォーマンスでサポートされていないタイプ (チャネルタイプなど) を選択した場合、KPI グループの関連リストには、sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators テーブルのデフォルトリストが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

1 つの KPI グループに最大 5 つの KPI を追加できます。KPI の詳細と集計の計算方法については、「Teams の例」セクションの概要ビデオを参照してください。

2. KPI グループに KPI を追加します。
   a. KPI 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [**KPI**] フィールドで、このグループに適用する KPI を選択します。
   c. [送信] をクリックします。
3. KPI アサイン先グループを KPI グループに追加します。

   注:
   - 複数の KPI グループを 1 つ以上のアサイン先グループと関連付けることができます。
   - 各アサイン先グループにマネージャーをさらに追加できます。
   - KPI グループは、ユーザーのプライマリアサイン先グループとして、そのユーザーに関連付けることができます。

   a. [アサイン先グループ] タブで、[編集] をクリックします。
   b. 目的のアサイン先グループをコレクションからアサイン先グループリストに移動します。
   c. [保存] をクリックします。

   注: KPI グループを開くと、デフォルトで [KPI グループ] フォームに、現在選択しているアプリケーションに基づいて KPI グループのタイプが表示されます。

KPI グループのコピー

既存の KPI グループをコピーします。コピーした KPI グループでは、アサイン先グループマッピングを除くすべて (KPI しきい値を含む) がコピーされます。コピーした KPI グループは、要件に応じて変更できます。

始める前に
必要なロール: sn_team_perf.team_performance_admin

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [チームパフォーマンス] > **[KPI** グループ] に移動します。
2. コピーする KPI グループを開きます。
3. [コピー] を選択します。

   コピーした KPI グループが開きます。コピーした KPI グループ名は、名前の前にある [コピー対象] でコピーしたものと同じです。

   要件に応じて、名前、説明、および順序を変更できます。サポート KPI を変更することもできます。

KPI グループの各 KPI のしきい値を作成する

KPI グループの各 KPI のしきい値を作成して、インジケーターステータスを監視し、チームのパフォーマンスを分析します。各インジケーターのチームパフォーマンスを評価するために、上限値と下限値のあるしきい値を定義します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_team_perf.team_performance_admin

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [チームパフォーマンス] > **[KPI** グループ] に移動します。
2. KPI しきい値 (IT サービスなど) を作成する KPI グループを開きます。
3. KPI (クローズしたインシデントなど) を開きます。
4. **[KPI** しきい値] タブを選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

KPI しきい値

フィールド	説明
KPI	選択した KPI の名前。このフィールドは自動入力されます。
下限しきい値	この KPI に定義された下限。
上限しきい値	この KPI に定義された上限。
ステータス	定義されたしきい値のステータス：重大、ポジティブ、または警告。 **注:** [アイコンを表示] チェックボックスがステータスに対して有効にされると、各ステータスの対応するアイコンは、ワークフォース最適化 ワークスペースに表示されます。このオプションは重大なステータスに対してデフォルトで有効にされます。
順序	定義されたしきい値制限の数。この数は、制限のセットごとに一意である必要があります。
アイコンを表示	各ステータスに対応するアイコン。[アイコンを表示] チェックボックスをオンにした場合、アイコンはマネージャーワークスペースにのみ表示されます。 KPI グループに関連する親 KPI には、グリッドコンポーネントのしきい値に基づいてアイコンが表示されます (該当する場合)。 ユーザーは、ワークフォース最適化ワークスペースのしきい値に基づいて次のアイコンを表示できます。 ◦ 重大アイコン ( ) ◦ ポジティブアイコン ( ) ◦ 警告アイコン ( ) アイコンは、下限しきい値と上限しきい値に設定した値に基づいて、親 KPI が KPI グループに関連付けられているすべてのページに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [送信] を選択します。

   注: マネージャーワークスペースで、ユーザーが KPI にドリルダウンすると、単一のスコアカードコンポーネントに、しきい値がしきい値制限に近づいているか超えていることを示す、重大なしきい値警告が表示されます。スコアカードに表示されるメッセージの例を次に示します。

   - しきい値の 95% に近づいています
   - しきい値の 170 を超えました

   スコアカードには、次の条件に対応する警告が表示されます。

   最大化タイプ KPI の場合

   - 値 < 下限しきい値 (重大)： <下限しきい値> を超えました
   - 下限しきい値 (重大) < 値 < 上限しきい値 (重大)：<下限しきい値> に近づいています

   最小化タイプ KPI の場合

   - 値 > 上限しきい値 (重大)： <上限しきい値> を超えました
   - 下限しきい値 (重大) < 値 < 上限しきい値 (重大)：<上限しきい値> に近づいています

KPI アサイン先グループにマネージャーを追加します

各 KPI アサイン先グループに 1 人以上のマネージャーを割り当て、マネージャーがグループを可視化し、チームのパフォーマンスを監視できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_admin または admin

このタスクについて
「ユーザー」レコードでグループを選択することで、ユーザーをプライマリアサイン先グループに関連付けることができます。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [チームパフォーマンス **(Team Performance)]** > [追加のマネージャー]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [アサイン先グループ] フィールドでアサイン先グループを選択します。
4. [マネージャー] フィールドで、このアサイン先グループに追加するマネージャーを選択します。
5. [送信] をクリックします。

次のタスク
チームのパフォーマンス傾向の分析

ITSM のワークフォース最適化 での Teams を使用したチームのパフォーマンスの分析

Teams を使用して、1 つの場所からチームのパフォーマンス傾向を追跡および分析します。チーム内の各エージェントの傾向を監視し、エージェントまたはチームメンバーを互いに比較することができます。Teams を使用すると、スキルギャップを特定して、エージェントの指導に必要なスキルを推奨できるようになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームをアサイン先グループに編成します。重要業績評価指標 (KPI) のセットを追加して、グループ全体でチームのパフォーマンスを一貫して測定することができます。

たとえば、IT サービスデスクユニットを管理しているとします。このユニットには、ハードウェアやネットワークサポートなど、複数のチームが含まれています。IT サービスデスクユニットの KPI グループを作成し、この KPI グループにアサイン先グループとしてハードウェアおよびネットワークサポートを追加できます。次に、KPI グループに KPI のセットを追加します。このデータを使用すると、ハードウェアおよびネットワークサポートチーム全体のパフォーマンス傾向を測定できます。

また、アドミニストレーターは複数の KPI グループを 1 つ以上のアサイン先グループと関連付けることができます。たとえば、次の 2 つの KPI グループがあるとします。

- IT サービス
- 運用

IT サービス KPI グループは、次の 2 つのアサイン先グループで構成されています。

- IT サービスデスク
- デスクサイドサポート

そのためアドミニストレーターは、IT サービス KPI グループで既に利用可能な 1 つ以上のアサイン先グループを、運用 KPI グループに追加できます。たとえば、デスクサイドサポートなどです。

デスクサイドサポートアサイン先グループは両方の KPI グループの一部であるため、1 つ以上の KPI グループを 1 つ以上のアサイン先グループに関連付けることができます。

エージェントの **KPI** ターゲットの追加

エージェントがインシデントを解決する方法の品質を改善できるように、エージェントに達成してもらいたい重要業績評価指標の目標を設定します。また、既存のベースライン測定を監視して改善するための目標を設定することもできます。

始める前に

必要なロール：pa_target_admin および sn_team_perf.team_performance_admin

このタスクについて

管理するエージェントまたはチームのグローバル KPI ターゲットを設定できます。管理する KPI アサイン先グループに関連付けられた KPI グループ内に、任意のインジケーターのターゲットを作成できます。グローバルターゲットを設定すると、アサイン先グループ内のすべてのユーザーに表示され、時系列ウィジェットにも表示されます。

個人ターゲットを設定すると、自分にのみ表示されます。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [マネージャーワークスペース]に移動します。
2. チームアイコンをクリックします。
3. チームを選択します。
4. KPI ターゲットを設定するエージェントを選択します。
5. ターゲットアイコンをクリックします。
   - 新しいターゲットを作成するには、プラス (+) 記号をクリックします。
   - 既存のターゲットを編集するには、編集するターゲットを選択します。
6. ターゲットタイプを選択します。
   - グローバルターゲットを設定するには、[グローバル] をクリックします。
   - 個人ターゲットを設定するには、[個人] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. KPI ターゲットを設定します。

宛先	操作
既存のターゲットを更新する	[ターゲット] フィールドで、選択した KPI に対してエージェントが達成する値を更新します。
重要業績評価指標のターゲットを設定する	a. ターゲットを設定したい KPI を選択します。 b. [ターゲット] フィールドで、選択した KPI に対してエージェントに達成させたい値を入力します。
既存のベースライン値を改善するためのターゲットを設定する	a. ターゲットを設定したい KPI を選択します。 b. [ベースラインの改善としてターゲットを設定] チェックボックスをオンにします。 c. [ターゲット計算] リストから、このターゲットの単位を選択します。 ▪ [パーセンテージ %] フィールドでパーセンテージ % を選択した場合は、ターゲットとするパーセント値を入力します。 ▪ [KPI の単位] を選択する場合は、**[KPI** の単位] フィールドに、KPI をどれだけ改善したいかという数値を整数で入力します。

8. [開始日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、ターゲットの目標のトラッキングを開始する日付を選択し、**[OK]** をクリックします。
9. [レビュー日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、設定した目標をレビューする日付を選択し、**[OK]** をクリックします。
10. ターゲットを設定します。
    - 新しいターゲットを作成する場合は、[保存] をクリックします。
    - 既存のターゲットを更新する場合は、[更新] をクリックします。

インジケーターの時系列評価指標でターゲット傾向を分析できます。

関連情報

パフォーマンスアナリティクスのターゲット

チームのパフォーマンス傾向の分析

傾向を分析し、KPI グループ内のチームのパフォーマンスを監視します。

始める前に

必要なロール: sn_team_perf.team_performance_admin

このタスクについて

チーム、特定のチームメンバー、インジケーター、またはインシデントのデータにドリルダウンしてデータを分析します。

手順

1. [すべて] > [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. チームアイコンをクリックします。
3. **[KPI** グループ] リストから、パフォーマンスを分析する KPI グループを選択します。
   トップレベル KPI のデータを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

[チーム] ページには、選択した KPI グループに関連付けられているアサイン先グループのリストが表示されます。

4. 日付範囲を選択して、その期間のチームのパフォーマンスを表示します。
sn_optimize.default_date_range システムのプロパティを使用して、デフォルトの日付範囲を設定できます。
自分が管理しているすべてのチームは、グループヘッダーの [自分のチーム] のハイライトで識別できます。可視化のあるチームを表示することもできます。
5. このチームのデータにドリルダウンします。

宛先	操作
インジケーターパフォーマンスを分析する	[パフォーマンス] タブで、チーム内のすべてのメンバーの全体的なインジケーターパフォーマンスをトラッキングして分析します。 **a.** チームのインジケーターパフォーマンスを分析するには、インジケーターをクリックします。その後、時系列のチャート化またはテーブルのインシデント数で場所を選択して、さらにドリルダウンすることができます。 **b.** チームメンバーのインジケーターパフォーマンスを分析するには、チームメンバーのインジケーター値をクリックします。
インシデントを追跡する	[インシデント] タブをクリックし、チームに関連するすべてのインシデントを分析します。 ◦ インシデントの詳細を表示するには、インシデントを選択します。 ◦ チームメンバーの詳細を表示するには、[アサイン先] カラムでチームメンバーを選択します。
チームのスキル分析	[パフォーマンス] タブをクリックして、チーム内の各エージェントのスキルを分析します。 **a.** スキルレベルタイプに基づいて、スキルを分析したいエージェントを選択します。 **b.** 次のいずれかの操作を行います。 ▪ エージェントのすべてのスキルを分析するには、[スキル] タブをクリックします。 ▪ エージェントに関連付けられたスキルレベルタイプに基づいてスキルを分析するには、[概要] タブをクリックし、[スキル] セクションでスキルレベルタイプのスコアを選択します。

インシデント、アサイン先グループの詳細、追加のマネージャー、およびチームに関連する情報を確認することもできます。

チームのパフォーマンスに関するインサイトを取得する

プロセスのボトルネックに関するインサイトを取得し、最適化できる潜在的な領域を見つけます。バリアント分析も表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_process_optimization_analyst

プロセスインサイトを分析する KPI グループのプロジェクトをマイニングしておく必要があります。詳細については、「KPI グループの プロセス最適化 プロジェクトの作成」を参照してください。

このタスクについて
親または子 KPI のプロセスインサイトとバリアント分析を取得します。親または子 KPI のメトリクスとレコードを表示することもできます。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. チームアイコン ( ) を選択します。
   [チーム] ページが開きます。

   注: [チーム] ページには、アサイン先グループとそれに対応する詳細 (平均処理時間、クローズ済みインシデント、最終コールでの解決など) が表示されます。詳細が必要な場合は、関連するアサイン先グループの値をクリックします。たとえば、[平均処理時間] の値をクリックすると、新しいページにグループ IT サービスデスクの平均処理時間メトリクスの詳細ページが表示されます。

3. プロセスインサイトを分析するアサイン先グループ (IT サービスデスクなど) を選択します。

   [チーム] ページには、アサイン先グループにマッピングされている KPI と、[KPI グループ] リストで選択した KPI グループが表示されます。このリストを使用して KPI グループを変更できます。同じアサイン先グループの KPI グループに属する KPI が表示されます。ただし、選択したアサイン先グループに関連付けられている KPI グループが 1 つだけの場合、**[KPI** グループ] リストは非アクティブとして表示されます。

   アサイン先グループ内の特定のユーザーにさらにドリルダウンすると、ユーザーの詳細ページに、ユーザーが属するアサイン先グループと、アサイン先グループが属する KPI グループが表示されます。

4. KPI (クローズしたインシデントなど) にドリルダウンします。

   注: 親 KPI のインサイトを表示する場合は、[プロセス分析] タブをクリックします。[メトリクス] タブをクリックして、メトリクスの詳細 (クローズ済みインシデントの詳細など) を表示します。クローズ済みインシデントのレコード数を表示するには、[レコード] タブをクリックします。

5. エージェントの KPI (P1 インシデントなど) をドリルダウンします。
6. [プロセス分析] タブを選択し、プロセスインサイトとバリアント分析を実行します。
   データをマイニングした日付範囲のプロセスインサイトを分析できます。ビジネスインサイトの詳細については、「ビジネスインサイトの表示 」を参照してください。

関連情報

プロセスインサイトを分析して取得する

ワークフロールートを探索して比較する

特定の日付のチームのパフォーマンスデータを表示する

時系列グラフを使用して、特定の日付のチームのパフォーマンスデータを表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager および sn_team_perf.team_performance_admin

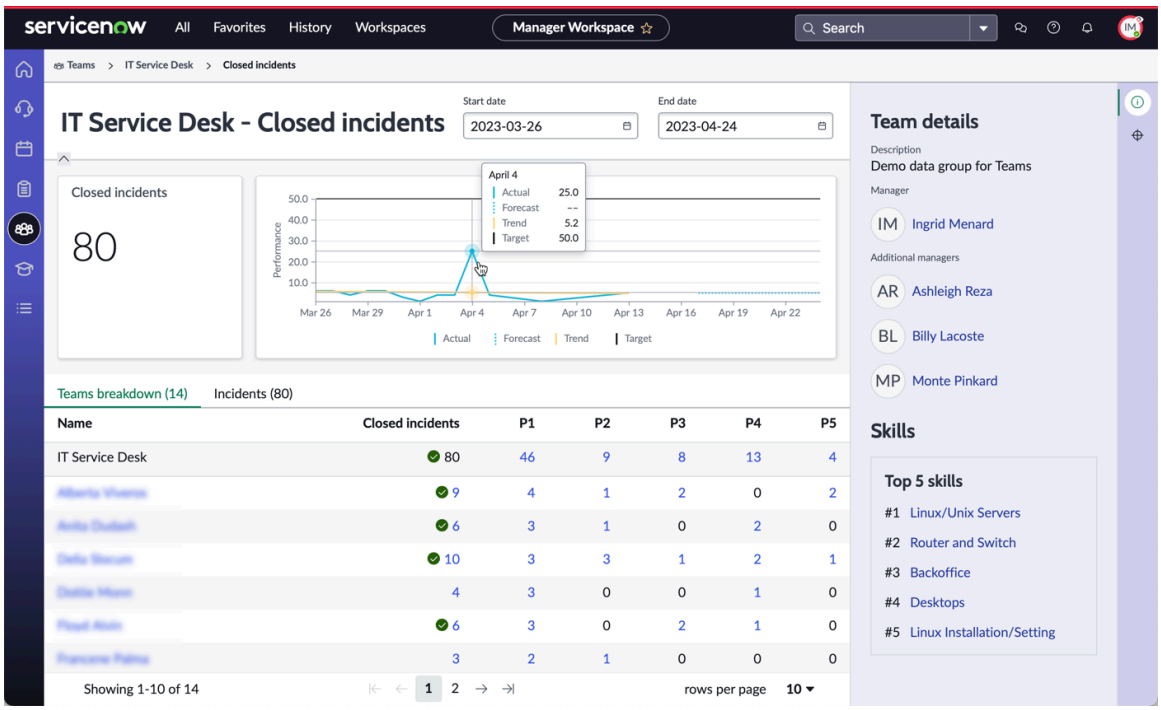
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [マネージャーワークスペース]に移動します。
2. チームアイコンを選択します。
3. チームを選択して、KPI (クローズしたインシデントなど) にドリルダウンします。
4. 時系列グラフをポイントします。

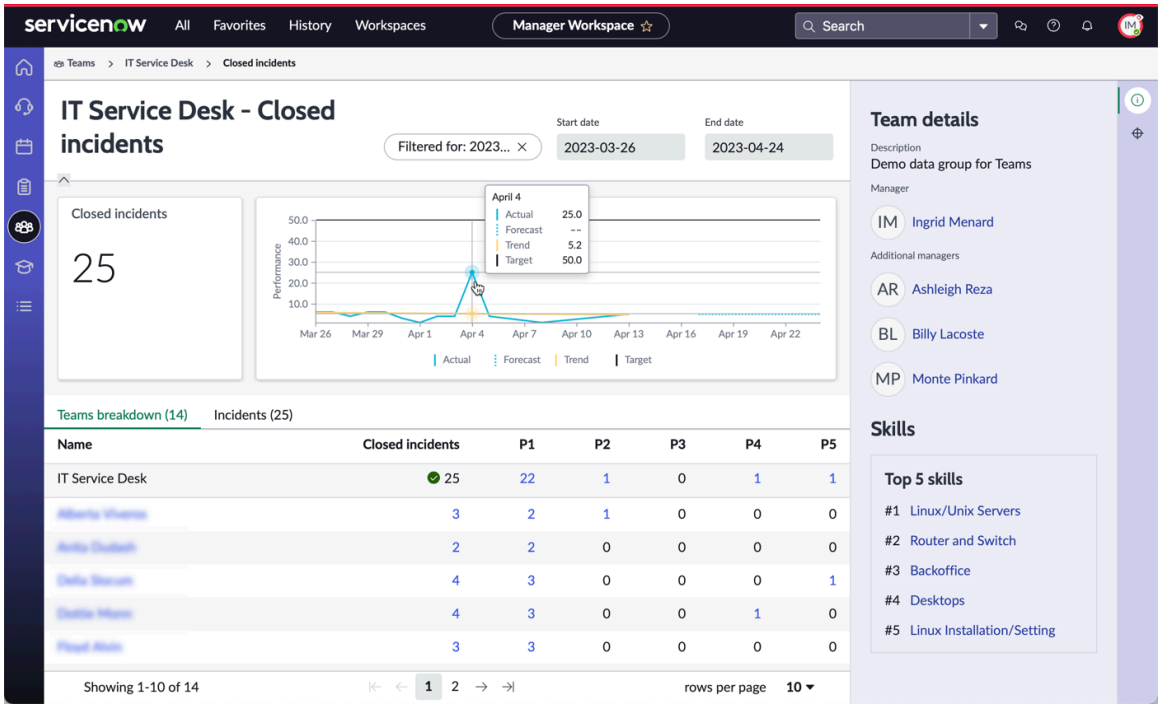
   このグラフには、選択した日付範囲のパフォーマンスデータが表示されます。時系列グラフには特定の日付が表示されます。利用可能な日付のデータを表示できます。

5. 日付のチャートを選択します。



[KPI 詳細] ページには、選択した日付 (日付フィルター) が日付範囲フィールドの日付と同じ形式で表示されます。たとえば、「Filtered for: 2023-04-15」のように表示されます。このページには、選択した日付のフィルタリングされたデータも表示されます。次の画像は、選択した日付と対応するデータを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. KPI (P1 など) にさらにドリルダウンします。

   詳細ページには、選択した日付のデータが表示されます。

   注:

   時系列グラフで日付を選択すると、日付範囲フィールドが非アクティブになります。いつでも日付フィルターを閉じて、日付範囲でフィルタリングされたデータに戻ることができます。

   日付ピルフィルターを閉じると、選択した日付範囲の表示するデータに戻ることができます。

ITSM のワークフォース最適化 のチームコンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 はロールを使用してチームとプロパティを管理し、デフォルトの動作を変更します。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明
Teams ユーザー [sn_team_perf.team_performance_user]	KPI テーブルの読み取りアクセスを付与します。
Teams アドミン [sn_team_perf team_performance_admin]	Teams モジュールで KPI、KPI グループ、およびアサイン先グループを作成および構成するためのアクセスを付与します。
Teams マネージャー [sn_team_perf.team_performance_manager]	マネージャーワークスペースのチームパフォーマンスモジュールへのアクセスを許可します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	1 つの KPI グループに追加できる親インジケーターの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	親 KPI に定義できるサポート KPI の最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値:10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	アサイン先グループをオーダー番号で優先順位付けして、Manager Workspace の Teams アプリケーションに表示するときの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：15
sn_optimize.default_date_range	日付範囲ピッカーに設定するデフォルト日付範囲 • タイプ:整数 • デフォルト値：30

インジケーター

インジケーター名	説明
クローズしたインシデント	クローズされたインシデントの数。
顧客満足度	CSAT サーベイの結果に基づいたインシデントの平均顧客満足度。このインジケーターは、エージェントとアサイン先グループブレークダウンに関連付けられています。エージェントとエージェントのチームの顧客満足度サーベイの結果を提供します。
品質	計算したアセスメントフィードバックスコアを提供します。
平均処理時間 (MTTR)	インシデントの解決に要した平均時間
最初の応対での解決	最初のコールで解決されたインシデントの割合
研修生の品質評価	研修生を評価するためにコーチが行ったすべてのサーベイの平均スコア (%)。
VA によってトリアージされたインシデント	タスクが転送されたときに仮想エージェントによって自動的に作成されるチームのインシデントの数。この KPI を分析するには、ITSM 仮想エージェント対話 (com.snc.itsm.virtualagent) がシステムにインストールされている必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 のコーチング

チームが完了したインタラクションとタスクの品質をレビューおよび評価する方法について説明します。これらのアセスメントに基づいてトレーニングをアサインすることで、チームのスキルセットを強化できます。チームがトレーニングを受けた後で、チームのプロファイルにスキルを追加することもできます。

スキルレビュープロセスを開始すると、チームがメンバーのスキルセットを評価し、そのスキルを承認または却下します。承認されると、チームメンバーのスキルセットに自動的に追加されます。

コーチング の概要

この画像は、コーチングアドミンが コーチング を設定する方法と、マネージャーとエージェントが コーチング を使用する方法に関するワークフローの概要を示しています。

次に、ITSM のワークフォース最適化が予測インテリジェンスを使用して、エージェントにスキルを推奨する方法の例を示します。

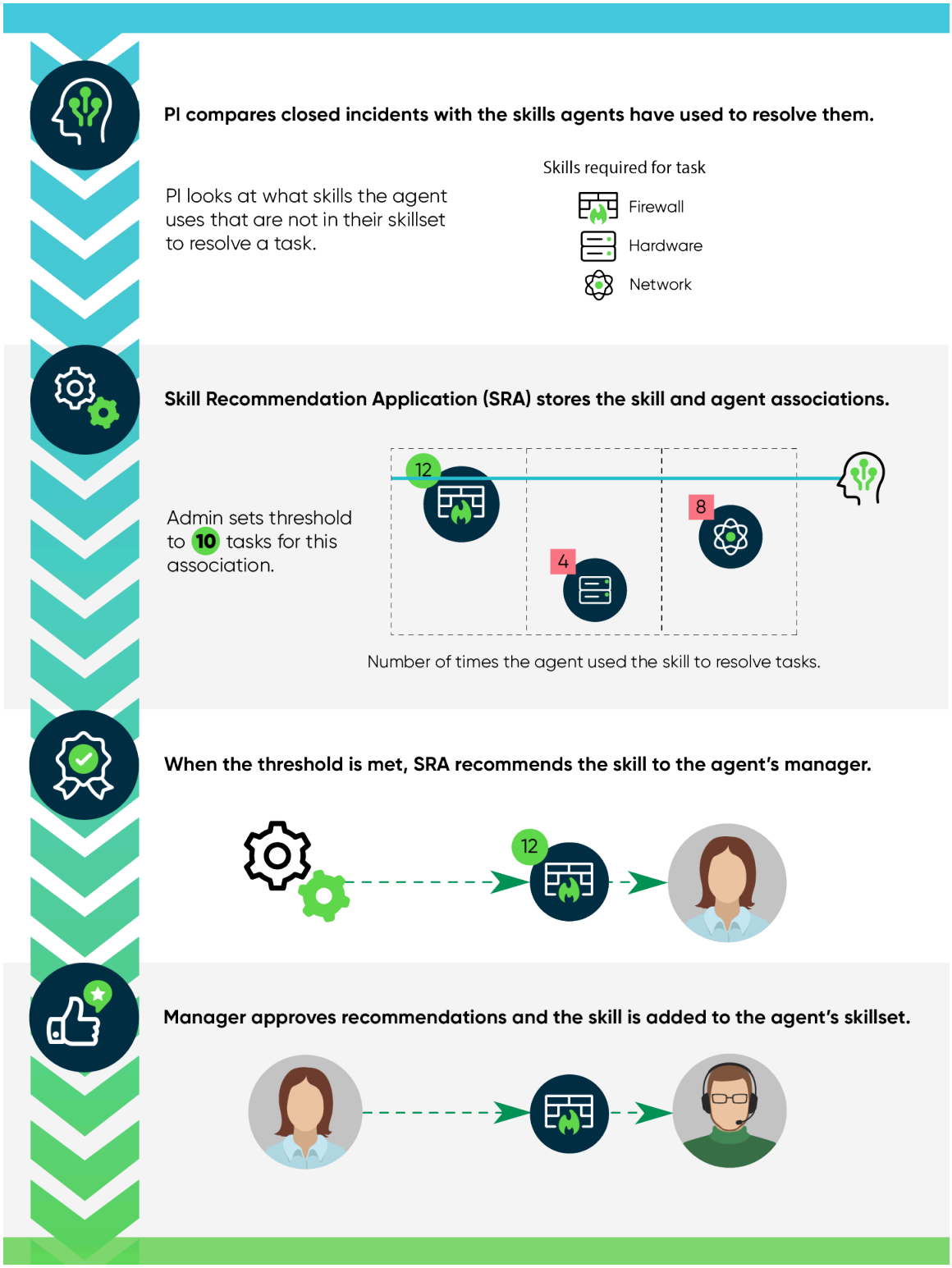
ステップ	説明	例
1.	予測インテリジェンス は類似のスキルを使用してクローズされたインシデントを関連付け、それを解決したエージェント別にタスクをグループ化します。	Predictive Intelligence は、スキル [ファイアウォール] を使用して解決されたタスク間の類似性を調べます。
2.	エージェントがインシデントを解決すると、Skill Recommendation アプリケーションはスキルとエージェントの関連付けを保存します。	エージェント A は、スキル [ファイアウォール] を必要とするタスクを完了しますが、そのスキルはまだエージェントのユーザープロファイルにありません。
3.	システム管理者は、スキルとエージェントの関連付けのしきい値を設定します。 しきい値に達すると、Skill Recommendation アプリケーションは、エージェントのマネージャーに対して、エージェントのプロファイルにスキルを追加することを推奨します。	システム管理者がしきい値を 10 に設定します。これは、エージェントが同じスキルを持ち、同様のタスクを 10 件完了する必要があることを意味します。 エージェント A は、スキル [ファイアウォール] を使用して 10 件のタスクを完了します。Skill Recommendation アプリケーションは、エージェント A のスキル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ	説明	例
		[ファイアウォール] をエージェントのマネージャーに推奨します。
4.	マネージャーが承認し、スキルをエージェントのプロファイルに追加します。	エージェント A のマネージャーがスキル [ファイアウォール] を承認し、そのスキルをエージェント A のプロファイルに追加します。
5.	高度なワークアサインメント (AWA) は、エージェントのプロファイルに追加された新しいスキルを使用して、それらのスキルを必要とするタスクを検索し、それらのタスクを完了するため、エージェントにアサインします。	タスクにスキル [ファイアウォール] が必要な場合は、そのタスクのアサインに対してエージェント A が自動的に検討されます。
6.	時間の経過とともに、 予測インテリジェンス の機械学習アルゴリズムは、インシデントを解決するためにエージェントにどのスキルが割り当てられたのかを学習します。	

以下のインフォグラフィックは、予測インテリジェンス を使用してエージェントにスキルを推奨する方法を示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コーチング用語

用語	説明
コーチングアセスメント	アセスメントを使用して、エージェントを評価し、その評価に基づいてトレーニングとスキルをアサインすることができます。アセスメントは、機会に設定された条件に基づいてコーチング機会から自動的に生成できます。アセスメントは手動で生成することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用語	説明
コーチング機会	設定された条件に基づいてアセスメントを生成するプロセスの重要な瞬間。コーチング機会は、インシデント、問題、変更要求、要求アイテムなどが含まれるタスクレコードのライフサイクル中にいつでも生成できます。
仮想コーチ	アセスメントに関連付けられたタスクを自動的に実施するコーチング機会に関連付けることができるレコード。
コーチングのサーベイ	コーチがエージェントが完了した作業についてのフィードバックを提供できるようにする、コーチングアセスメントに関連付けられたサーベイ。エージェントはコーチングの有効性についてのフィードバックも提供できます。

コーチングアセスメント

コーチングアセスメントを手動で作成してタスクレコードに関連付けるか、コーチング機会を使用して自動的に生成することができます。コーチング機会で設定されたトリガー条件が満たされると、アセスメントが自動的に生成されます。その後、アセスメントがトリガーされたコンテキストを研修生が評価するために、コーチに自動的にアサインされます。たとえば、従業員がインシデントをエスカレートするときに明確な作業メモを書かない場合を考えてみましょう。コーチング機会でこのシナリオの条件を設定して、コーチングアセスメントを作成できます。コーチは、アセスメントを使用して従業員を評価し、より適切な作業メモを作成できるようにトレーニングする学習タスクを追加できます。

コーチングアセスメントを手動または自動で作成した後、次のいずれかを実行できます。

- スキルの付与
- 学習タスクのアサイン
- コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける

注: コーチング機会に関連付けられた仮想コーチを使用して、これらのタスクを自動化できます。

スキルの付与：コーチはアセスメントを完了した後、アセスメントに関連するスキルを研修生に付与できます。

学習タスクのアサイン：コーチングアセスメントには、アセスメントに基づいてエージェントをトレーニングするための学習タスクを関連付けることができます。エージェントがトレーニングを完了すると、学習タスクに関連付けられたスキルがエージェントのスキルセットに追加されます。たとえば、エージェントがルータースキルを必要とするエスカレーションを解決したとします。エージェントにそのスキルがない場合は、学習タスクにルータースキルのトレーニングを含めることができます。エージェントがトレーニングを完了すると、ルータースキルがエージェントのスキルセットに追加されます。次回、ルータースキルを必要とするインシデントがエージェントにアサインされたときに、インシデントを正常に解決できるようになります。

コーチングサーベイの設定：コーチングサーベイはコーチングアセスメントに関連付けることができます。コーチがコーチングアセスメントを完了すると、サーベイをトリガーできます。コーチングサーベイを使用すると、コーチは、エージェントがインシデントを解決する能力や完了したタスクの品質についてフィードバックを提供できます。研修生サーベイを使用すると、エージェントはコーチングの有効性に関するフィードバックを提供できます。

- コーチ向けのサーベイはコーチが実施して、研修生を評価するためのフィードバックを提供できます。例：研修生は、必要な知識と技術力を有していることを証明できましたか？
- 研修生向けのサーベイはエージェントが実施して、コーチを評価するためのフィードバックを提供できます。例：エージェントにアサインされた学習タスクはスキルのビルドに役立ちましたか？

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング機会

コーチング機会は、コーチング機会レコードに設定された条件に基づいてコーチングアセスメントがトリガーされる、プロセスにおける重要な瞬間です。コーチング機会は、タスクレコードのライフサイクル中のいつでも生成できます。これらのレコードには、インシデント、問題、変更要求、要求アイテムなどの任意のタスクを含めることができます。たとえば、インシデントが再アサインまたはエスカレーションされたときにコーチング機会をトリガーする条件を設定できます。コーチング機会を特定する例については、「コーチング機会の特定」を参照してください。

コーチング機会レコードでは、次の操作を実行できます。

- トリガー条件を設定します。
- スキル、学習タスク、またはサーベイをコーチング機会に関連付けます。これらのアイテムは、機会に関連付けられているアセスメントに自動的に関連付けられます。
- 仮想コーチを定義します。アセスメントが機会から自動的に作成され、仮想コーチレコードが関連付けられている場合、アセスメントは [完了してクローズ] ステータスに自動的に移行します。また、アセスメントに関連付けられたスキルと学習タスクが研修生に自動的に付与されます。機会に関連付けられたサーベイは、コーチまたは研修生にもアサインされます。

注:

- すべての仮想コーチレコードにコーチング機会が関連付けられますが、すべてのコーチング機会に仮想コーチレコードが関連付けられるわけではありません。
- 仮想コーチを、手動で生成されたアセスメントに関連付けることはできません。

仮想コーチの詳細については、「仮想コーチのコースアイテムの識別と追加」を参照してください。

アセスメントトリガーの例

コーチング機会でアセスメントをトリガーしましたか？	仮想コーチがコーチング機会に関連付けられ、条件セットを満たしていますか？	結果
はい	はい	仮想コーチはコーチング機会に関連付けられているため、次のタスクが自動的に実施されます。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける
はい	いいえ	仮想コーチはコーチング機会に関連付けられていないため、次のタスクを手動で実施する必要があります。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング機会でアセスメントをトリガーしましたか？	仮想コーチがコーチング機会に関連付けられ、条件セットを満たしていますか？	結果
いいえ	いいえ	手動アセスメントを作成し、次のタスクを手動で実施することができます。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける

変更管理、カスタマーサービス管理 (CSM)、インシデント管理 などのタスクベースのプロセスにコーチング を使用して、コーチング を設定できます。ビジネスルールを構成して、非タスクまたはカスタムテーブルソースにも コーチング を使用できます。

コーチは次のことができます。

- サーベイを使用して、チームのパフォーマンスを評価します。
- 改善機会を認識し、トレーニングタスクをアサインします。
- 研修生のインシデントを解決する能力を評価します。
- アセスメントに基づいてトレーニングをアサインします。
- 予測インテリジェンス からの推奨事項に基づいて、スキルを研修生のスキルセットに追加する。
- スキルレビュープロセスを開始して、チームにメンバーのスキルセットを評価させます。
- チームのメンバーによって評価されたスキルを承認または却下します。

研修生は次のことができます。

- スキルギャップに対処するためのトレーニングを受けます。
- 既存のスキルのスキル能力を評価するか、スキルセットに新しいスキルを追加します。
- 評価されたスキルをスキルセットに追加するためマネージャーに承認を要求します。

ITSM のワークフォース最適化 の コーチング の概要

コーチングモジュールで実施する必要があるタスクを簡単に見つけることができます。

ラーニングのコーチング

メリット	ロール	コーチングで実施するタスクの検索
ITSM のワークフォース最適化でコーチングをアクティブ化します。	admin	コーチングのアクティブ化
コーチング で使用されるロール、テーブル、その他のコンポーネントを参照します。	任意のコーチングロール	ITSM のワークフォース最適化のコーチングで使用されるコンポーネントを理解する
コーチング を設定します。	アドミン	コーチングの設定： ITSM のワークフォース最適化

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラーニングのコーチング (続く)

メリット	ロール	コーチングで実施するタスクの検索
ラーニングのコーチング を使用してチームをトレーニングします。	コーチング	ラーニングのコーチングを使用したチームのトレーニング：ITSM のワークフォース最適化
チームのスキルを一元的に管理します。	スキルアドミン	スキルの管理：ITSM のワークフォース最適化

ITSM のワークフォース最適化 での コーチング の使用例

コーチング を使用して、エージェントのパフォーマンスを評価し、スキルギャップを特定し、それらをトレーニングしてスキルセットを強化する方法について説明します。

マネージャーは、大組織の IT 運用を管理しており、その配下には 12 チームがあります。マネージャーの各チームには、20 ~ 50 人のエージェントがいます。このマネージャーも、把握する必要がある他のチームのマネージャーとして追加されています。

マネージャーは 1 か所で次のことを行うことを望んでいます。

- 自分のチームが問題を解決するために最も使用しているスキルを監視する。
- 評価指標を分析し、チームの保留中のコーチングアセスメントとトレーニングを監視する。
- 問題の解決に使用されたスキルを追加する、または 予測インテリジェンスワークベンチ がスキルを推奨したときに追加する。

マネージャーは、次の手順を実行することで、これらすべてのアクションを管理できます。

1. コーチング機会をトリガーする条件を設定します。
2. エージェントのスキルを評価し、トレーニングをアサインします。
3. エージェントがトレーニングを完了したとき、または 予測インテリジェンス からの推奨を利用して、エージェントプロファイルにスキルを追加します。

コーチング、アセスメントの作成、サーベイの実施、トレーニングのアサイン、スキルの追加の概要について説明します。

ITSM のワークフォース最適化 コーチングの概要

予測インテリジェンス および Skill Recommendation アプリケーションを使用して、スキルを手動で追加したり、推奨スキルを追加したりする方法について説明します。

ITSM のワークフォース最適化 推奨スキル

ITSM のワークフォース最適化 に コーチング を設定して使用する方法の詳細については、「Coaching」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 での コーチング のセットアップ

エージェントのスキルを管理し、完了したタスクの品質を評価します。予測インテリジェンスを使用して、エージェントにスキルを推奨します。内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。

仮想コーチのコースアイテムを特定して追加する方法については、「仮想コーチのコースアイテムの識別と追加」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: コーチング (sn_coaching) プラグインを有効にしている場合は、次のプラグインが最新のストアリリースバージョンにアップグレードされていることを確認してください。

- ITSM のワークフォース最適化 Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm)
- ワークフォース最適化 Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws)
- ワークフォース最適化 Common (sn_wfo_common)

詳細については、「ITSM のワークフォース最適化をアクティブ化する」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 の **[**コーチング の概要] タブに表示するインジケーターを設定します。

システムプロパティを追加して、 コーチング アプリケーションの [コーチング の概要] タブに目的のインジケーターを表示します。

始める前に
マップアプリケーションのスコープを **[Coaching]** に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
既存のインジケーターを、コーチング アプリケーションの [コーチング の概要] タブに表示する [担当者] および [アサイン先グループ] ブレークダウンを持つ任意の パフォーマンスアナリティクス インジケーターで置き換えます。

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールド値を入力します。

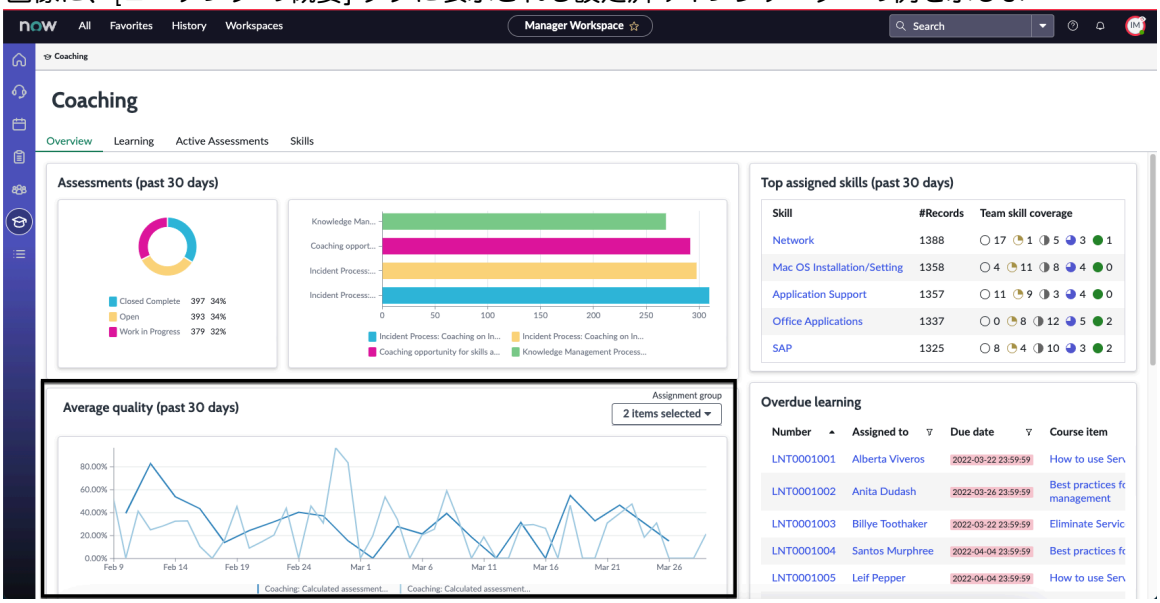
フィールド	値
サフィックス	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
アプリケーションスコープ	コーチング
タイプ	文字列
値	{"title": "<名前>", "sys_id": "<システム ID>"} ここで <名前> は、[コーチング の概要] タブに表示するインジケーターの名前です。<システム ID> はインジケーターの一意のレコード識別子 (sys_id) です。 例： ◦名前：最初のコールで解決された P1 インシデントの割合 ◦システム ID：0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "最初のコールで解決された P1 インシデントの割合", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
読み込みロール	sn_coaching.coach

4. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この設定済みインジケーターで、ITSM のワークフォース最適化 の コーチング アプリケーションの [概要] タブにある既存のインジケーターが置き換えられます。

次の画像に、[コーチング の概要] タブに表示される設定済みインジケーターの例を示しま す。



ITSM のワークフォース最適化 の [ラーニング] タブに表示するリストメニューの設定

ITSM のワークフォース最適化 の コーチング アプリケーションでシステムのプロパティを追加すると、ラーニングのコーチングのリストメニューの追加と変更ができます。

始める前に

重要: この機能は、ServiceNow Store のラーニングのコーチングプラグイン (sn_coach_lrn) で利用できます。この機能を有効にするには、「ITSM の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化)」を参照してください。

マップアプリケーションのスコープを [ラーニングのコーチング] に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
サフィックス	learning_list_menu_props
名前	sn_coach_lrn.learning_list_menu_props
アプリケーション	ラーニングのコーチング
タイプ	文字列
値	`[{ "children": [{`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値

	<pre>"conditions": "<filter condition on table>",
	"label": "<list name>",
	"id": "<unique identifier for the selection path>",
	"selectionPath": [
	"<list parent name>",
	"<unique identifier for the selection path>"
	],
	"table": "<table name>"
	}
	],
	"label": "<list name>",
	"id": "<list parent name>",
	"isExpanded": true,
	"selectionPath": ["<list parent name>"]
	}]</pre>
	この構文では、
	◦ <children> はリストを作成するオブジェクトのアレイ
	◦ <conditions> は選択したテーブルに設定された条件
	◦ <label> はリスト名
	◦ <id> は一意に定まる選択パスの識別子
	◦ <selectionPath> はメニューで親子関係を確立するためのパス
	◦ <table> はメニューアイテムのテーブル名前

読み込みロール	sn_wfo_cfg_ws.user
書き込みロール	sn_wfo_cfg_ws.admin

4. [送信] をクリックします。
構成されたリストは、ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースの コーチング の [ラーニング] タブに表示されます。

次のタスク
以下のコードをシステムプロパティの [値] フィールドにコピーし、必要に応じて変更できます。

```
[{
    "children": [{
            "conditions":
 "assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15",
            "label": "All Tasks",
            "id": "all",
            "selectionPath": [
                "learning_tasks",
                "all"
            ],
            "table": "sn_lc_learning_task"
        },
        {
            "conditions":
 "assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^active=true",
            "label": "Active Tasks",
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            "id": "active",
            "selectionPath": [
                "learning_tasks",
                "active"
            ],
            "table": "sn_lc_learning_task"
        },
        {
            "conditions":
 "assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^due_date<javascript:
gs.beginningOfToday()^state!=3",
            "label": "Overdue Tasks",
            "id": "overdue",
            "selectionPath": [
                "learning_tasks",
                "overdue"
            ],
            "table": "sn_lc_learning_task"
        },
        {
            "conditions":
 "assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^state=3",
            "label": "Completed Tasks",
            "id": "complete",
            "selectionPath": [
                "learning_tasks",
                "complete"
            ],
            "table": "sn_lc_learning_task"
        }
    ],
    "label": "Learning Tasks",
    "id": "learning_tasks",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_tasks"]
}, {
    "children": [{
            "conditions": "",
            "label": "All Catalogs",
            "id": "all",
            "selectionPath": [
                "learning_catalogs",
                "all"
            ],
            "table": "sn_lc_catalog"
        },
        {
            "conditions": "sys_created_by=javascript: gs.getUserName()",
            "label": "My Catalogs",
            "id": "my",
            "selectionPath": [
                "learning_catalogs",
                "my"
            ],
            "table": "sn_lc_catalog"
        }
    ],
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    "label": "Learning Catalogs",
    "id": "learning_catalogs",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_catalogs"]
}, {
    "children": [{
            "conditions": "active=true",
            "label": "All Courses",
            "id": "all",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "all"
            ],
            "table": "sn_lc_course_item"
        },
        {
            "conditions":
 "authorDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^active=true",
            "label": "Internal Courses",
            "id": "internal",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "internal"
            ],
            "table": "sn_lc_content"
        },
        {
            "conditions": "active=true",
            "label": "External Courses",
            "id": "external",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "external"
            ],
            "table": "sn_lc_external_content"
        }
    ],
    "label": "Learning Courses",
    "id": "learning_courses",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_courses"]
}]
```


学習を伴うコーチングとサードパーティ学習管理システムとの統合

ServiceNow インスタンスをサードパーティ学習サイトに接続して、学習コンテンツをリポジトリにプルします。

始める前に

重要: ラーニングのコーチングアプリケーションは、ServiceNow® Store から利用できます。このアプリケーションを有効にするには、「ITSM のワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：learning_admin

このタスクについて
サードパーティ学習サイトの統合を行うアプリケーション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラーニングのコーチング (sn_coach_lrn) プラグインをアクティブ化すると、ServiceNow Store から次のアプリケーションが有効になります。

- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク
- Cornerstone スポーク
- Pluralsight スポーク
- Udemy スポーク
- Now Learning スポーク。Now Learning スポークの詳細については、「Now Learning スポーク」を参照してください。

サードパーティの学習ソースとの統合の詳細については、「ラーニングコアとサードパーティの学習管理システムの統合」を参照してください。

手順

1. サードパーティシステムごとに統合ソースを作成します。

   注: Cornerstone、Pluralsight、Udemy、 Now Learning の統合は、デフォルトで利用可能です。

   a. **[Integrations Framework]** > [ソース] に移動します。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [名前] フィールドにデータ連携ソースの名前 (Pluralsight など) を入力します。
   d. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   e. [データ連携サービス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   f. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	データ連携サービスの名前 (Pluralsight など)。
インポートセットテーブル	サードパーティシステム由来のレコードを保存する中間テーブルのリスト。 注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドで、スケジュール済みプルサービスが選択されている場合にのみ有効になります。
フロー	サードパーティシステムとやり取りし、必要なデータをプルするフロー。
アクティブ	データ連携サービスが使用できることを示すオプション。
アプリケーション	データ連携サービスレコードが含まれているアプリケーション。
ソース	アプリケーションとデータ連携するサードパーティシステムの名前。
順序	変換スクリプトを実行する順序。
サービスタイプ	サービスのタイプ、[スケジュール済みプル] または [オンデマンドプッシュ] を示すオプション。
再試行ポリシー	前のプッシュが失敗した場合にレコードをプッシュするように設定された構成。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドでオンデマンドプッシュサービスが選択されている場合にのみ表示されます。

g. [更新] をクリックします。

2. ServiceNow インスタンスをサードパーティの学習ソースアカウントと統合します。

このサードパーティ学習ソースと統合するには	操作
Pluralsight Skills アカウント	API キーを使用して ServiceNow の要求を認証します。統合を実行するには、「Pluralsight スポークのセットアップ」の手順に従って操作してください。
Cornerstone アプリケーション	OAuth アプリケーションを Cornerstone に登録し、ServiceNow からの要求を認証します。統合を実行するには、「Cornerstone スポークのセットアップ」の手順に従って操作してください。
Udemy アプリケーション	注: 学習システム構成テーブルでは、ロゴやコースの再アサインなどのフィールドを手動で構成する必要があります。
Now Learning アプリケーション	OAuth アプリケーションを登録し、ServiceNow からの要求を認証します。統合を実行するには、「 Now Learning Spoke を設定」の手順に従います。

API 呼び出しを使用して、サードパーティコンテンツのレコードが ServiceNow インスタンスにプルされます。この API 呼び出しを正常に実行するには、次の操作を行う必要があります。

a. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力して **Enter** を押します。

b. 次の各プロパティの値を **1638400** に設定します。

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

これらのシステムのプロパティの詳細については、「Coaching With Learning System Properties (ラーニングのコーチングシステムのプロパティ)」を参照してください。

3. スケジュールフローをアクティブ化して、サードパーティ学習コンテンツを統合します。

a. [プロセス自動化] > [フローデザイナー] の順に移動します。

b. [フロー] セクションで、次の各フローを選択し、[アクティブ化] をクリックします。

- Cornerstone 学習同期をトリガー
- Pluralsight 学習同期をトリガー
- Udemy 学習同期をトリガー
- Now Learning 同期をトリガー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [ラーニング] > [管理] > [学習システム構成 **(Learning System Configuration)]**に移動します。

d. サードパーティ学習ソースをそれぞれ選択し、[アクティブ化] フィールドを **true** に設定します。

スケジュールフローはサードパーティ学習コンテンツを ServiceNow インスタンスに同期するために、スケジュールに基づいて自動的に実行されます。

4. サードパーティの統合ソースを構成した後、サードパーティコンテンツ全体を更新するか、または新規および更新されたサービスを ServiceNow インスタンスに同期させることができます。
   - コンテンツ全体を更新するには、*full_pull* プロパティを **true** に設定します。

     注: コンテンツ全体を定期的に更新することをお勧めします。

   - 新しいサービスと更新されたサービスを同期するには、*full_pull* プロパティを **false** に設定します。

a. コンテンツをプルする統合ソースを開きます。

b. [ジョブを実行] をクリックします。
統合フレームワークは、対応するサードパーティ学習コースを ServiceNow インスタンスの学習外部コンテンツ [sn_lc_external_content] テーブルにプルします。

新しいサービスと更新されたサービスを同期すると、次の表に示すようにコンテンツが入力されます。

サードパーティコンテンツ	新しいサービスと更新されたサービスの同期
Udemy	◦ コース ◦ ユーザーアクティビティ
Cornerstone	◦ ユーザー ◦ コース ◦ ユーザーアクティビティ
Pluralsight	◦ コース ◦ パーセンテージなどのコースの進捗状況
ServiceNow Now Learning	◦ コース ◦ ユーザーアクティビティ

外部コンテンツ統合ソース

ラーニングのコーチングとサードパーティ学習管理システムを統合すると、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy、および Now Learning アプリケーションのソースレコードがエンタープライズサービス管理統合フレームワーク に自動的に作成されます。これらのソースレコードには、事前に設定されたプロパティと統合サービスのセットが含まれます。

Cornerstone Ondemand のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Cornerstone。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Cornerstone Ondemand のデータ連携ソースレコード (続く)

フィールド	説明
プロパティ	Cornerstone OnDemand アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Cornerstone OnDemand アプリケーションからの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、Cornerstone OnDemand システムのすべてのアクティブなユーザーと学習コースが ServiceNow インスタンスにプルされます。 **False** に設定すると、変更されたユーザー、変更された転写、および更新されたコースが Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **url_prefix**：実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。 • **pull_offset_hours**：前回成功した実行から計算された、次回の同期が発生する時間（時間単位） たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5、full_pull が False に設定されているとします。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
データ連携サービス	サービスは、Cornerstone Ondemand アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュします。 • コースアサインサービス：Cornerstone Ondemand アプリケーションで従業員にコースをアサインします。 • **Sync users**：Cornerstone OnDemand システムのユーザーを、メール ID を使用して ServiceNow システム内のユーザーにマップします。 **注:** user_id または user_name フィールドをユーザーのマッピングに使用する場合は、sn_lc.UserMappingUtil スクリプトの **getCornerstoneUser** メソッドを上書きします。 • コース：学習コースを Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow にプルします。 • ユーザーアクティビティ：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow にプルします。

Pluralsight のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Pluralsight。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Pluralsight のデータ連携ソースレコード (続く)

フィールド	説明
プロパティ	Pluralsight システム用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Pluralsight からの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースの進捗状況が Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **pull_offset_hours**：変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
データ連携サービス	データ連携サービスは、Pluralsight アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow にプルします。 • コース：学習コースを Pluralsight から ServiceNow にプルします。 • コースの進捗：学習コースの進捗を Pluralsight から ServiceNow にプルします。

Udemy のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコード名：Udemy
プロパティ	Udemy システム用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Udemy から ServiceNow に API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Udemy から ServiceNow インスタンスにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースおよび学習コースの進捗状況が Udemy から ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **pull_offset_hours**: 変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Udemy のデータ連携ソースレコード (続く)

フィールド	説明
データ連携サービス	データ連携サービスは、Udemy アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow にプルします。 • コースのプル：学習コースを Udemy から ServiceNow にプルします。 • ユーザーアクティビティのプル：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Udemy システムから ServiceNow にプルします。

Now Learning の統合ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコードの名前：Now Learning
プロパティ	**full_pull** プロパティは Now Learning システム用に事前定義されています。 • **True** に設定すると、すべての学習コースが Now Learning から ServiceNow プラットフォームにプルされます。 • **False** に設定すると、更新された学習コースおよび学習コースの進捗状況が、Now Learning から ServiceNow プラットフォームにプルされます。
統合サービス	統合サービスは、Now Learning アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow にプルします。 • コースのプル：学習コースを Now Learning から ServiceNow プラットフォームにプルします。 • ユーザーアクティビティのプル：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Now Learning から ServiceNow プラットフォームにプルします。

ITSM のワークフォース最適化でのコーチングを使用したチームのトレーニング

ITSM のワークフォース最適化でコーチングを使用して、サービスの重要な瞬間の作業をレビューすることで、チームの能力を評価し、インシデントを効率的に解決できます。

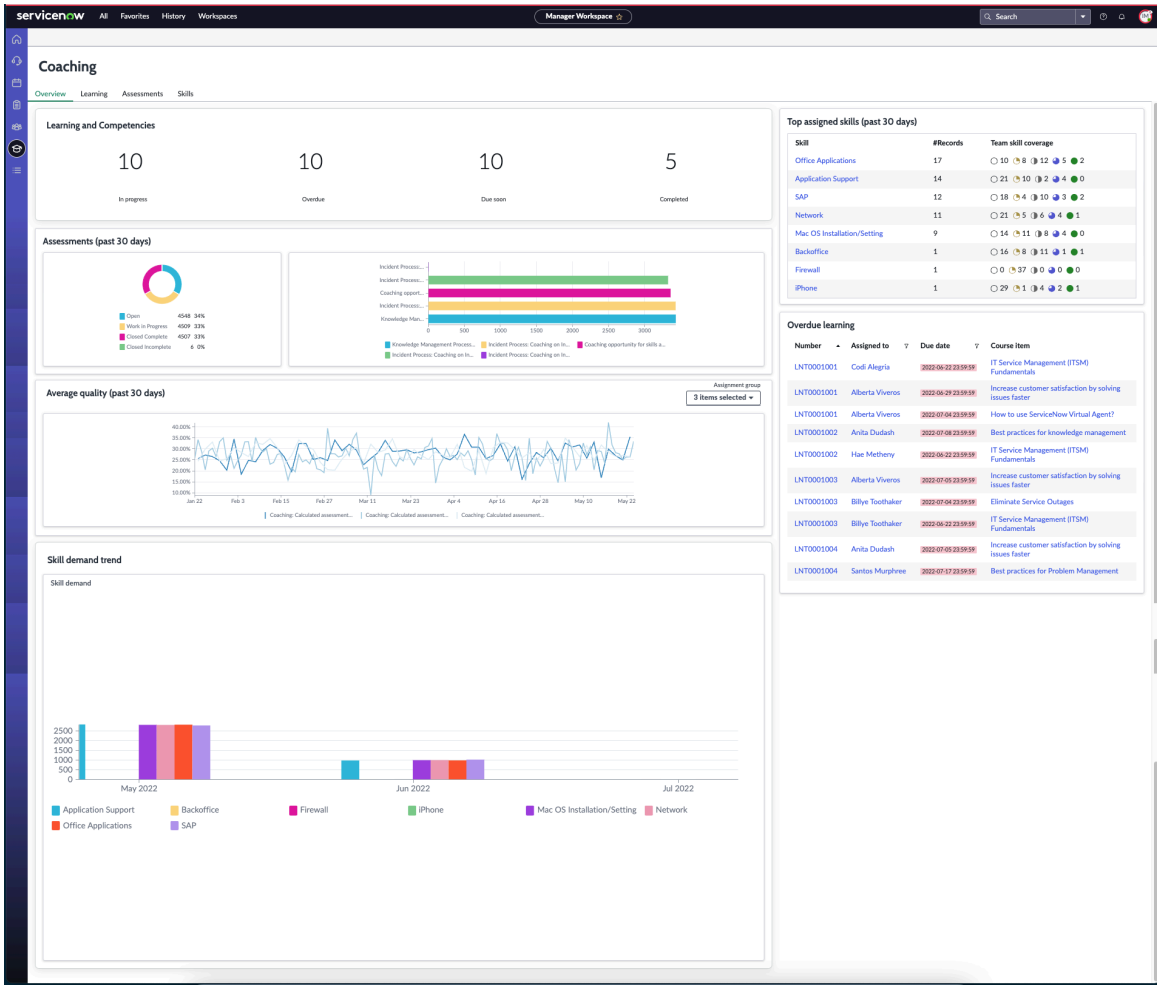
コーチングでは次のことを行えます。

- スキルギャップに対処するためにエージェントにトレーニングを提供する。
- サーベイを使用して、チーム全体で一貫性のある測定可能なスコアを適用する。
- コーチング アプリケーションを使用して、改善の機会を作成する。
- 予測インテリジェンス を使用して、エージェントにスキルを推奨し、それらのスキルギャップを解決するためのトレーニングを提供する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング の概要ページ

アセスメントの進捗状況を監視し、期限切れの学習タスクを追跡します。コーチング品質インジケーターを追加して、傾向を監視することもできます。最近チームにアサインされたスキルと需要が高いスキルを分析します。



コーチング の概要ページにアクセスする

ダッシュボードを開くには、次の手順を実行します。

- [ワークスペース] > **[Manager Workspace]** に移動します。
- コーチングアイコン ( ) を選択します。
- [概要] タブを選択します。

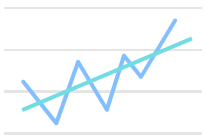
エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
コーチは、以下の項目を分析できます。 • 過去 30 日間のアセスメントのステータス。 • 完了期日を過ぎている学習タスク。	sn_coaching.coach

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール
• 過去 30 日間にチームに最もアサインしたスキル。 • 求められている上位 5 つのスキルの傾向。	

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
学習とコンピテンシー	単一スコア	進行中、期限切れ、今後 5 日以内に完了する予定、または過去 30 日に完了した学習タスクの数。
アセスメント	ドーナツグラフ	過去 30 日間のアセスメントのステータス。
平均品質	線グラフ 	過去 30 日間のコーチングアセスメントの平均品質の傾向。
スキル需要の傾向	棒グラフ	求められる上位 5 つのスキルの傾向。

ITSM のワークフォース最適化 での学習

ラーニングのコーチングを使用して、内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。類似のコンテンツを学習ライブラリに整理します。学習タスクをエージェントにアサインし、完了を追跡します。一連のスキルに関連付けられた特定のトピックに関する一連のコースを含むラーニングパスを作成します。

重要: ラーニングのコーチングは、ServiceNow® Store からラーニングのコーチングアプリケーションを有効にすると使用できるようになります。このアプリケーションを有効にするには、「ITSM のワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化のラーニングのコーチング

ITSM のワークフォース最適化 でのコースカタログを作成する

コースカタログを作成してユーザー基準を設定し、コースアイテムとそれに関連付けられたラーニングパスへのユーザーアクセスを定義します。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. コーチングアイコン () を選択します。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. [学習コースカタログ] > [すべてのコースカタログ] に移動します。
5. [新規] を選択します。
6. コースカタログを作成します。
   詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

学習ライブラリを作成する

学習ライブラリを作成して、関連するコンテンツをカテゴリ別に整理します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. [学習ライブラリ] を選択し、[自分の学習ライブラリ] を選択します。
5. 学習ライブラリを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [タイトル] フィールドに、学習ライブラリの一意の名前を入力します。
   c. [説明] フィールドに、学習ライブラリの説明を入力します。
   d. [保存] を選択します。

   注: 学習ライブラリは、直接または追加で管理するすべてのグループに表示されます。

6. 学習ライブラリに学習コースを追加します。
   a. [コンテンツ] タブを選択します。
   b. [追加] を選択します。
   c. [学習コースを追加 **(Add Learning Courses)]** ポップアップウィンドウで、学習ライブラリに追加するすべてのコースアイテムを選択します。
   d. [追加] を選択します。コースアイテムが学習ライブラリに追加されます。

   注: 追加したコースアイテムを削除するには、コースアイテムを選択して [削除] を選択します。

7. 学習ライブラリにグループを追加します。
   a. [適用可能なグループ **(Applicable Groups)]** タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [グループ] フィールドで、学習ライブラリに関連付けるグループを選択します。
   d. [保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部学習コンテンツの作成

エージェントが新しいコンテンツを学習してスキルセットを強化できるように、内部コースを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [学習コース] を選択し、[内部コース] を選択します。
   [コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)]** フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
4. 内部学習コースを作成します。
   a. [新規] を選択します。[学習内部コンテンツ] 画面が表示されます。
   b. 次のフィールドに入力します。

名前	説明
役職	コースの名前。
内部ソース	コースの内容のタイプを選択します。 利用可能なコースのタイプは次のとおりです。 ▪ URL：YouTube、Vimeo、またはビデオへのリンク ▪ ナレッジ記事 ▪ 自由形式 ▪ クイズ
完了までの日数	コースを完了するために必要な日数。デフォルト値は 5 に設定されています。
コースカタログ	コースに関連付けられているカタログ。
ナレッジ記事	内部ソースがナレッジ記事の場合は、記事を選択します。
URL ドメイン	内部ソースが URL の場合は、URL のドメインを選択します。 使用可能な URL ドメインタイプは次のとおりです。 ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ その他
URL	内部ソースが URL の場合は、選択したドメインの URL を入力します。
予定期間	この間にコースを完了しなければならない期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジベース記事の場合、期間は記事の長さに応じて予測されます。

5. [保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 内部コンテンツにスキルを追加します。
   a. [関連するスキル **(Associated skills)**] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [スキル] フィールドで、内部コンテンツに関連付けたいスキルを選択します。
   d. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   e. [保存] を選択します。
7. 内部コンテンツに学習タスクを追加します。
   a. [学習タスク] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [アサイン先] フィールドで、この学習タスクをアサインする研修生を選択します。
   d. [コースアイテム] フィールドで、学習タスクに関連付けるコースアイテムを選択します。
   e. [期日] フィールドでカレンダーアイコンを選択し、研修生に学習タスクを完了させたい日時を選択します。
   f. [保存] を選択します。

ラーニングのコーチング を使用して外部コースにアクセスする

Udemy、Pluralsight、Cornerstone などの外部ソースからコースを追加して、ユーザーが外部コンテンツからスキルを獲得できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

コーチングとサードパーティ学習管理システムを統合する必要があります。この統合を実行する方法の詳細については、「学習を伴うコーチングとサードパーティ学習管理システムとの統合」を参照してください。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブをクリックします。
4. [学習コース] > [外部コース]に移動します。
   [コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)**] フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
5. コースを選択します。
6. [コースに移動 **(Go to course)**] をクリックします。
   外部コースの確認と学習ができます。

関連情報

ラーニングコアとサードパーティの学習管理システムの統合

エージェントにコースアイテムをアサインする

コースアイテムを 1 人以上のエージェントにアサインし、コースを完了する期日を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
チームメンバーが最も受講したコースアイテムを分析することができます。過去 5 日間に作成されたコースを確認することもできます。

注: 直接または追加で管理するチームメンバーのコースアイテムのステータスをクローズするには、そのコースアイテムに対して [完了としてマーク] を選択します。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [マネージャーワークスペース]に移動します。
2. コーチングアイコン () を選択します。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. [学習コース] > [すべてのコース] を選択します。
   - [コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)]** フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込んだりできます。
   - コースアイテムカードでは、次のような各コースの詳細を表示できます。
     - コース期間。
     - コースアイテムのタイプ (URL やナレッジ記事など)。
     - コースアイテムが内部コースアイテムか外部コースアイテムか。
     - コースに関連付けられたスキル。コースに複数のスキルがある場合は、スキルの横にあるカウントを選択して、すべてのスキルを表示できます。スキルを削除するには、スキルを選択して [削除] を選択します。
   - 直接または追加で管理するチームメンバーのコースアイテムのステータスをクローズするには、そのコースアイテムに対して [完了としてマーク] を選択します。
5. エージェントにアサインするコースアイテムのアサインアイコン () を選択します。
6. [学習コースのアサイン] 画面で、学習コースをグループまたはチームメンバーにアサインします。

目的	手順
直接および追加で管理するすべてのグループにコースをアサインする	[自分のグループ宛] を選択します。
特定のグループまたはチームメンバーにコースをアサインする	**a.** [特定のグループまたはチームメンバー宛] を選択します。 **b.** [グループアサイン] フィールドで、このコースをアサインしたいエージェントが属している 1 つ以上のグループを選択します。 **c.** [チームメンバーのアサイン] フィールドで、コースをアサインする 1 人以上のチームメンバーを選択します。

   a. エージェントが指定日までにコースアイテムを完了する必要がある場合は、[必須 **(Mandatory)]** チェックボックスをオンにします。

   b. [期日] フィールドで、それまでに完了する必要がある日付を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [アサイン] を選択します。

注:

- エージェントが最も受講しているコースは、[最多取得] のハイライトで示されます。
- 現在の日付から 5 日以内に作成されたコースは、[新規] のハイライトで示されます。

ITSM のワークフォース最適化 でラーニングパスを作成する

ラーニングパスを作成し、関連するスキルとコースアイテムを追加して、パスを公開します。エージェントがパスを完了すると、パスに関連付けられたスキルがエージェントのプロファイルに自動的に追加されます。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このビデオでは、ラーニングパスを作成する手順について説明します。 ラーニングパスの作成

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. コーチングアイコン ( ) を選択します。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. [ラーニングパス] > [すべてのラーニングパス] に移動します。
   - [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてパスを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてパスの表示を絞り込むことができます。
   - ラーニングパスを選択して詳細を表示できます。パスの目標、コースアイテムに関連付けられたスキル、パスの合計コース数、完了までの期間などを分析できます。
   - スキルを表示するリンクを選択し、ラーニングパスに関連付けられているすべてのスキルを表示できます。5 つを超えるスキルがラーニングパスに関連付けられている場合は、スキルのリストが表示されます。
5. [新しいパスを作成] を選択します。
   [新しいラーニングパス] 画面が表示されます。
6. ラーニングパスを作成します。
   a. [パス名] フィールドに、ラーニングパスの一意の名前を入力します。
   b. [コースカタログ] フィールドで、ラーニングパスに関連付けるカタログを選択します。

   重要: [デフォルトのカタログ] 以外のカタログの公開フローをカスタマイズできます。公開フローの詳細については、「コースカタログの作成」および「コースカタログフォーム」を参照してください。

   c. [次へ] を選択します。
   作成されたラーニングパスは [ドラフト] ステータスです。これは後で完了することもできます。
7. コースアイテムを追加または削除します。
   - [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
   - コースを選択して詳細をプレビューできます。

   注: クイズをコースアイテムとして追加できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ラーニングパスに追加または削除するコースアイテムのチェックボックスを有効または無効にします。

b. [アイテムを追加] を選択します。
[レビュー **(Review)]** 画面が表示されます。ラーニングパスは、研修生が所定の順序で受講するコースのリストで構成されています。リスト内のコースをドラッグして、研修生がパスを完了する必要がある順序を設定できます。[ラーニングパスのアイテム] リストには、追加したコースアイテムが選択した順序で表示されます。これらのアイテムはドラッグして並べ替えることができます。

8. ラーニングパスをレビューします。
選択したコースに関連付けられたスキルが [コーススキル] フィールドに自動的に入力されます。

a. 要求の詳細を確認して編集します。
ラーニングパスにスキルを追加することもできます。

b. オプション: ラーニングパスに関連付けられなくなったアイテムを削除するには、アイテムを選択してから [選択アイテムを削除] を選択します。

c. [次へ] を選択します。
[公開 **(Publish)]** 画面が表示されます。

- 画面には、ラーニングパスのエージェントビューが表示されます。
- [カリキュラム] セクションには、[レビュー] 画面で選択した順序でコースアイテムが表示されます。
- ラーニングパスを公開しない場合は、[保存] を選択して後で戻ることができます。

9. [送信] を選択してラーニングパスを公開します。
ラーニングパスは公開フローに基づいて公開されます。

ラーニングパスをエージェントにアサインする

ラーニングパスを 1 人以上のエージェントにアサインし、パスを完了する期日を追加します。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

このタスクについて

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. コーチングアイコン ( ) を選択します。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. [ラーニングパス] > [すべてのラーニングパス] を選択します。
   - [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてパスを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてパスの表示を絞り込むことができます。
   - 各パスには、[ドラフト] ステータスか [公開済] ステータスかを示すハイライトが表示されます。[ドラフト] ステータスのパスを選択して完了することができます。[公開済] ステータスにあるパスを選択して、パスの詳細を表示できます。
5. エージェントにアサインするパスのアサインアイコン ( ) を選択します。
アサインアイコンは、パスが [公開済] ステータスの場合にのみ使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [ラーニングパスのアサイン] 画面で、ラーニングパスをグループまたはチームメンバーにアサインします。

目的	手順
直接および追加で管理するすべてのグループにパスをアサインする	[自分のグループ宛] を選択します。
特定のグループまたはチームメンバーにパスをアサインする	a. [特定のグループまたはチームメンバー宛] を選択します。 注: コースアイテムがクイズの場合、チームメンバーには 人材開発コア がインストールされている必要があります。 b. [グループアサイン] フィールドで、このパスをアサインしたいエージェントが属している 1 つ以上のグループを選択します。 c. [チームメンバーのアサイン] フィールドで、パスをアサインする 1 人以上のチームメンバーを選択します。

   a. エージェントが指定日までにパスを完了する必要がある場合は、[必須 **(Mandatory)]** チェックボックスをオンにします。
   b. [期日] フィールドで、パスを完了する必要がある日付を選択します。
   c. [アサイン] を選択します。
   パスで作業する際に、エージェントの進捗状況を確認できます。

学習タスクの作成

エージェントが学習アクティビティを追跡するための学習タスクを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

このタスクについて

exclude_weekends_on_learning_task_due_date システムプロパティを使用して、学習タスクの完了期日を設定し、週末を含めるか除外します。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化のリファレンス」を参照してください。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. コーチングアイコン ( ) をクリックします。
3. [ラーニング] タブをクリックします。
4. [学習タスク] をクリックして、[すべてのタスク] を選択します。
5. 学習タスクを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. 次のフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
担当者	学習タスクをアサインするエージェントの名前。
学習ライブラリ	学習タスクのコースアイテムを含む学習ライブラリ。
コースアイテム	エージェントが完了しなければならないコース。
期日	エージェントがコースを完了するための期日。デフォルトは、学習タスクの作成後 5 日です。この値は、コースアイテムの [完了までの日数] フィールドから計算されます。アサイン済みまたは進行中の学習タスクの場合、期日フィールドは次のように強調表示されます。 ▪ 緑色：タスクの期限が当日より後。 ▪ 黄色：タスクの期限が当日。 ▪ 赤色：タスクの期限が当日より前。

6. [保存] をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化 でクイズの詳細を分析する

クイズにアクセスして詳細を分析することができます。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. [学習コース] > [内部コース]の順に移動します。
5. クイズを選択します。
6. [クイズの詳細を表示] を選択します。
   クイズの詳細ページが表示されます。

ITSM のワークフォース最適化のサーベイ

チームの完了したタスクの品質を評価します。サーベイを使用して、チームからのフィードバックを得ることができます。

注: サーベイを作成してコーチング機会に関連付ける方法の詳細については、「サーベイを作成してコーチングの機会に関連付ける」を参照してください。

エージェントの完了したタスクの品質の評価

インシデントを解決するエージェントの能力またはエージェントが完了させたタスクの品質を評価します。

始める前に
アセスメントは、インタラクションまたは任意のタスクタイプから作成できます。アセスメントを手動で作成する場合は、サーベイを追加できます。また、コーチングアセスメントは、コーチング機会で定義されているトリガー条件に基づいて作成され、コーチにアサインされます。
必要なロール：sn_coaching.coach

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
コーチング機会にサーベイが含まれる場合、サーベイとアセスメントの実施を選択することができます。研修生を評価するサーベイを使用すると、そのサーベイのスコアは、サーベイを完了したときに自動的に計算されます。アセスメント評価は、そのスコアに基づいて更新されます。

コーチングの概要画面には、過去 30 日間に完了したアサイン先グループのタスクの平均品質が表示されます。

- ドーナツグラフには、各完了状況のアセスメントの数が表示されます。いずれかの状況をポイントしてクリックすると、その状況のすべてのアセスメントを開くことができます。
- 棒グラフには、コーチング機会によって作成されたアセスメントが表示されます。グラフ内の任意のデータをクリックすると、アセスメントにアクセスできます。
- インジケーターデータを表示するグラフをクリックすると、インジケーターの詳細情報にアクセスできます。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** ワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. アドホックアセスメント、またはコーチング機会によってトリガーされるアセスメントを実行します。

目的	操作
アドホックアセスメントを実行する	**a.** [リスト] アイコンをクリックします。 **b.** アセスメントの作成対象にするインシデントや変更要求などのレコードを選択します。 **c.** [アセスメント] アイコン ( ) を選択します。アセスメント画面が右側のパネルに表示されます。 **d.** [プラス (+)] アイコンをクリックします。
コーチング機会によってトリガーされるアセスメントを使用する	**a.** コーチングアイコンをクリックします。 **b.** アセスメントを作成する任意のレコードを選択します。 注: [アクティブなアセスメント] タブをクリックして、自分がマネージャーであるか、追加のマネージャーであるすべてのチームのアセスメントを表示します。 **c.** 評価するインシデントを選択します。

3. フォームのフィールドに入力して、エージェントを評価します。

アセスメントフォーム

フィールド	説明
機会	コーチングアセスメントに関連付けられたコーチング機会
州	アセスメントの状態。 ◦ [オープン]：新しいコーチング機会 ◦ 対応中：研修生は指導を受けています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦解決済み：研修生にはコーチングプログラムとトレーニングモジュールがアサインされています。 ◦完了してクローズ：アセスメントは解決されクローズされました。 ◦未完了でクローズ：アセスメントはクローズされましたが完了していません。 多くの場合、コーチングアセスメントの期日が切れたことによります。
アセスメント評価	エージェントがインシデントをどの程度うまく解決したか。このフィールドは、コーチが研修生のサーベイを完了したときに、コーチングアプリケーションによって自動的に入力されます。
フォローアップ日時	研修生のパフォーマンスを向上させるために、コーチがさらにアクションを実行する必要があるかどうか
コメント	アセスメントについて追加するメモ (存在する場合)
コーチが実施したサーベイ	コーチが実施した研修生のサーベイ。 アセスメントのサーベイは、アセスメントを手動で作成するとき、またはコーチング機会によってサーベイのないアセスメントがトリガーされたときに追加できます。 コーチング機会によってアセスメントがトリガーされ、サーベイが含まれている場合、そのサーベイがアセスメントに自動的に追加され、コーチが変更することはできません。
研修生に実施したサーベイ	研修生が実施したコーチのサーベイ。
スキルを追加	アセスメントが完了したときに研修生プロファイルに追加するスキル。このフィールドをクリックすると、研修生プロファイルにないすべてのスキルとスキルレベルが表示されます。
トレーニングを追加 (Add training)	研修生にアサインするトレーニング コースアイテムから学習タスクをアサインすることもできます。

4. 次の操作を実行します。
   - アドホックアセスメントを完了するには、[保存] をクリックします。
   - コーチング機会を使用して作成するアセスメントを完了するには、[アセスメント完了] をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化 でサーベイを作成する

サーベイを作成して公開します。公開されたサーベイをエージェントまたはグループに割り当てることができます。他のチームのマネージャーをサーベイの所有者として追加することで、それらのチームとサーベイを共有することもできます。☒

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. コーチングアイコン ( ) を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [アセスメント **(Assessments)]** タブを選択します。
4. [サーベイ] > [サーベイを表示] を選択します。
5. サーベイを追加します。

次を使用してサーベイを作成するには	操作
フォーム	[新規] を選択します。
サーベイデザイナー	[サーベイデザイナー] を選択します。

> 注: サーベイを作成してコーチング機会に関連付ける方法の詳細については、「サーベイを作成してコーチングの機会に関連付ける」を参照してください。

6. ニーズに基づいてサーベイを構成します。
サーベイの構成方法については、「Configure a survey using Survey Designer (サーベイデザイナーを使用したサーベイの構成)」を参照してください。

> 注: 他のマネージャーとサーベイを共有するには、それらのチームのマネージャーをサーベイの所有者として追加する必要があります。

エージェントまたはグループにサーベイをアサインする

公開されたサーベイをエージェントまたはグループにアサインして、サーベイを実施できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このタスクについて

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. コーチングアイコン () を選択します。
3. エージェントまたはグループにサーベイをアサインします。

> 注: [公開済み] ステータスのサーベイのみをアサインできます。

a. [サーベイを割り当て] を選択します。
[新しいサーベイをアサイン] ポップアップが表示されます。

b. エージェントまたはグループにサーベイをアサインします。
- サーベイをグループにアサインするには、[グループレベルでアサイン] フィールドでサーベイをアサインするグループを追加します。
- サーベイをエージェントにアサインするには、[特定のチームメンバーにアサイン] フィールドで、サーベイをアサインするチームの個々のメンバーを追加します。

c. [アサイン] を選択します。
サーベイがそのエージェントにアサインされます。エージェントがサーベイを完了したら、[スコアカードを表示] を選択してサーベイのレポートを分析できます。

エージェントは、サーベイがアサインされると通知を受け取ります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 のコーチングコンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 プラグイン (sn_wfo_cfg_itsm) を有効にすると、ITSM のワークフォース最適化 はロールとテーブルをインストールします。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Coaching アドミン [sn_coaching.admin]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み込み、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
コーチングコーチ [sn_coaching.coach]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み取り、または更新するためのアドミン権限を付与します。	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
コーチング研修生 [sn_coaching.trainee]	トレーニング、アセスメント、およびスキルレコードを追加するためのアクセスを付与します。	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

コーチング機会

このコーチング機会 **(This coaching opportunity)**	トリガーするタイミング **(Triggers when)**
インシデント SLA 違反に対するコーチング (Coaching on Incident SLA Breach)	SLA に違反しているとき。
長いインタラクション通話に対するコーチング (Coaching on interaction long call time)	電話が 10 分を超えて続いたとき。
長いインタラクションチャット時間に対するコーチング (Coaching on interaction long chat time)	チャットインタラクションが 30 分を超えて続いたとき。
長いインタラクションウォークアップ時間に対するコーチング (Coaching on interaction long walk-up time)	Walk-up インタラクションが 60 分を超えて続いたとき。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチングのサーベイ

名前	説明
電話品質サーベイ (Phone Quality Survey)	電話インタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントが電話インタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。
チャット品質サーベイ (Chat Quality Survey)	チャットインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがチャットインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。
ウォークアップ品質サーベイ (Walk-up Quality Survey)	Walk-up インタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントが Walk-up インタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。

ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
コーチングサーベイスコアの計算	アセスメントインスタンス [asmt_assessement_instance]	サーベイスコアに基づいてフィードバック評価を設定します。

ラーニングのコーチング

重要: この機能は、ServiceNow Store のラーニングのコーチングプラグイン (sn_coach_lrn) で利用できます。この機能を有効にするには、「ITSM 構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

ラーニングのコーチング でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習アドミン [sn_lc.learning_admin]	カタログ、学習コンテンツ、ロールの作成、読み取り、更新、削除、および学習ソースの構成を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
学習コースカタログアドミン [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	学習コースカタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	
学習カタログマネージャー [sn_lc.catalog_manager]	学習ライブラリの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習ライブラリの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習コンテンツライター [sn_lc.content_writer]	学習コースの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_creator

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習コンテンツアドバイザー [sn_lc.learning_advisor]	学習タスクをアサインできます。	
学習タスク作成者 [sn_lc.task_creator]	学習タスクの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	

ラーニングのコーチング のテーブル

テーブル	説明
外部コンテンツの学習 [sn_lc_external_content]	サードパーティシステムからプルされた外部コースアイテムの詳細を保存します。
ユーザーコースアクティビティの学習 [sn_lc_user_course_activity]	コースが割り当てられているユーザー、ステータス、期日、学習コースの名前など、学習コースアクティビティの詳細を保存します。
学習コンテンツ [sn_lc_content]	ServiceNow で作成されたナレッジ記事、ビデオなどの内部学習コンテンツの詳細を保存します。
学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	学習コースが属するソースなど、学習コースアイテムの詳細を保存します。
学習カタログ [sn_lc_catalog]	コースアイテムとともに学習カタログアイテムの詳細を保存します。
学習タスク [sn_lc_learning_task]	学習タスクを割り当てられたユーザーなどの学習タスクの詳細と、その学習タスクをいつまでに完了しなければならないかという期日を保存します。
学習システム構成 [sn_lc_learning_system_configuration]	ソース (サードパーティ学習管理システム) の設定パラメーターを保存します。

ラーニングのコーチング のプロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_coaching_assignment_activity_fields	コーチングアセスメントアクティビティを編集します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority、opened_by、work_notes、co
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	コーチングの推奨 Learning は廃止され、ラーニングのコーチングによる学習タスクとコースアイテムに置き換えられました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値： true
sn_coach_lrn.exclude_weekends_in_task_due_date	学習タスクの期日を設定するときに週末を除外するプロパティを有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値： true
sn_coach_lrn.learning_header_menu_prop	[学習タスク] タブ、[コーチング] モジュールの now-list-menu コンポーネントのデータアレイプロパティ。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：データ配列のスクリプト
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON オブジェクトを内部オブジェクトに変換し、API 呼び出しを通じてフェッチされるレコードのワード制限を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384 **注:** 目的の値を設定するには、このシステムプロパティを追加 する必要があります。 サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。
com.snc.process_flow.report.max_size_limit	フロー実行の詳細の各コンポーネントのランタイム値に許されるバイト数を指定します。切り捨てを防ぐには、値をゼロ以下の整数に設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384 **注:** サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。
sn_coach_lrn.learningpath_content_viewmore	サービスオペレーションワークスペースに表示されるラーニングパスページのコースアイテムレコードの数 • タイプ：整数 • デフォルト値：50
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_discover	サービスオペレーションワークスペース学習アプリケーションで [ディスカバリー] タブを有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：はい|いいえ • デフォルト値：はい
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_recommendations	Service Operations Workspace 学習アプリケーションでラーニングパスの推奨事項を有効にします。 • タイプ：はい|いいえ • デフォルト値：はい

ラーニングのコーチングのサーベイ

名前	説明
電話品質サーベイ (Phone Quality Survey)	電話インタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントが電話インタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。
チャット品質サーベイ (Chat Quality Survey)	チャットインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがチャットインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。
ウォークアップ品質サーベイ (Walk-up Quality Survey)	Walk-up インタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントが Walk-up インタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。

推奨事項のグループ化

以下のテーブルにリストされている推奨事項グループは、ログインしているユーザーのプライマリアサイン先グループがデフォルトで使用できます。

注: デフォルトで提供される推奨事項グループの推奨事項は非アクティブ化できますが、削除することはできません。推奨事項を非アクティブにするには、[コンテキスト] フォームの [推奨事項] 関連リストで、[アクティブ] フィールドの値を **false** に変更します。

追加の推奨事項と推奨事項グループを作成し、それらを推奨事項コンテキストに関連付けることができます。詳細については、「推奨アクションアプリケーション」を参照してください。

推奨事項のグループ名	この基準に基づいて提供される推奨事項
作業アイテムに基づく	過去に行った作業。
チームのアクティビティに基づく	自分が属するチームのアクティビティ。
以前のコースに基づく	過去に完了したコース。
チームで最も人気	チームによって最も人気があると見なされるコース。
ライブラリからの新規	学習ライブラリのコース。
組織で最も人気	組織で最も人気のあるコース。
カタログからの新規	コースカタログの新しいコース。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コースアクティビティレコードの削除

コースアクティビティレコードは学習に関する推奨事項に使用され、デフォルトでは 365 日間保持されます。レコードを保持する日数 (秒単位) を変更するには、次の操作を行います。

1. アプリケーションフィルターナビゲーターで、「`sys_auto_flush.LIST`」と入力して **Enter** を押します。[自動フラッシュ] リストが表示されます。
2. [テーブル名] 列で、ラーニングユーザーコースアクティビティ [sn_lc_user_course_activity] テーブルを選択します。
3. [経過時間 (秒)] フィールドで、レコードを保持する時間に値を変更します。

ITSM のワークフォース最適化でのスキル管理

チームのスキルを一元的に管理します。スキルデータを分析し、組織に必要なスキルを評価します。予測インテリジェンス を使用してチームにスキルを推奨します。

重要: アドミニストレーターは、ITSM 業界スキルデータを ServiceNow インスタンスに追加できます。ITSM のワークフォース最適化 Configurable Workspace プラグイン (sn_wfo_cfg_itsm) をインストールしている必要があります。このプラグインは、Skills Industry Data (com.sn_skills_data) プラグインを自動的にインストールします。ダウンロードを開始するには、*Download Skills Industry Data* オンデマンドスケジュール済みジョブを初めて実行する必要があります。その後、スキルデータの増分を取得したいときに、同じジョブを実行する必要があります。業界スキルデータのダウンロードの詳細については、「デフォルトの業界スキルデータのダウンロード」を参照してください。

スケジュール済みジョブを実行すると、IT 関連のスキル 2000 件がアプリケーションに追加されます。このアクションは元に戻せません。データを検証するため、最初に非本番インスタンスでスケジュール済みジョブを実行することをお勧めします。

ITSM のワークフォース最適化 のスキル予測の設定

エージェントがインシデント解決に使用したスキルに基づいてスキルデータを収集します。類似のオープンインシデントを解決するため、教師あり学習を使用して、これらのスキルをエージェントに推奨します。インシデント解決にスキルを使用する方法のパターンを解明し、教師なし学習を使用してエージェントにスキルを推奨することもできます。

始める前に

モデルをトレーニングするには、予測インテリジェンス をインスタンスに設定して構成する必要があります。詳細については、「予測インテリジェンス」を参照してください。

推奨スキルアプリケーションプラグイン (com.snc.sre) を有効にして、予測インテリジェンスを使用してスキルを推奨します。

必要なロール: sn_sre.admin

手順

1. 推奨スキルアプリケーションのプロパティを構成します。
2. ソリューション定義モデルを実行し、教師ありおよび教師なしソリューションをトレーニングします。
   ソリューションのトレーニングの詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。
3. *Start skill prediction* スケジュール済みジョブを毎日実行し、インシデントまたはエージェントのスキル予測を開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このスケジュール済みジョブは、デフォルトでは非アクティブです。これを有効にすると、前日に解決されたすべてのインシデントに対して、毎日午前 1:00 にジョブが実行されます。その後ジョブは、ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill] テーブルとタスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill] テーブルにスキルを追加します。

スキル予測に拡張ポイントを使用

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、タスクのスキル予測をカスタマイズします。

始める前に

スキル推奨拡張ポイントは、推奨スキル (com.snc.sre) プラグインに含まれています。
必要なロール：admin

このタスクについて

各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が実行されます。

手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [クライアント拡張ポイント]に移動します。
2. [拡張ポイント] リストから [推奨スキル] (sn_sre.SkillPredictionAPI) を選択します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - 新しい推奨スキルの実装を作成するには、[実装を作成] をクリックします。
   - 既存の実装を変更するには、[実装] 関連リストからクラスを選択します。
4. 必要に応じてスクリプトを変更します。
5. [更新] をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化でエージェントのスキルセットにスキルを追加する

エージェントが持つすべてのスキルと各スキルのレベルを 1 つの場所から分析します。

推奨スキル

コーチング アプリケーションの ITSM のワークフォース最適化 のスキルマトリクスには、管理しているか追加で管理しているすべてのチームのすべてのスキルが表示されます。

スキルマトリクスを使用すると、次のことができます。

- アサイン先グループによってグループ化されたエージェントごとに、すべてのスキルと各スキルのレベルのリストを表示します。
- 各グループの全体的なスキル範囲を表示します。
- ユーザー、グループ、スキルタイプ、スキルレベル、またはスキルカテゴリに基づいてスキルマトリクスをフィルターします。

> **注:** すべてのユーザーのスキルを表示する場合は、フィルターをリセットします。フィルターをリセットすると、スキルフィルター以外のすべてのフィルターがリセットされます。スキルフィルターは、スキルマトリクスに表示するために適用したスキル選択を保持します。

任意の時点で最大 50 件のスキルを表示できます。スキルとスキルレベルの詳細については、「スキル管理」を参照してください。

エージェントが新しいスキルを取得したら、手動で追加するか、予測インテリジェンスを使用して、エージェントが使用したスキルのうちスキルセットにまだ追加されていないスキルを推奨できます。予測インテリジェンスがエージェントにスキルを推奨する仕組みの詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 のコーチング」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化を使用してスキルを追加または更新する

エージェントのスキルを追加するかスキルレベルを更新して、スキルセットに追加されるようにします。

始める前に
必要なロール：skill_manager

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [スキル] タブを選択します。
4. スキルを追加するか、スキルレベルを更新します。

ターゲット	操作
スキルを追加	**a.** スキルマトリクスで、エージェントに追加するスキルについて [追加] を選択します。 **b.** [スキルレベル] フィールドで、スキルのレベルを選択します。 **c. [OK]** を選択します。 エージェントにスキルが自動的に追加されます。
スキルレベルの更新	**a.** スキルマトリクスで、エージェントのスキルレベルを選択します。 **b.** エージェントに追加するスキルレベルを選択します。 **c. [OK]** を選択します。

ITSM のワークフォース最適化で推奨スキルを承認または却下する

アサインされたタスクを完了するために、予測されたスキルがエージェントに必要な場合は、そのスキルを承認します。スキルがエージェントに適用されない場合は、スキルを却下できます。

始める前に
必要なロール：skill_manager

このタスクについて
スキルの 予測インテリジェンス アプリケーションの各エージェントのプロファイルには、推奨スキルが表示されます。このアプリケーションは、エージェントが作業しているサンプルインシデントを使用して、エージェントにスキルを推奨します。

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [スキル] タブを選択します。
4. 予測インテリジェンス によって推奨されているスキルを承認または却下します。
   a. スキルマトリクスで、ユーザーのスキルを承認して推奨するには、[推奨] を選択します。
   b. [詳細] タブで、スキル承認の要求、スキルを予測するために使用されたサンプルインシデントの解決、およびアクティビティストリームを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スキルを承認するには、[承認] を選択します。スキルがエージェントに追加され、スキルの最低レベルが、追加されたスキルに自動的に関連付けられます。要求のステータスが [承認済み] に変わり、スキルがエージェントに追加されます。
- スキルを却下するには、[却下] を選択します。要求のステータスが [却下済み] に変わります。予測インテリジェンス はユーザーにスキルを再度推奨することはせず、フィールドは [追加] に変わります。

c. その他のオプション (···) アイコンを選択してから、[保存] を選択します。
アプリケーションによってスキルがユーザーにアサインされます。アサインされたスキルにスキルレベルがない場合は、アプリケーションによって基本スキルレベルがユーザーに追加されます。

チームまたはグループのスキルレビューを開始する

グループまたは特定のチームメンバーのスキルレビュープロセスを開始して、既存のスキルをレビューして更新したり、新しいスキルを追加したりします。スキルレビューを完了する期日を入力します。

始める前に
スキルレビュー

必要なロール：sn_wfo_skillreview.manager

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。

2. コーチングアイコン () を選択します。

3. [スキル **(Skills)**] タブを選択します。

4. [スキル要求を生成 **(Generate skill request)**] を選択します。
生成されたスキル要求を [ドラフト] ステータスで保存し、後で作業することができます。

5. [スキルレビューを開始] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
タイトル	スキルレビューの名前。
期日	チームメンバーまたはグループがスキルレビューを完了する必要がある日付。
アサイン	◦ 自分のグループ： スキルレビューをチームメンバーのすべてのグループに送信します。 ◦ 特定のグループまたはチームメンバー：指定されたグループまたはチームメンバーにスキルレビューを送信します。
レビューするスキル (Skills to review)	◦ チームメンバーの既存のスキル：チームメンバーが既存のスキルレベルを確認して更新するように要求します。 ◦ 追加のスキル：チームメンバーに新しいスキルを追加するように要求します。

6. [送信] を選択します。

> **注:** レビューのために送信したスキルレビュー要求はキャンセルすることができます。

エージェントは要求を確認するための通知を受信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルレビュー要求を承認または却下する

チームがスキル能力を更新して承認を要求したときに、スキルをレビューします。これらのスキルをそれぞれ承認または却下できます。承認したスキルはエージェントのプロファイルに追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_skillreview.manager

このタスクについて
アサイン先グループのエージェントがスキルレビュー要求を送信すると、通知を受信します。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. コーチングアイコン ( ) を選択します。
3. [アセスメント **(Assessments)]** タブを選択します。
4. [スキルレビュー要求] > [保留中のマネージャーレビュー] を選択します。
5. スキルを承認または却下するエージェントを選択します。
   [コメント] フィールドで、スキルを承認または却下するためのコメントを追加できます。
   - 1 つ以上のスキルを承認するには、スキルを選択して [承認] を選択します。[すべてを承認] を選択してすべてのスキルを承認することもできます。
   - 1 つ以上のスキルを却下するには、スキルを選択して [却下] を選択します。[すべて却下] を選択してすべてのスキルを却下することもできます。
6. [完了] を選択します。

   承認したスキルがエージェントのスキルセットに追加されます。

ITSM のワークフォース最適化 のスキルに基づく作業のルーティング

ITSM のワークフォース最適化 を使用して、スキルに基づいて作業をチームにルーティングし、チームの作業をスケジュールし、チームをトレーニングしてスキルセットを強化します。

このビデオでは、ITSM のワークフォース最適化 でのスキルベースルーティングの仕組みについて説明します。

スキルベースルーティング

ITSM のワークフォース最適化 でインシデントまたはインタラクションにスキルを自動追加

インシデントまたはインタラクションの条件を定義し、スキル決定ルールを使用してそれらの条件に必要なスキルを追加します。作成された新しいインシデントとインタラクションがこれらの条件を満たしている場合、スキル決定ビジネスルールによってそれらのレコードにスキルが自動的に追加されます。ITSM のワークフォース最適化 Channels および ワークスケジューラー アプリケーションでは、作業アイテムはスキルに基づいて適切なエージェントに自動的にアサインされます。

始める前に
必要なロール：skill_admin または admin

このタスクについて
ITSM のワークフォース最適化 スキル決定では、次のビジネスルールが使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *Skill determination for incident* は、すべてのインシデント用に設定されたスキル決定ルールに定義された条件に対して、新しいインシデントを評価し、それらのスキルをインシデントレコードに追加します。
- *Skill determination for interaction* は、すべてのインタラクション用に設定されたスキル決定ルールに定義された条件に対して、新しいインタラクションを評価し、それらのスキルをインタラクションレコードに追加します。

次の表に、ITSM のワークフォース最適化 で利用可能なスキル決定ルールを示します。

注: 言語検出スキルを追加するには、動的翻訳 API を設定する必要があります。詳細については、「動的翻訳 API」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 のデフォルトのスキル決定ルール

スキル決定ルール	ソーステーブル	タイプ	説明
言語検出インシデント	インシデント [incident]	詳細	このビジネスルールは、新しいインシデントについて、[インシデントの簡単な説明] に入力されている言語を評価し、その言語をそれらのインシデントに必要なスキルとして追加します。
言語検出インタラクション	インタラクション [interaction]	詳細	このビジネスルールは、新しいインタラクションについて、[インタラクションの簡単な説明] に入力されている言語を評価し、その言語をそれらのインタラクションに必要なスキルとして追加します。
SAP スキル	インシデント [incident]	シンプル	このビジネスルールは、[サービス] フィールドが「SAP」、「sap」、または「Sap」で始まる新しいインシデントを評価し、それらのインシデントに必要なスキルとして **[SAP]** および [バックオフィス] スキルを追加します。
VPN インシデント	インシデント [incident]	シンプル	このビジネスルールは、[簡単な説明] フィールドに「VPN」、「vpn」、または「Vpn」が含まれる新しいインシデントを評価し、それらのインシデントに必要なスキルとして [ルーターおよびスイッチ] と [ネットワーク] スキルを追加します。
VPN インタラクション	インタラクション [interaction]	シンプル	このビジネスルールは、[簡単な説明] フィールドに「VPN」、「vpn」、または「Vpn」が含まれる新しいインタラクションを評価し、それらのインシデントに必要なスキルとして [ルーターとスイッチ] と [ネットワーク] スキルを追加します。
Windows	インシデント [incident]	シンプル	このビジネスルールは、[構成アイテム] フィールドに「Windows」、「windows」、または「WINDOWS」が含まれる新しいインシデントを評価し、それらのインシデントに必要なスキルとして **[Windows** インストール/設定 **(Windows Installation/Setting)]** および **[Windows** サーバー **(Windows Servers)]** スキルを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [スキル] > [スキル決定ルール]に移動します。
2. インシデントまたはインタラクションに、必要なルールを追加します。
   詳細については、「 スキル決定ルールを作成してスキルを作業アイテムに割り当てる 」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 のスキルレビュー要求コンポーネント

アプリケーションをインストールすると、ITSM のワークフォース最適化 によりロールがインストールされ、通知が有効になります。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明
スキルレビューマネージャー [sn_wfo_skillreview.manager]	スキルレビュー要求レコードを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。
スキルレビューユーザー [sn_wfo_skillreview.user]	スキルレビュー要求レコードを作成、読み取り、または更新するための管理権限を付与します。

Notifications

[すべて] > [システム通知] > [プロバイダー] > [通知] に移動して、デフォルトで提供される以下の通知にアクセスします。通知の追加の詳細については、「プロバイダー通知 」を参照してください。

通知の名称	値
マネージャーレビュー待ちのスキル要求	有効にすると、エージェントがレビューのためにマネージャーにスキルレビュー要求を送信したときに、マネージャーは通知を受け取ります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：True
レビューされるスキル要求	有効にすると、マネージャーがレビュー済みのスキル要求を送信したときに、エージェントは通知を受け取ります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：True
スキル要求のキャンセル	有効にすると、エージェントまたはマネージャーがスキルレビュー要求をキャンセルすると、スキルレビュー要求のアサイニーが通知を受け取ります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：True
ユーザーレビュー待ちのスキル要求	有効にすると、マネージャーがエージェントのレビューのためにスキル要求を送信したときに、エージェントは通知を受け取ります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知の名称	値
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：True

ITSM のワークフォース最適化 の推奨スキルコンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 は、ロールを使用して推奨スキルを管理し、テーブルを使用してスキルデータを保存し、プロパティを使用してデフォルトの動作を変更し、スケジュール済みジョブを使用して構成可能な ITSM のワークフォース最適化でスキルを推奨します。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
推奨スキルユーザー [sn_sre.user]	推奨スキルテーブルを表示する権限を付与します。	wfo.user
推奨スキルアドミン [sn_sre.admin]	推奨スキルのプロパティを編集するための管理権限を付与します。	• wfo.admin • sn_sre.user

プロパティ

これらのプロパティを設定するには、[推奨スキル] > [構成] に移動します。

プロパティ	説明
推奨スキルを有効にします。 sn_sre.enable_skill_recommendation	エージェント • タイプ：Tr • デフォルト
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_supervised_skills	各インシデン 予測するスキ • タイプ:整数 • デフォルト
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_unsupervised_skills	各インシデン 予測するスキ • タイプ:整数 • デフォルト
スキルの予測に使用する解決済みの類似タスクの数 sn_sre.number_of_similar_incidents	教師あり学習 測の信頼性に 用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ:整数 • デフォルト
エージェントにスキルを推奨する前に、Predictive Intelligence がエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数 sn_sre.user_predicted_skill_threshold	エージェント じスキルを予 • タイプ:整数 • デフォルト
類似インシデントからスキルを推奨する類似性ソリューション定義 sn_sre.unsupervised_solution_definition_for_incidents	予測インテリ トを解決する た場合は、テ • タイプ：文 • デフォルト
インシデントのスキルを推奨する類似性ソリューションの定義 sn_sre.supervised_solution_definition_for_incidents	予測インテリ トを解決する た場合は、テ • タイプ：文 • デフォルト

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
スキル予測の開始	前日にクローズされたすべてのインシデントを対象に毎日午前 1 時にジョブを実行します。類似のオープンインシデントを解決し、インシデントをクローズするために使用するスキルを推奨します。

テーブル

テーブル	説明
ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill]	• ユーザーに対してスキルが予測された回数を保存します。 • 過去 60 日間に推奨されなかったスキルは、このテーブルから自動的に削除されます。
タスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill]	• 各タイプのインシデントを解決するために予測されたスキルを保存します。 • 作成されてから 60 日間を超えたテーブルは、このテーブルから自動的に削除されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化の称賛

ときにはチームの成果を表彰することでチームの勝利を祝います。

称賛の概要は次のとおりです：ITSM のワークフォース最適化 ITSM のワークフォース最適化でのマネージャーへの称賛

ITSM のワークフォース最適化での称賛



同僚の業績を評価し、自分の業績を同僚やリーダーから認められます。たとえば、同僚が顧客を喜ばせたときに称賛を贈ったり、称賛に反応やコメントを追加したりできます。

アドミンは、エージェントとマネージャーが 称賛 を使用できる機会と通知を設定できます。

マネージャーは次のことができます。

- 部下の認識フィードを分析する。
- チームを認識する。
- 部下や同僚が認識されたときに通知を受け取る。

エージェントは、以下を行うことができます。

- 自分の認識フィードを分析する。
- 同僚を認識する。
- 自分が認識されたときに通知を受け取る。

詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でチームメイトに拍手を贈る」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化での称賛を使用したチームの貢献認識

称賛 を使用して、チームをまとめ、チームメイトやチームの活躍を称賛し、大切な瞬間を認識します。

ITSM のワークフォース最適化 ホームページの [チームのエンゲージメント] セクションでは、次のようなことができます。

- 自分が直接または追加で管理するチームの認識を分析する。
- チームが受け取った認識と最新の拍手をリアルタイムで可視化する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 特定のチームまたはすべてのチームが拍手を授受した上位 5 つの機会のメトリクスを分析する。
- 最新の拍手アクティビティの詳細を表示する。

[認識] を選択すると、認識アクティビティフィードが表示されます。ここでは、次のことができます。

- 認識投稿に対するすべての返信とコメントを表示します。
- フィードは、フィードの作成日の昇順または降順でソートできます。
- 認識に対する認識投稿またはコメントを削除します。
  - 投稿を削除すると、その投稿に対するすべてのコメントと反応は削除されます。
  - コメントを削除すると、そのコメントに対する反応は削除されます。
- フィルターを使用して認識フィードの表示を絞り込みます。

ITSM のワークフォース最適化でチームまたはチームメートに拍手を贈る

チームやチームメイトが通常の仕事の責任を超えて活躍したときなど、あらゆる機会にチームやチームメイトを表彰します。具体的にどこが優れているのか分かるようにメッセージを追加します。拍手を表示できる他のユーザーに通知することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

このタスクについて

手順

1. ランディングページの [チームエンゲージメント **(Team engagement)]** セクションで、 [拍手を贈る] を選択します。
   [チームメイトに拍手を贈る] ポップアップが表示されます。
2. [宛先 **(To)]** フィールドで、次のいずれかを行います。
   - 1 人以上のチームメイトに拍手を贈るには：
     a. [チームメンバー] を選択します。
     b. [チームメンバー] フィールドに、認識するチームメンバーの名前を追加します。
   - 1 つ以上のチームに拍手を贈るには：
     a. [自分のチーム] を選択します。
     b. [チーム] フィールドに、称賛を贈る 1 つ以上のチームの名前を追加します。
3. [機会] フィールドで、1 つ以上の機会を選択します。

   注: 自分の選んだ機会に称賛を贈りたい場合は、[自分独自の機会を追加] を選択します。[カスタム機会] フィールドに機会の名前を入力します。

4. オプション: [カスタムメッセージ] フィールドに、なぜ認識したいのかについての詳細を追加します。
5. オプション: [他のユーザーに通知] フィールドに、この認識を通知したい他のチームメンバーの名前を入力します。
   認識を公開したくない場合は、[公開認識ボードに表示しない] チェックボックスを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [拍手を贈る] を選択します。

   注: ネクストエクスペリエンス バナーやメール通知を受け取るには、ネクストエクスペリエンス 通知設定をオンにする必要があります。

   設定に関する情報：

   - バナー通知設定については、「ネクストエクスペリエンス 通知設定を構成する」を参照してください。
   - メール通知については、「ネクストエクスペリエンス でメールダイジェストを有効にする」を参照してください。
   - 受信者とそのマネージャーは、デフォルトでバナーおよびメール通知を受け取ります。
   - 通知リストに含まれる全員がバナーおよびメール通知を受け取ります。
   - バナーから、拍手の詳細を表示する通知を選択できます。コメントを追加したり、誰かのコメントに返信したり、コメントにいいねしたりできます。
   - メールが生成された場合：
     - 拍手の通知から、リンクを選択して拍手を開くことができます。
     - コメントの通知から [コメント] を選択して拍手を開き、コメントを表示できます。

       ユーザーが拍手にコメントすると、拍手を贈ったユーザーや拍手を受け取ったユーザーに通知が送信されます。

     認識にいいねしたことを示す賛成を贈ることもできます。

   受信者が拍手をもらったときにマネージャーに通知する必要がない場合、アドミニストレーターは、*sn_applaud.send_notification_to_manager* システムプロパティ を `false` に設定できます。

ITSM のワークフォース最適化 でのチームの認識アクティビティの分析

直接または追加で管理するチームのすべての認識アクティビティを表示します。リーダーボードを使用して、最も多くの拍手を贈ったり受け取ったりしたチームメンバーや、直近に認識に貢献したチームメンバーを確認します。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

このタスクについて

[認識 (Recognition)] ページでは、チームメンバーを選択してプロファイルページに移動できます。

手順

1. ホームページの [チームのエンゲージメント] セクションで、[認識] を選択します。
2. アクティビティフィードで、認識アクティビティを分析します。
   フィードは、フィードの作成日の昇順または降順でソートできます。

   a. [あなた **(You)**] タブを選択します。
   次のいずれかの操作を行います。

   - 自分が誰かに贈ったり誰かから受け取った拍手に関するすべてのアクティビティを分析します。
   - 機会、認識が与えられたか受け取られたか、アクティビティを表示したい期間に基づいて、アクティビティフィードの表示を絞り込みます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [すべて] タブを選択します。
次のいずれかの操作を行います。
- 組織全体で発生する認識アクティビティを分析します。
- チームまたはチームメンバーとアクティビティを表示したい期間に基づいて、アクティビティフィードの表示を絞り込みます。

3. 認識リーダーボードを分析します。

デフォルトでは、過去 90 日間の上位貢献者を表示できます。上位貢献者は、最も多くの認識を与えたまたは受け取ったユーザーです。また、最近の 5 人の貢献者とその最後のアクティビティのリストを表示することもできます。すべてのチームの貢献者を表示することも、ドロップダウンメニューから特定のチームを選択してそのチームの貢献者を表示することもできます。

次のいずれかの操作を行います。

- [すべて] タブには、認識を与えたり受け取ったりした数が最も多い上位貢献者が表示されます。
- [贈 **(Given)]** タブには、認識を与えた数が最も多い上位貢献者が表示されます。
- [受 **(Received)]** タブには、認識を受け取った数が最も多い上位貢献者が表示されます。

[最新の貢献者] セクションには、最近拍手に対して、拍手を贈ったチームメンバー、コメントを追加したチームメンバー、誰か別の人コメントに返信したチームメンバー、またはコメントにいいねしたチームメンバーの最新のアクティビティが表示されます。

ITSM のワークフォース最適化の称賛コンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 プラグイン (sn_wfo_cfg_itsm) を有効にすると、ITSM のワークフォース最適化 はプロパティをインストールします。

称賛プロパティ

プロパティ	説明
sn_applaud.number_of_occasions_to_be_shown_for_kudos	チームメンバーが拍手を贈ったときに表示する機会の数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5
sn_applaud.applaud_recipients_limit	称賛を受け取れる受信者の最大数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：500
sn_applaud.send_notification_to_manager	受信者が称賛を受け取ったときにマネージャーに通知します。 • タイプ：True | False • デフォルト値:True

称賛 の拡張ポイント

スクリプト拡張ポイントを使用して、認識アクティビティフィードにフィルターを追加し、 ITSM のワークフォース最適化 の 称賛 で通知を管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 で使用できる拡張ポイントのリストを表示するには 、[システム拡張ポイント] > [スクリプト化された拡張ポイント]に移動します。[拡張ポイント] リストで、*sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt* 拡張ポイントを開きます。

スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。

拡張ポイント名	説明
sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt	この拡張ポイントを実装して、ITSM のワークフォース最適化 の認識アクティビティフィードにフィルターを表示するロジックをカスタマイズします。
sn_applaud.ApplaudNotificationExtensionPoint	この拡張ポイントを実装して、チームまたはチームメンバーに拍手が送信されたとき、および誰かが ITSM のワークフォース最適化 の拍手についてコメントしたときに通知を送信するロジックをカスタマイズします。

関連情報

サーバー側スクリプトでのスクリプト拡張ポイントの使用

プロセス最適化と ITSM のワークフォース最適化の統合

ITSM のワークフォース最適化をプロセス最適化と統合してプロセスのボトルネックを検出し、アクションを実行します。

プロセス最適化 と ITSM のワークフォース最適化 の統合を設定する

デフォルトテンプレートを使用して、アサイン先グループがデータをマイニングするプロセスマイニングプロジェクトを作成できるようにします。

インシデントテーブルの プロセス最適化 テンプレートは、デフォルトでは「デフォルト」テンプレートタイプで使用できます。

ただし、新しいテーブルに「デフォルト」テンプレートタイプで新しいテンプレートを作成することができます。詳細については、「プロセス最適化 テンプレートを作成する」を参照してください。

注: ワークフォース最適化 はインシデントテーブルのデータのみをマイニングします。そのため、ワークフォース最適化 はインシデントデーブルのみを使用します。

プロセス最適化 テンプレートを作成する

プロセスマイニングプロジェクトを作成するテーブルにテンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

注: テンプレートは、システム監査 (sys_audit) が有効になっているテーブルに対してのみ作成できます。システム監査の詳細については、「システム監査テーブルおよびリレーションシップ変更の監査テーブル」および「テーブルの監査を有効にする」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [プロセスマイニング] > [テンプレート] > [すべてのテンプレート] に移動します。
2. デフォルトのプロセスマイニングテンプレートを作成します。

   注: インシデントテーブルの プロセス最適化 テンプレートは、デフォルトで使用可能です。

   a. [新規] を選択します。
   [プロジェクト定義] 画面が表示されます。

   b. [名前] フィールドに、プロセスマイニングテンプレートの名前を入力します。

   c. [テンプレートタイプ] フィールドで、[デフォルト] を選択します。

   d. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

3. プロセスマイニングテンプレートのテーブル構成を作成します。
   a. [テーブル構成] 関連リストで、[新規] を選択します。
   b. [名前] フィールドに、テーブル構成の名前を入力します。
   c. [テーブル] メニューで、データをマイニングするテーブル (インシデントなど) を選択します。
   d. [送信] を選択します。
4. アクティビティ定義を作成します。

   a. 作成したテーブル構成を選択します。

   b. [アクティビティ定義] 関連リストで、[新規] を選択します。
   プロセスプロジェクトを作成するには、少なくとも 1 つのアクティビティを追加する必要があります。

   c. [フィールド] フィールドで、アクティビティ定義を作成するフィールドを選択します。

   d. [送信] を選択します。

5. [送信] を選択します。
   以上の手順を繰り返し、データをマイニングするテーブルごとにテンプレートを作成します。

関連情報

KPI グループの プロセス最適化 プロジェクトの作成

ITSM のワークフォース最適化 と プロセス最適化 の統合コンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 は、ITSM のワークフォース最適化 とプロセス最適化の統合を構成するためのロールとプロパティをインストールします。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_team_perf.enable.po.wfo	プロセス最適化と ITSM のワークフォース最適化 の統合を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：false
promin.wfo.run_frequency	プロセス最適化 プロジェクトを再マイニングする時間間隔。プロセス最適化 - WFO プロジェクトの再マイニング スケジュール済みジョブを実行してデータをマイニングした後は、設定された間隔でのみこのジョブを再実行できます。それより前にジョブを実行しても、データは再マイニングされません。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7 日

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
プロセス最適化 アナリスト [sn_process_optimization_analyst]	プロセス最適化 プロジェクトを作成して共有します。	sn_process_optimization_viewer

スケジュール済みジョブ

[すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。

名前	説明
プロセス最適化 - WFO プロジェクトの再マイニング	1 日に 1 回自動的に実行されます。プロジェクトに最新のプロセスインサイトを取得できるように、追加のデータがプロジェクトに追加されたときに、このジョブをオンデマンドで実行できます。ジョブは、*promin.wfo.run_frequency* プロパティで設定された頻度に基づいてデータを再マイニングします。

ITSM のワークフォース最適化 と プロセス最適化 の統合を使用したボトルネックの特定

リーフノード KPI にドリルダウンするときに、チームのパフォーマンスに関するインサイトを取得して、プロセス内の例外やボトルネックを分析します。

リーフノード KPI は、それ以上ドリルダウンできない子 KPI です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- プロセス最適化 を ITSM のワークフォース最適化 に統合するには、ServiceNow Store から ITSM のワークフォース最適化 (sn_wfo_cfg_itsm) プラグインを有効にした後、プロセス最適化 プラグイン (com.sn_po) を有効にする必要があります。
- プロセス最適化 と ITSM のワークフォース最適化 の統合を有効にするには、*sn_team_perf.enable.po.wfo* システムプロパティを **True** に設定する必要があります。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化とプロセスマイニングの統合」を参照してください。
- 独自のプロセス検出定義を作成できます。ServiceNow Store から利用可能なITSM プロセスマイニングコンテンツパック (sn_itsm_po) プラグインをインストールすると、インシデント、問題、および変更要求のデフォルトのプロセス構成を含む、プロセス検索定義を有効にすることもできます。このプラグインを有効にしない場合、プロセスバリエーションは分析できますが、プロセス検索は分析できません。

詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 のアクティブ化」と「 プロセス最適化 プロセスマイニング の要求 」を参照してください。

KPI グループの プロセス最適化 プロジェクトの作成

各 KPI グループとそのアサイン先グループの プロセス最適化 プロジェクトを作成します。テーブルごとの KPI グループごとに 1 つのプロジェクトを作成します。

始める前に
アドミニストレーターは次を実行する必要があります。

- プロセスプロジェクトを作成するテーブルにテンプレートを作成しておく。テンプレートの作成については、「プロセスマイニングテンプレートを作成する」を参照してください。
- 追加のデータがプロジェクトに追加されたときには、*Process Mining - WFO Remine Projects* オンデマンドのスケジュール済みジョブを実行して、プロジェクトに最新のプロセスインサイトを取得できるようにする必要があります。ジョブは **promin.wfo.run_frequency** システムプロパティを使用して設定された再マイニング頻度など、設定された基準を満たすすべてのプロジェクトで実行されます。また、スケジュール済みジョブにより、プロジェクトを更新し、アサイン先グループに変更がある場合は再マイニングします。

  詳細については、「ITSM のワークフォース最適化とプロセスマイニングの統合」を参照してください。

必要なロール：sn_process_optimization_analyst

KPI アサイン先グループマネージャーが KPI グループのプロセスプロジェクトを作成するには、このロールが必要です。

このタスクについて
プロジェクトをマイニングすると、Process Minings のプロジェクト定義 (sn_team_perf_promin_project_groups) プロジェクトマッピングテーブルに ワークフォース最適化 の参照が保持されます。テーブル内の各プロジェクトには、各アプリケーションに関連付けられた一意のソースがあります。たとえば、テーブルの [ソース] フィールドには、ワークフォース最適化 プロジェクトに関連付けられたアサイン先グループが表示されます。[ソース] フィールドは、特定のアプリケーションの識別子です。テーブルには、マイニングしたプロジェクトに関連付けられた KPI グループも表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. プロジェクトをマイニングして、各 KPI グループのプロセスマイニングプロジェクトを作成します。

   a. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [チームパフォーマンス] > **[KPI** グループ] に移動します。

   b. KPI グループを選択します。

   c. [プロセスマイニングを開始 **(Initiate Process Mining)]** を選択します。

      プロセスマイニングはアクティブなアサイン先グループで実行されます。プロジェクトマイニングプロセスは、KPI グループ内のすべての自動リーフノードまたは式インジケーターで実行されます。

      対応するプロジェクトが [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > [チームパフォーマンス] > **[WFO** プロジェクト] モジュールで作成されます。マイニングが完了すると、[マイニングステータス] フィールドが [利用可能] に変わります。

      sn_wfo_cfg_itsm.manager ロールを持つユーザーは、プロジェクトを作成または表示するためのアクセス権を持ち、[プロセス分析] タブでプロセスインサイトとバリアント分析を表示できます。

      注:

      - アサイン先グループ内の特定のテーブルに対してプロジェクトプロセスがマイニングされている場合、それらのアサイン先グループに対してプロジェクトが作成されます。そのため、そのアサイン先グループ内にテーブルを再度マイニングすることはできません。
      - プロセスマイニングに式インジケーターを使用している場合は、式で使用されているインジケーターソースを選択できます。

2. オプション: プロセスマイニングを行った後に KPI グループにアサイン先グループを追加した場合は、再度マイニングする必要があります。

   a. 選択した KPI グループの [アサイン先グループ] 関連リストで、[編集] を選択します。

   b. 希望のアサイン先グループを KPI グループに追加します。

   (Optional) アサイン先グループに対してプロセスが自動的に作成されます。アサイン先グループを KPI グループに追加すると、アサイン先グループはフィルター条件で更新され、アサイン先グループを削除するとプロジェクトのフィルター条件から削除されます。KPI グループが既にマイニングされている場合にのみ、アサイン先グループが KPI グループに追加されたときに情報メッセージが表示されます。

   プロジェクトを作成した KPI グループに関連付けられているすべてのアサイン先グループが、テーブル構成のフィルター条件で更新されます。

   データのマイニングに関する詳細については、「モデルの生成」を参照してください。

   以前のバージョンの Team Performance が最新バージョン (Team Performance アプリのバージョン：7.0.1) にアップグレードされた後、アサイン先グループに複数のプロジェクトがあった KPI グループの以前のすべてのプロジェクトが削除され、それぞれに新しいプロジェクトが作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化の詳細構成

ITSM のワークフォース最適化ページのカスタマイズや各種モジュールのフィルターの定義などの詳細構成を実行できます。アサイン先グループデータへのアクセスを指定して、ログインしているユーザーに関連するアサイン先グループデータのみを表示することもできます。

ITSM のワークフォース最適化 の参照

ロール、テーブル、システムプロパティなどのインストールコンポーネントを参照し、ITSM のワークフォース最適化 を構成および管理します。

各 ITSM のワークフォース最適化 ペルソナに関連付けることができるロールの詳細については、「 のロールITSM のワークフォース最適化 」を参照してください。

参照の概要

ITSM のワークフォース最適化 を管理するために完了する必要がある参照トピックを見つけます。

メリット	参照トピック
データ、プロセス、および管理タスクを、ドメインと呼ばれる論理グループに分離します。	ドメインセパレーションと ITSM のワークフォース最適化
ITSM マネージャーワークスペースで使用されるロールとインジケーターを参照します。	ワークフォース最適化 ITSM マネージャーワークスペース コンポーネント
ユーザーおよびアプリケーションデータまたはデータビューを格納するテーブルとインジケーターのデータを収集するスケジュール済みジョブを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 コンポーネント
チャネルとキューを管理するためのロール、デフォルトの動作を設定するためのプロパティ、およびチャネルデータを分析するためのレポートを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 のチャネル管理コンポーネント
エージェントシフトとスケジュール、プロパティ、およびデフォルトの動作を設定するためのユーザー設定を管理するロールを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 のスケジューリングコンポーネント
デマンド予測を管理するためのロール、デフォルトの動作を構成するためのプロパティ、構成のデータを収集するためのスケジュール済みジョブ、およびデマンド予測を構成するためのその他を参照してください。	ITSM のワークフォース最適化のデマンド予測コンポーネント
ワークスケジューラーのデフォルト動作を構成するためのプロパティを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 でのワークスケジューラーコンポーネントの参照
チームを管理するためのロールとデフォルトの動作を変更するためのプロパティを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 のチームコンポーネント
コーチングのロール、テーブル、プロパティなどを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 のコーチングコンポーネント
スキルレビュー要求のロールと通知へのアクセス方法を参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 のスキルレビュー要求コンポーネント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	参照トピック
推奨スキルのロール、プロパティ、スケジュール済みジョブ、およびテーブルを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 の推奨スキルコンポーネント
プロセス最適化 との統合のロールとプロパティを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 と プロセス最適化 の統合コンポーネント
称賛 のプロパティを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化の称賛コンポーネント

ワークフォース最適化 **ITSM** マネージャーワークスペース コンポーネント

構成可能な ITSM マネージャーワークスペース には、ワークスペースを管理するためのロール、デフォルトの動作を構成するためのプロパティ、およびパフォーマンスを分析するためのインジケーターがあります。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Manager Workspace ユーザー [sn_wfo_cfg_ws.user]	ネクストエクスペリエンス UI ビルダー ワークスペースへの読み取りアクセス権を付与します。	• workspace_user • canvas_user
Manager Workspace マネージャー [sn_wfo_cfg_ws.manager]	プライマリアサイン先グループおよび追加のマネージャーに対する読み取りアクセスを付与します。ホームおよびリストモジュールへの読み取りアクセスを付与します。	• sn_wfo_cfg_ws.user • sn_wfo.user • sn_wfo_skillreview.manager
マネージャーワークスペースアドミニストレーター [sn_wfo_cfg_ws.admin]	Manager Workspace 内のすべてのアプリケーションと設定を作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_wfo_cfg_ws.manager • workspace_admin • ui_builder_admin • canvas_admin • sn_wfo.admin

ITSM のワークフォース最適化 コンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 アプリケーションには、ユーザーとアプリケーションのデータまたはデータベースビューを格納するテーブルと、インジケーターのデータを収集するスケジュールジョブがあります。

ロール

ITSM のワークフォース最適化 ベースシステムロールに移行するには、「https://www.servicenow.com/community/workforce-optimization-blog/workforce-optimization-for-itsm-wfo-itsm-transitioning-to-the/ba-p/2995242」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークフォース最適化ユーザー [sn_wfo.user]	プライマリグループおよび追加のマネージャーに対する読み取りアクセスを付与します。	• pa_analyst • sn_agent_forecast.user • approver_user
ワークフォース最適化アドミン [sn_wfo.admin]	追加のマネージャーを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_wfo.user • pa_analyst • sn_agent_forecast.admin
ワークフォース最適化 ITSM 従業員 [sn_wfo_cfg_itsm.employee]	コーチング、スケジューリング、および Teams アプリケーションの読み取り権限を付与します。	• sn_wfo.user • sn_shift_planning.agent • sn_coaching.trainee • sn_team_perf.team_performance_user • awa_agent • canvas_user • sn_applaud.user • sn_wfo_skillreview.user
ワークフォース最適化 ITSM マネージャー [sn_wfo_cfg_itsm.manager]	コーチング、スケジューリング、Teams、またはチャネル管理アプリケーションを作成、読み取り、更新する権限を付与します。	• sn_wfo_cfg_ws.manager • itil • sn_walkup.walkup_manager • sn_agent_forecast.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_team_performance.user • sn_channel_mgmt.user • sn_sre.user • pa_target_admin • awa_agent • skill_manager • sn_applaud.user • sn_wfo_work_sched.manager • sn_cti_core.user_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
		注: ITSM のワークフォース最適化と ServiceNow 音声アシスト機能 を統合している場合、このロールは自動的にインストールされます。 • sn_process_optimization_analyst
ワークフォース最適化 ITSM アドミン [sn_wfo_cfg_itsm.admin]	コーチング、スケジューリング、Teams、またはチャネル管理アプリケーションを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_wfo_cfg_itsm.manager • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.admin • sn_team_perf.team_performance_admin • sn_agent_forecast.admin • sn_sre.admin • skill_admin • sn_process_optimization_analyst • sn_wfo_work_sched.admin • sn_applaud.admin
ITSM のワークフォース最適化マネージャーベースシステムロール [sn_wfo_cfg_itsm.base_manager]	マネージャーワークスペースのランディングページとリストモジュールへのアクセス権を付与します。	• sn_wfo_cfg_itsm.base_employee • sn_sre.user • pa_target_admin • skill_manager • awa_agent • sn_walkup.walkup_manager • sn_wfo_cfg_ws.manager • survey_creator
ITSM のワークフォース最適化エージェントベースシステムロール [sn_wfo_cfg_itsm.base_employee]	サービスオペレーションワークスペース ランディングページへのアクセス権を付与します。	• canvas_user • sn_sow.sow_user • sn_wfo.user • awa_agent • itil

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター構成テーブル

モジュール名	モジュールテーブル/データベースビュー
スケジュール	• ユーザー [sys_user] • ユーザースキル [sys_user_has_skill] • エージェントスケジュール [sys_shift_planning_agent_schedule] • スケジュールイベント [sn_shift_planning_event] • マネージャーグループデータベースビュー [sn_wfo_manager_group]
コーチング	• スキル [cmn_skill] • スキルカテゴリ M2M [cmn_skill_m2m_category] • グループメンバー [sys_user_grmember]
チャネル	マネージャーグループデータベースビュー [sn_wfo_manager_groups] 注: チャネルのフィルターはカスタムビルドされているため、高度なワークアサインメントのチャネルとキューを使用して移動できます。これらはカスタムビルドされているため、チャネルモジュールのフィルターを作成またはカスタマイズすることはできません。

スケジュール済みジョブ

名前	説明
WFO データ収集	オンデマンドでジョブを実行し、すべての ITSM のワークフォース最適化 インジケーターのデータを収集します。

ドメインセパレーションと **ITSM** のワークフォース最適化

ドメインセパレーションは ITSM のワークフォース最適化 でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化におけるドメインセパレーションの仕組み

ITSM のワークフォース最適化 ではドメインセパレーションがサポートされており、セットアップや構成は不要です。

Channels ITSM のワークフォース最適化 のためのドメインセパレーション

カスタマーサービスのワークフォース最適化 向けチャネル管理でドメインセパレーションがどのように機能するかについては、「ドメインセパレーションと高度なワークアサインメント」を参照してください。

チャネル管理のためのドメインセパレーションテーブル

- sn_customerservice_case
- インタラクション

ITSM のワークフォース最適化 の Scheduling のドメインセパレーション

エージェントスケジュールが生成され、エージェントに割り当てられると、そのスケジュールは、そのエージェントが属するドメインでのみ使用できるようになります。

Scheduling 用ドメインセパレーションテーブル

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

ITSM のワークフォース最適化 の Teams のドメインセパレーション

sn_wfo_add_manager テーブルはドメインセパレーションされています。ユーザーが追加のマネージャーとして追加されると、そのユーザーはそのドメイン内のユーザーのみを表示できます。

ITSM のワークフォース最適化 の推奨スキルのドメインセパレーション

推奨スキル用ドメインセパレーションテーブル

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 のコーチングのドメインセパレーション

ITSM のワークフォース最適化 向けコーチングでドメインセパレーションがどのように機能するかの詳細については、「ドメインセパレーションとコーチング」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化におけるグローバル検索

ITSM のワークフォース最適化のグローバル検索を使用して、探しているものをすばやく見つけることができます。

エージェントまたはマネージャーは、検索アイコン を使用してユーザー、グループ、シフト、スケジュール、またはタスクを検索して、必要な情報を簡単に見つけることができます。

注: シフトとスケジュールを検索するには、シフトとスケジュールを検索する前に、次のテーブルのテキストインデックスを生成 する必要があります。

- スケジュール [sn_shift_planning_schedule_plan]
- シフトプラン [sn_shift_planning_shift_plan]

ITSM のワークフォース最適化 の ITSM モバイルエージェント を使用した休暇の要求

シフト計画エージェントは、ITSM モバイルエージェントアプリを使用して、自分のスケジュールにアクセスできます。マネージャーの承認を得るために休暇を申請したり、ピアとシフトを入れ替えたり、それらの要求や承認についての通知を受信したりすることができます。

ITSM モバイルエージェントのワークフォース最適化

重要: ITSM のワークフォース最適化の ITSM モバイルエージェント機能は、ITSM モバイルエージェント 5.0 ストアアプリケーションで利用可能です。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 でのオンコールスケジューリングの使用

ITSM モバイルエージェント for ITSM のワークフォース最適化 とともに オンコールスケジューリング向けモバイルエクスペリエンスを使用している場合は、[スケジュール] セクションから オンコールスケジューリング アクションにアクセスできます。

アクセス方法：

- 予定されているシフト：[自分のカレンダー] をタップして、シフトを表示します。
- 休暇申請：[オンコール休暇申請 **(On-call time-off requests)**] をタップし、承認待ちの申請および承認プロセスを完了した申請のリストを表示します。
- オンコール担当：[オンコール担当] をタップして、オンコールスケジュールにあるグループのリストを表示します。

ITSM モバイルエージェントでシフトにイベントを表示する日数の設定

ワークフォース最適化管理者 [sn_wfo.admin] は、システムプロパティを使用して、シフトのイベントをモバイルアプリケーションに表示する日数を設定できます。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化でのスケジューリング」の 「スケジューリング」セクションにある「プロパティ」を参照してください。

関連情報

オンコールスケジューリングのモバイルエクスペリエンス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 対応の ITSM モバイルエージェント での通知

シフトスワップおよび休暇申請を管理するときに通知を受け取ります。自分に最も関連するアクションの通知を有効にします。たとえば、ピアとのシフト入れ替えを希望するエージェントから承認要求を受信したときに通知を受け取ります。

ITSM のワークフォース最適化 エージェント (sn_shift_planning.agent) および ITSM のワークフォース最適化 マネージャー (sn_wfo_cfg_ws.manager) として、シフトスワップおよび休暇申請と承認の通知の有効と無効を切り替えることができます。エージェントは、ピアとのシフトスワップを申請し、マネージャーからの承認を得ることができます。また、マネージャーに休暇の承認を申請することもできます。

ITSM モバイルエージェント アプリケーションで通知を受信するには、デスクトップアプリケーションで通知を設定する必要があります。

通知を有効にするには：

1. デスクトップアプリケーションインスタンスで、右上隅にある歯車アイコン ( ) をクリックします。[システム設定] 画面が表示されます。
2. [通知] をクリックします。
3. [通知を許可] を有効にします。
4. [通知カテゴリ] セクションで、[モバイル - シフト計画] をクリックします。
5. 目的の通知を有効にします。

有効にする通知	通知の受信タイミング
シフトスワップ承認要求 (Shift-swap approval request)	• エージェントが、承認のためにシフトスワップ要求を送信したとき。 • ピアが、承認のためにシフトスワップ要求を送信したとき。
マネージャーによって承認されたシフトスワップ (Shift-swap approved by manager)	マネージャーが、ピアとシフトを入れ替える要求を承認したとき。
ピアによって承認されたシフトスワップ (Shift-swap approved by peer)	ピアが、シフトを入れ替える要求を承認したとき。
マネージャーによって却下されたシフトスワップ (Shift-swap rejected by manager)	マネージャーが、ピアとシフトを入れ替える要求を却下したとき。
ピアによって却下されたシフトスワップ (Shift-swap rejected by peer)	ピアは、ピアと要求者のシフト入れ替え要求を却下したとき。
休暇承認申請 (Time-off approval request)	エージェントが、休暇承認申請を送信したとき。
休暇の承認 (Time off approved)	マネージャーが、休暇申請を承認したとき。
休暇の却下 (Time off rejected)	マネージャーが、休暇申請を却下したとき。

関連情報

Core UI での通知設定の設定

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルエージェント アプリケーションを使用して、シフトスワップまたは休暇取得を申請する

ITSM モバイルアプリを使用して、スケジュールを調べたり、休暇を申請したり、ピアとシフトを入れ替えたりします。要求されたシフトで作業できる場合は、ピアのシフトスワップの要求を承認することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.agent

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリケーションに移動します。
2. 休暇を申請します。

目的	操作
スケジュールを確認した後に休暇を申請する	a. [スケジュール] セクションで、[自分のカレンダー] をタップします。 b. 要求対象の日付をタップします。 c. その日の作業シフトをタップします。 注: または、休暇を申請するシフトを左にスワイプするか、スワップをシフトして、目的のオプションを選択することもできます。 d. [休暇申請] をタップします。 e. [タイトル] フィールドに、休暇申請の理由を入力します。 f. [説明] フィールドに、休暇を申請する理由を入力します。
休暇申請を確認した後に休暇を申請する	a. [スケジュール] セクションで、[作業シフトの休暇申請 **(Work shift time-off requests)]** をタップします。 注: 保留中の休暇申請と完了した休暇申請を表示できます。 b. メニューアイコンをタップし、[休暇申請] をタップします。 c. [タイトル] フィールドに、休暇申請の理由を入力します。 d. [開始時間] フィールドで： i. [カレンダー] アイコン ( ) をタップします。 ii. 休暇を開始する日付をタップして選択します。 iii. カレンダーの右上隅にある [時刻] フィールドをタップし、休暇を開始する時刻を選択します。 iv. **[OK]** をクリックします。 e. [終了時間] フィールドで：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

目的	操作
	i. [カレンダー] アイコン () をタップします。 ii. 休暇を終了する日付をタップして選択します。 iii. カレンダーの右上隅にある [時刻] フィールドをタップし、休暇を終了する時刻を選択します。 iv. **[OK]** をクリックします。 f. [説明] フィールドに、休暇を申請する理由を入力します。

3. 以下を使用している場合：
   - Android アプリケーションの場合、[送信] アイコンをタップします。
   - iOS アプリケーションの場合、[送信] をタップします。

   申請を承認するための通知がマネージャーに送信されます。
4. シフトスワップを要求します。
   コネクトチャットまたはレコードのアクティビティストリームを使用して他のエージェントと通信し、自分とのシフトスワップを希望していることを確認できます。
5. [スケジュール] セクションで、[自分のカレンダー] をタップします。
6. 要求対象の日付をタップします。
7. その日の作業シフトをタップします。

   注: または、休暇を申請するシフトを左にスワイプするか、スワップをシフトして、目的のオプションを選択することもできます。

8. [シフトスワップを要求] をタップします。
9. [スワップ先 **(Swap with)**] フィールドで、スワップ先のエージェントをタップして選択します。
10. シフトスワップ要求を行います。
11. [要求されたシフト] フィールドで、スワップ先のエージェントのシフトをタップして選択します。
12. 以下を使用している場合：
    - Android アプリケーションの場合、[送信] アイコンをタップします。
    - iOS アプリケーションの場合、[送信] をタップします。

    要求を承認するための通知がエージェントに送信されます。

ITSM モバイルエージェント アプリケーションを使用してシフトスワップを承認または却下する

ITSM モバイルエージェント アプリケーションを使用して、その時間に作業可能な場合は、ピアから要求されたシフトスワップを承認します。その時間には作業できない場合は、却下できます。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.agent

注: 通知を有効にしている場合は、要求を開かずに通知からシフトスワップ要求を承認または却下できます。

手順

1. ITSM モバイルエージェント Agent アプリケーションに移動します。
2. [承認] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [保留中] リストで、承認と詳細の再確認を行う要求を選択します。
4. 次のいずれかの操作を行います。
   - 要求を承認するには、[承認] をタップします。
   - 要求を却下するには、[却下] をタップします。

   ピアは、要求承認ステータスに関する通知を受信します。

ITSM モバイルエージェント アプリケーションを使用してエージェントのスケジュールを追跡および管理する

ITSM モバイルエージェント アプリケーションを使用して、アサイン先グループ内のチームのシフトとスケジュールを監視します。エージェントのシフトスワップまたは休暇の申請を承認または却下できます。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

> **注:** 通知を有効にしている場合は、要求を開かずに通知からシフトスワップや休暇申請を承認または却下できます。

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリケーションに移動します。
2. チームのスケジュールを監視します。
   a. [自分のチーム] をタップします。
   b. [スケジュール] セクションで、[チームカレンダー] をクリックします。
   c. スケジュールを監視する日をタップします。
   d. シフトの詳細を表示するには、その日のシフトをタップします。
3. エージェントの休暇要求または別のエージェントとのシフトスワップ要求を承認または却下します。
   a. [自分の作業] をタップします。
   b. [承認] をタップします。承認待ちキュー内の保留中の要求だけでなく、完了した承認と各要求の詳細も表示できます。
   c. [保留中] リストから、承認する要求をタップします。
      - 要求を承認するには、[承認] をタップします。スケジュールは、承認に基づいてカレンダーで更新されます。
      - 要求を却下するには、[却下] をタップします。

   要求を承認または却下すると、エージェントに通知が送信されます。

ITSM のワークフォース最適化 ランディングページ

ITSM のワークフォース最適化 ランディングページを使用して、組織のパフォーマンスを追跡および監視します。コーチまたはチャネルマネージャーは、それぞれチャネルまたは品質ランディングページを使用して、アプリケーション固有のメトリクスにアクセスできます。

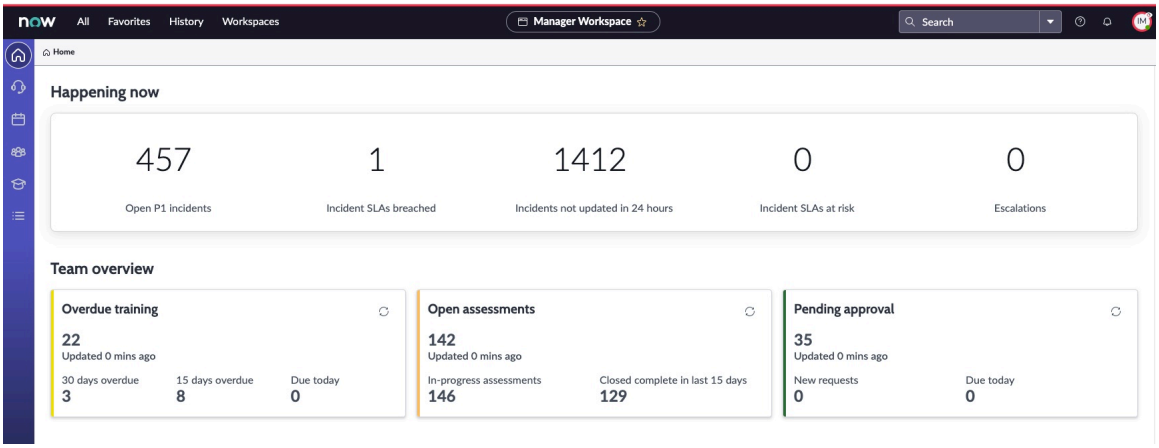
既存のランディングページのクローンを作成して、ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してランディングページをカスタマイズすることができます。詳細については、「Next Experience UI ビルダーを使用した [ITSM のワークフォース最適化] ページのカスタマイズ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 マネージャーのランディングページ

特定の時間にチームが取り組んでいるインシデントのステータスを常に把握します。期限切れのトレーニングと、オープンで承認が必要なアセスメントの数を監視します。希望する期間のチームの作業と SLA ステータスを分析します。

ITSM のワークフォース最適化 ランディングページ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
ワークスペースマネージャーは、次のことを行うことができます。 • オープン P1 インシデント、違反している SLA 、リスクがあるもの、 24 時間以内に更新されていないもの、あるいはエスカレーションを監視します。 • チームが現在取り組んでいるインシデントや、まだアサインされていないインシデントを分析します。 • 希望する期間のアサイン先グループに基づいて、平均復旧時間、最初のコールの解決、および顧客満足度を追跡します。	sn_wfo_cfg_ws.manager

ユースケース

1 日を開始したときにエージェントの作業を監視し、注意が必要なレポートを表示し、アクションを実行するインシデントに移動します。チームリストからチームを選択し、希望する日付範囲も選択して、特定のチームのパフォーマンスを、希望する期間分析します。

インジケーター

平均復旧時間
: インシデントの解決に要する平均時間。

最初の応対での解決
: 最初の処理時に解決されたインシデントの数。

顧客満足度
: インシデント解決の全体的な顧客満足度。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームパフォーマンス

現在ログインしているユーザーによって管理されるチームにアサインされたインシデントのリスト。

未アサインのインシデント

現在ログインしているユーザーによって管理されるグループにアサインされているけれども、担当者がいないインシデントのリスト。

ブレークダウン

- 優先度
- カテゴリー
- アサイン先グループ
- アサイン先

データの可視化

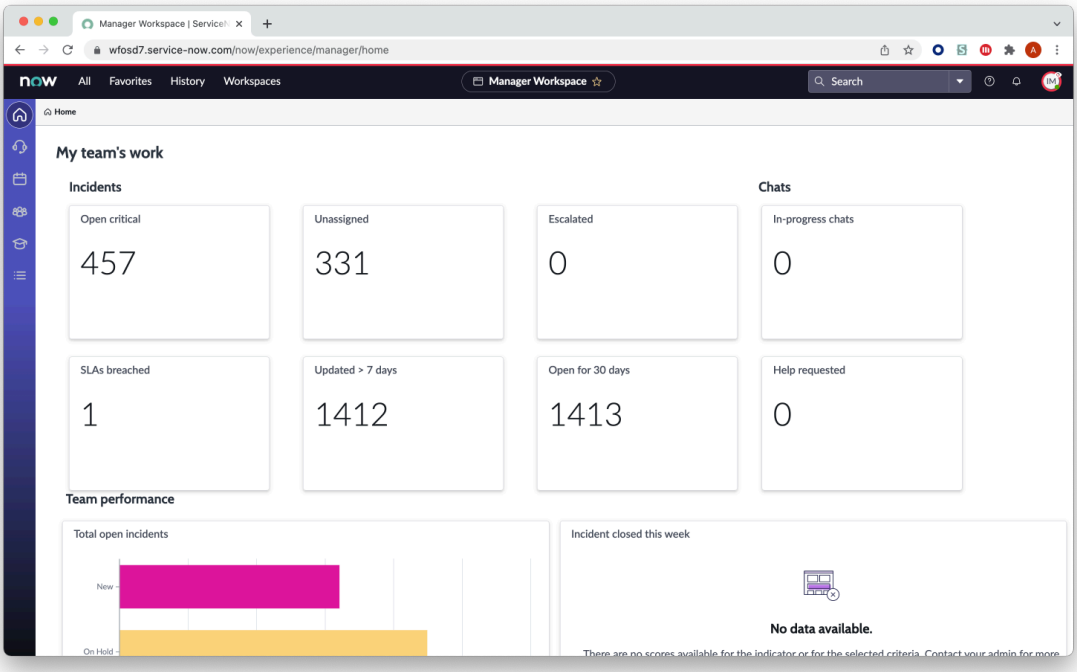
詳細を表示する可視化を選択します。

タイトル	タイプ	説明
オープン P1 インシデント	 単一スコア	最優先のオープンインシデントの数。
24 時間以内に更新されていないインシデント	 単一スコア	過去 24 時間以内に更新されていないインシデントの数。
インシデント SLA 違反	 単一スコア	SLA に違反したインシデントの数。
リスクのあるインシデント SLA	 単一スコア	リスクのある SLA を含むインシデントの数。
エスカレーション	 単一スコア	

ITSM のワークフォース最適化 チャネルランディングページ

チャネルランディングページを使用して、キューを管理し、インシデントとチャットのステータスを分析します。チームのパフォーマンスと作業のアサインも 1 つの場所から監視できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーとロール

アドミニストレーターは、チャネルマネージャーのランディングページを作成またはカスタマイズできます。詳細については、「Manager Workspace のランディングページ」を参照してください。複数のランディングページがある場合は、ランディングページの順番を設定できます。順番が小さい数値のページが優先的に表示されます。

エンドユーザーと目標	必要なロール
チャネルマネージャーは、次のことができます。 • 次のようなリアルタイムデータを分析します。 ◦ 優先度が「最重要」のインシデント、SLA 違反、エスカレート済みまたは未アサインのインシデントの数。 ◦ 進行中のチャットまたはヘルプ要求のあるチャットの数。 ◦ ワークアサインメントに対するエージェント配分、アサイン待ちの作業アイテム、および利用可能なエージェント数。 ◦ チームのパフォーマンス。 • 各レポートまたはアナリティクスをドリルダウンして、より多くのデータを取得します。	sn_channel_mgmt.user

ユースケース

チャネルマネージャーは 1 つの場所から、違反した SLA の数、「最重要」優先度を持つオープンインシデントの数、アサイン待ちの作業アイテムの数などの重要な情報を監視できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンスアナリティクス インジケーター

今週クローズされたインシデント：現在の週でクローズされたインシデントの数。

ブレークダウン

- アサイン先
- アサイン先グループ

データの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブルまたはデータベースビュー	説明
オープンな「最重要」(Open Critical)	単一スコア 	インシデント [incident]	「最重要」優先度を持つオープンインシデントの数。
未アサイン (Unassigned)	単一スコア 	インシデント [incident]	アサインされていないオープンインシデントの数
エスカレーション済み	単一スコア 	インシデント [incident]	エスカレーションされたオープンインシデントの数
SLA 違反	単一スコア 	タスク SLA [task_sla]	サービスレベルアグリーメントに違反したオープンインシデントの数。
7 日間未更新 (Updated > 7 days)	単一スコア 	インシデント [incident]	過去 7 日間に更新されていないオープンインシデントの数。
30 日間オープン (Open for 30 days)	単一スコア 	インシデント [incident]	過去 30 日間更新されていないオープンインシデントの数。
進行中のチャット	単一スコア 		問題解決のためにエージェントが現在顧客と顧客とチャットしているオープンインタラクションの数。

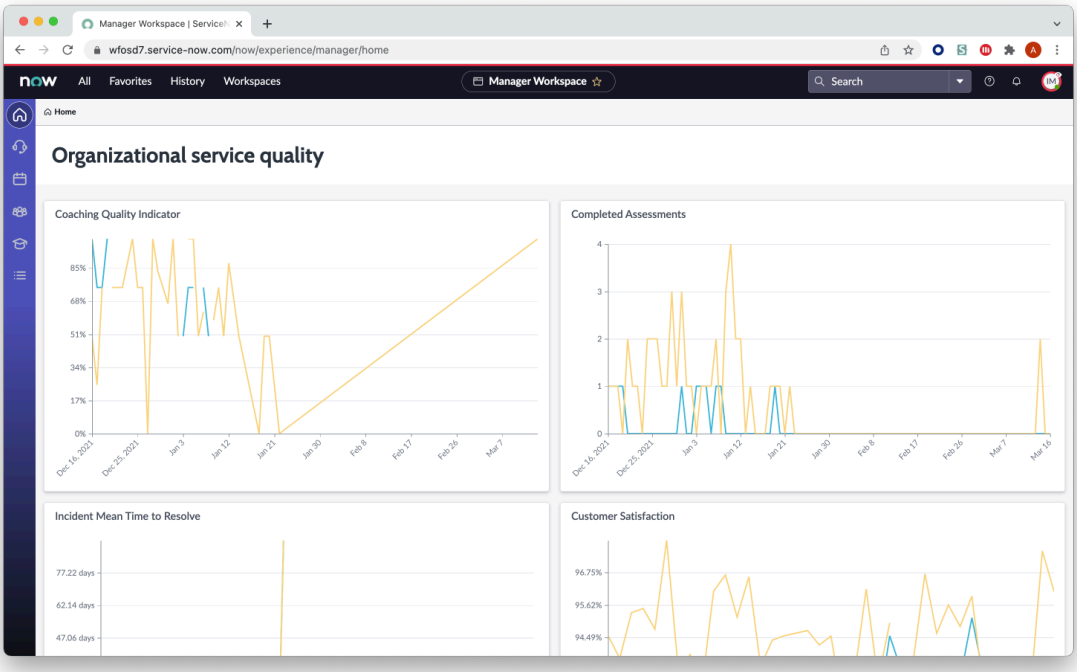
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	ソーステーブルまたはデータベースビュー	説明
支援要求 (Help requested)	単一スコア		問題解決のために顧客とチャットしている最中に、エージェントがマネージャーに支援を要求している、現在のオープンインタラクションの数。
エージェントの配置 (Agent distribution)	棒グラフ	在席状況 [awa_presence_status]	ワークアサインメントで配置されたエージェントの現在の在席状況。
待機中の作業アイテム	単一スコア		現在アサイン待ちの作業アイテムの数。
対応可能エージェント	単一スコア		現在作業アイテムに取り組むことができるエージェントの数。
オープンインシデント総数 (Total open incidents)	棒グラフ		さまざまなワークフロー状況のクローズされていないインシデントの合計数。

ITSM のワークフォース最適化 コーチング ランディング ページ

コーチング ランディングページを使用して、エージェントのパフォーマンスを監視し、問題解決の品質を測定します。経時的なスキル使用率パターンを分析し、デマンドのあるスキルを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーとロール

アドミンは、コーチのランディングページを作成またはカスタマイズして、エージェントによるインシデント解決の品質を監視できます。詳細については、「Manager Workspace のランディングページ」を参照してください。複数のランディングページがある場合は、ランディングページの順番を設定できます。順番が小さい数値のページが優先的に表示されます。

エンドユーザーと目標	必要なロール
コーチとして、次のようなリアルタイムデータを分析できます。 • エージェントによるインシデント解決の品質。 • インシデントの解決に要した平均時間。 • 顧客満足度の傾向、インシデント解決に使用されるスキルのタイプ、および完了したアセスメント。 • 期限切れのトレーニングとアセスメントのリスト。	sn_coaching.coach

ユースケース

コーチは、エージェントによる問題解決の品質を監視し、スキルを解決する能力のアセスメントを通じて対策を講じ、スキルギャップを解消するためのトレーニングを提供できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーター

インジケーター名	説明
CSAT	CSAT サーベイの結果に基づいた平均顧客満足度。
品質	研修生を評価するためにコーチが行ったすべてのサーベイの平均スコア (%)。
インシデント解決までの平均時間 (Incident Mean Time to Resolve)	エージェントがインシデントをクローズまたは解決済みとしてマークするまでにかかった平均時間。
完了したアセスメント (Completed Assessment)	過去にクローズされたアセスメント。

ブレークダウン

- アサイン先
- アサイン先グループ

データの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
トレーニング	リスト	アサインされたトレーニング [sn_coaching_assessment_recommended_learning]	エージェントが完了する必要があるトレーニングのリスト。
コーチングアセスメント	リスト	評価済みレコード [sn_coaching_assessed_record]	コーチがエージェントに対して完了する必要があるアセスメントのリスト。

ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用した ITSM のワークフォース最適化ページのカスタマイズ

既存の ITSM のワークフォース最適化 ページのクローンを作成し、ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してランディングページをカスタマイズすることができます。

始める前に

必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

このタスクについて

すべての ITSM のワークフォース最適化 ネクストエクスペリエンス UI ビルダー ページとページバリアントは読み取り専用です。ページバリアントをコピーしてカスタマイズすることができます。ページバリアントを最初から作成することも、ページテンプレートを使用することもできます。詳細については、「ページのバリアントの作成」を参照してください。

> **注:** ページバリアントをコピーしてカスタマイズした後、元の読み取り専用のページバリアントに適用された自動更新は、カスタマイズしたページバリアントには適用されません。

UI ビルダーで構成可能ワークスペースエクスペリエンスを開くには、「UI ビルダーで構成可能ワークスペースエクスペリエンスを開く」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特定のユーザーを対象とするために ServiceNow が提供するすべてのワークスペースのリストについては、「ワークスペースのリスト」を参照してください。

手順

1. [すべて] > **[UI** ビルダー] に移動します。
2. [UI ビルダー] 画面で、**[Manager Workspace]** を選択します。
3. [ページ] メニューで、編集するページを選択します。
   たとえば、ランディングページやワークスケジューラーなどです。
4. [バリアント] セクションで、コピーするバリアントのメニューアイコン ( ) を選択し、[複製] を選択します。
5. 複製したバリアントでメニューアイコン ( ) を選択し、[ページバリアントの設定を編集] を選択します。
6. [設定を編集] ポップアップウィンドウで、次の操作を行います。
   - [バリアント名] フィールドに、バリアントの一意の名前を入力します。
   - 別のページテンプレートを使用する場合は、[ページテンプレート] フィールドでページテンプレートを選択します。
   - 変更を保持するには、[保存] を選択します。

     更新を行わない場合は、[キャンセル] を選択するか、[削除] を選択してバリアントを削除します。
7. メニューアイコン ( ) を選択し、[条件を編集] を選択します。
   - バリアントの条件を追加または編集するには、[バリアント条件] フィールドでバリアントに希望する条件を追加します。
   - ITSM のワークフォース最適化 でバリアントを表示するには、[順序 **(Order)]** フィールドで優先順序番号を設定します。
8. [完了] を選択します。

関連情報

ネクストエクスペリエンス UI の構成

ITSM マネージャーワークスペース のフィルターの構成

スケジュール、コーチング、および Channels アプリケーションのフィルター構成を定義します。これらのフィルターを使用して検索を絞り込み、目的の結果を表示することができます。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.admin

このタスクについて

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace** 構成] > [フィルター構成]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター構成フォーム

名前	説明
フィルター名	フィルター構成の一意の名前。
テーブル	フィルター構成に使用されるテーブル。 注: ◦各モジュールの特定のテーブルまたはデータベースビューに対してのみフィルターを適用できます。 ◦各モジュールに使用できるテーブルとデータベースビューのリストについては、「ITSM のワークフォース最適化 コンポーネント」の「フィルター構成テーブル」セクションを参照してください。
フィールド	フィルターするフィールド。
フィルタークエリ	フィルターオプションを絞り込むクエリ。
タイプ	選択するフィールドのタイプ： ◦選択肢：選択肢タイプフィールド。 ◦参照：参照タイプフィールド。
順番	Manager Workspace での表示順序を確認するために使用できるフィルター。
ワークスペースモジュール	フィルター構成を表示する ITSM のワークフォース最適化 モジュール。
有効	Manager Workspace でフィルター構成を有効にするオプション。

4. [送信] をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースでのアサイン先グループへのアクセスの追加または削除

アサイン先グループデータへのアクセスを含めたり除外したりして、ログインしているユーザーに関連するグループのみを ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースに表示します。

マネージャーは、デフォルトで、直接または追加で管理するすべてのグループを表示できます。他のグループへのアクセスを追加したり、デフォルトで表示される任意のグループへのアクセスを削除したりできます。

- 他のグループへのアクセスを追加するには、拡張ポイントを使用します。
- アクセスを削除するには、フィルター条件を使用して可視化が不要なグループを除外します。

拡張ポイントを使用して ITSM のワークフォース最適化マネージャーワークスペースで特定のグループのアクセスを含める

スクリプト化済みの拡張ポイントを使用して、マネージャーが ITSM のワークフォース最適化マネージャーワークスペースで管理するデフォルトグループ以外のアサイン先グループデータを表示するためのアクセス権を、マネージャーに追加します。

ITSM のワークフォース最適化 で使用できる拡張ポイントのリストを表示するには 、[システム拡張ポイント] > [スクリプト化された拡張ポイント] に移動します。[拡張ポイント] リストで、*sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager* 拡張ポイントを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。

特定のグループのアクセスを含める拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager	この拡張ポイントを実装して、マネージャーが ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースで管理する、デフォルトグループ以外のアサイン先グループを表示するためのアクセスを含むロジックをカスタマイズします。

関連情報

サーバー側スクリプトでのスクリプト拡張ポイントの使用

ITSM のワークフォース最適化マネージャーワークスペースで特定のグループへのアクセスを除外する

アサイン先グループデータへのアクセスを削除し、ログインしているユーザーに関連するアサイン先グループのみを ITSM のワークフォース最適化マネージャーワークスペースに表示することができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のワークフォース最適化] > **[Manager Workspace** 構成] > [グループの除外]に移動します。
2. **[WFO** に含まれないグループ **(Groups not included in WFO)]** フォームで、[新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに、ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースへの表示から除外する 1 つ以上のグループのわかりやすい名前を入力します。
4. グループを除外するフィルター条件を設定します。

   たとえば、条件を [名前] [次の値を含まない][サポート] として定義した場合、ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースには、グループ名にサポートを含むグループは表示されません。

   条件ビルダーの構成の詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

ITSM のワークフォース最適化で適切なグループが表示されることを確認する

ログインしているユーザーが適切なアサイン先グループデータにアクセスできることを確認します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager または admin

手順

1. アクセスを確認するマネージャーの代理操作を行います。
2. [すべて] を選択し、フィルターナビゲーターで「`sys_user_grmember.list`」と入力します。
3. フィルターアイコンを選択し、条件を **[Group] [is(dynamic)][MYWFOGroups]** と設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力には、マネージャーワークスペースにアクセスできるすべてのアサイン先グループが表示されます。この出力は、グループ除外フィルターの構成と、拡張ポイントを使用する実装に基づいています。

リスト化されているアサイン先グループに、ログインしているユーザーがアクセスする必要があるグループが含まれていない場合は、グループ除外フィルターと拡張ポイントが正しく構成されていることを確認します。

インシデントコミュニケーション管理

組織はServiceNow® インシデントコミュニケーション管理アプリケーションを使用して、主要なビジネス上の問題やインシデントに関連するコミュニケーションを作成および管理できます。

開始するには

詳細



インシデントコミュニケーション管理 の概念と機能について学びます。

構成



環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。

インシデントコミュニケーション管理



インシデントのコミュニケーションプロセスの定義および管理について学習します。

参照



ロールや依存アプリケーションなどの インシデントコミュニケーション管理 コンポーネントの詳細情報を確認します。

トラブルシューティングとサポート

- インシデントコミュニケーション管理コミュニティでの質問または回答
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

インシデントコミュニケーション管理の詳細

組織はServiceNow® インシデントコミュニケーション管理アプリケーションを使用して、主要なビジネス上の問題やインシデントに関連するコミュニケーションを作成および管理できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントコミュニケーション管理の概要

インシデントコミュニケーション管理 を使用して、インシデントコミュニケーションアドミニストレーターは、これらのイベント中に関係するすべてのユーザーを集め、このグループ内ですばやく簡単なコミュニケーションを確立できます。

たとえば、サーバールームで重要な問題が発生し、優先度の高いインシデントが発生する場合があります。インシデントは潜在的にすべてのユーザーに影響を与える可能性があるため、主要な担当者を集めて迅速かつ効果的に連絡することが重要です。インシデントコミュニケーション計画は、このコミュニケーションプロセスを容易にし、ソースインシデントを解決するのに役立ちます。

インシデントコミュニケーション管理 のメリット

ServiceNow® インシデントコミュニケーション管理 は、インシデントコミュニケーション管理プロセスを次のようにサポートします。

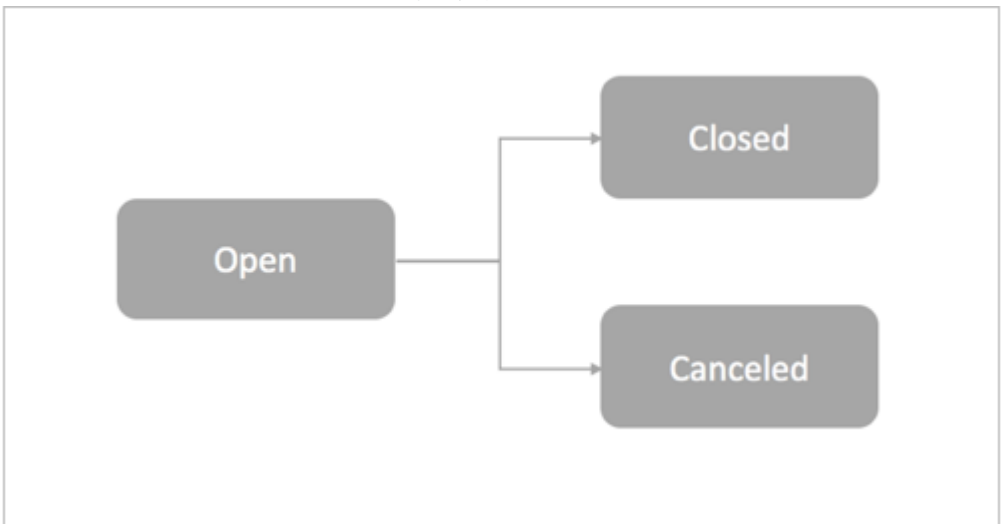
- 危機が発生した場合のインシデントコミュニケーション計画を作成します。
- 連絡先の責任を定め、インシデントコミュニケーション計画の作成時に自動通知を受信する担当者を特定する。通知を受信したいセルフサービスユーザーは、インシデントコミュニケーション計画に登録できる。
- インシデントコミュニケーション計画を管理して、危機に対処しながらコミュニケーションを改善します。
- オプションの [通知] 機能を使用して、SMS メッセージとボイスメールによる通知を送信し、カンファレンスコールを設定します。
- インシデントコミュニケーション計画のダッシュボードとレポートを使用して、イベントと結果を監視する。

インシデントコミュニケーション計画状況モデル

インシデントコミュニケーション計画状況モデルは、計画の進捗に伴って移行するさまざまな状況を理解し、状況を通じて計画を追跡するのに役立ちます。

インシデントコミュニケーション計画は、[オープン] 状態で作成されます。その後のプロセスが終了すると、[クローズ済み] 状態または [キャンセル] 状態になります。Madrid リリースを開始する新しい顧客には、次の状況モデルが適用されます。

インシデントコミュニケーション計画状況モデル



次の 2 つのプロパティにより、インシデントコミュニケーション計画とインシデントコミュニケーションタスクで行われるさまざまなアクションが実行されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [インシデントがクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーション計画を閉じます] プロパティ (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) により、次のアクションが実行されます。
  - インシデントがクローズされた場合は、オープンインシデントコミュニケーション計画をクローズします。
  - インシデントがキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーション計画をキャンセルします。
- [インシデントコミュニケーション計画がクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーションタスクを閉じます] プロパティ (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) により、次のアクションが実行されます。
  - インシデントコミュニケーション計画が [クローズ済み] または [キャンセル] の場合は、コミュニケーションがまだ実行されていないすべてのオープンインシデントコミュニケーションタスクの状態が[スキップ] に設定されます。
  - インシデントコミュニケーション計画が [クローズ済み] または [キャンセル] の場合は、コミュニケーションが 1 回以上実行されているすべてのオープンインシデントコミュニケーションタスクの状態が [完了] に設定されます。

注: [インシデントがクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーション計画を閉じます] および [インシデントコミュニケーション計画がクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーションタスクを閉じます] プロパティは、インシデントコミュニケーション管理プラグイン (com.snc.iam) を有効にすると表示されます。このプロパティは、新規と既存の両方の顧客に対して false に設定されています。

以前のインシデントコミュニケーション計画状況モデルの詳細については、「インシデントコミュニケーション計画状況モデル (旧)」を参照してください。

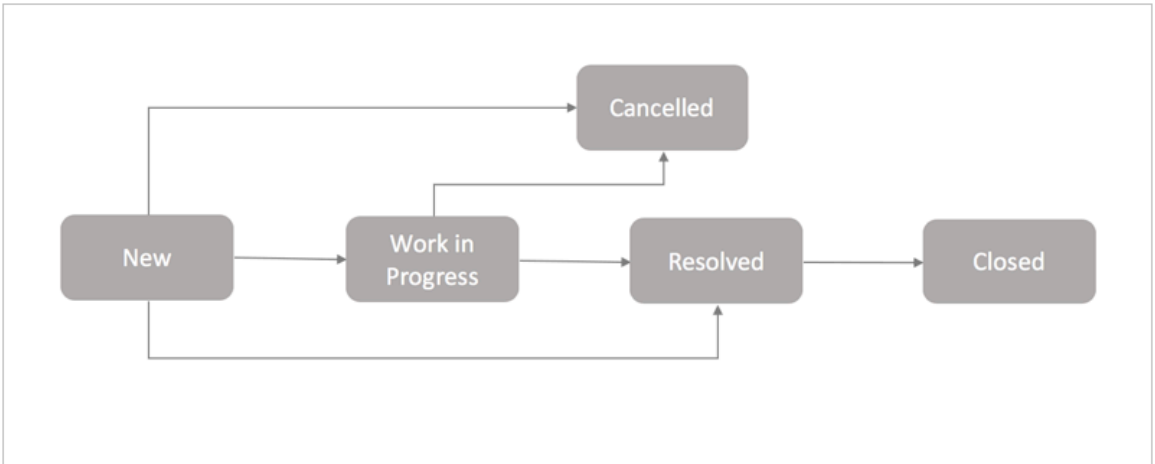
インシデントコミュニケーション計画状況モデル (旧)

インシデントコミュニケーション計画状況モデルは、計画の進捗に伴って移行するさまざまな状況を理解し、また状況を通じて計画を追跡するのに役立ちます。

インシデントアラートは [新規] 状態で作成されます。その後のプロセスが終了すると、[クローズ済み] 状態または [キャンセル] 状態になります。

注: 次に示す状況モデルは、London リリースより前の顧客に対してのみ利用可能です。London リリースより、最新リリースにアップグレードした顧客は インシデントコミュニケーション計画状況モデル を参照できます。

インシデントコミュニケーション計画のステージ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[実行されたアクション] フィールドを更新すると、インシデントコミュニケーション計画が [新規] 状態から [対応中] 状態に変更されます。インシデントコミュニケーション計画クリエーターまたは admin ロールを持つユーザーのみが、インシデントコミュニケーション計画をキャンセルできます。

次の 2 つのプロパティにより、インシデントコミュニケーション計画とインシデントコミュニケーションタスクで行われるさまざまなアクションが実行されます。

- [インシデントがクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーション計画を閉じます] プロパティ (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) により、次のアクションが実行されます。
  - インシデントコミュニケーション計画の状態が [新規] または [対応中] の場合にインシデントがクローズまたはキャンセルされると、インシデントコミュニケーション計画の状態は [キャンセル] に設定されます。
  - インシデントコミュニケーション計画の状態が [解決済み] の場合にインシデントがクローズまたはキャンセルされると、インシデントコミュニケーション計画の状態は [クローズ済み] に設定されます。
- [インシデントコミュニケーション計画がクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーションタスクを閉じます] プロパティ (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) により、次のアクションが実行されます。
  - インシデントコミュニケーション計画がクローズされると、すべてのオープンインシデントコミュニケーションタスクの状態が [未完了でクローズ] に設定されます。
  - インシデントコミュニケーション計画がキャンセルされると、すべてのオープンインシデントコミュニケーションタスクの状態が [スキップしてクローズ] に設定されます。

注: [インシデントがクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーション計画を閉じます] および [インシデントコミュニケーション計画がクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーションタスクを閉じます] プロパティは、インシデントコミュニケーション管理プラグイン (com.snc.iam) を有効にすると表示されます。このプロパティは、新規と既存の両方の顧客に対して false に設定されています。

インシデントコミュニケーション管理の構成

インシデントコミュニケーション管理を構成して、主要なビジネス上の問題やインシデントに関連するコミュニケーションを作成および管理できます。

構成の概要

インシデントコミュニケーション管理 (com.snc.iam) プラグインをインストールしてアクティブ化して、インシデントコミュニケーション管理 を構成します。

インシデントコミュニケーション管理 をインストールしてアクティブ化する

admin ロールを持っている場合は、インシデントコミュニケーション管理 プラグイン (com.snc.iam) をインストールしてアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager、ia_admin、または admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

インシデントコミュニケーション管理

インシデントコミュニケーションの管理

インシデントコミュニケーション管理は、インシデントのコミュニケーションプロセスを定義および管理するためのフレームワークを提供します。イベント中の効果的なコミュニケーションのために、指定されたインシデントコミュニケーション計画を作成することにより、コミュニケーションプロセスを簡素化するのに役立ちます。

コミュニケーション計画定義

インシデントコミュニケーション計画は、インシデントに関してコミュニケーションプロセスを合理化するのに役立ちます。これにより、通知すべきステークホルダー、共有すべき情報、情報を配信すべき時期、およびコミュニケーションの方法が定義されます。

コミュニケーション計画定義の作成方法については、「コミュニケーション計画定義の作成」を参照してください。

重要: コミュニケーション計画定義を作成する際には、テーブルがインシデント[incident] であることを確認します。London 以降のリリースにアップグレードし、コミュニケーションプロセスの簡素化にコミュニケーション計画を使用している場合は、重大なインシデント応答と解決フローデザイナーは非アクティブ化してください。

コミュニケーションタスク定義

各コミュニケーション計画には、一連のコミュニケーションタスクが含まれます。コミュニケーションタスク定義は、コミュニケーションのモード (チャネル) とコミュニケーションを実行する頻度を指定するのに役立ちます。

コミュニケーションタスク定義の作成方法については、「コミュニケーションタスク定義の作成」を参照してください。

コミュニケーション連絡先定義

コミュニケーション連絡先定義は、特定のコミュニケーション計画の受信者を定義するのに役立ちます。連絡先は、各コミュニケーションタスクに関与するターゲットの対象者と彼らが処理する責任を決定します。タスクに関する通知は、そのタスクに指定されたすべての個人に送信されます。特定の連絡先を手動で追加または削除できます。

連絡先定義の作成方法については、「連絡先定義の作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニケーションチャネル定義

コミュニケーションタスクごとにコミュニケーションチャネルを定義できます。コミュニケーションチャネルは、計画がインシデントに添付されている場合にタスクに使用するコミュニケーションモードを決定します。利用可能なコミュニケーションモードには、メール、SMS、会議、および Slack があります。

コミュニケーションチャネル定義の作成方法については、「コミュニケーションチャネル定義の作成」を参照してください。

アドホックインシデントコミュニケーション計画の作成

アドホックインシデントコミュニケーション計画は、優先度の高いインシデントやその他の問題に関するコミュニケーションを管理および追跡するために作成します。

アドホックインシデントコミュニケーション計画は、次の方法で作成できます。

- インシデントコミュニケーション管理からのアドホックインシデントコミュニケーション計画の作成
- インシデントからのアドホックインシデントコミュニケーション計画の作成

インシデントコミュニケーション管理からのアドホックインシデントコミュニケーション計画の作成

問題が「以前」と見なされていないときに インシデントコミュニケーション管理 からインシデントコミュニケーション計画を作成します。問題についてのコラボレーションが必要な場合は、インシデントコミュニケーション計画を作成することができます。

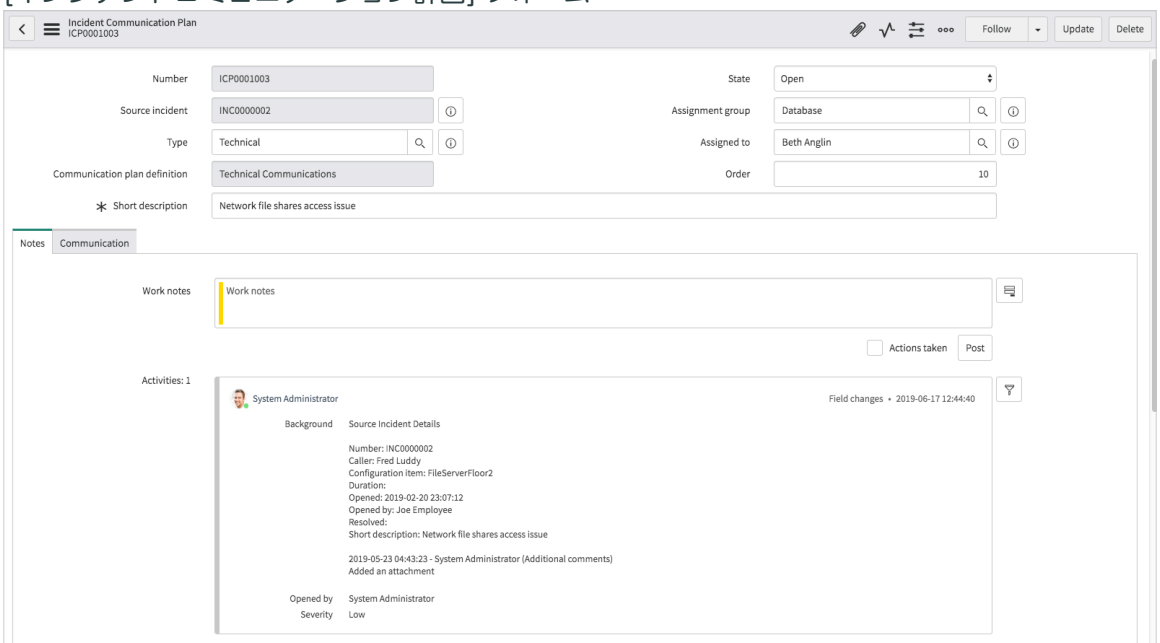
始める前に

必要なロール：major_incident_manager、ia_admin、または admin

手順

1. [すべて] > [インシデントコミュニケーション管理] > [新規作成]に移動します。
2. フォームのフィールドに入力します。

[インシデントコミュニケーション計画] フォーム



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
番号	一意のインシデントコミュニケーション計画 ID (ICPxxxxxxx 形式)。
ソースインシデント	このコミュニケーション計画のソースインシデント (存在する場合)。ソースインシデントを選択すると、[バックグラウンド] フィールドに既存のデータがない場合は、このインシデントのデータが入力されます。
タイプ	利用可能なコミュニケーション計画のタイプは、アドホック、エンドユーザー、ステークホルダー、および技術です。
コミュニケーション計画定義	このインシデントコミュニケーション計画が添付される根拠となるコミュニケーション計画定義。
状態	コミュニケーション計画の状態。利用可能な値は、[オープン]、[クローズ済み]、または [キャンセル] です。
アサイン先グループ	そのインシデントコミュニケーション計画のアサイン先グループ (存在する場合)。たとえば、複数のインシデントマネージャー、デューティディレクター、およびデューティマネージャーを含む危機管理チームを表すグループが存在する場合があります。
アサイン先	コミュニケーション計画にアサインされたユーザー。デフォルトでは、担当者ユーザーがコミュニケーション計画を作成します。コミュニケーション計画は、ITIL ユーザーまたはインシデントコミュニケーション計画アドミニストレーターにアサインすることもできます。
順番	インシデントにコミュニケーション計画が表示される順番。複数のコミュニケーション計画がある場合、このフィールドは最初に実行するコミュニケーション計画を示します。
簡単な説明	コミュニケーション計画の簡単な要約。
説明	コミュニケーション計画の詳細な説明。
メモ	インシデントコミュニケーション計画に関する作業メモ、アクティビティ、およびバックグラウンド情報。

3. [送信] をクリックします。
   インシデントコミュニケーション計画が作成されます。[通信]タブには、コミュニケーションチャネルとしてメール、SMS、または Slack があるコミュニケーションタスクが一覧表示されます。[会議] タブには、コミュニケーションチャネルとして会議があるコミュニケーションタスクが一覧表示されます。

インシデントからのアドホックインシデントコミュニケーション計画の作成

インシデントに関連する問題が「以前」と見なされていないときにインシデントからアドホックインシデントコミュニケーション計画を作成します。必要な情報はインシデントからアドホックコミュニケーション計画に自動的に入力されるため、時間と労力を節減できます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager、ia_admin、または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [セルフサービス] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. 既存のインシデントを開きます。
3. [インシデントコミュニケーション計画] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
   元のインシデントは、このコミュニケーション計画のソースインシデントになります。
5. フォームのフィールドに記入します。

[インシデントコミュニケーション計画] フォーム

フィールド	説明
番号	自動的に生成された一意のインシデントコミュニケーション計画 ID (ICPxxxxxxxx 形式)。
ソースインシデント	このコミュニケーション計画のソースインシデント (存在する場合)。ソースインシデントを選択すると、[バックグラウンド] フィールドに既存のデータがない場合は、このインシデントのデータが入力されます。
タイプ	利用可能なコミュニケーション計画のタイプは、アドホック、エンドユーザー、ステークホルダー、および技術です。
コミュニケーション計画定義	このインシデントコミュニケーション計画が添付される根拠となるコミュニケーション計画定義。
状態	コミュニケーション計画の状態。利用可能な値は、[オープン]、[クローズ済み]、または [キャンセル] です。
アサイン先グループ	そのインシデントコミュニケーション計画のアサイン先グループ (存在する場合)。たとえば、複数のインシデントマネージャー、デューティディレクター、およびデューティマネージャーを含む危機管理チームを表すグループが存在する場合があります。
アサイン先	コミュニケーション計画にアサインされたユーザー。デフォルトでは、担当者ユーザーがコミュニケーション計画を作成します。コミュニケーション計画は、ITIL ユーザーまたはインシデントコミュニケーション計画アドミニストレーターにアサインすることもできます。
順番	インシデントにコミュニケーション計画が表示される順番。複数のコミュニケーション計画がある場合、このフィールドは最初に実行するコミュニケーション計画を示します。
簡単な説明	コミュニケーション計画の簡単な要約。
説明	コミュニケーション計画の詳細な説明。
メモ	インシデントコミュニケーション計画に関する作業メモ、アクティビティ、およびバックグラウンド情報。

6. [送信] をクリックします。
   インシデントコミュニケーション計画が作成されます。[通信]タブには、コミュニケーションチャネルとしてメール、SMS、または Slack があるコミュニケーションタスクが一覧表示されます。[会議] タブには、コミュニケーションチャネルとして会議があるコミュニケーションタスクが一覧表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントコミュニケーション管理からのアドホックインシデントコミュニケーションタスクの作成

コミュニケーション計画の作業中にアドホックインシデントコミュニケーションタスクを作成します。コミュニケーションタスクは、コミュニケーションのモード (チャネル) とコミュニケーションを実行する頻度を指定するのに役立ちます。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager、ia_admin、または admin

手順

1. [すべて] > [インシデントコミュニケーション管理] > [オープン]に移動します。
2. コミュニケーションタスクを作成するインシデントコミュニケーション計画を開きます。
3. [インシデントコミュニケーションタスク] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに記入します。

[インシデントコミュニケーションタスク] フォーム

番号	一意のインシデントコミュニケーションタスク ID (ICTxxxxxxx 形式)。
インシデントコミュニケーション計画	[読み取り専用フィールド] タスクを作成するインシデントコミュニケーション計画。
ソースインシデント	[読み取り専用フィールド] ルックアップアイコン を使用して、計画を添付するインシデントを選択します。
タイプ	ルックアップアイコン を使用して、内部コミュニケーションなどのタスクのタイプを選択します。
コミュニケーションタスク定義	[読み取り専用フィールド] タスクを作成する対象のコミュニケーションタスク定義の一意の名前。
状態	コミュニケーション計画の状態。利用可能な値は、[保留中]、[オープン]、[処理中]、[完了]、[スキップ済み] です。
アサイン先グループ	そのインシデントコミュニケーションタスクのアサイン先グループ (存在する場合)。
アサイン先	コミュニケーションタスクにアサインされたユーザー。
順番	コミュニケーション計画にコミュニケーションタスクが表示される順番。複数のコミュニケーションタスクがある場合、このフィールドは最初に実行するコミュニケーションタスクを示します。
連絡頻度	コミュニケーションタスク実行の頻度です。通知を 1 回送信するか、繰り返すことができます。
修正済み期限	コミュニケーションタスクを完了する必要がある時間。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

前回送信された連絡	最後のコミュニケーションがユーザーまたはグループに送信された日時。
簡単な説明	コミュニケーションタスクの簡単な要約。
説明	コミュニケーションタスクの詳細な説明。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク
アドホックインシデントコミュニケーションチャネルを作成します。コミュニケーションチャネルの定義方法の詳細については、「コミュニケーションチャネルの定義」を参照してください。

インシデントコミュニケーション管理 および連絡先

連絡先を定義して、ユーザーまたはグループをインシデントコミュニケーション計画に関連付けることができます。ユーザーまたはグループへの連絡は、コミュニケーション計画に含まれるタスクを完了するために行います。

ia_admin ロールを持っている場合は、次のレコードで提供される情報に基づいて、ユーザーまたはグループをインシデントコミュニケーション計画にアサインすることができます。

- 連絡先の責任：インシデントデューティマネージャーなど、インシデントコミュニケーション計画に関連する一連のタスクの名前を提供します。連絡先の責任レコードは、タスクが個別のユーザーまたはユーザーのグループによって実行されるかどうかも示します。連絡先の責任は、連絡先をインシデントコミュニケーション計画に手動で追加する場合にも使用できます。
- 連絡先定義：インシデントコミュニケーション計画の特定の責任を処理するためにどのユーザーまたはグループがアサインされるかを決定する一連の条件を特定します。たとえば、すべての P1 インシデントには、米国の インシデント管理 グループにアサインされたインシデントマネージャーが必要です。

連絡先の責任と連絡先定義を使用すると、自動通知のデータ駆動型連絡先情報を定義および変更できます。インシデントコミュニケーション計画ごとに個別のユーザーまたはグループを直接指定する必要がなくなります。

グループ連絡先を使用できます。グループ連絡先機能は、オンコールスケジューリング、通知、および Incident Communications Management を使用する際に利用できます。グループ連絡先には、オンコールの個人が含まれます。グループ連絡先は、インシデントコミュニケーション計画の結果であるカンファレンスコールを開始するときに含めることができます。デフォルトでは、プライマリーおよびセカンダリーのオンコール担当者が使用可能です。この動作を変更するには、システムプロパティ *com.snc.iam.on_call_escalation_level* を設定します。

インシデントコミュニケーション計画の責任

連絡先の責任は、連絡先をその責任で特定し、コミュニケーション計画のライフサイクル全体を通してユーザーから期待できることを理解するのに役立ちます。

インシデントコミュニケーション計画には、次の 2 つのタイプの責任があります。

- デフォルトの責任：デフォルトで通知される連絡先。
- その他の責任：通知のために選択できる連絡先。

連絡先定義を使用して、連絡先の責任に関連付けられた特定のユーザーを判別するルールを表示および変更します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの責任

デフォルトでは、インシデントコミュニケーション計画が作成されると、次の責任を持つ連絡先に通知されます。

- デューティマネージャー
- インシデントマネージャー
- デューティディレクター

これらのロールは、インシデントコミュニケーション計画が関係するソースインシデントまたは元のイベントを解決します。これらのロールは、インシデントコミュニケーション計画の主要な連絡先とみなされます。

次のセクションでは、これらの責任の典型的な運用上のロールについて説明します。

連絡先の管理のデフォルトの責任

責任	説明
デューティマネージャー	インシデント発生時のモニタリング環境における上級の在席者。デューティマネージャーは、標準運用手順、エスカレーショントリガー、個人の知識と経験に基づいてインシデントを評価し、是正措置を取ります。インシデントの緊急度と影響度を明確にするため、デューティマネージャーはインシデントマネージャーにアドバイスを求めることができます。
インシデントマネージャー	インシデントを解決するために必要なすべての技術リソースの調整と管理を担当する上級テクニシャン。インシデントマネージャーは、デューティマネージャーから重大インシデントを通知された後に、その重大度とそれに伴うビジネスインパクトを評価します。この評価に基づいて、インシデントマネージャーはインシデントをデューティディレクターにエスカレーションするかどうかを決定します。インシデントマネージャーは、必要に応じて、部門外のリソースにアクセスするためにデューティディレクターにエスカレーションすることがあります。
デューティディレクター	重要なサービスに影響を与えるすべての問題のエスカレーションポイント。デューティディレクターは、組織内のビジネスディレクターと協力して、インシデントマネージャーによって作成された復旧計画を承認します。また、デューティディレクターは、ソースインシデントの上級レベルのコミュニケーションを管理します。

その他の責任

インシデントコミュニケーション管理 は、インシデントコミュニケーション計画に追加できる次の追加責任を提供します。必要に応じて連絡先の責任を作成することもできます。関連付けられたユーザーは、インシデントコミュニケーション計画に関する通知を受け取ります。

連絡先の管理のその他の責任

責任	説明
ビジネスディレクター	インシデントコミュニケーション計画が発生したときに潜在的な連絡先として識別されるビジネス内のディレクター。
コミュニケーションマネージャー	インシデントコミュニケーション計画では、イベントコミュニケーションにおけるビジネス向けロールが必要です。
危機管理マネージャー	インシデントコミュニケーション計画を管理するための全体的な責任と説明責任。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

連絡先の管理のその他の責任 (続く)

責任	説明
危機管理チームメンバー	インシデントコミュニケーション計画が発生したときに関係する指名された部門長。
開発担当者	インシデントコミュニケーション計画のトラブルシューティングと解決に携わる開発担当者。
操作サポート担当者	インシデントコミュニケーション計画のトラブルシューティングと解決の 2 段階目または 3 段階目のサポート担当者。
サービスオーナー	インシデントコミュニケーション計画が 1 つ以上のサービスに関連する場合、潜在的な連絡先として識別されるサービスオーナーまたはマネージャー。
テクニカルサポート	インシデントコミュニケーション計画のトラブルシューティングと解決に携わる 2 段階目または 3 段階目の技術サポート担当者。

連絡先の責任の定義

コミュニケーションプロセスに関わるさまざまな連絡先または対象者とその責任を定義して、プロセス全体を通してこれらの連絡先に期待されることを理解します。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

手順

1. [すべて] > [インシデントコミュニケーション管理] > [アドミニストレーターに問い合わせる] > [連絡先の役職]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに記入します。

[連絡先の責任] フォーム

フィールド	説明
グローバル	連絡先の責任がすべてのテーブルまたは特定のテーブルで使用可能かどうかを選択するためのチェックボックスです。チェックボックスが選択されていない場合、連絡先の責任を定義するテーブルを選択できる[表] フィールドが表示されます。
名前	コミュニケーションプロセスに関与する、ビジネスディレクターやコミュニケーションマネージャーなどの連絡先の一意の名前。
タイプ	ユーザー、グループ、または受信者リストなどの連絡先のタイプ。
テーブル	コミュニケーション計画が添付されると連絡先がアクティブ化されるテーブルです。

4. [送信] をクリックします。
   連絡先の責任が定義されています。

連絡先定義の作成

特定のインシデントコミュニケーション計画の受信者を定義して、各コミュニケーションタスクに関与する対象者と彼らが処理する責任を決定します。

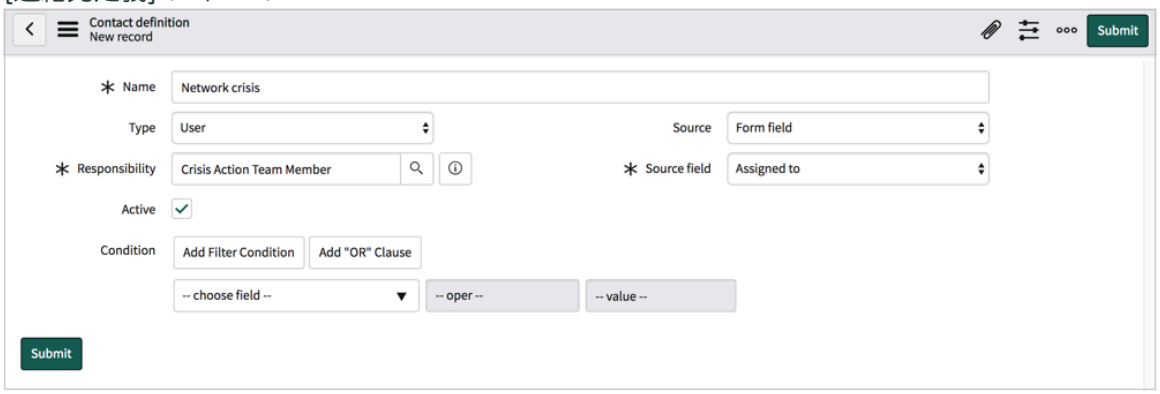
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

手順

1. [すべて] > [インシデントコミュニケーション管理] > [アドミニストレーターに問い合わせる] > [連絡先定義]に移動します。
2. [新規] をクリックします。

[連絡先定義] フォーム



3. フォームのフィールドに記入します。

[連絡先定義] フォーム

フィールド	説明
名前	連絡先定義の一意の名前。
タイプ	計画に関係するユーザーまたはグループなどの連絡先のタイプ。
責任	ユーザーまたはグループが担当することが想定されている責任。
ソース	この定義に関連付けるユーザーまたはグループを決定する方法。 ソースは次のように設定できます。 ◦ なし：関連付けを使用しません。[インシデントコミュニケーション計画] フォーム内でユーザーまたはグループを手動で関連付ける必要があります。 ◦ デフォルトの優先：デフォルトの優先を使用して、ユーザーまたはグループを条件に基づいて関連付けます。 ◦ フォームフィールド：[ソースフィールド] で指定された値に基づいて、[インシデントコミュニケーション計画] フォームの情報を使用します。
数量	各インシデントコミュニケーション計画レコードに対して選択した責任に関連付けることができる連絡先の最大数。 注: [数量] フィールドは、[ソース] フィールドの値として [なし] を選択した場合にのみ表示されます。
ソースフィールド	選択された連絡先の責任に関連付けられている連絡先と見なされる値を持つ、[インシデントコミュニケーション計画] フォームのフィールド。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ 連絡先タイプが [ユーザー] の場合、値は [担当者]、[クローズ担当者]、[オープン担当者]、または [解決者] です。 ◦ 連絡先タイプが [グループ] の場合、値は [アサイン先グループ] です。 注: [ソースフィールド] は、[ソース] フィールドの値として [フォームフィールド] を選択した場合にのみ表示されます。
アクティブ	定義がアクティブかどうかを示すチェックボックス。
条件	この連絡先定義を特定のユーザーまたはグループに関連付けるために満たす必要がある条件。複数の条件が定義されている場合、各条件はリストされた順序で評価されます。

4. [送信] をクリックします。

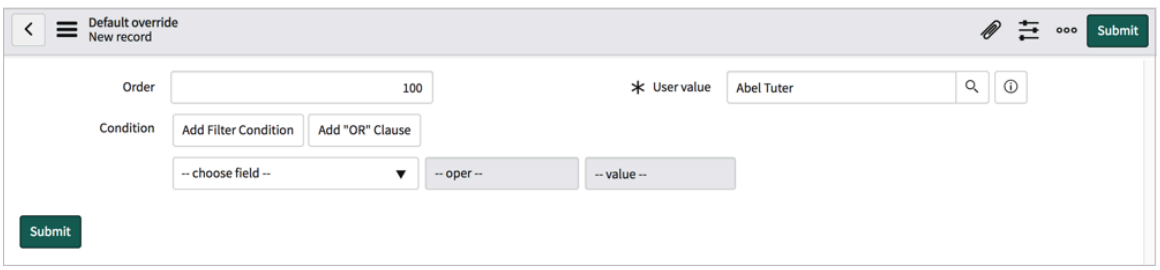
デフォルトの優先の作成

デフォルトの優先を作成して、インシデントコミュニケーション計画の連絡先定義のユーザーまたはグループを指定します。ユーザーまたはグループが連絡先と見なされる条件を複数設定するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

このタスクについて
[デフォルトの優先] 関連リストは、[連絡先定義] フォームの [ソース] フィールドの値として [デフォルトの優先] を選択した場合にのみ使用できます。

手順
1. [すべて] > [インシデントコミュニケーション管理] > [アドミニストレーターに問い合わせる] > [連絡先定義]に移動します。
2. 連絡先定義レコードを開きます。
3. [デフォルトの優先] セクションで、[新規] をクリックします。



4. フォームの各フィールドに入力します。

[デフォルトの優先] フォーム

フィールド	説明
順番	デフォルトの優先の条件を評価する順番。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユーザー値	デフォルトの優先の条件が一致した場合、[ユーザー値] フィールドで指定されたユーザーが連絡先として割り当てられます。 注: [ユーザー値] フィールドは、[連絡先定義] フォームの [タイプ] フィールドの値が [ユーザー] の場合に表示されます。
グループ値	デフォルトの優先の条件が一致した場合、[グループ値] フィールドで指定されたグループが連絡先として割り当てられます。 注: [グループ値] フィールドは、[連絡先定義] フォームの [タイプ] フィールドの値が [グループ] の場合に表示されます。
条件	デフォルトの優先値を適用するかどうかを定義する条件。複数の条件が定義されている場合、各条件はリストされた順序で評価されます。条件が一致しない場合、デフォルトの優先は適用されません。

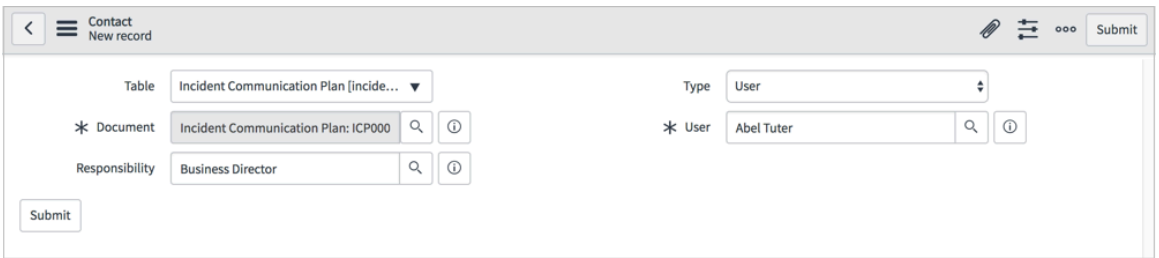
5. [送信] をクリックします。
   デフォルトの優先とその条件は、連絡先定義に対して定義されます。

連絡先としてユーザーを追加

連絡先にユーザーを事前に追加していない場合は、コミュニケーション計画にユーザーを追加します。コミュニケーションタスクをユーザーにアサインして、問題を解決することができます。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

手順
1. [すべて] > [インシデントコミュニケーション管理] > [オープン]に移動します。
2. インシデントコミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [ユーザー] 関連リストをクリックし、[新規] をクリックします。



4. フォームのフィールドに記入します。

[連絡先] フォーム

フィールド	説明
テーブル	連絡先を作成するタスクテーブル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドキュメント	連絡先を作成するインシデントコミュニケーション計画。
責任	ユーザーがコミュニケーションプロセスを通じて担当することが想定されている責任。
タイプ	計画に関係する、ユーザー、グループ、または受信者リストなどの連絡先のタイプ。 注: ユーザーを追加するには、[タイプ] フィールドに対して [ユーザー] を選択します。
ユーザー	連絡先として見なされるユーザーの名前。

5. [送信] をクリックします。
   連絡先情報が [ユーザー] 関連リストに表示されます。

インシデントコミュニケーション計画のクローズ

インシデントコミュニケーション計画の実行後、またはインシデントコミュニケーション計画が不要な場合は、これをクローズします。

始める前に

必要なロール：itil、ia_admin、または admin

このタスクについて

- ビジネスルール *IA_State_Management* により、ia_admin ロールを持つユーザーまたはインシデントコミュニケーション計画にアサインされた itil ユーザーは、インシデントコミュニケーション計画をクローズまたはキャンセルできます。
- itil ロールを持つユーザーが親インシデントをクローズまたはキャンセルすると、関連するインシデントコミュニケーション計画がすべてクローズまたはキャンセルされます。

  注: インシデント管理プロパティ [インシデントがクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーション計画を閉じます] (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) は、この動作を制御するために使用します。

手順

1. [すべて] > [インシデントコミュニケーション管理] > [オープン]に移動します。
2. クローズするインシデントコミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [状態] フィールドで、[クローズ済み] を選択します。
4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

インシデントコミュニケーションタスクのカンファレンスの開始

カンファレンスコールを開始し、インシデントとコミュニケーションタスクの解決について討議するために必要なすべてのステークホルダーを含めます。

始める前に

必要なロール：sn_comm_management.comm_plan_manager または sn_comm_management.comm_plan_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知プラグイン (com.snc.notify) を有効にし、Twilio アカウントを設定し、*com.snc.iam.notify_number* プロパティを設定し、デフォルトのプロバイダーセレクターを作成します。また、[インシデントコミュニケーションタスク] テーブル [incident_alert_task] でプロバイダーセレクターを作成することもできます。プロバイダーセレクターでは、通知電話番号を含む通知グループ、および発信通話を行う会議プロバイダーを指定します。

手順

1. [インシデント] > [すべて]に移動します。
2. インシデントレコードを開きます。
3. [インシデントコミュニケーション計画] 関連リストから、インシデントコミュニケーション計画を開きます。
4. [インシデントコミュニケーションタスク] 関連リストから、インシデントコミュニケーションタスクを開きます。
5. 関連リンクで、[カンファレンスの開始] をクリックします。
6. カンファレンスの会議ブリッジ番号と参加者を選択し、[通話を開始] をクリックします。

インシデントコミュニケーションタスクのカンファレンスへの参加また終了

カンファレンスが開始された後、カンファレンスコールに参加してディスカッションに参加するか、会議が不要になったときに通話を終了します。

始める前に
必要なロール：

- カンファレンスへの参加：ia_admin、itil、または sn_incident_write
- カンファレンスの終了：sn_comm_management.comm_plan_manager または sn_comm_management.comm_plan_admin

手順

1. [インシデント] > [すべて]に移動します。
2. インシデントレコードを開きます。
3. [インシデントコミュニケーション計画] 関連リストから、インシデントコミュニケーション計画を開きます。
4. [インシデントコミュニケーションタスク] 関連リストから、インシデントコミュニケーションタスクを開きます。
5. 関連リンクで、次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
カンファレンスコールに参加	ログインしたユーザーがカンファレンスの一部ではない場合、ユーザーは会議に参加できます。
カンファレンスコールを終了	ディスカッションが終了したら、会議を終了します。 **注:** 作業メモは、期間や参加者などのカンファレンスの詳細を反映して更新されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニケーションの更新の送信

選択したコミュニケーションチャネルを通じて、インシデントに関する最新のコミュニケーションを使用してユーザーを更新します。

始める前に

- 必要なロール：itil (itil ユーザーはインシデントコミュニケーションタスクにアサインされています) または ia_admin or mim_manager または admin。
- SMS を介して通信を送信する場合は、通知プラグイン (com.snc.notify) をアクティブ化します。
- コミュニケーションタスクの少なくとも 1 つの通信チャネルを SMS またはメールとして設定します。

手順

1. [インシデントコミュニケーション管理] > [すべて] に移動します。
2. インシデントコミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [インシデントコミュニケーションタスク] 関連リストから、更新を送信するインシデントコミュニケーションタスクを開きます。
4. 関連リンクで、[更新を送信] をクリックします。
5. 必要な情報を入力し、[作成] をクリックします。
   SMS コミュニケーションを送信するには、[送信元 **(From)]** リストでコミュニケーションの送信元の番号を選択します。これには、プロバイダーセレクターテーブル [notify_group_selector] への参照である、選択された [プロバイダーセレクター] 列から派生した電話番号のリストが含まれています。[送信元 **(From)]** リストには、次の条件が満たされている場合にのみ、プロバイダーセレクターに関連付けられているすべてのグループの電話番号が表示されます。
   - [プロバイダーセレクター] フォームの [手動セレクター **(Manual selector)]** チェックボックスが選択されています。
   - プロバイダーセレクターの [ソーステーブル] フィールドの値が空であるか、選択した同じテーブルです。
6. [作成] をクリックします。

インシデントコミュニケーション計画レポートの実行

インシデントコミュニケーション計画レポートを実行して、コミュニケーション計画の状況を表示します。計画の進捗状況を追跡して、コミュニケーションプロセスの全体的な効率と有効性を向上させるために介入できます。

始める前に

必要なロール：ia_admin または admin

手順

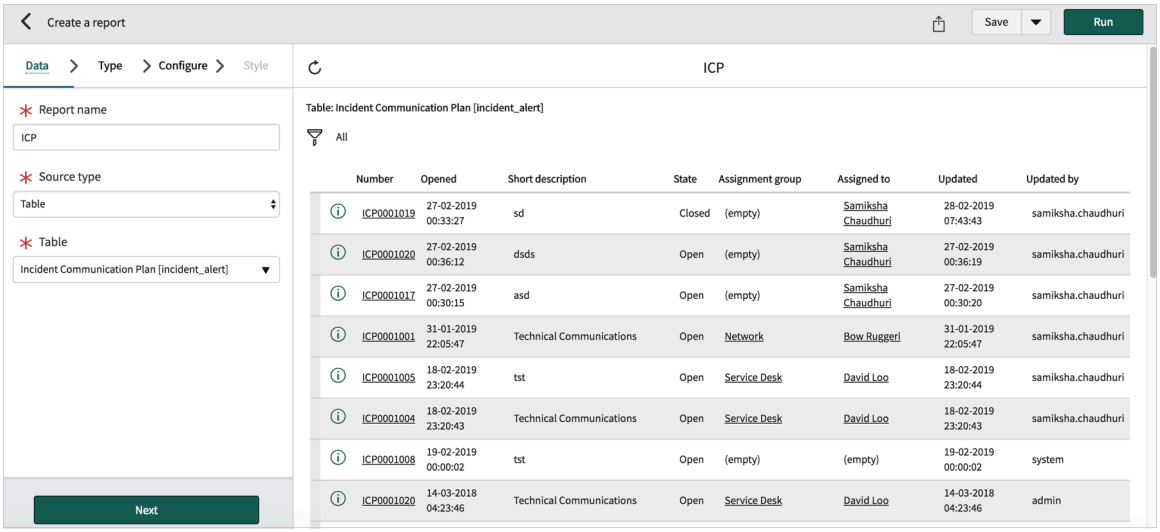
1. [すべて] > [レポート] > [表示/実行]に移動します。
2. [レポートの作成]をクリックします。
3. [データ] で、フィールドに入力します。

Fields	説明
レポート名	レポートの一意の名前。
ソースタイプ	データの設定元のソース。デフォルトは [テーブル] です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Fields	説明
テーブル	データの取得元のテーブル。

4. [実行] をクリックします。



> **注:** また、レポートのグラフィカル表示を選択するか、[タイプ] と [設定] のオプションを使用して結果を絞り込むこともできます。

インシデントコミュニケーション通知への登録

インシデントコミュニケーション通知に登録して、インシデントコミュニケーション計画に関連する問題に関する定期的な情報を取得します。

始める前に

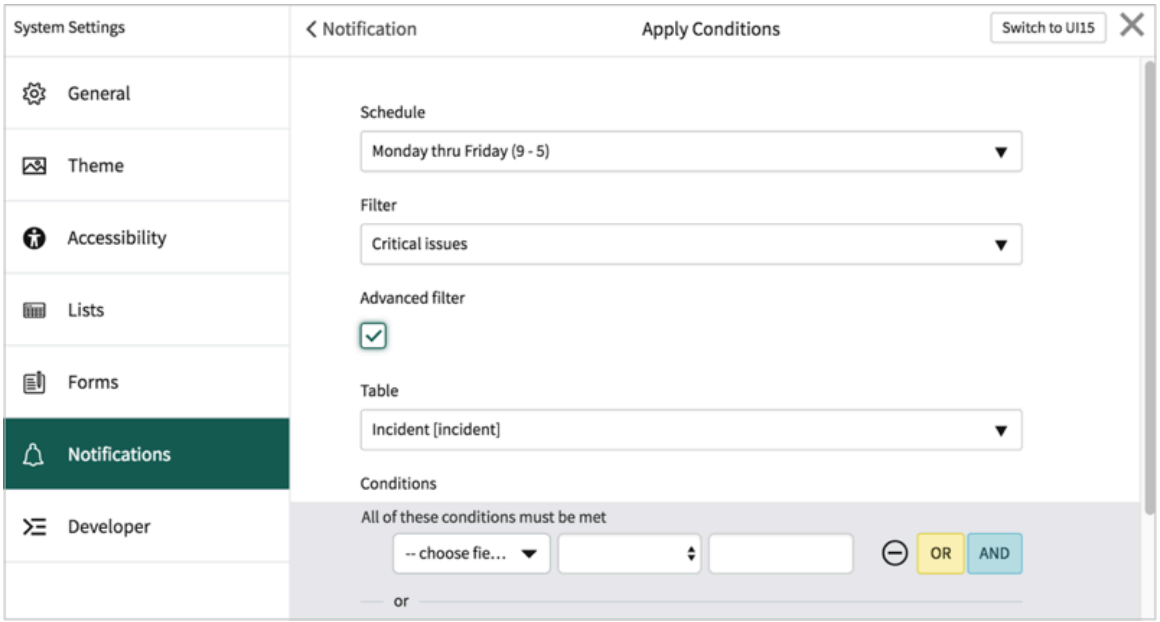
必要なロール：itil、ia_admin、または admin

手順

1. [すべて] > [セルフサービス] > [自分の通知設定]に移動します。
2. [システム設定] で、[通知] を選択します。
3. [カテゴリ別の通知] で、[インシデントコミュニケーション計画] を選択します。
   インシデントコミュニケーション計画に対して、[実行された **IA** アクション]、[キャンセルされた **IA**]、[解決済みまたはクローズ済みの **IA**]、および [新規作成された **IA**] の通知オプションが表示されます。
4. 通知を受信する通知オプションをクリックします。
5. [通知チャネル] で、トグルボタンを右にスワイプまたは左にスワイプすると、通知の登録または登録解除を行うことができます。
6. チャネル名をクリックして、通知のスケジュールを追加し、必要に応じて通知条件をフィルタリングします。

> **注:** 通知チャネルにフィルタを適用し、サブスクリプションのすべての通知が受信されないようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [保存] をクリックします。
   インシデントコミュニケーション通知に登録しました。

インシデントコミュニケーション管理 の参照

参照セクションには、インシデントコミュニケーション管理 とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

一緒にインストールされるコンポーネント インシデントコミュニケーション管理

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、インシデントコミュニケーション管理 プラグイン (com.snc.iam) のアクティブ化とともにインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロールタイトル	説明	ロールを含む
ia_admin	インシデントコミュニケーション計画およびインシデントコミュニケーションタスクの作成、編集、キャンセル、および連絡先情報の管理が可能です。	• contact_admin • sn_comm_management.comm_plan_manager • notify_view

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル	説明	ロールを含む
	注: このロールは、通知プラグインを有効にした場合に使用できます。	
contact_admin	連絡先定義と連絡先の責任を作成および編集できます。	contact_user
contact_user	連絡先、連絡先定義、連絡先の責任、およびデフォルトの優先を表示できます。	NA

インストールされるテーブル

テーブル	説明
影響を受ける CI [impacted_ci]	インシデントコミュニケーション計画でソース CI の影響を受ける CI。
インシデントコミュニケーション計画 [incident_alert]	インシデントコミュニケーション計画テーブルは、コミュニケーション計画テーブル [comm_plan] から拡張されているため、インシデントコミュニケーション計画は、将来のコミュニケーションオブジェクトの拡張を継承します。
インシデントコミュニケーションタスク [incident_alert_task]	インシデントコミュニケーションタスクテーブル [comm_task] は、コミュニケーションタスクテーブルを拡張します。

ドメインセパレーションと インシデントコミュニケーション管理

ドメインセパレーションは インシデントコミュニケーション管理 でサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

インシデントコミュニケーション管理の概要

- 組織は インシデントコミュニケーション管理 アプリケーションを使用して、主要なビジネス上の問題やインシデントに関連するコミュニケーションを作成および管理できます。インシデントコミュニケーション計画アドミニストレーターは、これらのイベント中に関係するすべてのユーザーを集め、このグループ内ですばやく簡単なコミュニケーションを確立できます。

- 通常、インシデントコミュニケーション計画アドミニストレーターまたは重大なインシデントマネージャーは、既存のインシデントのインシデントコミュニケーション計画を作成します。同じインシデントに対して複数のインシデントコミュニケーション計画を作成できます。

- インシデントコミュニケーション計画テーブルおよびインシデントコミュニケーションタスクテーブルでは、ドメインセパレーションがサポートされます。したがって、Itil/履行者には、所属する (テナント) ドメイン内で作成されたインシデントコミュニケーション計画またはインシデントコミュニケーションタスクのみが表示されます。

インシデントコミュニケーション管理におけるドメインセパレーションの仕組み

履行者には、所属する (テナント) ドメイン内で作成されたインシデントコミュニケーション計画またはインシデントコミュニケーション計画タスクのみが表示されます。

ドメインセパレーションテーブル

- インシデントコミュニケーション計画 [incident_alert]
- インシデントコミュニケーションタスク [incident_alert_task]

ユースケース

インシデントコミュニケーション計画アドミンまたは重大なインシデントマネージャーは、アクセス可能なドメインのインシデントのみを表示できます。これらのインシデントに対してのみインシデントコミュニケーション計画を作成できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

インシデントコミュニケーション管理 の統合

インシデントコミュニケーション管理 を通知など他のアプリケーションと統合して、全体的なコミュニケーションプロセスを改善できます。

インシデントコミュニケーション管理で通知：

通知を使用すると、Twilio 電話サービスと統合して、インスタンス内から電話および SMS を送受信できます。インシデントコミュニケーション管理 では、通知によりチャネルとして SMS と会議が提供されます。

インシデントコミュニケーション管理 での通知の動作に関する詳細については、「Using Notify with Incident Communications Management (インシデントコミュニケーション管理での通知の使用)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理

インシデント管理 は、ビジネスオペレーションに対する影響を最小限に抑え、品質を維持しながら通常のサービス運用状態に戻します。

インシデント管理の概要

インシデント管理の概要

開始するには

探索



インシデント管理 の概念と機能について学びます。

構成



環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。

インシデントの管理



インシデントの診断、調査、およびエスカレーションまたは昇格を含むインシデントの管理について学びます。

重大インシデント管理



重大インシデント管理について学びます。これには重大なインシデントの作成、重大なインシデントの概要ダッシュボードとワークベンチの操作が含まれます。

レポート



ダッシュボードやレポートを使用して、インシデントのステータスとサービスレベルを監視および追跡することについて学びます。

参照



ロールや依存アプリケーションなどの インシデント管理 コンポーネントの詳細情報を確認します。

トラブルシューティングとヘルプの取得

- インシデント管理のコミュニティで質問や回答をする
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

インシデント管理 の探索

ServiceNow インシデント管理 は、インシデントをログ記録し、分類して優先順位を付け、適切なユーザーまたはグループにアサインし、エスカレーションし、解決し、レポートを作成することができる、インシデント管理プロセスをサポートしています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理の概要

どのユーザーも、インシデントを記録し、サービスが回復して問題が解決されるまで追跡することができます。各インシデントは、関連する情報を含むタスクレコードとして生成されます。インシデントは、適切なサービスデスクメンバーにアサインすることができます。Service Desk メンバーは、タスクを解決し、調査を文書化します。インシデントが解決した後は、インシデントを手動でクローズできます。インシデントの最終更新日または解決日に基づいてインシデントを自動的にクローズすることもできます。インシデントの自動クローズの詳細については、「インシデントを自動的にクローズするように構成する」を参照してください。

どのユーザーも、以下の方法を使用してシステム内でインシデントをログ記録できます。

インシデント管理 のワークフロー

ServiceNow インシデント管理 プロセスは、次の手順を実行します。

1. インシデントの識別：インシデントのライフサイクルの最初のステップは、インシデントの識別です。インシデントは、メール、SMS、電話、サポートチャット、ウォークアップ、およびアプリケーションを介して報告できます。サービスデスクは、問題が本当にインシデントなのか、それが要求なのかを判断します。
2. インシデントのログ記録：インシデントとして識別されると、サービスデスクはインシデントをログに記録します。インシデントには、発信者、ビジネスサービス、構成アイテム、連絡先タイプなどの情報が含まれている必要があります。ログ記録プロセスには次のものが含まれます。
   - インシデントの分類：インシデントの分類は、インシデント管理プロセスの重要なステップです。分類には、カテゴリと、少なくとも 1 つのサブカテゴリをインシデントに割り当てることが含まれます。
   - インシデントの優先順位付け：インシデントの優先順位付けは、SLA 応答の遵守にとって重要です。インシデントの優先順位は、ユーザーまたはビジネスに与える影響とその緊急度によって決定されます。
3. インシデント応答：インシデントの識別、分類、優先順位付け、およびログ記録が完了すると、サービスデスクはインシデントを処理および解決できます。インシデントの解決には、次の手順が含まれます。
   - 初期診断：ユーザーが問題を説明し、トラブルシューティングの質問に回答するときに行われます。
   - インシデントのエスカレーション：インシデントに対してオンサイトへの技術者の派遣や認定されたサポートスタッフによる支援などの高度なサポートが必要になる場合に行われます。
   - 調査と診断：最初のインシデント仮説が正しいと確認された場合に、トラブルシューティング中に行われます。インシデントが診断されると、サービスデスクは、ソフトウェア設定の変更、ソフトウェアパッチの適用、新しいハードウェアの注文などのソリューションを適用することができます。
   - 解決と復旧：規定された SLA 時間内にユーザーのサービスが復元されたことをサービスデスクが確認したときに行われます。
   - インシデントのクローズ：この時点で、インシデントはクローズしたと見なされ、インシデントプロセスは終了します。

インシデント管理のメリット

ServiceNow インシデント管理 は、インシデント管理プロセスを次のようにサポートします。

- インスタンスにインシデントを記録するか、メールを送信してインシデントを記録します。
- 影響度と緊急度でインシデントを分類し、作業に優先順位を付けます。
- 迅速に解決できるように適切なグループにアサインします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 必要に応じて詳しく調査するためにエスカレートします。
- インシデントを解決し、インシデントを記録したユーザーに通知します。
- レポートを使用して、サービスレベルと改善を監視、追跡、分析します。

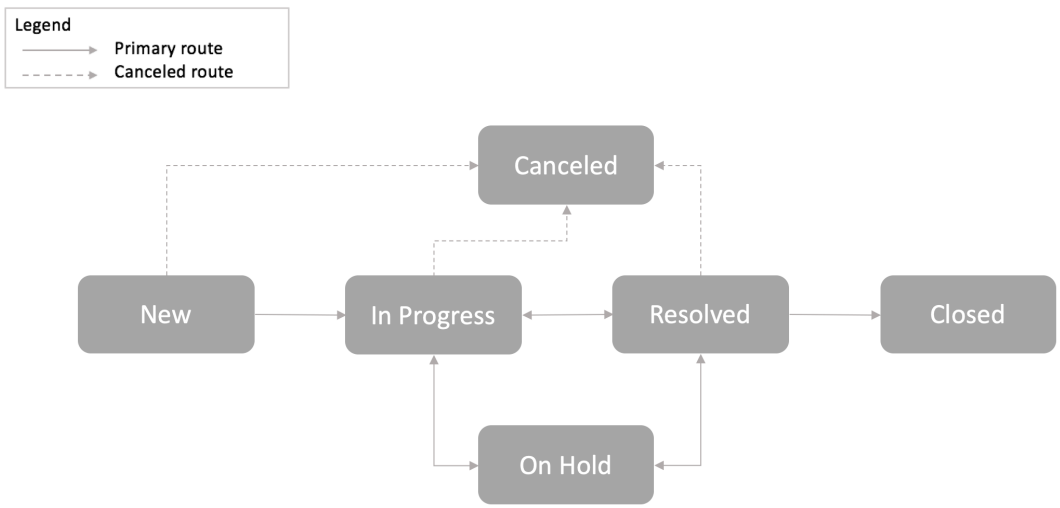
どのユーザーも、インシデントを記録することができ、サービスが回復して問題が解決されるまで、インシデントをそのライフサイクル全体で追跡できます。

インシデントのライフサイクル

インシデント管理 は、作成から終了まで、インシデントのライフサイクル管理の役割を果たします。

インシデント管理 プロセスには多くの状況があり、各状況はプロセスの成功と提供するサービスの品質に欠かせない重要なものとなります。各状況は以下の図で表すことができます。

インシデント管理の状況モデルのフロー



インシデント状況

状況	説明
新規	インシデントはログに記録されていますが、調査はまだです。
処理中	インシデントはアサインされていて、調査中です。
保留中	詳しい情報、証拠、または解決策を提供するために、インシデントの責任が一時的に別のエンティティに移行します。[保留中] オプションを選択すると、次の [保留理由] リストが表示されます。 • 問い合わせユーザー待ち • 変更待ち • 問題待ち • ベンダー待ち [保留理由] が [問い合わせユーザー待ち] の場合、[追加コメント] が必須になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント状況 (続く)

状況	説明
	注: 問い合わせユーザーがインシデントを更新した場合、[保留理由] フィールドがクリアーされ、インシデントのステータスが [処理中] に変わります。[アサイン先] フィールドに名前が表示されたユーザーと [ウォッチリスト] のユーザーにメール通知が送信されます。インシデントは、クローズされる前に 1 回以上 [保留中] ステータスになる可能性があります。
解決済み	インシデントに対して再発を保証するための十分な修正が提供されています。
クローズ済み	インシデントは所定の期間 [解決済み] の状態を経過すると [クローズ済み] のマークが付けられ、満足のいく解決を得られたことが確定されます。
キャンセル	インシデントはトリアージされましたが、重複するインシデント、不要なインシデント、またはインシデントではないと判断されました。

インシデント管理 の構成

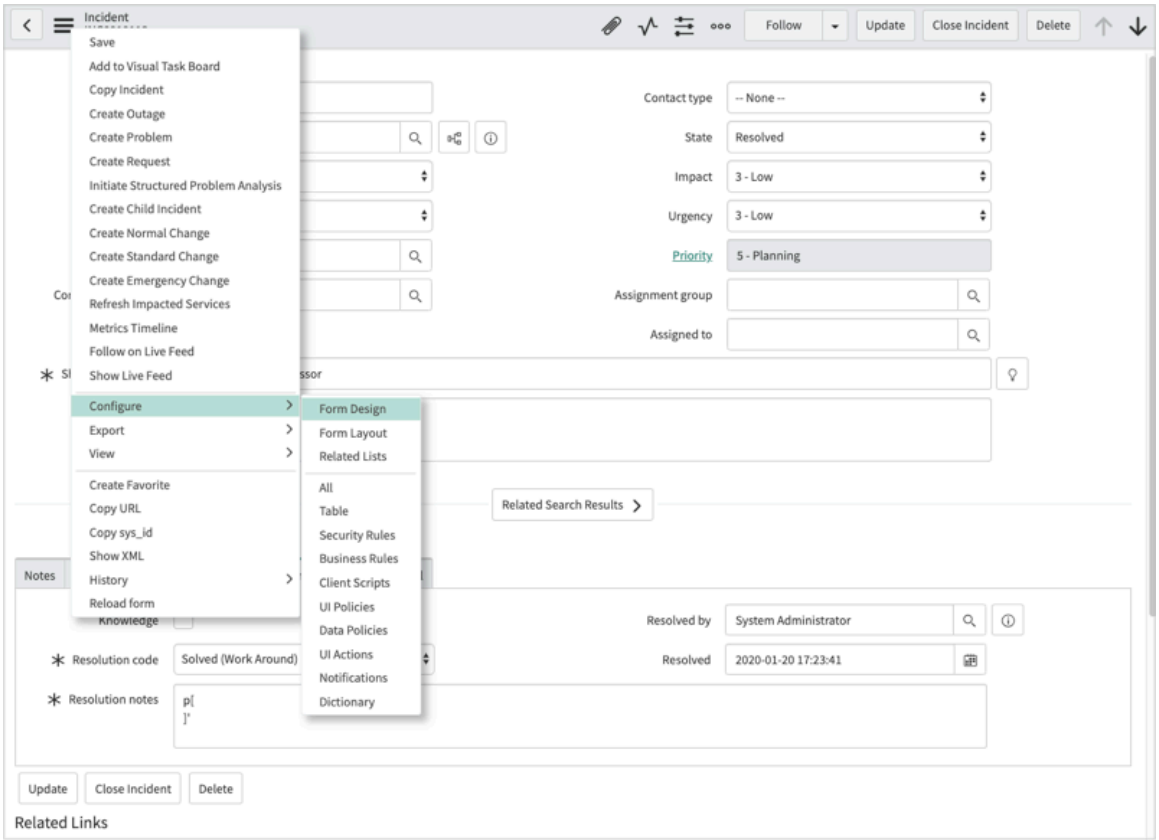
インシデントフォームやその他のインシデント機能 (インシデントカテゴリ、UI の動作など) を構成できます。ServiceNow のインスタンスでインシデント管理を構成する際、ITSM ガイド付きセットアップが役立ちます。

構成の概要

ITIL ベストプラクティスに従うように、ベースシステム内のインシデントフォームを構成します。アドミニストレーターはインシデントフォームを構成し、フォームデザイナーを使用してカスタマイズできます。子インシデントをコピーまたは作成することで、オープンのインシデントの機能を構成する手間を減らすことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントフォームの構成



フォームの構成と設計

メニューオプション	説明
フォームデザイン	アドミニストレーターまたは personalize_form ロールを持つユーザーは、フォーム設計機能を使用して、素早く新しいフォームを作成したり、既存のフォーム ビューを変更したりすることができます。 フォーム設計は、複数の構成オプションを 1 つのツールにまとめた、フォームを構成するための代替手段になります。
フォームレイアウト	アドミニストレーターまたは personalize_form ロールを持つユーザーは、フォームを構成して、ビューでフィールドを表示または非表示にすることができます。フォームに関連付けられたテーブルに新しいフィールドを作成することができます。
関連リスト	関連リストに、現在のレコードと関係を持った他のテーブルのレコードが表示されます。。アドミニストレーターまたは personalize_form ロールを持つユーザーは、関連リストがフォームに表示されるように構成できます。

ガイド付きセットアップを使用して インシデント管理 を実装する

IT Service Management のガイド付きセットアップでは、ServiceNow のインスタンスで Incident Management を構成するのに役立つ一連のタスクを提供しています。ITSM ガイド付きセットアップを開くには、[ガイド付きセットアップ] > **[ITSM** ガイド付きセットアップ] に移動します。 ガイド付きセットアップインターフェイスの使用に関する詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、インシデント管理が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

インシデント管理 クイックスタートテストでは インシデント管理 - ATF テストプラグイン (com.snc.incident.atf) をアクティブ化する必要があります。

インシデント管理テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
INCIDENT MGMT：インシデント解決 SLA	インシデント解決 SLA ベースライン機能を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデント応答 SLA	インシデント応答 SLA ベースライン機能を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントをコピー	元のインシデントのフィールドが新しいインシデントに正しくコピーされているかどうかを確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：クローズ済みインシデントからインシデントをコピーします。	クローズ済みインシデントに対して [インシデントをコピー] UI アクションが表示されることを確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントからの標準的な変更の作成	インシデントからの標準的な変更の作成を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントからの緊急の変更の作成	インシデントからの緊急の変更の作成を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントからの通常の変更の作成	インシデントからの通常の変更の作成を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントからの問題の作成	インシデントからの問題の作成を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントからのナレッジの作成	インシデントからのナレッジの作成を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデント状況フロー	インシデントの状況フローを確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントの再開	インシデントの再開機能を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントアサイン	インシデントアサイン機能を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：UI アクションを使用して子インシデントを作成し、そのフィールドを確認します。	[子インシデントを作成] UI アクションを使用して、インシデントからの子インシデントの作成を確認するテスト。このテストは、子インシデントのフィールドが親インシデントから子インシデントに正しくコピーされたことも確認します。	Madrid

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
INCIDENT MGMT：インシデントの作成 - セルフサービス	[インシデントの作成] カタログアイテムを使用して、インシデントの作成を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：親と子のインシデントのステータスの同期	子インシデントが作成されたときに、子インシデントのステータスが親インシデントと同期されていることを確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントを再開した後に、親と子のインシデントのステータスが同期されます。	親インシデントが再開されたときに、子インシデントのステータスが親インシデントと同期されていることを確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントからのナレッジ記事の作成の確認	インシデントフォームで [ナレッジの作成] UI アクションを使用して、インシデントからナレッジ記事を作成できることを確認するテスト。UI アクションは、インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.knowledge) の KCS 統合をアクティブ化すると表示されます。	Orlando

関連情報

クイックスタートテスト

インシデント管理 のプロパティ

インシデント管理 のプロパティは、子インシデントのコピーや作成などの機能を制御するために使用します。重大なインシデントのプロパティは、重大なインシデント候補から重大なインシデントへの昇格を制御します。

以下のプロパティは [インシデント] > [管理] > [インシデントプロパティ]で使用できます。

インシデント管理 のプロパティ

プロパティ	説明
インシデントクローズプロパティ	
解決日に基づいたインシデントの自動クローズを有効にします。「いいえ」に設定すると、自動クローズは更新日に基づいて実行されます。 (com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at)	チェックボックスをオンにすると、最終更新日ではなくインシデントの解決日に基づいてインシデントを自動クローズします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: Madrid リリースより、このプロパティは、新規のお客様に対して自動的に「**true**」に設定されます。既存のお客様は、このプロパティを手動で「**true**」に設定する必要があります。
解決したインシデントを自動的にクローズするまでの日数 (整数)。0 にするとこの機能は無効になります。 (glide.ui.autoclose.time)	インシデントの自動クローズ機能の期間を設定します。
インシデントがクローズまたはキャンセルされたときに、オープンのインシデントタスクをクローズします。 (com.snc.incident.incident_task.closure)	チェックボックスをオンにすると、インシデントがクローズまたはキャンセルされたときに、オープンのインシデントタスクをクローズします。 注: Madrid リリースより、このプロパティは、新規のお客様のみデフォルトで **True** に設定されます。
インシデントがクローズまたはキャンセルされたときに、オープンのインシデントコミュニケーション計画をクローズします。 (com.snc.incident.incident_alert.closure)	チェックボックスをオンにすると、インシデントがクローズまたはキャンセルされたときに、オープンのインシデントコミュニケーション計画をクローズします。 注: このプロパティは、インシデントコミュニケーション管理プラグイン (com.snc.iam) が有効な場合に表示されます。このプロパティは、新規と既存の両方の顧客に対して **false** に設定されています。
インシデントコミュニケーション計画がクローズまたはキャンセルされたときに、オープンのインシデントコミュニケーションタスクをクローズします。 (com.snc.iam.incident_alert_task.closure)	チェックボックスをオンにすると、インシデントコミュニケーション計画がクローズまたはキャンセルされたときに、オープンのインシデント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	コミュニケーションタスクをクローズします。 **注:** このプロパティは、インシデントコミュニケーション管理プラグイン (com.snc.iam) が有効な場合に表示されます。このプロパティは、新規と既存の両方の顧客に対して「**false**」に設定されています。
インシデント再オープンプロパティ	
インシデントをメールで再オープンするときに元のインシデントからコピーするフィールドのリスト (カンマ区切り) (com.snc.incident.clone_fields_on_reopen)	インシデントをメールで再オープンするときに元のインシデントから新しいインシデントにコピーするフィールドの名前を入力します。 **注:** インシデントが再オープンされると、新しいインシデントが作成されます。
[インシデントをコピー] および子インシデントプロパティの作成	
[インシデントをコピー] 機能を有効にします。 (com.snc.incident.copy.enable)	チェックボックスをオンにして、コンテキストメニューで [インシデントをコピー] オプションを有効にします。
子インシデントの作成機能を有効にします。 (com.snc.incident.create.child.enable)	チェックボックスをオンにして、コンテキストメニューで [インシデントを作成] オプションを有効にします。
元のインシデントから添付ファイルをコピーします。 (com.snc.incident.copy.attach)	チェックボックスをオンにすると、インシデントを作成用にコピーしたときに元のインシデントから添付ファイルをコピーできます。
元のインシデントからコピーされる属性のリスト (カンマ区切り) (com.snc.incident.copy.attributes)	インシデントのコピーまたは作成時に元のインシデントから新しいインシデントにコピーする属性の名前を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: 解決コード、メモ、解決者などのナレッジ記事または解決セクション情報はコピーされません。
元のインシデントからコピーされる関連リスト (カンマ区切り) (com.snc.incident.copy.related_lists)	インシデントのコピーまたは作成時に元のインシデントから新しいインシデントにコピーする関連リストの名前を入力します。
元のインシデントからコピーされる、影響を受ける CI (task_ci) 関連リストからの属性のリスト (カンマ区切り) (com.snc.incident.copy.rl.task_ci.attributes)	インシデントのコピーまたは作成時に元のインシデントから新しいインシデントにコピーする、[影響を受ける CI] 関連リストの属性の名前を入力します。
元のインシデントからコピーされる、影響を受けるサービス (task_cmdb_ci_service) 関連リストからの属性のリスト (カンマ区切り) (com.snc.incident.copy.rl.task_cmdb_ci_services.attributes)	インシデントのコピーまたは作成時に元のインシデントから新しいインシデントにコピーする、[影響を受けるサービス] 関連リストの属性の名前を入力します。
インシデントフォームのフィールドの構成プロパティ	
インシデントのアクティビティフォーマッターに表示されるフィールドのリスト (カンマ区切り) (glide.ui.incident_activity.fields)	アクティビティフォーマッターに表示されるフィールドの名前を入力します。アクティビティがカスタマイズされている場合、このプロパティは自動的に更新されます。
タスクアクティビティフォーマッターで使用する追加のコメントアイコン (glide.ui.incident_activity.image.comments)	追加のコメントに使用するアイコンのパスを入力します。
タスクアクティビティフォーマッターで使用する作業メモアイコン (glide.ui.incident_activity.image.work_notes)	作業メモに使用するアイコンのパスを入力します。
インシデントの追加コメントのスタイル (glide.ui.incident_activity.style.comments)	インシデントの追加コメントのコメントスタイルの HTML 構文を入力します。
インシデントの作業メモスタイル (glide.ui.incident_activity.style.work_notes)	インシデントの追加コメントの作業メモスタイルの HTML 構文を入力します。
インタラクションプロパティから作成されたインシデント	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
インタラクションから保存済みステータスでインシデントを作成 (com.snc.incident.create_from_interaction.save)	インタラクションレコードから保存済みステータスのインシデントを作成するには、チェックボックスをオンにします。 タイプ：ブール 注: Xanadu リリースより、このプロパティは、新規のお客様に対して自動的に「**true**」に設定されます。既存のお客様は、このプロパティを手動で「**true**」に設定する必要があります。
インタラクションから作成された添付ファイルをインタラクションからインシデントにコピー (com.snc.incident.create_from_interaction.copy_attachments)	インタラクションレコードから新しいインシデントレコードが作成されたときに、それにインタラクションレコードから添付ファイルをコピーするには、チェックボックスをオンにします。 タイプ：ブール 注: Xanadu リリースより、このプロパティは、新規のお客様に対して自動的に「**true**」に設定されます。既存のお客様は、このプロパティを手動で「**true**」に設定する必要があります。

重大インシデント管理

アドミンまたは incident_manager ロールを持つユーザーは、重大なインシデントのプロパティを編集できます。新しい重大なインシデントを作成する必要があるか、または重大なインシデント候補を重大なインシデントに昇格させる必要があるかを定義できます。これらのプロパティは、インシデント管理 - 重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) をアクティブ化した場合のみ使用できます。

以下のプロパティは [インシデント] > [管理] > [重大なインシデントプロパティ]で使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大インシデント管理 のプロパティ

プロパティ	説明
候補から重大なインシデントを作成 (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incident_creation)	新しい重大なインシデントを作成するか、重大なインシデント候補を重大なインシデントに昇格させます。 注: インシデントから新しい重大なインシデントが作成されると、現在のインシデントは新しい重大なインシデントの子としてマークされます。
重大なインシデントの概要でメールを作成 (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.compose_email_on_iatasks)	重大なインシデントワークベンチで [メールの作成] オプションを指定できる、インシデントコミュニケーションタスクタイプのカンマ区切りリストを提供します。
PIR エクスポート UI ページ URL (sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page)	カスタム UI ページを、エクスポートしたインシデントの事後レポートに関連付けます。
「重大インシデント」への昇格時に重大なインシデントを再アサインする重大インシデント管理グループ (sys_id) (sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group)	インシデントに対して実行されるアクションと、アサイン先グループに関連する条件に基づいて、重大なインシデントをさまざまなアサイン先グループに自動的にアサインします。
コミュニケーションタスクのメールのデフォルトの受信者の場所 (sn_comm_management.default_email_recipient_field)	コミュニケーションタスクのメールのデフォルトの受信者の場所を選択

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大インシデント管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	します。デフォルト値は **BCC** です。
コミュニケーションタスクのメールクライアントの受信者リストのサポートを切り替えるためのプロパティ (sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled)	コミュニケーションタスクの一部としてメールを送信するための受信者リストを使用します。
重大なインシデントを作成するときに子インシデントからコピーされる属性のリスト (カンマで区切って列挙) (sn_major_inc_mgmt.com.snc.major_incident.create.copy.attributes)	重大なインシデントを作成するときにインシデントからコピーする必要があるフィールドを選択します。

インシデントカテゴリとサブカテゴリ

インシデントの分類は、適切なチームへのルーティングに役立ち、トラブルシューティングとサービスを通常の状態に戻すのに要する多くの時間を節約します。

インシデント管理 プロセスの KPI (重要業績評価指標) の 1 つは、インシデントが異なるチームに何回送信されたかを特定することです。また、分類に基づいてインシデントを分析し、積極的な 問題管理 を行うのにも役立ちます。これは、インシデントを減らすことにつながります。適切なインシデント分類は、どのインシデントを最初に処理するかを特定し、優先順位を付けるために非常に重要です。

また、カテゴリやサブカテゴリを使用すると、レポートデータの明瞭さと細かさが向上します。以下のカテゴリと関連するサブカテゴリがベースシステムにあります。アドミニストレーターは、カテゴリやサブカテゴリを追加して、アサインルールや通知で使用することができます。

インシデントカテゴリ

カテゴリ	サブカテゴリ
問い合わせ/ヘルプ	• ウィルス対策 • メール • 内部アプリケーション
ソフトウェア	• メール • オペレーティングシステム
ハードウェア	• CPU • ディスク • キーボード • メモリー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントカテゴリ (続く)

カテゴリ	サブカテゴリ
	• 監視 • マウス
ネットワーク	• DHCP • DNS • IP アドレス • VPN • ワイヤレス
データベース	• DB2 • MS SQL Server • Oracle

インシデントカテゴリまたはサブカテゴリを構成する

インシデントのカテゴリとサブカテゴリを構成して、インシデントを簡単に分類できるようにします。これは、インシデントを適切なチームにルーティングするのに役立ちます。インシデントのカテゴリとサブカテゴリに基づいてレポートを生成することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [インシデント] > [すべて]に移動します。
2. インシデントレコードを開きます。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - [カテゴリ] フィールド名を右クリックし、[選択を設定] を選択します。
   - [サブカテゴリ] フィールド名を右クリックし、[選択を設定] を選択します。
4. [利用可能] リストから必要なカテゴリまたはサブカテゴリを [選択済み] リストに移動します。
5. [保存] をクリックします。

カテゴリまたはサブカテゴリの追加

カテゴリまたはサブカテゴリを追加して、インシデントを適切なチームにアサインし、トラブルシューティングとサービスを通常の状態に戻すのに要する時間を節約します。

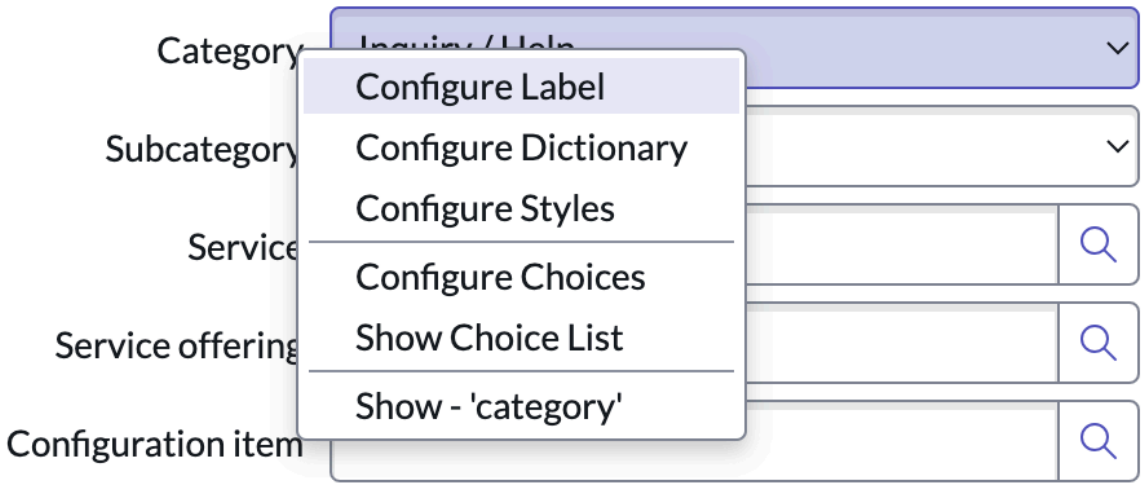
始める前に
必要なロール：admin

手順

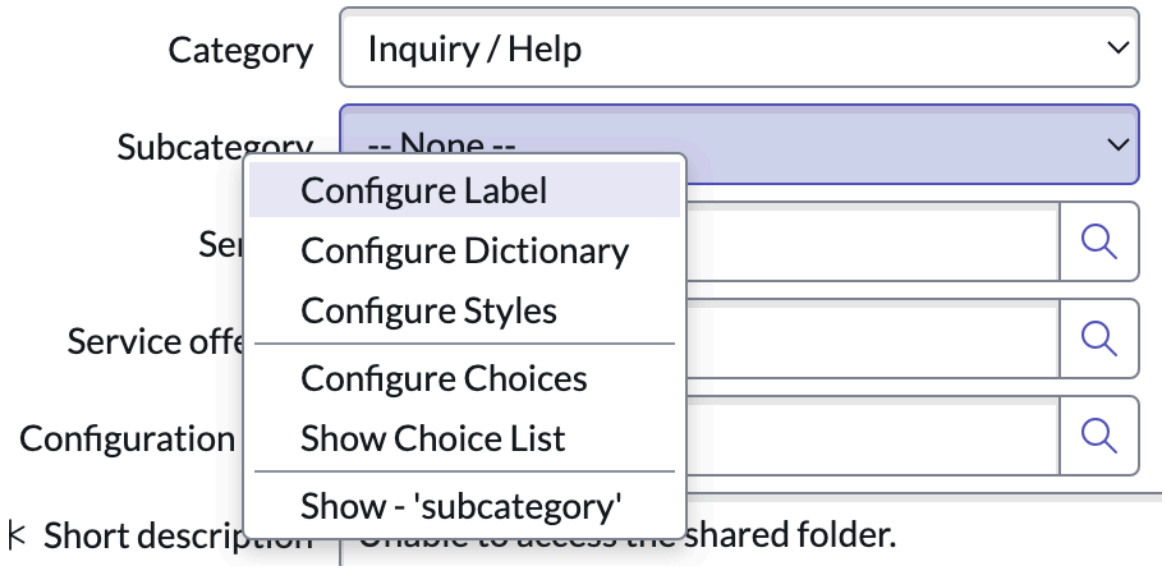
1. [すべて] > [インシデント] > [すべて] に移動します。
2. インシデントレコードを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 次のいずれかの操作を行います。
   - [カテゴリ] > [選択を設定]を右クリックします。



   - [サブカテゴリ] > [選択を設定]を右クリックします。



4. [新規アイテムを入力] フィールドに、カテゴリまたはサブカテゴリ名を入力します。
5. [追加] をクリックします。
   新しいカテゴリまたはサブカテゴリが [選択済み] リストの下に追加されます。

カテゴリまたはサブカテゴリを削除する

組織でカテゴリまたはサブカテゴリを使用しなくなった場合は、カテゴリまたはサブカテゴリを削除します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [インシデント] > [すべて]に移動します。
2. インシデントレコードを開きます。
3. 次のいずれかのアクティビティを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [カテゴリ] フィールド名を右クリックし、[ディクショナリーを設定] を選択します。
- [サブカテゴリ] フィールド名を右クリックし、[ディクショナリーを設定] を選択します。

4. [選択肢] 関連リストをクリックします。
5. 削除するカテゴリまたはサブカテゴリレコードを選択します。
6. [選択した行のアクション] メニューをクリックし、[削除] を選択します。

優先度ルックアップルールを定義する

優先度を計算するための、インシデントの影響度と緊急度を定義します。その後、優先度計算を使用して、作業を優先順位付けし、サービスレベルアグリーメントを促進します。

始める前に

必要なロール：data_lookup_admin または admin

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [ルール] > [優先度ルックアップルール] に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
影響	影響は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響の指標です。
緊急度	緊急度は、インシデント、問題、または変更がビジネスインパクトを与えるまでに解決を遅らせることができる時間の指標です。
優先度	優先度は、影響度と緊急度に基づき、サービスデスクがタスクにどの程度迅速に対処すべきかを示します。
アプリケーション	ルールのアプリケーションスコープ。スコープは、すべてのアプリケーションとスコープ対象アプリケーションのどちらでルールを使用できるかを定義します。
アクティブ	ルールがアクティブかどうかを定義するオプション。
順序	ルールが [優先度] ルックアップリストに表示される順序。このフィールドは、最初に実行されるルールの順序を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

優先度は、次のサンプルデータルックアップルールに従って計算されます。

優先度のデータルックアップルール

影響"" にそれぞれ変更します。	緊急度	優先度
1 - 高	1 - 高	1 - 重大
1 - 高	2 - 中	2 - 高
1 - 高	3 - 低	3 - 中
2 - 中	1 - 高	2 - 高
2 - 中	2 - 中	3 - 中
2 - 中	3 - 低	4 - 低
3 - 低	1 - 高	3 - 中
3 - 低	2 - 中	4 - 低
3 - 低	3 - 低	5 - 計画中

デフォルトでは、[優先度] フィールドは読み取り専用で、[影響度] と [緊急度] の値を選択して設定する必要があります。優先度の計算方法を変更するには、優先度ルックアップルールを変更するか、**[Priority is managed by Data Lookup - set as read-only** (優先度はデータルックアップで管理される - 読み取り専用として設定)] UI ポリシーを無効にして独自のビジネスロジックを作成します。

4. [送信] をクリックします。

インシデントのアサインルールを定義する

アサインルールを定義して、インシデントに関するスキルを持つ、適切なグループまたはユーザーを特定します。

始める前に

必要なロール：assignment_rule_admin または admin

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [ルール] > [アサイン]に移動します。
2. 「 アサインルールを作成 」で説明されている手順に従って、アサインルールを作成します。
3. [送信] をクリックします。

インシデントテンプレートとレコードプロデューサー

テンプレートを使用すると、フィールドが自動的に追加されるため、新しいレコードを送信するプロセスが簡素化されます。テンプレートは、インシデントに関する情報を一貫した方法で取得するためのものです。 レコードプロデューサーは、エンドユーザーがインシデントレコードなどのタスクベースのレコードをサービスカタログから作成できる、特定のタイプのカタログアイテムです。

インシデントテンプレートを使用して、類似する問題のインシデントをすばやく作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アドミニストレーターまたは template_editor_global ロールを持つユーザーは、誰でも利用できるテンプレートを作成できます。
- アドミニストレーターは、ユーザーが作成するパーソナルテンプレートに対してグローバルオプションを有効にして、他のすべてのユーザーがそのテンプレートにアクセスできるようにすることができます。
- itil ロールを持つユーザーは、頻繁に記録するインシデントに対して独自のテンプレートを作成できます。

ESS ユーザーは、通常はレコードプロデューサーを使用してサービスカタログにインシデントを記録します。テンプレートを使用してインシデントレコードプロデューサーを作成することができます。テンプレートによって、インシデントフォームのフィールドに自動的に入力されます。

たとえば、インシデントレコードプロデューサーを作成して、ネットワークサーバーへのアカウントアクセスを要求することができます。インシデントを送信するユーザーは、サーバー名、必要なアクセスレベル、期日などの変数値を入力します。レコードプロデューサーにアサインされたインシデントテンプレートにより、インシデントの [カテゴリ]、[サブカテゴリ]、[アサイン先グループ] が入力されます。これらのフィールドと、テンプレートから適用された値は、レコードプロデューサーフォームには表示されません。

インシデントテンプレートを作成する

インシデントテンプレートを作成することにより、インシデント要求に関する情報を取得する方法の一貫性を確保できます。テンプレートは、インシデントを簡単かつ正確に作成するのにも役立ちます。

始める前に

必要なロール：admin

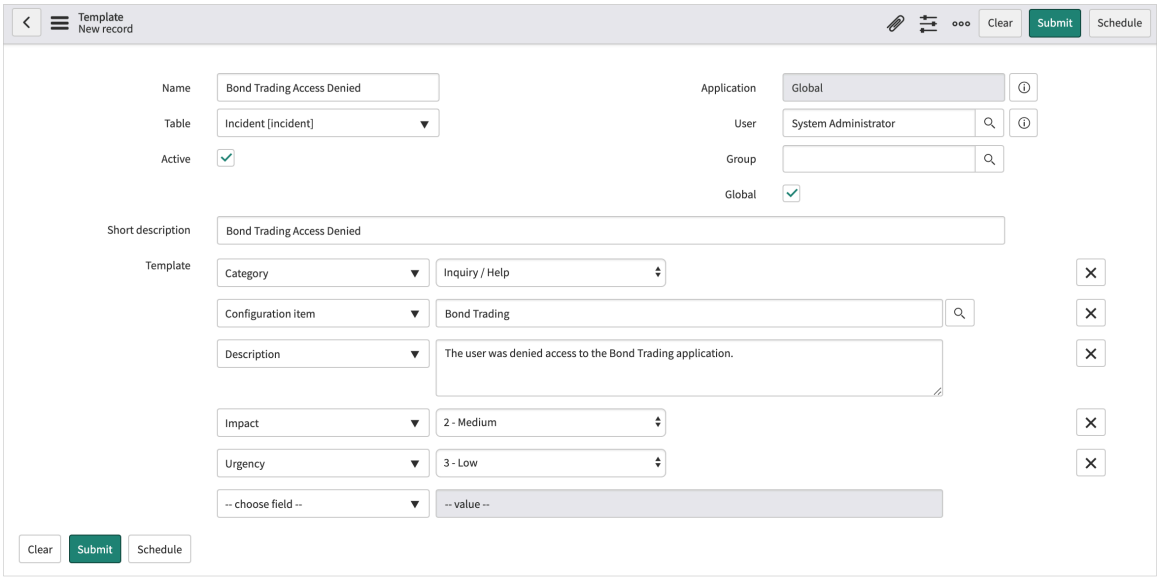
このタスクについて

例として、債券取引アプリケーションへのアクセスが拒否されたときにインシデントをログに記録するテンプレートを作成する例を考えてみましょう。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テンプレート]に移動します。
   インシデントフォームからのテンプレートの作成することもできます。
2. 次の情報を使用して「 [テンプレート] フォームを使用したテンプレートの作成 」の手順を実行します。
   - [名前]：債券取引へのアクセスが拒否されました
   - テーブル：インシデント [incident]
   - [グローバル]：チェックボックスをオンにします。[グローバル] オプションを使用すると、テンプレート作成者だけでなく、どのユーザーもテンプレートを使用できます。
   - [説明]：債券取引へのアクセスが拒否されました
   - [テンプレート]：次の値を追加して、テンプレートの使用時に入力するフィールドを定義します。
     - [カテゴリ]：[問い合わせ/ヘルプ]
     - [構成アイテム]：[債権取引]
     - [説明]：[ユーザーは債券取引アプリケーションへのアクセスを拒否されました]
     - [影響度]：**[2 -** 中]
     - [緊急度]：**[3 -** 低]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [送信] をクリックします。

インシデントテンプレートを使用するモジュールを作成する

既存のテンプレートのフィールド値をあらかじめ入力してインシデントを記録するモジュールを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

「インシデントテンプレートを作成する」トピックでは、「債券取引へのアクセスが拒否されました」テンプレートを作成しました。このトピックでは、セルフサービスアプリケーションのモジュールでこのテンプレートを使用できます。

手順

1. [セルフサービス] をポイントし、編集アイコン をクリックします。

2. [モジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに記入します。

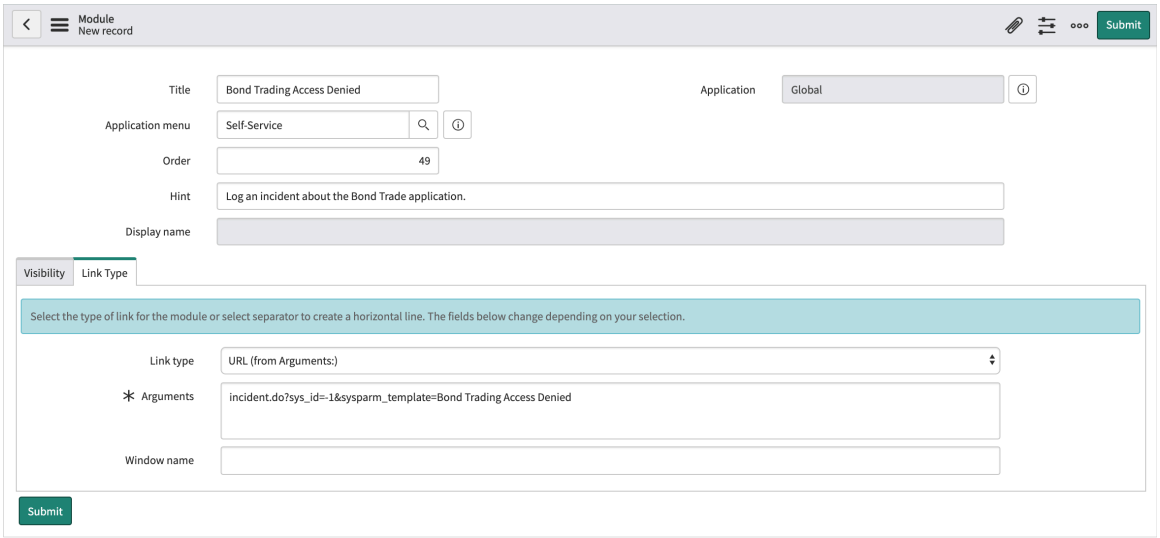
- [タイトル]：債券取引へのアクセスが拒否されました。
- [順番]：[モジュールレコード (Module records)] リストで、順序番号を表示し、適切な番号を入力します。たとえば、ホームページの順序番号が 50、ビジネスアプリケーションの順序番号が 52 の場合に新しいモジュールをホームページとビジネスアプリケーションの間に配置するには、順序番号を 51 として入力します。
- [ヒント]：債権取引アプリケーションに関するインシデントを記録します。

[リンクタイプ] セクション：

- [リンクタイプ]： URL ([引数] から)
- [引数]：`incident.do?sys_id=-1&sysparm_template=債券取引へのアクセスが拒否されました`

> **注:** このパスにより、新しいインシデントレコードにテンプレートが展開されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [送信] をクリックします。
   新しいモジュールがセルフサービスアプリケーションに表示されます。

次のタスク
モジュールをクリックして、「債券取引へのアクセスが拒否されました」テンプレートが適用された新しいインシデントレコードを開きます。

インシデントを記録するレコードプロデューサーを作成する

サービスカタログ から直接インシデントを記録するレコードプロデューサーを作成します。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて
インシデントレコードプロデューサーは、ユーザーがインシデントを記録できるインターフェイスをユーザーに提供します。たとえば、デフォルトの「何かお困りですか？」カテゴリには、ユーザーがカタログからインシデントを記録できるようにする「インシデントの作成」などのプロデューサーが組み込まれています。

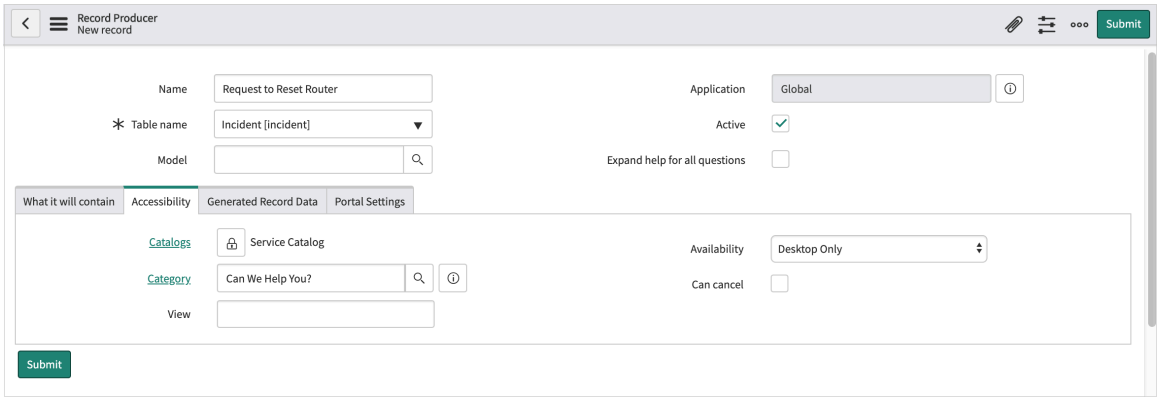
次の例では、ワイヤレスルーターのリセットを要求するレコードプロデューサーを作成する方法を紹介します。

手順
1. [すべて] > [サービスカタログ] > [カタログ定義] > [レコードプロデューサー]に移動します。
2. [新規] をクリックし、以下の情報を使用して「 レコードプロデューサーの作成 」の手順を実行します。

フィールド	エントリ
名前	ルーターのリセット要求
テーブル名	インシデント [incident]
内容	
簡単な説明	ワイヤレスルーターのリセット要求
説明	建物のルーターをリセットしてください

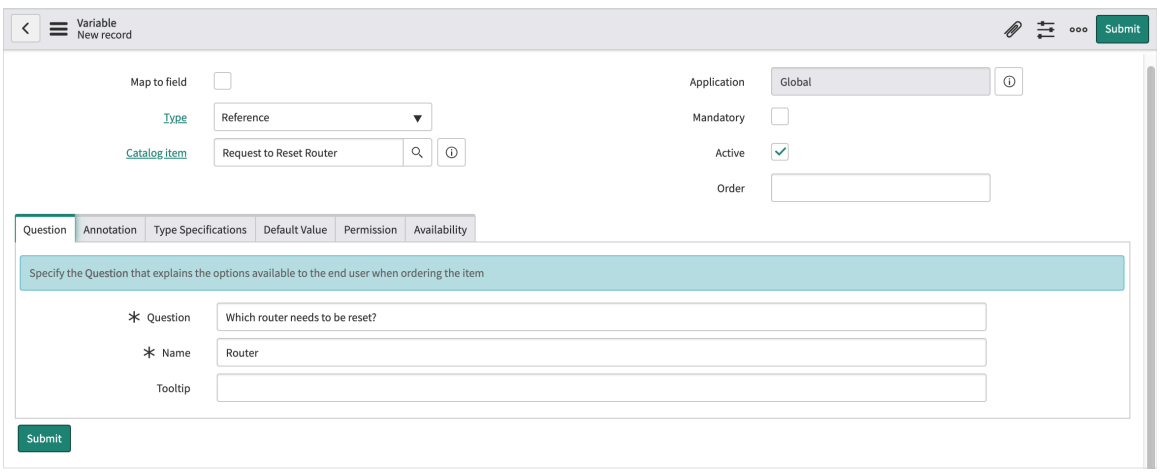
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	エントリ
アクセシビリティ	
カタログ	サービスカタログ
カテゴリ	何かお困りですか？



3. フォームヘッダーで右クリックし、コンテキストメニューから [保存] を選択します。
   フォームの最後に、[変数] や [変数セット] などのいくつかの関連リストが表示されます。
4. [変数] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに記入します。

フィールド	エントリー
タイプ	参照
質問	
質問	どのルーターをリセットする必要がありますか？
名前	ルーター
タイプ仕様	
参照	IPルーター [cmdb_ci_ip_router]



6. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: 新しいレコードプロデューサーを表示するには、フォームのヘッダーで [試行] をクリックします。

   (Optional) サービスカタログ に新しいカタログアイテムが表示され、すべてのユーザーが選択できるようになります。

テンプレートを使用してレコードプロデューサーを作成する

事前定義済みのインシデントテンプレートがある場合は、レコードプロデューサーと一緒に使用してインシデントの標準的な情報を入力できます。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

手順

1. [すべて] > [サービスカタログ] > [カタログ定義] > [レコードプロデューサー]に移動します。
2. [新規] をクリックし、「 レコードプロデューサーの作成 」の手順を実行します。
3. [生成されたレコードデータ] をクリックし、レコードプロデューサーが送信されたときにフィールドに入力するインシデントテンプレートを選択します。
4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

インシデント通知を表示する

インシデントのライフサイクルの中で特定のイベント中に送信されるインシデント通知を表示します。これらの通知は、ESS ユーザーや ITIL ユーザーなどのさまざまな受信者に送信されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデント通知では、Employee Experience Foundation プラグイン (com.snc.sn_ex_emp_fd) に付属のメール通知レイアウトとテンプレートを使用します。このプラグインは、一貫性があり、レイアウトに関する業界のベストプラクティスに従ってビルドされた通知を提供します。

注: アップグレードをご利用の場合、最新のメールレイアウトを使用するには、Employee Experience Foundation アプリ (com.snc.sn_ex_emp_fd) を ServiceNow® Store からインストールします。最新のテンプレートを使用するデフォルトのインシデント通知をアクティブ化します。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知]に移動します。
2. 通知のリストを [テーブル] [は] [インシデント] でフィルタリングします。
3. インシデントのデフォルト通知のリストを表示します。
4. 詳細を表示するには、通知名をクリックします。

次のタスク
メール通知で、インシデントレコードへのリンクのリダイレクト先を決定できます。インシデント管理のクラシック UI16 インターフェイスでインシデントレコードが自動的に開く代わりに、サービスオペレーションワークスペース (SOW) でインシデントレコードを開くことができます。この動作をサポートするために、ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) プラグインが自動的にインストールされ、アクティブ化されます。メール通知のインシデントレコードリンクは、次の条件が満たされた場合にのみ SOW で開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **SOW** メール通知のリダイレクト (*sow_email_notification_redirect*) システムプロパティが true に設定されている。
- インシデントレコードリンクを選択したユーザーには、sn_sow_user ロールがあります。

これらの通知を受信するには、エンドユーザーが通知を有効にしている必要があります。詳細については、「サブスクリプションベースの通知」を参照してください。

関連情報

メール通知を作成する

自動クローズインシデントのデフォルトユーザーを構成する

自動クローズインシデントについて言及したユーザーに対して、インシデントを最後に更新したデフォルトユーザーを変更します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムスケジューラ] > [スケジュール済みジョブ] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
2. **[Autoclose Incidents]** スケジュールジョブを開きます。
3. [ジョブコンテキスト] で、以下を追加します。

```
fcRunAs=<user_name>
fcScriptName=incident autoclose
```

たとえば、`fcRunAs=admin` を追加すると、[更新者] フィールドにシステムアドミニストレーターが挿入されます。

CSDM ガイドラインを インシデント管理 に適用する

インシデント管理 は、インシデントを特定して記録し、分類して優先順位を付け、適切なユーザーまたはグループにアサインし、エスカレートし、解決し、レポートを作成することができる、インシデント管理プロセスをサポートしています。この製品ビューの目的は、インシデント管理 主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

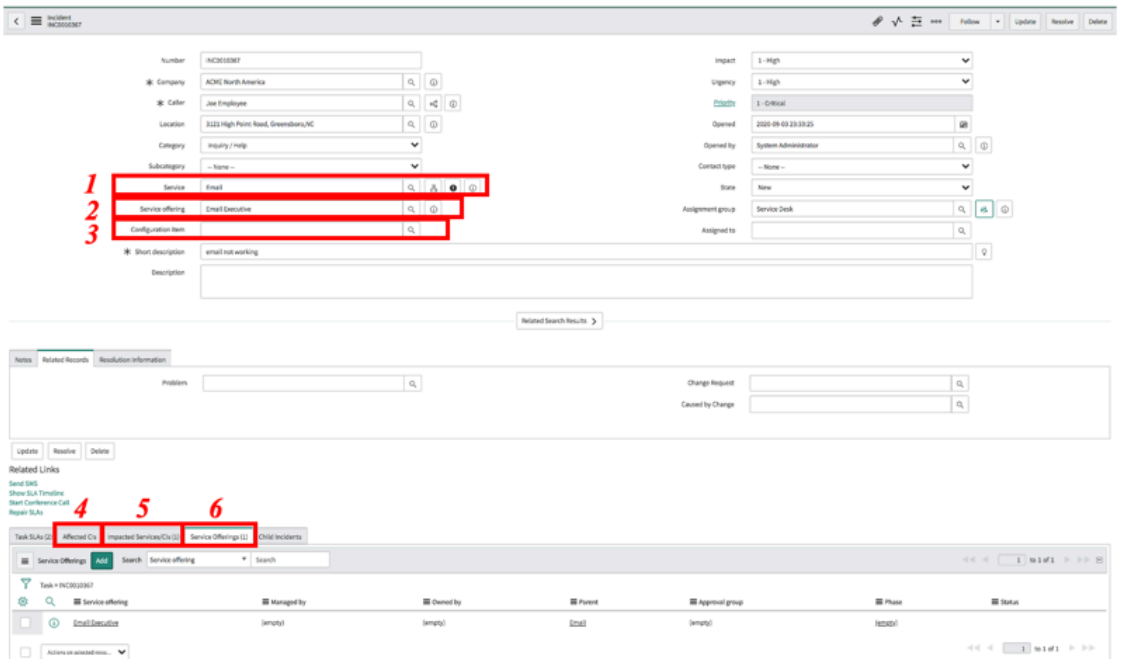
CSDM から最大のメリットを得る インシデント管理 の機能には次のものがあります。

- エージェントワークスペースは、インシデントの優先順位付けと解決を迅速に行うために必要な情報をエージェントに提供します。
- 重大なインシデントワークベンチには、影響度の高いインシデントを識別、追跡、および解決するために使用できる一元化されたビューが含まれています。
- ネイティブモバイルアプリを使用して、エージェントは、外出先でタスクをすばやく表示して応答したり、1 回のスワイプで要求を承認したりすることができます。
- インシデント回避は、関連するナレッジベース記事を提案することでセルフヘルプを容易にします。
- ビジュアルタスクボードのドラッグアンドドロップ機能を使用して、インシデントタスクのコラボレーションを向上させます。
- パフォーマンスアナリティクスは、パフォーマンスの傾向に関する詳細なインサイトを提供します。

インシデント管理 には、インシデントの報告に使用できるフォームが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーム



インシデントフォームは、次の属性と関連リストを参照します。

1. サービス — [cmdb_ci_service_business] テーブルへの参照。

   注: 以前の ServiceNow リリースでは、この属性にビジネスサービスというラベルが付けられていました。

2. サービスオファリング (属性)：[service_offering]テーブルを参照します。インシデントの影響を受けるサービスオファリングを [サービスオファリング] 関連リストに表示します。
3. 構成アイテム：[cmdb_ci] テーブルを参照します。
4. 影響を受ける/因果関係がある CI：関連リスト [task_ci] テーブル。([インシデント] フォームではアプリケーションサービスを CI として選択できます)
5. 影響するサービス：関連リスト [task_cmdb_ci_service] テーブル
6. サービスオファリング：関連リスト [task_service_offering] テーブル

その他の情報について

インシデント管理 の詳細については、「インシデント管理」を参照してください。

インシデント管理 と **CSDM** テーブル

インシデント管理 は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、インシデント管理 のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

インシデント管理 によって使用される **CSDM** テーブル

インシデントフォームは、次の CSDM テーブルを参照しています。

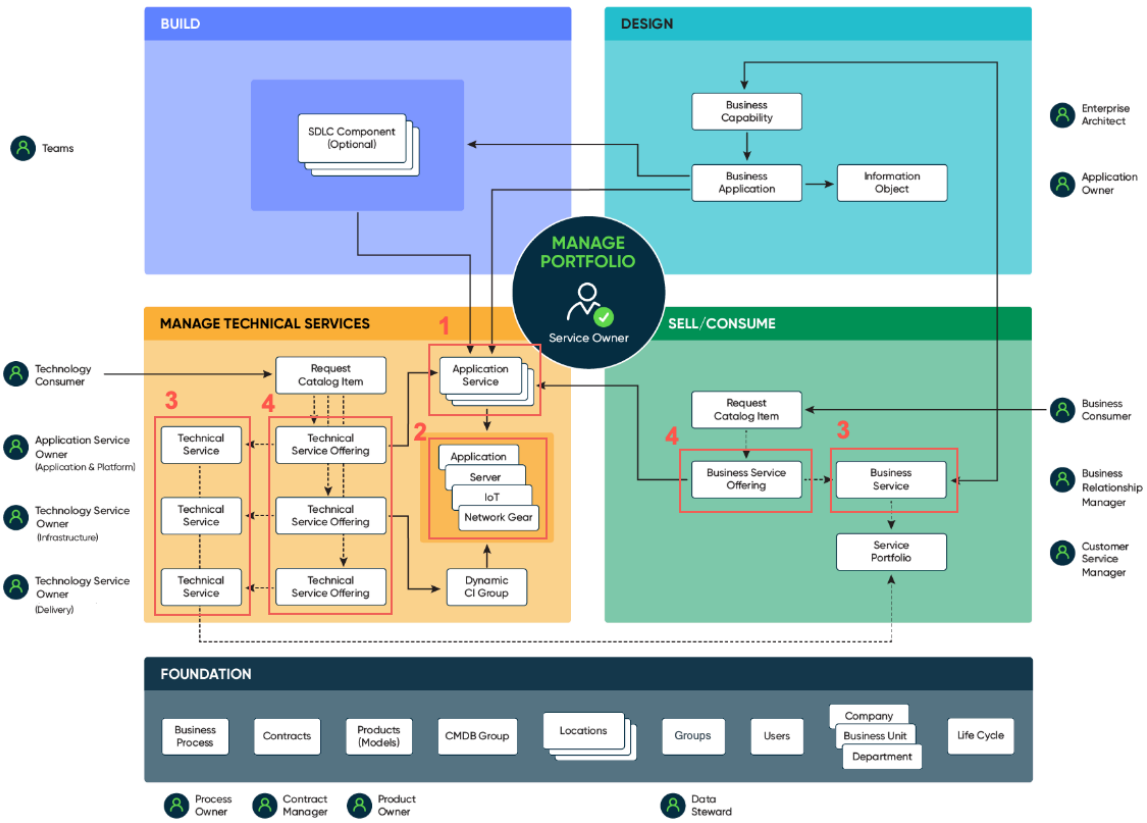
1. アプリケーションサービス [cmdb_ci_discovered_service] テーブルまたは任意のインフラストラクチャ CI。
2. 構成アイテムテーブル [cmdb_ci*]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ビジネスサービス [cmdb_ci_service_business] テーブルとテクニカルサービス [cmdb_ci_service_technical] テーブル：サービス分類属性を使用して、ビジネスサービス、テクニカルサービス、およびアプリケーションサービスをサービスのタイプとして識別します。
4. サービスオファリング [service_offering] テーブル：サービス分類属性を使用して、ビジネスサービス、テクニカルサービス、およびアプリケーションサービスをサービスオファリングのタイプとして識別します。

   サービスオファリングのサービスコミットメント (インシデントの解決時間など) については、 インシデント管理 のドキュメントを参照してください。

インシデント管理 によって使用されるテーブル



インシデント管理 に付加価値を提供する製品

インシデント管理 を他の ServiceNow 製品と併用すると、インシデント管理 から得られる値が大きくなります。その他の ServiceNow 製品には次のものがあります。

ディスカバリー

ディスカバリー は、使用しているハードウェアおよびソフトウェア CI の詳細を提供します。

サービスポートフォリオ管理 (サービスポートフォリオ管理)

サービスのライフサイクル情報を提供します。

資産管理

関連する製品モデルを提供します。ソフトウェア資産管理 (SAM の基盤) およびハードウェア資産管理 (HAM) は、インシデント管理 のライフサイクルデータを提供します。

セキュリティ管理

セキュリティ関連インシデントの阻止、根絶、復旧に役立つ初期情報を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスク管理

IT リスクおよび財務リスク情報を提供します。

インシデント管理 からメリットを得る製品

IT Service Management (ITSM)

サービスには、ビジネスとアプリケーションのコンテキストと、その下に階層化された情報とテクノロジーがあります。

Information Technology Operations Management (ITOM)

管理対象のハードウェアおよびソフトウェアとともに、アプリケーションサービスのビジネスコンテキストを理解します。

ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)

監査人は、ビジネスアプリケーションおよび関連する情報オブジェクトを活用できます。これは、監査人が、監査のスコーピング、リスクの測定、および監査アクティビティの管理のための設計時のデータ機密性を理解するために役立ちます。

資産管理

ビジネスアプリケーションとビジネスサービスのソフトウェアとハードウェアのライフサイクルを管理します。

カスタマーサービス管理 (CSM)

インシデント管理 のユースケース

インシデント管理 は、ビジネスに対する影響を最小限に抑え、データの品質を維持しながら通常のサービス運用状態に戻します。

インシデント管理 のユースケース

インシデント管理 を使用して、資産関連 CI に関する情報をキャプチャするインシデントを作成します。インシデントは、更新、修理、スワップ、または廃止された CI のレコードを保持します。

資産を追跡することで、資産がどこに配置されているか、どのように使用されているか、および変更がいつ行われたかを知ることができます。この情報は、会社内の資産を体系的に監視および管理するのに役立ちます。

CI はインシデントを生成します。依存関係ビューを使用して、インシデントによって影響を受ける他の CI を識別します。影響を受ける CI をインシデントレコードに関連付け、インシデントが他の依存 CI にどのように影響するかを確認します。

CSDM フレームワークに従うと、インシデント管理 に次のような価値が提供されます。

- インシデントがサービスおよびサービスオファリングに与える影響を インシデント管理 が理解します。
- インシデント管理 がインシデントを動的にルーティングします。
- 影響を受けるすべてのサービスを インシデント管理 が識別します。

ユースケースの結果

CSDM フレームワークは、インシデントに関連する CI とそれが影響を与えるサービスの両方の、インシデントのコンテキストを提供します。

インシデントフォームを使用して、インシデントの影響を確認し、影響を受けたサービスを復元します。次の手順を実行します。

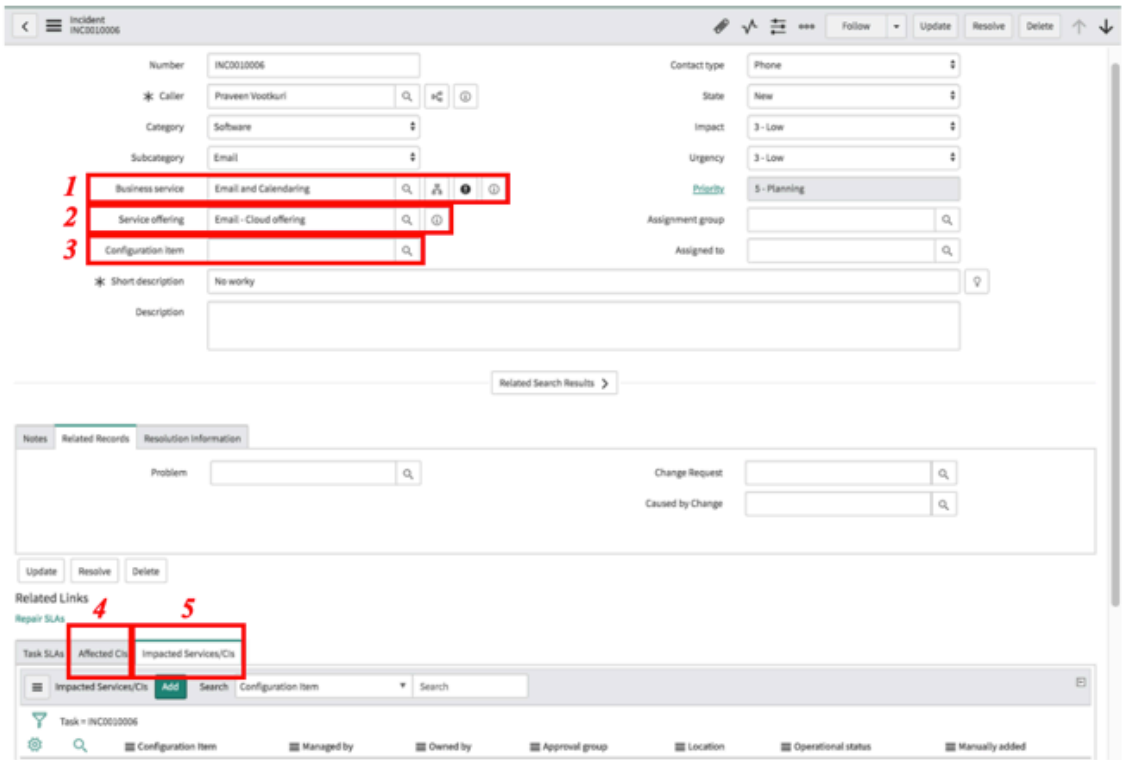
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 影響を受けるサービス関連リスト [task_cmdb_ci_service] に、入力された CI に関連付けられているサービスおよびサービスオファリングを入力します。
2. (オプション) サービス属性とサービスオファリング属性を使用して、利用可能な CI のリストを絞り込むことができます。

   注: 利用可能な CI のリストの絞り込みは、ベースシステムの機能ではありません。リストを絞り込むには、インシデントフォームを設定する必要があります。

3. 構成アイテム属性 [configuration_item] に、CI または影響を受けるサービスを入力します。CI を使用して、インシデントルーティングの詳細を識別できます。たとえば、「サポートグループ」などの CI データを使用し、依存関係を使用してサービスへの影響に関する情報を提供することができます。
4. (オプション) 影響を受ける **CI** 関連リスト [task_ci] を追加して、インシデントの原因となった可能性のある CI を識別します。
5. (オプション) 影響を受けるサービス関連リスト [task_cmdb_ci_service] を追加して、インシデントの影響を受けるサービスと CI を確認します。

ユースケースのインシデントフォーム



インシデント管理 フォームの構成

インシデントフォームを構成して、インシデントの影響を確認し、影響を受けるサービスを復元します。CSDM フレームワークを使用すると、インシデントの豊富なコンテキスト (インシデントに関与する CI と、インシデントが影響するサービスオファリング、ビジネスアプリケーション、およびビジネスサービス) を表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデント管理 は CSDM データ構造を利用して、インシデントの解決に役立つ情報を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSDM フレームワークを利用する関連リストが含まれるようにインシデントフォームを設定する方法については、このビデオの 1:00:00 のマーク以降 をご覧ください。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [管理] > [インシデントプロパティ]に移動します。
2. [インシデント関連リストのプロパティ] セクションで、次のプロパティを有効にし、[保存] を選択します。
   - [影響を受ける **CI]** に基づいて、[影響を受けるサービス] を入力します。このプロパティを使用すると、[影響を受けるサービスのリフレッシュ] アクションの実行時に、[影響を受けるサービス/CI] 関連リストの表示と更新が可能になります。
   - インシデントのビジネスアプリケーション関連リストにデータを入力します
   - インシデントのサービスオファリング関連リストに入力します

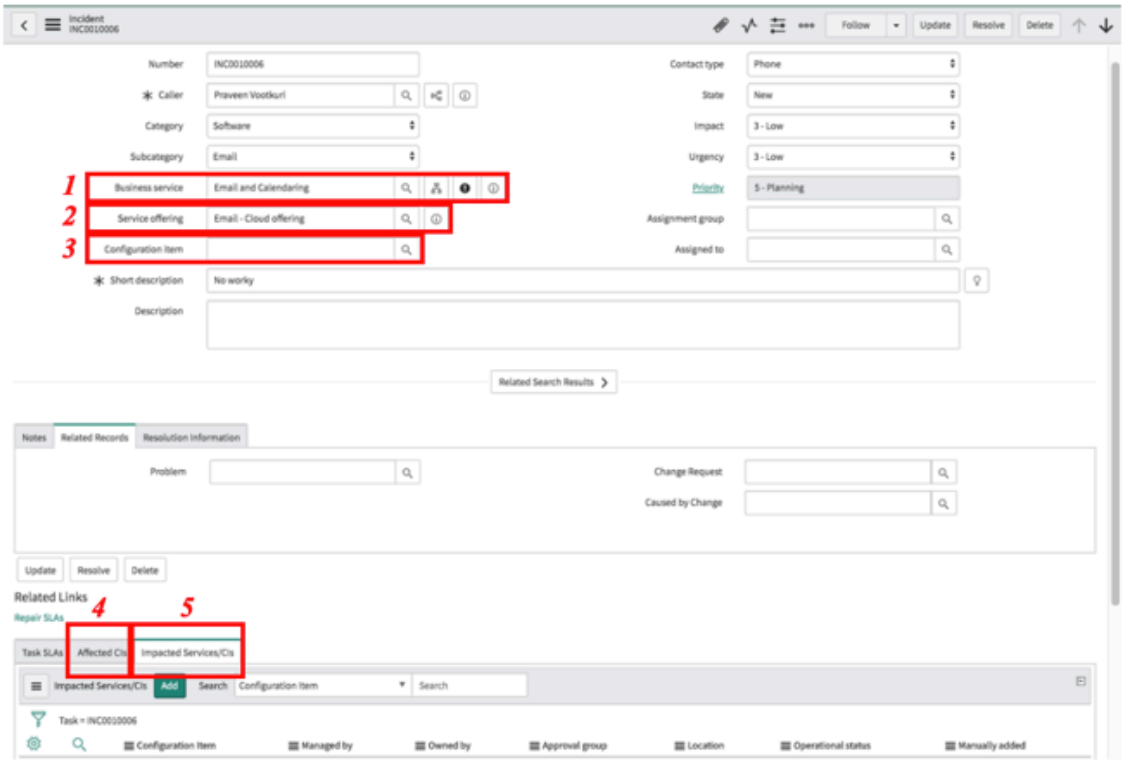
   プロパティの詳細については、「インシデント管理 のプロパティ」を参照してください。
3. 「 CI クラスの作成 」および「 プリンシパルクラスフィルターのクラスのリストの更新 」で説明されているように、CI または CI クラスに対して [原則クラス **(Principle Class)]** オプションが選択されていることを確認します。
4. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動し、次のフィールドに入力します。

インシデントフォーム

サービス	インシデントに関連付けられたビジネスサービスまたはテクニカルサービス。指定した値によって、[構成アイテム] フィールドに表示される選択可能な CI のリストが絞り込まれます。 **注:** 利用可能な CI のリストの絞り込みは、ベースシステムの機能ではありません。リストを絞り込むには、[サービス] と [サービスオファリング] の値を指定する必要があります。
サービスオファリング	インシデントに関連付けられたビジネスサービスオファリング (製品) またはテクニカルサービスオファリング。指定した値によって、[構成アイテム] フィールドに表示される選択可能な CI のリストが絞り込まれます。 **注:** 利用可能な CI のリストの絞り込みは、ベースシステムの機能ではありません。リストを絞り込むには、[サービス] と [サービスオファリング] の値を指定する必要があります。
構成アイテム	CI または影響を受けるサービス。すなわち、ハードウェア、アプリケーション、クラウド (物理 CI) またはアプリケーションサービス (論理 CI)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	CI を使用して、インシデントルーティングの詳細を識別できます。たとえば、「サポートグループ」などの CI データを使用し、依存関係を使用してサービスへの影響に関する情報を提供することができます。



5. 情報を確認します。
   - [影響を受ける **CI**] 関連リスト [task_ci] にインシデントが表示される原因となった可能性のある CI。
   - 入力された CI に関連するサービスとサービスオファリングが、[影響を受けるサービス/CI] 関連リスト [task_cmdb_ci_service] に表示されます。
   - インシデントの影響を受けるサービスと CI が、[影響を受けるサービス/CI] 関連リスト [task_cmdb_ci_service] に表示されます。

インシデント管理 の考慮事項

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

インシデント管理 に関する考慮事項

ビジネスアプリケーションが インシデント管理 で参照されない

ビジネスアプリケーションは、エンタープライズアーキテクチャを設計および計画するために使用されるポートフォリオオブジェクトです。ビジネスアプリケーションには、バージョン、環境、ローカリゼーション (1 つ以上のアプリケーションを使用する展開の場合) などの属性レベルの詳細は含まれません。

アプリケーションサービス

アプリケーションサービスは運用 CI であり、アプリケーションの一意のインスタンスです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスは、基盤となるハードウェアとソフトウェアの CI を論理的に表現したもので、連携してビジネスアプリケーションまたはシステムを実装します。アプリケーションサービスは、ビジネスアプリケーションまたはシステムのインスタンスを表します。

インシデントフォームでのアプリケーションサービスの使用

インシデントフォームのアプリケーションサービス CI は、次のようなシナリオで使用できます。

- インシデントがアプリケーション関連の問題の場合：インシデントフォームで、[構成アイテム] フィールドに「アプリケーションサービス」と入力して、アプリケーションを表すことができます。たとえば、「MyApp 3.0 本番」という名前のアプリケーションサービスを利用不可として報告することができます。
- インシデントが 1 つ以上のサービスに影響を与えているインフラストラクチャ CI に関するものの場合：インシデントフォームの [影響を受けるサービス/CI] 関連リストが、サービスに影響を与えているアプリケーションサービスを識別します。たとえば、サーバー Acme42 CI が、MyApp 3.0 本番およびその他の関連サービスに影響を与えるものとして識別される場合があります。

インシデントのチケッティングの統合

インシデントのチケッティングの統合は、ServiceNow のインスタンスとサードパーティシステムとの間でチケットデータを交換するものです。

インシデントのチケッティングの統合には次のような利点があります。

- システム間で一意のキーを提供するチケット番号を設定できる。
- 通知をトリガーできるようにシステムを同期させることができる。
- データの変換によって処理の一様性が高まる。
- チケットアクティビティを追跡して正確なレポートを作成できる。

交換されるデータのレベルとデータの方向に応じて、統合は一方向または双方向に分類されます。一方向の統合では、サードパーティシステムがインシデントチケットを作成し、インスタンスにデータを渡して、確認としてチケット ID を戻します。双方向の統合では、システム間でデータが送信されている間にインシデントデータを交換、同期、および更新します。

どちらの統合タイプでも、一定の期間、個々のトランザクションについてレコードベースのログを実装することをお勧めします。機能停止が発生した場合、レコードベースのログによって、どのデータが交換されたか、どのように変換されたか、いつ処理が発生したか、エラーがあったかどうかを知ることができます。レコードベースのログでは、検証および変換のすべてのロジックをメインフォームから離れて実行できるため、パフォーマンスが向上します。

プロジェクトを実装する前に、実装の側面と要件のすべてを定めた統合計画を作成してください。統合計画を作成することで、現在のデータを確認し、将来の要件に備えて計画し、プロジェクトのタスクを特定して順序付けできるようになります。

一方向のインシデントのチケッティングの統合

チケットを作成する外部のサードパーティシステムの要件を検討してください。チケットを作成するために送信する必要のあるデータと、必要な検証を定義します。

このようにすることで、標準の Web サービスインターフェイスを作成して公開することができます。この統合では、成功した場合はチケット番号が応答として返され、検証の失敗や処理の問題が生じた場合は構造化されたエラーメッセージが返されます。この実装には、追加する統合が統合の仕様に従う限り、一度公開するだけで複数のアプリケーションで再利用できるという利点があります。インターフェイスごとに専用のアカウントを作成することをお勧めします。アカウントによって、アカ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウンタビリティが提供され、ユーザーの統計情報が報告され、使用する連絡先 (POC) がシンプルになります。

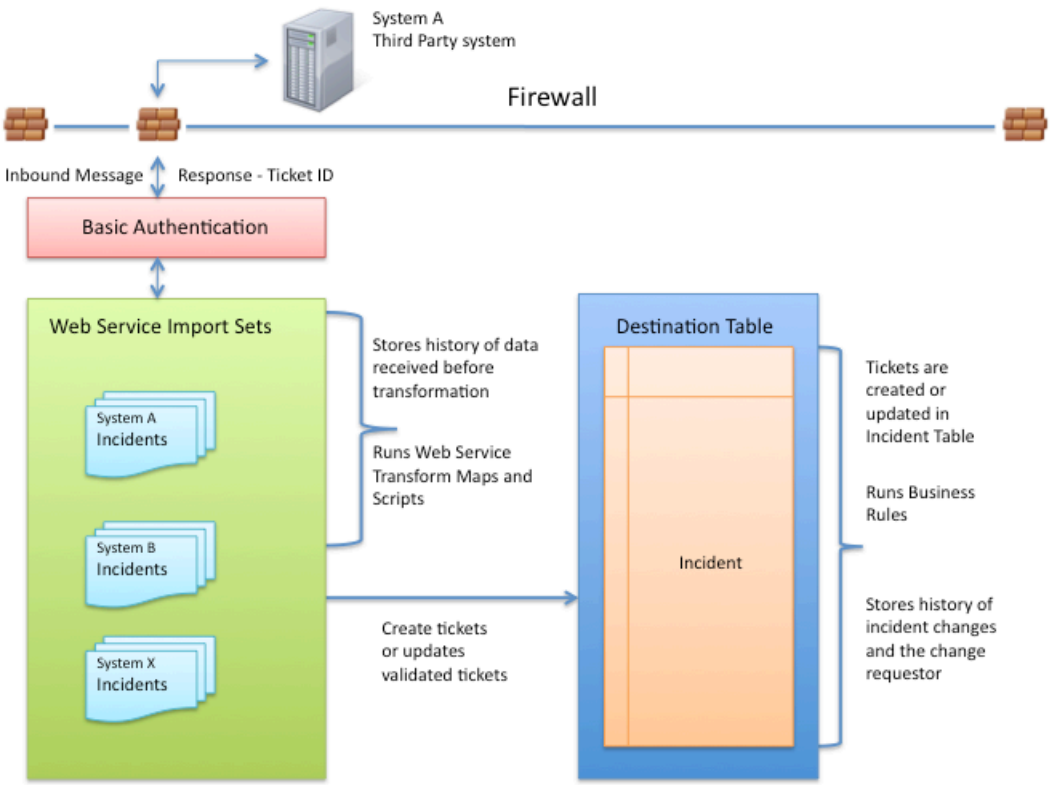
統合計画の内容

- ファイアウォールの要件
- 使用するプロトコル
- 必要なミドルウェア (MS Biztalk など)
- エラーメッセージ
- 検証ルール

ベーシック認証を使用する例

この実装では、サードパーティシステムにチケット ID が応答として返されます。インポートセットのテーブルは、データのステージング領域として機能します。

ベーシック認証を使用した一方向のチケッティングの統合

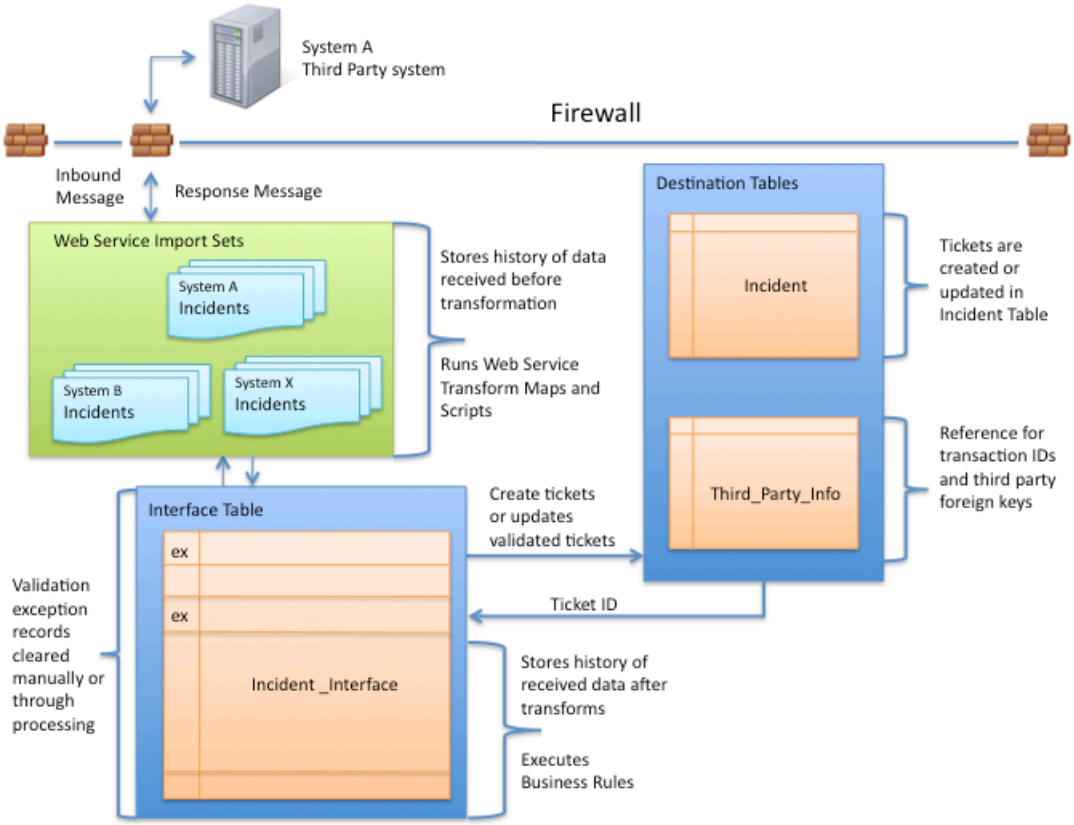


インポートセットを使用する例

インバウンドパスの実装のバリエーションとして、インポートセットテーブルをインターフェイステーブルとして使用することが考えられます。この例では、データが受信されたとき、およびデータが変換される前の、データの履歴が Incident_Interface テーブルに格納されます。宛先のインシデントテーブルには、インシデントが時間とともにどのように変化したか、誰がインシデントを変更したかについての履歴を保存できます。変換スクリプトによってインポートセットが処理され、ビジネスルールがターゲット表で実行されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポートセットを使用した一方向のチケッティングの統合



双方向のインシデントのチケッティングの統合

双方向の統合では、ServiceNow のインスタンスとサードパーティシステム間でデータが交換され、インシデント情報がシステム間で同期されます。

この統合には以下の要件があるため、一方向の統合よりも複雑になります。

- フィールドマッピングの包括的な定義。
- 変換が行われる場所の標準化：インバウンド、アウトバウンド、またはその両方。
- 参照データの所有権に関する考慮
- 更新をどのようにして継続的に行うか。

エラー処理を実装してください。これらのすべての実装を統合計画に含めてください。

双方向の実装は開発側独自のメリットに基づいて開発されますが、データ駆動型の検証ルールなど、再利用が可能なフレームワークを Now Platformで開発できます。

統合計画の内容

- 双方向の統合に必要なすべての側面の内容を計画します。
- 各組織の状況モデル。
- チケットの同期を保つためのビジネスルール定義。
- 個々のトランザクションの履歴を格納するための要件。この形式の監査を要件とする場合は、宛先テーブルを作成および更新する前に入力されるインターフェイステーブルを作成することを検討します。
- すべてのデータ要素の変換ルール。

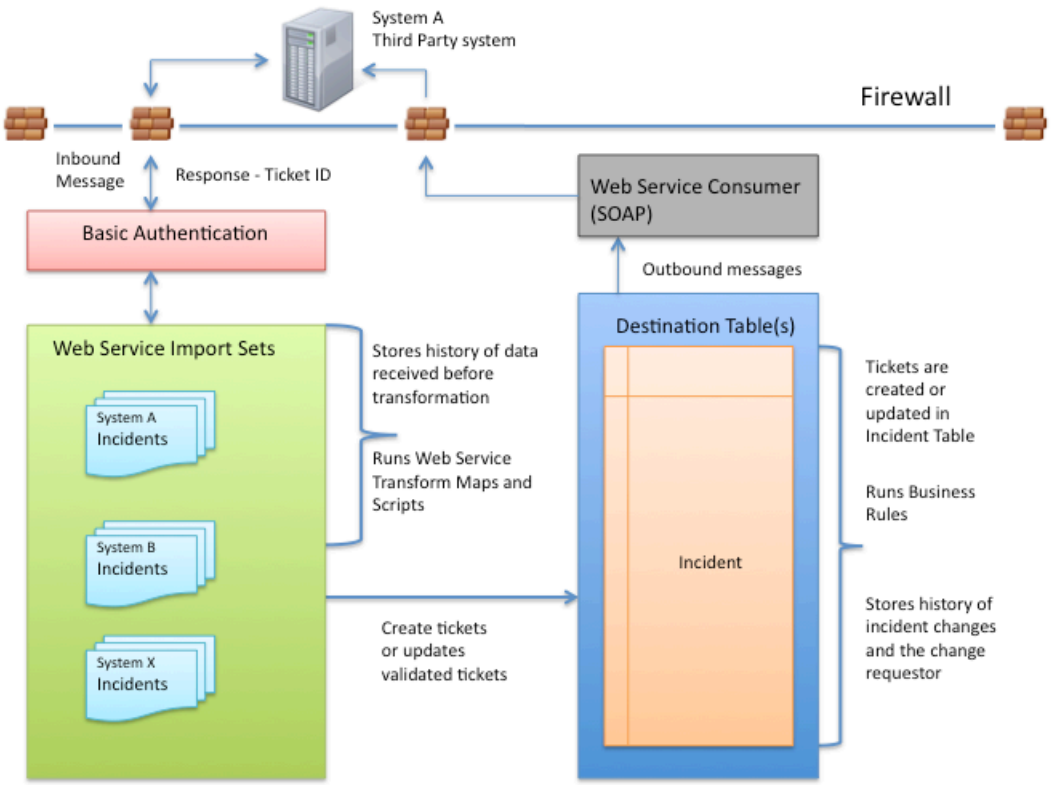
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 参照データが情報システムに転送されるときのタイムライン。各システム間でデータを送受信する前に変換を実行するための要件を含めます。
- すべての段階における参照データの所有権のステートメント。
- スキーマ定義の更新。

インポートセットと Web サービスを使用する例

この実装では、データ認証がインポートセットに挿入される前に実行されます。データがインシデントテーブルに到達する前に、変換マップおよびスクリプトが実行されます。インシデントテーブルを使用して、インシデントレコードの履歴を格納します。アウトバウンドデータパスでは、データがアウトバウンドの Web サービスのキューに格納される前に、ターゲットテーブルによってビジネスルールがトリガーされる可能性があります。

インポートセットと Web サービスを使用した双方向のチケッティングの統合



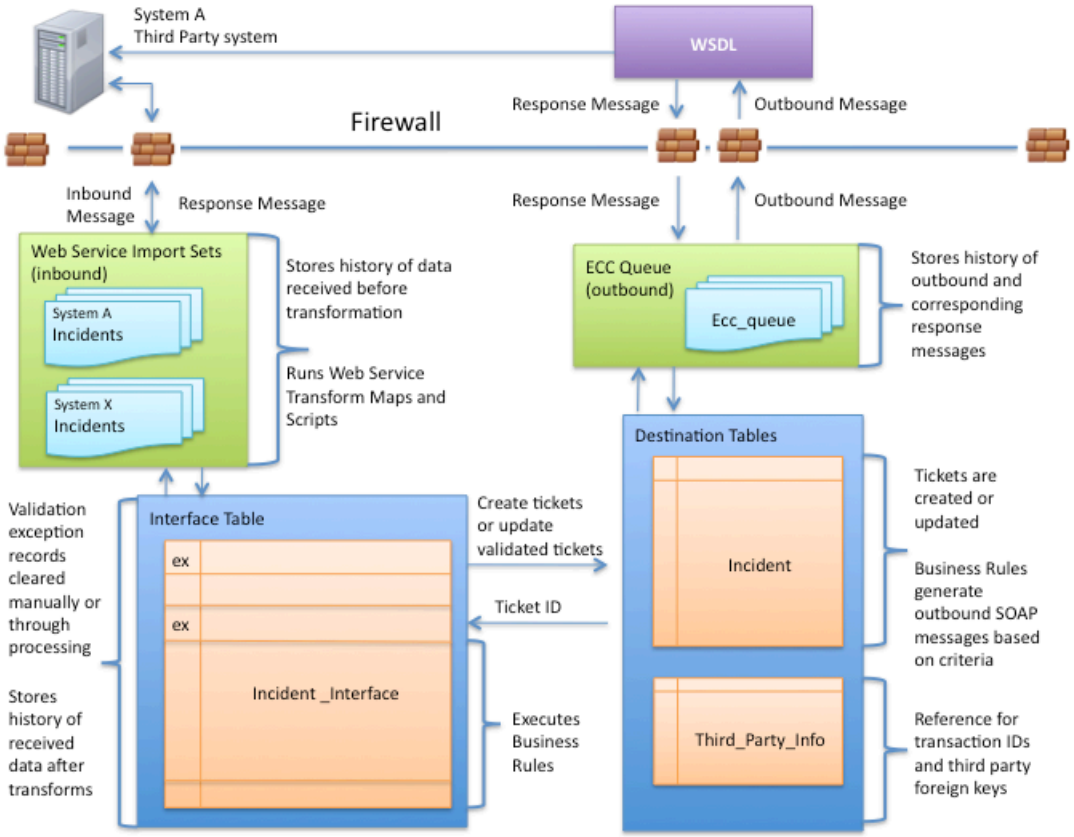
インポートセットと ECC キューを使用する例

インバウンドパスの実装のバリエーションとして、インポートセットテーブル (この例ではインシデントインターフェイステーブル) を使用して履歴データを格納することが考えられます。現在ではデータの検証も行われており、処理や手動介入によって例外をクリアーすることができます。インシデントテーブルは、サードパーティ情報テーブルを参照として使用し、ビジネスルールに基づいてメッセージが生成されます。

このタイプの統合を実装するには、インバウンドデータ用としてサードパーティアプリケーションのWebサービスコンポーネントが必要です。アウトバウンドデータ用には ECC キューが推奨されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポートセットと **ECC** キューを使用した双方向のチケッティングの統合



インシデントと **VTB** タスクを作成するための **Microsoft Outlook** の設定

Outlook メール内からインシデントと VTB タスクを作成したり、仮想エージェントとチャットしたりするには、Microsoft Outlook 向け ServiceNow アドインをアクティブ化して展開します。

Microsoft Outlook 向け ServiceNow アドインを使用すると、メールで直接 IT と連絡を取ることができます。また、IT ユーザーであれば、メールで簡単にインシデントを作成して、即座に適切なチームにアサインすることができます。VTB タスクを作成することもできます。

Microsoft Office 向け **ServiceNow** アドインを有効にする

admin ロールがある場合、Microsoft Office 用 ServiceNow アドイン (com.sn_outlook_addin) を有効にできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

Xanadu プラグインのリスト

Microsoft Outlook 向けの ServiceNow アドインを展開する

仮想エージェントとチャットし、Microsoft Outlook 内からインシデントと VTB のタスクを作成するには、Microsoft Outlook 向け ServiceNow アドインを展開します。

始める前に

ServiceNow アドインを展開するには、ServiceNow インスタンスの次のロールのいずれかを持っているほか、Office365 のアドミンでなければなりません。

必要なロール：admin、sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

このタスクについて

この Microsoft 記事に記載された手順に従って、ServiceNow アドインを Microsoft Outlook に展開します：「Office 365 管理センターからの一元展開を使用した Office アドインの発行」。

> **注:** ServiceNow アドインを展開するには Office365 アドミニストレーターになる必要があります。

ServiceNow アドインの使用に対応しているのは、Outlook for Mac および Outlook for Windows のみになります (要件セット 1.4)。

Outlook ビューのフォームレイアウトをカスタマイズすると、itil ロールを持つユーザーのインシデントフォームのフィールドを直接、追加したり削除したりすることができます。itil ロールを持たないユーザーの場合は、新規インシデントの作成に使用する サービスカタログ レコードプロデューサーを設定することができます。

手順

1. [すべて] > **[Office** の **ServiceNow** アドイン] > **[Office** アドインマニフェスト]に移動します。
2. **[Office** マニフェスト] ページで [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[MS Outlook アドインの展開 **(Deploy MS Outlook add-in)]** フォーム

フィールド	説明
アドイン名	アドインのユーザーに分かりやすい名前。たとえば、アドミン向けのみにアドインを展開する必要がある場合は、それに応じた名前を付けることができます。
説明	アドインの簡単な説明。たとえば、ヘルプデスク用のアドインである場合は、それに応じて簡単な説明を記述することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
プラグイン ID	展開するアドインの一意の識別文字列。プラグイン ID の値を新しい UUID に変更して、アドインの複数のインスタンスを使用できるようにすることができます。
バージョン	プラグイン実行のバージョン。
アイコン URL	Microsoft Outlook に表示される ServiceNow アイコンの HTTPS URL または相対 URL。
アクティブ	アドインがアクティブであることを示します。

4. [送信] をクリックします。

   注: [Office コントロール] 関連リストには、アドインに関連付けられたメニューとメニューアイテムが表示されます。

5. [マニフェストをダウンロード] をクリックしてアドインマニフェストファイルをダウンロードし、Microsoft 記事「Deploy and publish Office Add-ins (Office アドインを展開し、発行する)」ページの展開手順に従います。
6. オプション: コンテキストメニューから [マニフェストをクローン] をクリックしてアドインをカスタマイズすることもできます。
   このオプションを選択すると、現在のマニフェストが新しいレコードにクローンされます。これにより、ラベル、アイコン、メニュー、およびメニューアイテムをカスタマイズできます。
7. itil ロールを持つユーザーのインシデントフォームをカスタマイズするには、インシデントフォームレイアウトを直接設定します。
   a. フォームの [コンテキストメニュー] アイコン ( ) をクリックして、[表示] > **[Outlook]** を選択します。
   b. もう一度コンテキストメニューをクリックして、[設定] > [フォームレイアウト]を選択します。
   c. 必要に応じてフィールドを追加または削除します。
8. itil ロールを持たないユーザーのインシデントフォームをカスタマイズするには、サービスカタログレコードプロデューサーを使用してインシデントフォームを設定します。
   a. [サービスカタログ] > [レコードプロデューサー] に移動します。
   b. 新規インシデントの作成に使用するレコードプロデューサーを右クリックして、**[sys_id** のコピー] を選択します。
   c. コピーした sys_id を [レコードプロデューサーの **sys_id** を **Outlook** アドインからのインシデントアクションの作成に提供する] (*sn_outlook_addin.create_incident_cat_item*) システムプロパティの [値] フィールドに貼り付けます。

インシデントの管理

インシデントの作業には、インシデントの診断と調査、結果の記録、インシデントのエスカレーションや昇格があります。

インシデントの初期診断は主に手動で行うプロセスです。サービスデスクエージェントは、インシデントの詳細を確認し、ユーザーとやり取りして問題を診断します。

診断に役立てるために、サービスデスクエージェントは構成管理データベース (CMDB) に問い合わせることができます。CMDB には、ネットワーク内のハードウェアとソフトウェア、およびそれらの間の関係に関する情報が含まれています。CMDB は ディスカバリー で入力できます。ディスカバリー は別の製品として入手できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントの調査

インシデントの調査も手動で行うプロセスです。サービスデスクは、引き続きインシデントフォームや CMDB の情報を使用して問題を解決します。関係者間のコミュニケーションを促すため、サービスデスクがインシデントを評価するときに作業メモが追加されます。作業メモやその他の更新は、メール通知 を介して関係者に伝えることができます。

インシデントを調査する方法の 1 つとして、次のいずれかの機能を使用して、関連するレコードが存在するかどうかを判断することことができます。

関連インシデントのアイコン

関連インシデントの表示アイコン ( ) が [問い合わせユーザー] フィールドの設定時にフィールドの横に表示されます。アイコンをクリックすると、同じ発信者のインシデントのリストが表示されます。

> **注:** アドミニストレーターは、このアイコンを任意の参照フィールドに追加することができます。それには、辞書エントリーを修正して、*ref_contributions=user_show_incidents* 辞書属性を追加します。このアイコンは、フィールドへの読み取りまたは書き込みアクセス権を持つユーザーにのみ表示されます。*user_show_incidents* という名前の UI マクロがその動作を定義します。関連インシデントのアイコンを表示するには、この UI マクロをアクティブにする必要があります。

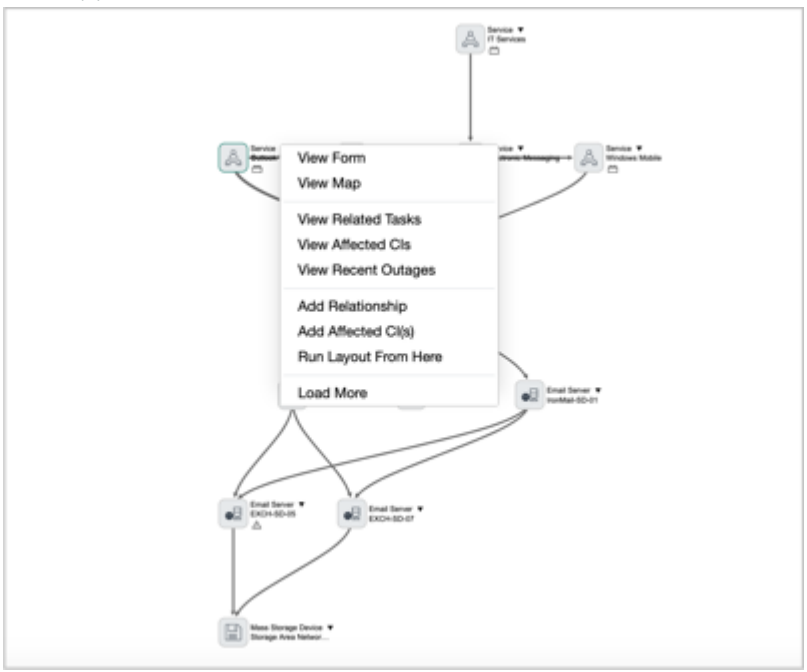
同じ発信者別インシデント関連リスト

関連インシデントを調べるもう 1 つの方法として、[同じ発信者別インシデント] 関連リストを使用します。場合によっては、この関連リストを表示するようにアドミニストレーターがフォームを構成する必要があります。

依存関係ビュー

依存関係ビューは、構成アイテム (CI) に基づいて関連インシデントを見つけるのに役立ちます。構成アイテムがインシデントに添付されている場合は、マップアイコン ( ) をクリックして、依存関係ビューマップを表示します。依存関係マップで CI に添付されているタスクを表示するには、CI の横にある下矢印をクリックし、[関連タスクを表示] を選択します。

CI のオプション



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントの昇格

インシデント管理チームが、インシデントの原因をエラーまたは広範な問題だと判断した場合、チームは問題管理プロセスを開始します。問題でインフラストラクチャやビジネスサービスの変更が必要になった場合、チームは変更管理プロセスを開始します。

インシデントフォームのメニューアイテムを使用すると、簡単に問題を作成したり、レコードを変更したり、インシデントを問題または変更レコードに関連付けたりすることができます。詳細については、「インシデントからのレコードの作成」を参照してください。

注: インシデントに、関連する問題または変更レコードがすでに存在する場合、同じタスクタイプの他のレコードを作成することはできません。

ハードウェアやソフトウェアを要求することがユーザーにとっての解決策となる場合もあります。たとえば、新しいマウスデバイスやキーボードを必要とする問題がユーザーから報告される場合があります。サービスデスクエージェントは、インシデントから要求を作成できます。インシデントは、要求されたアイテムに関連付けられます。

注: この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスでのみ使用できます。問題管理のベストプラクティス - Jakarta プラグイン (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインを有効にする必要があります。

インシデントのエスカレーション

プラットフォームでは、組織の基準に従って解決されていないインシデントを追跡および報告するために、2 つのエスカレーション方法を使用します。

サービスレベルアグリーメント (SLA)

SLA は、提供されるサービスの適用範囲、品質、および速度を定義するサービスプロバイダーと顧客の間の一連の契約に従ってインシデントの進行状況を監視します。時間が経過すると、SLA によってインシデントの優先度がエスカレーションされ、進行状況を示すマーカーが残されます。SLA は、サービスデスクの業績評価指標としても使用されます。

滞留アクティビティモニター

滞留アクティビティモニターは、インシデントに気付かないという事態を防ぐためのイベントを生成します。インシデントに更新が生じないまま一定の時間が経過すると、イベントによってメール通知が作成されるか、スクリプトがトリガーされます。

インシデントのログ記録

メール、サービスデスク、サービスカタログ、外部アプリケーションなどのソースのインシデントレコードを、都合に応じて記録します。また、ビジネスルールまたは SOAP メッセージを使用してインシデントを生成することもできます。

どこで	方法
サービスデスク	ユーザーは、サービスデスクエージェントを呼び出すことができます。エージェントは、ユーザーが提供した情報に基づいてインシデントを記録することができます。サービスデスク (ITIL) エージェントは、[セルフサービス] > [インシデント] > [新規作成] モジュールからインシデントを記録することができます。
サービスカタログ	ユーザーは、[セルフサービス] > [サービスカタログ] > [何かお困りですか？] > [インシデントを作成] レコードプロデューサーからサービスカタログにインシデントを記録することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

どこで	方法
メール	ユーザーは、インスタンスメールボックスにメールを送信できます。受信メールアクションに従ってインシデントが作成されます。
SMS	ユーザーは、ServiceNow カスタマーサービス番号に SMS を送信できます。インシデントがユーザーのために自動的に作成されます。 **注:** ユーザーは、メッセージングサービスを可能にするために、通知プラグイン (com.snc.notify) をインストールし、Twilio アカウントを設定する必要があります。
チャットウィンドウ	ユーザーは、インスタンスの右上隅に表示される [] アイコンを使用して、インシデントの作成を要求できます。チャットウィンドウで、ユーザーは、ITIL ユーザーを追加することができます。また、問題の簡単な説明を提供することもできます。この説明に基づいて、ITIL ユーザーは適切なインシデントを作成します。

注: セキュリティインシデントを作成する必要がある場合は、 まず セキュリティインシデントレスポンス 依存関係プラグイン (com.snc.si_dep) を有効にします。次に、[新規インシデント] フォームの [セキュリティインシデントの作成] をクリックして、現在表示されているインシデントからセキュリティインシデントを作成できます。

ESS ユーザーは次のことを実行できます。

- 自分がオープンしたインシデントを表示します。デフォルトでは、[ウォッチリスト]、[ステータス]、および [緊急度] フィールドを [インシデント] フォームの ESS ビューで使用できます。
- [ウォッチリスト] フィールドと [説明] フィールドを更新し、[追加コメント] を入力します。アドミニストレーターはその他のフィールドを編集可能に設定することができます。

itil ロールを持たないユーザーは、自分がそのインシデントの問い合わせユーザーである場合、自分がインシデントをオープンしている場合、または自分がウォッチリストに含まれている場合にのみ、インシデントを表示できます。*incident query* ビジネスルールがこの機能を制御します。

自動的に生成されたインシデント

- インシデントは、ビジネスルールを使用して自動的に生成できます。事前定義された条件が満たされている場合、ビジネスルールは JavaScript を使用してインシデントを生成します。
- SOAP メッセージングを使用して、プラットフォームの外部からインシデントを生成することができます。詳細については、「SOAP メッセージング」を参照してください。

インシデントの作成

インシデントレコードを作成し、予期された標準的な運用からの逸脱をドキュメント化します。

始める前に

必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

このタスクについて

この手順では、ITIL エージェントがインシデントフォームに入力する方法について説明します。インシデントは、ユーザーがサービスカタログでレコードプロデューサーに入力したときや、ユーザーがインスタンスにメールを送信したときにも記録されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [新規作成]に移動します。
   インシデントリストビューから [新規] をクリックすることもできます。
2. オプション: 記録しようとするインシデントのタイプに対応したテンプレートが存在する場合は、テンプレートを使用します。
   組織でフォームテンプレートを使用している場合は、テンプレートを適用して、特定のタイプのインシデントについてフィールドの一部を事前に入力することができます。
3. フォームのフィールドに入力します。
   すでに組織で、インシデント管理プロセスを遵守するようにインシデントフォームを構成しています。このプロセスに基づいてフォームフィールドに情報を入力します。次の表に、通常のインシデントフォームのフィールドを示します。

フォーム

フィールド	説明
番号	一意のシステム生成インシデント番号。
問い合わせユーザー	問題をお客様に連絡したユーザー。
カテゴリとサブカテゴリ	問題の種類。カテゴリを選択し、該当する場合は次にサブカテゴリを選択します。
サービス	影響を受けるビジネスサービス (該当する場合)。 **注:** 構成アイテムとしてビジネスサービスを選択し、そのビジネスサービスが他のアクティブなタスクの構成アイテムとしてもリストされている場合 は、アクティブなタスクアイコン ( ) が表示されます。このアイコンをクリックすると、ビジネスサービスに影響を与えている他のすべてのアクティブなタスクのリストが表示されます。 選択したビジネスサービスの BSM マップ (依存関係ビュー) を表示するには、[依存関係] アイコン ( ) をクリックします。
サービスオファリング	サービスオファリングは、可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。このフィールドを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。
構成アイテム	影響を受ける CI (該当する場合)。 CI を選択した後、フィールドの横の開いている [依存関係ビュー] アイコン ( ) をクリックすると、CI がインフラストラクチャにどのようにマップされているかを確認できます。依存関係ビューには、影響を受ける CI が示され、他の CI またはサービスに問題が発生しているかどうかが示されます。影響を受ける CI に関する情報

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	をキャプチャするには、「影響を受けるインシデント内の構成アイテムの情報の取得」を参照してください。
チャネル	インシデントを作成するためにユーザーが使用するコミュニケーション方法。次のオプションが使用可能です。 ◦ チャット ◦ メール ◦ 電話 ◦ Monitoring ◦ セルフサービス ◦ 仮想エージェント ◦ ウォークイン
作成元	インシデントのソース。たとえば、インシデントがアラートから作成された場合、このフィールドには値 [アラート] が含まれます。これは自動入力されるフィールドであり、値を手動で入力することはできません。
状況	インシデントのステータス。ステータスは、いくつかの解決の段階を通じてインシデントを移動させ、インシデントを追跡します。 ヒント: [インシデント状況] または [問題のステータス] フィールドではなく、[ステータス] フィールドをステータスを追跡する主要な手段として使用します。このステータスは処理サイクル全体を通して進行するからです。詳細については、「インシデントのライフサイクル」を参照してください。
影響	影響は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響の指標です。
緊急度	緊急度は、インシデント、問題、または変更がビジネスインパクトを与えるまでに解決を遅らせることができる時間の指標です。
優先度	優先度は、影響度と緊急度に基づき、サービスデスクがタスクにどの程度迅速に対処すべきかを示します。
アサイン先グループ	インシデントを担当するグループ。 ビジネスルール *Populate Assignment Group based on CI/SO* は、構成アイテム (CI) またはサービスオファリングで利用可能なサポートグループに基づいて、[アサイン先グループ] フィールドに連続して入力します。 注: ビジネスルールは、インシデントが作成または更新されたとき、および [アサイン先グループ] と [担当者] フィールドが空のときにトリガーされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	デフォルト値を上書きする場合は、新しいプロパティを作成し、[アサイン先グループ] フィールドの入力に使用するプロパティ値のフィールドを指定する必要があります。次の優先順位でプロパティを作成します。 ◦ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name*：[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。 ◦ *com.snc.incident.service_offering_assignment_group.fi* サイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリングフィールドを識別します。 **注:** ◦ sys_user_group *read* ACL が *SNCRoleUtil* 関数を呼び出します。この関数は、確認中のグループに admin ロールまたは security_admin ロールのどちらかが含まれているかを検証します。この関数により、ユーザーは同じロールを持っている場合にのみグループを表示できます。そのため、itil ロールを持つユーザーは、admin ロールまたは security_admin ロールを持つグループにも、親がこれらのロールを持つグループにも、インシデントをアサインできません。 ◦ 読み取り ACL を使用する以外に、クエリー前のビジネスルールを使用して、特定のアサイン先グループを持つインシデントのヴィジビリティをグループメンバーのみに制限することもできます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「特定のグループインシデントをそのグループメンバーのみに制限する方法 [KB0790987]」を参照してください。記事を表示するにはログインする必要があります。
担当者	このインシデントを担当するユーザー。[アサイン先グループ] が変更された場合、[アサイン先] フィールドはクリアされます。
簡単な説明	インシデントの簡単な説明
説明	インシデントの詳細な説明。
添付ファイル	スクリーンショットや PDF など、インシデントの解決に役立つ、インシデントに関連する添付ファイル。添付ファイル ( ) を選択して、添付ファイルを追加および管理します。
メモ	
ウォッチリスト	コメントが追加されたときにこのインシデントに関する通知を受け取るユーザー。[自分を追加] アイコン ( ) をクリックすると、自分をウォッチリストに追加できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
作業メモリスト	作業メモが追加されたときにこのインシデントに関する通知を受け取るユーザー。[自分を追加] アイコン ( ) をクリックすると、自分を作業メモリストに追加できます。 注: アドミニストレーターは、作業メモリスト用のメール通知を作成する必要があります。
追加コメント	必要に応じて追加する、問題に関する詳細情報。追加コメントは、インシデントを表示できるすべてのユーザーに表示されます。
作業メモ	インシデントの解決方法に関する情報、またはインシデントの解決手順 (該当する場合)。
実行されたアクション	重大なインシデントに対して実行されたアクションの詳細を入力するジャーナルフィールドです。このフィールドは内部ユーザー専用です。 注: このフィールドは、重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) を有効にした場合にのみ表示されます。
関連レコード	
親インシデント	このインシデントレコードの親インシデントの一意の番号。
問題	インシデントに関連付けられている、関連する問題レコードの一意の番号。
変更要求	インシデントに関連付けられている、関連する変更要求の一意の番号。
変更に起因	インシデントの作成につながった変更要求の一意の番号。

注: 次の状況では、[発信者]フィールドと [会社] フィールドはオプションです。

- インシデントがアラートから作成されている。
- インシデントが変更要求から作成されている。このようなケースでは、変更要求番号が [変更に起因] フィールドに入力されます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
インシデントが作成されます。

次のタスク

- インシデントレコードをメールで送信する場合は、タイトルバーの [その他のオプション] アイコン ( ) をクリックして [メール] を選択します。

  インシデントを要求したユーザーと、インシデントにアサインされたユーザーは、受信者のリストに自動的に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデントがケースから作成され、サービス管理プラグイン (com.sn_cs_sm) 付きカスタマーサービスがインストールされ、カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) ロールがある場合、インシデントフォームの [関連リンク] セクションで [カスタマーケース] タブを表示できます。このタブには、インシデントレコードに関連付けられた顧客ケースのリストが含まれています。
- インシデントレコードに関連付けられたインタラクションレコードが 1 つ以上ある場合は、インタラクションレコードリストを含むインシデントフォームの [関連リンク] セクションで [インタラクション] タブを表示できます。
- [プライマリデバイス健全性 **(Primary device health)]** リンクがインシデントフォームの [関連リンク] セクションに表示されます。このリンクを選択すると、サービスオペレーションワークスペースで選択した CI に対する デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のアプリケーションとデバイスヘルスページが別のブラウザタブで起動されます。このタブでは、エージェントは、DEX によって収集された、選択した CI の使用可能なすべてのメトリクスとデバイスヘルスを表示できます。クラシック U16 CI レコードの [デバイスの健全性の表示 **(View device health)]** オプションを使用してアクセスすることもできます。

  注:
  - DEX には別のエンタイトルメントが必要です。
  - このリンクは、次の条件が満たされた場合にのみエージェントが使用できます。
    - 選択された CI のタイプが「デバイス」(別名「エンドポイント」) であること。
    - DEX プラグインがインスタンスにインストールされていること。DEX の詳細については、「デジタルエンドユーザーエクスペリエンス」を参照してください。
    - 選択した CI に DEX エージェントがインストールされていること。

関連情報

インシデントからのレコードの作成

重大インシデント管理

影響を受けるインシデント内の構成アイテムの情報の取得

インシデントで、影響を受ける構成アイテム (Ci) に関する情報を資産タイプとともにキャプチャし、更新、修理、入れ替え、廃止の構成アイテムのレコードを保持します。

始める前に

必要なロール：itil または admin

ハードウェア資産管理プロフェッショナルプラグイン (com.sn_hamp) を有効にします。

このタスクについて

資産を追跡することで、資産がどこに配置されているか、どのように使用されているか、および変更がいつ行われたかを知ることができます。この情報は、体系的なアプローチを使用して、会社内の資産を監視および管理するのに役立ちます。

インシデントの呼び出し元ではなく、影響を受ける CI リストに CI 値が含まれている場合、インシデントのステータスを [解決済み] に変更する前に、CI に関する情報を入力することが必須です。

CI 情報は、影響を受ける **CI** 関連リストから、または影響を受ける CI のフォームレイアウトから入力できます。関連リストの [資産アクション **(Asset Action)]** と [スワップされた **CI (Swapped CI)]** フィールドを手動で追加する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リストにフィールドを追加

ここで	方法
関連リスト	• [影響を受ける **CI**] 関連リストで、[設定] アイコン をクリックします。 • [資産アクション] フィールドと [スワップされた **CI**] フィールドを、[利用可能 **(Available)**] 列から [選択済み] 列に移動します。 • [**OK**] をクリックします。

注: CI 値は、呼び出し元を除く任意のユーザーによってインシデントのステータスが [解決済み **(Resolved)]** に更新された場合にのみ更新されます。次の場合、CI 値は更新されません。

- [資産アクション] が設定されている場合でも、呼び出し元によってインシデントのステータスが [解決済み **(Resolved)]** に更新される。
- インシデントが [クローズ済み **(Closed)]** ステータスに直接移行する。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. インシデントを開きます。
3. インシデントを解決する前に、[影響を受ける **CI]** 関連リストに移動します。
4. オプション: フォームレイアウトに情報を入力する場合は、CI をクリックします。
5. 関連リストまたはフォームのフィールドに入力します。

影響を受ける **CI** に関する情報

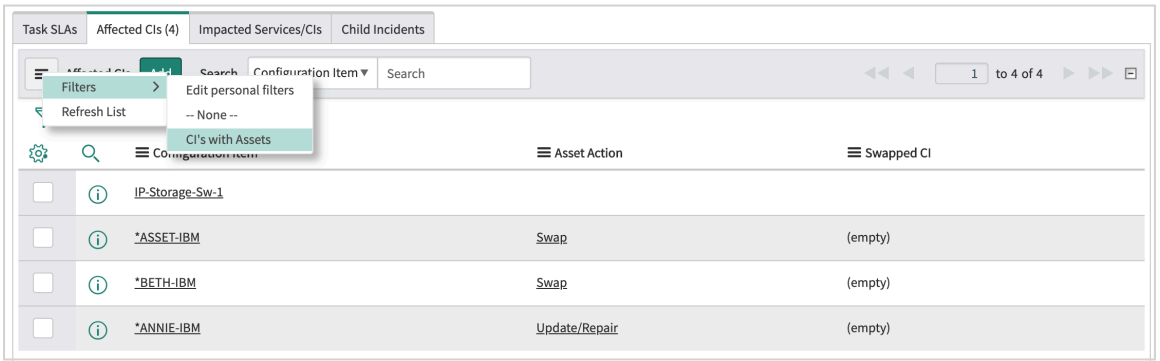
フィールド	説明
資産アクション	CI が更新または修理されたか、別の CI とスワップされたか、またはシステムからリタイアしたかに関する情報。利用可能なオプションは、[アクションなし]、[更新/修理]、[スワップ]、および [廃止] です。 **注:** CI をスワップまたは廃止する場合、sn_hamp_asset.swap または sn_hamp_asset.retire イベントがそれぞれ生成されます。
スワップされた CI	既存の CI とスワップされる新しい CI に関する情報。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ◦ このフィールドは、[資産アクション **(Asset Action)**] フィールドで [スワップ] を選択した場合にのみ表示されます。 ◦ スワップされた CI で利用可能な CI 値は、資産 CI クラスがハードウェアとなっているものです。

6. [更新] をクリックします。
レコードが保存され、CI に関する情報が [task_ci] テーブルに保存されます。

注: [影響を受ける **CI (Affected CIs)**] 関連リストをフィルタリングして、クラスが資産の影響を受ける CI のリストを作成できます。



インシデントフォームからのテンプレートの作成

ユーザーが簡単にインシデントを作成できるように、フォームのデフォルト値を定義するテンプレートを作成します。テンプレートを作成するには、適切な権限が必要です。

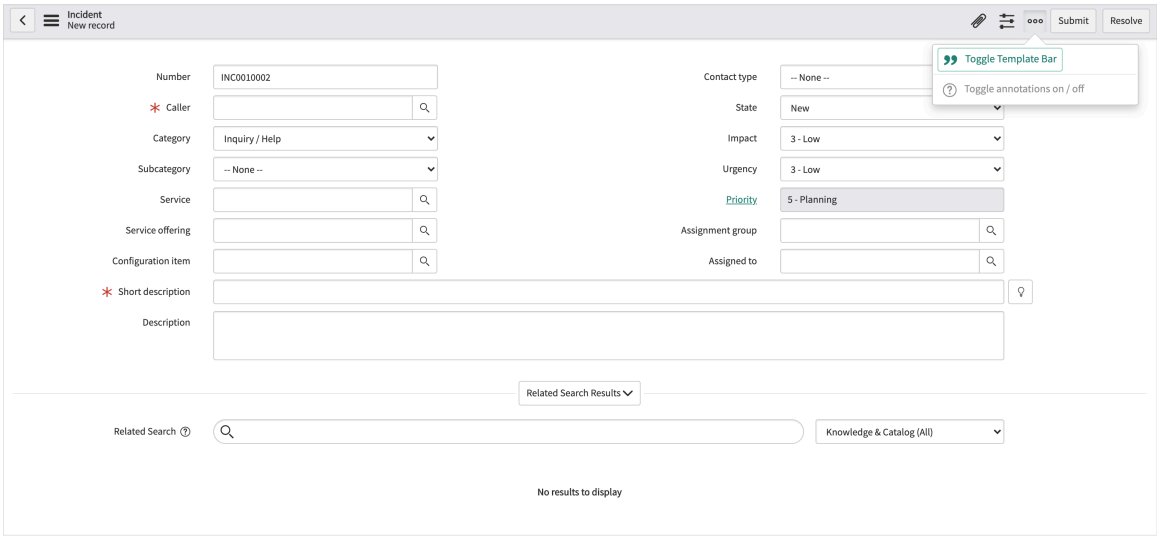
始める前に

必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

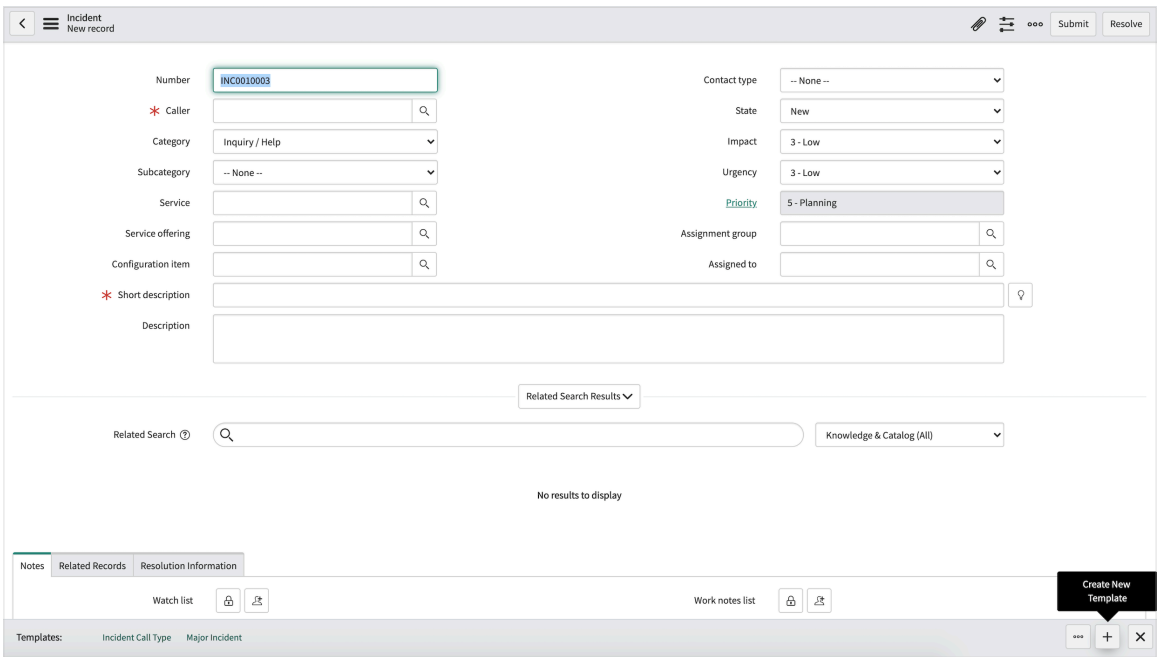
手順

1. [すべて] > [インシデント] > [作成]に移動します。
2. [その他のオプション] アイコン ( ) をクリックし、[テンプレートバーの切り替え] をクリックして、テンプレートバーを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. テンプレートバーで、[追加] アイコン (+) をクリックします。



4. フォームのフィールドに入力します。

新しいテンプレートフォームの作成

Fields	説明
名前	テンプレートの名前。
テーブル	このテンプレートを適用するテーブル。[グローバル] を選択して、テンプレートをすべてのテーブルで使用できるようにします。 **注:** このリストには、テンプレートと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Fields	説明
アクティブ	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するにはテンプレートをアクティブにする必要があります。
アプリケーション	ルールのアプリケーションスコープ。スコープは、すべてのアプリケーションとスコープ対象アプリケーションのどちらでルールを使用できるかを定義します。
ユーザー	テンプレートを設定および適用できるユーザー。ユーザーを定義する場合、[グローバル] オプションを選択しない限り、他のユーザーはそのテンプレートを表示できません。
グループ	メンバーがテンプレートを設定および適用できるグループ。グループを定義する場合、[グローバル] オプションを選択しない限り、他のユーザーはそのテンプレートを表示できません。
グローバル	テンプレートにアクセスできるユーザーがこのテンプレートを表示および適用できるようにするオプション。
簡単な説明	テンプレートの説明。 注: このフィールドにコンテンツを追加しても、そのコンテンツはこのテンプレートを使用するフォームの [簡単な説明] フィールドには追加されません。
テンプレート	このテンプレートに基づくレコードに自動的に入力されるコンテンツ。左の列で指定されたテーブルからフィールドを選択し、右の列で自動的に入力するデータを入力します。 注: ドット連結フィールドは、テンプレートで選択できる場合でも、フォーム上にあるフィールドに適用されません。

5. [送信] をクリックします。
   テンプレートが作成され、テンプレートバーに表示されます。

インシデントフォームでテンプレートを適用する

テンプレート内の事前設定された情報をインシデントレコードに適用できる場合は、テンプレートを新しいインシデントレコードに適用します。これにより、インシデントレコードフィールドに個別に値を入力する時間と労力を節約できます。

始める前に

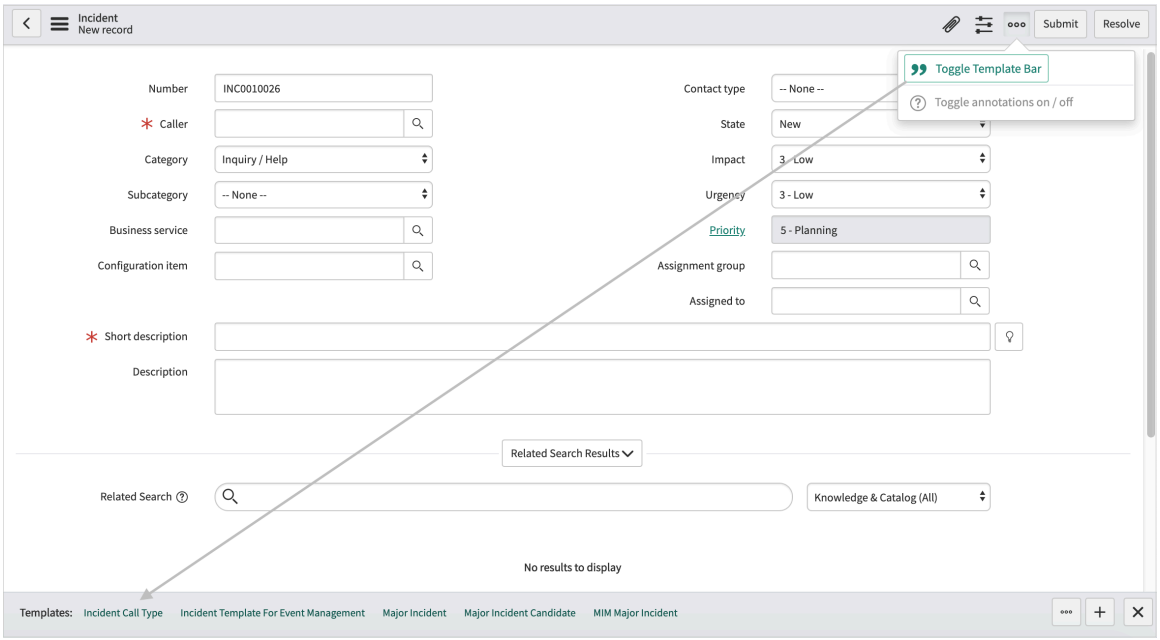
インシデントフォームでテンプレートを適用する前に、テンプレートを作成する必要があります。詳細については、「インシデントフォームからのテンプレートの作成」を参照してください。

必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [新規作成]に移動します。
2. [その他のオプション] アイコン をクリックし、[テンプレートバーの切り替え] をクリックして、テンプレートバーにすべてのテンプレートを表示します。



3. テンプレートをクリックして、インシデントレコードにテンプレートを適用します。

関連情報

インシデントテンプレートを作成する

インシデントでの発信者の VIP ステータスの表示

インシデントレコードリストビューおよびインシデントフォームで VIP ステータスを持つ発信者を表示します。組織は通常、一部の VIP ユーザーについて、そのユーザーレコードで VIP ステータスを指定します。

始める前に

必要なロール：personalize_list または admin

このタスクについて

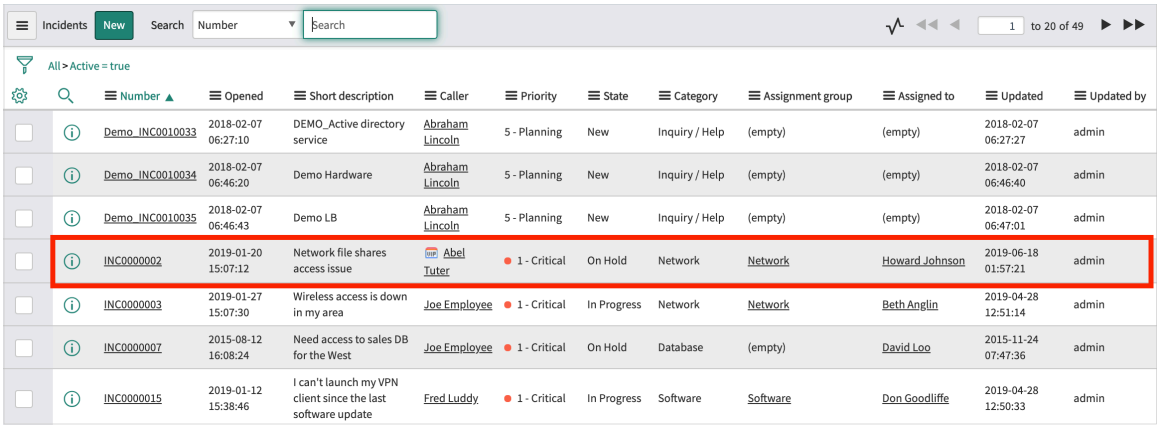
発信者がインシデントにアサインされると、ユーザーレコードに VIP ステータスがないかが自動的にチェックされます。発信者が VIP 問い合わせユーザーである場合、リストビューの発信者名の横、またはフォームビューの [発信者] フィールドの横にアイコンが表示されます。

VIP 発信者のステータスを手動で設定するには、[すべて] > [システムセキュリティ] > [ユーザー]に移動するか、インシデントレコードのリストから必要な発信者名を選択します。ユーザーフォームで **[VIP]** チェックボックスをオンにして、発信者の VIP ステータスを設定します。

手順

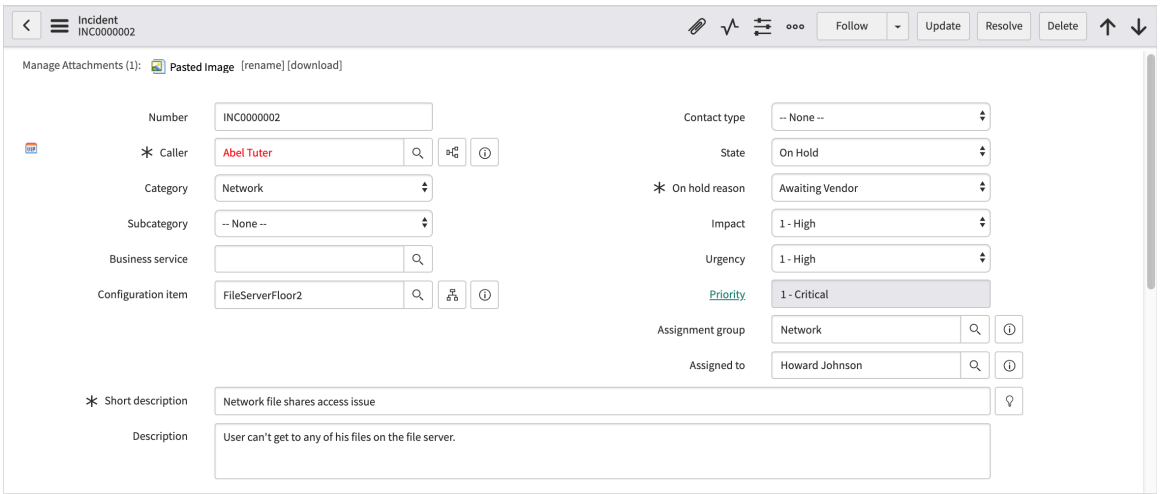
1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. インシデントレコードリストの VIP 発信者のレコードを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to	Updated	Updated by
Demo_INC0010033	2018-02-07 06:27:10	DEMO_Active directory service	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:27:27	admin
Demo_INC0010034	2018-02-07 06:46:20	Demo Hardware	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:46:40	admin
Demo_INC0010035	2018-02-07 06:46:43	Demo LB	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:47:01	admin
INC0000002	2019-01-20 15:07:12	Network file shares access issue	Abel Tuter	1 - Critical	On Hold	Network	Network	Howard Johnson	2019-06-18 01:57:21	admin
INC0000003	2019-01-27 15:07:30	Wireless access is down in my area	Joe Employee	1 - Critical	In Progress	Network	Network	Beth Anglin	2019-04-28 12:51:14	admin
INC0000007	2015-08-12 16:08:24	Need access to sales DB for the West	Joe Employee	1 - Critical	On Hold	Database	(empty)	David Loo	2015-11-24 07:47:36	admin
INC0000015	2019-01-12 15:38:46	I can't launch my VPN client since the last software update	Fred Luddy	1 - Critical	In Progress	Software	Software	Don Goodliffe	2019-04-28 12:50:33	admin

3. レコードをクリックすると、[発信者]フィールドに VIP ステータスが表示されます。



Microsoft Outlook を使用してインシデントと VTB タスクを作成する

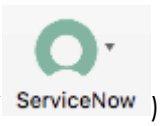
インシデントまたは VTB タスクを作成するか、ServiceNow アイコンを使用して Microsoft Outlook 内から仮想エージェントと直接チャットすることができます。

始める前に

Microsoft Outlook 用の ServiceNow アドインをアクティブ化して展開する必要があります。詳細については、「インシデントと VTB タスクを作成するための Microsoft Outlook の設定」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

1. Microsoft Outlook ホームタブで、**ServiceNow** アイコン () をクリックしてから [インシデントの作成] または **[VTB** タスクの作成] を選択します。

2. ServiceNow IT サービス管理ペインで、[ログイン] をクリックしてから ServiceNow 認証情報を入力します。
   セッションが期限切れになっている場合は、再認証が必要な場合があります。
3. インシデントレコードの以下のフィールドを入力して、[送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーム

フィールド	説明
番号	自動生成されるインシデント番号です。
問い合わせユーザー	現在ログインしているユーザーです (デフォルト)。
簡単な説明	現在のメールの件名です (デフォルト)。
追加コメント	テキスト形式のメール本文です (デフォルト)。
カテゴリ	インシデントのカテゴリです。 ◦ 問い合わせ/ヘルプ ◦ ソフトウェア ◦ ハードウェア ◦ ネットワーク ◦ データベース

Outlook ビューのフォームレイアウトをカスタマイズすると、itil ロールを持つユーザーのインシデントフォームのフィールドを直接、追加したり削除したりすることができます。

注: itil ロールを持たないユーザーの場合は、新規インシデント作成用の設定済み サービスカタログ フォームが表示されます。

4. タスクレコードの以下のフィールドを入力して、[作成] をクリックします。

VTB タスクフォーム

フィールド	説明
ボードを選択	タスクが属する VTB ボードです。
レーンを選択	VTB ボードのレーンです。
簡単な説明	タスクの簡単な説明

5. 仮想エージェントとチャットするには、[仮想エージェントとチャット] UI アクションを選択して、チャットウィンドウを開きます。

インシデントタスクを作成する

インシデントタスクを作成して伝達し、インシデントについて言及しているもの以外のアサイン先グループの作業を要求します。

始める前に

必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. インシデントレコードを開きます。
3. [インシデントタスク] 関連リストで、[新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インシデントタスク] 関連リストが表示されない場合は、追加する必要があります。関連リストの詳細については、「フォームへの関連リストの追加」を参照してください。

または、ヘッダーフォームを右クリックし、コンテキストメニューで [インシデントタスクを作成] を選択することもできます。

4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
番号	一意のシステム生成インシデントタスク番号。
インシデント	タスクが関連付けられているインシデント。
構成アイテム	影響を受ける CI。
状態	ステータスは、いくつかの解決の段階を通じてインシデントタスクを移動させ、インシデントタスクを追跡します。
優先度	
アサイン先グループ	インシデントタスクを担当するグループ。空白のままにした場合は、インシデントが自動的にアサインされます。
担当者	担当するインシデントタスクが割り当てられているユーザー。 注: [アサイン先グループ] が変更された場合、[アサイン先] フィールドはクリアーされます。
簡単な説明	インシデントタスクの簡単な説明。
説明	インシデントタスクの詳細な説明。
メモ	
作業メモリスト	作業メモが追加されたときにこのインシデントタスクに関する通知を受け取るユーザー。 注: 自分を追加アイコン アイコンをクリックすると、自分を作業メモリストに追加できます。
作業メモ	インシデントタスクの解決方法に関する情報、またはインシデントタスクの解決手順 (該当する場合)。

5. [送信] をクリックします。

インシデントとインシデントタスク間の同期

インシデントタスクを使用して、その他のステークホルダーと協力して作業でき、他のステークホルダーからの作業を要求することができます。インシデントとそのインシデントタスクは同期されます。そのため、インシデントタスクの状態はインシデントの状態に応じて変化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** [インシデントがクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントタスクを閉じます] プロパティ (*com.snc.incident.incident_task.closure*) は、インシデントのステータスに基づいてインシデントタスクで実行されるさまざまなアクションを担当します。

インシデントとそのオープンインシデントタスク間の同期は次のように行われます。

- インシデントがクローズされると、オープンされているインシデントタスクのステータスが [未完了でクローズ] に設定されます。
- インシデントがキャンセルされると、オープンされているインシデントタスクのステータスが [スキップしてクローズ] に設定されます。

インシデントからのレコードの作成

インシデントから問題、変更、または要求レコードを作成します。

始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

このタスクについて

インシデントの原因がエラーまたは広範な問題の場合、インシデントから問題が生成されます。問題でインフラストラクチャやビジネスサービスへの変更が必要な場合、インシデントから変更レコードが作成されます。ユーザーに対する解決策がハードウェアまたはソフトウェアのリクエストになる場合、インシデントからリクエストが作成されます。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. インシデントレコードを開きます。
3. ヘッダーフォームを右クリックし、コンテキストメニューで適切なオプションを選択します。

タスクレコード	オプション
問題	[問題を作成] 詳細については、「問題の作成」を参照してください。 **注:** [新規の問題作成のためインシデントからコピーされる属性リスト (カンマ区切り)] (*com.snc.problem.create_from_incident.attribu* プロパティを使用して、インシデントフォームのフィールドを指定します。これらのフィールドの値は、問題フォームの対応するフィールドにコピーされます。このプロパティは、Madrid リリース以降のお客様が利用可能です。
要求	[要求の作成] 詳細については、「インシデントから要求を作成する」を参照してください。
変更	[通常の変更を作成]、[標準的な変更の作成]、[緊急の変更の作成] 詳細については、「変更要求の作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクレコード	オプション
	注: 通常の変更の作成スクリプト、標準的な変更の作成スクリプト、緊急の変更の作成スクリプトは、インシデントフォームから次のフィールドをコピーします。 ◦ short_description ◦ description ◦ cmdb_ci ◦ priority ◦ 会社 インシデントフォームから変更フォームにフィールドをコピーする構文は次のとおりです。 `changeRequest.setValue("field_name", current.field_name);` アドミニストレーターは、この情報をインシデントレコードのスクリプトブロックに追加します。

新しいレコードのフォームが表示され、既に保存されています。一部の特定のフィールドが、インシデントから新しく生成されたレコードにコピーされます。新しく作成されたタスクレコードの参照は、[インシデント] フォームの [関連レコード] セクションで確認できます。

4. オプション: [問題]、[変更]、または [要求] フォームに追加情報を記入し、[更新] をクリックします。

インシデントから要求を作成する

インシデントの作業に当たっていて、ユーザーがアプリケーションや新しいラップトップなどの 1 つ以上のカタログアイテムを必要としていると判断した場合は、インシデントから要求を作成できます。これは、インシデントに関連付けられた要求を追跡する場合や、その逆を追跡する場合に役立ちます。

始める前に

必要なロール：itil または sn_incident_write

インシデントから要求を作成するには、「ベストプラクティス - インシデント解決ワークフロープラグイン」(com.snc.bestpractice.incident) をアクティブにする必要があります。親インシデントを、レコードプロデューサー用に作成した要求に関連付けるには、catalog_admin はレコードインシデントのスクリプトブロックに次のスクリプトを追加する必要があります。

親インシデントを、レコードプロデューサー用に作成した要求に関連付けるには、アドミニストレーターはレコードプロデューサーのスクリプトブロックに次のスクリプトを追加する必要があります。

```
var incRPUtil = new LinkRecordProducerToIncident();
incRPUtil.linkRecordProducerToParentIncident(RP.getParameterValue('sysparm_req_parent'), current);
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: **[sc_layout** で制御される買い物かごマクロを使用します (デフォルトは **True)]** (*glide.sc.use_cart_layouts*) プロパティを **false** に設定してインシデントから要求を作成すると、その要求はインシデントとは関連付けられません。

手順

1. [インシデント] > [すべて]に移動します。
2. 必要なオープンのインシデントを選択します。
3. [他のアクション] メニューアイコン をクリックし、[要求の作成] を選択します。
   カタログホームページが表示され、アクセスできるすべてのアクティブなカタログが表示されます。

   注: アクティブなカタログが 1 つのみの場合は、そのカタログページが利用可能なカテゴリとともに表示されます。

4. 必要なカタログを選択し、そのカテゴリ間およびアイテム間を移動します。
5. 必要なカタログアイテム、注文ガイド、またはレコードプロデューサーをチェックアウトします。
   チェックアウトモデルの詳細については、「サービスカタログチェックアウトモデル」を参照してください。
   カタログアイテムまたは注文ガイドの場合は、要求が作成され、インシデントの [要求] タブに表示されます。レコードプロデューサーの場合は、対応するタスクが作成され、インシデントの [問題] タブに表示されます。

   注:
   - 関連インシデントは、要求プロセス全体にわたって注釈メッセージで指定されます。
   - 1 ステップ精算および 2 ステップ精算の両方で、インシデントの問い合わせユーザーは、要求の [要求元] ユーザーとして自動的に設定されます。2 ステップ精算が有効になっている場合、履行者は [要求元] を変更できます。
   - このフローでウィッシュリストにアイテムを追加することや、レコードプロデューサーを保存することはできません。

インシデントをコピーする、または子インシデントを作成する

新しいインシデントのすべてのフィールドの値を手動で入力せずに、子インシデントをコピーまたは作成します。

始める前に

- 必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin
- [インシデント] > [インシデントプロパティ] で、[インシデントのコピー機能を有効にします] (*com.snc.incident.copy.enable*) および [子インシデントの作成機能を有効にします] (*com.snc.incident.create.child.enable*) インシデントプロパティを選択します。

注: itil ユーザーは任意のインシデントの子をコピーまたは作成できますが、ロールを持たないユーザーは自分が作成したインシデントのみをコピーできます。

このタスクについて

[インシデントのコピー] 機能では、既存のインシデントレコードの詳細が新しいインシデントレコードにコピーされます。[子インシデントを作成] 機能では、親インシデントの詳細がコピーされ、新しいインシデントが親インシデントにリンクされます。オプションを有効にすることも、[インシデントのコピー] および [子インシデントの作成] プロパティを使用して、フィールドまたは関連リストを追加または削除することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [インシデント] > [オープン] に移動します。
2. コピーする既存のインシデント、または子インシデントの作成元となる既存のインシデントを開きます。
3. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	アクション
インシデントをコピーする	[他のアクション] アイコン をクリックし、[インシデントをコピー] をクリックします。 注: インシデントがコピーされると、[作業メモ] フィールドが「類似のインシデント INCXXXXXX から作成されました」というメッセージで更新されます。
子インシデントを作成する	[他のアクション] アイコン をクリックし、[子インシデントを作成] をクリックします。 注: [親インシデント] フィールドと [インシデント] -> [親インシデント] 関連リストがインシデントフォームに追加されていることを確認してください。子インシデントの作成元となったインシデントが親インシデントと見なされます。

4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. [送信] をクリックします。

親のインシデントからコピーされるデフォルトのフィールドおよび関連リストは次のとおりです。

コピー元	コピー対象
Fields	◦ カテゴリ ◦ サブカテゴリ ◦ ビジネスサービス ◦ 構成アイテム ◦ 影響 ◦ 緊急度 ◦ アサイン先グループ ◦ 簡単な説明 ◦ 説明 ◦ 関連リスト ◦ 変更に起因 ◦ ロケーション ◦ 会社

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コピー元	コピー対象
	◦ 問題 ◦ 変更要求 ◦ 親インシデント 注: 問題、変更、または親インシデントがアクティブでない場合、それらのフィールドの詳細はコピーされません。
関連リスト	◦ 構成アイテム ◦ 影響を受けるサービス ◦ サービスオファリング 注: サポートされている関連テーブルは次のとおりです。 ◦ 影響を受ける CI (task_ci) ◦ 影響するサービス (task_cmdb_ci_service) ◦ サービスオファリング (task_service_offering) ◦ ビジネスアプリケーション (task_cmdb_ci_business_app) このフィールドに他のテーブルを追加することはできませんが、デフォルト値を削除することはできます。

親と子のインシデント間の同期

親インシデントと子インシデントは同期されます。そのため、子インシデントのステータスは親インシデントのステータスに応じて変化します。

親子間でのステータスの同期

親のステータス	保留理由 (親)	子のステータス	保留理由 (子)
処理中	NA	処理中	NA
保留中	変更待ち/問題待ち/ベンダー待ち	親と同じ	親と同じ
保留中	問い合わせユーザー待ち	未更新	未更新
解決済み	NA	解決済み 子インシデントフォームのアクティビティログが、親インシデントからコピーされた解決メモを使用して更新されます。	NA

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

親子間でのステータスの同期 (続く)

親のステータス	保留理由 (親)	子のステータス	保留理由 (子)
クローズ済み	NA	未クローズ。 自動クローズプロパティに基づいて、問い合わせユーザーまたはシステムが子インシデントを常にクローズする必要があります。	NA
キャンセル	NA	NA	NA

注:

インシデントが子インシデントを持つと、次のアクションが発生します。

- ITIL ユーザーが親インシデントを再オープンした場合は、親インシデントだけでなく子インシデントも再オープンします。親インシデントと子インシデントの両方のステータスが [処理中] に設定されます。
- ESS ユーザーが親インシデントを再オープンした場合は、親インシデントのステータスが [処理中] に設定されますが、子インシデントは再オープンされません。

インシデントの特別処理メモの表示を有効にする

特定のレコードまたは 1 つ以上の条件を満たすレコードのセットについて、情報メモの表示を有効にします。これらのメモを使用すると、インシデントに対して実行されたアクションまたは次の対処措置をユーザーが理解するのに役立ちます。

始める前に

必要なロール：admin

特別処理メモプラグイン (com.sn_shn) を有効にして、[特別処理メモを作成] 関連リンクを追加します。このリンクからメモを作成できます。

手順

1. [インシデント] > [すべて]に移動します。
2. インシデントレコードを開きます。
3. [他のアクション] アイコン をクリックし、[設定] > [フォームレイアウト] を選択します。
4. [利用可能] リストから [特別処理メモポップアップ] を選択し、[選択済み] リストに移動します。
5. [保存] をクリックします。
   [インシデント] フォームに特別処理メモを表示できるようになりました。

関連情報

特記事項を作成する

記事テンプレートを使用したインシデントからナレッジ記事を作成する

記事テンプレートで定義されたフィールドを使用してインシデントからナレッジ記事を作成することにより、問題の解決策を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.knowledge) の KCS 統合を有効にします。

このタスクについて
インシデントが解決され、そのインシデントからナレッジ記事をまだ作成していない場合にのみ、ナレッジ記事を作成することができます。

注: sn_km_ml.knowledge_curation_user ロールを持つインシデントアドミニストレーターは、インシデントダッシュボードのデマンドに関するインサイトを使用して、ナレッジカバレッジがないか十分でないインシデントを特定できます。詳細については、「[インシデントのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [解決済み]に移動します。
2. 解決済みのインシデントレコードを開きます。
3. 次のいずれかの方法を使用して、[インシデント KCS 記事 - HTML] フォームにアクセスします。
   - [関連リンク] で、[ナレッジを作成] をクリックします。
   - フォームヘッダーを右クリックし、[ナレッジを作成] をクリックします。

   ベースシステムとともに提供される [インシデント KCS 記事 -HTML] テンプレートが表示されます。独自の記事テンプレートを作成する場合は、「記事テンプレートの作成」を参照してください。
4. フォームのフィールドに記入します。

[インシデント **KCS** 記事] フォームのフィールド

フィールド	説明
番号	[自動生成] ナレッジ記事を識別するための一意の番号
ナレッジベース	記事が保存されるナレッジベース。インシデント KCS 記事は [kb_template_incident_kcs_article] テーブルに格納されます。
カテゴリー	[自動生成] このフィールドの値は、ナレッジの [カテゴリ] フィールドから自動的に入力されます。
有効期限	ナレッジ記事がデータベースから削除される日付。この日以降、記事は検索結果に表示されなくなります。
信頼性	完全性と再利用性に基づく記事の成熟度
バージョン	[自動生成] 記事のバージョン番号が表示されます。これは、公開された記事に変更が加えられるとインクリメントされます。
Workflow	[自動生成] ナレッジ記事を作成するためにフォローされているワークフロー。詳細については、「ナレッジワークフロー」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ソースタスク	[自動生成] 作成した記事の基になるインシデントレコード。
添付ファイルへ直接リンク	記事にアクセスしたときに記事を開く代わりに添付された記事を自動的にダウンロードするためのチェックボックス。
添付ファイルの表示	ナレッジ記事の添付ファイルを表示するためのチェックボックス。添付ファイルは記事テキストの下に表示されます。
ガバナンス	機密性が高い、重要、または規制された情報を制御できるようにする記事の属性。コンプライアンスレビューの要件が異なる記事もあります。一部の記事は、記事を使用しているユーザーから集積された経験 (エクスペリエンスベース) に基づいています。他の記事は、厳格な管理 (コンプライアンスベース) を必要とするポリシーや法的情報が含まれています。
簡単な説明	ナレッジ記事の簡単な説明。
問題	インシデントの原因に関する情報。
解決	インシデントの解決に使用された方法。

注: [信頼性] と [ガバナンス] の各フィールドは、Knowledge Management KCS 機能プラグイン (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) を有効にすると表示されます。詳細については、「KCS 記事ステータスの管理」を参照してください。

5. [送信] をクリックします。
   ナレッジ記事が作成されます。記事レコードが [ナレッジ] 関連リストに一覧表示されます。

インシデントからナレッジ記事を作成する

インシデントをクローズする準備ができたら、次回問題が発生したときに解決策を見つけやすくするために、ナレッジ記事を作成することができます。

始める前に

インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.knowledge) の KCS 統合がアクティブ化されている必要があります。アクティブ化されている場合、[インシデント作成ナレッジ **(Incident Create Knowledge)]** ビジネスルールは実行されません。詳細については、「インシデント管理 の KCS 統合を有効にする」を参照してください。

必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

このタスクについて

インシデントが自動で、または問い合わせユーザーによって、クローズされると、ドラフトのナレッジ記事が作成されます。

手順

1. クローズする解決済みのインシデントを開きます。
2. インシデントからナレッジ記事を作成するには、次のいずれかの方法を実行します。
   - [関連リンク] で、[ナレッジを作成] をクリックします。
   - フォームヘッダーを右クリックし、[ナレッジを作成] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: [ナレッジを作成] 関連リンクは、次の場合にのみ表示されます。

- インシデントが [解決済み] ステータスであること。
- 同じインシデントについてのナレッジ記事が存在しないこと。

3. [インシデントのクローズ] をクリックします。
新しいドラフトのナレッジ記事が作成されます。次の表に示すフィールドの内容が、インシデントフォームからナレッジフォームにコピーされます。

インシデントフォームのフィールド	ナレッジフォームのフィールド
簡単な説明	簡単な説明
追加コメント	テキスト
番号	ソース

インシデントフォームの [ナレッジ] 関連リストに、新しいドラフトのナレッジ記事が入力されます。ドラフト記事は、レビューと公開が完了するまで、ユーザーのナレッジベース (KB) には表示されません。

[ナレッジ提案] ワークフロー (glide.knowman.submission.workflow) が [システムのプロパティ] [sys_properties] テーブルからアクティブ化されている場合、インシデントフォームの [簡単な説明] フィールドと [追加コメント] フィールドのコンテンツは記事ではなくナレッジ提案になります。インシデントフォームの **[KB** 送信] 関連リストには、新しいナレッジ提案が入力されます。ナレッジ記事およびワークフローを作成する方法については、「インシデントからのナレッジの作成」および「ナレッジワークフロー」を参照してください。

KCS Integration for Incident Management プラグイン (com.snc.incident.knowledge) がアクティブ化されていない場合は、[ナレッジを作成] 関連リンクの代わりに [ナレッジ] チェックボックスが表示されます。このチェックボックスをオンにし、[追加コメント (顧客に表示)] フィールドに解決策を入力して、インシデントをクローズできます。このような場合、ナレッジ記事は、[インシデント作成ナレッジ **(Incident Create Knowledge)]** ビジネスルールを使用して自動的に作成されます。

次のタスク
ドラフトの記事を表示するには、[ナレッジ] > [自分のナレッジ記事]に移動し、ナレッジフォームの KB 番号でドラフトの記事を開きます。

影響を受ける CI を依存関係ビューマップで表示する

構成アイテム (CI) がインシデントになることがあります。依存関係ビューを使用して、インシデントの原因となった CI によって影響を受ける他の構成アイテム (CI) を識別します。

始める前に
必要なロール：Itil、itil_admin sn_incident_write、または admin

このタスクについて
多くの場合、インシデントは 1 つ以上の特定の構成アイテム (CI) に関連しています。構成管理データベース (CMDB) を実装している場合は、インシデントの解決に役立つ重要な情報が CI レコードに格納されます。構成アイテムをインシデントに関連付けて、インシデントが依存している CI にどのような影響を与えるかを確認することができます。

単一の CI がインシデントの原因である場合は [構成アイテム] フィールドを使用し、複数の CI がインシデントの影響を受けている場合は [影響を受ける **CI**] 関連リストを使用します。たとえば、データセンター内のロードバランサーが動作不能になったとします。[構成アイテム] フィールドには、メモリー不足となった特定のサーバーがリストされます。[影響を受ける **CI**] 関連リストには、ロード

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

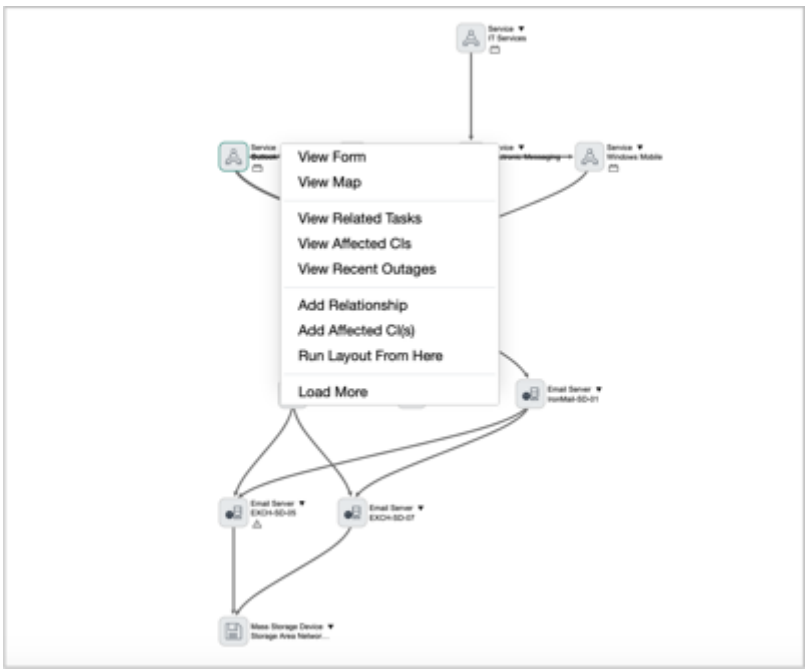
バランサー、データセンター、ロードバランサーに依存するサーバー、および欠落したサーバーの影響を受けるビジネスサービスが含まれます。

手順

1. インシデントフォームで、CI を関連付けます。

コピー元	アクション
[構成アイテム] フィールド	フィールドの横にある [ルックアップ] アイコン ( ) をクリックし、CI を選択します。
影響を受ける CI 関連リスト	**a.** リストの一番上にある [追加] をクリックします。 **b.** 関連付ける CI を選択します。 **c.** [選択項目を追加] をクリックします。 **d.** フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

2. [構成アイテム] フィールドの横にある [依存関係ビュー] アイコン ( ) をクリックします。
依存関係ビューマップが新しいタブまたはウィンドウで開きます。
3. この CI が影響を与えているアイテムを表示するには、下矢印をクリックして、[影響を受ける **CI**] を選択します。



別の影響を受ける CI をインシデントに追加するには、CI の横にある下矢印をクリックし、[影響する **CI** を追加] をクリックします。

関連情報

依存関係ビューマップ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントに関して影響を受けるサービスと CI のリフレッシュ

[影響するサービスと CI] 関連リストは、そのレコードと、影響を受ける CI に基づいて [サービスオファリングおよびビジネスアプリケーション] 関連リストにリストされているレコードを更新します。影響するサービスと CI を特定し、必要なアクションを実行できます。

始める前に
必要なロール：itil、incident_manager、sn_incident_write、または admin

[ビジネスアプリケーション] 関連リストが設定されていることを確認します。

このタスクについて
影響するサービスをリフレッシュすると、[影響するサービス/CI]、[ビジネスアプリケーション]、および [サービスオファリング] 関連リストが、影響を受ける CI に基づいて更新されます。各関連リストのレコードは、影響を受ける単一の CI からの影響である場合でも一意です。次のプロパティがこの機能を担います。

- 影響を受ける **CI** に基づいて影響を受けるサービスを入力します。注：これには、以前にアプリケーションサービスに変換されていることが識別された、ビジネスサービスが必要です。
  (*com.snc.incident.refresh_impacted.include_affected_cis*)
- 影響を受ける CI/サービス関連リストは、イベントを介して生成されます。有効にすると、更新がバックグラウンドで実行され、完了時にユーザーに通知されます。
  (*com.snc.incident.refresh_impacted.event*)
- インシデントのビジネスアプリケーション関連リストに入力
  (*com.snc.incident.populate_business_application*)
- インシデントのサービスオファリング関連リストに入力
  (*com.snc.incident.populate_service_offering*)
- [影響を受けたサービスのリフレッシュ] **UI** アクションがクリックされたときに **UI** に表示される、「影響を受けるサービスのリフレッシュが開始されました」というメッセージを入力します。
  (*com.snc.incident.refresh_impacted_services.message.show*)

  注: デフォルトでは、このプロパティは true に設定されています。

- ライブフィードメッセージの作成を制御および更新する
  (*com.snc.incident.refresh_impacted_notify_user*)

  注: デフォルトでは、このプロパティは true にマークされています。

手順
1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. 関連リストをリフレッシュするインシデントレコードを開きます。これらの値は、影響を受ける CI に基づいています。
3. [他のアクション] アイコン をクリックしてから、[影響を受けたサービスのリフレッシュ] を選択します。
   [影響するサービス/CI]、[ビジネスアプリケーション]、および [サービスオファリング] 関連リストのレコードが更新されます。

CI をインシデントに関連付ける

影響を受ける構成アイテム (CI) をインシデントレコードに関連付け、インシデントが依存関係を持つ他の CI にどのように影響するかを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

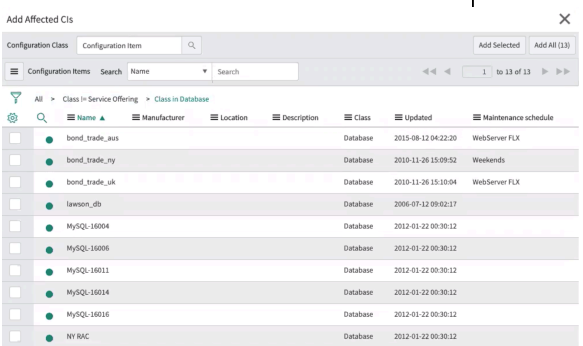
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
単一のプライマリ CI がインシデントの原因である場合は [構成アイテム] フィールドを使用し、複数の CI がインシデントの影響を受けている場合は [影響を受ける **CI**] または [影響されるサービス/CI] 関連リストを使用します。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. CI アイテムを関連付けるインシデントレコードを開きます。
3. 次のアクションを実行します。

CI アイテムを関連付ける

オプション	手順
構成アイテム	a. [ルックアップ] アイコン ( ) をクリックします。 b. 構成アイテムを選択します。 注: デフォルトでは、サービスオファリングは除外され、プリンシパルクラスの CI が選択されます。プリンシパルクラスフィルター機能は、Paris リリースを開始する新規顧客に適用され ます。
構成アイテム	a. [追加] をクリックします。 b. 構成アイテムを選択します。 注: デフォルトでは、サービスオファリングは除外され、プリンシパルクラスの CI が選択されます。プリンシパルクラスフィルター機能は、Paris リリースを開始する新規顧客に適用され ます。  c. [選択項目を追加] をクリックします。
影響するサービス/CI	a. [追加] をクリックします。 b. 構成アイテムを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	手順
	注: デフォルトでは、サービスオファリングは除外されています。 c. [選択項目を追加] をクリックします。

インシデントの解決通知テンプレートを更新する

インシデントを解決したときにユーザーに送信されるメールテンプレートの内容を変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [テンプレート]に移動します。
2. **[incident.ess.resolve]** テンプレートを開きます。
3. テンプレートの内容を手動で更新します。
4. [更新] をクリックします。

インシデントの解決とクローズ

問題の一時的な回避策または永続的な解決策をユーザーに提供すると、インシデントは解決済みと見なされます。

インシデントが解決されると、エスカレーターが停止し、問い合わせユーザーが解決策を確認できます。問い合わせユーザーは、解決策に満足した場合、インシデントをクローズできます。また、インシデントの自動クローズプロパティに基づいて特定の時間が経過した後にインシデントを自動的にクローズすることもできます。

インシデントの原因がわかっていてもインシデントを解決できない場合、サービスデスクは問題の根本原因を特定するためにインシデントから問題を作成することができます。次に、問題が問題管理プロセスを通じて評価されます。

インシデントによって IT サービスの変更が必要になった場合、サービスデスクはインシデントから変更を生成することができます。変更は、変更管理プロセスを通じて評価されます。

インシデントのクローズ

インシデントのプロパティを構成して、自動クローズすることができます。

また、組織は、インシデントがクローズされたときに顧客満足度サーベイを生成することもできます。サーベイにより、サービスデスクは、ユーザーから直接、サービス品質に関する情報を収集することができます。

インシデントを解決してクローズする

インシデントの原因となった問題を修正することでサービスが復元された場合、インシデント状況を解決済みとして設定できます。ユーザーは、解決策に満足した場合、インシデントをクローズできます。また、インシデントの自動クローズプロパティに基づいて特定の時間が経過した後にインシデントを自動的にクローズすることもできます。

始める前に
必要なロール：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 解決の場合：itil、list_updater、sn_incident_write、または admin
- クローズの場合：itil_admin または admin

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. 解決してクローズしたいインシデントを開きます。
3. [解決情報] セクションでフィールドに情報を入力します。

のフィールド

フィールド	説明
解決者	問題を解決したユーザーと、インシデントがクローズされた日時。
解決済み	インシデントが解決された日時。
解決コード	解決済みケースを分類するための情報。
解決メモ	インシデントの解決の過程を文書化します。

4. [解決] をクリックします。
   インシデントが解決済みステータスになります。
5. [インシデントのクローズ] をクリックします。
   インシデントがクローズされます。

> **注:** インシデントがクローズまたはキャンセルされた場合でも、admin ロールを持っていれば、インシデントフォームのフィールドを編集できます。編集できるフィールド：サブカテゴリ、サービス、サービスオファリング、説明、受付手段、ウォッチリスト、作業メモリスト、親インシデント、問題、変更要求、変更、解決者、解決済み、再アサイン回数。

インシデントを自動的にクローズするように構成する

インシデントのプロパティを設定することによって、インシデントの最終更新日または解決日に基づいてインシデントを自動的にクローズします。自動クローズ機能を開始する前にシステムが待機しなければならない日数に言及することもできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

インシデントの最終更新日または解決日に基づいてインシデントを自動クローズできます。それには、「解決日に基づいてインシデントの自動クローズを有効にする」プロパティを使用します。「いいえ」に設定すると、自動クローズは更新日に基づいて実行されます (*com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at*)。このプロパティは、London リリースの新規のお客様のみ True に設定されます。London リリースより前の既存のお客様は、このプロパティを手動で True に設定する必要があります。

> **注:** インシデント自動クローズプロパティに基づいて重大なインシデントを自動クローズすることはできません。詳細については、「重大なインシデントをクローズする」を参照してください。

Autoclose Incidents ([システムスケジューラー] > [スケジュール済みジョブは] > [スケジュール済みジョブは]) と呼ばれるスケジュール済みジョブが *Incident Autoclose* ビジネスルールを使用して前述のとおりインシデントをクローズします。デフォルトでは、*Autoclose Incidents* ジョブ実行時にログインしたアドミンの名前が [更新者] フィールドにアサインされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [インシデント] > [管理] > [インシデントプロパティ]に移動します。
2. 解決日に基づいたインシデントの自動クローズを必要とする場合は、[解決日に基づいたインシデントの自動クローズを有効にします。「いいえ」に設定すると、自動クローズは更新日に基づいて実行されます。] チェックボックスをオンにします。
3. [解決したインシデントを自動的に終了するまでの日数 (整数)。0 を指定するとこの機能は無効になります] (*glide.ui.autoclose.time*) プロパティに、日数を入力します。

   注: インシデントで滞留アクティビティモニターがトリガーされる場合は、トリガーが発生するたびにこの自動クローズクロックがリセットされ、インシデントがクローズできなくなります。このリセットを防ぐには、滞留アクティビティモニターの [リセット条件] を [インシデント状況] [ではない] [解決済み] に設定します。

4. [保存] をクリックします。

関連情報

自動クローズインシデントのデフォルトユーザーを構成する

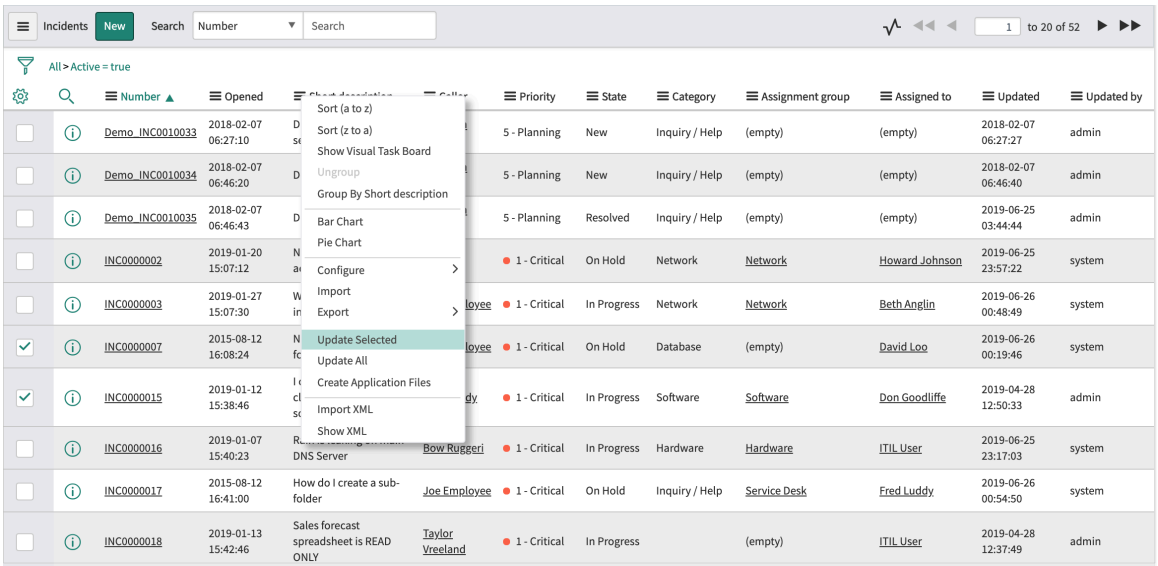
リストから複数のインシデントを閉じる

同じ解決コードを持つことができる複数のインシデントをインシデントリストから同時にクローズします。

始める前に
必要なロール：itil、list_updater、sn_incident_write、または admin

手順

1. クローズする各インシデントの横にあるチェックボックスをオンにします。
2. リストの列ヘッダーを右クリックし、[選択項目を更新] をクリックします。



3. [ステータス] の値を [クローズ済み] に設定します。
4. [解決情報] セクションで、[解決コード] を選択し、[解決メモ] にメモを入力します。
5. [更新] をクリックします。
   選択したすべてのレコードに変更が適用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数のインシデントをクローズする UI アクションを作成する

リストビューの [アクション] リストから複数のインシデントを一度にクローズする UI アクションを作成します。

始める前に

必要なロール：business_rule_admin (ビジネスルール用)、ui_action_admin (UI アクション用)、または admin

このタスクについて

[アクション] リストからインシデントをクローズすると、クローズされるすべてのインシデントに同じクローズメモが追加されます。list_updater のロールは必要ありません。このプロセスを実装するには、UI アクションとカスタム UI ページから参照されるスクリプトインクルードが必要です。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スクリプトインクルード]に移動し、[新規] をクリックします。
2. 次の情報を使用してスクリプトインクルードを作成します。
   - [名前]：IncidentClosure
   - [クライアント呼び出し可能]：チェックボックスをオンにします。
   - [アクティブ]：チェックボックスをオンにします。
   - [スクリプト]：次の情報を貼り付けます。

```
var IncidentClosure = Class.create();
IncidentClosure.prototype =
 Object.extendsObject(AbstractAjaxProcessor, {
    closeIncidents: function() {
        var selectedIncidents =
 this.getParameter("sysparm_incidents");
        var notes = this.getParameter("sysparm_closeNote");
        var code = this.getParameter("sysparm_closeCode");
        var incidentGr = new GlideRecord('incident');
        incidentGr.addQuery('sys_id', 'IN', selectedIncidents);
        incidentGr.query();
        while (incidentGr.next()) {
            incidentGr.setValue('state', 7);
            incidentGr.setValue('close_notes', notes);
            incidentGr.setValue('close_code', code);
            incidentGr.update();
        }
        return true;
    },

   type: 'IncidentClosure'
});
```

3. レコードを保存します。
4. 次の手順を作成して、UI ページを作成します。
   - [名前]：mandatory_fields_to_close_incident_ui
   - **[HTML]**：次の情報を貼り付けます。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
   <style>
       #content_row .reference-label {
           padding-right: 15px;
       }

       #page_timing_div {
           display: none;
       }
   </style>
   <form class="form-horizontal">
       <div class="form-group">
           <label class="col-xs-4 control-label">
               <span style="padding-right: 5px;"></span>
               <span class="label-text">${gs.getMessage('Resolution
code')}</span>
           </label>
           <div class="col-xs-5 form-field input_controls"
style="line-height: 32px;">
               <select name="closeCode" id="closeCode">
                   <option value="" selected="SELECTED"
role="option">-- None --</option>
                   <option value="Solved (Work Around)"
role="option">Solved (Work Around)</option>
                   <option value="Solved (Permanently)"
role="option">Solved (Permanently)</option>
                   <option value="Solved Remotely (Work Around)"
role="option">Solved Remotely (Work Around)</option>
                   <option value="Solved Remotely (Permanently)"
role="option">Solved Remotely (Permanently)</option>
                   <option value="Not Solved (Not Reproducible)"
role="option">Not Solved (Not Reproducible)</option>
                   <option value="Not Solved (Too Costly)"
role="option">Not Solved (Too Costly)</option>
                   <option value="Closed/Resolved by Caller"
role="option">Closed/Resolved by Caller</option>
               </select>
           </div>
       </div>
       <div class="form-group">
           <label class="col-xs-4 control-label">
               <span class="label-text"
style="">${gs.getMessage('Resolution Notes')}</span>
           </label>
           <div class="col-xs-7 form-field input_controls">
               <textarea required="true" class="form-control"
value="closeNotes" id="closeNotes" type="text"></textarea>
           </div>
       </div>
       <div class="form-group"
style="padding-right:20px;margin-bottom:0;padding-left: 75%;
line-height: 45px;">
           <g:dialog_button id="cancel_button" type="button"
style_class="$btn btn-default" onclick="actionCancel()"
style="min-width: 5em;">${gs.getMessage('Cancel')}</g:dialog_button>
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            <g:dialog_button id="ok_button" type="button"
 onclick="actionOK()" style_class="btn btn-primary" style="min-width:
 5em;">${gs.getMessage('OK')}</g:dialog_button>
            <div class="clearfix"></div>
        </div>
    </form>
</j:jelly>
```

- [クライアントスクリプト]：次の情報を貼り付けます。

```
function actionOK() {
    var modal =
 GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui");
    var incidents = modal.getPreference("selected_incidents");
    if (incidents) {
        //close the incidents
        var glideAjax = new GlideAjax("IncidentClosure");
        glideAjax.addParam("sysparm_name", "closeIncidents");
        glideAjax.addParam("sysparm_incidents", incidents);
        glideAjax.addParam("sysparm_closeCode", $("closeCode").value);
        glideAjax.addParam("sysparm_closeNote",
 $("closeNotes").value);
        glideAjax.getXMLAnswer(function(answer) {

 GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").des
troy();
            GlideList2.get('incident').refresh();
        });
    }
}

function actionCancel() {

 GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").des
troy();
}

(function() {
    var okButton = gel('ok_button');
    var closeCodeEl = gel('closeCode');
    var closeNotesEl = gel('closeNotes');
    okButton.disabled = true;
    closeNotesEl.value = "";
    closeCodeEl.on('change', function() {
        if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
            okButton.disabled = false;
        else
            okButton.disabled = true;
    });
    closeNotesEl.on('input', function() {
        if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
            okButton.disabled = false;
        else
            okButton.disabled = true;
    });
})();
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. レコードを保存します。
6. 次の手順を実行して、複数のインシデントをクローズするための UI アクションを作成します。

   a. [システム定義] > **[UI** アクション] に移動し、[新規] をクリックします。

   b. 次の情報を使用して UI アクションを作成します。
      - [名前]：インシデントをクローズ
      - テーブル：インシデント [incident]
      - [レコード更新時に表示]：チェックボックスをオンにします。
      - [リスト選択肢]：チェックボックスをオンにします。
      - [リスト **V2** 互換]：チェックボックスをオンにします。
      - [クライアント]：チェックボックスをオンにします。
      - **[Onclick]**：closeIncidents()
      - [条件]：current.getValue('state') !== '7'
      - [スクリプト]：次の情報を貼り付けます。

```
function closeIncidents() {
    var list = GlideList2.get('incident');
    var title = list.getTitle();
    var incidents = list.getChecked();
    if (incidents) {
        var o = new
 GlideModal('mandatory_fields_to_close_incident_ui');
            getMessage("Close Incidents", function(msg) {
                o.setTitle(msg);
                o.setPreference('selected_incidents', incidents);
                o.render();
            });
        }
    }
```

7. レコードを保存します。

タスクの結果
サービスデスクエージェントは、[インシデント] リストの下にある [アクション] リストの [インシデントをクローズ] を使用して、複数のインシデントをクローズすることができます。

インシデントの再オープン

解決通知メールまたはインシデントからインシデントを再オープンすると、クエリーに対する回答を得ることができます。

インシデントの解決策に満足できない場合は、解決通知メールから、インシデントを再オープンするよう要求することができます。インシデント自体を再オープンすることもできます。インシデントのステータスは [解決済み] から [処理中] に変更されます。

インシデントが既にクローズされていて、解決通知メールに返信してインシデントを再オープンするように要求した場合は、クローズされたインシデントから選択されたフィールド値を使用して新しいインシデントがオープンされます。[インシデントをメールで再オープンするときに元のインシデントからコピーするフィールドのリスト (カンマ区切り)] プロパティ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(*com.snc.incident.clone_fields_on_reopen*) で言及したフィールドの値が、クローズされたインシデントから新しいインシデントにコピーされます。「再オープン希望」というテキストをメールの件名に追加します。

- インシデントが解決後にユーザーによって再オープンされた場合は、[前回再オープンしたユーザー] フィールドと [前回再オープンされた日時] フィールドに、インシデントを再オープンしたユーザーの名前と、インシデントが再オープンされた日時が入力されます。監査の際、これらの情報は、再オープンされたインシデントのさまざまなレポートを生成するのに役立ちます。
- インシデントフォームには [再オープン数] という名前の既存のフィールドがあります。Kingston リリースより前に再オープンされたインシデントでは、[再オープン数] フィールドの値がすでにゼロ以外になっている一方で、新しいフィールドである [前回再オープンしたユーザー] と [前回再オープンされた日時] が Null になっている場合があります。Kingston リリース後に再オープンされたインシデントの場合は、[前回再オープンしたユーザー] フィールドと [前回再オープンされた日付] フィールドが設定されます。
- 自分がシステム (ESS) で何もロールを持っていない場合に、インシデントのステータスを [解決済み] に変更すると、[インシデントの再オープン] リンクの通知を受信します。

- 自分がシステム (ESS) で何もロールを持っておらず、自分が問い合わせユーザーである場合は、インシデントフォームの [インシデントの再オープン] をクリックしてインシデントを再オープンすることができます。「再オープン希望」というテキストをメールの件名に追加します。

  注: ESS ユーザーは、たとえ問い合わせユーザーであっても、重大なインシデントを解決、再オープン、またはクローズすることはできません。

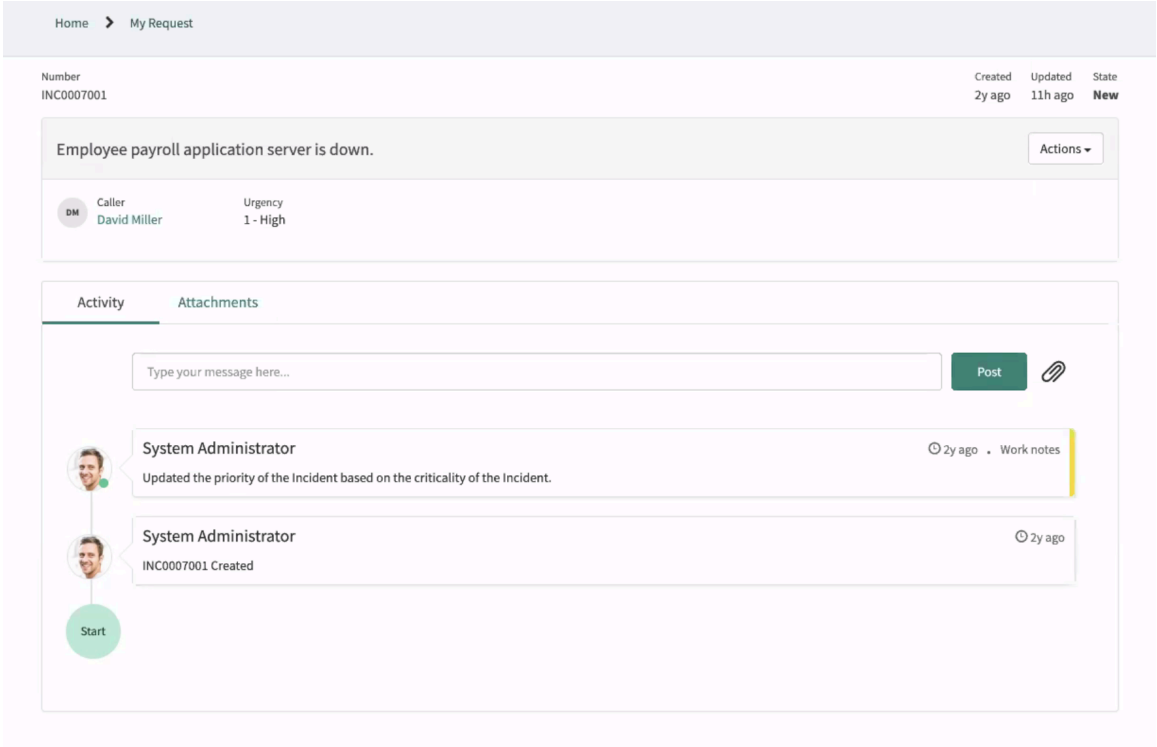
インシデント標準チケットページ

インシデント標準チケットページでは、自分と従業員がインシデントの詳細を表示し、サービスポータルで使用できます。

サービスポータルの [インシデントチケット] ページは、サービスポータルのメインメニューヘッダーから [要求] オプションを使用してアクセスできます。インシデントチケットページは、新規ユーザーもアップグレードユーザーも、デフォルトで利用できます。インシデント標準チケットページには、簡単な説明、発信者、緊急度など、インシデントの詳細が表示されます。また、インシデントを解決、クローズ、または再オープンできる [アクション] リストも表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント標準チケットページ



インシデント標準チケットページの設定

インシデント標準チケットページのヘッダーとタブの外観は、[標準チケット] > [標準チケット構成] > [インシデント] から設定できます。詳細については、「インシデントチケットページの設定」を参照してください。

インシデントチケットページの設定

インシデントチケットページを設定します。ユーザーは、ここから サービスポータルでインシデントの詳細を表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [標準チケット] > [標準チケット構成] > [インシデント]に移動します。
2. インシデントレコードをクリックします。
3. フォーム上のフィールドを設定します。

チケット構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	標準チケットページを設定するタスク拡張テーブル。
アクティブ	チケット構成がアクティブであるかどうかを指定するオプション。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
ステータスフィールド	タスク拡張テーブルの任意のフィールド。デフォルトでは、このフィールドはタスク拡張テーブルの [ステータス] フィールドにマッピングされます。このフィールドを追加するには、フォームを設定する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 以下の情報のフィールドを追加することはできません。 ◦ 番号 ◦ 簡単な説明 ◦ 作成日 ◦ 更新日 ◦ ウォッチリスト ◦ コメントや作業メモなどのユーザー入力
情報リージョン	
「説明」の表示	要求の説明を表示するかどうかを決めるシナリオ。選択できるオプション： ◦ なし ◦ 常時 ◦ 変数がない場合 注: 説明が表示されている場合、説明を展開したり折りたたんだりすることができます。
詳細	ウィジェットを情報領域に表示するかどうかを指定するオプション。
情報ウィジェット	情報領域に表示されるウィジェット。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
情報ウィジェットパラメーター	情報ウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
情報フィールド	情報領域に表示されるフィールド。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合は表示されません。 注: 以下の情報のフィールドを追加することはできません。 ◦ 番号 ◦ 簡単な説明 ◦ 作成日 ◦ 更新日 ◦ ウォッチリスト ◦ 州 ◦ コメントや作業メモなどのユーザー入力
アクションリージョン	
アクションウィジェット	情報領域で利用可能なアクションを指定するウィジェット。
アクションウィジェッ	アクションウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
トパラメーター	

注:

- デフォルトではすべての標準構成で、[アクティビティ] と [添付ファイルタイプ] のタブ構成が利用できます。
- [カスタム] 以外のタブタイプを複製することはできません。
- 最大 5 つのタブを設定できます。
- 次のいずれかのタブタイプのみを追加できます。
  - 変数エディター (読み取り専用)
  - 変数サマライザー

4. ヘッダーメニューを右クリックし、[保存] をクリックします。
5. [タブ構成] 関連リストで、フィールドを設定します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ◦ なし ◦ アクティビティ ◦ 添付ファイル ◦ カスタム ◦ 変数エディター (読み取り専用) ◦ 変数サマライザー
タブ名	タブの名前。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。
表示	タブの可視化を決める条件。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。

6. [チケット構成] フォームで、[更新] をクリックします。

重大インシデント管理

重大なインシデント (MI) とは、ビジネスに重大な混乱をもたらすインシデントのことです。重大なインシデントには、日常的なインシデント管理プロセスを超えた対応が必要です。重大なインシデントには、より短い時間とより優先度の高い手順が別途用意されており、ビジネスインパクトが大きいインシデントに対するより迅速な解決プロセスとなっています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントを構成するものについて、その定義を決め、合意を得なければなりません。たとえば、最重要のビジネスサービスが影響を受ける場合や、多数のユーザーに影響を与えるサービス停止が発生する場合に、重大なインシデントを作成することができます。

以下のような複数の方法で、重大なインシデント候補を作成できます。

- [インシデント] フォームのコンテキストメニューから [重大なインシデントを提案] をクリックして、インシデントを重大なインシデント候補として提案します。
- 左側のナビゲーションペインで [重大なインシデント候補の作成] をクリックして、新しい重大なインシデント候補を作成できます。
- 重大なインシデントのトリガールールに基づいて、インシデントを重大なインシデント候補としてマークできます。

注: 重大なインシデント候補から重大なインシデントが作成されると、新しく作成された重大なインシデントは、現在の重大なインシデント候補の親レコードと見なされます。このような場合、[発信者] フィールドと [会社] フィールドはオプションです。

重大なインシデントのマネージャーは、次のことを実行できます。

- コンテキストメニューから [重大なインシデントに昇格] をクリックして、重大なインシデント候補を昇格させます。
- 左側のナビゲーションペインで [重大なインシデントの作成] をクリックして、新しい重大なインシデントを作成できます。
- 提案プロセスを経ずに、インシデントを重大なインシデントに昇格させます。

重大なインシデントに対応するときに重要なアクションには、適切なリソースを見つけること、ユーザーとステークホルダーに最新情報を伝えること、インシデントを調査して解決するためにカンファレンスコールを準備すること、そして、必要に応じてエスカレーションすることなどがあります。タスクコミュニケーション管理 を使用すると、事前定義済みの条件に基づいて重大なインシデントに関連付けられるコミュニケーション計画を定義することができます。インシデントコミュニケーション計画と関連するコミュニケーションタスクは、重大なインシデントに対して、コミュニケーション計画の定義に基づいて作成されます。その後、添付のインシデントコミュニケーションで定義されたとおりに、タスクが実行されます。

重大インシデント管理 プロセス

重大なインシデントは、最高の影響度と最高の緊急度を持つインシデントであり、多数のユーザーに影響を及ぼし、1 つまたは複数の重要なサービスをビジネスから奪います。状況の緊急度を踏まえれば、迅速な解決を促し、ビジネスインパクトを最小限に抑えるために、適切に調整された対応プロセスが必要になります。

重大なインシデントに対応するための効果的かつ効率的なシステムをビルドすることが、組織の目標になります。その要件は次のようになります。

- サービスの中断の影響を最小限に抑える。
- 重大なインシデントを管理するために、適切なインシデントマネージャー/重大なインシデントチーム/マネジメントグループを必ず配置する。
- サービスの中断、デグレード、解決について、必ずステークホルダーに十分な情報を提供する。
- サービスの復旧後に、それぞれの重大なインシデントについてレビューを実施する。その目的は、インシデントを分析し、同様のインシデントが今後発生しないようにするために何ができるか理解することです。このレビューは、インシデント応答プロセスを評価し、改善が必要な領域を特定する機会となります。
- 根本原因を分析するために問題を作成する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

前述の目標を念頭に置いたうえで、重大インシデント管理プロセスは大きく次のフェーズに分類できます。

特定

プロセスの最初のステップは、潜在的な重大なインシデントを特定することです。潜在的な重大なインシデントをトリガールールに基づいて自動的に特定することも、既存のインシデントを重大なインシデント候補として提案することもできます。これらのインシデントは、重大なインシデント候補として分類され、重大インシデント応答プロセスを開始できる重大インシデントマネージャによってレビューされます。

コミュニケーションとコラボレーション

重大なインシデントの発生中は、IT チーム、ビジネスのステークホルダー、エンドユーザー、および顧客に対して適切なタイミングで連絡をし、インシデントの影響と進捗状況を確実に知らせることが重要です。重大なインシデントが発生した場合は、連絡先、方法および連絡頻度、メッセージなどを含む包括的なコミュニケーション計画が必要になります。コミュニケーション計画を通じて、インシデント応答チームは解決プロセスに労力を集中させることができ、今後のコミュニケーションに備えて期待事項を設定できるようになります。

インシデントのタイプや優先度、ターゲット対象者に基づいて、コミュニケーション計画を 1 つ以上定義することができます。たとえば、P1 という重大なインシデントのコミュニケーション計画におけるコミュニケーションを、P2 という重大なインシデントのコミュニケーション計画より頻繁に行うようにすることができます。

重大なインシデントのライフサイクル全体を通して、通知とステータスの最新情報がステークホルダーに送られ、ステークホルダーが十分な情報を得て関与するようになります。

解決

このフェーズでは、問題解決のために解決策への合意に至るプロセスに従います。重大なインシデントが解決すると、関連するすべての子インシデントが解決し、それぞれの問い合わせユーザーにインシデントの解決が通知されます。

インシデントの事後レビュー

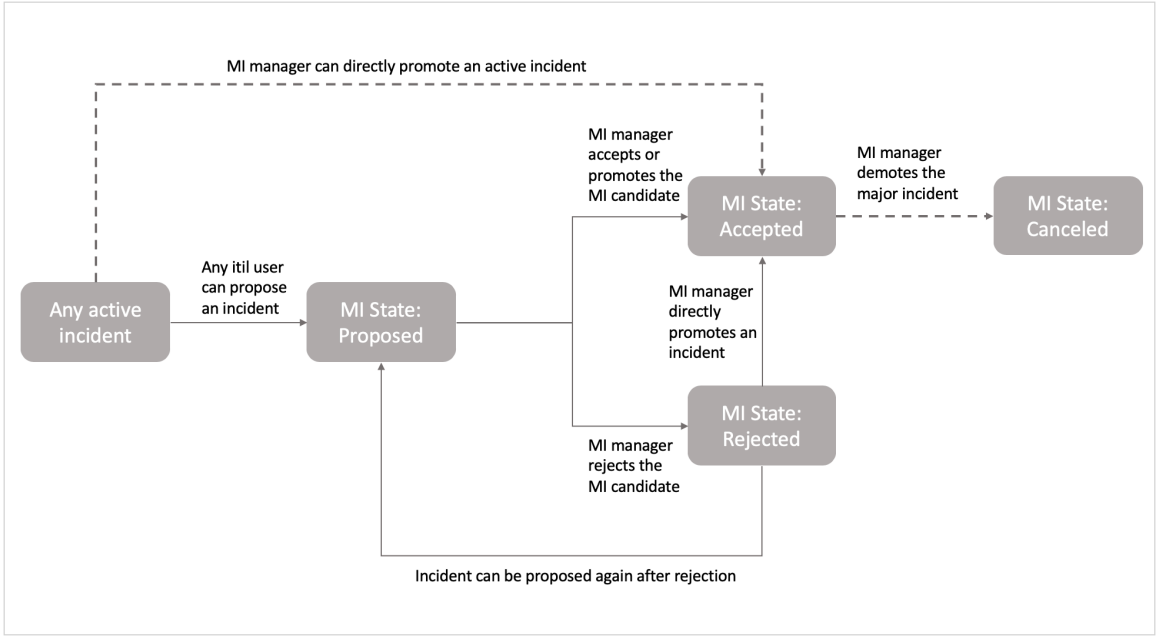
これは、重大なインシデントのライフサイクルにおける最後のフェーズです。重大なインシデントが解決された後、インシデントの事後レビューが実施されます。その目的は、インシデントを分析し、同様のインシデントが今後発生しないようにするために何ができるか理解することです。このレビューは、インシデント応答プロセスを評価し、改善が必要な領域を特定する機会となります。

このプロセスを効率化するため、インシデントが解決されると、インシデントの事後レポートが作成されます。インシデントの事後レポートは、ステークホルダーと共有する前に、レビュープロセス中に確認および更新することができます。

重大なインシデントは、そのライフサイクル中にさまざまな状況に移行します。次の図は、重大インシデント管理に関与するさまざまな状況を示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大インシデント管理の状況フロー



重大インシデント管理 プラグイン

admin ロールを持っている場合は、 重大インシデント管理 プラグインを有効にすることができます。

Incident Management を有効にする - 重大インシデント管理

管理ロールを持っている場合、インシデント管理 - 重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) をアクティブにすることができます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデント管理 - 重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) は、新規および既存のお客様の場合、手動でアクティブ化する必要があります。

次の関連プラグインがまだアクティブでない場合は、Incident Management - 重大インシデント管理プラグインによってアクティブ化されます。

- インシデントコミュニケーション管理 (com.snc.iam)
- インシデント更新 (com.snc.incident.updates)
- タスクと機能停止の関係性 (com.snc.task_outage)

インシデント管理の追加のプラグイン - 重大インシデント管理

プラグイン	説明
通知 [com.snc.notify]	ワークフローに基づく音声通話、カンファレンス、SMS メッセージのためのプラットフォーム機能を提供します。Twilio Direct ドライバーが必要です。また、SMS と音声機能のための Twilio との契約が別途必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理の追加のプラグイン - 重大インシデント管理 (続く)

プラグイン	説明
	注: 既に Twilio ドライバーを使用している既存のユーザーは、Twilio Direct ドライバーに移行 する必要があります。
オンコールスケジューリング [com.snc.on_call_rotation]	オンコールスケジュールとエスカレーションツリーを作成する機能を提供します。インシデントが作成されると、エスカレーションをオンコールリソースに動的にルーティングします。オンコールスケジューリングにより、プロセスとアサイン先グループごとに異なるオンコールスケジュールを構成およびビルドできます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

重大インシデント管理

重大なインシデントの概要 (ダッシュボード)

重大なインシデントワークベンチ

Xanadu プラグインのリスト

インシデント管理 - 重大インシデント管理と一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、テーブルとユーザーロールを含む インシデント管理 - 重大インシデント管理プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
重大なインシデントのマネージャー [major_incident_manager]	重大なインシデントのマネージャーは次のことを実行できます。 • 重大なインシデント候補を評価して承認するか、または重大なインシデントを作成して、重大なインシデントのプロセスを開始する。 • 重大なインシデント候補を却下する。 • 重大なインシデントを受け入れ後に降格させ、インシデントを通常のインシデントとして処理できるようにする。 • インシデントのライフサイクルの間、所有権とアカウンタビリティを維持する。 • 解決アクティビティに関与するユーザーとグループを特定する。 • 仮のコミュニケーション計画およびタスクを作成する。 • 重大なインシデントに添付されているコミュニケーションの計画を編集する。 • 重大なインシデントをクローズする。	このロールは ia_admin ロールを継承します。
コミュニケーションマネージャー [communication_manager]	• 重大なインシデントのコミュニケーションを管理し、すべてのステークホルダーとのコミュニケーションを担当する。 • 仮のコミュニケーション計画およびタスクを作成する。 • 重大なインシデントに添付されているコミュニケーションの計画を編集する。	このロールは ia_admin ロールを継承します。
インシデントマネージャー [incident_manager] (責任が追加された既存のロール)	• インシデントプロパティと重大なインシデントのトリガールールを管理する。 • コミュニケーション計画定義を作成および編集できる。	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
重大なインシデントのトリガールール [major_incident_trigger_rule]	このテーブルは、アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張し、重大なインシデントのトリガールールを格納します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大インシデント管理と一緒にインストールされる Slack 通知

Incident Management - 重大インシデント管理のアクティブ化とともに Slack 通知が追加されます。

Slack 通知	説明
重大なインシデント候補がアサイン済み	重大なインシデント状態 が 提案済み に変更されたときに、重大インシデント管理グループに通知します。
IAT 会議通知	カンファレンスが開始されたときに、カンファレンスのすべての参加者に Slack 通知が送信されます。

重大インシデント管理のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、重大インシデント管理 が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

重大なインシデント 重大インシデント管理

重大インシデント管理 クイックスタートテストでは、インシデント管理 - 重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) をアクティブ化する必要があります。

MIM：重大インシデント管理テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
MIM：重大なインシデントの作成	アプリケーションナビゲーションモジュールから重大なインシデントを作成できることを確認するテスト	Orlando
MIM：重大なインシデント候補の作成	ナビゲーションメニューから [重大なインシデント候補の作成] モジュールを確認するテスト	Orlando
MIM：重大なインシデント候補からの重大なインシデントの作成	重大なインシデント候補から重大なインシデントを作成できることを確認するテスト	Orlando
MIM：重大インシデント管理トリガールールに一致したときに重大なインシデント候補を作成	重大なインシデントを作成する条件が重大インシデント管理トリガールールに一致したときに、重大なインシデント候補が作成されることを確認するテスト	Orlando
MIM：重大なインシデントの提案 (アサイン先グループが空のとき)	インシデントが重大なインシデントとして提案されたときに [アサイン先グループ] フィールドと [担当者] フィールドが空の場合に、重大なインシデント候補が自動アサインされることを確認するテスト	Orlando

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MIM：重大インシデント管理テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
MIM：重大なインシデントの提案 (アサイン先グループが空でないとき)	インシデントが重大なインシデントとして提案されたときに [アサイン先グループ] フィールドと [担当者] フィールドが空でない場合に、重大なインシデントが自動アサインされることを確認するテスト	Orlando
MIM：候補を重大なインシデントに昇格 (アサイン先グループが空のとき)	候補が重大なインシデントに昇格したときに [アサイン先グループ] が空の場合に、重大なインシデントが自動アサインされることを確認するテスト	Orlando
MIM：候補を重大なインシデントに昇格 (アサイン先グループが空でないとき)	候補が重大なインシデントに昇格したときに [アサイン先グループ] が空でない場合に、重大なインシデントが自動アサインされることを確認するテスト	Orlando
MIM：重大なインシデント候補の却下	重大なインシデント候補の却下を確認するテスト	Orlando
MIM：重大なインシデントの降格	重大なインシデントがインシデントに降格したかどうかを確認するテスト	Orlando
MIM：重大なインシデントのクローズ	重大なインシデントのクローズ機能を検証するテスト	Orlando
MIM：ICP および ICT とのステータス同期	インシデントコミュニケーション計画およびインシデントコミュニケーションタスクとのステータスの同期を確認するテストです。	Orlando
MIM：条件に基づいてインシデントが ICP に添付され、ステータスが ICT と同期される	定義された条件に基づいてインシデントコミュニケーション計画がインシデントに関連付けられることを確認するテストです。	Orlando
MIM：MI と PIR の解決	重大なインシデントの解決とインシデントの事後レポートを確認するテストです。	Orlando
MIM：重大なインシデントワークベンチレイアウト確認	重大なインシデントワークベンチレイアウトを確認するテストです。	Orlando
MIM：MI ワークベンチからのコミュニケーションタスクの確認	MI ワークベンチからのコミュニケーションタスクを確認するテストです。	Orlando

重大インシデント管理の詳細については、「重大インシデント管理」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

クイックスタートテスト

重大なインシデントのトリガールールを作成する

トリガーアクションが実行される条件を定義するトリガールールを作成します。インシデントが重大なインシデントの候補と自動的に見なされる条件を定義する、重大なインシデントのトリガールールを作成できます。

始める前に

必要なロール：incident_manager または admin

このタスクについて

次の条件を満たす場合、インシデントが作成または更新されるたびに重大なインシデントのトリガールールが非同期に評価されます。

- インシデントレコードには親インシデントが設定されていません。これは、現在のインシデントが子インシデントではないことを意味します。
- 重大なインシデントが提案または承認されていません。
- インシデントがアクティブです。

注: デフォルトでは、ベースシステムの重大なインシデントのトリガールールは非アクティブになっています。

手順

1. [すべて] > [重大インシデント] > [管理] > [重大なインシデントのトリガールール] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	トリガールールの一意の名前。
テーブル	トリガールールが実行されるテーブル。
アプリケーション	トリガールールのアプリケーションスコープ。トリガールールは、すべてのアプリケーションまたはスコープ対象アプリケーションで使用できます。
実行順序	実行順序が最も低いルールが最初にトリガーされます。次の例では、order = 100 のルールが最初に実行されます。 例： ◦ ビジネスサービスのビジネスの重要度が 1 - 最重要または 2 - やや重大の場合、Order = 100 とする。 ◦ 子インシデントの数が 20 を超える場合、Order = 200 とする。 ◦ P1 インシデントの場合、Order = 300 とする。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 既存のトリガールール条件のいずれかが満たされている場合、そのインシデントは重大なインシデント候補とみなされます。残りのルールの検証は不要になります。それ以外の場合は、実行順序に基づいてすべてのルールが検証されます。
実行するアクション	トリガールールが実行されたときにインシデントに対して実行されるアクション。可能な値は次のとおりです。 ◦ [重大なインシデントを提案]：トリガールールが実行されると、インシデントが重大なインシデント候補として提案されます。インシデントが承認されると、インシデントは重大なインシデントに昇格されます。 ◦ [重大なインシデントに昇格]：トリガールールが実行されると、インシデントが重大なインシデントに直接昇格されます。 ◦ 注: [候補から重大なインシデントを作成] (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incid* システムプロパティは、選択されているオプションに応じて異なる動作を作成します。 システムプロパティが [新規作成] に設定されている場合、[実行するアクション] の値に関連して次の動作が発生します。 ◦ [重大なインシデントを提案]：インシデントが重大なインシデント候補として提案されます。承認されると、新しい重大なインシデントが作成され、インシデントがその子としてマークされます。 ◦ [重大なインシデントに昇格]：新しいインシデントが作成され、重大なインシデントに昇格されます。既存のインシデントはその子としてマークされます。 システムプロパティが [昇格] に設定されている場合、[実行するアクション] の値に関連して次の動作が発生します。 ◦ [重大なインシデントを提案]：インシデントが重大なインシデント候補として提案されます。承認されると、新しい重大なインシデントが作成され、インシデントがその子としてマークされます。 ◦ [重大なインシデントに昇格]：既存のインシデントが重大なインシデントに昇格されます。
アクティブ	トリガールールを有効にするためのオプション。
条件	トリガールールの実行のために満たされる必要がある条件。

4. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大インシデント管理の操作

このセクションでは、重大なインシデントを作成するさまざまな方法、重大なインシデント候補を却下する方法、重大なインシデントを降格させる方法、重大なインシデントをクローズする方法など、重大インシデント管理に関連するさまざまな技術的概念について説明します。

重大なインシデント候補を作成する

重大なインシデント候補は、複数の方法で作成できます。重大なインシデント候補が作成された後、重大なインシデントのマネージャーは候補を評価し、重大なインシデントに昇格させる必要があるかどうかを決定します。

始める前に

必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

このタスクについて

重大なインシデントのマネージャーは、重大なインシデント候補を受け入れるか却下することができます。

手順

次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
重大なインシデントのトリガールールを作成する	インシデントは、重大なインシデントのトリガールールに基づいて重大なインシデント候補としてマークすることができます。重大なインシデントのマネージャーまたはインシデントマネージャーは、重大なインシデントのトリガールールを作成するすることで、重大なインシデント候補を自動的に特定できます。 **注:** デフォルトでは、ベースシステムの重大なインシデントのトリガールールは無効になっています。重大なインシデントのマネージャーまたはインシデントマネージャーは、インシデントが自動的に重大なインシデント候補とみなされるための条件を定義したトリガールールをアクティブにする必要があります。
インシデントを重大なインシデント候補として手動で提案する	コンテキストメニューから [重大なインシデントを提案] をクリックして、既存のインシデントを重大なインシデント候補として手動で提案します。インシデントを候補として提案し、インシデントのビジネスインパクトを指定する理由を入力するように求められます。 **注:** インシデントが解決済み、クローズ済み、またはキャンセルのステータスの場合、[重大なインシデントを提案] オプションはコンテキストメニューに表示されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
アプリケーションナビゲーションから候補を作成する	**a.** [インシデント] > [重大なインシデント] > [重大なインシデント候補の作成] をクリックして、新しい重大なインシデント候補を作成します。 **b.** フィールドに入力し、[送信] をクリックします。

注:

- インシデントが重大なインシデント候補として提案されると、インシデントフォームの [重大なインシデント] セクションの重大なインシデントの [ステータス] フィールドが [提案済み] に設定されます。
- 候補から新しい重大なインシデントを作成すると、新しいインシデントが作成されて重大なインシデントになります。候補は重大なインシデントの子として追加されます。この動作を取得するために、インシデントマネージャーは、重大インシデント管理プロパティ [候補から重大なインシデントを作成] (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.major_incident_creation*) を設定する必要があります。候補から重大なインシデントとして新しいインシデントが作成されます。候補は、新しいインシデントに子として関連付けられます。
- オンコールスケジューリングプラグイン (com.snc.on_call_rotation) がアクティブになると、新たに作成された親の重大なインシデントがユーザーに自動的にアサインされ、重大インシデント管理グループに対してシフトが定義され、オンコールシフトでユーザーが利用可能になります。オンコールシフトが存在しない場合、重大インシデントマネージャーが [アサイン先] フィールドのユーザーを決定します。

重大なインシデントを作成する

重大なインシデントを直接作成したり、候補を確認したり、候補を重大なインシデントに昇格させたりすることができます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager

手順

次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
インシデントを手動で重大なインシデントに昇格させる	コンテキストメニューで、[重大なインシデントに昇格] をクリックします。インシデントが直接、重大なインシデントになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	注: • 重大なインシデントへの昇格ができるのは、重大なインシデントのマネージャーのみです。インシデントが解決済み、クローズ済み、またはキャンセルのステータスの場合、[重大なインシデントに昇格] オプションはコンテキストメニューに表示されません。 • インシデントが重大なインシデントに昇格すると、インシデント自体が重大なインシデントとみなされ、新しいインシデントは作成されません。 この動作を取得するには、重大インシデント管理プロパティ [候補から重大なインシデントを作成します – 候補から重大なインシデントとして新規インシデントが作成されます。候補は、新しいインシデントに子として関連付けられます。] (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.major_inciden* を [候補を重大なインシデントに昇格します] に設定する必要があります。
アプリケーションナビゲーションから重大なインシデントを作成する	a. [インシデント] > [重大なインシデント] > [重大なインシデントの作成] をクリックします。 b. フィールドに入力し、[送信] をクリックします。

重大なインシデントのアサイン

重大インシデントは、提案時および昇格時に、プロパティ [「重大インシデント」への昇格時に重大インシデントを再アサインする重大インシデント管理グループ **(sys_id)]** (*sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group*) の値に基づいて、自動的にグループにアサインされます。アサインされたグループは、重大なインシデントを処理して解決します。

オンコールスケジューリングプラグイン (com.snc.on_call_rotation) iがアクティブになっており、グループにシフトが定義されている場合、インシデントは個人にアサインされます。次の表では、重大なインシデントがグループやユーザーにアサインされる際のさまざまな条件について説明します。

重大なインシデントのアサイン

アクション	条件	アサイン先グループ	担当者
インシデントが手動で、または重大なインシデントのトリガールールに基づいて、候補として提案される	アサイン先グループが空である	プロパティ値に基づくグループ	• オンコールが有効になっている場合は、シフトが定義され、ユーザーがオンコールで利用でき、その後インシデントがオンコールユーザーにアサインされます。 • オンコールが有効になっていない場

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントのアサイン (続く)

アクション	条件	アサイン先グループ	担当者
			合は、[アサイン先] フィールドは空のままです。
	アサイン先グループが空ではない	変更なし - インシデントはアサイン先グループの現在の値を維持します。	変更なし - インシデントは [アサイン先] フィールドの現在の値を維持します。
インシデントが手動で重大なインシデントに昇格される	アサイン先グループが空である	プロパティ値に基づくグループ	[アサイン先] フィールドの値が、インシデントを重大なインシデントに昇格させたユーザーになります。
	アサイン先グループが空ではない	• プロパティ値に基づいてインシデントがグループに再アサインされます。 • 元のアサイン先グループのメンバーに、最新のインシデントの再アサインについての通知を送信します。	• 重大なインシデント候補を昇格させたユーザーによって、[アサイン先] の値が上書きされます。 • 以前に重大なインシデントがアサインされていたユーザーに通知を送信します。
重大なインシデントが作成される	アサイン先グループが空である	プロパティ値に基づくグループ	[アサイン先] フィールドの値が、重大なインシデントを作成したユーザーになります。
	アサイン先グループが空ではない	変更なし - インシデントはアサイン先グループの現在の値を維持します。	変更なし - インシデントは [アサイン先] フィールドの現在の値を維持します。

インシデントコミュニケーション計画とコミュニケーションタスクのアサイン

アクション	条件	アサイン先グループ	担当者
インシデントコミュニケーション計画は、重大なインシデントとしてソースを使用して作成されます。	アサイン先グループが空である	[アサイン先グループ] フィールドの値がソースインシデントからコピーされます。	[アサイン先] フィールドの値がソースインシデントからコピーされます。
	アサイン先グループが空ではない	変更なし - インシデントコミュニケーション計画はアサイン先グループの現在の値を維持します。	変更なし - インシデントコミュニケーション計画は [アサイン先] フィールドの現在の値を維持します。
インシデントコミュニケーションタスク	アサイン先グループが空である	[アサイン先グループ] フィールドの値がイン	[アサイン先] フィールドの値がインシデン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントコミュニケーション計画とコミュニケーションタスクのアサイン (続く)

アクション	条件	アサイン先グループ	担当者
が、そのソースが重大なインシデントであるインシデントコミュニケーション計画から作成される		シデントコミュニケーション計画からコピーされます。	トコミュニケーション計画からコピーされます。
	アサイン先グループが空ではない	変更なし - インシデントコミュニケーション計画はアサイン先グループの現在の値を維持します。	変更なし - インシデントコミュニケーションタスクは [アサイン先] フィールドの現在の値を維持します。

重大なインシデント候補を受け入れるまたは却下する

インシデントが重大なインシデント候補として提案されると、重大なインシデントのマネージャーは候補を受け入れるか却下することができます。インシデントが迅速な解決を必要としている場合、マネージャーは候補を重大なインシデントとして受け入れます。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager

手順

次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
重大なインシデント候補を受け入れる	**a.** [インシデント] > [重大なインシデント] > [候補]に移動し、承認する候補者を開きます。 **b.** [他のアクション] アイコン をクリックし、[重大なインシデントに昇格] を選択します。 注: • 候補の昇格処理中に、重大なインシデントのマネージャーは作業メモやビジネスインパクトを入力するよう求められます。 • インシデントが重大なインシデントに昇格し、[重大なインシデント] セクションの [重大なインシデントのステータス] フィールドが [提案済み] から [受け入れ済み] に変更されます。 • 重大なインシデントを承認したユーザーにインシデントがアサインされます。
重大なインシデント候補を却下する	**a.** [インシデント] > [重大なインシデント] > [候補]に移動し、却下する候補者を開きます。 **b.** [他のアクション] メニューアイコン をクリックし、[重大なインシデント候補を却下] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	注: • 候補の却下処理中に、重大なインシデントのマネージャーは候補の却下理由を入力するよう求められます。[アサイン先] フィールドのユーザーに通知が送信されます。 • インシデントのステータスは、[重大なインシデントのステータス] フィールドが [却下] に変更されている間は同じままです。

複数のインシデントを重大なインシデントに関連付ける

[アクション] メニューを使用して、1 つまたは複数のインシデントを重大なインシデントに関連付けることができます。

始める前に

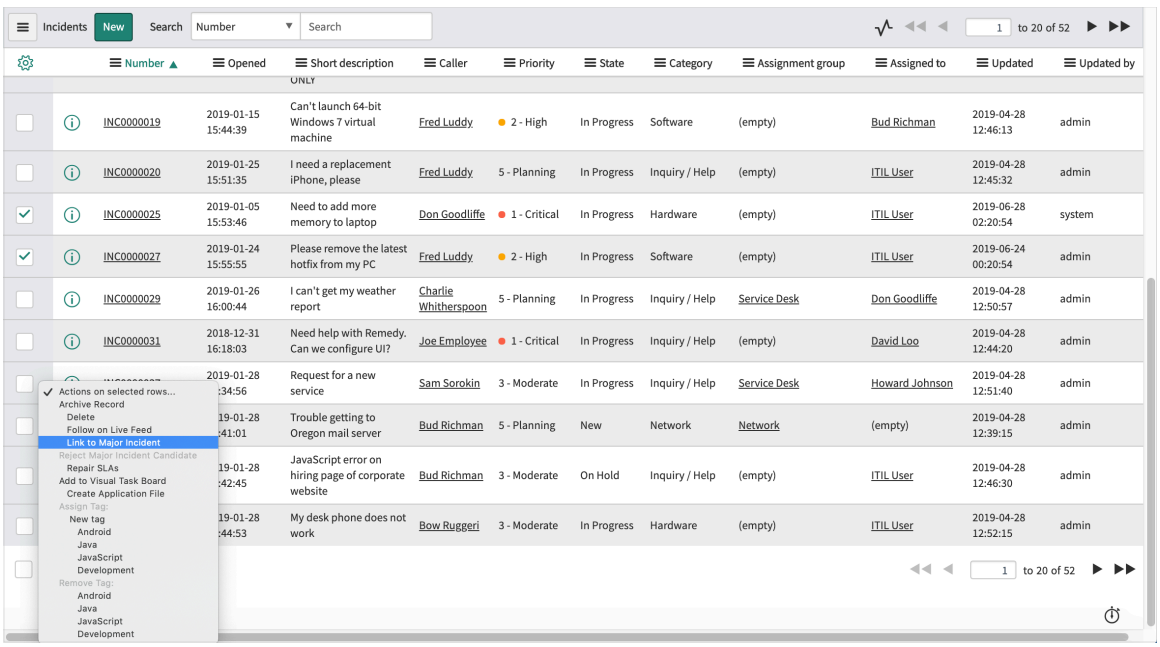
必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

このタスクについて

重大なインシデントが発生すると、通常は同じ問題に対して複数のインシデントが作成され、1 つの問題に対して重大なインシデント候補が複数作成される可能性があります。単一の問題のインシデントはすべて、適切な重大なインシデントに関連付けることができます。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. 重大なインシデントに関連付ける必要があるインシデントを選択します。
3. [アクション] メニューで、[重大なインシデントへのリンク] をクリックします。



4. [重大なインシデントを選択] ダイアログボックスで、インシデントを関連付ける重大なインシデントを選択します。
5. **[OK]** をクリックします。
   インシデントが重大なインシデントの子として追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

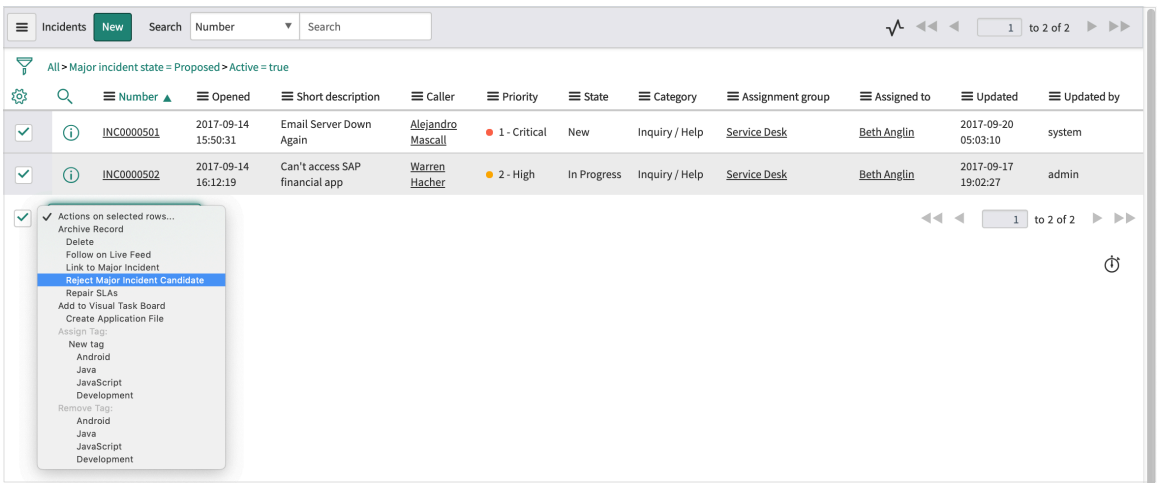
メニューを使用して複数の重大なインシデント候補を却下する

メニューを使用して、重大なインシデント候補を 1 つまたは複数却下できます。候補が重大なインシデントになる資格がないと判断した場合は、複数の候補を一度に却下し、却下の理由を入力できます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [重大なインシデント] > [候補]に移動します。
2. 却下する必要がある候補を選択します。
3. [アクション] メニューで、[重大なインシデント候補を却下] をクリックします。



4. [却下理由] ダイアログボックスで、候補を重大なインシデントとして受け入れない理由を入力します。
5. [却下] をクリックします。
   重大なインシデント候補が却下されます。

重大なインシデントを降格させる

インシデントが誤って重大なインシデントであると評価された場合は、重大なインシデントを受け入れ後に降格させて、インシデントを通常のインシデントとして処理できます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager

手順

1. [すべて] > [重大なインシデント] > [オープン]に移動します。
2. 降格する重大なインシデントを開きます。
3. [他のアクション] アイコン をクリックし、[重大なインシデントを降格] を選択します。
4. 降格の理由を入力します。
   重大なインシデントのステータスが [キャンセル] に設定されますが、インシデントのステータスは同じままです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントをクローズする

解決を検証した後、および重大なインシデントが [解決済み] ステータスにあるときに、重大なインシデントを手動でクローズすることができます。

始める前に

- 必要なロール：major_incident_manager または admin
- 重大なインシデントが解決済みステータスにある

手順

1. [すべて] > [重大なインシデント] > [オープン]に移動します。
2. クローズする重大なインシデントを開きます。
3. [インシデントのクローズ] をクリックします。

注:

- インシデントをキャンセルすると、重大なインシデントのステータスが [提案済み] または [受け入れ済み] の場合、重大なインシデントのステータスは [キャンセル] に変わります。
- インシデント自動クローズプロパティ [解決日に基づいたインシデントの自動クローズ] を有効にします。[「いいえ」に設定すると、自動クローズは更新日に基づいて実行されます] は、重大なインシデントとして承認されたインシデントレコードを一切クローズしません。解決を検証した後、および重大なインシデントが [解決済み] ステータスにあるときに、major_incident_manager または admin ロールを持つユーザーが重大なインシデントを手動でクローズする必要があります。
- インシデントを重大なインシデントとして昇格させた場合、ESS ユーザーはそのインシデントを解決、クローズ、または再オープンすることはできません。

インシデントフォームの重大なインシデント情報を表示する

インシデントが重大なインシデントのライフサイクルに入ると、[重大なインシデント] タブと [インシデントの事後レポート] タブがインシデントフォームに表示されます。

始める前に

必要なロール：itil、sn_incident_read、または admin

インシデントは重大なインシデントのライフサイクルに含まれています。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. 重大なインシデントのライフサイクルに含まれているインシデントを選択します。
3. [重大なインシデント] タブをクリックします。

フィールド	説明
重大なインシデントのステータス	重大なインシデントのステータスは、次のいずれかになります。 ◦ [提案済み]: 重大なインシデント候補が作成または提案されたときの初期ステータスです。 ◦ [承認済み]: 重大なインシデントのマネージャーによって重大なインシデントが直接作成されたとき、または、重大なインシデントのマネージャーによって候補

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	が重大なインシデントに昇格したときのステータスです。 ◦ [却下]: 重大なインシデント候補が、重大なインシデントのマネージャーによって却下されています。 ◦ [キャンセル]: 重大なインシデントのマネージャーによって重大なインシデントが降格しています。
提案者	インシデントを重大なインシデント候補として提案したユーザー。
提案済み	インシデントが重大なインシデント候補として提案された日時。
昇格者	インシデントを重大なインシデントとして昇格させたユーザー。
昇格済み	インシデントが重大なインシデントに昇格した日時。
ビジネスインパクト	重大なインシデントで特定された問題が及ぼすビジネスインパクト。
考えられる原因	重大なインシデントで特定された問題の考えられる原因。

4. [インシデントの事後レポート] タブをクリックします。
重大なインシデントワークベンチにインシデントの事後レポート情報を既に入力している場合は、次のフィールドに同じ情報が表示されます。

フィールド	説明
概要	インシデントのサマリー。
結果	重大なインシデントの原因とその過程で得られた教訓に関する情報。
タイムライン	すべてのアクティビティフィードに関する情報。インシデントのアクティビティフィードだけでなく、インシデントに関連するインシデントコミュニケーション計画とインシデントコミュニケーションタスクのアクティビティフィードも含まれます。

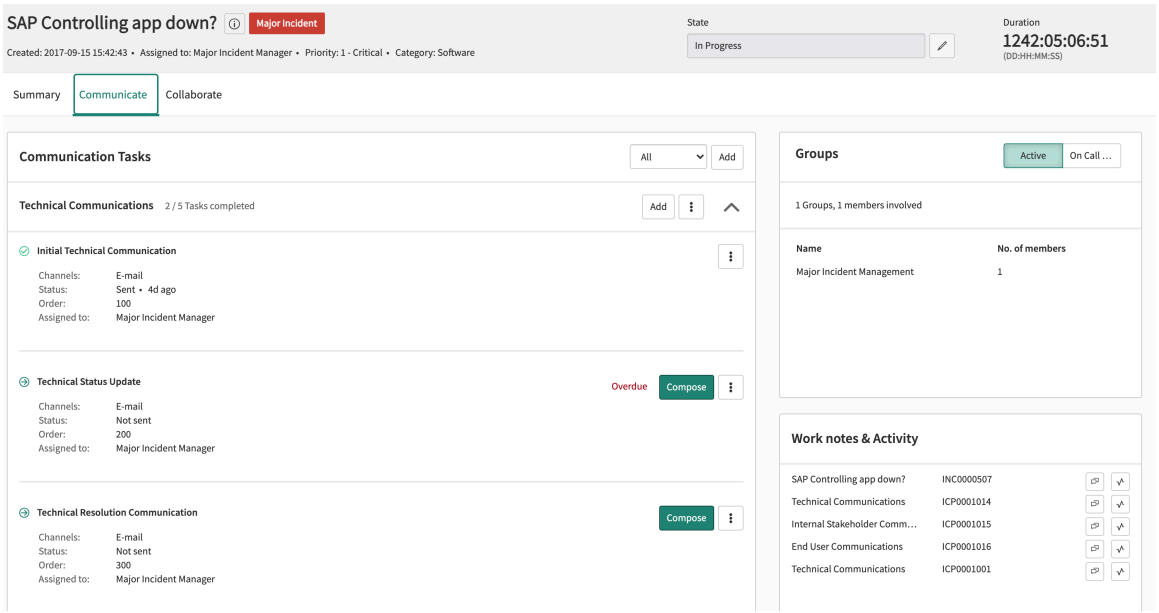
重大なインシデントワークベンチ

重大なインシデントワークベンチは、重大インシデントマネージャー、コミュニケーションマネージャーおよび解決者グループ向けに設計された単一ペインのビューになります。このワークベンチでは、アクション可能な情報を集約し提供することで、重大インシデント管理を支援します。

重大なインシデントワークベンチに移動するには、重大なインシデントまたは重大なインシデント候補を開き、フォームヘッダーの [ワークベンチビューを表示] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントワークベンチ



注: グループウィジェットに関与しているグループとメンバーの数は、インシデント、インシデントコミュニケーション計画、インシデントタスクの [アサイン先グループ] フィールドと [アサイン先] フィールドに設定されます。アクティブなカンファレンスに関与しているメンバーについても同様です。

ヘッダーのコンポーネント

- ワークベンチからインシデントフォームに戻るには、ワークベンチのヘッダーに表示されている [フォームを表示] をクリックします。
- インシデントのステータスがまだ [解決済み] でない場合は、ヘッダーに [解決] ボタンが表示されます。インシデントを解決するには、[解決] をクリックします。
- インシデントが重大なインシデントとしてまだ承認されていない場合は、ヘッダーに選択リストが表示されます。リストには、重大なインシデントへの昇格、またはインシデントの棄却のオプションが表示されます。
- インシデントレベルでチャットを開始するには、ヘッダーのチャットアイコン ( ) を使用します。チャットはレコードフィードです。チャットに書き込まれた内容はすべてアクティビティストリームに表示されます。
- をクリックすると、インシデントの状態を変更できます。
- [経過時間] は、インシデントの作成からの経過時間を追跡するアクティブなタイマーです。インシデントが解決されるとタイマーは停止します。

重大なインシデントワークベンチの UI 要素

重大なインシデントワークベンチには、タスクの概要、コミュニケーション計画の進捗状況、会議情報、および重大なインシデントの原因と解決策に関するレポートを表示する UI 要素が用意されています。

重大なインシデントワークベンチには、[サマリー]、[通信]、[コラボレーション]、および [インシデントの事後レポート] の各 UI 要素があります。

注: [コラボレーション] タブを表示するには、通知プラグイン (com.snc.notify) を有効にする必要があります。[インシデントの事後レポート] タブは、インシデントのステータスが [解決済み] か [クローズ済み] のどちらかである場合にのみ表示されます。

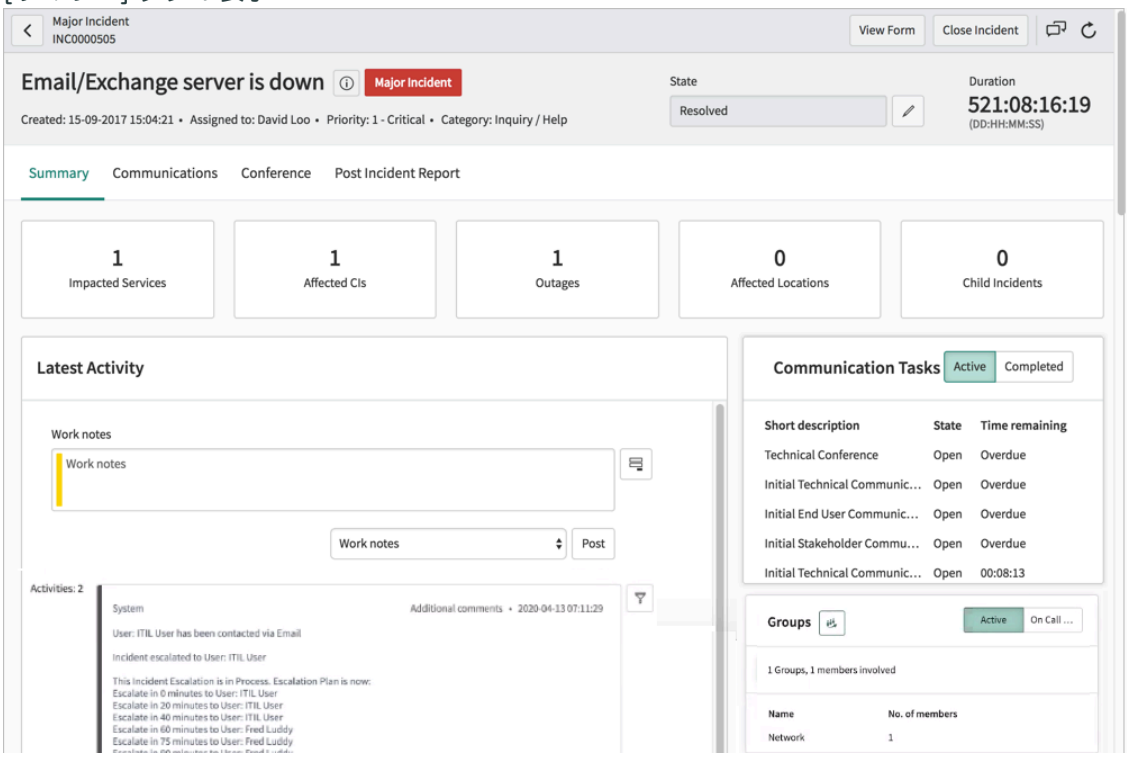
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデント ワークベンチ - [サマリー] タブ

[サマリー] タブは、カードレイアウトの形式で情報の統一されたビューを提供します。影響を受けるサービス、影響を受ける CI、有効な機能停止、影響を受ける場所、および子インシデントに関する情報は、インシデントに関連付けられた関連レコードについての情報を継続的に受け取るのに役立ちます。

[サマリー] タブ

[サマリー] タブの表示



各コンポーネントを追加、作成、編集することができます。また、重要なインシデントに関する最新のアクティビティを表示、投稿、またはフィルタリングすることもできます。

このタブでは、重大なインシデントを解決するために関与しているユーザーまたはグループだけでなく、アクティブなタスクや完了したタスクについても、それらの定量的サマリを示します。コミュニケーションタスクは、順序値に基づいて昇順にソートされます。

[残り時間] 列は、コミュニケーションタスクが期限切れになる時間に関する情報を提供します。

- 設定時間内にコミュニケーションタスクを実行しない場合、値は [期限切れ] に変更されます。
- オンコールスケジューリングプラグイン (com.snc.on_call_rotation) を有効にすると、各グループのオンコールになっているユーザーとグループ名がサマリーに表示されます。

[グループ] セクションには、エスカレーションのアクティブステータスを示す、[オンコールエスカレーションのトラッキング] アイコン ( ) を含むオンコール情報が表示されます。緑はアクティブなエスカレーションを示し、黒は完了したエスカレーションを示します。このアイコンをクリックすると、[オンコールエスカレーションのトラッキング] ポップアップが表示されます。

イベント管理プラグイン (com.glideapp.itom.snac) を有効にし、[アラート] カードを [サマリー] タブの下に追加して、各インシデントのアラート数に関する最新情報が取得されるようにします。この数は、インシデントのすべてのプライマリおよびセカンダリアラートの合計です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

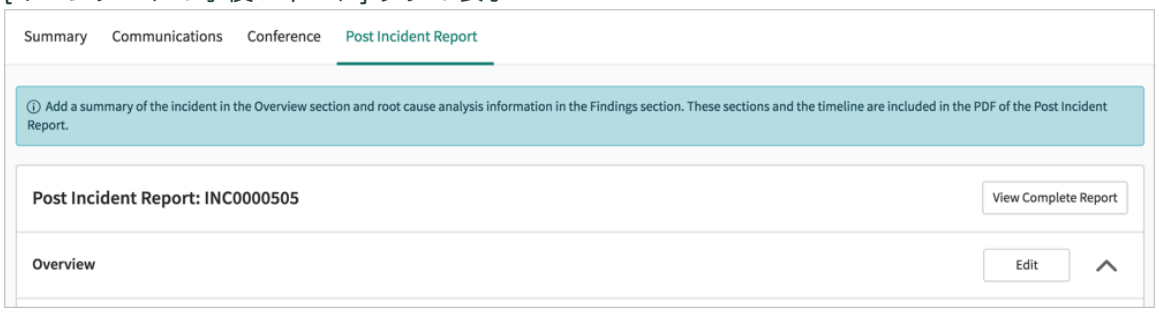
重大なインシデント ワークベンチ - [インシデントの事後レポート] タブ

[インシデントの事後レポート] タブでは、重大なインシデントの原因と、チームがインシデントを解決するために実行したアクションについて理解することができます。

チームはインシデント応答と解決プロセスを評価し、フォローアップアクションアイテムを決定することができます。インシデントの事後レポートは、実行したアクション、実行の理由、および実行の結果を記録するために必要です。

注: 重大なインシデントのマネージャーは、インシデントのステータスが [解決済み] のときにレポートを編集できます。

[インシデントの事後レポート] タブの表示



インシデントの事後レポートには次のセクションがあり、重大なインシデントのマネージャーが必要な情報を入力できます。

- [概要]：インシデントのサマリー。
- [結果]：重大なインシデントの原因とその過程で得られた教訓に関する情報。
- [解決]：問題を解決するために実行した解決手順に関する情報。重大なインシデントのマネージャーは、[追加] または [管理] をクリックして、関連する問題または変更の情報を追加または管理することもできます。
- [タイムライン]：すべてのアクティビティフィードに関する情報。インシデントのアクティビティフィードだけでなく、インシデントに関連するインシデントコミュニケーション計画とインシデントコミュニケーションタスクのアクティビティフィードも含まれます。[タイムラインを再生成] をクリックすると、タイムラインを最新のアクティビティに更新できます。

  注: [概要]、[結果]、および [タイムライン] に指定した情報は、インシデントフォームの [インシデントの事後レポート] セクションで更新されます。

継続的改善管理 (CIM) プラグイン (com.sn_cim) を有効にすると、[関連する改善レコード] セクションがレポートに表示されます。このセクションには、受信 CIM データ連携レコードが表示されます。

[完全なレポートを表示] をクリックすると、重大なインシデントのマネージャーが入力したすべての情報がまとめられ、[レポート **PDF** をダウンロード] をクリックすると、レポートを .PDF 形式でダウンロードできます。

インシデントフォームの [関連リンク] セクションには、次のリンクが表示されます。

- [**PIR** タイムラインを再生成]: このリンクは、インシデントが [解決済み] ステータスにあり、ユーザーが major_incident_manager ロールを持っている場合に表示されます。
- [**PIR** をプレビュー]: このリンクは、インシデントが [解決済み] または [クローズ済み] ステータスにあり、ユーザーが itil ロールを持っている場合に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ダウンロードしたレポートの [インシデント応答タイムライン] でタイミングタイプ [識別時間] に表示される時間は、次のように計算されます。

- インシデントを重大なインシデントとして提案する場合：時間は、このインシデントに対する最初の関連するアラートが作成されたときまたはインシデントが作成されたとき (アラートがない場合または イベント管理 プラグインが非アクティブである場合) のどちらか早い時点から、そのインシデントが最初に重大なインシデントとして提案されたときまでの時間を示します。
- 重大なインシデントを直接作成する場合：時間は、このインシデントに対する最初の関連するアラートが作成されたときまたはインシデントが作成されたとき (アラートがない場合または イベント管理 プラグインが非アクティブである場合) のどちらか早い時点から、そのインシデントが重大なインシデントとして昇格されたときまでの時間を示します。

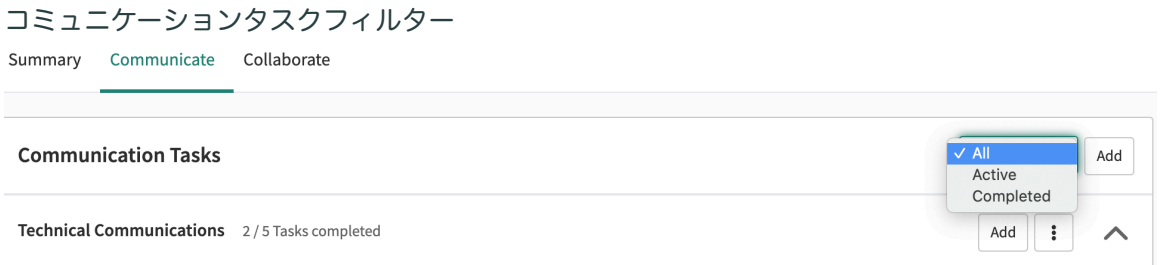
関連情報

新しいインシデントの事後レポートを関連付ける

重大なインシデント ワークベンチの [連絡] タブ

[連絡] タブは、コミュニケーション計画とその関連タスクの進捗状況の理解に役立ちます。

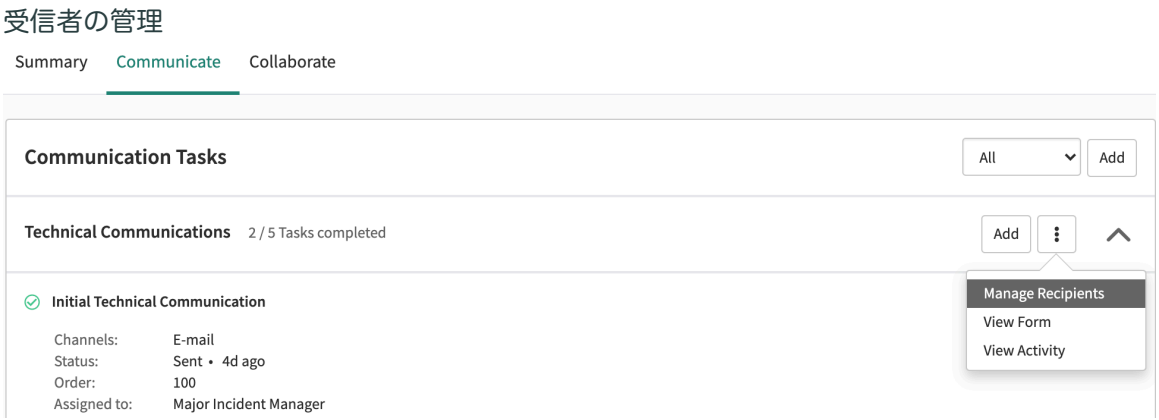
コミュニケーション計画に複数のコミュニケーションタスクが関連付けられている場合は、すべてのタスクがそれぞれのコミュニケーション計画の下に表示されます。



コミュニケーションタスクをフィルタリングして、すべてのタスク、アクティブなタスク、または完了したタスクを表示できます。[追加] をクリックして新しいコミュニケーション計画を追加することもできます。[タスクを追加] をクリックすると、既存の計画のコミュニケーションタスクを作成できます。詳細については、「重大なインシデントワークベンチからコミュニケーション計画を追加する」を参照してください。計画を保存した後に特定の計画に対して受信者を追加または削除する場合は、[受信者を管理] をクリックします。

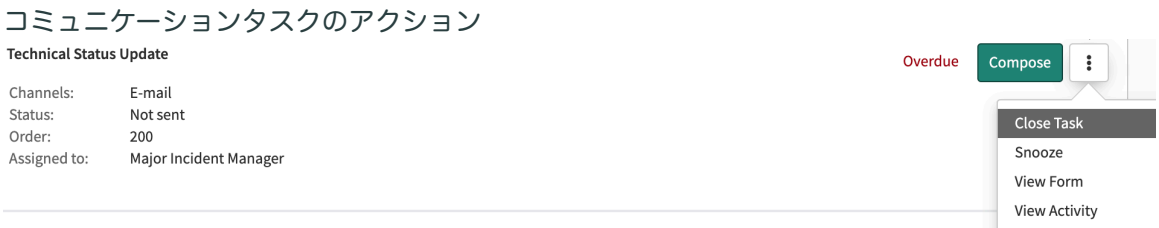
注: 重大インシデント管理ワークベンチでメールを送信するためのコミュニケーションタスクを作成し、受信者リストを選択すると、個々のユーザーではなく受信者リストが追加されます。受信者リスト内のユーザーのリストは、メール要求の処理中にシステムによって計算されるため、システムのパフォーマンスが向上します。[受信者] セクションで、必要に応じてユーザー、グループ、およびメールアドレスを追加することもできます。この機能を有効にするには、重大インシデント管理プロパティの [コミュニケーションタスクのメールクライアントの受信者リストのサポートを切り替えるためのプロパティ] (*sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled*) オプションを選択します。スクリプトを使用して受信者リストを作成し、ユーザーのカスタムリストを取得するか、事前定義されたユーザーのリストを含めることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



対象のコミュニケーションタスクに対して、次のアクションを実行できます。

- タスクをクローズ：タスクが一度でも実行されると、コミュニケーションタスクがクローズされて、ステータスが [完了] に変わります。それ以外の場合、ステータスは [スキップ] に変更されます。
- [スヌーズ]：繰り返しのコミュニケーションタスクの場合にのみ使用できます。コミュニケーションタスクを 1 回スキップできるようにし、期限切れになっていないタイマーがリフレッシュされます。
- [フォームを表示]：計画の各タスクについて、フォームに戻ることができます。
- [アクティビティの表示]：アクティビティ履歴を表示し、コミュニケーションタスクの作業メモや追加コメントを投稿できるようにします。

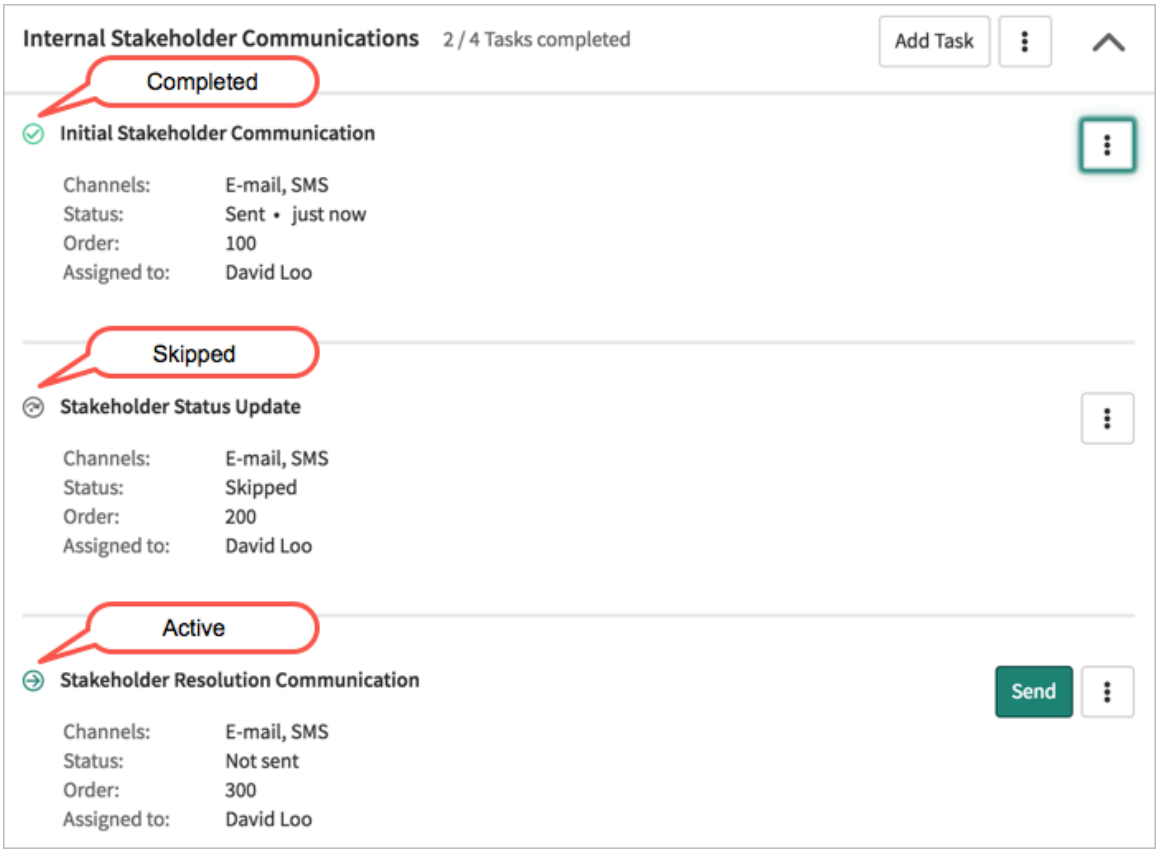


また、予定された時間内にタスクが完了しない場合に、予定されているタスクの期限と延期された時間を表示することもできます。

通知を送信するには、[作成] をクリックします。通知を一度だけ送信する必要がある場合は、通知を送信した後に、タスクのステータスが [完了] に変わります。タスクが繰り返される場合は、タスクのステータスが [オープン] に変わります。繰り返しのコミュニケーションタスクが実行された後、コミュニケーションタスクのステータスは [送信済み] に変わり、その回を含め実行された繰り返しのコミュニケーションタスクの回数が表示されます。たとえば、「送信済み (2x)」は、通信タスクが 2 回実行されたことを意味します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニケーションタスクのステータス



コミュニケーションタスク名の左側にあるアイコンは、完了、スキップ、アクティブなどのコミュニケーションタスクのステータスを表します。

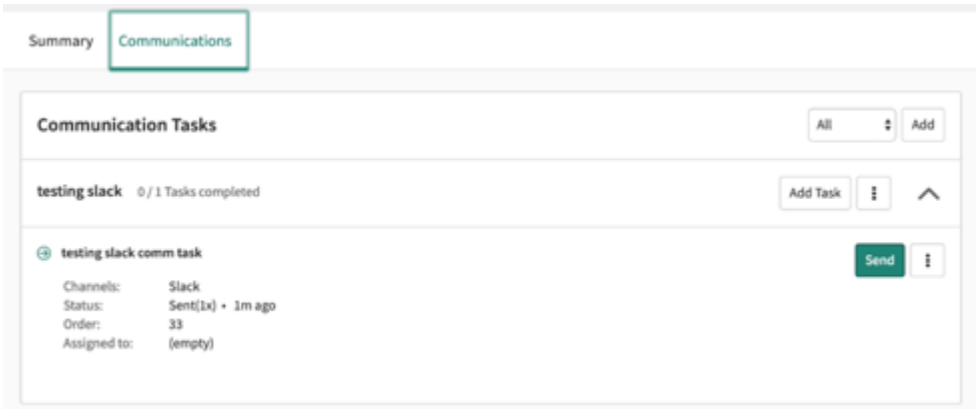
[作業メモ] および [アクティビティ] セクションでは、チャットをインシデントレベルで、またはインシデントコミュニケーション計画レベルで開始できます。また、そのレコードのアクティビティストリームを表示することもできます。

Slack 経由のユーザーのメッセージング

Slack 機能については、ServiceNow Store から コラボレーションサービス をインストールしてください。

Slack をコミュニケーションチャネルとして追加すると、次のように表示されます。

Slack コミュニケーションチャネルのビュー



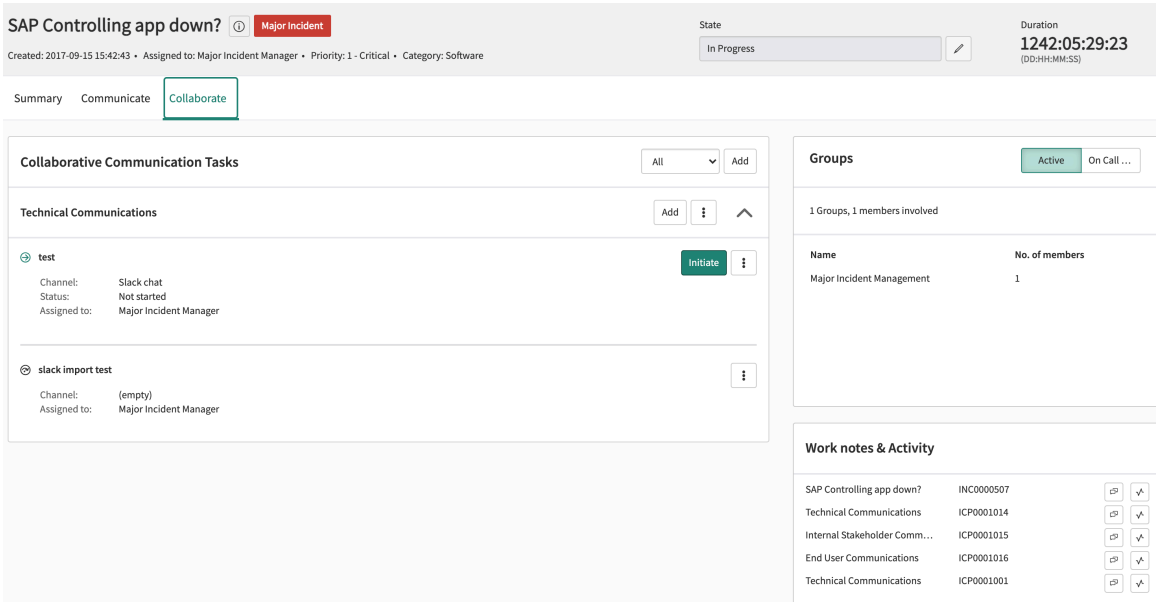
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[作成] をクリックすると、コミュニケーション計画を定義する際にコミュニケーション連絡先に記載した連絡先に、Slack メッセージを伝達できます。選択した連絡先は、*Slack* ボットから直接メッセージを受信します。[クローズ済みタスク]、[スヌーズ]、[フォームを表示]、[アクティビティの表示] などのコミュニケーションタスクアクションを実行できます。

重大なインシデント ワークベンチ - [コラボレーション] タブ

[コラボレーション] タブには、通信チャネルとして会議を持つコミュニケーションタスクに関する情報が表示されます。また、カンファレンスの参加者を管理することもできます。

[コラボレーション] タブのビュー



[概要] タブと同様に、[追加] をクリックして新しいコミュニケーション計画を追加できます。[呼び出しを追加] をクリックすると、既存の計画のコミュニケーションタスクを作成できます。詳細については、「Add-communication-plan-from-mim-workbench (MIM ワークベンチからコミュニケーション計画を追加する)」を参照してください。計画を保存した後に特定の計画に対して受信者を追加または削除する場合は、[参加者を管理] をクリックします。

カンファレンスコールを開始するには、[開始] をクリックします。コミュニケーションタスクが 1 回限りのタスクの場合は、通話終了後にタスクのステータスが [完了] に変わります。タスクが繰り返しの場合は、タスクのステータスが [オープン] に変わり、カンファレンスが開始された回数が表示されます。

> **注:** カンファレンスにユーザーグループを追加すると、そのグループ自体が通話に追加され、通話を開始すると自動的にエスカレーション階層をたどります。*com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation* プロパティを true に設定します。プロパティの詳細については、「オンコールスケジューリングのシステムプロパティ」を参照してください。

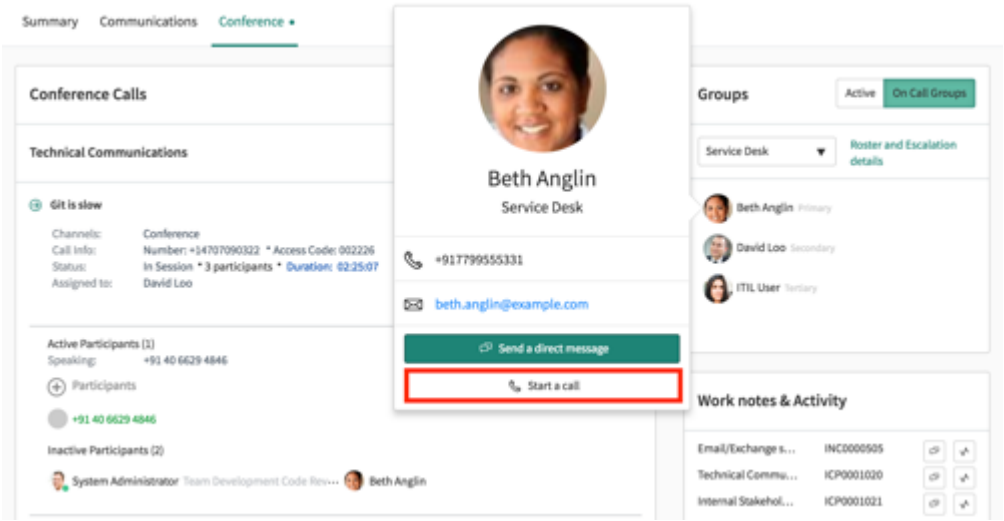
タスクごとに、 セクションにはアクティブな参加者が表示され、 セクションには非アクティブな参加者が表示されます。

電話が進行中の場合、ワークベンチにアクセスできる itil ユーザーは、[電話に参加] をクリックしてカンファレンスコールに参加できます。参加者は、**[+** 参加者] をクリックして他のユーザーを進行中のカンファレンスに追加することもできます。会議のリーダーは、[コールを終了] をクリックしてカンファレンスコールを終了できます。会議のリーダーは、アクティブな参加者の上にマウスカーソルを合わせて [ ] をクリックすると、アクティブな参加者のミュート、ミュートの解除、または除外ができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[作業メモ] および [アクティビティ] セクションでは、コネクトのメッセージをインシデントレベルで、またはインシデントコミュニケーション計画レベルで送信できます。また、アクティビティストリームを表示することもできます。

グループメンバーに直接電話をかけるには、[通話を開始]をクリックします。



通話を開始するには、*sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number* プロパティに音声機能を持つ有効な通知番号を付けて追加します。すでにアクティブなカンファレンスコールに参加しているユーザーの場合、[通話を開始] は無効になっています。[すべてミュート] オプションと [すべてのミュートを解除] オプションを使用して参加者全員をミュートにしたり、ミュートを解除したりすることができます。Notify - Twilio Direct ドライバープラグイン (com.snc.notify.twilio_direct) を有効にすると、アクティブな参加者が緑色で強調表示されます。

重大インシデント管理ワークベンチから Microsoft Teams 通知を送信する方法については、「重大インシデント管理ワークベンチからの通知の送信」を参照してください。

Slack 通信のプロセスフローの詳細については、「Slack 通信のプロセスフロー」を参照してください。

共同作業コミュニケーションタスクの追加方法については、「共同作業コミュニケーションタスクの追加」を参照してください。

新しいインシデントの事後レポートを関連付ける

独自のインシデントの事後レポートを作成し、UI ページを [インシデントの事後レポート] タブの [完全なレポートを表示] ボタンに関連付けます。カスタマイズされたレポートを使用して、組織に固有の情報を追加することができます。

始める前に

必要なロール：itil、major_incident_manager、または admin

このタスクについて

カスタマイズしたインシデントの事後レポートに ボタンを関連付ける場合は、**[PIR エクスポート UI ページ URL]** 重大なインシデントプロパティの値に、新しい UI ページを設定します。

手順

1. [すべて] > [システム **UI]** > **[UI** ページ]に移動し、[新規] をクリックします。
2. UI ページを作成します。
   UI ページの作成方法については、「UI ページ」を参照してください。
3. [インシデント] > [重大なインシデントプロパティ]に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. **[PIR エクスポート UI ページ URL]** (*sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page*) プロパティに、新しい UI ページのリンクを入力します。
5. [保存] をクリックします。
   [完全なレポートを表示] ボタンをクリックすると、新しい UI ページが開きます

重大なインシデントワークベンチからコミュニケーション計画を追加する

新しいコミュニケーション計画を作成したり、ワークベンチから既存のコミュニケーション計画に新規タスクを追加したりすることができます。この UI アクションは、システム内に明確に定義された既存のコミュニケーション計画がない場合に役立ちます。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager

手順

1. 重大なインシデントワークベンチ に移動します。
2. [通信] タブをクリックして、[コミュニケーションタスク] セクションに表示される [追加] をクリックすると、アドホックコミュニケーションのポップアップウィンドウが表示されます。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
コミュニケーション計画	新しいコミュニケーション計画を選択するか、既存のプランを選択してコミュニケーションタスクを計画に追加するためのリストです。
計画の簡単な説明	コミュニケーション計画についての簡単な説明です。
タスクの簡単な説明	コミュニケーションタスクについての簡単な説明です。
チャネル	プランの通信モードとして電子メール、SMS、Slack、または会議を選択するためのチェックボックスです。
頻度	実行する必要がある特定タスクの頻度です。タスクは 1 回のみの実行、または特定の期間での実行が可能です。
期限 (分)	タスク開始後にタスクを実行する必要がある期間です。繰り返しのタスクの場合、タスクが繰り返されるまでの期間も示します。

重大なインシデントワークベンチから同様のインシデントを追加する

サポートチームが調整された応答プロセスの親レコードで作業が行えるよう、同様のインシデントを重大なインシデントに追加します。

始める前に

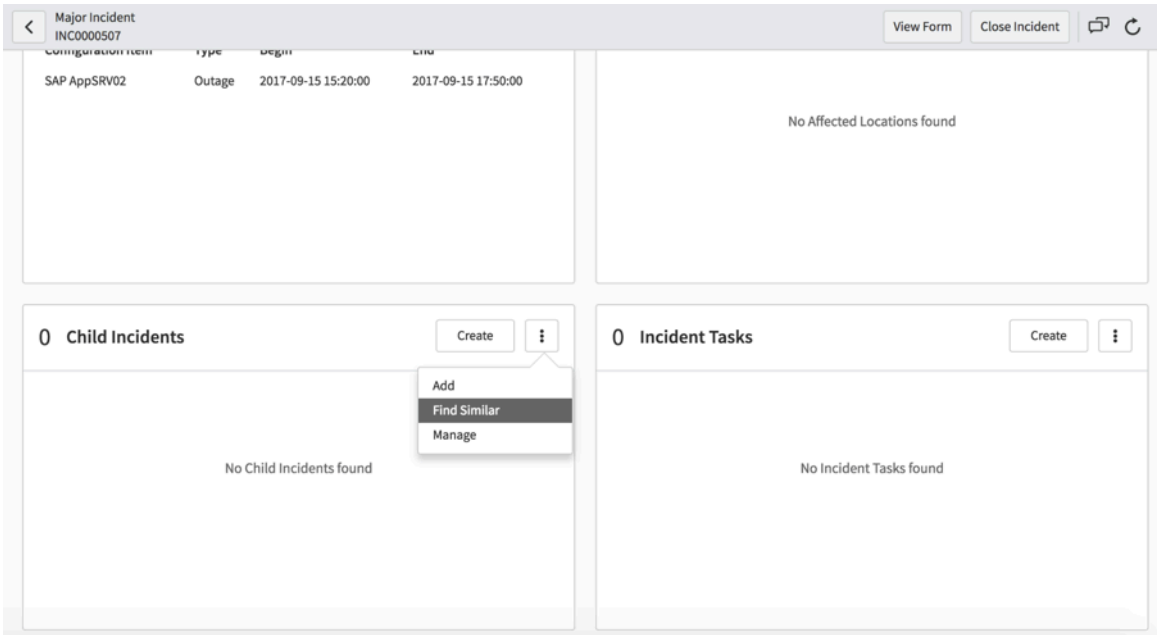
必要なロール：
itil、major_incident_manager、communication_manager、incident_manager、admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予測インテリジェンス プラグイン (com.glide.platform_ml) を有効にします。
  - 予測インテリジェンス を設定し、*ml_sn_global_similar_incidents_mim* という名前でソリューション定義をトレーニングします。ソリューション定義のトレーニング方法については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。
- **[Predictive Intelligence]** > [類似] > [ソリューション] に、*ml_sn_global_similar_incidents_mim* というソリューション名のアクティブな ML ソリューションがあることを確認します。

手順

1. 重大なインシデントワークベンチ に移動します。
2. [サマリー] タブをクリックします。
3. 子インシデントのセクションで、 をクリックし、[類似を探す] をクリックします。



4. 類似のインシデントを追加するダイアログボックスで、重大なインシデントに関連付ける類似したインシデントを選択し、[選択した項目を追加する] をクリックします。
   類似した子インシデントが子インシデントのセクションに表示されます。

重大なインシデントワークベンチからオンコールエスカレーションパスにアクセスする

重大なインシデントワークベンチからオンコール勤務表およびエスカレーション詳細にアクセスし、サポートグループに連絡をとります。

始める前に
必要なロール：
itil、sn_incident_read、sn_incident_write、major_incident_manager、communication_manager、incident_ma
または admin

オンコールスケジューリングプラグイン (com.snc.on_call_rotation) を有効にします。

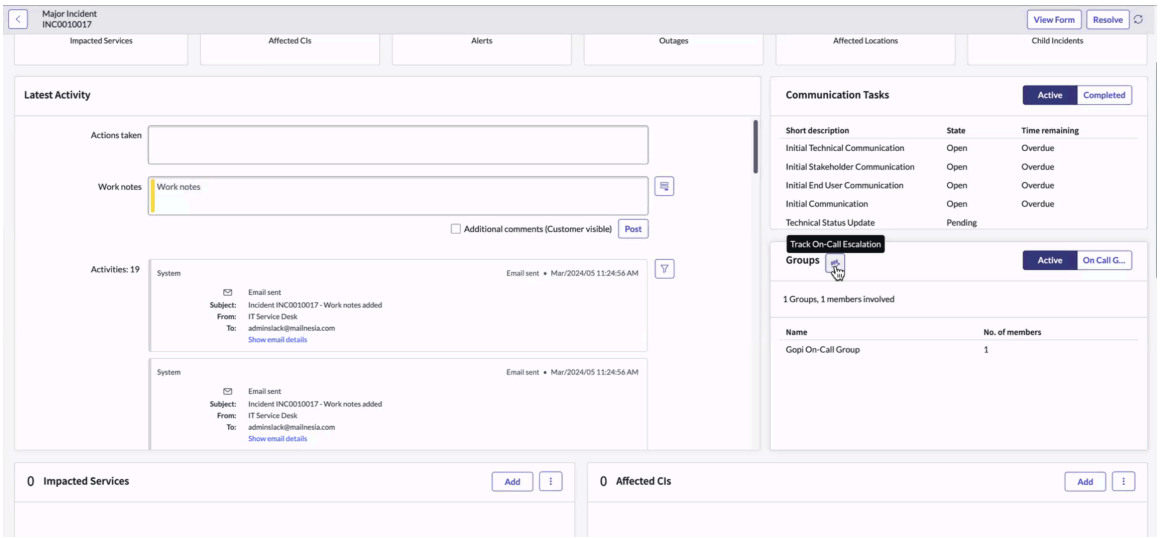
手順

1. 重大なインシデントワークベンチ に移動します。
2. [通信] タブをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [グループ] セクションで [オンコールグループ] をクリックします。
4. リストからグループを選択します。

オンコールグループ



5. [オンコールエスカレーションの追跡] を選択します。
6. [エスカレーションパス] セクションで、[エスカレーション] を選択します。

タスクの結果
オンコールエスカレーション情報にアクセスできるようになります。

重大なインシデントの概要 (ダッシュボード)

重大なインシデントの概要モジュールには、重大なインシデントに関する情報をひと目で確認できる、2 つのバージョンのパフォーマンスアナリティクス (PA) ダッシュボードがあります。

itil、sn_incident_write、major_incident_manager、または communication_manager ロールを持つユーザーが、ダッシュボードにアクセスできます。

パフォーマンスアナリティクス (PA) ダッシュボードには、通常版とプレミアム版の 2 つのバージョンがあります。通常のダッシュボードを表示するには、インシデント管理 - 重大インシデント管理 (com.snc.incident.mim) を有効にする必要があります。重大なインシデントの概要ダッシュボードのプレミアム版にアクセスするには、パフォーマンスアナリティクス – 重大インシデント管理用コンテンツパック (com.snc.pa.incident.mim) を有効します。

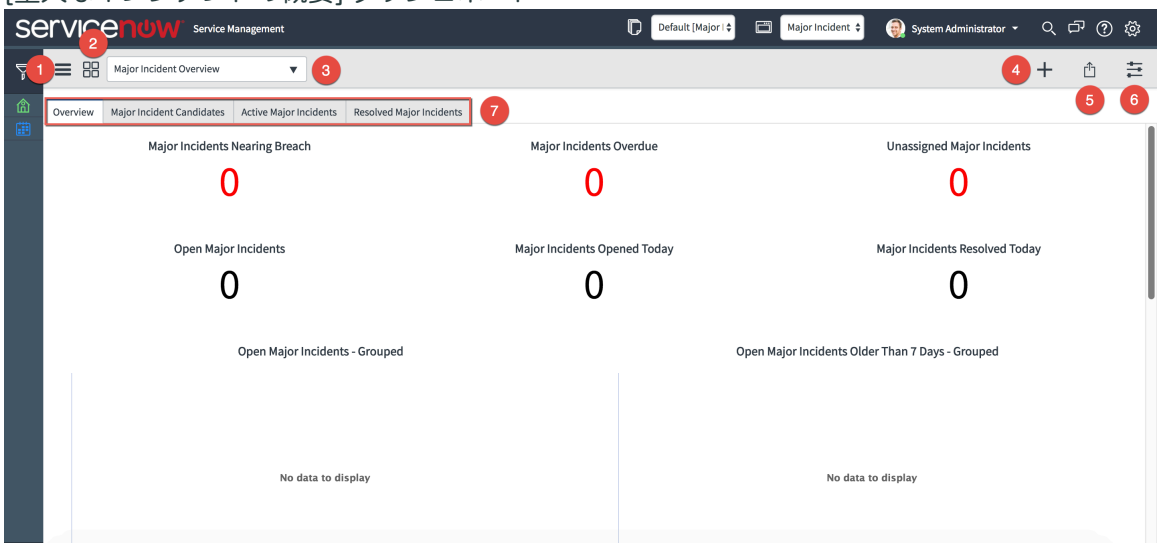
次の方法でダッシュボードに移動できます。

- インシデント > 重大なインシデント > 概要
- セルフサービス > ダッシュボード > 重大なインシデントの概要

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントの概要

[重大なインシデントの概要] ダッシュボード



重大なインシデントの概要モジュールは、次の内容に関する情報を提供します。

番号	UI コンポーネント	説明
1	ダッシュボードコントロール	ダッシュボードの作成、複製、または削除のオプションを提供します。ダッシュボードの URL をコピーしたり、ダッシュボードを複製したりすることができます。また、ダッシュボードをお気に入りリストに追加したり、タブを作成したり、ダッシュボードのフィルターをリセットしたりすることもできます。
2	ダッシュボードの概要	最近アクセスしたダッシュボード、自分が所有または共有しているダッシュボード、またはシステム内のすべてのダッシュボードを表示する UI ページに移動します。新しいダッシュボードを作成するには、[新規] をクリックします。
3	ダッシュボード選択リスト	システム内のさまざまなダッシュボード間で選択操作をするためのオプションを提供します。
4	ウィジェットを追加	ウィジェットを追加するオプションを提供します。ダッシュボード上のウィジェットをドラッグして移動またはサイズ変更することができます。
5	共有	ダッシュボードのグループ、ユーザー、およびロールを指定するオプションを提供します。
6	構成	必要に応じて、ウィジェットをスナップさせるレイアウトを選択したり、レイアウトを変更したりするための構成ペインを提供します。
7	タブ	• [違反が近い重大なインシデント]：重大なインシデント ステータスが [承認済み]であり、応答または解決 SLA が割り当てられている時間の 75% に達したアクティブな重大なインシデントの数。 • [期限切れの重大なインシデント]：重大なインシデント ステータスが [承認済み] であり、応答または解決

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

番号	UI コンポーネント	説明
		SLA が違反しているアクティブな重大なインシデントの数。 • [アサインされていない重大なインシデント]：[アサイン先] が空であるアクティブな重大なインシデントの数。 • [重大なオープンインシデント]：オープンであり、重大なインシデント ステータスが [承認済み] である重大なインシデント。 • [今日オープンされた重大なインシデント]：重大なインシデント状況が [承認] であり、重大なインシデントが当日に作成されます。 注: その日にオープンされた重大なインシデントには、アクティブなインシデントと非アクティブなインシデントの両方が含まれます。 • [今日解決された重大なインシデント]：今日解決され、ステータスが [解決済み] になっている重大なインシデント。 • [重大なオープンインシデント - グループ化]：[グループ化基準] および [積み重ね基準] に基づいてこれらのインシデントをフィルタリングできます。 • **[7** 日間より古い重大なオープン インシデント - グループ化]：[グループ化基準] および [積み重ね基準] に基づいてこれらのインシデントをフィルタリングできます。 • [優先度およびステータス別重大なインシデント] • [優先度およびステータス別 **7** 日間より古い重大なインシデント] • [週あたりのオープンになった重大なインシデント数] • [週あたりのクローズされた重大なインシデント数]

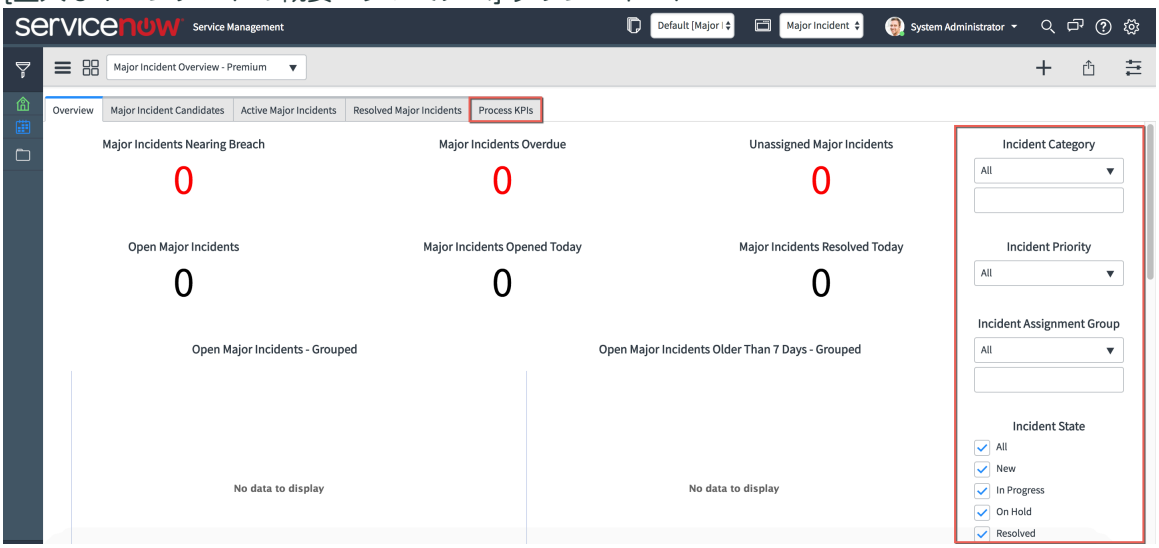
重大なインシデントの概要 - プレミアム

重大なインシデントの概要 - プレミアムには、次の追加機能があります。

- [プロセス **KPI]**：[アクティブである重大なインシデント]、[解決済みの重大なインシデントの数]、[重大なインシデントの平均解決時間]、および [新しい重大なインシデントと解決済みインシデント] に関する情報を提供します。
- インタラクティブフィルター：インシデントを、カテゴリ、優先度、アサイン先グループ、およびステータスに基づいてフィルタリングするのに役立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[重大なインシデントの概要 - プレミアム] ダッシュボード



関連情報

ダッシュボードを作成および使用する

重大なインシデントワークベンチ

インシデントのレポート

サービスデスクや他の IT マネージャーは、ダッシュボードやレポートを使用して、インシデントのステータスとサービスレベルを監視および追跡できます。

インシデントの概要

[インシデント] > [概要]ダッシュボードでは、オープンのインシデントの現在の状態をすばやく確認できます。一番上にある単一のスコアウィジェットには、最重要のインシデント、未アサインのインシデント、期限切れのインシデントなどのオープンのインシデントのステータスがまとめて表示されます。ダッシュボードのグラフでは、インシデントが優先度やステータスなどの要因別にグループ化されます。インシデントの概要は完全にインタラクティブであり、構成が可能です。

インシデントレポート

さまざまなインシデントレポートがベースシステムで利用でき、既存のレポートを変更したり、新しいレポートを作成したりすることができます。[レポート] > [表示/実行] に移動し、検索ボックスに「インシデント」と入力すると、すべてのインシデントレポートが表示されます。ベースシステムのレポートには、次のものがあります。

- 基本的な棒グラフまたは円グラフレポート (アサイン先グループ、場所、優先度、ステータス別のインシデントなど)。これらのレポートは、十分なスタッフがアサイン先グループに配分されているかなど、特定のデータポイントを分析するのに役立ちます。
- 時系列レポート (構成アイテム別のインシデント傾向など)。このレポートでは、潜在的な問題を特定するために、クローズ済みインシデントを構成アイテム (CI) 別に分析できます。
- マルチディメンションレポート (過去 **30** 日以上前の優先度およびステータス別のインシデントなど)。このレポートは、サービスレベル内のギャップを特定するのに役立ちます。たとえば、優先度の低いインシデントが多数、30 日以上オープンしてもまだ [新規] のステータスにある場合などです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントメトリクスの定義

メトリクスは、IT Service Management プロセスの有効性を測定し、評価します。サービスデスクは、プラットフォーム内で収集された情報を使用して、インシデント管理プロセスを改善できます。メトリクスの定義プラグイン (com.glide.metrics) をアクティブ化してメトリクスを定義すると、システム内を監視できます。これらのメトリクスとデータベース内の情報を使用することで、レポートを生成して ダッシュボードに追加したり 、自動的に生成および配信したり できます。

これらの情報を使用して、アサインルール、サービスレベルアグリーメント、滞留アクティビティモニターなどの自動ルールを改良し、サービスデスクの固有の環境に合わせることができます。インシデントを作成する前に、ユーザーにナレッジベースの参照を促すことで、不要なインシデントを避けることができます。インシデントフォーム内の関連する検索結果機能が、この実現に役立ちます。

無料のインシデント管理向けパフォーマンスアナリティクス

無料のインシデント管理向けパフォーマンスアナリティクス は、データを経時的に集約するもので、インシデント管理ではデフォルトで有効になっています。無料のインシデント管理向けパフォーマンスアナリティクス は、組織のパフォーマンスの評価に役立つ　インシデント管理ダッシュボードと 15 個のインジケーターを備えています。詳細については、「インシデント管理のパフォーマンスアナリティクス 」を参照してください。

パフォーマンスアナリティクス に登録している場合、追加の プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション 　がインシデント管理で利用できるようになります。パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション for Incident Management には、設定済みのダッシュボードが含まれています。

パフォーマンスアナリティクス に登録すると、フォーム内分析にアクセスすることもできます。フォーム内分析により、パフォーマンスのインサイトがインシデントレコードに統合されるため、ユーザーはコンテキスト内の重要なメトリクスにアクセスして適切に意思決定を行うことができるようになります。詳細については、「表示するテキスト 」を参照してください。

関連情報

- レポートの作成

Incident Management プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション およびフォーム内分析には事前設定ダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

プラットフォームアナリティクス のデータ可視化では、パフォーマンスアナリティクス インジケーターデータによりデータが経時的に表示されるので、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

重要: 本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を設定してテストします。

パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション for インシデント管理 は、デフォルトで無料のインシデント管理向けパフォーマンスアナリティクス の一部として利用可能です。

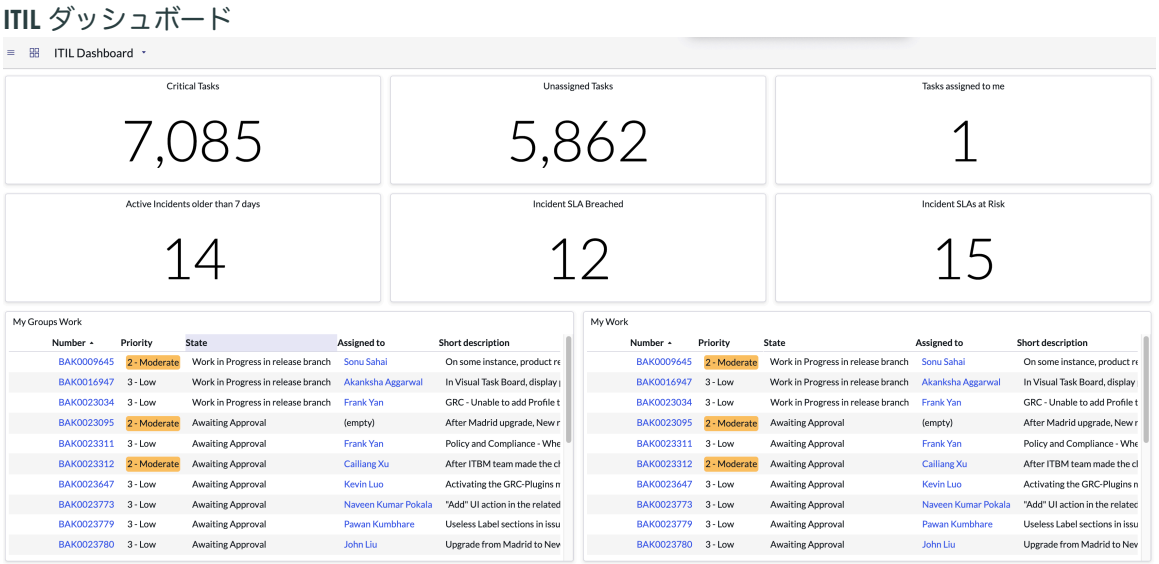
関連情報

- プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション
- パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

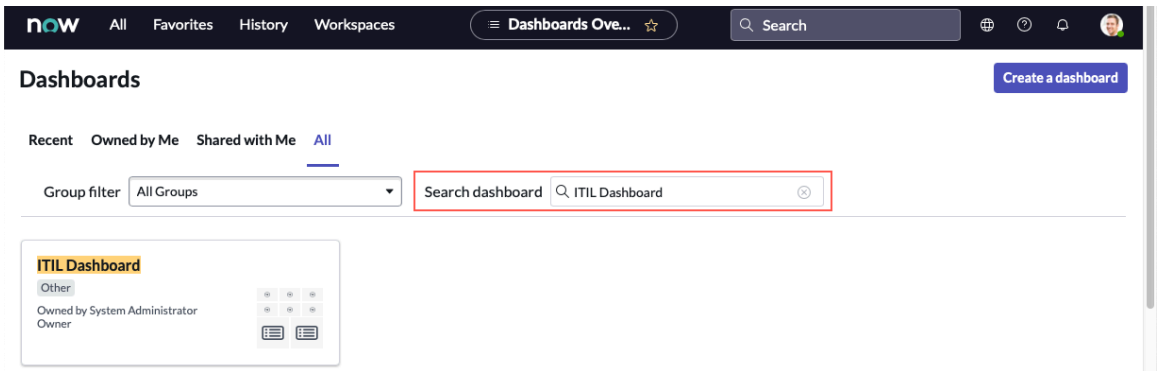
ITIL ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、IT サービスデスクを運用するためのタスクとインシデントを表示、維持、および追跡します。



ITIL ダッシュボードにアクセス

ITIL ダッシュボードにアクセスするには、[すべて] > [セルフサービス] > [ダッシュボード]に移動します。[ダッシュボードの概要] で、[ITIL の概要] ダッシュボードを検索します。



エンドユーザーとロール

エンドユーザー	説明	必要なロール
IT エージェント	顧客の問題を管理するためのインシデントとタスクを表示し、開き、更新し、追跡し、クローズします。	itil
IT エージェントアドミン	IT エージェントのすべてのアクティビティを実行できます。さらに、admin はデータとレイアウトを変更することもできます。	itil_admin

データの可視化

ダッシュボードには、以下の可視化が含まれています。

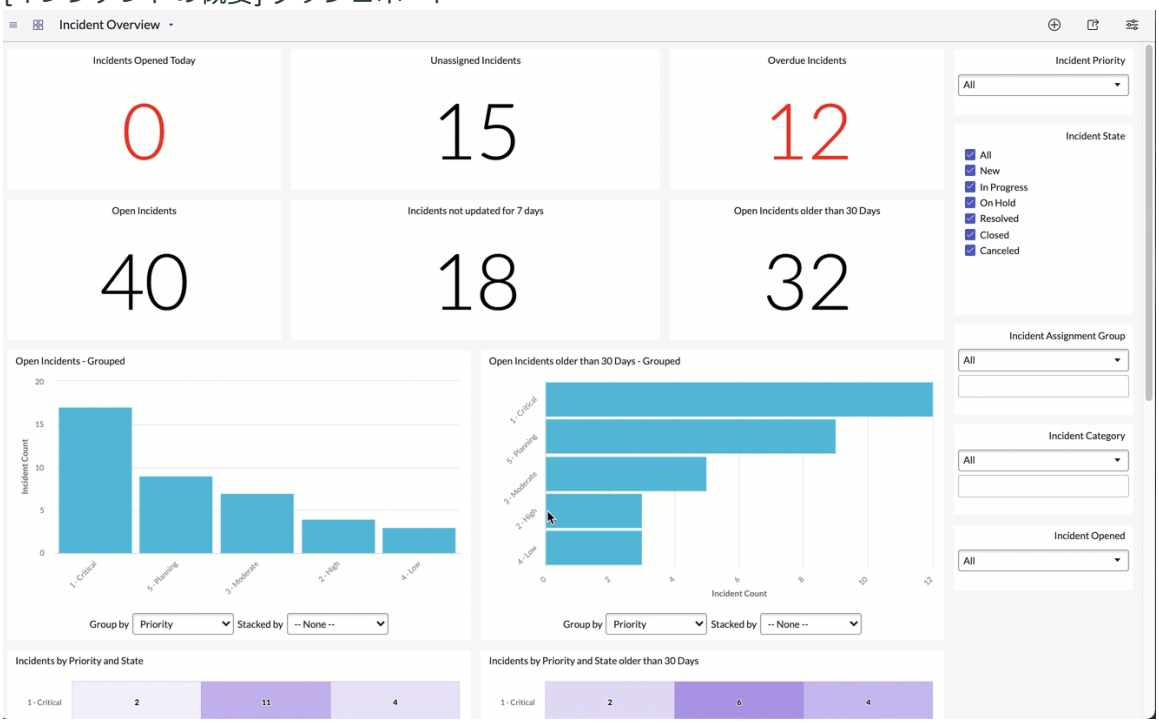
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
最重要のタスク	単一スコア (42)	[優先度] が 1 に設定されている未解決の最重要タスクレコードの合計数。
未アサインタスク	単一スコア (42)	まだアサインされていないオープンタスクの合計数。
自分にアサインされたタスク	単一スコア (42)	ダッシュボードのログに記録されたユーザーにアサインされたタスクの合計数。
7 日間よりも古いアクティブなインシデント	単一スコア (42)	7 日より前にログに記録されたアクティブなインシデントの合計数。
インシデント SLA 違反	単一スコア (42)	SLA を超えるインシデントの合計数。
リスクのあるインシデント SLA	単一スコア (42)	まだ SLA を超えていないが、SLA 期間の 75% を経過したアクティブなインシデントの合計数。
自分のグループ作業	リスト	ログインしているユーザーのグループの未処理の作業負荷 (タスク)。
自分の作業	リスト	ログインしているユーザーの未処理の作業負荷 (タスク)。

[インシデントの概要] ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、顧客の問題を計画、優先順位付け、および管理するためのインシデントのステータスを表示します。

[インシデントの概要] ダッシュボード

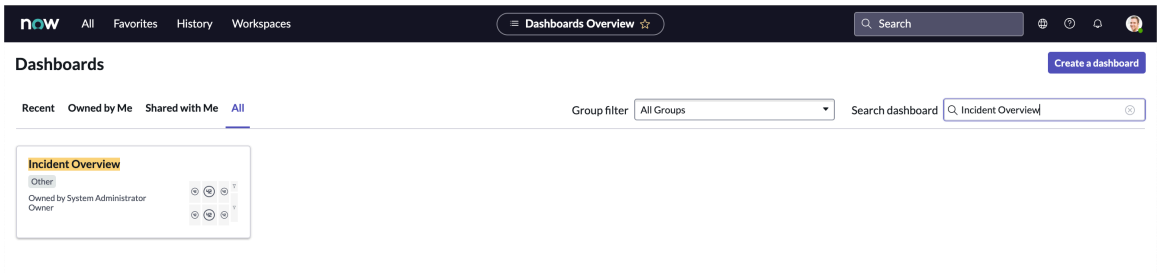


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インシデントの概要] ダッシュボードにアクセス

[インシデントの概要] ダッシュボードにアクセスするには、[すべて] > [インシデント] > [概要]に移動します。

または、[すべて] > [セルフサービス] > [ダッシュボード]に移動します。[ダッシュボードの概要] で、[インシデントの概要] ダッシュボードを検索します。



エンドユーザーとロール

エンドユーザー	説明	必要なロール
IT エージェント	顧客の問題を管理するためにインシデントを開き、表示し、更新し、追跡し、クローズします。	• itil • sn_incident_read

データの可視化

ダッシュボードには、以下の可視化が含まれています。

タイトル	タイプ	説明
今日オープンされたインシデント	単一スコア (42)	現在の日付で作成されたインシデントの合計数。
未割り当てのインシデント	単一スコア (42)	まだアサインされていないインシデントの合計数。
期限切れのインシデント	単一スコア (42)	SLA を超えるインシデントの合計数。
オープンインシデント	単一スコア (42)	解決日のないインシデントの合計数。
7 日間更新されなかったインシデント	単一スコア (42)	7 日以上前に更新されたインシデントの合計数。
30 日間より古いオープンインシデント	単一スコア (42)	30 日前に作成されたオープンインシデントの合計数。
オープンインシデント - グループ化	垂直バー	優先度別にグループ化されたオープンインシデントの合計数。
30 日間より古いオープンインシデント - グループ化	水平バー	30 日間より前に作成されたオープンインシデントの合計数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
優先度とステータス別インシデント	[ヒートマップ] アイコン ()	優先度とステータス別にグループ化されたインシデントの合計数。
優先度およびステータス別 30 日間より古いインシデント	[ヒートマップ] アイコン ()	30 日間より前に作成されたステータスと優先度でグループ化されたインシデントの合計数。
週ごとのインシデント	[エリア] アイコン ()	各週にオープンまたはクローズされたインシデントの合計数。

フィルター

ダッシュボードには以下のフィルターが含まれます。

名前	タイプ	説明
インシデントの優先度	選択リスト	インシデントレコードの [優先度] に基づいてレポートの視覚化をフィルタリングします。
インシデント状況	選択リスト	インシデントレコードの [ステータス] に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。
インシデントのアサイン先グループ	参照	インシデントレコードの [アサイン先グループ] に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。
インシデントカテゴリ	選択リスト	インシデントレコードの [カテゴリ] に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。
オープンされたインシデント	日付	インシデントレコードの作成日に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。

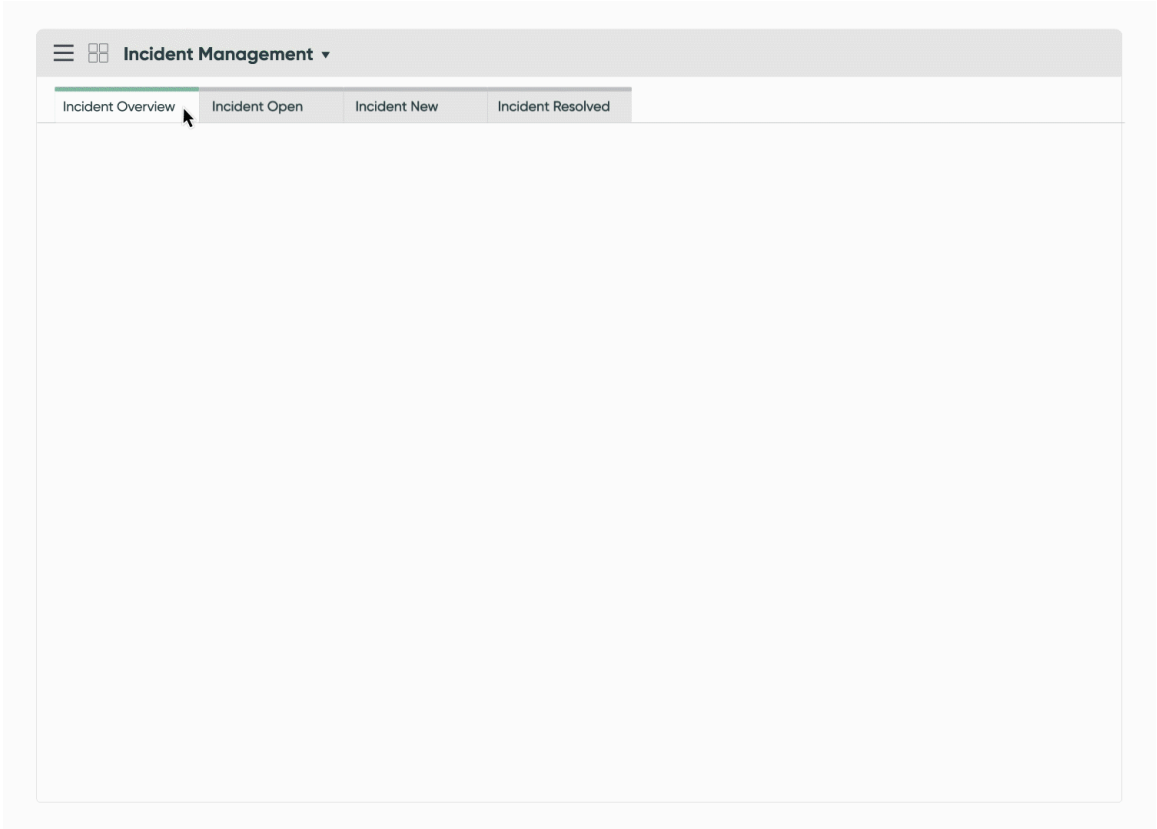
注: このダッシュボードには、[インシデント (プレミアム版)] ダッシュボードの [概要] タブのインシデント関連情報が表示されます。

インシデント管理ダッシュボード

インシデント管理ダッシュボードでは、インシデントの作成、期間、および解決の最新の傾向を確認できます。このダッシュボードの情報を使用して、問題領域を特定し、今後のインシデント管理戦略を計画してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理ダッシュボードのタブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントマネージャー: 将来に備えた計画を立てられるように、インシデント管理プロセスがどのように行われているのかを知る必要があります。	itil

インジケーター

オープンインシデントの数

解決日のないインシデントの数の日次カウント。このインジケーターは、このダッシュボードの他のいくつかのインジケーターの基礎として使用されます。

過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数

過去 6 日以上前に更新されたインシデントの数の日次カウント。

過去 30 日間更新されていないオープンインシデントの数

過去 30 日以上前に更新されたインシデントの数の日次カウント。

新規インシデントの数

「本日」オープンされたインシデントの数の日次カウント。

解決済みのインシデントの数

ステータスが「解決済み」のインジケーターの日次カウント。

インシデントバックログの増加

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オープンインシデントの増減を追跡します。スコアは、[[新規インシデントの数]] - [[解決済みインシデントの数]] の計算式に従って算出されます。

オープンインシデントの平均経過時間

インシデントがオープンされてからの平均経過日数 (日数)。スコアは、[[オープンインシデントの合計経過時間]] / ([[オープンインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます。

重要な新規インシデントの割合

ブレークダウン要素 1 - 重大の優先度ブレークダウンでフィルタリングされた新規インシデントの割合 。スコアは、([[新規インシデントの数 > 優先度 = 1 - 重大]] / [[新規インシデント数]]) * 100 の計算式に従って算出されます。

解決済みインシデントの平均解決時間

解決された場合、インシデントを解決するために要した平均日数。スコアは、[[解決済みインシデントの合計期間]] / ([[解決済みインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます 。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- オープンインシデントの合計経過時間
- 解決済みのインシデントの合計期間

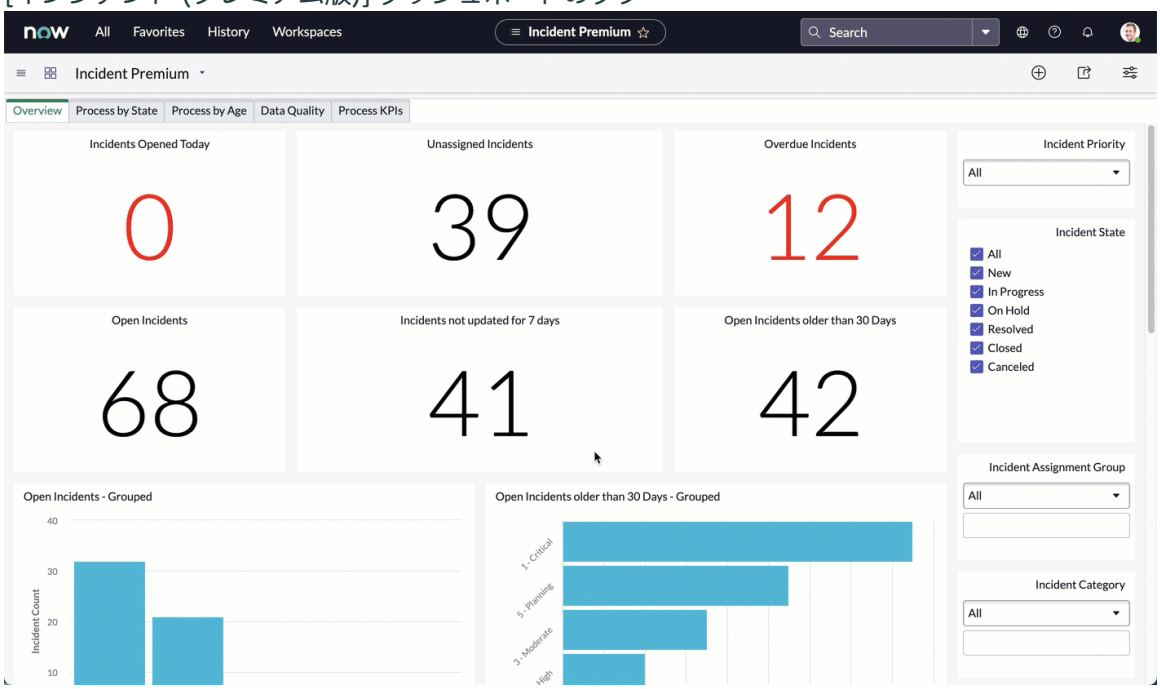
ブレークダウン

- カテゴリー
- 優先度
- 経過時間

[インシデント (プレミアム版)] ダッシュボード

このダッシュボードは、ワークベンチウィジェットおよびその他の高度な プラットフォームアナリティクス 機能を使用し、インシデントプロセスに関するすべての情報を 1 か所で提供します。

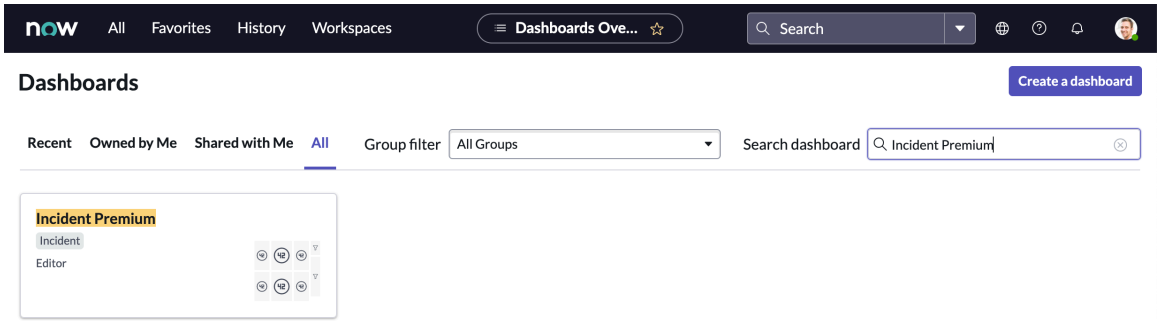
[インシデント (プレミアム版)] ダッシュボードのタブ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インシデント (プレミアム版)] ダッシュボードにアクセス

[インシデント (プレミアム版)] ダッシュボードにアクセスするには、[すべて] > [セルフサービス] > [ダッシュボード]に移動します。[ダッシュボードの概要] で、[インシデント (プレミアム版) の概要] ダッシュボードを検索します。



エンドユーザーとロール

エンドユーザー	説明	必要なロール
IT エージェント	アサインされた作業とグループ作業、レポートを表示し、作業負荷に優先順位を付ける	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer
IT マネージャー	グループ作業とレポートを表示し、必要なデータとダッシュボードのレイアウトを編集することも可能	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer • pa_admin • pa_power_user

インジケーター

オープンインシデントの数

解決日のないインシデントの数の日次カウント。このインジケーターは、このダッシュボードの他のいくつかのインジケーターの基礎として使用されます。

新規インシデントの数

「本日」オープンされたインシデントの数の日次カウント。

クローズされたインシデントの数

ステータスが「クローズ済み」のインジケーターの日次カウント。

解決済みのインシデントの数

ステータスが「解決済み」のインジケーターの日次カウント。

オープンインシデントの平均経過時間

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントがオープンされてからの平均経過日数 (日数)。スコアは、[[オープンインシデントの合計経過時間]] / ([[オープンインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます。

オープンインシデントの平均再割り当て数

現在オープンのインシデントが再割り当てされた平均回数。このインジケーターは、[プロセス - ステータス] タブの [平均再アサイン回数] として表示されます。スコアは、[[オープンインシデントの合計再アサイン回数]] / [[オープンインシデント数]] の計算式に従って算出されます。

オープンインシデントの前回の更新の平均経過時間

現在オープンのインシデントのいずれかの最後の更新後の平均経過時間 (日数)。スコアは、[[オープンインシデントの合計経過時間]] / ([[オープンインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます。

過去 5 日間更新されていないインシデントの割合 (%)

過去 5 日間更新されていない現在オープンのインシデントの割合。スコアは、([[過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数]] / [[オープンインシデントの数]]) * 100 の計算式で算出されます。

過去 30 日間更新されていないインシデントの割合

過去 30 日間更新されていない現在オープンのインシデントの割合。スコアは、([[過去 30 日間更新されていないオープンインシデントの数]] / [[オープンインシデントの数]]) * 100 の計算式で算出されます。

重要な新規インシデントの割合

ブレークダウン要素 1 - 重大の優先度ブレークダウンでフィルタリングされた新規インシデントの割合 。スコアは、([[新規インシデントの数 > 優先度 = 1 - 重大]] / [[新規インシデント数]]) * 100 の計算式に従って算出されます。

インシデントの平均クローズ所要時間

インシデントのクローズに要する平均時間 (日数)。スコアは、[[クローズされたインシデントの合計期間]] / ([[クローズされたインシデントの数]] / 24) の計算式に従って算出されます。

再アサインなしで解決されたインシデントの割合

最初のアサイン先グループから再アサインされることなくステータスが解決済みになったインシデントの割合。スコアは、[[最初にアサインされたグループによる解決済みインシデントの数]] / [[解決済みインシデントの数]] * 100 の計算式に従って算出されます。

セルフサービスによりクローズされたインシデントの割合

ステータスが「クローズ済み」で、クローズコードが「問い合わせユーザーによりクローズ/解決済み」のインシデントの割合。スコアは、[[セルフサービスでクローズされたインシデントの数]] / [[クローズされたインシデントの数]] * 100 の計算式に従って算出されます。

1 回以上再度割り当てられたオープンインシデントの割合

オープンかつ少なくとも 1 回転送されたインシデントの割合。スコアは、[[再アサインされたオープンインシデントの数]] / [[オープンインシデントの数]] * 100 の計算式に従って算出されます

オープン日に解決されたインシデントの割合

ステータスが「解決済み」で、[解決済み] フィールドの日付が [オープン] フィールドの日付と同じであるインシデントの割合。スコアは、[[オープン日と同じ日に解決されたインシデントの数]] / [[解決済みインシデントの数]] * 100 の計算式に従って算出されます。

未解決のインシデントの割合

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローズコードが「解決不可 (再現不可能)」または「未解決 (コストがかかりすぎる)」のクローズ済みインシデントの割合。スコアは、[[未解決インシデントの数]] / [[クローズ済みインシデントの数]] * 100 の計算式に従って算出されます。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- オープンインシデントの合計経過時間
- オープンインシデントの合計再割り当て数
- オープンインシデントの前回の更新の合計経過時間
- 過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数
- 過去 30 日間更新されていないオープンインシデントの数
- クローズされたインシデントの所要時間合計
- 最初のアサイン先グループにより解決されたインシデントの数
- セルフサービスによりクローズされたインシデントの数
- 再度割り当てられたオープンインシデントの数
- オープン日に解決されたインシデントの数
- 未解決のインシデントの数

ブレークダウン

- 優先度
- カテゴリー
- アサイン先グループ
- 状況

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
今日オープンされたインシデント	単一スコア (42)	現在の日付で作成されたインシデントの合計数。
未割り当てのインシデント	単一スコア (42)	まだアサインされていないインシデントの合計数。
期限切れのインシデント	単一スコア (42)	SLA を超えるインシデントの合計数。
オープンインシデント	単一スコア (42)	解決日のないインシデントの合計数。
7 日間更新されなかったインシデント	単一スコア (42)	7 日以上前に更新されたインシデントの合計数。
30 日間より古いオープンインシデント	単一スコア (42)	30 日前に作成されたオープンインシデントの合計数。
オープンインシデント - グループ化	垂直バー ()	優先度別にグループ化されたオープンインシデントの合計数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
30 日間より古いオープンインシデント - グループ化	水平バー ()	30 日間より前に作成されたオープンインシデントの合計数。
優先度とステータス別インシデント	[ヒートマップ] アイコン ()	優先度とステータス別にグループ化されたインシデントの合計数。
優先度およびステータス別 30 日間より古いインシデント	[ヒートマップ] アイコン ()	30 日間より前に作成されたステータスと優先度でグループ化されたインシデントの合計数。
週ごとのインシデント	[エリア] アイコン ()	各週にオープンまたはクローズされたインシデントの合計数。
30 日より古いオープンインシデント (アサイン先グループおよびステータス別)	[ヒートマップ] アイコン ()	30 日間より前にオープンされ、アサイン先グループおよびインシデントのステータス別にグループ化されたインシデントの合計数。
過去 30 日間更新されていないオープンインシデント (アサイン先グループおよびステータス別)	[ヒートマップ] アイコン ()	30 日間より前に更新され、アサイン先グループおよびインシデントのステータス別にグループ化されたオープンインシデントの合計数。
受託者がアクティブでないオープンインシデント	[ヒートマップ] アイコン ()	[アサイン先] フィールドのユーザーのステータスが非アクティブであるインシデントの合計数。
クローズ済み問題があるオープンインシデント	[ヒートマップ] アイコン ()	クローズ済みステータスの問題に関連付けられているオープンインシデントの合計数。

フィルター

ダッシュボードには以下のフィルターが含まれます。

名前	タイプ	説明
インシデントの優先度	選択リスト	インシデントレコードの [優先度] に基づいてレポートの視覚化をフィルタリングします。
インシデント状況	選択リスト	インシデントレコードの [ステータス] に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。
インシデントのアサイン先グループ	参照	インシデントレコードの [アサイン先グループ] に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。
インシデントカテゴリ	選択リスト	インシデントレコードの [カテゴリ] に基づいてレポートの表

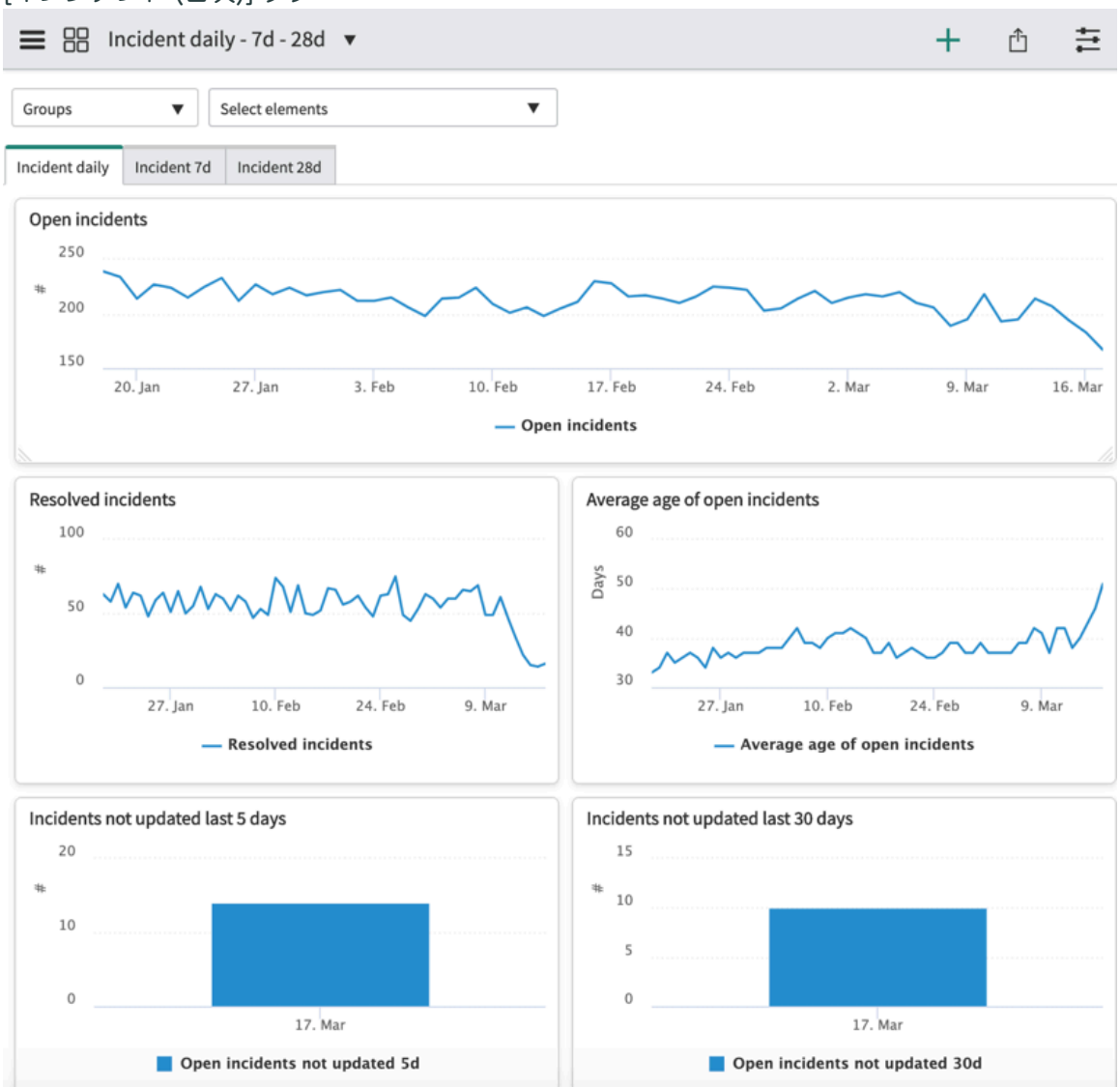
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	タイプ	説明
		示方法をフィルタリングします。
オープンされたインシデント	日付	インシデントレコードの作成日に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。

インシデント (日次 - 7 日間 - 28 日間) ダッシュボード

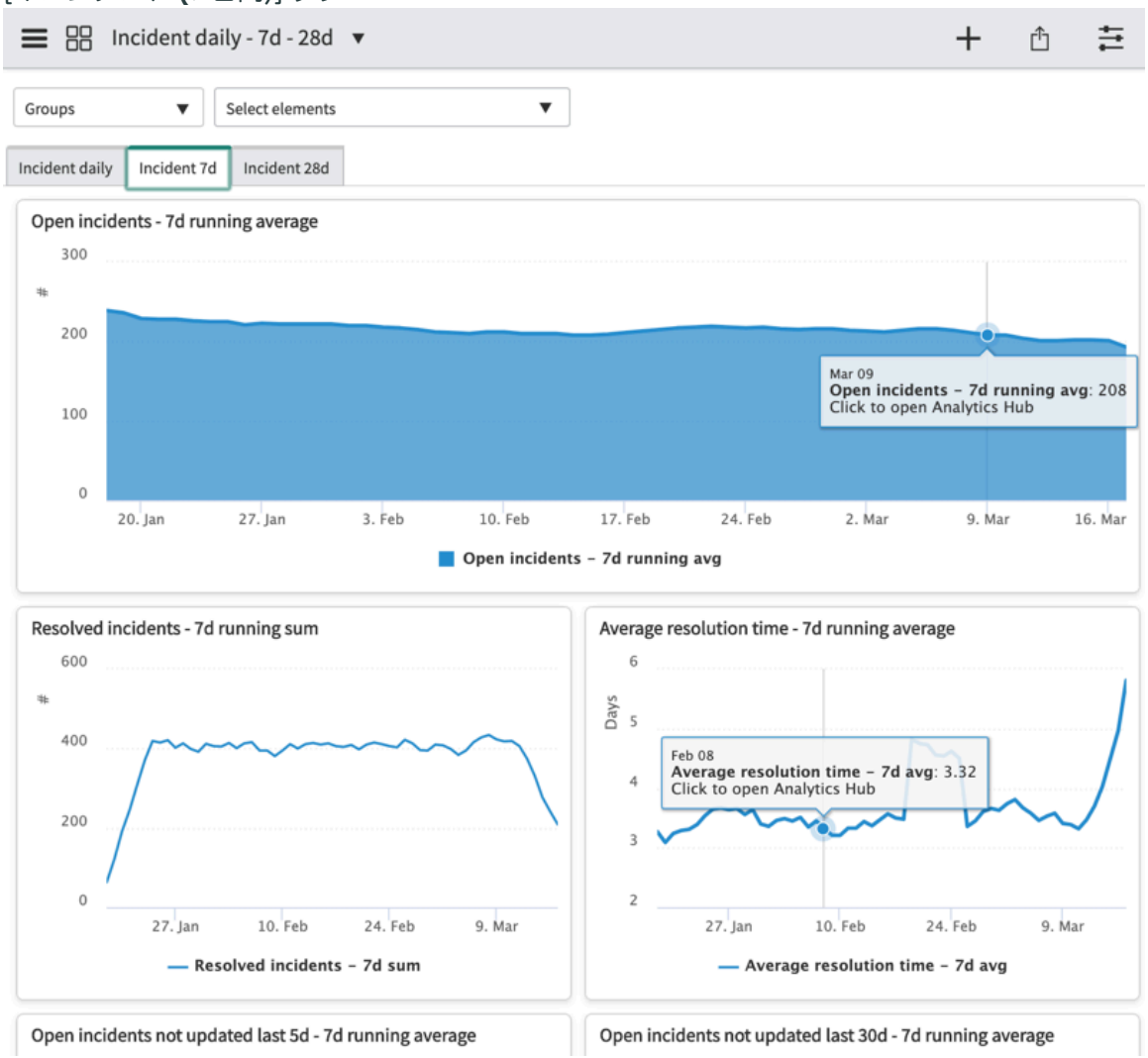
インシデントの過去 28 日間を無処理の生の傾向として、7 日間の移動平均として、または 28 日間の移動平均として表示します。アサイン先グループまたはインシデントのカテゴリ別にスコアをフィルタリングします。

[インシデント (日次)] タブ



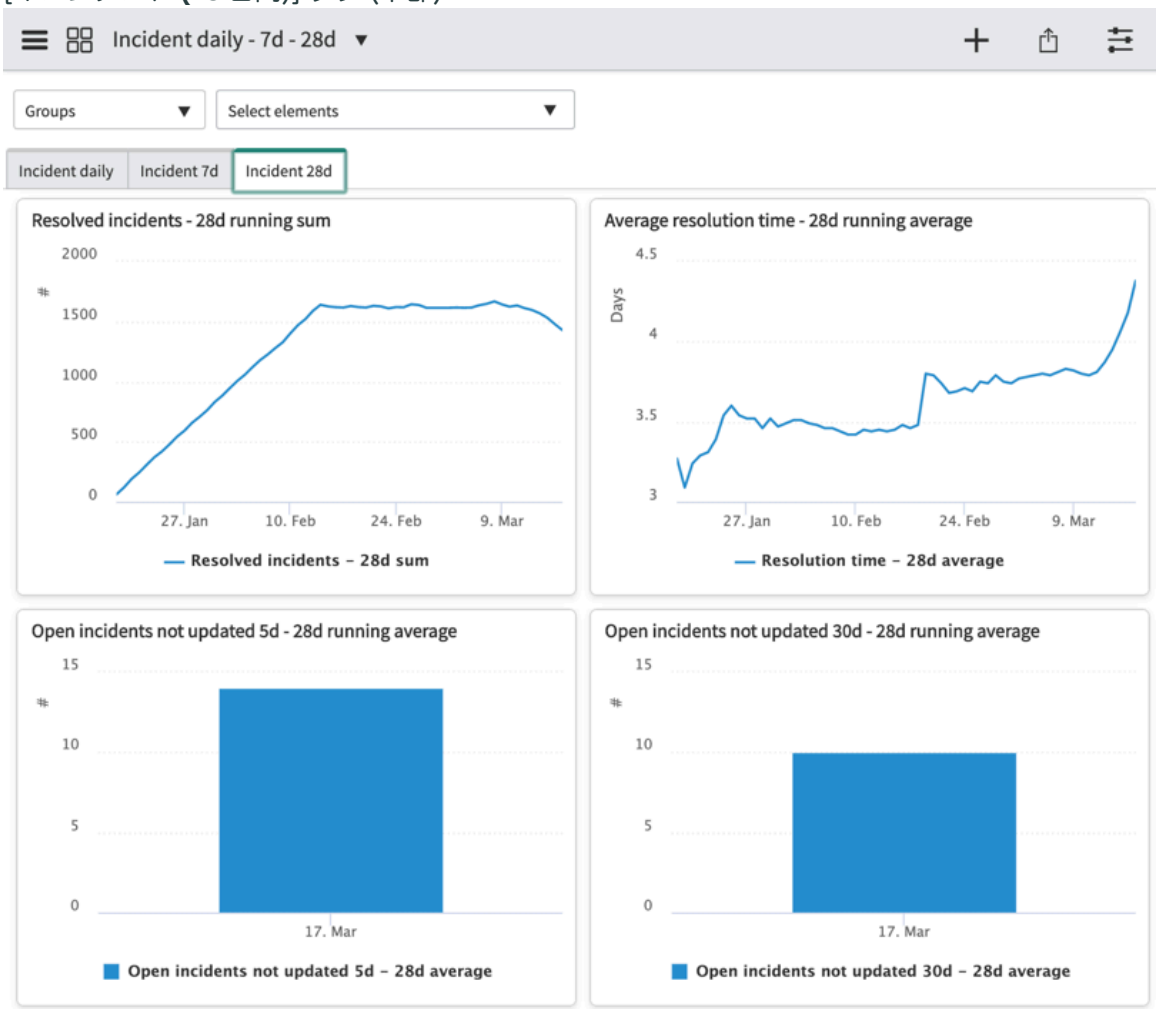
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インシデント (7 日間)] タブ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インシデント **(28** 日間)] タブ (下部)



エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントマネージャー: 将来に備えた計画を立てられるように、インシデント管理プロセスがどのように行われているのかを知る必要があります。	itil

インジケーター

オープンインシデントの数

解決日のないインシデントの数の日次カウント。このインジケーターは、このダッシュボードの他のいくつかのインジケーターの基礎として使用されます。

解決済みのインシデントの数

ステータスが「解決済み」のインジケーターの日次カウント。

解決済みインシデントの平均解決時間

解決された場合、インシデントを解決するために要した平均日数。スコアは、[[解決済みインシデントの合計期間]] / ([[解決済みインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます 。

過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数

過去 6 日以上前に更新されたインシデントの数の日次カウント。

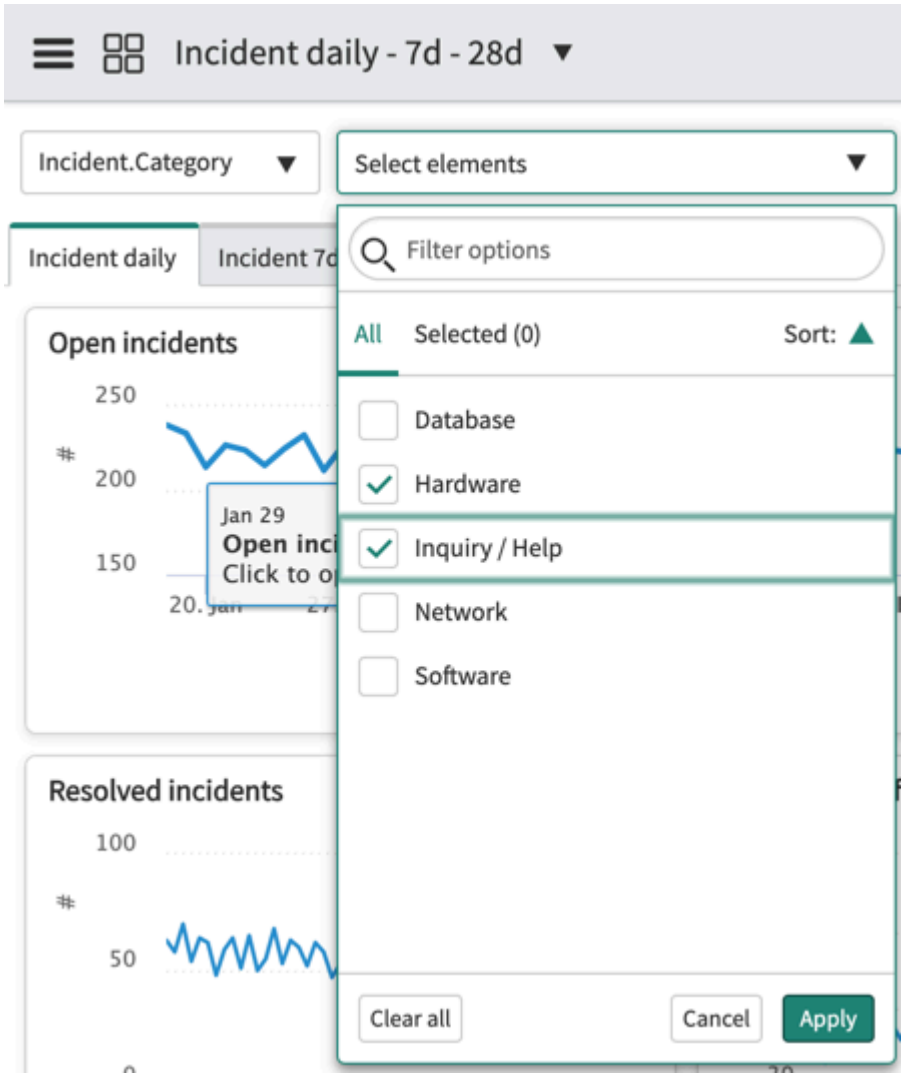
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

過去 30 日間更新されていないオープンインシデントの数

過去 30 日以上前に更新されたインシデントの数の日次カウント。

ブレークダウン

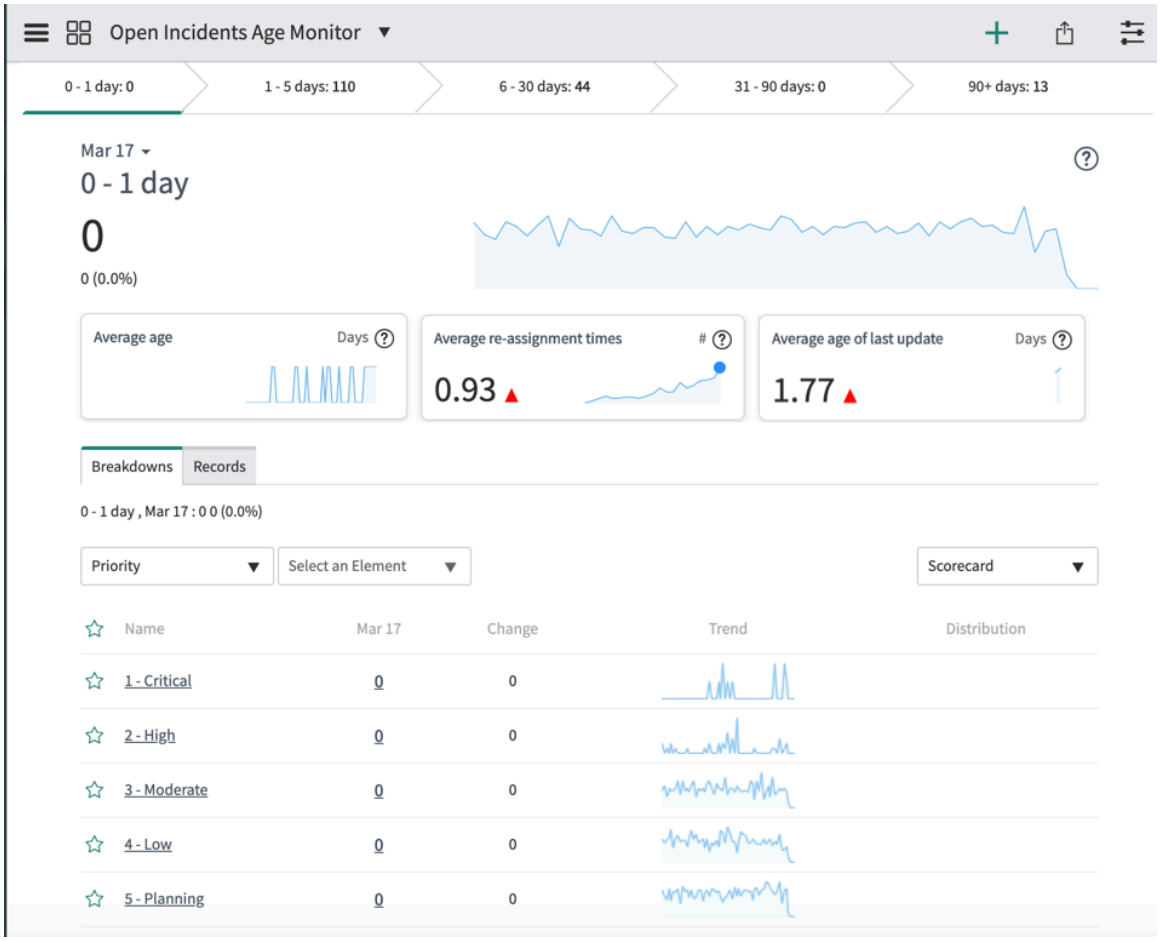
このダッシュボードのブレークダウン要素をすべてのウィジェットに同時に適用できます。左上のグラフの上にある [グループ] または [Incident.Category] を選択します。1 つまたは複数の要素を選択して、すべてのウィジェットに適用することができます。



[オープンインシデント経過時間モニター] ダッシュボード

さまざまな経過時間バケットの平均経過時間、アサイン回数、およびブレークダウンインシデントを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントマネージャー: 将来に備えた計画を立てられるように、インシデント管理プロセスがどのように行われているのかを知る必要があります。	itil

インジケーター

オープンインシデントの数

解決日のないインシデントの数の日次カウント。このインジケーターは、このダッシュボードの他のいくつかのインジケーターの基礎として使用されます。

オープンインシデントの平均経過時間

インシデントがオープンされてからの平均経過日数 (日数)。スコアは、[[オープンインシデントの合計経過時間]] / ([[オープンインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます。

オープンインシデントの平均再割り当て数

現在オープンのインシデントが再割り当てされた平均回数。このインジケーターは、[プロセス - ステータス] タブの [平均再アサイン回数] として表示されます。スコアは、[[オープンインシデントの合計再アサイン回数]] / [[オープンインシデント数]] の計算式に従って算出されます。

オープンインシデントの前回の更新の平均経過時間

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

現在オープンのインシデントのいずれかの最後の更新後の平均経過時間 (日数)。スコアは、[[オープンインシデントの合計経過時間]] / ([[オープンインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

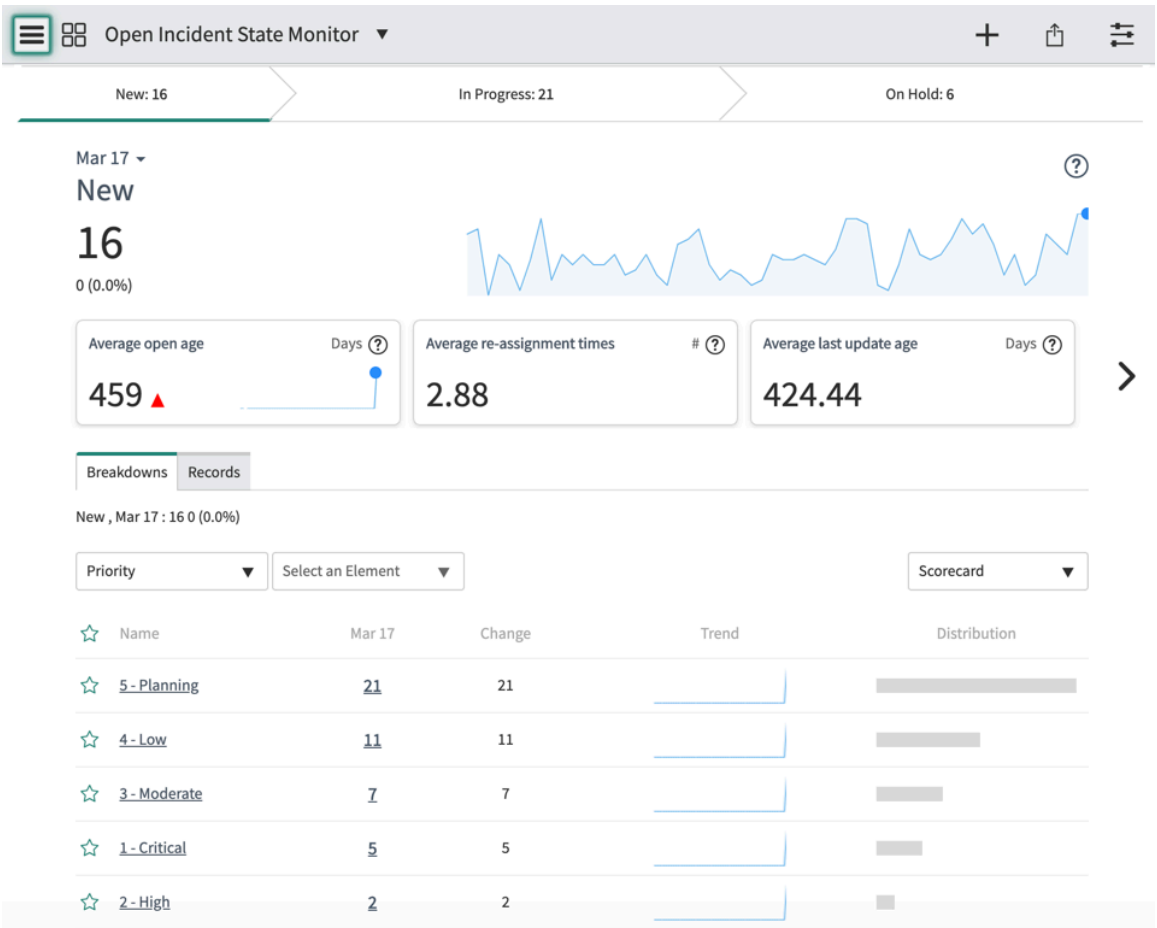
- オープンインシデントの合計経過時間
- オープンインシデントの合計再割り当て数
- オープンインシデントの前回の更新の合計経過時間

ブレークダウン

- 優先度
- カテゴリー
- アサイン先グループ
- 状況

[オープンインシデント状況モニター] ダッシュボード

「新規」、「処理中」、および「保留中」状況の平均経過時間と再アサインおよびブレークダウンインシデントの数を表示します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントマネージャー: 将来に備えた計画を立てられるように、インシデント管理プロセスがどのように行われているのかを知る必要があります。	itil

インジケーター

オープンインシデントの数

解決日のないインシデントの数の日次カウント。このインジケーターは、このダッシュボードの他のいくつかのインジケーターの基礎として使用されます。

オープンインシデントの平均経過時間

インシデントがオープンされてからの平均経過日数 (日数)。スコアは、[[オープンインシデントの合計経過時間]] / ([[オープンインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます。

オープンインシデントの平均再割り当て数

現在オープンのインシデントが再割り当てされた平均回数。このインジケーターは、[プロセス - ステータス] タブの [平均再アサイン回数] として表示されます。スコアは、[[オープンインシデントの合計再アサイン回数]] / [[オープンインシデント数]] の計算式に従って算出されます。

オープンインシデントの前回の更新の平均経過時間

現在オープンのインシデントのいずれかの最後の更新後の平均経過時間 (日数)。スコアは、[[オープンインシデントの合計経過時間]] / ([[オープンインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます。

過去 5 日間更新されていないインシデントの割合 (%)

過去 5 日間更新されていない現在オープンのインシデントの割合。スコアは、([[過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数]] / [[オープンインシデントの数]]) * 100 の計算式で算出されます。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- オープンインシデントの合計経過時間
- オープンインシデントの合計再割り当て数
- オープンインシデントの前回の更新の合計経過時間
- 過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数

ブレークダウン

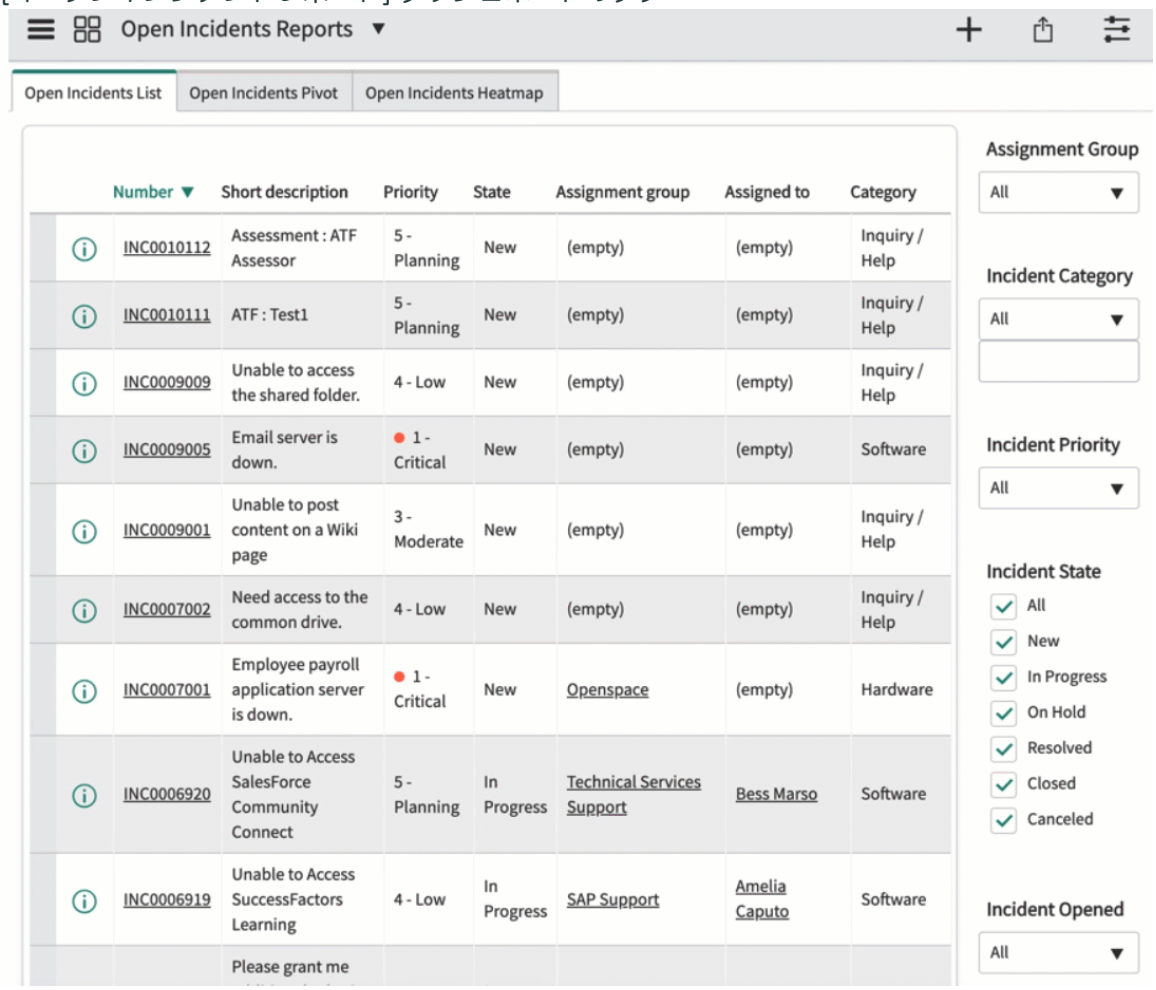
- 優先度
- カテゴリー
- アサイン先グループ
- 状況

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[オープンインシデントレポート] ダッシュボード

オープンインシデントに関する現在の情報をリストとして表示するか、ブレークダウン別に整理されたヒートマップまたはピボットテーブルとして表示します。

[オープンインシデントレポート] ダッシュボードのタブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	メリット

インタラクティブフィルター

- 優先度
- カテゴリー
- アサイン先グループ
- 州
- 経過時間

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
インシデントリストをオープン	リスト	オープンインシデントのすべてのインシデントレコードリスト
インシデントピボットをオープン	ピボット	ステータス、アサイン先グループ、カテゴリ、優先度、および経過時間の組み合わせでオープンインシデントを探索できるテーブル。
インシデントヒートマップをオープン	ヒートマップ	ステータス、アサイン先グループ、カテゴリ、優先度、および経過時間の組み合わせにより、オープンインシデントの数を探索できるヒートマップ。

Incident SLA Management プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

プラットフォームアナリティクス のデータ可視化では、パフォーマンスアナリティクス インジケーターデータによりデータが経時的に表示されるので、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

重要: 本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を設定してテストします。

Incident SLA Management用にこのソリューションを有効にするには、アドミニストレーターは [パフォーマンスアナリティクス] > [ガイド付きセットアップ] に移動します。[ようこそ] をクリックして、Incident SLA Managementのセクションにスクロールします。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

このコンテンツパックのダッシュボードは、インストール時は非アクティブです。これらのダッシュボードをアクティブにする前に、構成を完了してデータ収集ジョブを実行してください。ダッシュボードのプロパティでダッシュボードをアクティブにするには、コンテキストメニューからアクセスできます。ダッシュボードにオーナーをアサインしてアクティブ化する必要があります。プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション の構成に関する詳細については、「構成プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション」を参照してください。

非アクティブなダッシュボード

このコンテンツパックの一部のダッシュボードは、インストール時に非アクティブになっています。これらのダッシュボードをアクティブにする前に、構成を完了してデータ収集ジョブを実行してください。ダッシュボードのプロパティでダッシュボードをアクティブにするには、コンテキストメニューからアクセスできます。ダッシュボードにオーナーをアサインしてアクティブ化する必要があります。プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション の構成に関する詳細については、「構成プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

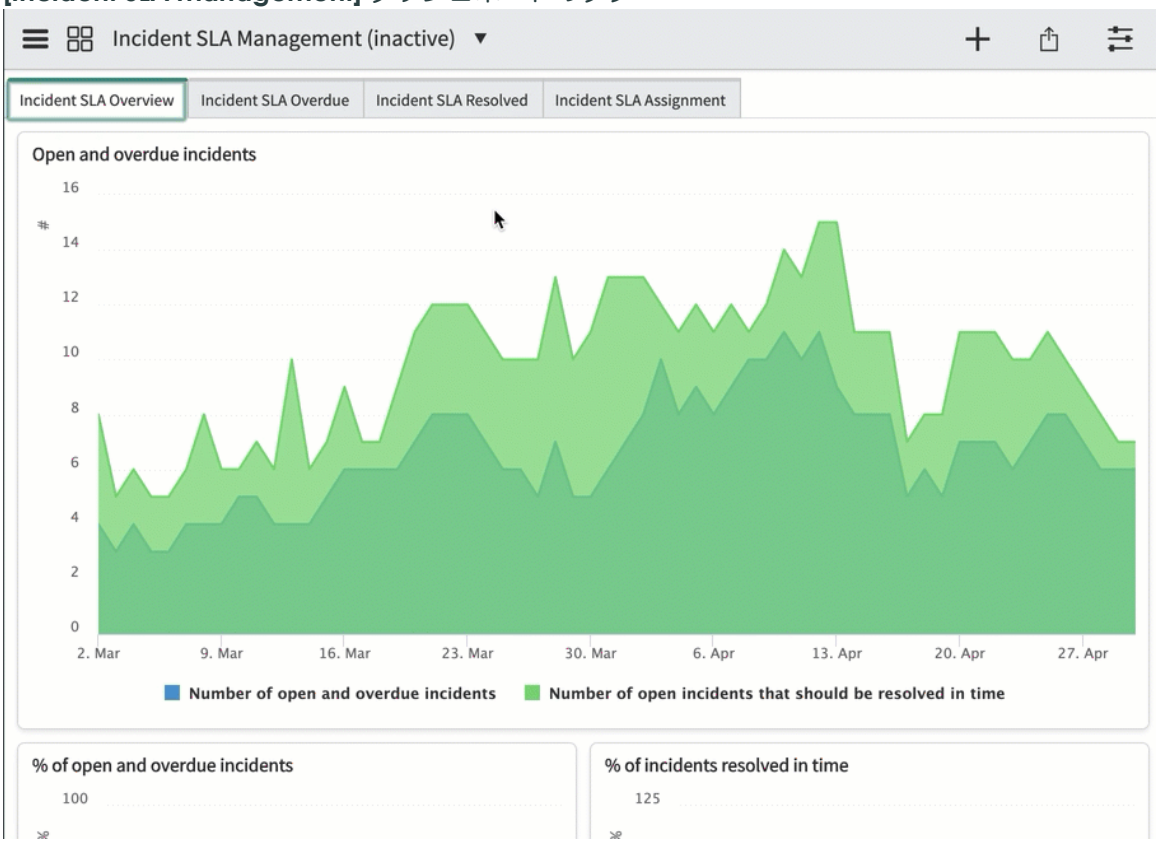
パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

[Incident SLA Management] ダッシュボード

サービスレベルアグリーメントの対象となるインシデントが SLA の期限をどの程度満たしているかを確認できます。

ダッシュボードのタイトルは、構成とデータ収集後にソリューションをアクティブ化したため、ダッシュボードが非アクティブであることを示しています。

[Incident SLA Management] ダッシュボードのタブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントの解決がサービスレベルアグリーメントを満たしていることを確認するサービスレベルマネージャー。	[インシデント SLA アサイン] タブの sla_manager および pa_viewer

インジケーター

未解決で期限切れのインシデントの数

次の特性を持つオープンインシデントの数:

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 「SLA」タイプ (contract_sla.type) の SLA タスクに関連する
- 「キャンセル」ステージ (task_sla.stage) でない
- タスクの作業時間が SLA の期限を超えている (経過割合 (task_sla.percentage) 値が 100% 超であることにより決定)。

時間内に解決しなければならない未解決インシデントの数

次の特性を持つオープンインシデントの数:

- 「SLA」タイプ (contract_sla.type) の SLA タスクに関連する
- 「キャンセル」ステージ (task_sla.stage) でない

未解決で期限切れのインシデントの割合

期限切れのオープンインシデントの割合スコアは、([[期限切れのオープンインシデントの数]] / [[時間内に解決しなければならないオープンインシデントの数]]) * 100 の計算式で算出されます。

時間内に解決されたインシデントの数

次の特性を持つインシデントに関連する SLA タスクの数:

- 解決日 (incident.resolved_at) がスコアの収集される日付。
- タイプが「SLA」 (contract_sla.type) 。
- ステージが「キャンセル」でない (task_sla.stage)。
- タスクをクローズするために要した時間が SLA の期限以内 (経過割合 (task_sla.percentage) 値が 100% 以下であることにより決定)。

時間内に解決しなければならなかった解決済みのインシデントの数

時間内に解決しなければならなかった解決済みのインシデントの数は、毎日 # 単位で測定されます。

このインジケーターの目標は最大化です。

スコアはデータソース Incidents.SLA.Resolved の個別のカウントです。これは次の条件で、テーブルインシデント SLA [incident_sla] を使用しています。

- 解決日 (incident.resolved_at) がスコアの収集される日付。
- タイプが「SLA」 (contract_sla.type) 。
- ステージが「キャンセル」でない (task_sla.stage)。

時間内に解決されたインシデントの割合

時間内に解決された解決済みインシデントの割合。スコアは、([時間内に解決されたインシデントの数] / [時間内に解決すべきだった解決済みインシデントの数]) * 100 の計算式に従って算出されます。

解決済みインシデント SLA タスクの平均解決時間 (時間)

スコアは、[[解決済みインシデント SLA タスクの合計時間 (時間)]] / [[解決済みインシデント SLA タスク数の合計]] の計算式に従って算出されます。

解決済みインシデント SLA タスクの合計

スコアは、データソース Incidents.SLA.Resolved のカウントです。これは、次の条件で、テーブルインシデント SLA [incident_sla] を使用しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 解決日 (incident.resolved_at) がスコアの収集される日付。
- タイプが「SLA」 (contract_sla.type) 。
- ステージが「キャンセル」でない (task_sla.stage)。

時間内に応答したインシデントアサインの数

次の特性を持つインシデントに関連する SLA タスクの数:

- クローズ日 (task_sla.end_time) がスコアの収集される日付。
- タイプが「OLA」 (contract_sla.type)。これは対応タスクを意味します。
- ステージが「キャンセル」でない (task_sla.stage)。
- タスクをクローズするために要した時間が SLA の期限以内 (経過割合 (task_sla.percentage) 値が 100% 以下であることにより決定)。

時間内に応答しなければならなかったインシデントアサインの数

次の特性を持つインシデントに関連する SLA タスクの数:

- クローズ日 (task_sla.end_time) がスコアの収集される日付。
- タイプが「OLA」 (contract_sla.type)。これは対応タスクを意味します。
- ステージが「キャンセル」でない (task_sla.stage)。

未解決で期限切れのインシデントアサインの数

次の特性を持つインシデントに関連する SLA タスクの数:

- タイプが「OLA」 (contract_sla.type)。これは対応タスクを意味します。
- ステージが「キャンセル」でない (task_sla.stage)。
- タスクの作業時間が SLA の期限を超えている (経過割合 (task_sla.percentage) 値が 100% 超であることにより決定)。

時間内に応答しなければならないオープンインシデントアサインの数

次の特性を持つ SLA タスクに関連するオープンインシデントの数:

- タイプが「OLA」 (contract_sla.type)。これは対応タスクを意味します。
- ステージが「キャンセル」でない (task_sla.stage)。
- 応答タスクがまだオープン。

時間内に応答したインシデントアサインの割合

SLA 制限内に応答した対応タスクの割合。スコアは、([[時間内に応答したインシデントアサインの数]] / [[時間内に応答すべきだったインシデントアサインの数]]) * 100 の計算式で算出されます。

未解決で期限切れのインシデントアサインの割合

SLA の制限に従って期限切れになっているオープンインシデントアサインの割合。スコアは、 ([[期限切れのオープンインシデントアサインの数]] / [[時間内に応答が必要だったオープンインシデントアサインの数]]) * 100 の計算式で算出されます。

解決済みインシデント SLA タスクの合計期間 (時間)

このインジケーターは、インシデント SLA タスクの解決に要した時間を計算するインシデント SLA [incident_sla] テーブルで実行されたスクリプトの結果を合計します。インジケーターは、数式を計算するために使用されますが、ダッシュボードに直接表示されるわけではありません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

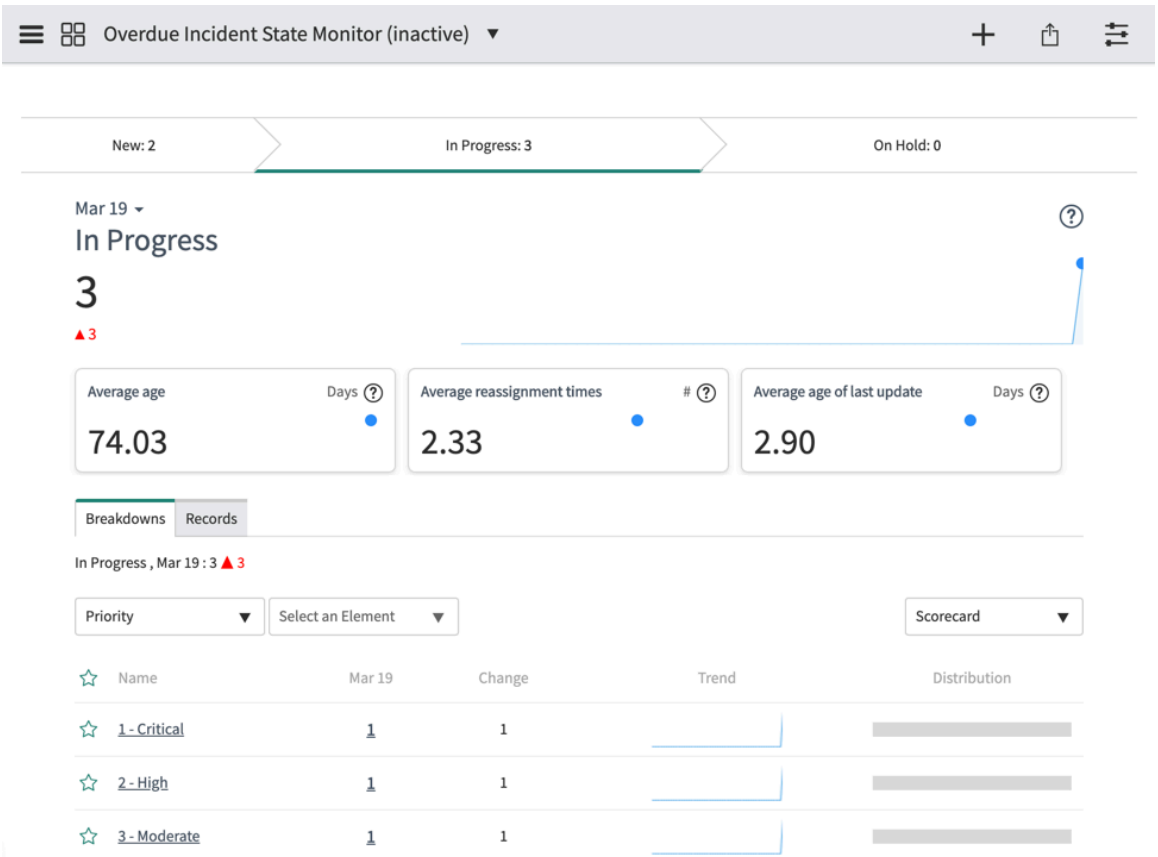
ブレークダウン

- 州
- 優先度
- カテゴリー
- アサイン先グループ
- タスク SLA の違反ステータス

[ステータス別期限切れ (Overdue by State)] ダッシュボード

このダッシュボードでは、SLA に従って期限切れになっているインシデントを「新規」、「処理中」、および「保留中」の状況別に表示できます。

このダッシュボードを使用して、インシデントの平均経過時間、平均再アサイン回数、および前回の更新後の平均経過時間を確認できます。優先度やアサイン先グループなどの標準的なブレークダウンでグループ化することもできます。このダッシュボードは、デフォルトで非アクティブです。このダッシュボードを使用する前に、パフォーマンスアナリティクスアドミニストレーターまたはパワーユーザーがダッシュボードプロパティを開き、所有者を割り当て、[アクティブ] を選択する必要があります。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントの解決がサービスレベルアグリーメントを満たしていることを確認するサービスレベルマネージャー。	sla_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーター

未解決で期限切れのインシデントの数

次の特性を持つ Incident.SLA.Open インジケーターソースのインシデントの数。

- 「SLA」タイプ (contract_sla.type) の SLA タスクに関連する
- 「キャンセル」ステージ (task_sla.stage) でない
- タスクの作業時間が SLA の期限を超えている (経過割合 (task_sla.percentage) 値が 100% 超であることにより決定)。

未解決で期限切れのインシデントの平均経過時間

スコアは、[[期限切れのオープンインシデントの経過時間合計]] / [[時間内に解決すべきオープンインシデントの数]] の計算式で算出されます。

未解決で期限切れのインシデントの平均再アサイン回数

スコアは、[[期限切れのオープンインシデントの合計再アサイン回数]] / [[期限切れのオープンインシデントの数]] の計算式に従って算出されます。

未解決で期限切れのインシデントの更新後の平均経過時間

期限切れのオープンインシデントの前回の更新後の平均経過時間 (日数)。スコアは、[[期限切れのオープンインシデントの更新後の合計経過時間]] / [[期限切れのオープンインシデントの数]] / 24 の計算式で算出されます。

次のインジケーターは、数式を計算するために使用されますが、ダッシュボードに直接表示されるわけではありません。

時間内に解決しなければならない未解決インシデントの数

次の特性を持つオープンインシデントの数:

- 「SLA」タイプ (contract_sla.type) の SLA タスクに関連する
- 「キャンセル」ステージ (task_sla.stage) でない

未解決で期限切れのインシデントの合計経過時間

次の特性を持つ SLA タスクに関連するオープンインシデントの合計経過時間:

- 「SLA」タイプ (contract_sla.type) の SLA タスクに関連する
- 「キャンセル」ステージ (task_sla.stage) でない
- タスクの作業時間が SLA の期限を超えている (経過割合 (task_sla.percentage) 値が 100% 超であることにより決定)。

未解決で期限切れのインシデントの更新後の合計経過時間

すべての期限切れのオープンインシデントの前回の更新後の合計経過時間。

未解決で期限切れのインシデントの合計再アサイン回数

すべての期限切れのオープンインシデントの [再アサイン回数] フィールドの合計。

ブレークダウン

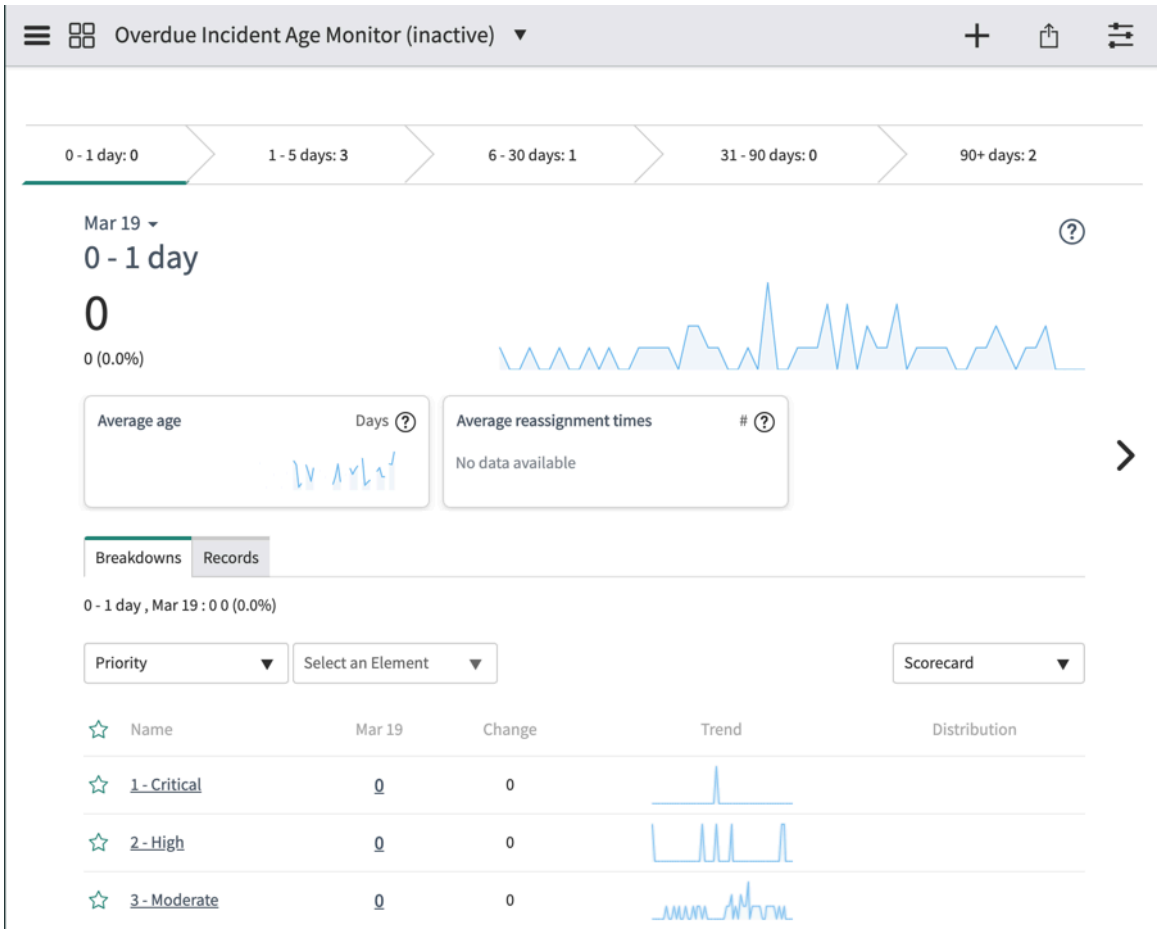
- 州
- 優先度
- 経過時間
- アサイン先グループ
- SLA

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[経過時間別期限切れ (Overdue by Age)] ダッシュボード

このダッシュボードでは、SLA に従って期限切れになっているインシデントを、経過時間バケット別に確認することができます。インシデントの平均経過時間、平均再アサイン回数、および前回の更新後の平均経過時間を確認できます。優先度やアサイン先グループなどの標準的なブレークダウンでグループ化することもできます。

このダッシュボードは、デフォルトで非アクティブです。このダッシュボードを使用する前に、パフォーマンスアナリティクスアドミニストレーターまたはパワーユーザーがダッシュボードプロパティを開き、所有者を割り当て、[アクティブ] を選択する必要があります。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントの解決がサービスレベルアグリーメントを満たしていることを確認するサービスレベルマネージャー。	sla_manager

インジケーター

未解決で期限切れのインシデントの数

次の特性を持つ Incident.SLA.Open インジケーターソースのインシデントの数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 「SLA」タイプ (contract_sla.type) の SLA タスクに関連する
- 「キャンセル」ステージ (task_sla.stage) でない
- タスクの作業時間が SLA の期限を超えている (経過割合 (task_sla.percentage) 値が 100% 超であることにより決定)。

未解決で期限切れのインシデントの平均経過時間

スコアは、[[期限切れのオープンインシデントの経過時間合計]] / [[時間内に解決すべきオープンインシデントの数]] の計算式で算出されます。

未解決で期限切れのインシデントの平均再アサイン回数

スコアは、[[期限切れのオープンインシデントの合計再アサイン回数]] / [[期限切れのオープンインシデントの数]] の計算式に従って算出されます。

未解決で期限切れのインシデントの更新後の平均経過時間

期限切れのオープンインシデントの前回の更新後の平均経過時間 (日数)。スコアは、[[期限切れのオープンインシデントの更新後の合計経過時間]] / [[期限切れのオープンインシデントの数]] / 24 の計算式で算出されます。

ブレークダウン

- 州
- 優先度
- 経過時間
- アサイン先グループ
- SLA

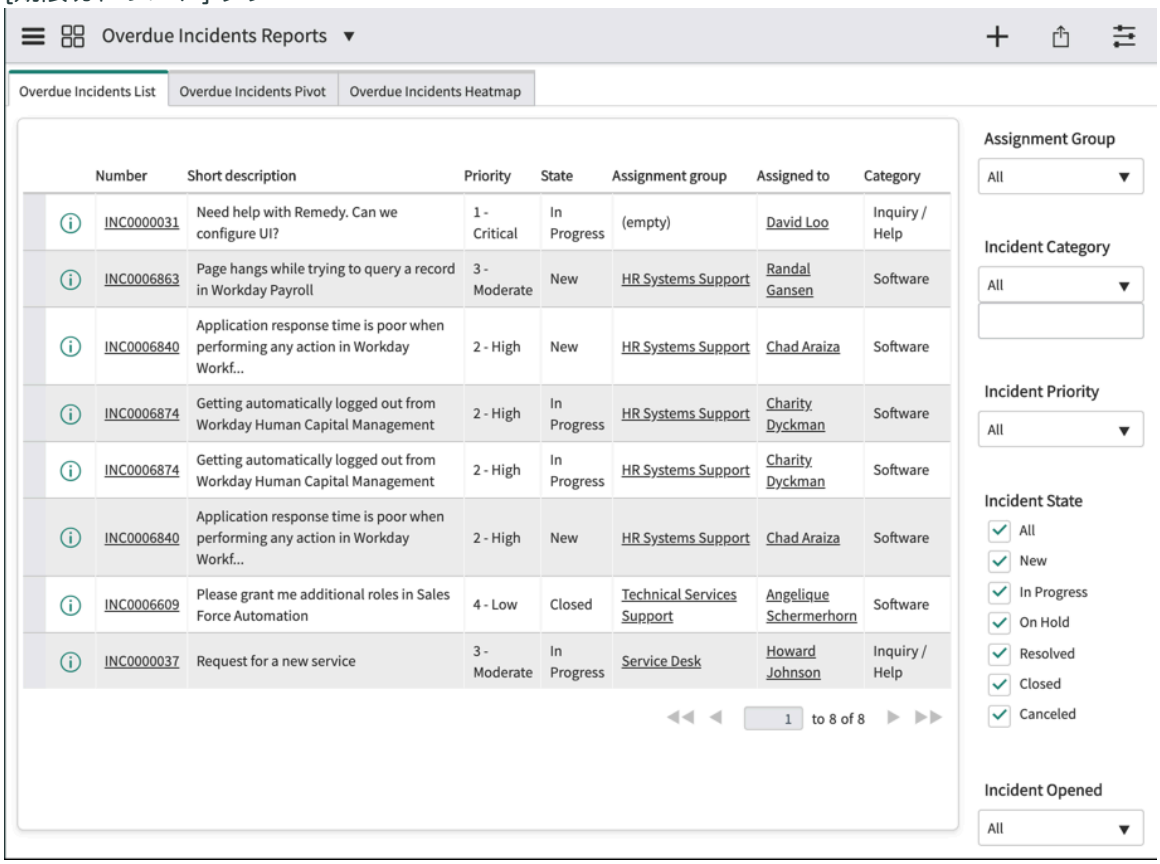
[期限切れインシデントレポート] ダッシュボード

SLA の対象となっている現在オープンしているインシデントを確認します。インシデントのリストを表示したり、ヒートマップまたはピボットテーブルでどのようにブレークダウンされるかを確認したりできます。

このダッシュボードは、デフォルトで非アクティブです。このダッシュボードを使用する前に、パフォーマンスアナリティクスアドミニストレーターまたはパワーユーザーがダッシュボードプロパティを開き、所有者を割り当て、[アクティブ] を選択する必要があります。

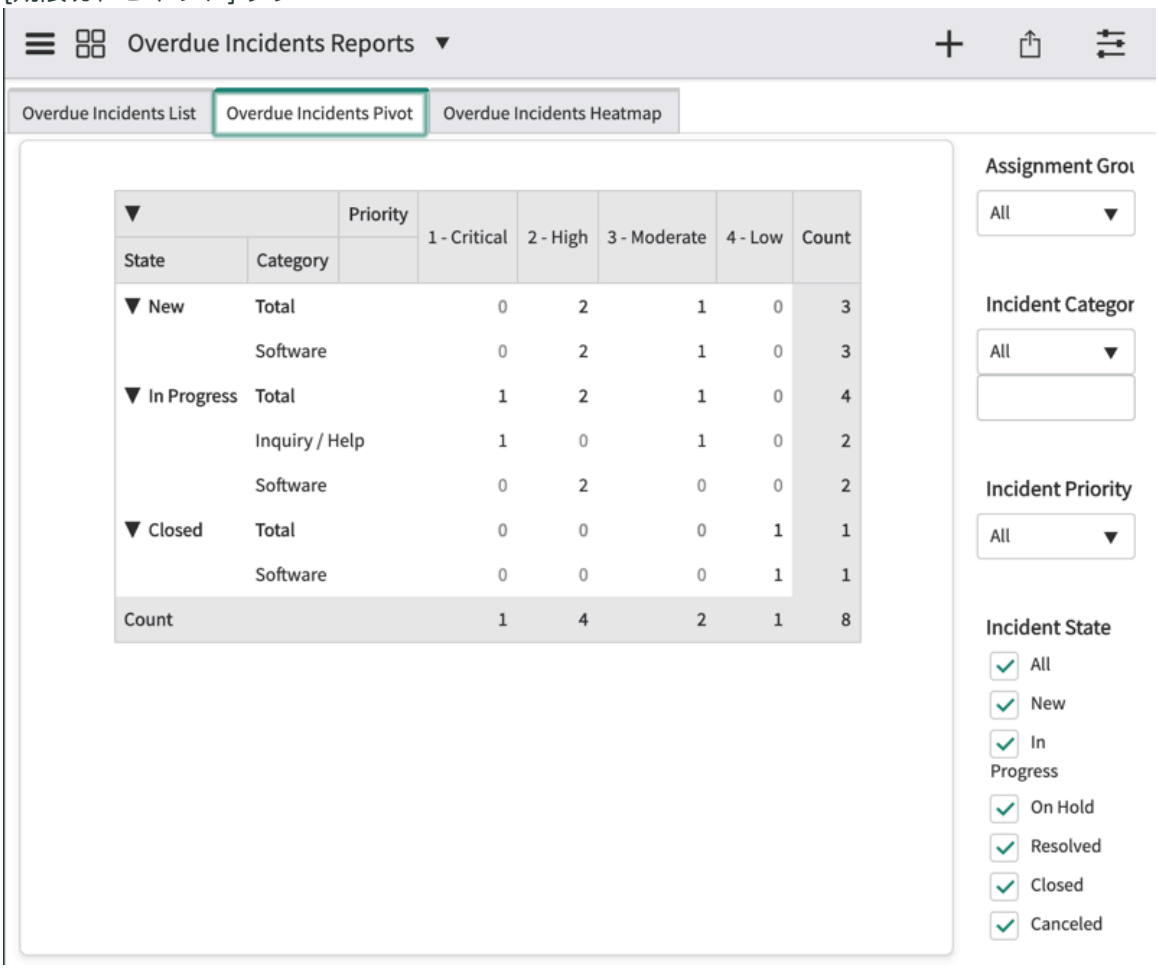
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[期限切れリスト] タブ



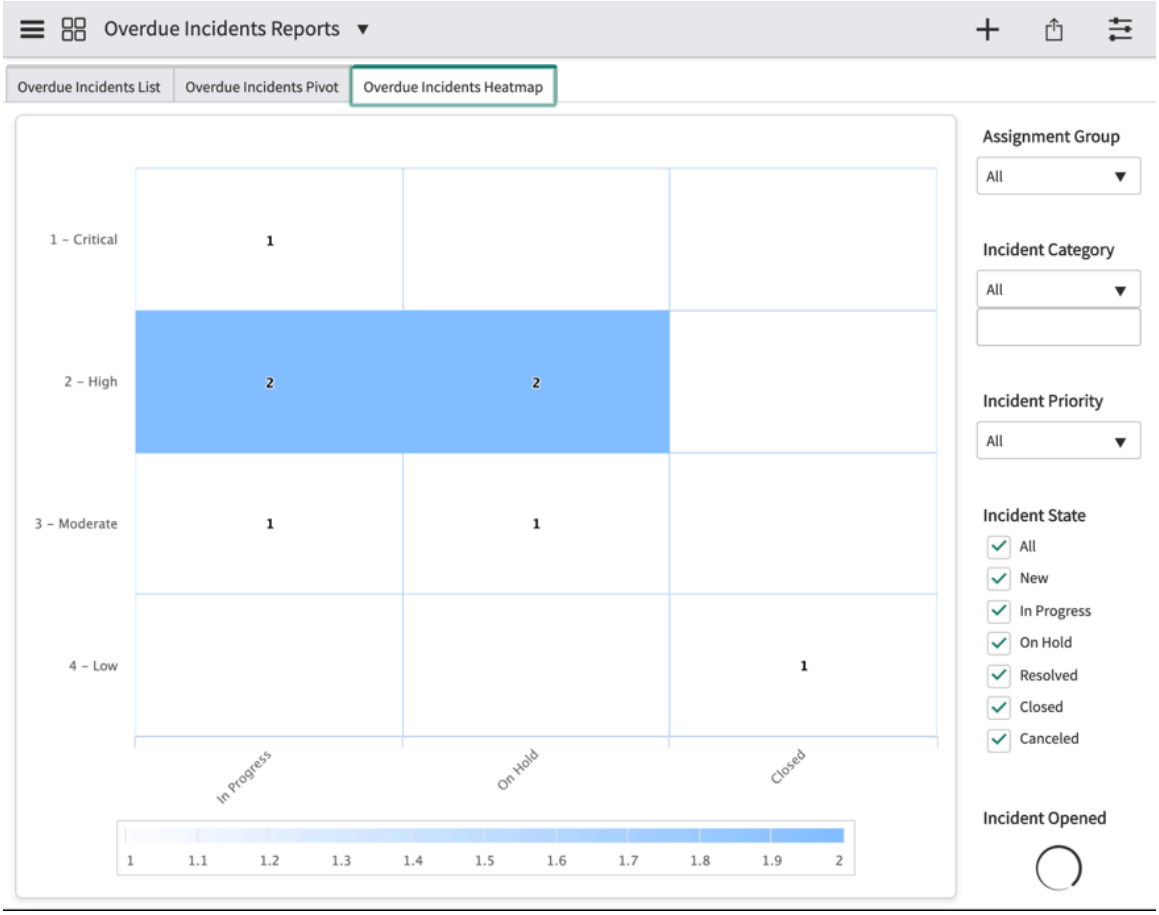
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[期限切れピボット] タブ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[期限切れヒートマップ] タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントの解決がサービスレベルアグリーメントを満たしていることを確認するサービスレベルマネージャー。	sla_manager

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
期限切れリスト	リスト	期限切れのオープンインシデントのすべてのインシデントレコードリスト
期限切れピボット	ピボット	ステータス、アサイン先グループ、カテゴリ、および優先度の任意の組み合わせによる期限切れのオープンインシデントの数を、任意の経過時間バケットまたはすべての経過時間について調べることができるテーブル。
期限切れヒートマップ	ヒートマップ	ステータス、アサイン先グループ、カテゴリ、および優先度の

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
		任意の組み合わせによる期限切れのオープンインシデントの数を、任意の経過時間バケットまたはすべての経過時間について調べることができるヒートマップ。

インシデント管理 の参照セクション

参照セクションには、インシデント管理とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

ドメインセパレーションと インシデント管理

ドメインセパレーションは インシデント管理 でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート) 」を参照してください。

インシデント管理の概要

- インシデント管理の目的は、通常のサービス運用を可能な限り迅速に復旧すると同時に、ビジネス運用への影響を最小限に抑え、品質を確保することです。

- 通常、エンドユーザーは、使用しているサービスが影響を受けている場合または使用できない場合に、インシデントを記録します。組織の ITIL/履行者ユーザーは、これらのインシデントを分類し、必要に応じてルーティングし、インシデントの解決に当たります。

- インシデントおよびインシデントタスクテーブルではドメインセパレーションがサポートされています。そのため、履行者には、自分が属する (テナント) ドメイン内で作成されたインシデントまたはインシデントタスクのみが表示されます。

インシデント管理におけるドメインセパレーションの仕組み

履行者には、自分が属する (テナント) ドメイン内で作成されたインシデントまたはインシデントタスクのみが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理ドメインセパレーションテーブル

- [Incident [incident] (インシデント [インシデント])]
- インシデントタスク [incident_task]

インシデント管理のユースケース

- 「Initech」ドメインに属する ESS ユーザーがインシデントを作成します。「Initech」ドメインまたはグローバルドメインに属する ITIL ユーザーのみがこのインシデントを表示できます。
- 親ドメインに属する ITIL ユーザーは、すべての子ドメインのインシデントも表示できます。
- 特定のドメインに属する ITIL ユーザーは、自分がアクセス権を持つドメインの代理としてのみ、インシデントを作成できます。
- ITIL ユーザーは、自分がアクセス可能なドメインの子インシデントのみを関連付けることができます。
- ユーザーが複数のドメインにアクセスできる場合は、現在のレコードで指定されたドメインによって、そのレコードおよび参照フィールドが機能します。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

インシデント管理データモデル

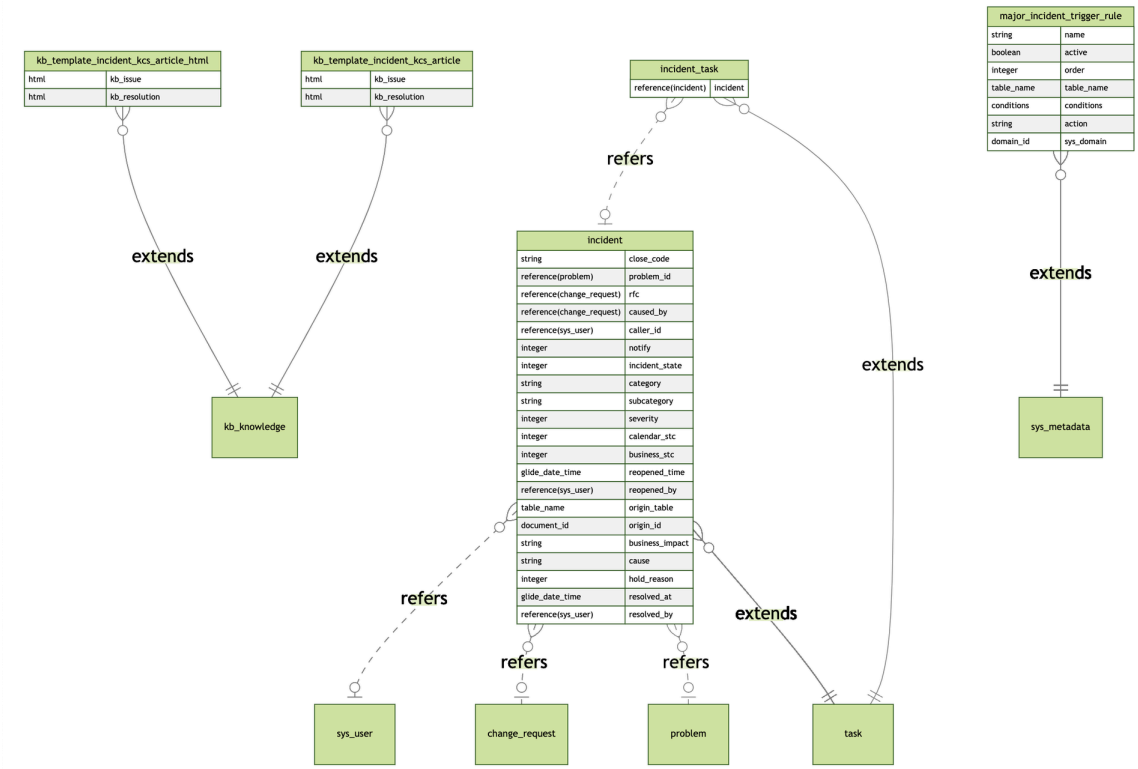
データモデル図を表示して、インシデント管理アプリケーションについて説明します。この図は、アプリケーション内のテーブル間の関係を示し、インシデント管理アプリケーションの動作の全体像を示しています。

データモデル

次の図は、インシデント管理アプリケーション内のテーブルとその関係性を示しています。

インシデント管理プラットフォームの柔軟性により、ニーズに合わせて拡張し、活用できるデータモデルが提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



インシデント管理 プラグイン

インシデント管理 プラグインの多くはベースシステムで有効にされています。それ以外のプラグインについては、使用する準備ができたら有効にすることができます。一部のプラグインにはデモデータが含まれています。

インシデント管理のベストプラクティス – San Diego

インシデント管理のベストプラクティス — San Diego プラグイン (com.snc.best_practice.incident.sandiego) は、インシデントと問題の統合とワークフローを強化します。このプラグインを使用すると、エージェントと発信者に報告されたインシデントと問題の進捗状況を更新できます。

要件と依存関係

Incident management best practice — San Diego プラグインを使用するには、次の追加プラグインをインストールします。

- 問題管理のベストプラクティス — Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid)

  このプラグインとアクティブ化プロセスの詳細については、「問題管理 ベストプラクティスを有効にする - Madrid」を参照してください。

- 問題管理のベストプラクティス — Madrid – Knowledge Integration プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge)

  このプラグインとアクティブ化プロセスの詳細については、「問題管理 ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合をアクティブ化する」を参照してください。

- 問題管理のベストプラクティス – Jakarta プラグイン (com.snc.best_practice.problem.jakarta)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このプラグインは、zboot ユーザーにはデフォルトでインストールされません。プラグインを手動でインストールします。このプラグインは、インシデントまたは問題ワークフローにおける既知のエラー記事の動作を担当します。このプラグインとアクティブ化プロセスの詳細については、「問題管理 ベストプラクティス — Jakarta を有効にする」を参照してください。

新規のお客様に対しては、com.snc.best_practice.problem.jakarta を除くすべてのプラグインがデフォルトでアクティブ化されています。既存またはアップグレードのお客様は、プラグインを要求するか、プラグインを手動でインストールする必要があります。詳細については、「プラグインの要求」を参照してください。

アップグレードする顧客への影響

既存またはアップグレードのお客様がインシデント管理のベストプラクティス-San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego) プラグインをインストールすると、既存の設定済みワークフローが変更される可能性があります。顧客がプラグインのインストールを希望する場合は、本番環境でプラグインを使用する前に、準本番環境またはテスト環境でプラグインをインストールしてワークフローをテストし、必要とするワークフローが維持されていることを確認する必要があります。

プラグインがインストールされている場合：

- 新しいオプションは、古い (既存または既に設定されている) オプションとともに設定されます。
- 次のファイルが影響を受けます。
  - ビジネスルール：クローズコード
  - ML ソリューション定義：類似の解決済みインシデント -> フィルターの更新が必要
  - スクリプトアクション：問題のクローズ時にインシデントを更新 -> 解決コードを適切な選択肢に更新

  注: カスタマイズや構成が行われていない場合、ファイルは上書きされます。この場合、新しいオプションが設定されます。

- 顧客が古い (既存の) オプションを手動で削除する必要があります。顧客が古い (既存の) オプションと新しいオプションの組み合わせを設定している場合は、必要なワークフローを更新する必要があります。

拡張

このプラグインは、インシデントと問題のワークフローを拡張して、次のアクティビティをサポートします。

問題の作成

既存のインシデントから問題を作成する場合、リンクされた問題が解決されるまで、インシデントの [状態] は [保留中] に設定され、[理由] は [問題待ち] に設定されます。

既知のエラー (KE) 記事を添付

- 既知のエラー (KE) 記事をインシデントに関連付けると、KE 記事に関連する問題がある場合、その問題もインシデントに関連付けられます。
- [既知のエラー] をインシデントを解決する [解決コード] として選択しても、関連付けられた KE 記事がインシデントに含まれていない場合は、KE 記事を選択するように求められます。

ワークアラウンドの連絡

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークアラウンドが問題に追加され、[ワークアラウンドの連絡] 関連リンクをクリックすると、以下が発生します。

- ワークアラウンドは [作業メモ] フィールドにコピーされます。[アサイン先] フィールドおよび [作業メモリスト] フィールドにリストされているユーザーに通知が送信されます。通知は、インシデントのステータスが [新規]、[保留中]、または [処理中] の場合にのみ送信されます。
- ワークアラウンドは [追加コメント] フィールドにコピーされます。インシデントの [解決コード] フィールドから [既知のエラー] が選択されている場合は、発信者と、[アサイン先] フィールドおよび [ウォッチリスト]フィールドにリストされているユーザーに通知が送信されます。

修正の連絡

修正が問題に追加された場合に、[修正の連絡] 関連リンクをクリックすると、以下が発生します。

- 修正は [作業メモ] フィールドにコピーされます。
- 問題レコードの [アサイン先] フィールドおよび [作業メモリスト] フィールドにリストされているユーザーに通知が送信されます。通知は、インシデントのステータスが [新規]、[保留中]、または [処理中] の場合にのみ送信されます。

インシデント管理のベストプラクティス – San Diego のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Incident Management Best Practice — San Diego プラグイン(com.snc.best_practice.incident.sandiego) をアクティブ化します。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデント管理ベストプラクティス – San Diego プラグインは、問題およびインシデント管理ワークフローを変更して、カスタマーエクスペリエンスを向上させます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントを有効にする

admin ロールを持っている場合、インシデントプラグイン (com.snc.incident) を有効にできます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のプラグインがまだ有効になっていない場合は、インシデントプラグインにより有効になります。

インシデント用のプラグイン

プラグイン	説明
Service Management Basics [com.snc.service]	Service Management 機能のベースラインを提供します。
インシデント管理の通知 [com.snc.incident_notification]	インシデント管理に関する通知機能を提供します。
インシデントの概要ホームページ [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	インシデントの概要ホームページ

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

Xanadu プラグインのリスト

Incident プラグインとともにインストールされるコンポーネント

インシデント管理 で Incident プラグインをアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロールタイトル [ロール名]	説明
インシデントタスクがアサインされたユーザー [sn_incident_task_assigned_user]	エージェントにインシデントタスクレコードがアサインされている場合、そのレコードに対する読み取りおよび書き込み操作の権限を付与します。 注: • このロールに関連するベースシステム ACL を使用するには、ITSM Roles プラグイン (com.snc.itsm.roles) をインストールしてアクティブにする必要があります。 • ITSM Roles プラグイン (com.snc.itsm.roles) がインスタンスにインストールされてアクティブ化されていない場合でも、アサインされたインシデントユーザーロール [sn_incident_task_assigned_user] を使用できますが、次の制限があります。 ◦ エージェントには、[作業メモ] および [作業メモリスト] フィールドを除き、アサインされたインシデントタスクレコードへの読み取りアクセス権があります。 ◦ エージェントには、次のフィールドを除き、アサインされたタスクレコードへの書き込みアクセス権があります。 ▪ アサイン先 ▪ 簡単な説明 ▪ 説明 ▪ 優先度 ▪ 状況 ▪ 作業メモ ▪ 作業メモリスト

インストールされるテーブル

テーブル	説明
インシデント [incident]	インシデントテーブルは、タスク [task] テーブルから拡張されます。タスクテーブルから、すべてのフィールド、ルール、およびポリシーを継承します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理の要求 - コア

インシデント管理 - コアプラグイン (com.snc.incident_management) はデモデータが格納された新しいインシデント状況モデルです。関連するプラグインがまだ有効になっていない場合、それらのプラグインを有効にします。

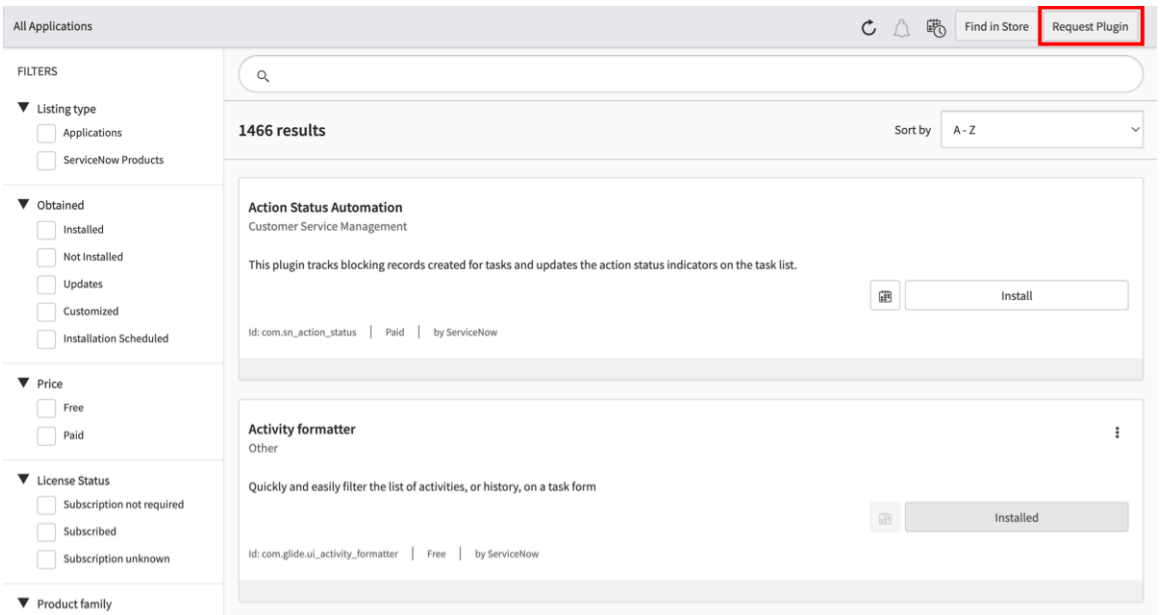
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデント管理 - コア (com.snc.incident_management) は、新規のインスタンスではデフォルトで使用できます。Geneva またはそれ以前のバージョンからアップグレードするお客様は、プラグインをお求めいただく必要があります。詳細については、「KB0564465」を参照してください。

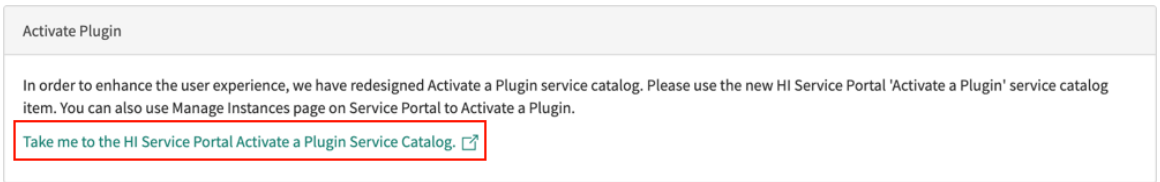
> **注:** アップグレードしたインスタンスに新しい状況モデルをインストールする場合は、古いステータスが新しい状況モデルにマップされていることを確認してください。カスタマイズを加えた場合、ワークフローを実装した場合、スクリプトインクルードを追加した場合、およびビジネスルールを追加した場合は、マッピングが特に重要になります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

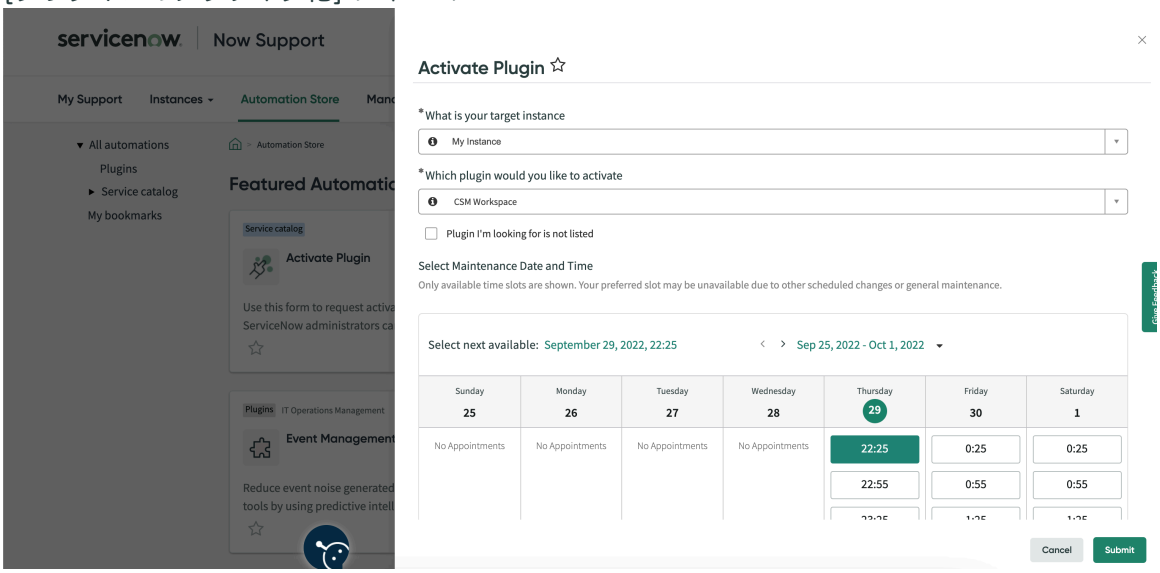
フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 注: 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

関連情報

Xanadu プラグインのリスト

ITSM ロール - インシデント管理 の要求

ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) を要求して、ITSM ロール - インシデント管理 プラグイン (com.snc.itsm.roles.problem_management) をアクティブ化し、さまざまなサービスデスクエージェント、技術者、およびマネージャーが インシデント管理 プロセス内に持つアクセス権をより詳細に制御できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) には、追加のセキュリティモデルが用意されています。このセキュリティモデルでは、ITSM アプリケーションに備わっているロールに加え、アプリケーション全体でより詳細な作業のできるロールを提供します。これにより、アクセス制御の設定に柔軟性を持たせることができます。ITSM ロールプラグインは、新しいインスタンスにおいてデフォルトで使用できます。Madrid 以前のバージョンからアップグレードするユーザーは、プラグインを要求する必要があります。

ITSM ロールのプラグイン

プラグイン	ロールの追加
ビジネスステークホルダー [com.snc.business_stakeholder]	business_stakeholder

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM ロールのプラグイン (続く)

プラグイン	ロールの追加
	注: business_stakeholder ロールに は、sn_incident_read、sn_problem_read、sn_chang および approver_user のロールが 含まれています。
ITSM ロール：インシデント管理 [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM ロール：問題管理 [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM ロール：変更管理 [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM ロール：要求管理 [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read 注: sn_request_read ロール には今後更新する予定があるため、business_stakeholder ロールなしではユーザーに割り当てないでください。 • sn_request_write

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

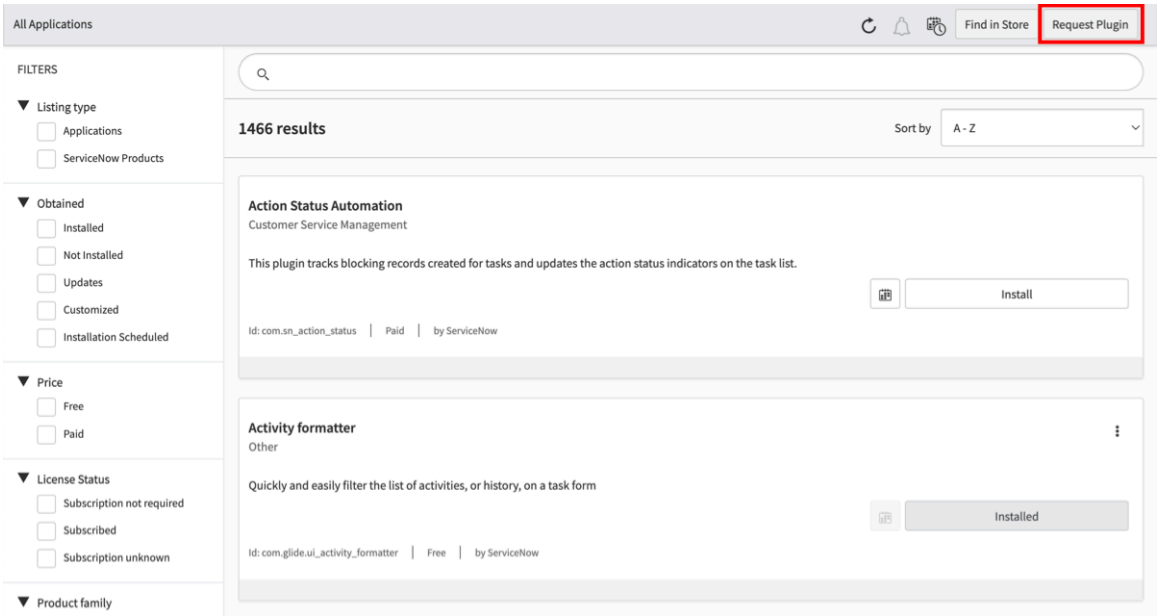
アカウントマネージャーがいない場合、購入後に有効化を延期することを決定するか、無料で準本番インスタンスで製品を評価する場合には次の手順を実行します。

注: 準本番環境で ITSM ロールプラグインを有効にし、機能をテストしてから、本番環境でのアクティブ化を要求します。詳細については、ServiceNow プロフェッショナルサービスチームにお問い合わせください。

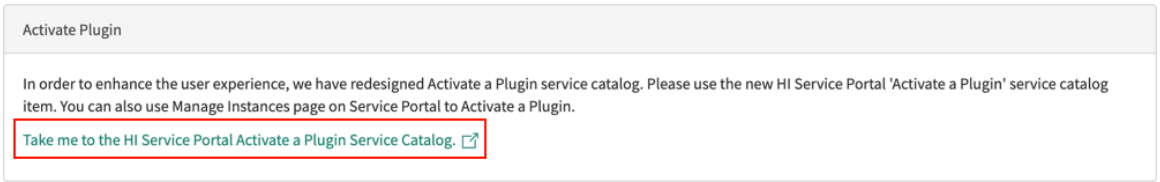
手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。

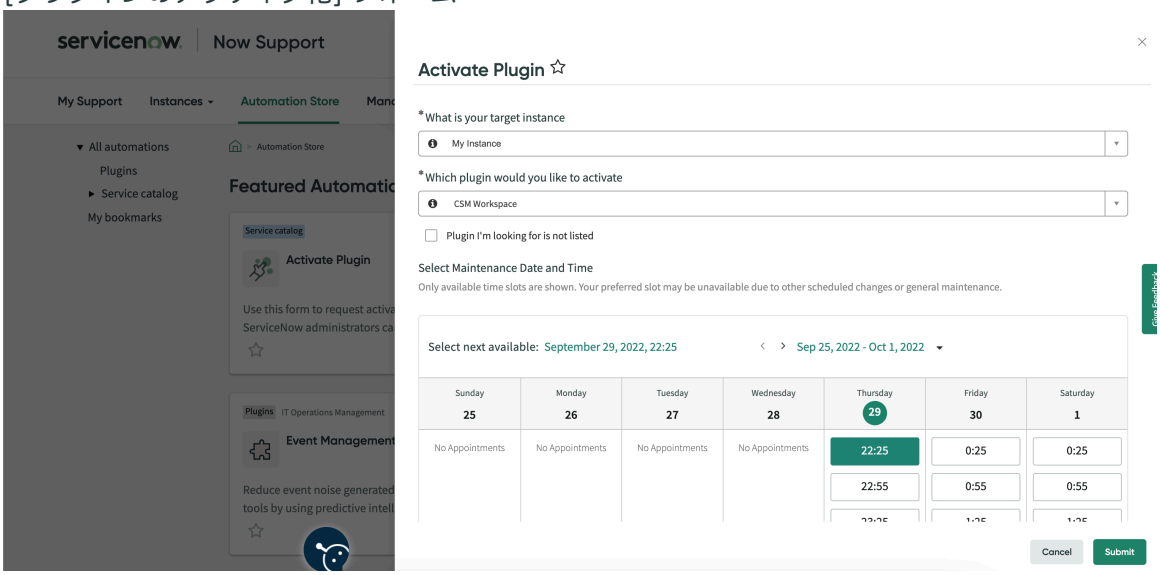
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

関連情報

Xanadu プラグインのリスト

ITSM ロール - インシデント管理 とともにインストールされるコンポーネント

複数のユーザーロールが、ITSM ロール - インシデント管理 プラグイン (com.snc.itsm.roles.incident_managemen) のアクティベーションとともにインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
インシデント読み込み [sn_incident_read]	インシデント管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する読み込みアクセス **注:** ESS ユーザー (ロールのないユーザー) は、自分が作成したインシデントまたは他のユーザーが代理で作成したインシデントのみを表示できます。sn_incident_read ロールを持つユーザーは、重大なインシデントワークベンチだけでなく、すべてのインシデントを表示できます。	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
インシデント書き込み [sn_incident_write]	インシデント管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する書き込みアクセス	• sn_incident_read • template_editor

ビジネスステークホルダーのアクティブ化

アドミンロールがある場合は、ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) を有効にします。このプラグインは、ビジネスステークホルダーロールをインストールします。このロールを持つユーザーは、すべての ITSM 製品レベルでレコードを表示および承認できます。

始める前に

必要なロール：admin

注: ビジネスステークホルダープラグインをアクティブ化する前に、ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) がアクティブ化されていることを確認します。ITSM ロールプラグインをアクティブにする方法の詳細については、「ITSM ロール - 変更管理の要求」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

ビジネスステークホルダーとともにインストールされるコンポーネント

ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) がアクティブ化されると、ビジネスステークホルダーロールをインストールします。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ビジネスステークホルダー [business_stakeholder]	このロールを持つユーザーは、ITSM のすべての製品内のレコードを表示および承認できます。 注: business_stakeholder ロールには、sn_incident_read、sn_problem_read、sn_change_read、sn_request_read および approver_user の ITSM ロールが含まれています。	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

インシデント管理 の KCS 統合を有効にする

admin ロールを持っている場合は、インシデント管理 プラグイン (com.snc.incident.knowledge) の KCS 統合を有効にします。このプラグインは、インシデント管理 と高度なナレッジ管理機能の統合を提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデント管理 の KCS 統合プラグイン (com.snc.incident.knowledge) により、高度なナレッジ管理インストーラープラグインが有効になります。

インシデント管理 の KCS 統合プラグイン

プラグイン	説明
高度なナレッジ管理インストーラー [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Knowledge Management 詳細プラグインをインストールするには、このプラグインを使用します。このプラグインをアクティブ化またはアップグレードすると、ナレッジ記事とナレッジベースが検証され、Knowledge Management 詳細プラグインを正常にインストールできるようになります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

Xanadu プラグインのリスト

インシデント管理 の **KCS** 統合プラグインとともにインストールされるコンポーネント

[インシデント KCS 記事] テーブルは、 インシデント管理 の KCS 統合プラグイン (com.snc.incident.knowledge) のアクティブ化とともにインストールされます。

> **注:** アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
インシデント KCS 記事 [kb_template_incident_kcs_article]	このテーブルは、インシデント KCS テンプレートから作成されたナレッジ記事を保存するために使用されます。

インシデント管理 の通知を有効にする

admin ロールを持っている場合、インシデント管理 の通知プラグイン (com.snc.incident_notification) を有効にできます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

Xanadu プラグインのリスト

インシデントの更新の有効化

admin ロールを持っている場合、Incident Updates プラグイン (com.snc.incident.updates) を有効にして、インシデント通知の更新を受け取ることができます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれらを有効化します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

Xanadu プラグインのリスト

インシデント管理 - ATF テストを有効にする

アドミンロールを持っている場合、インシデント管理 — ATF テストプラグイン (com.snc.incident.atf) を有効にできます。このプラグインは インシデント管理 の ATF テストを提供します。このプラグインにはデモデータが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

Xanadu プラグインのリスト

インシデント管理 の統合

インシデント管理ソリューションのユーザーは、特定の課題に直接対処できるように、多数の機能にアクセスできる必要があります。インシデント管理 の統合は、インシデント応答システムを完全に統合して自動化することを目的としています。

ユニバーサル要求 の統合 - インシデント管理

インシデント管理 は ユニバーサル要求 と統合することで、インシデント関連サービスを統合されたサービスとしてユーザーに提供します。統合により、ユーザーは単一のサービスデスクを利用できるようになります。

ユニバーサル要求 Integration for インシデント管理 プラグイン (com.snc.incident.universal_request) をインストールして設定します。データ連携により、次の設定と機能が提供されます。

インシデント管理 と ユニバーサル要求 の統合の機能

インシデント管理 と ユニバーサル要求 の統合により、次の機能が提供されます。

- ユニバーサル要求 フォームには、インシデントを作成するための UI アクションがあります。デフォルトでは、新しいインシデントが作成されると、次のフィールドがユニバーサル要求レコードからインシデントレコードにコピーされます。
  - universal_request
  - short_description
  - 説明
  - caller_id
  - opened_by

  インシデントマネージャーは、システムプロパティ *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields* を使用してフィールドをカスタマイズできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ユニバーサル要求] フィールドは、インシデントがユニバーサル要求レコードに関連付けられている場合にのみ、インシデントフォームに表示されます。
- itil エージェントがインシデントをユニバーサル要求にルーティングすると、[ルーティング理由] フィールドがインシデントフォームに表示されます。
- レコードプロデューサーで [ユニバーサル要求を作成] チェックボックスをオンにすると、そのレコードプロデューサーから作成された新しいインシデントによってユニバーサル要求レコードが自動的に作成されます。このユニバーサル要求レコードは、インシデントレコードに関連付けられます。
- *Create Universal Request for Incident* ビジネスルールを有効にし、レコードプロデューサー、仮想エージェントサポート、メールなどの任意のチャネルを使用してインシデントを作成できます。これを行うと、ユニバーサル要求レコードが自動的に作成されます。このユニバーサル要求レコードは、インシデントレコードに関連付けられます。インシデントがプライマリチケットとしてユニバーサル要求レコードに追加されます。デフォルトでは、このビジネスルールは次のように機能します。
  - ルールは非アクティブです。このビジネスルールをアクティブにするには、[システム定義] > [ビジネスルール] > [インシデントのユニバーサル要求を作成] に移動し、[アクティブ] チェックボックスをオンにしてこのビジネスルールをアクティブにします。
  - このルールは、親インシデントがプライマリチケットとしてユニバーサル要求レコードに関連付けられている子インシデントには適用されません。
- ユニバーサル要求レコードがインシデントに基づいて自動的に作成されると、インシデントレコード情報がインシデントレコードフィールドからユニバーサル要求レコードフィールドにコピーされます。admin ロールを持つインシデントマネージャーは、ユニバーサル要求 のインシデントの [マッピング構成] フォームの **[UR** マッピングを作成] タブおよび **[UR** 情報] タブを使用してフィールドをカスタマイズおよび設定できます。詳細については、「マッピング構成」を参照してください。

要求者に対するインシデントのヴィジビリティ

要求者は、ユニバーサル要求レコードに関連付けられているインシデントを表示できません。代わりに、要求者は次の方法でのみユニバーサル要求レコードを表示できます。

- Now Platform では、[セルフサービス] > [ユニバーサル要求]で、ユニバーサル要求レコードにアクセスできます。
- サービスポータルでは、[サービスポータル] > [要求]で、ユニバーサル要求レコードにアクセスできます。

メール通知の抑制

インシデントが ユニバーサル要求 の一部である場合、インシデントから発信者への通知送信は抑制されます。他のすべてのインシデントメール通知では、インシデント番号の代わりにユニバーサル要求番号が表示されます。

サービスポータルでの要求者アクション

インシデント関連をプライマリタスクとして持つ ユニバーサル要求 レコードの場合、要求者アクションを含むアクションウィジェットが表示されます。アクションは、インシデントのステータスに応じて、[解決]、[再オープン]、または [クローズ] です。

インシデント管理 のための ユニバーサル要求 データ連携の要求

インシデント管理 と ユニバーサル要求 の間のデータ連携を有効にするには、Now Support カスタマーサービスシステムを通じて、Universal Request: Integration for Incident management プラグイン (com.snc.incident.universal_request) を要求します。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：なし

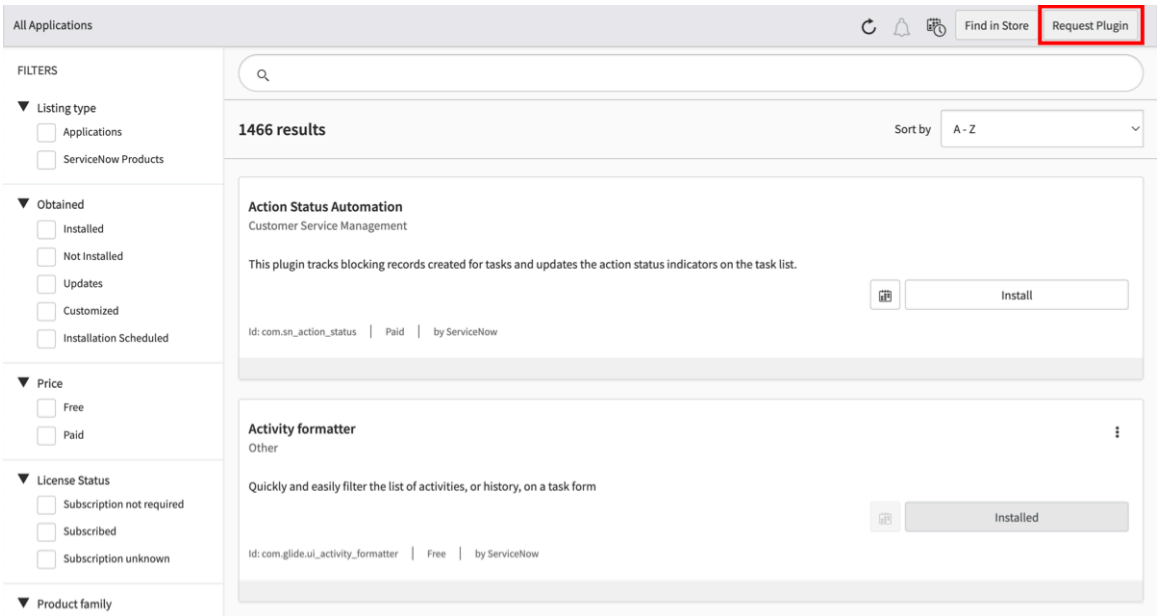
このタスクについて
Universal Request Integration for Incident management プラグインは、まだアクティブ化されていない関連プラグインをアクティブ化します。

インシデント管理のためのユニバーサル要求データ連携プラグイン

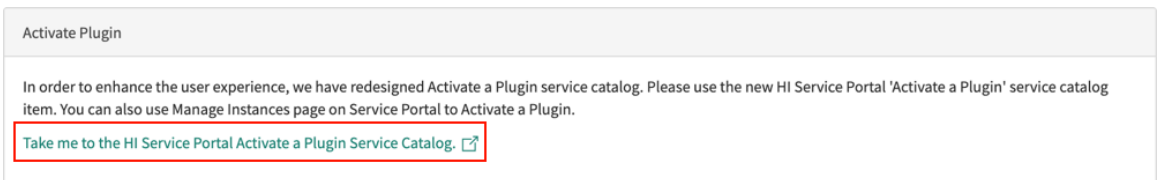
プラグイン	説明
ユニバーサル要求 [com.snc.universal_request]	さまざまなグループとタスクタイプにわたって、シームレスなサービスエクスペリエンスを実現します。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

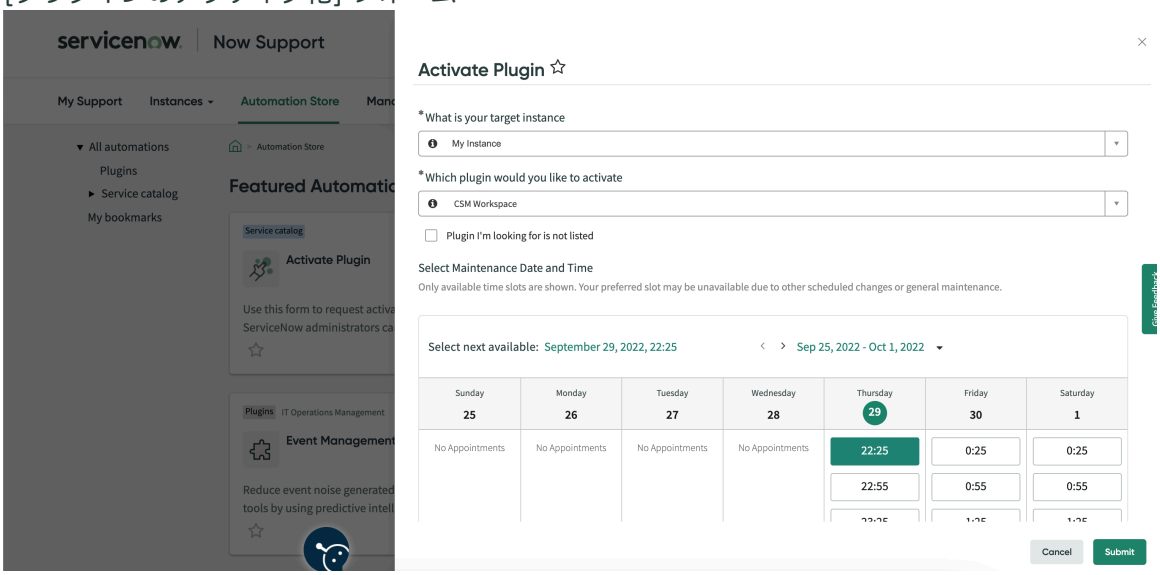
[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

ユニバーサル要求 からのインシデント作成

お客様へのサービスをできるだけ早く復旧するために、ユニバーサル要求レコードからインシデントを作成します。インシデントレコードを作成した後で、見込みのある解決策を調査できます。

始める前に

必要なロール：routing_agent と ITIL または admin

ユニバーサル要求 (sn_uni_req) および ユニバーサル要求 Integration for インシデント管理 (sn_inc_uni_req) プラグインを有効にします。

手順

1. [ユニバーサル要求] > [すべて]に移動します。
2. インシデントの作成元になるユニバーサル要求レコードを開きます。
3. [インシデントの作成] をクリックします。
   インシデントレコードが作成され、ユニバーサル要求に関連付けられます。インシデントレコードは、レコードを送信するまで保存されません。
4. [インシデントフォーム] フィールドに入力し、[送信] をクリックします。
   インシデントが作成されたユニバーサル要求番号が、[インシデント] フォームの [ユニバーサル要求] フィールドに表示されます。インシデント番号は、ユニバーサル要求 フォームの [プライマリチケット] フィールドと [関連チケット] 関連リストにも表示されます。

インシデントの転送

ユニバーサル要求キューに戻すか、解決策あり、またはなしで別の部門に転送します。問題がインシデントに関連していないことが判明した場合は、解決策なしでインシデントを関連部門またはサービスに転送します。問題を解決した場合は、インシデントを解決策とともに転送できます。

始める前に

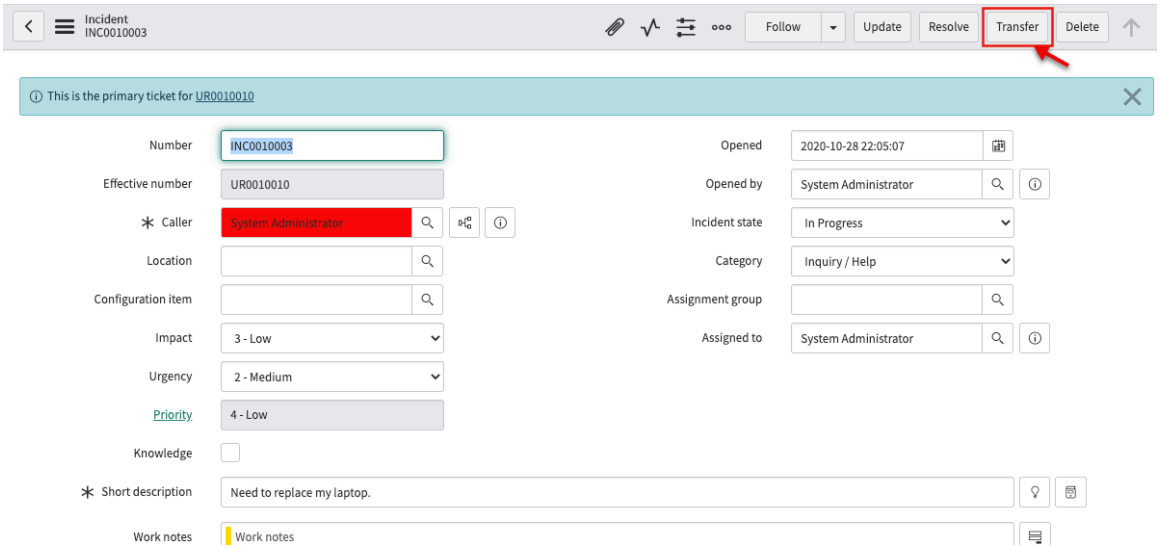
必要なロール：チケットがアサインされているエージェント

インシデントを ユニバーサル要求 レコードに関連付けます。

手順

1. 転送するインシデントを開きます。
2. [転送] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [チケットを転送] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

   注: 転送タイプ構成に基づいて、特定のフィールドが表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

   - アクション：ケースを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 に戻すかを選択します。
   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。

     注: [アクション] で [部門に転送] を選択した場合、このフィールドは表示されません。

   - 転送理由：リストから理由を選択します。
   - 転送メモ：UR ルーティングエージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。
   - 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

     注: 転送中に作業メモはコピーされません。

4. [転送] をクリックします。

インシデントからの関連チケットを作成する

別の関連部門で問題を解決できると判断した場合は、そのインシデントから関連するチケット (プライマリチケット) を作成します。

始める前に

インシデントにユニバーサル要求レコードが関連付けられていることを確認します。

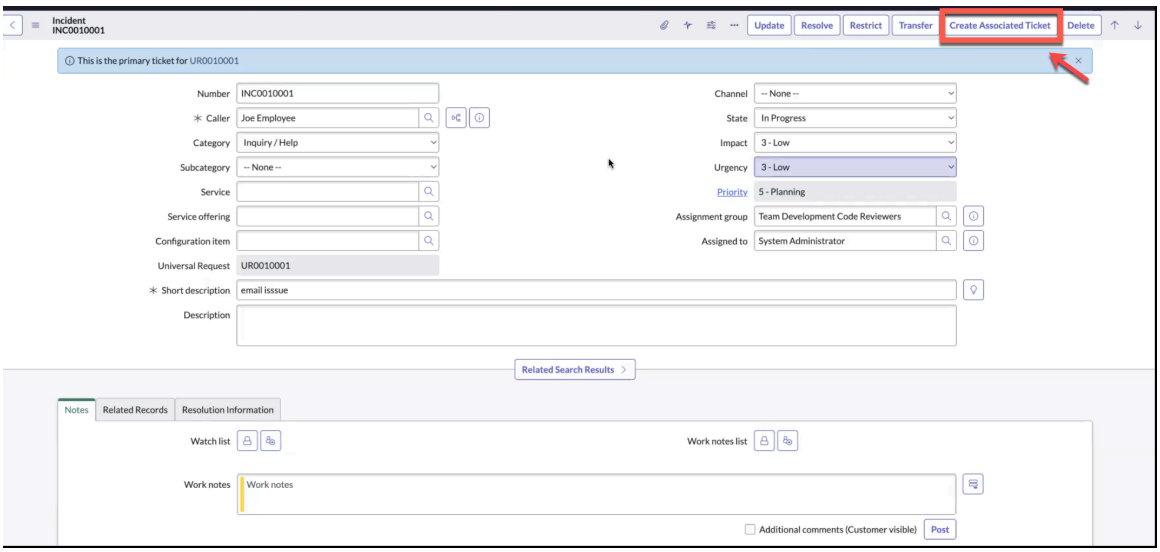
必要なロール：次のいずれかのロールがあることを確認します。

- インシデントがアサインされているエージェント。
- インシデントがアサインされているアサイン先グループに属するエージェント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [インシデント] > [すべて] に移動します。
2. 関連付けられているチケットを作成するインシデントレコードを開きます。
3. [関連チケットを作成] をクリックします。



4. [関連チケットを作成] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[関連チケットを作成] ダイアログボックス

フィールド	説明
部門	関連チケットを作成する部門。
簡単な説明	関連するチケットが作成される問題の簡単な説明。
説明	関連するチケットが作成される問題の詳細な説明。
作業メモ	問題の簡単な説明。この問題を ユニバーサル要求 ルーティングエージェントまたは関連するチケットが作成された部門のエージェントに伝えることができます。

5. [作成] をクリックします。

タスクの結果

このチケットは関連部門に対して作成され、ユニバーサル要求レコードに関連付けられます。ユニバーサル要求 フォームの [関連チケット] 関連リストで関連チケットを表示できます。

注: 関連チケットが作成されると、ユニバーサル要求レコードのフィールドから関連するチケットレコードのフィールドに情報がコピーされます。インシデントの [マッピング構成] フォームの [関連チケット情報] タブと [関連チケットマッピング] タブを使用できます。詳細については、「マッピング構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求に関連付けられたインシデントを解決、再オープン、またはクローズする

[解決]、[再オープン]、[クローズ] は、要求者のユニバーサル要求レコードで使用できる [インシデントアクション] ウィジェットからのアクションです。[インシデントアクション] ウィジェットは、インシデントがユニバーサル要求レコードのプライマリタスクである場合にのみ使用できます。

始める前に
必要なロール：なし

インシデントをユニバーサル要求に関連付けます。

手順

1. ポータルページに移動します。
2. [要求] をクリックします。
3. インシデントに関連付けられているユニバーサル要求を開きます。
4. [アクション] ウィジェットから、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
解決	インシデントを解決し、ユニバーサル要求レコードのステータスを更新します。
再オープン	クローズされたインシデントを再オープンし、ユニバーサル要求レコードのステータスを更新します。
クローズ	インシデントをクローズじ、ユニバーサル要求レコードのステータスを更新します。

注: ユニバーサル要求レコードのステータスは、ステータスマッピング [universal_request_state_mapping] テーブルで提供される構成に基づいて更新されます。

ユニバーサル要求 からインシデントにコピーされるフィールドのカスタマイズ

インシデントがユニバーサル要求レコードに関連付けられている場合に、ユニバーサル要求の一部のフィールドの値がインシデントレコードに自動的にコピーされるように、フィールドをカスタマイズします。これにより、インシデントを作成するたびに手動で情報を入力する必要がなくなります。

始める前に
必要なロール：incident_manager または admin

手順

1. 左のナビゲーションペインで、「`sys_properties.list`」と入力し、Enter キーを押します。
2. システムプロパティ *`sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields`* を検索して開きます。
3. [値] フィールドで、ユニバーサル要求とインシデントフィールドを入力します。
   たとえば、`caller_id = opened_for` は、ユニバーサル要求フォームの [Called_id] フィールドの値がインシデントフォームの [opened_for] フィールドにコピーされることを意味します。

インシデントアクセスの制限

機密情報を含むインシデントチケットを制限できます。インシデントを制限付きとしてマークすると、エージェントのアクセスが制限されます。

始める前に
必要なロール：admin または user

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
エージェントとユーザーの両方が、インシデントを制限付きとしてマークできます。ユーザーは、作成中にインシデントを制限付きとしてマークできます。エージェントは、トリアージ中または作業中でも、インシデントを制限付きとしてマークできます。制限付きとしてマークされたケースには、次のエージェントのみがアクセスできます：

- アサイン先グループの一部となっていて、機密エージェントロールを持つルーティングエージェント。
- すべてのプライマリチケットエージェント。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [すべて] に移動します。
2. 制限するインシデントレコードを開きます。
3. フォームで、[制限] をクリックします。
   制限付きフィールドは非表示であり、このフォームは確認目的でのみ表示されます。

   注: 要求を無制限としてマークするには、アクセスロールを持つエージェントのみが変更できます。

4. [更新] をクリックします。

IT Service Management (ITSM) の Now Assist

ServiceNow® IT Service Management (ITSM) の Now Assist アプリケーションを使用して、インシデント情報の要約、インシデント解決メモの生成、およびインタラクションのチャットの要約を行います。エージェントがチャットとインシデントのコンテキストを理解し、要求者により迅速な解決策を提案できるようにします。

開始するには

詳細	構成	使用
ITSM 向け Now Assist の詳細について説明します。	ITSM 向け Now Assist アプリケーションを構成して、使用を開始します。	ITSM 向け Now Assist が提供する生成 AI 機能を使用します。

重要: Now Assist の一部の製品/機能は現在、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様は利用できません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- AI とインテリジェンスの ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先カスタマーサービス & サポート

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに適した精度についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは インシデントデータ (インシデント支援およびナレッジ支援の場合) およびチャットのトランスクリプト (チャット支援の場合)。 お客様は、「 Now Assistオプトアウトに関するページ 」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、Now Assistドキュメント を参照してください。

IT Service Management (ITSM) の Now Assist の探索

IT Service Management (ITSM) の Now Assist アプリケーションを使用すると、エージェントはチャット会話とインシデントの詳細を要約し、インシデントの解決メモを生成して他のエージェントと共有できます。

IT Service Management (ITSM) の Now Assistの概要

エージェントは、次の生成 AI 機能を利用できます。

- インシデントサマリーを使用すると、エージェントはインシデントのコンテキストを理解できます。
- インシデント解決メモは、同様のインシデントに遭遇する可能性がある他のエージェントにコンテキストを提供します。
- インタラクションチャットサマリーは、仮想エージェント会話を含むハンドオフのすべてのポイントを指定することで、チャット会話に関するコンテキストをエージェントに提供します。

IT Service Management (ITSM) の Now Assist のスキル

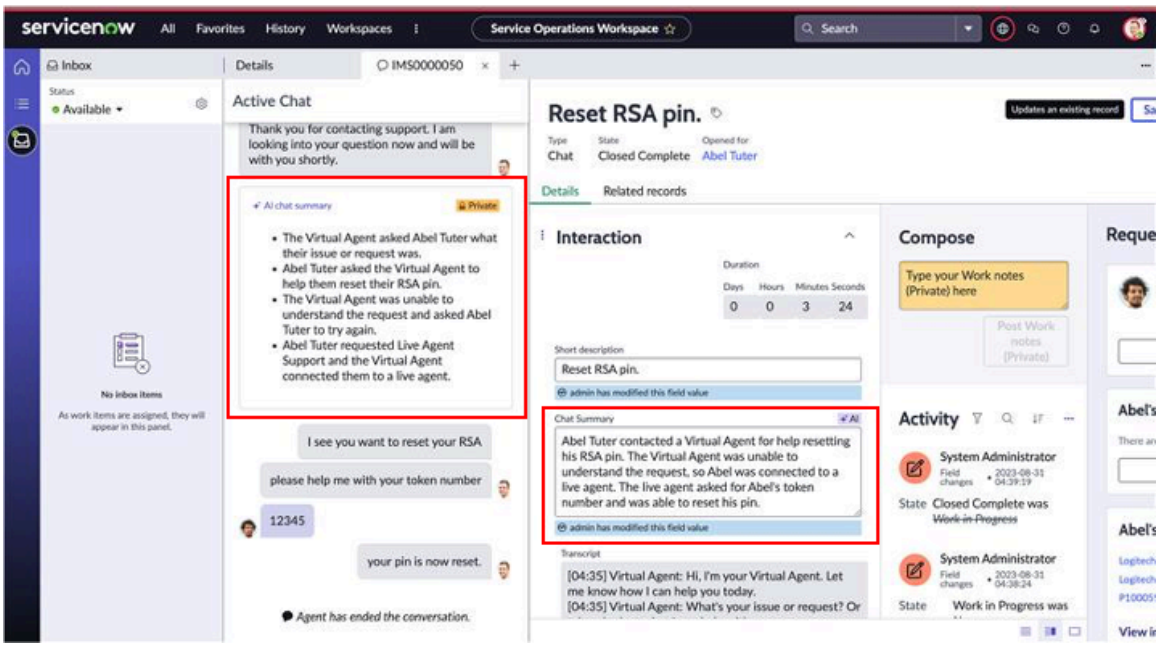
ITSM の Now Assist アプリケーションには、エージェントがチャットとインシデントのコンテキストを理解し、要求者により迅速に解決策を提案できるようにする生成 AI スキルと機能が含まれています。

チャットの要約

要求者の仮想エージェントチャット履歴のサマリーをエージェントに提供します。エージェントは、チャットの終了時、またはチャット終了前後の追加のトラブルシューティ

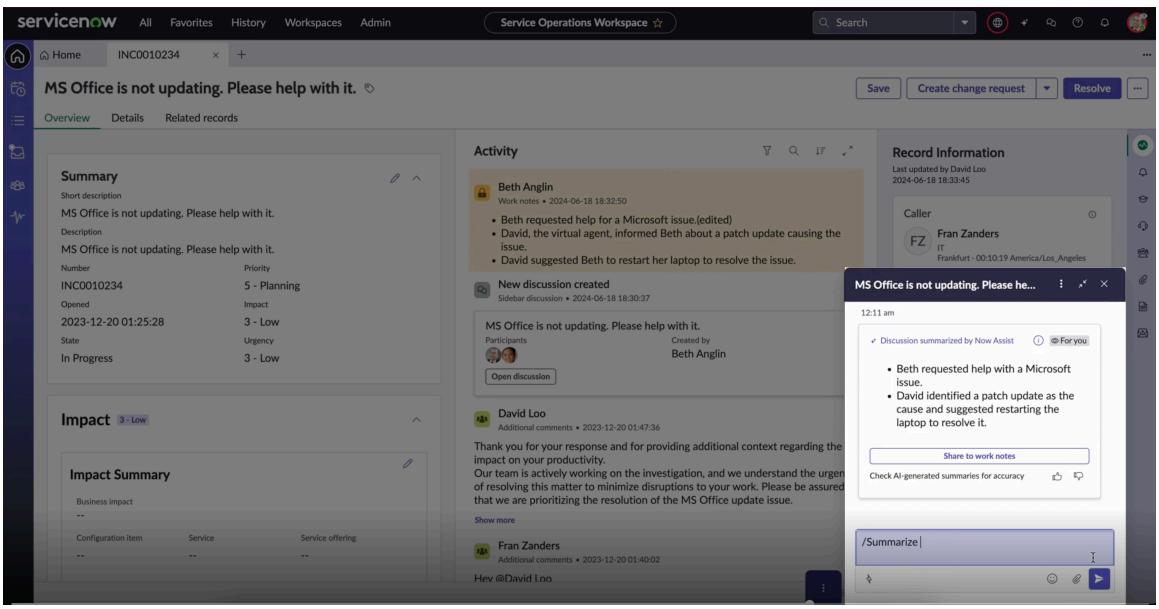
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ングのためにインシデントが作成されたときに、インタラクション全体のサマリーを生成することもできます。



サイドバーディスカッションの要約

要求者の仮想エージェント サイドバーディスカッション履歴のサマリーをエージェントに提供します。エージェントは、チャットの終了前後にトラブルシューティングを進めるために、インシデント作業メモにサマリーを投稿することもできます。



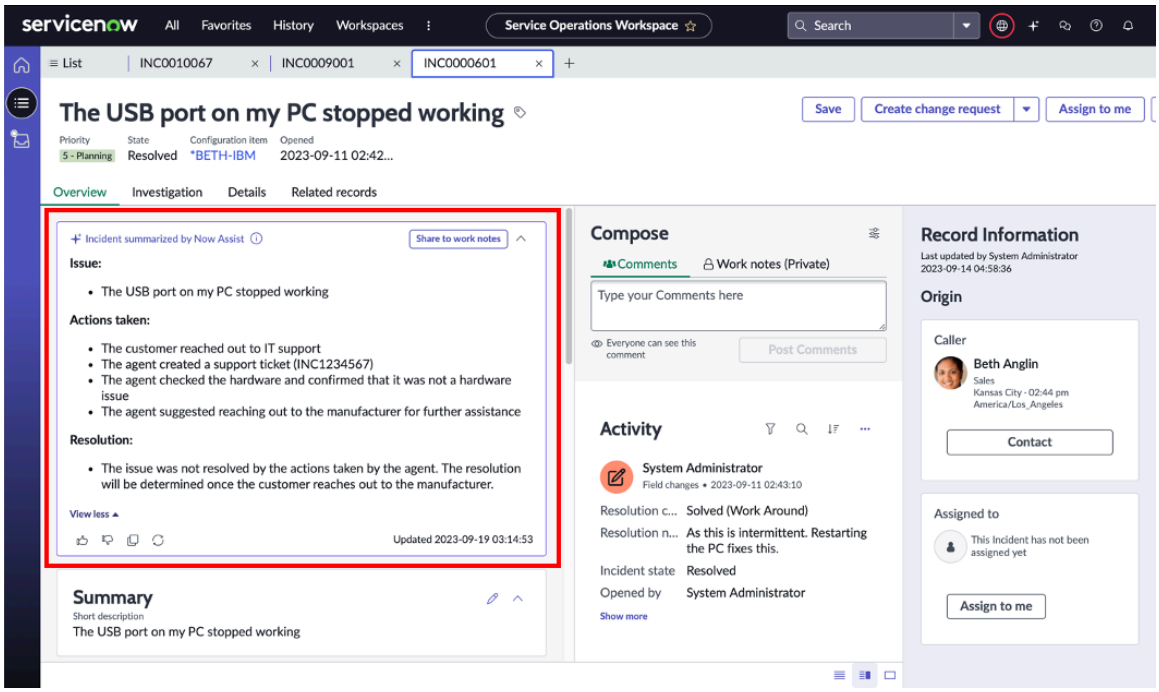
インシデントの要約

エージェントが、インシデントのサマリー (問題、実行されたアクション、解決策など) を確認することで、トラブルシューティングプロセスを迅速化できるようにします。エージェントは、アクティブなインシデントのインシデントサマリーを生成して、インシデントのコンテキストを把握できます。エージェントは、サマリーを更新し、インシデント作業メモにサマリーを投稿し、サマリーをコピーして、サマリーに関するフィードバックを提供することもできます。

インシデントサマリーには、エージェントが次のインシデントレコードフィールドに入力する情報が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 簡単な説明
- 説明
- 作業メモ
- 追加コメント
- 電子メール



変更要求の要約

エージェントは、目標、計画、およびリスクを含むサマリーを確認することで、変更要求プロセスを迅速化できます。エージェントは、変更要求コンテキストを理解するために、アクティブな変更要求の変更要求サマリーを生成できます。エージェントは、サマリーを更新し、変更要求作業メモにサマリーを投稿し、サマリーをコピーして、サマリーに関するフィードバックを提供することもできます。

変更要求サマリーには、エージェントが次のインシデントレコードフィールドに入力する情報が含まれます。

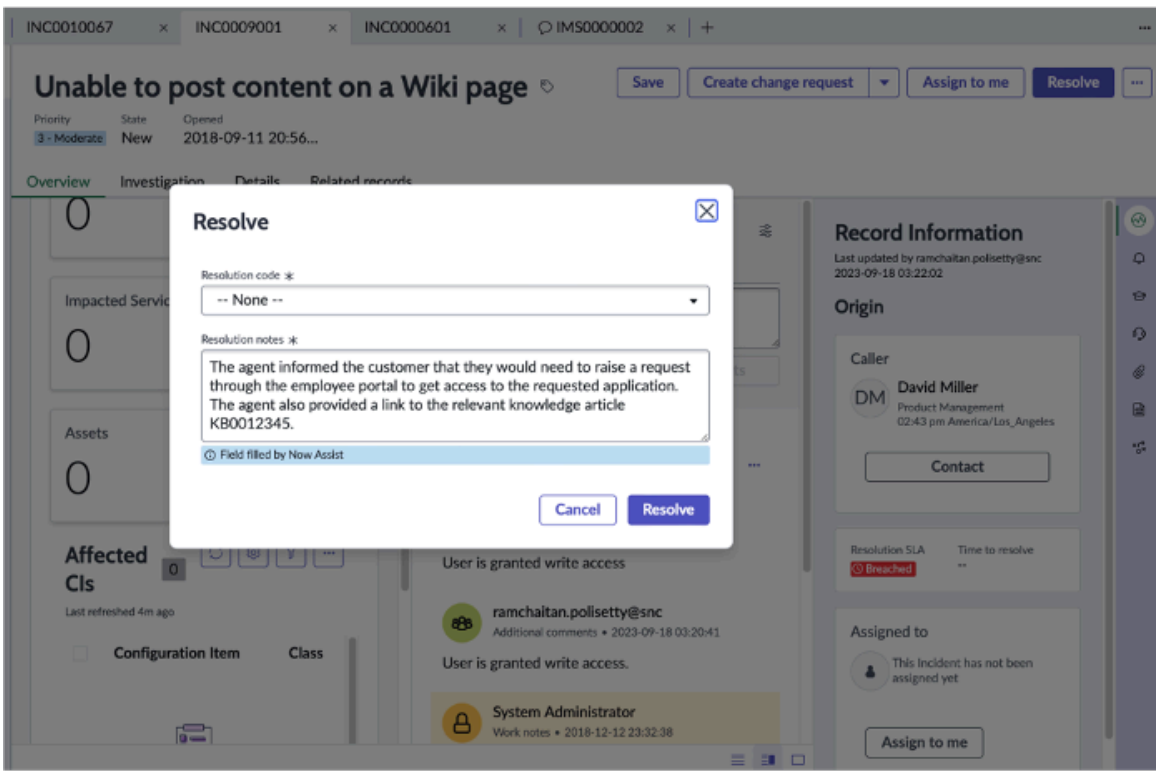
- 簡単な説明
- 説明
- 作業メモ
- 追加コメント
- リスク
- 影響
- 正当性
- 実装計画
- リスクと影響度の分析
- テスト計画
- バックアウトプラン
- クローズコード

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クローズメモ
- 構成アイテム
- サービス
- サービスオファリング
- ステータス
- 競合ステータス
- タイプ

解決メモ生成

インシデントの解決メモを自動的に生成し、同様のインシデントに遭遇する可能性がある他のエージェントにコンテキストを提供します。



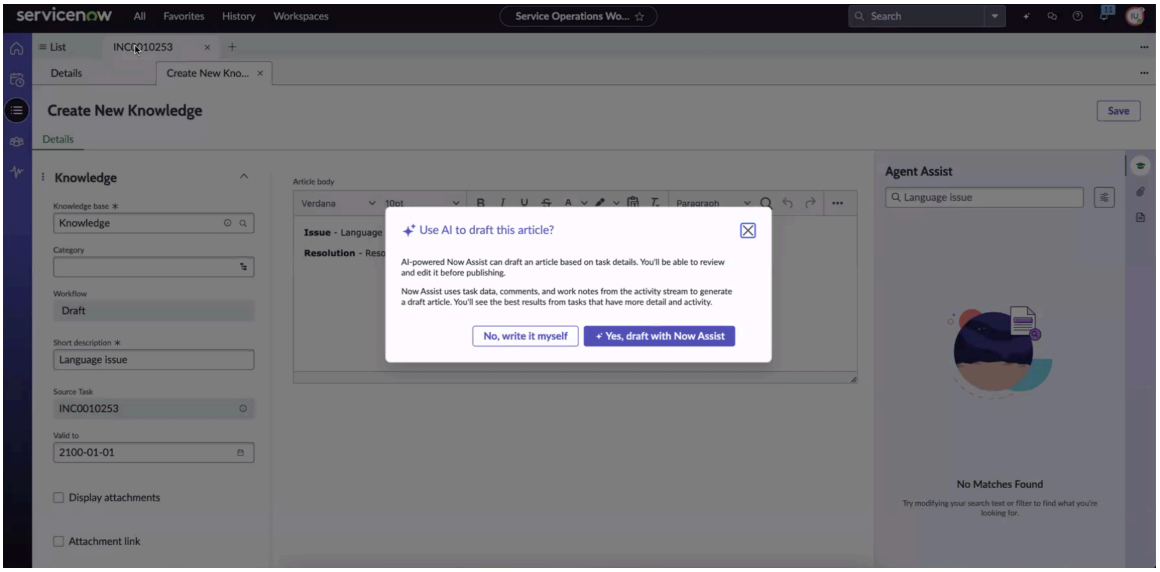
ナレッジの生成

解決策の提案またはインシデントのクローズ後に、エージェントはインシデントからナレッジ記事を生成できます。

ナレッジ生成スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、ナレッジ記事を生成し、ナレッジ記事のドラフトを公開する前にレビューできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事の生成ポップアップウィンドウ

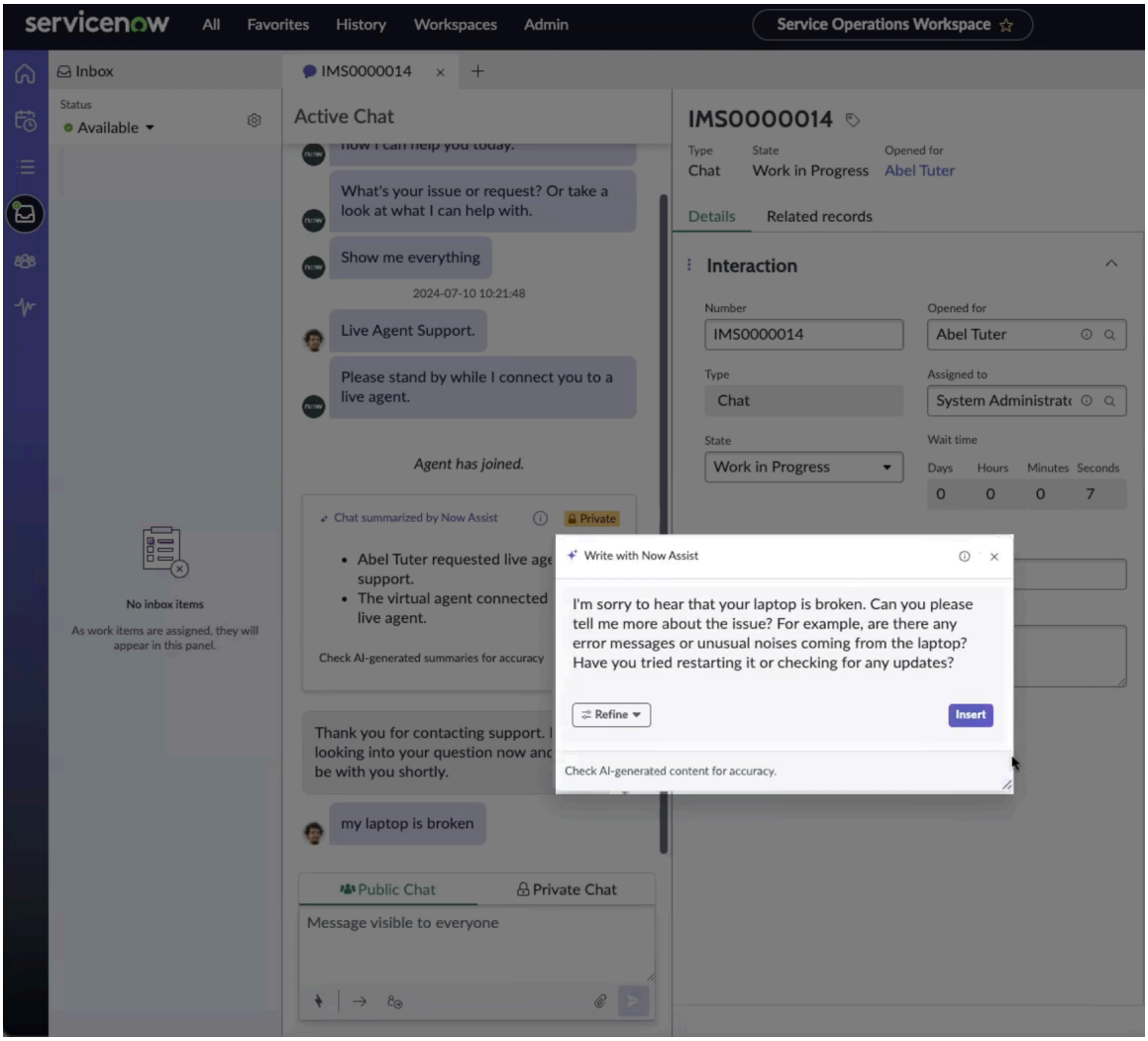


チャット返信の推奨事項

エージェントが Now Assist アイコンを使用してチャットから返信の推奨事項を生成できます。

チャット返信の推奨スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、そこで推奨事項を生成して、要求者への返信として送信する前にレビューできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITRM 用サービスオペレーションワークスペースの Now Assist パネル

エージェントは、サービスオペレーションワークスペース for ITSM の Now Assist パネルを使用できます。この会話型インターフェイスを使用すると、エージェントはチャットサマリーまたはインシデントサマリーを要求し、インシデント解決メモを生成できます。Now Assist パネルの詳細については、「Now Assist パネル」を参照してください。

関連情報

Now Assist の探索

IT Service Management (ITSM) の Now Assist に関するサポート情報

IT Service Management (ITSM) の Now Assist アプリケーションに関連する重要な情報の簡単な概要を把握できます。

サポートされているバージョン

- コア UI の場合：Vancouver パッチ 2 以降
- ITSM 用のサービスオペレーションワークスペース の場合：バージョン 3.1 以降

サポート対象のユーザーインターフェイス

ITSM の Now Assist アプリケーションには、次の表に記載されているスキルが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM の **Now Assist** のサポート対象のインターフェイス

インターフェイス	機能
ITSM のサービスオペレーションワークスペース	• インシデントの要約 • 解決メモ生成 • チャットの要約 • Now Assist パネル • ナレッジ記事の生成
コア UI	• インシデントの要約 • 解決メモ生成 • Now Assist パネル • ナレッジ記事の生成

Confluence 検索コネクタ

Confluence 検索コネクタを使用して、外部の Atlassian Confluence スペースとページでコンテンツを検索することで、AI 検索アプリケーションを拡張します。複数のスペースからページにインデックス付けして、従業員センター、エージェントワークスペース、Now Mobile アプリ、仮想エージェントを介してコンテンツを検出できます。

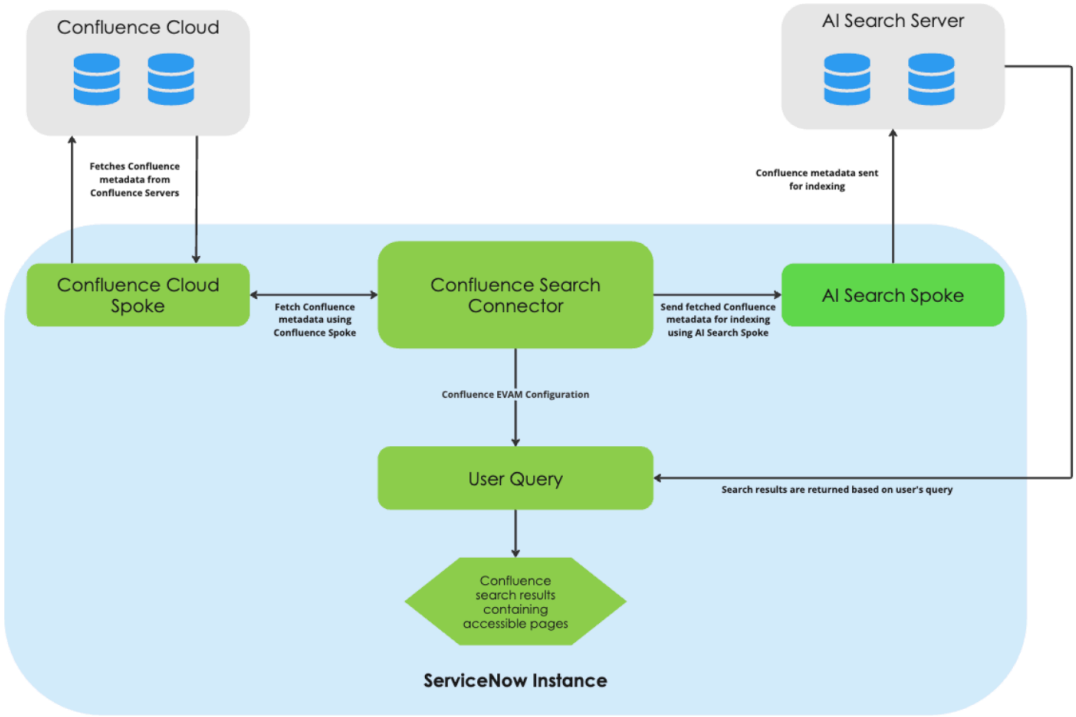
Confluence 検索コネクタの仕組み

Confluence 検索コネクタの仕組みの概要は次のとおりです。

Confluence 接続コネクタは、Confluence Cloud スポークと AI 検索スポークの両方を使用し、ユーザーのクエリに基づいて Confluence 検索結果を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Confluence 検索コネクタの概要



Confluence 検索コネクタを使用して次のタスクを実行します。

- Confluence コンテンツの検索と検出のエクスペリエンスを向上させ、従業員が必要な情報をすばやく見つけられるようにします。
- 従業員センター、エージェントワークスペース、Now Mobile アプリ、仮想エージェントなどの複数のチャネルでサポートを有効にします。
- AI 検索と統合して関連性とパーソナライズを向上させます。
- 関連情報を検索して見つけ、ビジネス成果を促進します。

必須のプラグイン

次のプラグインとアプリをアクティブ化します。

- AI 検索エンジン
- ServiceNow 統合ハブエンタープライズパックインストーラー (com.glide.hub.integrations.enterprise)
- Confluence Cloud スポーク (sn_confluence_spoke)
- AI 検索スポーク (sn_ais_spoke)
- AI 検索の外部コンテンツ (com.glide.ais.external_content)
- 仮想エージェント (オプション)

AI 検索エンジンが有効になっていることを確認します。AI 検索プラグインの外部コンテンツ (com.glide.ais.external_content) には ServiceNow のサブスクリプションが必要です。

Confluence 検索コネクタの設定

Confluence 接続を構成してインスタンスに追加し、検索ソースを検索プロファイルにリンクし、スケジュール済みジョブを実行して、Confluence 検索コネクタを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Confluence 接続の構成

Confluence Cloud スポークを使用して Confluence 接続を設定します。

Confluence Cloud スポークのセットアップ のセットアップセクションでこれらのセクションを完了し、Confluence に接続します。

- Confluence Cloud OAuth 2.0 (3LO) アプリケーションセクションを作成する

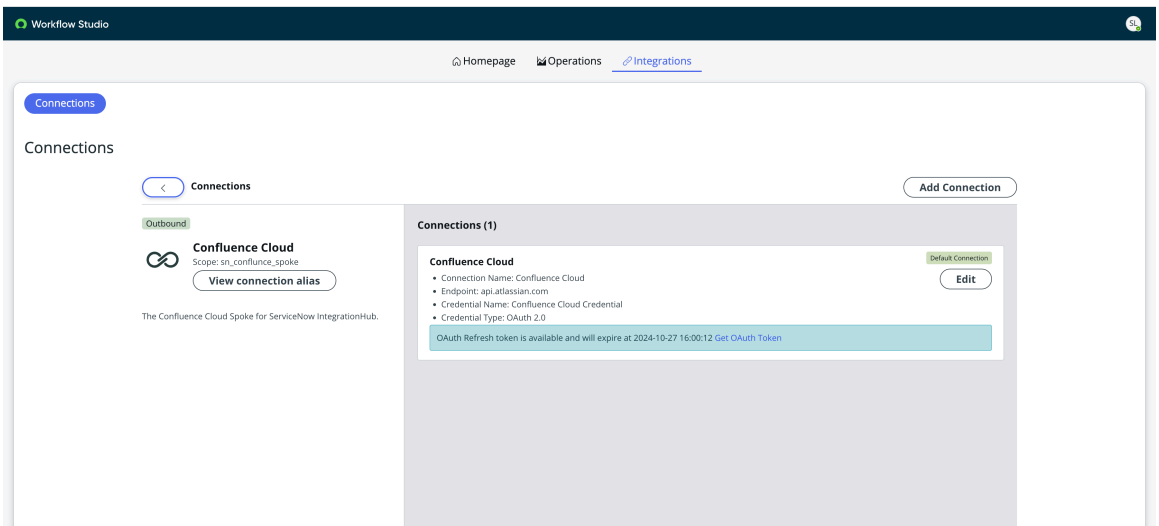
  注: 次の Confluence スコープを含めます。

  - クラシックスコープ：
    - Confluence コンテンツとスペースのサマリーの検索
    - ユーザーグループの読み取り
    - ユーザーグループの作成、削除、更新
    - ユーザーの読み取り
    - Confluence スペースのサマリーの読み取り
    - Confluence の詳細コンテンツの読み取り
    - Confluence コンテンツサマリーの読み取り
  - 詳細なスコープ：スペース詳細の表示

- Confluence Cloud 接続セクションを作成する

  注: Confluence グループの追加セクションのステップをスキップします。

Confluence 接続結果



注: Confluence 接続を構成したら、スコープを Confluence 検索コネクタに設定する必要があります。ナビゲーションバーで地球儀アイコン ( ) を使用してスコープを変更できます。

Confluence Cloud スポークの詳細については、「Confluence Cloud スポーク 」を参照してください。

検索ソースを検索プロファイルにリンクする

検索ソースを検索プロファイルにリンクして、ユーザーがそのプロファイルで検索できるコンテンツを指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンクの Confluence 検索コネクタの検索ソースを検索プロファイルにリンクする 手順のステップに従います。

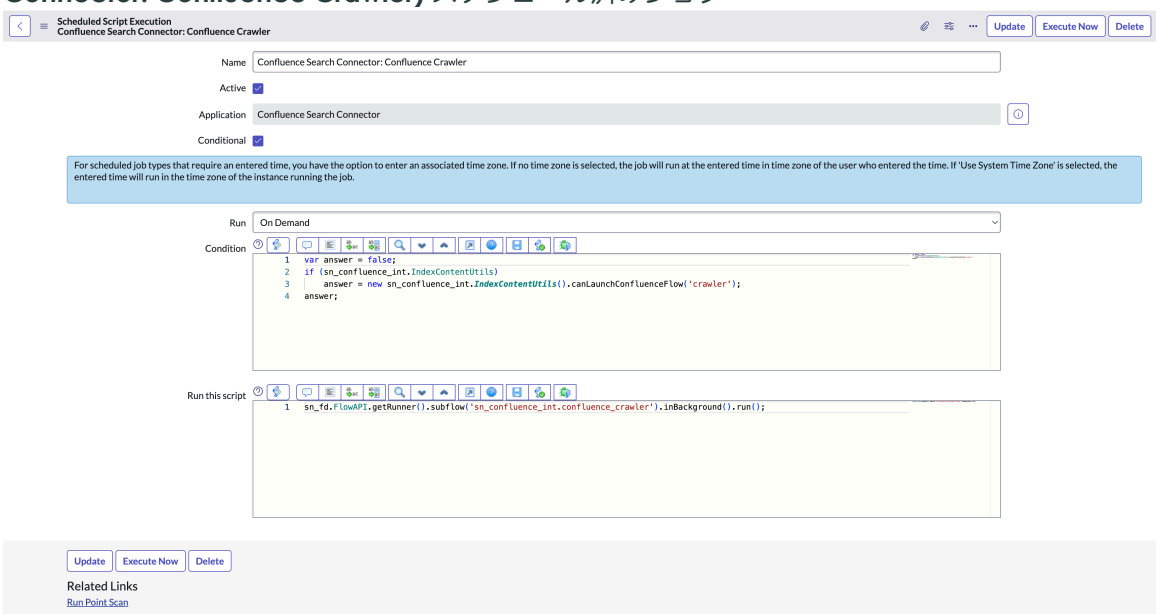
Confluence スケジュール済みジョブの実行

Confluence スケジュール済みジョブを実行し、プロセスを初期化してトリガーします。

[Confluence 検索コネクタ：Confluence クローラー (Confluence Search Connector: Confluence Crawler)] スケジュール済みジョブレコード ([すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]) で [今すぐ実行] アクションを選択して Confluence ジョブの実行をすぐに開始します。

注: スケジュール済みジョブを実行するには、スコープを Confluence 検索コネクタに設定する必要があります。ナビゲーションバーで地球儀アイコン ( ) を使用してスコープを変更できます。

Confluence 検索コネクタ：Confluence クローラー (Confluence Search Connector: Confluence Crawler) スケジュール済みジョブ



Confluence 検索コネクタの検索ソースを検索プロファイルにリンクする

検索ソースを検索プロファイルにリンクして、リンクされた検索プロファイルでユーザーが検索できるコンテンツを指定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

複数のスペースからページをインデックス付けしてコンテンツを検出できます。サービスオペレーションワークスペースと従業員センターで、該当する定義とプロファイルを使用して、この手順に従います。

次の表に、Entity View Action Mapper (EVAM) 定義と検索プロファイルを示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

EVAM 定義と検索プロファイル

アプリケーション	**EVAM** 定義	検索プロファイル
サービスオペレーションワークスペース	ネクストサーチ SOW の AI 検索	サービスオペレーションワークスペース検索プロファイル (Service Operations Workspace Search Profile)
従業員センター	ESC ポータル検索 (ESC Portal Search)	ESC ポータルのデフォルト検索プロファイル (ESC Portal Default Search Profile)

手順

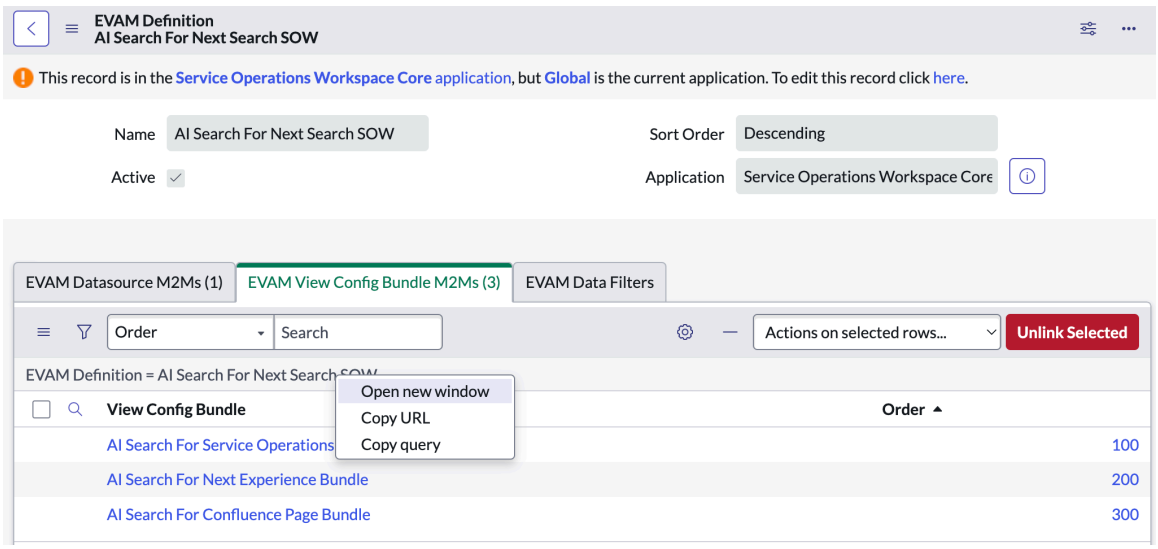
1. 検索ソースをサービスオペレーションワークスペースの検索プロファイルにリンクします。

   a. [すべて] > **[Entity View Action Mapper (EVAM)]** > **[EVAM** 定義]に移動します。

   b. [ネクストサーチ SOW の AI 検索] レコードを選択します。

   c. **[EVAM** ビュー構成バンドル **M2M]** タブを開きます。

   d. [EVAM 定義] = [ネクストサーチ SOW の AI 検索] 定義にカーソルを合わせ、右クリックしてメニューを開き、[新規ウィンドウを開く] アクションを選択します。
   [EVAM ビュー構成バンドル M2M] レコードが開きます。



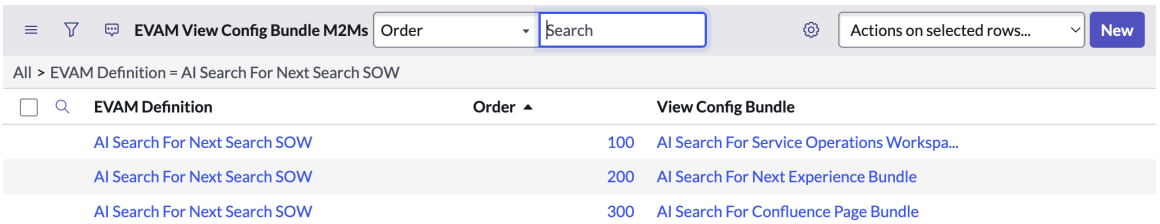
   e. [EVAM ビュー構成バンドル M2M] レコードで、[新規] を選択し、フィールドに入力します。

[EVAM ビュー構成バンドル **M2M]** レコード

フィールド	説明
順序	定義リストに表示される順序。
アプリケーション	Confluence 検索コネクタ。
ビュー構成バンドル	Confluence ページバンドルの AI 検索。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Confluence ページバンドルの AI 検索] は、[ネクストサーチ SOW の AI 検索] リストにリストされます。

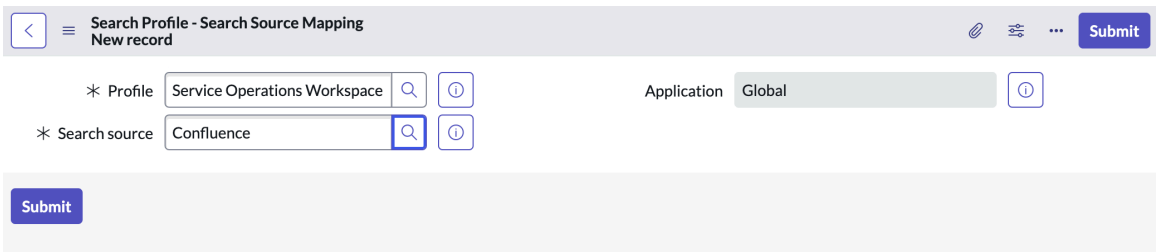


2. サービスオペレーションワークスペースの検索プロファイルを構成します。

   a. [すべて] > **[AI 検索]** > [検索エクスペリエンス] > [検索プロファイル] に移動します。

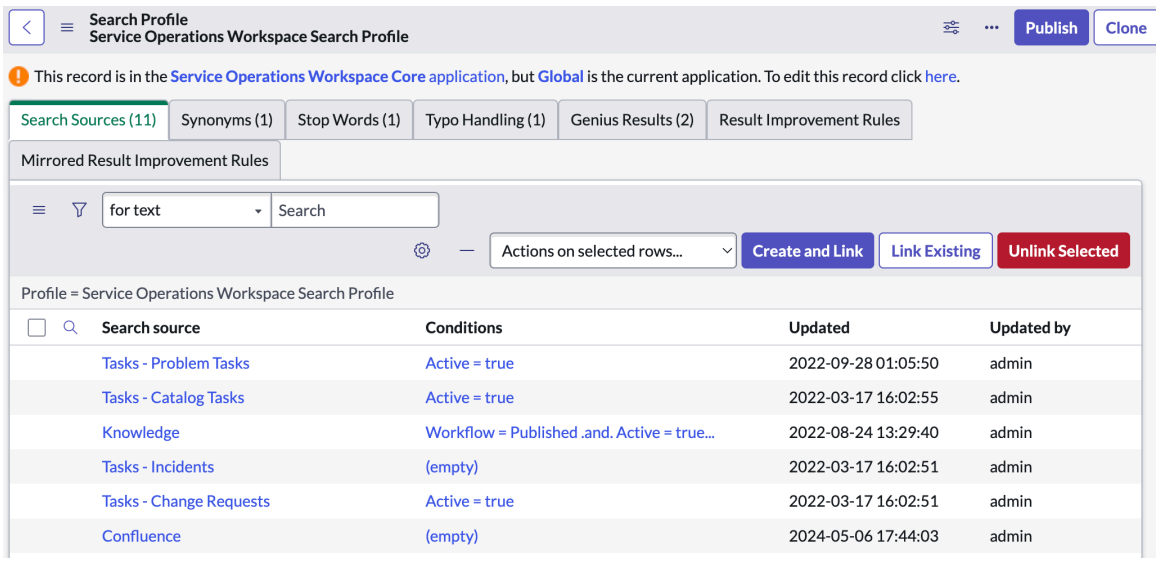
   b. [サービスオペレーションワークスペース検索プロファイル **(Service Operations Workspace Search Profile)]** を選択します。

   c. [サービスオペレーションワークスペース検索プロファイル (Service Operations Workspace Search Profile)] レコードで、[既存をリンク] ボタンを選択します。
   [検索プロファイル - 検索ソースマッピング] レコードが開きます。



   d. [検索プロファイル - 検索ソースマッピング] レコードの [検索ソース] フィールドで、[リストから参照] アイコンを使用して **[Confluence]** を選択します。

   e. [送信] を選択します。
   Confluence 検索ソースが [サービスオペレーションワークスペース検索プロファイル (Service Operations Workspace Search Profile)] リストに表示されます。



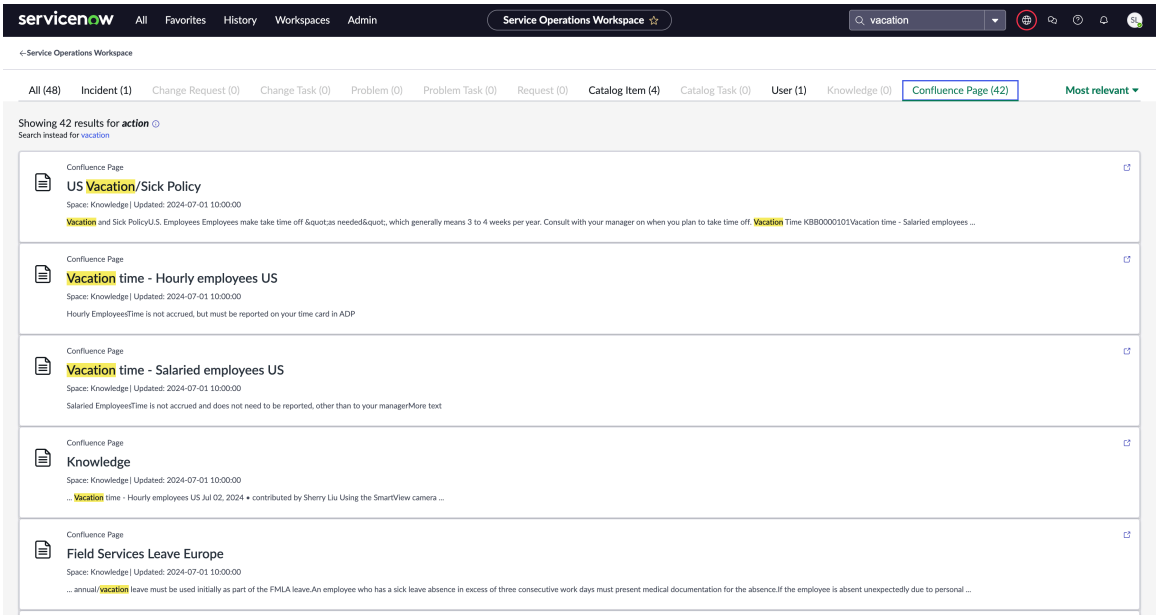
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Confluence 検索コネクタの検索結果

Confluence 検索コネクタの検索および検索要求の結果表示について説明します。

この例は Confluence 検索コネクタの検索結果ページを示しています。設定に基づいて、レイアウトと外観が異なる場合があります。詳細については、「EVAM のビュー構成、ビューテンプレート、および構成バンドル」を参照してください。

検索結果



Confluence 検索コネクタの参照

Confluence 検索コネクタの設定に関する詳細について説明します。

クロールの制約

クローリングによって検索対象のコンテンツが収集されます。情報を取得するために、クロール操作はコネクタを使用してコンテンツソースに接続します。クロール操作に関する情報を次に示します。

- コンテンツのサイズによっては、クロール時間が異なる場合があります。
- クロールが正常に完了すると、ドキュメントを検索に使用できます。

最新の検索エクスペリエンスを作成するには、検索システムで最初に複数のコンテンツソースからコンテンツをクロールする必要があります。

コンテンツを取得した後、クロールコンポーネントはクロールされたアイテムをコンテンツ処理コンポーネントに渡します。ここでは、さまざまなタイプのクロールについて説明します。

- フルクロール (Full Crawl)：前回のクロールステータスに関係なく、コンテンツソース内のすべてのアイテムをクロール、処理、およびインデックス付けします。
- 増分クロール (Incremental Crawl)：前回のクロール以降に新しく作成、変更、または更新されたアイテムのみをクロール、処理、およびインデックス付けします。このオプションは時間がかからず、変更のみのインデックスが再作成されます。

スケジュール済みジョブ頻度

デフォルトのスケジュール済みジョブ頻度は、パフォーマンスを最大化するように設定されます。

スケジュール済みジョブの頻度を変更できます。これらのスケジュール済みジョブは Confluence 検索コネクタ用です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Confluence 検索コネクタ：Confluence - 再クロールサブフロー (Confluence Search Connector: Confluence - Recrawl subflow)
- Confluence 検索コネクタ：Confluence クローラー (Confluence Search Connector: Confluence Crawler)
- Confluence 検索コネクタ：Confluence 更新 (Confluence Search Connector: Confluence Update)

注: デフォルトのスケジュール済みジョブの頻度は、パフォーマンスを最大化するように設定されます。

IT Service Management (ITSM) の Now Assist の構成

admin ロールを持っている場合は、エージェントが ITSM 向けサービスオペレーションワークスペースおよびコア UI の生成 AI 機能を使用できるように IT Service Management (ITSM) の Now Assist アプリケーションを構成できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Now Assist アドミン コンソールを使用して、IT Service Management (ITSM) の Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については、「Now Assist アドミン コンソール」を参照してください。

次の表に、Now Assist アドミン コンソールからアクセスできる機能とスキルを示します。

Now Assist アドミン コンソールの ITSM 機能とスキル

ITSM 機能	スキル
チャット支援	• チャットの要約 • サイドバーディスカッションの要約 • チャット返信の推奨事項
インシデント支援	• 解決メモ生成 • インシデントの要約 **注:** ベースシステムで提供されるインシデントステータスマッピングをカスタマイズしていない限り、インシデントの要約は、[新規]、[対応中]、[オンホールド]、および [解決済み] ステータスのインシデントにのみ適用可能です。
ナレッジ支援	ナレッジ記事の生成
変更要求支援	変更要求の要約 **注:** ベースシステムで提供される変更要求ステータスマッピングがカスタマイズされていない場合、変更要求の要約は [評価]、[許可]、[スケジュール済み]、[実装]、[レビュー]、および [クローズ済み] ステータスの変更要求にのみ適用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

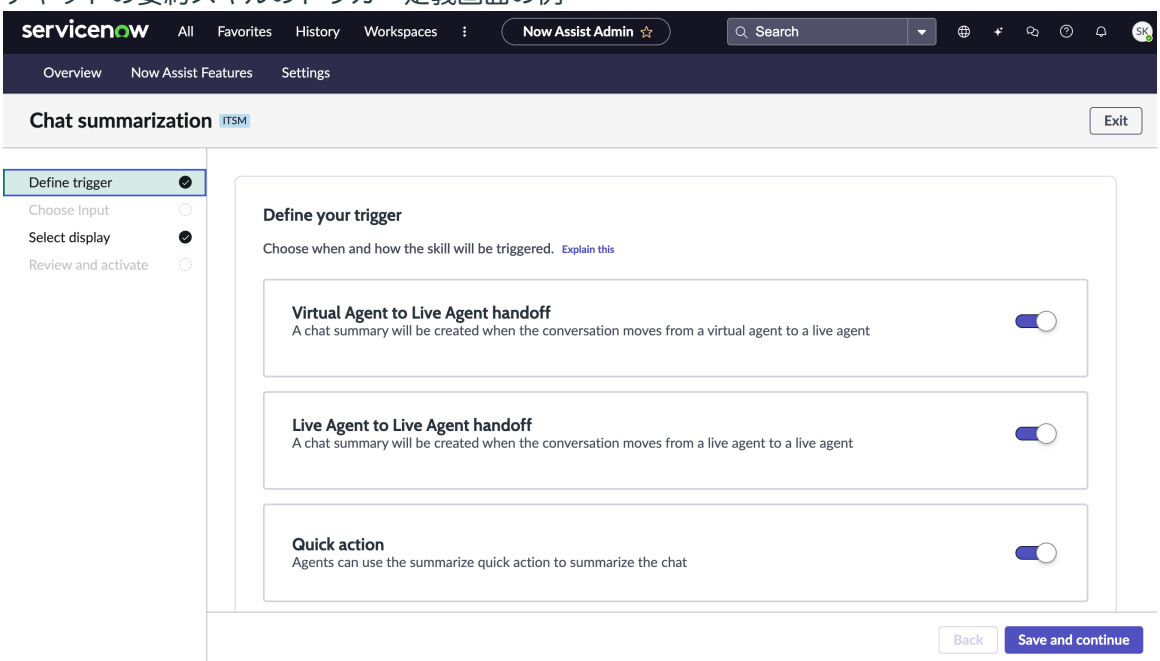
Now LLM サービス は現在、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

手順

1. IT Service Management の Now Assist プラグイン (sn_itsm_gen_ai) をインストールします。
   - アプリケーションの依存関係の詳細については、「IT Service Management (ITSM) の Now Assist に関するサポート情報」を参照してください。
   - インストールプロセスの詳細については、「 Now Assist プラグインをインストール 」を参照してください。
2. [すべて] > **[Now Assist** アドミン] > [機能]に移動して、Now Assist アドミン コンソールの [機能] タブにアクセスします。
3. ITSM の Now Assist 機能のスキルをアクティブ化して構成する必要があります。
   これらの機能は、[テクノロジー] ワークフローグループにグループ化されています。各機能にはスキルが関連付けられています。
4. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[詳細を表示] を選択します。
5. [利用可能なすべてのスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化 **(Activate skill)]** を選択します。
6. 選択したスキルの入力またはトリガーを選択します。

   各スキルの入力とトリガーの詳細については、「IT Service Management (ITSM) の Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください。

チャットの要約スキルのトリガー定義画面の例



7. 選択したスキルの入力またはトリガーを構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
   [戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。
8. スキルを表示する場所を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [製品内]：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。
- **[Now Assist** パネル]：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Now Assist パネルをオンにする」を参照してください。

  Now Assist パネルに表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

9. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
10. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。
    スキルが構成されました。

関連情報

Now Assist アドミン コンソール

Now Assist 設定と機能の構成

ケースまたはインシデントの要約

チャットの要約

解決メモ生成

IT Service Management (ITSM) の Now Assist のスキルの入力とトリガー

IT Service Management (ITSM) の Now Assist のスキルの入力とトリガーの概要を簡単に説明します。スキルの入力またはトリガーを構成することで、スキルをいつどのように使用するかを決定できます。

IT Service Management (ITSM) の Now Assistの概要

選択したスキルに応じて、入力またはトリガーを構成できます。これらの設定は、スキルをいつどのように使用するかを決定します。入力は、インシデントサマリーの生成に使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータを識別します。トリガーは、システムがチャットサマリーを生成したときなどにアクションを開始します。

チャットの要約スキル

チャットの要約スキルの場合は、チャットサマリーが生成されるタイミングを決定するトリガーを選択します。チャットサマリーの表示方法を制御するプロパティを選択することもできます。

次の表に、チャットサマリーが生成されるタイミングとチャットサマリーの表示方法を決定するトリガーを示します。

チャット要約スキルのトリガー

トリガー	説明
仮想エージェントからライブエージェントのハンドオフ	仮想エージェントからライブエージェントへのチャットのハンドオフが行われたときに生成されるチャットサマリー。
クイックアクション	ライブエージェントが `/summarize` クイックアクションを実行したときに生成されるチャットサマリー。
チャットの最終作業	ライブエージェントがチャットを終了したときに生成されるチャットサマリー。インタラクションの [チャットサマリー] フィールドが更新されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット要約スキルのトリガー (続く)

トリガー	説明
簡単な説明	ライブエージェントがチャットを終了したときに更新されるインタラクションの [簡単な説明] フィールド。
タスク作成	タスクが作成されるとタスクレコードに自動的に入力される [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールド。

次の表に、チャットの要約スキルのプロパティを示します。

チャット要約スキルのプロパティ

プロパティ	説明
箇条書きリスト	選択した場合、チャットサマリーは、順序付けされていないリストとして表示されます。

チャット返信の推奨事項

チャット返信の推奨スキルの場合、チャット返信の推奨事項が生成されるタイミングを決定するトリガーを選択します。

次の表に、チャット返信の推奨事項が生成されるタイミングを決定するトリガーを示します。

チャット返信の推奨スキルのトリガー

トリガー	説明
ユーザーがトリガーした	エージェントが手動でスキルをトリガーしたときにチャット返信の推奨事項が生成されます。

Now Assist アイコン

Field (フィールド)	説明
ボタンのプロパティ	トリガーボタンのプロパティ。例： • バリアント • サイズ • アイコン
絞り込みアクション	[絞り込み] ボタンが選択されたときに表示されるアクションオプション。例： • 短縮 (Shorten) • 詳細 (Elaborate)
推奨事項ダイアログのプロパティ	推奨事項ダイアログウィンドウのプロパティ (headerLabel など)。
WWNA コンポーネント ID	Now Assist アイコンをサポートするコンポーネント ID (agent-chat など)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist アイコン (続く)

Field (フィールド)	説明
デフォルトのプリセットアクション	チャットウィンドウでテキストなしでトリガーボタンが選択されたときのデフォルトのアクション。
テーブル	インタラクションで使用されるテーブル。
タイムアウトエラーメッセージ	タイムアウト後に表示されるエラー。
プリセットアクション	チャットウィンドウにテキストが入力され、トリガーボタンが選択されたときに表示されるアクションオプション。例： • 短縮 (Shorten) • 詳細 (Elaborate)

サイドバーディスカッションの要約

サイドバーディスカッションの要約スキルの場合は、サイドバーディスカッションサマリーが生成されるタイミングを決定するトリガーを選択します。

次の表に、サイドバーディスカッションのサマリーが生成されるタイミングを決定するトリガーを示します。

サイドバーディスカッションの要約スキルのトリガー

トリガー	説明
クイックアクション	ライブエージェントが `/summarize` クイックアクションを実行したときに生成されるサイドバーディスカッションサマリー。

サイドバーディスカッションの要約スキルのプロパティ

プロパティ	説明
箇条書きリスト	選択した場合、サイドバーディスカッションサマリーは、順序付けされていないリストとして表示されます。

インシデントの要約スキル

インシデントの要約スキルには、インシデントのサマリーが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、インシデントの要約スキルの入力を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントの要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	インシデント [incident]
入力フィールド	• 説明 • 簡単な説明 • 作業メモ • 追加コメント • メール
入力テンプレートのステータス	• 新規 • WIP • 解決済み • クローズ済み

次の表に、インシデントの要約スキルの説明を示します。

インシデントの要約スキルの説明

説明	入力ステータスに必須
問題	• 新規 • WIP • 解決済み • クローズ済み
実行された主なアクション	• WIP • 解決済み • クローズ済み
解決	• 解決済み • クローズ済み
影響を受ける CI および影響を受けるサービス	--
子インシデント	--

解決メモ生成スキル

解決メモ生成スキルには、インシデントの解決メモが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、解決メモ生成スキルの入力を示します。

解決メモ生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	インシデント [incident]
入力フィールド	• 説明 • 簡単な説明 • 作業メモ • 追加コメント

ナレッジ記事の生成スキル

ナレッジ記事の生成スキルには、インシデントに関するナレッジ記事のドラフトが生成されるときに使用されるテーブルやフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、ナレッジ記事の生成スキルの入力を示します。

ナレッジ記事の生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	インシデント [incident]
入力フィールド	• 簡単な説明 • 説明 • 解決メモ • 作業メモ • コメント
ステータス	• 解決済み • クローズ済み

変更要求の要約スキル

変更要求の要約スキルには、変更要求のサマリーが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、変更要求の要約スキルの入力を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更要求の要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	change_request
入力フィールド	• 簡単な説明 • 説明 • 作業メモ • 追加コメント • リスク • 影響 • 正当性 • 実装計画 • リスクと影響度の分析 • テスト計画 • バックアウトプラン • クローズコード • クローズメモ • 構成アイテム • サービス • サービスオファリング • ステータス • 競合ステータス • タイプ
入力テンプレートのステータス	• 評価 • 認可およびスケジュール済み • 実装およびレビュー • クローズ済み

次の表に、変更要求の要約スキルの説明を示します。

変更要求の要約スキルの説明

説明	入力ステータスに必須
目的	• 評価 • 認可およびスケジュール済み • 実装およびレビュー • クローズ済み

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更要求の要約スキルの説明 (続く)

説明	入力ステータスに必須
計画	• 評価 • 認可およびスケジュール済み • 実装およびレビュー • クローズ済み
リスク	• 評価 • 認可およびスケジュール済み • 実装およびレビュー • クローズ済み
クローズメモ	クローズ済み
変更に起因するインシデント	クローズ済み

ITSM 用 Gen AI 仮想エージェントの構成

要求者が仮想エージェントでカタログアイテム要求を送信するときに、生成 AI に基づく簡素化された会話エクスペリエンスを実現できるようにします。この生成 AI エクスペリエンスを提供することで、組織は追加のセルフサービスツールを提供できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

生成 AI 機能は、仮想エージェントの対話型インターフェースを介して、人間が行うようなカタログ要求エクスペリエンスを提供できます。仮想エージェントで生成 AI 機能を使用することで、組織は要求送信を行うための会話型エクスペリエンスを提供できます。

Slack、Microsoft Teams、Microsoft Copilot などの使い慣れたチャネルに仮想エージェントを提供することで、生産性を向上させます。

生成 AI をカタログアイテムの要求送信向けに構成すると、要求者は次のエクスペリエンスを取得できます。

- 前の質問への回答に基づいてより人間らしい会話が可能になるコンテキスト質問プロンプト。
- 要求者の入力内容に関する 1 つ以上の質問に対する回答を認識するスロット入力。
- カタログアイテムの質問に回答する機能。
- 任意の時点で要求送信プロセスを終了する機能。

会話モードでは次のカタログアイテムの質問タイプがサポートされていますが、それに対する自然言語応答はサポートされていません。

- 参照
- 選択ボックスをルックアップ
- 複数選択肢をルックアップ
- 要求元

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 添付ファイル
- 選択肢が 10 個を超える複数選択肢の質問

手順

1. 必要な仮想エージェントスキルの有効化：**[Now Assist マルチターンカタログ注文 (Now Assist Multi-turn Catalog Ordering)]**、**[Now-Assist Q&A Genius 結果 (Now-Assist Q&A Genius Results)]**、または **[Now Assist トピック (Now Assist Topics)]**。
2. 仮想エージェントに Now Assist を設定します。
   スキルを有効にして生成 AI を仮想エージェントに設定する方法の詳細については、「仮想エージェント での Now Assist の構成」を参照してください。

   注:
   - 仮想エージェントスキルに必要な条件を構成します。
   - ITSM 仮想エージェントは生成 AI 仮想エージェントに置き換えられました。

ITSM 仮想エージェントのビルド済み LLM トピック

ITSM 仮想エージェントには、ユーザーがパスワードのチェックやリセットなどの一般的な IT 関連タスクを完了するのに役立つ、ビルド済みの大規模言語モデル (LLM) トピック会話が組み込まれています。

LLM は、ユーザーが実行するアクションを識別してトリガーするために使用されます。

ITSM 仮想エージェントのビルド済み LLM トピックは読み取り専用で、名前にサフィックスとして (テンプレート) が付いています。それらを使用するには、ITSM 仮想エージェント会話スコープでトピックを複製し、会社の命名規則に従って名前を変更します。

ITSM 仮想エージェントのビルド済み自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックについては、「ITSM 仮想エージェントのビルド済みトピックの使用」を参照してください。

チケットとサポートステータスを確認 (Check Ticket and Support Status)	IT チケットとサポートケースのステータスを確認します。 会話が開始されると、一度に 1 つの質問でチケットに関するデータが収集されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	注: HR ケースの場合、アドミンは読み取り操作と書き込み操作に対して Core RCA レコードを許可する必要があります。 • sys_scope = 仮想エージェントの Now Assist • target_scope = ヒューマンリソース (HR)：Core • ターゲット = テーブル：HR ケース • ステータス = 許可 • ソース = スクリプトインクルード：ITSMTopicsHelper 詳細については、「要求された制限付きの申請者アクセス (RCA)」を参照してください。
承認待ちを表示 (Show Pending Approvals)	アクションを実行するために必要な処理待ちの承認を確認し、処理する処理待ちの承認を選択します。 仮想エージェントから提供されたリスト番号を選択して、チケットを承認または却下できます。

コア ITSM トピック

IT チケットのステータスの確認	IT チケットのステータスを確認します。 会話が開始されると、一度に 1 つの質問でチケットに関するデータが収集されます。
IT チケットのエスカレート	より迅速な解決のために IT チケットの緊急度を高めます。チケットの優先順位のエスカレートでは、インシデントを選択してエスカレーションを確認する必要があります。 ユーザーはインシデントをエスカレートするための根拠を入力する必要があります。仮想エージェントは、インシデントを次の緊急度レベルにエスカレートします。たとえば、低から中へ、または中から高へ、などです。 インシデントが既に高レベルの緊急度の場合、仮想エージェントはこれをユーザーに警告し、解決を促進するためにユーザーがコメントを追加するかどうかを尋ねます。
IT チケットのオープン	チケットをオープンして、類似のオープンチケットを予測するためのアプリケーションロ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	ジックを使用した、機械学習アルゴリズムを利用できます。 類似のインシデントを検索し、類似のインシデントにコメントを追加するかどうかをユーザーに尋ねることで、ユーザーが重複するインシデントを開かないよう防止します。
サービス中断	すべての既知の機能停止情報にアクセスします。 ユーザーが特定のシステムがダウンしているかどうかを尋ねると、仮想エージェントは計画された機能停止や計画外の機能停止、およびシステムのデグレードを表示するリンクのリストを返します。 ユーザーはリンクをクリックして、特定の機能停止やデグレードに関する詳細情報を表示できます。また、追加の機能停止が既知となったときに [さらに表示] をクリックすることもできます。

パスワードリセットのトピック

エンドユーザーは、キーワード「リセット」、「変更」、「ロック解除」、または「パスワード」を入力することによって、仮想エージェントとのパスワード管理会話を開始できます。

ログインしていないユーザーは、パスワードのリセットおよびアカウントのロック解除アクションを実行できます。ログインしているユーザーは、パスワード変更、パスワードのリセット、およびパスワードのロック解除アクションを実行できます。

要件：

- Password Reset (com.glideapp.password_reset) プラグイン
- パスワードリセット仮想エージェント Conversations (com.snc.password_reset.virtual_agent) プラグイン

注: パスワードリセットプロセスを仮想エージェントで使用できるようにするには、[パスワードリセットプロセスの設定] ページで [仮想エージェントで有効化] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

パスワードリセットプロセスの詳細については、「仮想エージェントのパスワードリセット」を参照してください。

パスワード変更	ユーザーパスワードの変更を要求します。 ユーザーはログインしている必要があります。
パスワードリセット	ユーザーパスワードのリセットを要求します。
アカウントのロック解除	ロックされたユーザーアカウントの検証を要求します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント対話でのパスワードリセットでは、次の ID 検証オプションがサポートされています。カスタム検証は、仮想エージェントではサポートされていません。

- パーソナルデータ検証：ユーザーは特定の個人データを提供します。
- Google Authenticator 検証：ユーザーは、Google サービスの認証システムモバイルアプリから生成されたコードを入力します。
- SMS コード検証：ユーザーは、モバイルテキストメッセージで受信したコードを入力します。
- メールコード検証：ユーザーは、メールで受信したコードを入力します。
- セキュリティの質問による検証：ユーザーは、設定されたセキュリティの質問の回答を入力します。

詳細については、「パスワードリセットプロセスの設定」を参照してください。

IT Service Management (ITSM) の Now Assist スキルをカスタマイズする

admin ロールを持っている場合は、エージェントが ITSM のサービスオペレーションワークスペースおよび コア UI の生成 AI スキルを使用できるように IT Service Management (ITSM) の Now Assist スキルをカスタマイズできます。

始める前に

必要なロール：sn_nowassist_admin.nsa_admin

このタスクについて

Now Assist アドミンコンソールから、インシデント要約スキルの入力テンプレートごとに入力テーブル、関連リスト、およびフィールドを選択できます。その後、生成されたサマリーに含めるプロンプトヘッダーを構成できます。

手順

1. [すべて] > **[Now Assist** アドミン] > [機能]に移動して、Now Assist アドミンコンソールの **[Now Assist** 機能] タブにアクセスします。
2. [テクノロジー] 機能グループで、製品リストから **[ITSM]** を選択します。
3. カスタマイズする ITSM の Now Assist 機能スキルをアクティブ化してコピーします。

   a. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[詳細を表示] を選択します。

   b. [利用可能なすべてのスキル (All available skills)] セクションで、アクティブ化するスキルを見つけて [スキルをアクティブ化 **(Activate skill)]** を選択します。
   アクティブ化する前にスキルのコピーを作成することを選択できます。

   c. [アクティブなスキル (Active skills)] セクションでスキルの [その他のアクション] アイコン ··· を選択し、[コピーを作成] を選択してカスタマイズできるコピーを作成します。
   作成したコピーは、[アクティブなスキル (Active skills)] セクションにリストされます。

   d. [アクティブなスキル (Active skills)] セクションからコピーしたスキルを選択して開きます。
   ガイド付きセットアップに従って、カスタマイズされたスキルの一般的な詳細、入力、プロンプト、可用性、表示、レビュー、およびアクティブ化の構成を行います。

4. [一般的な詳細] ステップで、フィールドに入力します。
   各スキルの入力とトリガーの詳細については、「IT Service Management (ITSM) の Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. スキルの名前と説明を入力します。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

5. 入力データを選択します。

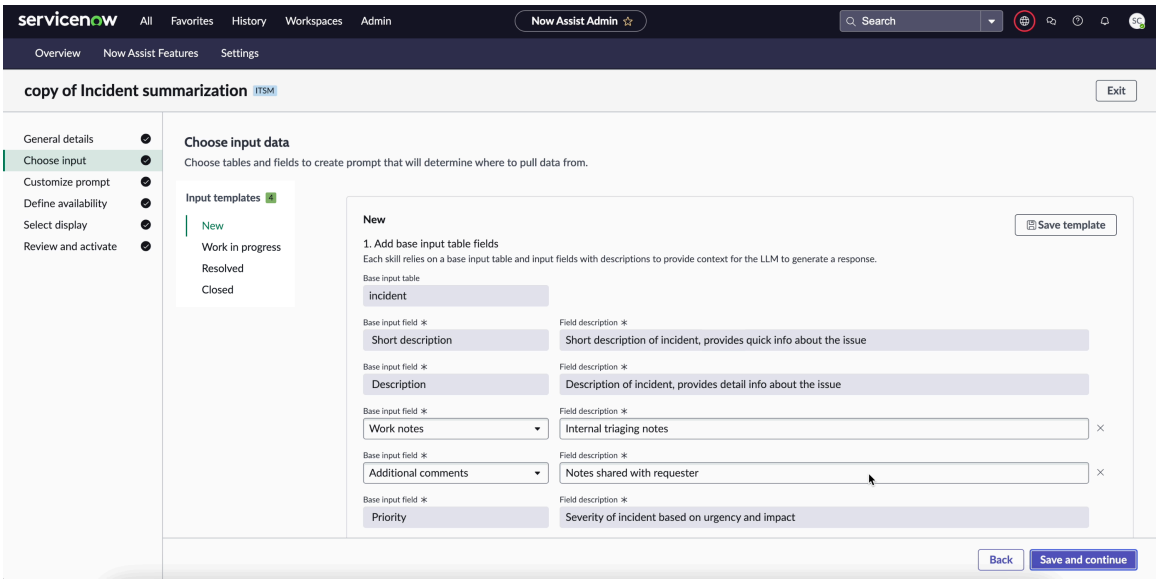
スキルのさまざまな入力テンプレート (新規、WIP、解決済み、クローズ済みステータス) のベース入力テーブルフィールドと関連リストを構成します。

各スキルは、Now LLM サービス が応答を生成するためのコンテキストを提供する説明を含むベース入力テーブルと入力フィールドに依存しています。

入力データの一部として、ベースシステムで提供される関連テーブルのみを選択します。

a. 入力テンプレートのステータス (新規、WIP、解決済み、クローズ済み) ごとに、**[+** 新しい関連テーブルフィールド **(+New related table field)]** を選択し、ベース入力テーブルフィールドを構成します。

さらに入力が必要な場合は、複数のベース入力フィールドを追加します。



次の表に、ベース入力テーブルのフィールドと説明 (関連する例を含む) を示します。

ベース入力フィールド

フィールド	説明
ベース入力フィールド	このスキルが応答で使用する値を持つインシデントテーブルのフィールド。 例：[簡単な説明]。
フィールドの説明	ベース入力フィールド値の説明。 例：「インシデントの簡単な説明、問題に関する情報を素早く提供。 `(Short description of incident, provides quick info about the issue.)`」

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 入力テンプレートのステータス (新規、WIP、解決済み、クローズ済み) ごとに、条件ビルダーを使用してルール条件を構成し、データをさらにフィルターします。

この入力テンプレートを使用するタイミングを決定するルール条件。デフォルトでは、レコードのステータスによって、Now LLM サービス が使用する入力テンプレートが決まります。

[+ 新しい条件] を選択して、追加のパラメーターを構成することで、条件をさらに構築できます。

次の表に、入力テンプレートのステータスを示します。

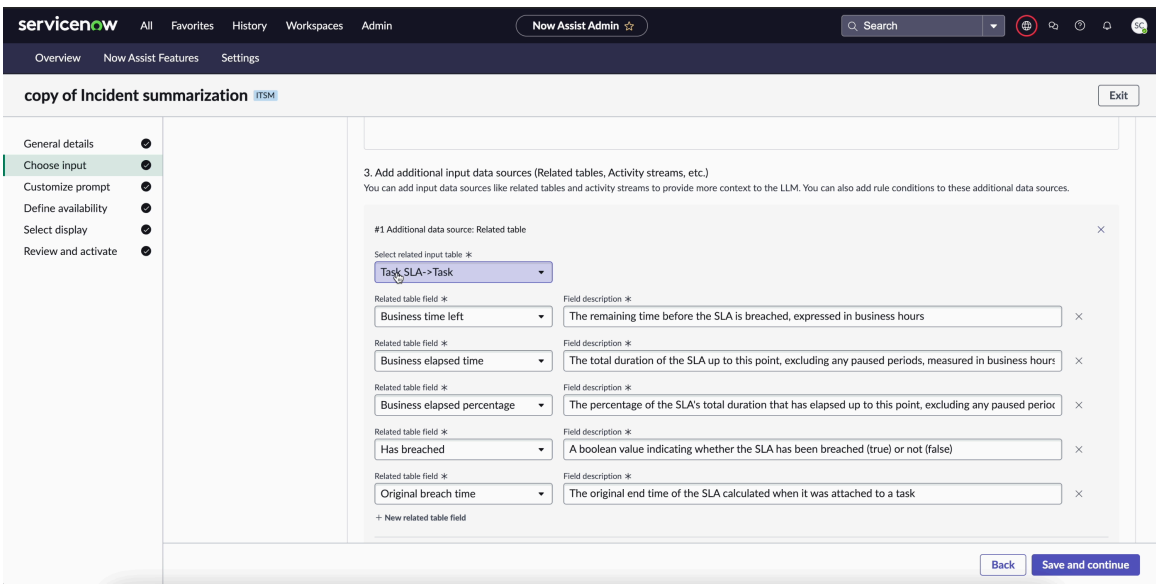
入力テンプレートのステータス

ステータス	説明
新規	ステータスが新規。
WIP	ステータスが対応中。
解決済み	ステータスが解決済み。
クローズ済み	ステータスがクローズ済み。

c. 入力テンプレートのステータス (新規、WIP、解決済み、クローズ済み) ごとに、[+新規データソース] を選択して、必要に応じて追加の関連テーブルとアクティビティストリームデータを構成します。

関連テーブルやアクティビティストリームなどの入力データソースを追加すると、関連リスト内の Now LLM サービス により多くのコンテキストが提供されます。

これらの追加の関連テーブルおよびアクティビティストリームデータソースにルール条件を追加することもできます。



次の表に、入力データに追加できるデータソースを示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加のデータソース

データソース	説明
関連テーブル	関連リストのフィールド： ▪ 関連する入力テーブルを選択 ▪ 関連テーブルフィールド ▪ フィールドの説明 関連テーブルフィールドの構成は、[入力を選択] ステップのベース入力テーブルフィールドと同じ形式に従います。
アクティビティ：メール	インシデントの要約でインシデントに添付されているメール。

d. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

6. プロンプトをカスタマイズします。

各入力テンプレート構成のプロンプトを確認してテストします。プロンプトは、必要に応じて新しい事前定義されたセクションを追加したり、セクションを並べ替えたりして編集できます。

a. 入力テンプレートのステータス (新規、WIP、解決済み、およびクローズ済み) ごとに、使用可能なセクションのリストからプロンプトセクションを選択して、生成されるサマリーに含めます。

セクションを追加するには、このステップを実行する前に、[入力データを選択] ステップで関連する入力データを構成する必要があります。

選択できる利用可能なプロンプトセクション：

- 問題
- 実行された主なアクション **(Key Actions Taken)**
- 解決
- サービスレベルアグリーメント
- 影響を受ける **CI** および影響を受けるサービス
- 子インシデント

> **注:** 子インシデントが多すぎてデータのサイズが LLM トークンの制限を超えると、子インシデントセクションに「情報が多すぎるため表示できません (Too much information and cannot be shown)」というメッセージが表示されます。

次の表に、必須プロンプトヘッダーを示します。

必須プロンプトヘッダー

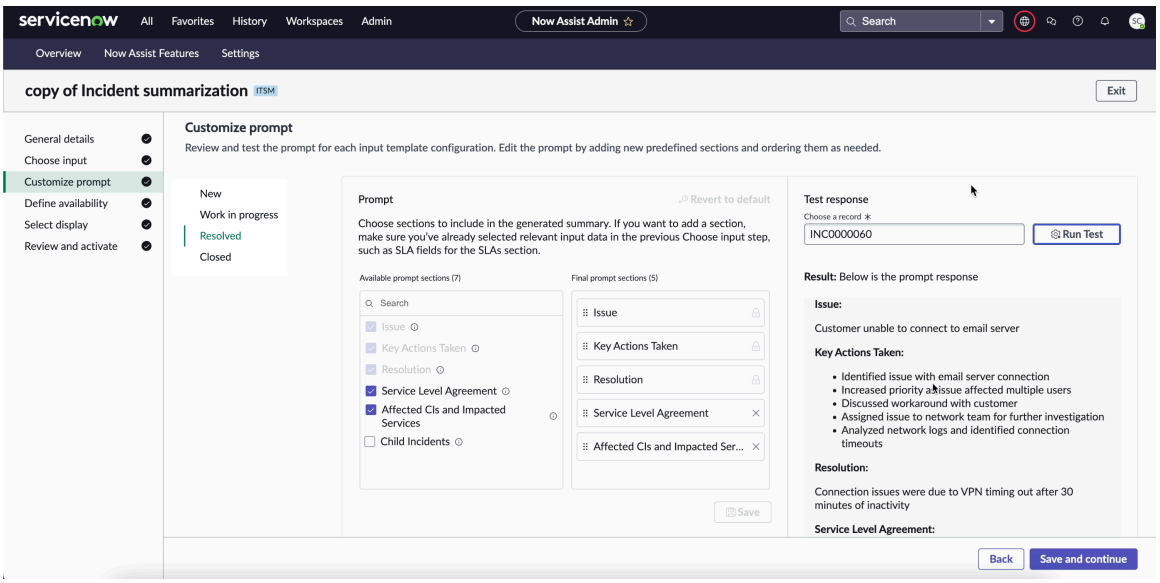
入力テンプレートのステータス	必須プロンプトヘッダー
新規	問題

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力テンプレートのステータス	必須プロンプトヘッダー
対応中	▪ 問題 ▪ 実行された主なアクション
解決済み	▪ 問題 ▪ 実行された主なアクション ▪ 解決
クローズ済み	▪ 問題 ▪ 実行された主なアクション ▪ 解決

b. [保存] を選択して、応答のテストに進みます。

c. [応答をテスト (Test response)] セクションでインシデントレコードを選択し、[テストを実行] を選択してプロンプト応答の出力形式をテストします。



プロンプト応答が表示されます。必要に応じて、選択内容を変更し、再テストすることができます。

d. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

7. 可用性を定義します。

ユーザーがスキルをどのように利用できるかを定義します。

a. ユーザーが常にスキルを利用できるように構成することも、スキルが利用可能になる前に満たす必要がある条件を選択することもできます。
[スキルの可用性をカスタマイズ **(Customize skill availability)**] を選択すると、条件ビルダーが表示され、さらにデータをフィルターできます。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 表示を選択します。
   インシデントの要約を表示する場所を構成します。

   a. [製品内] または **[Now Assist** パネル] を選択します。

      - 製品内：選択すると、Now Assist スキルがすべての ITSM 製品 (フォーム上とワークスペース内) に表示されます。

        [製品内] に表示されるごとに、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

      - **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。

        このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Now Assist パネルをオンにする」を参照してください。

        Now Assist パネルに表示されるスキルごとに、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

   b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

9. レビューしてアクティブ化します。
   選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択してスキルのカスタマイズを完了します。
   インシデントの [要約を作成] を選択してカスタムインシデントサマリーを生成できるようになりました。

IT Service Management (ITSM) の Now Assist の使用

itil ロールを持っている場合は、IT Service Management (ITSM) の Now Assist アプリケーションを使用して、要求者とのチャットインタラクションの要約、インシデントの要約、解決メモの生成を行うことができます。チャットとインシデントのコンテキストを理解し、解決策をより迅速に要求者に提案することもできます。

IT Service Management (ITSM) の Now Assist を使用したチャット会話の要約

サービスオペレーションワークスペース のITSMで、ライブエージェントと要求者の間の仮想エージェントチャットの会話を要約します。IT Service Management (ITSM) の Now Assist のチャット要約作成スキルを使用してサマリーを生成できます。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
仮想エージェントの会話で要求者がライブエージェントへの接続を選択すると、チャットインタラクションが受信ボックスに表示されます。インタラクションを承認すると、仮想エージェントの会話のサマリーが生成されます。問題を解決するために、要求者に詳細を求めることができます。

チャットの終了時、またはチャット終了前後の追加のトラブルシューティングのためにインシデントが作成されたときに、チャットインタラクションを要約することもできます。サマリーには、仮想エージェントの会話を含むハンドオフのすべてのポイントが含まれており、インタラクションのコンテキストをエージェントとそれを参照する可能性がある他のエージェントに提供します。

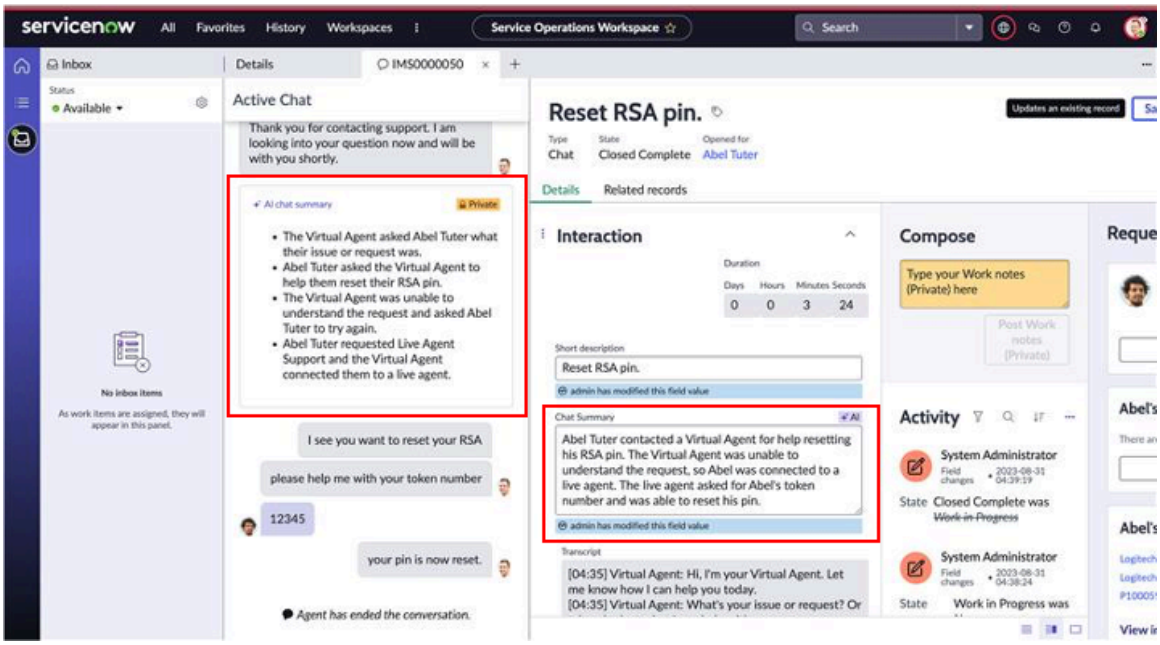
手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. 受信ボックスを開き、チャットインタラクションを承認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクションの [アクティブなチャット] セクションで、仮想エージェントの会話のサマリーが生成されます。サマリーには、要求者がライブエージェントと接触する前に実行されたアクションが含まれます。この情報を使用して、要求者が既に仮想エージェントの会話で言及した内容の概要を取得し、問題のトラブルシューティングを行うことができます。

3. 要求者とチャットして、質問または問題に関する追加の詳細を取得します。
たとえば、要求者のハードウェアに問題がある場合は、ハードウェアのモデル番号とシリアル番号が必要になることがあります。
4. [アクティブなチャット] セクションの `/summarize` クイックアクションを使用して、要求者とのインタラクション中にチャットを要約します。
詳細については、「チャットの要約」を参照してください。
5. [チャットの終了] を選択してチャットを終了します。
インタラクションの [簡単な説明] フィールドと [チャットサマリー] フィールドが更新されます。



6. オプション: [簡単な説明] または [チャットサマリー] フィールドのテキストを確認し、必要に応じて編集します。

   (Optional) たとえば、サマリーをさらにわかりやすくする必要のある場合があります。

   注: これらのフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。

7. [保存] を選択します。
8. オプション: チャットの終了前後の最初のトラブルシューティングの後にさらにサポートが必要と思われる場合は、[インシデントを作成] を選択して、インタラクションからインシデントを作成します。
   - チャットを終了する前にインシデントを作成すると、インシデントの [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドがインタラクションサマリーで更新され、保存されます。
   - チャットの終了後にインシデントを作成すると、次の情報が生成されます。
     - インタラクションの [チャットサマリー] フィールドがインタラクションサマリーで更新されます。
     - インシデントの [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドがインタラクションサマリーで更新され、保存されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT Service Management (ITSM) の Now Assist を使用したサイドバーディスカッションの要約

IT Service Management (ITSM) の Now Assist アプリケーションのサイドバーディスカッション要約スキルを使用して、エージェント、要求者、および該当分野のエキスパート間のサイドバーディスカッションのサマリーを生成します。

始める前に

コア UI でサイドバーディスカッションを要約するには、ネクストエクスペリエンス を有効にする必要があります。詳細については、「のアクティブ化に関する考慮事項 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

これらのアクションは、サイドバーディスカッションの要約スキルを使用して実行できます。

- ディスカッション中の任意の時点で、サイドバーディスカッションを要約します。
- サイドバーディスカッションを作業メモで共有します。
- 要約に対するフィードバックを提供します。

注: サイドバーディスカッションの要約スキルは、技術グループのチャットスキルカードにあります。

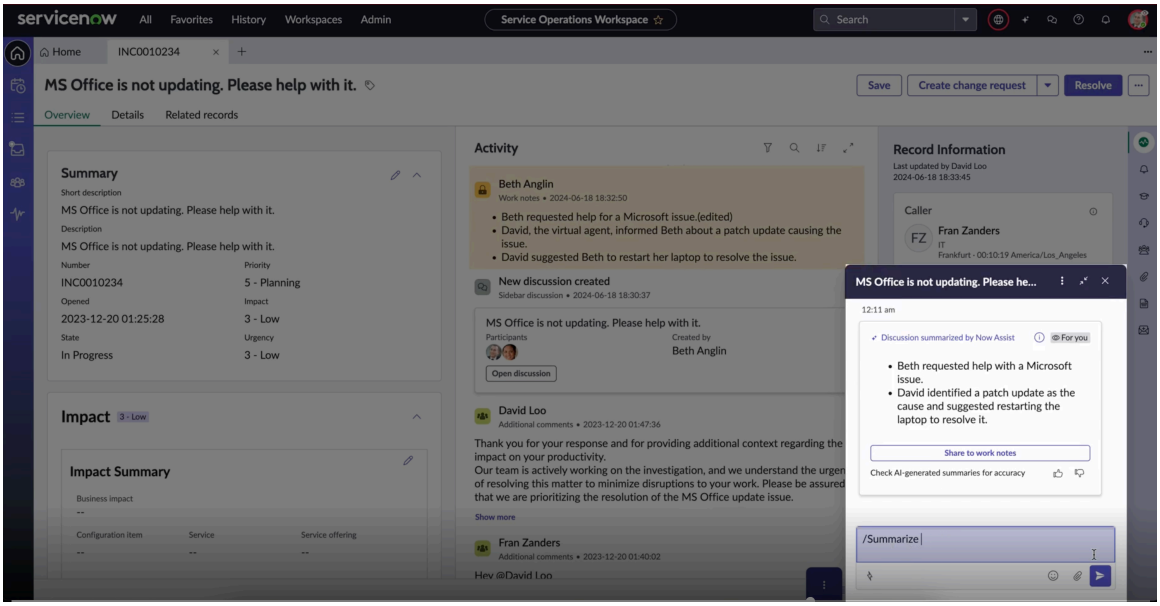
サイドバーディスカッションの要約は、サイドバーを有効にした任意のタスクテーブルで使用できます。

Microsoft Teams と統合されたサイドバーチャットの要約がサポートされています。詳細については、「 サイドバー と Microsoft Teams」を参照してください。

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動し、サイドバーディスカッションと要約をサポートするインシデントを開きます。
2. 既存のディスカッションを選択するか、新しいディスカッションを開始します。
3. アクティブなサイドバーディスカッションウィンドウに `/Summarize` と入力するか、クイックアクションアイコン ( ) を選択して [要約を作成] を選択することで、会話中にサイドバーディスカッションのサマリーを生成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サイドバーディスカッションサマリーは、Now Assist モーダルによって要約されたディスカッションに表示されます。

4. インシデントの作業メモにサマリーを追加し、それに関するフィードバックを提供します。

オプション	手順
サマリー情報をインシデント作業メモに追加して保存します	**a.** [作業メモに共有] を選択します。 **b.** [インシデントサマリーを作業メモとして共有 (Share Incident summary as Work notes)] ダイアログボックスで、必要に応じてサマリーを編集します。 **c.** [作業メモに保存] を選択します。
サマリーのフィードバックを提供	フィードバックを提供する場合は、役に立つアイコン (👍) または役に立たないアイコン (👎) を選択します。 このフィードバックにより生成 AI モデルが改善され、このスキルの将来のバージョンの改善に役立ちます。 生成された各サマリーに関するフィードバックが収集され、生成 AI ログ (sys_generative_ai_log_list.do) に格納されます。

IT Service Management (ITSM) の Now Assist を使用したインシデントの要約

IT Service Management (ITSM) の Now Assist アプリケーションのインシデントの要約スキルを使用して、インシデントのコンテキストをすばやく理解し、要求者の問い合わせに対応します。

始める前に
必要なロール：itil

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
インシデントサマリーは、インシデントの簡潔なサマリーを提供します。このサマリーはインシデント状況に基づいており、次のフィールドに入力した情報から生成されます。

- 簡単な説明
- 説明
- 状況
- 優先度
- 作業メモ
- 追加コメント
- (解決済みのインシデントの) 解決メモ

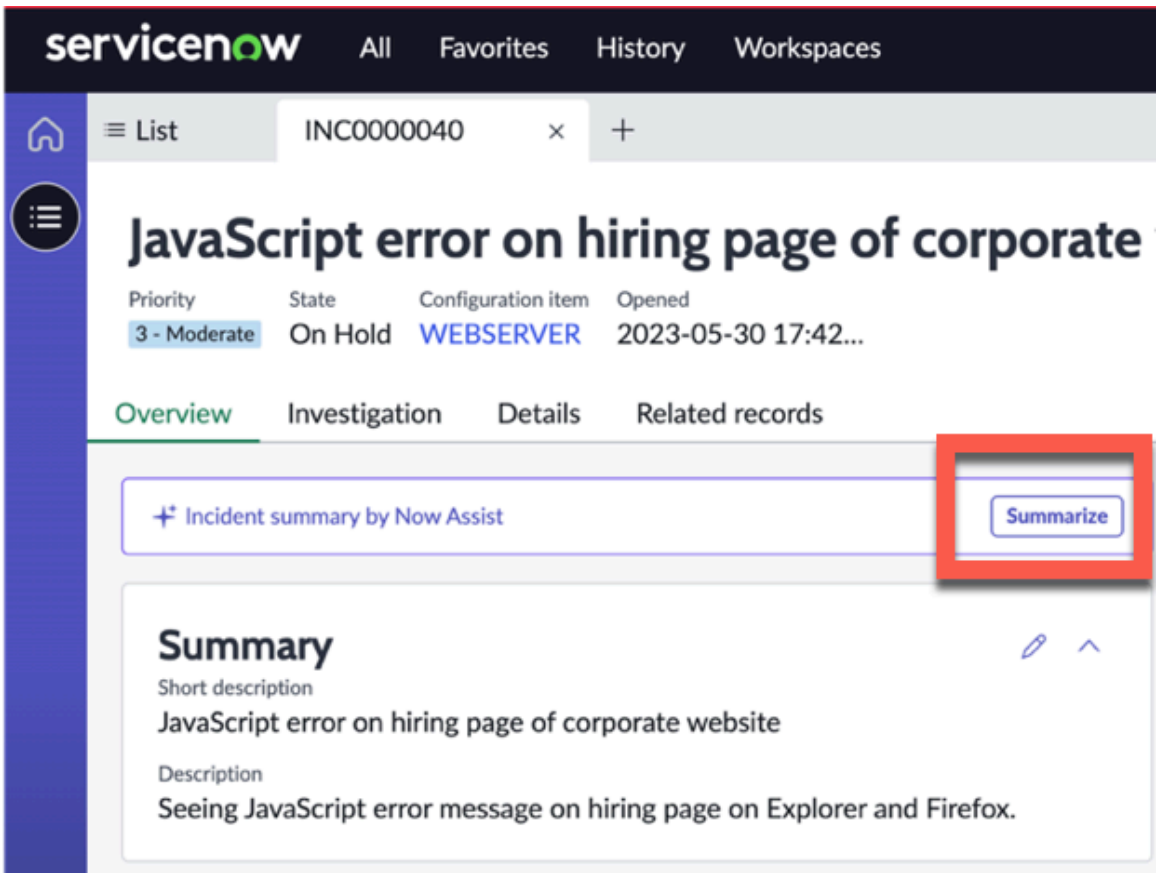
インシデント状況の詳細については、「インシデントのライフサイクル」を参照してください。

コア UIおよび ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースでインシデントを要約できます。

インシデントを要約するには、フィールドに 200 語以上の単語が必要になり、これらが入力データ用に使用されることになります 。

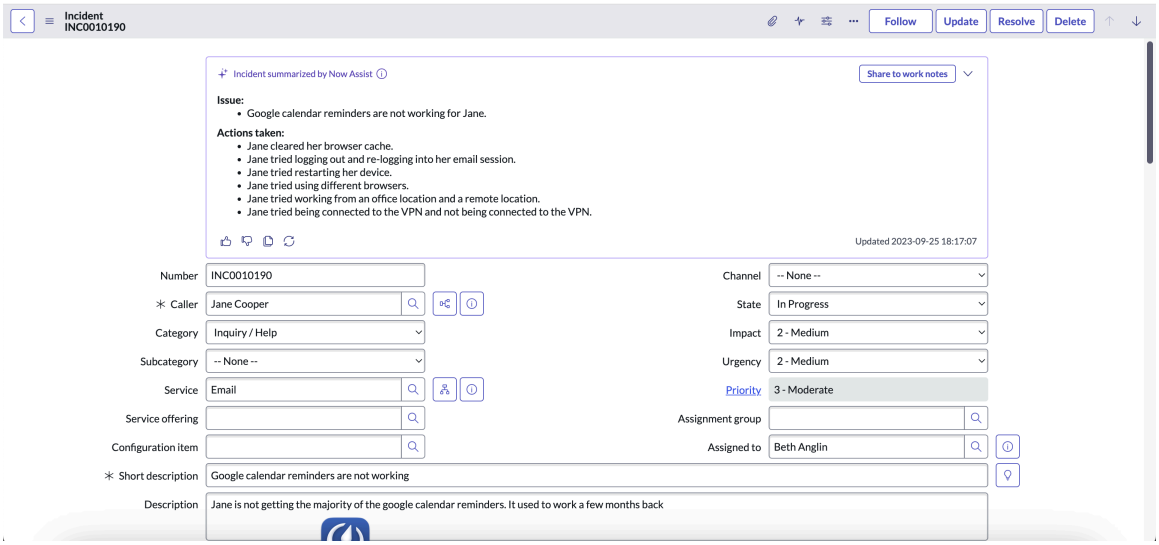
手順

1. コア UIまたは ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースで、自分にアサインされているインシデントを開きます。
2. [要約を作成] を選択します。

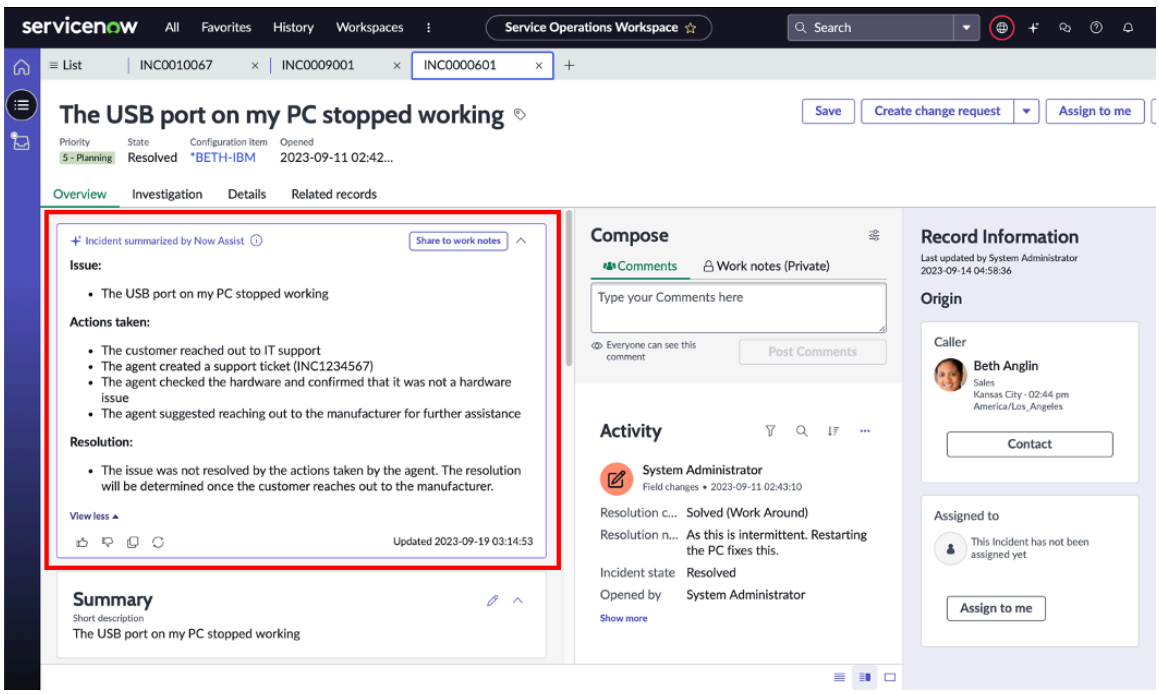


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コア UIでは、インシデントレコードのバナーにサマリーが表示されます。



- サービスオペレーションワークスペース for ITSM では、サマリーは、[概要] タブに生成されます。



3. オプション: インシデントの要約が完了したら、作業メモに追加したり、展開または折りたたんだり、フィードバックを提供したり、コピーしたり、要約に関する情報を表示したりできます。

オプション	手順
サマリー情報をインシデント作業メモに追加して保存します	a. [作業メモとして共有 **(Share as Work notes)]** を選択します。 b. [インシデントサマリーを作業メモとして共有 (Share Incident summary as Work notes)]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	手順
	ダイアログボックスで、サマリーを編集します。 c. [作業メモに保存 **(Save to Work notes)**] を選択します。
サマリの展開または折りたたみ	[カードを展開] アイコン ( ) を選択すると完全なサマリーが表示され、[カードを折りたたむ] アイコン ( ) を選択すると折りたたまれたサマリーが表示されます。
サマリに対するフィードバックの提供	サマリが役に立ったと思われる場合は、役に立つアイコン ( ) を選択します。サマリが役に立たなかったと思われる場合は、役に立たないアイコン ( ) を選択します。 **注:** このフィードバックにより生成 AI モデルが改善され、このスキルの将来のバージョンの改善に役立ちます。
インシデントのコピー	サマリーを再利用する場合は、[クリップボードにコピー] アイコン ( ) を選択します。
インシデントサマリーに関する情報の表示	サマリの詳細を確認する場合は、その他の情報アイコン ( ) を選択します。

IT Service Management (ITSM) の Now Assist を使用した変更要求の要約

IT Service Management (ITSM) の Now Assist アプリケーションの変更要求要約スキルを使用して、現在のステータスなど、変更要求の重要な詳細をすばやく把握します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
変更要求サマリーは、変更要求の簡潔なサマリーを提供します。このサマリーは変更要求ステータスに基づいており、次のフィールドに入力した情報から生成されます。

- 簡単な説明
- 説明
- 作業メモ
- 追加コメント
- リスク
- 影響
- 正当性
- 実装計画
- リスクと影響度の分析
- テスト計画
- バックアウトプラン
- クローズコード

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クローズメモ
- 構成アイテム
- サービス
- サービスオファリング
- ステータス
- 競合ステータス
- タイプ

変更要求ステータスの詳細については、「通常、標準、および緊急の変更に対するステータス進捗状況」を参照してください。

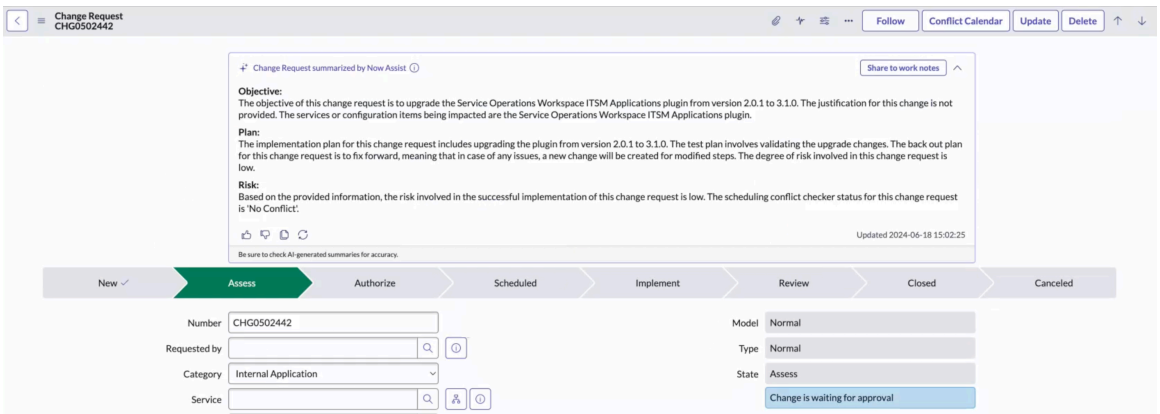
変更要求はコア UIおよび ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースで要約できます。

手順

1. コア UIまたは ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースで、自分にアサインされている変更要求を開きます。
2. [要約を作成] を選択します。

   注: [要約を作成] UI アクションは、[新規] または [キャンセル] ステータスでは使用できません。

   変更要求レコードのバナーにサマリーが表示されます。



3. オプション: 変更要求の要約が完了したら、作業メモへの追加、展開または折りたたみ、フィードバックの提供、コピー、または変更要求に関する情報の表示を行うことができます。

オプション	手順
サマリー情報を変更要求作業メモに追加して保存します	a. [作業メモとして共有 **(Share as Work notes)]** を選択します。 b. [変更要求サマリーを作業メモとして共有 (Share Change Request summary as Work notes)] ダイアログボックスで、サマリーを編集します。 c. [作業メモに保存] を選択します。
サマリの展開または折りたたみ	[カードを展開] アイコン ( ) を選択すると完全なサマリーが表示され、[カードを折りたた

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	手順
	む] アイコン ( ) を選択すると折りたたまれたサマリーが表示されます。
サマリに対するフィードバックの提供	サマリが役に立ったと思われる場合は、役に立つアイコン ( ) を選択します。サマリが役に立たなかったと思われる場合は、役に立たないアイコン ( ) を選択します。 注: このフィードバックにより生成 AI モデルが改善され、このスキルの将来のバージョンの改善に役立ちます。
変更要求サマリーのコピー	サマリーを再利用する場合は、[クリップボードにコピー] アイコン ( ) を選択します。
変更要求サマリーに関する情報の表示	サマリーの詳細を確認する場合は、[その他の情報] アイコン ( ) を選択します。

IT Service Management (ITSM) の Now Assist を使用したインシデントの解決メモの生成

インシデントの解決メモを自動的に更新します。問題を解決するために実行した手順の概要を提供することで、解決メモの品質を向上させることができます。解決メモを生成することで、同様の問題が発生する可能性のある他のエージェントに、インシデントの解決に関する情報を提供できます。

始める前に

必要なロール：itil

このタスクについて

インシデント解決メモは、次のフィールドに入力した情報から生成されます。

- 簡単な説明
- 説明
- 状況
- 作業メモ
- 追加コメント

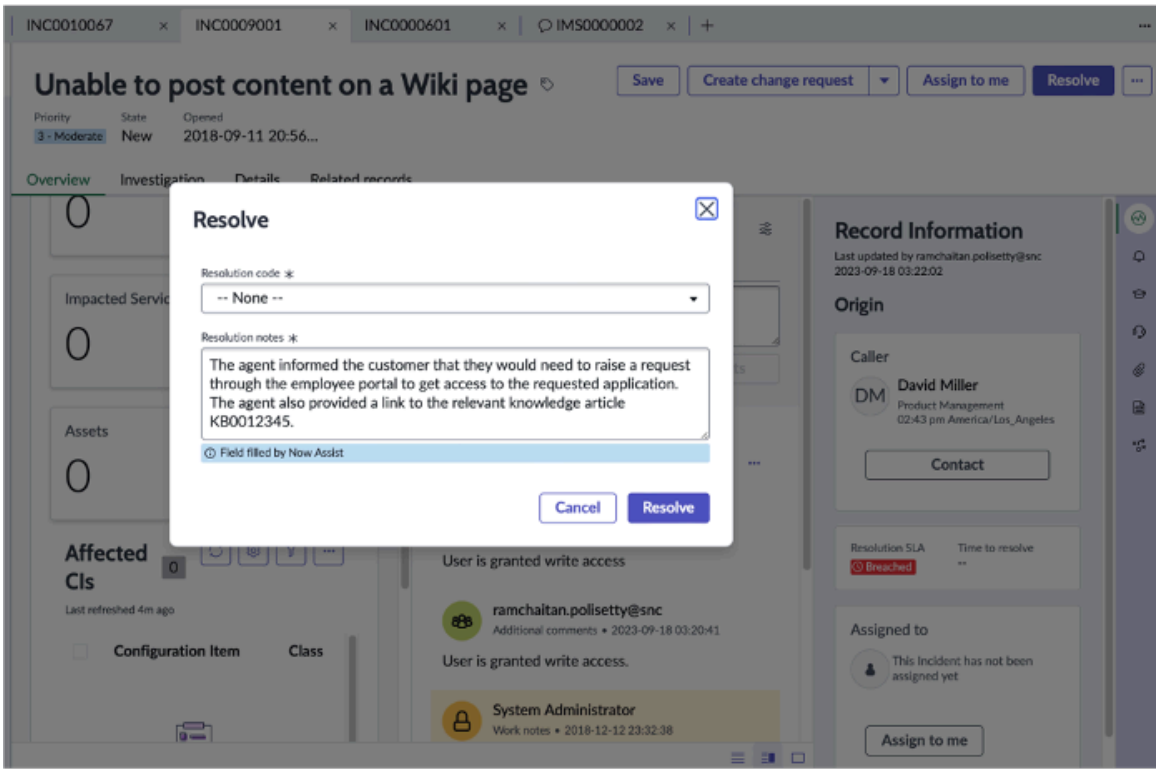
コア UI および サービスオペレーションワークスペース for ITSM でインシデント解決メモを生成できます。

手順

1. コア UI または サービスオペレーションワークスペース for ITSM で、自分にアサインされているインシデントを開きます。
2. UI アクションを使用してインシデントを解決します。

   a. **[Resolve** (解決)] を選択します。
   [解決] ダイアログボックスで、[解決メモ] フィールドが解決サマリーで更新されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



b. オプション: 必要に応じて、[解決メモ] フィールドで解決サマリーを確認し、必要な修正を行います。

> **注:** これらのフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。

c. [解決コード] フィールドの解決コードを更新し、[解決] を選択します。
解決コードは、インシデントの解決方法を分類します。たとえば、「既知のエラー」や「解決済み (完全)」などです。
解決情報が更新され、インシデントのステータスが [解決済み (Resolved)] に設定されます。

3. コア UI または サービスオペレーションワークスペース for ITSM で、ステータスを変更してインシデントを解決します。

インターフェイス	手順
コア **UI**	**a.** ステータスを [解決済み (Resolved)] に変更します。[解決 (Resolve)] ダイアログボックスが表示され、生成された解決メモが表示されます。 **b.** 解決コードを更新し、[解決 **(Resolve)]** を選択します。解決サマリーは、インシデントフォームの [解決情報 **(Resolution Information)]** タブに表示されます。
サービスオペレーションワークスペース for **ITSM**	インシデントの [詳細] タブで、ステータスを [解決済み (Resolved)] に変更します。[詳細] タブの [解決] セクションの解決サマリーが更新されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist を使用した ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースおよびクラシック環境からのナレッジ記事の生成

エージェントまたはナレッジライターは、Now Assist アプリケーションを使用して、ITSM 用サービスオペレーションワークスペースアプリケーションおよびクラシック環境内の解決済みおよびクローズ済みのインシデントからナレッジ記事を迅速に生成します。

始める前に

インシデントのナレッジ記事を生成するには、インシデントが解決済みまたはクローズ済みステータスであり、関連する既存のナレッジ記事が存在していない必要があります。

ナレッジの生成スキルを構成する前に、次のアプリケーションとプラグインをインストールします。

- ナレッジ管理では、次のストアアプリをインストールして、指定されたバージョンに更新する必要があります。
  - ナレッジ管理の Now Assist [app-knowledge-gen-ai] (25.2.4)

    (com.sn.km.gen.ai、sn_km_gen_ai)
  - UI ビルダー内ナレッジ機能 [app-knowledge-uib] (25.5.4)

    (com.snc.uib.knowledge、sn_km_uib)
- ITSM サービスオペレーションワークスペースについては、プラグインをインストールして、次の表にリストされているバージョンに更新する必要があります。

プラグイン	バージョン番号
sn_sow_itsm_cont	5.0+
sn_itsm_gen_ai	4.0
app-sow	5.0+
app-sow-record	5.0+
app-sow-itsm-common	5.0+
app-sow-incident	5.0+
app-sow-interaction	5.0+
sn_km_gen_ai	25.2.0

- ITSM サービスオペレーションワークスペースがナレッジ中心サービス (KCS) テンプレート (インシデント KCS 記事 - HTML) を使用できるようにするには、インシデント管理プラグインの KCS 統合をインストールする必要があります。それ以外の場合、Now Assist は標準記事を使用します。

エージェントが [記事の作成] ページで Now Assist エクスペリエンスを表示できるようにするには、次のナレッジベース生成基準を構成します。

- ナレッジスキルをインストールします。詳細については、「IT Service Management (ITSM) の Now Assist の構成」を参照してください。
- Now Assist アドミン コンソールで、次の基準が設定されていることを確認します。
  - テーブルレコードと入力フィールドを指定します。
  - 属性のリストからスキルの可用性の条件を指定します。
  - 製品内または Now Assist パネルのナレッジベース生成機能が表示されるように指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サポートされているテンプレート、インシデント KCS 記事 - HTML、または標準記事を適用するように [記事の作成] 機能を構成します。
- 現在、[記事の作成] エクスペリエンスのみが利用可能です。

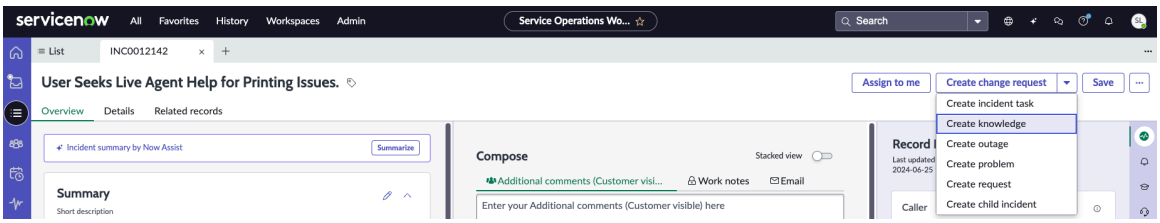
必要なロール：agent

このタスクについて

ITSM 用サービスオペレーションワークスペースおよびクラシック環境では、インシデントレコードで [ナレッジを作成] を選択することで、インシデントのナレッジ記事情報を生成できます。この UI アクションは、[AI を使用して記事のドラフトを作成] モーダルを表示します。このモーダルを使用することで、自分で記事を作成するか、記事のドラフトを作成し、ナレッジ記事のテキストをレビューおよび編集できます。

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. 自分にアサインされているインシデントを開きます。
   インシデントレコードで、インシデントを解決してクローズします。
3. インシデントの UI アクションドロップダウンメニューから [ナレッジを作成] オプションを選択して、記事を作成します。



> 注: [ナレッジを作成] UI アクションは、インシデントに関連付けられている既存のナレッジ記事がない場合にのみ表示されます。

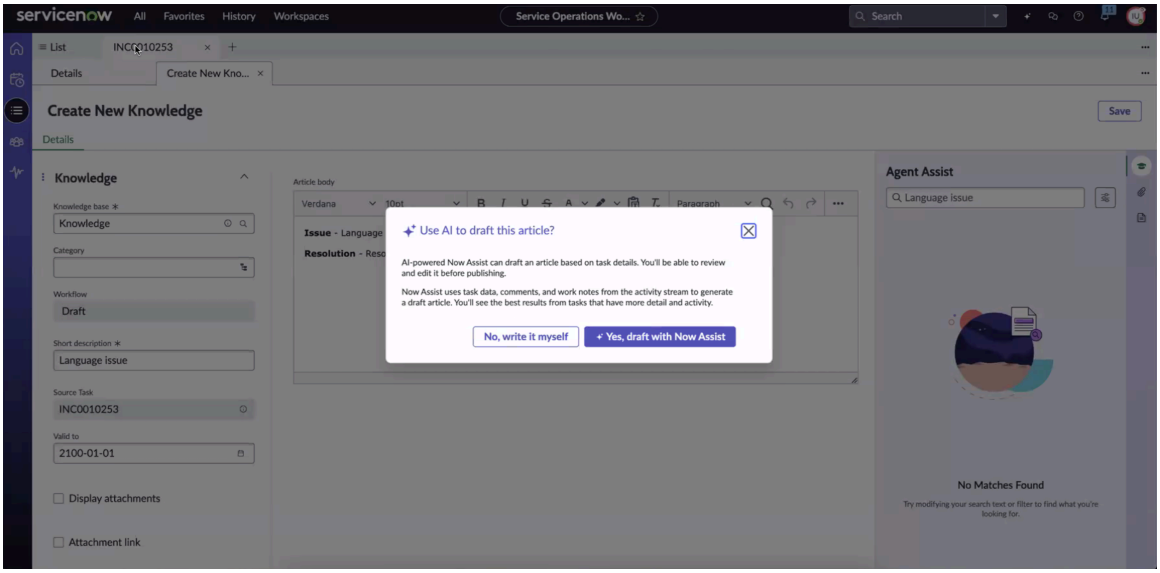
4. [記事の作成] モーダルで、ナレッジベースと記事テンプレート (表示されている場合) を選択します。

   KCS テンプレート (インシデント KCS 記事 - HTML) は、KCS プラグインがインストールされている場合にのみ記事を生成するために使用されます。プラグインがインストールされていない場合、記事は標準記事を使用して生成されます。

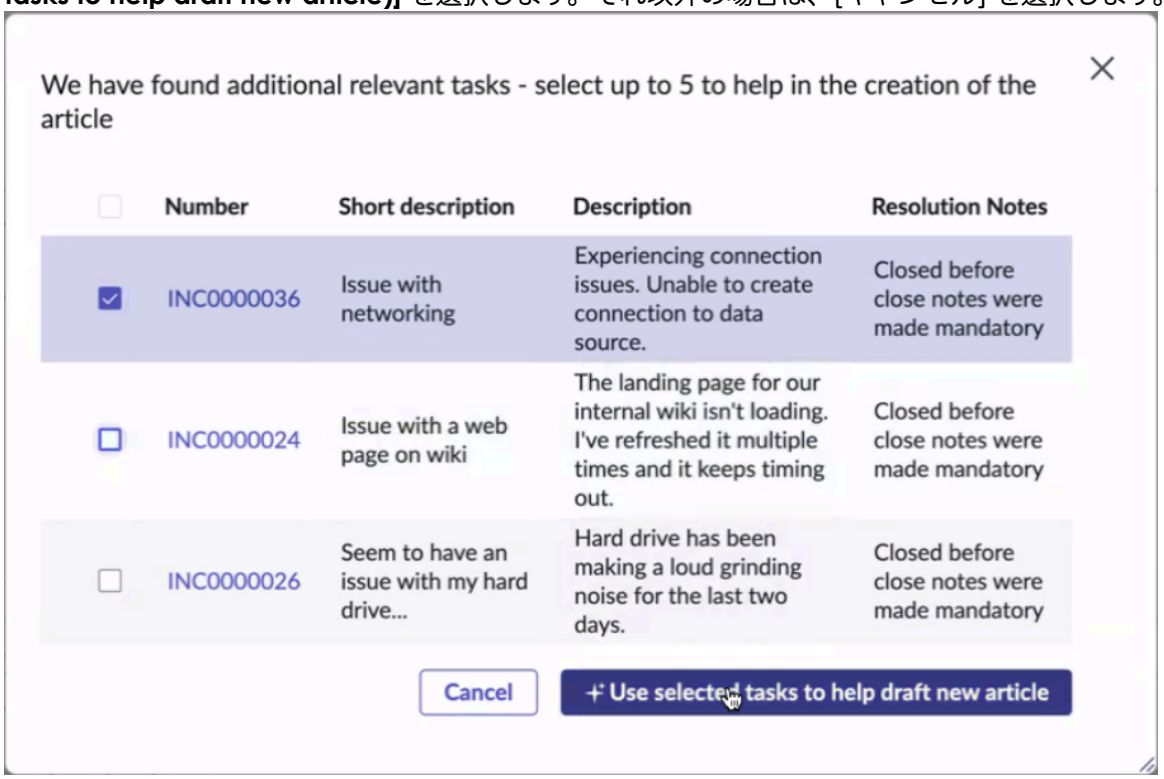
   ナレッジベース は、Now Assist アドミンコンソールでのアドミニストレーターの構成に基づいて選択されます。

5. [記事の作成] を選択します。
6. [AI を使ってこの記事のドラフトを作成しますか？ (Use AI to draft this article?)] モーダルで、自分で記事を書くか、Now Assist を使用して記事のドラフトを作成するかを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. オプション: Now Assist を使用して記事のドラフトを作成する場合、記事の作成に関連するタスクを最大 5 つ選択し、[選択したタスクを使用して新しい記事のドラフトに役立てる **(Use selected tasks to help draft new article)]** を選択します。それ以外の場合は、[キャンセル] を選択します。

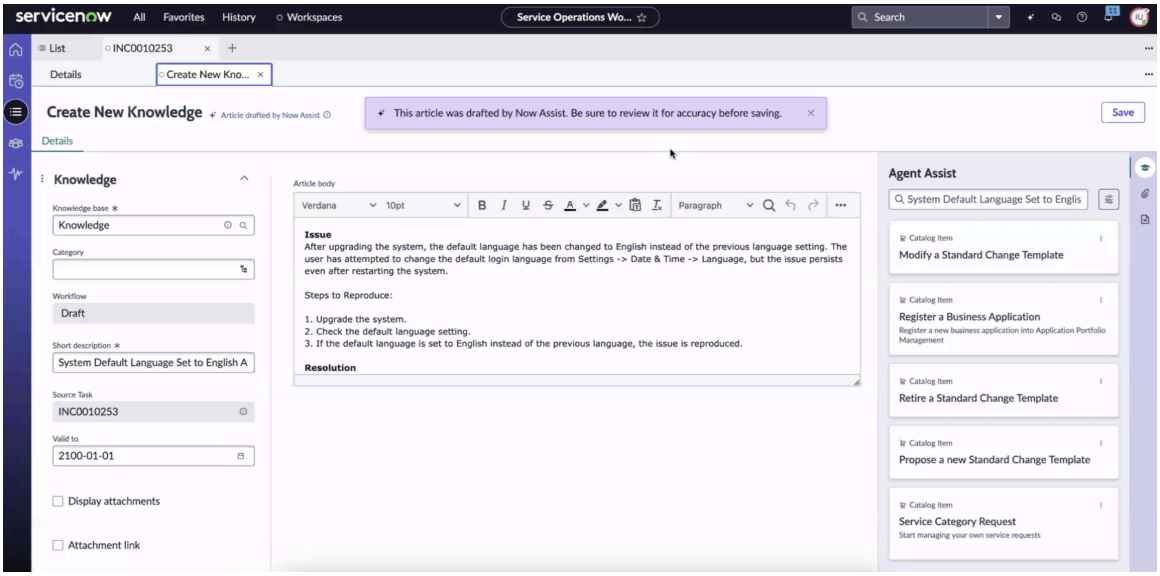


複数の類似したインシデントにまたがる情報を含む記事を作成すると、選択したインシデントの詳細を含む単一の記事が作成されます。

ナレッジ記事が一意の ID 番号とともに新しいタブに表示され、親レコードに添付されます。

8. 記事をレビューし、必要に応じて編集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. [保存] または [公開] を選択します。

   Now Assist の成功メッセージが消え、Now Assist により生成された記事ではなくなったことを示します。

   Now LLM サービス が結果の生成に失敗した場合は、エラーメッセージが表示されます。

   Now Assist を使用して記事を作成する場合、プロセスがトリガーされた後は停止できません。ダイアログボックスを閉じても、Now Assist は記事の生成を続行します。

関連情報

ナレッジ管理 での Now Assist

IT Service Management (ITSM) の Now Assist を使用したチャット返信の推奨事項の生成

Now Assist アイコンを使用して、チャット会話のコンテキストに基づいて返信を生成します。チャット返信の推奨事項は、一般的な質問に対する迅速な返信をエージェントに提供します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

これらのアクションは、Now Assist アイコンを使用して実行できます。

- 会話のコンテキストに基づいて推奨される返信を生成します。
- 応答を詳細に表示または短縮して表示し、推奨事項を絞り込みます。

注: チャット返信の推奨スキルは、技術グループのチャットスキルカードにあります。

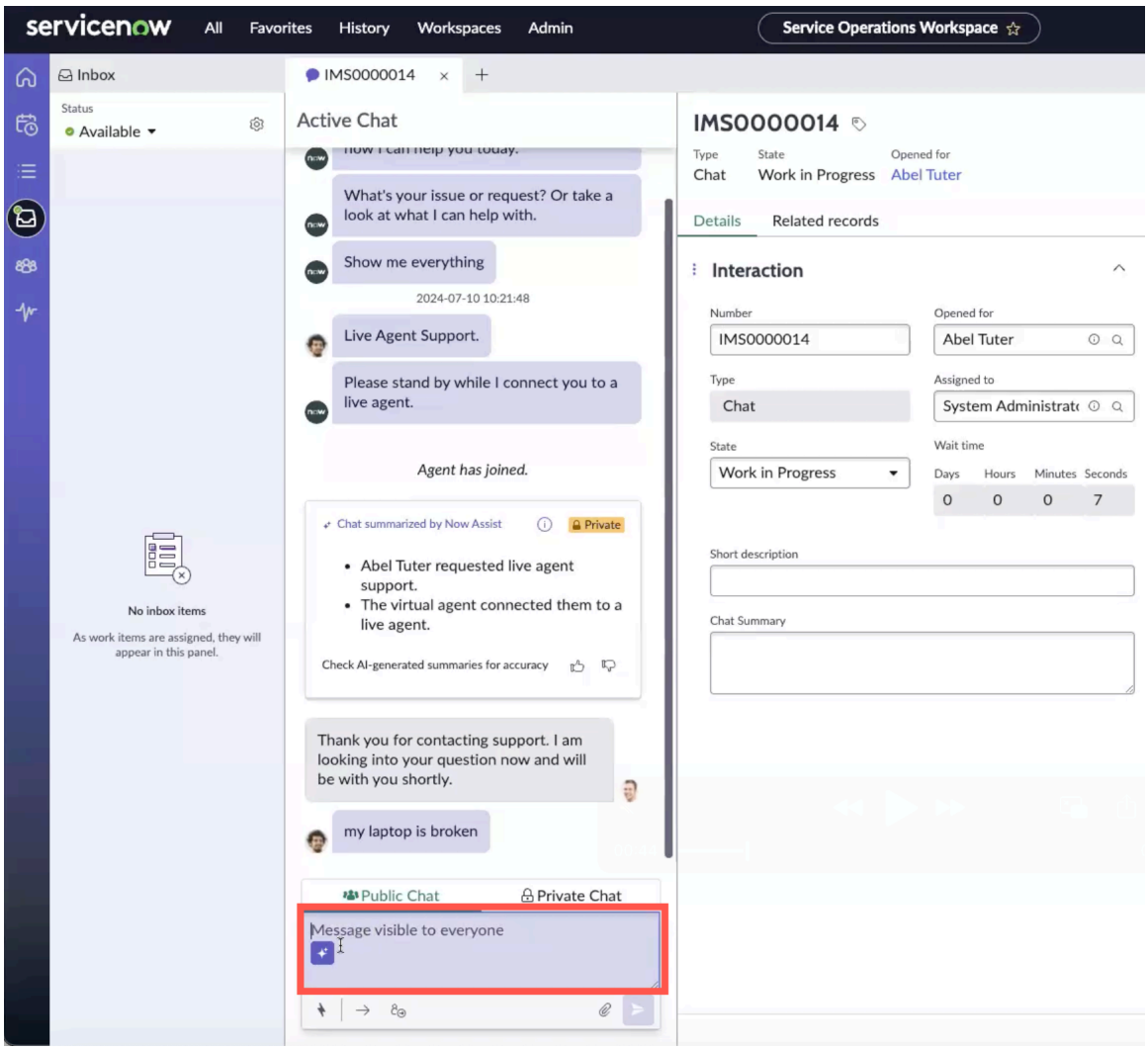
手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. 受信ボックスを開き、チャットインタラクションを承認します。
   インタラクションの [アクティブなチャット] セクションで、仮想エージェント会話のサマリーが生成されます。サマリーには、要求者がライブエージェントと接触する前に実行されたアクションが

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

含まれます。この情報を使用して、要求者が既に仮想エージェントの会話で言及した内容の概要を取得し、問題をトラブルシューティングすることができます。

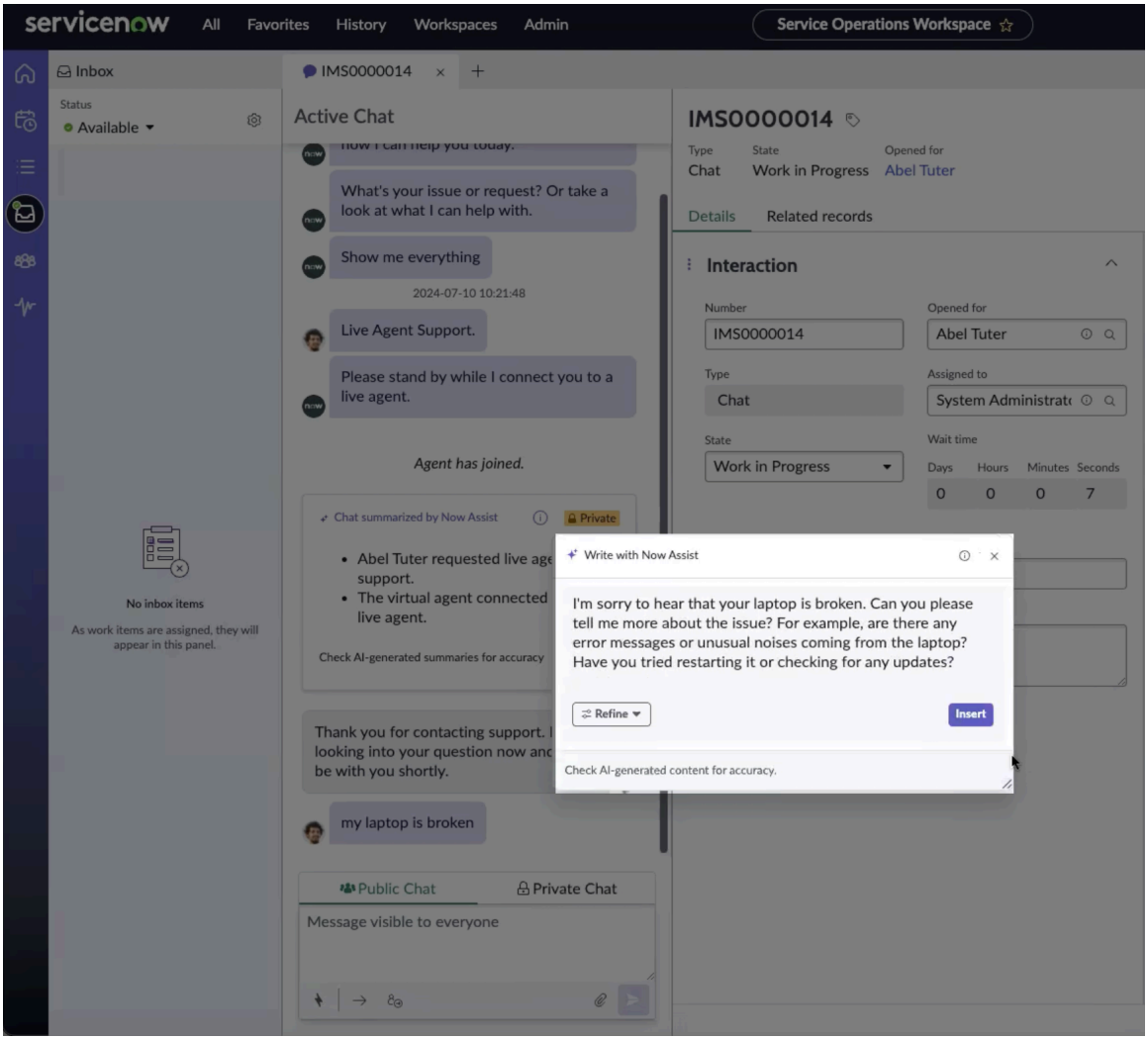
3. 要求者とチャットして、必要に応じて質問または問題に関する追加の詳細を取得します。
たとえば、要求者のハードウェアに問題がある場合は、ハードウェアのモデル番号とシリアル番号が必要になることがあります。
4. チャットメッセージウィンドウで、応答を入力するか空白のままにして、Now Assist アイコン (✦) を選択します。



チャットメッセージウィンドウ	Now Assist アイコン
入力された応答	応答を絞り込むためのオプションが表示されます。 ◦ 詳細 (Elaborate) ◦ 短縮 (Shorten)
空白のまま	この時点までの会話のコンテキストに基づいて、推奨される返信が生成されます。

返信応答が [Now Assist で書く] モーダルに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. 生成された返信を確認し、[絞り込み] を選択して応答を変更するか、[挿入] を選択して応答をチャットメッセージウィンドウに貼り付けます。

   注: 返信応答が絞り込まれた場合は、バージョン間で切り替えることができます。

6. チャットメッセージウィンドウで、[送信] を選択します。
7. [チャットの終了] を選択してチャットを終了します。

IT Service Management (ITSM) の Now Assist を使用したインシデント再アサイン時の要約

インシデントを別のエージェントまたはアサイン先グループにアサインするときに、ハンドオフまでのすべてのアクションを要約して、インシデントに関する情報を提供します。たとえば、インシデントが誤ってアサインされた場合、または別のエージェントやアサイン先グループによるトラブルシューティングが必要な場合、エージェントはインシデントを別のエージェントに再アサインするときに要約を作成できます。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
コア UI および サービスオペレーションワークスペース for ITSM でインシデントを再アサインすることができます。

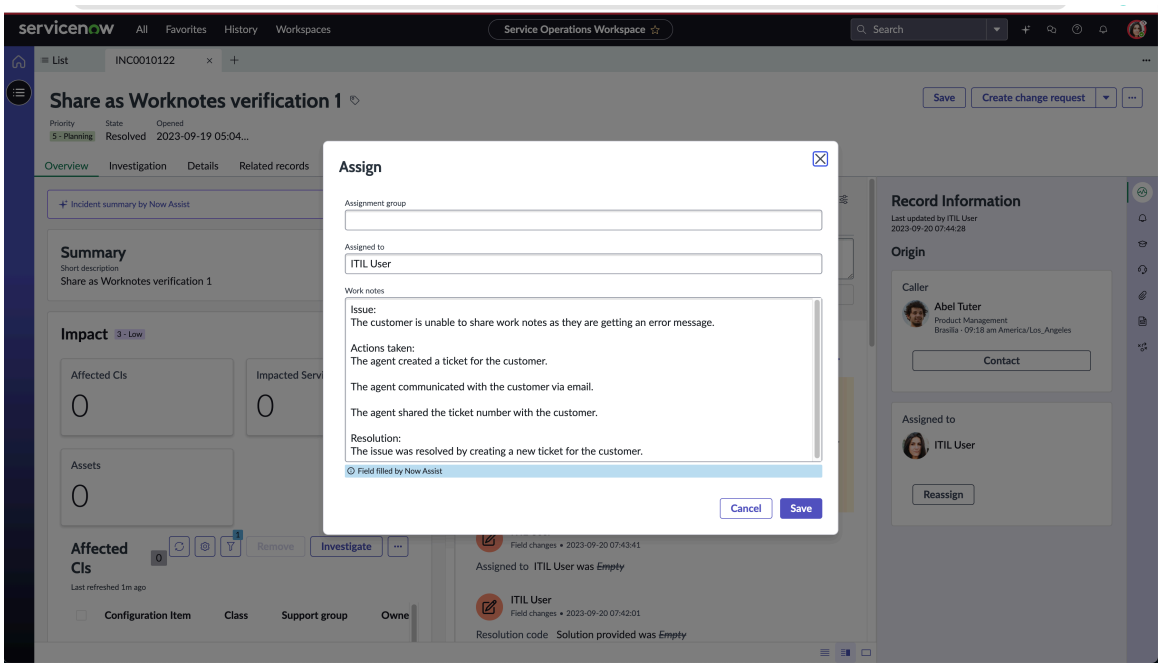
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コア UI または サービスオペレーションワークスペース for ITSM で、自分にアサインされているインシデントを開きます。
2. 次のいずれかの手順を実行します。

オプション	説明
サービスオペレーションワークスペース for **ITSM** のインシデントの [概要] タブから	[再アサイン] を選択します。
サービスオペレーションワークスペース for **ITSM** のインシデントの [詳細] タブから	**a.** [アサイン先] または [アサイン先グループ] フィールドを編集します。 **b.** [保存] を選択します。
コア **UI**	**a.** [アサイン先] または [アサイン先グループ] フィールドを編集します。 **b.** [更新] を選択するか、ヘッダーメニューを右クリックして [保存] を選択します。

インシデントのサマリーが、[アサイン] ダイアログボックスの [作業メモ] フィールドに生成されます。



注: [アサイン先] または [アサイン先グループ] フィールドを変更せずにインシデントが保存されると、[アサイン] ダイアログボックスは表示されず、インシデントが直接保存されます。

3. 必要に応じて [アサイン先] または [アサイン先グループ] フィールドを編集します。
4. [保存] を選択します。
生成されたインシデントサマリーは、インシデントの作業メモとして投稿されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM での Now Assist パネルを使用した生成 AI 機能の要求

ITSM で Now Assist パネルを使用して、会話方式のチャットサマリー、インシデントサマリー、インシデント解決メモなどのコンテキスト生成 AI 機能を要求します。これらの機能により、問題を迅速に解決できます。

始める前に

インスタンスで ネクストエクスペリエンス が有効になっていることを確認します。ネクストエクスペリエンス の有効化については、「のアクティブ化に関する考慮事項 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。ネクストエクスペリエンス の詳細については、「 ネクストエクスペリエンス UI」を参照してください。

必要なロール：itil

このタスクについて

コア UI または サービスオペレーションワークスペース for ITSM から Now Assist パネルにアクセスして、ITSM の Now Assist スキルの生成 AI 機能を要求できます。これらのスキルの詳細については、「IT Service Management (ITSM) の Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください。

Now Assist パネルを使用すると、エージェントは時間を節約できます。たとえば、エージェントはインシデントの要約を読むことでインシデントの詳細をすばやく把握できます。要約では関連するインタラクションに関する十分な詳細が提供されるため、要求者はエージェントに同じ情報を繰り返す必要がありません。Now Assist パネルの詳細については、「 Now Assist パネル」を参照してください。

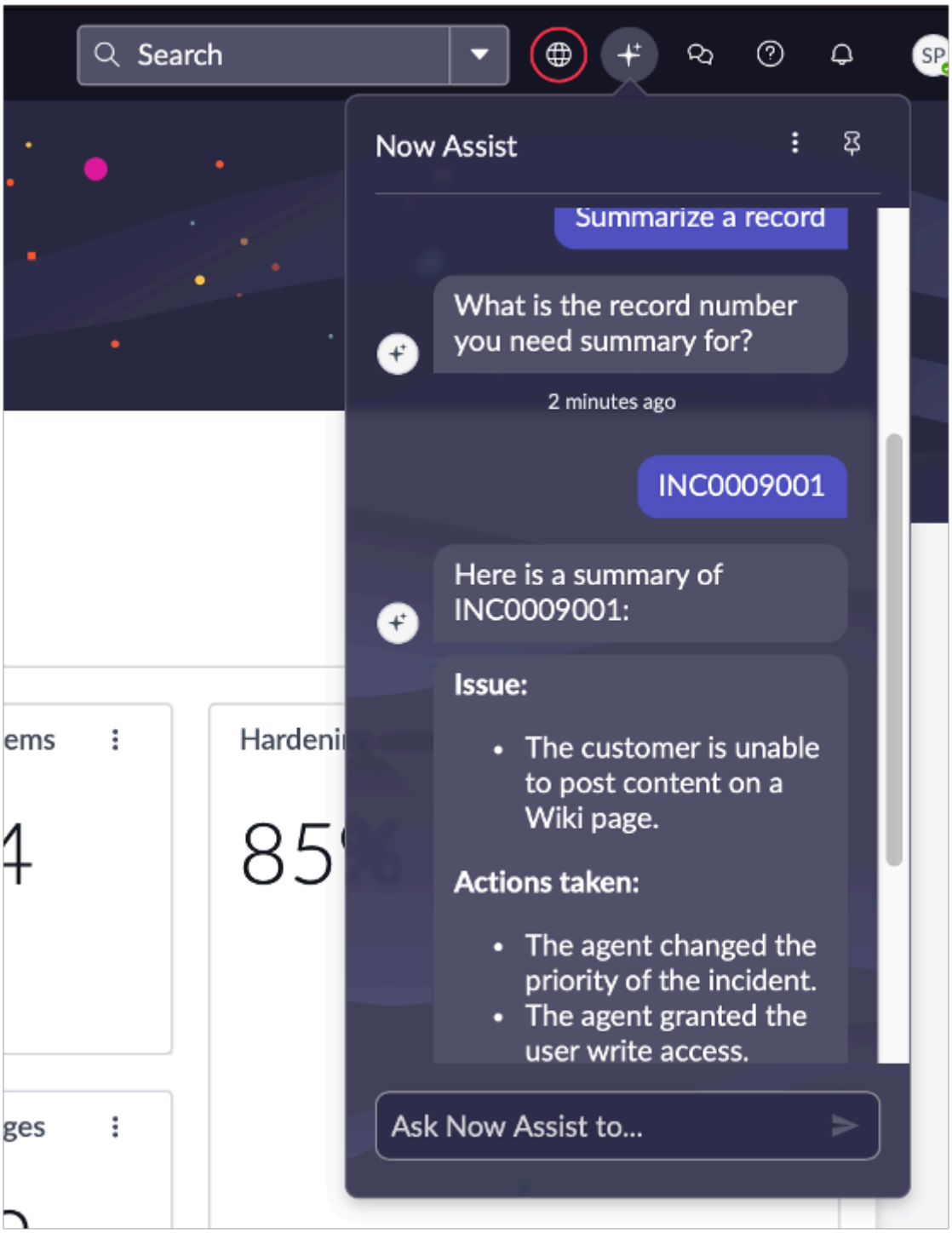
Now Assist パネルのアクティブ化方法の詳細については、「 Now Assist パネルをオンにする」を参照してください。

手順

1. IT Service Management (ITSM) の Now Assist がインストールされているインスタンスにログインします。
2. インタラクションのチャットの要約、インタラクションから作成されたインシデントのチャットの要約、インシデントの要約、またはインシデント解決メモの生成を行う生成 AI 機能を要求します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM スキルの Now Assist パネル



オプション	説明
インタラクションのチャットを要約	**a.** インタラクションを開きます。 **b.** ヘッダーメニューから、Now Assist アイコン (✨) を選択します。 **c.** Now Assist パネルで、[チャットの要約] を選択します。ライブエージェントとのチャット会話のサマリーが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
インタラクションから作成されたインシデントのチャットを要約	**a.** インタラクションから作成されたインシデントを開きます。 **b.** ヘッダーメニューから、Now Assist アイコン (✨) を選択します。 **c.** Now Assist パネルで、[チャットの要約] を選択します。インシデントが作成される前のライブエージェントとのチャット会話のサマリーが表示されます。
サイドバーディスカッションの要約	**a.** ディスカッションを開きます。 **b.** ヘッダーメニューから、Now Assist アイコン (✨) を選択します。 **c.** Now Assist パネルで、[サイドバーディスカッションの要約 **(Sidebar Discussion Summarization)]** を選択します。ライブエージェントとのディスカッションのサマリーが表示されます。
インシデントの要約	**a.** インシデントを開きます。 **b.** ヘッダーメニューから、Now Assist アイコン (✨) を選択します。 **c.** Now Assist パネルで、[レコードの要約 **(Summarize a record)]** を選択します。インシデントのコンテキストをすばやく把握するために役立つインシデントサマリーが生成されます。
変更要求を要約	**a.** 変更要求を開きます。 **b.** ヘッダーメニューから、Now Assist アイコン (✨) を選択します。 **c.** Now Assist パネルで、[変更要求を要約 **(Summarize a change request)]** を選択します。変更要求のコンテキストをすばやく把握するために役立つ変更要求サマリーが生成されます。
インシデント解決メモの生成	**a.** インシデントを開きます。 **b.** ヘッダーメニューから、Now Assist アイコン (✨) を選択します。 **c.** Now Assist パネルで、[解決メモの生成 **(Generate resolution notes)]** を選択します。問題を解決するために実行した手順のサマリーを提供するインシデント解決メモが生成されます。
ナレッジ記事の生成	**a.** インシデントを開きます。 **b.** ヘッダーメニューから、Now Assist アイコン (✨) を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	c. Now Assist パネルで、[記事を生成] を選択します。アクティビティストリームのタスクデータ、コメント、および作業メモを使用して、インシデントのナレッジ記事のドラフトが作成されます。
チャット返信の推奨事項の生成	**a.** チャットメッセージウィンドウを開きます。 **b.** ヘッダーメニューから、Now Assist アイコン (✨) を選択します。 **c.** Now Assist パネルで、[チャット返信の推奨事項を生成 **(Generate Chat Reply Recommendation)]** を選択します。チャットで問題の推奨事項を提供する返信が生成されます。

オンコールスケジューリング

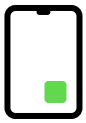
オンコールスケジューリング アプリケーションは、たとえばインシデントをアサインするときに、サポートグループにアサインされた利用可能なメンバーを識別します。

開始するには

オンコールスケジューリング アプリケーションは、発生した問題を解決するために専任のサポートチームメンバーを利用できるように支援します。オンコールスケジュール、勤務表ローテーション、エスカレーションポリシーを設定し、グループへの通知をエスカレーションし、エスカレーションの現在の連絡先を決定できます。

探索	構成	スケジュールの表示	管理
			
オンコールスケジューリング の概念と機能について学びます。	環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。	スケジュールを表示し、休暇を申請する方法について説明します。	シフトと休暇申請を管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング レポートの表示  レポートを生成して表示します。プレミアムダッシュボードユーザーは、パフォーマンスレポートを表示できます。	オンコールスケジューリング エスカレーションプロセスの定義  エスカレーショントリガールールとポリシーを定義します。	スケジュールの表示と管理のモバイルエクスペリエンス オンコールスケジューリング  。モバイルエージェント を使用して休暇申請を行い、管理します。	参照  ロールや依存アプリケーションなどの オンコールスケジューリング コンポーネントの詳細情報を確認します。

トラブルシューティングとヘルプの取得

- IT Service Management コミュニティで質問する/質問に回答する
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

オンコールスケジューリング の探索

オンコールスケジューリング アプリケーションは、発生した問題を解決するために専任のサポートチームメンバーを利用できるように支援します。オンコールスケジューリング の詳細と、それが組織内のさまざまなユーザーロールにもたらすメリットについて説明します。

オンコールスケジューリング の概要

オンコールスケジューリング は、ユーザーグループのどのメンバーがタスクを処理できるかを判断する方法を提供します。

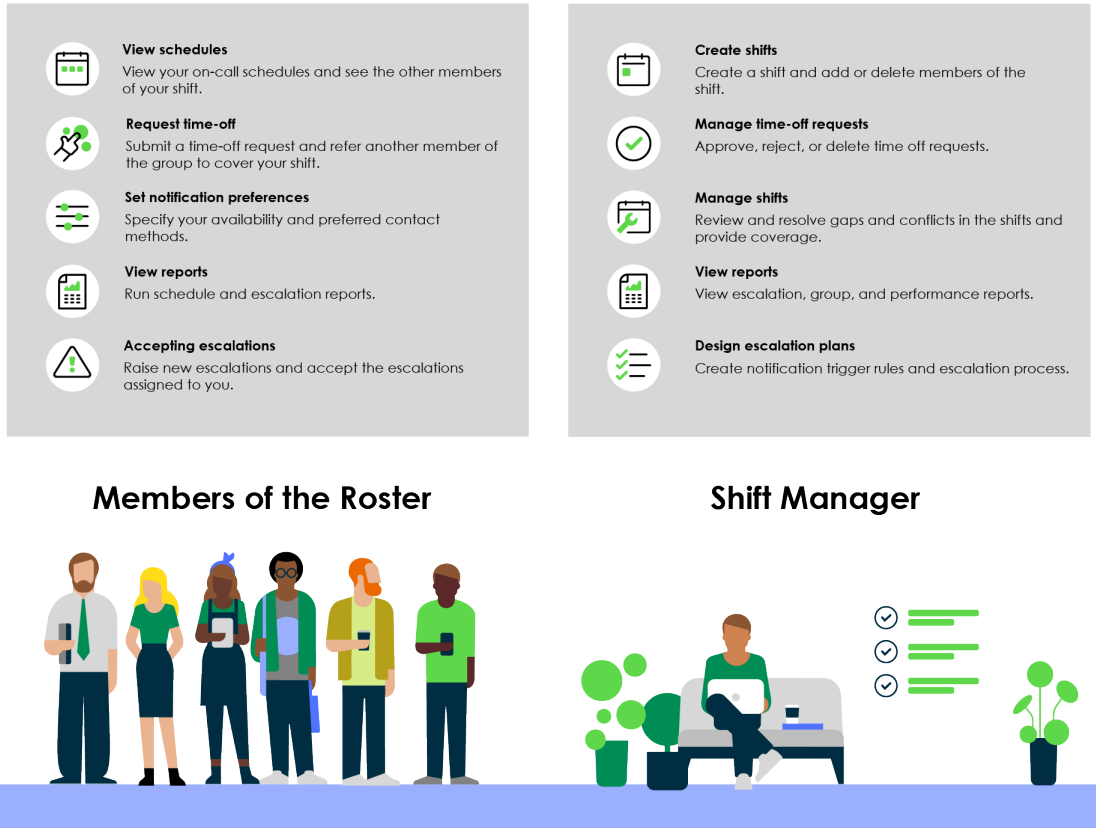
オンコールスケジューリング は、職務シフト表の階層をローテーションすることで、インシデントをアサインする適切な人物を見つけます。自動化されたプロセスにより、リソースマネージャーの管理負担が軽減され、インシデントマネージャーが必要に応じて適切なリソースをテーブルに簡単に追加できるようになります。

オンコールスケジューリング は、より効果的なコラボレーションを希望するプロセスオーナーとサポートマネージャーが使用できます。オンコールスケジューリング は、手動でのシフトのメンテナンスと管理作業を簡素化し、平均解決時間 (MTTR) の効率を向上させます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング のワークフロー

組織のさまざまなメンバーが一緒に働くために オンコールスケジューリング を使用します。エンドツーエンドワークフローのサンプルをご覧くださ



い。

1. シフトアドミンは、シフトおよびグループテンプレートを作成します。
2. シフトアドミニンは、ロールをアサインし、エスカレーショントリガールールを構成します。
3. シフトマネージャーはシフトを作成し、シフトに対してメンバーを追加または削除します。
4. シフトマネージャーは、新しいシフトのエスカレーションプロセス全体を設計します。
5. 勤務表メンバーはオンコールスケジュールを表示し、シフトの他のメンバーが誰であるかを確認できます。
6. 勤務表メンバーは、シフトアドミンが設定した方法から、自分の空き状況と優先連絡方法を指定できます。
7. 勤務表モバイルは、休暇申請を送信し、グループの別のメンバーにシフトを担当するよう照会できます。
8. 勤務表メンバーは、シフトの勤務表とエスカレーションの詳細を表示します。
9. 勤務表メンバーはオンコールレポートを表示し、リマインダーを受信します。
10. シフトマネージャーは、休暇申請を承認または却下します。
11. シフトマネージャーは、グループのオンコールスケジュールを見て、ギャップや休暇申請がないか確認します。
12. シフトマネージャーは、カバレッジと休暇申請を提供、置換、または削除します。
13. 勤務表メンバーは、タスクまたは会議要求を確認するためのオンコールエスカレーション通知を受信します。
14. シフトマネージャーは、オンコールチームのエスカレーション、グループ、およびパフォーマンスレポートを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング のメリット

価値・効果	機能	ユーザー
カレンダーを使用して、シフトを表示または選択します。日次、週次、または月次のビューを独自に設定できます。カレンダーでは、希望する週の開始日を設定することもできます。	自分のカレンダーアプリで自分のオンコールカレンダーを表示する	itil、rota_manager
独自のエスカレーションポリシーとパスを作成します。オンコールスケジューリング では、要件に基づいて、利用可能なテンプレートを使用してエスカレーショントリガールールを作成できます。	エスカレーションプロセスの設計	itil、rota_manager、rota_admin
Slack、Microsoft Teams、モバイルプッシュメッセージ、SMS、音声メッセージなどの複数のチャネルのいずれかを使用して、通知を受信するための優先連絡方法として設定します。	可用性と連絡先設定を行う	itil、rota_manager、rota_admin、adm
エスカレーションレポート、シフトレポート、およびパフォーマンスレポートを生成します。	オンコールスケジューリング レポートの表示	itil、rota_manager、rota_admin
プレミアムダッシュボードユーザーが利用できるパフォーマンスレポートにアクセスします。	エスカレーションのパフォーマンスレポートを表示	プレミアムダッシュボードユーザー
Mobile エージェントをダウンロードして使用すると、これらすべてのアクティビティを外出先で実行できます。	オンコールスケジューリング モバイルアプリを使い始める	itil、rota_manager

オンコールスケジューリング の機能

オンコールスケジューリング の主な機能は、さまざまなユーザーロールで使用できます。

オンコールスケジューリング は、勤務表メンバー (itil ロール)、シフトマネージャー (rota_manager ロール)、シフトアドミニストレーター (rota_admin ロール) をサポートしています。ユーザーロールに基づいて、次のアクションを実行できます。

itil ロール

- オンコールスケジュールを表示し、シフトの他のメンバーを確認します。
- 休暇申請を送信し、グループの別のメンバーにシフトを担当するよう照会します。
- 空き状況と希望する連絡方法を指定します。
- シフトの勤務表とエスカレーションの詳細を表示します。
- スケジュールレポートとエスカレーションレポートを実行します。
- スケジュールを表示し、休暇を申請するには、ITSM モバイルエージェント を使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

rota_manager ロール

- ギャップおよび休暇申請を含む、グループのオンコールスケジュールを表示します。
- 休暇申請を承認または却下する
- ギャップや競合を確認し、管理します。
- カバー範囲を指定、置き換え、または削除し、休暇申請を削除します。
- シフトを作成し、メンバーをシフトに追加または削除します。
- エスカレーション、グループ、およびパフォーマンスレポートを表示します。
- モバイルエージェント を使用して、グループのスケジュールを表示し、休暇申請を承認または却下します。

rota_admin ロール

- オンコールエスカレーションの連絡方法として、Slack、Microsoft Teams、テキスト、および音声メッセージを設定します。
- ロールをアサインし、エスカレーショントリガールールを設定します。
- シフトおよびグループテンプレートを作成します。
- エスカレーションプロセス全体を設計します。

オンコールスケジューリングの新しいスケジュールエンジン

機能とユーザーエクスペリエンスが強化された新しいオンコールスケジュールエンジンについて説明します。

新しいオンコールスケジュールエンジンは、次の拡張機能により効率性が向上しています。

- シフトに対してメンバーを移動、追加、削除するのにかかる時間が短縮されます。
- 祝日カレンダーが原因でメンバーが延長時間または部分的な作業日にスケジュールされている場合に発生するギャップを解決します。
- シフトに対してメンバーを追加、削除、または置換することにより生じるギャップを削減します。
- 前のローテーションを参照して、次に新しいアサインを開始するユーザーを決定します。公平なアサインを確保するため、前のローテーションでまだアサインされていないユーザーからローテーションが開始されます。

注:

- 新しいシフトは、新しいスケジュールエンジンで自動的に機能します。
- 既存のシフトについては、シフトレコードページに移動し、[今すぐ移行] オプションを使用して手動で移行できます。
- 既存のすべてのシフトを一括で移行するには、[シフトを **2024** スケジュールエンジンにオンコールアップグレード **(On-Call Upgrade shifts to 2024 schedule engine)]** スケジュールジョブを実行します。

オンコールスケジューリング の構成

オンコールスケジューリング のプロパティ、テンプレート、トリガールール、エスカレーションポリシー、シフト表、およびスケジュールを計画して構成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アドミニストレーターとして、設定とアプリケーションの動作を構成し、勤務表メンバーとシフトマネージャーの有効性を向上させるツールを作成できます。これらは、アドミニストレーターとして実行できるタスクの一部です。

オンコールスケジューリング のアクティブ化

アドミンロールのユーザーは、オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインをアクティブ化できます。

連絡方法の設定

以下の連絡方法を設定すると、ユーザーがエスカレーションの通知を受信できるようになります。

- Slack：通知に対するユーザーの応答のテンプレートとサブフローも構成できます。
- テキストおよび音声メッセージ：電話番号とワークフローを構成すると、テキストおよび音声メッセージによるエスカレーションを促進できます。
- Microsoft Teams：Microsoft Teams プラグイン (sn_now_teams_it) がアクティブで、ServiceNow インスタンスが 仮想エージェント および IT Service Management 統合と統合するように構成されていることを確認します。
- モバイルプッシュ通知：ServiceNow エージェント を構成して、モバイルプッシュ通知を有効にします

オンコールスケジューリング のアクティブ化

アドミンロールのユーザーは、オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインをアクティブ化できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

オンコールスケジューリングプラグインをアクティブ化すると、以下のサードパーティライブラリーがアクティブになります。

- サブスクリプションベースの通知
- 詳細スケジュールのサポート
- NG 共有コンポーネント
- ServiceNow 共通カレンダー
- Fullcalendar ライブラリー

> **注:** zboot ユーザーの場合、オンコールスケジューリングプラグイン (com.snc.on_call_rotation) がデフォルトで有効になっています。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

オンコールスケジューリング

連絡方法として **Slack** を設定

ユーザーがエスカレーションの Slack 通知を受信できるように Slack を設定します。シフトメンバーへの連絡方法として Slack を提供するには、Slack に 統合ハブスポークをインストールします。

オンコールスケジューリング の **Slack** の構成

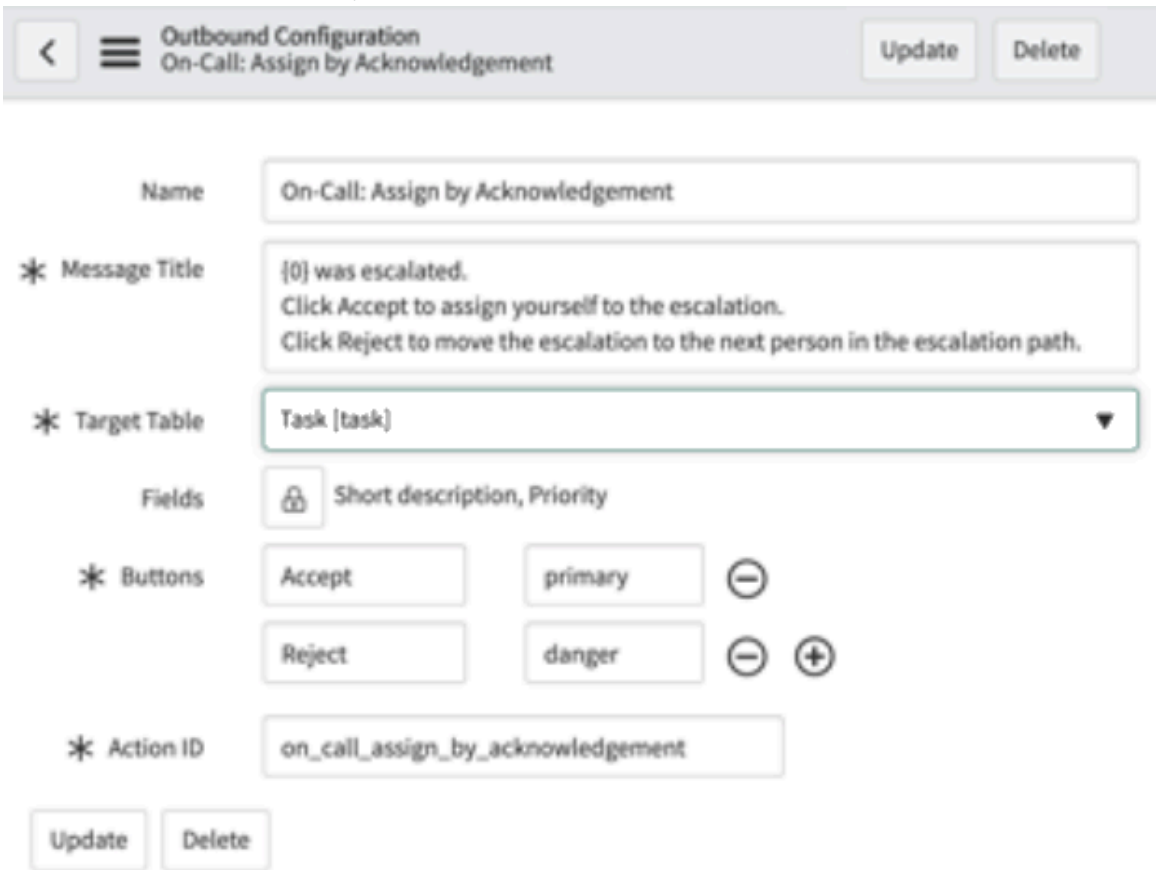
Slack スポークでは、オンコールスケジューリング 通知が自動化され、通知に応答します。次の構成では、オンコールスケジューリング 通知をサポートしています。

送信構成

Slack > 送信構成 > オンコール：確認応答によるアサイン

一般的なエスカレーションメッセージを生成します。レコードを変更して、メッセージテンプレートをカスタマイズします。

確認応答サブフローによる送信アサイン

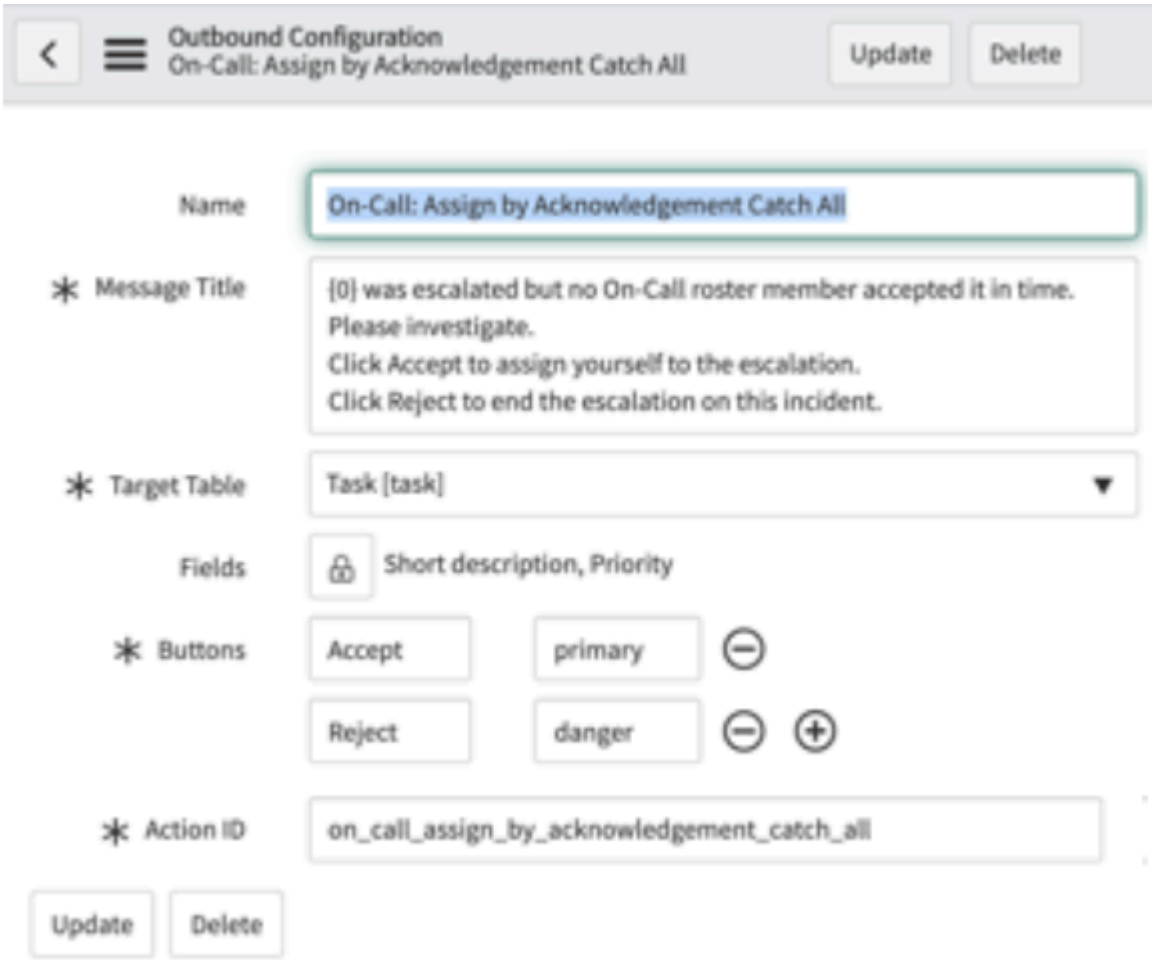


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Slack > 送信構成 > オンコール：確認応答予備連絡先によるアサイン

予備連絡先エスカレーションメッセージを生成します。レコードを変更して、メッセージテンプレートをカスタマイズします。

確認応答予備連絡先サブフローによる送信アサイン



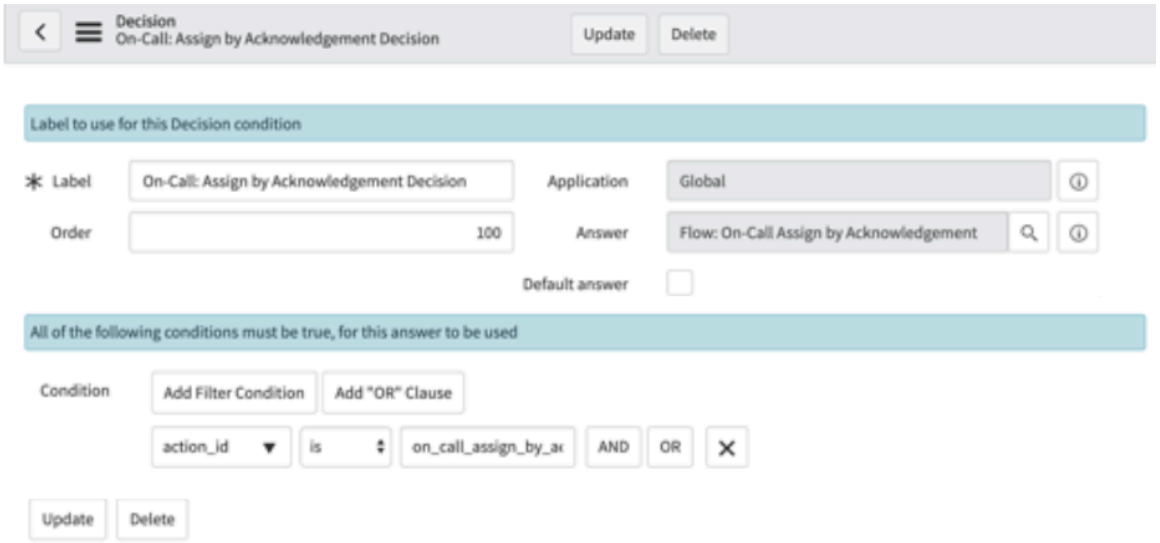
受信決定

Slack > 受信決定 > オンコール：確認応答決定によるアサイン

承認または却下のエスカレーションメッセージに対する一般的な応答処理の受信構成を定義します。一般的なエスカレーションの送信構成と受信決定をマッピングするキーとして *action_id* を使用します。回答は、ユーザーが [承認] または [却下] をクリックしたときに実行されるサブフローを指しています。応答処理の動作を変更するには、レコードを変更します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

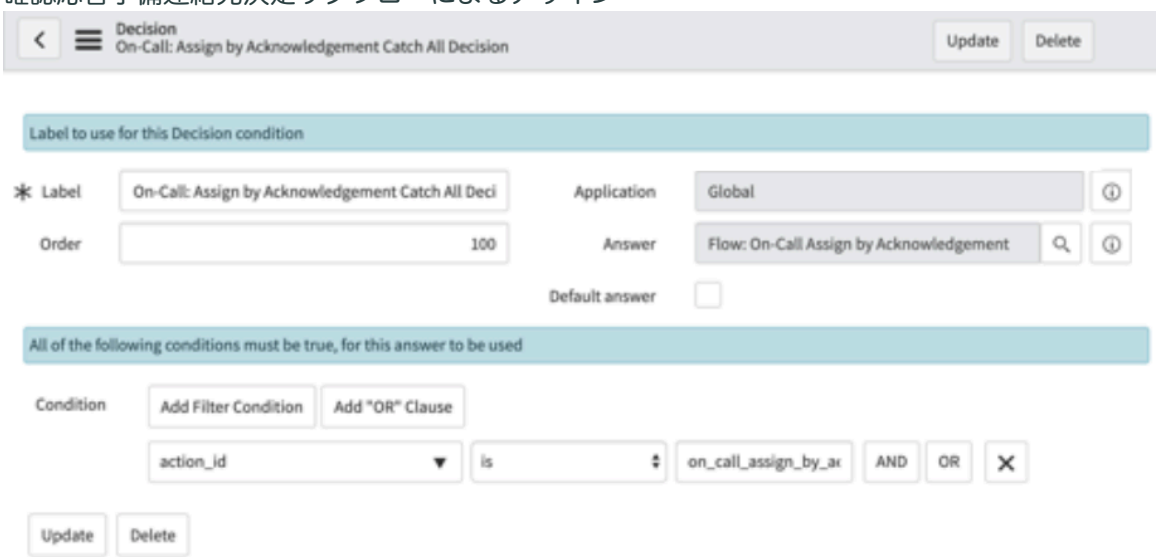
確認応答決定サブフローによる受信アサイン



Slack > 受信決定 > オンコール：確認応答予備連絡先決定によるアサイン

承認または却下メッセージのエスカレーションに対する予備連絡先応答処理の受信構成。予備連絡先状況の送信構成と受信決定をマッピングするキーとして *action_id* を使用します。回答は、ユーザーが [承認] または [却下] をクリックしたときに実行されるサブフローを指しています。応答処理の動作を変更するには、レコードを変更します。

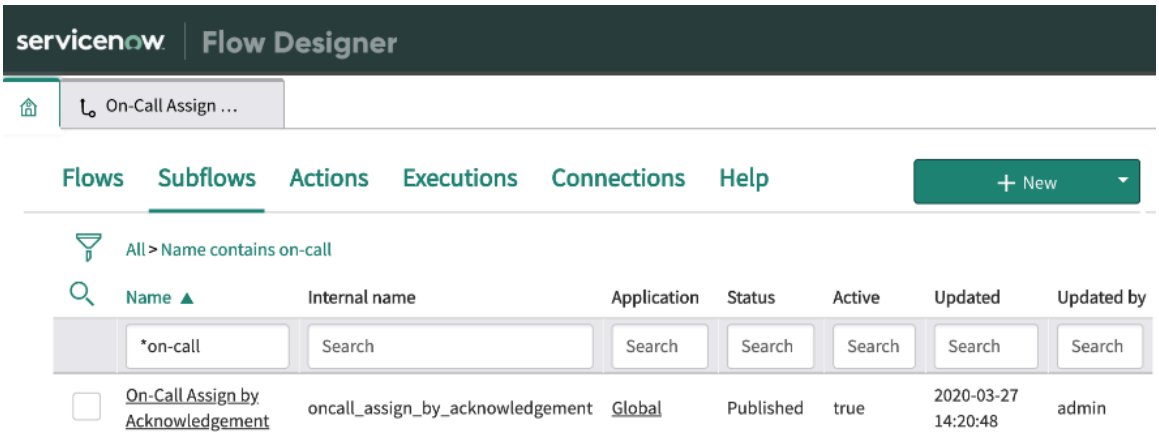
確認応答予備連絡先決定サブフローによるアサイン



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブフロー

サブフローデザイナー



オンコール：確認応答によるアサイン

このサブフローは、Slack からの受信応答を処理してから動作します。たとえば、ユーザーにタスクをアサインし、確認応答メッセージを返します。却下の場合、サブフローは応答をログに記録し、エスカレーションを次のエスカレーション先に移動します。

Slack 応答を挿入

このアクションにより、受信 Slack 応答の [sn_slack_ah_v2_inbound] テーブルにレコードが作成されます。*context_id* に基づくワークフローにより応答を参照できます。

オンコール応答コントローラ

ユーザーが Slackから [承認] または [却下] をクリックすると、このアクションにより適切な操作が実行されます。*OnCallSlackUtils*スクリプトインクルードからアクションを実行するためのユーティリティメソッドを呼び出します。

連絡方法として **SMS** および音声メッセージングを設定する

オンコールエスカレーション通知を SMS または音声メッセージとして送信するには、通知を設定する必要があります。

通知 を オンコールスケジューリング と併用するように以下のアイテムを構成します。

- オンコールグループ番号グループに少なくとも 1 つの 通知 電話番号を追加する必要があります。着信 SMS 応答の処理をデフォルトでこのグループが構成されている (オンコールを介して: 割り当ての確認応答) 送信ボイスを処理するコールを受け入れるか、オンコール割り当てを却下して (オンコールを介して: 確認応答音声アサイン) を承認または却下するには割り当てします。
- SMS と音声を介してエスカレーションを進めるために、「オンコール: 確認応答によるアサイン」ワークフローなどのワークフローを設定する必要があります。

連絡方法として SMS および音声メッセージを設定する方法については、「通知 での オンコールスケジューリング の設定」を参照してください。

関連情報

オンコール：確認応答によるアサインワークフロー

通知 でのオンコール通信チャネルの制御

オンコールエスカレーションの連絡方法として **Microsoft Teams** を設定する

ユーザーがオンコールエスカレーションの Microsoft Teams 通知を受信できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
ユーザーには Microsoft Teams ユーザー認証情報が必要です。

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスが Microsoft Teams との対話型統合用に設定されていること、および IT Service Management と Microsoft 365 プラグイン (sn_now_teams_it) の統合が有効になっていることを確認します。

   仮想エージェント 権限ポリシーの詳細については、「Now 仮想エージェント権限ポリシーの管理」を参照してください。

2. ユーザーグループのエスカレーション設定を定義するときに、優先通知チャネルとして **[Microsoft Teams]** を選択します。
   エスカレーションの設定については、「シフト表のエスカレーションとリマインダーの設定」を参照してください。
3. 必要なユーザーグループに対して、[オンコール：確認応答によるアサイン] トリガーワークフローを使用するトリガールールを作成します。

   ユーザーまたはシフトマネージャーが優先連絡先チャネルを Microsoft Teams として設定すると、ユーザーが実行できるアクションとともにモバイルプッシュ通知が Microsoft Teams のユーザーに送信されます。

   トリガールールの作成については、「エスカレーショントリガールールの作成」を参照してください。

オンコールエスカレーションの連絡方法としてモバイルプッシュを設定する

ユーザーがオンコールエスカレーションのモバイルプッシュ通知を受信できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow エージェント をインストールし、[通知] タブからモバイルプッシュ通知を有効にします。
   このタブの詳細については、「ServiceNow モバイルの基本システム機能」を参照してください。
   モバイルプッシュは、ServiceNow インスタンスに通信チャネルとして表示されます。
2. ユーザーグループのエスカレーション設定を定義するときに、優先通知チャネルとして [モバイルプッシュ] を選択します。
   エスカレーションの設定については、「シフト表のエスカレーションとリマインダーの設定」を参照してください。
3. 必要なユーザーグループに対して、[オンコール：確認応答によるアサイン] トリガーワークフローを使用するトリガールールを作成します。

   ユーザーまたはシフトマネージャーが優先連絡先チャネルをモバイルプッシュとして設定すると、ユーザーが実行できるアクションとともにモバイルプッシュ通知がユーザーに送信されます。

   トリガールールの作成については、「エスカレーショントリガールールの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールの表示および休暇の要求

スケジュールを表示したり、グループのメンバーを確認したり、休暇を要求したり、連絡方法の設定を行ったりすることができます。

itil ユーザーは、次のタスクを実行できます。

- オンコールスケジュールの表示
- 可用性と連絡先設定を行う
- 休暇を申請し、代替者を提案する

オンコールスケジュールの表示

オンコールシフトスケジュールのタイルのグループ化により、システム内のすべてのシフトを検索することなくシフトを確認することができます。

始める前に

必要なロール：itil、rota_manager、または rota_admin

このタスクについて

オンコールスケジュールページの各カードはシフトを表し、オンコールメンバーを識別します。カードには、グループ名、シフト名、およびシフト表 (プライマリとセカンダリ) が表示されます。
オンコールスケジュールでは、オンコールメンバーのプレゼンスを確認できます。プレゼンスの詳細については、「ユーザープレゼンス」を参照してください。

> **注:** デフォルトでは、オンコールスケジュールは 20 のバッチでロードされます。設定を更新する *com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit* プロパティを使用できます。詳細については、「オンコールスケジューリングのシステムプロパティ」を参照してください。

手順

1. [すべて] > **[On-Call Scheduling]** > [オンコールスケジュール]に移動します。

   > **注:** シフトが重複しているグループの場合、シフトカードはエスカレーション設定に基づいて表示されます。

   次のタブが表示されます。

   - [固定されたオンコールスケジュール]：自分が最も関心を持っているグループの誰がオンコールなのかを示すカスタマイズリストが表示されます。素早くアクセスするにはグループをここにピン留めします。
   - [自分のオンコールスケジュール]：自分が管理しているオンコールスケジュール、またはメンバーになっているスケジュールのみを表示します。
   - [すべてのオンコールスケジュール]：アクティブなオンコールスケジュールがあるすべてのグループのリストを表示します。固定している以外のグループの誰がオンコールなのかを確認することもできます。

   フィルターを使用すると、グループ、スケジュール、またはユーザー名ごとのオンコールスケジュールを表示できます。

2. オプション: [すべてのオンコールスケジュール] タブで、カードをポイントして、ピンアイコン ( ) をクリックし、シフトカードを固定します。

   > **注:** グループのシフトカードを重複シフトで固定すると、そのグループの他のすべてのシフトカードも固定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. オプション: [固定されたオンコールスケジュール] タブで、ピンアイコンをクリックし、シフトカードの固定を解除します。
4. シフトの詳細を表示するには、シフトカードをクリックします。

   注: 各シフトカードには最初の 2 つのシフト表のみが表示されます。

   シフトマネージャーまたは勤務表メンバーである場合、スケジュールが開きます。詳細については、「オンコールスケジュールの更新」を参照してください。これ以外のユーザーは、カレンダービューにリダイレクトされます。オンコールスケジューリングカレンダーについては、「カレンダービューからシフトを管理する」を参照してください。
5. オプション: 勤務表とエスカレーションの詳細を表示するには、シフトカードの [勤務表およびエスカレーションの詳細] をクリックします。
   ダイアログボックスには、次のタブが表示されます。
   - シフト表：すべてのシフト表リストと、アクティブなオンコールメンバーの連絡先番号、メールアドレス、グループ、およびシフトを表示します。
   - エスカレーションパス：シフトに定義されているエスカレーションパスを表示します。

   注: デフォルトでは、プライマリ勤務表のオンコールメンバーの詳細が表示されます。オンコールメンバーにダイレクトメッセージを送信するには、[ダイレクトメッセージの送信] をクリックします。または、Notify WebRTC が設定されている場合は、メンバーに電話をかけます。リアルタイムメッセージングの詳細については、「コネクト」を参照してください。Notify WebRTC の詳細については、「コールを転送 ワークフロー アクティビティ」を参照してください。オンコールに Notify WebRTC を有効にする [音声機能付きの有効な通知番号を指定する] プロパティについては、「オンコールスケジューリングのシステムプロパティ」を参照してください。
6. オプション: シフト内のギャップと競合を表示するには、シフトカードの情報バッジをクリックします。
   - この操作が行えるのは、グループマネージャー、シフトマネージャー、および委任されたシフトマネージャーのみです。
   - この情報は、*com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions* プロパティの設定に基づいて表示されます。詳細については、「オンコールスケジューリングのシステムプロパティ」を参照してください。

可用性と連絡先設定を行う

可用性と、オンコールエスカレーションの連絡に使用する方法を指定します。何らかの理由でアドミニストレーターにより設定が上書きされた場合は、インスタンスが通知します。

始める前に

必要なロール：itil または admin

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [自分の初期設定]に移動
2. [連絡試行] タブで [+] アイコンをクリックし、[可用性] フォームに入力します。

可用性フォーム

名前	可用性設定のこのレコードに対する一意のわかりやすい名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー	可用性を作成する対象のユーザー (通常は自分自身)。
アクティブ	この可用性レコードを有効にするオプション。チェックボックスをオンにすると、可用性が有効になります。
スケジュールタイプ	既存の可用性スケジュールを選択するか、カスタムスケジュールを作成します。
以下のフィールドを使用して、カスタムの可用性スケジュールを作成します。	
開始時間	このシフトが終日シフトでない場合は、可用性の開始時間を指定します。
終了時間	可用性の終了時間。
繰り返し：	1 期間のタイミング。たとえば、週次の繰り返しを選択した場合は、自分が対応可能な曜日を指定します。
タイムゾーン	可用性のタイムゾーン。 注: タイムゾーンは編集できないため、ユーザーのプロファイルから取得されます。

3. [送信] をクリックします。
4. [連絡先設定] タブで、設定する連絡試行方法をクリックします。
[連絡先設定] ダイアログボックスが表示されます。
5. オンコール中にインスタンスが自分への連絡に使用する連絡方法を選択します。
選択した方法が、この連絡試行についてインスタンスが使用する連絡方法です。インスタンス設定に応じて、次のいずれかまたはすべての通知方法を指定できます。
   - SMS テキスト
   - メール
   - Slack
   - 音声アシスト機能
   - Microsoft Teams。このチャネルの設定については、「オンコールエスカレーションの連絡方法として Microsoft Teams を設定する」を参照してください。
   - モバイルプッシュ。このチャネルの設定については、「オンコールエスカレーションの連絡方法としてモバイルプッシュを設定する」を参照してください。
6. 連絡試行ごとにプロセスを繰り返します。

注: アドミニストレーターは、グループのすべてのメンバーに対して、連絡先メソッドの上書きを指定できます。上書き設定は [連絡先の上書き] タブに表示されます。

自分のグループスケジュールの表示

自分が所属するグループのオンコールスケジュールを表示することができます。

始める前に
必要なロール：itil

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [グループのスケジュール]に移動します。
2. スケジュールを開きます。
3. オプション: シフト表を表示するには、[シフト表] 関連リストでその順番をクリックします。

自分のスケジュールレポートで自分の個人用スケジュールを表示する

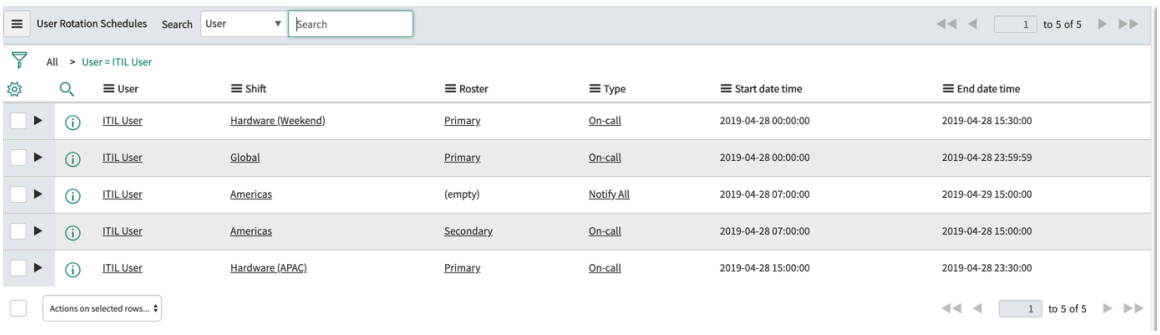
特定の日付範囲のオンコールとエスカレーションラインナップを見ることができます。

始める前に
必要なロール：itil

手順

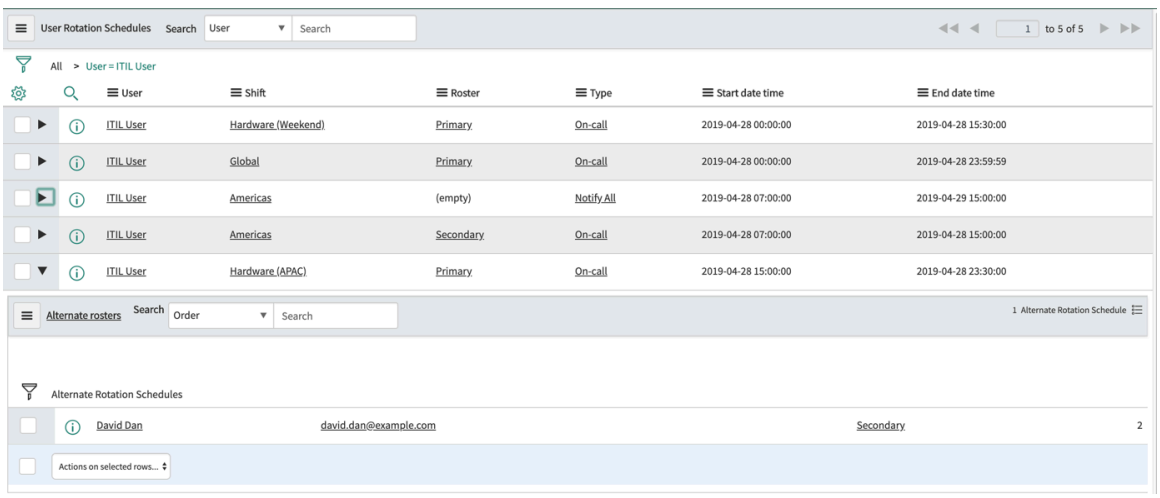
1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [レポート] > [自分のスケジュールレポート]に移動します。
2. [表示] フィールドで、日付範囲を選択して [送信] をクリックします。

   ユーザーローテーションスケジュールリストには、シフト、勤務表、各タイムスロットの開始時刻と終了時刻が表示されます。



3. 別のシフト表を表示するには、矢印をクリックしてエントリーを展開します。

   そのタイムスロットに対する別の勤務表が表示されます。たとえば、自分が一次連絡先である場合、このリストにはこのタイムスロットに対する二次および三次の連絡先が表示されます。



休暇を申請し、代替者を提案する

自分の休暇をスケジュールし、同僚の勤務表メンバーから適切な代替者を提案できます。

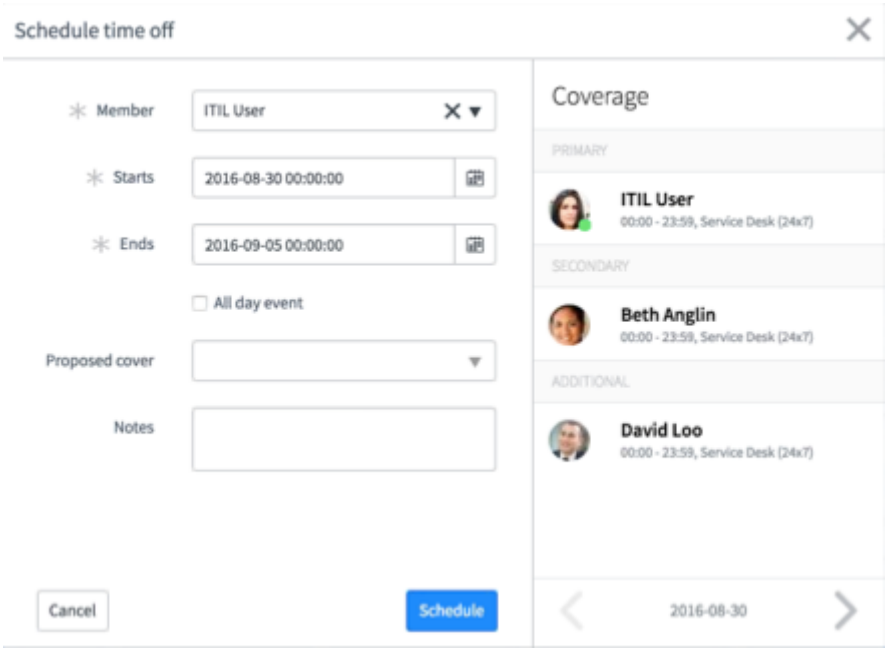
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
この機能を利用するには、システムアドミニストレーター側で [**PTO 要求に承認が必要かどうかを決定するための構成**] システムプロパティ (*com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required*)を有効にする必要があります。

必要なロール：itil

手順

1. [オンコールスケジューリング] > [オンコールカレンダー]に移動します。
2. 休暇のシフトエントリを選択します。
3. [休暇をスケジュール] をクリックし、フォームに入力します。



[休暇をスケジュール] フォーム

フィールド	説明
メンバー	休暇を取得しているメンバー (通常は自分)。
[開始] と [終了]	休暇の開始日と終了日。
カバーの提案	不在中にカバーを提供できる勤務表メンバーの名前。
終日のイベント	休暇期間に全稼動日が含まれていることを指定するオプション。
メモ	オプション。シフトマネージャーが要求内容を理解できるようにするためのコメント。

4. [スケジュール] をクリックします。
   オンコールカレンダーに休暇が暫定的にスケジュールされます。

自分のカレンダーアプリで自分のオンコールカレンダーを表示する

パーソナルカレンダークライアントを使用して、自分のオンコールカレンダーに登録できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

1. カレンダークライアントで iCalendar 形式が使用され、サポートされていることを確認します。
2. カレンダークライアントで外部カレンダーに登録できることを確認します。
3. カレンダークライアントが要件を満たしている場合は、シフトマネージャーにメール通知でオンコールカレンダーのサブスクリプション URL を送信するように依頼してください。

重要: サブスクリプション URL を使用してオンコールイベントを表示するには、ユーザー認証のためのインスタンス認証情報を入力する必要があります。現時点でカレンダーサブスクリプションの認証がサポートされているのは、Mac OS X 8.0 以降のカレンダーアプリケーションと Windows 2013 以降の Outlook アプリケーションのみです。

必要なロール：rota_admin、itil、rota_manager、または admin

手順

1. カレンダークライアントで、新しい外部カレンダーサブスクリプションを追加します。
2. 受け取ったオンコールカレンダーのサブスクリプション URL を入力します。
3. [登録] をクリックします。
4. インスタンスのログイン詳細を入力します。
5. カレンダーの更新頻度など、追加の詳細を指定します。

関連情報

オンコールスケジューリングロールをアサイン

スケジュールとシフトを管理する

オンコールスケジュールとシフトを構成および管理できます。シフトでメンバーを追加または削除し、連絡先設定を上書きします。

勤務表、シフト、およびオンコールスケジュールの詳細を構成できます。シフトでメンバーを追加または削除し、連絡先設定を上書きします。

rota_manager または rota_admin は、グループのメンバーのためにこれらのタスクのほとんどを実行できます。

- オンコールシフトを設定または更新
- オンコールスケジュールを設定または更新する
- 勤務表メンバーの管理
- 休暇の要求を管理
- シフトの連絡先設定を上書き
- ユーザーグループの設定を指定する
- シフトマネージャー [rota_admin] ロールを委任

ユーザーがオンコールカレンダーに登録できるようにする

オンコールカレンダーサブスクリプション URL を設定し、シフトのメンバーに送信します。この URL は iCal リンクで、ユーザーは優先カレンダークライアントからオンコールカレンダーに登録することができます。

始める前に
必要なロール：admin、rota_admin、または rota_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
サブスクリプション URL は、オンコールカレンダーを表示およびダウンロードするための SSO 認証をサポートしています。

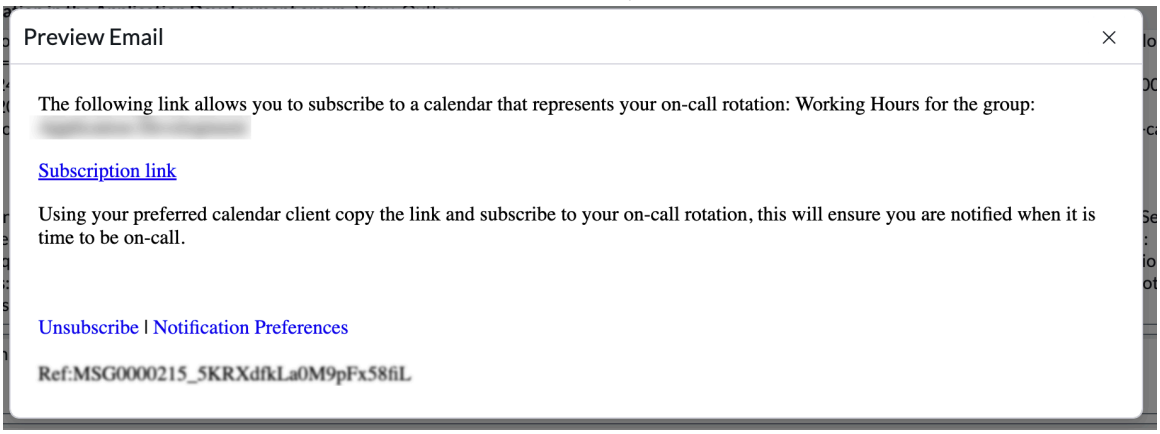
注: セキュリティ上の理由から、サブスクリプション URL は共有しないでください。

手順

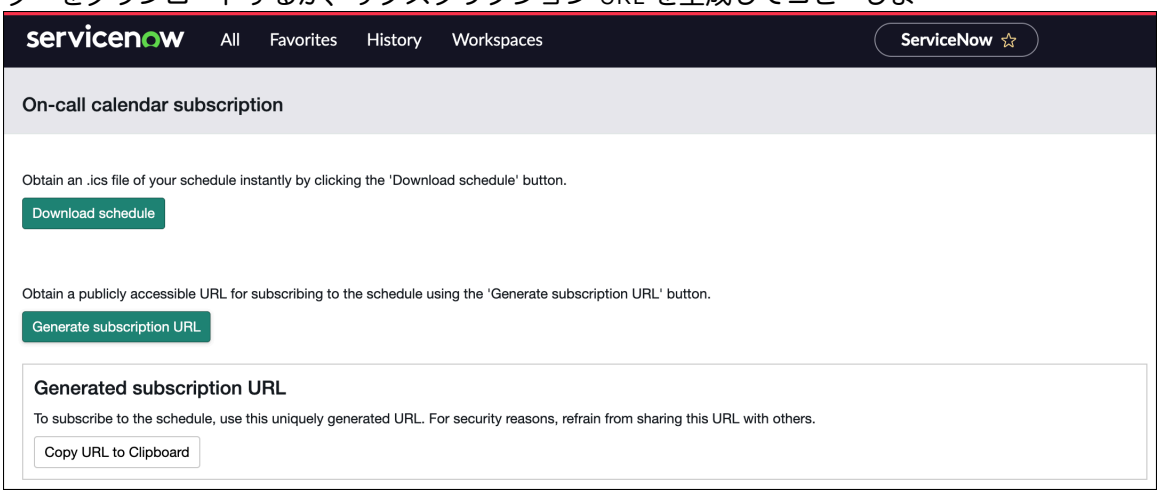
1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [グループのスケジュール] に移動します。
2. オンコールカレンダーサブスクリプション URL を送信するシフトを選択します。
3. [カレンダーサブスクリプション] セクションで、次の詳細を指定します。

名前	定義
補償間隔	サブスクリプションカレンダーを週次または日次のカバレッジ詳細で更新する場合に選択します。
補償対象	補償間隔の選択に基づいて、登録したカレンダーを更新する週数または日数を選択します。

4. [更新] を選択します。
5. [サブスクリプションを送信] を選択すると、カレンダーサブスクリプション URL がシフトのすべてのメンバーにメール送信されます。



シフトのメンバーは、サブスクリプションリンクが記載されたメールを受信します。[サブスクリプションリンク] を選択し、SSO 認証情報でログインして、カレンダーをダウンロードするか、サブスクリプション URL を生成してコピーします。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーグループの設定を指定する

ユーザーグループのオンコール設定を指定します。

始める前に
必要なロール：admin、rota_admin、rota_manager

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [管理] > [グループの初期設定]に移動し、必要に応じて値を設定します。

オンコールグループ設定フォームのフィールド

フィールド	説明
グループ	オンコール設定を適用するユーザーグループです。
シフトマネージャー	グループマネージャー、シフト管理者 [rota_admin]、および委任されたシフトマネージャーに加えて、シフトを管理できるユーザーです。現在のグループメンバーを選択することもできます。
シフトスケジュールの重複を許可する	グループ内のシフトで重複スケジュールを許可するかどうかを指定します。[デフォルト] に設定すると、[シフトスケジュールの重複を許可するかどうかを制御する構成(*com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap*)] プロパティに選択した値が適用されます。 **注:** シフト間にハンドオフ期間を持たせる場合はシフトの重複が必要になります。これにより、同じ期間に複数のシフトをオンコールにすることができます。複数のシフトからのオンコールメンバーに連絡をとることができます。
シフトの重複に関するエスカレーションルール	シフトの重複があった場合に、適用するエスカレーションルールです。[デフォルト] に設定すると、[シフトが重複した場合に適用するエスカレーションルール(*com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_over*)] プロパティに選択した値が適用されます。
PTO 承認初期設定	グループ内のオンコールメンバーが休暇申請 (PTO) を作成できるかどうかを指定します。[デフォルト] に設定すると、システムプロパティ *com.snc.on_call_rotation.pto.configuration* (オンコールユーザー (admin、rota_manager、group manager、rota_admin ではない) が **PTO** を作成できるかどうかを制御するプロパティ) に選択した値が適用されます。
週の最初の日	選択したグループの希望する週の開始日を選択します。

2. オンコールプロパティの設定を表示するには、[グローバル設定の表示] をクリックします。
3. 設定を構成するには、[送信] をクリックします。設定を削除するには、[削除] をクリックします。

シフトの連絡先設定を上書き

すべてのシフトメンバーの連絡先設定を上書きして、緊急時などにコミュニケーションチャネルを強制します。

始める前に
必要なロール：rota_admin、rota_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかの方法を使用して、[エスカレーションおよび連絡先初期設定を編集] ページを開きます。

   ◦**a.** [オンコールスケジューリング] > [オンコールスケジュール] に移動します。[オンコールスケジュール] ページが [すべてのオンコールスケジュール] タブに表示されます。

   b. スケジュールカードをクリックします。

   c. [シフト] タブで、シフトのアクションアイコン (⋮) をクリックし、[エスカレーションおよび連絡先初期設定を編集] を選択します。

   ◦**a.** [オンコールスケジューリング] > [グループのスケジュール] に移動します。

   b. シフトを選択します。

   c. [エスカレーションおよび連絡先初期設定を編集] をクリックします。

2. [連絡先設定] タブで、設定する連絡試行方法をクリックします。
   [連絡先設定] ダイアログボックスが表示されます。
3. 選択した連絡試行について、すべてのシフトメンバーにインスタンスが使用する連絡方法を選択します。
   インスタンス設定に応じて、次のいずれかまたはすべての通知方法を指定できます。
   ◦ SMS テキスト
   ◦ メール
   ◦ Slack
   ◦ 音声アシスト機能
   ◦ Microsoft Teams。このチャネルの設定については、「オンコールエスカレーションの連絡方法として Microsoft Teams を設定する」を参照してください。
   ◦ モバイルプッシュ。このチャネルの設定については、「オンコールエスカレーションの連絡方法としてモバイルプッシュを設定する」を参照してください。

   注: SMS と音声では、通知 がアクティブである必要があります。

4. [ユーザー設定を上書き] オプションを有効にします。

オンコールシフトを設定または更新

対象範囲を拡張したり、シフトがアクティブなときの延長時間を指定したり、休暇をスケジュールしたりすることができます。

始める前に

必要なロール： rota_admin または rota_manager

このタスクについて

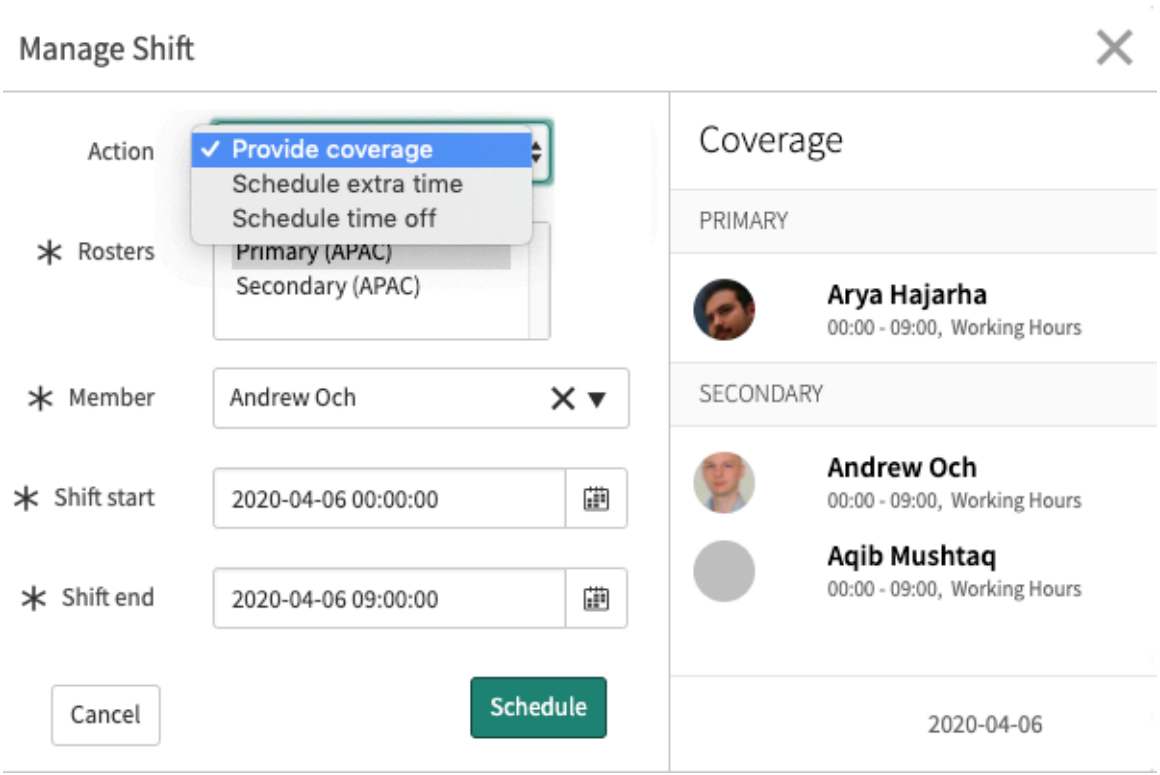
ユーザープロファイルで指定されたタイムゾーンのカレンダーのみを更新できます。

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [オンコールカレンダー]に移動します。
   オンコールカレンダーが開きます。
2. タイムラインビューアイコン ( ) をクリックします。
3. フィルターアイコン ( ) をクリックし、グループを選択します。
   カレンダーには、選択したグループが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. シフトのメンバーを表すブロックを右クリックし、[シフトの管理] を選択します。
[シフトの管理] ダイアログボックスには、現在のシフト設定が表示されます。



5. 必要に応じて、アクションを選択してください。

オプション	説明
範囲を指定	他の勤務表メンバーにオンコールカバー範囲を提供するメンバーの詳細を選択します。このオプションを選択すると、次のオプションが表示されます。 ◦ [シフト表]：メンバーがカバー範囲を提供する 1 つ以上のシフト表を選択します。 ◦ [メンバー]：追加のカバレッジを提供するメンバーを選択します。 ◦ [開始をシフト]：カバレッジの開始日付を選択します。 ◦ [終了をシフト]：カバレッジの終了日付を選択します。 **注:** スケジュールされた時間に基づいて、シフトの開始日と終了日の間でカバー範囲が作成されます。
延長時間をスケジュール	選択したシフトに延長を指定します。このオプションを選択すると、次のオプションが表示されます。 ◦ シフト：延長時間を指定するシフトを選択します。 ◦ [開始をシフト]：延長時間の開始日付を選択します。 ◦ [終了をシフト]：延長時間の終了日付を選択します。
休暇をスケジュール	選択期間内に予定した休暇を取るグループメンバーを指定します。このオプションを選択すると、次のオプションが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	◦ [メンバー]：休暇を要求したメンバーを選択します。 ◦ [開始]：休暇期間の開始日時を選択します。 ◦ [終了]：休暇期間の終了日時を選択します。 ◦ [終日のイベント]：休暇期間が 1 営業日である場合に選択します。 ◦ [提案された代理メンバー]：自分の休暇中に補填をしてもらうシフトメンバーの名前を選択します。

6. [スケジュール] をクリックして更新をスケジュールします。
7. ビュー設定を保存するには、[このフィルターをブックマーク (Bookmark this filter)] アイコン (☆) をクリックします。

関連情報

オンコールスケジュールの表示

カレンダービューからシフトを管理する

勤務表を構成

勤務表を編集して、勤務表のリマインダーおよびエスカレーションの設定を指定し、オンコール勤務表に含まれるグループメンバーのサブセットを識別します。

始める前に

必要なロール： rota_admin または admin

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [オンコールカレンダー]に移動します。
2. シフトを右クリックして、[アクション] リストから [シフトの編集] を選択します。
3. [シフト表] 関連リストで、シフト表を選択し、フォームに入力します。

勤務表フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	勤務表の名前です。
シフト	現在の勤務表に関連するシフトです。
有効	選択した場合、オンコール操作に対して勤務表がアクティブになります。
順番	勤務表の順序です。
ローテーション間隔	ローテーション間隔のタイプです。
ローテーションの曜日	勤務表のローテーションを開始する平日の曜日です。このフィールドを指定すると、指定した頻度と曜日に基づいて勤務表のローテーションが行われます。 注: このフィールドは、[ローテーション間隔] フィールドを [毎週] に設定した場合にのみ表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ローテーション間隔：	ローテーション間隔の頻度です。
ローテーション開始日	ローテーションの開始日。
ローテーション開始時間	ローテーションの開始時間。
終日ローテーション	選択すると、勤務表のローテーションが 1 日を通して行われます。 勤務表ローテーションの特定の時刻 (たとえば午前 0 時ではなく 08:00) を指定するには、チェックボックスをオフにして時間を指定します。
エスカレーション設定	
リマインダー数	[リマインダー間の時間] で定義されている期間内に応答しないユーザーにリマインダーを送信する回数です。
リマインダー間の時間	各リマインダー間の時間です。
エスカレーションまでの時間	[リマインダー数] フィールドと [リマインダー間の時間] フィールドの値により、[エスカレーションまでの時間] フィールドの値が決まります。 たとえば、[リマインダー数] が 2 で、[リマインダー間の時間] が 10 分であると、[エスカレーションまでの時間] は 30 分です。つまり、応答しない勤務表メンバーへの最初の通知と、エスカレーションパス内の次のメンバーへの最初の通知の間で経過する時間です。
リマインダーの通信	
オンコールリマインダーを送信	選択すると、リマインダーは、通知設定に他の宛先が指定されていない限り、ユーザーレコードに指定されたメールアドレスに送信されます。通知設定はユーザーレコードより優先されます。
リマインダーリード時間 (日)	メールリマインダーのリード時間です。 注: このフィールドは、[オンコールリマインダーを送信] チェックボックスをオンにすると表示されます。

4. [更新] をクリックします。

注:

- 最初は、勤務表メンバーがユーザーグループから自動的に入力されます。
- 勤務表のすべてのメンバーは、同じユーザーグループのメンバーである必要があります。

関連情報

シフト表のエスカレーションとリマインダーの設定

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールカレンダーからシフトの詳細を更新

時間を節約するには、オンコールカレンダーからシフトの詳細を直接更新します。

始める前に

必要なロール： rota_admin または admin

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [オンコールカレンダー]に移動します。
2. タイトルバーで、[フィルターを切り替え] アイコン をクリックし、ユーザーグループを選択します。
3. カレンダーでシフト名をクリックします。
   ダイアログボックスに [アクション] リスト、およびプライマリとセカンダリのシフト表に関する情報が表示されます。リストの各ユーザーに電話、メール、またはチャットで連絡するオプションがあります。電話またはメールのために起動されるアプリケーションは、ローカルマシンにインストールされているクライアントによって異なります。
4. [アクション] > [シフトの編集] に移動します。

[シフトの編集] フォームのフィールド

質問	説明
名前	シフトの名前。
グループ	[はい] を選択して、次の質問で定義されているオプションのいずれかを選択します。スケジュールの構成を手動でセットアップするには、[いいえ] を選択します。
アクティブ	シフトの状態を表示します。
スケジュール	シフトはこのスケジュールの一部です。スケジュールを変更する場合は、ルックアップを使用して、事前定義されたスケジュールのリストから選択します。カレンダーをクリックすると、完了したスケジュールが表示されます。
基準	スケジュールの基になるテンプレート
背景色	シフトの背景色を指定したり、既存の色から変更したりするには、このフィールドを使用します。色を使用してグループを区別します。
予備連絡先	どのオンコールメンバーもインシデントのアサインを受諾しなかった場合に通知を受け取るメンバーを指定します。指定しないことも、グループマネージャー、シフトマネージャー、個人、あるいは勤務表のメンバーの誰かまたはすべてを指定することも可能です。 ◦通知するグループのメンバーを指定するには、[個人に通知] を選択します。 ◦シフトを指定するには、[全員に通知] を選択します。すべてのシフトメンバーに通知されます。
マネージャー	シフトマネージャー [rota_admin] ロールを持つユーザー。
ユーザー設定を上書き	True に設定した場合、ユーザー設定は連絡先初期設定で上書きされます。
オンコールリマインダーを送信	選択すると、オンコールリマインダーが送信されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問	説明
リマインダーリード時間 (日)	メールリマインダーのリード時間です。 注: このフィールドは、[オンコールリマインダーを送信] チェックボックスをオンにすると表示されます。
補償間隔	サブスクリプションカレンダーの更新間隔：週次または日次のカバー範囲詳細。
補償対象	登録しているカレンダーを更新する週数または日数です。

今後のシフトのリマインダーを送信または再送信

メール通知を送信して、今後のシフトについて勤務表メンバーに思い出させます。シフト開始の何日前にメールを送信するかを指定します。

始める前に
必要なロール： rota_admin または admin

このタスクについて
リマインダーは、他の通知設定にメールアドレスが指定されていない限り、ユーザーレコードに指定されたメールアドレスに送信されます。通知設定はユーザーレコードより優先されます。

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [グループのスケジュール]に移動します。
   [オンコールカレンダー] でシフトを編集する際にも、このオプションを設定することができます。
2. シフトを選択します。
3. シフトフォームで、[オンコールリマインダーを送信] チェックボックスをオンにして、[リマインダーリードタイム] フィールドに日数を指定します。

   注: [リマインダーリードタイム (日)] の値を 2 日以上に設定し、勤務表も日次ローテーションに設定すると、インスタンスはリマインダーメールを送信しません。

4. リマインダーを再送信するには、[再送信] をクリックします。
5. [更新] をクリックします。

関連情報

オンコールスケジューリングロールをアサイン

カレンダービューからシフトを管理する

メールリマインダーのリードタイムを設定

オンコールスケジューリング にはシフトメンバーに次のオンコールコミットメントについて通知する必要があるかどうかをチェックするスケジュール済みジョブが含まれます。送信されるリマインダーのリード時間を変更します。

始める前に
必要なロール： rota_manager または rota_admin

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [オンコールカレンダー]に移動します。
2. シフトを右クリックして、[シフトの編集] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. オンコールスケジュールレコードまたはそのシフト表の [リマインダーリード時間 (日)] 値を更新します。

   勤務表に定義されたリマインダーリード時間は常に優先されます。リードタイムが定義されていない場合は、インスタンスはスケジュールのリマインダーリード時間を使用します。スケジュールまたはそのシフト表のリマインダーリード時間が定義されていない場合、インスタンスはデフォルトの 2 日を使用します。

   > **注:** 勤務表フォームの [リマインダーリード時間] は、そのフォームのエスカレーション設定セクションの [リマインダー数] フィールドや [リマインダー間の時間] フィールドとは異なります。
   >
   > このエスカレーション設定は、エスカレーションのリマインダー設定にのみ使用されます。[リマインダーリード時間] は、勤務表フォームの [リマインダーの通信] セクションにあり、次のオンコールコミットメントのリマインダーメールを送信するために使用されます。

休暇の要求を管理

シフトマネージャーはシフトメンバーからの休暇申請を確認して承認することができます。その時間をカバーできる勤務表メンバーも指定します。

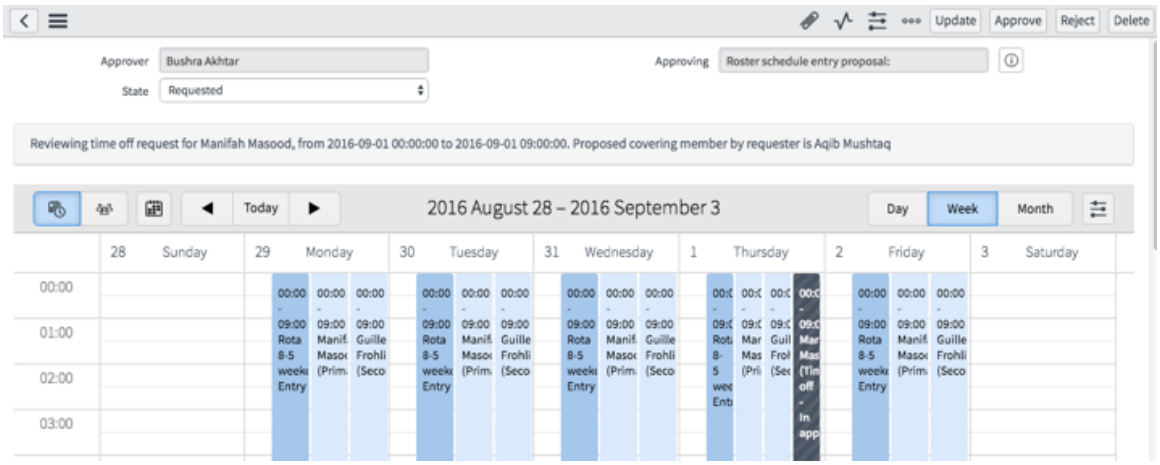
始める前に

必要なロール： rota_manager

手順

1. [すべて] > [セルフサービス] > [自分の承認]に移動します。
2. 承認する休暇申請レコードを選択します。

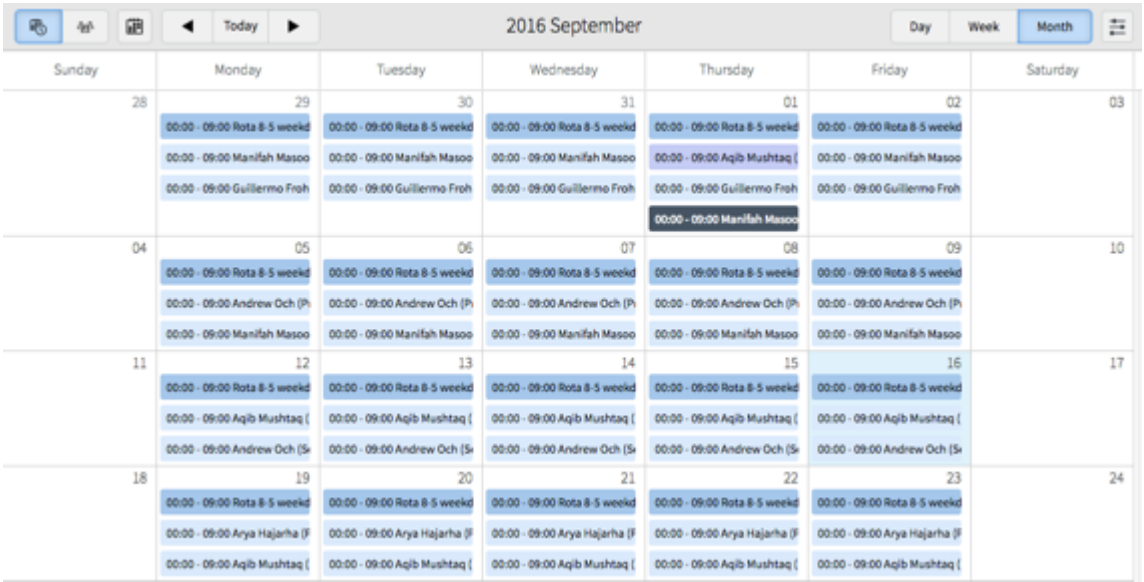
   休暇申請にはチームのメンバーが申請した休暇の詳細が表示されます。この例では、紺色の帯が申請された休暇を表しています。提案されたカバーの詳細を含め、申請の詳細もメッセージとして表示されます。



3. オプション: [コメント] セクションにコメントを入力します。
4. [承認] または [却下] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 却下の場合、オンコールカレンダーに休暇の詳細が表示されなくなり、申請者はメール通知を受け取ります。
- 承認の場合、オンコールカレンダーに休暇の詳細が表示され、申請者はメール通知を受け取ります。



関連情報

オンコールスケジューリングロールをアサイン

シフト内のギャップ、競合、および休暇申請を解決

ギャップや競合を確認し、解決します。適切なサポートが保証されるように、休暇申請に対する代替要員のオンコールメンバーを探します。

始める前に

必要なロール： rota_manager

このタスクについて

考えられる原因：

- カバー範囲なしの休暇中
- ユーザーがグループから転出
- ユーザーに非アクティブのマークが付いている

同じユーザーが任意のシフトのプライマリ連絡先とセカンダリ連絡先の両方に割り当てられている場合に競合が発生します。

手順

1. [すべて] > **[On-Call Scheduling]** > [オンコールスケジュール]に移動します。
2. シフトカードをクリックします。

> **注:** シフトマネージャーまたは勤務表メンバーである場合、スケジュールビューが開きます。これ以外のユーザーは、カレンダービューにリダイレクトされます。オンコールスケジューリングカレンダーについては、「カレンダービューからシフトを管理する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- オンコールスケジュールページが開きます。詳細については、「オンコールスケジュールの更新」を参照してください。
- 現在のシフトの保留中アクションは [保留中のアクション] セクションに表示されます。
-

3. ギャップや競合を解決するには、次の手順に従います。

   a. [保留中のアクション] セクションで [レビュー] をクリックします。
   カレンダービューが表示され、ギャップまたは競合がハイライトされます。

   b. 情報アイコン ( ) をクリックしてギャップを表示します。

   c. シフトを右クリックして、[アクション] リストから [シフトの編集] を選択します。

   d. [シフト表] リストまでスクロールして、ユーザーが勤務できないシフト表を選択します。

   e. [メンバー] 関連リストで、勤務できないユーザーの [終了] 値を追加します。

   f. 新しいメンバーに [開始] 値を付けて追加し、ギャップを補填します。

4. 休暇リクエストを解決するには、次の手順に従います。

   a. [保留中のアクション] セクションで [レビュー] をクリックします。
   カレンダービューが表示され、休暇申請がハイライトされます。

   b. シフトを右クリックして、[アクション] リストから [シフトの管理] を選択します。
   [シフトの管理] ダイアログボックスが表示されます。

   c. 休暇リクエストを承認します。

勤務表メンバーの管理

必要に応じて勤務表メンバーを追加または削除することで、勤務表メンバーを管理できます。また、過去のシフトスケジュールに影響を与えることなく、メンバーの順番を変更することもできます。

新規または復職する従業員を勤務表に追加

新しい従業員または以前にメンバーであった従業員を勤務表に追加できます。

始める前に

必要なロール：rota_manager、rota_admin、または admin

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [グループのスケジュール] に移動します。
2. 必要なシフトフォームを開きます。
3. [シフト表] 関連リストで、メンバーを追加するシフト表の情報アイコン ( ) をクリックします。
4. [レコードを開く] をクリックします。
5. 勤務表フォームで、[メンバー] 関連リストの [追加] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールメンバー追加フォーム

フィールド	説明
開始日	従業員が勤務表に加わる日付。 注: このメンバーは、勤務表では次のローテーションでアクティブになります。
メンバーの後に追加	順番の中で、このメンバーの後に新規メンバーが入ります。この順番は、このメンバーがローテーションサイクルのどの位置から開始するのかを示します。
シフト	シフトの名前。
メンバー	勤務表に追加するメンバーの名前。
シフト表	メンバーの順序を変更した後に影響を受けるシフト表。このフィールドは、シフト表のメンバーを比較することで自動入力されます。メンバーが複数のシフト表に存在する場合、スケジュールの競合を避けるために両方のシフト表が自動入力されます。
現在の勤務表	この勤務表からフォームへ移動しました。

7. [送信] をクリックします。
インスタンスにより、従業員が勤務表に追加されます。

注: 復職従業員の場合、インスタンスには同じ従業員に対して有効期間の開始日と終了日が異なる 2 つのシフトメンバーレコードが表示されます。

勤務表のメンバーの順序変更

過去のシフトスケジュールに影響を与えることなく、メンバーの順番を変更できます。

始める前に
必要なロール：rota_admin、rota_manager、またはアドミニストレーター

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [グループのスケジュール]に移動します。
2. 必要なシフトフォームを開きます。
3. [シフト表] 関連リストで、メンバーの順番を変更したいシフト表の情報アイコン ( ) をクリックします。
4. [レコードを開く] をクリックします。
5. 勤務表フォームで、[メンバー] 関連リストの [移動] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールメンバー移動フォーム

フィールド	説明
開始日	順番の変更がメンバーに適用される日付。 注: このメンバーの順番は、勤務表では次のローテーションでアクティブになります。
メンバー	順番を更新するメンバーの名前。
現在の勤務表	この勤務表からフォームへ移動しました。
シフト	シフトの名前。
移動タイプ	移動のタイプ。 ◦後に移動：ターゲットメンバーの後にメンバーの順序を移動します。 ◦スワップ：メンバーの順序をターゲットメンバーと入れ替えます。
ターゲットメンバー	実行順序の中で、メンバーと誰の順番を入れ替えるか、または誰の後にメンバーを入れるか。
シフト表	メンバーの順序を変更した後に影響を受けるシフト表。このフィールドは、シフト表のメンバーを比較することで自動入力されます。メンバーが複数のシフト表に存在する場合、スケジュールの競合を避けるために両方の勤務表が自動入力されます。

7. [送信] をクリックします。
   メンバーが新しい順番で表示されます。元のレコードには有効期間の終了を示す [終了] 日付があります。新しいレコードには有効期間の [開始] 日付として現在の日付が含まれます。

メンバーを勤務表から削除

メンバーが組織またはグループのメンバーではなくなった場合など、勤務表からメンバーを削除できます。

始める前に

必要なロール：rota_manager、rota_admin、または admin

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [グループのスケジュール] に移動します。
2. 必要なシフトフォームを開きます。
3. [シフト表] 関連リストで、メンバーを削除するシフト表の情報アイコン ( ) をクリックします。
4. [レコードを開く] をクリックします。
5. 勤務表フォームで、[メンバー] 関連リストの [削除] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールメンバー削除フォーム

フィールド	説明
開始日	メンバーが削除される日付。
シフト表	メンバーの順序を変更した後に影響を受けるシフト表。このフィールドは、シフト表のメンバーを比較することで自動入力されます。メンバーが複数のシフト表に存在する場合、スケジュールの競合を避けるために両方のシフト表が自動入力されます。
メンバーを削除	メンバーレコードを削除するオプション。 ⚠ 警告: このオプションを有効にしてメンバーレコードを削除すると、削除されたメンバーのローテーション履歴が削除され、他のメンバーのローテーション履歴が影響を受けます。
メンバー	勤務表から削除するメンバーの名前。
現在の勤務表	この勤務表からフォームへ移動しました。
シフト	シフトの名前。

7. [送信] をクリックします。

関連情報

オンコールスケジューリングロールをアサイン

オンコールスケジュールを設定または更新する

オンコールスケジュールを作成するか、シフトとシフト表を定義して既存のスケジュールを編集します。

オンコールスケジュールのセットアップ

始める前に
必要なロール：rota_admin、rota_manager

このタスクについて
既存のテンプレートを使用してウイザードに従ってオンコールスケジュールを作成したり、最初からシフトを作成したりできます。指定された時間に複数のシフトを作成し、作成中にシフトをプレビューすることができます。これにより、シフト表を作成し、エスカレーションポリシーを定義し、シフトを確認して公開することができます。

ウィザードを実行した後に、各勤務表、エスカレーション、リマインダーの設定を微調整できます。ローテーションワークフロートリガーを設定することで、オンコール通知を有効にすることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [スケジュールの作成/編集 **(Create/Edit Schedule)]**に移動します。
2. [スケジュールを定義] の [グループを選択] 選択リストから、スケジュールを定義するグループを選択します。

   注: 選択したグループの既存のシフトを編集できます。新しいスケジュールを作成する場合は、[シフトを追加] ボタンをクリックします。

3. シフトの既存のテンプレートを選択するか、新しいシフトを作成します。
4. オプション: [シフトスケジュールの重複を許可する] チェックボックスをオンにすると、グループ内のシフトでの重複スケジュールを許可できます。
   たとえば、グループのスケジュールが 24 時間 365 日である場合に、そのグループに対して複数のスケジュールを作成することができます。シフトの重複は、複数のシフトが同じ期間にオンコールになるようにシフト間のハンドオフ期間を設定するために必要です。

   (Optional) [シフトスケジュールの重複を許可する] を選択した場合、[シフト重複のエスカレーションルール] チェックボックスが表示されます。

5. オプション: [シフトの重複に関するエスカレーションルール] チェックボックスをオンにして、シフトの重複時にエスカレーションを通知する必要があるシフトを指定します。
   着信シフト、発信シフト、またはすべてのシフトにエスカレートすることができます。
6. フォームフィールドに記入します。

スケジュールを定義

質問	説明
名前	[オンコールカレンダー] ページに表示されるシフトの名前。
既存のスケジュールを使用しますか？	既存のスケジュールを使用するためのオプション。 ◦既存のシフトまたは事前定義されたシフトを使用する場合は、[はい] を選択します。 ◦新しいスケジュールを作成する場合は、[いいえ] を選択します。
スケジュール	スケジュールの基となる値を選択します。ベースシステムで選択できるオプションがいくつかあります (たとえば、24 時間 365 日や作業日の 8 〜 17 時)。 このオプションは、[既存のスケジュールを使用しますか？] に対して [はい] と答えた場合にのみ表示されます。 ログインしているユーザーのタイムゾーンが、これらのスケジュールの基準として使用されます。ログインしているユーザーのタイムゾーンが指定されていない場合は、インスタンスのタイムゾーンが使用されます。
開始日	シフトの予定開始日。
休日を指定	休日を定義するオプション。 ◦オンコールシフトの休日を定義するには、[はい] を選択します。既存の休日のスケジュールを選択できます。 ◦このシフトに対して休日を指定しない場合は、[いいえ] を選択します。
祝祭日スケ	グループの休日スケジュールを指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問	説明
ジュール	
追加フィールド **注:** 以下のフィールドは、[既存のスケジュールを使用しますか？] フィールドを [いいえ] に設定した場合にのみ表示されます。	
タイムゾーン	シフトが稼働するタイムゾーン。
このスケジュールのシフトは終日ですか？	オプションリスト。このシフトが終日シフトであるかどうかを指定します。
開始	シフトの予定開始時刻。開始時刻と終了時刻で、1 つのシフトを表します。シフトが深夜に及ぶ場合にのみ日付が異なります。
終了	シフトの予定終了時刻。開始時刻と終了時刻で、1 つのシフトを表します。シフトが深夜に及ぶ場合にのみ日付が異なります。 たとえば、8 ～ 20 時のシフトの場合には、開始は 2014-01-01 08:00:00、終了は 2014-01-01 19:59:59 です。20 ～ 8 時のシフトの場合には、開始は 2014-01-01 20:00:00、終了は 2014-01-02 07:59:59 です。
周期	シフトが繰り返される日数。 **注:** このウィザードに月次や年次のオプションはありません。長期間にわたるオンコール担当者を決定することは難しいため、スケジュールを手動で編集して月次または年次のシフトを作成することはお勧めしません。この場合、同じメンバーがいつもオンコールとなるように、1 つの勤務表と 1 人のメンバーだけで年次または月次のスケジュールを作成します。シフトの例外は、勤務表の 1 回限りの変更として作成します。
オンコールリマインダーを送信	オンコールリマインダーを勤務表のメンバーに送信するためのオプション。
リマインダーリード時間 (日)	メールリマインダーのリード時間です。 **注:** このフィールドは、[オンコールリマインダーを送信] オプションを選択した場合にのみ表示されます。
補償間隔	カバー範囲詳細の更新間隔。登録しているカレンダーを週次または日次の範囲詳細で更新するかどうかを指定します。
補償対象	登録しているカレンダーを更新する週数または日数です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: インスタンスはスケジュールを保存し、既存のスケジュールのリストに追加します。

7. [次へ **(Next)**] をクリックします。
8. オプション: 必要に応じて、[シフトを追加] をクリックしてスケジュールに別のシフトを追加します。
9. [メンバー] ページを使用してシフトおよびシフト表のメンバーを指定します。

メンバーの設定

フィールド	説明
勤務表名 (Roster Name)	編集アイコンを使用して、メンバーを追加する勤務表の名前を編集します。
どのメンバーをスケジュールに入れますか？	追加するメンバーを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。
ローテーション開始日	ローテーションを開始する必要がある日付です。
ローテーション間隔	ローテーション間隔のタイプです。
ローテーション間隔：	ローテーション間隔の頻度です。 注: このフィールドは、[ローテーション間隔] フィールドを [毎週] に設定した場合にのみ表示されます。
ローテーションの曜日	勤務表のローテーションを開始する曜日です。このフィールドを指定すると、指定した頻度と曜日に基づいて勤務表のローテーションが行われます。 注: このフィールドは、[ローテーション間隔] フィールドを [毎週] に設定した場合にのみ表示されます。
オンコールリマインダーを送信	選択すると、オンコールリマインダーが勤務表のメンバーに送信されます。
リマインダー リード時間 (日)	メールリマインダーのリード時間です。 注: このフィールドは、[オンコールリマインダーを送信] オプションを選択した場合にのみ表示されます。

10. [次の手順] をクリックします。
11. [エスカレーションのセットアップ] フォームを使用してエスカレーション設定を指定します。

エスカレーションのセットアップ手順

フィールド	説明
エスカレーショ	エスカレーション通知を受信するユーザーを決定するために使用される方法。シフトに勤務表が 1 つだけの場合、この値は [メンバーでローテーション] に自動的に設定されます。エスカレーションパスにはその勤務表のすべてのメンバーが含まれます。シフトに複数のシフト表がある場合、デフォルト値は [シフト表でローテーション] になります。す

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ンタイプ	べてのシフト表に基づくエスカレーションパスで 通知の送信先が決定されます。デフォルト設定を変更するには、[エスカレーションの上書き] をクリックします。
予備連絡先	他のどのオンコールユーザーもエスカレーションを受諾しなかった場合に通知を受け取るユーザーを指定します。この値は、指定しないことも、グループマネージャー、シフトマネージャー、個人、あるいは勤務表の任意のメンバーまたはすべてのメンバーを指定することも可能です。 ◦ 通知するグループのメンバーを指定するには、[個人に通知] を選択します。 ◦ シフトを指定するには、[全員に通知] を選択します。すべてのシフトメンバーに通知されます。

12. [次の手順] をクリックします。
13. [リマインダーを編集] をクリックして、エスカレーションのリマインダー設定を編集します。
14. [リマインダーを編集] フォームを使用して、スケジュールのリマインダー設定を編集します。

[エスカレーションリマインダー **(Escalation Reminder)]** フォームのフィールド

フィールド	説明
リマインダー数	このグループに対してエスカレーションが設定されている場合は、インスタンスはまずこの数のリマインダーを送信した後に、バックアップメンバーに通知します。
リマインダー間の時間	リマインダーを送信する時間の間隔。 デフォルト：15 分 選択したい値がリストにない場合は、最も近い値を選択してください。スケジュール生成後に、勤務表を編集してリマインダーの数を更新します。
エスカレーションまでの時間	タスクをエスカレートするまでに待機する時間間隔。

15. スケジュールを確認し、[保存] をクリックします。
スケジュールはドラフトモードで保存されます。
16. [サブスクリプションを送信] を選択して、シフトが公開されたらオンコールメンバーにサブスクリプション URL を送信します。
17. スケジュールが完了したら、[完了] をクリックしてスケジュールを保存して公開します。

次のタスク
スケジュールを更新するには、次のいずれかの手順を実行します。

オンコールスケジュールの更新

シフトマネージャーとメンバーは、[スケジュール] タブを使用して、グループのオンコールスケジュールを表示したり更新したりすることができます。シフトマネージャーは、単一のビューで、オンコールスケジュールの再確認、管理、ギャップや競合の解決を行うことができます。

スケジュールページを開く

スケジュールを開いて作業を開始するには、**[On-Call Scheduling]** > [オンコールスケジューリング]に移動し、グループのカードをクリックします。

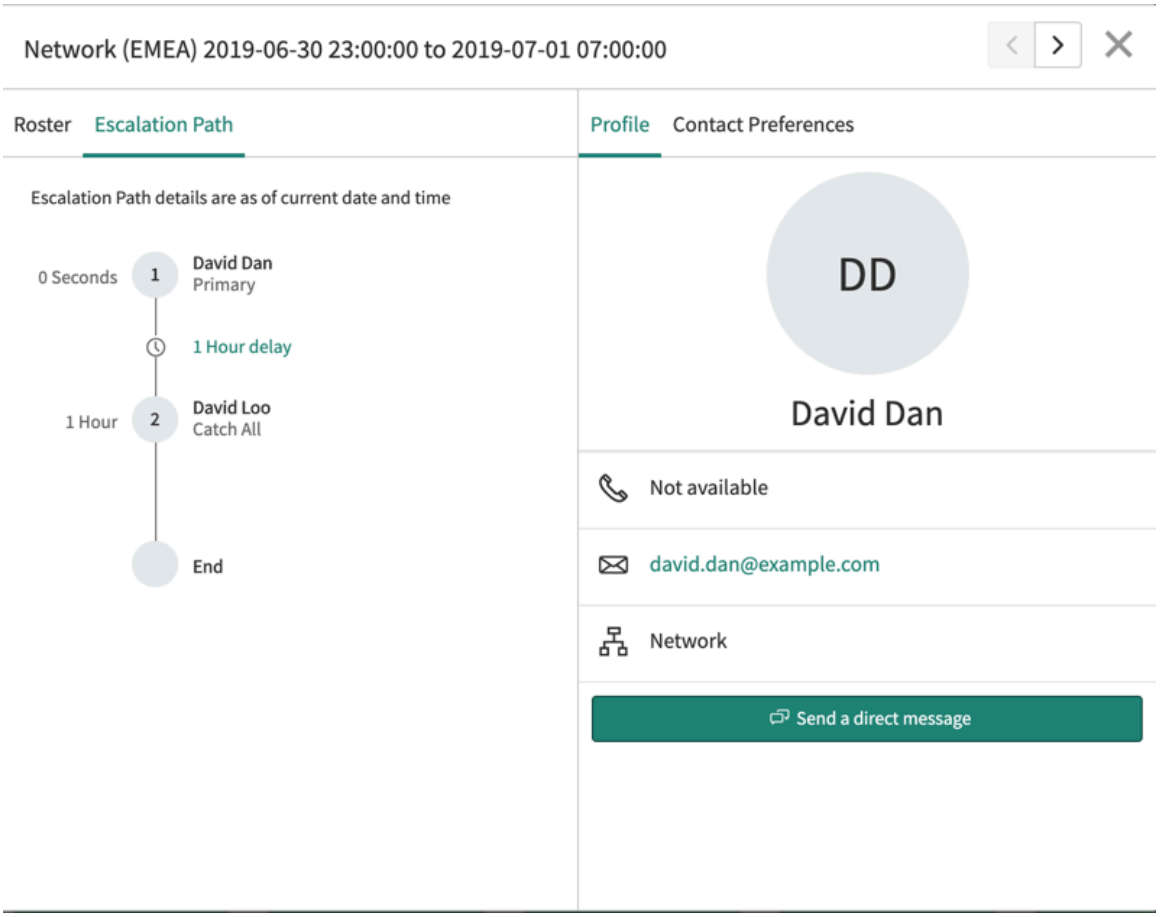
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジュールの編集

[概要] タブ

現在のシフトの概要を示します。次のようなセクションがあります。

- オンコール：現在のオンコールシフトに関する情報を表示します。次の操作を行うことができます。
  - 前のシフト、次のシフトに移動します。
  - 現在のシフトの勤務表とエスカレーションの詳細を表示します。[勤務表およびエスカレーションの詳細] をクリックすると、ダイアログボックスに次のタブが表示されます。
    - シフト表：すべてのシフト表とアクティブなオンコールメンバーのリストを表示します。連絡先番号、メールアドレス、グループ、ユーザーが属するシフトなどのオンコールメンバーの情報を確認することもできます。
    - エスカレーションパス：シフトに定義されているエスカレーションパスを表示します。
    - プロファイル：プライマリオンコールメンバーのユーザープロファイルを表示します。[直接メッセージを送信する] をクリックしてオンコールメンバーに直接メッセージを送信するか、オンコールに Notify WebRTC が設定されている場合はメンバーに電話をかけることができます。リアルタイムメッセージングの詳細については、「コネクト」を参照してください。Notify WebRTC の詳細については、「通知クライアントに転送 ワークフロー アクティビティ」を参照してください。オンコールに Notify WebRTC を有効にする [音声機能付きの有効な通知番号を指定する] プロパティについては、「オンコールスケジューリングのシステムプロパティ」を参照してください。
    - 連絡先設定：プライマリオンコールメンバーに設定された連絡先設定。



- 保留中のアクション：グループのオンコールスケジュールの保留中アクションを表示します。ギャップ、競合、休暇リクエストを確認して、代替人員を見つけ、適切なサポート範囲を確保する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ことができます。保留中のアクションを解決する方法については、「シフト内のギャップ、競合、および休暇申請を解決」および「シフト内のギャップ、競合、および休暇申請を解決」を参照してください。

> **注:** このセクションが表示されるのはシフトマネージャーのみです。

- 予定されているシフト：ユーザーに今後予定されているシフトがカレンダービューに表示されます。

  > **注:** このセクションは、シフトメンバー、またはシフトメンバーであるシフトマネージャーに表示されます。

- オンコールカレンダー：グループの全シフトをカレンダービューで表示します。デフォルトでは、週次ビューが表示されます。オンコールカレンダーの詳細については、「カレンダービューからシフトを管理する」を参照してください。

シフトタブ

ユーザーグループに定義されているすべてのシフトが表示されます。ここから、シフトの編集やカスタムなエスカレーションポリシーの作成を行って、デフォルトのエスカレーションタイプを上書きすることができます。エスカレーションタイプの編集については、「エスカレーションポリシーの作成」を参照してください。

このタブから連絡先の初期設定を編集することもできます。連絡先設定の設定の詳細については、「可用性と連絡先設定を行う」を参照してください。

設定タブ

グループのオンコールシフトのグループ設定が表示されます。まだ設定されていない場合は、[カスタムなグループ設定を作成する] をクリックしてグループ設定を作成します。グループ設定の詳細については、「ユーザーグループの設定を指定する」を参照してください。

> **注:** ここで設定したグループ設定が反映されるのは、このグループのみです。この設定は、グローバル設定より優先されます。

オンコールプロパティを表示するには、[グローバル設定のビュー]をクリックします。

> **注:** [グローバル設定の表示] が表示されるのは rota_admin のみです。

スケジュールエントリを更新する

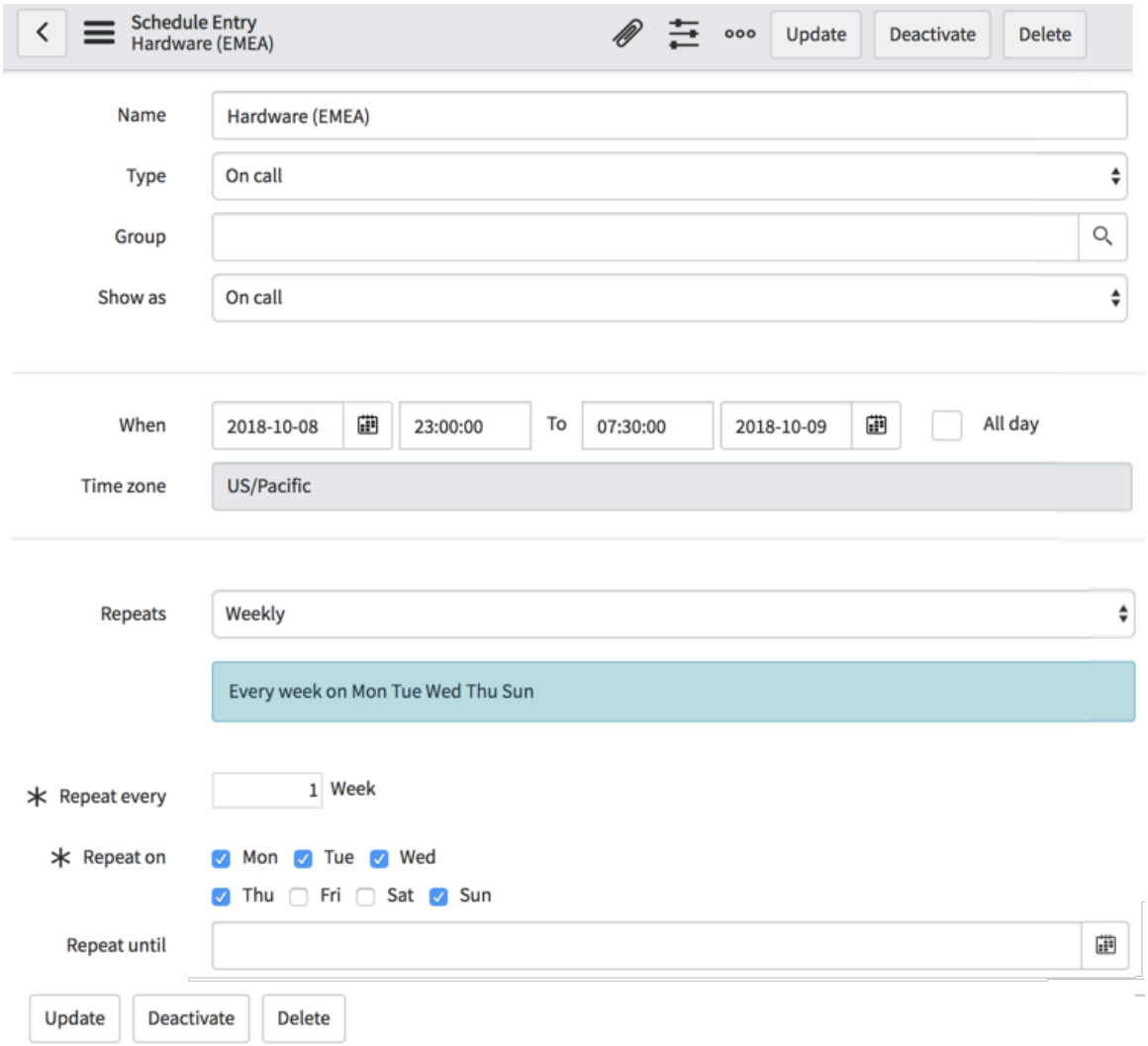
スケジュールエントリを非アクティブ化したり、スケジュールエントリタイプ、日付、時間などの設定を更新したりできます。

始める前に
必要なロール： rota_admin または rota_manager

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [オンコールカレンダー]に移動します。
   自分のグループカレンダーのオンコールカバー範囲が表示されます。
2. シフト名をクリックして、[アクション] > [スパンの編集] に移動します。
   [スケジュールエントリ] ダイアログボックスが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 必要に応じてフィールドを更新します。

スケジュールエントリ

フィールド	説明
名前	必要に応じて、スケジュールエントリーの名前を変更します。
タイプ	スケジュールエントリーのタイプを選択します。たとえば、オンコールや休憩です。
グループ	[グループ] フィールドは設計上、空白になっています。 ⚠ 警告: [グループ] フィールドにデータが入力されると、そのエントリのスパンは表示されません。
表示方法：	表示する必要があるスケジュールエントリーを選択します。たとえば、多忙やオンコールです。
時期	スケジュールエントリーの適切な開始日、終了日、および時刻を選択します。
チェックボックス	このチェックボックスをオンにすると、期間全体にわたってスケジュールエントリーがアクティブになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイムゾーン	スケジュールエントリーのタイムゾーンが表示されます。これは変更できません。
繰り返し	スケジュールエントリーの繰り返し頻度を選択します。たとえば、日次や週次です。 [月次] を選択すると、次のフィールドが表示されます。 [月次タイプ]：スケジュールエントリーが繰り返される毎月の日を指定します。 [年次] を選択すると、次のフィールドが表示されます。 [年次タイプ]：スケジュールエントリーが繰り返される日付を指定するか、スケジュールエントリーが流動的なのかを指定します。[フロート中] オプションを選択すると、次のフィールドが表示されます。 ◦ [浮動週]：スケジュールエントリーが繰り返される月の週を選択します。 ◦ [浮動日]：スケジュールエントリーが繰り返される曜日を選択します。 ◦ [月]：スケジュールエントリーが繰り返される月を選択します。
繰り返し間隔	スケジュールエントリーの繰り返しを選択した場合は、繰り返しの頻度を指定します。たとえば、週次の繰り返しを選択した場合は、毎週や 2 週間ごとなど、頻度を指定します。
繰り返し：	スケジュールエントリーの繰り返しを選択した場合は、それがいつ繰り返されるのかを指定します。たとえば、週次の繰り返しを選択した場合は、繰り返す曜日を指定します。
繰り返し期限	スケジュールエントリーが繰り返されるようにスケジュールした場合は、スケジュールエントリーの繰り返しが終わる日を指定します。
非アクティブ化	スケジュールエントリを非アクティブ化します。警告メッセージが表示されます。
削除	スケジュールエントリを削除します。警告メッセージが表示されます。

4. [更新] をクリックします。

関連情報

オンコールスケジューリングロールをアサイン

スケジュール通知の連絡先情報のソースを指定する

シフトマネージャーがオンコールスケジュール通知を送信するために選択できる連絡方法を設定します。たとえば、メールや電話の連絡先ソースを追加します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [管理] > [連絡先ソース]に移動します。
2. [新規] をクリックし、フォームに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコール連絡先ソースフォーム

名前	連絡先ソースのタイプに対する一意のわかりやすい表示ラベル。
テーブル	連絡先ソースを含むテーブル。
ユーザーフィールド	ユーザーテーブルへの参照フィールドこのフィールドは、一部のテーブルに対してのみ表示されます。
アクティブ	連絡先ソースの使用を有効にするオプション。
ソースタイプ	連絡方法のタイプ。
ソース	◦ メールの場合は、メールアドレスのソース。 ◦ 電話番号の場合は、電話番号のソース。

3. [送信] をクリックします。

カレンダービューからシフトを管理する

カレンダービューには、指定された時間間隔のユーザーグループのすべてのシフトが表示されます。オンコールスケジュールのカレンダービューを使用して、シフトを更新または管理します。

始める前に

必要なロール：

- 表示して更新：rota_admin、rota_manager、または管理者
- 表示のみ：itil

このタスクについて

- シフトの更新については、「オンコールカレンダーからシフトの詳細を更新」を参照してください 。
- シフトの管理については、「オンコールシフトを設定または更新」を参照してください 。

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [オンコールカレンダー]に移動します。
2. カレンダービューアイコン ( ) をクリックして、シフトのカレンダービューを開きます。
   デフォルトでは、カレンダーには 1 か月分のシフトが表示されます。

> **重要:** タイムゾーンビューには、指定された地理的なタイムゾーン内でシフトによってグループ化されたシフトメンバーが表示されます。このページのタイムゾーンビューを開くには、タイムゾーンアイコン ( ) をクリックします。「タイムラインビューからシフトを管理」を参照してください。

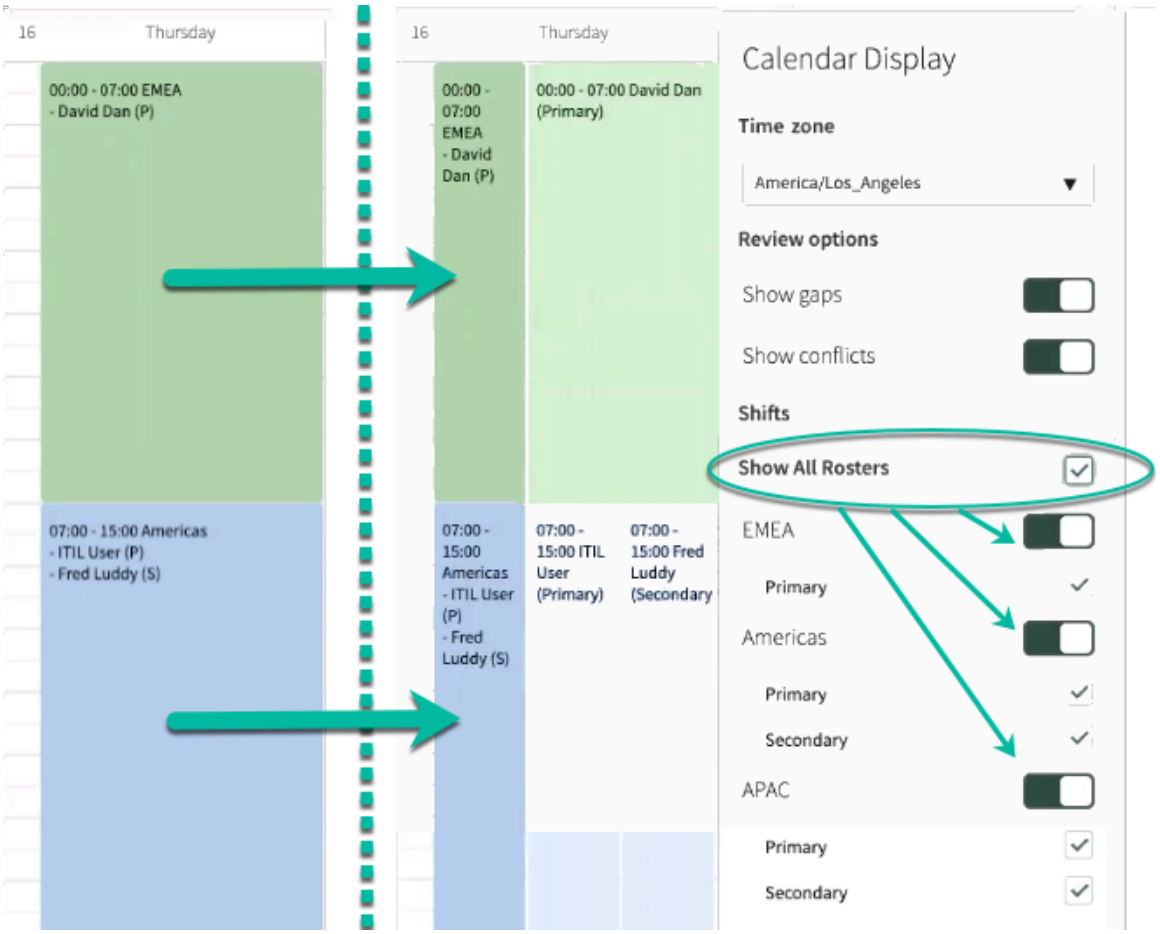
3. ニーズに合わせてビューを整理するには、以下のいずれかの操作を実行してください。
   ◦ 表示する期間を指定してください: 現在の日、週、または月のイベントを表示します: [タイトル] バーで、[日]、[週]、または [月] をクリックします。

> **注:** タイムラインビューでは月のカレンダーを表示できません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 期間の前または次の発生に移動: [タイトル] バーで、[今日] ( ) の横にある左または右矢印をクリックします。
- 特定の日、週、または月のイベントを表示: [タイトル] バーで、[カレンダー] アイコン ( ) をクリックして日付を指定します。
- ナビゲーションショートカットのリストを表示: [タイトル] バーで、[キーボードショートカット] アイコン ( ) をクリックします。

4. ビューを設定: [フィルター] アイコン ( ) をクリックします。
   - タイムゾーンの作業時間を表示するには、タイムゾーンを有効にします。
   - タイムゾーン内の勤務表割り当てを表示するには、必要に応じて、[プライマリ]、[セカンダリ]、または [ターシャリ] のチェックボックスをオンにします。
   - すべてのタイムゾーンにあるすべてのシフト表のシフト表割り当てを表示するには、[すべてのシフト表を表示] チェックボックスをオンにします。



   - ギャップを表示するには: [オプションを確認] セクションで、[ギャップを表示] を有効にします。情報アイコンはギャップ付きシフトを示します。アイコンをクリックしてギャップを表示します。サポート補償を必要とする時間帯にオンコールになっている人がいない場合は、ギャップが発生します。考えられる理由:
     - 補償なしの休暇中。
     - ユーザーがグループから転出した
     - ユーザーに非アクティブのマークが付いている

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ギャップや競合の解決については、「シフト内のギャップ、競合、および休暇申請を解決」を参照してください。

- >競合を表示するには: [オプションを確認] セクションで [競合を表示] を有効にします。

  たとえば、同じユーザーがシフトのプライマリ連絡先とセカンダリ連絡先の両方に割り当てられている場合に競合が発生します。情報アイコンは、競合があるシフトを示します。アイコンをクリックして競合を表示します。

  ギャップや競合の解決については、「シフト内のギャップ、競合、および休暇申請を解決」を参照してください。

5. ビュー設定を保存するには、[このフィルターをブックマーク (Bookmark this filter)] アイコン ( ) をクリックします。

タイムラインビューからシフトを管理

オンコールスケジュールのタイムラインビューを使用して、勤務表メンバーの地理的な場所に基づいてシフトを更新または管理します。

始める前に

必要なロール：rota_admin、itil、rota_manager、またはアドミニストレーター

このタスクについて

- シフトの更新については、「オンコールカレンダーからシフトの詳細を更新」を参照してください 。
- シフトの管理については、「オンコールシフトを設定または更新」を参照してください 。

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [オンコールカレンダー]に移動します。
2. タイムラインビューアイコン ( ) をクリックします。

   重要: このページのカレンダービューには、指定された時間間隔のユーザーグループのすべてのシフトが表示されます。カレンダービューを開くには、カレンダービューアイコン ( ) をクリックします。「カレンダービューからシフトを管理する」を参照してください。

3. ニーズに合わせてビューを整理するには、以下のいずれかの操作を実行してください。
   - 表示する期間を指定してください: 現在の日、週、または月のイベントを表示します: [タイトル] バーで、[日]、[週]、または [月] をクリックします。

     注: タイムラインビューでは月のカレンダーを表示できません。

   - 期間の前または次の発生に移動: [タイトル] バーで、[今日] ( ) の横にある左または右矢印をクリックします。
   - 特定の日、週、または月のイベントを表示: [タイトル] バーで、[カレンダー] アイコン ( ) をクリックして日付を指定します。
   - ナビゲーションショートカットのリストを表示: [タイトル] バーで、[キーボードショートカット] アイコン ( ) をクリックします。
4. ビューを設定: [フィルター] アイコン ( ) をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイムゾーンの作業時間を表示するには、タイムゾーンを有効にします。
- タイムゾーン内の勤務表割り当てを表示するには、必要に応じて、[プライマリ]、[セカンダリ]、または [ターシャリ] のチェックボックスをオンにします。
- ギャップを表示するには: [オプションを確認] セクションで、[ギャップを表示] を有効にします。情報アイコンはギャップ付きシフトを示します。アイコンをクリックしてギャップを表示します。サポート補償を必要とする時間帯にオンコールになっている人がいない場合は、ギャップが発生します。考えられる理由:
  - 補償なしの休暇中。
  - ユーザーがグループから転出した
  - ユーザーに非アクティブのマークが付いている

  ギャップや競合の解決については、「シフト内のギャップ、競合、および休暇申請を解決」を参照してください。
- >競合を表示するには: [オプションを確認] セクションで [競合を表示] を有効にします。

  たとえば、同じユーザーがシフトのプライマリ連絡先とセカンダリ連絡先の両方に割り当てられている場合に競合が発生します。情報アイコンは、競合があるシフトを示します。アイコンをクリックして競合を表示します。

  ギャップや競合の解決については、「シフト内のギャップ、競合、および休暇申請を解決」を参照してください。

5. ビュー設定を保存するには、[このフィルターをブックマーク (Bookmark this filter)] アイコン (☆) をクリックします。

情報を待機しているときにドラフトモードにシフトを設定

シフトを定義するために必要なすべての情報が揃っていない場合は、シフトをドラフトモードに設定できます。後で、すべての情報が利用可能になったら、シフトを公開してスケジュールに追加することができます。

始める前に
必要なロール： rota_manager

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [グループのスケジュール]に移動します。
2. そのグループを含むシフトを選択します。
3. [シフト] ダイアログボックスで、[ドラフトに移動] をクリックします。
   ドラフトモードに移行したシフトについて、ローテーションスケジュールが更新されたことを確認するメッセージが表示されます。

シフトマネージャー **[rota_admin]** ロールを委任

シフトマネージャーとして、自分のロールをシフトのメンバーに委任できます。

始める前に
必要なロール： rota_manager または admin

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [グループにロールを委任]に移動します。
2. 「ロールの委任」の指示に従ってシフトマネージャーロールをシフトのメンバーに委任します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: シフトマネージャーのロールを委任するシフトグループを必ず選択してください。

3. ロールの委任リクエストを送信します。

関連情報

オンコールスケジューリングロールをアサイン

オンコールスケジューリング レポートの表示

エスカレーションレポートとスケジュールレポートを生成します。パフォーマンスレポートを表示することもできます。

すべてのユーザーは、次のレポートを生成および表示できます。

- エスカレーションレポート
- スケジュールレポート
- エスカレーション概要レポート
- グループ概要レポート

プレミアムダッシュボードへのアクセス権を持つユーザーは、追加の [パフォーマンス] タブを表示できます。[パフォーマンス] タブを使用して、パフォーマンスレポートを生成および表示できます。

エスカレーションレポートを実行してオンコール者を表示する

エスカレーションレポートには、選択した日付に適用されるエスカレーションシーケンスとルールが表示されます。閲覧権限のある各グループに対して、アクティブな勤務表メンバーかオンコール担当者のどちらを表示するのかを選択できます。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [レポート] > [エスカレーションレポート]に移動します。
2. [各グループについて、次を表示] 設定に値を選択します。
   - [アクティブなエスカレーションのメンバー]：エスカレーション順にオンコールメンバーと予備連絡先メンバーが遅延時間とともに表示されます。
   - [オンコール担当者]：勤務している担当者を判別します。
3. レポートの開始日を選択します。
4. 1 つ以上のグループを [選択済み] リストに移動します。
   対象グループの最初の数文字を [次で始まる名前] フィールドに入力すると、その文字で始まるグループのリストが表示されます。または、[すべてのグループ] チェックボックスをオンにすると、すべてのグループのリストが表示されます。
5. [レポート実行] をクリックします。

スケジュールレポートを実行して自分のスケジュールを表示する

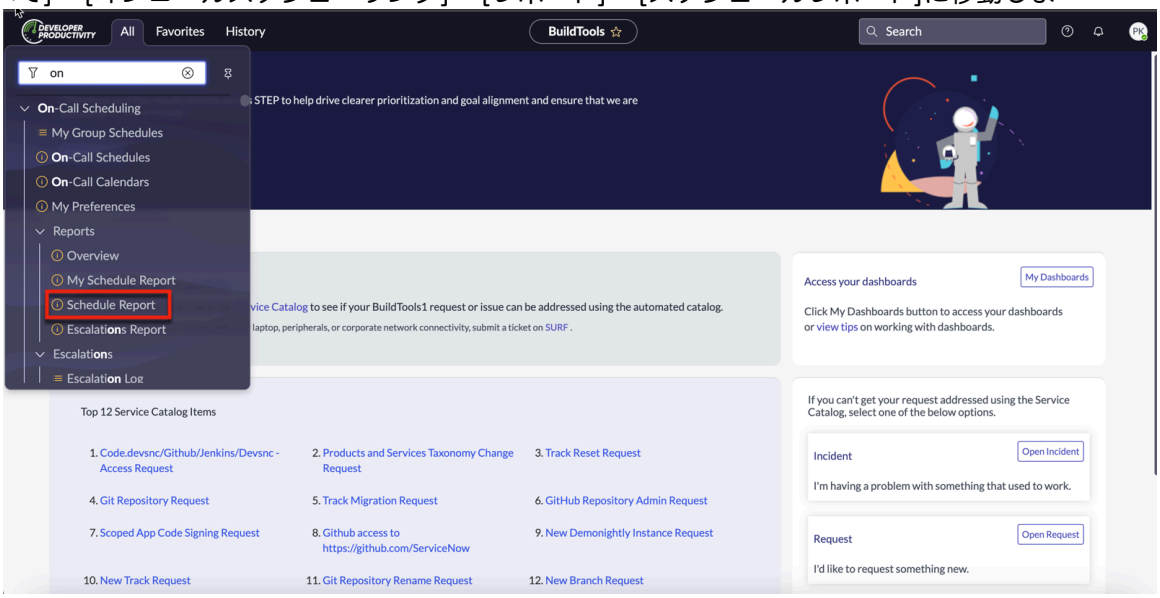
オンコールローテーションスケジュールレポートには、指定された期間にオンコールされているユーザーまたはグループが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：itil、roster_admin、rota_admin、rota_manager

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [レポート] > [スケジュールレポート]に移動しま す。



2. [レポートスタイル] を指定します。
   - [テーブル]：ソート、フィルター、および設定が可能なリストが表示されます。
   - [書式設定済み]： PDF 形式のレポートが生成されます。[クリックして印刷] を選択し、レポートを印刷します。
3. レポートの開始日を選択します。
4. 1 つ以上のグループを [選択済み] リストに移動します。
   対象グループの最初の数文字を [次で始まる名前] フィールドに入力すると、その文字で始まるグループのリストが表示されます。または、[すべてのグループ] チェックボックスをオンにすると、すべてのグループのリストが表示されます。
5. [レポート実行] をクリックします。

Example:
書式設定済みレポートの例：このレポートには、指定した日付範囲の指定したグループすべてのオンコールコミットメントが表示されています。

書式設定済みスケジュールレポート

Hardware On-Call Schedule	Roster	Shift	2019-04-22 Monday	2019-04-23 Tuesday	2019-04-24 Wednesday	2019-04-25 Thursday	2019-04-26 Friday
Hardware (US)	Primary	07:00:00-15:30:00	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin
	Secondary	07:00:00-15:30:00	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo
Hardware (APAC)	Primary	15:00:00-23:30:00	David Dan	David Dan	David Dan	David Dan	
	Secondary	15:00:00-23:30:00	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	
Hardware (Weekend)	Primary	15:00:00-23:59:59					ITIL User

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エスカレーション概要レポートの表示

エスカレーション概要レポートを実行して、現在進行中のエスカレーション、確認済みおよび未確認のエスカレーション、および平均確認時間 (MTTA) に関するカウントとレートの情報を表示します。すべてのグループのデータ、または選択した 1 つ以上のグループのデータを表示できます。

レポートを開く

Itil ロールのあるユーザーは誰でもレポートを表示できます。レポートを開くには、次のいずれかの方法を使用します。

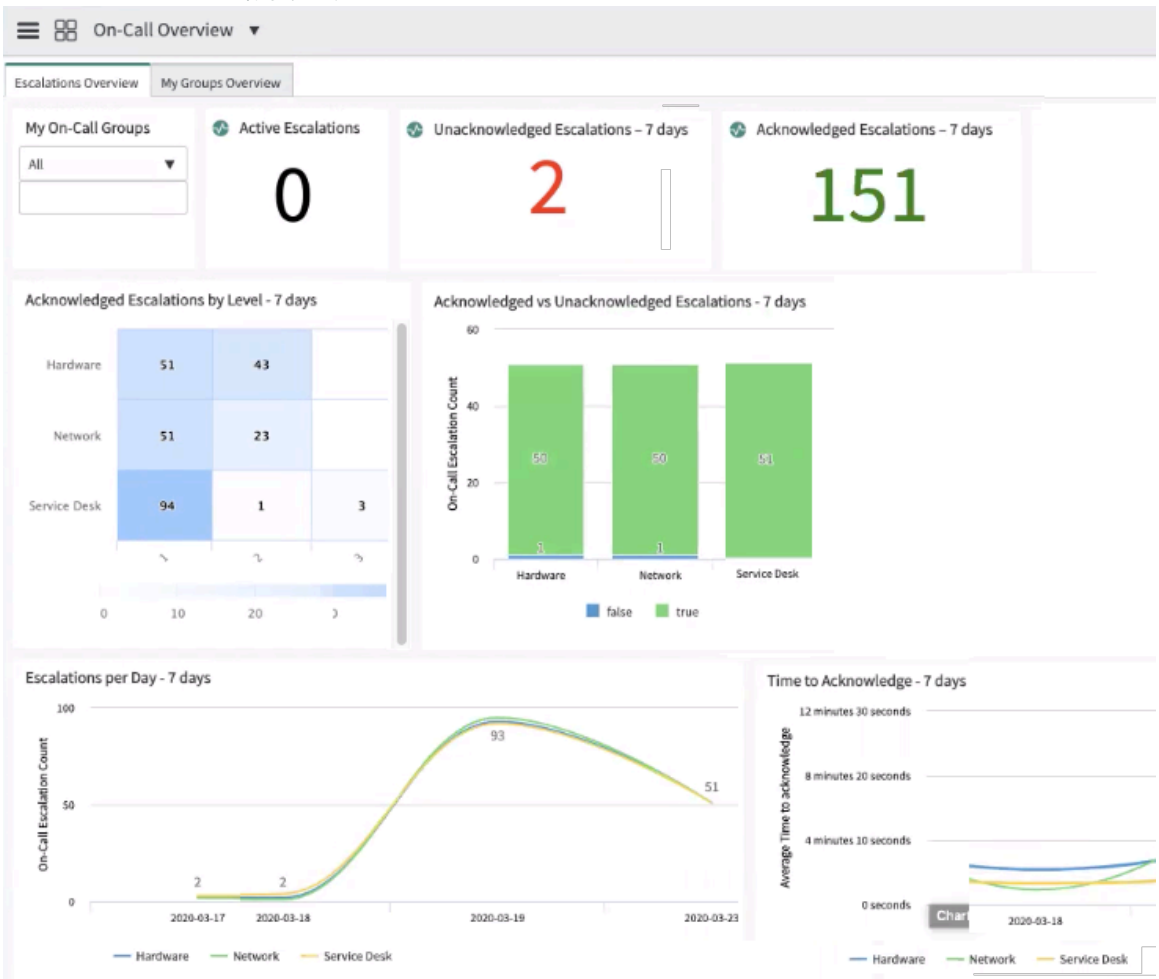
- [セルフサービス] > [ダッシュボード]をクリックし、[オンコール概要] を選択します。プレミアムバージョンのライセンスを取得している場合は、[オンコール概要 - プレミアム] をクリックします。
- [オンコールスケジューリング] > [レポート] > [概要]をクリックします。

[エスカレーションの概要] タブをクリックします。

エスカレーションの概要レポート

- 確認されたエスカレーションは、少なくとも 1 人のユーザーが承認しています。「True」値は、確認されたエスカレーションを示します。
- 未確認のエスカレーションは、どのユーザーにも承認されていないか、すべてのユーザーによって却下されています。「False」値は、未確認のエスカレーションを示します。

エスカレーションの概要レポート



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のオンコールグループ

1 つ以上のグループを選択します。選択したグループのデータのみがレポートに表示されます。グループが指定されていない場合、すべてのグループのデータが表示されます。

アクティブなエスカレーション - 7 日間

現在進行中のエスカレーションの数。

確認されていないエスカレーション - 7 日間

直近の 7 日間の間に誰もまだ確認していないエスカレーションの数。

確認済みのエスカレーション

直近の 7 日間の間にそのエスカレートが確認されたエスカレーションの数。

レベル別の確認済みエスカレーション - 7 日間

直近の 7 日間の間に確認されたエスカレーションの数。

- Y 軸はグループを示します。
- X 軸はエスカレーションレベルを示します。
- 色合いは、ボックス内のエスカレーションのカウントを示します。

グループ別の確認済みおよび未確認のエスカレーション - 7 日間

直近の 7 日間のグループ別エスカレーション数。

- 「True」値は、確認されたエスカレーションを示します。
- 「False」値は、未確認のエスカレーションを示します。

1 日あたりのエスカレーション

指定された日付のエスカレーションの数。

- Y 軸は、エスカレーションの数を表します。
- X 軸は、日付ごとの時間を表します。

平均確認時間 (MTTA) - 7 日間

直近 7 日間の間にユーザーがエスカレーションの確認に要した平均時間。

- Y 軸は、ユーザーがエスカレーションの確認に要した時間を示します。
- X 軸はグループを示します。

エスカレーションのパフォーマンスレポートを表示

パフォーマンスレポートでは、エスカレーションがどの程度うまく処理されているかを詳細に確認できます。グループ、優先度、レベル、またはエスカレーションカテゴリなどのフィルターを使用して、エスカレーションの進捗状況を記述するデータを正確にコントロールできます。

レポートを開く

パフォーマンスレポートを表示するには、プレミアムダッシュボードユーザー [rota_prem_dashboard_user] ロールが必要です。レポートを開くには、次のいずれかの方法を使用します。

- [セルフサービス] > [ダッシュボード]をクリックし、[オンコール概要 - プレミアム] を選択します。
- [オンコールスケジューリング] > [レポート] > [概要]をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[パフォーマンス] タブをクリックし、目的の日付を選択します。タイムラインには、エスカレーションが発生する時刻が表示されます。タブを使用して、表示するデータのタイプをコントロールします。

[ブレークダウン] タブ

フィルターを使用して、必要に応じてデータをカテゴリに分割します。たとえば、SMS コストを調査している場合は、フィルターを設定して、SMS タイプの送信通知数と送信先のグループやユーザーを表示できます。たとえば、Network グループ内のユーザーに 68 件の SMS メッセージが送信されたことがわかります。しかし、このグループはいずれのエスカレーションも確認しませんでした。したがって、そのグループに SMS 通知を送信しないことで、SMS コストを削減できると考えられます。

- グループ
- エスカレーションカテゴリ

[レコード] タブ

[レコード] タブには、[ブレークダウン] タブに設定した結果を構成する個々のレコードが一覧表示されます。名前をクリックするとレコードの詳細が表示されます。

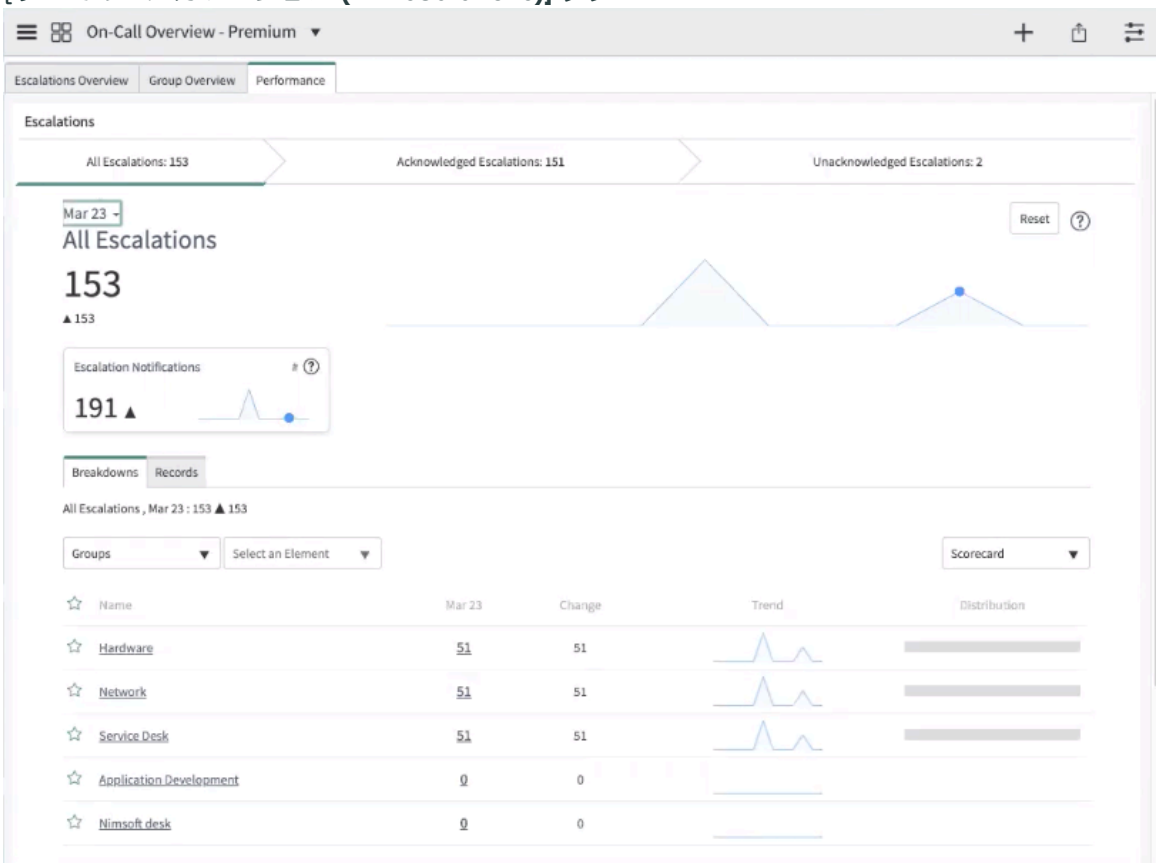
> **注:** 各レコードは、適切なエスカレーションログにも表示されます。「エスカレーションログで詳細を表示」を参照してください。

[すべてのエスカレーション **(All Escalations)**] タブ

- 確認されたエスカレーションは、少なくとも 1 人のユーザーが承認しています。
- 未確認のエスカレーションは、どのユーザーにも承認されていないか、すべてのユーザーによって却下されています。
- すべてのエスカレーション (All Escalations)：選択した日付に開始したエスカレーションの数。
- エスカレーション通知： 選択した日付に送信された通知の数。エスカレーションにより、複数の通知がトリガーされた可能性があります。

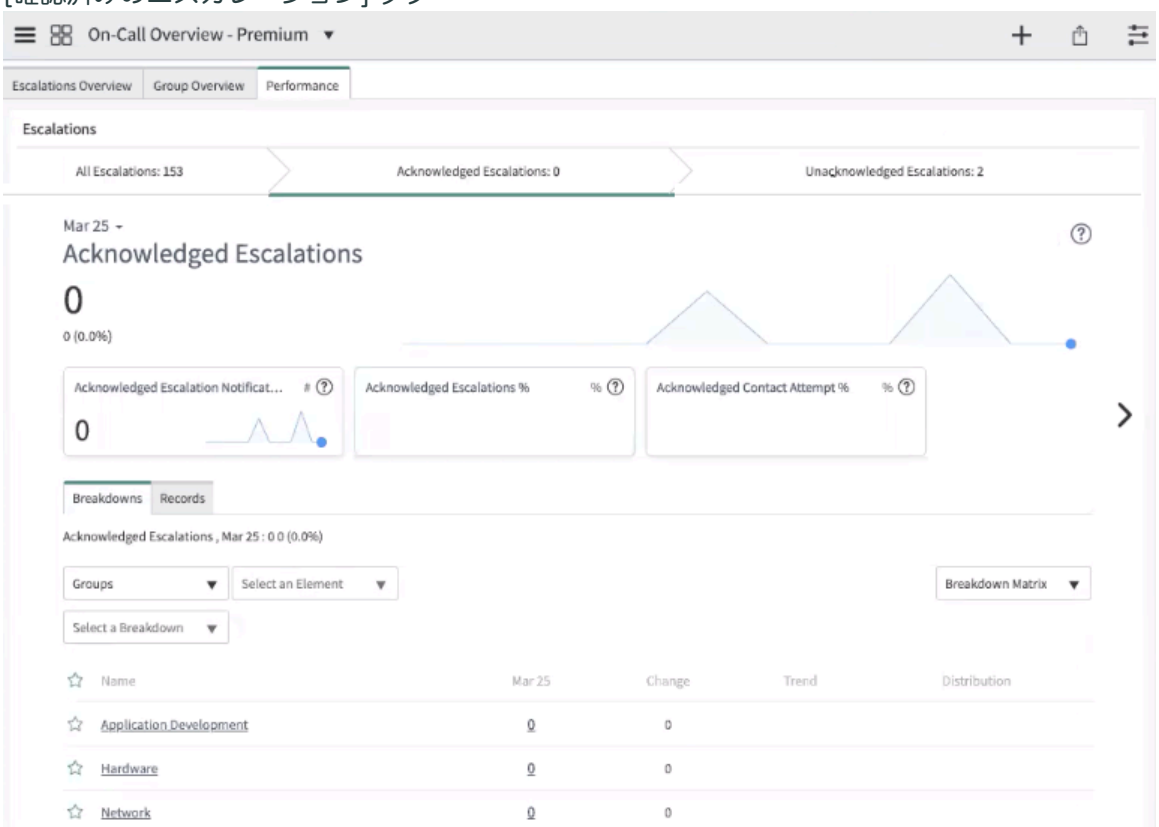
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[すべてのエスカレーション **(All Escalations)**] タブ



[確認済みのエスカレーション] タブ

[確認済みのエスカレーション] タブ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

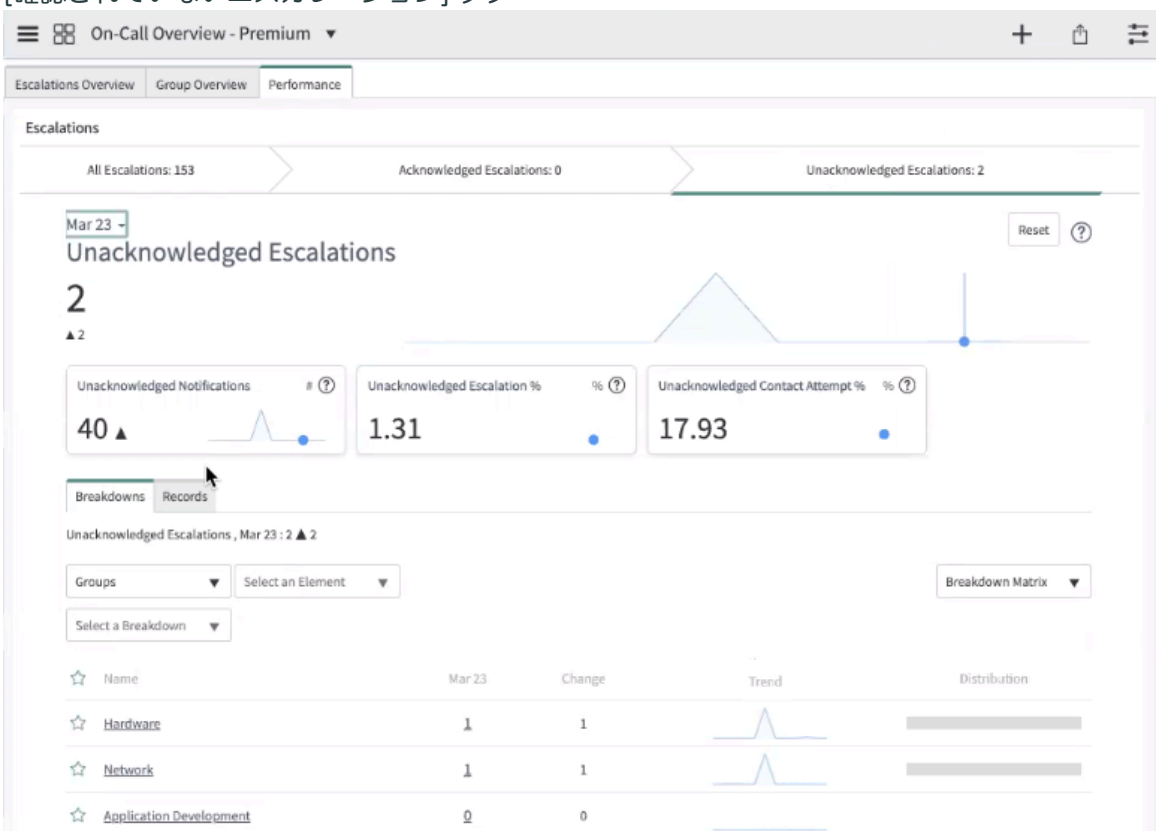
- 確認済みのエスカレーション通知：通知の応答フィールドに、次のいずれかの値が含まれているエスカレーションの数。
  - 承認済みまたは他のデバイスから承認済み
  - 自動アサイン済み
- 確認済みのエスカレーションの割合 (%)：通知の応答フィールドに有効な値が含まれているエスカレーションの割合。
- 確認済み連絡試行率 (%)：確認された連絡先試行の割合 。

[確認されていないエスカレーション] タブ

確認されていないエスカレーションでは、エスカレーション通知の応答フィールドのエスカレーションパスの各メンバーに対して、次のいずれかの値が設定されています。

- 却下
- 他のデバイスで却下済み
- 無効な応答
- [応答なし]

[確認されていないエスカレーション] タブ



グループ概要レポートの表示

[自分のグループの概要] レポートを実行して、選択したグループのアクティビティを表示します。シフト毎の確認済みおよび未確認のエスカレーション、ユーザー毎の確認済みエスカレーション、過去 7 日間の各ユーザーの時間数に関するカウント情報があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポートを開く

itil ロールのあるユーザーは誰でもレポートを表示できます。レポートを開くには、次のいずれかの方法を使用します。

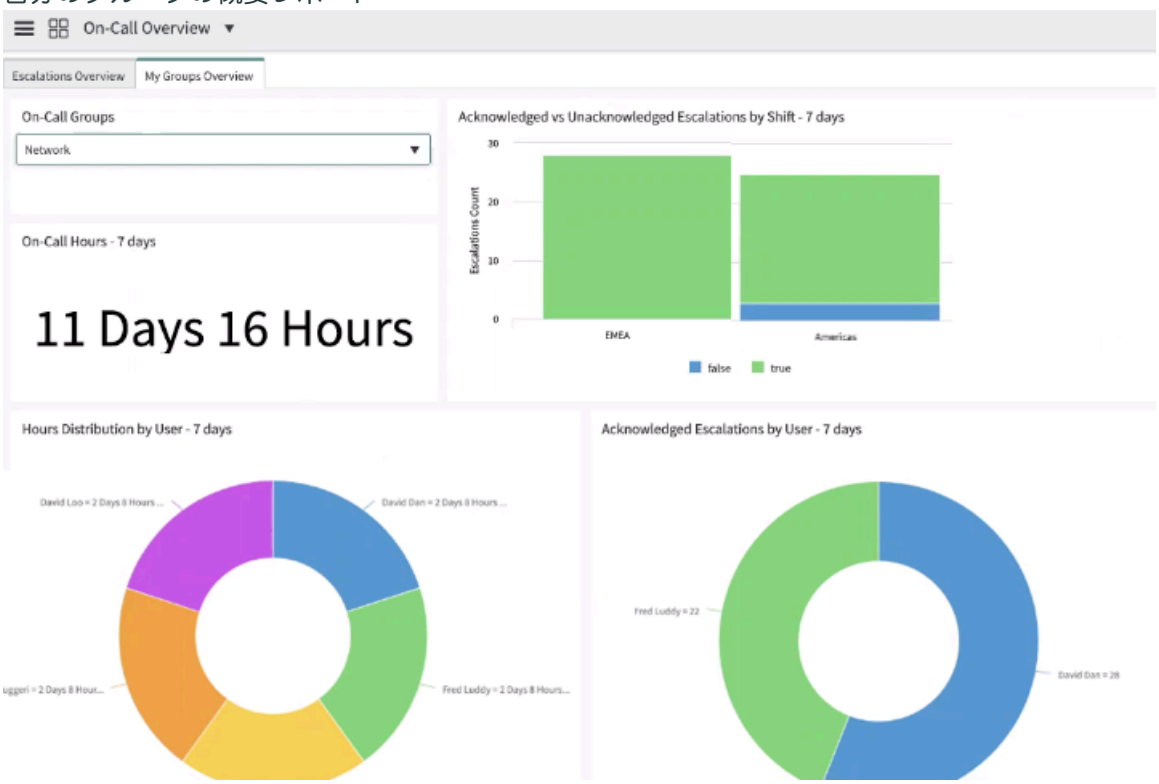
- [セルフサービス] > [ダッシュボード]をクリックし、[オンコール概要] を選択します。プレミアムバージョンのライセンスを取得している場合は、[オンコール概要 - プレミアム] をクリックします。
- [オンコールスケジューリング] > [レポート] > [概要]をクリックします。

[自分のグループの概要] タブをクリックし、[自分のオンコールグループ] リストでグループを指定します。

- 確認されたエスカレーションは、少なくとも 1 人のユーザーが承認しています。「True」値は、確認されたエスカレーションを示します。
- 未確認のエスカレーションは、どのユーザーにも承認されていないか、すべてのユーザーによって却下されています。「False」値は、未確認のエスカレーションを示します。

自分のグループの概要レポート

自分のグループの概要レポート



オンコール時間 - 7 日間

過去 7 日間の各日の合計：(時間数/勤務表メンバーの数) * (エスカレーションに対して作業した勤務表メンバーの数)

シフト別の確認済みおよび未確認のエスカレーション - 7 日間

直近の 7 日間のシフト別エスカレーション数。

- Y 軸は、エスカレーションの数を表します。
- X 軸はシフトを表します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 「True」値は、確認されたエスカレーションを示します。
- 「False」値は、未確認のエスカレーションを示します。

ユーザー毎の時間配分 - 7 日間

直近 7 日間に、グループ内の各ユーザーがエスカレーションで作業した時間数を表す円グラフ。

ユーザー別の確認済みエスカレーション - 7 日間

直近 7 日間に、グループ内の各ユーザーが作業した確認済みエスカレーションの数を表す円グラフ。

オンコールスケジューリング エスカレーションプロセスの定義

シフトとグループのテンプレート、エスカレーションポリシー、およびトリガールールを作成します。エスカレーションプロセスを設計し、エスカレーションの進捗状況を追跡します。

rota_admin は、ユーザーグループに対してこれらのタスクを実行できます。

- エスカレーションプロセスの設計
- エスカレーションの進捗状況を追跡
- シフトテンプレートを作成してシフトの設定を簡略化
- グループテンプレートを作成してスケジュールの設定を簡略化

オンコールスケジューリングのエスカレーション

エスカレーションは、重要な問題がタイムリーに対処されるようにするためのメカニズムです。

オンコールスケジューリングはタスクの応答時間を監視します。タスクが確認応答されない場合に実行するアクションを定義できます。メールや SMS の送信などのアクションはトリガールールに基づいて開始されます。トリガールールを定義するには、アクションをトリガーする条件と、条件が満たされたときに実行するアクションを指定します。

たとえば、ACME 製薬のネットワークアクセスの問題に関して重要なインシデントが生じたとします。Ken に SMS タスク通知が送信されます。Ken はこの種のインシデントのために待機している 3 次サポートエンジニアです。しかし、Ken はそのインシデントに対応できる状況ではなく、指定されている 30 分の応答時間内に応答しません。

Acme 製薬の重要インシデントに関して定義されているトリガールールに基づき、タスクへの応答なく 30 分が経過するとエスカレーションが開始されます。次の連絡先として指定されている担当者は Ken のラインマネージャーである Nakul なので、Nakul に SMS 通知が送信されます。エスカレーションポリシーの設定では、送信する通知の数、待機時間などを指定します。

シフトアドミニストレーターとシフトマネージャーは、トリガールールを定義し、エスカレーションポリシーを設定できます。

関連情報

エスカレーション概要レポートの表示

エスカレーションのパフォーマンスレポートを表示

エスカレーションプロセスの設計

タスクのエスカレーションプロセスを設計するには、トリガールールを定義し、1 つ以上のエスカレーションポリシーを設定します。

トリガールールでは、エスカレーションプロセスを開始する条件と、実行するエスカレーションアクション (ワークフローまたはスクリプト) の両方を指定します。エスカレーションポリシーでは、エ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スカレーション通知の送信順序、エスカレーション対象者、およびエスカレーションのその他の要素について記述します。

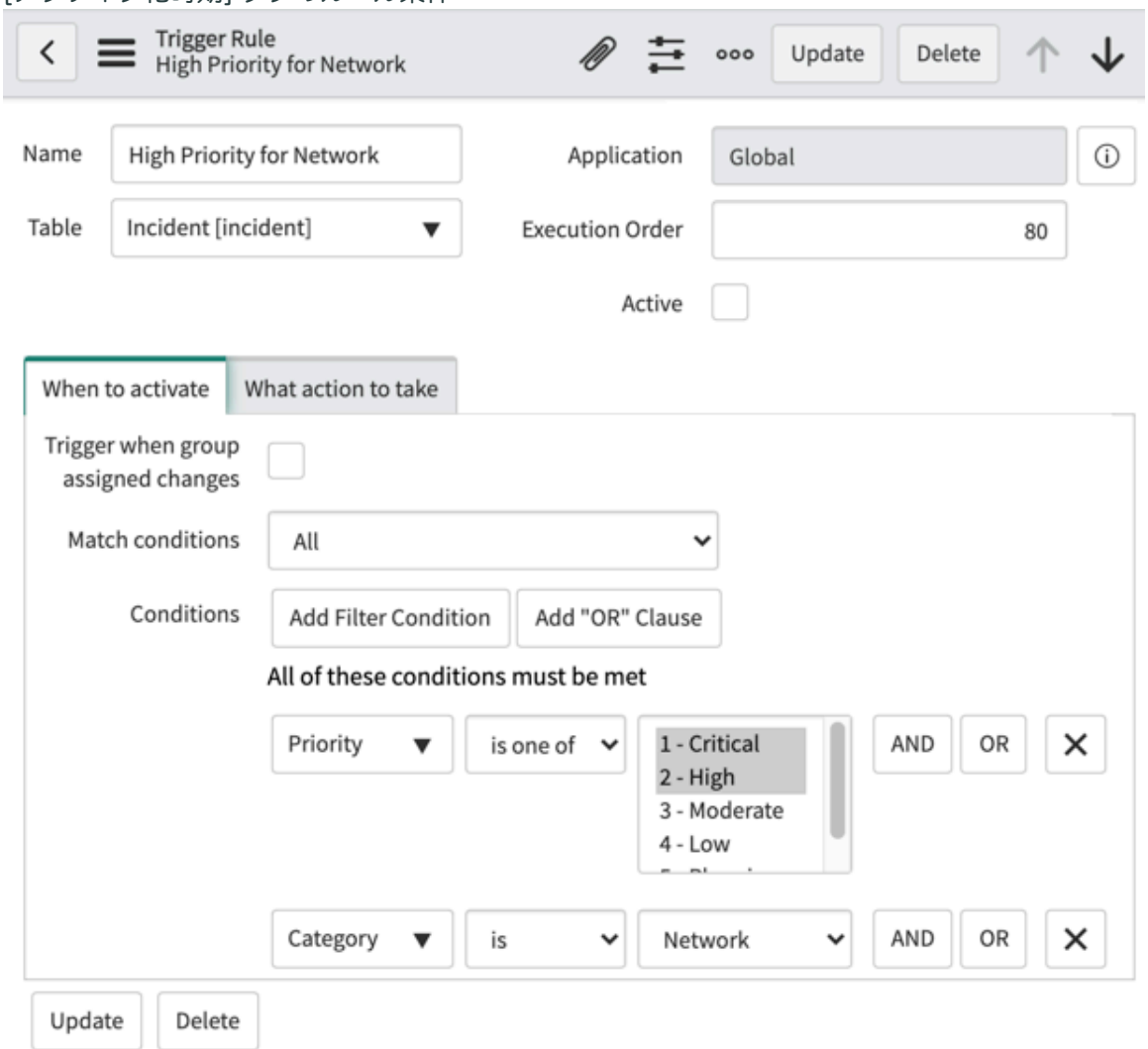
トリガールールのしくみ

タスクが作成または更新されると、インスタンスはアサインルールとルールの条件を比較して、条件が満たされているかどうかを判断します。条件を満たしている場合、インスタンスは、ルールのアクションによって指定されたワークフローまたはスクリプトをアクティブにします。トリガールールはアサインルールの拡張であり、アサインルールと同じ動作をします。

たとえば、トリガールールで次のように指定することができます。

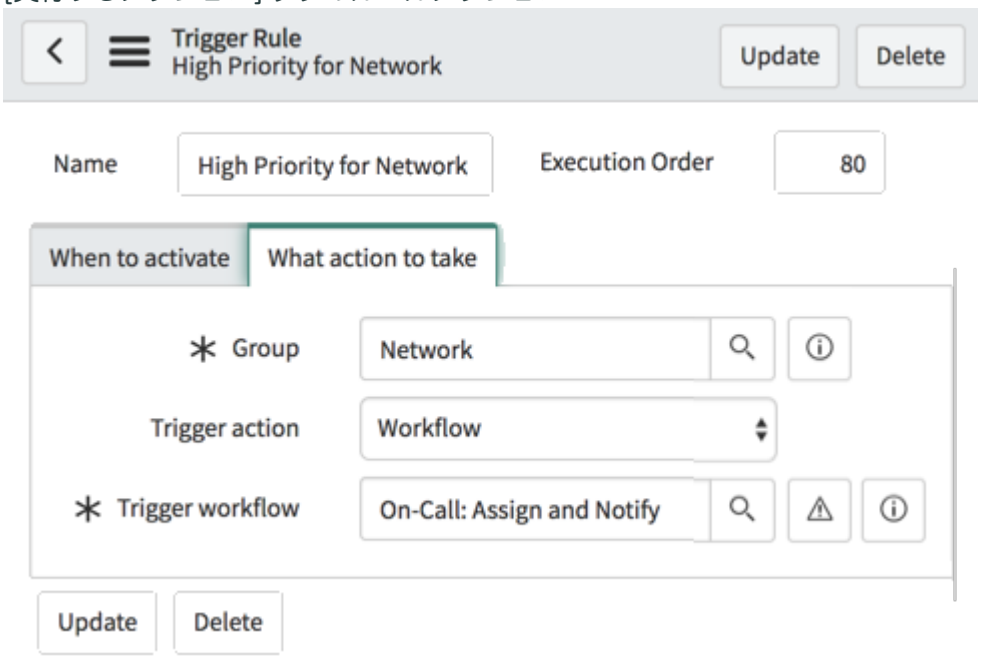
- If (ルール条件)：レベルが重大または高のインシデントが発生し、**Network** グループにアサインされている場合。
- 次に (ルールアクション)：アサインおよび通知ワークフローを実行。(ワークフローにより、現在のオンコール勤務表メンバーにメール通知が送信されます。)

[アクティブ化時期] タブのルール条件



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[実行するアクション] タブのルールアクション



注: オンコールエスカレーションは、関連するタスクレコードのアサイン先グループ (インシデントなど) が、一致するトリガールールのない別のグループに変更されるとキャンセルされます。これにより、既存の無関係なエスカレーションワークフローがそのタスクレコードに関連付けられなくなります。

「エスカレーショントリガールールの作成」を参照してください。

エスカレーションポリシーについて

エスカレーションポリシーには、次の構成が含まれています。

- エスカレーション対象者 (勤務表メンバーとマネージャー)。
- シフト表の順番と勤務表メンバーがエスカレーション通知を受信する順番を定義するポリシータイプ。
- 使用する連絡先方法や通知ごとに送信するリマインダーの数など、エスカレーションプロセスの他の要素。

デフォルトのエスカレーションタイプの設定を上書きすることで、シフトのカスタムエスカレーションポリシーを作成できます (たとえばエスカレーションステップ間のカスタム遅延を設定するなど)。

エスカレーショントリガールールのテーブルの構成

タスクを拡張しないテーブルにエスカレーショントリガールールを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
トリガールールテーブル構成に設定されているテーブル [trigger_rule_table_cfg] は、エスカレーショントリガールールを作成するためのトリガールール形式で [テーブル] フィールドに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [オンコール管理] > [管理] > [トリガールールテーブル構成]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

トリガールールテーブル構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	エスカレーショントリガールールの作成を有効にするテーブルの名前。
トリガーグループフィールド	テーブルの [グループ] フィールドの値。トリガールールはこれに基づいて処理を行います。
トリガーユーザーフィールド	テーブルの [ユーザー] フィールドの値。トリガールールはこれに基づいて処理を行います。
ジャーナルフィールド	進行中のエスカレーションアクティビティ。

4. [送信] をクリックします。
[トリガールール] 関連リストには、テーブルに設定されているエスカレーショントリガールールが表示されます。

エスカレーショントリガールールの作成

トリガールールを作成して、エスカレーションプロセスを開始する条件と、エスカレーションに対して実行するアクション (ワークフローまたはスクリプト) の両方を指定します。

始める前に

必要なロール：rota_admin、admin、または rota_manager

このタスクについて

- rota_manager ロールを持つユーザーは、rota_manager によって管理されているグループに対してのみ、エスカレーショントリガールールを作成できます ([トリガーアクション] フィールドを [ワークフロー] に設定)。
- rota_admin ロールを持つユーザーは、すべてのグループに対してエスカレーショントリガールールを作成できます ([トリガーアクション] フィールドを [ワークフロー] に設定)。
- admin ロールを持つユーザーは、すべてのグループに対して [ワークフロー] と [スクリプト] の両方を実行するエスカレーショントリガールールを作成できます。

手順

1. [すべて] > [オンコール管理] > [管理] > [トリガールール] に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

トリガールールのフォーム

フィールド	説明
名前	トリガールールに一意のわかりやすい名前を指定します。
テーブル	トリガールールに適用されるタスクテーブル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ◦ トリガールールと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみがリストに表示されます。 ◦ タスクを拡張しないテーブルは、これらのテーブルがトリガールールテーブル構成 [trigger_rule_table_cfg] テーブルのトリガールールに設定されている場合にのみ、リストに表示されます。 ◦
実行順序	このトリガールールの実行順序。
アクティブ	トリガールールを有効にするためのオプション。
アクティブ化時期	
アサインされたグループの変更時にトリガー	テーブルの [グループ] フィールドの値が変更された場合にのみ、トリガールールを処理するオプション。 ◦ **False**：トリガールールが実行されるのは、レコードの **[assigned_to]** フィールドと **[assignment_group]** フィールドにデータが入力されていない場合に限られます。 ◦ **True**：トリガールールが実行されるのは、グループフィールドにデータが入力されているか、または変更されたか、レコードの **[assigned_to]** にデータが入力されていない場合に限られます。
トリガーするタイミング	デフォルトの動作または条件付きであるテーブルのトリガーのタイプ。 このフィールドは、[アサインされたグループの変更時にトリガー] チェックボックスが有効になっている場合にのみ使用できます。 ◦ 条件一致：条件が一致した場合にエスカレーションをトリガーします。 ◦ デフォルト：[トリガーアクション] フィールド値のみに基づいてエスカレーションをトリガーします。
一致条件	エスカレーションをトリガーする前の一致条件タイプ。 ◦ すべて：各条件を満たす必要があります。 ◦ いずれか：いずれかの条件を満たすことができます。
条件	トリガールールが起動する (ルールに対するアクションであるワークフローまたはスクリプトが実行される) ために満たす必要がある条件。
実行するアクション	
グループ	トリガールールが実行されたときに、タスクアサイン先グループになるグループ。 このフィールドは、[アサインされたグループの変更時にトリガー] チェックボックスがクリアされている場合にのみ使用できます。
アクションをトリガー	一致条件と条件が満たされたときに実行されるワークフローまたはスクリプト (サーバー側 JavaScript)。
ワークフローをトリガー	実行するワークフロー。[アクションをトリガー] が [ワークフロー] に設定されている場合にのみ使用できます。
スクリプトをトリガー	実行するスクリプト (サーバー側 JavaScript)。[アクションをトリガー] フィールドが [スクリプト] に設定されている場合にのみ使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このアクションは、rota_admin および admin ロールを持つユーザーのみが使用できます。

4. [送信] をクリックします。

エスカレーションポリシーの作成

エスカレーションポリシーには、使用するシフト表の順番と勤務表メンバーがエスカレーション通知を受信する順番を定義するポリシータイプが含まれます。デフォルトのエスカレーションタイプの設定を上書きすることで、シフトのカスタムエスカレーションポリシーを作成できます (たとえばエスカレーションステップ間のカスタム遅延を設定するなど)。

始める前に
必要なロール：rota_admin、rota_manager、または admin

このタスクについて
rota_manager ロールを持つユーザーは、自分のグループのポリシーのみを編集できます。rota_admin および admin ロールを持つユーザーは、すべてのグループのポリシーを編集できます。

[エスカレーションタイプ] によって、ユーザーグループのメンバーへのエスカレーション通知の順番が決まります。エスカレーションタイプはシフト表の数によって異なります。

- シフトに勤務表が 1 つしかない場合は、エスカレーションタイプは自動的にメンバーを通じてローテーションに設定されて、エスカレーションパスは勤務表のメンバーリスト (プライマリ、セカンダリ、ターシャリ) を通じて誰に通知するかを決定します。
- シフトに複数のシフト表がある場合は、エスカレーションタイプは自動的にシフト表でローテーションに設定されて、エスカレーションパスはすべての全シフト表を通じて誰に通知するかを決定します。
- シフトにカスタマイズされたエスカレーション階層がある場合は、エスカレーションタイプは自動的にカスタムに設定されて、エスカレーションパスはエスカレーション階層で定義されたメンバーに基づきます。詳細は、「エスカレーションポリシーの作成」を参照してください。

オンコールスケジューリング は、シフトごとの複数のエスカレーションポリシーをサポートしています。たとえば、インシデントの優先度またはタスクレコードのタイプに基づくポリシーなどがあります。

手順
1. エスカレーションデザイナーを使用して、カスタムエスカレーションポリシーを作成します。

オプション	説明
オンコールスケジュールモジュールからデザイナーにアクセスする	a. [オンコールスケジューリング] > [オンコールスケジュール] に移動します。 b. 必要なシフトカードをクリックします。 c. [シフト]タブで、シフトのアクションアイコンをクリックします。 d. [エスカレーションの上書き] をクリックして、確認ウィンドウで [**OK**] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
自分のグループスケジュールモジュールからデザイナーにアクセスする	a. [オンコールスケジューリング] > [グループのスケジュール] に移動します。 b. 必要なシフトを開きます。 c. [エスカレーションポリシーの上書き] をクリックして、確認ダイアログボックスで [はい] をクリックします。

2. [エスカレーションステップの追加] アイコンをクリックし、[エスカレーションステップの追加] フォームに入力します。

エスカレーションステップの追加フォーム

フィールド	説明
名前	エスカレーションステップの名前です。
委任レベル	ステップの階層レベルです。
次の手順までの時間	最後のリマインダーから次のステップを実行するまでの待機時間です。
エスカレーションセット	ステップのエスカレーションセットです。
リマインダーの数	このステップで送信するリマインダー数です。
リマインダー間の時間	このステップの各リマインダー間の時間です。
エスカレーション対象者	
勤務表	エスカレーション通知とリマインダーが送信されるシフト表です。
グループ	エスカレーション通知とリマインダーが送信されるユーザーグループです。
ユーザー	エスカレーション通知とリマインダーが送信されるユーザーです。
デバイス	エスカレーション通知とリマインダーが送信されるデバイスです。たとえば、グループメンバー間でローテーションされる携帯電話などです。
グループマネージャー	エスカレーション通知とリマインダーをグループマネージャーに送信するオプション。
グループマネージャーフィールド	グループマネージャーを階層的に選択して、エスカレーション通知とリマインダーを送信するオプション。 このフィールドは、[グループマネージャー] チェックボックスがオンの場合に利用可能です。

[エスカレーションセットを追加] フォーム

名前	エスカレーションポリシーに名前を指定します。
シフト	エスカレーションポリシーが適用されるシフト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルト	エスカレーションポリシーをデフォルトとしてマークするには、チェックボックスをオンにします。指定したいずれの条件も満たされていない場合、デフォルトのエスカレーションポリシーがすべてのオンコールエスカレーションに使用されます。
テーブル	エスカレーションポリシーを設定するテーブルを選択します。
条件	[条件] セクションを使用して、エスカレーション条件にフィルターを追加します。
説明	エスカレーションポリシーの簡単な説明。
有効	エスカレーションポリシーを有効にするには、チェックボックスをオンにします。
ユーザー設定を上書き	このチェックボックスをオンにすると、ユーザーの連絡先設定が上書きされます。
順番	シフトに対して複数のエスカレーションポリシーが定義されている場合、このポリシーを適用する順番。数値が小さい方が先です。

3. オプション: エスカレーションステップを編集するには、エスカレーションステップアイコンをクリックして編集を行います。
4. オプション: 必要に応じて複数のエスカレーションステップを追加します。
5. オプション: シフトのエスカレーション階層を編集するには、アクションアイコンをクリックして、[エスカレーションの編集] をクリックします。
6. オプション: シフトのエスカレーションタイプをデフォルトにリセットするには、アクションアイコンをクリックして、[エスカレーションのリセット] をクリックします。

シフト表のエスカレーションとリマインダーの設定

エスカレーション設定を使用して、エスカレーション開始の方法と時期、およびリマインダー通知送信時期を指定します。

エスカレーションとリマインダーの設定

各勤務表に対して一意の設定を指定できます。勤務表を設定するときは、次のように指定できます。

- 強制された通信チャネル：必須通信チャネルとして SMS、音声、Slack、メール 、Microsoft Teams、またはモバイルプッシュを指定できます。
  - SMS と音声では、通知 がアクティブである必要があります。
  - オンコールメンバーは、SMS 通知を受信するための SMS デバイスを持っている必要があります。メンバーが SMS デバイスを所有していない場合、それ以降の試行は行われず、SMS デバイスなしとログに記録されます。

  MS Teams を通知チャネルとして設定する方法については、「オンコールエスカレーションの連絡方法として Microsoft Teams を設定する」を参照してください。

  モバイルプッシュを通知チャネルとして設定する方法については、「オンコールエスカレーションの連絡方法としてモバイルプッシュを設定する」を参照してください。
- [リマインダー数]：[リマインダー間の時間] で指定された期間内に応答しないユーザーに、インスタンスからリマインダーが送信される回数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [リマインダー間の時間]：リマインダーが送信される間隔。
- [リマインダー数] フィールドと [リマインダー間の時間] フィールドの値により、[エスカレーションまでの時間] フィールドの値が決まります。たとえば、[リマインダー数] が 2 で、[リマインダー間の時間] が 10 分であると、[エスカレーションまでの時間] は 30 分です。つまり、応答しない勤務表メンバーへの最初の通知と、エスカレーションパス内の次のメンバーへの最初の通知の間で経過する時間です。

説明

詳細な手順については、「勤務表を構成」を参照してください。

エスカレーションレポートの例

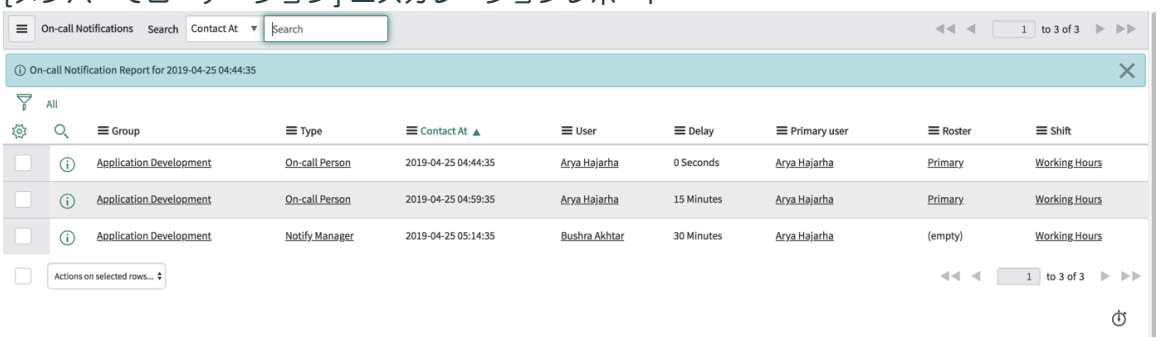
エスカレーションレポートはエスカレーションタイプによって異なるため、レポートの内容は大きく異なる可能性があります。

エスカレーションレポートはエスカレーションタイプによって異なるため、レポートの内容は大きく異なる可能性があります。レポートの例は次のとおりです。

メンバーローテーションのエスカレーションタイプについてのレポート例

この例では、[自分のスケジュールレポート] で、自分が含まれているシフト表を確認できます。最初のオンコール担当者でないユーザーも同様に表示されます。このアクションでユーザーは自分の視点からシフトを見ることができます。これはほとんどのユーザーに適した方法です。

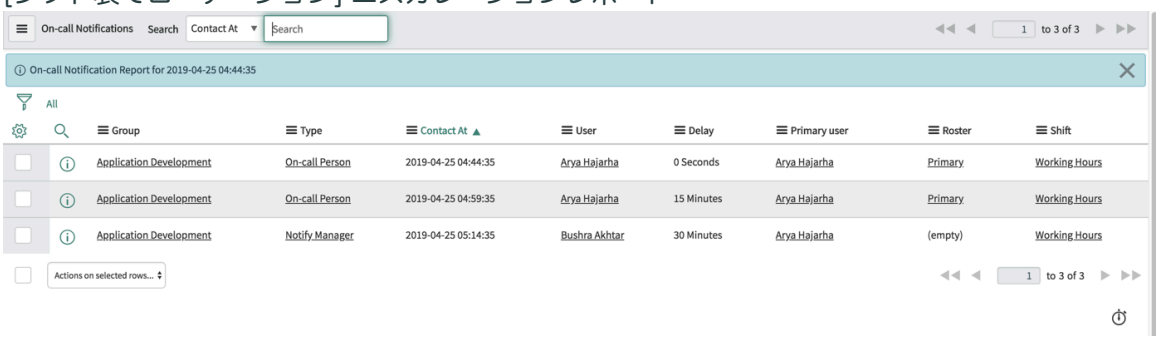
[メンバーでローテーション] エスカレーションレポート



シフト表ローテーションのエスカレーションタイプについてのレポート例

この例では、[プライマリ]、[セカンダリ]、および [ターシャリ] シフト表についてリマインダーが定義されていますプライマリシフト表のメンバーに最初に通知され、次にセカンダリのメンバーに通知されるというように、すべてのシフト表に対して段階的に通知されます。

[シフト表でローテーション] エスカレーションレポート



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エスカレーションの進捗状況を追跡

オンコール：エスカレーションのトラッキングページを使用すると、オンコールエスカレーションパスを通じて進行するアクティブまたはクローズ済みのエスカレーションのタイムラインが完全に可視化されます。

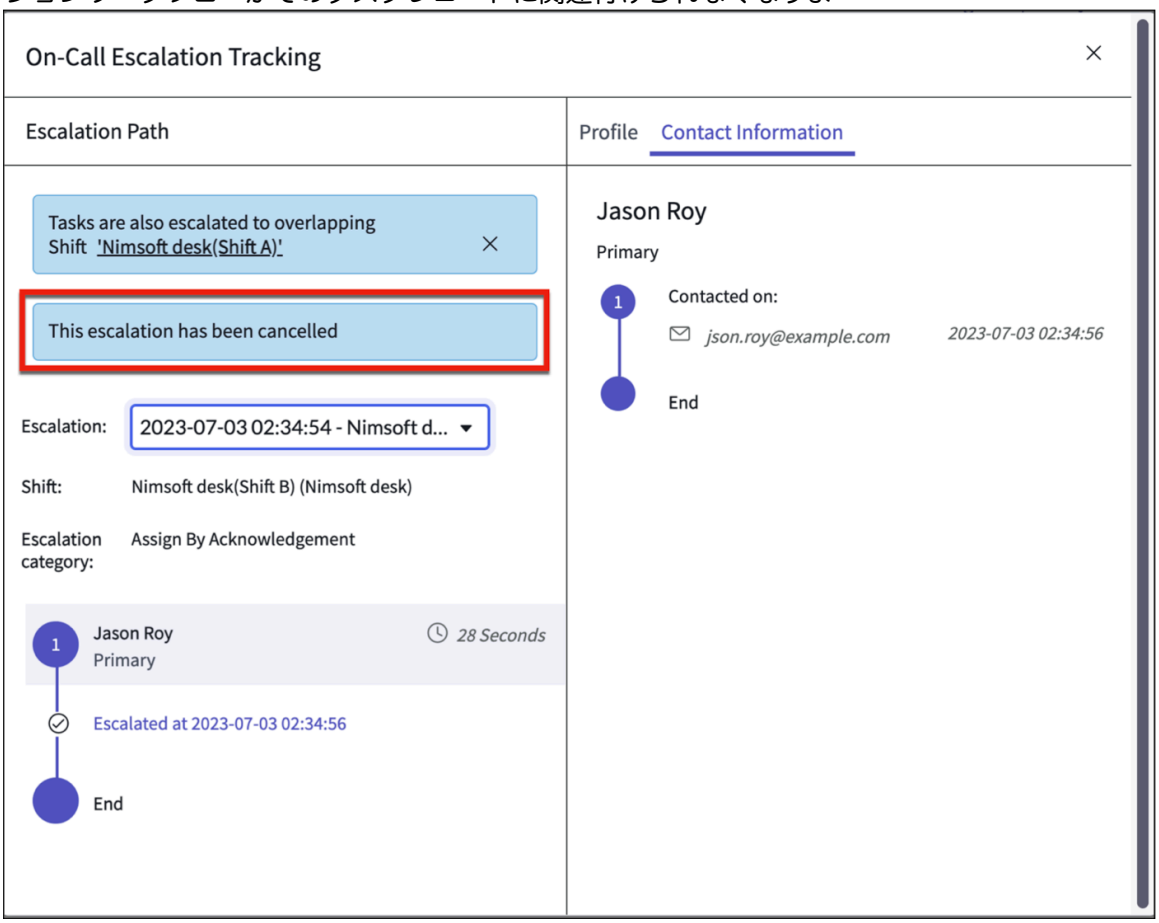
始める前に

必要なロール：ユーザーがインシデントを読むことを可能にする任意のロール。

このタスクについて

注:

- オンコール：エスカレーションのトラッキングページを表示するには、エスカレーションログ記録を有効にする必要があります。オンコールスケジューリングのシステムプロパティ の *com.snc.on_call_rotation.log_escalations* プロパティを参照してください。
- オンコールエスカレーションは、関連するタスクレコードのアサイン先グループ (インシデントなど) が、一致するトリガールールのない別のグループに変更されるとキャンセルされます。これにより、既存の無関係なエスカレーションワークフローがそのタスクレコードに関連付けられなくなります。



手順

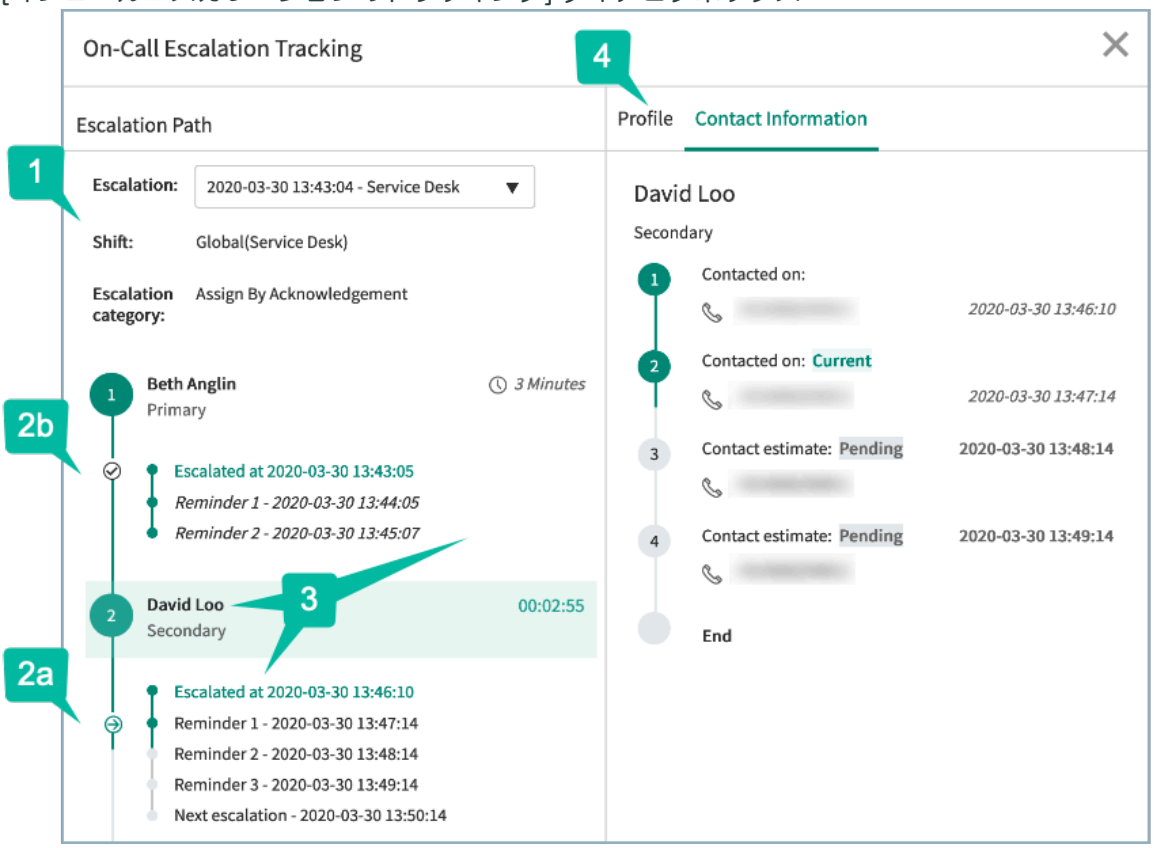
1. [インシデント] に移動し、インシデントを開きます。
   [アサイン先グループ] フィールドには、エスカレーションのアクティブなステータスを示す オンコール：エスカレーションのトラッキング アイコン ( ) が含まれています。緑はアクティブなエスカレーションを示し、黒は完了したエスカレーションを示します。
2. [オンコール：エスカレーションのトラッキング] アイコンをクリックします。

   [オンコール：エスカレーションのトラッキング] ダイアログボックスが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: オンコールエスカレーションのトラッキング

[オンコールエスカレーションのトラッキング] ダイアログボックス



1. [エスカレーションパス] セクションでは、エスカレーション、およびエスカレーションカテゴリを処理する、開始時間、グループ、およびシフトによりエスカレーションを識別します。
2. タイムラインのインジケーターは次のようにステータスを示します。
   a. アクティブなエスカレーションの場合、パスのタイムラインの緑色の矢印は、現在のアクティブな応答フェーズを示します。
   b. オフのチェックマーク：応答がスキップされました。
   c. オンの緑色チェックマーク：応答を受け入れました。
   d. 赤色 X：応答は却下されました。
3. エスカレーション先 または エスカレーション先 の名前のエスカレーションタイムスタンプをクリックして、タイミングの詳細を表示します。[連絡先情報] タブのリストには、関連するエスカレーションフェーズの連絡先時間、連絡先のモード、および応答が表示されます。

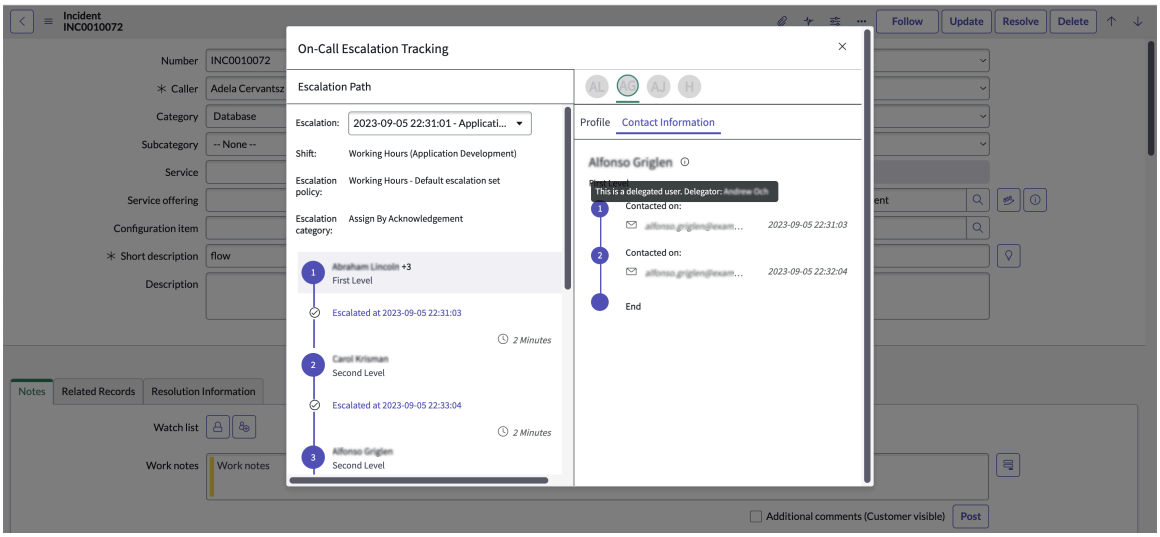
   エスカレーションタイムスタンプのドットは、全体的な受け入れを示しています。ドットをポイントすると、詳細が表示されます。ドットの色コード：

   - 緑：少なくとも 1 人の エスカレーション先 がエスカレーションを承認しました。
   - オレンジ：少なくとも 1 人の エスカレーション先 がエスカレーションを却下しました。
   - 赤：すべての エスカレーション先 がエスカレーションを却下しました。

   注: ドット間の視覚的な違いを強調するには、ハイコントラストのユーザーインターフェイスを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 連絡先設定に応じて、エスカレーション先 [プロファイル] タブから該当者に電話したり、ダイレクトメッセージを送信したりできます。



す。

をクリックして、委任者と委任されたユーザーの情報を表示します。

エスカレーションログで詳細を表示

オンコールエスカレーションパスに従って進行するときに、オンコールエスカレーションのタイムラインとアクションの詳細についてのエスカレーションログレコードを表示します。レポートからエスカレーションおよびエスカレーション通知情報にアクセスすることもできます。

始める前に

必要なロール： rota_admin または admin

このタスクについて

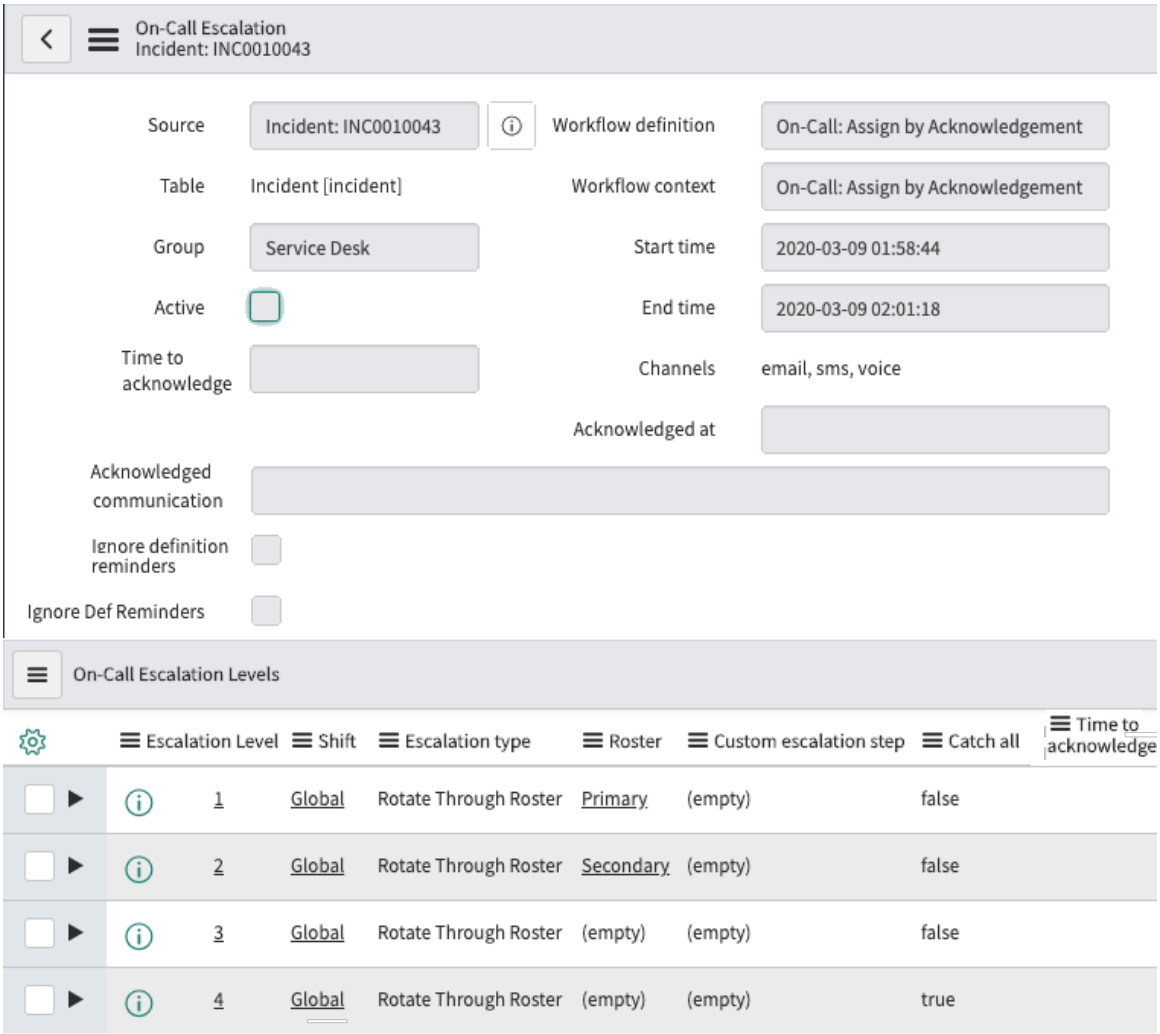
このトピックでは、ログを使用してエスカレーション情報にアクセスする方法について説明します。レポートからエスカレーションおよび通知情報にアクセスすることもできます。「エスカレーションのパフォーマンスレポートを表示」を参照してください。

「オンコールスケジューリングのシステムプロパティ」で説明したとおり、*com.snc.on_call_rotation.log_escalations* プロパティを使用して、ログ記録を有効または無効にすることができます。

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [エスカレーション] > [エスカレーションログ]に移動し、インシデントを開きます。
   オンコールエスカレーション [エスカレーションログビュー] が開きます。
2. 情報アイコン ( ) をクリックしてインシデントレコードを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 関連リスト内の各アイテムについて、情報アイコン (ⓘ) をクリックして、エスカレーションの詳細を掘り下げる (たとえば、[確認までの時間] 値を判別する) ことができます。

オンコールスケジューリングロールをアサイン

アドミニストレーターは、ユーザーのアクティビティと責任に基づいて、ユーザーグループと個々のユーザーにオンコールスケジューリングロールをアサインできます。

オンコールスケジューリング ロール：タスクおよびアクセス権限

ロール	タスクおよびアクセス権限
シフトアドミン [rota_admin]	rota_admin ロールのユーザーはシフトを作成、読み取り、更新、削除できます。rota_admin では新規スケジュール作成ウィザードでシフトを作成できます。カレンダービューからシフトを管理する でシフトとシフト表の変更や、カバー範囲と休暇の更新を行うこともできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	タスクおよびアクセス権限
	Rota_admin ロールには、プラットフォーム assignment_rule_admin ロールが含まれています。
シフトマネージャー [rota_manager]	シフトマネージャーロールは、グループのマネージャー用です。このロールの目的は、グループのシフト管理ロールを委任されたメンバーを区別することです。インスタンス上のすべてのグループを管理するためにこのロールを使用することはできません。 このロールは、グループのメンバーに委任することができます。「ロールの委任」を参照してください。 以下のいずれかの要件を満たすシフトマネージャーロールを持つユーザーは、自分のグループのシフトを管理できます： • ユーザーはグループのマネージャーである。 • ユーザーは rota_manager ロールを委任された。シフトマネージャーロールの委任の詳細については、「シフトマネージャー [rota_admin] ロールを委任」を参照してください。ロールの委任については、「ロールの委任」を参照してください。 注: グループからロールを委任されたユーザーは、そのグループのシフトのみを管理できます。 • そのユーザーは、グループのシフトマネージャーとして設定されます。グループ設定を構成する方法については、「ユーザーグループの設定を指定する」を参照してください。
itil	itil ロールのユーザーは、カレンダービューからシフトを管理する、レポートでのオンコールコミットメントを表示でき、グループのシフトへの一般読み取り専用アクセス権があります。
プレミアムダッシュボードユーザー [rota_prem_dashboard_user]	オンコールプレミアムダッシュボードにアクセスします。プレミアムダッシュボードには、グループ全体のパフォーマンスメトリクスが表示されます。「エスカレーションのパフォーマンスレポートを表示」を参照してください。
不使用：roster_admin	警告: 新規ユーザーには、このロールを使用しないでください。この廃止された従来のロールは、まだロールを使用している顧客をサポートするためにのみ存在します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- システムロール
- ベースシステムロール
- グループへのロールのアサイン
- ユーザーへのロールのアサイン

シフトテンプレートを作成してシフトの設定を簡略化

シフトテンプレートを使用してシフト設定一式を事前定義できます。シフトテンプレートは、グループテンプレートのサブセットです。

始める前に
必要なロール：rota_admin

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [管理] > [グループテンプレート]に移動します。
2. グループスケジュールテンプレートのリストで、新しいシフトテンプレートを作成するテンプレートを選択します。
3. シフトテンプレートの関連リストで、[新規] をクリックし、[オンコールシフトテンプレート] フォームに入力します。

新規シフトテンプレートのフィールド

シフト名	シフトテンプレートの分かりやすい名前。たとえば、US や EMEA。
スケジュールタイプ	スケジュールのタイプ。簡単なスケジュールの設定を指定できます。または、既存のテンプレートを選択することもできます。
終日	シフトが作業日の全日にまたがる場合は、チェックボックスをオンにします。
開始時間	これが終日シフトでない場合は、シフトの開始時間を指定します。
終了時間	シフトの終了時間。
終了日	シフトを終了する日。
繰り返し：	シフトを繰り返す場合の、シフトを繰り返す曜日。
オンコールグループテンプレート	シフトが属するグループ用テンプレート。
タイムゾーン	シフトを埋めるシフト表のメンバーのタイムゾーン。
祝祭日スケジュールを指定	シフトに祝祭日スケジュールを指定する場合は、このチェックボックスをオンにします。設定はシフトに適用されます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
これで、シフトを作成または更新するときに、テンプレートを選択できるようになりました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループテンプレートを作成してスケジュールの設定を簡略化

グループがオンコールスケジュールを作成するのに役立つテンプレートを作成します。たとえば、オンコールデモデータで利用可能な 24/7 テンプレートを使用して、継続的なサービスのオンコールスケジュールを作成します。

始める前に
必要なロール：rota_admin

手順

1. [すべて] > [オンコールスケジューリング] > [管理] > [グループテンプレート]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	新しいテンプレートの名前。たとえば、8-5。
説明	テンプレートの簡単な説明。

4. [送信] をクリックします。

オンコールスケジューリング のモバイルエクスペリエンス

オンコールスケジューリング モバイルアプレットを使用して、モバイルデバイスからオンコールスケジュールを表示および管理します。

オンコールマネージャーとシフトマネージャーは、次のアクションを実行できます。

- ギャップ、休暇申請などを含む、グループのオンコールスケジュールを表示する。
- シフトの勤務表とエスカレーションの詳細を表示する。
- ギャップや競合を確認して対処する。
- 休暇申請とシフト交替申請を承認/却下する。
- カバー範囲を指定、置き換え、削除し、休暇を削除する。

勤務表のメンバーは、次のアクションを実行できます。

- オンコールスケジュール、シフト中にオンコールになっている他のメンバー、およびシフトのロール (プライマリ/セカンダリ) を表示する。
- シフトの勤務表とエスカレーションの詳細を表示する。
- 休暇申請とシフト交替申請を提出する。
- メッセージ (Slack/MS Teams/プッシュ通知) を送信して、交代要員を見つける。

オンコールスケジューリング モバイルアプリを使い始める

ServiceNow エージェントモバイルアプリを使用して オンコールスケジューリング モバイルアプリケーションにアクセスします。次に、インスタンスにログインし、スケジュールを処理します。

始める前に
デバイスに応じて、Apple の App Store または Google Play ストアに移動し、ServiceNow エージェントモバイルアプリをダウンロードします。

必要なロール： rota_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. デバイス上でモバイルアプリのアイコンをタップし、**[+]** をタップしてインスタンスを開きます。
2. インスタンスアドレスフィールドで、次のどちらかの方法でインスタンスアドレスを入力します。

オプション	説明
手動入力	インスタンスアドレスフィールドにインスタンスアドレスを入力します。 **注:** インスタンス名の末尾に `service-now.com` を含める必要はありません。
QR コードをスキャン	QR アイコンをタップ (QR コードをスキャン) して、アドミニストレーターによって提供された QR コードをスキャンします。

3. [ログイン] をタップします。

モバイル オンコールスケジューリング の概要

シフトのメンバーとマネージャーは、モバイルエージェントアプリケーションの オンコールスケジューリング アプレットとナビゲーションメニューを使用して、シフトとスケジュールを表示および管理できます。

アプレットランチャー

アプレットランチャーは、ランディングページまたはホームページとして機能します。インスタンスにログインすると、アプレットランチャーと、そのランチャーに表示するように設定されたアプレットが表示されます。システムアドミニストレーターが、Now エージェントモバイルアプリケーションのアプレットランチャーとアプレットを設定します。

ナビゲーションバー

ナビゲーションバーは、モバイルアプリケーション画面の下部に表示されます。このバーには、さまざまなアプレットやアプリケーションの起動ページにアクセスするために使用できる次のタブが含まれています。

- *My Work:* シフトのメンバーは、今後のシフトを表示し、休暇を申請し、スケジュールに関連する日常的なタスクを実行します。
- *My Team:* オンコールマネージャーが、チームのスケジュールを表示し、休暇申請の承認などの重要なアクティビティを処理し、範囲を指定します。
- *Notification:* エージェントにプッシュされた通知のリストを表示します。リスト内の通知をタップして詳細を表示してから、詳細をタップしてケースを開きます。
- *Settings:* モバイルアプリケーションの設定を管理します。

ITSM モバイルエージェント での作業を管理する

シフトのメンバーは、今後のシフトを表示し、休暇を申請し、スケジュールに関連する日常的なタスクを実行します。

ITSM モバイルエージェント アプリの My Work アプリケーションには、予定されているシフトの表示と休暇の申請を行うことができる オンコールスケジューリング アプレットが含まれています。オンコールに対応可能なグループのメンバーを表示することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細な手順については、「My Work アプレットを使用したインシデントとタスクの管理」を参照してください。

オンコールスケジュールアクション：予定されているシフト

アクション	説明
[予定されているシフト] をタップ	現在の月に予定されているすべてのシフトを表示します。シフトは、イベントに基づいてグループ化されます。複数日のイベントは一番上に表示されます。
シフトカードを左方向にスワイプ	シフトの休暇を要求します。
シフトカードをタップ	グループ、勤務表、開始時間、終了時間などのシフトの詳細を表示します。
[休暇申請] をタップ	シフトの休暇を要求します。
アイコンをタップ	カレンダーの表示を月次から日次に変更します。

オンコールスケジュール：休暇申請

[休暇申請] をタップ	休暇申請のリストを、処理待ちの申請と完了した申請に分割して表示します。
フィルターアイコンをタップ	休暇申請をフィルタリングします。
メニューアイコンをタップ	[休暇申請] 画面から休暇を申請します。
処理待ちの休暇申請をタップ	申請の詳細を表示します。
[休暇のキャンセル **(Cancel time-off)]** をタップ	確認メッセージで [はい] をクリックして、休暇をキャンセルします

オンコールスケジュール - オンコールユーザー

[オンコールユーザー] をタップします	グループのリストからグループを選択できるフォームを表示します。
右矢印をタップします	スケジュール内でオンコールする必要があるグループのリストを表示します
グループを選択	グループのリストからグループを選択し、矢印をクリックして、スケジュールのオンコールユーザーを表示します

ITSM モバイルエージェント を使用してチームを管理する

シフトマネージャーは、チームのスケジュールを表示し、休暇申請の承認や範囲の指定などのアクティビティを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジュールで予定されているシフトのアクション

アクション	説明
[予定されているシフト] をタップ	現在の月に予定されているすべてのシフトを表示します。
シフトカードを左方向にスワイプ	このシフトの休暇を申請します。
シフトカードをタップ	シフトの詳細 (グループ、勤務表、開始時間、終了時間など) を表示します。
[休暇申請] をタップ	[休暇申請] 画面に情報を入力することで、このシフトの休暇を申請します。
[範囲を指定] をタップ	シフトメンバーの範囲を指定します。

オンコールスケジュールでの休暇申請のアクション

アクション	説明
[休暇申請] をタップ	休暇申請のリストを、処理待ちの申請と完了した申請に分割して表示します。
フィルターアイコンをタップ	終了日、グループなどのフィルターを使用して、休暇申請をフィルタリングします。
メニューアイコンをタップ	[休暇申請] 画面で休暇を申請します。
処理待ちの休暇申請をタップ	申請の詳細を表示します。
[承認] または [却下] をタップ	休暇申請を承認または却下します。 **注:** 休暇申請を却下する理由を追加します。

オンコールスケジュールのギャップと競合のアクション

アクション	説明
[ギャップと競合 **(Gaps and conflicts)**] をタップ	グループ内のシフトのすべてのギャップと競合のリストを表示します。
月の任意の日をタップ	その日のシフトのすべてのギャップと競合を表示します。
いずれかのシフトカードをタップ	シフトのギャップと競合を表示します。
シフトカードのいずれかを左方向にスワイプ	[範囲を指定] をタップして、そのシフトの範囲を指定します。
[範囲を指定] をタップ	シフト内のギャップの範囲を指定します。

詳細な手順については、「「自分のチーム」アプレットを使用したチームとインシデントの管理」を参照してください。

オンコールスケジューリングの参照

参照セクションには、オンコールスケジューリング とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング 用語の定義

オンコールスケジューリング アプリケーションでは、一部の用語に特定の意味があります。

シフト

シフトとは、勤務表のメンバーがオンコールしている期間です。カレンダーから任意のシフトの詳細を表示できます。

勤務表

勤務表とは、シフトのオンコールメンバーのセットです。通常、各エスカレーションレベル (一次、二次、三次) に対してシフト表が存在するため、通常、シフトには複数のシフト表が存在します。いずれの勤務表のメンバーにも、エスカレーションポリシーによって定義されている順番で連絡されます。

勤務表メンバー (メンバー)

勤務表のメンバーとは、1 つの勤務表に追加されているユーザーです。通常、勤務表のメンバーには ITIL ロールがあります。シフトにアサインされているときは、メンバーはエスカレーションの通知があった場合に活動可能である必要があります。

- ユーザーは、同じグループのメンバーである必要があります。
- シフトマネージャー (rota_manager ロール) は、勤務表メンバーである場合とそうでない場合があります。

ローテーション

ローテーションは、勤務表のメンバーの勤務の順番を入れ替えるプロセスです。

メンバーの [開始] と [終了] の日付により、勤務表のメンバーであるときが決定されます。

スケジュール

スケジュールにより、シフトがアクティブである時間が指定されます。たとえば、24 時間のタスクカバー範囲を必要とする企業は、毎日 24 時間のスケジュールを使用します。世界各国でサポートを提供する企業は、Follow the sun スケジュールを利用して、全大陸のタイムゾーンをカバーできます。

エスカレーション

エスカレーションとは、タスクの勤務表メンバーに対する一連の通知です。通知は、シフトのエスカレーションパスで指定されている順番で発生します。

通知

オンコールスケジューリングは、シフトのメンバーにエスカレーション通知を送信します。通知方法には、メール、音声、Slack、SMS、 Microsoft Teams、モバイルプッシュが含まれます。

休日と休暇

勤務表メンバーは休暇を要求することができます。マネージャーは、休日と休暇申請についての計画立案および管理を行うことができます。

関連情報

オンコールスケジューリング

オンコールスケジューリングでインストールされるコンポーネント

オンコールスケジューリングが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング は、次のテーブルを追加します。

オンコールスケジューリング とともにインストールされるテーブル

注: [v_alternate_rotation] のように名前に接頭辞 「v_」 が付けられたテーブルは表示専用テーブルであり、オンコールレポートの生成に使用されます。これらのテーブルでレポートを作成しないでください。

表示名 [テーブル名]	説明
オンコールメンバー [cmn_rota_member]	オンコールスケジュールとエスカレーションに参加しているグループメンバーのテーブル。
勤務表 [cmn_rota_roster]	シフトのメンバー、シフト間隔、およびエスカレーション設定が格納されているテーブル。
シフト [cmn_rota]	シフトのオンコールスケジュールが格納されているテーブル。
勤務表スケジュールスパン [roster_schedule_span]	スケジュールスパンの定義が含まれているテーブル。オンコールスケジューリングにより、グループ参照とオンコールタイプがタイプフィールドに追加されます。
トリガールール [trigger_rule]	エスカレーションプロセスがいつトリガーされ、どのアクションが実行されるのかについて、アサインルール [sysrule_assignment] テーブルを拡張して格納するテーブル。
オンコール通知 [v_on_call]	送信されたリマインダー通知がリストされているテーブル。
ローテーションスケジュール [v_rotation]	開始日時別のシフトスケジュールがリストされ、もしあればユーザー連絡先情報を含むテーブル。
ユーザーローテーションスケジュール [v_user_rotation]	ユーザー別のシフトスケジュールがリストされているテーブル。
代替ローテーションスケジュール [v_alternate_rotation]	代替ユーザースケジュールが、シフト、勤務表、開始日、終了日、およびタイムスタンプ別にリストされたテーブル。
ローテーションエスカレーション [cmn_rota_escalation]	イベントと前回更新されたタイムスタンプを含むエスカレーションがリストされているテーブル。
シフト連絡先設定 [cmn_rota_contact_preference]	デフォルトおよびカスタムのエスカレーションの連絡先設定を保持するテーブル。
オンコール通信タイプ [on_call_communication_type]	使用されている通信チャネルのタイプがリストされているテーブル。
オンコールグループテンプレート [sys_on_call_group_template]	グループのスケジュールを作成/編集するために使用されるテンプレートに関する情報を含むテーブル。
オンコールシフトテンプレート [sys_on_call_shift_template]	シフトのスケジュールを作成/編集するために使用されるテンプレートに関する情報を含むテーブル。
オンコールユーザー設定 [on_call_user_preference]	メンバーの設定に関する情報を含むテーブル。
オンコールユーザーの連絡先設定 [on_call_user_contact_preference]	メンバーの連絡先設定に関する情報を含むテーブル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示名 [テーブル名]	説明
[sys_on_call_contact_source]	連絡先ソースとデバイスがリストされているテーブル
オンコールエスカレーション [on_call_escalation]	エスカレーション追跡のためのソース、グループ、および関連する詳細を記録するテーブル。
オンコールエスカレーションレベル [on_call_escalation_level]	エスカレーション追跡のエスカレーションおよび関連する詳細について、到達したエスカレーションレベルをログ記録するテーブル。
オンコールエスカレーション連絡試行 [on_call_escalation_con_attempt]	エスカレーション追跡のエスカレーションレベルおよび関連する詳細における、連絡先の試行をログ記録するテーブル。
オンコールエスカレーション通知 [on_call_escalation_comm]	エスカレーション追跡の連絡先試行および関連する詳細についての、通知と応答の両方をログ記録するテーブル。
オンコールエスカレーション応答 [on_call_escalation_response]	オンコールワークフローによるオンコールエスカレーション応答を追跡するテーブル 。消費すると、エントリがシステムによって削除されます。
トリガールールテーブル構成 [trigger_rule_table_cfg]	エスカレーショントリガールールの作成が有効になっているテーブルの一覧を記載したテーブル。テーブルは、タスクを拡張しないテーブルのエスカレーショントリガールールを有効にするために使用されます。
オンコールメンバー追加 [on_call_add_member]	メンバーを勤務表に追加するために、メンバーの詳細を記録するテーブル。
オンコールメンバー削除 [on_call_remove_member]	メンバーを勤務表から削除するために、メンバーの詳細を記録するテーブル。
オンコールメンバー移動 [on_call_swap_member]	メンバーの順序をターゲットメンバーと入れ替えるか、勤務表にあるメンバーの順序をターゲットメンバーの後に移動するために、メンバーの詳細を記録するテーブル。

インストールされているスケジュール済みジョブ オンコールスケジューリング

オンコールスケジューリング には スケジュール済みジョブが含まれます。

ジョブをスケジュール	説明
オンコールリマインダー	オンコールの勤務表メンバーに毎日リマインダーを送信します。
オンコールのギャップと競合レポート	オンコールスケジュール内で発生しているギャップと競合についての週次レポートがシフトマネージャー、グループマネージャー、およびアドミニストレーターに送信されます。

オンコールスケジューリングのクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、オンコールスケジューリング が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング

オンコールスケジューリングプラグイン (com.snc.on_call_rotation) をアクティブ化して、オンコールスケジューリング クイックスタートテストを実行します。

オンコール：オンコールスケジューリング **ATF** スイート

テスト	説明	リリースバージョン
オンコール：PTO 承認設定が許可されていない場合の休暇の要求の確認	PTO 承認設定が [許可されていません] に設定されている場合に休暇を要求できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：テンプレートを選択せずに重複するシフトを作成	テンプレートを選択せずに、重複するシフトを作成できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：シフトの重複を許可する設定が [いいえ] に設定されている場合の重複するシフトの作成	[重複を許可 **(Allow overlap)**] が [いいえ] に設定されている場合に、重複するシフトを作成できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：PTO 承認設定が [承認あり] の場合の休暇の要求	PTO 承認設定が [承認あり] に設定されている場合に休暇を要求できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：オンコールスケジュールを維持するシフトマネージャーのアサイン	シフトマネージャーがオンコールスケジュールを維持できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：ユーザー名でオンコールスケジュールを検索	ユーザー名でオンコールスケジュールを検索できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：グループ名またはスケジュール名でオンコールスケジュールを検索	グループ名またはスケジュール名でオンコールスケジュールを検索できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：エスカレーションルールが「着信シフトにエスカレート」の重複シフトの勤務表詳細	エスカレーションルールが [着信シフトにエスカレート] に設定されている場合の重複するシフトの勤務表の詳細を確認します。	Orlando
オンコール：タイムゾーンオプションを使えるカレンダープレビュー	カレンダープレビューでタイムゾーンオプションを利用できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：テンプレートを選択して重複するシフトを作成	重複するシフトをテンプレートを選択して作成できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：アクティブなシフトを表示		Orlando
オンコール：シフトフォームからシフトのドラフトを作成/公開	シフトを公開/公開中止できるかどうか、勤務表のステータスを [ドラフト] と [公開] で	Orlando

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコール：オンコールスケジューリング **ATF** スイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	フォームから切り替えられるかどうかを確認します。	
オンコール：エスカレーションルールが「送信シフトにエスカレート」の重複シフトの勤務表詳細	エスカレーションルールが [送信シフトにエスカレート] に設定されている場合の重複するシフトの勤務表の詳細を確認します。	Orlando
オンコール：エスカレーションルールが「すべてのシフトにエスカレート」の重複シフトの勤務表詳細	エスカレーションルールが [すべてのシフトにエスカレート] に設定されている場合の重複するシフトの勤務表の詳細を確認します。	Orlando
オンコール：オンコールワークベンチの確認	オンコールワークベンチのレイアウトを確認するテスト	Orlando
オンコール：シフトを非表示または表示	オンコールカレンダーからシフトを非表示または表示にできるかどうかを確認します。	Orlando

オンコールスケジューリングの詳細については、「オンコールスケジューリング」を参照してください。

関連情報

クイックスタートテスト

オンコールスケジューリングのシステムプロパティ

プロパティ設定で オンコールスケジューリング 操作が構成されます。

UI からプロパティを設定

[オンコールスケジューリング] > [管理] > [オンコールプロパティ]の [オンコールプロパティ] ページから、ほとんどのプロパティ値を設定できます。

プロパティ	説明
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	オンコールシフトにカレンダー機能を提供 ケジューラーが使用されます。Fullcalenda
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	標準の roster_schedule_span テーブルで された上書きレコードまたは休暇レコード
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	PTO 要求に承認が必要かどうかを判断する
com.snc.on_call_rotation.factor_daily_rotation_interval_all_day	True の場合、日次ローテーションが午前 0 合、翌日の勤務表の開始時間に指定された 場所：システムプロパティ [sys_properties
com.snc.on_call_rotation.log.level	デバッグ用のログを有効にします。 場所：システムプロパティ [sys_properties

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
com.snc.on_call_rotation.log_escalations	エスカレーションのログ記録を有効にしま 照してください。 場所：システムプロパティ [sys_properties
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	オンコールシフトにカレンダーを提供する ジューラーが使用されます。Fullcalendar (
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	標準の roster_schedule_span テーブルで として生成された上書きレコードまたは休
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	PTO 要求に承認が必要かどうかを判断する
com.snc.on_call_rotation.contrast	白と黒のうち、カレンダーの背景色とのコ ます。テキストの色は次のアルゴリズムで決 • ContrastYIQ • ContrastPercent • ContrastLuminance 注: プロパティが有効になっていない
com.snc.on_call_rotation.access.debug	True の場合、デバッグ用の一般 オンコール
com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz	「 オンコールシフトリマインダー」通知メ
com.snc.on_call_rotation.show_legacy_calendar	従来のオンコールカレンダーを表示します。
com.snc.on_call_rotation.calendar_read_roles	カレンダーを読み込むことができるロール
com.snc.on_call_rotation.cover.color	他の勤務表メンバーのオンコールカバー範
com.snc.on_call_rotation.timeoff.color	タイプが休暇の場合のスパンの色が設定さ
com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit	クライアント側でバッチごとにロードされ 20。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
com.snc.on_call_rotation.landing_page.max_groups	クライアント側でロードできるオンコール 注: デフォルト値は、許容可能なクラ ます。
com.snc.on_call_rotation.landing_page.pinned_notification	スケジュールが正常に固定されたときにメ
com.snc.on_call_rotation.landing_page.notification_timeout	スケジュールが正常に固定されたことを示 位) を示します。
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_wizard_btn	オンコールスケジュールウィザードを開く
com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation	選択すると、ユーザーグループがカンファ ションパスをたどります。 インシデントコミュニケーション管理 (con のプロパティが追加されます。
com.snc.iam.conference_call_escalation_workflow	選択すると、カスタムのエスカレーション で適用できるようになります。 インシデントコミュニケーション管理 (con のプロパティが追加されます。
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions	True の場合、保留中のアクションをオンコ ます。
com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap	True の場合、ユーザーグループに対して重
com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_overlap	シフトの重複に適用されるエスカレーショ • 発信シフトにエスカレート • 着信シフトにエスカレート • すべてのシフトにエスカレート
com.snc.on_call_rotation.pto.configuration	勤務表メンバーが休暇時間 (PTO) を作成可 • 承認あり • 承認なし • 許可されていません
com.snc.notify.default.conference_call_follow_on_call_escalation	True の場合、ユーザーグループがカンファ スカレーションパスをたどります。ユーザー タイプのプロパティを作成できます。例： *com.snc.notify.incident.conferen* ります。 注: このプロパティは、通知 プラ み有効です。
com.snc.notify.default.on_call_escalation_level	グループエスカレーション計画からユーザー てのユーザーをフェッチします。1 の値を指 される等々。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	注: • これは、タスクタイプに対して特定 ルトのプロパティです。さまざまな 異なるワークフローを使用するには、 に置き換えて、新しいプロパティを • このプロパティ は、*com.snc.notify.default.* sys プロパティが false である場合に • このプロパティは、通知 プラグ 効です。 •
com.snc.notify.default.conference_call_escalation_workflow	カンファレンスにエスカレートするときに sys_id。 注: • これは、タスクタイプに対して特定 用されるデフォルトのプロパティで シデントや問題など) に対して異なる キーの「`default`」という単語をタ プロパティを作成します。例：インシ *com.snc.notify.incident.con* ります。 • このプロパティは、通知 プラグ 効です。
com.snc.on_call_rotation.use_slack_for_dm	false の場合、すべての オンコールスケジ セージングを無効にします。
com.snc.on_call_rotation.use_msteams_for_dm	false の場合、すべての オンコールスケジ レクトメッセージングを無効にします。

オンコールスケジューリング のワークフロー

ワークフローにより オンコールスケジューリング の操作が実行されます。

インストールされているワークフロー オンコールスケジューリング

オンコール：確認応答によるアサイン

ワークフローでは、シフトおよびシフト表のカスタムのエスカレーション設定や重複シフトなど、エスカレーション設定のデータを使用します。設定に応じて、ワークフローはエスカレーションパスをたどり、ユーザーにタスクの承認を求める SMS、音声、またはメールによる通知を送信します。

通知を送信するには、トリガールールが必要です。トリガールールは、以前にリリースされた一部のオンコールビジネスルールよりも優先されます。トリガールールを定義するには、以前のリリースでカスタマイズしたビジネスルールを非アクティブ化する必要があります。

このワークフローではシフト表に指定された休暇が優先されます。休暇を取る勤務表メンバーはエスカレーションパスに含まれていないため、通知は送信されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シフト表の [エスカレーション設定] で [強制された通信チャネル] が指定されている場合は、サブスクリプションベースの通知 (SMS、メール、音声、Microsoft Teams、、またはモバイルプッシュ) が使用されます。設定された方法が SMS である場合は、SMS デバイスが定義されていないオンコールメンバーがメール アドレスを持っていても、そのメンバーへの連絡は行われません。エスカレーション レベルでの通信チャネルの強制が成功しない場合は、それ以上の通信は試行されません。失敗した連絡試行がログに記録されます。[強制された通信チャネル] 設定を使用できるのは、通知がインストールされている場合に限られます。

- 確認応答があるまで、エスカレーションポリシーと構成された連絡先設定に基づいて、エスカレーション先にオンコール通知を送信します。
- 各通信のエスカレーションの詳細をログに記録します。
- 却下直後にワークフローを再開します。
- 予備連絡先ユーザーは、他のすべてのエスカレーションユーザーと同様に扱われます：応答が想定され、応答に基づいてインシデントが予備連絡先ユーザーにアサインされます。

注: このワークフローにより、勤務表ワークフローごとにオンコール：確認応答によるアサインが内部で起動されます。

オンコール：メールによるエスカレーション

- 確認応答があるまで、エスカレーションポリシーと構成されたメール連絡先設定に基づいて、エスカレーション先にオンコールメール通知を送信します。
- 各通信のエスカレーションの詳細をログに記録します。
- 予備連絡先ユーザーは、他のすべてのエスカレーションユーザーと同様に扱われます：応答が想定され、応答に基づいてインシデントが予備連絡先ユーザーにアサインされます。

オンコール：アサイン

現在のプライマリ勤務表メンバーにタスクをアサインします。

オンコール：アサイン応答を確認

- 受信 SMS メッセージを受け取ったときにトリガーされます。
- メッセージ内の応答に基づいて、タスクを勤務表メンバーにアサインします。
- 対応する通知レコード内の応答を更新します。

オンコール：音声確認応答によるアサイン

- 発信コールがオンコール番号から任意のユーザーまたはデバイスに対して行われた場合にトリガーされます。
- 音声コールに対する応答に基づいて、タスクを勤務表メンバーにアサインします。
- 対応する通知レコード内の応答を更新します。

[オンコール]: 休暇承認

- ユーザーが休暇 (PTO) を申請したときにトリガーされます。
- 承認申請を適切なマネージャー宛に送信します。

オンコール：カンファレンスエスカレーション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カンファレンスが開始され、グループがカンファレンスに追加されたときにトリガーされます。
- エスカレーションポリシーにおける最初のグループメンバーに音声コールを行います。
- このメンバーがカンファレンスコールに参加していない場合は、ポリシーにおける次のグループメンバーにエスカレートされます。

オンコールスケジューリング のワークフローアクティビティ

オンコールスケジューリング ワークフローでのワークフローアクティビティ

エスカレーションワークフローアクティビティ

オンコール：ログエスカレーション開始

グループ、タスク、およびワークフローの詳細に基づいてエスカレーションレコードを作成します。

注:

ワークフローが `workflow.scratchpad.escalationSysId` sys_id を作成するエスカレーション。他のワークフローアクティビティのいずれかで sys_id を使用します。

設定	説明
グループ	エスカレーションが属するグループの sys_id。
テーブル	インシデントのタスクレコードのテーブル名。
ソース	エスカレーションが発生したタスクレコードの sys_id。
ワークフロー定義	エスカレーションに使用するワークフロー定義の sys_id。
WorkflowContext	ワークフローコンテキストの sys_id。
ParentEscalationLevelId	エスカレーションが別のエスカレーションからトリガーされた場合の、親エスカレーションの sys_id。
カテゴリー	エスカレーションのカテゴリ。いずれか：[assign_by_acknowledgement, auto_assignment, notify_manual_assignmen,conferencing]
チャネル	エスカレーション中の通信に使用するチャネルのカンマ区切りリスト。いずれかまたはすべて： [email, sms, voice, slack] たとえば、SMS、メール、音声
IgnoreDefReminders	True の場合、ワークフローは、オンコールエスカレーション設定での指定によるのではなく、ワークフローによって指定された通知リマインダーを送信します。たとえば、会議のオンコールエスカレーションにおいて、ワークフローでは、標準的な 15 分間隔ではなく、1 分間隔でオンコールメンバーにダイヤルすることができます。

オンコール：ログエスカレーションレベル

エスカレーションとレベルの詳細を指定して、エスカレーションレベルレコードを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定	説明
EscalationId	レベルが属するエスカレーションの sys_id。
RotaId	エスカレーションが発生しているシフトの sys_id。
レベル	現在のエスカレーションレベル。例では 2。
エスカレーション先	現在のエスカレーションレベルでのエスカレーション先オブジェクト。たとえば、getEscalationPlan()[1]。
CatchAll	エスカレーションレベルが予備連絡先に属する場合は True。

オンコール：ログエスカレーション試行

エスカレーション、レベル、および試行の詳細を指定して、連絡試行レコードを作成します。

設定	説明
EscalationId	連絡試行が属するエスカレーションの sys_id。
RotaId	エスカレーションが発生しているシフトの sys_id。
レベル	現在のエスカレーションレベル。例では 2。
ContactAttempt	エスカレーションレベル内の連絡試行回数。例では 1。

オンコール：ログエスカレーション通信

エスカレーション、レベル、試行、および通信の詳細を指定して、通信レコードを作成します。

設定	説明
EscalationId	通信が属するエスカレーションの sys_id。
RotaId	エスカレーションが発生しているシフトの sys_id。
レベル	現在のエスカレーションレベル。例では 2。
ContactAttempt	エスカレーションレベル内の連絡試行回数。例では 1。
EscalateeType	通信を送信するエスカレーション先のタイプ。いずれか：[user,device]
EscalateeId	エスカレーション先タイプに基づく、ユーザーまたはデバイスの sys_id。
CommType	通信のタイプ。いずれか：[sms, voice, email, slack]
CommValue	通信タイプに基づく、電話番号またはメールアドレス。たとえば、`abel.tuter@servicenow.com`
ステータス	通信のステータス。いずれか：[sent, failed]
エスカレーション先	現在のエスカレーションレベルでのエスカレーション先オブジェクト。たとえば、getEscalationPlan()[1]。
CatchAll	エスカレーションレベルが予備連絡先に属する場合は True。

オンコール：ログエスカレーション終了

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティブなフラグを false に設定して、エスカレーションを完了します。

設定	説明
EscalationId	エスカレーションの sys_id。

オンコール：通知の送信

現在のエスカレーション先に音声、SMS、Slack、Microsoft Teams、またはモバイルプッシュにより通知を送信します。

設定	説明
通知タイプ	通知のタイプ。いずれか：[sms, voice, slack]。
メッセージ	通知タイプが SMS である場合に、現在のエスカレーション先に送信するメッセージのテキスト。
通知の詳細	通知に必要なパラメーターのリスト： • SMS：notify_number、users、groups、numbers • 音声：numberToCallFrom、numberToCall、user • Slack：slack user、taskId、catchAllOption、wFContextId • Microsoft Teams：ユーザー、taskId、catchAllOption、wFContextId • モバイルプッシュ：userSysId、tablename、recordSysId

オンコール：エスカレーション応答の管理

エスカレーション応答レコードを管理します (エスカレーションレコードの挿入、エスカレーションレコードの消去、エスカレーションへの応答の更新)。エスカレーション応答レコードは、SMS、音声、メール、または Slack 通知チャネルを通じてエスカレーションのために受信した応答を追跡し続けます。エスカレーション応答レコードは、エスカレーションの却下時に [オンコール：確認応答によるアサイン] ワークフローを再開するために使用されます。

設定	説明
ワークフロー コンテキスト	ワークフローコンテキストの ID。
エスカレーション先 ID	現在のエスカレーション先の UserID。
テーブル名	タスクレコードのテーブル名。たとえば、`incident` などです。
現在のレコード ID	タスクレコードの sys_id。
アクション タイプ	アクションのタイプ。いずれか：[add,clean,update]
応答	エスカレーション先によるエスカレーションへの応答。いずれか： [accepted,rejected]

使用例：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 挿入 (追加) - ワークフローコンテキスト、エスカレーション先 ID、テーブル名、現在のレコード ID
- 消去 - ワークフローコンテキスト
- 更新 - エスカレーション先 ID、テーブル名、現在のレコード ID、応答

ドメインセパレーションと オンコールスケジューリング

ドメインセパレーションは オンコールスケジューリング でサポートされています。オンコールスケジューリング アプリケーションは、発生した問題を解決するために専任のサポートチームメンバーを利用できるように支援します。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート) 」を参照してください。

オンコールスケジューリングの概要

- オンコールスケジューリングは、ドメインサポートがある場合でも、ない場合でも、同様に動作します。顧客はオンコールシフトを同じように作成して管理できます。

- シフトには、グループから選ばれたユーザーが含まれています。ベースシステム詳細スケジュールサポートプラグインを使用して、いつシフトをアクティブにするかを指定します。

オンコールスケジューリングにおけるドメインセパレーションの仕組み

ドメインセパレーションを有効にすると、rota_admin ロールを持つユーザーは、[新規スケジュール作成] ウィザードを使用して、グループのドメインでスケジュールを生成できます。新規スケジュールに関して生成されるすべての関連レコードは、一致するドメインで作成されます。

このセットアップは、ドメインフィールドと *domain_master* 属性の組み合わせによって適用されます。この属性は、マスターレコードからレコードのドメインを取得するために使用されます。勤務表テーブルでは、ドメインは関連するシフトレコードから派生します。

オンコールスケジューリングドメインセパレーションテーブル

- シフト [cmn_rota]
- ローテーションエスカレーション [cmn_rota_escalation]
- シフトエスカレーションセット [cmn_rota_escalation_set]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- シフトエスカレーションステップの定義 [cmn_rota_esc_step_def]
- オンコールグループの初期設定 [on_call_group_preference]
- オンコール連絡先ソース [sys_on_call_contact_source]
- オンコールグループテンプレート [sys_on_call_group_template]
- オンコールシフトテンプレート [sys_on_call_shift_template]
- オンコールテンプレートの連絡試行 [on_call_template_contact_attempt]
- オンコールテンプレートの連絡先設定 [on_call_user_contact_preference]
- オンコールテンプレートのエスカレーションポリシー [on_call_template_escalation_policy]
- オンコールテンプレートのエスカレーションステップ [on_call_template_escalation_policy]
- オンコールエスカレーション [on_call_escalation]
- オンコールエスカレーションレベル [on_call_escalation_level]
- オンコールエスカレーション連絡試行 [on_call_escalation_con_attempt]
- オンコールエスカレーション通知 [on_call_escalation_comm]

オンコールスケジューリング **domain_master** 属性を使用するテーブル

- 勤務表 [cmn_rota_roster]：*domain_master=rota*
- 勤務表メンバー [cmn_rota_member]：*domain_master=roster*
- 勤務表スケジュールスパン [roster_schedule_span]：*domain_master=schedule*
- シフトエスカレーションセット [cmn_rota_escalation_set]：*domain_master=cmn_rota*
- シフトエスカレーションステップの定義 [cmn_rota_esc_step_def]：*domain_master=cmn_rota_escalation_set*
- オンコールエスカレーションレベル [on_call_escalation_level]：*domain_master=escalation*
- オンコールエスカレーション連絡先試行 [on_call_escalation_con_attempt]：*domain_master=escalation_level*
- オンコールエスカレーション通知 [on_call_escalation_comm]：*domain_master=contact_attempt*

詳細については、「スケジュールのドメインサポート」を参照してください。

オンコールスケジューリングのユースケース

次の オンコールスケジューリング機能では、ドメインセパレーションにより、エンドユーザーは (ITIL または rota_admin のロールが割り当てられているかどうかを問わず)、自分のドメインでアクセス可能なシフトのみを表示できます。

- オンコールカレンダー
- オンコールスケジュール
- 自分のスケジュールレポート
- スケジュールレポート
- エスカレーション

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブエンゲージメント

プロアクティブエンゲージメントは、従業員が日常的なデジタルエクスペリエンスの問題をプロアクティブに検出して自己解決できるようにすることで、組織の従業員の生産性と満足度の向上を支援します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースノート情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

開始するには

探索



プロアクティブエンゲージメントの主な機能とメリットがどのように役立つかを確認できます。

構成



固有のニーズに合わせてプロアクティブエンゲージメントを計画およびカスタマイズします。

使用



ユーザーがプロアクティブエンゲージメントフレームワークを活用して問題を解決する方法を確認します。

参照



プロアクティブエンゲージメントに関する詳細情報を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- ITSM のタスクインテリジェンスコミュニティでの質問または回答
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

プロアクティブエンゲージメントの探索

このソリューションは、組織がすべてのソリューションセットを公開する必要がなく、自己解決修復プロセスがプロアクティブで、シームレスかつ一貫しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブエンゲージメントの概要

ServiceNow® プロアクティブエンゲージメントは、従業員が日常的に経験するデジタルの問題をプロアクティブに自己解決できるようにすることで、組織の従業員のデジタルエクスペリエンス、生産性、および満足度の向上を支援します。自己修復プロセスはシームレスで一貫性があり、組織がすべてのソリューションセットを公開する必要はありません。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースノート情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

プロアクティブエンゲージメントの主な機能

- ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンス製品のプロアクティブな問題検出および解決機能を活用して、従業員がデジタルエクスペリエンスの問題を自己解決できるようにします。
- 修復アクション (自動化) とセルフサービスコンテンツを通じて従業員と連携し、シームレスな解決エクスペリエンスを提供します。
- 迅速なスケーリングと一貫したサポートを提供し、アプリケーションの範囲を広げます。

ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンスとプロアクティブエンゲージメントの統合

ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンスは、IT 部門がプロアクティブな対策を講じて、エンドユーザーのアプリケーション、デバイス、ネットワークを明確に把握できるようにします。さらに、プロアクティブエンゲージメントとともに使用すると、従業員が独立して問題を解決し、トラブルシューティングを行い、仮想エージェントとやり取りすることができるようになります。

ServiceNow プロアクティブエンゲージメントは ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンスと統合して、プロアクティブな問題特定を活用し、従業員がデジタルエクスペリエンスの問題を自己解決するのに役立つ問題検出ルール、解決コンテンツ、およびエンゲージメント設定を定義します。

ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンスの詳細については、「デジタルエンドユーザーエクスペリエンス」を参照してください。

DEX アドミン/エンゲージメントアドミンエクスペリエンス

- DEX またはエンゲージメントアドミンは、顧客の組織の一部です。
- デバイスまたはアプリケーション CI ごとにメトリクスルールを作成して、DEX が特定の問題を検出できるようにし、特定のアラートアクションを定義します。アラートアクションは、メトリクスルールのしきい値に達したときに常に実行するアクションを定義し、修復アクション、セルフヘルプ手順、URL、インシデントの作成などの解決タイプの構成をサポートします。たとえば、アプリケーションがクラッシュした場合に、アプリケーションキャッシュをクリアしたり、アプリケーションを最新バージョンに更新したりします。
- 組織の従業員に通知してやり取りするためのチャネル、通知コンテンツ、問題の解決に失敗した場合のフォールバックオプションなどのエンゲージメント設定を構成します。
- ITSM サクセスダッシュボード内のプロアクティブエンゲージメントの使用パターンを反映するインサイトをキャプチャしてレポートします。
- ServiceNowによって出荷されるプロアクティブエンゲージメントベースシステムの解決をカスタマイズします。
- プロアクティブエンゲージメントワークベンチを介してプロアクティブエンゲージメント解決を管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: アラートアクションを追加するには、エンゲージメントアドミンロールが必要です。

従業員エクスペリエンス

- 従業員は顧客の組織の一部です。
- メトリクスルールと解決がすでに構成されている場合に問題が発生すると、従業員は構成されたエンゲージメントチャネルを介してリアルタイムでプロアクティブに通知を受けて関与し、問題の解決策が提案されます。従業員のエンゲージメントは、従業員がヘルプデスクに連絡する前であっても、問題が検出されるとすぐに行われます。
- 問題を自己解決しながらバーチャルで関与することで、従業員の生産性と効率性が向上します。また、このシームレスなデジタルエクスペリエンスにより、インシデントの数とエージェントの負荷が軽減されます。
- 仮想エージェントのインストールと、プロアクティブな従業員のエンゲージメントのためにプッシュ通知を有効にするサードパーティのメッセージングアプリケーションとの統合。

プロアクティブな問題検出と解決

1. ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンスアプリケーションは、メトリクスルールのしきい値違反を監視することで、従業員デバイスのデジタルエクスペリエンスの問題をプロアクティブに検出し、エクスペリエンスの問題を作成します。
2. プロアクティブエンゲージメントは、エクスペリエンスの問題を検証し、従業員センター/サービスポータルの仮想エージェント、MS Teams などのメッセージングアプリケーションとの統合など、構成されたチャネルを介して、(通知設定に基づいて) 従業員に通知を送信します。従業員はこの通知に基づいてヘルプを受け入れるか無視するかを選択できます。

   注:
   - 従業員がヘルプを受け入れると、従業員は構成されたエンゲージメントチャネルを通じて、やり取りを開始します。
   - 現在、従業員に通知を送信するためにサポートされている構成済みチャネルは、仮想エージェントのみです。

3. プロアクティブエンゲージメントは、メトリクスルールに対して構成されたプロアクティブな解決を取得し、URL、セルフヘルプ手順などのソリューションを提供して従業員に関与するか、同意を得た上で従業員デバイス上で関連する修復アクションを実行します。
   - 解決によって問題が正常に解決された場合、エンゲージメントは成功としてマークされます。
   - 解決で問題が解決されない場合、従業員にはインシデントの作成などのフォールバックオプションが表示されるか、エージェントに接続されます。

     注: フォールバックオプションは、DEX またはエンゲージメントアドミンによって構成されます。

   ServiceNow プロアクティブエンゲージメントは、基本的な解決のコンテンツを提供します。独自の解決のコンテンツを作成することもできます。基本的な解決の詳細については、「プロアクティブエンゲージメントソリューション」を参照してください。

プロアクティブエンゲージメントの構成

従業員がデジタル問題をシームレスに自己解決できるように、プロアクティブな問題検出ルールと解決を構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成の概要

プロアクティブエンゲージメントアプリケーションは、修復アクションとして手順を構成して提供するために役立ちます。これらの修復アクションは、デジタルの問題をプロアクティブに解決するためのセルフヘルプの手順として機能します。

プロアクティブエンゲージメントの設定

プロアクティブエンゲージメントを設定することで組織の問題解決機能が強化され、従業員がデジタルエクスペリエンスの問題を解決するのに役立ちます。

始める前に

注: プロアクティブエンゲージメントは ServiceNow DEX と統合してデジタルエクスペリエンスの問題をプロアクティブに検出します。

- Glide 仮想エージェントプラグイン (Id：com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化します。
- ServiceNow® Store から ServiceNow プロアクティブエンゲージメントアプリケーションをインストールします。
- 修復アクションフレームワークプラグインをアクティブ化して、修復アクションを解決タイプとして使用します。
- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow ストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow® Store のプロアクティブエンゲージメントアプリケーションリストを確認してください。

注:

仮想エージェント通知を表示するには、次の手順を実行します。

- システムプロパティ **com.glide.cs.notification_newuser_webclient** を **True** に設定します。
- **sys_cs_live_agent_setup.do?sys_id=f0acbc4c5f091300e6333654de7313c8** に移動し、すべてのユーザーに対して通知を [有効化] します。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、プロアクティブエンゲージメントアプリケーション (com.snc.proactive_engagement) を検索します。

   注: 名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow® Store からそれを要求する必要があります。[インストール] の横のリストに、利用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   注: アプリケーションとともにインストールされている依存関係もリストされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係の追加のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

DEX を使用したプロアクティブエンゲージメントの解決の構成

メトリクスルールは、基準を設定し、監視対象のデバイスまたはアプリケーションが指定されたメトリクスから逸脱したときにアラートをトリガーすることで、組織を支援します。

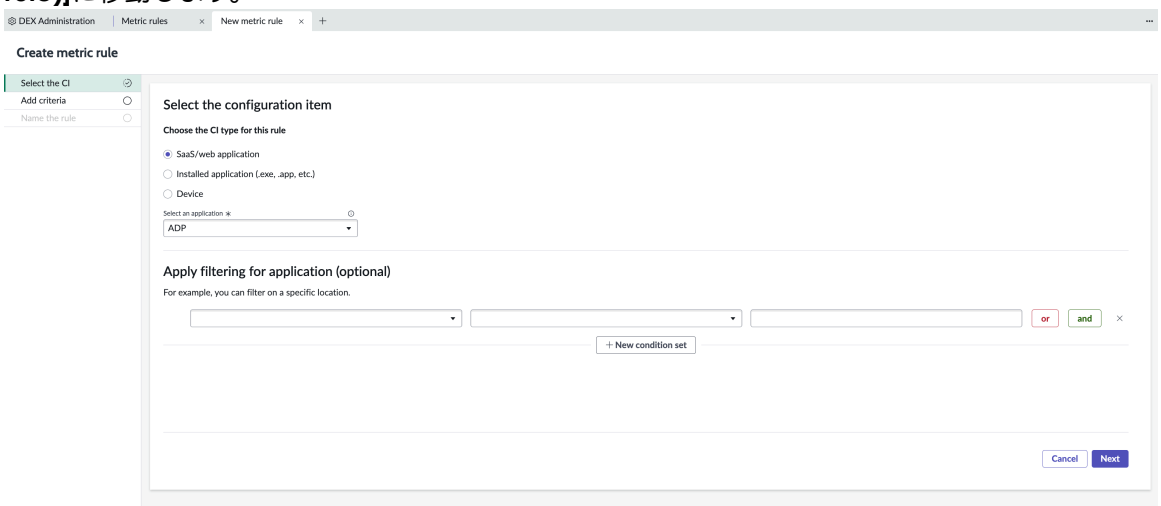
始める前に

ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンス を使用してデジタルの問題をプロアクティブに解決するために役立つ解決を設定します。デジタルエンドユーザーエクスペリエンス アプリケーションのインストールの詳細については、「デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[SOW]** > **[DEX** 管理] > [メトリクスルール] > [メトリクスルールの作成 **(Create metric rule)]**に移動します。

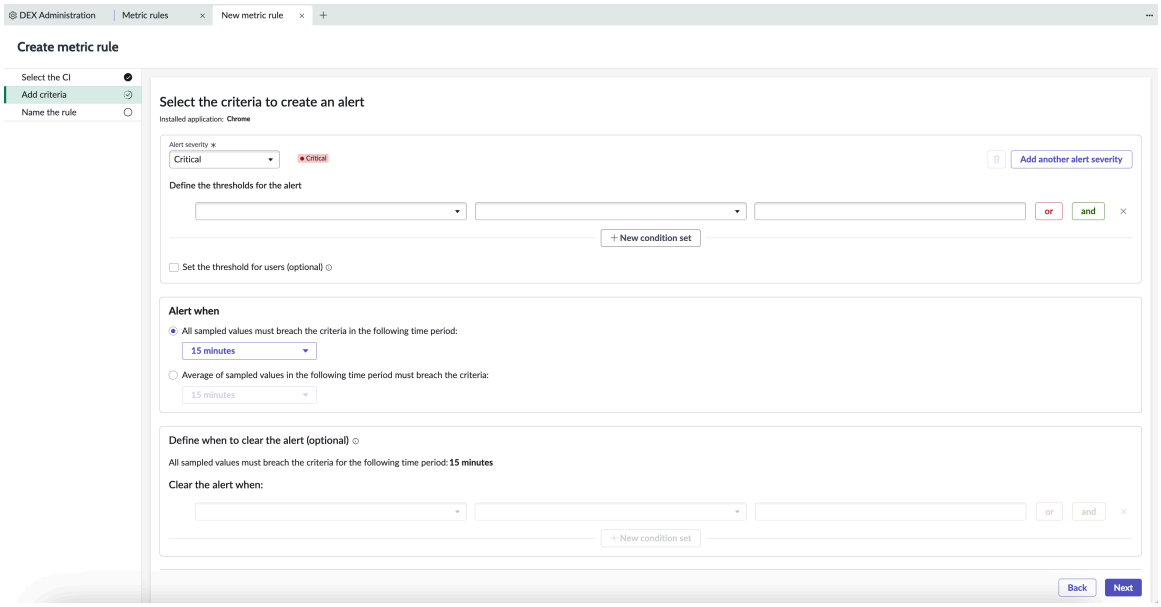


2. CI 選択ウィンドウで問題を監視および検出するデバイスまたはアプリケーションのタイプを選択します。

   CI の選択の詳細については、「メトリクスルールの構成アイテムを指定する」を参照してください。

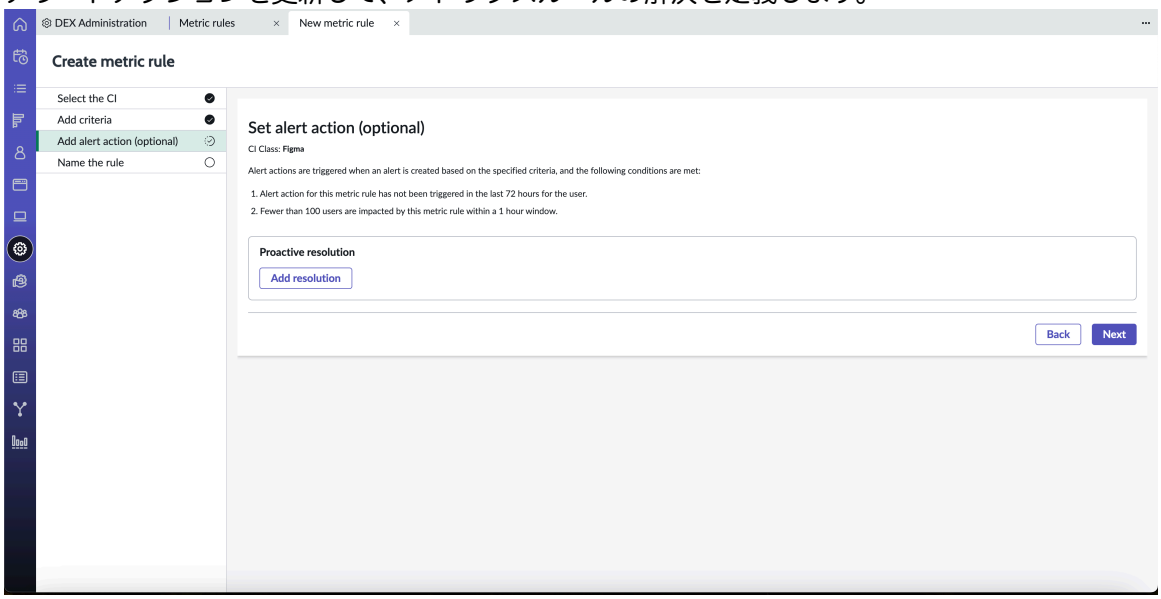
3. [次へ] を選択します。
4. アラートを作成するためのメトリクスと基準を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アラート基準の詳細については、「アラートメトリクスの定義」を参照してください。

5. [次へ] を選択します。
6. アラートアクションを更新して、メトリクスルールの解決を定義します。

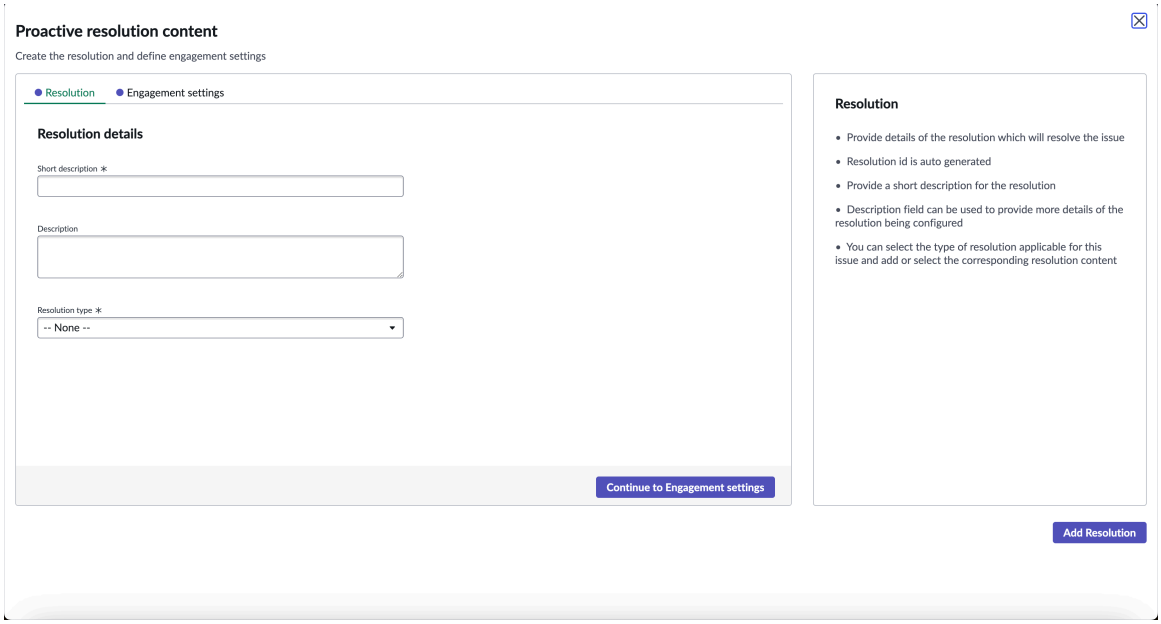


注: パラメーターの入力が必要な修復アクションはサポートされておらず、解決タイプが [修復アクション] の場合は選択できません。

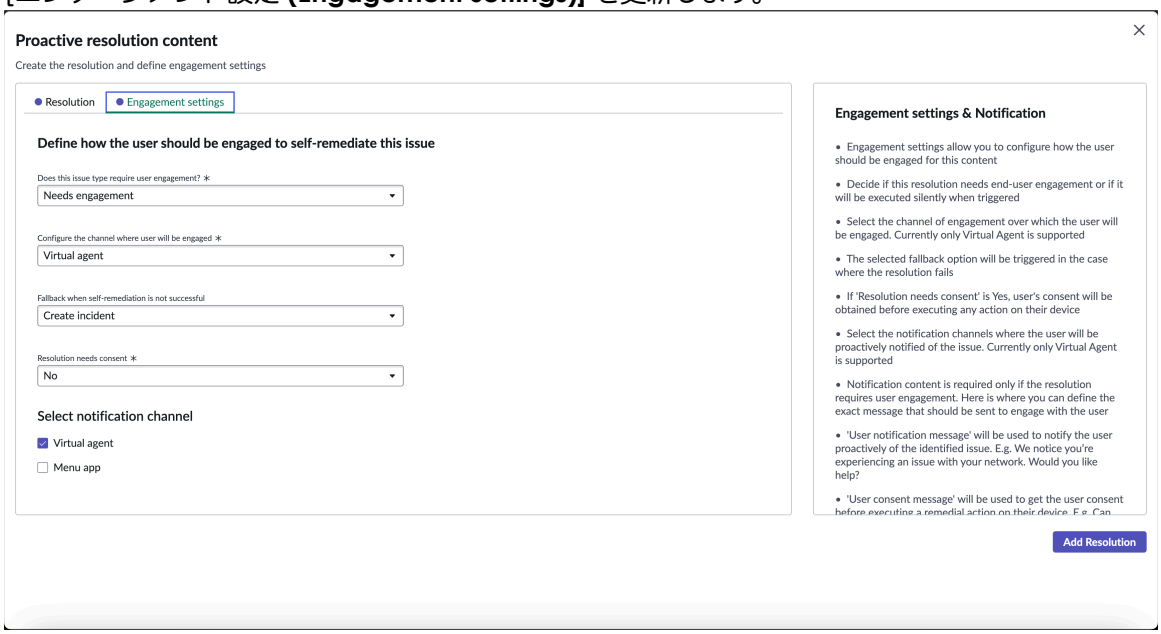
7. [次へ] を選択します。
8. 解決のタイプを選択し、解決内容を更新します。

さまざまなタイプの解決内容については、「プロアクティブエンゲージメントの解決」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. [エンゲージメント設定に進む **(Continue to Engagement Settings)]** を選択します。
10. [エンゲージメント設定 **(Engagement settings)]** を更新します。



> **注:** エンゲージメント設定の更新の詳細については、「プロアクティブエンゲージメントのエンゲージメント設定」を参照してください。

11. [解決策を追加] を選択します。
12. 名前とアクティブ化の定義方法については、「アラートを介してプロアクティブエンゲージメントをトリガーするメトリクスルール」を参照してくださ

> **注:** メトリクスルールで設定された基準が満たされるたびに、解決がトリガーされ、問題の解決に役立ちます。

プロアクティブエンゲージメントの使用

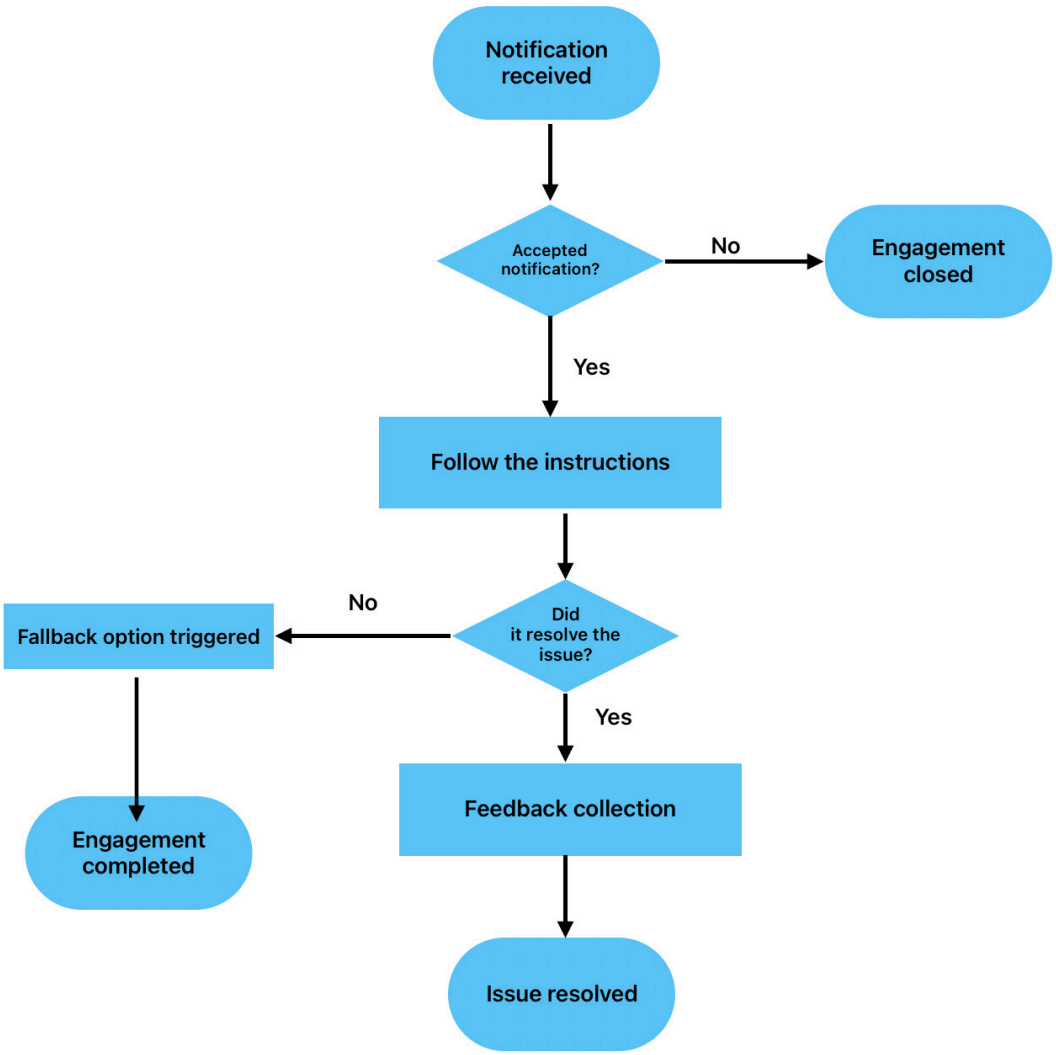
プロアクティブエンゲージメントはデジタルの問題をプロアクティブに検出するのを支援し、問題を解決するためのセルフヘルプ手順を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブエンゲージメントによる従業員のエンゲージメントエクスペリエンス

このエクスペリエンスでは、プロアクティブエンゲージメントアプリケーションを介した従業員のエンゲージメントについて詳しく説明します。

プロアクティブエンゲージメントのトリガーごとに、エクスペリエンスの問題レコードが作成されます。プロアクティブエンゲージメントの解決を含むメトリクスルールがトリガーされると、エクスペリエンスの問題レコードが作成され、エンドユーザーとのエンゲージメントが開始されます。エンゲージメントがトリガーされると、問題の通知が届きます。エンドユーザーは、ヘルプに同意した場合、問題を自己解決するために仮想エージェントに関与します。解決が正常に実行されると、エンドユーザーの確認が要求されます。問題が解決しない場合は、構成されたフォールバックオプションが提供されます。問題が解決した場合は、エクスペリエンスに関するエンドユーザーのフィードバックが要求されます。



プロアクティブエンゲージメントソリューション

ベースシステムソリューションは、オペレーティングシステムに固有の詳細なセルフヘルプ手順を提供することで、ディスク使用率が高い問題を検出して解決できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow プロアクティブエンゲージメントによって提供されるベースシステムの解決は 2 つあります。

- Windows のシステムディスク使用率をチェックする
- Mac のシステムディスク使用率をチェックする

これらのベースシステムソリューションには、DEX 管理の [メトリクスルール] タブからアクセスできます。これらのメトリクスルールは、エンドユーザーデバイスのディスク使用率を監視するために作成され、設定された基準を超えたときにアラートアクションをトリガーします。このメトリクスルールを問題検出と従業員のエンゲージメントに使用して自己修復を有効にするには、ルールをアクティブ化する必要があります。

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] > **[DEX 管理]** > [メトリクスルール] に移動します。
2. [ルール名を指定 **(Name the rule)]** を選択します。
3. ルールステータスで [アクティブ] を選択します。

アラートを介してプロアクティブエンゲージメントをトリガーするメトリクスルール

メトリクスルールはトリガー基準に基づいてアラートを作成します。

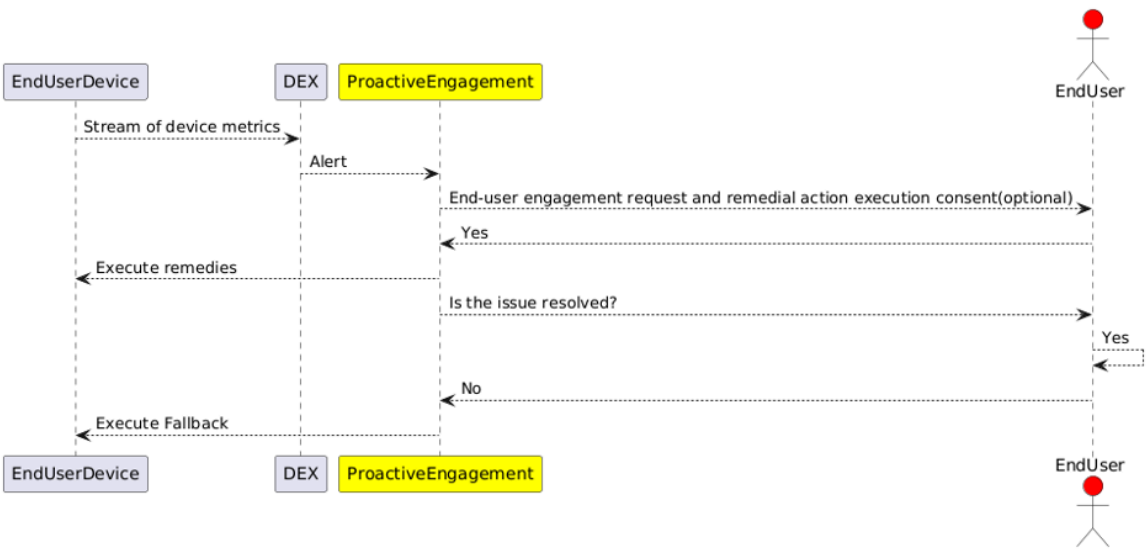
指定された基準でアラートが作成されると、アラートアクションがトリガーされます。システムプロパティで共有されている値に基づいてアラートを作成できます。システムプロパティはアラートアクションがトリガーされる条件として設定できます。アプリケーションとデバイスには、異なるシステムプロパティのセットを設定する必要があります。指定された基準に基づいてアラートが作成され、条件が満たされると、アラートアクションがトリガーされます。システムプロパティを使用して以下の条件の値をカスタマイズできます。

- このメトリクスルールのアラートアクションはユーザーに対して過去 72 時間以内にトリガーされない。
- 8 時間枠内でこのメトリクスルールの影響を受けるユーザーは 100 人未満である。

システムプロパティ	条件	説明	タイプ
sn_pren.resolution_freeze_period	過去 72 時間以内にトリガーされないメトリクスルール (デフォルト)。	プロアクティブエンゲージメントで構成された一意のメトリクスルールに対して特定のユーザーにフリーズ期間を課す期間 (時間単位)。ルールを無効にするには、この値をゼロに設定します。	整数
sn_pren.device_resolution.throttling_per_throttling_window_duration	影響を受けるユーザーは 100 人未満 (デフォルト) である。	定義された期間内にプロアクティブエンゲージメントのデバイス関連の解決がトリガーされるユーザーの最大数。プロパティ sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration で構成された期間の値。	整数
sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration	8 時間 (デフォルト) 枠内	プロアクティブエンゲージメントのデバ	整数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティ	条件	説明	タイプ
		イス関連の解決がスロットルされる期間 (分単位)。この解決は、影響を受けるユーザーの数がプロパティ sn_pren.device_resolution.user_limit_per_throttling_window の値を超えた場合にスロットルされます。	
sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_window	影響を受けるユーザー数が 100 人未満	プロアクティブエンゲージメントアプリケーション関連の解決がトリガーされるユーザーの最大数。この解決は、定義された期間内 (プロパティ sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration で構成された期間の値) にトリガーされます。	文字列
sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration	時間枠以内	プロアクティブエンゲージメントアプリケーション関連の解決がスロットルされる期間 (分単位)。この解決は、影響を受けるユーザーの数がプロパティ sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_window の値を超えた場合にスロットルされます。	整数



プロアクティブエンゲージメントでのアラートクローズ

プロアクティブエンゲージメントでアラートをクローズする方法はデバイスとアプリケーションで異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- デバイス：デバイスに対してトリガーされたメトリクスルールから生成されたアラートは、影響を受けるユーザーがプロアクティブエンゲージメントを活用して問題を正常に解決するとクローズされます。
- アプリケーション：アプリケーションに対してトリガーされたメトリクスルールから生成されたアラートはクローズされません。

プロアクティブエンゲージメントライフサイクル管理

プロアクティブエンゲージメントアプリケーションを使用すると、ライフサイクルモデルで作業して、所有しているソリューションを管理したり、関心のあるサービスや製品に影響を与える可能性のあるソリューションを表示したりできます。

プロアクティブエンゲージメントワークベンチにアクセスするには、[すべて] > **[SOW]** > [プロアクティブエンゲージメントワークベンチ **(Proactive Engagement workbench)]** に移動します。

プロアクティブエンゲージメントワークベンチはインスタンスで利用可能なすべてのプロアクティブエンゲージメントソリューションの概要を提供します。ここには、利用可能なソリューション、展開済みソリューション、未展開のソリューションの詳細がすべて表示されます。

展開済みソリューションは、エンゲージメント設定が構成され、組織内で使用されています。メトリクスルールを使用して作成されたプロアクティブエンゲージメントの解決は、デフォルトで展開されます。詳細については、「DEX を使用したプロアクティブエンゲージメントの解決の構成」を参照してください。展開済みソリューションはカスタムまたはオリジナルとして展開できます。メトリクスルールを使用して作成されたソリューションはオリジナルです。展開済みレコードを選択してカスタムの解決を選択することで、解決をカスタマイズできます。未展開のソリューションのエンゲージメント設定は構成されません。

ソリューションの利用可能な更新を確認する

更新が利用可能なカスタムソリューションごとに、カードで利用可能な [更新を確認] を選択するか、カードでレコードが開いているときにクリックすることで、更新を確認できます。[更新を確認] では、更新されたソリューションとカスタマイズされたソリューションを比較して、ユーザーが次のステップについて十分な情報に基づいた意思決定を行えるようにします。次のアクションを実行できます。

- 自動更新：カスタムの解決への参照が削除され、プロバイダーソリューションで最新の状態になります。更新ステータスが [最新] に変更されます。
- 手動更新 *(Manual update)*：ユーザーは、戻ってソリューションに必要な変更を手動で行います。ソリューションの更新ステータスが [手動更新処理待ち (Manual update pending)] に更新されます。変更が完了したら、カードまたは [更新を確認] ページで [更新済みソリューション] オプションを選択して、ソリューションの更新ステータスを [最新] に移行します。
- 更新を無視 *(Ignore update)*：更新は無視され、ソリューションの更新ステータスは [最新] に移行します。

プロアクティブエンゲージメントは展開済みソリューションに対してのみトリガーされます。展開済みソリューションにはさまざまな [ステータス] があります。

- 更新が利用可能：すぐに利用可能な展開済みソリューションの新しい更新が入手可能です。
- 最新に更新 **(Update up-to-date)**：ソリューションは ServiceNow で出荷され、最新の状態です。
- 更新は無視されました **(Update ignored)**：プロバイダーのすぐに利用可能なソリューションで入手可能な更新は無視されます。
- 処理待ちの手動更新 **(Pending manual update)**：入手可能な更新がレビューされ、ソリューションが手動で更新されました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムの解決の場合は、自動的に更新することも手動で更新することもできます。更新が完了すると、ステータスが [最新に更新 (Update up-to-date)] に変わります。[プロバイダーデータを更新 **(Update provider data)]** により、プロアクティブエンゲージメントワークベンチのソリューションは更新またはリフレッシュされます。

プロアクティブエンゲージメントの参照

参照トピックは、プロアクティブエンゲージメントの構成および使用に役立つカード、リスト、フォームの追加情報を提供しています。

プロアクティブエンゲージメントとともにインストールされるコンポーネント

プロアクティブエンゲージメントアプリケーション (com.snc.self_remediation_framework) をアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールなど) がインストールされます。

ServiceNow プロアクティブエンゲージメントとともにインストールされるロール

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルにアクセスする方法の手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

プロアクティブエンゲージメントとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	含まれるロール	説明
sn_pren.solution_provider	sn_pren.issue_registry_template_write	このペルソナは、問題レジストリテンプレート、解決、および解決プロンプトレコードの作成を担当します。
sn_pren.engagement_admin	sn_pren.issue_registry_write sn_pren.experience_issue_read sn_pren.issue_registry_template_write	• このペルソナは、問題レジストリテンプレートの展開を担当します。 • エンゲージメント設定、通知チャネル、およびフォールバックを構成します。 • 既存のテンプレートのカスタム解決と通知を作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブエンゲージメントとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	含まれるロール	説明
		注: プロアクティブエンゲージメントワークベンチにアクセスするには、SOW ユーザーロールが必要です。
sn_pren.issue_registry_template_write	なし	次の作成/編集/読み取り/削除が可能 • 問題レジストリテンプレートレコード • 解決レコード • 通知コンテンツレコード
sn_pren.issue_registry_write	なし	次の作成/編集/読み取り/削除が可能 • 問題レジストリ • 問題レジストリテンプレートレコード • 解決レコード • 通知コンテンツレコード
sn_pren.solution_provider	なし	エクスペリエンスの問題レコードの読み取りが可能

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	テーブル名	説明
プロアクティブエンゲージメントプロバイダー	sn_pren_provider	名前やプロバイダーコードなど、DEX ソリューションプロバイダーの詳細を管理するために使用されるレコード。現時点ではプロバイダーは ServiceNow のみです。
問題レジストリテンプレート	sn_pren_issue_registry_template	このテーブルには、問題が発生した場合にエンドユーザーが自己解決するよう、顧客が関与する可能性があるすべてのエンドユーザーの問題が保存されます。問題レジストリテンプレートレコードは、サードパーティの DEX/DEX プロバイダーから取得することも、プロバイダーへの参照を使用して顧客が直接作成することもできます。このテーブルは問題の解決とエンドユーザーの連携方法を指定し、[簡単な説明] や [説明] などの問題を説明するフィールドを保持します。さらに、プロバイダーコードと問題コードを組み合わせた一意の問題コードが含まれているため、顧客のすべてのテンプレートレコードで一意性が確保されます。
問題レジストリ	sn_pren_issue_registry	このテーブルには、顧客がエンドユーザーの自己解決のために選択したすべての問題が保持されます。問題レジストリレコードは、問題レジストリテンプレートレコードを展開することによって作成されます。問題レジストリテンプレートレコードがあるだけでは問題は自己解決の対象にはなりません。エンゲージメントアドミンは、問題レジストリレコードを作成するためにテンプレートを展開する必要があります。 テーブルには、カスタム解決と通知が顧客によって構成されたかどうかの詳細、エンゲージメント設定、通知チャネル設定、フォールバックオプション、テンプレートパリティステータスなど、顧客が展開したすべての構成が保存されます。
解決	sn_pren_resolution	メトリクスルールの構成に従って、しきい値違反が発生したときに実行されるように構成された解決を保存するために使用されるレコード。このレコードには、定義されたステップを含むセルフヘルプ手順、指定されたリンクを含む URL、構成された修復アクションへの参照を含む修復アクション、またはインシデント作成タイプを含めることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	テーブル名	説明
通知コンテンツ	sn_pren_notification_content	通知プロンプトメッセージや解決の同意プロンプトなどの通知設定を維持するために使用されるレコード
エクスペリエンスの問題	sn_pren_experience_issue	エクスペリエンスの問題レコードは、エンドユーザーとのエンゲージメントが開始されると作成されます。ここには、ユーザー情報、解決の実行の[ステータス]、終了理由のステータス、フォールバック結果 (トリガーされた場合)、調査の詳細などのデータが保存されます。このレコードは、エンドユーザーとのプロアクティブエンゲージメントにとって信頼できる情報源となります。
エクスペリエンスの問題のアラート	sn_pren_experience_issue_m2m_alert	エクスペリエンスの問題の原因となったアラートのログを作成するために使用されるレコード。これは、アラートとエクスペリエンスの問題の間のマッピングテーブルであり、スロットルされたユーザーの数とスロットリングの理由の詳細が含まれています。

プロアクティブエンゲージメントの解決

解決は、問題を自己解決したり、エンドユーザーデバイスで修復アクションを実行したりするためにエンドユーザーに提供される情報です。

解決情報は、次の方法でエンドユーザーに提供されます。

解決タイプ	説明
URL	問題を解決する方法の詳細が記載されたページ (KB 記事を含む) へのリンク。
修復アクション	修復アクションにより、エンドユーザーデバイス上でアクションがトリガーされます。
インシデントを作成	インシデントを作成して問題を解決します。ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンスにより、メトリクスルールに基づいて問題が検出され、エージェントが問題を解決できるようにするための詳細を含むインシデントが作成されます。
セルフヘルプの手順	ユーザーが問題を解決するために従う一連の手順。

プロアクティブエンゲージメントのエンゲージメント設定

エンドユーザーが問題を自己解決するために、どのように関与するのかを構成および定義できます。仮想エージェントはユーザーとのエンゲージメントに使用される唯一の通知チャネルです。フォールバックとして、インシデントを作成またはライブエージェントにルーティングできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントはユーザーとのエンゲージメントに使用される唯一の通知チャネルです。フォールバックとして、インシデントを作成したり、ユーザーをライブエージェントにルーティングしたりできます。メトリクスルールからプロアクティブエンゲージメントの解決を作成するときに、[エンゲージメント設定 (Engagement settings)] タブに次のフィールド名が表示されます。

フィールド名	説明	オプション
この解決にはユーザーエンゲージメントが必要ですか？ **(Does this resolution require user engagement?)**	この解決にエンドユーザーのエンゲージメントが必要か、トリガーされたときにサイレント実行されるかを決定します。	エンゲージメントが必要 (Needs engagement)/なし
ユーザーがエンゲージするチャネルを構成します **(Configure the channel where the user will be engaged)**	エンゲージメントのチャネルを選択します。	仮想エージェント
自己修復が成功しなかった場合のフォールバック **(Fallback when self-remediation is not successful)**	解決に失敗した場合にトリガーされるフォールバックオプションを選択します。	インシデントを作成/ライブエージェントにルーティング (Route to live agent)
解決には同意が必要	エンドユーザーデバイスでアクションを実行する前に、解決にユーザーの同意が必要かどうかを決定します。このオプションは、[修復アクション] および [インシデントを作成] 解決タイプでのみ使用できます。	はい/いいえ
通知チャネルの選択	ユーザーにプロアクティブに通知するチャネル。	仮想エージェント
ユーザー通知メッセージ **(User Notification message)**	ユーザーをエンゲージさせるために送る必要があるメッセージの詳細。	カスタムメッセージ 例：デバイスのディスク容量が不足しています。空き容量を増やしますか？
ユーザー同意メッセージ	ユーザーの同意が必要なメッセージの詳細。	カスタムメッセージ 例：Windows ディスククリーンアップを使用してディスクの空き容量を増やせますか？これによって消去されるのは一時ファイルとごみ箱のみです。作業内容に影響はありません。

エンゲージメント設定は、メトリクスルールを構成するときに提供されます。新しいメトリクスルールを構成する場合は、「DEX を使用したプロアクティブエンゲージメントの解決の構成」を参照してください。

修復アクション

修復アクションはフレームワークです。解決タイプとして修復アクションを選択するには、修復アクションフレームワークをインストールする必要があります。

修復アクションを使用すると、エンドユーザーデバイスでアクションをトリガーできます。ユーザーの同意を得た上で、問題を解決するためのさまざまな修復アクションタイプを共有します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エンドユーザーデバイスでアクションを実行します。ユーザーは独自の修復アクションを作成し、<修復アクションフレームワーク> を参照できます。
- 既存の仮想エージェントトピックがある場合は、それらをエンドユーザーへの解決として入力できます。
- メトリクスルール基準が満たされると、ユーザーが入力して送信するためのカタログアイテムが表示されます。

独自の修復アクションの作成方法については、「修復アクションフレームワークを構成する」を参照してください。

プロアクティブエンゲージメントの制限事項

新しいメトリクスルールを作成して修復アクションを選択する場合、いくつかの制限に注意する必要があります。

プロアクティブエンゲージメントの制限事項は次のとおりです。

- 修復アクションにランタイムパラメーターが必要な場合は、修復アクションの解決タイプを使用できません。
- LLM のアクション可能な通知は、WP3 と Xanadu からサポートされます。ただし、Vancouver では、NLU を備えたポータルに通知が送信されます。

問題管理

ServiceNow® 問題管理 アプリケーションは、関連インシデントの発生として報告される IT インフラストラクチャのエラーの原因を特定するのに役立ちます。

問題管理 の概要; 問題の作成; 依存関係のチェック; 根本原因分析を開始する問題タスクの作成; ワークアラウンドの連絡; ナレッジ の投稿; 問題からの変更要求の作成; 問題と関連インシデントのクローズ。

開始するには

探索	構成	管理
		
問題管理 の概念と機能について学びます。	環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。	問題を作成および管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

連絡	アナリティクスおよびレポートのソリューション	参照
		
問題管理 を使用して、問題の結果を連絡します。	ダッシュボードを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。	問題管理 プロパティとさまざまなフォームフィールドに関する詳細情報を取得します。

トラブルシューティングとヘルプの取得

- ServiceNow Community：https://community.servicenow.com/community/it-service-management/content?filterID=contentstatus%5Bpublished%5D%7Ecategory%5Bproblem-management%5D をご覧ください
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

問題管理 の詳細

問題管理 は、インシデントにつながる問題の根本原因を見つけて修正するために使用する ITIL プロセスをサポートしています。問題を記録し、インシデントを関連付けて、適切なグループにアサインできます。既知のエラーを文書化して通知し、状況を解決するためのアクションを開始できます。

すべての問題のライフサイクルを管理し、問題およびそれを原因とするインシデントが発生しないように防ぐことが 問題管理 の役割です。また、繰り返し発生するインシデントをなくし、防止不可能なインシデントはその影響を最小限に抑えることを目的としています。問題の解決には、インシデントの根本原因の診断、その問題の解決策の究明に必要な作業が含まれます。問題の解決と根本原因の排除により、既存の IT 環境の構成アイテムに変更を適用する必要がある場合があります。

問題管理 はまた、組織がゆくゆくはインシデントの数と影響を減らすことができるように、問題および適切なワークアラウンドと解決策に関する情報を保持します。問題管理 には ナレッジ管理 とのインターフェイスがあります。これは今後参照できるように既知のエラー記事を詳細に文書化するために使用します。

問題管理 のワークフロー

問題管理 ワークフローには次のものが含まれます。

1. 問題作成：次の場合に、問題を作成して根本原因を特定し、恒久的に修正します。
   - 重大なインシデントを解決した。
   - 繰り返し発生するインシデントがある。
2. 問題のアサイン：問題をアサインして評価できます。
3. 問題の評価：問題を評価できます。
   - 問題が表す追加のインシデントを見つけて関連付けます。
   - 問題がインシデントから作成された場合は、インシデントから継承されたフィールドがあるため、問題の具体的な説明が不足する可能性があります。その場合は、[問題の説明] とその他の

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドを更新して、この問題を具体的に説明し、後のステージで根本原因分析を実行するチームにとって役立つものにすることができます。

- 次のいずれかの操作を行います。
  - この問題に対処する予定であることを確認します。この確認により、問題が [根本原因分析] ステータスに移行します。
  - この問題を既存の問題の重複としてマークし、問題をクローズします。
  - 有効な問題でない場合は、この問題をキャンセルします。キャンセルすると問題はクローズします。

4. 問題の根本原因を分析します。
   - 該当分野の専門家であれば、問題を分析して根本原因を明らかにし、修正を特定できます。
   - 該当分野の専門家ではない場合は、根本原因分析問題タスクを作成し、それを関連チームにアサインします。そのチームが根本原因を分析して明らかにし、修正する際に調整を行います。
   - 問題の永続的な修正がない場合、または現時点で問題を修正するための十分な予算がない場合は、現時点で修正できないリスクを受け入れます。問題は [クローズ済み (Closed)] ステータスに移行します。リスクを受け入れた問題を定期的にレビューすることをお勧めします。
5. 問題の結果を通知します。
   - 問題の修正またはワークアラウンドを特定したら、問題の修正またはワークアラウンドを更新します。関連インシデントの更新を通知します。
   - 問題が既知のエラーである場合は、既知のエラー記事を作成します。これは、主に他のユーザーが情報を見つけ、余分なインシデントを回避するために役立ちます。既知のエラー記事は、同様の問題やインシデントに直面しているエージェントが参照することもできます。
6. 可能であれば、根本原因を修正します。根本原因を修正できる場合は、変更要求を作成し、関連するチームにアサインします。変更要求が完成したら、問題を解決します。新しいインシデントが発生しなければ、問題をクローズします。
7. 問題が再発した場合は、再分析します。自分が問題マネージャーで、問題を解決またはクローズした後の分析に満足できない場合、または問題が再発した場合は、問題を再分析することができます。問題が再オープンされると、ステータスが [根本原因分析] に変わります。

問題管理 のメリット

メリット	機能	ユーザー
問題を作成して、インシデントの根本原因を特定します。	問題の作成	エージェント、および問題書き込みユーザー
問題に複数のインシデントを追加して、同じ問題があるインシデントに対して複数の問題を作成しないようにします。	問題への複数のインシデントの追加	エージェント
根本原因分析を開始するために問題タスクを作成します。	問題タスクの作成	エージェント、問題書き込みユーザー、および問題タスクアナリスト
サービスの障害を回復し、実際の解決策がまだない問題の影響を軽減するためのワークアラウンドを文書化および通知します。	問題のワークアラウンドの連絡	問題コーディネーター
参考資料として既知のエラー記事を作成します。	既知のエラー記事の作成	問題コーディネーター

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
標準的な変更の手順を適用し、サービスの復旧を確認するためのテストを行うことで、問題の解決策を実装します。	問題からの変更要求の作成	問題コーディネーター
問題を解決し、今後の参考のために解決策の詳細なメモを追加します。	問題の解決および完了	問題コーディネーター

問題管理 プロセス

プラットフォーム内では、問題はタスクレコードシステムを使用して処理されます。各問題はさまざまな方法でタスクレコードとして生成され、関連情報が追加されます。これらのタスクは、解決とクローズのために 問題管理 チームメンバーにアサインされます。

問題の特定とログ記録

問題はいくつか異なる方法で作成することができます。詳しくは、「問題の作成」を参照してください。

CMDB を使用して問題を構成アイテムに関連付けると、影響を受けるアイテムと他の構成アイテム項目との関係を 問題管理 チームが把握するのに役立ちます。

問題は、[インシデント] 関連リストの 1 つ以上のインシデントに関連付けることができます。インシデントから問題が生成された場合、関連付けは自動的に行われます。インシデントを関連付けることによって、問題管理 チームはインシデント調査中に収集された情報にアクセスできます。

問題の調査と更新

問題管理 チームに特定の問題を処理するための問題モデルプロセスがある場合は、ワークフロー を使用してシステムに追加できます。ワークフローでプロセスの標準化と自動化を行います。

問題が更新されると、メール通知 が関係者に送信されます。受信メールアクションが指定されている場合、問題をメールで更新できます。

構成アイテムの横にあるその他のアクティブなタスクのアイコンを使用して、アクティブな問題レコードを検索できます。アイコンをクリックすると、その構成アイテムにリンクされているすべてのアクティブなタスクが表示されます。

このプラットフォームでは、問題が迅速に処理されるように、エスカレーションルールが用意されています。システムには、2 種類のエスカレーションルールが用意されています。

- サービスレベルアグリーメント (SLA)：SLA を使用すると問題が強調されていることを確認できます。問題の調査と修正までには時間がかかることがあるため、SLA を全体的な問題に対して適用することはお勧めできません。SLA は、問題管理 チームのパフォーマンスインジケーターとしても使用されます。
- 滞留アクティビティモニター ：滞留アクティビティモニターは、イベントを生成することによって問題が見落とされないようにします。特定の時間内に問題が更新されなかった場合、イベントによってメール通知を作成したり、スクリプトをトリガーしたりできます。

問題の解決

問題を解決するために変更の要求が必要な場合は、変更管理プロセスを経る変更を要求できます。変更を要求すると、変更の要求フォームの関連リストに問題が表示されます。

> **注:** Madrid ベストプラクティス：問題が割り当てられる問題コーディネーターには、関連するすべての変更要求が完了またはキャンセルされた時点で通知が送信されます。

以下の情報は London およびそれ以前のリリースに適用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ビジネスルール (*SNC-ITIL-Close-related*) によって、変更の要求がクローズされたときに、変更待ち状態の問題をクローズするプロセスが自動化されます。問題がクローズされると、別のビジネスルール (*SNC - ITIL - Resolve Related Incidents*) によって、[状態] が [保留中] で、[保留理由] が [問題待ち]であった問題に関連付けられたすべてのインシデントの [状態] が自動的に [解決済み] に設定されます。
- 問題の原因が判明しても恒久的な解決策がない場合は、問題の状態を [既知のエラー] に変更してこのファクトを連絡します。IT エージェントは [既知のエラー] モジュールをクリックし、調査中の問題を探して同様の問題に費やす時間を短縮できます。問題に関連する情報を連絡するには、問題を開いてワークアラウンドを説明したり、ナレッジベースの記事を作成したり、ニュースアイテムを作成したりできます。

問題のライフサイクル

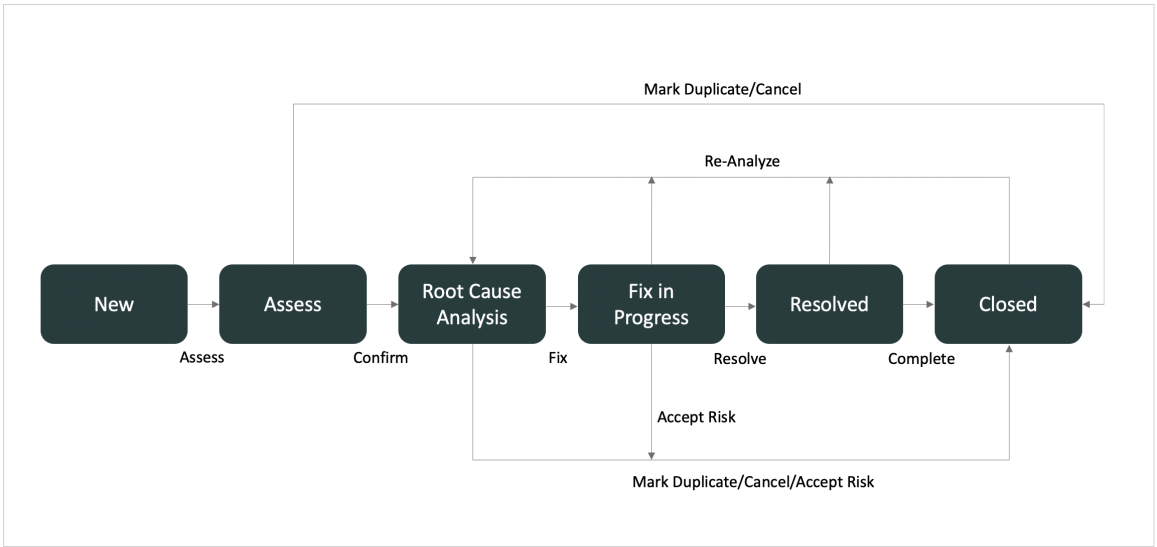
問題管理 は、根本的な問題のライフサイクルを管理する役割を果たします。問題の状態移行は、作成から終了まで、問題のライフサイクルの各段階を示しています。

問題管理 の目標は 1 つです：インシデントを引き起こす根本的な問題を特定して解決することです。問題管理 は解決までの時間より根本原因を特定して解決することを重要視する体系的かつ系統的なプロセスです。

注: ステータスに基づいた情報が利用できるのは、Madrid リリース以降の新しいインスタンスに限られます。問題管理のベストプラクティス - Madrid - 状況モデル (com.snc.best_practices.problem.madrid.state_model) プラグインをアクティブ化します。既存のユーザー (London およびそれ以前のリリース) は、このプラグインをアクティブ化できません。

問題管理 プロセスには多くの状況があり、各状況はプロセスの成功と提供するサービスの品質に欠かせない重要なものとなります。各状況は以下の図で表すことができます。

問題管理 の状況移行



注:

Xanadu リリース以降、問題管理モデルを使用して、特定のユースケースに合わせてプロセスを調整できます。詳細については、「問題管理モデル」を参照してください。

問題タスクのライフサイクル

問題タスクは、問題を解決するために実行する必要がある最小の作業単位です。問題タスクの状態移行は、作成から終了まで、問題タスクのライフサイクルの各段階を示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

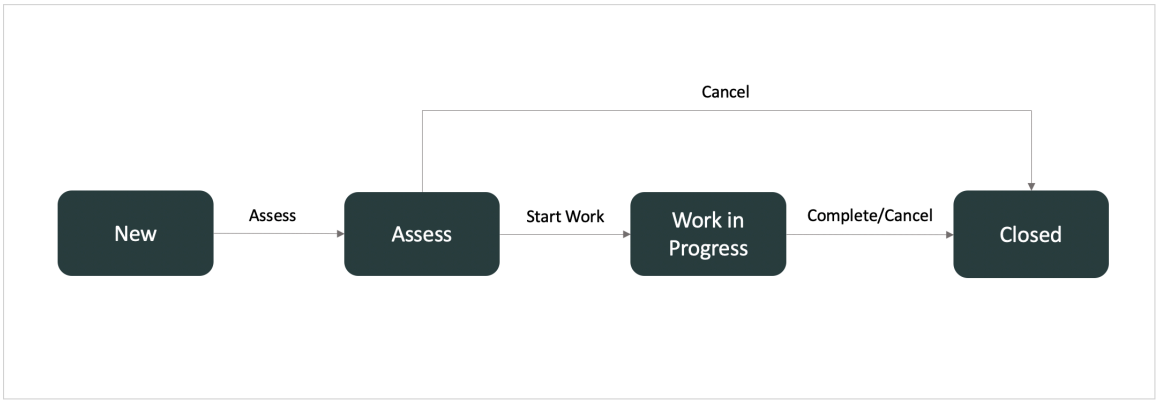
問題コーディネーターが問題を解決するために支援を必要とする場合、問題タスクを作成し、アサイン先グループやユーザーに割り当てて、作業を完了することができます。

注: 状態に基づいた情報が利用できるのは、Madirod リリース以降に開始した新しいインスタンスに限られます。問題管理のベストプラクティス — Madrid — 状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインを有効にします。既存のユーザーはプラグインをアクティブ化できません。

デフォルトでは、次のタイプのタスクを作成できます。

- 根本原因分析：根本原因と問題の解決を調査する必要がある場合
- 全般：その他のタスク

問題タスクの状況移行



注:

Xanadu リリース以降、問題管理モデルを使用して、特定のユースケースに合わせてプロセスを調整できます。詳細については、「問題管理モデル」を参照してください。

問題管理モデル

問題管理モデルを使用して、特定のユースケースに合わせてプロセスを調整できます。

問題および問題タスクのカスタムモデルを作成し、既存の機能を損なうことなくデフォルトモデルを拡張できます。これらの機能を使用するには、Xanadu リリースで導入された *com.snc.problem_management.models.enabled* システムプロパティを有効にします。問題管理モデルの有効化はオプションです。

問題管理モデルを使用して、以下を定義できます。

- 特定のユースケースのステータス
- 状況移行
- 状況移行条件

基本問題ライフサイクルの一環として含まれる非モデルバージョンを複製するために、次のデフォルトモデルが提供されています。基本問題ライフサイクルは、Problem Management# Best Practice - Madrid - State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインに含まれています。問題管理移行ユーティリティストアアプリケーション を使用してこのプラグインを有効にし、レコードを基本問題ライフサイクルに移行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題モデル

モデル	説明
全般	非モデルの基本問題ライフサイクルに相当する問題プロセス。

問題タスクモデル

モデル	説明
根本原因分析	非モデルの基本問題ライフサイクルに相当するタスクプロセス。
全般	非モデルの基本問題ライフサイクルに相当するタスクプロセス。

問題管理モデルの有効化

最初に非本番インスタンスで問題管理モデルをテストします。基本問題ライフサイクルまたはライフサイクルアクションを変更した場合は、カスタムモデルと同等の変更を行う必要があります。

カスタムモデルの使用を開始するには、以下のトピックを参照してください。

- 問題管理モデルの有効化
- 問題モデルの作成
- 問題タスクモデルの作成

注: 問題管理モデルを有効にする前に作成された問題または問題タスクでは、非モデルのライフサイクルを引き続き使用します。

問題管理モデルの無効化

問題管理モデルを無効にする前に、カスタム問題管理モデルを通じて追加した機能を非モデルのライフサイクルに適用する必要があります。

問題管理モデルとサービスオペレーションワークスペースに関する考慮事項

サービスオペレーションワークスペース 6.x は Xanadu リリースに基づいており、問題管理モデルをサポートしています。

サービスオペレーションワークスペース 5.x は Washington DC リリースに基づいており、問題管理モデルをサポートしていません。

サービスオペレーションワークスペース 5.x を使用していて、問題管理モデルを有効にしている場合、問題および問題タスクは、サービスオペレーションワークスペースではなくクラシック UI16 エクスペリエンスで管理します。

問題管理 の構成

組織のビジネスプロセスワークフローに合わせて問題フォームのレイアウトを作成または再設計します。監視およびレポートのために問題を分類します。データ検索とアサインルールを使用し、タスクを事前定義の条件に基づいてユーザーやグループに自動的にアサインします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- データ検索とアサインルールを使用し、タスクを事前定義の条件に基づいてユーザーやグループに自動的にアサインします。詳細については、「問題の優先順位を付けるためデータ検索を行う」を参照してください。
- 問題管理 プロパティを構成して、クローズ済みの問題についての問題タスクの作成、クローズ済みの問題やキャンセルされた問題の再分析などの機能を制御します。詳細については、「問題管理のプロパティ」を参照してください。
- クイックスタートテストを使用して、アップグレードの適用やアプリケーションの開発などの構成変更を行った後も、問題管理 アプリケーションが引き続き正常に動作するかを検証します。詳細については、「問題管理のクイックスタートテスト」を参照してください。

移行ユーティリティ

ServiceNow® Store で入手できる 問題管理 Migration Utility はガイド付きセットアップアプリケーションであり、ガイド付き問題ライフサイクルを使用してアップグレードし、問題管理 のベースバージョンを導入する際に役立ちます。

重要:

- 移行ユーティリティは、Madrid リリースより前に ServiceNow を使い始めており、Madrid 以降の新規顧客向けに組み込まれたガイド付き問題ライフサイクルを採用する場合にのみ使用する必要があります。
- 問題が発生した場合や、変更を解決するために追加のサポートが必要な場合は、ServiceNow アカウント担当者または ServiceNow ソリューションコンサルタントにお問い合わせください。ServiceNow Customer Outcomes またはパートナーからのヘルプが必要になる場合があります。

移行ユーティリティは、いくつかのガイド付きアクティビティで構成されています：

前書き
: 問題管理 ベストプラクティス状況モデルプラグインと移行ユーティリティの目的が記述されています。また、このアクティビティでは、本番インスタンスのクローンである準本番インスタンスであなたが準備を行ってきたか、または行っていることを確認します。

準備
: 既存のすべての問題および問題タスクレコードを削除する必要がある場合は、オプションのシナリオを含めて、移行の準備を支援します。

移行
: 移行ジョブ 全体をガイドします。

クリーンアップ
: ガイド付きセットアップアクティビティは、メインの移行が完了した後の手動によるクリーンアップアクティビティを案内します。

移行アクティビティの概要

導入アクティビティは、移行ユーティリティの目的を理解するのに役立ちます。

アクティビティは、 問題管理 ベストプラクティス状況モデルプラグインと、新しい問題とタスクのステータスを理解するのに役立ちます。また、このアクティビティでは、本番インスタンスのクローンである準本番インスタンスであなたが準備を行ってきたか、または行っていることを確認します。

移行の準備

移行アクティビティを開始する前に、移行のためのインスタンスを準備することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行アクティビティを開始する前に、必要に応じてすべての問題レコードまたはすべての問題タスクレコードを削除する必要がある場合は、削除する前にまずレコードのバックアップを作成してください。

移行ジョブ

問題管理 ベストプラクティス- Madrid - 状況モデルプラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) への準備が整ったインスタンスを取得し、既存のレコードを新しいステータスで更新できるようにします。

問題状況モデルの準備ができているインスタンスを取得し、レコードを移行するステージは次のとおりです。

1. 変更のブロッキングを解決
2. 変更の警告を確認
3. マップ問題状況
4. 問題タスク状況をマッピング
5. 問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルを有効にする
6. ベースプラグインの準備
7. ベースプラグインの復元
8. 変更のブロッキングと警告を解決
9. アクティブなレコードを移行
10. 非アクティブなレコードを移行

変更のブロッキングを解決

インスタンスで検出されたブロック変更は、問題の状況モデルと互換性がないため、問題管理ベストプラクティス — Madrid — 状況モデルプラグインを有効にする前に、それらを解決する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 変更のブロッキングをすべて確認し、解決します。
   問題の状況モデルプラグインがアクティブになるのをブロックする変更の詳細については、HI ナレッジベースの KB0819060 記事を参照してください。
2. [チェックを実行] をクリックします。

次のタスク
変更の警告を確認。

変更の警告を確認

変更の警告により、 問題管理 ベストプラクティス — Madrid — 状況モデルプラグインのアクティブ化はブロックされません。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
警告と情報の変更とその解決方法の詳細については、HI ナレッジベースの「問題管理移行ユーティリティ - 検出された変更の解決方法 [KB0819196] 」の記事を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 変更の警告をすべて確認し、解決します。
   変更の警告は、最初はブロッキングではありませんが、問題の状況モデルプラグインを有効にすると、ブロッキングになる可能性があります。レコードを移行する前にそれを警告を解決する必要があります。
2. 情報の変更を表示します。

   情報の変更が提供する情報は、実施された変更のうち移行に影響を与えない変更のみが対象です。
3. 警告を解決した場合は、[チェックを実行] をクリックします。
4. [次へ **(Next)**] をクリックします。

次のタスク
マップ問題状況。

マップ問題状況

レコードを移行するときに問題レコードをどのように更新するかを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. このステージで必須のすべてのフィールドに情報を入力してください。
   必須フィールドの値は、既存の問題レコードに新しい状況を適用するときに使用されます。

   注:

   - [アサイン先] フィールドは、新しいステータスが **101 -** 新規 を超えており、その問題がまだユーザーにアサインされていないときに使用されます。
   - 問題状況モデルプラグインが有効になっている場合、[アサイン先] フィールドは、problem_coordinator、problem_manager、または problem_admin ロールを持つユーザーにフィルタリングされます。
   - $ {Current. state} 変数は、現在のステータス値とラベルに置き換えられます。
2. 現在の問題状況をすべて新しい状況にマッピングします。
   次のテーブルは、問題レコードの基本システムバージョンのステータスマッピング例です。

   現在の状況を新しい状況へマッピングする

現在のステータス	新しいステータス
1 - オープン	101 - 新規
2 - 既知のエラー	107 - リスク承認済みとしてクローズ
3 - 変更待ち	104 - 処理中の修正
4 - クローズ/解決済み	107 - 修正適用済みとしてクローズ

3. [マップされていない状況の検出] をクリックして、マッピングされていないステータスがないか確認します。
   マッピングされていないステータスがある場合は、マッピングを指定する必要があります。

次のタスク
問題タスク状況をマッピング。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題タスク状況をマッピング

レコードを移行するときに問題タスクをどのように更新するかを定義します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. このステージの必須フィールドに情報を入力してください。
   必須フィールドの値は、既存の問題レコードに新しいステータスを適用するときに使用されます。

   注:

   - [アサイン先] フィールドは、新しいステータスが **151 -** 新規 を超えており、その問題がまだユーザーにアサインされていないときに使用されます。
   - 問題状況モデルプラグインが有効になっている場合、problem_task_analyst、problem_coordinator、problem_manager、または problem_admin ロールのあるユーザーのみをアサインできます。
   - $ {Current. state} 変数は、現在のステータス値とラベルに置き換えられます。

2. 現在の問題タスク状況をすべて新しい状況にマッピングします。
   次のテーブルは、問題タスクレコードの基本システムバージョンのステータスマッピング例です。

   現在の状況を新しい状況へマッピングする

現在のステータス	新しいステータス
-5 - 処理待ち	151 - 新規
1 - オープン	151 - 新規
2 - 対応中	154 - 対応中
3 - クローズ済み完了	157 - 完了としてクローズ
4 - 未完了のままクローズ	157 - キャンセル済みとしてクローズ
7 - スキップしてクローズ	157 - キャンセル済みとしてクローズ

3. [マップされていないステータスの検出] をクリックして、マッピングされていないステータスがないか確認します。
   マッピングされていないステータスがある場合は、マッピングを指定する必要があります。

次のタスク

問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルを有効にする。

問題管理 ベストプラクティス **- Madrid -** 状況モデルを有効にする

問題管理 Migration Utility ストアアプリを使用して自分のインスタンスで、問題管理 ベストプラクティス — Madrid — 状況モデルプラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) を有効にできます。

始める前に

プラグインを有効にする前に、必ずブロック変更を解決してください。詳細については、「変更のブロッキングを解決」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
アドミニストレーターは、Migration Utility により 問題管理 ベストプラクティス — Madrid — 状況モデルプラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) (Madrid リリース版で最初に導入された) を有効にする必要があります。このプラグインには、旧バージョンの 問題管理 との互換性がない機能が含まれているからです。

アドミニストレーターがインスタンスで問題の状況モデルプラグインを表示してアクティブにするには、New York パッチ 9 または Orlando パッチ 3 以降が必要です。必要なパッチがない場合は、このパッチは開発プラグインのため、プラグインを要求する必要があります。

手順

1. プラグインをアクティブ化します。
必要なパッチレベルがある場合は、プラグインにアクセスして有効にすることができます。このパッチレベルがない場合は、要求する必要があります。

オプション	説明
プラグインを有効にする (必要なパッチレベルがインストールされていること)	a. 移行ユーティリティ移行ジョブのプラグインアクティベーションステージで [プラグインを要求] をクリックします。 b. [システムプラグイン] ページで、[アクティブ化/修復] 関連リンクをクリックします。 c. [アクティブ化] をクリックします。 d. フォームを閉じて再ロードします。 プラグインステータスが [有効] に変更されます。Migration Utility に戻って、移行を続行できます。
プラグインの要求	a. 移行ユーティリティ移行ジョブのプラグインアクティベーションステージで [プラグインを要求] をクリックします。 b. [ServiceNow HI プラグインの要求] ページで、必要な詳細を入力します。 ▪ ターゲットインスタンス：プラグインを要求するインスタンス ▪ プラグイン名：com.snc.best_practice.problem.madrid.state ▪ 理由/コメント： 問題管理移行ユーティリティからの要求 ▪ メンテナンス開始時間を選択：希望の開始時間を選択 c. [送信] をクリックします。 d. プラグインが有効になったら、Migration Utility に戻って移行を続行します。

2. 移行プロセスを続行します。

次のタスク
ベースプラグインの準備。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースプラグインの準備

変更した問題の状況モデルに必要な基本機能を復元する準備をします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

> **注:** 前のステージにおいて、このインスタンスで問題管理ベストプラクティス - Madrid - 状況プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) を有効にし、古い状況が無効になっているので、それより前のステージに戻ることはできません。

手順

1. ブロッキングの変更を解決します。
   a. ブロッキングの変更ごとに、[変更を表示] をクリックします。
   b. [アップグレード時に置換] チェックボックスをオンにします。

      > **注:** このオプションが利用できない場合は、 [設定] > [フォームレイアウト]を使用して [更新時に置換] フィールドをフォームに追加します。

   c. [更新] をクリックします。
   d. [戻る] をクリックします。
2. [チェックを実行] をクリックします。

次のタスク

ベースプラグインの復元。

ベースプラグインの復元

指定された順序でプラグインを修復し、問題の状況モデルに必要な基本機能を復元します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

問題管理ベストプラクティス – Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインおよび問題管理ベストプラクティス — Madrid — 状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインを表示して修復するには、New York パッチ 9 または Orlando パッチ 3 以降が必要です。前述のパッチの前は、これらのプラグインは開発プラグインでした。

> **注:** 必要なパッチがない場合は、HI ナレッジベースの KB0819196 記事の「必要な基本機能のための変更ブロック」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. プラグインを一度に 1 つずつ修復します。
   a. プラグインを修復するか、必要に応じて更新セットを適用してください。

      注: 特定のプラグインには、問題管理 を含むアプリケーションの機能があります。このようなプラグインについては、プラグインを修復する代わりに、指定されたナレッジ記事を参照し、必要な問題の機能を復元してください。

   b. 移行ジョブに戻り、そのプラグインを修理済みとしてマークします。
2. [チェックを実行] をクリックします。

次のタスク
変更のブロッキングと警告を解決。

変更のブロッキングと警告を解決

変更のブロッキングを解決し、インスタンス内で検出された変更の警告を解決または検証します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ブロック、警告、および情報の変更とその解決方法の詳細については、HI ナレッジベースの「問題管理移行ユーティリティ - 検出された変更の解決方法 (Problem Management Migration Utility - How to resolve detected modifications) [KB0819196]」の記事を参照してください。

手順

1. 変更のブロッキングをすべて確認し、解決します。
2. 警告の変更を確認し、解決または検証します。
3. オプション: 情報の変更を表示します。
4. 変更のブロッキングをすべて解決し、変更の警告を解決または検証したら、[チェックを実行] をクリックします。

次のタスク
アクティブなレコードを移行。

アクティブなレコードを移行

アクティブな問題と問題タスクレコードに新しいマッピングを適用するには、アクティブなレコードを移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

[アクティブなレコードを移行] をクリックします。

移行するアクティブなレコードがない場合は、移行ジョブが [非アクティブなレコードを移行] ステージに移動します。

注: 移行ウィンドウを閉じたり、移行ジョブから移動したりしても、レコードの移行は続行します。[アクティブなレコードを移行] をクリックすると、現在の進捗状況が移行ウィンドウに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードの移行に失敗した場合、いずれかの関連リストにそのレコードが表示されます。

- アクティブな問題の更新の失敗
- アクティブな問題タスクの更新の失敗

エラーの理由を検証し、解決して、レコードを再度移行してください。

次のタスク
非アクティブなレコードを移行。

非アクティブなレコードを移行

残っている問題と問題タスクレコードに新しいマッピングを適用するには、非アクティブなレコードを移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

[非アクティブなレコードを移行] をクリックします。

移行する非アクティブなレコードがない場合は、移行ジョブが [移行済み] ステージに移動します。

> **注:** 移行期間をクローズするか、移行ジョブから移動しても、レコードの移行は続行されます。[非アクティブなレコードを移行] をクリックすると、現在の進捗状況が移行ウィンドウに表示されます。

レコードの移行に失敗した場合、いずれかの関連リストにそのレコードが表示されます。

- 非アクティブな問題の更新の失敗
- 非アクティブな問題タスクの更新の失敗

エラーの理由を検証し、解決して、レコードを再度移行してください。

次のタスク
移行済み トピックを表示します。

移行済み

これで、問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルプラグインを有効にして、問題と問題タスクレコードを新しいベストプラクティスステータスに更新することに成功しました。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. オプション: 関連リンクで移行後のレコードを表示します。
   レコードは、次のいずれかの関連リストにリストされています。
   - 状態別の問題
   - 問題タスク (ステータス別)
2. オプション: 移行に失敗したレコードがある場合は、エラーの理由を検証し、解決して、レコードを再度移行してください。
   失敗したレコードは、次のいずれかの関連リストにリストされています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクティブな問題の更新の失敗
- アクティブな問題タスクの更新の失敗
- 非アクティブな問題の更新の失敗
- 非アクティブな問題タスクの更新の失敗

3. [完了] をクリックすると、ガイド付きセットアップに戻り、クリーンアップタスクを実行できます。

変更

変更とは、問題管理 に対して実行される追加、削除、更新などの何らかの変更です。重大な変更を行った場合は、いくつかのブロック変更を確認し、解決する必要があります。

変更の詳細については、次の KB 記事を参照してください。

- 問題の状況モデルプラグインがアクティブになるのをブロックする変更の詳細については、HI ナレッジベースの KB0819060 記事を参照してください。
- 他のタイプの変更とその解決方法の詳細については、HI ナレッジベースの「問題管理 Migration Utility - 検出された変更の解決方法 [KB0819196]」の記事を参照してください。

移行後にクリーンアップするアクティビティ

主な移行が完了した後、インスタンスを問題管理の基本バージョンと同様にするために、いくつかの手動クリーンアップを実行する必要があります。

手動クリーンアップには、次のアクティビティが含まれます。

- 問題状況モデルを再アクティブ化
- 古いモジュールメニューを削除
- 古いフィルターを削除
- 古い UI アクションを削除
- 古いビジネスルールを削除
- 古い UI ポリシーを削除
- ダッシュボードの概要を更新
- 問題フォームレイアウトをリセット

  注: フォームを変更していない場合は、このアクションをスキップできます。

- インシデントから問題を検索
- 古いプロセスを事項から削除

ダッシュボードの概要を更新

問題状況モデルをアクティブにした場合は、概要ダッシュボードを更新して新しい状況を使用する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
問題概要ダッシュボードで、ステータス = 4 ではなくアクティブ = false に設定し、クローズ済みの問題を参照します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 独自のカスタムダッシュボードまたはチャートを追加した場合は、問題状況モデルに移行したときに、それらを手動で更新する必要が生じる場合があります。

手順

1. [このレコードを編集するにはここをクリックしてください] というメッセージが表示されたら、ここをクリックしてください。
2. 構成アイコン ( ) をクリックします。
3. [週あたりのクローズされた問題数] グラフにマウスを合わせると、[コンテンツの編集] メニューを表示して選択できます。
4. 条件ビルダーを開くためのフィルターを選択し、[問題のステータスが **4**] から [アクティブは**false**] に条件を更新します。
5. [実行] をクリックします。
6. [保存] をクリックします。
7. [戻る] クリックして、ダッシュボードに戻ります。

問題管理 プラグイン

問題管理 プラグインの多くはベースシステムで有効にされています。それ以外のプラグインについては、使用する準備ができたら有効にすることができます。一部のプラグインにはデモデータが含まれています。

問題管理 のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、問題管理 プラグイン (com.snc.problem) を有効にすることができます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
問題管理プラグインは、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

プラグイン 問題管理

プラグイン	説明
問題の概要ホームページ [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	このプラグインは、問題の概要ホームページのコンテンツを提供します。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

一緒にインストールされるコンポーネント 問題管理

テーブルを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが、問題管理プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
問題 [problem]	問題テーブルは、タスク [task] テーブルから拡張されます。タスクから、すべてのフィールド、ルール、およびポリシーを継承します。

問題管理 ベストプラクティス **— Jakarta** を有効にする

問題管理 ベストプラクティス - Jakarta プラグインでは 問題管理 のルックアップ (影響度、緊急度、優先度) が導入されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

> **重要:** pre-Jakarta リリースからアップグレードした場合は、このプラグインを有効にしないでください。

問題管理ベストプラクティス — Madrid — 状況モデルプラグイン (com. best_practice. state_model) に必要な基本機能が変更されている場合は、 移行ユーティリティ を使用してプラグインを修復します。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

ITSM ロール - 問題管理 の要求

ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) を要求して、ITSM ロール - 問題管理 プラグイン (com.snc.itsm.roles.problem_management) をアクティブ化し、さまざまなサービスデスクエージェント、技術者、およびマネージャーが 問題管理 プロセス内に持つアクセス権をより詳細に制御できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

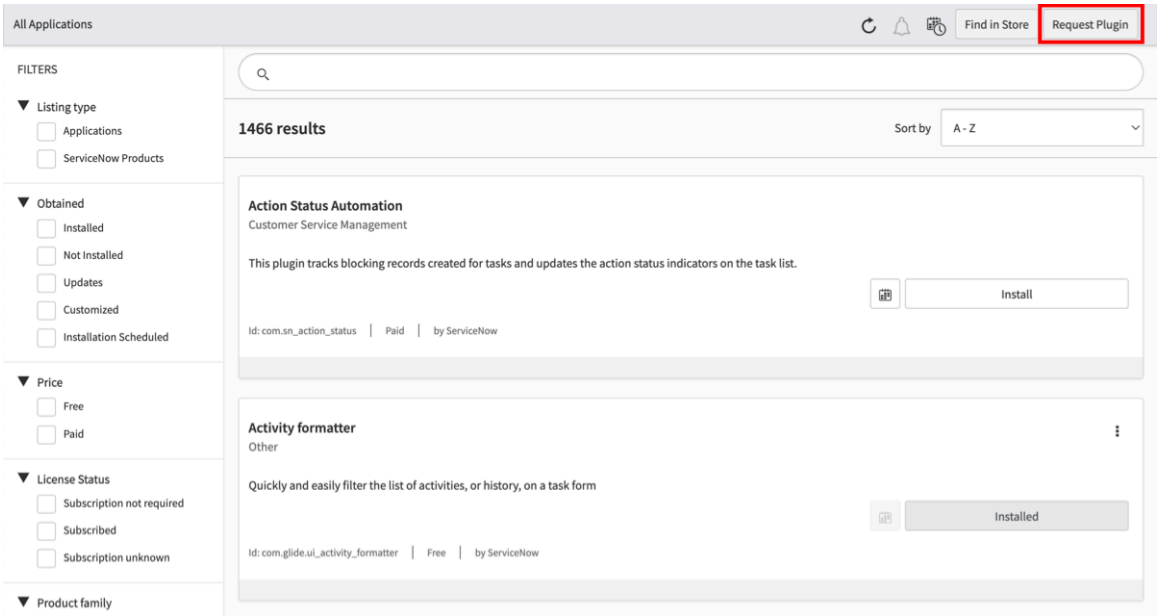
このタスクについて
ITSM ロールプラグインは、ビジネス関係者 (com.snc_business_stakeholder)、ITSM ロール - インシデント管理(com.snc.itsm.roles.incident_management)、ITSM ロール - 問題管理 (com.snc.itsm.roles.problem_management)、ITSM ロール - 変更管理 (com.snc.itsm.roles.change_management)、および ITSM ロール - 要求管理 (com.snc.service_management.roles.request_management) など、いくつかの関連プラグインをアクティブ化します。関連プラグインはセキュリティモデルを更新し、それぞれの製品のロールを導入します。

新しいロールの導入により、ITSM では、ユーザーがプロセス内で持つアクセス権をより詳細に制御できます。

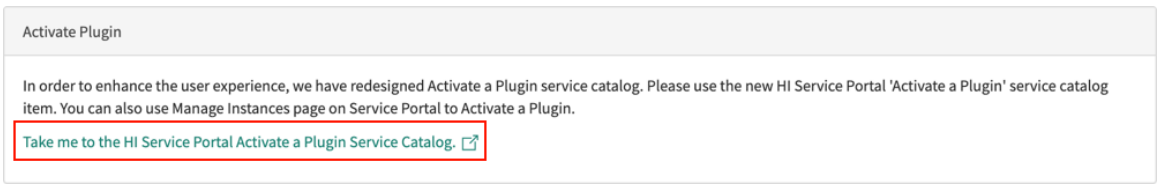
手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。

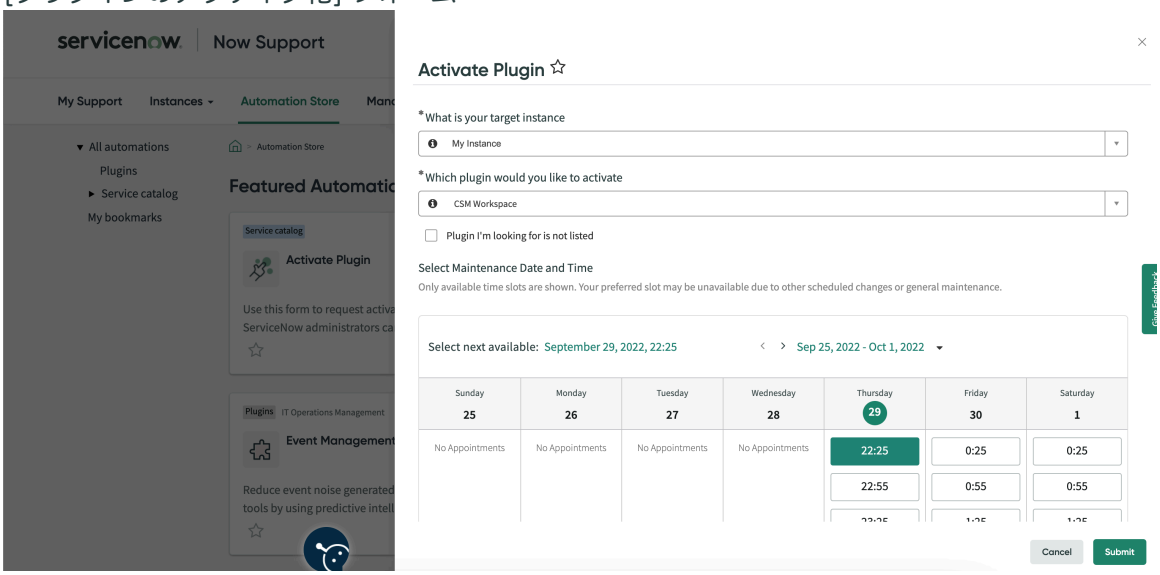
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

関連情報

Xanadu プラグインのリスト

ITSM ロール - 問題管理 とともにインストールされるコンポーネント

複数のユーザーロールが、ITSM ロール - 問題管理 プラグイン (com.snc.itsm.roles.problem_management) のアクティベーションとともにインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
問題読み込み [sn_problem_read]	問題管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する読み込みアクセス	NA
問題書き込み [sn_problem_write]	問題管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する書き込みアクセス	• sn_problem_read • template_editor

問題管理 ベストプラクティスを有効にする - Madrid

admin ロールがある場合は、問題管理 ベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

問題管理 ベストプラクティス - Madird プラグインは、重大なインシデントや繰り返し発生するインシデントで報告されるサービス中断の原因を特定します。プラグインには次のような機能があります。

- 問題タスクアナリスト、問題コーディネーター、問題マネージャー、および問題アドミニストレーターなど、問題の管理を行うためのロールが用意されています。
- 問題が最初に報告されたカテゴリ、回避策、原因メモ、および修正メモを記録するフィールドが用意されています。
- ナレッジ記事を検索して添付します。
- 回避策または修正が利用可能になると通信を行います。
- [アサイン先グループ] を変更すると、[担当者] フィールドがクリアされます。

注: 新規の顧客の場合、このプラグインはデフォルトで有効になります。既存の顧客の場合はプラグインのリクエストを行っていただく必要があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

Xanadu プラグインのリスト

問題管理でインストールされるコンポーネント

ユーザーロールなど、問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグインを有効にすると、数種類のコンポーネントがインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
問題タスクアナリスト [problem_task_analyst]	問題タスクに取り組み、そのライフサイクルを通してタスクの管理を行います。	なし
問題コーディネーター [problem_ coordinator]	問題または問題タスクに取り組み、そのライフサイクルを通して管理を行います。	problem_task_analyst、itil
問題マネージャー [problem_ manager]	問題管理プロセス全体を担当し、問題管理の設定を行うほか、問題コーディネーターの役割も果たします。	problem_ coordinator
問題アドミン [problem_admin]	問題管理プロセス全体を担当するほか、問題および問題タスクの削除を行います。	problem_ manager

ビジネスステークホルダーのアクティブ化

アドミンロールがある場合は、ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) を有効にします。このプラグインは、ビジネスステークホルダーロールをインストールします。このロールを持つユーザーは、すべての ITSM 製品レベルでレコードを表示および承認できます。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:** ビジネスステークホルダープラグインをアクティブ化する前に、ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) がアクティブ化されていることを確認します。ITSM ロールプラグインをアクティブにする方法の詳細については、「ITSM ロール - 変更管理の要求」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

ビジネスステークホルダーとともにインストールされるコンポーネント

ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) がアクティブ化されると、ビジネスステークホルダーロールをインストールします。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ビジネスステークホルダー [business_stakeholder]	このロールを持つユーザーは、ITSM のすべての製品内のレコードを表示および承認できます。 注: business_stakeholder ロールには、sn_incident_read、sn_problem_read、および approver_user の ITSM ロールが含まれています。	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder sn_change_read、sn_request_read

問題管理 ベストプラクティス - **Madrid** - 状況モデルを有効にする

問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルプラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) によって、問題のライフサイクルをナビゲートするための新しいベストプラクティスのステータスとガイド付きアクションが導入されます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
新しいベストプラクティス状況は、問題管理の以前のバージョンと互換性がないため、このプラグインをアクティブ化する前に検証が必要です。新規のお客様の場合、このプラグインはデフォルトでアクティブ化されています。

既存の顧客は、このプラグインを検証して移行するのに 移行ユーティリティ を使用する必要があります。

手順
1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報
Xanadu プラグインのリスト

問題管理 ベストプラクティス - **Madrid -** ナレッジ統合をアクティブ化する
アドミンロールがある場合は、問題管理ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合 (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) プラグインを有効にします。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
問題管理ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) を使用すると、インシデント回避に役立つ既知のエラー記事を作成することができます。プラグインには次のような機能があります。

- 問題から既知のエラー記事を作成します。
- 既知のエラー記事のナレッジベースを作成します。

手順
1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

Xanadu プラグインのリスト

一緒にインストールされるコンポーネント 問題管理

テーブルなど、問題管理 ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合プラグインを有効にすると、数種類のコンポーネントがインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
既知のエラー記事 [kb_template_known_error_article]	既知のエラー記事を格納するテーブルです。

問題管理 - ATF テストを有効にする

admin ロールを持っている場合、問題管理 - ATF テストプラグイン (com.snc.problem.atf) を有効にできます。このプラグインにはデモデータが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

Xanadu プラグインのリスト

問題フォームを構成する

組織のワークフローとプロセスに準拠するように問題フォームのレイアウトを構成します。フィールドや関連リストの追加、削除、カスタマイズ、問題カテゴリの作成、リンクの変更などを必要に応じて行います。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ベースシステムの問題フォームが推奨 ITIL プラクティスに準じるよう構成されます。フォームのレイアウトを評価し、既存のビジネスプロセスに合わせて設計、必要な変更を計画します。
企業固有の注釈を追加する方法や関連リストを設定する方法など、このページには記載されていないフォームのカスタマイズについては、「フォーム管理」および「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

デフォルトでは、問題テーブルに対して監査が有効になっています。アドミニストレーターは、フォームレイアウトの設定で監査レコードや監査履歴に関連するリストを追加することができます。テーブルの監査に関するオプションについては、「テーブルの監査を有効にする」を参照してください。

手順

[問題] > [新規作成] に移動します。
以下の設定アクティビティの中には、問題フォーム内からアクセスできないものがあります。それらのアクティビティについては手順に記載されています。

問題フォームのレイアウトを構成する

収集した情報が組織のプロセスに関連するように問題フォームを構成します。フォームを簡単に変更して、必要なフィールド、関連リスト、その他の要素だけを表示することができます。

始める前に
必要なロール：personalize_form

手順

1. [すべて] > [問題] > [新規作成]に移動します。
2. 問題フォームのコンテキストメニューで、[設定] > [フォームレイアウト] を選択します。
3. 「 フォームレイアウトの構成」の手順に従って、次のレイアウト変更を実行します。
   変更のいくつかは、例の中で図で示されています。
   - フォームのフィールドを表示または非表示にします。
   - 関連するリストをフォームに追加します。

     インシデントや問題タスクに関連するリストはデフォルトで表示されます。利用可能な関連リストを確認して、目的のリストを選択します。たとえば、問題テーブルの監査を有効にした場合は、監査履歴に関連するリストを追加します。

   - 注釈をフォームに追加します。
   - フォームセクションを作成します。

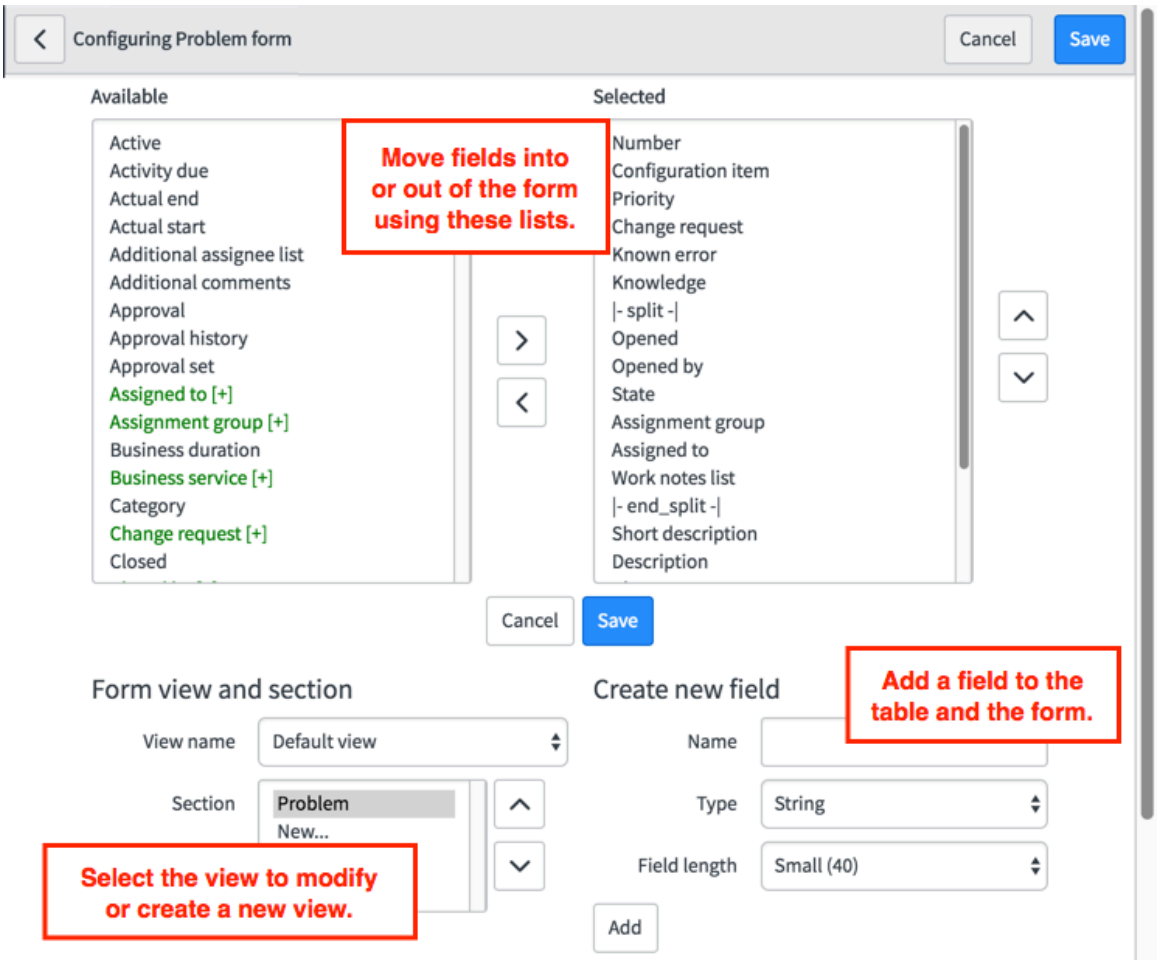
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

◦ フォーム内にリストを組み込みます。

このアクティビティにより、組み込みリストをフォーム上の他の要素と同じように使用できるようになります。さらに、技術者はリストビューでレコードを作成できます。組み込みリストの内容に加えられた変更は、フォームの保存時に保存されます。

注: フォームレイアウトのトピックでは他のアクティビティについても説明されていますが、ここでは初期セットアップでよく設定が行われる項目について挙げています。

問題フォームのレイアウト例



[必須フィールドを評価 **(assess mandatory field)**] ダイアログにフィールドを追加する

[評価] ダイアログフォームに、問題や問題タスクレコードを [新規] ステータスから [評価] ステータスに移行するために必要な必須フィールドを追加します。これらのフィールドのいずれかに入力漏れがあった場合は、いつでも [評価] ダイアログフォームで入力できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム **UI**] > [フォームセクション]に移動します。
2. 問題レコードまたは問題タスクレコードを、それぞれ [評価] ダイアログフォームビューまたは **[PTASK** 評価] ダイアログビューで検索して開きます。
3. [フォームセクション] タブをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 問題レコードまたは問題タスクレコードリストから、それぞれ problem または problem_task をクリックします。
5. [セクション要素] タブをクリックします。
6. [新規] をクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。

[セクション要素] フォーム

フィールド	説明
要素	[評価] ダイアログフォームで必要なフィールドの名前。
ポジション	[評価] ダイアログフォームのフィールドの位置。
タイプ	要素や分割など、フォームに入力する要素のタイプ。
システム UI セクション	要素が表示される UI セクションの名前。
システム UI フォーマッター	情報の表示に使用するフォーマッターの名前。 注: フォーマッター情報は、いずれのフィールドの値でもありません。

8. [送信] をクリックします。

問題フォームを再設計する

フォームデザイナーを使用すると、問題フォーム内の要素をカスタマイズして、さまざまなフォームビューを作成したり、フィールドナビゲーターを表示したり、フィールドプロパティを設けたりできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フォーム設計は、複数の構成オプションを 1 つのツールにまとめた、フォームを構成するための代替手段になります。変更を加えて保存したら、オープン状態の問題フォームを表示しているブラウザータブに戻ります。フォームを再読み込みして変更をテストしてみます。フォームデザイナーを使用すると、最良の結果を得るために必要な変更を試すことができます。

手順
1. フォームのコンテキストメニューで、[設定] > [フォームデザイン]を選択して新しいブラウザータブでフォームデザイナーを開きます。
2. 「 フォームデザイン 」の指示に従って、問題フォームの要素をカスタマイズします。

問題のカテゴリの構成

問題カテゴリを設定して、問題の監視やレポートを詳細に設定します。リストから問題カテゴリやサブカテゴリを選択して、追加または削除します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

「選択リストのオプションを定義する」の手順に従って、問題のカテゴリを入力します。

問題のアサインルールの定義

問題は、ログに記録された後に、問題を処理する適切なグループまたは個人にアサインする必要があります。アサインルールを定義して、アサインプロセスを自動化できます。

始める前に
必要なロール：assignment_rule_admin または admin

このタスクについて
問題管理 のいくつかのアサインルールは事前定義されています。事前定義済みのアサインルールをレビューし、使用する問題アサインルールがアクティブであることを確認します。たとえば、**[Network Problem]** アサインルールは、ネットワーク問題の構成アイテムクラスを確認し、その問題を [ネットワーク] グループにアサインします。

この手順では、データベースの問題を [データベース] グループにアサインするアサインルールを定義します。これは、アサインルールを定義する方法を示すための単なる例です。**[Database Problems]** アサインルールは、ベースシステムですでに使用可能です。

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [割り当て]に移動し、[新規] をクリックします。
2. フォームに次の情報を入力します。
   - 名前：`Database Problems`
   - [適用先] タブ (セクション)
     - テーブル：問題 [problem]
     - 条件：**[Configuration Item.Class] [is] [Database]** にドット連結します。
   - [アサイン先] タブ (セクション) の [グループ]：[データベース]
3. [送信] をクリックします。
4. 次の手順を実行して、アサインルールをテストします。
   a. [問題] > [新規作成] に移動します。
   b. 問題フォームを完成させ、クラスが [データベース] の構成アイテムを選択します。
   c. [送信] をクリックします。
   d. 問題を開き、アサイン先グループが追加されていることを確認します。

重要な問題としての問題の分類

問題の優先順位付けを行い、レビューが必要であることを強調できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

注: この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスでのみ使用できます。問題管理のベストプラクティス - Jakarta プラグイン (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインを有効にする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid) が有効になっている場合は、[重要な問題] チェックボックスを含めるように問題フォームを設定し、[重要な問題のレビュー] フィールドを [解決情報] タブに追加します。
- 問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid) が有効になっていない場合は、[レビュー結果] フィールドを [クローズ情報] タブに追加します。

手順

1. 問題レコードを開いて、重要な問題として分類します。
2. [重大な問題] チェックボックスをオンにします。
   [作業メモ] フィールドは必須です。[解決情報] タブに [重大な問題のレビュー] フィールドが表示されるか、[結果のレビュー] フィールドが [クローズ情報] セクションに表示されます。
3. [レビュー結果] フィールドに入力して、レビュー結果と学習内容を文書化します。
4. [更新] をクリックします。

問題管理モデルの有効化

問題管理モデルシステムプロパティを有効にして、カスタムモデルを作成して使用できるようにします。

始める前に

問題管理モデルの有効化と無効化に関する考慮事項を、「問題管理モデル」で確認してください。

必要なロール： admin

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [すべてのプロパティ]に移動します。
2. [名前] 列で「`*models`」を検索します。
3. *`com.snc.problem_management.models.enabled`* システムプロパティを選択します。
4. [値] フィールドを **True** に設定します。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果

問題管理モデルが有効になっています。

問題モデルの作成

ユースケースに合わせたステータスと移行を持つカスタム問題管理モデルを作成します。

始める前に

問題管理モデルの有効化に関する考慮事項を、「問題管理モデル」で確認してください。

システムプロパティ *`com.snc.problem_management.models.enabled`* を有効にします。詳細については、「問題管理モデルの有効化」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかの方法で [問題モデル] テーブルを開きます。
   - ナビゲーションフィルターに、「`prb_model.list`」と入力します。
   - [すべて] > [問題] > [管理] > [問題モデル]に移動します。

   注: 問題管理モデルのメニューアイテムの有効化の詳細については、「アプリケーションメニューまたはモジュールを有効または無効にする」を参照してください。

   a. [新規] を選択します。

   b. [問題モデル] フォームで、フィールドに入力します。

   詳細については、「問題モデルフォーム」を参照してください。

2. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) から [保存] を選択して、カスタムモデルのステータスを選択します。

   a. 表示される [モデルステータス] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

   b. [モデルステータス] フォームで、フィールドに入力します。

   [モデルステータス] フォーム

フィールド	説明
状況	モデルに含めるステータス。
初期ステータス	このステータスをモデルの初期ステータスとして有効にするオプション。このフィールドは、モデルに最初のステータスを追加したときに自動的に選択されます。

   c. 選択したステータスごとに [送信] を選択します。

3. 階層リストの表示/非表示アイコン ( ) を選択して、各モデルステータスに移行を適用します。

   a. [モデルステータス移行] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

   b. [モデルステータス移行] フォームで、フィールドに入力します。

   [モデルステータス移行] フォーム

フィールド	説明
起点	問題レコードの移行元のステータス。
ターゲット	問題レコードの移行先のステータス。
自動移行	定義された条件が満たされたときに問題レコードへの自動移行を有効にするオプション。このオプションを選択すると、問題レ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	コードで [ステータス] フィールドを手動で選択することができなくなります。

c. 追加するモデルステータス移行ごとに [送信] を選択します。

4. オプション: いずれかのモデルステータス移行を選択して、移行条件を適用します。

a. [移行条件] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス移行条件] フォームで、フィールドに入力します。

(Optional) 詳細については、「問題管理モデルステータス移行条件フォーム」を参照してください。

c. 追加する移行条件ごとに [送信] を選択します。

タスクの結果

[問題モデル] フォームで [デフォルトの問題モデル] オプションを選択した場合は、新しい問題の作成時にカスタム問題モデルが使用されます。

問題タスクモデルの作成

ユースケースに合わせたステータスと移行を持つカスタム問題管理モデルを作成します。

始める前に

問題管理モデルの有効化に関する考慮事項を、「問題管理モデル」で確認してください。

システムプロパティ *com.snc.problem_management.models.enabled* を有効にします。詳細については、「問題管理モデルの有効化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかの方法で [問題タスクモデル] テーブルを開きます。
   - ナビゲーションフィルターに、「`prb_task_model.list`」と入力します。
   - [すべて] > [問題] > [管理] > [問題タスクモデル]に移動します。

   > **注:** 問題管理モデルのメニューアイテムの有効化の詳細については、「アプリケーションメニューまたはモジュールを有効または無効にする」を参照してください。

a. [新規] を選択します。

b. フォームのコンテキストメニューアイコン (☰) から **[sys_id のコピー]** を選択して、インターセプターを作成するための sys_id を保存します (後のステップで説明)。

c. [問題タスクモデル] フォームで、フィールドに入力します。

詳細については、「問題タスクモデルフォーム」を参照してください。

2. フォームのコンテキストメニューアイコン (☰) から [保存] を選択して、カスタムモデルのステータスを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 表示される [モデルステータス] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス] フォームで、フィールドに入力します。

[モデルステータス] フォーム

フィールド	説明
状況	モデルに含めるステータス。
初期ステータス	このステータスをモデルの初期ステータスとして有効にするオプション。このフィールドは、モデルに最初のステータスを追加したときに自動的に選択されます。

c. 選択したステータスごとに [送信] を選択します。

3. 階層リストの表示/非表示アイコン () を選択して、各モデルステータスに移行を適用します。

a. [モデルステータス移行] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス移行] フォームで、フィールドに入力します。

[モデルステータス移行] フォーム

フィールド	説明
ソース	問題タスクレコードの移行元のステータス。
ターゲット	問題タスクレコードの移行先のステータス。
自動移行	定義された条件が満たされたときに問題タスクレコードへの自動移行を有効にするオプション。このオプションを選択すると、問題タスクレコードで [ステータス] フィールドを手動で選択することができなくなります。

c. 追加するモデルステータス移行ごとに [送信] を選択します。

4. オプション: いずれかのモデルステータス移行を選択して、移行条件を適用します。

a. [移行条件] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス移行条件] フォームで、フィールドに入力します。

(Optional) 詳細については、「問題管理モデルステータス移行条件フォーム」を参照してください。

c. 追加する移行条件ごとに [送信] を選択します。

5. [すべて] > [システム定義] > [インターセプター] に移動して、モデルのインターセプターを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [名前] 列で「`*models`」を検索します。

b. リストから [問題タスクモデル] を選択します。

c. 問題タスクモデルのインターセプターリストから、[新規] を選択します。

d. **[URL** をリダイレクトする簡単な質問] を選択します。

e. [インターセプターの回答 (Interceptor Answer)] フォームで、フィールドに入力します。

[インターセプターの回答 **(Interceptor Answer)]** フォーム

フィールド	説明
名前	インターセプトの一意の名前。
順序	関連付けられたモデルが表示される順序。
アクティブ	インターセプトをアクティブにするオプション。
ユーザープロンプト	ユーザーに表示されるモデルの名前。
ロール	問題タスクモデルを選択するためのロールを定義するオプション。

注: [ターゲット **URL]** フィールドで、モデルの sys_id を次の形式で指定します。

```
problem_task.do?sys_id=-1&sysparm_query=prb_task_model=[sys_id]
```

f. [送信] を選択します。

タスクの結果
カスタム問題タスクモデルは、インターセプターで指定されたロールの選択肢として使用できます。

問題の管理

問題または問題タスクの状態における問題および問題タスクの作成、評価、調査、および修正方法について理解します。

問題の作成

問題とは、1 つ以上のインシデントの原因です。インシデントの根本原因を特定し、インシデントが再び発生するのを防ぐために問題を作成します。

始める前に
必要なロール：itil、sn_problem_write、admin、problem_admin、problem_manager、または problem_coordinator
問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid) を有効にしていない場合は、「問題の作成 (レガシー)」を参照してください。

このタスクについて

- 問題モジュールから問題レコードを手動で生成できます。
- インシデントから問題を生成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードプロデューサーを作成することで、サービスカタログから問題をログに記録できます。
- 適切な受信メールアクションが設定されている場合は、メールから問題を生成することもできます。

手順

1. 次のオプションのいずれかを使用して問題を作成します。

オプション	説明
問題モジュールから	[問題] > [新規作成] に移動します。
インシデントから	a. インシデントを開きます。 b. コンテキストメニューで、[問題の作成] をクリックします。 注: [新規の問題作成のためインシデントからコピーされる属性リスト (カンマ区切り)] (*com.snc.problem.create_from_incident.attribu* プロパティを使用して、インシデントフォームのフィールドを指定します。これらのフィールドの値は、問題フォームの対応するフィールドにコピーされます。

2. 問題フォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「問題フォーム」を参照してください。
3. [送信] をクリックします。
問題が [新規] 状態に移行します。問題レコードを [評価] 状態に移行するために必要な必須フィールドに入力すると、問題レコードは直接 [評価] 状態に移行します。評価ステータスのフィールドを追加する場合は、[システム **UI]** > [フォームセクション]でフィールドを追加する必要がありま

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。詳細については、「[必須フィールドを評価 (assess mandatory field)] ダイアログにフィールドを追加する」を参照してください。

注:

次の条件が満たされると、インシデントが重大なインシデントとして昇格された場合に問題レコードが自動的に作成されます。

- インシデントに関連付けられた問題レコードがない。
- 重大インシデント管理が問題管理とともにインストールされている。
- 問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid) とインシデント管理 - 重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) がアクティブである必要がある。
- [重大なインシデントから問題を作成 **(Create problem from major incident)]** フローをアクティブ化する必要がある (ベースシステムへの出荷時には非アクティブになっている)。

問題レコードにコピーする必要があるインシデントのフィールド情報を構成するには、[新しい問題を生むインシデントからコピーされる属性のリスト (カンマ区切りで列挙)] (com.snc.problem.create_from_incident.attributes) プロパティをアクティブ化します。

問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid) がアクティブで、**com.snc.problem.create_from_incident.copy_attachments** プロパティが true の場合、添付ファイルとナレッジ記事をコピーできます。

次のタスク
問題を評価します。

問題の作成 (レガシー)

問題とは、1 つ以上のインシデントの原因です。インシデントの根本原因を特定し、インシデントが再び発生するのを防ぐために問題を作成します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のオプションのいずれかを使用して問題を作成します。

オプション	説明
問題モジュールから	[問題] > [新規作成] に移動します。
インシデントから	a. インシデントを開きます。 b. コンテキストメニューで、[問題の作成] をクリックします。

2. 必要に応じてフォームに入力します。
フィールド値の説明については、「従来の問題フォーム」を参照して ください。
3. 問題の作業メモを入力するには、[メモ] タブをクリックします。
最初に問題を作成して保存するときは、[作業メモ] フィールドにメモを入力する必要はありません。既存の問題に対して異なる [影響度] または [緊急度] の値を選択して問題の優先度を変更する場合は、[作業メモ] フィールドが必須になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスでのみ使用できます。問題管理のベストプラクティス - Jakarta プラグイン (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインを有効にする必要があります。

4. 問題がクローズされた理由に関するメモを入力するには、[クローズ情報] タブをクリックして、情報を入力します。
   問題がクローズされた日付とクローズしたユーザーは、自動的に入力されます。
5. [送信] をクリックします。

次のタスク
問題を評価します。

問題の評価

問題を評価して、問題を徹底的に調査する必要があるかどうかを判断します。

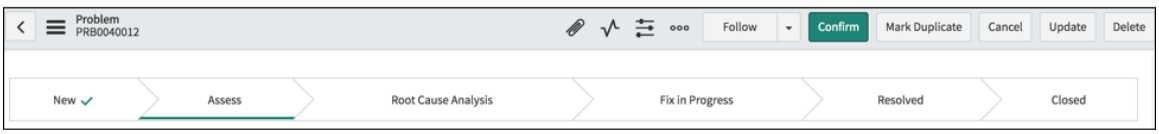
始める前に

- 必要なロール： admin、problem_admin、problem_manager、または problem_coordinator
- 問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) をアクティブ化して、問題のライフサイクルをナビゲートするための新しいベストプラクティスの状況とガイド付きアクションを導入します。詳細については、「問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルを有効にする」を参照してください。

このタスクについて
問題を評価するには、問題のスケールと程度、およびその原因と影響を分析します。

手順

[評価] をクリックして、必須フィールドに入力します。



問題を評価したら、次のいずれかアクションを実行できます。

オプション	実行するアクション
問題が有効で解決が必要な場合	[確認] をクリックします。
同様の問題がある既存の問題がある場合	[重複をマーク] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	実行するアクション
	注: • 問題を重複としてマークすると、重複する問題からの関連レコードが既存の問題に移動されます。 • [問題が別の問題の重複としてマークされるときに移動する関連タスクレコードリスト (カンマで区切る)] (*problem.duplicate.records_to_move*) 問題管理プロパティは、既存の問題から元の問題にコピーされる関連レコードを制御します。
問題が有効な問題ではない場合	[キャンセル] をクリックします。

次のタスク
問題の調査と解決が必要であることを確認した後、問題は [根本原因分析] 状態に移行します。

問題への複数のインシデントの追加

問題に複数のインシデントを追加して、同じ問題があるインシデントに対して複数の問題を作成しないようにします。

始める前に
必要なロール：itil、admin、problem_admin、problem_coordinator または problem_manager

このタスクについて
このトピックは、問題管理ベストプラクティス — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインをアクティブ化した問題に適用されます。

手順

1. [すべて] > [問題] > [オープン]に移動します。
2. 問題レコードを開きます。
3. 関連リストで、[インシデント] タブをクリックします。
4. [追加] をクリックします。
5. リストから、次の方法でインシデントを追加できます。
   - インシデントレコードを選択し、[選択項目を追加] を選択します。
   - [すべて追加] を選択します。

タスクの結果
選択したインシデントが [インシデント] タブに表示されます。

問題管理 の拡張ポイント

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズをデータ連携できます。拡張ポイントは、拡張ポイント [sys_extension points] テーブルに保存されます。

global.MRABulkAddRecordsFilter は、関連レコードを添付するために使用できる汎用拡張ポイントです。その実装を追加して、複数のレコードアソシエーターを使用してレコードを添付することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** 以前のリリースで古い拡張ポイント *global.BulkAddIncidentsFilter* を使用して実装を作成した場合は、既存のカスタマイズされた実装に対してその拡張ポイントを使用できます。ただし、今後 *global.BulkAddIncidentsFilter* 拡張ポイントは廃止される予定です。実装を *global.MRABulkAddRecordsFilter* 拡張ポイントに移行することをお勧めします。実装を作成している場合、*global.MRABulkAddRecordsFilter* 拡張ポイントを使用して、1 つまたは複数のインシデントレコードを 1 つの問題に追加できます。

CI を問題に関連付ける

影響を受ける複数の構成アイテム (CI) を問題に関連付け、同じ問題によって影響を受けるすべての CI を検出します。

始める前に

必要なロール：itil、sn_problem_write、admin、problem_admin、problem_coordinator、または problem_manager

このタスクについて

単一のプライマリ CI が問題の原因である場合は [構成アイテム] フィールドを使用し、複数の CI が問題の影響を受けている場合は [影響を受ける **CI**] または [影響されるサービス/CI] 関連リストを使用します。

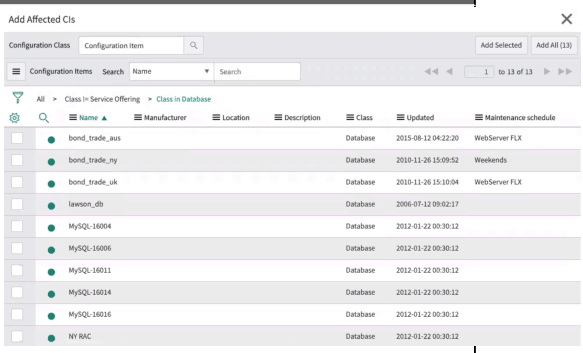
手順

1. [すべて] > [問題] > [オープン]に移動します。
2. CI アイテムを関連付ける問題レコードを開きます。
3. 次のアクションを実行します。

CI アイテムを関連付ける

オプション	手順
構成アイテム	**a.** [ルックアップ] アイコン (🔍) をクリックします。 **b.** 構成アイテムを選択します。 > **注:** デフォルトでは、サービスオファリングは除外され、プリンシパルクラスの CI が選択されます。プリンシパルクラスフィルター機能は、Paris リリースを開始する新規顧客に適用され ます。
構成アイテム	**a.** [追加] をクリックします。 **b.** 構成アイテムを選択します。 > **注:** デフォルトでは、サービスオファリングは除外され、プリンシパルクラスの CI が選択されます。プリンシパルクラスフィルター機能は、Paris リリースを開始する新規顧客に適用され ます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	手順
	 **c.** [選択項目を追加] をクリックします。
影響するサービス/CI	**a.** [追加] をクリックします。 **b.** 構成アイテムを選択します。 **注:** デフォルトでは、サービスオファリングは除外されています。 **c.** [選択項目を追加] をクリックします。 **注:** 影響されるサービス/CI がフォームに表示されていない場合は、フォームレイアウトを構成します。

問題の根本原因の調査

繰り返し発生するインシデントを分析、追跡、および完全に解決するために、問題の根本原因を特定します。

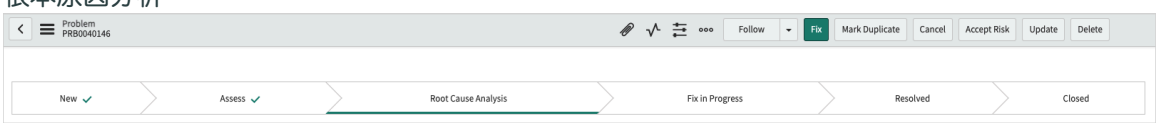
始める前に

必要なロール：problem_admin、problem_coordinator、problem_manager、または admin

このタスクについて

問題管理 Best Practice - Madrid - 状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) をアクティブ化して、問題のライフサイクルをナビゲートするための新しいベストプラクティスのステータスとガイド付きアクションを導入します。詳細については、「問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルを有効にする」を参照してください。

根本原因分析



手順

次のいずれかのタスクを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	実行するアクション
問題を調査する	• この問題領域の専門家である場合は、調査を実施し、この問題に関する原因メモと修正メモを提供します。 • 該当分野の専門家ではなく、調査の支援が必要な場合は、根本原因分析タイプの問題タスクを作成し、それを関連チームにアサインします。該当分野の専門家が問題タスクを完了すると、原因メモと提案された修正を問題タスクから手動でコピーできます。 問題タスクの作成方法の詳細については、「問題タスクを作成する」を参照してください。
問題を解決できる場合	[修正] をクリックします。問題の状態が [解決の進行中] に変わります。その後、新しい変更要求を作成するか、既存の変更要求にリンクして、問題に恒久的な修正を適用できます。 注: 関連するすべての変更要求が完了またはキャンセルされると、問題にアサインされている問題コーディネーターに通知が送信されます。
問題を確認したがその問題に対する恒久的な解決策がない場合	[リスクを承認] をクリックします。問題が [クローズ済み] または [解決済み] 状態に直接移行し、[解決コード] が [リスク受け入れ済み] に設定されます。 注: 問題が [クローズ済み] 状態と [解決済み] 状態のどちらに移行するかは、[リスクの容認により、問題はクローズ済み状態から解決済み状態に移動します] プロパティ (*problem.acceptrisk.move_to_closed*) プロパティに依存します。
問題を再分析することにした場合	[再分析] をクリックします。再分析のために問題が開かれ、状態が [根本原因分析] に変わります。

この問題または同様の問題について既知のエラーの記事を作成したことがある場合は、その記事の参照を [最初の既知のエラー記事] フィールドに追加できます。

注: [最初の既知のエラー記事 **(Primary Known Error article)**] フィールドは、問題管理ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) を有効にした場合にのみ使用できます。

次のタスク
問題を解決して完了することができます。問題に対する修正を実装するための変更要求を作成することもできます。

問題の解決および完了

問題を解決し、今後の参考のために解決策の詳細なメモを追加します。

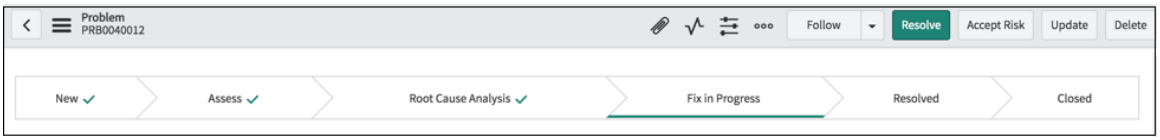
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 必要なロール：admin、problem_admin、problem_coordinator、または problem_manager
- 問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) をアクティブ化して、問題のライフサイクルをナビゲートするための新しいベストプラクティスのステータスとガイド付きアクションを導入します。詳細については、「問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルを有効にする」を参照してください。

手順

1. [解決] をクリックします。



問題が [解決済み] 状態に移行し、[解決コード] が [修復を適用済み] に設定されます。

2. [完了] をクリックします。



問題が [クローズ済み] 状態に移行し、[解決コード] が [修復を適用済み] に設定されます。

注:

- [問題のクローズ中に未解決の問題のタスクをキャンセルします] 問題管理プロパティ (*problem.closed.cancel_open_tasks*) を選択した場合、問題がクローズまたはキャンセルされると、関連する未解決の問題のタスクはすべてキャンセルされます。
- [クローズ済みの問題についての問題タスクを作成できますか] 問題管理プロパティ (*problem.closed.can_create_tasks*) を選択した場合、問題がクローズされていても問題タスクを作成できます。

[再分析] をクリックすることにより、問題がクローズされた後でも問題を再分析できます。問題の状態が [クローズ済み] から [根本原因分析] に変わります。以下の問題管理プロパティを使用すると、だれが問題を再分析できるかを制御できます。

- [だれがキャンセルされた問題を再分析できますか] (*problem.closed.role.reanalyze_from_canceled*)
- [だれがリスク (クローズ済み状態) を受け付けた問題を再分析できますか] (*problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted*)
- [誰が完了した問題を再分析できますか](*problem.closed.role.reanalyze_from_completed*)

問題管理プロパティに記載されているすべての関連タスクが完了した場合[この問題の修正として追跡する関連タスクレコード (カンマ区切り) のリスト。すべての関連修正レコードの処理完了またはキャンセル時にコーディネーターに通知するために使用します。例：incident.problem_id、change_request.parent 問題管理プロパティ (*problem.fix.records*)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に記載されたすべての関連タスクが完了すると、その件に関する通知が問題コーディネーターに送信されます。

> **注:** このプロパティを変更して新しいテーブルを含めるには、機能全体がシームレスに機能するように、対応するビジネスルールを作成する作業も必要です。たとえば、変更の要求の場合、ビジネスルールは *Check Related Problem Fixes - Change Req* です。

問題からの変更要求の作成

問題を調査して根本原因分析を実行した後、問題を解決できるかどうか、または問題に対する一時的なワークアラウンドを見つける必要があるかどうかがわかります。問題が解決できる場合は、問題の修正または解決策を実装します。

始める前に
必要なロール：problem_coordinator または admin

このタスクについて
標準的な変更の手順を適用し、サービスの復旧を確認するためのテストを行うことで、問題の解決策を実装できます。通常の変更では、変更要求 (RFC) を発行します。変更諮問委員会 (CAB) は、解決策が問題に適用される前に RFC を承認する必要があります。

手順

1. [すべて] > [問題管理] > [オープン]に移動して、問題レコードを開きます。
2. コンテキストメニューで、以下のいずれかのアクティビティを実行します。

オプション	実行するアクション
通常の変更	[通常の変更を作成] をクリックします。
緊急の変更	[緊急の変更の作成] をクリックします。

問題のソリューションを実装するために変更要求が作成されます。

問題への複数の変更要求の追加

問題を修正するために実装する必要があるすべての要求をキャプチャするには、問題に複数の変更要求を追加します。

始める前に
必要なロール：itil、admin、problem_admin、problem_coordinator または problem_manager

このタスクについて
このトピックは、問題管理ベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にした問題に適用されます。

手順

1. [すべて] > [問題] > [オープン]に移動します。
2. 問題レコードを開きます。
3. 関連リストで、[変更の要求] タブをクリックします。
4. 追加 をクリックします。
5. リストからレコードを選択し、[選択項目を追加] をクリックします。
   選択した変更要求が [変更の要求] タブに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題タスクの作成

問題タスクは、問題の根本原因と提案された修正を特定するために、問題コーディネーターが該当分野の専門家に支援を求める方法です。問題を複数の問題タスクに分割して、調査に役立てます。異なるアサイン先グループやユーザーに問題タスクをアサインできます。

始める前に

必要なロール：
itil、sn_problem_write、admin、problem_admin、problem_coordinator、problem_manager、または problem_task_analyst

手順

1. [すべて] > [問題] > [オープン]に移動します。
2. 問題タスクを作成する問題レコードを開きます。
3. 問題レコードの関連リストで、[問題タスク] をクリックし、[新規] をクリックします。
4. 以下の問題タスクのいずれかを選択します。

オプション	説明
根本原因分析	問題の根本原因を調査し、提案された修正を見つけるために、問題コーディネーターが該当分野の専門家からの支援を必要とするタスク
全般	他のすべてのタスク

5. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「問題タスクフォーム」を参照して ください。
6. [送信] をクリックします。
   問題タスクが [新規] 状態に移行します。問題タスクレコードを [評価] ステータスに移行するために必要な必須フィールドに入力すると、問題タスクレコードは直接 [評価] ステータスに移行します。評価ステータスのフィールドを追加する場合は、[システム **UI]** > [フォームセクション]でフィールドを追加する必要があります。詳細については、「[必須フィールドを評価 (assess mandatory field)] ダイアログにフィールドを追加する」を参照してください。

次のタスク

問題タスクを評価します。

問題タスクの評価

問題タスクを評価して、そのタスクに対する対応の実現可能性を判断します。

始める前に

必要なロール：
problem_admin、problem_coordinator、problem_manager、problem_task_analyst、または admin

このタスクについて

問題タスクを評価するには、タスクのスケールと程度、およびその原因と影響を分析します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

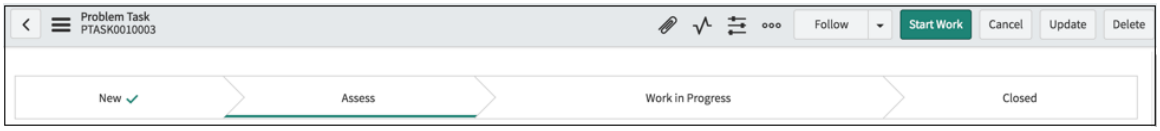
手順

1. [評価] を選択します。



問題タスクが [評価] 状態に移行します。タスクを処理するのに十分な情報があるかどうか、またはタスクをキャンセルする必要があるかどうかを確認できます。

2. タスクを評価したら、次のアクションを実行します。



オプション	実行するアクション
タスクを処理する準備ができている場合	[作業を開始] を選択します。 問題タスクが [対応中] ステータスに移行します。
タスクで作業している場合	[再評価する] を選択します。 問題タスクのステータスが [対応中] から [評価] に変わります。
タスクを処理する必要がない場合。たとえば、タスクが重複している場合や必要でなくなった場合	[キャンセル] を選択します。 問題タスクが [クローズ済み] ステータスに移行し、[クローズコード] が [キャンセル] に設定されます。

次のタスク
問題タスクを解決します。

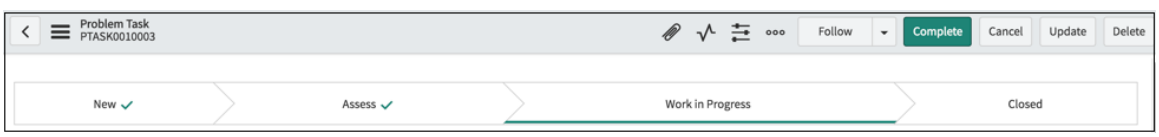
問題タスクの完了

問題タスクを解決して完了します。

始める前に
必要なロール：admin、problem_admin、problem_coordinator、problem_manager、または problem_task_analyst

手順

[完了] を選択します。



問題タスクが [クローズ済み] ステータスに移行し、[クローズコード] が [完了] に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: [再評価する] を選択することにより、タスクがクローズされた後でも問題プロパティを構成してタスクを再分析できます。タスクのステータスが [クローズ済み] から [評価] に変わります。すべての問題タスクが完了するかキャンセルされた後、その件に関する通知が問題コーディネーターに送信されます。

問題の関連インシデントの解決

問題が解決されたとみなされた後、状態が [保留中] の問題に関連するインシデントを、問題フォームの UI アクションを使用して解決できます。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
このトピックは、Jakarta から London までのレガシーの問題にのみ適用されます。

手順

1. 関連するインシデントがある解決済みの問題を開きます。
2. コンテキストメニューから、[インシデントを解決] をクリックします。
3. 必須フィールドに値を入力します。

注: [保留中] 状態で保留理由が [問題待ち] であるインシデントのみが解決されます。

[問題] 関連リストのインシデントの状態が [解決済み] に変更され、作業メモがアクティビティフィードに追加されます。

問題の結果の連絡

問題の原因と解決方法を文書化して、受信インシデントを迅速に解決し、同じ問題に対してさらに問題が作成されないようにします。

問題のワークアラウンドの連絡

ワークアラウンドを文書化して連絡し、問題を認識していることを他のユーザーに知らせます。ワークアラウンドは、サービスの障害を回復し、実際の解決策がまだない問題の影響を軽減するための一時的な方法です。

始める前に
必要なロール：admin、problem_admin、problem_manager または problem_coordinator

このタスクについて
ワークアラウンドを連絡すると、ワークアラウンドが利用可能であるという通知が関連するインシデントに送信されます。インシデントプロセスは、ワークアラウンド情報を使用するか、またはそのことをユーザーに通知するように設計されています。通知の詳細については、「インシデントレコードと問題レコード間の同期」を参照してください。

注: このトピックは、問題管理ベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にした問題に適用されます。

手順

1. [すべて] > [問題] > [オープン]に移動します。
2. 問題レコードを開きます。
3. [分析情報] > [ワークアラウンド] フィールドに情報を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. レコードを保存します。
5. [関連リンク] で、[ワークアラウンドの連絡] をクリックします。

ワークアラウンドの連絡 (レガシー)

問題レコードにワークアラウンドメモを入力してから、関連付けられたあらゆるインシデントに情報を投稿することができます。

始める前に
必要なロール：itil または admin

このタスクについて
問題フォームの [ワークアラウンドの連絡] 関連リンクをクリックすると、問題に関連する各インシデントを手動で更新する必要がなくなります。

手順
1. ワークアラウンドがある問題を開きます。
2. [ワークアラウンド] フィールドに情報を入力します。
3. [投稿] をクリックします。
4. [ワークアラウンドの連絡] 関連リンクをクリックします。
   問題番号と [ワークアラウンド] フィールドの内容が、関連するすべてのインシデントのアクティビティストリームに追加されます。デフォルトでは、インシデントアクティビティストリームフィールドに入力されたエントリーによって、インシデントフォームで言及した問い合わせユーザー宛てにメール通知が生成されます。

   ワークアラウンドを連絡するときにグループオンコールローテーションスケジューリングが有効な場合、システムは関連するインシデントのエスカレーションを停止します。ワークアラウンドがあるため、エスカレーションは停止します。このアクションは、ナレッジを適切なオーディエンスに効果的に連絡しますが、ナレッジ記事を作成することはありません。

修正の連絡

問題の根本原因分析を完了し、その問題に対する解決または修正方法を思いついたら、問題を修正するために変更の要求を送信します。修正を文書化して連絡することで、ユーザーに問題のソリューションを知らせることができます。

始める前に
必要なロール：admin、problem_admin、problem_manager または problem_coordinator

このタスクについて
修正を連絡すると、修正が利用可能であるという通知が関連するインシデントに送信されます。インシデントプロセスは、修正情報を使用するか、またはそのことをユーザーに通知するように設計されています。通知の詳細については、「インシデントレコードと問題レコード間の同期」を参照してください。

> **注:** このトピックは、問題管理ベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にした問題に適用されます。

手順
1. [すべて] > [問題] > [オープン]に移動します。
2. 問題レコードを開きます。
3. [解決情報] > [解決メモ] フィールドに情報を入力します。
4. レコードを保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [関連リンク] で、[修正を連絡] をクリックします。
   修正情報が問題フォームの [解決メモ] フィールドからインシデントフォームの [追加コメント] フィールドにコピーされます。問い合わせユーザーとインシデントにアサインされているユーザーにメール通知が送信されます。

問題からのナレッジ記事

ナレッジベースには、組織が保存して共有する情報が格納されています。問題フォームには、ナレッジを作成し、情報を伝達するための 4 つのオプションがあります。

> **注:** 問題管理ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) を有効にしている場合は、「既知のエラー記事の作成」を参照してください。このトピックは、レガシーの問題 (London またはそれ以前のリリース) にのみ適用されます。

- [ナレッジ] チェックボックスを選択して、問題がクローズされたときにナレッジ記事を自動的に送信することができます。
- 問題レコードにワークアラウンドメモを入力してから、関連付けられたあらゆるインシデントに情報を投稿することができます。
- 問題がクローズされるのを待機せずに、問題からすぐにナレッジ記事を作成することができます。
- ニュースカテゴリでナレッジ記事をすばやく作成して公開することができます。

デフォルトでは、ほとんどの新しい記事はドラフトとして作成され、公開前にレビュー状態になります。標準的なワークフローの例外は、[問題] フォームからのニュースの投稿です。

管理者がオプションのナレッジ提案ワークフローを有効にすると、インシデントや問題から作成された記事がナレッジ提案になり、別のパスで処理されます。詳細については、「ナレッジワークフロー」を参照してください。

ナレッジチェックボックスの使用

インシデントと同様に、通常、問題から将来必要となる可能性がある情報が生成されます。問題がクローズされると、システムによってナレッジ記事が自動的に送信されます。

始める前に

必要なロール：itil

このタスクについて

> **注:** 問題管理ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) を有効にしている場合は、「既知のエラー記事の作成」を参照してください。このトピックは、レガシーの問題 (London またはそれ以前のリリース) にのみ適用されます。

[ナレッジ] チェックボックスを選択して、問題がクローズされたときにナレッジ記事を自動的に送信することができます。

手順

1. [問題] フォームの [ナレッジ] チェック ボックスを選択します。
2. 問題を解決してクローズします。

   問題をクローズすると、ビジネスルール「*Problem Create Knowledge*」がトリガーされます。デフォルトでは、ビジネスルールは、ナレッジチームメンバーがレビューおよび公開できるよ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

うに、[ドラフト] ワークフロー状態でナレッジ記事を作成します。問題の [簡単な説明] は記事の [簡単な説明] になり、問題の [作業メモ] は記事の [テキスト] になります。

ナレッジ提案ワークフローが有効になっている場合、問題の [作業メモ] は記事ではなくナレッジ提案になります。詳細については、「ナレッジワークフロー」を参照してください。

既知のエラー記事の作成

参考資料として既知のエラー記事を作成します。既知のエラー記事は、インシデントの回避に役立つ問題の根本原因とワークアラウンドを文書化したものです。

始める前に

必要なロール：admin、problem_admin、problem_coordinator、または problem_manager
問題管理ベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid)
および問題管理ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合
(com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) プラグインを有効にします。

このタスクについて

問題から既知のエラー記事を作成した後、記事はナレッジベースに保存され、ナレッジ管理アプリケーションに保持されます。ナレッジ記事の公開および廃止プロセスは、その記事が属するナレッジ ベースに定義されたワークフローによって制御されます。詳細については、「ナレッジワークフロー」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [問題] > [オープン]に移動します。
2. 問題レコードを開きます。
3. [関連リンク] で、[既知のエラー記事を作成] をクリックします。

   注: このリンクは、問題フォームの [分析情報] タブの [最初の既知のエラー記事] フィールドが空白の場合に表示されます。

4. [送信] をクリックします。

   注: 記事の内容を読むには、[関連リンク] の [記事の表示] をクリックします。

5. フォームのフィールドに入力します。

   注: 既存の既知のエラー記事を検索するには、[重複の検索] をクリックします。検索は、簡単な説明、カテゴリ、およびトピックに基づいて実行されます。

   フィールド値の説明については、「既知のエラー記事フォーム」を参照して ください。

次のタスク

[公開] をクリックして、レビューと承認のために記事を送信します。記事が保存されているナレッジベースおよびナレッジベースのアクセス制御によっては、IT チームの外部のユーザーがインシデント回避に役立てるためにこの既知のエラーの記事を検索できる場合があります。

ナレッジの投稿

問題がクローズされるのを待機せずに、問題からすぐにナレッジ記事を作成することができます。

始める前に

必要なロール：itil、knowledge

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
問題管理ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) を有効にしている場合は、「既知のエラー記事の作成」を参照してください。このトピックは、レガシーの問題 (London またはそれ以前のリリース) にのみ適用されます。

手順

1. ナレッジ記事を投稿する問題を開きます。
2. [ナレッジの投稿] 関連リンクをクリックします。
   結果のナレッジ記事には、次の情報が含まれます。
   - 問題番号と [簡単な説明] は、ナレッジ記事の [簡単な説明] になります。
   - 問題の [説明] と [ワークアラウンド] は、ナレッジ記事の [テキスト] になります。
   - 問題の [構成アイテム] は、ナレッジ記事の [構成アイテム] になります。
   - 記事の [トピック] が [既知のエラー] に設定されます。

   デフォルトでは、ナレッジ記事は [ドラフト] ワークフロー状態で作成されます。ナレッジ提案ワークフローが有効になっている場合、問題の [簡単な説明] と [作業メモ] は記事ではなくナレッジ提案に配置されます。詳細については、「ナレッジワークフロー」を参照してください。

問題管理 プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション およびフォーム内アナリティクスには事前設定ダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

プラットフォームアナリティクス のデータ可視化では、パフォーマンスアナリティクス インジケーターデータによりデータが経時的に表示されるので、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

重要: 本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を設定してテストします。

問題管理用にこのソリューションを有効にするには、アドミニストレーターは [パフォーマンスアナリティクス] > [ガイド付きセットアップ] に移動します。[ようこそ] をクリックして、問題管理のセクションにスクロールします。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

このコンテンツパック内のいくつかのダッシュボードは、インストール時に非アクティブになっています。これらのダッシュボードをアクティブにする前に、構成を完了してデータ収集ジョブを実行してください。ダッシュボードのプロパティでダッシュボードをアクティブにするには、コンテキストメニューからアクセスできます。ダッシュボードにオーナーをアサインしてアクティブ化する必要があります。プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション の構成方法に関する詳細については、「構成 - プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション」を参照してください。

非アクティブなダッシュボード

このコンテンツパックの一部のダッシュボードは、インストール時に非アクティブになっています。これらのダッシュボードをアクティブにする前に、構成を完了してデータ収集ジョブを実行してください。ダッシュボードのプロパティでダッシュボードをアクティブにするには、コンテキストメニューからアクセスできます。ダッシュボードにオーナーをアサインしてアクティブ化する必要があ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

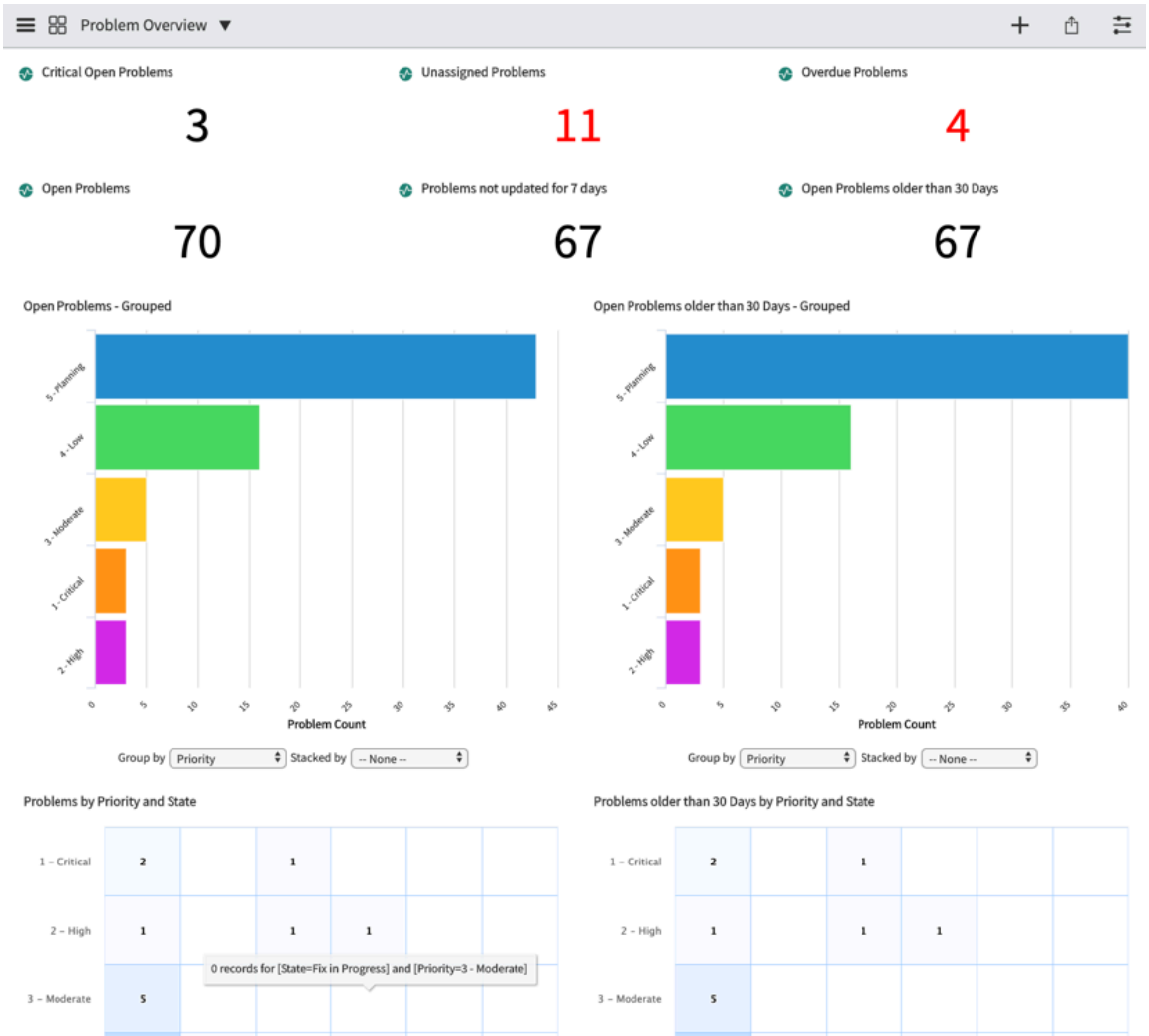
ります。プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション の構成に関する詳細については、「構成プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション」を参照してください。

関連情報

- プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション
- パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

問題概要ダッシュボード

このダッシュボードには、未解決の問題の現在のステータスが表示されます。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
問題マネージャーおよび問題エージェント：重大、期限切れ、未アサインの問題の現在の数を表示して、差し迫ったアクションエリアを特定します。	なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

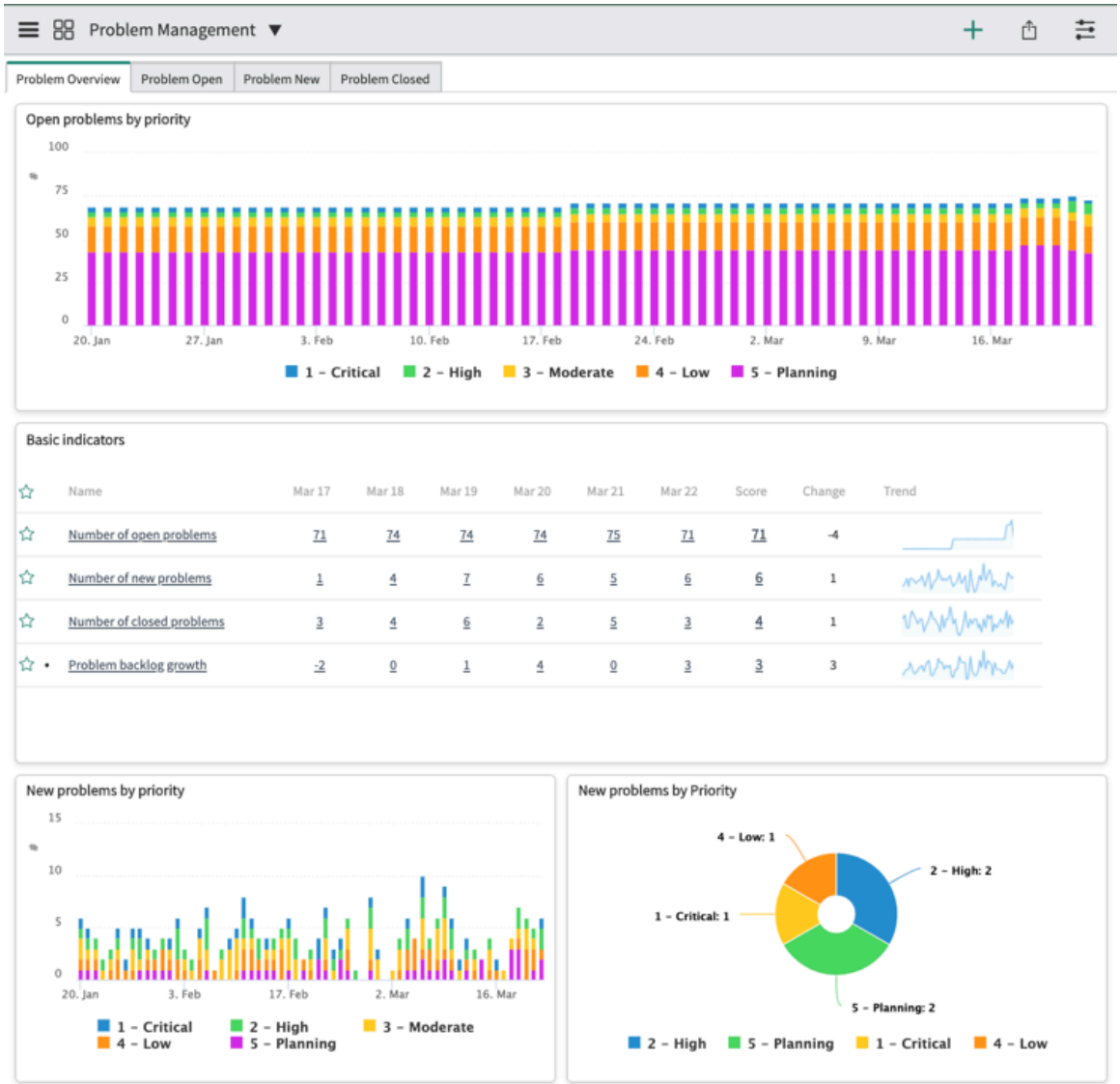
タイトル	タイプ	説明
重大な未解決問題	単一スコア	優先度が [1 - 重大] である未解決のすべての問題 。このレポートでは、最も優先度の高い問題の数が一目でわかります。
未アサインの問題	単一スコア	「アサイン先」が空の未解決の問題すべて。これらは、アサインする必要がある問題です。
期限切れの問題	単一スコア	エスカレーション = 期限切れになっている未解決のすべての問題
未解決の問題	単一スコア	未解決のすべての問題
7 日間更新されていない問題	単一スコア	更新日フィールドの値が 7 日より前の未解決の問題
30 日より前の未解決問題	単一スコア	作成日フィールドの値が 30 日より前の未解決の問題
未解決の問題 - グループ化済み	水平バー	優先度でグループ化された未解決問題
30 日より前の未解決問題 - グループ化済み	水平バー	作成日フィールドの値が 30 日より前の未解決の問題、優先度でグループ化済み
優先度とステータス別の問題	ヒートマップ	優先度とステータスのマトリクスでグループ化された未解決の問題
優先度とステータス別の 30 日間より古い未解決問題	ヒートマップ	作成日フィールドの値が 30 日より前の未解決の問題、優先度とステータスのマトリクスでグループ化済み
週あたりの未解決問題	折れ線	今年のすべての未解決問題数、週あたりの未解決数の傾向
週あたりのクローズした問題数	折れ線	今年のすべてのクローズ済み問題数、週あたりのクローズ済み数の傾向

問題管理ダッシュボード

このダッシュボードを使用すると、問題管理プロセスの開始から終了まで全体にわたって高レベルのビューを得られます。

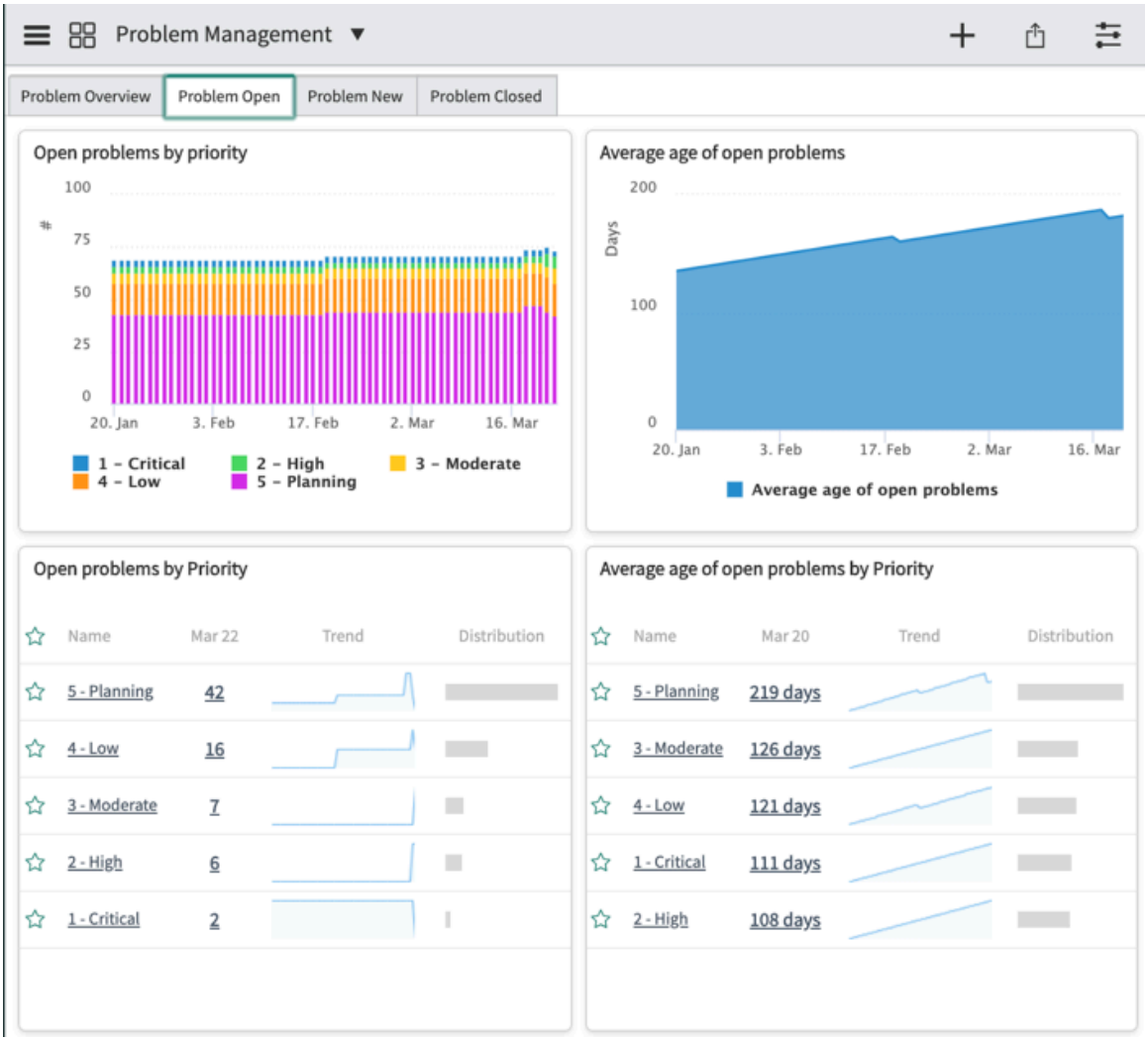
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題の概要タブ



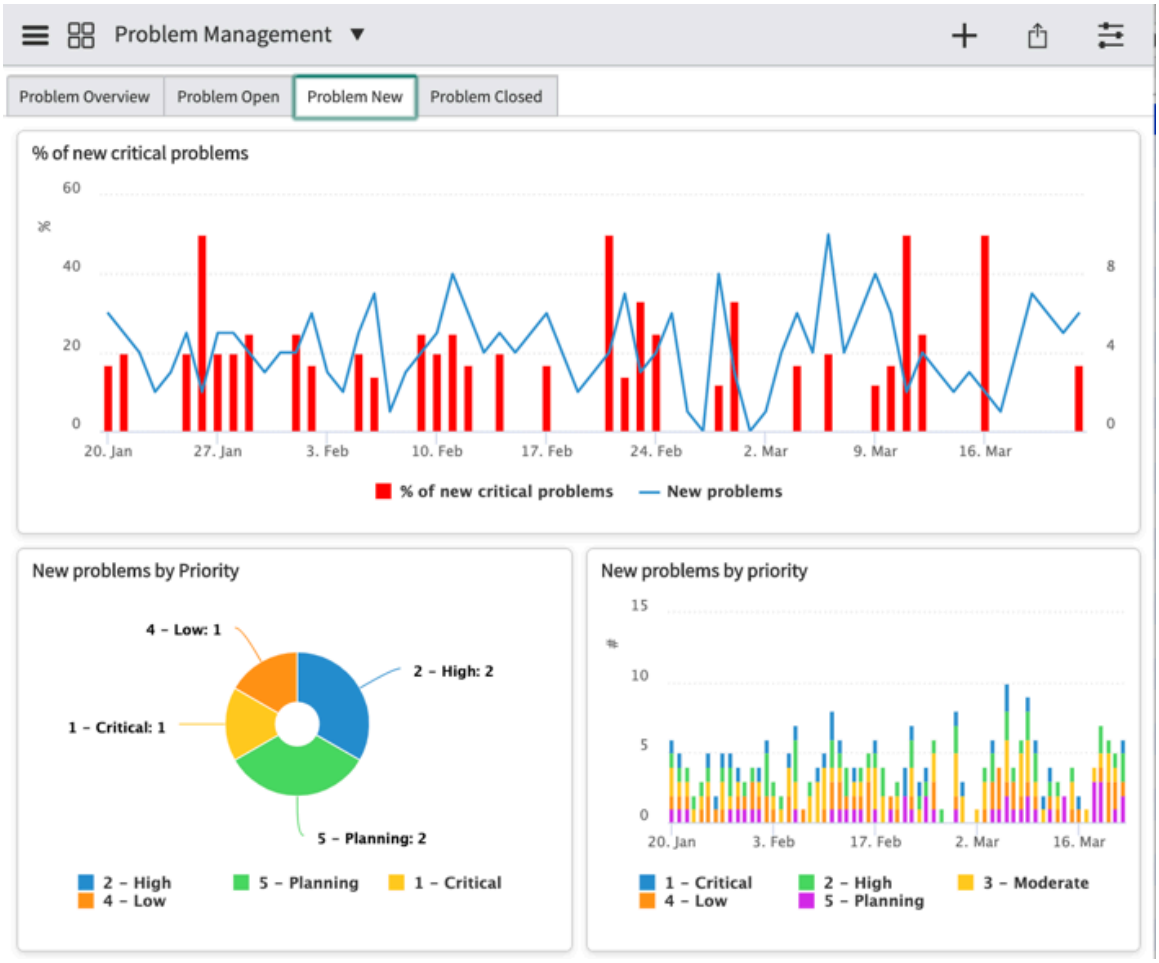
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

未解決の問題のタブ



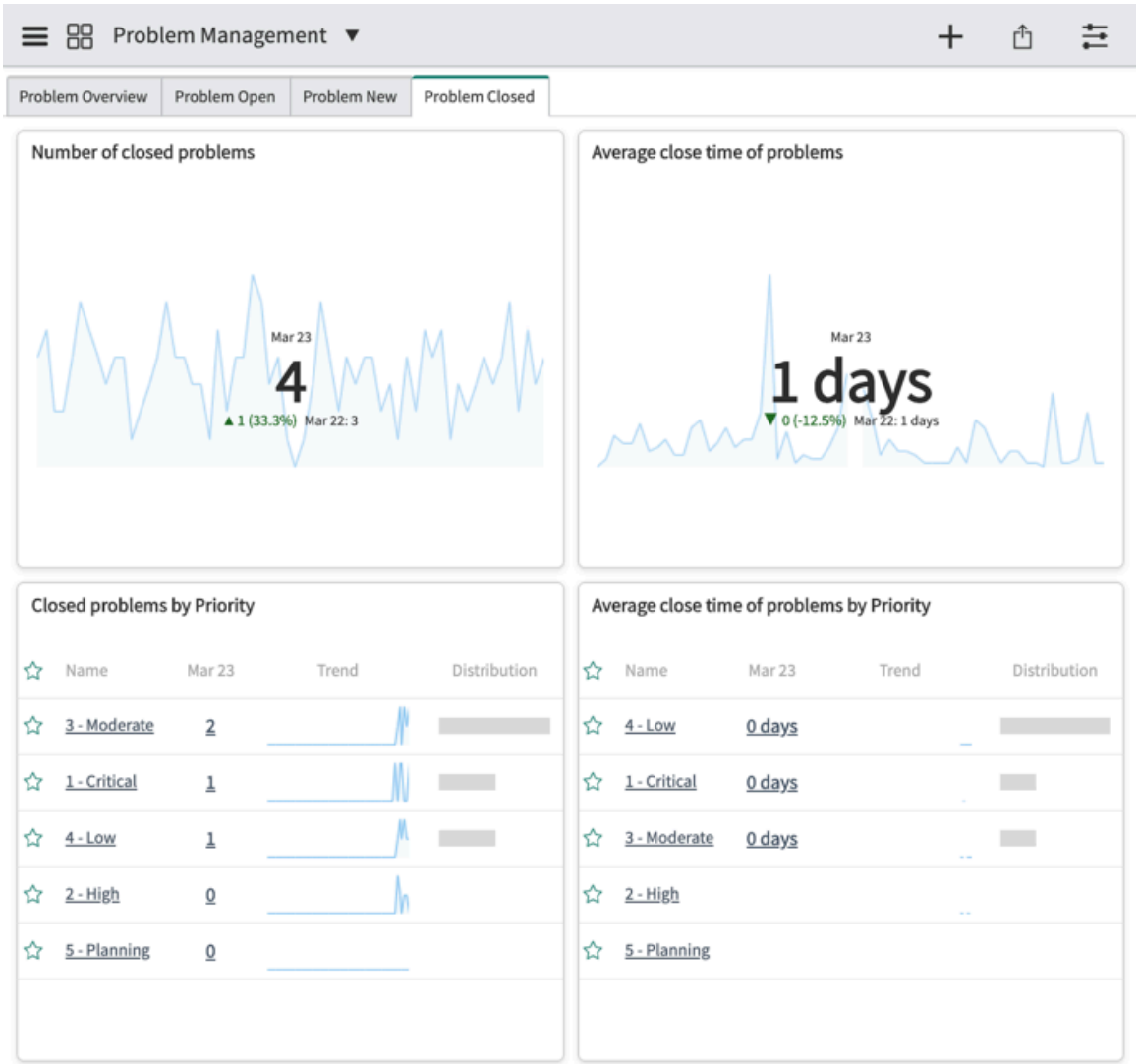
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規問題のタブ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローズした問題のタブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
問題マネージャー	基本インジケーターリストを表示するには pa_viewer が必要

インジケーター

未解決の問題の数

本日以前に作成されクローズ日のない、問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

新規の問題の数

本日作成された問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

クローズした問題の数

本日クローズした問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題バックログの増加

このインジケーターのスコアは、計算式 [[新規の問題の数]] - [[クローズした問題の数]] に従って計算します。

未解決問題の平均経過時間

このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の合計経過時間]] / [[未解決の問題の数]] / 24 に従って計算します。

重要な新規問題の割合

このインジケーターのスコアは、計算式 ([[新規問題の数 > 優先度 = 1 - 重大]] / [[新規の問題数]]) * 100 に従って計算します。

問題の平均クローズ時刻

このインジケーターのスコアは、計算式 [[クローズした問題の合計期間]] / [[クローズした問題の数]] / 24 に従って計算します。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- 未解決の問題の合計経過時間
- クローズした問題の合計期間

ブレークダウン

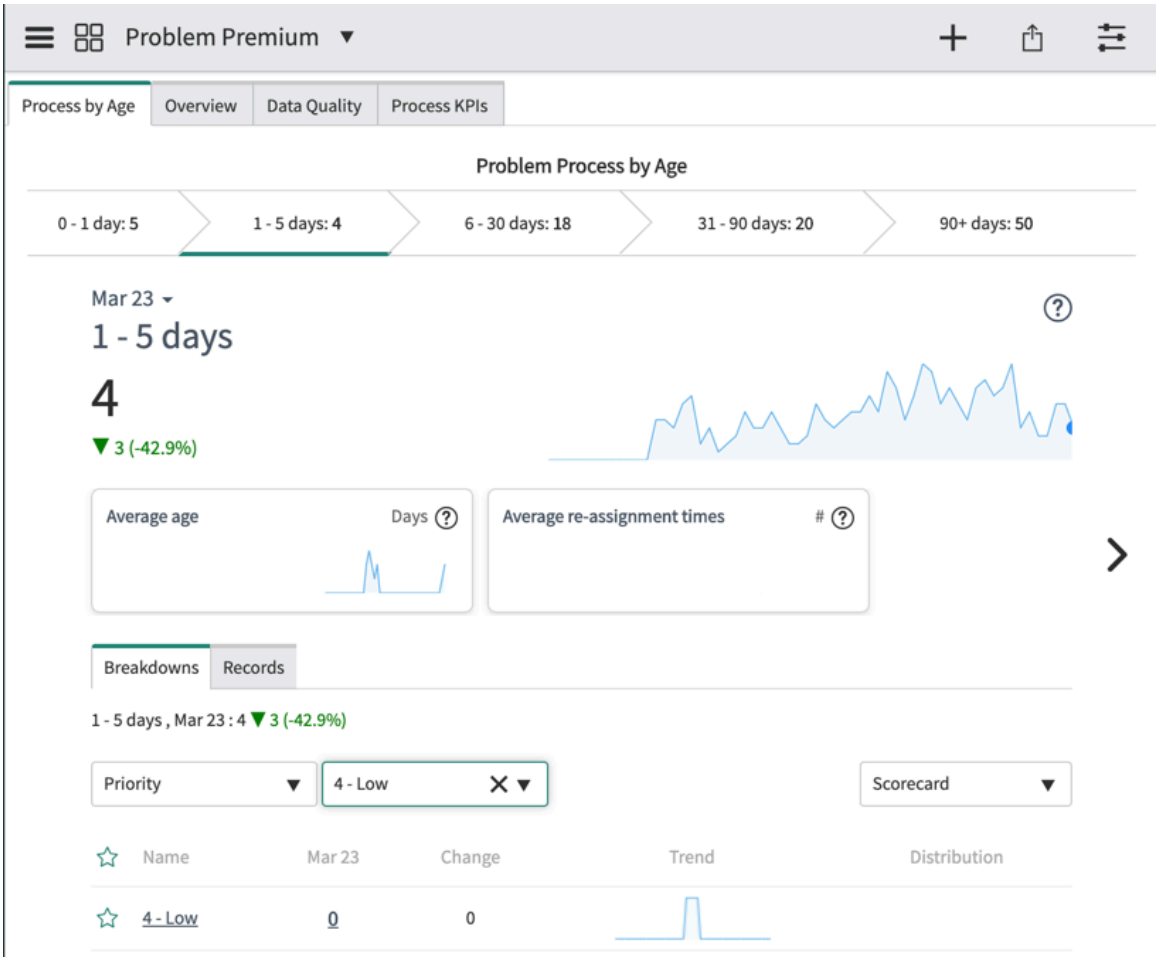
優先度

問題プレミアムダッシュボード

このダッシュボードでは、インタラクティブフィルターやワークベンチウィジェットなどの高度な機能を使用して、現在および経時の問題レポートの幅広いビューを提供します。

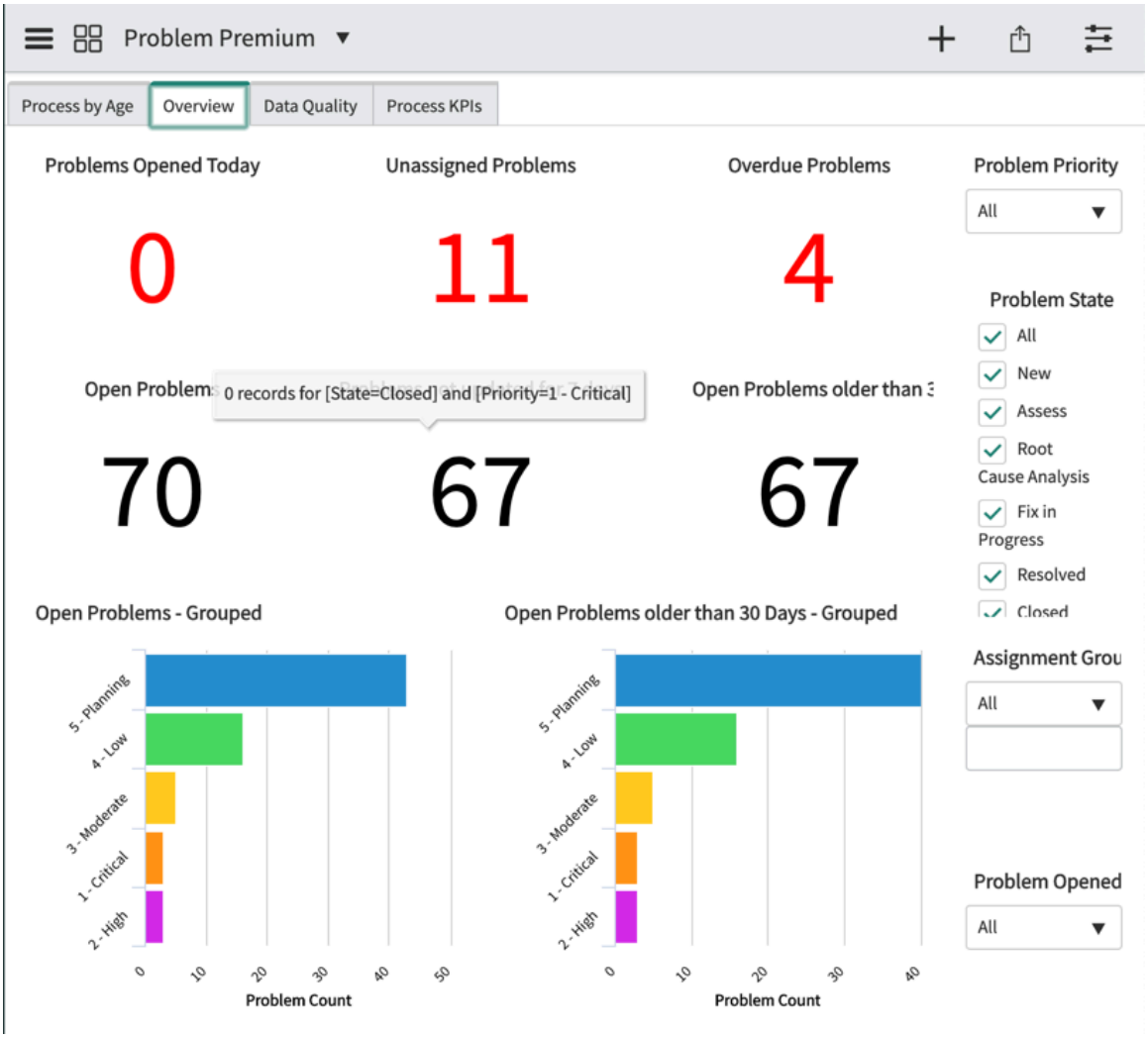
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

経過時間別のプロセスタブ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

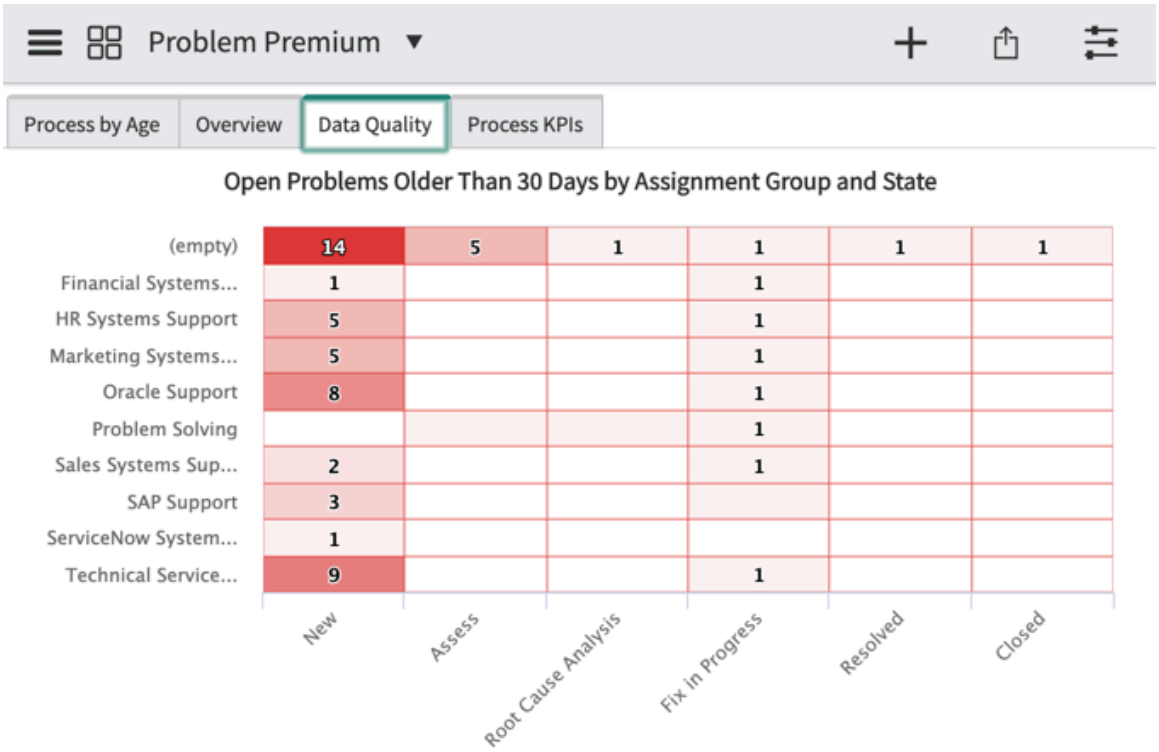
概要タブ

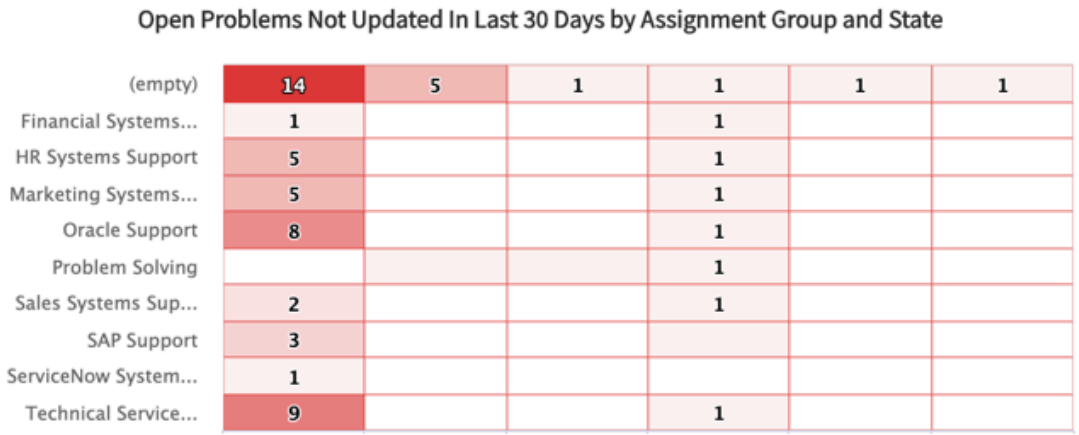


注: [概要] タブには、問題概要ダッシュボードと同じ内容が含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

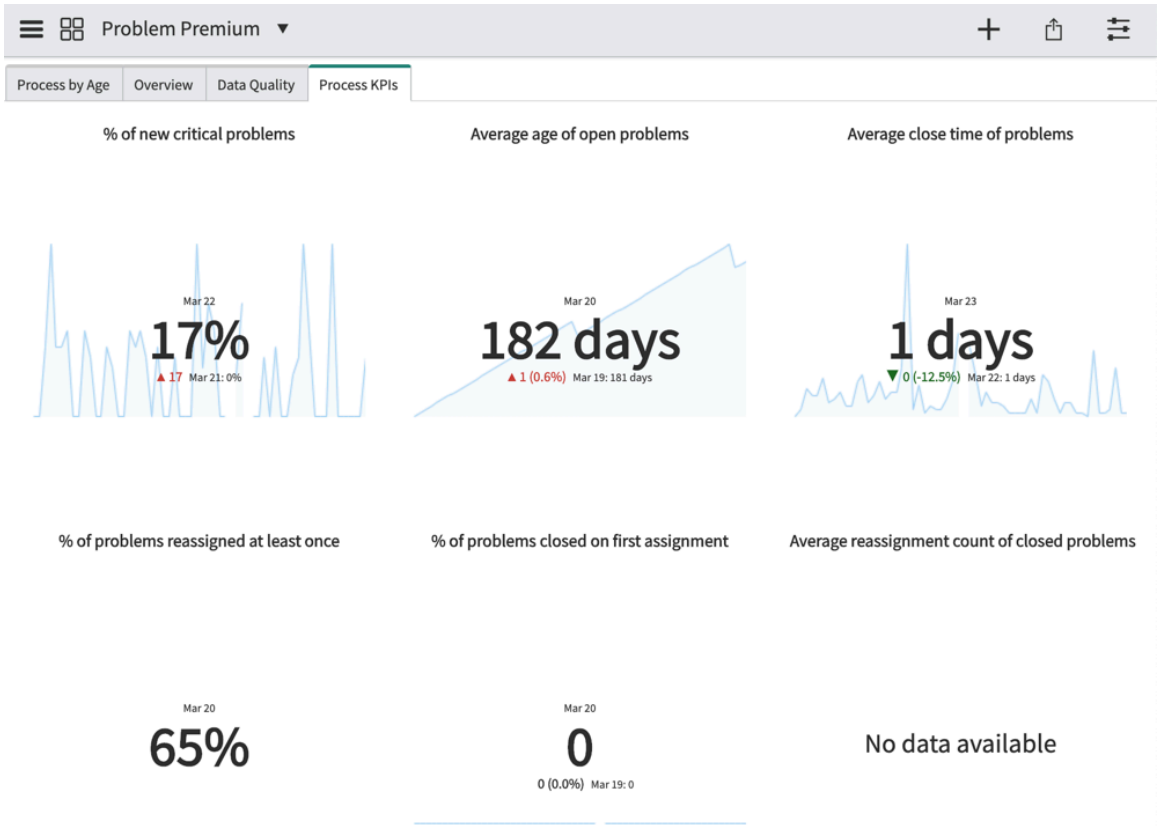
データ品質タブ





© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロセス **KPI** タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
問題管理に関連するすべてのロール	問題レコードリストを表示する ITIL

インジケーター

未解決の問題の数

本日以前に作成されクローズ日のない、問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

クローズした問題の数

本日クローズした問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

未解決問題の平均経過時間

このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の合計経過時間]] / [[未解決の問題の数]] / 24 に従って計算します。

未解決の問題の平均再割り当て数

未解決の問題が再アサインされた平均回数。このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の再アサイン合計]] / [[未解決の問題の数]] に従って計算します。

未解決の問題の更新後の平均経過時間

未解決の問題の前回の更新後の平均時間 (日数)。このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の更新後の合計経過時間]] / [[未解決の問題の数]] / 24 に従って計算します。

重要な新規問題の割合

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このインジケーターのスコアは、計算式 ([[新規問題の数 > 優先度 = 1 - 重大]] / [[新規の問題数]]) * 100 に従って計算します。

問題の平均クローズ時刻

このインジケーターのスコアは、計算式 [[クローズした問題の合計期間]] / [[クローズした問題の数]] / 24 に従って計算します。

1 回以上再度割り当てられた問題の割合

このインジケーターのスコアは、計算式 ([[未解決の問題の再アサイン数]] / [[未解決の問題の数]] * 100) に従って計算します。

最初のアサイン先によりクローズされた問題の割合

このインジケーターのスコアは、計算式 ([[最初のアサインでクローズした問題の数]] / [[クローズした問題の数]] * 100) に従って計算します。

クローズされた問題の平均再アサイン回数

[再アサイン回数] が空でないクローズ済み問題の [再アサイン回数] フィールドの平均値。

既知のエラーとして分類された未解決の問題の割合

このインジケーターのスコアは、計算式 ([[既知のエラーとして分類された未解決の問題の数]] / [[未解決の問題の数]]) * 100 に従って計算します。

クローズメモなくクローズした問題の割合

このインジケーターのスコアは、計算式 ([[クローズメモなくクローズした問題の数]] / [[クローズした問題の数]]) * 100 に従って計算します。

1 つ以上のインシデントを含む未解決の問題の割合

このインジケーターのスコアは、計算式 ([[1 つ以上のインシデントがある未解決の問題の数]] / [[未解決の問題の数]]) * 100 に従って計算します。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- 未解決の問題の合計経過時間
- 未解決の問題の更新後の合計経過時間
- クローズした問題の合計期間
- 未解決の問題の合計再割り当て数
- 再度割り当てられたオープンな問題の数
- 最初のアサイン先によりクローズされた問題の数
- 既知のエラーとして分類された未解決の問題の数
- クローズメモの記述なくクローズされた問題の数
- 1 つ以上のインシデントを含むオープンな問題の数

ブレークダウン

- 経過時間
- 優先度
- 州
- アサイン先グループ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
重大な未解決問題	単一スコア	優先度が [1 - 重大] である未解決のすべての問題 。このレポートでは、最も優先度の高い問題の数が一目でわかります。
未アサインの問題	単一スコア	「アサイン先」が空の未解決の問題すべて。これらは、アサインする必要がある問題です。
期限切れの問題	単一スコア	エスカレーション = 期限切れになっている未解決のすべての問題
未解決の問題	単一スコア	未解決のすべての問題
7 日間更新されていない問題	単一スコア	更新日フィールドの値が 7 日より前の未解決の問題
30 日より前の未解決問題	単一スコア	作成日フィールドの値が 30 日より前の未解決の問題
未解決の問題 - グループ化済み	水平バー	優先度でグループ化された未解決問題
30 日より前の未解決問題 - グループ化済み	水平バー	作成日フィールドの値が 30 日より前の未解決の問題、優先度でグループ化済み
優先度とステータス別の問題	ヒートマップ	優先度とステータスのマトリクスでグループ化された未解決の問題
優先度とステータス別の 30 日間より古い未解決問題	ヒートマップ	作成日フィールドの値が 30 日より前の未解決の問題、優先度とステータスのマトリクスでグループ化済み
アサイン先グループ別の過去 30 日間更新されていない未解決問題	ヒートマップ	更新日フィールドの値が 30 日より前の未解決の問題、ステータスとアサイン先グループのマトリクスでグループ化済み
週あたりの未解決問題	折れ線	今年のすべての未解決問題数、週あたりの未解決数の傾向
週あたりのクローズした問題数	折れ線	今年のすべてのクローズ済み問題数、週あたりのクローズ済み数の傾向
受託者がアクティブでない未解決の問題	ヒートマップ	[アサイン先アクティブ (Assigned to Active)] の値が false である未解決問題、ス

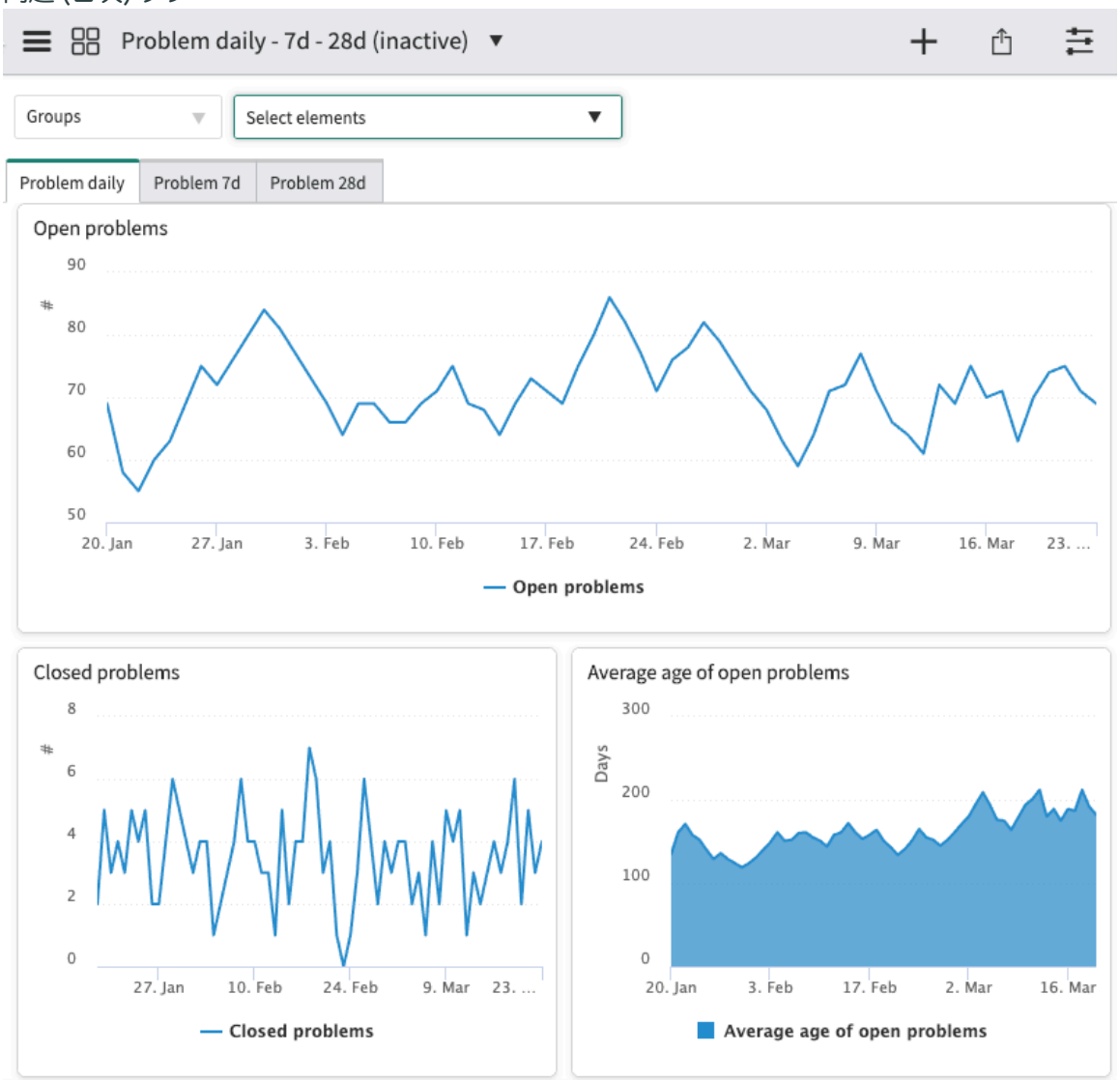
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
		テータスとアサイン先グループのマトリクスでグループ化済み
既にクローズされている変更要求の保留中の問題	ヒートマップ	変更の要求のステータス値が 3 (要求はクローズ済み) のため未解決の問題、ステータスとアサイン先グループのマトリクスにグループ化済み

問題ダッシュボード (日次 - 7 日間 - 28 日間)

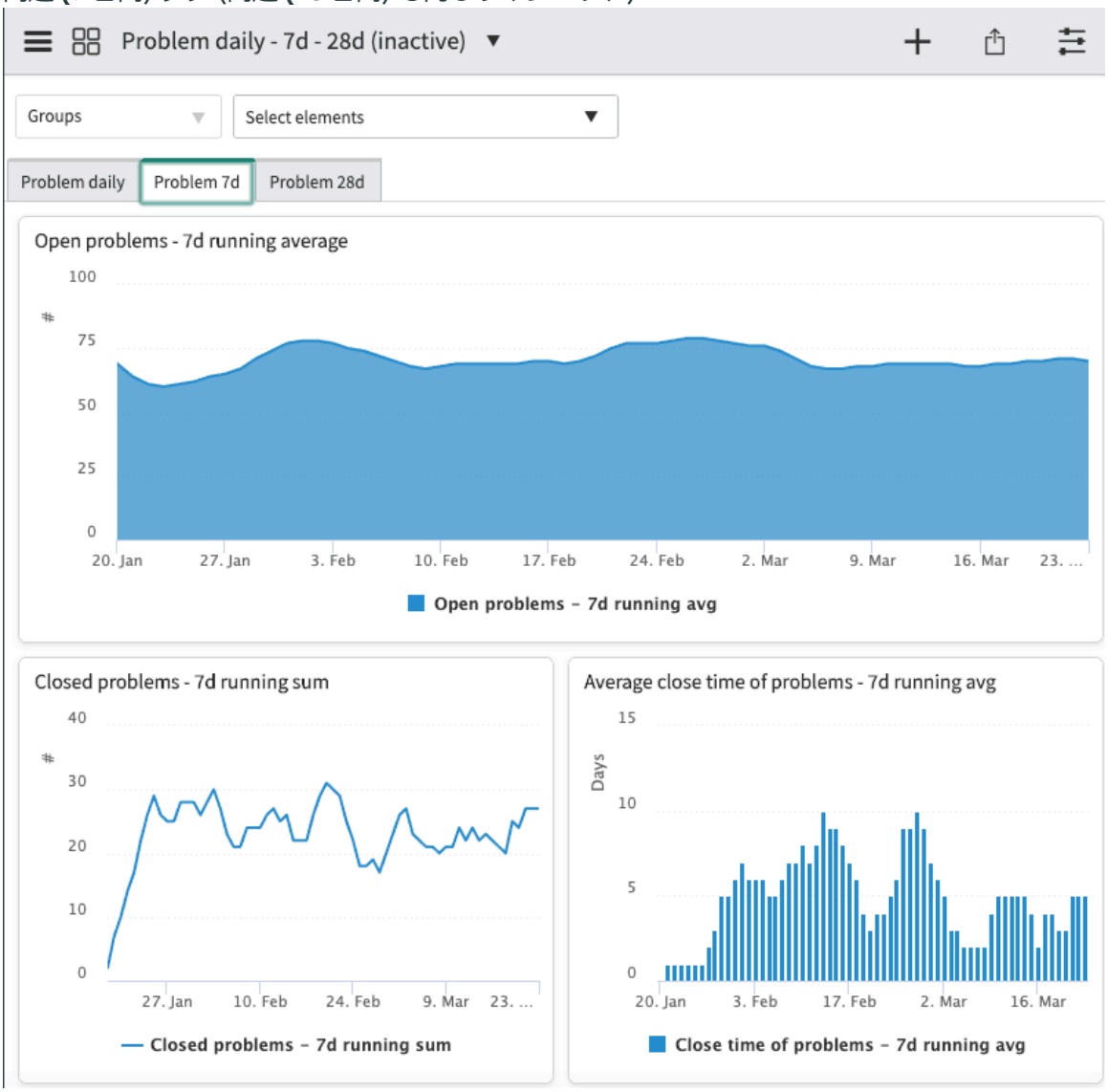
日次、週次、および月次の時間枠で、問題解決に関してさまざまなアサイン先グループによって行われた進捗状況を追跡します。

問題 (日次) タブ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題 (7 日間) タブ (問題 (28 日間) も同じウィジェット)



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
問題マネージャー：日次、週次、および月次の時間枠で、問題の管理におけるグループの進捗状況を追跡	なし
問題エージェント：日次、週次、および月次の時間枠で、自分が受け持つインシデントの進捗状況を追跡	なし

インジケーター

7 日間と 28 日間のタブでは、ウィジェットは 7 日間と 28 日間の時系列集計をインジケーターに適用します。

未解決の問題の数

本日以前に作成されクローズ日のない、問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローズした問題の数

本日クローズした問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

未解決問題の平均経過時間

このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の合計経過時間]] / [[未解決の問題の数]] / 24 に従って計算します。

過去 30 日間更新されていない未解決の問題の数

更新日が過去 30 日よりも前の値の未解決問題の数。

過去 90 日間更新されていない未解決の問題の数

更新日が過去 90 日よりも前の値の未解決問題の数。

問題の平均クローズ時刻

このインジケーターのスコアは、計算式 [[クローズした問題の合計期間]] / [[クローズした問題の数]] / 24 に従って計算します。

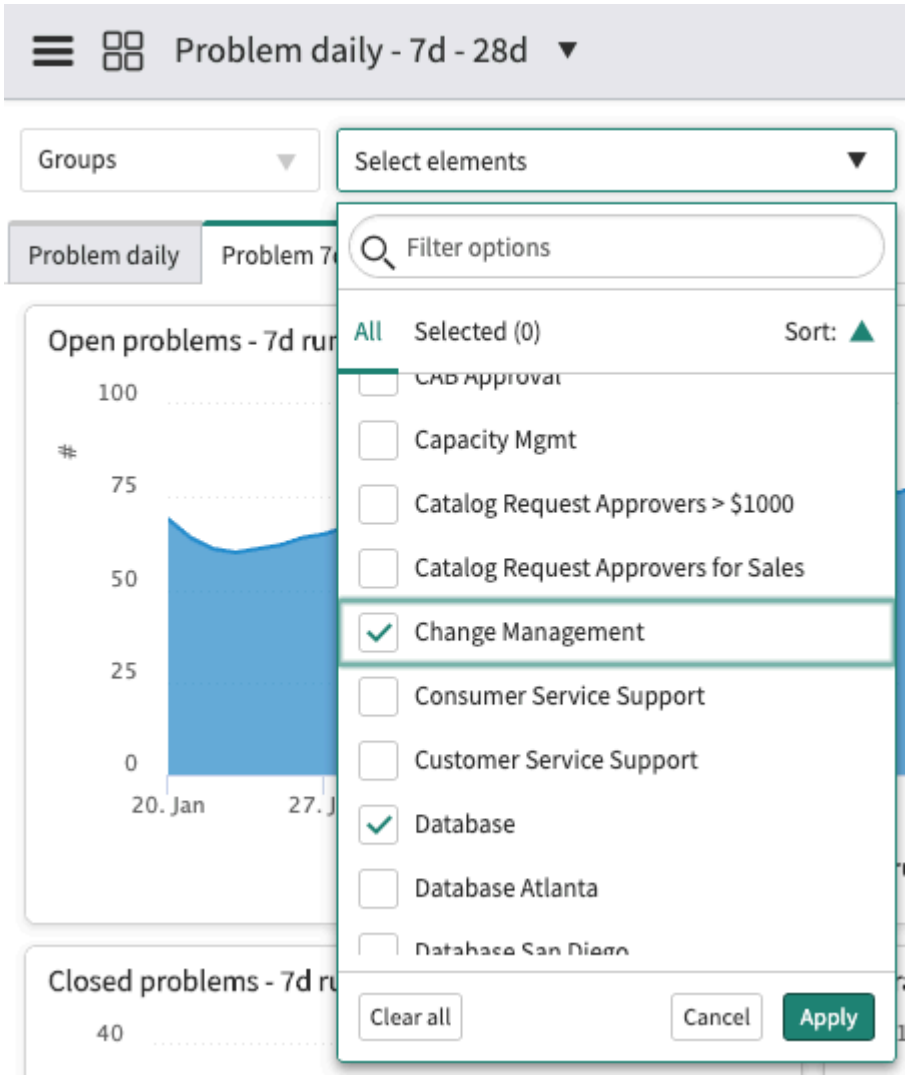
次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- 未解決の問題の合計経過時間
- クローズした問題の合計期間

ブレークダウン

このダッシュボードのブレークダウン要素をすべてのウィジェットに同時に適用できます。アサイン先グループ要素のみを利用できます。[要素を選択] リストから 1 つ以上のアサイン先グループを選択します。

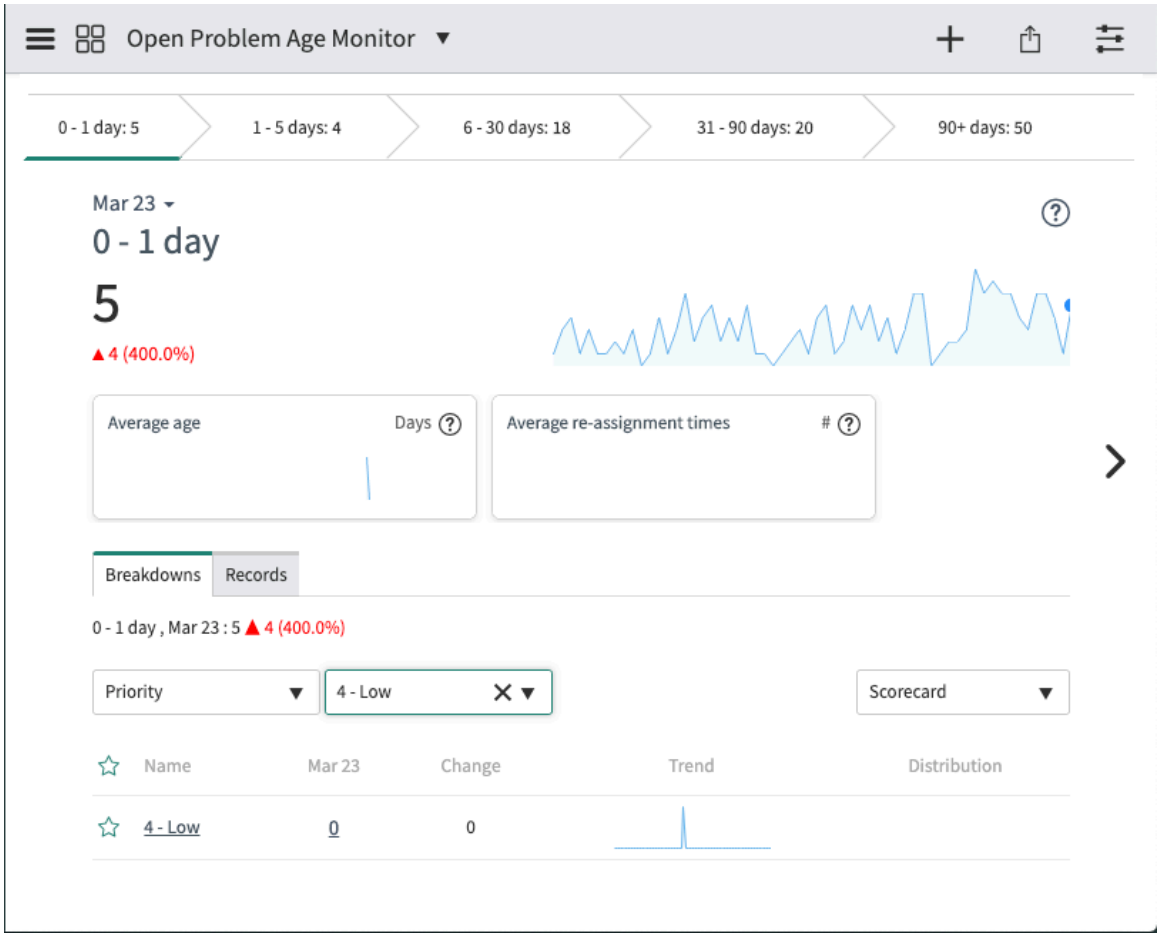
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



未解決の問題経過時間モニターダッシュボード

このダッシュボードを使用して、さまざまな期間バケットで未解決の問題の進捗状況を追跡します。優先度またはアサイン先グループによって問題をブレークダウンすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
問題マネージャー：グループが長期にわたる問題をどのように管理しているかを追跡	レコードを読み取るには ITIL (そうでない場合はなし)
問題エージェント：自分が所有している長年の問題を追跡	レコードを読み取るには ITIL (そうでない場合はなし)

インジケーター

未解決の問題の数

本日以前に作成されクローズ日のない、問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

未解決問題の平均経過時間

このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の合計経過時間]] / [[未解決の問題の数]] / 24 に従って計算します。

未解決の問題の平均再割り当て数

未解決の問題が再アサインされた平均回数。このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の再アサイン合計]] / [[未解決の問題の数]] に従って計算します。

未解決の問題の更新後の平均経過時間

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

未解決の問題の前回の更新後の平均時間 (日数)。このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の更新後の合計経過時間]] / [[未解決の問題の数]] / 24 に従って計算します。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- 未解決の問題の合計経過時間
- 未解決の問題の合計再割り当て数
- 未解決の問題の更新後の合計経過時間

ブレークダウン

- 優先度
- 州
- アサイン先グループ

問題管理の参照セクション

参照トピックには、さまざまなフォームのフィールドの説明が記載されています。

問題フォーム

問題フォームのフィールド値の説明。

問題フォーム

名前	定義
番号	Read-only フィールド。問題を識別するための一意の番号。
元のタスク	この問題が最初に特定されたタスク
カテゴリ	ソフトウェア、ハードウェアなど、問題が属するグループ。カテゴリを選択し、該当する場合は次にサブカテゴリを選択します。
サービス	問題が適用されるビジネスサービス。 構成アイテムとしてビジネスサービスを選択し、そのビジネスサービスが他のアクティブなタスクの構成アイテムとしてもリストされている場合は、アクティブなタスクアイコン ( ) が表示されます。このアイコンをクリックすると、ビジネスサービスに影響を与えている他のすべてのアクティブなタスクのリストが表示されます。 選択したビジネスサービスの BSM マップ (依存関係ビュー) を表示するには、依存関係アイコン をクリックします。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題フォーム (続く)

名前	定義
構成アイテム	問題が適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
状態	既存の顧客の場合、使用可能な状況は、[オープン]、[変更待ち]、[既知のエラー]、および [クローズ済み] または [解決済み] です。 Madrid からの新規顧客の場合、状況管理プロセスが適用されます。この状態フィールドはread-only フィールドです。フィールド値は、問題の状態が移行するのに応じて変化します。使用可能な状況は、[新規]、[評価]、[根本原因分析]、[解決の進行中]、[解決済み]、および [クローズ済み] です。
解決コード	問題が解決されたかどうか、修正が適用されたかどうか、複製が利用可能かどうか、または問題コーディネーターがリスクを受け入れたかどうかを示します。 **注:** このフィールドは、状況管理プロセスの一部であるため、Madrid 以降のリリースからの新規の顧客に対してのみ表示されます。
次の複製	[解決コード] が [複製] の場合、[次の複製] フィールドは、現在の問題の複製元の問題への参照です。
影響	問題がビジネスに与える影響。適切な影響度レベル ([高]、[中]、[低]) を選択します。
緊急度	問題解決を遅延できる限度。適切な緊急度レベル ([高]、[中]、[低]) を選択します。
優先度	サービスデスクが問題にどれだけ迅速に対応する必要があるか ([重大]、[高]、[中], [低]、[計画])。[優先度] フィールドは読み取り専用で、入力された [影響度] および [緊急度] の値に従って設定されます。
アサイン先グループ	問題に取り組むグループ。 ビジネスルール *Populate Assignment Group based on CI/SO* は、構成アイテム (CI) またはサービスオファリングで利用可能なサポートグループに基づいて、[アサイン先グループ] フィールドに連続して入力します。 **注:** ビジネスルールは、インシデントが作成または更新されたとき、および [アサイン先グループ] と [担当者] フィールドが空のときにトリガーされます。 デフォルト値を上書きする場合は、新しいプロパティを作成し、[アサイン先グループ] フィールドの入力に使用するプロパティ値のフィールドを指定する必要があります。次の優先順位でプロパティを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題フォーム (続く)

名前	定義
	• *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*：[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。 • *com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_* サイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリングフィールドを識別します。 [アサイン先グループ] フィールドが空白の場合、インシデントは自動的にグループにアサインされます。
担当者	問題がアサインされている特定の問題コーディネーター。アサインルールが適用される場合、問題は適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
問題の説明	problem-solving チームが対応している問題の説明。問題の説明を更新して別のフィールドに移動すると、[関連検索] フィールドにナレッジ記事が表示されます。問題のプロパティを設定すると、[関連検索] フィールドに、問題の説明に関連する他の関連情報が表示されます。
説明	問題の詳細な説明。
関連検索	検索結果。 注: 既知のエラー記事またはナレッジ記事を検索して問題にリンクさせる場合は、[添付] をクリックします。
メモ	
作業メモリスト	問題に作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー。
作業メモ	問題に対して実行する作業についての記述。
分析情報	
ワークアラウンド	問題を克服するために使用した方法。ワークアラウンドを提供することは、インシデントの迅速な解決に役立ちます。これは、問題に対処する方法でも、問題を解決できないながらも何かを機能させたりする方法でもかまいません。 ワークアラウンドがある場合、問題コーディネーターは、[ワークアラウンドの連絡] アクションをクリックして、関連するインシデントに通知することができます。
原因のメモ	問題を引き起こした原因についての記述。
解決情報	
解決者	Read-only フィールド。問題を解決したユーザーの名前。 注: このフィールドは、状況管理プロセスの一部であるため、Madrid 以降のリリースからの新規の顧客に対してのみ表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題フォーム (続く)

名前	定義
解決済み	Read-only フィールド。問題が解決された日時。 注: このフィールドは、状況管理プロセスの一部であるため、Madrid 以降のリリースからの新規の顧客に対してのみ表示されます。
解決メモ	問題の解決方法についての記述。修正がある場合、問題コーディネーターは、[修正を連絡] アクションをクリックして、関連するインシデントに通知することができます。
その他の情報	
開始者	Read-only フィールド。問題を開いたユーザーの名前。
オープン	Read-only フィールド。ユーザーが問題を開いた日時。
確認者	Read-only フィールド。問題が有効であり、解決が必要であることを確認したユーザーの名前。 注: このフィールドは、状況管理プロセスの一部であるため、Madrid 以降のリリースからの新規の顧客に対してのみ表示されます。
確認済み	Read-only フィールド。問題が有効であり、解決が必要であることをユーザーが確認した日時。 注: このフィールドは、状況管理プロセスの一部であるため、Madrid 以降のリリースからの新規の顧客に対してのみ表示されます。
修正方法	Read-only フィールド。修正を開始したユーザーの名前。
修正	Read-only フィールド。ユーザーが修正を開始した日時。

問題タスクフォーム

問題タスクフォームのフィールド値の説明。

問題タスクフォーム

フィールド	説明
番号	読み取り専用です。タスクを識別するための一意の番号。
タイプ	読み取り専用状態。問題タスクが、問題の原因を調べるために特別に作成されたものか、それとも一般的なタスクかを判別します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題タスクフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: このフィールドは、状況管理プロセスの一部であるため、Madrid 以降のリリースからの新規の顧客に対してのみ表示されます。
構成アイテム	問題が適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
期限日時	問題タスクを完了させる必要がある日付。
元の問題 (Source problem)	問題タスクが作成された問題の一意の番号。
状態	既存の顧客の場合、使用可能な状況は、[保留中]、[オープン]、[対応中]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、および **[Closed Skipped]** です。 Madrid からの新規顧客の場合、状況管理プロセスが適用されます。この状態フィールドはread-onlyフィールドです。使用可能な状況は、[新規]、[評価]、[対応中]、および [クローズ済み] です。
終了コード	問題タスクが完了したのかキャンセルされたのかを示すRead-onlyフィールド。 注: このフィールドは、状況管理プロセスの一部であるため、Madrid 以降のリリースからの新規の顧客に対してのみ表示されます。
優先度	サービスデスクが問題タスクにどれだけ迅速に対応する必要があるか ([重大]、[高]、[中]、[低]、[計画立案])。
アサイン先グループ	問題タスクがアサインされている特定のグループ。
アサイン先	タスクがアサインされている特定の問題アナリスト。
簡単な説明	問題タスクの簡単な説明。 簡単な説明を更新して別のフィールドに移動すると、[関連検索] フィールドにナレッジ記事が表示されます。問題のプロパティを設定すると、[関連検索] フィールドに、簡単な説明に関連する他の関連情報が表示されます。
説明	問題タスクの詳細な説明。
関連検索	検索結果。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題タスクフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: ナレッジ記事を検索して問題タスクにリンクさせる場合は、[添付] をクリックします。
メモ	
作業メモリスト	問題タスクに作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー。
作業メモ	問題タスクに対して実行する作業についての記述。
分析情報	
原因コード	問題の原因 (環境災害、ハードウェアの問題、人/プロセス/ドキュメントなど)。
ワークアラウンド (根本原因分析のみ)	問題を克服するために使用した方法。これは、問題に対処する方法でも、問題を解決できないながらも何かを機能させたりする方法でもかまいません。
クローズ情報	
完了期日	Read-onlyフィールド。タスクを完了したユーザーの名前。
完了	この問題タスクがキャンセルされた理由。
提案された解決メモ (根本原因分析のみ)	問題タスクの解決方法についての記述。
クローズメモ (一般タスクのみ)	完了した作業についての記述。

問題モデルフォーム

問題タスクモデルフォームのフィールド値の説明。

問題モデルフォーム

フィールド	説明
名前	問題モデルの一意の名前。
デフォルトの問題モデル	問題要求フォームでデフォルトモデルとしての問題モデルを有効にするオプション。
アクティブ	問題要求の作成時にこのモデルを選択できるように指定するオプション。
説明	問題モデルの詳細な説明。
Advanced Security	ロールベースのアクセス制御とユーザー基準を有効にして、問題の作成ランディングページビューをカスタマイズするオプション。[Advanced Security] を有効にすると、[利用可能]、[利用不可]、[書き込み可能] タブが [モデルステータス] タブの横に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題モデルフォーム (続く)

フィールド	説明
読み込みロール	問題モデルを表示するためのロールを定義するオプション。
書き込みロール	問題モデルを編集するためのロールを定義するオプション。

問題タスクモデルフォーム

問題タスクモデルフォームのフィールド値の説明。

問題タスクモデルフォーム

フィールド	説明
名前	問題タスクモデルの一意の名前。
問題タスクタイプ	問題タスクモデルを問題タスクタイプにマッピングするオプション。カスタム問題タスクモデルを作成する場合、デフォルトの選択は [モデル] です。
デフォルトの問題タスクモデル	問題要求フォームでデフォルトモデルとしての問題タスクモデルを有効にするオプション。
アクティブ	問題要求の作成時にこのモデルを選択できるように指定するオプション。
説明	問題タスクモデルの詳細な説明。
Advanced Security	ロールベースのアクセス制御とユーザー基準を有効にして、問題の作成ランディングページビューをカスタマイズするオプション。[Advanced Security] を有効にすると、[利用可能]、[利用不可]、[書き込み可能] タブが [モデルステータス] タブの横に表示されます。
読み込みロール	問題タスクモデルを表示するためのロールを定義するオプション。
書き込みロール	問題タスクモデルを編集するためのロールを定義するオプション。

問題管理モデルステータス移行条件フォーム

モデルステータス移行条件フォームのフィールド値の説明。

モデルステータス移行条件フォーム

フィールド	説明
名前	条件の一意の名前。
状況移行	移行条件の適用先ステータス。このフィールドには、条件の適用先ステータスが自動的に設定されます。
説明	条件の詳細な説明。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モデルステータス移行条件フォーム (続く)

フィールド	説明
必要	移行の条件。事前定義された条件を選択するか、[移行条件] を選択して条件を定義できます。事前定義された条件を作成するには、「事前定義された条件の作成」を参照してください。
条件 (条件ビルダー)	移行を有効にするために満たす必要がある問題タスクレコードの条件。
条件 (スクリプト)	移行を有効にするために満たす必要があるスクリプト。スクリプトは、渡されると **True** の値を返します。
有効	条件をアクティブ化するオプション。

従来の問題フォーム

従来の問題フォームのフィールド値の説明。

問題フォームのフィールド

名前	定義
ビジネスサービス	問題が適用されるビジネスサービス。 構成アイテムとしてビジネスサービスを選択し、そのビジネスサービスが他のアクティブなタスクの構成アイテムとしてもリストされている場合は、アクティブなタスクアイコン () が表示されます。このアイコンをクリックすると、ビジネスサービスに影響を与えている他のすべてのアクティブなタスクのリストが表示されます。 選択したビジネスサービスの BSM マップ (依存関係ビュー) を表示するには、依存関係アイコン  をクリックします。
構成アイテム	問題が適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
変更要求	問題に関連付けられている変更要求。
重要な問題	問題の優先順位付けを行い、レビューが必要であることを強調表示するためのチェックボックス。
ナレッジ	問題がクローズされたときにナレッジ記事を自動的に送信するためのチェックボックス。
状況	問題の状態： • オープン：オープンかつアサイン解除済み。 • 変更待ち：対応する変更要求がクローズされるのを待機しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題フォームのフィールド (続く)

名前	定義
	• 既知のエラー：この問題は修正されず、ワークアラウンドがあります。itil ロールを持つユーザーは、[既知のエラー] モジュールにアクセスできます。 • クローズ/解決済み：問題は修正され、クローズされています。
影響	問題がビジネスに与える影響。適切な影響度レベル ([高]、[中]、[低]) を選択します。
緊急度	問題解決を遅延できる限度。適切な緊急度レベル ([高]、[中]、[低]) を選択します。
優先度	サービスデスクが問題にどれだけ迅速に対応する必要があるか ([重大]、[高]、[中], [低]、[計画])。[優先度] フィールドは読み取り専用で、入力された [影響度] および [緊急度] の値に従って設定されます。
アサイン先グループ	インシデントを担当するグループ。 ビジネスルール *Populate Assignment Group based on CI/SO* は、構成アイテム (CI) またはサービスオファリングで利用可能なサポートグループに基づいて、[アサイン先グループ] フィールドに連続して入力します。 注: ビジネスルールは、インシデントが作成または更新されたとき、および [アサイン先グループ] と [担当者] フィールドが空のときにトリガーされます。 デフォルト値を上書きする場合は、新しいプロパティを作成し、[アサイン先グループ] フィールドの入力に使用するプロパティ値のフィールドを指定する必要があります。次の優先順位でプロパティを作成します。 • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*：[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。 • *com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_* サイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリングフィールドを識別します。 注: sys_user_group *read* ACL が *SNCRoleUtil* 関数を呼び出します。この関数は、確認中のグループに admin ロールまたは security_admin ロールのどちらかが含まれているかを検証します。この関数により、ユーザーは同じロールを持っている場合にのみグループを表示できます。そのため、itil ロールを持つユーザーは、アドミンロールまたはセキュリティ_アドミンロールを持つグループにも、親がこれらのロールを持つグループにも、インシデントをアサインできません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題フォームのフィールド (続く)

名前	定義
担当者	問題がアサインされている特定のユーザー。アサインルールが適用される場合、問題は適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
親	この問題の親タスク。
簡単な説明	問題のサマリー。
説明	問題の詳細な説明。
作業メモリスト	問題に作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー。[自分を追加] アイコンをクリックして、監視する問題の作業メモリストに自分を追加します。

既知のエラー記事フォーム

従来の問題フォームのフィールド値の説明。

既知のエラー記事フォーム

フィールド	説明
番号	Read-onlyフィールド。既知のエラー記事を識別するための一意の番号。
ナレッジベース	将来参照できるように記事が保存されるナレッジベース (デフォルトは [既知のエラー])。記事は、既知のエラー記事の [kb_template_known_error_article] テーブルに保存されます。
カテゴリ	Read-onlyフィールド。このフィールドの値は、問題の [カテゴリ] フィールドからの参照です。
有効期限	既知のエラー記事がデータベースから削除される日付。この日以降、記事は検索結果に表示されなくなります。
バージョン	Read-onlyフィールド。公開された記事に変更が加えられたときにナレッジ管理プロセスによって管理されます。
Workflow	Read-onlyフィールド。
ソースタスク	Read-onlyフィールド。作成している記事の対象の問題レコード。
添付ファイルへ直接リンク	記事が問題レコードの添付ファイルとして表示されるようにするには、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにしない場合、記事の内容は問題の作業メモに表示されます。
添付ファイルの表示	記事を表示したときに記事のすべての添付ファイルが表示されるようにするには、このチェックボックスをオンにします。このフィールド

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既知のエラー記事フォーム (続く)

フィールド	説明
	は、[添付ファイルへ直接リンク] フィールドが選択されていない場合にのみ関係します。
簡単な説明	既知のエラーの簡単な説明。
説明	既知のエラーの詳細な説明。
ワークアラウンド	問題を克服するために使用した方法。これは、問題に対処する方法でも、問題を解決できないながらも何かを機能させたりする方法でもかまいません。
原因	問題を引き起こした原因についての情報。

問題の優先順位を付けるためデータ検索を行う

ITIL のガイドラインに従うために、問題レコードは問題の影響度と緊急度によって優先順位付けされます。

問題の優先順位付けは、新しいインスタンスで使用できます。

問題フォームでは、ユーザーは [影響度] および [緊急性] フィールドから値を選択します。これにより、問題に対して生成する優先度の値が決定されます。

ITIL 問題の順序

フィールド	定義
影響"" にそれぞれ変更します。	影響は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響の指標です。
緊急度	緊急度は、インシデント、問題、または変更がビジネスインパクトを与えるまでに解決を遅らせることができる時間の指標です。
優先度	優先度は、影響度と緊急度に基づき、サービスデスクがタスクにどの程度迅速に対処すべきかを示します。

優先度は、次のデータルックアップルールに従って計算されます。

優先度のデータルックアップルール

影響"" にそれぞれ変更します。	緊急度	優先度
1 - 高	1 - 高	1 - 重大
1 - 高	2 - 中	2 - 高
1 - 高	3 - 低	3 - 中
2 - 中	1 - 高	2 - 高
2 - 中	2 - 中	3 - 中
2 - 中	3 - 低	4 - 低
3 - 低	1 - 高	3 - 中
3 - 低	2 - 中	4 - 低

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

優先度のデータルックアップルール (続く)

影響"" にそれぞれ変更します。	緊急度	優先度
3 - 低	3 - 低	5 - 計画中

デフォルトでは、[優先度] フィールドは読み取り専用で、[影響度] と [緊急度] の値を選択して設定する必要があります。優先度の計算方法を変更するには、優先度ルックアップルールを変更するか、**[Priority is managed by Data Lookup - set as read-only** (優先度はデータルックアップで管理される **-** 読み取り専用として設定)] UI ポリシーを無効にして独自のビジネスロジックを作成します。

問題優先度のデータルックアップ [dl_problem_priority] テーブルでは、タスク優先度のデータルックアップルールを変更できます。

問題の優先度に関する作業メモ

最初に問題を作成して保存するときは、[作業メモ] フィールドは必須ではありません。問題フォームで [影響度] または [緊急度] の異なる値を選択して、すでに保存されている問題の優先度を変更すると、[作業メモ] フィールドが必須になります。

注: この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスでのみ使用できます。問題管理のベストプラクティス - Jakarta プラグイン (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインを有効にする必要があります。

問題管理のプロパティ

問題管理 プロパティは、クローズ済みの問題への問題タスクの作成、クローズ済みの問題やキャンセルされた問題の再分析などの機能を制御するために使用します。

これらのプロパティは [問題] > [管理] > [問題のプロパティ] にあります。

問題管理のプロパティ

プロパティ	説明
問題状態移行プロパティ	
リスクの容認により、問題はクローズ済み状態から解決済み状態に移動します。 problem.acceptrisk.move_to_closed	• タイプ：true または false • デフォルト値：true
クローズ済みの問題についての問題タスクを作成できますか。 problem.closed.can_create_tasks	• タイプ：true または false • 値：true または false • デフォルト値：false
だれがキャンセルされた問題を再分析できますか。 problem.closed.role.reanalyze_from_canceled	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：problem_manager
だれがリスク (クローズ済み状態) を受け付けた問題を再分析できますか。 problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：problem_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題管理のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
誰が完了した問題を再分析できますか？ problem.closed.role.reanalyze_from_completed	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：problem_manager
問題タスクの状態移行プロパティ	
問題のクローズ中に未解決の問題のタスクをキャンセルします。 problem.closed.cancel_open_tasks	• タイプ：true または false • 値：true または false • デフォルト値：true
完了したかまたはキャンセルされた問題タスクを再評価できるのは誰ですか？ problem_task.closed.role.reaassess_from_closed	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：problem_coordinator
クローズ済みの問題についての問題タスクを再評価できますか？ problem_task.closed.can_reassess_on_closed_problem	• タイプ：true または false • デフォルト値 ◦アップグレード：true ◦新しいインスタンス：false
問題関連リストのプロパティ	
この問題の修正として追跡する関連タスクレコードリストです (カンマで区切る)。関連するすべての修正レコードの完了時またはキャンセル時にコーディネーターに通知するために使用します。例：change_request.parent problem.fix.records	• タイプ：文字列 • デフォルト値：change_request.parent、rm_defect.parent、rm_release
問題が別の問題と重複しているとマークされた場合に移動する関連タスクレコードリストです (カンマで区切る)。例：incident.problem_id problem.duplicate.records_to_move	• タイプ：文字列 • デフォルト値：incident.problem_id、sn_customerservice_case.problem
クローズ済みインシデントを問題に関連付けることができるのは誰ですか？ problem.role.relate_closed_incidents	• タイプ：選択 • デフォルト値： ◦アップグレード：誰もいない ◦新しいインスタンス：問題コーディネーター
インシデントのプロパティから発生した問題	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題管理のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
新しい問題を生むインシデントからコピーされる属性のリスト (カンマ区切りで列挙) com.snc.problem.create_from_incident.attributes	• タイプ：文字列 • デフォルト値： number、description、short_description、cmdb_ci、imp
インタラクションプロパティから作成された問題	
保存済みの問題を作成 com.snc.problem.create_from_interaction.save	• タイプ：ブーリアン • デフォルト値： ◦ アップグレードする顧客：いいえ ◦ 新規顧客：はい
インタラクションからの問題の作成を許可 glide.problem.interaction.allow_create	• タイプ：true または false • 値：true または false • デフォルト値：false

問題管理のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、問題管理 が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

問題管理 クイックスタートテストでは、問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid) および 問題管理 - ATF テストプラグイン (com.snc.problem.atf) をアクティブ化する必要があります。すべてのステータスに関連するテストでは、問題管理状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインがアクティブである必要があります。

PRB MGMT ： 問題管理テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
PRB MGMT：問題のステータスが [評価] の場合に問題をキャンセルする	[評価] 状態の問題がキャンセルされたときに、問題の状態が[クローズ済み] に変更され、[解決コード] が [キャンセル済み] になっていることを確認します。	Madrid
PRB MGMT：問題のステータスが [根本原因分析] の場合に問題をキャンセル	問題が [根本原因分析] 状態でキャンセルされたときに、問題の状態が [クローズ済み] に変更され、[解決コード] が [キャンセル済み] になっていることを確認します。	Madrid
PRB MGMT：問題のステータスが [評価] の場合に問題を重複としてマークする	問題が [評価] 状態で、重複としてマークされたときに、問題の状態が [クローズ済み] に	Madrid

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PRB MGMT ： 問題管理テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	変更され、[解決コード] が [重複] になっていることを確認します。	
PRB MGMT：問題のステータスが [根本原因分析] の場合に問題を重複としてマークする	問題が [根本原因分析] 状態で、重複としてマークされたときに、問題の状態が [クローズ済み] に変更され、[解決コード] が [重複] になっていることを確認します。	Madrid
PRB MGMT：問題のリスクを受け入れる (problem.acceptrisk.move_to_closed in Progress)	問題の状態が [解決の進行中] で、リスクが受け入れられたときに、問題の状態が [解決済み] に変更され、[解決コード] が [リスク受け入れ済み] になっていることを確認します。 **注:** 問題のプロパティ [リスクを受け入れたときに、問題を解決済み状態ではなくクローズ済み状態に移行] *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* が false である場合にテストは有効です。	Madrid
PRB MGMT：問題のリスクを受け入れる (problem.acceptrisk.move_to_closed true、状態：解決の進行中)	問題の状態が [解決の進行中]で、リスクが受け入れられたときに、問題の状態が [クローズ済み] に変更され、[解決コード] が [リスク受け入れ済み] になっていることを確認します。 **注:** 問題のプロパティ [リスクを受け入れたときに、問題を解決済み状態ではなくクローズ済み状態に移行] *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* が true である場合にテストは有効です。	Madrid
PRB MGMT：問題のリスクを受け入れる (problem.acceptrisk.move_to_closed false、状態：根本原因分析)	問題の状態が [根本原因分析] で、リスクが受け入れられたときに、問題の状態が [解決済み] に変更され、[解決コード] が [リスク受け入れ済み] になっていることを確認します。	Madrid

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PRB MGMT ： 問題管理テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: 問題のプロパティ [リスクを受け入れたときに、問題を解決済み状態ではなくクローズ済み状態に移行] *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* が false である場合にテストは有効です。	
PRB MGMT：問題のリスクを受け入れる (problem.acceptrisk.move_to_closed true、状態：根本原因分析)	問題の状態が [根本原因分析] で、リスクが受け入れられたとき、問題の状態が [クローズ済み] に変更され、[解決コード] が [リスク受け入れ済み] になっていることを確認します。 注: 問題のプロパティ [リスクを受け入れたときに、問題を解決済み状態ではなくクローズ済み状態に移行] *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* が true である場合にテストは有効です。	Madrid
PRB MGMT：ステータスが [根本原因分析] から [クローズ済み] で [リスク受け入れ済み] の問題を再分析する	問題が [クローズ済み] で [解決コード] が [リスク受け入れ済み] になった後に問題が再分析されたときに、問題の状態が [根本原因分析] に変更されたことを確認します。	Madrid
PRB MGMT：問題からの緊急の変更の作成	問題からの緊急の変更の作成を確認します。	Madrid
PRB MGMT：問題からの通常の変更の作成	問題からの通常の変更の作成を確認します。	Madrid
PRB MGMT：問題状況管理	問題状況管理を確認します。	Madrid
PRB MGMT：完了からの問題の再分析	問題が [クローズ済み] で [解決コード] が [修正適用済み] になった後に問題が再分析されたときに、問題の状態が [根本原因分析] に変更されたことを確認します。	Madrid
PRB MGMT：ステータス評価からキャンセルされた問題の再分析	問題が [クローズ済み] で [解決コード] が [キャンセル済み] になった後に問題が再分析されたときに、問題の状態が [根本原因分析] に変更されたことを確認します。	Madrid

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PRB MGMT ： 問題管理テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
PRB MGMT：ステータスの根本原因分析からキャンセルされた問題を再分析する	問題が [クローズ済み] で [解決コード] が [キャンセル済み] になった後に問題が再分析されたときに、問題の状態が [根本原因分析] に変更されたことを確認します。	Madrid
PRB MGMT：解決の進行中ステータスからクローズ済みリスク受け入れ済みになった問題を再分析する	問題が [クローズ済み] で [解決コード] が [リスク受け入れ済み] になった後に問題が再分析されたときに、問題の状態が [根本原因分析] に変更されたことを確認します。	Madrid
PRB MGMT：問題からの既知のエラー記事の作成	問題から既知のエラー記事が作成されたことを確認します。	Madrid
PRB MGMT：インシデントのリスク受け入れの理由	リスク受け入れ済みの理由が、問題の解決を待機しているインシデントにコピーされたことを確認します。	Madrid
PRB MGMT：修正の連絡	修正の連絡機能を確認します。	Madrid
PRB MGMT：ワークアラウンドの連絡	ワークアラウンドの連絡機能を確認します。	Madrid
PRB MGMT：インシデントの情報の修正	問題が解決されたときに、問題の解決を待機しているインシデントの状態が [解決済み] に変更されたことを確認します。問題の修正メモがインシデントにコピーされます。	Madrid
PRB MGMT：問題タスク (タイプ：全般) 状況管理	全般タイプの問題の問題タスク状況管理を確認します。	Madrid

関連情報

クイックスタートテスト

ドメインセパレーションと 問題管理

ドメインセパレーションは 問題管理 でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

問題管理のドメインセパレーション - 概要

- 問題管理とは、サービスの中断の根本原因を取り除くことです。
- 問題テーブルおよび問題タスクテーブルは、ドメインセパレーションをサポートしています。したがって、問題ユーザーには、属している (テナント) ドメイン内で作成された問題または問題タスクのみが表示されます。
- 問題ユーザーのみが問題および問題タスクを作成してアクセスできます。
- 問題テーブルおよび問題タスクテーブルは、どちらもドメインセパレーションをサポートしています。したがって、問題ユーザーには、属している (テナント) ドメイン内で作成された問題および問題タスクのみが表示されます。

問題管理 におけるドメインセパレーションの仕組み

問題ユーザーには、属している (テナント) ドメイン内で作成された問題および問題タスクのみが表示されます。

問題ユーザーは、問題および問題タスクをテナントドメイン内で使用できます。問題ユーザーは、ドメイン、子ドメイン、およびグローバルドメインの問題および問題タスクを作成および更新できます。

既知の問題

タスクと機能停止の関係性 `[cmdb_ci_outage]` はドメインで分離されません。

インストールされている場合、タスクと機能停止の関係性テーブルはドメインで分離されません。したがって、履行者または問題ユーザーは、レコードが属しているドメインに関係なく、任意のタスクと機能停止の関係レコードを表示できます。

タスクと機能停止の関係性テーブルは、アドミニストレーターがオプションのタスクと機能停止の関係性プラグインを有効にするとインストールされます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

問題解決のデータ

問題を迅速に解決するには、問題についてできるだけ多くの情報を収集する必要があります。

問題チケット内の情報に加えて、その他のテーブルに有益な情報があることがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連レコード

一般的な関連レコードには、[変更要求] 関連リストによる変更と [インシデント] 関連リストのインシデントが含まれます。直接関連するすべてのレコードには、関連リストからアクセスできます。適切な関連リストがフォームに表示されない場合、アドミニストレーターはフォームを構成して追加できます。

既知のエラーとナレッジ記事

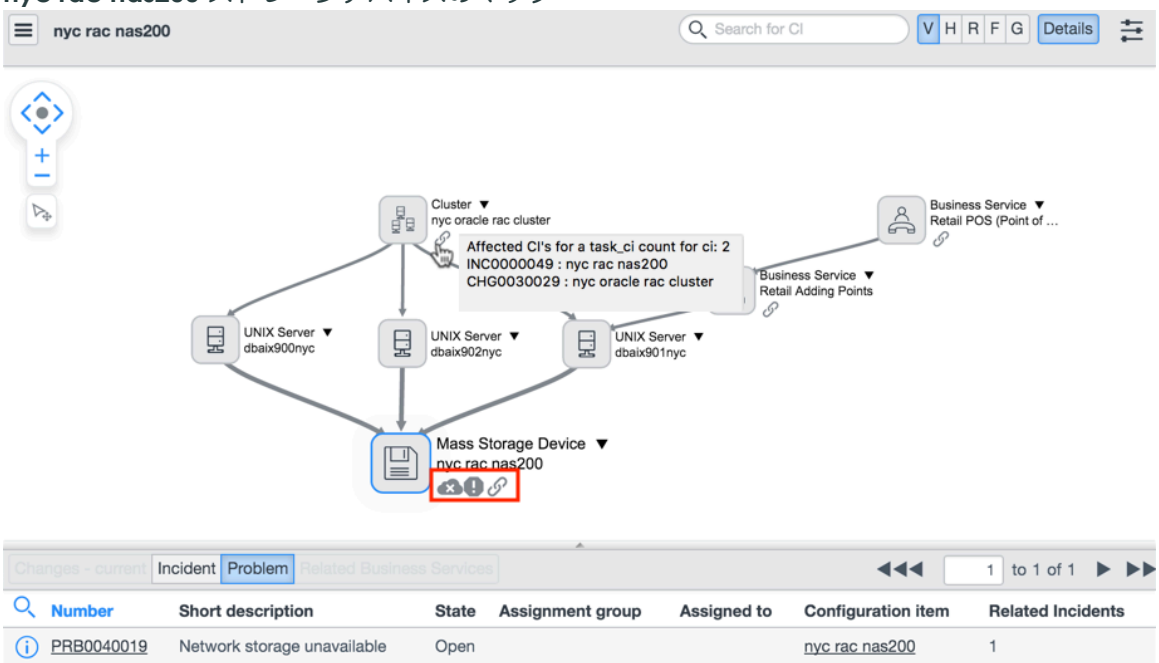
既知の問題に関する情報は、問題管理アプリケーションの [既知のエラー] モジュールまたはナレッジアプリケーションの 2 つの場所で確認できます。[既知のエラー] モジュールは、問題テーブルをフィルタリングして、原因が特定されても修正できないすべての問題を表示します。ナレッジベースには、インシデントから収集された情報と問題の有効なワークアラウンドが含まれていることがあります。

依存関係ビューマップ

依存関係ビューマップは、構成アイテムとその関係を視覚的に示し、関連する問題に関する情報を表示します。

たとえば、次の図はマスストレージデバイスである CI **nyc rac na200** のマップです。

nyc rac nas200 ストレージデバイスのマップ



CI の横にあるアイコンは、次の情報を示します。選択した CI の情報を表示するには、フォームヘッダーの [詳細] をクリックするか、アイコンをポイントしてポップアップボックスを表示します。

- クラウドの **[x]** アイコンは、CI に関連する問題があることを示します。この問題は、[問題] 詳細ペインにリストされています。
- **[(!)]** アイコンは、関連するインシデントがあることを示します。
- リンクアイコンは、インシデント、問題、または変更の可能性がある関連タスクがあることを示します。CI を選択すると、[詳細] ペインに関連レコードが表示されます。

インシデントまたは問題レコードを開くには、[詳細] ペインで番号をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

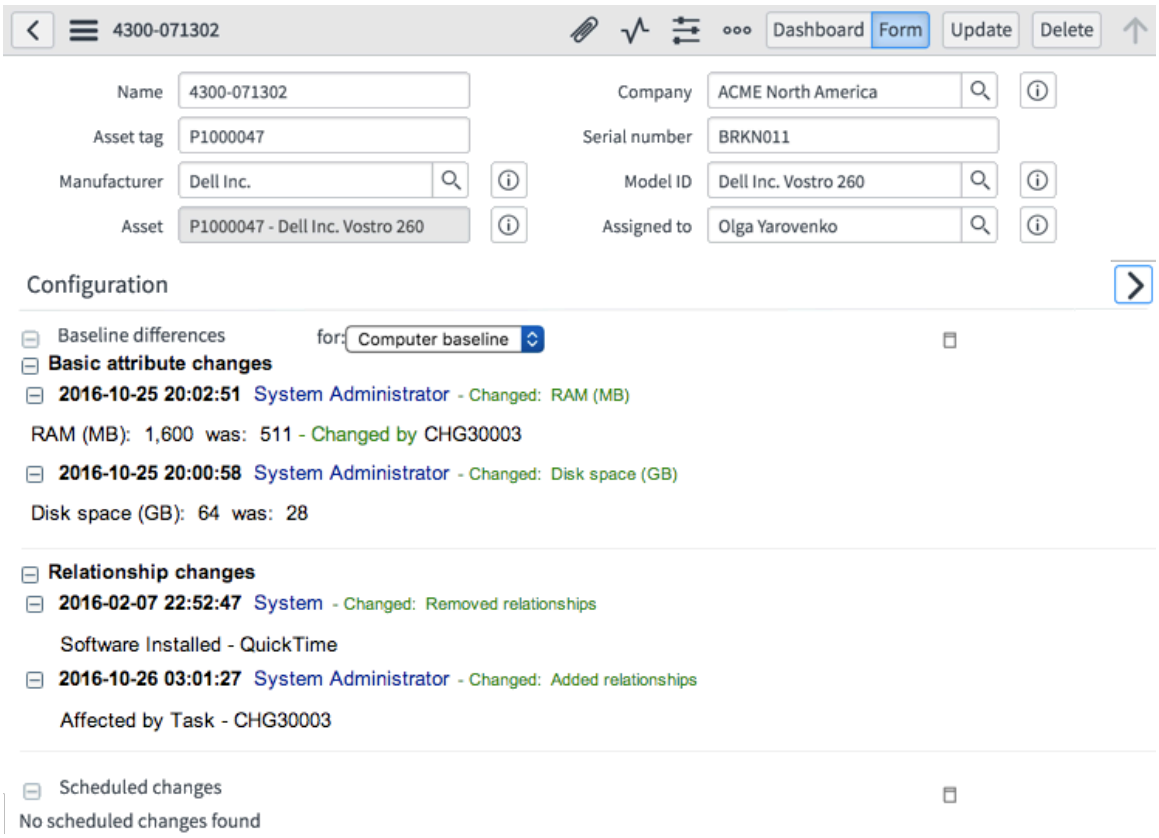
このマップは、CI のアップストリームおよびダウンストリームの関係を示しています。ストレージデバイスの問題は、UNIX サーバーの 1 つに不適切な変更が行われたことにより発生する可能性があります。

CMDB ベースライン履歴

ベースラインが生成されている場合、予定されている変更または予定されていない変更がシステム内で追跡されます。問題の一般的な原因は不適切に実行された変更であり、CI の変更の履歴を確認することで不適切な変更によって発生した問題を追跡できます。

CMDB ベースラインをチェックするには、CI レコードを表示し、[ベースラインの差異] および [スケジュール設定済みの変更] をチェックします。アドミニストレーターは、フォームデザイナーを使用してこれらのフォーマッターを追加できます。

問題のベースライン



上記の例では、RAM の変更は変更要求に関連付けられています。変更内容をレビューし、計画された内容と実装された内容を確認できます。QuickTime ソフトウェアの削除は、予定されていない変更として記録されています。

インシデントレコードと問題レコード間の同期

問題レコードの変更は、関連するインシデントレコードに影響を与えます。そのような更新ごとに、通知がユーザーに送信されます。

問題管理ベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) と 問題管理ベストプラクティス - Madrid - 状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインを有効にしている場合、問題レコードの変更は、その問題に関連付けられているインシデントに影響を与えます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントレコードへの影響

プラグイン	インシデント状況	問題のステータス	問題に対するアクション	インシデントに対するアクション
問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン `com.snc.best_practice.problem.madrid`	解決済み、クローズ、またはキャンセル以外のインシデント状況。	任意	[ワークアラウンドの連絡] 関連リンクをクリックします。	• ワークアラウンドは [作業メモ] フィールドにコピーされます。[アサイン先] フィールドおよび [作業メモリスト] フィールドにリストされているユーザーに通知が送信されます。通知は、インシデントのステータスが [新規]、[保留中]、または [処理中] の場合にのみ送信されます。 • ワークアラウンドは [追加コメント] フィールドにコピーされます。インシデントの [解決コード] フィールドから [既知のエラー] が選択されている場合は、発信者と、[アサイン先] フィールドおよび [ウォッチリスト]フィールドにリストされているユーザーに通知が送信されます。
問題管理のベストプラクティス - Madrid プラグイン `com.snc.best_practice.problem.madrid`	解決済み、クローズ、またはキャンセル以外のインシデント状況。	任意	[修正を連絡] 関連リンクをクリックします。	• 修正はインシデントレコードの [作業メモ] フィールドにコピーされます。 • インシデントレコードの [アサイン先] リストフィールドお

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントレコードへの影響 (続く)

プラグイン	インシデント状況	問題のステータス	問題に対するアクション	インシデントに対するアクション
				および [作業メモリスト] リストフィールドにリストされているユーザーに通知が送信されます。
問題管理ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルプラグイン。 `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`	[保留中] および [保留理由] が [問題待ち]	問題の状態が [クローズ済み]または[解決済み] で、問題の [解決コード] が [修復を適用済み]	NA	• インシデントフォームの [解決メモ] には、メッセージ「関連した問題 `INCxxxx` がクローズされました。修復メモの追加のコメントを参照してください」が表示されます。ここで INCxxxx は問題が作成されたインシデント番号です。 • インシデントの状態が [解決済み] に変わります。 • [解決コード] が [解決済みの問題] に変更されます。 • 問い合わせユーザーとインシデントにアサインされているユーザーにメール通知が送信されます。
問題管理ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルプラグイン。 `com.snc.best_practice.pr`	[保留中] および [保留理由] が [問題待ち]	問題の状態が [クローズ済み]または[解決済み] で、問題の [解決コード] が [リスク受け入れ済み]	NA	• 問題フォームの [リスク受容理由] フィールドの情報がインシデントフォームの [作業メモ] フィールドにコピーされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントレコードへの影響 (続く)

プラグイン	インシデント状況	問題のステータス	問題に対するアクション	インシデントに対するアクション
oblem.madrid.state_model				• インシデントにアサインされているユーザーにメール通知が送信されます。

コンテキスト検索の使用

コンテキスト検索では、フィールドに入力したテキストに基づいてフォームおよびレコードプロデューサーに結果が表示されます。

注: コンテキスト検索は、Madrid リリース以降のインスタンスの問題に対して利用可能です。既存のユーザーは、問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid) を有効にするよう要求することができます。

以下のことを行うことができます。

- [関連検索] フィールドを使用して記事を検索する。選択リストから選択した任意のカテゴリに基づく記事を対象にすることができます。
- [関連検索] フィールドの横にある選択リストを使用して、[ナレッジ (すべて) **(Knowledge (All))]**、[固定記事]、[インシデント]、[未解決の問題]、[解決済みの問題] などのカテゴリを選択する。
- [メモ] > [作業メモ] を使用して記事を添付する (検索結果にナレッジ記事が表示された場合)。

関連情報

コンテキスト検索の概要

リリース管理

ServiceNow® リリース管理 v2 アプリケーションでは、定義されたリリースコンポーネントセットを作成するために、ハードウェアとソフトウェアのリリースを計画、設計、ビルド、構成、およびテストできます。

リリース管理 v2 アプリケーションでは、タスクレコードシステムでリリースが処理されます。予定されている各機能はさまざまな方法でタスクレコードとして生成され、各フィールドに関連情報が入力されます。これらのタスクは、適切なリリース管理チームメンバーに割り当てることができ、メンバーは、リリースが適切に展開されるまで、適切なタスクを処理します。

リリース管理 をリリースの計画手段として効果的に活用し、リリースを調整することができます。リリースの計画は、プロジェクト、エピック、ストーリー、問題などの個々の作業アイテムで構成されています。リリースのスコープ (プロジェクト、ストーリーなど) が終了した後に、変更アイテムを生成してリリースに関連付けることができます。これにより、リリースの実装と展開を、変更管理プロセス内で処理できるようになります。

リリース管理のアクティブ化 リリース管理

アドミンロールを使用して、リリース管理 プラグイン (com.snc.release_management_v2) を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

リリース管理 とともにインストールされるコンポーネント

リリース管理 v2 プラグインを有効にすると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
リリースアドミン [release_v2_admin]	アプリケーション全体にアクセスできます。	release_v2_user
リリースユーザー [release_v2_user]	機能やタスクに関連するさまざまなモジュールのすべてにアクセスできますが、コンテンツを更新することはできません。	なし

インストールされるテーブル

リリース管理 v2 アプリケーションでは、製品、リリース、フェーズ、リリース作業アイテム、およびタスクの階層テーブルを柔軟にレイアウトできるようになっているため、多様な複雑性を持つリリースが可能です。

テーブル	説明
製品 [rm_product]	リリースが管理されている製品全体を表します。 製品コンストラクトの使用は任意です。特定の製品を指定せずに、汎用リリースを定義することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
リリース [rm_release]	製品の個々のリリースを表します。
リリースフェーズ [rm_release_phase]	リリースを完了するために必要な作業のさまざまなステージを表します。
リリースタスク [rm_task]	フェーズアクティビティのフェーズにあるタスクを表します。
リリースアイテム [rm_m2m_release_task]	リリースに関連付けられた作業アイテムと変更レコードを表します。

リリース管理 のビジネスステークホルダーロール

ビジネスステークホルダーロールを使用して、リリース管理 アプリケーションの任意のテーブルからデータを読み取って取得し、レポートを生成します。

ServiceNow インスタンスでビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) を有効にすると、リリース管理 プラグイン (com.snc.release_management_read_roles) の読み取り専用ロールも有効になります。このプラグインは、リリース管理 アプリケーションのすべてのテーブルにアクセスできるビジネスステークホルダーロール (sn_release_read) を提供します。ビジネスステークホルダーであるすべての組織内ユーザーに、このロールをアサインできます。

プラグインの使用可否

新規顧客の場合、リリース管理 プラグインの読み取り専用ロール (com.snc.release_management_read_roles) が zBoot でアクティブ化されます。ただし、ビジネスステークホルダーロール (sn_release_read) は、リリース管理 プラグイン (com.snc.release_management_read_roles) を有効にした場合にのみ使用できます。

アップグレードのお客様は、リリース管理 プラグインと リリース管理 プラグイン (com.snc.release_management_v2) の読み取り専用ロールを手動で有効にする必要があります。

ビジネスステークホルダーロールを持つユーザーがアクセスできる リリース管理 テーブル

リリース管理 プラグインの読み取り専用ロール (com.snc.release_management_v2) が ServiceNow インスタンス内で有効である場合、ビジネスステークホルダーロール (sn_release_read) を持つユーザーの読み取りアクセス権は、以下のテーブルのようになります。

リリース管理 テーブル

テーブル	説明
製品 [rm_product]	リリースが管理されている製品全体を表します。 製品コンストラクトの使用は任意です。特定の製品を指定せずに、汎用リリースを定義することもできます。
リリース	製品の個々のリリースを表します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リリース管理 テーブル (続く)

テーブル	説明
[rm_release]	
リリースフェーズ [rm_release_phase]	リリースを完了するために必要な作業のさまざまなステージを表します。
リリースタスク [rm_task]	フェーズアクティビティのフェーズにあるタスクを表します。
リリースアイテム [rm_m2m_release_task]	リリースに関連付けられた作業アイテムと変更レコードを表します。

リリース管理のドメインセパレーション

ここでは、ドメインセパレーションと リリース管理 の概要を説明します。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

関連情報

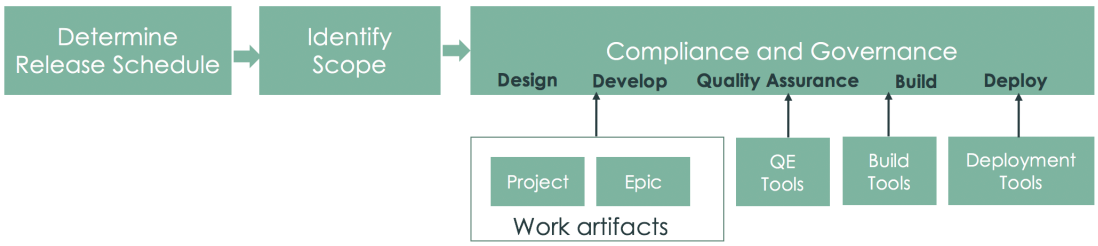
サービスプロバイダーのドメインセパレーション

リリース管理 コンセプト

リリース管理 アプリケーションでは、定義されたリリースコンポーネントセットを作成するために、ハードウェアとソフトウェアのリリースを計画、設計、ビルド、構成、およびテストできます。

リリース管理は、非本番環境と本番環境の両方に対して変更を確実に適用するために実行される一連のアクティビティで構成されています。

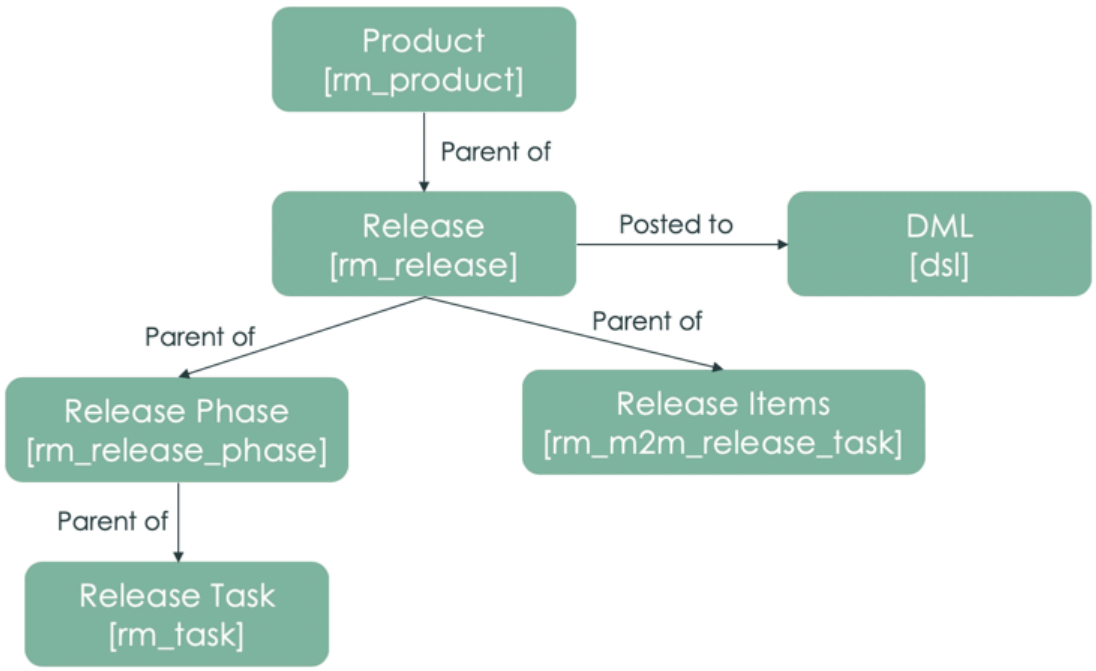
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



リリース管理 コンセプト

コンセプト	説明
製品	リリースがビルドされるハードウェアまたはソフトウェアを表します。製品を CMDB 内のビジネスサービスとリンクすることで、製品をその他の ITIL プロセスとリンクできます。
リリース	製品またはサービスに対して完了したすべての作業 (プロジェクト、エピック、ストーリー、機能拡張、欠陥、問題、インシデントなど) を一緒にバンドルし、これらの作業アイテムを、非本番環境および/または本番環境でビルド、テスト、展開します。
リリースフェーズ	リリース内の計画フェーズを表し、リリースの実行に必要なタスクをグループ化するために使用されます。たとえば、要件の収集、計画、設計、開発、テスト、展開などです。
リリースタスク	製品機能の実装に必要なタスクを表します。

リリース管理 のテーブル関係



注: リリース内の機能および機能タスクのテーブルは削除されません。リリース内の機能および機能タスクを既に使用している場合は、そのまま続行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リリーステーブルおよびリリースタスクテーブルのデフォルトステータスカテゴリ

リリース [rm_release] テーブルおよびリリースタスク [rm_task] テーブルのさまざまな状況が、デフォルトでどのように構成されているかについて説明します。この情報を使用して、組織のリリースプロセスに従ってステータスをカスタマイズします。

リリーステーブルのステータスカテゴリ

カテゴリ	ステータス番号
completed_state	3
close_states	3、7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2、4、10
skipped_states	4、7

リリースタスクテーブルのステータスカテゴリ

カテゴリ	ステータス番号
completed_state	3
close_states	3、4、7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2
skipped_states	4、7

リリース管理 **v2** の使用

リリース管理 v2 プラグイン (com.snc.release_management_v2) は、計画されたリリースの情報およびリリースの実行に必要なタスクの情報が格納されるリリーステーブルを提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品

リリース管理 の製品レコードを使用して、製品に関する情報を参照用として保存し、製品のすべてのリリースと作業アーティファクトをグループ化します。

[構成アイテム] 参照フィールドを使用して、CMDB 内の対応する CI に製品をリンクできます。各 CI にはその他の CI との関係についての情報が保持されるため、関連するインシデントや問題、変更を追跡できます。製品の CI を指定すると、リリースプロセスからの情報がインスタンス内のその他のプロセスに関連付けられます。

リリースプロセスを管理するために製品を定義することは必須ではありません。リリースは、すべての製品またはサービスに関連付けられているエンタープライズリリースの場合もあれば、複数の製品に関連付けられているリリースの場合もあります。いずれの場合も、製品の定義は必須ではありません。

製品のリリースが定義されると、[製品階層] 関連リンクに、製品に関連するリリース、リリースフェーズ、リリースタスクの階層が表示されます。

リリース

製品が定義されると、リリースを計画して実行できます。製品のリリースを定義してから、そのリリースに対して子リリースまたはリリースフェーズを追加します。次に、リリースの作業アーティファクトを定義して、リリースのスコープを設定します。

リリースフェーズ

リリースの管理とスムーズな実行のために、リリースに複数のリリースフェーズを定義します。

たとえば、リリースをウォーターフォールプロセスのように管理している場合、リリースフェーズとして、要件収集、設計、開発、テスト、ビルド、受け入れ、および展開が考えられます。各フェーズには、リリースタスクが関連付けられている場合があります。フェーズに対してすべてのタスクが完了した時点で、そのフェーズは完了します。リリースマネージャーは、リリースフェーズを常に更新しておく必要があります。

リリースが複数の結合に分割されている場合のフェーズは、結合 1、結合 2、結合 3 などとなります。フェーズのタイプと数は、組織のリリース管理プロセスによって異なります。

リリースのスコープの設定

リリース実行を開始する前に、リリースの適用範囲を定義する必要があります。リリースのスコープには、リリースの一部として、プロジェクト、エピック、ストーリー、機能拡張、欠陥などの作業アーティファクトが含まれます。

たとえば、マイナーリリースには問題と機能拡張が何点か含まれるだけですが、メジャーリリースには複数のプロジェクトやエピックが関連付けられている場合があります。

重要: New York リリースから、SDLC または Scrum (アジャイル開発 1.0 (com.snc.sdlc.scrum.pp)) を使用したリリースのスコープ設定は利用できません。

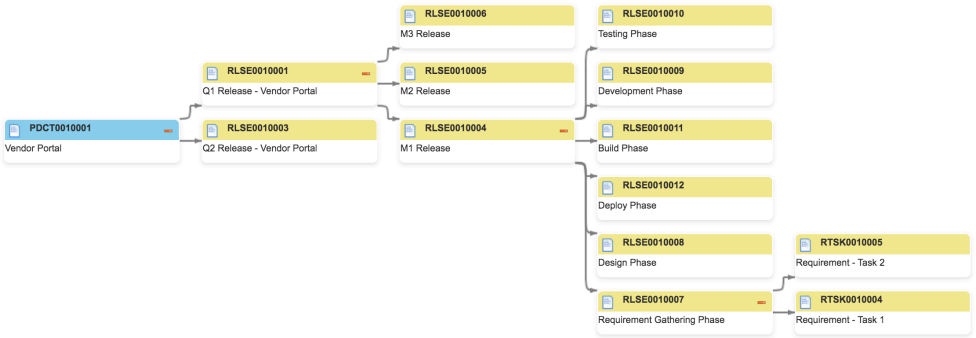
リリースのスコープを設定する際に、リリースフォームの [リリース階層] 関連リストを使用して、リリースを階層として表示できます。

リリース管理における製品階層

リリースがエンタープライズリリースの場合、すべての製品やサービス、または複数の製品に関連付けられます。いずれの場合も、製品の定義は必須ではありません。

製品にリリースが定義されている場合、[製品階層] 関連リンクをクリックすると、製品に関連するリリース、フェーズ、フェーズタスクの階層が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



リリース管理での製品の定義

リリースプロセスの管理を容易にするために、リリース管理 アプリケーションで製品を定義します。

始める前に

必要なロール：release_v2_admin

手順

1. [すべて] > [リリース] > [製品]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	入力値
番号	製品に対して自動生成された一意の識別子。
構成アイテム	製品に対応する CI。
アサイン先グループ	製品を担当するグループ。
担当者	製品を担当するユーザー。
簡単な説明	製品の簡単な説明。
説明	製品の詳細な説明
作業メモ	製品に関するメモを記録するジャーナルフィールド。

4. [送信] をクリックします。

リリース管理でのリリースの定義

リリースの計画プロセスでは、リリースマネージャーが、リリースのタイプ (メジャー、マイナーなど) 、リリースのスケジュール (開始予定日と終了予定日)、必須フェーズ、フェーズタスク、および対象範囲を定義します。

始める前に

必要なロール：release_v2_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [リリース] > [製品]に移動します。
2. リリースの追加先になる製品を開きます。

   リリースがどの製品にも属していない、または複数の製品に属している場合は、[リリース] > [リリース] に移動して、リリースを定義します。製品のコンテキストでリリースを定義する必要はありません。

3. [リリース] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

   リリースフォーム

フィールド	説明
番号	リリースに対して自動生成された一意の識別子。
リリースタイプ	メジャー、マイナー、アップグレード、パッチなどのリリースのタイプ。
優先度	重大、高、中などのリリースの優先度。
状況	ドラフト、対応中、テスト中などのリリースのステータス。 このリストのオプションをカスタマイズする場合は、アドミニストレーターにお問い合わせください。カスタム状況は、リリーステーブルのデフォルトステータスカテゴリに従って追加できます。リリーステーブルのデフォルト状況の詳細を確認してください。
完了率 (%)	全体に対する割合としてのリリース進捗。
簡単な説明	リリースの簡単な説明。この説明は、リリースのリストからこのリリースを識別する際に役立ちます。
説明	リリースの詳細。
開始予定日	リリースの仮開始日。
終了予定日	リリースの仮終了日。
計画された期間	リリースの期間 (日数)。 フォームを送信すると、このフィールドは計画開始日と計画終了日の値から自動入力されます。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク

- リリースと展開の計画、インストールマニュアル、トレーニングドキュメントなどのドキュメントをリリースに添付します。

  詳細については、「添付ファイルの追加と管理」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リリースは子リリースを持つことができます。そのため、メジャーリリースの中にマイナーリリースをグループ化できます。

  リリースフォームの [リリース] 関連リストで [新規] をクリックして、子リリースを追加します。

- リリース管理でのリリースフェーズの定義。
- リリース管理でのフェーズの定義。

リリース管理でのリリースフェーズの定義

リリースフェーズを定義して、リリースの完了に必要な作業のさまざまなステージを定義します。

始める前に

必要なロール：release_v2_admin

手順

1. [すべて] > [リリース] > [リリース]に移動します。
2. リリースフェーズを追加するリリース番号をクリックします。
3. [リリースフェーズ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

リリースフォーム

フィールド	説明
優先度	重大、高、中などのフェーズ優先度。
状況	ドラフト、対応中、テスト中などのフェーズのステータス。
完了率 (%)	全体に対する割合としてのフェーズ進捗。
簡単な説明	フェーズの簡単な説明。この説明は、リリースフェーズのリストからこのフェーズを識別する際に役立ちます。
説明	フェーズの詳細。
開始予定日	フェーズの仮開始日。
終了予定日	フェーズの仮終了日。
計画された期間	フェーズの期間 (日数)。 フォームを送信すると、このフィールドは計画開始日と計画終了日の値から自動入力されます。

5. [送信] をクリックします。

リリース管理でのフェーズの定義

プロジェクト、エピック、ストーリー、機能拡張、および欠陥を追加して、リリースの適用範囲を定義します。

始める前に

必要なロール：release_v2_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [リリース] > [リリース]に移動します。
2. 適用範囲を定義するリリース番号をクリックします。
3. リリースフォームで、次のいずれかの関連リストに移動します。
   - プロジェクト
   - スクラムエピック
   - スクラムストーリー
   - SAFe エピック
   - SAFe 機能
   - SAFe ストーリー
   - 不具合
   - 拡張
   - インシデント
   - 問題
   - 変更

   注: それぞれの作業アイテムを表示するには、プラグイン アジャイル開発 2.0、プロジェクトポートフォリオ管理、Essential SAFe、および Portfolio SAFe が有効であることを確認します。

4. 関連リストにタスクを追加します。
   a. [タスクを添付] をクリックします。
   b. 必要なタスクを検索して見つけるには、[検索] アイコン ( ) をクリックします。
   c. タスク番号をクリックして、タスクをリリースタスクとして追加します。
5. [送信] をクリックします。

ソフトウェア配布のコントロール

リリース管理 チームはこのアプリケーションで確定版メディアライブラリー (Definitive Media Library、DML) を作成して CMDB に格納することで、ソフトウェアの配布をコントロールできます。

DML テーブル [dsl] は物理ストアと論理ストアで構成されています。

- 物理ストアには、すべてのソフトウェアメディアのオリジナルコピーが保持されます。この多くは外部ソースから提供されたソフトウェアです。
- 論理ストアは、すべてのソフトウェア、リリース、バージョンなどのインデックスであり、物理メディアの配置場所を示します。組織で開発したソフトウェアを論理ストアに格納することもできます。

物理的および論理的に格納されたソフトウェアは、DML テーブル [dsl] のレコードとして表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨フレームワーク

ServiceNow® 推奨フレームワーク は、構成可能なワークスペースにおいて、関連性のある、コンテキストに基づく実行可能な推奨事項のフレームワークをユーザーに提供します。

推奨フレームワークは現在は廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。ITSM のリコメンドアクション機能が、この機能の最新のエクスペリエンスを提供しています。高度なバージョンを取得するには、ITSM の高度なリコメンドアクション (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達する必要があります。

注: 高度なバージョンを取得するベストプラクティスは、ITSM のタスクインテリジェンス (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達することです。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM のリコメンドアクションの詳細」を参照してください。

開始するには

探索	構成	統合
推奨フレームワーク の概念と機能について説明します。	環境とプロパティを構成します。	推奨フレームワーク を他のアプリケーションと統合します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「 ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。

トラブルシューティングとヘルプ

連絡先 カスタマーサービス & サポート

推奨フレームワーク の詳細

構成可能なワークスペースでユーザー向けに結果ベースの推奨事項を提供する再利用可能なフレームワーク。

推奨事項は、構成可能なワークスペースの複数のエリアで参照できます。

コンテキストパネルでの推奨事項

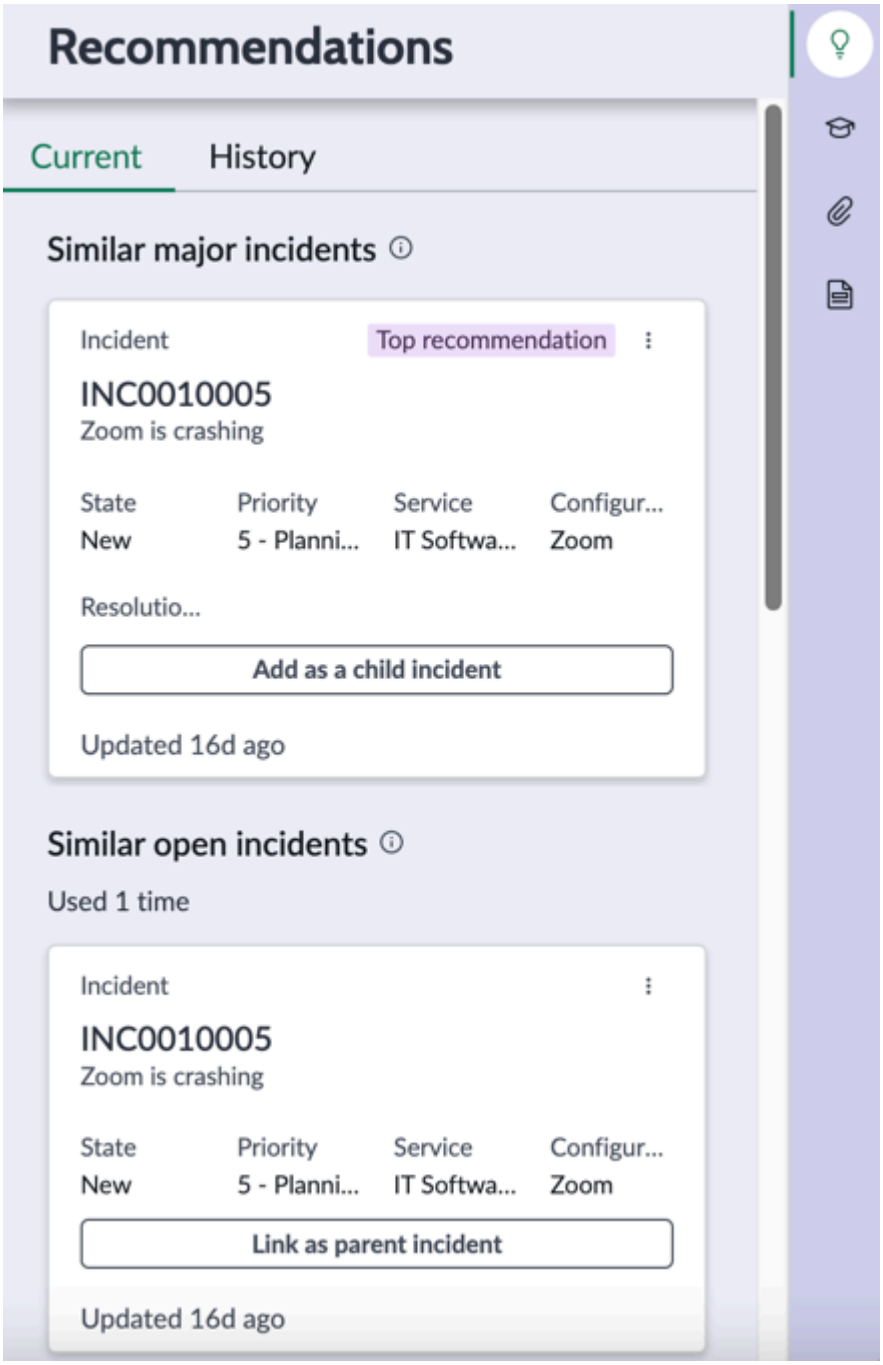
推奨事項は、コンテキストパネル (サービスオペレーションワークスペース のインシデントのサイドバーからアクセスできる [推奨事項] パネルなど) で設定できます。推奨事項は、次のいずれかの形式で構成およびグループ化できます。

- レコードカード：テーブルの関連レコードの詳細と対応するアクションを参照できます。
- メッセージカード：推奨事項から派生したメッセージと対応するアクションを参照できます。これはたとえば、サービスオペレーションワークスペース のインシデントの [重大なインシデントを提案] カードなどです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 同じ推奨事項ルールのすべてのカードがグループ化されます。たとえば、サービスオペレーションワークスペース のインシデントの類似のオープンインシデントルールでは、関連するすべてのインシデントが [類似のオープンインシデント] の下でグループ化されます。

サイドバーからの推奨事項



使用可能なカードグループとその推奨ルールとの依存関係については、「サービスオペレーションワークスペース でのインシデントの推奨事項ルール」を参照してください。

カードまたはそのレコード番号をクリックすると、そのカードとそのアクションに関する詳細情報が新しいタブに表示されます。

すべてのカードには、プライマリアクションとその他の複数のアクションがあります。カードで実行するすべてのアクションについて、推奨事項が再計算されます。関連しない推奨事項は破棄できます。また、カードでプライマリアクションを実行すると、[現在] タブから [履歴] タブに移動します。

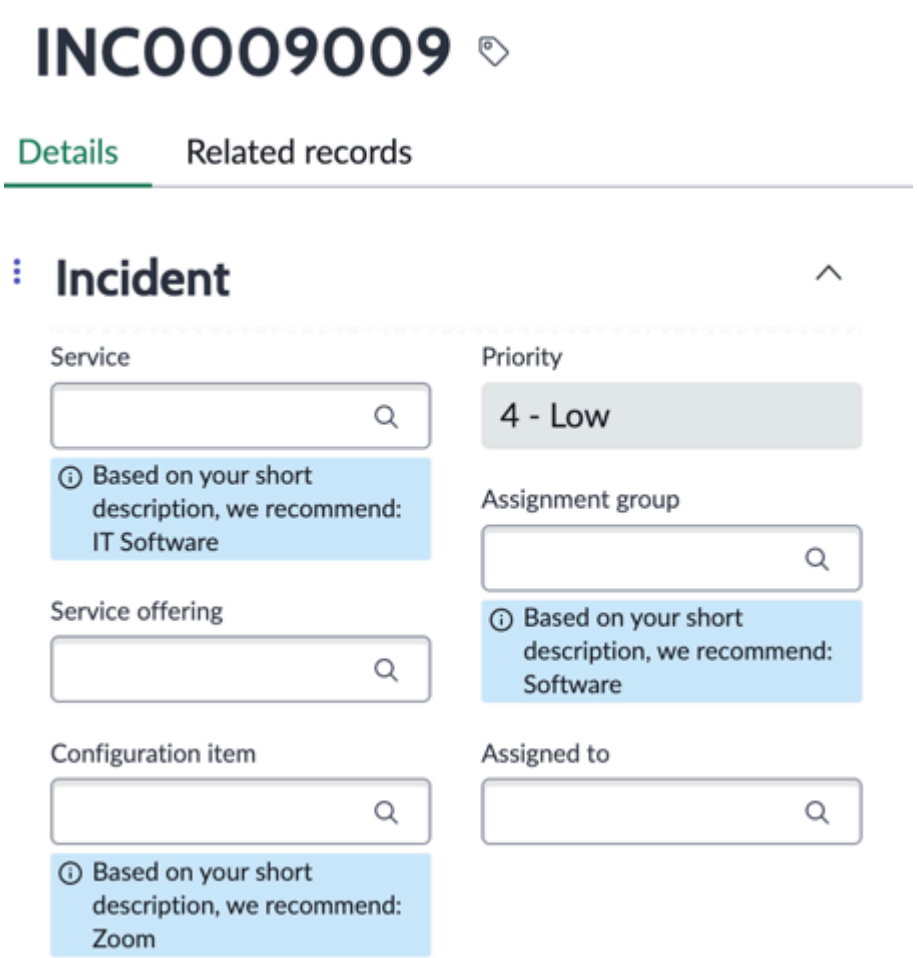
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 優先度に基づいて、一番上のカードグループの最初のカードが [推奨事項] パネルの一番上に表示されます。

フィールドレベルでの推奨事項

予測値は、対応する推奨ルールに基づいてフィールドレベルで表示されます。インシデントのこれらのルールの詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でのインシデントの推奨事項ルール」を参照してください。しきい値が設定されている場合、推奨値をフィールド値としてスタンプするか自動入力できます。インシデントのこれらの設定の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でのインシデントに対する推奨フレームワークの構成」を参照してください。

フィールドレベルでの推奨事項



推奨フレームワーク の構成

ユーザーが構成可能なワークスペースで推奨事項を確認し、アクションを実行できるように推奨フレームワークを設定します。

サービスオペレーションワークスペース での推奨フレームワークの設定方法については、「推奨フレームワーク でのサービスオペレーションワークスペースの構成」を参照してください。

他のアプリケーションとの 推奨フレームワーク のデータ連携

推奨フレームワークは サービスオペレーションワークスペース とデータ連携して、インシデントの作業中にエージェントにコンテキストに応じた動的な推奨事項を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨事項は、サービスオペレーションワークスペース のインシデントに対して複数の領域で利用できます。サービスオペレーションワークスペースでの推奨フレームワークの詳細については、「サービスオペレーションワークスペース での 推奨フレームワーク」を参照してください。

要求管理

要求管理を使用すると、定義されたフローに基づいてカタログアイテムを要求して実行できます。

要求管理のアーキテクチャ

要求管理を使用すると、定義されたフローに基づいてカタログアイテムを要求して実行できます。

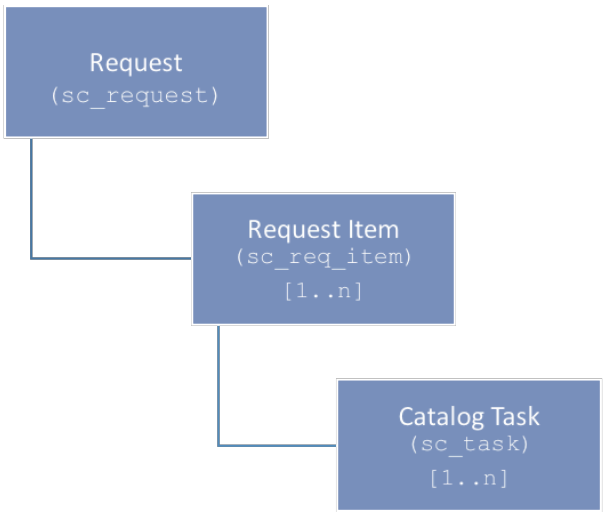
要求管理の階層

サービスカタログは、要求管理プロセスの出発点です。要求管理プロセスは、カタログアイテム [sc_cat_item] テーブルからのカタログアイテムが要求されたときのみトリガーされます。

ユーザーがカタログアイテムに対する要求を送信すると、レコードは次の階層で生成されます。

注: 変数は、要求アイテム [sc_req_item] テーブルにのみ関連付けられます。変数は拡張テーブルではサポートされていません。

要求管理の階層



注: 要求管理を構成するとき：

- データモデルは、要求、要求アイテム、カタログタスクなどの要求管理オブジェクトを生成するレコードプロデューサーをサポートしません。したがって、レコードプロデューサーを使用して次の Request Management テーブルやその拡張テーブルにレコードを挿入しないでください。
  - 要求 [sc_request]
  - 要求アイテム [sc_req_item]
  - カタログタスク [sc_task]
- 次のテーブルの `before` トリガーを含むビジネスルールを作成しないでください。
  - 要求 [sc_request]
  - 要求アイテム [sc_req_item]
  - 買い物かご [sc_cart]
  - 買い物かごアイテム [sc_cart_item]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求管理のプロセス

カタログアイテムがカートに追加されずに直接注文される

カタログアイテムをカートに追加せずに直接注文または要求すると、次の手順が実行されます。

1. 一時的な買い物かご sc_cart が作成されます。
2. カタログアイテムと変数 (ユーザーが入力した値) が、買い物かごアイテム [sc_cart_item] テーブルのレコードとして一時的なカートに追加されます。
3. それらの変数は、オプション [sc_item_option] テーブルおよび変数所有権 [sc_item_option_mtom] テーブルに保存されます。
4. 次の手順を実行して、一時的な買い物かごをチェックアウトします。
   a. 要求 [sc_request] テーブル内のレコードは初期化されますが、データベース内でコミットはされていません。
   b. 要求アイテム [sc_req_item] テーブル内のレコードは初期化されますが、データベース内でコミットはされていません。
   c. 要求アイテム [sc_req_item] テーブルの要求参照レコードが、要求 [sc_request] テーブルレコードで更新されます。
   d. オプション [sc_item_option] テーブルおよび変数所有権 [sc_item_option_mtom] テーブルの変数レコードが、要求アイテム [sc_req_item] テーブルレコードに基づいて更新されます。
   e. 要求アイテム [sc_req_item] テーブルレコードが、データベース内でコミットされます。
   f. 要求 [sc_request] テーブルレコードが、データベース内でコミットされます。

アイテムをカートに追加した後で要求が送信される

カタログアイテムがカートに追加され、要求がチェックアウトプロセスを使用して送信された場合、デフォルトの買い物かごがチェックアウトされます。

前のシナリオ (カタログアイテムがカートに追加されずに直接注文される) で説明したすべての手順が適用されます。ただし、複数のカタログアイテムがカートに追加されている場合は、アイテムごとに手順 b から手順 e が繰り返されます。

注文ガイドを使用して要求が送信される

2 ステップ注文ガイドのチェックアウトの場合は、すべてのアイテムに一時的な買い物かごが使用されます。3 ステップ注文ガイドのチェックアウトの場合は、アイテムにはデフォルトの買い物かごが使用されます。

前のシナリオ (カタログアイテムがカートに追加されずに直接注文される) で説明したすべての手順が適用されます。

注: 要求に添付されたベースシステムワークフローはデモデータです。

要求管理におけるドメインセパレーション

これは、要求管理におけるドメインセパレーションの概要です。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート) 」を参照してください。

アクティベーション情報

要求管理のドメインセパレーションを有効にするには、Domain Support - Domain Extensions Installer プラグイン (com.glide.domain.msp_extensions.installer) を有効にする必要があります。このプラグインのアクティベーションを要求する方法については、「ドメインセパレーションの要求 」を参照してください。

要求管理におけるドメインセパレーションの仕組み

履行者には、履行者が可視化を持つ (テナント) ドメイン内で作成された要求、要求されたアイテム、およびカタログタスクのみが表示されます。ドメイン階層での可視化については、「ヴィジビリティドメインと包含ドメイン 」を参照してください。

ドメインセパレーションテーブル

- 要求 [sc_request]
- 要求アイテム [sc_req_item]
- カタログタスク [sc_task]

ユースケース

- 「Initech」ドメインに属しているユーザーが要求を送信します。「Initech」ドメインまたはグローバルドメインに属する履行者のみが、この要求を表示できます。
- 親ドメインに属する履行者は、すべての子ドメインの要求、要求されたアイテム、およびカタログタスクも表示することができます。
- 特定のドメインに属する履行者は、自分がアクセス権を持つドメインの代理としてのみ、要求を作成できます。
- ユーザーが複数のドメインにアクセスできる場合は、現在のレコードで指定されたドメインによって、そのレコードおよび参照フィールドが機能します。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求管理向け エージェントワークスペース

要求管理向け エージェントワークスペース では、階層 1 エージェントに固有のプラットフォーム機能が、使いやすいインターフェイスに統合されます。エージェントは、この複数タブインターフェイスにより、複数のインシデント、カタログ要求、およびカタログタスクを効率的に管理できます。サービスカタログ - Workspace (com.glideapp.servicecatalog.workspace) プラグインを自動的に有効にする ITSM Workspace プラグイン (com.snc.agent_workspace.itsm) は、ワークスペース内の要求管理フロー用に有効にする必要があります。

ワークスペースの要求管理カテゴリー

- 要求：アクティブな要求および要求アイテムを表示します。
- カタログタスク：現在のユーザー、およびユーザーのアサイン先グループの少なくとも 1 つに割り当てられているアクティブなタスクを表示します。

ワークスペースの要求管理フォーム

プラットフォームの次の Request Management フォームで使用可能なフォームレイアウト、UI アクション、UI ポリシー、クライアントスクリプトは、対応するワークスペースフォーム上で利用可能です。

- 要求
- 要求アイテム
- カタログタスク

注: 変数エディターは、プラットフォームのフォームに含まれる場合にのみ、要求アイテムやカタログタスクのポップアップウィンドウとして表示されます。

ワークスペースフォームのビューを変更する場合は、プラットフォームの UI で対応する要求管理フォームからワークスペースビューをカスタマイズします。

エージェントワークスペースでのカタログ要求の作成

エージェントワークスペースでカタログ要求を作成し、別のフローからサービスカタログフローに結合できます。たとえば、インシデントフローから要求を作成し、その要求をインシデントに関連付けることができます。これは、インシデントに関連付けられた要求をトラッキングする場合や、その逆をトラッキングする場合に役立ちます。

始める前に

必要なロール：itil

エージェントワークスペースでカタログ要求を作成し、別のフローからサービスカタログフローに結合できます。たとえば、インシデントフローから要求を作成し、その要求をインシデントに関連付けることができます。これは、インシデントに関連付けられた要求を追跡する場合や、その逆を追跡する場合に役立ちます。

- 要求を親テーブルレコードに関連付けるには、[カタログ管理] > [要求の親のマッピング] サブモジュールで対応するマッピング構成を利用可能にする必要があります。
- レコードプロデューサー要求を親テーブルレコードに関連付けるには、*sysparm_parent_sys_id* および *sysparm_parent_table* パラメーターを、レコードプロデューサーの [スクリプト] のRP.getParameterValue() メソッドを使用して、URL から取得します。
- インタラクション [interaction] テーブルのワークスペースの [要求の作成] UI アクションでは、フィールド値を次のようにする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

◦ ワークスペースクライアントスクリプト：

```
function onClick() {
    var result = g_form.submit('sysverb_ws_save');
    if (!result) {
        // failed form submission
        return;
    }
    result.then(function () {
        var params = {};
        params.sysparm_parent_table = "interaction";
        params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
        g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1',
 params);
    });
}
```

- インシデント [incident] テーブルのワークスペースの [要求の作成] UI アクションでは、フィールド値を次のようにする必要があります。
  ◦ 条件：`current.incident_state != global.IncidentState.CLOSED && gs.hasRole("itil")`
  ◦ ワークスペースクライアントスクリプト：

```
function onClick() {
    g_form.submit('sysverb_ws_update').then(function () {
        var params = {};
        params.sysparm_parent_table = "incident";
        params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
        g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1',
 params);
    });
}
```

手順

1. 次のオプションのいずれかを使用して、カタログ要求を開始します。

オプション	ステップ
要求の作成 UI アクションを使用してインシデントから	**a.** リストパネルから未解決インシデントを選択します。 **b.** [詳細] タブで、[その他の **UI** アクション] メニューから [要求の作成] を選択します。サービスカタログカテゴリーページに、使用可能なカテゴリーが表示されます。 **c.** 注文するカタログアイテム、注文ガイド、またはレコードプロデューサーに移動します。 **注:** アクセス可能なカタログからのみ、アイテムを注文できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	ステップ
エージェントアシストを使用してインシデントから	**a.** リストパネルから未解決インシデントを選択します。 **b.** [詳細]タブで、[サイドバーを切り替え] をクリックします。 **c.** コンテキストサイドバーの [エージェントアシスト] から、要求するカタログアイテム、注文ガイド、またはレコードプロデューサーを検索します。 **d.** [注文] をクリックします。
インタラクションレコードから	**a.** [新しく追加] > [インタラクション] を選択します。 **b.** [その他の UI アクション] メニューから [要求の作成] を選択します。サービスカタログカテゴリーページに、使用可能なカテゴリーが表示されます。 **c.** 注文するカタログアイテムまたは注文ガイドに移動します。 注: アクセス可能なカタログからのみ、アイテムを注文できます。

2. [注文する] をクリックします。
[注文の確認] ウィンドウが表示されます。

   注: [要求元 **(Request for)**] フィールドの値は、 要求の作成場所に応じてデフォルトで設定されます。
   - 要求がインシデントから作成された場合、値はインシデントを呼び出したユーザーに設定されます。
   - 要求がインタラクションから開始された場合、値はインタラクションが発生しているユーザーに設定されます。

3. オプション: [配送情報] と [特別な指示] を指定します。
4. [チェックアウト] をクリックします。
要求が作成され、親インシデントに関連付けられます。
5. [クローズ] をクリックします。
6. オプション: 作成された要求を表示するには、[詳細を表示] をクリックします。

要求管理と ユニバーサル要求 のデータ連携

要求管理と ユニバーサル要求 アプリケーションをデータ連携すると、ユニバーサル要求 の機能を拡張し、従業員やエージェントがカタログアイテムまたはレコードプロデューサーから要求を提出することによって、ユニバーサル要求を作成できるようになります。このデータ連携は、一貫性のあるチケットエクスペリエンスを提供し、部門間の要求転送を円滑化します。

注: この機能を使用するには、ユニバーサル要求 アプリケーションのユニバーサル要求プロパティで *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* プロパティを有効にします。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求を作成するには、カタログアイテムまたはレコードプロデューサーを設定します。関連付けられた要求アイテム (カタログアイテムの場合) またはタスクベースのレコード (レコードプロデューサーの場合) が、そのユニバーサル要求のプライマリチケットになります。ユニバーサル要求の詳細については、「Exploring Universal Request (ユニバーサル要求の詳細)」を参照してください。

ユニバーサル要求 とデータ連携する利点

データ連携により、次のアクションを実行できます。

- [要求の作成] オプションを使用して、ユニバーサル要求 アプリケーションから直接要求を作成します。
- [転送] オプションを使用して、要求を別の部門に転送するか、またはユニバーサル要求キューに戻します。
- Universal Request としてカタログアイテムを構成し、ユニバーサル要求のプライマリチケットとして要求を自動的に関連付けます。詳細については、「ユニバーサル要求を作成するためにカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを構成」を参照してください。
- 関連する要求と要求アイテムをすべて、ユニバーサル要求の関連リストとして表示します。
- 従業員は、自分のユニバーサル要求に関連する詳細を、従業員センター から表示できます。

ユニバーサル要求 と要求管理のデータ連携のためのシステム要件

要求アイテムからユニバーサル要求を作成するには、ユニバーサル要求プラグイン (com.snc.universal_request) がインストールされていることを確認します。

プラグインをインストールした後、ユニバーサル要求 アプリケーションプロパティで *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* を true に設定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

ユニバーサル要求からの要求作成

ルーティングエージェントは、ユニバーサル要求から要求を作成し、それを適切なアサイン先グループにアサインします。要求マネージャーは要求アイテムを処理し、要求を実行するためにさらにアクションを実行します。

始める前に

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ユニバーサル要求プラグイン (com.snc.universal_request)
- 要求管理プラグイン (com.sn_cs_sm_request)

必要なロール：ルーティングエージェント

手順

1. [ユニバーサル要求] > [すべて] に移動します。
2. 要求の作成元になるユニバーサル要求レコードを開きます。
3. [要求の作成] をクリックします。

タスクの結果

要求が作成され、適切なアサイン先グループに自動的にアサインされます。必要に応じて、要求アイテムフォームで詳細を追加することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求アイテムフォームには、要求の作成に使用されたユニバーサル要求番号が表示されます。要求アイテム番号 (RITM#) は、ユニバーサル要求フォームの [プライマリチケット] フィールドと、[関連要求 (Associated Requests)] 関連リストにも表示されます。

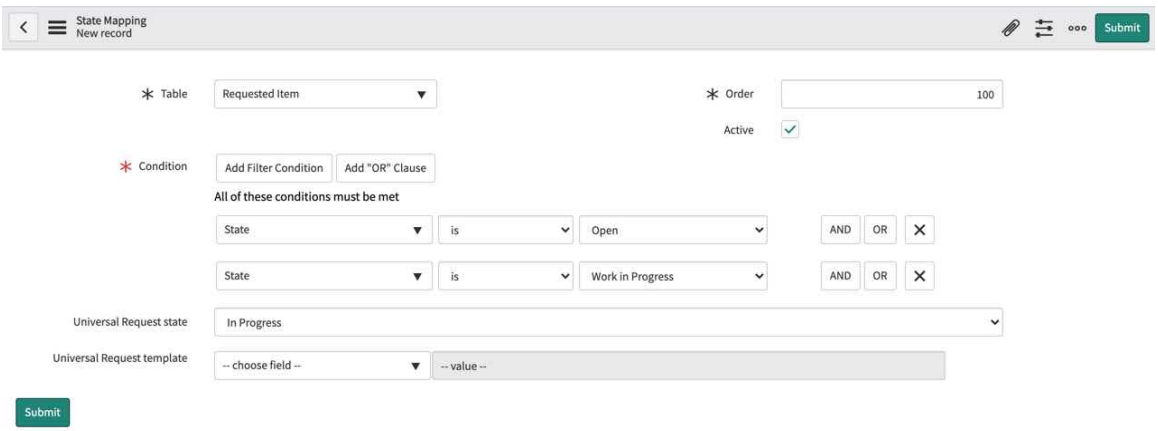
要求されたアイテムステータスのマッピング

要求されたアイテムの状況をユニバーサル要求 (UR) 状況にマッピングして、要求されたアイテム状況の移行中にユーザーエクスペリエンスを向上させ、要求の進捗状況を追跡します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
要求されたアイテムのステータスを ユニバーサル要求ステータスにマッピングすると、要求のステータスはユニバーサル要求状況にも反映されます。要求がライフサイクルの各種ステージを移動すると、ユニバーサル要求状況も変更を反映して更新されます。

たとえば、ユニバーサル要求に要求されたアイテムがプライマリチケットとして含まれているとします。要求のステータスが [オープン] から [対応中] に変わると、ユニバーサル要求状況は [新規] から [進行中] に変化します。



次の表に、要求されたアイテムの状況と UR の状況のデフォルトの状況マッピングを示します。

要求されたアイテムの状況と UR の状況のデフォルトの状況マッピング

要求アイテムのステータス	UR 状況
オープン	処理中
対応中	処理中
処理待ち	処理中
完了してクローズ	クローズ済み
スキップしてクローズ	クローズ済み
未完了でクローズ	クローズ済み

要求をユニバーサル要求キューまたは別の部門に転送せずに、要求のステータスを [未完了でクローズ]、[スキップしてクローズ] または [完了してクローズ] に変更すると、次のいずれかのアクションが実行されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Universal Request で [解決策のレビューが必要] オプションが選択されている場合、要求のステータスが [未完了でクローズ]、[スキップしてクローズ]、または [完了してクローズ] に変わり、UR 状況の理由が [応答確認] に変更されます。
- Universal Request で [追加レビューが必要] オプションが選択されていない場合、要求はステータスマッピングに基づいてクローズされます。

注: ユニバーサル要求の [解決策のレビューが必要] は、デフォルトで false に設定されています。

手順

1. [すべて] > [ユニバーサル要求] > [管理] > [ステータスマッピング **(State Mapping)]**に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「ステータスマッピングフォーム 」を参照してください。

要求を別の部門に転送

要求を別の部門に転送します。要求を実現する解決方法は、付けても付けなくてもかまいません。

始める前に
必要なロール：itil、ルーティングエージェント、sn_request_write、または sn_hr_core_case_writer

手順

1. [すべて] > [サービスカタログ] > [オープンレコード] > [アイテム]に移動します。
2. 転送する要求アイテムを選択します。
3. [転送] をクリックします。
4. [チケットを転送] ダイアログボックスで、転送の詳細を入力します。

チケットの転送ダイアログ

フィールド	説明
部門	要求の転送先になる部門。
転送理由 (Transfer Reason)	要求を部門に転送する理由。
転送メモ	プライマリチケットを転送する理由の簡単な説明。これらのメモは、ユニバーサル要求を処理する UR ルーティングエージェントによって読み取られます。
追加のコメントと添付ファイルをコピー	転送時にこの要求のコメントと添付ファイルをコピーするオプション。このオプションは自動的に選択されます。 注: 転送中に作業メモはコピーされません。

5. [転送] をクリックします。

タスクの結果
要求アイテムが選択した部門に転送されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM ロールの要求 - Request Management

ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) を要求して、ITSM ロール - 要求管理プラグイン (com.snc.itsm.roles.request_management) をアクティブ化し、さまざまなサービスデスクエージェント、技術者、およびマネージャーが要求管理プロセス内に持つアクセス権をより詳細に制御できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) には、追加のセキュリティモデルが用意されています。このセキュリティモデルでは、ITSM アプリケーションに備わっているロールに加え、アプリケーション全体でより詳細な作業のできるロールを提供します。これにより、アクセス制御の設定に柔軟性を持たせることができます。ITSM ロールプラグインは、新しいインスタンスにおいてデフォルトで使用できます。Madrid 以前のバージョンからアップグレードするユーザーは、プラグインを要求する必要があります。

ITSM ロールのプラグイン

プラグイン	ロールの追加
ビジネスステークホルダー [com.snc_business_stakeholder]	business_stakeholder **注:** business_stakeholder ロールには、sn_incident_read、sn_problem_read、sn_chang および approver_user のロールが含まれています。
ITSM ロール：インシデント管理 [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM ロール：問題管理 [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM ロール：変更管理 [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM ロール：要求管理 [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read • sn_request_write • sn_request_comment_write **注:** sn_request_comment_write ロールだけではコメントの書き込みアクセス権が付与されないため、テーブルへの書き込みアクセス権が必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

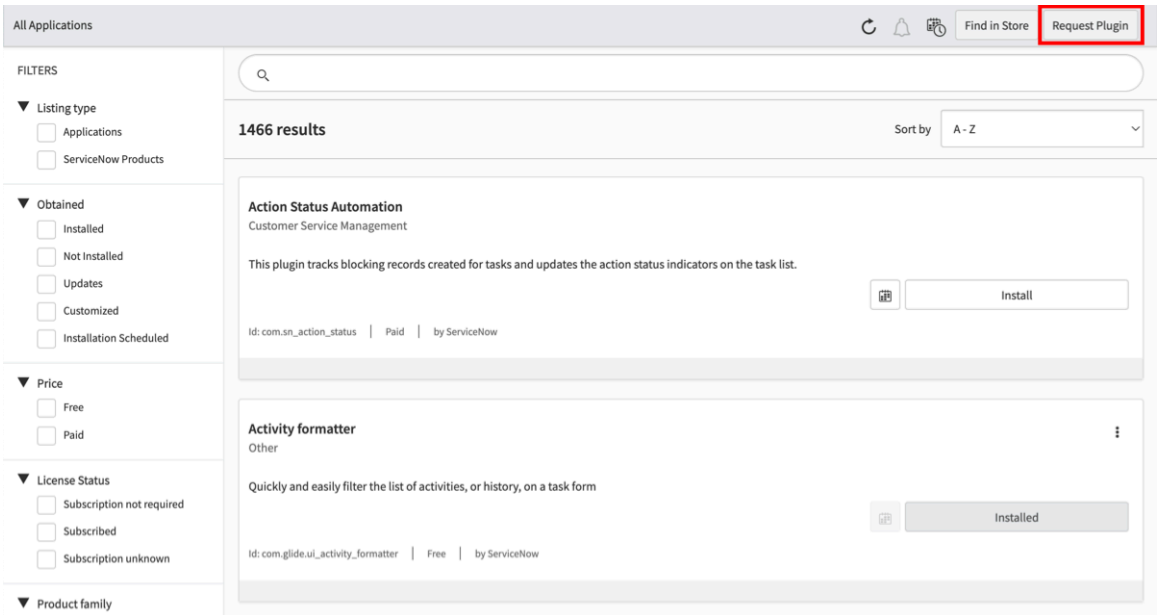
サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

アカウントマネージャーがいない場合、購入後に有効化を延期することを決定するか、無料で準本番インスタンスで製品を評価する場合には次の手順を実行します。

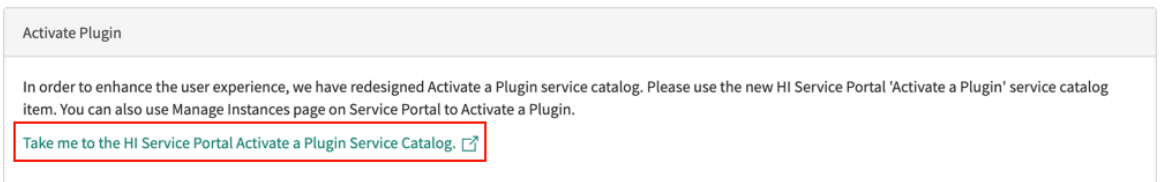
> **注:** 準本番環境で ITSM ロールプラグインを有効にし、機能をテストしてから、本番環境でのアクティブ化を要求します。詳細については、ServiceNow プロフェッショナルサービスチームにお問い合わせください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

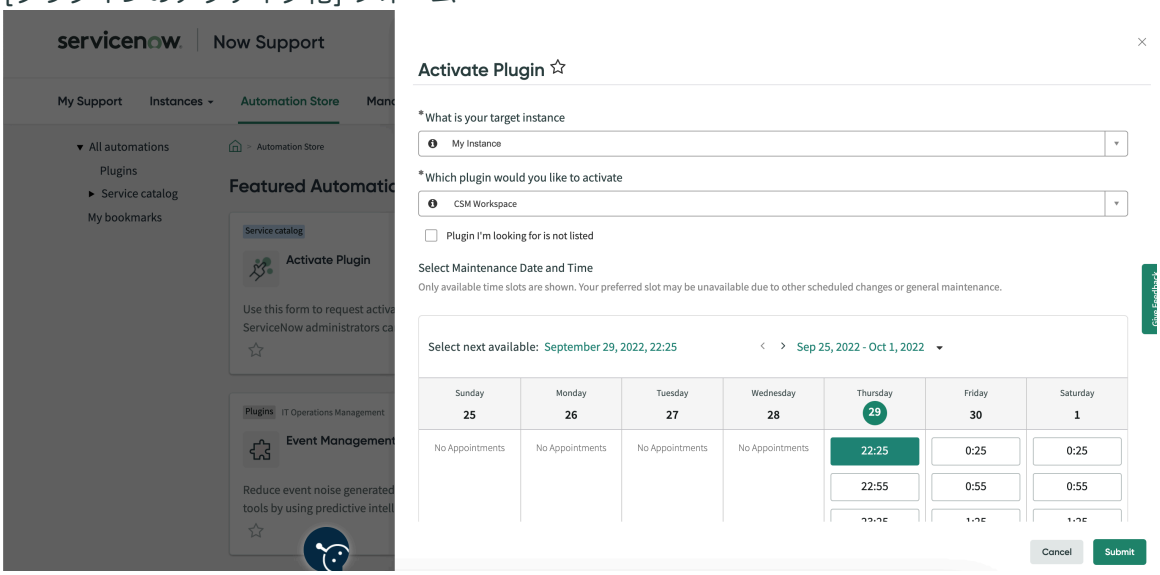
[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求に関するその他の詳細については、Now Support ナレッジベース の記事「サービスカタログからのプラグインの要求 (Requesting a Plugin from the サービスカタログ) (KB0751715)」を参照してください。

ITSM ロール - 要求管理とともにインストールされるコンポーネント

複数のユーザーロールが、ITSM ロール - 要求管理プラグイン (com.snc.itsm.roles.request_management) のアクティベーションとともにインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_request_read	要求 (sc_request) または要求アイテム (sc_req_item) への読み込みアクセス。要求または要求アイテムの承認者でもあるユーザーに対してのみ使用されます。 **注:** sn_request_read ロールには今後更新する予定があるため、business_stakeholder ロールなしではユーザーに割り当てないでください。	NA
sn_request_write	要求 (sc_request) または要求アイテム (sc_req_item) への書き込みアクセス。	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	要求アイテム (sc_req_item) のコメントへの書き込みアクセス。 **注:** sn_request_comment_write ロールだけではコメントの書き込みアクセス権が付与されないため、テーブルへの書き込みアクセス権が必要です。	NA

ビジネスステークホルダーのアクティブ化

アドミンロールがある場合は、ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) を有効にします。このプラグインは、ビジネスステークホルダー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールをインストールします。このロールを持つユーザーは、すべての ITSM 製品レベルでレコードを表示および承認できます。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:** ビジネスステークホルダープラグインをアクティブ化する前に、ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) がアクティブ化されていることを確認します。ITSM ロールプラグインをアクティブにする方法の詳細については、「ITSM ロール - 変更管理の要求」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

ビジネスステークホルダーとともにインストールされるコンポーネント

ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) がアクティブ化されると、ビジネスステークホルダーロールをインストールします。

> **注:** アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

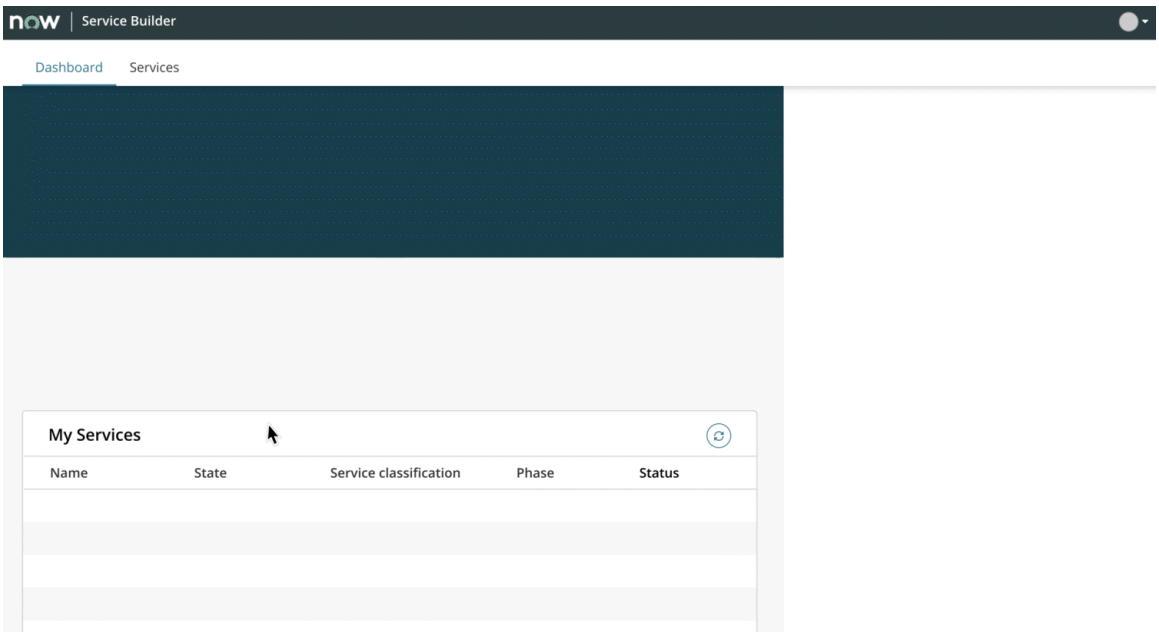
ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ビジネスステークホルダー [business_stakeholder]	このロールを持つユーザーは、ITSM のすべての製品内のレコードを表示および承認できます。	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	注: business_stakeholder ロールには、sn_incident_read、sn_problem_read、sn_change_read、sn_request_read および approver_user の ITSM ロールが含まれています。	

サービスビルダー

ServiceNow® サービスビルダー アプリケーションを使用して、サービスとサービスオファリングを作成および編集します。サービスビルダー は、サービスとサービスオファリングの詳細を作成および編集するためのインタラクティブなガイド付きエクスペリエンスです。サービスビルダー は サービスポートフォリオ管理 の機能ですが、そのプラグインは、ServiceNow Store の製品の デジタルポートフォリオ管理 リストに含まれています。



ヒント: デモビデオを再び再生するには、ブラウザーを更新します。

サービスビルダーの概要

サービスビルダー では、ガイド付きエクスペリエンスを通じて、ビジネスおよびテクニカルサービスとオファリングの定義を作成および管理できます。公開する前にいつでもサービス定義を編集したり、バージョンコントロールを使用して既に公開されているサービスを更新したりすることができます。

サービスとオファリングが公開された後、それらを サービスビルダー の [サービス] タブまたはその親アプリケーションである サービスポートフォリオ管理 で表示および編集できます。

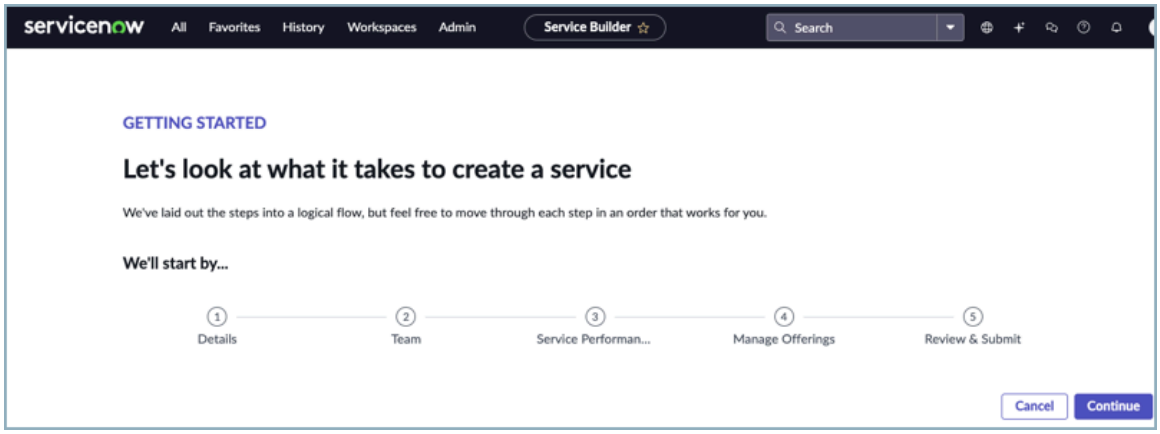
コンテキストガイダンスを使用したウォークスルーエクスペリエンス

サービスビルダー は、サービスとサービスオファリングを作成するときに、各ステップタブのコンテキストガイダンスを提供します。サービスビルダー [ダッシュボード] タブで、次の 2 つのオプションのいずれかを選択してサービスを作成します。

- ビジネスサービスの作成
- テクニカルサービスの作成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプションを選択すると、サービスビルダー によってオーガナイザーが表示され、サービスを作成する手順を確認できます。



[続行] を選択すると、次の サービスビルダー タブのテーブルで説明されているように、[詳細] タブから始まる各ステップに進みます。

サービスビルダー のタブ

タブ	定義
詳細	名前、タイプ、分類などのサービスに関する一般的な情報。
チーム	オーナー、代理人、ビジネス連絡先を含むサービスチーム情報。
サービスパフォーマンス	サービスパフォーマンスのメトリクス。
オファリングの管理	サービスオファリングに関する一般的な情報。このタブには、オファリングの詳細、チーム、運用、財務、およびパフォーマンス基準を入力または編集するための独自のタブのセットがあります。
レビューと送信	作成したサービスとオファリングの包括的なビュー。必要に応じて変更できます。レビュー後、公開のために送信します。

サービスとオファリングはいつでも編集できます。必要に応じてサービスを複製 (コピーを作成) して編集し、他のサービスやオファリングをすばやく作成することもできます。エクスペリエンスのコンテキストガイダンスでは、これらのタスクを実行する方法について説明します。

サービスやオファリングを変更すると、作業中のドラフトが新しい公開バージョンになるまで、公開済みバージョンはアクティブなままになります。詳細については、「サービスビルダーの承認フロー」を参照してください。

サービスビルダーホームページのタブ

ホームページのタブ	説明
ダッシュボード	ビジネスサービスまたはテクニカルサービスを作成できるデフォルトのランディングページ。また、過去数日間にやり取りしたサービスをダッシュボードビューから表示することもできます。
サービス	すべてのサービスのリストを、そのステータス、分類、フェーズ、および所有者と合わせて表示できます。サービスおよびサービスオファリングへの編集アクセス権がある場合は、このタブから編集できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- サービスビルダーの承認フロー
- サービスビルダー でのサービスの作成
- サービスビルダー でサービスオファリングを作成する

サービスビルダー のインストール

admin ロールを使用して サービスビルダー アプリケーション (sn_service_builder) をインストールできます。このアプリケーションは、まだインストールされていない関連するプラグインをインストールします。また、サービスビルダー コンポーネントプラグインをインストールして、製品の UI コンポーネントを有効にします。

始める前に
アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントを取得する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. サービスビルダー を検索します。
3. [インストール] を選択し、画面の指示に従います。

   アプリケーションが検索に表示されない場合は、ServiceNow Store から要求します。

   - ServiceNow Store Web サイトにアクセスします。
   - サービスビルダー を検索します。
   - オンライン画面の指示に従って、アプリケーションをインストールします。
     - [互換性] のリリースが目的のものと異なる場合は、[その他のアプリバージョン **(Other App Versions)]** を選択します。
     - 必要なバージョンを開き、[詳細を表示] を選択します。
     - [インストール] を選択し、画面の指示に従います。

サービスビルダーとともにインストールされるロール

ロールは、ServiceNow® サービスポートフォリオ管理 のアクティブ化とともに サービスビルダー に追加されます。

ロール

サービスビルダーのロール

ロール	説明
サービスアドミン	サービスアドミンロールは、サービスを作成したり、自分が作成していないサービスでも、任意のサービスを編集したりできます。
サービス作成者	サービス作成者ロールは、サービスを作成したり、自分が作成したサービスを編集したりできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスビルダーのロール (続く)

ロール	説明
サービスエディター	サービスエディターロールは、自分が所有するサービスを編集できます。サービスを作成することはできません。

サービスビルダーはサービスポートフォリオ管理の機能です。そのプラグイン (sn_service_builder) はベースシステムからアクティブ化され、さらに (まだアクティブ化されていない場合は) 関連プラグインをアクティブ化します。

注: サービスビルダーはサービスポートフォリオ管理の機能ですが、そのプラグインは、ServiceNow Store の製品のデジタルポートフォリオ管理リストに含まれています。

関連情報

サービスポートフォリオ管理とともにインストールされる内容

サービスビルダーの承認フロー

サービスビルダーでサービスやサービスオファリングを作成および編集すると、サービスが公開 (承認) される過程で、さまざまなステータスがアサインされ、変更されます。アドミニストレーターは標準承認フローを有効にし、ワークフロースタジオのサブフローオプションを使用してフローをカスタマイズすることもできます。

標準承認フロー

デフォルトでは、サービスビルダーの承認フローはサービスを自動的に承認するように設定されています。

サービスビルダーでサービスまたはオファリングを編集するときの標準承認フローは次のとおりです。

- サービスまたはオファリングを編集するときは、[ドラフト] ステータスです。
- サービスまたはオファリングを送信すると、[承認待ち] ステータスに移行します。
- サービスまたはオファリングが承認されると、[公開済み] ステータスに移行します。

サービスまたは単一のオファリングは一度に 1 つずつ編集 (チェックアウト) できます。子オファリングをチェックアウトせずにサービスを編集することもできます。オファリングは、個別にチェックアウトされるまで [公開済み] ステータスのままになります。

オファリングを編集するためにチェックアウトすると、オファリングとその親サービスの両方がチェックアウトされます。その親サービスの残りの子オファリングは、[公開済み] ステータスのままになります。オファリングの編集が完了すると、親サービスに送信して、オファリングを再公開できるようにします (オファリングは親サービスを介して公開されます)。

サービスステータス

標準サービスおよびサービスオファリングの承認フローの各ステータスについては、次の表を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータス	説明
公開	新しいサービスまたはオファリングが サービスビルダー で作成および送信されると、アイテムは承認プロセスを経てから [公開済み] ステータスにアサインされます。[公開済み] ステータスとは、アイテムがアプリケーションで使用され、他のユーザーが利用できるバージョンであることを示します。 公開済みのアイテムを編集するときには、サービスビルダー によってアイテムが自動的にチェックアウトされ、作業用のコピーが作成されます。アイテムのコピーは [ドラフト] ステータスに設定されます。
ドラフト	次のいずれかのシナリオでは、サービスアイテムが [ドラフト] ステータスになります。 • サービスビルダー で新しいサービスまたはオファリングが作成中で、まだ送信されていません。 • サービスビルダー で既存の公開サービスまたはオファリングが、編集のためにチェックアウトされています。 ◦ アイテムが編集中の場合、サービスビルダー はアイテムをチェックアウトし、アイテムとその関連レコード (オファリングと登録者) のコピーを作成します。 ◦ コピーは [ドラフト] ステータスです。 **注:** [ドラフト] ステータス (チェックアウト済み) では、アイテムは次の 1 つ以上の方法でサービスビルダーとサービスポートフォリオ管理の両方で表示されます。 ▪ チェックアウトしたアイテム名の前に [DRAFT] という単語が表示されます。 ▪ アイテムの横にある赤い点 ( ) は、読み取り専用であることを示します。 ▪ 無色の三角形の警告記号 ( ) は、アイテム名の横に表示され、作業中の新しいコピー (ドラフト) であることを示します。 ◦ 公開済みのアイテムは [公開済み] ステータスのまま、[チェックアウト] フィールドが「**true**」に設定されます。 ◦ アイテムが編集して送信されると、ドラフトの編集内容が関連する公開済みアイテムとマージされ、ドラフトバージョンが削除されます。
承認待ち	サービスまたはサービスオファリングが送信されると、それに対する承認プロセスが実行されます。組織の承認フローにより、命名規則、説明、コミットメントの適切な使用、重要業績評価指標 (KPI) などの標準に従ってサービスが作成されていることを確認します。また、サービスが重複していないことを確認するための品質チェックも有効になります。 承認フローの各ペルソナのタスクは次のとおりです。 • サービスオーナーは、[ドラフト] ステータスのサービスとオファリングを作成または編集し、承認のために送信します。 • プロセスオーナーとポートフォリオオーナーは、公開を承認する前に、サービスとオファリングをレビューして承認します。 • プロセスオーナーとアドミンは、ワークフロースタジオで「サービスビルダーの公開」サブフローにアクセスして、組織のニーズに基づいて承認フローを設定および変更できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- アイテムは、[ドラフト] ステータスの場合にのみ編集できます。チェックアウトされた公開済みアイテムは編集できません。
- [ドラフト] ステータスのアイテムは常に非アクティブであり、検索や参照時には表示されません。
- [ドラフト] ステータスのアイテムの [アクティブ] フラグを変更することはできません。
- 承認プロセスは、Utah リリース以降で使用できます。組織によっては、承認プロセスに時間がかかる場合があります。承認プロセスにかかる時間について質問がある場合は、アドミニストレーターにお問い合わせください。

承認フローを有効にしてカスタマイズする

アドミニストレーターは、ワークフロースタジオの「サービスビルダーの公開」サブフローを更新して、ベースシステムに付属する承認フローを有効にすることができます。

アドミニストレーターは組織のニーズに最も適した、カスタマイズされた承認フローを作成することもできます。ワークフロースタジオのこれらのタスクの詳細については、次を参照してください。

- フローを編集する
- 「承認を求める」アクション
- ワークフロースタジオ でのフローの作成

サービスビルダー でのサービスの作成

サービスビルダー でサービスを作成し、サービスポートフォリオ管理 のデータに関連する独自のビジネスおよびテクニカルサービスとオファリングをモデル化、マッピング、および文書化します。

始める前に

必要なロール：service_admin、service_author、service_editor、portfolio_admin、または portfolio_editor

このタスクについて

サービスビルダー フレームワークには、ビジネスサービスまたはテクニカルサービスを作成するオプションがあります。作成するサービスのタイプを選択すると、論理的順序で下記の情報を追加するプロセスをワークフローがガイドします。

1. 詳細
2. チーム
3. オファリングの管理
4. レビューと公開

ヒント: [キャンセル] ボタン ([保存] ボタンの横) を選択すると、いつでもサービスの作成をキャンセルできます。サービスを作成または編集しているときにホームページに戻るには、  を選択します。

手順

1. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [サービスビルダー]に移動します。
2. ランディングページから、作成するサービスのタイプ ([ビジネス] または [テクニカル]) を選択します。
3. 「開始するには」画面を確認し、[続行] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームのフィールドに入力します。

> ヒント: (レビューや編集のために) 作成済みのサービスをチェックアウトすると、サービス名の前に [DRAFT] という単語が表示されます。保存済みとしてチェックインし直すと、サービス名の前に [DRAFT] は表示されません。

[詳細] フォーム

フィールド	説明
サービス名	サービスの性質を反映する一意の名前。名前はテクノロジーに依存しないものにする必要があります。
コンシューマータイプ	サービスが提供されるユーザーの定義。
ポートフォリオ	ポートフォリオ分類の各レベルでサービスに基づいてサービスとレポートを整理することができるようにするサービス階層分類。
ノード	分類ノードを使用すると、ポートフォリオ内のサービスを整理および分類できます。サービスは、ポートフォリオの最下位の分類ノードにのみ追加できます。
ライフサイクルステータス	作成しているサービスのステージとステータス。 CSDM アクティブ化プラグイン [com.snc.cmdb.csdm.activation] がインストールされている場合は、CSDM 準拠のライフサイクルフィールドが表示されます。 プラグインがインストールされていない場合は、従来のサービスポートフォリオ管理フェーズとステータスのフィールドが表示されます。 さまざまなタイプのフィールドの詳細については、「CSDM ガイドラインをデジタルポートフォリオ管理に適用する」を参照してください。
説明	エンドユーザーまたはコンシューマーが理解できるようにする、サービスの簡潔な説明。
事業上の重要度	サービスの事業上の重要度： • **1 —** 最重要 • **2 —** ある程度重要 • **3 —** やや重要 • **4 —**重要ではない
ビジネスニーズ	サービスのビジネス上の根拠。ここには、どのようにコストを削減して従業員の生産性を向上させるかといったことが含まれます。

5. [チーム] タブ、または [チームに進む **(Continue to Team)]** を選択します。

6. フォームのフィールドに入力します。

チーム元

フィールド	説明
オーナー	サービスの責任者であり、いつでもこのサービスを編集できます。この人物がサービスオーナーです。サービスオーナーには service_author ロールが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
代理人	このサービスを編集でき、サービスオーナーの代理を務めることのできるユーザー。代理人には service_editor ロールが必要です。
デリバリマネージャー	このサービスの日常的な管理とサービス実施を担当する人物。
事業関係マネージャー	サービスオーナーにビジネス要件を提供する人物。この担当者は、サービスのビジョン、戦略、および望ましい結果を定義するのを支援し、サービスオーナーと緊密に連携します。
ビジネス連絡先	サービスのビジネス要件に関わっている人、またはサービスパフォーマンスについての利害関係がある人。
ベンダー	このサービスの提供とサポートを支援する、またはサービス提供のためのツールやテクノロジーを提供するよう求められているベンダー。
ステークホルダー	このサービスと利害関係を持つ個人。

7. [オファリングの管理] タブ、または [オファリングの管理に進む **(Continue to Manage Offerings)]** を選択します。
   [オファリングの管理] タブには、これらのサービスの提供を受けている人と、その提供方法が表示されています。ここでは、オファリングを編集したり、新しいオファリングを作成したりできます。オファリングの詳細、チーム、運用、財務、およびパフォーマンスのタブが含まれています。
   サービスには、公開するオファリングが少なくとも 1 つ必要です。ツールのヒント ( ) を選択すると、各タブのフィールドエントリの説明が表示されます。
8. [確認と送信に進む **(Continue to Review and Submit)]** を選択します。
9. ページを下にスクロールしてすべてのエントリーを確認し、必要に応じてエントリーを編集します。
10. [送信] を選択します。

サービスビルダー でサービスオファリングを作成する

サービスオファリングを作成して、サービスビルダー でサービスを構成する製品またはアプリケーションを定義および表示します。

始める前に
必要なロール : service_author または service_editor

このタスクについて
サービスオファリングは、サービスの提供方法と提供対象を表します。サービスには、公開するオファリングが少なくとも 1 つ必要です。ワークフローに従うと、論理的順序でサービスオファリングが作成できます。

1. 詳細
2. チーム
3. 操作
4. 財務

> **ヒント:** [キャンセル] ボタン ([保存] ボタンの横) を選択すると、いつでもサービスの作成をキャンセルできます。サービスを作成または編集しているときにホームページに戻るには、 を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスとサービスオファリングを作成するには、service_author ロールが割り当てられている必要があります。サービスとサービスオファリングを (作成ではなく) 編集するには、service_ editor ロールが割り当てられている必要があります。

手順

1. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > **[Service Builder]**に移動します。
2. サービスオファリングを追加または編集するには、サービスを選択し、[オファリングの管理] タブを選択します。
3. 新しいサービスオファリングを追加するには、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[詳細] フォーム

フィールド	説明
オファリング名	親サービスに関連付けるオファリングの一意の名前。
コンシューマータイプ	オファリングが提供されるユーザーの定義。
事業上の重要度	このオファリングのビジネスオペレーションにとっての重要性を指定します。このフィールドの値は、ビジネスロジックをトリガーするために使用できます。たとえば、最も重要なオファリングでは、災害復旧のための特別な処理が必要になる場合があります。
フェーズ	オファリングのフェーズ： • パイプライン：オファリング設計とビジネスケース作成が進行中。 • カタログ：オファリングが承認され、現在は設計中または運用中。 • 廃止：オファリングの運用を停止。
ステータス	ステータスにより、サービスオファリングのライフサイクルの各ステップを追跡できる独自のステータスワークフローが可能になります。
説明	エンドユーザーまたはコンシューマーが理解できるようにするためのサービスオファリングの簡潔な説明。

5. [チーム] タブを選択するか、または [チームに進む **(Continue to Team)]** をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

[チーム] フォーム

フィールド	説明
オーナー	サービスオファリングの責任者であり、いつでもサービスを編集できます。この人物がサービスオーナーです。サービスオーナーには service_author ロールが必要です。
代理人	このサービスオファリングを編集でき、サービスオーナーの代理を務めることのできるユーザー。代理人には service_editor ロールが割り当てられている必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
デリバリマネージャー	サービスオファリングの日常的な管理と提供の責任者。
サポートグループ	このサービスオファリングにエキスパートサポートを提供するグループ。このグループは通常、レベル 2 のサポートチームです。
変更グループ	サービスオファリングの変更管理を担当するチーム。
ベンダー	サービスオファリングの提供とサポートを行うベンダー。このフィールドは、サービスオファリング実施の説明責任を表示および追跡するのに役立ちます。
ステークホルダー	サービスオファリングと利害関係を持つ個人。

7. [操作] タブを選択するか、[操作に進む **(Continue to Operations)]** を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

操作元

フィールド	説明
グループ選択	サービスオファリングに興味のあるサブスクライバーのグループ。
部門選択	サービスオファリングに興味のある部門。
場所選択	ユーザー (場所別)
ユーザー選択	サービスオファリングの影響を受ける個人。
会社選択	コア会社テーブルによって定義された、サービスオファリングの影響を受ける個人。これらの個人は、特定の会社に関連するすべてのユーザーを表します。 **注:** このフォームの残りのフィールドを表示するには、下にスクロールする必要があります。
コミットメント選択	コミットメント (サービスレベルアグリーメントや可用性コミットメントなど) を選択します。コミットメントは、サービスオファリングの契約で定義することも、会社が定義した標準に基づいて定義することもできます。
サービスレベル要件	サービスオファリングのサービスレベル要件。
アクティブな契約	サービスコミットメントの認識を維持するアクティブな契約。
追加の契約	サービスオファリング関連のサポート契約、セカンダリ契約、または過去の契約。
カタログアイテム選択	このオファリングに関連付けられたすべてのカタログアイテムの要求アクティビティを追跡するカタログアイテム。1 つのオファリングに複数のカタログアイテムを含めることができます。
依存するオファリング	サービスオファリングが依存するその他のサービスオファリング。たとえば、別のオファリングが機能停止した場合に、依存するオファリングの可用性が影響を受けたり、低下することがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
依存するアプリケーションサービス	ビジネスサービスに適用されます。サービスオファリングが依存するアプリケーションサービス。
アプリケーションサービス (含む)	テクニカルサービスに適用されます。サービスオファリングがサポートするアプリケーションサービス。

9. [財務] タブを選択するか、[財務に進む **(Continue to Financials)]** を選択します。
10. フォームのフィールドに入力します。

[財務] フォーム

フィールド	説明
価格モデル	サービスオファリングの価格設定方法。選択内容によって、次に表示するフィールドが変わります。
価格単位	価格モデルが [単位当たり] に設定されている場合は、このフィールドに価格単位を入力します。たとえば、ライセンスやサブスクリプションなどです。
価格	価格モデルが [固定] に設定されている場合は、このフィールドに価格を入力します。通貨記号も入力してください (たとえば、米ドルの場合は $)。
ユニット詳細	価格モデルが [単位当たり] に設定されている場合は、このフィールドを使用して単位の内容を記述します。
次のフィールドは、サービスポートフォリオ管理で選択したコストソースに従って条件付きで表示されます。これらのフィールドは、サービスポートフォリオ管理 の財務オプションプラグインの一部として有効になっています。財務情報の場合、必要なプラグインは com.snc.financial_management_for_spm です。推定消費量情報の場合、必要なプラグインは com.snc.spm.spend です。どちらのプラグインにも ITSM Pro SKU が必要です。	
コストモデル	推定消費量の計算方法を決定するコストモデル。
オファリングコスト	コストモデルが [固定] に設定されている場合、コストは期間ごとのオファリングのコスト概算を表す必要があります。
期間	支出概算を追跡する間隔 ([日]、[月]、[四半期]、[年]) を選択します。
原価単位	コストモデルが [単位当たり] に設定されている場合、コストは単位当たりのコストを表す必要があります。
期間あたりのユニット数	期間あたりのユニットの数。
推定消費量	このアイテムの推定消費量。

11. [保存してクローズ] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース for ITSM

ServiceNow® サービスオペレーションワークスペース は、複数の IT Service Management および IT Operations Management（ITOM) ワークフローにおいて統一されたエクスペリエンスを実現す

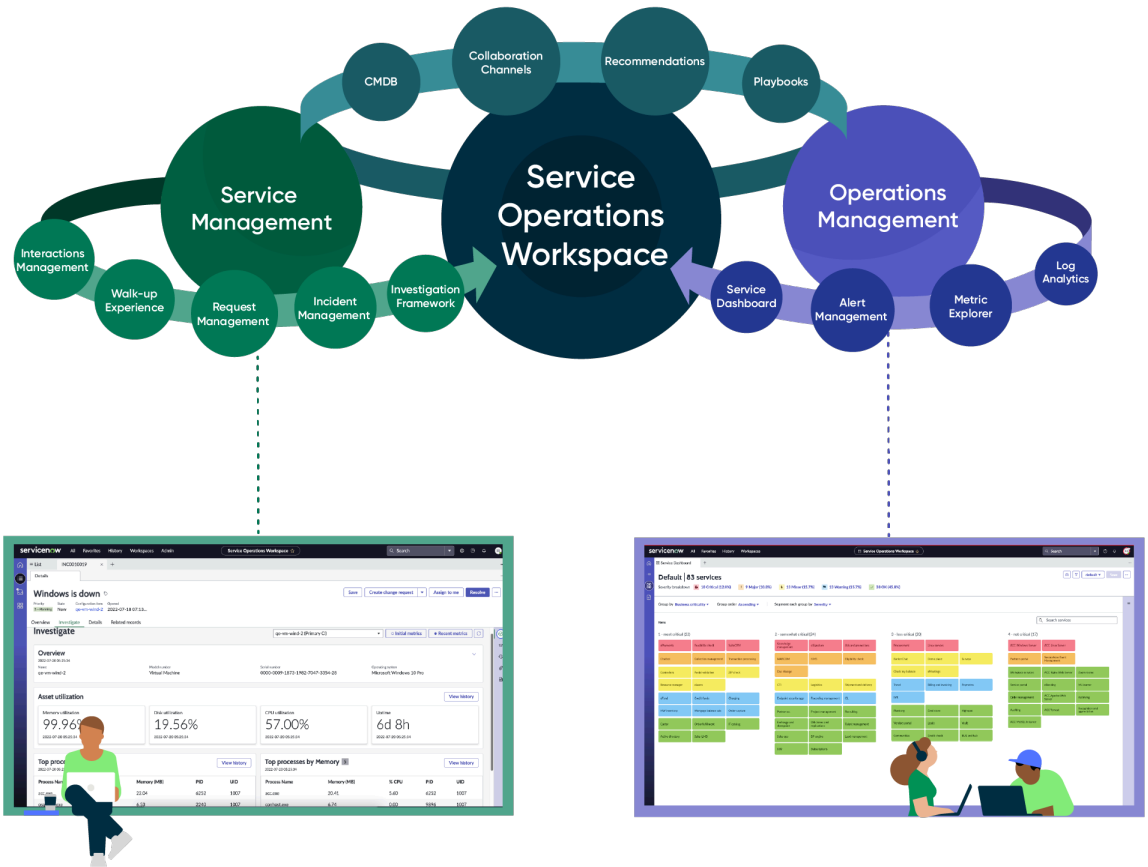
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

る構成可能なワークスペースです。サービスオペレーションワークスペース for ITSM の操作しやすいインターフェイスを使用して、エージェントエクスペリエンスを構成します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース の概要



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

詳細



サービスオペレーションワークスペース for ITSM の概念と機能について説明します。

移行



ITSM エージェントワークスペースからの移行先：サービスオペレーションワークスペース for ITSM

構成



基本セットアップの構成対象：サービスオペレーションワークスペース for ITSM

使用



エージェントが サービスオペレーションワークスペース for ITSM を使用する方法を説明します。

サービスオペレーションワークスペース for ITOM の詳細については、「Service Operations Workspace for ITOM」を参照してください。

トラブルシューティングとヘルプ

連絡先 カスタマーサービス & サポート

ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの詳細

IT Service Managementワークフローでインシデント、要求、ウォークアップなどのタスクレコードのライフサイクルを管理できます。

主な機能

ランディング ページ

階層 1 および階層 2 エージェント向けにカスタマイズされたランディングページ。作業の優先順位付けを効率的に行うための、機能停止、サービスのお知らせ、アサインの概要を提供します。階層 1 エージェントは、マネージャーによってアサインされたパフォーマンスタスクと学習タスクを表示および管理できます。

インシデント管理

エージェントは、コンテキスト情報とターゲットアクションを使用して、インシデントを効果的に管理できます。エージェントクライアントコレクター (ACC) から収集されたメトリクスデータを使用して、調査を簡素化し、インシデントの解決を促進します。

カスタマイズされた推奨事項

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

類似のインシデントとナレッジ記事の情報を使用して、インシデントをより迅速に解決します。

エキスパートオンコール

エージェントは、優先度の高いタスクについてオンコールでエキスパートに連絡できます。

インシデントでのコラボレーション

エージェントは、Microsoft Teams チャットを使用してタスクから要求者やピアとコラボレーションできます。

要求管理

エージェントは、インシデントとインタラクションから要求を作成できます。エージェントは、要求のライフサイクル全体を管理することもできます。

ウォークアップエクスペリエンス

エージェントとアドミニストレーターは、Walk-up サービスの場所で Walk-up のインタラクション、予約、ストックルーム、およびキオスクを確認および管理できます。

ログインユーザーのオンボーディングエクスペリエンス

ログインしているユーザーは全員、ITSM のサービスオペレーションワークスペースを開始するための主要な機能を表示できます。

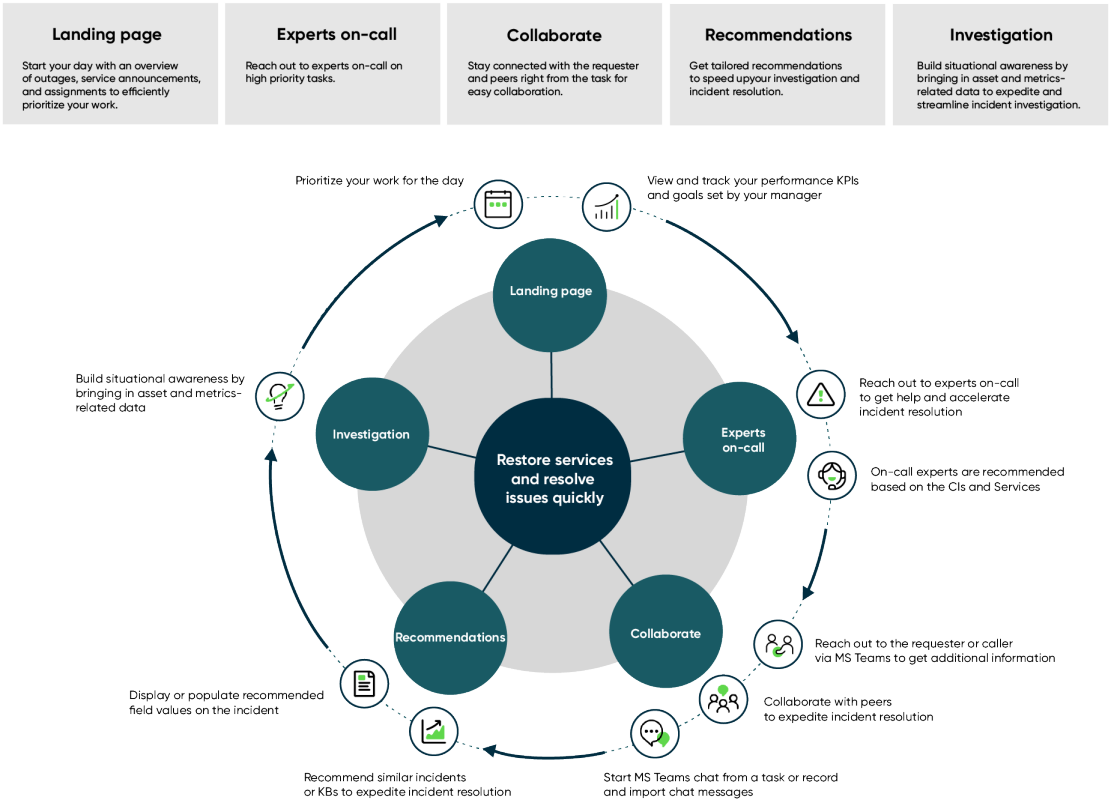
ガイド付きセットアップ

アドミニストレーターは、ITSM のサービスオペレーションワークスペースの初期構成のガイド付きエクスペリエンスを利用できます。

ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの主要な機能については、「ITOM のサービスオペレーションワークスペースの詳細」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SOW ワークフロー



ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースエージェントエクスペリエンス

- エージェントは、サービスオペレーションワークスペースでアサインの概要、機能停止、サービスのお知らせ、アサインを確認して、サービスレベルアグリーメント (SLA)、優先度、および緊急度に基づいて作業に優先順位を付けることから 1 日を開始できます。
- エージェントは、報告された問題に基づいてインシデントを作成できます。エージェントは、関連するインシデントや最近のインタラクションにアクセスできるので、より適切で迅速なサポートを提供することができます。エージェントは、インシデントレコードページからすべての関連情報にアクセスできます。
- エージェントは、カスタマイズされた推奨事項を使用してインシデントをより迅速に解決できます。
- エージェントは、優先度の高いタスクについてオンコールでエキスパートに連絡できます。☒
- エージェントは、タスクからそのまま、要求者やピアと簡単にコラボレーションできます。
- エージェントは変更要求を作成して問題を修正できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きツアーを使用して**ITSM** 用のサービスオペレーションワークスペースについて学ぶ

一連のインタラクティブな手順であるガイド付きツアーを使用して、SOW 内の特定のプロセスまたはタスクを案内します。このガイド付きツアーにアクセスするには、ナビゲーションバーの [ヘルプを表示] アイコンを選択し、下にスクロールして [ガイドを表示] または [ツアーを選択] オプションを見つけます。

重要:

- ガイド付きツアーはインスタンス内の関連する UI 要素をカスタマイズすると中断される可能性があるため、カスタマイズした場合はそれに応じてガイド付きツアーも更新してください。ガイド付きツアーを更新する方法については、「ガイド付きツアーの編集」を参照してください。
- [ガイドを表示] または [ツアーを選択] オプションは、その UI ページでガイド付きツアーが利用可能な場合にのみ使用できます。

ガイド付きセットアップを使用して **ITSM** 用のサービスオペレーションワークスペースを実装する

ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースのガイド付きセットアップには一連のタスクがあり、ServiceNow のインスタンスで ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースを構成するために役立ちます。ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースのガイド付きセットアップを開くには、[すべて] > [アダプションサービス] > [ガイド付きセットアップ] に移動します。 ガイド付きセットアップインターフェイスの使用に関する詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

関連情報

ワークスペースのリスト

サービスオペレーションワークスペース **for ITSM** のユーザーインターフェイス

サービスオペレーションワークスペース をナビゲートすることで、エージェントがタスクに優先順位を付けて解決策を提供する方法についての概要を把握できます。

サービスオペレーションワークスペース へのアクセス

[ワークスペース] メニューから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。

ランディング ページ

[ワークスペース] メニューから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択し、[ホーム] アイコン ( ) をクリックします。

エージェントは、アサインを分析し、お知らせと今後のタスクを表示できます。階層 1 エージェントは、パフォーマンスを分析し、アサインされたコースを表示することもできます。ランディングページの詳細については、「サービスオペレーションワークスペース for ITSM のランディングページ」を参照してください。

リスト

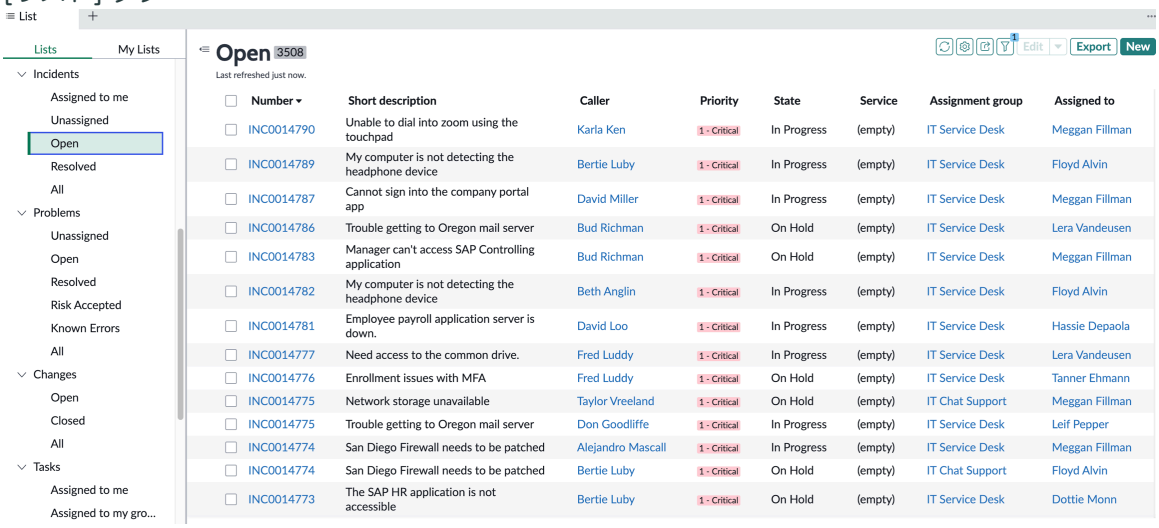
[ワークスペース] メニューから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択し、[リスト] アイコン ( ) をクリックします。

エージェントは、インシデント、カタログタスク、要求、問題などの個々のリストを分析し、適切なアクションを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[自分のリスト] タブから、エージェントは個別のリストまたは既存のリストの別バージョンを作成できます。リストの作成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでのリストの作成」を参照してください。

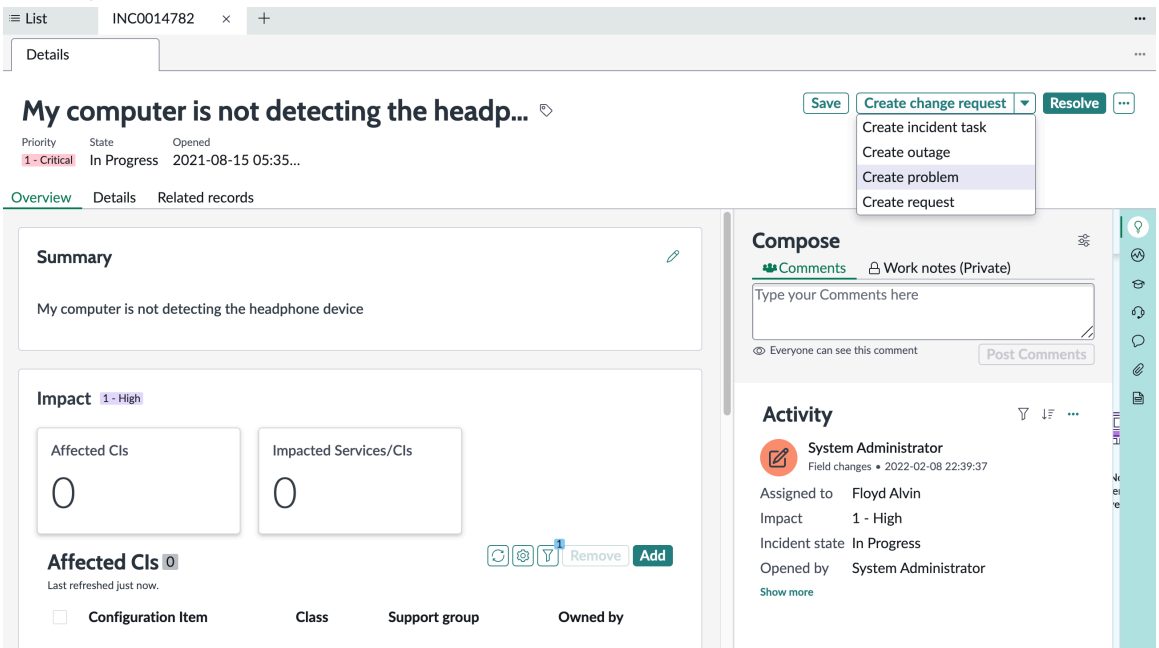
[リスト] タブ



レコードビュー

タスクレコードを開いて、そのレコードビューに移動します。

レコードビュー



受信ボックス

エージェントは、ステータスを [利用可能 (Available)] または [退席中 (Away)] に設定して、チャット要求の受信ボックスを開いたり閉じたりできます。要求者が任意の サービスポータル ページからチャット会話を開始すると、エージェントチャットキューのグループメンバーとして設定されているすべてのエージェントの受信ボックスにチャットインタラクションが表示されます。受信ボックス設定の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース での受信ボックスの設定」を参照してください。

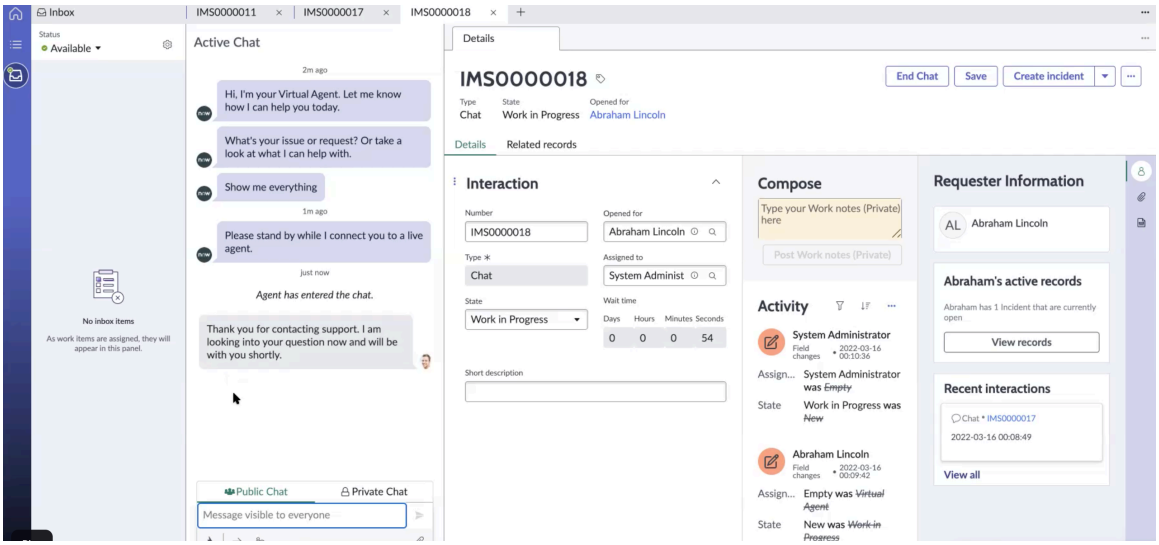
エージェントへのチャット会話のアサインでは、次のシナリオが考えられます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チャット会話の自動アサインが有効になっている場合、チャット会話は自動的にエージェントにアサインされ、インタラクションレコードがサービスオペレーションワークスペースに作成され、エージェントはチャット会話を続行できます。[チャット - 大部分のキャパシティ] アサインルールで選択されたオプションに基づいて、インタラクションを非アクティブなタブとして受信ボックスで開くことができます。このアサインルールを使用してチャット会話の自動アサインを有効にする方法については、「エージェントへのインタラクションの自動アサインを有効にする」を参照してください。
- チャット会話の自動アサインが有効になっていない場合、エージェントはチャット会話を承認または却下できます。エージェントがチャットの会話を受け入れると、サービスオペレーションワークスペース にインタラクションレコードが作成され、エージェントはチャット会話を続行できます。

サービスポータルの要求者または サービスオペレーションワークスペース のエージェントがチャット会話を終了すると、インタラクションは閉じられます。

受信ボックス



サービスオペレーションワークスペース **for ITSM** のランディングページ

エージェントは、アサインされた作業をすばやく把握し、お知らせを表示し、今後のタスクを表示できます。

必要なロール

ランディングページにアクセスするには、ユーザーに itil ロールが必要です。階層 1 エージェントは、サービスデスクグループに属する itil ユーザーです。階層 2 エージェントは、サービスデスクグループに属していない itil ユーザーです。階層 1 エージェントおよび階層 2 エージェントからそれぞれのランディングページへのリダイレクトの詳細については、「サービスオペレーションワークスペースへのアドミン以外のユーザーのリダイレクト」を参照してください。

ユースケース

組織内のユーザーがこのランディングページをどのように使用できるかの例については、次のユースケースを参照してください。特に指定されていない限り、ランディングページのさまざまなセクションは、階層 1 と階層 2 の両方のエージェントから利用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース のユースケース

ユーザー	ユースケース
階層 1 エージェント	• その日の開始前に、エージェントまたはエージェントのチームにアサインされた作業をすばやく把握できます。 • 注意が必要なインシデントとカタログタスクを分析し、アクションを実行する必要があるレコードに移動します。 • 違反しているかリスクのある Service Level Agreement (SLA) を含むインシデント、オープン P1 インシデント、または 24 時間以内に更新されていないインシデントを監視します。 ITSM のワークフォース最適化 の機能を使用するには、「主な機能の詳細 - *ITSM* のワークフォース最適化」セクションを参照してください。
階層 2 エージェント	• その日の開始前に、エージェントおよびエージェントのチームにアサインされた作業をすばやく把握できます。 • 注意が必要な問題、変更要求、およびタスクを分析し、アクションを実行する必要があるレコードに移動します。 • 予定されているタスクとお知らせを表示します。 • 最近表示したアイテムにアクセスします。

ヘッダーセクション

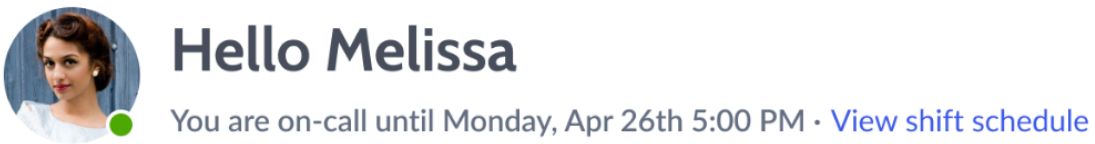
このセクションには、エージェントの挨拶テキストとシフトの詳細が表示されます。このセクションのカスタマイズ方法については、「ランディングページのヘッダーメッセージの構成」を参照してください。

ヘッダーセクション



注: sn_shift_planning.agent ロールを持つ階層 1 エージェントは、構成可能ワークスペース向けシフト計画アプリケーション (sn_uib_agent_sp) が有効になっている場合に、シフトスケジュールに移動できます。

エージェントのシフトスケジュール



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] セクション

このセクションで、エージェントはドーナツからさまざまなアサインの概要を取得できます。

重要:

- 階層 1 エージェントは、エージェントまたはエージェントグループにアサインされたカタログタスクと未解決のインシデントの概要を取得できます。
- 階層 2 エージェントは、エージェントまたはエージェントグループにアサインされた問題、変更要求、カタログタスク、および未解決のインシデントの概要を取得できます。
- 階層 1 または階層 2 のエージェントは、他のユーザーによってエージェントに委任されたタスクを表示できます。

エージェントがドーナツ領域の任意の部分を選択すると、関連レコードがリストビューに表示されます。エージェントがドーナツ領域の中央を選択すると、そのカードに関連するすべてのレコードがリストビューに表示されます。これらのリストビューから、レコードをポイントしてプレビューアイコン (ⓘ) を選択することで、次に続くレコードのワークスペースビューでレコード情報をプレビューおよび更新できます。

- インシデント
- 問題管理
- インタラクション
- 変更
- 要求

このセクションのカスタマイズの詳細については、「階層 1 ランディングページでのドーナツの構成」を参照してください。

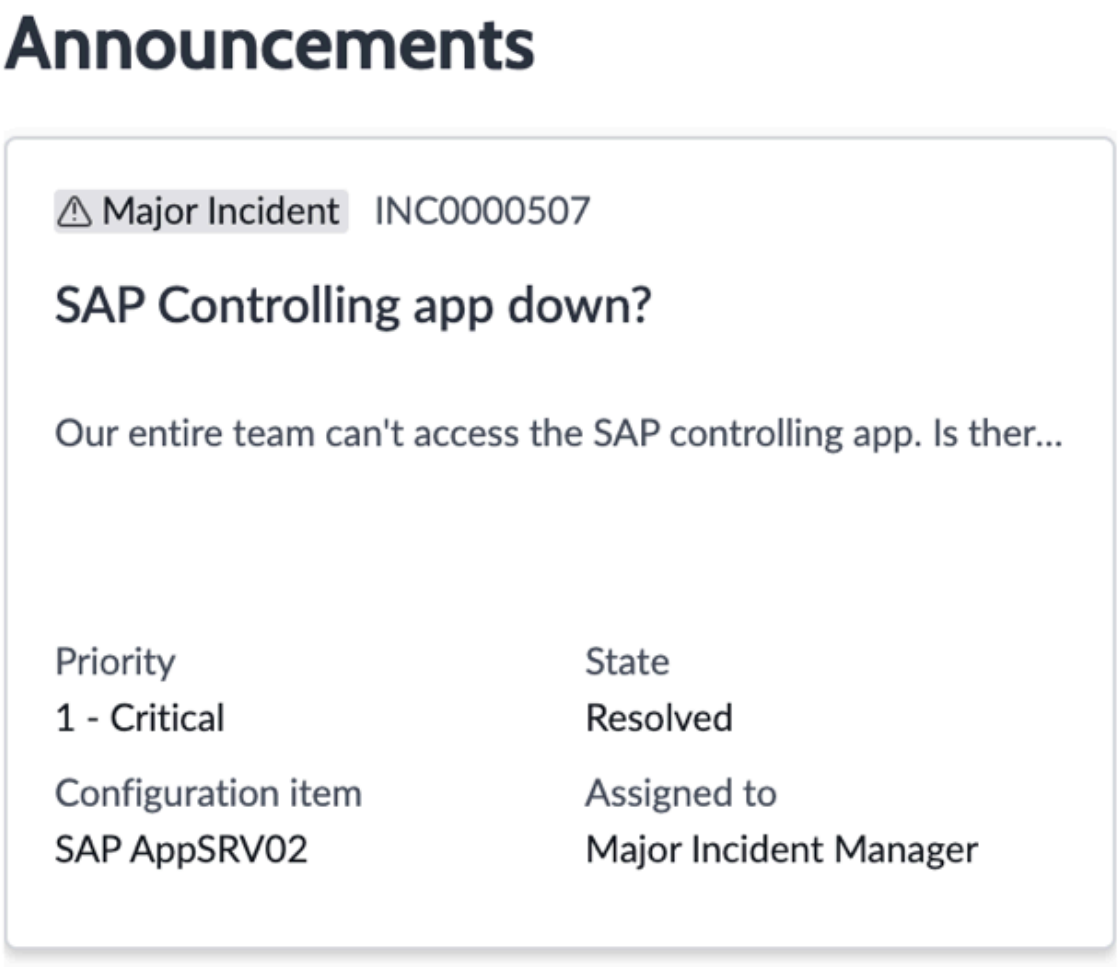
[お知らせ] セクション

このセクションでは、すべてのお知らせをエージェントに通知します。エージェントは、リストビューまたはグリッドビューでそれらを表示できます。

このセクションのカスタマイズ方法については、「ランディングページの [お知らせ] セクションの構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[お知らせ] セクション



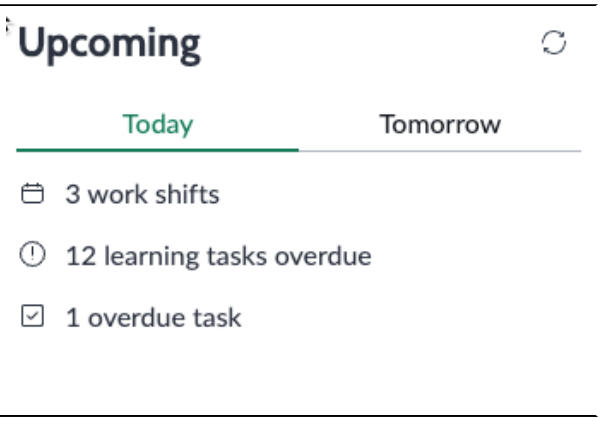
[予定] セクション

このセクションでは、当日および翌日の予定されているタスクをエージェントに通知します。タスクタイプのレコードが 1 しかない場合は、そのレコードが開きます。タスクタイプに複数のレコードがある場合は、すべてのレコードのリストが新しいタブで開きます。

注: また、エージェントは他のユーザーによってエージェントに委任されたタスクを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 サービスオペレーションワークスペース

ITSM のワークフォース最適化 サービスオペレーションワークスペース を使用するエージェントの場合、今後のタスクへのリンクを [予定] セクションで一目で確認できます。 • [本日] タブには、当日対応を予定しているタスクが表示されます。 • [明日] タブには、当日の翌日に予定されているタスクが表示されます。 タスクにアクセスするリンクを選択できます。	

次の表では、このセクションに表示されるタスクについて説明します。

タスク	説明
イベント	シフトに関連するトレーニングや休暇などのイベントの数。 **注:** 翌日に予定されている PTO がある場合、[予定] セクションには、[今日] リストに次の日に予定されている PTO があることが表示されます。今日が PTO である場合には、このリストには PTO があることは表示されません。
シフト	作業シフトの数。
スキルレビュー要求	スキルをレビューするようにマネージャーから要求された数。
シフトサインアップ	当日および翌日が期限のサインアップ可能なシフト。

サービスオペレーションワークスペース での ITSM のワークフォース最適化 の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース - スケジューリング」を参照してください。

このセクションのカスタマイズ方法については、「ランディングページの [予定] セクションの構成」を参照してください。

[クイックリンク] セクション

このセクションには、設定されたクイックリンクが表示されます。このセクションのカスタマイズ方法については、「ITSM ランディングページにユーザー固有のクイックリンクを追加する」を参照してください。

[クイックリンク] セクション

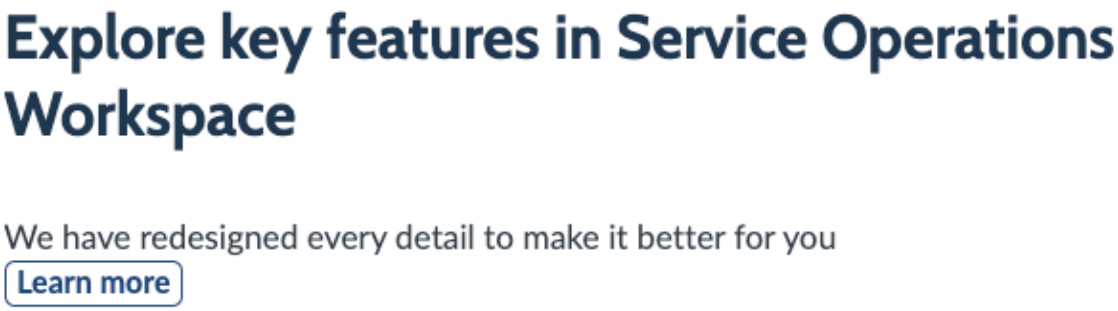


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サービスオペレーションワークスペースの主な機能を詳しく確認] セクション

このセクションでは、サービスオペレーションワークスペース for ITSM を開始するためのすべての主要な機能を指定することで、オンボーディングエクスペリエンスを提供します。

[オンボーディング] セクション



ITSM のワークフォース最適化 の主な機能の詳細

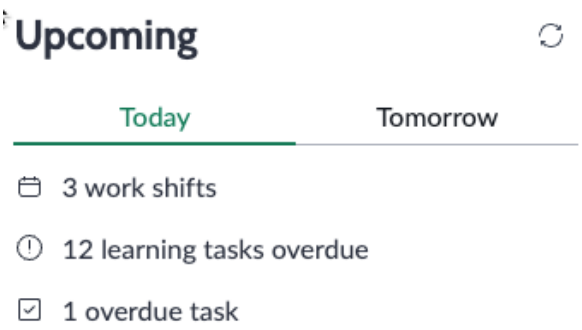
サービスオペレーションワークスペース では、ITSM のワークフォース最適化 プラグイン (sn_wfo_cfg_itsm) が有効になっている場合、次の表の各セクションにリストされているタスクを実行できます。

サービスオペレーションワークスペース のセクション	タスク詳細
予定	当日と翌日のタスクを表示します。
最近の拍手	自分が贈った、または受け取った最新の 5 つの拍手を表示します。
自分のパフォーマンス	マネージャーが設定したパフォーマンスターゲットを分析します。
[自分のアクティブラーニング] セクション	完了する必要がある学習タスクを監視します。

[予定] セクション

このセクションでは、当日および翌日の予定されているタスクをエージェントに通知します。タスクタイプのレコードが 1 しかない場合は、そのレコードが開きます。タスクタイプに複数のレコードがある場合は、すべてのレコードのリストが新しいタブで開きます。

注: また、エージェントは他のユーザーによってエージェントに委任されたタスクを表示できます。

ITSM のワークフォース最適化 サービスオペレーションワークスペース を使用するエージェントの場合、今後のタスクへのリンクを [予定] セクションで一目で確認できます。 • [本日] タブには、当日対応を予定しているタスクが表示されます。 • [明日] タブには、当日の翌日に予定されているタスクが表示されます。 タスクにアクセスするリンクを選択できます。	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
イベント	シフトに関連するトレーニングや休暇などのイベントの数。 **注:** 翌日に予定されている PTO がある場合、[予定] セクションには、[今日] リストに次の日に予定されている PTO があることが表示されます。今日が PTO である場合には、このリストには PTO があることは表示されません。
シフト	作業シフトの数。
スキルレビュー要求	スキルをレビューするようにマネージャーから要求された数。
シフトサインアップ	当日および翌日が期限のサインアップ可能なシフト。

このセクションのカスタマイズ方法については、「ランディングページの [予定] セクションの構成」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース での ITSM のワークフォース最適化 のスケジューリングの詳細については、「サービスオペレーションワークスペース - スケジューリング」を参照してください。

[最近の拍手] セクション

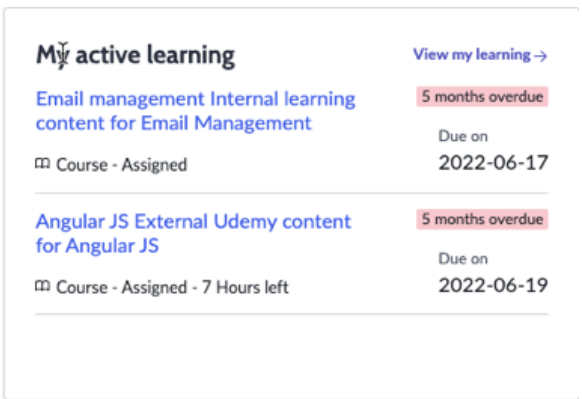
ITSM のワークフォース最適化 for サービスオペレーションワークスペース エージェントは、自分が贈ったまたは受け取った最近の 5 つの拍手を分析できます。

重要: サービスオペレーションワークスペース へのアクセス権があり、称賛ユーザーである場合は、称賛 を使用できます。

- プロファイル ページに移動するには、[ワークスペースプロファイル] を選択します。
- 認識フィードに移動するには、[認識] を選択します。
- 1 人以上のチームメイトに拍手を贈るには、[拍手を贈る] を選択します。

詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でチームメイトに拍手を贈る」を参照してください。

[自分のアクティブラーニング] セクション

[自分のアクティブラーニング] セクションには最大 3 つの学習タスクが表示され、新規、まもなく期限切れ、または期限切れのラーニングパスとコースが含まれる場合があります。これらのタスクは、自分にアサインされたタスク、または自己登録するために選択したタスクのいずれかです。タスクは期日でソートされ、期限切れの場合は赤でハイライト表示されます。選択して完了できるタスクの残り期間を確認することもできます。	

詳細については、「サービスオペレーションワークスペース - ラーニング」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセットの詳細

サービスオペレーションワークスペースのパスワードリセットアプリケーションは、エンドユーザーがセルフサービスプロセスを使用するか、サービスデスクエージェントに要求してパスワードをリセットまたは変更できるようにすることで、強力で安全なパスワードを適用します。

サービスオペレーションワークスペースの ITSM のリコメンドアクションの詳細

ITSM のリコメンドアクションを使用すると、リアルタイムのアクション可能な推奨事項を設定して適用できるため、トリアージプロセスを迅速化し、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更タスク、インタラクション、要求など、サービスオペレーションワークスペース内のさまざまなレコードにわたる問題を迅速に解決できます。

ITSM のリコメンドアクションの概要

推奨事項は、2 通りの方法で表示されます。つまり、サイドパネルにアクション可能なリアルタイムの推奨事項として表示されるか、サービスオペレーションワークスペースでレコードを更新または作成する際にフィールドレベルの推奨事項として表示されます。

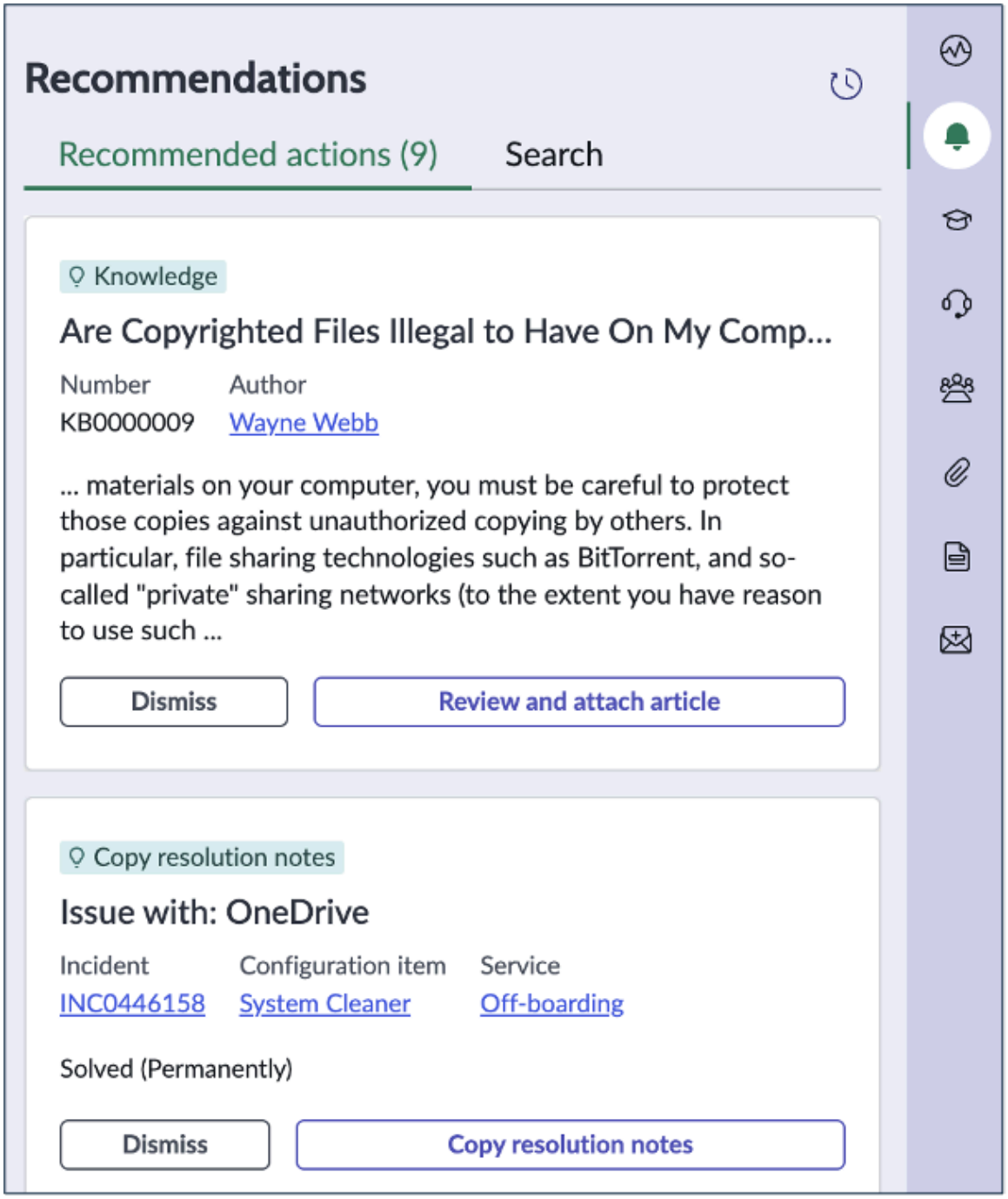
> **注:** フィールドレベルの推奨事項は、サービスオペレーションワークスペースのインシデントでのみ使用できます。

エージェントは、サイドパネルで [推奨] アイコン ( ) を選択して、サービスオペレーションワークスペースで推奨アクションにアクセスできます。AI を活用した推奨事項を手動で検索して、ソリューションをすばやく見つけることもできます。これらの検索結果は、次のレコードで利用できます。

- インシデント
- インシデントタスク
- 問題管理
- 問題タスク
- 変更要求
- 変更タスク
- インタラクション
- 要求

インシデントレコードの場合、[推奨事項] アイコン ( ) をクリックすると、次の図に示すように [推奨アクション] および [検索] サブタブが表示されます。

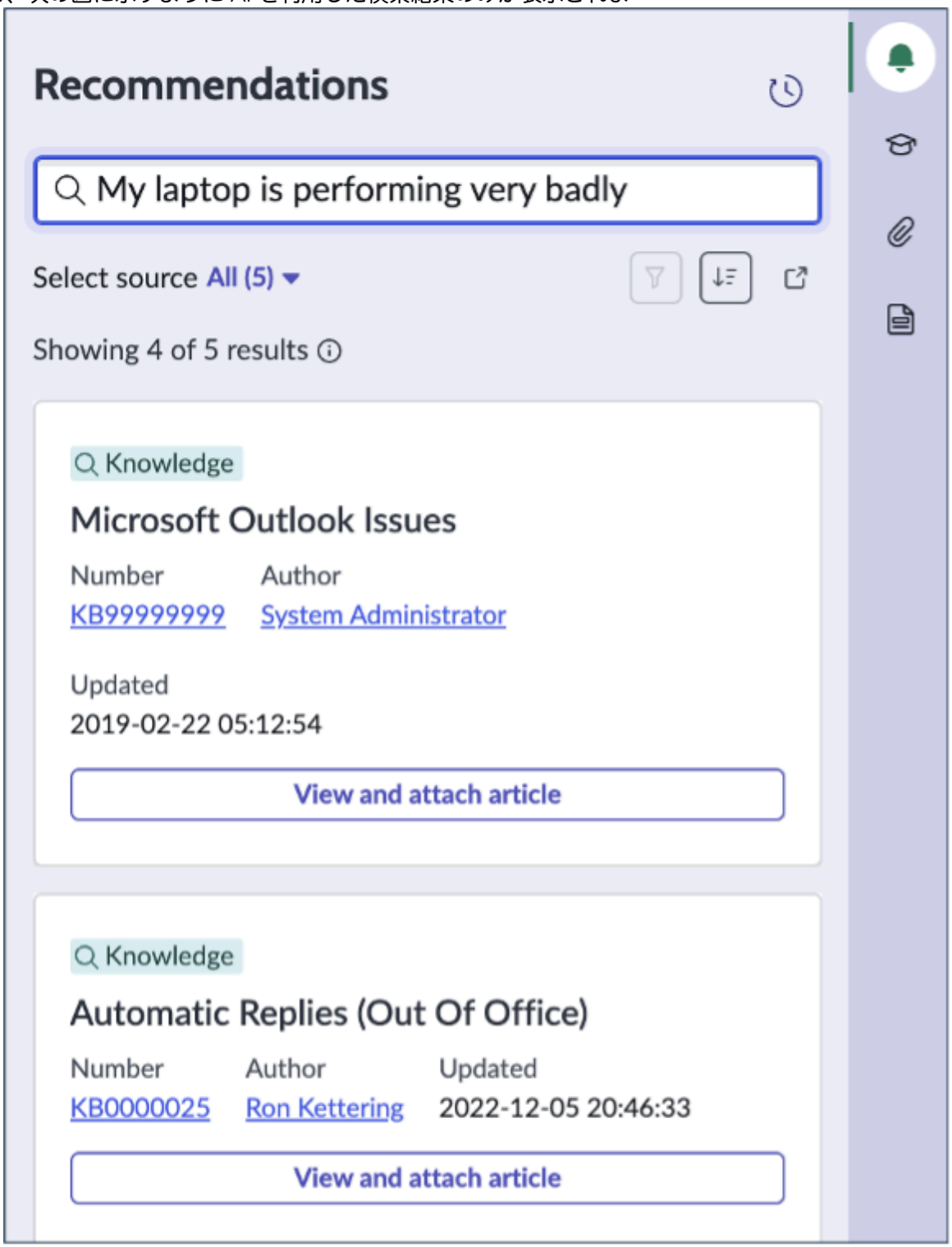
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: [検索] サブタブでは、AI を利用した推奨事項を手動で検索できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

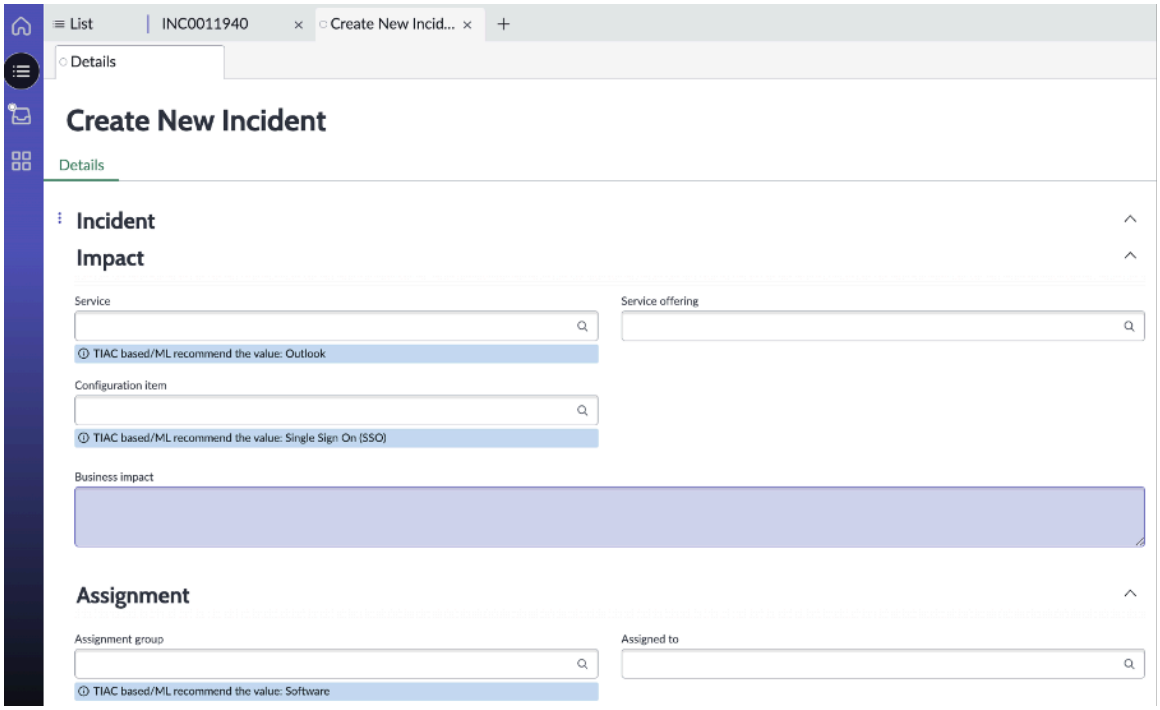
その他のレコードの場合、[推奨事項] アイコン ( ) をクリックすると、次の図に示すように AI を利用した検索結果のみが表示されます。



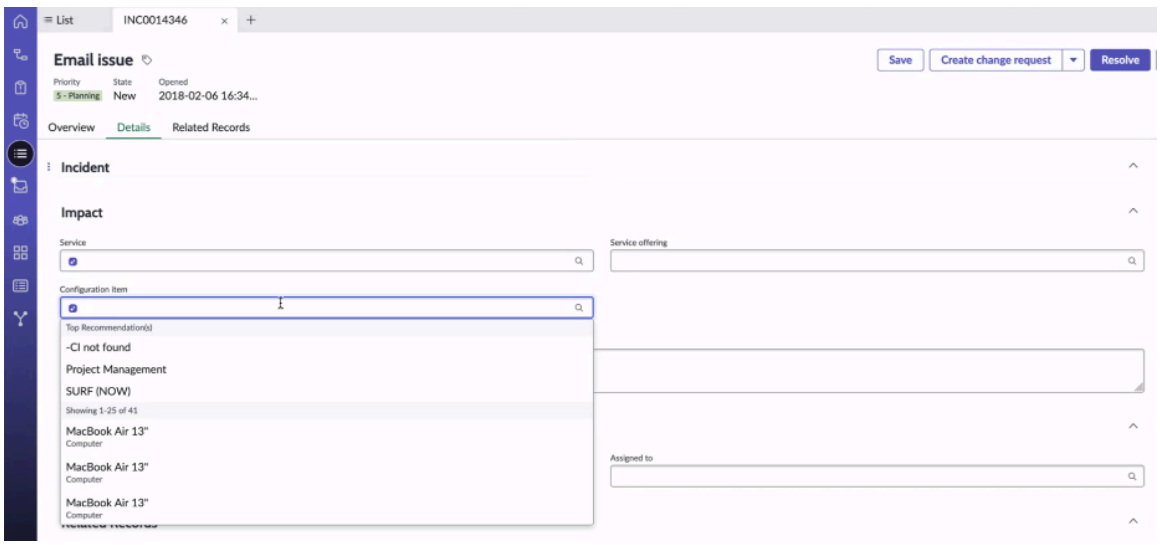
詳細については、「ガイダンスベースの推奨事項を取得する」を参照してください。

エージェントは、サービスオペレーションワークスペースのインシデントフォームのフィールドでフィールドレベルの推奨事項を表示できます。4.2 より前のバージョンでは、推奨事項は次の図のように表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



バージョン 4.2 以降では、フィールドをクリックすると、フィールドの推奨事項がドロップダウンに表示されます。詳細については、「フィールドの推奨事項の取得」を参照してください。



ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

アプリケーションの詳細

推奨アクション には、標準とアドバンスドの 2 つのバージョンがあります。

ITSM のリコメンドアクション の標準バージョンは、サービスオペレーションワークスペース 3.0 の一部である サービスオペレーションワークスペース アプリケーションの インシデント管理 の新機能として提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース 3.0 にアップグレードした既存のユーザーは、新しい機能として ITSM のリコメンドアクション の標準バージョンをデフォルトで取得します。新規ユーザーは、ServiceNow Store から サービスオペレーションワークスペース ITSM (sn_sow_itsm_cont) アプリケーションをインストールした後、推奨アクションの標準バージョンを取得します。

サービスオペレーションワークスペース 6.0 のユーザーは、標準機能をすべて含む新しい標準プラグインである Recommended Actions for ITSM (sn_itsm_ra) を受け取ります。

高度なバージョンを取得するには、ITSM の高度なリコメンドアクション (sn_sow_itsm_ra_advanced) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達する必要があります。

注: 高度なバージョンを取得するために、ITSM のタスクインテリジェンス (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達できます。詳細については、「ITSM のリコメンドアクションでの サービスオペレーションワークスペースの構成」を参照してください。

ワークフロー

ITSM のリコメンドアクションのワークフローには次のものが含まれます。

1. コンテキストを使用：次のいずれかのコンテキストを使用して、サービスオペレーションワークスペースで推奨事項を検索して使用します。
   - インシデント
   - インシデントタスク
   - 問題管理
   - 問題タスク
   - 変更要求
   - 変更タスク
   - インタラクション
   - 要求

   注:
   - インシデントの場合は、[推奨アクション] サブタブでガイダンスベースの推奨事項を使用するか、[検索] サブタブで AI 主導の推奨事項を手動で検索できます。
   - AI を利用した検索結果の利用可能なレコードタイプは、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更タスク、インタラクション、要求の 8 つです。
2. ルールの設定：必要なロールと条件の推奨事項を構成します。
3. 推奨事項を作成：リソースジェネレーターとアクションタイプを選択する推奨事項を作成します。
   - リソースジェネレーターの作成：リソースジェネレーターは、ガイダンスとフィールドの推奨事項などのアクションへの入力として使用できる情報を提供します。予測インテリジェンスまたは ITSM のタスクインテリジェンスで構成されたトレーニング済み機械学習ソリューションモデルは、サービスオペレーションワークスペースのインシデントフォームに必要な推奨事項を取得するためにジェネレータータイプのソリューションとして使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- [インシデントフィールド値予測 **(TI) (Incident Fields value prediction (TI))**] と [類似のインシデント **(TI)**] は、トレーニング済みモデルが ITSM のタスクインテリジェンスに由来する唯一の推奨事項です。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

- 残りのすべての推奨事項は、予測インテリジェンス のトレーニング済みモデルを使用します。詳細については、「インシデント管理向け予測インテリジェンス」を参照してください。

◦ アクションタイプの作成：推奨アクション ガイダンスでエージェントが実行できるアクションを構成します。次を更新します。

- 入力：入力フィールドを選択します。
- 出力：入力フィールドでの推奨事項の表示方法を決定するオプションを選択します。
- アクション：ガイダンスを実行するためにエージェントに提示されるアクションを選択します。

注: 詳細については、「ITSM のリコメンドアクション を設定する」を参照してください。

4. サービスオペレーションワークスペースでレコードのガイダンスベースまたはフィールドレベルの推奨事項を取得します。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM のリコメンドアクション」を参照してください。

ITSM のリコメンドアクション の概要

IT Service Management (ITSM) には、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更要求タスク、インタラクション、要求など、サービスオペレーションワークスペースのさまざまなレコードの推奨アクションを構成するために使用されるベースシステムコンポーネントが含まれています。

ITSM のリコメンドアクション のコンテキスト

コンテキストを使用すると、特定のルールが満たされたときにエージェントが特定のタイプのレコードの推奨事項を表示できます。これらの推奨事項は、レコードのコンテキストに基づいて実行するアクションを提案することで、エージェントを支援します (「 推奨アクション のコンテキスト 」を参照)。

ITSM ベースシステムには、以下のコンテキストが含まれます。

- インシデント
- インシデントタスク
- 問題管理
- 問題タスク
- 変更要求
- 変更タスク
- インタラクション
- Request (要求)

このコンテキストのフィールド説明の詳細については、「ITSM のリコメンドアクション のコンテキスト」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: コンテキストを作成するには、「 推奨アクション でのコンテキストの作成 」 を参照してください。

ITSM のリコメンドアクション のルール

ルールは、コンテキストに適用される一連の条件です。ルールは、特定の条件を満たすレコードについて、特定のロールを持つエージェントに推奨事項を表示します。詳細については、「 推奨アクション のルール 」を参照してください。

ITSM ベースシステムには次のルールが含まれます。

- アクティブなインシデント
- アクティブな非子の非 MI インシデント
- AI 検索
- 問題レコードのない重大なインシデント

注: これらのルールは、インシデントコンテキストでのみ使用できます。

これらのルールのフィールド説明の詳細については、「ITSM のリコメンドアクション のルール」を参照してください。

注: ルールを作成するには、「 推奨アクション でのルールの作成 」 を参照してください。

ITSM のリコメンドアクション の推奨事項

推奨事項は、エージェントに役立つアクションを提案する方法です。推奨事項には、アクション、関連するリソース、および入力が含まれます。詳細については、「 推奨アクション の推奨事項 」を参照してください。

推奨事項タイプの詳細については、「 推奨アクション の推奨事項 」を参照してください。

注: 推奨事項を作成するには、「 推奨アクション での推奨事項の作成 」を参照してください。

ITSM ベースシステムには、ガイダンスベースの推奨事項とフィールドレベルの推奨事項タイプが含まれています。

ガイダンスベースの推奨事項

ITSM ベースシステムには、次のガイダンスベースの推奨事項が含まれます。

- AI 検索の推奨事項
- 重大なインシデントの問題レコードを作成
- オープンインシデント (CI およびサービス)
- オープン PRB (CI およびサービス)
- 類似のインシデント (TI)
- 類似の KB 記事 (類似性)
- 重大なインシデントを提案 (傾向)
- 類似の重大なインシデント (傾向)
- 類似のオープンインシデント (類似性)
- 類似のオープン PRB (類似性)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 類似の解決済みインシデント (CI およびサービス)
- 類似の解決済みインシデント (類似性)

ガイダンスベースの推奨事項のフィールド説明の詳細については、「ITSM のリコメンドアクションのガイダンスベースの推奨事項」を参照してください。

フィールドレベルの推奨事項

ITSM ベースシステムには、次のフィールドレベルの推奨事項が含まれます。

- 予測インテリジェンス ベースの推奨事項：
  - アサイン先グループ (分類)
  - 構成アイテム (分類)
  - サービス (分類)
- ITSM のタスクインテリジェンス ベースの推奨事項：インシデントフィールド値予測 (TI)

> **注:** ITSM ベースシステムに含まれるすべての 予測インテリジェンス ベースの推奨事項は、デフォルトでは非アクティブです。これらを有効にするには、[推奨事項] 画面に移動し、対応する [アクティブ] 列で必要な推奨事項を **true** に編集し、[更新] を選択します。

フィールドレベルの推奨事項のフィールド説明の詳細については、「ITSM のリコメンドアクションのフィールドレベルの推奨事項」を参照してください。

> **注:** ガイダンスおよびフィールドの推奨事項を作成するには、「 推奨アクション でのガイダンスおよびフィールドの推奨の作成 」を参照してください。

ITSM のリコメンドアクション のリソースジェネレーター

ITSM ベースシステムには次のリソースジェネレーターが含まれます。

- AI 検索リソースジェネレーター
- 分類を使用したアサイン先グループ
- 分類を使用した構成アイテム
- インシデントフィールド予測 TI
- 類似のオープンインシデント (同じ CI およびサービス)
- オープン PRB (CI およびサービスを使用)
- 傾向を使用して重大なインシデントを提案
- 分類を使用したサービス
- 類似性を使用した類似の KB
- 傾向を使用した類似の重大なインシデント
- 類似性を使用した類似のオープンインシデント
- 類似のオープンインシデント (同じ CI およびサービス)
- TI 類似性を使用した類似のインシデント
- 類似性を使用した類似の PRB
- 解決済みインシデント (同じ CI およびサービス)
- 類似性を使用した類似の解決済みインシデント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースジェネレーターのフィールド説明の詳細については、「ITSM のリコメンドアクション のリソースジェネレーター」を参照してください。

リソースジェネレーターのタイプの詳細については、「 推奨アクション のリソースジェネレーター 」を参照してください。

注: リソースジェネレーターを作成するには、「 推奨アクション でのリソースジェネレーターの作成 」を参照してください。

ガイダンス

ITSM ベースシステムには次のガイダンスが含まれます。

- 重大なインシデントへのリンク
- Propose Major Incident (重大なインシデントとして提案)
- インシデントの記事を確認して添付
- 変更要求を表示 [アクションなし]
- Genius 結果を表示 [アクションなし]
- 問題を表示 [アクションなし]
- [インシデント] KB を添付
- [インシデント] 解決策をコピー
- [インシデント] オープン中のインシデントをリンク
- [インシデント] オープン中の問題をリンク
- [インタラクション] 記事を確認して添付
- [ML 以外] 解決策をコピー
- [ML 以外] 問題の作成
- [ML 以外] オープン中のインシデントをリンク
- [ML 以外] オープン中の問題をリンク
- [タスク] 変更要求をリンク
- [タスク] インシデントをリンク
- [タスク] 機能停止をリンク
- [タスク] 問題をリンク
- [タスク] アイテムを注文

ガイダンスのフィールド説明の詳細については、「ITSM のリコメンドアクション のガイダンス」を参照してください。

注: ガイダンスを作成するには、「 推奨アクション でのガイダンスの作成 」を参照してください。

検索結果マッピング

検索結果マッピングは、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更要求タスク、インタラクション、要求など、サービスオペレーションワークスペースのさまざまなレコードの AI 検索結果に表示されます。

IT Service Management ベースシステムには、コンテキストタイプに基づく以下の検索結果マッピングが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデント：機能停止 [cmdb_ci_outage]、ナレッジ [kb_knowledge]、変更要求 [change_request]、インシデント [incident]、カタログアイテム [sc_cat_item]、インシデント [incident] - Pro Plus ユーザーの Genius 結果、問題 [problem]
- インシデントタスク：ナレッジ [kb_knowledge]、インシデント [incident]、カタログアイテム [sc_cat_item]、問題 [problem]
- 問題：機能停止 [cmdb_ci_outage]、ナレッジ [kb_knowledge]、変更要求 [change_request]、インシデント [incident]、カタログアイテム [sc_cat_item]、問題 [problem]
- 問題タスク：ナレッジ [kb_knowledge]
- 変更要求：ナレッジ [kb_knowledge]、変更要求 [change_request]、インシデント [incident]、カタログアイテム [sc_cat_item]、問題 [problem]
- 変更タスク：ナレッジ [kb_knowledge]、変更要求 [change_request]、インシデント [incident]、カタログアイテム [sc_cat_item]、問題 [problem]
- インタラクション：ナレッジ [kb_knowledge]、カタログアイテム [sc_cat_item]
- 要求：ナレッジ [kb_knowledge]、カタログアイテム [sc_cat_item]

検索アプリケーション構成

IT Service Management ベースシステムには、**[AIS] ITSM** 検索構成の推奨アクションが含まれています。このアプリケーションは、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更要求タスク、インタラクション、要求など、サービスオペレーションワークスペースのさまざまなレコードの AI 検索をサポートしています。

ITSM エージェントワークスペース から ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースへの移行

画面に表示される移行ユーティリティを使用して、さまざまな機能の一般的なカスタマイズと構成を ITSM エージェントワークスペース から ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースに簡単に移行できます。この移行により、ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースでこれらの機能を再構築する必要がなくなります。これらの機能では、特定のレコードタイプと要素、またはすべてを移行できます。

移行プロセス

重要: 移行は非本番インスタンスで実行する必要があります。ITSM の SOW への移行が非本番インスタンスで想定どおりに機能する場合は、更新セットを使用して移行の変更を本番インスタンスに移行できます。

非本番インスタンスで次の手順を実行します。

1. サービスオペレーションワークスペースアプリケーション向け移行ユーティリティをインストールします。「サービスオペレーションワークスペース向け移行ユーティリティのインストール」を参照してください。
2. 移行する必要があるカスタム ITSM テーブルがある場合は、関連付けられたリストカテゴリとモジュール、リストアクション、関連リストアクション、および新規レコードメニューアイテムを ITSM エージェントワークスペース から ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースに移行するために、*sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables* システムプロパティでテーブルを指定します。「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのカスタム ITSM テーブルの移行の構成」を参照してください。
3. 基本認証構成 (sys_auth_profile_basic) を作成し、移行ユーティリティがレコードを作成、更新、および削除するために使用するテーブル API を認証します。「ITSM エージェントワークスペース から ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行するためのベーシック認証構成の作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 更新セットを作成して、移行中に ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースに加えられた変更を記録します。「更新セットを現在のセットとして作成し選択する」を参照してください。
5. 移行ユーティリティを使用して、ITSM エージェントワークスペースから ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースに移行します。「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。
6. ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースへの移行が非本番インスタンスで想定どおりに機能する場合は、更新セットを使用して移行の変更を本番インスタンスに移行します。

注: ログインしたアドミンユーザーの認証情報は、ITSM エージェントワークスペースから ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースへの移行を正常に実行するために、ベーシック認証のセットアップに使用した認証情報と一致する必要があります。

関連情報

ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースでのアドミンセンター

サービスオペレーションワークスペース向け移行ユーティリティのインストール

admin ロールがあるユーザーは、サービスオペレーションワークスペース向け移行ユーティリティアプリケーション (sn_sow_migration) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

サービスオペレーションワークスペース向け移行ユーティリティアプリケーション (sn_sow_migration) は、ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行プロセスを容易にする、画面に表示される移行ユーティリティをインストールします。

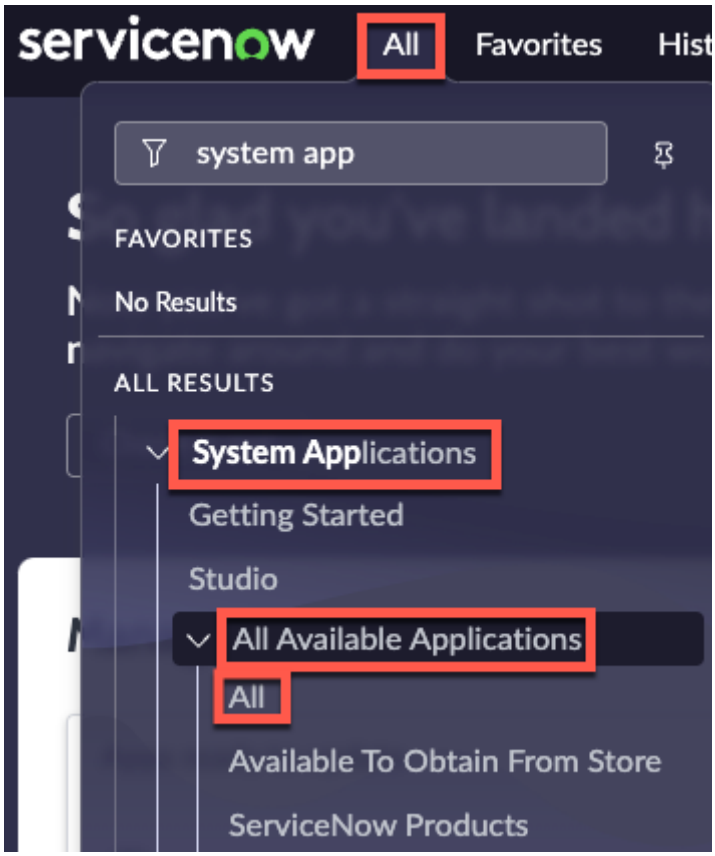
エージェントワークスペースの移行要求 (sn_sow_migration_aw_migration_request) テーブルは、サービスオペレーションワークスペース向け移行ユーティリティとともにインストールされます。このテーブルには、以下の移行要求の詳細が保存されます。

- 各種の機能に対して選択されたカスタマイズと構成
- 移行ステータス (移行が完了したか、進行中か)
- 移行結果 (カスタマイズや構成が正常に移行された、または失敗した)
- 選択したカスタマイズまたは構成の移行後のメッセージ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、サービスオペレーションワークスペース向け移行ユーティリティアプリケーション (sn_sow_migration) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:** インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのカスタム ITSM テーブルの移行の構成

移行が必要なカスタム ITSM テーブルがある場合は、関連付けられたリストカテゴリとリストモジュール、リストアクション、関連リストアクション、および新規レコードメニューアイテムを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行できるようにする必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] メニューから、ナビゲーションフィルターに「**sys_properties.list**」と入力します。
2. *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables* システムプロパティを検索します。
3. [値] フィールドで、カスタム ITSM テーブルの ID をカンマ区切りリストに追加します。
   デフォルトでは、[値] フィールドには、リストカテゴリとリストモジュール、リストアクション、関連リストアクション、および新規レコードメニューアイテムを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行する必要があるすべての ITSM テーブルが含まれています。
4. [更新] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行するためのベーシック認証構成の作成

移行ユーティリティがレコードを作成、更新、および削除するために使用するテーブル API を認証します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この構成には、admin ロールを持つサービスアカウント (Web API アクセスのみ) ユーザーの認証情報が含まれている必要があります。

手順

1. [すべて] メニューから、ナビゲーションフィルターに「**sys_auth_profile_basic.list**」と入力します。
2. [基本認証構成] ページで、[新規] を選択します。
3. [基本認証構成] フォームで、名前、ユーザー名、パスワードを指定します。
4. [送信] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行

一連の簡単な手順で、構成やカスタマイズなどの ITSM エージェントワークスペースの機能を、ITSM のサービスオペレーションワークスペースに迅速に移行します。

始める前に
スコープが [サービスオペレーションワークスペースコア (Service Operations Workspace Core)] に設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター] > [概要]に移動します。
2. [初期設定] セクションで、**[ITSM エージェントワークスペースから SOW に移行 (Migrate from ITSM Agent Workspace to SOW)]** を選択します。
3. [ITSM エージェントワークスペースから SOW への移行 (Migration from ITSM Agent Workspace to SOW)] ページで、次の手順を実行します。

   a. オプション: 必要に応じて、[ベーシック認証構成を作成 **(Create basic authentication configurations)]** を選択して、既存または新規のユーザー認証情報を使用してベーシック認証構成を作成します。

   > **重要:**
   > - この構成には、admin ロールを持つサービスアカウント (Web API アクセスのみ) ユーザーの認証情報が含まれている必要があります。
   > - ベーシック認証構成を作成した後にのみ、更新セットを作成して、移行中に非本番インスタンスの ITSM のサービスオペレーションワークスペースに加えられた変更を記録します。「更新セットを現在のセットとして作成し選択する」を参照してください。

   b. [ベーシック認証構成を選択 **(Select a basic auth configuration)]** ドロップダウンから、必要な構成を選択します。

   c. [構成のテスト **(Test the configuration)]** を選択します。

   d. 記載されているガイドラインを確認します。

   e. [移行開始] を選択します。

   > **注:** 前の移行タスクが部分的に完了している場合は、このページで [移行を続行] を選択して移行プロセスを再開できます。

4. [エージェントワークスペースから移行する機能 (Features to migrate from Agent Workspace)] ページで、各機能について、移行する構成とカスタマイズを選択します。
   移行可能な構成とカスタマイズの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM の SOW に移行できる構成とカスタマイズ」を参照してください。
5. [次へ] を選択します。
6. 移行の確認ページで、選択した機能を確認し、[移行を確認 **(Confirm the migration)]** を選択します。
   移行は完全に成功する場合と、部分的に成功する場合があります。
   - 完全に成功した移行：選択した機能のすべての構成とカスタマイズが ITSM のサービスオペレーションワークスペースに正常に移行され、非本番インスタンスの指定された更新セットにキャプチャされます。
   - 部分的な移行：選択した機能の正常に移行されたすべての構成とカスタマイズが、非本番インスタンスの ITSM のサービスオペレーションワークスペースの指定された更新セットにキャプチャされます。
7. [移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択して、移行情報を確認します。

次のタスク
移行した各構成またはカスタマイズの移行後のタスクを完了します。詳細は、以下のトピックを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- UI アクションと UI レイアウトの移行後のタスクの実行
- リボンの移行後のタスクの実行
- 表示ルールの移行後のタスクの実行
- 新規レコードの移行後のタスクの実行
- リストとフォームにおけるハイライト表示されたフィールドの移行後のタスクの実行
- リストアクションの移行後のタスクの実行
- リストカテゴリとリストモジュールの移行後のタスクの実行
- フォームヘッダーの移行後のタスクの実行
- 検索構成の移行後のタスクの実行
- エージェントアシスト構成の移行後のタスクの実行
- 関連リスト宣言フォームアクションの移行後のタスクの実行
- フィールドデコレーターフォームアクションの移行後のタスクの実行

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** の **SOW** に移行できる構成とカスタマイズ

ITSM の SOW に移行できる ITSM エージェントワークスペースのさまざまな機能に関連するいくつかの構成とカスタマイズ。

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへの **UI** アクションとレイアウトの移行

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行には、必要なテーブルの識別、移行対象の UI アクションとレイアウトレコードの識別、および移行プロセスが含まれます。

UI アクション

UI アクションは、UI アクションメニューのフォームボタンまたはリストアイテムとして表示されます。ITSM エージェントワークスペースでの UI アクションの動作の詳細については、「 従来のワークスペース でのカスタム UI アクションの設定 」を参照してください。

フォームヘッダーでは、単一のメニューボタンまたは分割ボタンの下に UI アクションのグループが表示されます。

UI アクションをグループ化するには、グループのコンテナとして機能するレイアウトが必要です。エージェントワークスペースでの UI アクションのグループ化の仕組みについては、「のグループ UI アクション 従来のワークスペース 」を参照してください。

移行に使用されるテーブル

テーブル名	説明
UI アクション [sys_ui_action]	移行する UI アクションとレイアウトの構成が含まれています。
UI アクションレイアウト [sys_aw_form_uiaction_layout]	エージェントワークスペースに関連付けられたレコードセット (ベースシステムまたはカスタム) が含まれています。移行ユーティリティは、こうしたレコードを移行対象と見なします。そのような UI アクションレイアウト [sys_aw_form_uiaction_layout] レコードで指

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル名	説明
	定されたすべてのグループ UI アクションが移行されます。

移行ユーティリティで移行対象の UI アクションとレイアウトを識別する方法

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、以下に基づいて、移行対象となる UI アクションのセットを識別します。

- UX フォームアクション [sys_ux_form_action] テーブルレコードにマッピングされている UI アクション [sys_ui_action] テーブルレコード。
- UX フォームアクション [sys_ux_form_action] テーブルレコードにマッピングされている UX フォームアクションレイアウトアイテム [sys_ux_form_action_layout_item] テーブルレコード。
- 入力テーブルにマッピングされている UX フォームアクションレイアウト [sys_ux_form_action_layout] テーブルレコード。

移行の仕組み

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、次の順序で UI アクションを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。これらのアクションはすべてユーティリティによって実行されます。

1. UI アクショングループ [sys_aw_form_uiaction_group] レコードにマッピングされている UI アクションレイアウト [sys_aw_form_uiaction_layout] テーブルレコードを検索します。
2. UI アクションレイアウト [sys_aw_form_uiaction_layout] テーブルレコードにマッピングされている UX フォームアクションレイアウトグループ [sys_ux_form_action_layout_group] テーブルレコードを検索します。UI アクションのセットとグループ化のタイプは、これらのレコードで同じである必要があります。
3. レコードが見つからない場合は、UX フォームアクションレイアウトグループ [sys_ux_form_action_layout_group] テーブルレコードを作成します。

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、次の順序でレイアウトを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。これらのアクションはすべてシステムによって実行されます。

1. UX フォームアクションレイアウトグループ [sys_ux_form_action_layout_group] テーブルレコードにマッピングされている UI アクショングループ [sys_aw_form_uiaction_group] テーブルレコードを検索します。
2. レコードが見つからない場合は、UX フォームアクションレイアウトグループ [sys_ux_form_action_layout_group] テーブルレコードを作成し、それを UI アクショングループ [sys_aw_form_uiaction_group] テーブルレコードにマップします。

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、次の順序で入力テーブルを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。これらのアクションはすべてシステムによって実行されます。

1. UX フォームアクションレイアウト [sys_ux_form_action_layout] テーブルレコードを検索します。
2. UX フォームアクションレイアウト [sys_ux_form_action_layout] テーブルレコードが見つからない場合は、移行を完了すると、グループ化された UI アクションが、グループ化されていない UI アクションとしてレコードページに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: UI アクションは、UX フォームアクションレイアウト [sys_ux_form_action_layout] テーブルレコードが見つかった場合にのみグループ化されます。

3. レコードが見つかった場合は、次の順序で移行を実行します。
   a. UX フォームアクションレイアウト [sys_ux_form_action_layout] テーブルレコードが統一されているかどうかを確認します。

      レコードが統一されている場合は、**[use_layout_items_only]** フィールドが選択されます。

   b. レコードが統一されていない場合は、移行を完了します。
   c. UX フォームアクションレイアウト [sys_ux_form_action_layout] テーブルレコードにマッピングされているシステム UX M2M アクションレイアウトアイテム [sys_ux_m2m_action_layout_item] テーブルレコードを検索します。
   d. マッピングされたレコードが見つからない場合は、システム UX M2M アクションレイアウトアイテム [sys_ux_m2m_action_layout_item] テーブルレコードを作成します。

UI アクションと UI レイアウトの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) での UI アクションと UI レイアウトが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) での UI アクションとレイアウトと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行された UI アクションと UI レイアウトの設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の **[UI アクションと UI レイアウト (UI actions and layouts)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の **[UI アクションと UI レイアウト (UI actions and layouts)]**オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。
      - SOW を開くには、[すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「`<instance-name>.service-now/workspace`」を入力します。

   b. UI アクションと UI レイアウトが移行されるテーブルに対応する SOW のレコードを開きます。例：インシデントの UI アクションと UI レイアウトの移行ステータスを確認する場合は、[リスト] > [インシデント] > [すべて]に移動し、任意のインシデントレコードを選択します。

   c. ITSM エージェントワークスペースから SOW に移行された UI アクションと UI レイアウトを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. UI アクションレイアウトの順序を変更する場合は、[すべて] > **[sys_ux_form_action_layout.list]**に移動します

e. UI アクションとレイアウト順序を変更する必要があるテーブルを検索して選択します。たとえば、[インシデント] です。

f. レコードを編集します。

g. 指定したテーブルに sys_ux_form_action_layout レコードが統一されているかどうかを確認します。
sys_ux_form_action_layout レコードが統一されている場合、[アクションを統一] ボタンは表示されません。sys_ux_form_action_layout レコードが統一されていない場合は、[アクションを統一] オプションを選択してレコードを統一します。UI アクションが統一されると、すべての UI アクションが [UX フォームアクションレイアウトアイテム] 関連リストに表示されます。

h. [UX フォームアクションレイアウトアイテム] 関連リストで、必要に応じて UI アクションの順序を変更し、ターゲットテーブルのレコードのレイアウトを変更します。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択します。

b. [システムログに移動 (Go to system logs)] アイコン (⚠) アイコンを選択します。

c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「移行の仕組み」セクションに記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのリボンの移行

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのリボンの移行には、必要なテーブルの識別、移行対象のリボンレコードの識別、および移行プロセスが含まれます。

移行に使用されるテーブル

テーブル名	説明
リボン設定 [sys_aw_ribbon_setting]	すべてのリボン設定が含まれます。
UX リボン構成 [sys_ux_ribbon_config]	構成可能なワークスペースにマッピングされたリボン構成が含まれます。移行ユーティリティは、サービスオペレーションワークスペースリボン構成を使用します。
リボン構成設定 [sys_ux_ribbon_config_setting]	リボン設定 [sys_aw_ribbon_setting] テーブルレコードと UX リボン構成 [sys_ux_ribbon_config] テーブルレコード間のマッピング情報が含まれています。この情報は、指定したワークスペースに適用可能なリボン設定を定義および識別するのに役立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

制限事項

- リボンウィジェットを結合した幅は、指定したテーブルおよびリボン構成で 12 以下である必要があります。
- 以下の場合、レコードは作成できません。
  - リボンウィジェットが、指定したテーブルとリボン構成で既に構成されている。
  - リボン構成にマッピングされているリボン設定の幅に、同じリボン構成にマッピングされている既存のリボン設定の幅を加えると 12 を超えている。

移行ユーティリティで移行対象のリボンを識別する方法

移行ユーティリティは、リボン設定 [sys_aw_ribbon_setting] テーブルで [ワークスペース] が「ITSM エージェントワークスペース」に設定されているすべてのリボン設定を検索します。こうしたリボン設定は移行の候補となります。

移行の仕組み

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、次の順序でリボンを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。これらのアクションはすべてユーティリティによって実行されます。

1. サービスオペレーションワークスペースリボン構成にマッピングされている既存のリボンに、移行する必要がある ITSM エージェントワークスペースリボンを加えた合計幅を計算します。
2. 幅の合計が 12 より大きい場合は、サービスオペレーションワークスペースリボン構成にマッピングされている既存のすべてのリボンを無効にします。

   注: すべての ITSM エージェントワークスペースリボンが移行されます。ITSM エージェントワークスペース移行ユーティリティの目的は、ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのアイテムの移行に優先順位を付けることであるため、このトレードオフは許容されます。

3. フィルタリングされたリボン設定と、リボン構成設定 [sys_ux_ribbon_config_setting] テーブルのサービスオペレーションワークスペースリボン構成の間のマッピングを作成します。

リボンの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) でのリボンが、ITSM エージェントワークスペースでのリボンと一致しており、リボンを SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行されたリボン設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [レコードフォームのリボン **(Ribbons in the record form)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [レコードフォームのリボン **(Ribbons in the record form)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。
      - SOW を開くには、[すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動します。
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「`<instance-name>.service-now/workspace`」を入力します。

   b. ナビゲーションペインから [リスト] を選択して、SOW および ITSM エージェントワークスペースで [リスト] ウィンドウを開きます。

   c. 利用可能なリストからレコードを開き、両方のワークスペースで比較します。
   たとえば、両方のワークスペースで [インシデント] リストに移動してインシデントを選択します。

   d. SOW レコードと ITSM エージェントワークスペースレコードで、そのレコードのリボンを比較します。

   e. SOW でリボン設定を ITSM エージェントワークスペースの設定と一致するように変更するには、SOW のレコードページから、[すべて] > **[sys_ux_ribbon_config_setting.list]** に移動して、リボン構成設定 [sys_ux_ribbon_config_setting] テーブルを開きます。
   リボンの構成の詳細については、「ワークスペースでのリボンの設定」を参照してください。

      注: SOW の事前構成済みのリボン設定は、移行後にオフになる場合があります。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)**] を選択します。

   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)**] (⚠) アイコンを選択します。

   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

   d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「移行の仕組み」セクションに記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの表示ルールの移行

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの表示ルールの移行には、必要なテーブルの識別、移行対象の表示ルールの識別、および移行プロセスが含まれます。

表示ルール

表示ルールの詳細については、https://www.servicenow.com/community/developer-blog/servicenow-view-and-view-rule-servicenow-tutorial-to-understand/ba-p/2333469 を参照してください。

表示ルールの作成の詳細については、「表示ルールを作成する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行に使用されるテーブル

テーブル名	説明
表示ルール [sysrule_view_workspace]	すべての表示ルールが含まれます。
UX 表示ルール構成 [sys_ux_view_rules_configuration]	指定された構成可能なワークスペースにマッピングされた表示ルール構成が含まれています。移行ユーティリティは、サービスオペレーションワークスペース表示ルール構成を使用します。
Sys Ux M2m ワークスペース 表示ルール Ux 表示ルール構成 [sys_ux_m2m_workspace_view_rule_ux_view_rule_config]	表示ルールと表示ルール構成の間のマッピング情報が含まれています。この情報は、ワークスペースに適用可能なルールを定義および識別するのに役立ちます。

移行ユーティリティで移行対象の表示ルールを識別する方法

サービスオペレーションワークスペースの移行ユーティリティは、以下の情報を使用して、移行する表示ルールのセットを識別します。

- 「*workspace*」が「ITSM エージェントワークスペース」である表示ルール [sysrule_view_workspace] テーブルレコード。
- ITSM エージェントワークスペースの表示ルール [sysrule_view_workspace] テーブルで指定されたすべての表示ルール。

移行の仕組み

移行ユーティリティは、次の順序で UI アクションを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。これらのアクションはすべてユーティリティによって実行されます。

1. 「*workspace*」が「ITSM エージェントワークスペース」である表示ルール [sysrule_view_workspace] テーブルのレコードをフィルターします。
2. ITSM エージェントワークスペースの表示ルール [sysrule_view_workspace] テーブルで指定されたすべての表示ルールをインポートします。
3. どの表示ルール構成にもマッピングされていない表示ルールをルールします。
4. 表示ルールがサービスオペレーションワークスペースに適用されるように、フィルターされた表示ルールとサービスオペレーションワークスペース表示ルールの構成の間に M2M マッピングを作成します。
5. 指定されたテーブルの表示ルールを移行するときに、以下のフィールド値を使用して代替表示ルールを作成します。
   - *view*が *workspace*である。
   - *order*が *99999999*である。

   注: 代替表示ルールが作成されるのは、ITSM エージェントワークスペースではすべてのテーブルのデフォルトビューがワークスペースであるためです。

   テーブルに表示ルールが構成されていない場合は、ITSM エージェントワークスペースと一致するサービスオペレーションワークスペース表示ルールが移行されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示ルールの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) での表示ルールが、ITSM エージェントワークスペースでの表示ルールと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、表示ルール設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [ワークスペースビュー (フォームおよび関連リスト) と表示ルール **(Workspace views (form and related list) and view rules)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [ワークスペースビュー (フォームおよび関連リスト) と表示ルール **(Workspace views (form and related list) and view rules)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行します。

   a. SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。
      - SOW を開くには、[すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動します。
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「`<instance-name>.service-now/workspace`」を入力します。

   b. ナビゲーションペインから [リスト] を選択して、SOW および ITSM エージェントワークスペースで [リスト] ウィンドウを開きます。

   c. 利用可能なリストからレコードを開き、両方のワークスペースで比較します。
   たとえば、両方のワークスペースで [インシデント] リストに移動してインシデントを選択します。

   d. SOW のレコード、フォームレイアウト、関連リスト、および関連リストレイアウトのビューと ITSM エージェントワークスペースのレコードのビューを比較します。

   e. ITSM エージェントワークスペースのレコードのユーザーインターフェイス (UI) ポリシーとクライアントスクリプトが SOW レコードで機能していることを確認します。
      - ITSM エージェントワークスペースのレコードに適用可能な UI ポリシーとクライアントスクリプトは、ビューと表示ルールの移行後に SOW のレコードでも機能します。
      - SOW のレコードは、ITSM エージェントワークスペースのレコードと同じビューで開きます。

   f. ITSM エージェントワークスペースの設定と一致するように SOW の表示ルールを変更するには、SOW のレコードページから、[すべて] > **[sysrule_view_workspace.list]** に移動して表示ルール [sysrule_view_workspace] テーブルを開きます。
   表示ルールの構成の詳細については、「表示ルールを作成する」を参照してください。

   > **注:** SOW の事前構成済みの表示ルールは、移行後にオフになる場合があります。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)**] を選択します。

b. [システムログに移動 **(Go to system logs)**] (⚠) アイコンを選択します。

c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「移行の仕組み」セクションに記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの新規レコードメニューアイテムの移行

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの新規レコードメニューアイテムの移行には、必要なテーブルの識別、移行対象の新規レコードメニューアイテムの識別、および移行プロセスが含まれます。

システムプロパティ

`sys_property: sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables`

これらのテーブルのみに対応するレコードは、ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行されます。

移行に使用されるテーブル

新規レコードメニューアイテム [sys_aw_new_menu_item]：ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行するアクティブなレコードが含まれています。

移行ユーティリティで移行対象の新規レコードメニューアイテムを識別する方法

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、移行する新規レコードメニューアイテムを以下の情報に基づいて識別します。

- 新規レコードメニューアイテム [sys_aw_new_menu_item] テーブルで指定された ITSM エージェントワークスペーステーブルのアクティブなレコード。
- サービスオペレーションワークスペースの新規レコードメニューアイテム構成に既に挙げられているテーブルのレコードは、重複を避けるために移行されません。

新しいレコードメニューアイテム [sys_aw_new_menu_item] テーブルに重複するアクティブなレコードが指定されている場合は、アクティブなレコードのコピーのみが移行されます。

移行の仕組み

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、次の順序で新規レコードメニューアイテムを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。これらのアクションはすべてユーティリティによって実行されます。

1. サービスオペレーションワークスペースの現在の新規レコードメニューアイテム構成を検索します。

   以下について UX ページプロパティ [sys_ux_page_property] テーブルのクエリを実行します。

   - サービスオペレーションワークスペースページ (*aa881cad73c4301045216238edf6a716* はサービスオペレーションワークスペースページレコードの *sysId*)。
   - *chrome_tab* (サービスオペレーションワークスペースの新規レコードメニューアイテムを保存する UX ページプロパティレコードの名前)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. ステップ 1 で取得したレコードを使用して、サービスオペレーションワークスペースの新規レコードメニューアイテムに既に含まれているテーブルを検索します。
3. 重複を避けるために、移行中は既存のテーブルを無視します。
4. フィールド値が以下のように設定されている新規レコードメニューアイテム [sys_aw_new_menu_item] テーブルのレコードを検索します。
   - *active* が *true*
   - *workspace* が *Agent Workspace*
   - *table* が *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables* のいずれか

   レコードごとに、テーブル名が既存のテーブルの一部ではなく同じテーブル名が以前に処理されていない場合は、移行ユーティリティによって JSON オブジェクトが作成されます。
5. 次のように、各レコードに対応するデータを含む JSON オブジェクトを作成します。

```
{
                    "label": {
                        "translatable": true,
                        "message": "New " + tableLabel
                    },
                    "routeInfo": {
                        "route": "record",
                        "fields": {
                            "table": table,
                            "sysId": "-1"
                        },
                        "multiInstField": "sysId"
                    },
                    "condition": {
                        "tableDescription": {
                            "table": table,
                            "canCreate": true
                        }
                    }
};
```

6. 新規レコードメニューの既存の *chrome_tab* JSON 値にコードを追加します。

新規レコードの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) での新規レコードメニューが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) での新規レコードメニューと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行された新規レコードメニュー設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [新規レコード] オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [新規レコード] オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、移行を確認します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。
      - SOW を開くには、[すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「`<instance-name>.service-now/workspace`」を入力します。

   b. メニューアイテムが SOW で利用可能であることを確認します。

      デフォルトでは、SOW ですぐに利用可能な一部のメニューアイテムを除き、順序は ITSM エージェントワークスペースで利用できるメニューアイテムと同じです。

   c. メニューアイテムが UI に表示される順序を変更するには、[すべて] > **[sys_ux_page_property.list]**に移動します。

   d. [名前] を *chrome_tab* プロパティでフィルタリングします。

   e. サービスオペレーションワークスペース用に *chrome_tab* プロパティを選択します。

   f. [値] フィールドの *newTabMenu* の下で、必要に応じてテーブルの JSON オブジェクトの順序を設定します。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。
   a. [すべて] > **[sys_ux_page_property.list]**に移動します。
   b. [名前] を *chrome_tab* プロパティでフィルタリングします。
   c. サービスオペレーションワークスペース用に *chrome_tab* プロパティを選択します。
   d. [値] フィールドの *newTabMenu* の下で、SOW 新規レコードメニューアイテムに必要なテーブルの JSON オブジェクトを指定された形式で追加します。
   e. [更新] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのリストおよびフォーム内のハイライト表示されたフィールドの移行

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのリストおよびフォーム内のハイライト表示されたフィールドの移行には、必要なテーブルの識別、移行対象のハイライト表示されたフィールドレコードの識別、および移行プロセスが含まれます。

リストとフォームでハイライト表示されたフィールド

エージェントやユーザーの注意を引くために、色でリストとフォームのフィールドをハイライト表示します。

ハイライト表示されたリストフィールドの詳細については、「従来のワークスペース でのリストフィールドをハイライト表示する」を参照してください。

フォームフィールドのハイライト表示されたラベルのカスタマイズについては、「フォームフィールドでハイライト表示されたラベルをカスタマイズする」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行に使用されるテーブル

移行ユーティリティは、ハイライト表示される値 [sys_highlighted_value] テーブルを移行に使用します。

移行ユーティリティで移行対象のハイライト表示されたフィールドを識別する方法

テーブルに ITSM エージェントワークスペース用のレコードセット (ベースシステムまたはカスタム) が含まれている場合、移行ユーティリティでは、ハイライト表示される値 [sys_highlighted_value] テーブルを移行対象と見なします。

移行の仕組み

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、次の順序でリストおよびフォーム内のハイライト表示されたフィールドを ITSM エージェントワークスペースから ITSMのサービスオペレーションワークスペースに移行します。これらのアクションはすべてユーティリティによって実行されます。

1. システム UX M2M のハイライト表示される値の構成 [sys_ux_m2m_highlighted_value_config] テーブルレコードにマッピングされている、ハイライト表示される値 [sys_highlighted_value] テーブルレコード内のレコードを検索します。
2. ハイライト表示される値 [sys_highlighted_value] テーブルレコードが見つからない場合は、ハイライト表示される値 [sys_highlighted_value] テーブルレコードを作成します。
3. システム UX M2M のハイライト表示される値の構成 [sys_ux_m2m_highlighted_value_config] テーブルレコードをマッピングします。

リストとフォームにおけるハイライト表示されたフィールドの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) のリストとフォームにおけるハイライト表示されたフィールドが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) のリストとフォームにおけるハイライト表示されたフィールドと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、リストとフォームにおける移行されたハイライト表示のフィールドの設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [リストとフォームのハイライト表示されたフィールド **(Highlighted fields in list and forms)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [リストとフォームのハイライト表示されたフィールド **(Highlighted fields in list and forms)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、移行を確認します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。
      - SOW を開くには、[すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「`<instance-name>.service-now/workspace`」を入力します。

   b. ハイライト表示されたリストとフォームのフィールド構成が移行されるテーブルに対応する SOW のレコードを開きます。
   例：インシデントのハイライト表示されたリストとフォームのフィールドの移行ステータスを確認する場合は、[リスト] > [インシデント] > [すべて]に移動し、任意のインシデントレコードを選択します。

   c. インシデントリストとレコードのハイライト表示されたリストとフォームのフィールドを確認し、ハイライト表示された値が ITSM エージェントワークスペースと同じように表示されているかどうかを確認します。

   d. ハイライト表示された値が想定どおりに機能しない場合は、[すべて] > **[sys_highlighted_value.list]** に移動します。

   e. 問題が存在するテーブルとフィールドのレコードを検索します。
   たとえば、テーブルが「インシデント」で、フィールドが「優先度」であるとします。

   f. 同じテーブルとフィールドの組み合わせを持つレコードが複数存在する場合は、レコードを開き、[UX のハイライト表示される値の構成] 関連リストの sys_ux_m2m_highlighted_value_config レコードを使用して、SOW のハイライト表示される値の構成にマッピングされているレコードを確認します。

   g. そのテーブルとフィールドの組み合わせで SOW のハイライト表示される値の構成にリンクされている sys_highlighted_value が複数存在する場合は、各 sys_highlighted_value の [ハイライト表示される値の条件 (sys_highlighted_value_condition)] 関連リストレコード内の条件の順序を確認します。
   UI でフィールドのハイライト表示された色をレンダリングするときは、順序の低い sys_highlighted_value_condition レコードが優先されます。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択します。

   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)]** (⚠) アイコンを選択します。

   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

   d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「移行の仕組み」セクションに記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのリストアクションの移行

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのリストアクションの移行には、テーブルの識別および移行プロセスが含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リストの宣言アクション

宣言アクションフレームワークは、コードを編集することなく、クライアントアクションやサーバースクリプトなどのコア UI 動作をワークスペースのフォーム、フィールド、リストに統合します。

宣言アクションのタイプとこうしたアクションの作成方法の詳細については、https://www.servicenow.com/community/next-experience-articles/introduction-to-declarative-actions/ta-p/2332003 および https://www.servicenow.com/community/developer-blog/declarative-actions-in-servicenow-the-complete-guide/ba-p/2781607 を参照してください。

移行に使用されるテーブル

アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment]：すべてのリストアクション設定が含まれます。

移行の条件

```
Conditions:
Action model = List
workspace = Agent Workspace
table = ITSM tables {ys_id of the supported ITSM tables:
 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd} and Global table
view != sow and sow_new_record (As we are assuming sow related view isn't
 customized in ITSM Agent Workspace)
```

移行の仕組み

ITSM エージェントワークスペースで使用できるリストアクションは次のとおりです。

- クライアントスクリプト
- サーバースクリプト
- クライアントアクション
- UI コンポーネント

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのクライアントスクリプトの移行

クライアントスクリプトを構成して、リストアクションを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [リストアクション] オプションを選択しておく必要があります。たとえば、リストの [リストアクション] オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [宣言アクション] > [リストアクション]に移動します。
2. [実装方法] が [クライアントスクリプト] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
9. [保存] を選択して [アクション構成] リストを保存します。
10. [更新] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへのサーバースクリプトの移行

サーバースクリプトを構成して、リストアクションを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [リストアクション] オプションを選択しておく必要があります。たとえば、リストの [リストアクション] オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [宣言アクション] > [リストアクション]に移動します。
2. [実装方法] が [サーバースクリプト] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[リストアクション] リストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] リストから [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [保存] を選択して [アクション構成] リストを保存します。
10. [更新] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのクライアントアクションの移行

クライアントアクションを構成して、リストアクションを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [リストアクション] オプションを選択しておく必要があります。たとえば、リストの [リストアクション] オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [宣言アクション] > [リストアクション]に移動します。
2. [実装方法] が [クライアントアクション] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[リストアクション] リストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [実装方法] フィールドの値を `[UXF クライアントアクション]` として更新します。
9. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] リストから [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
10. [保存] を選択して[アクション構成] リストを保存します。
11. [更新] を選択します。
12. クライアントアクションキーが **ITEM_SELECTED** または **PREVIEW_RECORD** の場合は、アクションペイロード定義 [sys_declarative_action_payload_definition] テーブルのコードブロックペイロードで CREATE_NEW_RECORD キーを作成します。

    このステップは 1 回だけ実行します。

```
{
 "route": "record",
 "fields": {
 "table": "{{table}}",
 "sysId": "-1"
 },
 "params": {
 "query": "{{query}}",
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
},
"parent_table": "{{parentTable}}",
"additional_data": {
"query": "{{query}}"
}
}
```

13. **ITEM_SELECTED** および **PREVIEW_RECORD** リストレコード用に作成されたクライアントアクションを変更します。

    クライアントアクションを変更する場合は、ペイロードに基づいて、アクション属性のペイロードマップを変換する必要があります。

    移行プロセスでは、次のテーブルが使用されます。

    - M2M アクションアサインの UX アクション構成 [sys_ux_m2m_action_assignment_action_config]
    - アクションペイロード定義 [sys_declarative_action_payload_definition]

    注: **ITEM_SELECTED** および **PREVIEW_RECORD** アクションは、ITSM エージェントワークスペースでは機能しますが、SOW では機能しません。そのため、「CREATE_NEW_RECORD」という名前のアクションペイロードが SOW に導入されました。他のアクションペイロードが正しく機能しない可能性がありますが、リストのベースシステムクライアントアクションは、移行後の SOW でも引き続き効果的に機能します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの UI コンポーネントの移行

UI コンポーネントを構成して、リストアクションを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペース (SOW) に移行します。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [リストアクション] オプションを選択しておく必要があります。たとえば、リストの [リストアクション] オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [宣言アクション] > [リストアクション]に移動します。
2. [実装方法] が **[UI** コンポーネント] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[リストアクション] リストからレコードの *sys_id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [実装方法] フィールドの値を `[UXF クライアントアクション]` として更新します。
9. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、 [コレクション] リストから [アクション構成] リストに **[SOW アクション (SOW Actions)]** を選択します。
10. [保存] を選択して [アクション構成] リストを保存します。

    注:

    複数レコードアソシエーター (MRA) またはインターセプターをリストに追加することは、有効なシナリオではありません。MRA またはインターセプターを含むカスタマイズを移行する場合は、ベースシステムレコードのアドオンイベントマッピングを確認する必要があります。ベースシステムでは、リスト宣言アクションのアドオンイベントマッピングは指定されていません。

11. [更新] を選択します。

    移行ユーティリティは、UI コンポーネントタイプの MRA およびインターセプターの宣言アクションのみをサポートします。

12. MRA の場合は、コードブロックに記載されたとおりにアクションペイロードを作成し、アクション属性の値を ITSM エージェントワークスペース宣言アクションのコンポーネント属性で更新します。

    ITSM エージェントワークスペース宣言アクションレコードに値が入力されていない場合は、値に {{ key }} を入力します。たとえば、コンポーネント属性テーブルが空の場合、ペイロードの値は {{table}} にする必要があります。

```
{
"label": "label",
 "extensionPoint": "extensionPoint",
 "userGivenTable": "userGivenTable",
 "hideSelectAll": "hideSelectAll",
 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
 "table": "table",
 "referencedFieldName": "referencedFieldName",
 "type": "type",
 "parentFieldName": "parentFieldName",
 "columns": "columns",
 "view": "view",
 "relatedListName": "relatedListName"
 }
```

13. インターセプターの場合は、アクションペイロード定義 [sys_declarative_action_payload_definition] テーブルのコードブロックに記載されたとおりにアクションペイロードを作成します。

```
{
 "table": "target",
 "sysId": "-1",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
 "referencedFieldName": "",
 "pageTitle": "Create " + tableLabel,
 "pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + "
 types",
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 "useDomain": false
}
```

14. 移行された宣言アクションにアドオンイベントマッピングを追加します。

    SOW で一致する宣言アクションを検索し、すべてのアドオンイベントマッピングを移行された宣言アクションに追加します。次の手順を使用して、SOW で対応する宣言アクションを検索します。

    a. [すべて] > **[sys_ux_addon_event_mapping.list]**に移動します。

    b. テーブルをフィルタリングし、移行された `tablename` と `mra` または `interceptor route` を含む [ターゲットペイロードマッピング] を使用します。

    c. レコードが見つかった場合は、宣言アクション sys_id を返します。

    フィルタリングされた宣言アクションのすべてのアドオンイベントマッピングを反復処理し、移行された宣言アクションに追加します。

    d. テーブルでレコードが見つからない場合は、テーブルフィルターを削除し、「`targetPayload contains route=mra or interceptor`」を検索します。
    [リスト] および [フィールド] デコレーターの場合は、MRA とインターセプターのアドオンイベントマッピングを手動で追加する必要があります。詳細については、「UX アドオンイベントマッピングの作成」を参照してください。

    注:

    ITSM エージェントワークスペースの変更要求 [change_request] インターセプターレコードは SOW に存在します。

    宣言アクションのインターセプタータイプのワークスペースのスペースレコードタイプセレクターを移行する場合：

    - ITSM エージェントワークスペーステーブル：ワークスペースレコードタイプセレクター [aw_record_type_selector]
    - SOW テーブル：レコードタイプセレクター [sn_sow_interceptor_record_type_selector]

    値が標準の変更要求 [change_request] テーブルの場合、ITSM エージェントワークスペースから SOW へのレコードの移行時に [アクティブ] は False に設定されます。

リストアクションの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) でのリストアクションが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) でのリストアクションと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行されたリストアクション設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [リストアクション] オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [リストアクション] オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。

      - SOW を開くには、[すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「`<instance-name>.service-now/workspace`」を入力します。

   b. ITSM エージェントワークスペースと SOW でフォームを開きます。

      移行されたリストアクションがフォームに表示されます。

      表示ルールを移行しないと、重複するリストアクションがフォームに表示されることがあります。そのため、ビューが変更されていない場合、移行後も SOW フィールドの宣言アクションが引き続き表示されます。

      移行が正常に完了しても UI に表示されないか、正しく機能しない場合は、詳細ビューで条件をクロスチェックします。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択します。

   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)]** (⚠) アイコンを選択します。

   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

   d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのリストアクションの移行」セクションに記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへのリストカテゴリとリストモジュールの移行

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペース (SOW) への移行には、必要なテーブル、移行対象のハイライト表示されたフィールドレコードの識別、および移行プロセスが含まれます。

リストカテゴリとリストモジュール

ITSM エージェントワークスペースのリストカテゴリの設定の詳細については、「 従来のワークスペース でのリストのカテゴリの設定 」を参照してください。

ITSM エージェントワークスペースのリストカテゴリ内のリストアイテムの設定の詳細については、「 従来のワークスペース でのフィルター済みリストの設定 」を参照してください。

関連するシステムプロパティ

ITSM エージェントワークスペースにグループベースのリスト適用性を使用するリストモジュールが含まれている場合は、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに記載されている *glide.ux.user_criteria_enabled* プロパティのみを有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行ユーティリティで移行対象のリストカテゴリとリストモジュールを識別する方法

SOW の移行ユーティリティは、移行のタイプに基づいて、移行するリストカテゴリとリストモジュールを識別します。

リストカテゴリとリストモジュールのマッピング

移行ユーティリティは、ベースシステム ITSM エージェントワークスペースのリストカテゴリおよびリストモジュールと、サービスオペレーションワークスペース内の対応するレコードとの間のマッピングを維持します。テーブル、条件、および名前の直感性に類似性があるかどうかを確認して、マッピングを識別します。

移行基準

移行ユーティリティは、移行のタイプ (リストカテゴリ、リストモジュール、リストレイアウト、リスト適用性、およびリスト属性) に応じて異なるフィールドと値を使用します。

- ワークスペースリストカテゴリ [sys_aw_list_category] および UX リストカテゴリ [sys_ux_list_category] のテーブルレコードを使用してカテゴリをリストします。
- ワークスペースリスト [sys_aw_list] および UX リスト [sys_ux_list] のテーブルレコードを使用して、各カテゴリ内のアイテムとモジュールをリストします。
- リストモジュールの列レイアウト
- リスト適用性
- リスト属性

移行の仕組み

移行ユーティリティは、移行のタイプに応じて異なるフィールド、値、および移行手順を使用します。これらのアクションはすべてユーティリティによって実行されます。

マッピングと検証

1. ITSM エージェントワークスペースのリストカテゴリまたはリストモジュールと、サービスオペレーションワークスペースのリストカテゴリまたはリストモジュール間の包括的なマッピングを作成および検証します。
2. ITSM エージェントワークスペースおよびサービスオペレーションワークスペースのベースシステムのリストカテゴリとリストモジュールのテーブル、条件、および名前の直感性に基づいて、マッピングを検証します。

リストカテゴリの移行

1. `workspace` = `Agent Workspace` のフィルター条件を使用して、ワークスペースリストカテゴリ [sys_aw_list_category] テーブルを反復処理します。
2. 各リストアイテムについて ITSM エージェントワークスペースとサービスオペレーションワークスペースの間のマッピングを確認します。
3. マッピングが見つかった場合は、現在の ITSM エージェントワークスペースのワークスペースリストカテゴリ [sys_aw_list_category] テーブルレコードから、マッピングされたサービスオペレーションワークスペースの UX リストカテゴリ [sys_ux_list_category] テーブルレコードに以下のフィールドをコピーして、リストカテゴリを更新します。
   - active
   - description
   - order
   - active

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. マッピングが見つからない場合は、UX リストカテゴリ [sys_ux_list_category] テーブルにレコードを作成します。

   マッピングが見つからないということは、ITSM エージェントワークスペースには指定されたカテゴリは存在するが、サービスオペレーションワークスペースにはカテゴリ (ユーザーが作成した新しいカテゴリ) がないということです。

各カテゴリのリストアイテムまたはリストモジュールの移行

1. 現在のリストアイテムまたはリストモジュールのフィルター条件および `workspace = Agent Workspace` を使用して、ワークスペースリスト [sys_aw_list] テーブルを反復処理します。
2. 各リストアイテムについて ITSM エージェントワークスペースとサービスオペレーションワークスペースの間のマッピングを確認します。
3. マッピングが見つかった場合は、現在の ITSM エージェントワークスペースのワークスペースリスト [sys_aw_list] レコードから、マッピングされたサービスオペレーションワークスペースの UX リスト [sys_ux_list] レコードに以下のフィールドをコピーして、リストアイテムを更新します。
   - title
   - order
   - active
   - condition
4. マッピングが見つからない場合は、UX リスト [sys_ux_list] テーブルにレコードを作成します。

   マッピングが見つからないということは、ITSM エージェントワークスペースにはリストアイテムは存在するが、サービスオペレーションワークスペースにはリストアイテムがないということです。このような場合、移行ユーティリティは、現在の ITSM エージェントワークスペースリストレコードから次のフィールドおよび (`category = current iterating category, configuration = Default - SOW, and view = sow`) を設定して、UX リスト [sys_ux_list] テーブルにレコードを作成します。

   - title
   - order
   - active
   - condition
5. リストアイテムが移行された (マッピングが見つかった) 後、または作成された (マッピングが見つからない) 場合は、次の移行を実行します。
   a. 移行または作成されたリストアイテムのリスト適用性を移行します。
      i. リスト適用性 [sys_ux_applicability_m2m_list] テーブルおよびユーザー基準 (リストアイテムでグループが指定されている場合) と、対応する ITSM エージェントワークスペースリストモジュール、ロール、およびグループを使用して、リスト適用性を作成します。
      ii. この新しく作成されたリスト適用性を、移行または作成されたサービスオペレーションワークスペースリストアイテムに添付します。

      移行ユーティリティは、移行されたリストに関連付けられている既存のリスト適用性を削除しません。

   b. 移行または作成されたリストアイテムの列レイアウトを移行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. 指定された ITSM エージェントワークスペーステーブルの下位のリストアイテムとリストモジュールのレイアウトに基づいて、サービスオペレーションワークスペースの列レイアウトを統一します。

ii. サービスオペレーションワークスペースで列レイアウトを設定するために、リスト [sys_ui_list] テーブルで以下の条件を使用してレコードを検索します。

- `conditions = table` (このリストアイテムが関連付けられているテーブル)
- `parent list =null`

このレコードの場合、移行ユーティリティはリスト要素 [sys_ui_list_element] テーブルを更新して、正しい順序と列を挿入または更新します。

c. 移行または作成されたリストアイテムのリスト属性を移行します。

ITSM エージェントワークスペースは、*`Omit Count`* および *`Disable Highlighted Values`* リスト属性を使用します。これらの属性は、ワークスペースリスト属性 [sys_aw_list_attribute] テーブルに関連付けられています。現在のリストアイテムレコードの場合、移行ユーティリティは以下を実行します。

i. 指定されたレコードに関連付けられているリスト属性を識別するために、ワークスペースリスト属性 [sys_aw_list_attribute_list] テーブルを反復処理します。

ii. UX リスト [sys_ux_list] テーブルに対応する属性を設定します。

リストカテゴリとリストモジュールの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) でのリストカテゴリとリストモジュールが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) でのリストカテゴリとリストモジュールに一致しており、リストのカテゴリとモジュールを SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行されたリストカテゴリとリストモジュールの設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [リストカテゴリとリストモジュール **(List categories and modules)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [リストカテゴリとリストモジュール **(List categories and modules)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、リストカテゴリとリストモジュールが ITSM エージェントワークスペースとサービスオペレーションワークスペースで類似していることを確認します。

a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。

- SOW を開くには、[すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
- ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「`<instance-name>.service-now/workspace`」を入力します。

b. ITSM エージェントワークスペースと SOW のリストカテゴリとリストモジュールを比較します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列レイアウトとリスト適用性が正しく適用されていることを確認します。

既存の SOW リストカテゴリを更新する必要があります。ITSM エージェントワークスペースに追加のカテゴリが含まれている場合は、新しいカテゴリを作成する必要があります。移行ユーティリティでは、既存のカテゴリやすぐに利用可能なカテゴリはサービスオペレーションワークスペースから削除されません。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。
   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)**] を選択します。
   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)**] (⚠) アイコンを選択します。
   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。
   d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのリストカテゴリとリストモジュールの移行」セクションに記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのフォームヘッダーの移行

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペース (SOW) へのフォームヘッダーの移行には、必要なテーブル、移行の対象となるフォームヘッダーレコードの識別、および移行プロセスが含まれます。フォームヘッダーは、レコードの概要を示すものです。

移行に使用されるテーブル

テーブル名	説明
sys_aw_form_header	すべてのフォームヘッダーを含むテーブル。
sys_ux_header_config	SOW ヘッダー構成など、特定の構成可能なワークスペースにマッピングされたすべてのフォームヘッダー構成を含むテーブル。
sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config	sys_aw_form_header テーブルと sys_ux_header_config テーブルの間に存在するマッピング情報を含むテーブル。これにより、特定のワークスペースに適用可能なフォームヘッダーを定義して識別できます。

移行ユーティリティで移行対象のフォームヘッダーを識別する方法

SOW 移行ユーティリティは、次の順序に基づいて、移行対象となるフォームヘッダーのセットを識別します。

1. sys_aw_form_header テーブルから、[ワークスペース] が [エージェントワークスペース] に設定されているすべてのフォームヘッダーレコードをフィルターします。
2. sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config テーブルから SOW ヘッダー構成レコードにマッピングされているすべてのフォームヘッダーレコードをフィルターします。
3. 上記のフィルターされたレコードに基づいて、[ワークスペース] が [エージェントワークスペース] に設定されており、かつ SOW ヘッダー構成レコードにマッピングされていないすべてのフォームヘッダーレコードが、移行対象として識別されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行の仕組み

SOW 移行ユーティリティは、次の順序でフォームヘッダーを ITSM エージェントワークスペースから SOW に移行します。

1. フィルターされたフォームヘッダーレコードと SOW ヘッダー構成レコードの間のマッピングを、sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config テーブルに作成します。
2. [ワークスペース] が [エージェントワークスペース] として設定されており、順序値が最小のフォームヘッダーを検索します。順序値が最小のフォームヘッダーは、ITSM エージェントワークスペースの実行時に適用されます。
3. SOW ヘッダー構成レコードにマッピングされ、順序値が最小のフォームヘッダーを検索します。
4. SOW ヘッダー構成レコードにマッピングされているフォームヘッダーの順序値が、[ワークスペース] が [エージェントワークスペース] として設定されているフォームヘッダーの順序値よりも小さい場合は、より小さい順序値で SOW ヘッダー構成レコードにマッピングされたフォームヘッダーの順序値を更新します (例：順序値を 10 減らします)。

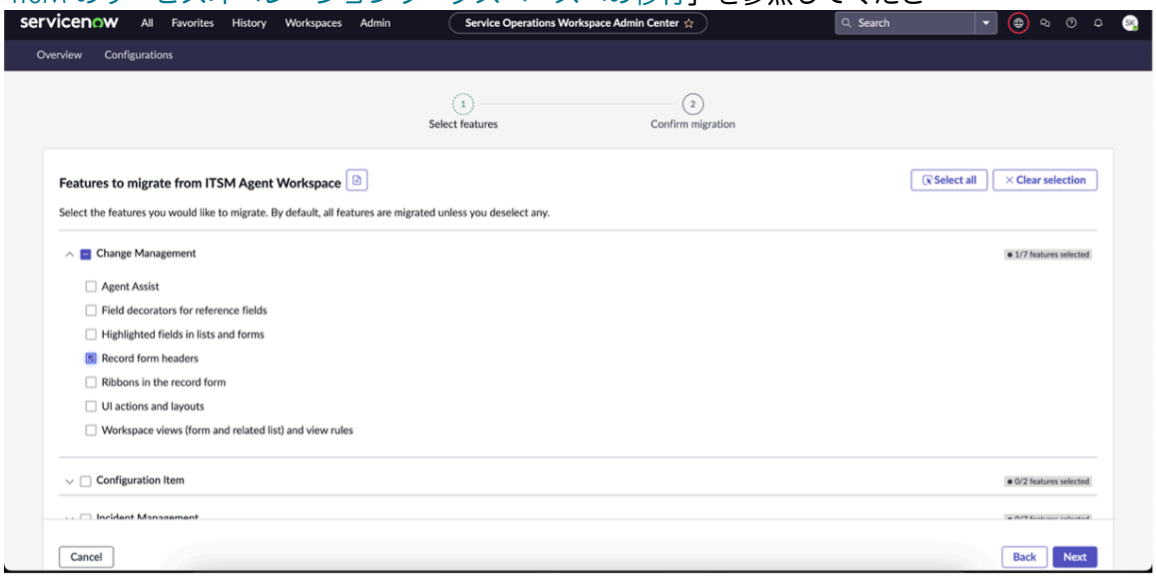
   これにより、実行時に ITSM エージェントワークスペースに既に適用可能になっているフォームヘッダーが、SOW にも適用されるようになります。

フォームヘッダーの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) でのフォームヘッダーが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) でのフォームヘッダーと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行されたフォームヘッダー設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [レコードフォームヘッダー **(Record form headers)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、変更管理の [レコードフォームヘッダー **(Record form headers)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。



必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、移行を確認します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。
      - SOW を開くには、[すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「`<instance-name>.service-now/workspace`」を入力します。

   b. フォームヘッダーが移行されるテーブルに対応する SOW のレコードを開きます。
   例：インシデントフォームヘッダーのフォームヘッダー移行ステータスを確認する場合は、[リスト] > [インシデント] > [すべて]に移動し、任意のインシデントレコードを選択します。

   c. レコードのフォームヘッダーを確認します。

      sys_aw_form_header 内のフォームヘッダーレコードおよび sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config テーブル内のマッピングデータを表示して、移行されたデータを確認することもできます。

   d. 移行が成功し、ITSM エージェントワークスペースに存在するフォームヘッダーが SOW レコードに表示されない場合は、sys_aw_form_header テーブル内のフォームヘッダーの順序値を確認して、順序値が最小であることを確認します。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択します。

   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)]** (⚠) アイコンを選択します。

   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

   d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「移行の仕組み」セクションに記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの検索構成の移行

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペース (SOW) への検索構成の移行には、対象となるフォームヘッダーレコードの識別と移行プロセスが含まれます。

移行ユーティリティで移行対象の検索構成を識別する方法

SOW の移行ユーティリティは、次の順序に基づいて、移行対象となる検索構成レコードのセットを識別します。

1. m2m_search_context_config_search_source テーブルを使用して、ITSM エージェントワークスペースのマスター構成レコードにマッピングされているアプリケーション検索ソースレコード (sys_search_source) をフィルターします。
2. SOW コンテキスト構成レコードにマッピングされているアプリケーション検索ソースを確認します。
3. ITSM エージェントワークスペースマスター構成レコードにマッピングされている各フィルター済みレコードを検索し、そのレコードが SOW コンテキスト構成レコードにマッピングされていないかどうかを確認して、ITSM エージェントワークスペースに対してのみ一意で、かつ SOW コンテキスト構成レコードにマッピングされていない検索ソースを識別します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. SOW 移行ユーティリティは、ITSM エージェントワークスペースにマッピングされているすべての一意の検索レコードについて、SOW コンテキスト構成レコードへの類似のマッピングを m2m_search_context_config_search_source テーブルに作成します。
5. ITSM エージェントワークスペースと SOW の間でマッピングされた共通の検索ソースが見つかり、マッピングの順序が SOW と ITSM エージェントワークスペースで異なる場合、SOW 移行ユーティリティは順序を ITSM エージェントワークスペースマッピングから SOW マッピングに更新します。
6. ITSM エージェントワークスペース検索ビュー構成レコードの値を SOW 検索ビュー構成レコードに移行します。
7. 検索ビュー構成と検索ソースの両方が ITSM エージェントワークスペースから SOW にマッピングされると、SOW 移行ユーティリティは *globalSearchDataConfigIdSOW* ページプロパティを更新して、ベースシステムで利用可能な SOW コンテキスト構成レコードを反映します。

移行の仕組み

SOW 移行ユーティリティは、次の順序で検索構成レコードを ITSM エージェントワークスペースから SOW に移行します。

1. ITSM エージェントワークスペース内の sys_aw_master_config テーブルを使用して、グローバル検索データ構成およびグローバル検索ビュー構成の参照レコードを検索します。
2. グローバル検索データ構成レコードの検索エンジンタイプを決定します。検索エンジンが zing の場合は、移行が続行されます。それ以外の場合、移行プロセスは停止します。
3. グローバル検索データ構成レコードを使用して、アプリケーション検索ソース (m2m_search_context_config_search_source) テーブルでクエリが実行され、すべての検索ソースが取得されます。
4. ベースシステムで利用可能な SOW 検索コンテキスト構成を使用して、アプリケーション検索ソース (m2m_search_context_config_search_source) テーブルでクエリが実行され、すべての検索ソースが取得されます。

   SOW 検索コンテキスト構成は、sys_search_context_config テーブルのレコードとして存在し、sys_id は *globalSearchDataConfigId* と呼ばれる SOW ページプロパティにあります。
5. グローバル検索データ構成レコード (ITSM エージェントワークスペース検索ソース) と SOW 検索コンテキスト構成レコード (SOW 検索ソース) を使用してアプリケーション検索ソース (m2m_search_context_config_search_source) テーブルでクエリを実行して検索ソースを比較し、ITSM エージェントワークスペースにマッピングされているが SOW にはマッピングされていない一意の検索ソースを検索します。
6. SOW 検索ソースの順序値がアプリケーション検索ソーステーブルの ITSM エージェントワークスペース検索ソースの順序値と異なる場合、SOW 移行ユーティリティは、ITSM エージェントワークスペースでのマッピングと同じ順序値で SOW 検索ソースを更新します。
7. ベースシステムで利用可能な SOW コンテキスト構成レコードを使用してアプリケーション検索ソース (m2m_search_context_config_search_source) テーブルにレコードを作成し、ITSM エージェントワークスペース検索ソースと SOW 検索ソースを比較して見つかった一意のソースを検索します。
8. ITSM エージェントワークスペースの sys_aw_master_config テーブルを使用して取得されたグローバル検索ビュー構成参照レコードを開き、すべての値を SOW ビュー構成レコード (名前が global_search_configurations の SOW ページプロパティ) にコピーします。SOW ビュー構成レコードはベースシステムで使用できます。
9. SOW ページプロパティ *globalSearchDataConfigId* を更新して、OOB SOW コンテキスト構成レコードを含めます。

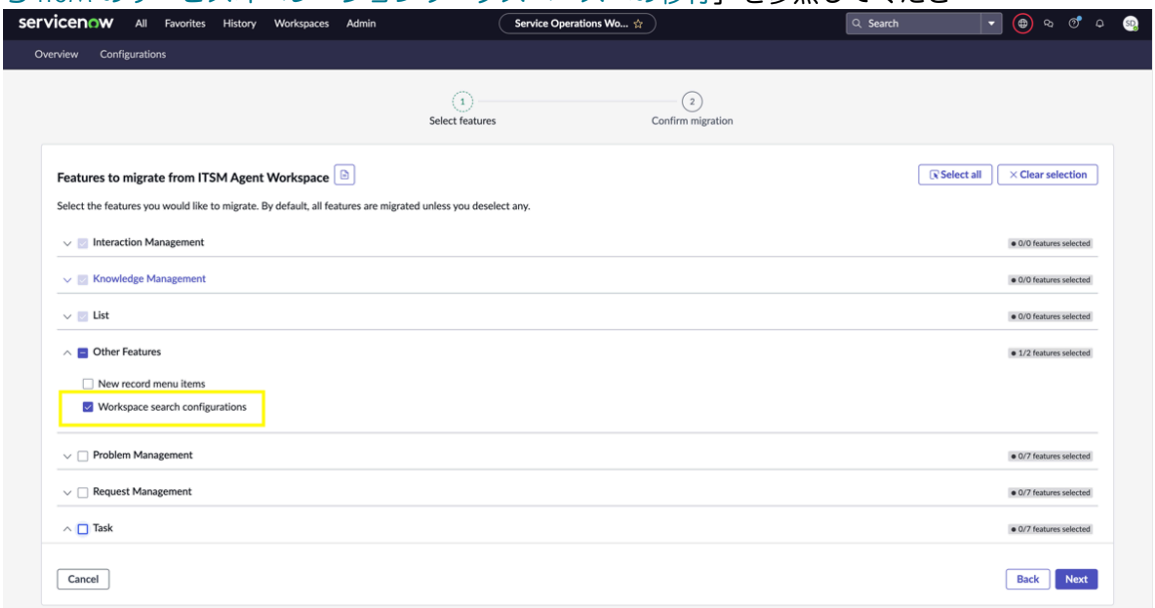
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索構成の移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) での検索構成が、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) での検索構成と一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行された検索構成設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペースの他の機能の [ワークスペースの検索構成 **(Workspace search configurations)]** オプションを選択しておく必要があります。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。



必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

検索構成を ITSM エージェントワークスペースから SOW に移行すると、*globalSearchDataConfigId* SOW ページプロパティは、ベースシステムで利用可能な SOW コンテキスト構成レコード sys_id で更新されます。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、移行データを確認します。

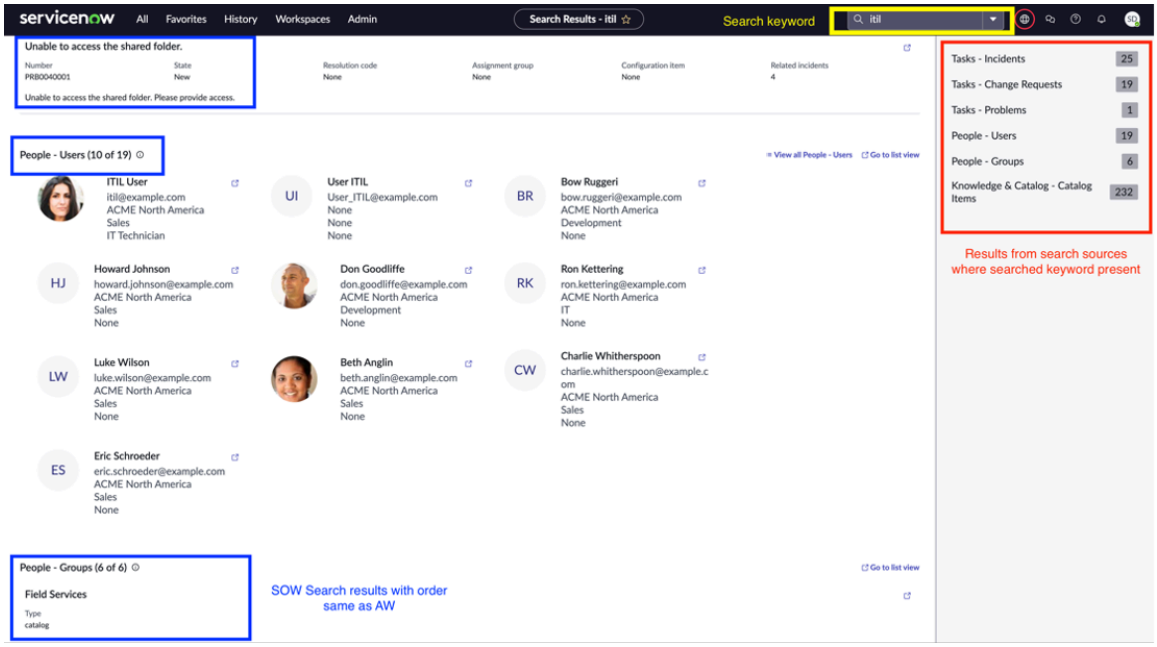
a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。

- SOW を開くには、[すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
- ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「`<instance-name>.service-now/workspace`」を入力します。

b. SOW ランディング (ホーム) ページのグローバル検索を使用して、インシデント、ユーザー、ナレッジなどのすべてのレコードタイプを検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

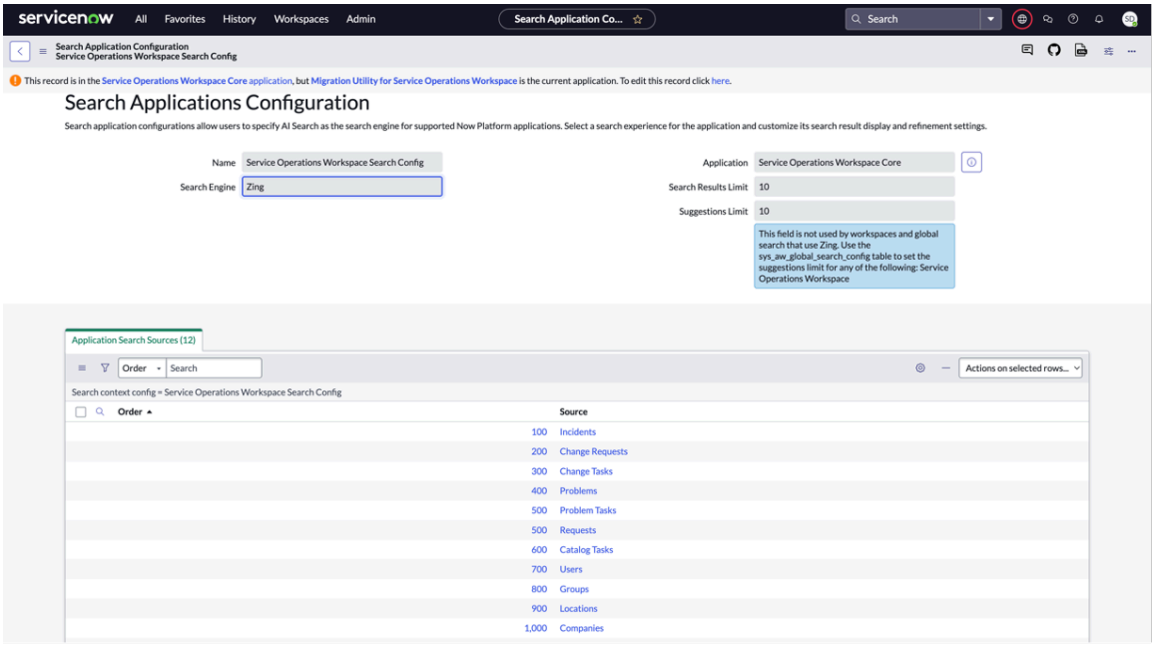
検索結果には、ITSM エージェントワークスペースから移行されたすべてのアプリケーション検索ソースと順序値を含む SOW 検索構成テーブルで指定された順序でレコードが表示されます。



[すべて] > **[sow_search_config.list]**に移動して、サービスオペレーションワークスペースの検索構成テーブルとエージェントワークスペースの検索構成テーブルのアプリケーション検索ソースと順序値を比較して、移行が成功したかどうかを確認することもできます。次のスクリーンショットは、サービスオペレーションワークスペースの検索構成テーブルとエージェントワークスペースの検索構成テーブルの両方のアプリケーション検索ソースを示しています。

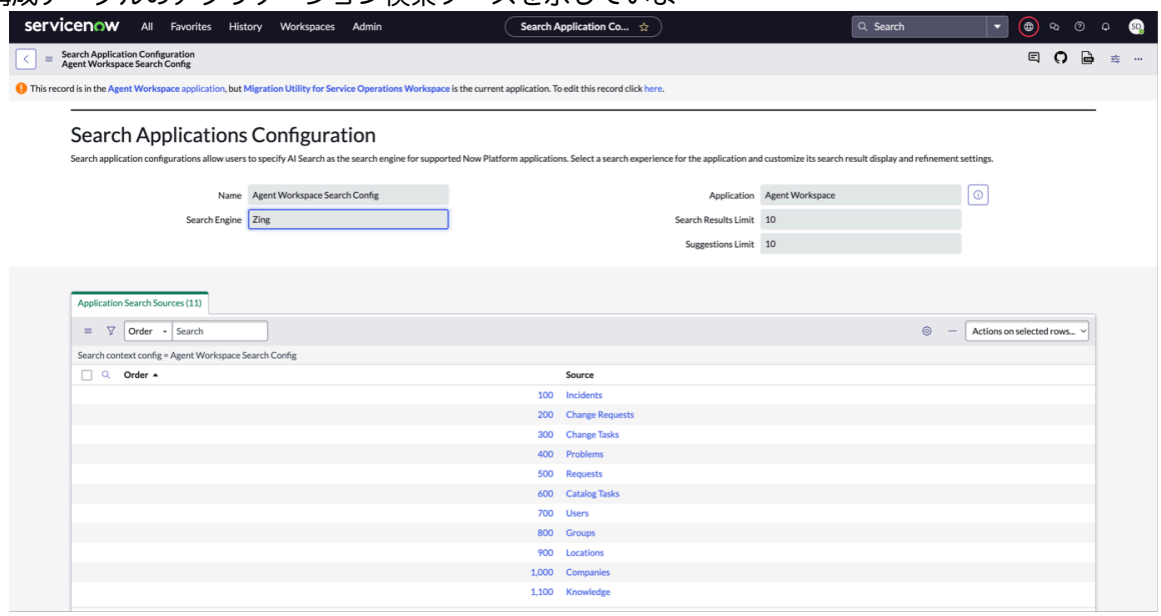
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のスクリーンショットは、サービスオペレーションワークスペースの検索構成テーブルのアプリケーション検索ソースを示していま



す。

次のスクリーンショットは、エージェントワークスペースの検索構成テーブルのアプリケーション検索ソースを示していま



す。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。
   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択します。
   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)]** (⚠) アイコンを選択します。
   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。
   d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「移行の仕組み」セクションに記載されている手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのエージェントアシストの移行

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペース (SOW) へのエージェントアシストの移行には、必要なテーブル、移行の対象となるフォームヘッダーレコードの識別、および移行プロセスが含まれます。

移行に使用されるテーブル

テーブル名	説明
cxs_table_config	ITSM エージェントワークスペースおよび SOW のすべてのエージェントアシスト構成を含むテーブル。
declarative_action_assignment	ITSM エージェントワークスペースの cxsTableConfig キー名を持つコンポーネント属性に cxs_table_config レコードの sys_id が含まれているテーブル。
sys_ux_screen	エージェントアシスト SNC (468f70f443b47110cc25ff53e9b8f296) レコードの **[Macroponent** 構成] フィールドに cxs_table_config レコード sys_id が含まれているテーブル。このレコードはベースシステムで利用可能です。

制限事項

エージェントアシスト構成を ITSM エージェントワークスペースから SOW に移行すると、次のいずれかの問題が発生する恐れがあります。

- 顧客が複数のエージェントアシスト構成を同じテーブルに構成している場合、最後に更新された構成が移行される。
- ITSM エージェントワークスペースからのエージェントアシストの移行により、SOW の既存の変更が上書きされる。

ITSM エージェントワークスペースおよび SOW でのエージェントアシストの構成

以下のテーブルを使用して、ITSM エージェントワークスペースおよび SOW でエージェントアシストを構成できます。

- ITSM エージェントワークスペースでは、エージェントアシスト構成データは、構成データが保存されている以下のテーブルに存在します。
  - エージェントアシストは、UI コンポーネント now-agent-assist による宣言アクションを使用して、特定のテーブルに構成されます。
  - 構成は cxs_table_config テーブルに保存されます。
  - テーブルでの宣言アクションにより、cxs_table_config レコードの sys_id が、cxsTableConfig キー名を持つコンポーネント属性に保存されます。
- SOW では、エージェントアシスト構成データは以下のテーブルに存在します。
  - cxs_table_config の構成情報レコードは、sys_ux_screen のエージェントアシスト SNC レコードに保存されます。
  - SOW の [Macroponent 構成] という名前のフィールドには、個々のテーブルのマッピングと、その cxs_table_config レコードの構成済み sys_id が含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行ユーティリティで移行対象のエージェントアシストを識別する方法

SOW 移行ユーティリティは、構成情報レコードが以下の条件を満たしている場合にのみ、ITSM エージェントワークスペースから SOW への移行対象となるエージェントアシスト構成情報レコードを識別します。

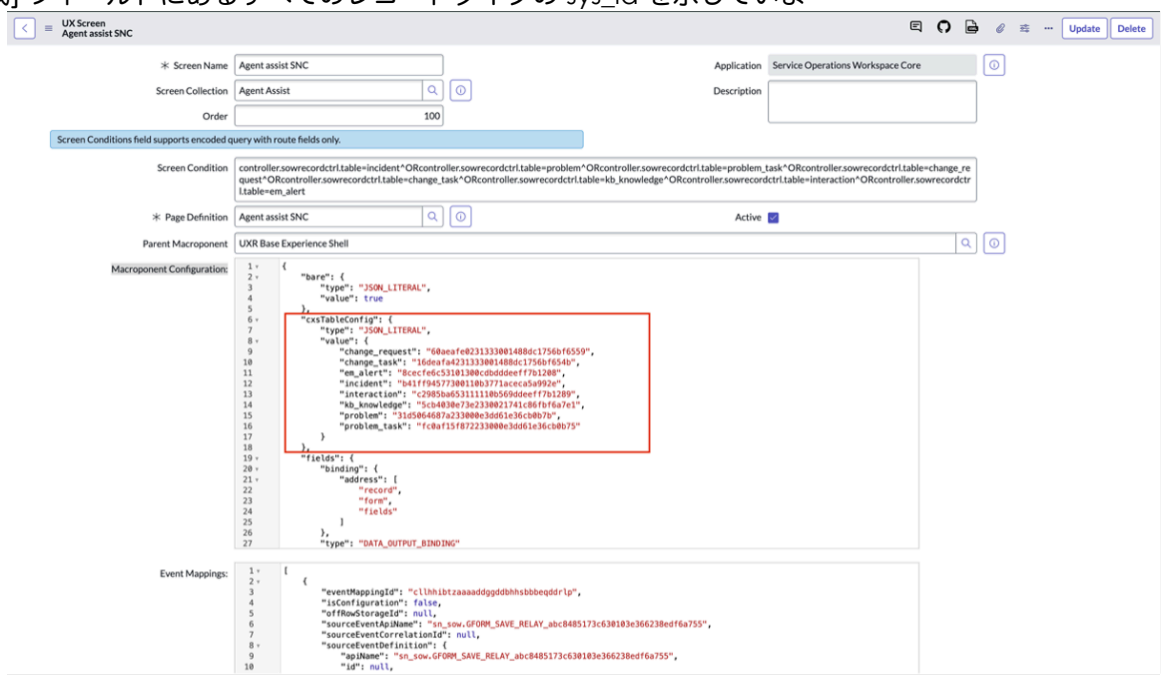
- [ワークスペース] フィールドが [エージェントワークスペース] に設定されている。
- **[ui_component]** フィールドの値が **now-agent-assist** である。
- [テーブル] フィールドが、移行する必要のある値 (テーブル) に設定されている。
- [アクティブ] チェックボックスがオンになっている。

移行の仕組み

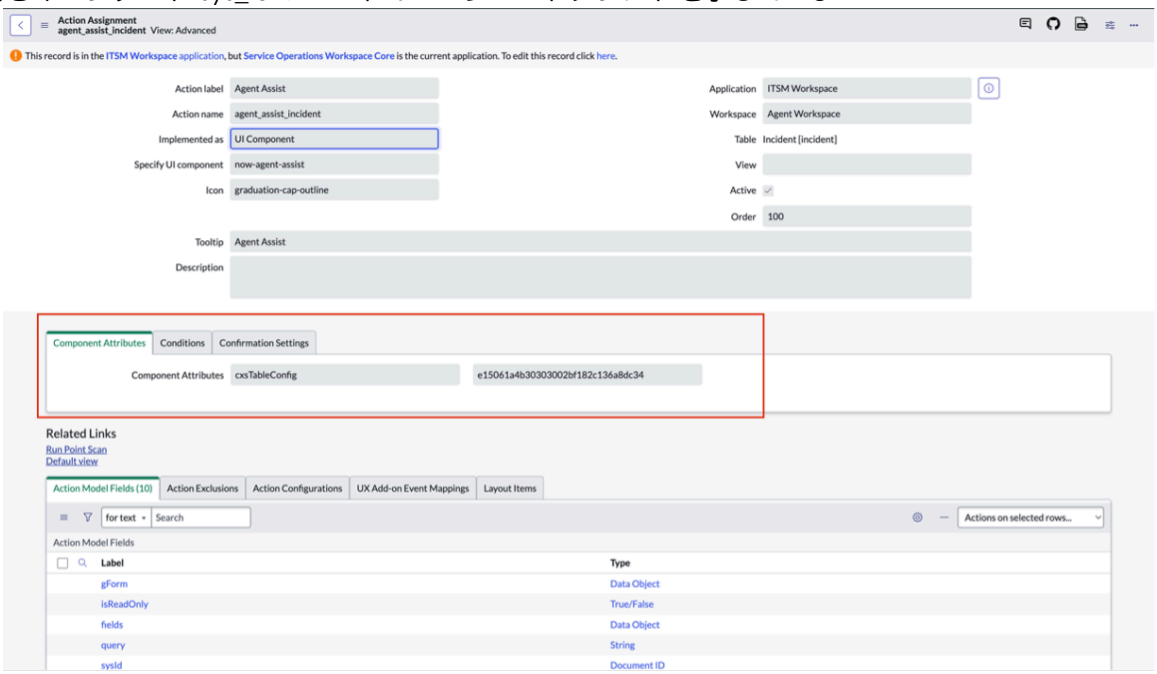
SOW 移行ユーティリティは、次の順序でエージェントアシストを ITSM エージェントワークスペースから SOW に移行します。

1. 以下の条件で sys_declarative_action_assignment テーブルを検索し、最近更新されたレコードのみを取得します。
   - [ワークスペース] フィールドが [エージェントワークスペース] に設定されている。
   - **[ui_component]** フィールドの値が **now-agent-assist** である。
   - [テーブル] フィールドが、移行する必要のある値 (テーブル) に設定されている。
   - [アクティブ] チェックボックスがオンになっている。
2. 条件に基づいて sys_declarative_action_assignment レコードが見つかった場合は、cxsTableConfig の値が、対応するテーブルキーに対して sys_ux_screen からエージェントアシスト SNC レコードにコピーされます。

   次のスクリーンショットは、エージェントアシスト SNC レコードの **[Macroponent 構成]** フィールドにあるすべてのレコードタイプの sys_id を示しています。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のスクリーンショットは、コンポーネント属性として cxsTableConfig を含むインシデント sys_id レコードのエージェントアシストを示していま


す。

3. 同じテーブルに複数の構成が存在する場合、SOW 移行ユーティリティは、最後に更新された構成を移行します。
4. アクティブな構成がテーブルに見つからない場合、SOW 構成は同じままで、更新されません。

エージェントアシスト構成の移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) でのエージェントアシスト構成が、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) でのエージェントアシスト構成と一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行されたエージェントアシスト構成設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [エージェントアシスト構成 **(Agent Assist Configuration)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [エージェントアシスト構成 **(Agent Assist Configuration)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、エージェントアシスト構成を確認します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。
      - SOW を開くには、[すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「`<instance-name>.service-now/workspace`」を入力します。

   b. エージェントアシスト構成が移行されるテーブルに対応する SOW のレコードを開きます。
   例：インシデントのエージェントアシスト構成の移行ステータスを確認する場合は、[リスト] > [インシデント] > [すべて]に移動し、任意のインシデントレコードを選択します。

   c. コンテキストサイドパネルから [エージェントアシスト] ( ) アイコンを選択します。

   d. エージェントアシストサイドパネルを確認して、選択したすべてのテーブルのエージェントアシスト構成が、ITSM エージェントワークスペースと同じように SOW でも使用できることを確認します。

   e. [すべて] > **[sys_ux_screen.list]**に移動し、[Macroponent 構成] フィールドとマッピングがエージェントアシスト SNC レコードに適用されていることを確認します。

   f. 徹底的なテストを実施して、移行されたすべての構成が SOW で想定どおりに機能することを確認します。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択します。

   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)]** ( ) アイコンを選択します。

   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

   d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「移行の仕組み」に記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの関連リスト宣言アクションの移行

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへの関連リスト宣言アクションの移行には、テーブルの識別および移行プロセスが含まれます。

宣言アクションフレームワークを使用すると、コードを編集することなく、クライアントアクションやサーバースクリプトなどのコア UI 動作をワークスペースのフォーム、フィールド、リスト、関連リストに統合できます。

移行に使用されるテーブル

アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment]：すべての宣言設定が含まれます。

移行の条件

```
Conditions:
Action model = Related List
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables:
 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global
 table. The mapping the related list to ITSM table can be found in
 sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent
 Workspace)
```

移行の仕組み

SOW 移行ユーティリティでは、以下を使用して、ITSM エージェントワークスペースで使用可能な関連リスト宣言アクションとタイプを SOW に移行します。

- クライアントスクリプト
- サーバースクリプト
- クライアントアクション
- UI コンポーネント

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのクライアントスクリプトの移行

クライアントスクリプトを構成して、関連リスト宣言アクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [宣言アクション] > [関連リストアクション]に移動します。
2. [実装方法] が [クライアントスクリプト] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
9. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。
10. [更新] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのサーバースクリプトの移行

サーバースクリプトを構成して、関連リスト宣言アクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [宣言アクション] > [関連リストアクション]に移動します。
2. [実装方法] が [サーバースクリプト] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id*を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
9. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。
10. [更新] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのクライアントアクションの移行

クライアントアクションを構成して、関連リスト宣言アクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [宣言アクション] > [関連リストアクション]に移動します。
2. [実装方法] が [クライアントアクション] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id*を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [実装方法] フィールドの値を `[UXF クライアントアクション]` として更新します。
9. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
10. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。
11. [更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. クライアントアクションキーの指定が **ITEM_SELECTED** または **PREVIEW_RECORD** の場合は、sys_declarative_action_payload_definition テーブルのコードブロックに、後述のペイロードで CREATE_NEW_RECORD キーを作成します。

    このステップは 1 回だけ実行します。

```
{
 "route": "record",
 "fields": {
 "table": "{{table}}",
 "sysId": "-1"
 },
 "params": {
 "query": "{{query}}",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
 },
 "parent_table": "{{parentTable}}",
 "additional_data": {
 "query": "{{query}}"
 }
 }
```

13. **ITEM_SELECTED** および **PREVIEW_RECORD** 宣言アクションレコード用に作成されたクライアントアクションを変更します。

    特定のクライアントアクションを変更する場合は、ペイロードに基づいて、アクション属性のペイロードマップを変換する必要があります。

    移行プロセスでは、次のテーブルが使用されます。

    - sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
    - sys_declarative_action_payload_definition

    注: **ITEM_SELECTED** および **PREVIEW_RECORD** アクションは、ITSM エージェントワークスペースでは機能しますが、SOW では機能しません。そのため、「CREATE_NEW_RECORD」という名前の新しいアクションペイロードが SOW に導入されました。他のアクションペイロードが正しく機能しない可能性がありますが、リストのベースシステムクライアントアクションは、移行後の SOW でも引き続き効果的に機能します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへの UI コンポーネントの移行

UI コンポーネントを構成して、関連リスト宣言アクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [宣言アクション] > [関連リストアクション]に移動します。
2. [実装方法] が **[UI** コンポーネント] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [実装方法] フィールドの値を `[UXF クライアントアクション]` として更新します。
9. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
10. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。
11. [更新] を選択します。

    移行ユーティリティは、UI コンポーネントタイプの MRA およびインターセプターの宣言アクションのみをサポートします。

12. MRA の場合は、以下で指定されているアクションペイロードを作成し、アクション属性の値を ITSM エージェントワークスペース宣言アクションのコンポーネント属性で更新します。

    ITSM エージェントワークスペース宣言アクションレコードに値が入力されていない場合は、値に {{ key }} を入力します。たとえば、コンポーネント属性テーブルが空の場合、ペイロードの値は {{table}} にする必要があります。

```
{

"label": "label",

 "extensionPoint": "extensionPoint",

 "userGivenTable": "userGivenTable",

 "hideSelectAll": "hideSelectAll",

 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",

 "table": "table",

 "referencedFieldName": "referencedFieldName",
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 "type": "type",

 "parentFieldName": "parentFieldName",

 "columns": "columns",

 "view": "view",

 "relatedListName": "relatedListName"

 }
```

13. インターセプターの場合は、以下で指定されているアクションペイロードを sys_declarative_action_payload_definition テーブルに作成します。

```
{

 "table": "target",

 "sysId": "-1",

 "parentTable": "{{parentTable}}",

 "parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",

 "referencedFieldName": "",

 "pageTitle": "Create " + tableLabel,

 "pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + "
 types",

 "useDomain": false

}
```

14. 移行された宣言アクションにアドオンイベントマッピングを追加します。

    SOW で一致する宣言アクションを検索し、すべてのアドオンイベントマッピングを移行された宣言アクションに追加します。次の手順を使用して、SOW で対応する宣言アクションを検索します。

    a. [すべて] > **[sys_ux_addon_event_mapping.list]**に移動します。

    b. テーブルをフィルタリングし、移行された `tablename` と `mra` または `interceptor route` を含む [ターゲットペイロードマッピング] を使用します。

    c. レコードが見つかった場合は、宣言アクション sys_id を返します。

    見つかった DA のすべてのアドオンイベントマッピングを反復処理し、移行された DA に追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. テーブルでレコードが見つからない場合は、テーブルフィルターを削除し、「targetPayload contains route=mra or interceptor」を検索します。
[リスト] および [フィールド] デコレーターの場合は、MRA とインターセプターのアドオンイベントマッピングを手動で追加する必要があります。詳細については、「UX アドオンイベントマッピングの作成」を参照してください。

注:

ITSM エージェントワークスペースの Change_request インターセプターレコードは SOW に存在します。

宣言アクションのインターセプタータイプのワークスペースのスペースレコードタイプセレクターを移行する場合：

- ITSM エージェントワークスペーステーブル：aw_record_type_selector
- SOW テーブル：sn_sow_interceptor_record_type_selector

値が標準の change_request テーブルの場合、ITSM エージェントワークスペースから SOW へのレコードの移行時に [アクティブ] は False に設定されます。

関連リスト宣言フォームアクションの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) での関連リスト宣言フォームアクションが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) での関連リスト宣言フォームアクションと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行された関連リスト宣言フォームアクション設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [相対リスト宣言フォームアクション **(Relative list declarative form actions)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [相対リスト宣言フォームアクション **(Relative list declarative form actions)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、関連リストアクションがフォームに表示されていることを確認します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。

   - SOW を開くには、[すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
   - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「`<instance-name>.service-now/workspace`」を入力します。

   b. ITSM エージェントワークスペースと SOW でフォームを開きます。

   移行された関連リストアクションがフォームに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示ルールを移行しないと、重複する関連リストアクションがフォームに表示されることがあります。そのため、ビューが変更されていない場合、移行後も SOW フィールドの宣言アクションが引き続き表示されます。

移行が正常に完了しても UI に表示されないか、正しく機能しない場合は、詳細ビューで条件をクロスチェックします。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)**] を選択します。

   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)**] (⚠) アイコンを選択します。

   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

   d. 失敗した各アイテムに基づいて、失敗したステップを特定し、以下のトピックに記載されている手順を実行します。
      - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのクライアントスクリプトの移行
      - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのサーバースクリプトの移行
      - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのクライアントアクションの移行
      - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへの UI コンポーネントの移行

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターの移行

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションの移行には、テーブルの識別および移行プロセスが含まれます。

宣言アクションフレームワークを使用すると、コードを編集することなく、クライアントアクションやサーバースクリプトなどのコア UI 動作をワークスペースのフォーム、フィールド、リスト、関連リストに統合できます。

移行に使用されるテーブル

アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment]：すべての宣言設定が含まれます。

移行の条件

```
Conditions:
Action model = Field
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables:
 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global
 table. The mapping the related list to ITSM table can be found in
 sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent
 Workspace)
```

移行の仕組み

SOW 移行ユーティリティでは、以下を使用して、ITSM エージェントワークスペースで使用可能なフィールドデコレーターアクションとタイプを SOW に移行します。

- クライアントスクリプト
- サーバースクリプト
- クライアントアクション
- UI コンポーネント

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションのクライアントスクリプトの移行

クライアントスクリプトを構成して、フィールドデコレーターアクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [宣言アクション] > [フィールドデコレーター]に移動します。
2. [実装方法] が [クライアントスクリプト] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id*を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
9. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。
10. [更新] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションのサーバースクリプトの移行

サーバースクリプトを構成して、フィールドデコレーターアクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [宣言アクション] > [フィールドデコレーター]に移動します。
2. [実装方法] が [サーバースクリプト] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
9. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。
10. [更新] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションのクライアントアクションの移行

クライアントアクションを構成して、フィールドデコレーターアクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [宣言アクション] > [フィールドデコレーター]に移動します。
2. [実装方法] が [クライアントアクション] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [実装方法] フィールドの値を `[UXF クライアントアクション]` として更新します。
9. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
10. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。
11. [更新] を選択します。
12. クライアントアクションキーの指定が **ITEM_SELECTED** または **PREVIEW_RECORD** の場合は、sys_declarative_action_payload_definition テーブルのコードブロックに、後述のペイロードで CREATE_NEW_RECORD キーを作成します。

    このステップは 1 回だけ実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
{
 "route": "record",
 "fields": {
 "table": "{{table}}",
 "sysId": "-1"
 },
 "params": {
 "query": "{{query}}",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
 },
 "parent_table": "{{parentTable}}",
 "additional_data": {
 "query": "{{query}}"
 }
 }
```

13. **ITEM_SELECTED** および **PREVIEW_RECORD** 宣言アクションレコード用に作成されたクライアントアクションを変更します。

    クライアントアクションを変更する場合は、ペイロードに基づいて、アクション属性のペイロードマップを変換する必要があります。

    移行プロセスでは、次のテーブルが使用されます。

    - sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
    - sys_declarative_action_payload_definition

    注： **ITEM_SELECTED** および **PREVIEW_RECORD** アクションは、ITSM エージェントワークスペースでは機能しますが、SOW では機能しません。そのため、「CREATE_NEW_RECORD」という名前の新しいアクションペイロードが SOW に導入されました。他のアクションペイロードが正しく機能しない可能性がありますが、リストのベースシステムクライアントアクションは、移行後の SOW でも引き続き効果的に機能します。

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションの UI コンポーネントの移行

UI コンポーネントを構成して、フィールドデコレーターアクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [宣言アクション] > [フィールドデコレーター]に移動します。
2. [実装方法] が **[UI** コンポーネント] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id*を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [実装方法] フィールドの値を `[UXF クライアントアクション]` として更新します。
9. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
10. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。

    注: MRA またはインターセプターをフィールドに追加することは有効なシナリオではありません。まだカスタマイズが残っている場合は、ベースシステムでアドオンイベントマッピングを確認する必要があります。ベースシステムでは、フィールド宣言アクションのアドオンイベントマッピングは使用できません。

11. [更新] を選択します。

    移行ユーティリティは、UI コンポーネントタイプの MRA およびインターセプターの宣言アクションのみをサポートします。

12. MRA の場合は、以下で指定されているアクションペイロードを作成し、アクション属性の値を ITSM エージェントワークスペース宣言アクションのコンポーネント属性で更新します。

    ITSM エージェントワークスペース宣言アクションレコードに値が入力されていない場合は、値に {{ key }} を入力します。たとえば、コンポーネント属性テーブルが空の場合、ペイロードの値は {{table}} にする必要があります。

```
{

"label": "label",

 "extensionPoint": "extensionPoint",

 "userGivenTable": "userGivenTable",

 "hideSelectAll": "hideSelectAll",

 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",

 "table": "table",

 "referencedFieldName": "referencedFieldName",
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"type": "type",

"parentFieldName": "parentFieldName",

"columns": "columns",

"view": "view",

"relatedListName": "relatedListName"

}
```

13. インターセプターの場合は、以下で指定されているアクションペイロードを sys_declarative_action_payload_definition テーブルに作成します。

```
{

"table": "target",

"sysId": "-1",

"parentTable": "{{parentTable}}",

"parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",

"referencedFieldName": "",

"pageTitle": "Create " + tableLabel,

"pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + "
types",

"useDomain": false

}
```

14. 移行された宣言アクションにアドオンイベントマッピングを追加します。

    SOW で一致する宣言アクションを検索し、すべてのアドオンイベントマッピングを移行された宣言アクションに追加します。次の手順を使用して、SOW で対応する宣言アクションを検索します。

    a. [すべて] > **[sys_ux_addon_event_mapping.list]**に移動します。

    b. テーブルをフィルタリングし、移行された `tablename` と `mra` または `interceptor route` を含む [ターゲットペイロードマッピング] を使用します。

    c. レコードが見つかった場合は、宣言アクション sys_id を返します。

    見つかった DA のすべてのアドオンイベントマッピングを反復処理し、移行された DA に追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. テーブルでレコードが見つからない場合は、テーブルフィルターを削除し、「targetPayload contains route=mra or interceptor」を検索します。
[リスト] および [フィールド] デコレーターの場合は、MRA とインターセプターのアドオンイベントマッピングを手動で追加する必要があります。詳細については、「UX アドオンイベントマッピングの作成」を参照してください。

注:

ITSM エージェントワークスペースの Change_request インターセプターレコードは SOW に存在します。

宣言アクションのインターセプタータイプのワークスペースのスペースレコードタイプセレクターを移行する場合：

- ITSM エージェントワークスペーステーブル：aw_record_type_selector
- SOW テーブル：sn_sow_interceptor_record_type_selector

値が標準の change_request テーブルの場合、ITSM エージェントワークスペースから SOW へのレコードの移行時に [アクティブ] は False に設定されます。

フィールドデコレーターフォームアクションの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) でのフィールドデコレーターフォームアクションが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) でのフィールド宣言フォームアクションと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行されたフィールド宣言フォームアクション設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [フィールドデコレーターフォームアクション **(Field decorators form actions)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [フィールドデコレーターフォームアクション **(Field decorators form actions)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、フィールドデコレーターがフォームに表示されていることを確認します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。

   - SOW を開くには、[すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
   - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「`<instance-name>.service-now/workspace`」を入力します。

   b. ITSM エージェントワークスペースと SOW でフォームを開きます。

   移行されたフィールドデコレーターアクションがフォームに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示ルールを移行しないと、重複するフィールドデコレーターアクションがフォームに表示されることがあります。そのため、ビューが変更されていない場合、移行後も SOW フィールドの宣言アクションが引き続き表示されます。

移行が正常に完了しても UI に表示されないか、正しく機能しない場合は、詳細ビューで条件をクロスチェックします。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)**] を選択します。

   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)**] (⚠) アイコンを選択します。

   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

   d. 失敗した各アイテムに基づいて、失敗したステップを特定し、以下のトピックに記載されている手順を実行します。

   - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションのクライアントスクリプトの移行
   - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションのサーバースクリプトの移行
   - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションのクライアントアクションの移行
   - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションの UI コンポーネントの移行

ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの開始

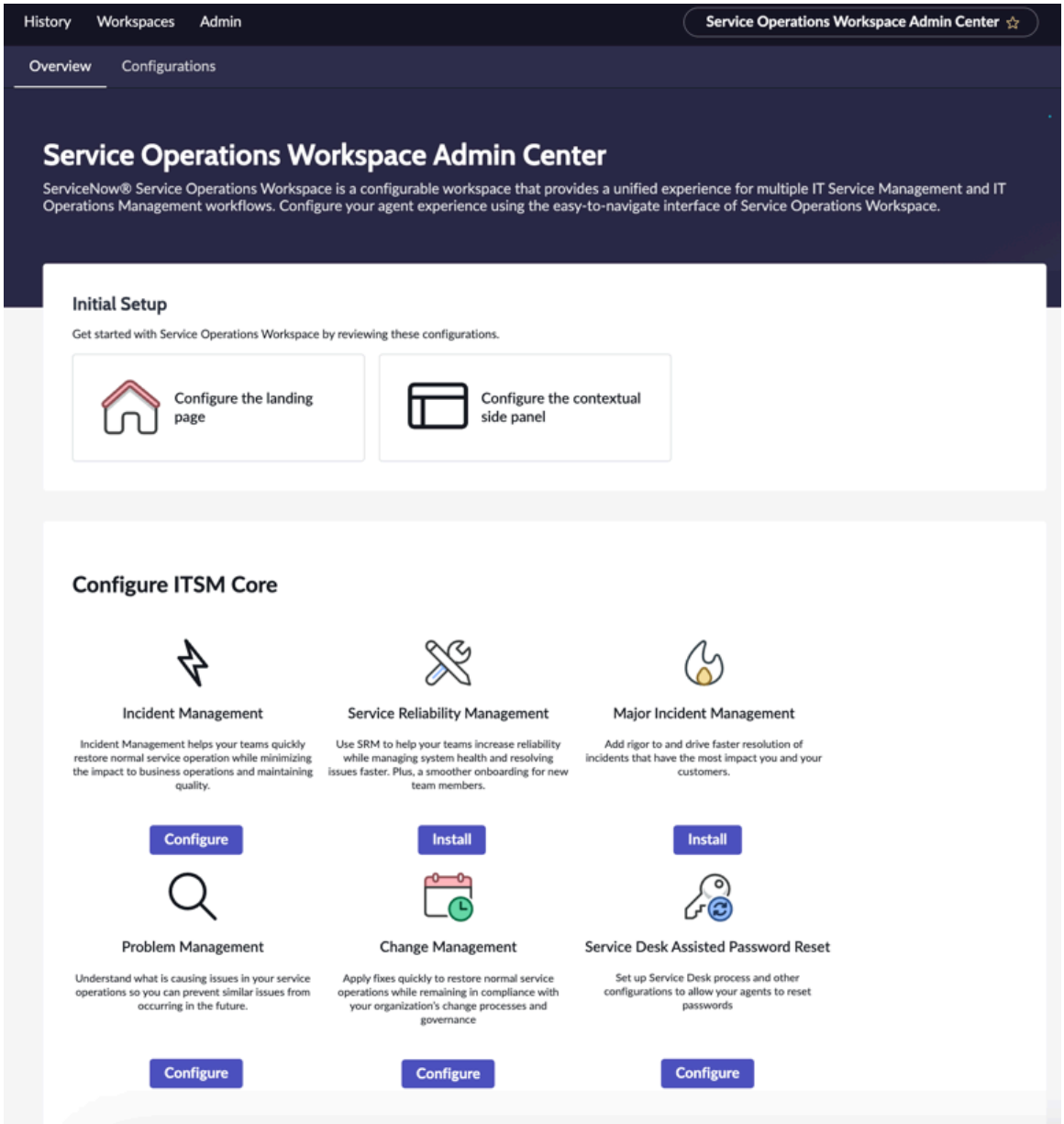
サービスオペレーションワークスペースを開始するための重要なセットアップの実装方法をすばやく把握します。

ServiceNow IT Service Management アプリケーションの ITSM 標準ライセンス以上を調達します。

サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター

ほとんどの構成は、IT Service Management (ITSM) 用のサービスオペレーションワークスペースで簡単かつ迅速に管理できます。また、アドミンはインスタンスを一元的に管理できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM のサービスオペレーションワークスペースのロール

さまざまなロールを使用して、サービスオペレーションワークスペース (SOW) ページのユーザーアクセスを構成できます。

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのロール

ロール	説明	継承されたロール
itil	すべての SOW ページにアクセスできます。	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_user	SOW にアクセスできます。デフォルトでは、itil ロールには sn_sow.sow_user が含まれています。ユーザーが itil 以外のロールを持っている場合は、SOW へのアクセス用に sn_sow.sow_user ロールが	なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのロール (続く)

ロール	説明	継承されたロール
	ユーザーにアサインされていることを確認してください。	
sn_sow.sow_home	SOW ホーム (ランディング) ページにアクセスできます。	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_list	SOW リストページにアクセスできます。	sn_sow.sow_user
admin	SOW アドミンセンターを含む SOW のすべてのページにアクセスできます。 このロールを持つユーザーは、SOW アドミンセンターのすべてのモジュールを構成できます。	なし
sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user	SOW を構成するために SOW アドミンセンターページにアクセスできます。このロールを持つユーザーは、インシデント管理関連のみを構成できます。	なし
awa_agent	SOW の受信ボックスにアクセスできます。	なし
sn_sow.it_agent_dashboard_user	IT エージェントダッシュボードにアクセスできます。	なし
Incident Management (インシデント管理)		
sn_incident_read	インシデントレコードページに読み取りアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list そのため、sn_incident_read ロールを持つユーザーは、SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
sn_incident_write	インシデントレコードページに書き込みアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list そのため、sn_incident_write ロールを持つユーザーは、SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
Problem Management (問題管理)		

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのロール (続く)

ロール	説明	継承されたロール
problem_task_analyst	問題タスクに取り組み、そのライフサイクルを通してタスクの管理を行います。	なし
problem_coordinator	問題または問題タスクに取り組み、そのライフサイクルを通して管理を行います。	itil および problem_task_analyst
problem_manager	問題管理プロセス全体を担当し、問題管理の設定を行うほか、問題コーディネーターの役割も果たします。	problem_coordinator
problem_admin	問題および問題タスクを削除することもできる問題マネージャー。	problem_manager
sn_problem_read	問題レコードページに読み取りアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list により、sn_problem_read ロールを持つユーザーは SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
sn_problem_write	問題レコードページに書き込みアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list により、sn_problem_write ロールを持つユーザーは SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
Change Management (変更管理)		
sn_change_read	変更レコードページに読み取りアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list そのため、sn_change_read ロールを持つユーザーは、SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
sn_change_write	変更レコードページに書き込みアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list そのため、sn_change_write ロールを持つユーザーは、SOW ホーム (ランディング) ページとリスト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのロール (続く)

ロール	説明	継承されたロール
		ページにアクセスできます。
change_manager	SOW アドミンセンターでの変更管理に関連する構成にアクセスできます。	なし
sn_devops.viewer	DevOps データを表示したり変更要求に追加したりするためにアクセスできます。	なし
Request Management (要求管理)		
sn_request_read	要求レコードページに読み取りアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list そのため、sn_request_read ロールを持つユーザーは、SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
sn_request_write	要求レコードページに書き込みアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list そのため、sn_request_read ロールを持つユーザーは、SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
On-Call Scheduling		
oc_read	[スケジュール] ページに読み取りアクセスできます。	oc_read ロールを持つユーザーは、サービスオペレーションワークスペースのオンコールスケジュール、エキスパートオンコール、エスカレーショントラッキング、およびその他のオンコール機能にアクセスできます。

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのユーザー

ユーザーは、アサインされたロール、関連付けられたサービスデスクグループ、対象者に基づいて、ITSM のサービスオペレーションワークスペースのさまざまなページにアクセスできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SOW のユーザー

ユーザー	説明
階層 1 エージェント	itil または sn_sow.sow_home ロールを持ち、サービスデスクグループに属するユーザー。 主に次のレコードのライフサイクルに焦点を当てています。 • インタラクション • インシデント • 要求
階層 2 エージェント	itil ロールを持つユーザー。 主に次のレコードのライフサイクルに焦点を当てています。 • インシデント • 要求 • 変更 • 問題管理 • 重大なインシデント

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのテーマの構成

ITSM のサービスオペレーションワークスペースでユーザーのビジュアルエクスペリエンスを構成すると、外観を更新してブランドの独自色を出すことができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. テーマビルダーストアアプリケーションをインストールします。
   a. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
   b. テーマビルダー (sn_theme_builder) アプリケーションを検索してインストールします。
2. 「 でテーマを作成 テーマビルダー 」を参照して、テーマビルダーを使用してテーマを作成します。
   Polaris は ネクストエクスペリエンス のデフォルトのテーマであり、このテーマはコピーできません。そのため、テーマを作成し、使用するために公開する必要があります。
3. エクスペリエンスプレビューを使用して、ワークスペースでテーマをプレビューします。
4. 右上隅のドロップダウンから [テーマを適用] を選択します。
   テーマはインスタンスレベルで展開されます。
5. テーマがアクセシビリティ要件を満たしていない場合は、[問題を表示 **(View issues)**] を選択してアクセシビリティの問題を確認します。
   たとえば、背景とボタンの色とテキストのコントラストの問題などです。
6. [適用] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースのアクセス制御

ServiceNow インスタンスにログインするか、ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースのランディングページにアクセスした後、どのユーザーが ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースにアクセスできるかを決定できます。

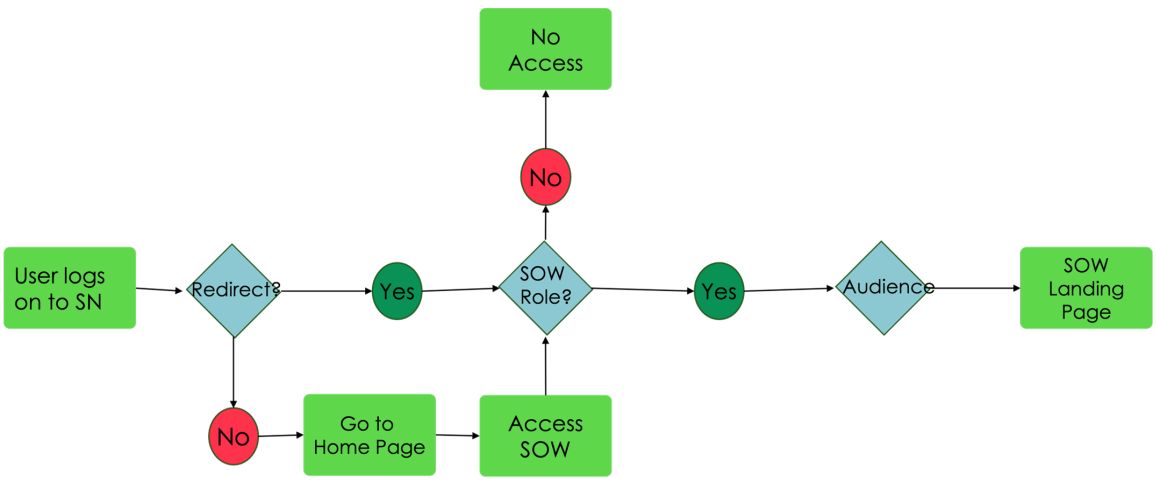
ユーザーの場合、ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースへのアクセスは、次の基準に基づいています。

- サービスオペレーションワークスペースのランディングページに対するログイン時のリダイレクトが有効である。
- ユーザーには、手動で、またはログイン時にリダイレクトされた場合に SOW にアクセスする sn_sow.sow_user ロールがある。

  注:

  - itil ロールには sn_sow.sow_user ロールが含まれています。ただし、ユーザーが itil 以外のカスタムロールまたは詳細なロールを持っている場合は、sn_sow.sow_user ロールをユーザーにアサインし、対象者をカスタムロールで更新する必要があります。
  - カスタムロールでは特定の機能へのアクセスを制限する ACL (アクセス制御リスト) に更新する必要があります。

- ユーザーが属する最初の対象者である。



ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースのランディングページのタイプ

ランディングページを使用すると、エージェントはアサインされた作業、お知らせ、予定されているタスクなどをすばやく把握できます。

サービスオペレーションワークスペース ITSM アプリケーション (sn_sow_itsm_cont) アプリケーションでは、デフォルトで次のランディングページを利用できます。

- 階層 1 のランディングページ
- 階層 2 のランディングページ

サービスオペレーションワークスペース ITOM アプリケーション (sn_sow_itom_cont) などの対応するプラグインがインストールされている場合は、他のランディングページを使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- ランディングページへのユーザーのアクセス権は、そのページに関連付けられた対象者に基づきます。必要なサービスデスクグループで対象者を構成すると、こうしたサービスデスクグループに属するユーザーが、ランディングページにアクセスできるようになります。対象者の詳細については、「対象者について学習する」を参照してください。
- ランディングページで複数の対象者が利用可能な場合は、最小順序の対象者が考慮されます。

階層 1 のランディングページにアクセスするための基準

次の対象者基準のいずれかを満たすユーザーは、デフォルトで階層 1 のランディングページにリダイレクトされます。

階層 1 のランディングページの対象者基準

対象者	ロール	ユーザー基準の包含
SOW 共通対象者 (SOW Common Audience)	admin	なし
SOW サービスデスク対象者の詳細 (SOW Service Desk Audience Granular)	sn_incident_write	ユーザーは、対象者の *Service Desk Group Inclusion* ユーザー基準の包含に含まれるユーザーグループに属している必要があります。
SOW サービスデスク対象者 (SOW Service Desk Audience)	itil	ユーザーは、対象者の *Service Desk Group Inclusion* ユーザー基準の包含に含まれるユーザーグループに属している必要があります。

階層 2 のランディングページにアクセスするための基準

次の対象者基準を満たすユーザーは、デフォルトで階層 2 のランディングページにリダイレクトされます。

階層 2 のランディングページの対象者基準

対象者	ロール	ユーザー基準の包含
SOW 階層 2/3 ランディングページの対象者 (SOW Tier 2/3 landing page Audience)	itil	なし

SOW ランディングページの対象者の構成

SOW ランディングページにアクセスできるユーザーを定義します。エージェントやマネージャーなどの対象者に合わせた、ターゲットを絞ったエクスペリエンスを提供できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

SOW ランディングページにアクセスできる対象者を構成できます。対象者の詳細については、「対象者について学習する」を参照してください。

デフォルトでは、SOW ランディングページは以下の対象者に関連付けられています。SOW にアクセスするには、ユーザーは以下の基準を満たしている必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーは admin ロールを保有
- ユーザーは sn_incident_write ロールを持ち、サービスデスクユーザーグループに属している。
- ユーザーは itil ロールを持ち、サービスデスクユーザーグループに属している。

手順

1. オプション: 必要に応じて対象者を作成します。

   a. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [構成要素] > [対象者] に移動します。

   b. 対象者ページで、[新規] を選択します。

   c. 必要なデータを指定します。
   たとえば、次のように指定します。
      - 名前：SOW サービスデスク T1
      - ロール：itil
      - 任意のユーザー基準を包含します。このためには、ユーザー基準を追加し、それにユーザーグループを追加します。

   d. [保存] をクリックします。

2. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
3. [エクスペリエンス] セクションから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
4. [ページとバリアント] セクションから、[ホームランディングページ **(Home Landing Page)]** の [設定] を選択します。
5. [バリアント：サービスデスクのランディングページ SNC (Variant: Service desk landing page SNC)] ページの [ページとバリアント] セクションで、[サービスデスクのランディングページ **SNC]** を選択します。
6. アプリケーションスコープをサービスオペレーションワークスペース向けインシデント管理に変更します。
7. [対象者] セクションで、[すべての対象者を編集] を選択します。
8. [対象者を編集] ウィンドウで、[追加] を選択します。
9. 対象者を検索し、[保存] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース のランディングページにアクセスするためにサービスデスクグループを構成する

適切なユーザーが サービスオペレーションワークスペース のランディングページにアクセスできることを確認します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ランディングページのアクセス権は、そのページに関連付けられた対象者に基づきます。必要なサービスデスクグループで対象者を構成すると、こうしたサービスデスクグループに属するユーザーが、ランディングページにアクセスできるようになります。複数のサービスデスクグループのユーザーをランディングページにアクセスできるようにするには、そのすべてのサービスデスクグループでランディングページの対象者を構成する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これは、サービスオペレーションワークスペース 1.1 がインストールされており、Xanadu にアップグレードされているインスタンスにのみ適用されます。

手順

1. 次の手順を実行して、ランディングページにアクセスするためのシステムプロパティを構成します。
   a. [すべて] メニューから、**sys_properties.list** に移動します。
   b. ロールの代わりにユーザー基準レコードを使用してランディングページにアクセスできるようにするには、*glide.ux.user_criteria_enabled* プロパティを `true` に設定します。
   c. [更新] を選択します。
2. 次の手順を実行して、ユーザーのサービスデスクグループを、対象者のユーザー基準に追加します。
   a. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [構成要素] > [対象者] に移動します。
   b. 対象者を選択し、次の手順を実行します (**[SOW** サービスデスク対象者 **(SOW Service Desk Audience)]** など)。
      i. [ユーザー基準の包含] 関連リストから、対象者を開きます ([サービスデスクグループの包含 **(Service Desk Group Inclusion)]** など)。
      ii. [グループ] フィールドに、ユーザーが属する必要なサービスデスクグループを追加します。
      iii. [更新] を選択します。

ITSM の SOW のランディングページのリダイレクト

リダイレクトにより、ログイン時にユーザーを SOW ランディングページに自動的にルーティングできます。

ランディングページのリダイレクトは、次のいずれかの方法で構成できます。

- 条件付き。サービスデスクグループなどのユーザー基準に基づきます。
- 一括。すべてのユーザーは最初に SOW ホームページにリダイレクトされ、使用するランディングページは対象者構成によって決まります。
- オプション。この場合、ユーザーはリダイレクトをオプトアウトできます。

サービスオペレーションワークスペースへのアドミン以外のユーザーのリダイレクト

ServiceNow インスタンスへのログイン後にサービスオペレーションワークスペースにリダイレクトすることで、アドミン以外のユーザーがタスクの優先順位付けを迅速に開始できるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

インスタンスで ネクストエクスペリエンス が有効になっていることを確認します。アクティブ化の詳細については、「Next Experience のアクティブ化に関する考慮事項」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター] > [概要]に移動します。
2. [概要] タブの [初期設定] セクションから、[ランディングページを構成 **(Configure the landing page)]** オプションを選択します。
3. [ランディングページ構成] > [ランディングページのリダイレクト **(Landing page redirection)]**を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. SOW リダイレクトプロパティを構成します。
   a. [ホームページ宛先ルール] セクションで、SOW ランディングページの [構成] を選択します。
   b. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   c. [更新] を選択します。
5. オプション: 必要に応じて、他の SOW ランディングページのリダイレクトプロパティを構成します。
   a. [システムプロパティ] セクションで、必要なプロパティの [構成] を選択します。
      - glide.login.home：true に設定すると、ログイン時にデフォルトのホームページが表示されます。空欄にすると、最後にアクセスしたページが使用されます。このプロパティは、SOW ランディングページの [ホームページ宛先ルール] によって上書きされます。
      - glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled：ユーザーが選択したランディングページ設定を true に設定します。
      - glide.ux.user_criteria_enabled：UX フレームワークのバリアントに対して、[ロール] フィールドの代わりにユーザー基準レコードを使用できるようにします。
   b. プロパティを変更して [更新] を選択します。

特定のグループのエージェントを サービスオペレーションワークスペース にリダイレクトする

ServiceNow インスタンスにログインした後、特定のユーザーグループのエージェントのみが サービスオペレーションワークスペース に自動的にリダイレクトされるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
指定されたユーザーグループの一部であるエージェントのみが サービスオペレーションワークスペース にリダイレクトされます。他のすべてのエージェントは、エージェントが設定したランディングページまたは Now Platform ランディングページのいずれかにリダイレクトされます。

手順
1. [すべて] メニューから、**user_criteria.list** に移動します。
2. **ITIL** アドミン以外のユーザー基準レコードを選択します。
3. [グループ] フィールドで、エージェントが サービスオペレーションワークスペース にアクセスする必要がある必須のユーザーグループを選択します。
4. [更新] を選択します。
5. itil ロールが各エージェントにアサインされていることを確認します。
   a. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー] に移動して、エージェントのユーザーレコードを開きます。
   b. [ロール] リストで、**itil** ロールが追加され、アクティブになっていることを確認します。
   c. itil ロールがまだユーザーレコードに追加されていない場合は、次の手順で itil ロールを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. [ロール] リストで、[編集] を選択します。

ii. [メンバーの編集] フォームで、[コレクション] リストから [ロールのリスト] リストに itil ロールを追加します。

iii. [保存] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース へのすべてのエージェントの自動リダイレクトを無効にする

ServiceNow インスタンスにログインした後、エージェントがサービスオペレーションワークスペースに自動的にリダイレクトされないようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] メニューから、sys_homepage_destination_rule.list に移動します。
2. **[SOW** ランディングページ] レコードを選択します。
3. [アクティブ] チェックボックスをオフにします。
4. [更新] を選択します。
5. 次の手順を使用して、ブラウザーのキャッシュをクリアします。

   a. Web ブラウザーで「`<instance-name>.service-now.com/cache.do`」を入力します。

   b. [キャッシュをクリア] を選択します。

   ブラウザーページが更新されます。

   c. [すべてのブラウザキャッシュをクリア **(Clear All Browser Caches)]**を選択します。

   ブラウザページに「統合キャッシュがクリアされました `(Unified Cache Cleared)`」というメッセージが表示されます。

   注:

   ホームページ宛先ルール [sys_homepage_destination_rule] テーブルに SOW にリダイレクトする他のレコードが含まれている場合は、次の手順を使用して、各レコードの [アクティブ] チェックボックスをオフにします。

ITSM の SOW のランディングページ構成

ランディングページのデータは、ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースのアドミンセンターから構成できます。

サービスオペレーションワークスペース の新しいタブメニューからレコードの作成を構成する

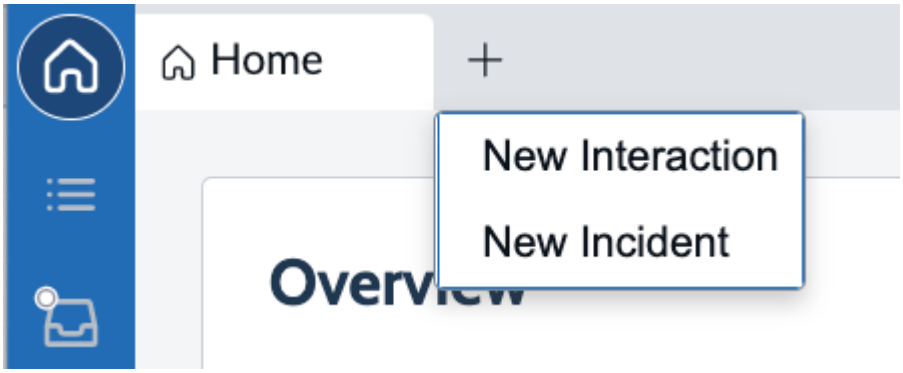
サービスオペレーションワークスペース の全ページで新しいタブメニューから作成できるレコードをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、サービスオペレーションワークスペース の全ページにある新しいタブメニューからインタラクションレコードまたはインシデントレコードを作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブからのレコード作成



JSON 値をカスタマイズして、さまざまなオプションを提供できます。たとえば、新しいタブメニューからナレッジ記事を直接作成するには、この方法を使用します。ナレッジ記事の作成方法の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース の ナレッジ管理」を参照してください。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [エクスペリエンス]に移動します。
2. UX アプリケーションのリストで、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [UX アプリケーション] フォームで、[UX ページプロパティ] 関連リストから *chrome_tab* プロパティを選択します。
4. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] ページで、[タイプ] フィールドが **json** に設定されている場合は、[値] フィールドを編集して、ルートまたはテーブルを追加または削除します。新しいオプション (ナレッジ記事を作成するなど) を追加するには、*newTabMenu* オブジェクト内に新しい JSON オブジェクトを追加します。その名前と、そのオプションを選択したときに実行されるアクションを、*newTabMenu* オブジェクト内のキーと値のペアとして指定します。問題を作成する例を次に示します。

```
"label": {

"translatable": true,

"message": "New Problem"

},

"routeInfo": {

"route": "record",

"fields": {

"table": "problem",

"sysId": "-1"

},

"multiInstField": "sysId"

},

"condition": {
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"tableDescription": {
"table": "problem",
"canCreate": true
}
}
},
```

5. [更新] をクリックします。

ランディングページの挨拶バナーの復元

挨拶バナーが閉じている場合は、エージェントのシフト情報を表示するようにバナーを復元します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー設定]に移動します。
2. ユーザー設定のリストから、**[sow.incident.landing_page_header_collapsed]** を開きます。
3. [ユーザー] フィールドが、バナーを復元する対象のユーザーを参照していることを確認します。
4. [値] フィールドに **[false]** を指定します。
5. [更新] を選択します。

ランディングページのヘッダーメッセージの構成

ランディングページの挨拶テキストの一部であるヘッダーメッセージを構成します。たとえば、「3 月 21 日 (月曜日) までオンコール」などです。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[サービスデスクエージェントのシフトを取得] データブローカーサーバースクリプトは、`SOWServiceDeskAgentShift` スクリプトインクルードを呼び出して、挨拶テキストにシフト情報を表示します。

デフォルトのランディングページの表示テキストをカスタマイズできますが、テキストの表示スタイルの変更は、ランディングページのコピーを作成することでのみ実行できます。

ヘッダーセクション



Hello Grady!

You are on-call until Monday, Mar 21 12:00 AM

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター] > [概要]に移動します。
2. [概要] タブの [初期設定] セクションから、[ランディングページを構成 **(Configure the landing page)]** オプションを選択します。
3. ランディングページフォームで、[挨拶] の横にある [構成] を選択します。
   SOWServiceDeskAgentShiftSNC を内部的に呼び出す SOWServiceDeskAgentShift のスクリプトインクルードフォームが表示されます。
4. SOWServiceDeskAgentShiftSNC の [スクリプト] の値をコピーします。
   a. [すべて] > [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。
   b. スクリプトインクルードのリストから、[SOWServiceDeskAgentShiftSNC] を開きます。
   c. [スクリプト] フィールドの値をコピーします。
5. SOWServiceDeskAgentShift スクリプトを編集します。
   a. [すべて] > [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。
   b. スクリプトインクルードのリストから、[SOWServiceDeskAgentShift] を開きます。
   c. SOWServiceDeskAgentShiftSNC からコピーした [スクリプト] フィールドの値を貼り付けます。

```
initialize: function() {

    this.PLUGINS = {

      ON_CALL: "com.snc.on_call_rotation",

      SHIFT_PLANNING: "com.sn_shift_planning"

    };

    this.DAYS_AHEAD =
 gs.getProperty('com.snc.on_call_rotation.upcoming_rota_days', 30);

    this.DATE_FORMAT = gs.getDateFormat();

    this.TIME_FORMAT = gs.getTimeFormat();

    this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER = 'readInTimezone';

    this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER = 'oncallAPIReadInTimezone';

    this.WEEK_DAY_FORMAT = 'EEEE';

    this.FORMAT = {

      SERVICE_DESK_HEADER: 'SERVICE_DESK_HEADER'

    };

    this.DATE_TIME_FORMAT_FULL = "full";

  },
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 getUpcomingShift: function(userId, outputFormat, wfoShift) {
   var upcomingShifts, gd = new GlideDate();
   var from = gd.getDisplayValueInternal();
   gd.addDaysLocalTime(this.DAYS_AHEAD);
   var to = gd.getDisplayValueInternal();
   var mayBeWFOUser = userId == gs.getUserID() ?
gs.hasRole("sn_shift_planning.agent") : true;
   if (GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.SHIFT_PLANNING) &&
mayBeWFOUser && wfoShift)
     upcomingShifts = this.getWFOShifts(from, to, userId);
   var isWFOResponseValid = Array.isArray(upcomingShifts) &&
upcomingShifts.length > 0;
   if (!isWFOResponseValid &&
GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.ON_CALL))
     upcomingShifts = this.getOnCallShifts(from, to, userId);
   return this.getFormattedShift(upcomingShifts, outputFormat);
 },

 getWFOShifts: function(from, to, userId) {
   var smUtil = new sn_shift_planning.ScheduleManagerUtil();
   var defaultEventCategories = [
     smUtil.WORK_CATEGORY_SYS_ID,
     smUtil.ON_CALL_CATEGORY_SYS_ID
   ];
   var params = {
     "assignmentGroups": "",
     "individualAgents": userId,
     "startDate": from,
     "endDate": to,
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
      "published": true,

      "eventCategories": defaultEventCategories,

      "filter": {

        "sn_shift_planning_agent_schedule": {

          "event": ["8d03fd9b0f310010717cc562ff767e4a",
"936319993bd02010e81a4ee1f3efc419"]

        }

      }

    };

    var upcomingShifts = [];

    try {

      var agentScheduleRESTAPIUtils = new
sn_shift_planning.AgentScheduleRESTAPIUtils();

      var spans =
agentScheduleRESTAPIUtils.retrieveAgentSchedulesFromParams(params);

      if (spans && spans.shiftData && spans.shiftData.user &&
spans.shiftData.user.data && spans.shiftData.user.data.length > 0 &&
spans.shiftData.user.data[0].schedules) {

        var schedules = spans.shiftData.user.data[0].schedules,

          arrayUtil = new global.ArrayUtil();

        for (var schedule in schedules)

          upcomingShifts = arrayUtil.union(upcomingShifts,
schedules[schedule]);

      }

    } catch (e) {

      gs.error("SOWServiceDeskAgentShiftSNC: Error fetching WFO
shifts");

    }



    return upcomingShifts;

  },
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  getOnCallShifts: function(from, to, userId) {

    var onCallCommon = new global.OnCallCommon();

    var onCallGroups = onCallCommon.getMyGroups();

    var spans = new global.OCRotationV2(null,
 global.OCRotationV2.DEFAULT_FORMAT_OPTION).setStartDate(from).setEndD
ate(to).setUserIds(userId).setGroupIds(onCallGroups).getSpans();

    var upcomingShifts = [];

    for (var i = 0; i < spans.length; i++)

      if ((spans[i].type == "roster" || spans[i].type == "override")
 && spans[i].user_id == userId)

        upcomingShifts.push(spans[i]);

    return upcomingShifts;

  },



  getFormattedShift: function(upcomingShifts, outputFormat) {

    if (gs.nil(upcomingShifts))

      return;

    switch (outputFormat) {

      case this.FORMAT.SERVICE_DESK_HEADER:

        return this.getServiceDeskFormattedShift(upcomingShifts);

      default:

        return upcomingShifts;

    }

  },



  getServiceDeskFormattedShift: function(upcomingShifts) {

    var response = {

      shiftText: "",

      nearestShift: {}

    };
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
   var startAttr = "start",

     endAttr = "end",

     isOnCall = true;

   var dateFormat = 'EEEE, MMM dd',

     timeFormat = 'hh:mm a';

   var isWFOSchema = Array.isArray(upcomingShifts) &&
upcomingShifts.length > 0 && this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER in
upcomingShifts[0];

   if (isWFOSchema)

     startAttr = "scheduledStartTime", endAttr = "scheduledEndTime";

   response.nearestShift = this.getNearestShift(upcomingShifts,
startAttr, endAttr);

   if (response.nearestShift) {

     if (isWFOSchema) {

       if (response.nearestShift.schedule
&& !(this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER in
response.nearestShift.schedule))

         isOnCall = false;

     }

     if (isOnCall) {

       if (response.nearestShift.isCurrent) {

         if (response.nearestShift.roster_name)

           response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until
{0} as {1}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

         else

           response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until
{0}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

       } else {

         if (response.nearestShift.roster_name)

           response.shiftText = gs.getMessage("Your
next on-call shift starts on {0} as {1}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
          else

            response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call
shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

        }

      } else {

        if (response.nearestShift.isCurrent) {

          response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

        } else

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts
on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

      }

    }



    return response;

  },



 getNearestShift: function(upcomingShifts, startAttr, endAttr) {

    if (gs.nil(upcomingShifts) || gs.nil(startAttr) ||
gs.nil(endAttr))

      return;

    var nearestShift;

    upcomingShifts.sort(function(shift_1, shift_2) {

      var gdt1 = new GlideDateTime();

      gdt1.setDisplayValueInternal(shift_1[startAttr]);

      var gdt2 = new GlideDateTime();

      gdt2.setDisplayValueInternal(shift_2[startAttr]);

      return GlideDateTime.subtract(gdt2, gdt1).getNumericValue();

    });
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    var currentDateTime = new GlideDateTime(),
      startDateTime = new GlideDateTime(),
      endDateTime = new GlideDateTime();
    for (var i = 0; i < upcomingShifts.length; i++) {

startDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][startAttr] +
"");
      endDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][endAttr] +
"");
      if (currentDateTime.onOrBefore(endDateTime)) {
        nearestShift = upcomingShifts[i];
        if (currentDateTime.onOrAfter(startDateTime))
          nearestShift.isCurrent = true;
        else
          nearestShift.isCurrent = false;
        break;
      }
    }
    return nearestShift;
  },


  getFormattedDateSpan: function(date, dateFormat, timeFormat) {
    var formattedDate = this.getFormattedDate(date, dateFormat);
    var dateAmPmTime = this.getFormattedTime(date, timeFormat);
    return formattedDate + " " + dateAmPmTime;
  },


  getFormattedDate: function(inputDate, format) {
    var date = new GlideDateTime();
    date.setDisplayValueInternal(inputDate);
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    format = !format ? this.DATE_FORMAT : format;

    var gd = date.getLocalDate();

    return gd.getByFormat(format);

  },



  getFormattedTime: function(inputDate, format) {

    var date = new GlideDateTime();

    date.setDisplayValueInternal(inputDate);

    format = !format ? this.TIME_FORMAT : format;

    var gt = date.getLocalTime();

    return gt.getByFormat(format);

  },



  getFormattedDateTime: function(date) {

    var dateTime = new GlideDateTime();

    dateTime.setDisplayValueInternal(date);

    return dateTime.getDisplayValueLang(this.DATE_TIME_FORMAT_FULL);

  },



  endsToday: function(inputDate) {

    var inputGdt = new GlideDateTime();

    inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);

    return new GlideDateTime().getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();

  },



  endingTomorrow: function(inputDate) {

    var inputGdt = new GlideDateTime();

    inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
   var tomorrowDateTime = new GlideDateTime();

   tomorrowDateTime.addDaysLocalTime(1);

   return tomorrowDateTime.getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();

 },
```

d. スクリプトの次の部分を前述のとおりに編集します。

```
     if (isOnCall) {

       if (response.nearestShift.isCurrent) {

         if (response.nearestShift.roster_name)

           response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until
{0} as {1}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

         else

           response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until
{0}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

       } else {

         if (response.nearestShift.roster_name)

           response.shiftText = gs.getMessage("Your
next on-call shift starts on {0} as {1}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

         else

           response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call
shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

       }

     } else {

       if (response.nearestShift.isCurrent) {

         response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

       } else

         response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts
on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        }
```

6. [更新] を選択します。

ランディングページの「宇宙飛行士」の構成

宇宙飛行士の画像をお好みの画像に変更します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] メニューから **[db_image.list]** に移動します。
2. sow_banner.svg を検索します。
3. 画像を任意の画像に変更します。
   画像のサイズが 700 x 160 ピクセルであることを確認します。

[概要] セクションのドーナツの色の構成

[概要] セクションで、ドーナツに最適なビジュアルエクスペリエンスを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ドーナツ領域の色は、ドーナツがグループ化されている要素に基づいています。

- 階層 1 のランディングページ
  - [自分にアサインされたインシデント] カードでは、ドーナツはインシデントのステータス別にグループ化されています。
  - [未アサインのインシデント] カードでは、ドーナツはインシデントの優先度別にグループ化されています。
  - [自分にアサインされたカタログタスク] カードでは、ドーナツはカタログタスクのステータス別にグループ化されています。
  - [インシデント **SLA]** カードでは、インシデントが SLA に違反するまでの残り時間でドーナツがグループ化されます。
- 階層 2 のランディングページ
  - [自分にアサインされたインシデント] カードでは、ドーナツはインシデントのステータス別にグループ化されています。
  - [自分にアサインされた問題] カードでは、ドーナツは問題のステータス別にグループ化されています。
  - [自分にアサインされた変更] カードでは、ドーナツは変更要求状況別にグループ化されています。
  - [自分にアサインされたタスク] カードでは、ドーナツはカタログタスクのステータス別にグループ化されています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 階層 1 のランディングページで以下のカードのドーナツ領域の色を変更するには、次の手順を実行します。
   - 自分にアサインされたインシデント
   - 未アサインのインシデント
   - 自分にアサインされたカタログタスク

   a. [レポート] > [管理] > [チャートの色]に移動します。

   b. [チャートの色] リストで、カスタマイズするカードに基づいてレコードをフィルタリングし、レコードを選択します。
      i. [自分にアサインされたインシデント] カードの色をカスタマイズするには、[名前] を [インシデント]、[要素] を [状態] としてレコードをフィルタリングします。
      ii. [未アサインのインシデント] カードの色をカスタマイズするには、[名前] を [インシデント]、[要素] を [優先度] としてレコードをフィルタリングします。
      iii. [自分にアサインされたカタログタスク] カードの色をカスタマイズするには、[名前] を **[sc_task]**、[要素] を [状態] としてレコードをフィルタリングします。

   c. [チャートの色] フォームの [色名] フィールドで必要な色を選択します。

   d. [更新] をクリックします。

2. 階層 1 のランディングページでインシデント SLA カードのドーナツ領域の色を変更するには、次の手順を実行します。
   a. [レポート] > [管理] > [レポート範囲]に移動します。
   b. [範囲] リストで、[名前] を **[task_sla]**、[要素] を **[time_left]** としてレコードをフィルタリングします。
   c. 必要なレコードを選択します。
   d. [範囲] フォームの [色名] フィールドで必要な色を選択します。
   e. [更新] をクリックします。
3. 階層 2 のランディングページで以下のカードのドーナツ領域の色を変更するには、次の手順を実行します。

   a. [レポート] > [管理] > [チャートの色]に移動します。

   b. [チャートの色] リストで、カスタマイズするカードに基づいてレコードをフィルタリングし、レコードを選択します。
      i. [自分にアサインされたインシデント] カードの色をカスタマイズするには、[名前] を [インシデント]、[要素] を [状態] としてレコードをフィルタリングします。
      ii. [自分にアサインされた問題] カードの色をカスタマイズするには、[名前] を [問題]、[要素] を [状態] としてレコードをフィルタリングします。
      iii. [自分にアサインされた変更] カードの色をカスタマイズするには、[名前] を **[change_request]**、[要素] を [状態] としてレコードをフィルタリングします。
      iv. [自分にアサインされたタスク] カードの色をカスタマイズするには、[名前] を **[sc_task]**、[要素] を [状態] としてレコードをフィタリングします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [チャートの色] フォームの [色名] フィールドで必要な色を選択します。

d. [更新] をクリックします。

階層 1 ランディングページでのドーナツの構成

階層 1 ランディングページの [概要] セクションでドーナツに表示されるデータを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
すべてのドーナツのヘッダーラベル、データソース、メトリクス、グループ化フィールド、および viewAllQuery をカスタマイズできます。たとえば、[自分にアサインされた問題] ドーナツなどです。

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター] > [概要]に移動します。
2. [概要] タブの [初期設定] セクションから、[ランディングページを構成 **(Configure the landing page)]** オプションを選択します。
3. ランディングページフォームの [階層 **1]** セクションで、[ドーナツ構成 **(Donut configurations)]** の横にある [構成] を選択します。
   `SowIncidentLandingPageUtils` クライアントスクリプトインクルード定義が表示されます。
4. [スクリプト] フィールドを編集し、クラス *`ServiceDeskLandingPageUtils`* 内にコードを追加します。

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {

            const evamDef = this.getEvamDef();

            const visualizationConfig = [{

                    "id": "incident_assigned",

                    "tableName": "incident",

                    "tableDisplayValue": "Incident",

                    "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                    "myTeamQuery":
 "active=true^assigned_toISNOTEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f51
0100a9ad2572f2b47744",

                    "listView": mode == "your_work" ?
 "sow_landing_page_assigned" : "sow_landing_page",

                    "header": mode == 'your_work' ? await
 helpers.translate("Incidents assigned to you") : await
 helpers.translate("Incidents assigned to your team"),

                    "groupByField": "state",
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                    "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                    "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

                },

                {

                    "id": "incident_sla",

                    "tableName": "task_sla",

                    "tableDisplayValue": "Task SLA",

                    "myWorkQuery":
 "task.sys_class_name=incident^task.assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a
9ad2572f2b477fe^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=tru
e^time_left<=1970-01-08 00:00:00",

                    "myTeamQuery":
 "task.sys_class_name=incident^task.assignment_groupDYNAMICd6435e965f51
0100a9ad2572f2b47744^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^activ
e=true^time_left<=1970-01-08 00:00:00",

                    "listView": 'sow_landing_page',

                    "header": await helpers.translate("Incident SLAs"),

                    "groupByField": "time_left",

                    "evamId": evamDef['incidentSlaEvamDefinitionId'],

                    "updated_on": "^ORDERBYtime_left",

                },

                {

                    "id": "unassigned_incidents",

                    "tableName": "incident",

                    "tableDisplayValue": "Incident",

                    "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f51010
0a9ad2572f2b47744",

                    "myTeamQuery":
 "active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f51010
0a9ad2572f2b47744",

                    "listView": mode == "your_work" ?
 "sow_landing_page_assigned" : "sow_landing_page",

                    "header": await helpers.translate("Unassigned
 incidents"),
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                    "groupByField": "priority",

                    "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                    "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

                },

                {

                    "id": "catalog_tasks",

                    "tableName": "sc_task",

                    "tableDisplayValue": "Catalog Task",

                    "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                    "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                    "listView": 'sow_landing_page',

                    "header": mode == 'your_work' ? await
helpers.translate("Catalog tasks assigned to you") : await
helpers.translate("Catalog tasks assigned to your team"),

                    "groupByField": "state",

                    "evamId": evamDef["catalogTaskEvamDefinitionId"],

                    "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

                }

            ];

            return visualizationConfig;

        }
```

たとえば、問題ドーナツを追加するには、スクリプトに以下を追加して、新しいドーナツがランディングページのリストとやり取りできるようにします。これはSowIncidentLandingPageUtilsSNC からコピーされますが、problem_task が追加されています。

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false,
 elementId) {

            if (table === "task") {

                return this.getLabelMaps(table,
 nameValueMap['sys_class_name'], groupMode, elementId);

            }
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'],
 groupMode, elementId);

        }



static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId)
 {

            if (selectedField == undefined) {

                selectedField = 'all';

            }

            const labelMap = {

                'incident': {

                    '1': 'New incidents',

                    '2': 'In Progress incidents',

                    '3': 'On Hold incidents',

                    '6': 'Resolved incidents',

                    'all': 'Incidents'

                },

                'change_request': {

                    '0': 'In Review changes',

                    '-1': 'Implement changes',

                    '-2': 'Scheduled changes',

                    '-3': 'Authorize changes',

                    '-4': 'Assess changes',

                    '-5': 'New changes',

                    'all': 'Changes'

                },

                'problem_task': {

                    '151': 'New',

                    '154': 'Work in Progress',
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                    '152': 'Assess',
                    '157': 'Closed',
                    'all': 'Problem Tasks'
                },
                'problem': {
                    '101': 'New problems',
                    '102': 'Assess problems',
                    '106': 'Resolved problems',
                    '104': 'Fix in Progress problems',
                    '103': 'Root Cause Analysis problems',
                    'all': 'Problems'
                },
                'task': {
                    'incident_task': 'Incident tasks',
                    'problem_task': 'Problem tasks',
                    'change_task': 'Change tasks',
                    'sc_task': 'Catalog tasks',
                    'incident': 'Incidents',
                    'problem': 'Problems',
                    'change_request': 'Change requests',
                    'all': 'Tasks'
                }
            };
            if (elementId === 'delegated_task')
                return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to
you';
            if (groupMode)
                return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to
your team';
            return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        }
```

次のコードを追加のドーナツとして追加します。

```
{

                "id": "problem_task_assigned",

                "tableName": "problem_task",

                "tableDisplayValue": "Problem Tasks",

                "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "listView": mode == "your_work" ?
"sow_landing_page_assigned" : "sow_landing_page",

                "header": mode == 'your_work' ? await
helpers.translate("Problem Tasks assigned to you") : await
helpers.translate("Problem Tasks assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                //  "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

 },
```

5. [更新] を選択します。

階層 **2** ランディングページでのドーナツの構成

階層 2 ランディングページの [概要] セクションでドーナツに表示されるデータを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
すべてのドーナツのヘッダーラベル、データソース、メトリクス、グループ化フィールド、および viewAllQuery をカスタマイズできます。たとえば、[自分にアサインされたカタログタスク] ドーナツなどです。

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター] > [概要]に移動します。

2. [概要] タブの [初期設定] セクションから、[ランディングページを構成 **(Configure the landing page)]** オプションを選択します。

3. ランディングページフォームの [階層 **1]** セクションで、[ドーナツ構成 **(Donut configurations)]** の横にある [構成] を選択します。
`SOWLandingPageTier2Utils` クライアントスクリプトインクルード定義が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [スクリプト] フィールドを編集し、クラス *SOWLandingPageTier2Utils* 内にコードを追加します。

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {

            const visualizationConfig = [{

                "id": "incidentAssigned",

                "tableName": "incident",

                "tableDisplayValue": "Incident",

                "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
 "active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "header": mode == 'your_work' ? await
 helpers.translate("Incidents assigned to you") : await
 helpers.translate("Incidents assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                "evamId": "01a404e8b7203010e69dbc16de11a93f",

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            },

            {

                "id": "problemsAssigned",

                "tableName": "problem",

                "tableDisplayValue": "Problem",

                "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
 "active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "header": mode == 'your_work' ? await
 helpers.translate("Problems assigned to you") : await
 helpers.translate("Problems assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                "evamId": "5f0697b8f49bc510f8773ad5bd0ae292",

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            },
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            {

                "id": "changesAssigned",

                "tableName": "change_request",

                "tableDisplayValue": "Change Request",

                "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
 "active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "header": mode == 'your_work' ? await
 helpers.translate("Changes assigned to you") : await
 helpers.translate("Changes assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                "evamId": "e1f06c4194130110f87765e94545da91",

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            },

            {

                "id": "taskAssigned",

                "tableName": "task",

                "tableDisplayValue": "Task",

                "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_cl
ass_name=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=c
hange_task^ORsys_class_name=sc_task",

                "myTeamQuery":
 "active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744^s
ys_class_name=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_n
ame=change_task^ORsys_class_name=sc_task",

                "header": mode == 'your_work' ? await
 helpers.translate("Tasks assigned to you") : await
 helpers.translate("Tasks assigned to your team"),

                "groupByField": "sys_class_name",

                "evamId": "615d205d94df0110f87765e94545da03",

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            }];

            return visualizationConfig;
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        }
```

たとえば、問題ドーナツを追加するには、スクリプトに以下を追加して、新しいドーナツがランディングページのリストとやり取りできるようにします。これは SOWLandingPageTier2UtilsSNC からコピーされますが、problem_task が追加されています。

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false,
 elementId) {

            if (table === "task") {

                return this.getLabelMaps(table,
 nameValueMap['sys_class_name'], groupMode, elementId);

            }

            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'],
 groupMode, elementId);

        }



static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId)
 {

            if (selectedField == undefined) {

                selectedField = 'all';

            }

            const labelMap = {

                'incident': {

                    '1': 'New incidents',

                    '2': 'In Progress incidents',

                    '3': 'On Hold incidents',

                    '6': 'Resolved incidents',

                    'all': 'Incidents'

                },

                'change_request': {

                    '0': 'In Review changes',

                    '-1': 'Implement changes',

                    '-2': 'Scheduled changes',
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                    '-3': 'Authorize changes',
                    '-4': 'Assess changes',
                    '-5': 'New changes',
                    'all': 'Changes'
                },
                'problem_task': {
                    '151': 'New',
                    '154': 'Work in Progress',
                    '152': 'Assess',
                    '157': 'Closed',
                    'all': 'Problem Tasks'
                },
                'problem': {
                    '101': 'New problems',
                    '102': 'Assess problems',
                    '106': 'Resolved problems',
                    '104': 'Fix in Progress problems',
                    '103': 'Root Cause Analysis problems',
                    'all': 'Problems'
                },
                'task': {
                    'incident_task': 'Incident tasks',
                    'problem_task': 'Problem tasks',
                    'change_task': 'Change tasks',
                    'sc_task': 'Catalog tasks',
                    'incident': 'Incidents',
                    'problem': 'Problems',
                    'change_request': 'Change requests',
                    'all': 'Tasks'
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                }

            };

            if (elementId === 'delegated_task')

                return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to
you';

            if (groupMode)

                return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to
your team';

            return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';

        }
```

次のコードを追加のドーナツとして追加します。

```
{

                "id": "problem_task_assigned",

                "tableName": "problem_task",

                "tableDisplayValue": "Problem Tasks",

                "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "listView": mode == "your_work" ?
"sow_landing_page_assigned" : "sow_landing_page",

                "header": mode == 'your_work' ? await
helpers.translate("Problem Tasks assigned to you") : await
helpers.translate("Problem Tasks assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                //  "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

 },
```

5. [更新] を選択します。

ランディングページのセクションの可視化の構成

ランディングページのいくつかのセクションを表示するか非表示にするかを構成します。たとえば、[クイックリンク] セクションや [予定] セクションなどです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター] > [概要]に移動します。
2. [概要] タブの [初期設定] セクションから、[ランディングページを構成 **(Configure the landing page)]** オプションを選択します。
3. [ランディングページ] フォームで、トグルを使用して、必要なランディングページセクションを表示または非表示にします。
   表示または非表示にできる各セクションの横にトグルが表示されます。たとえば、[クイックリンク]、[予定]、[お知らせ] などです。

ランディングページの [お知らせ] セクションの構成

既存のお知らせをカスタマイズするか、他のテーブルのお知らせを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[お知らせ] セクションでの Entity View Action Mapper (EVAM) コンポーネントの構成方法をカスタマイズできます。デフォルトのランディングページのデータをカスタマイズできますが、表示スタイルの変更は、ランディングページのコピーを作成することでのみ実行できます。ベースシステムでは、次のテーブルに対してお知らせと、対応するデータソースが定義されます。

- 機能停止 [cmdb_ci_outage]
- バナーのお知らせ [sys_ux_banner_announcement]
- インシデント [incident]

EVAM 定義で追加のデータソースを定義することで、他のテーブルにお知らせを追加できます。

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター] > [概要]に移動します。
2. [概要] タブの [初期設定] セクションから、[ランディングページを構成 **(Configure the landing page)]** オプションを選択します。
3. ランディングページフォームの [階層 **1]** または [階層 **2]** セクションで、[お知らせ] オプションの横にある [構成] を選択します。
   [SOW - お知らせ EVAM 定義 (SOW - Announcements EVAM definition)] が表示されます。EVAM 定義の詳細については、「EVAM 定義の作成」を参照してください。
4. [すべて] > **[Entity View Action Mapper (EVAM)]** > **[EVAM** 定義] に移動します。
5. お知らせのデータソースを編集するには、[EVAM データソース M2M] 関連リストに移動し、必要なデータソースを編集します。
   データソースについては、「データソースの定義」を参照してください。
6. 他のテーブル用のお知らせを作成するには、そのテーブル用のデータソースを追加します。
   データソースの詳細については、「データ ソースの定義」を参照してください。データソースの定義については、「データソースの定義」を参照してください。
7. オプション: [お知らせ] セクションにカスタムのお知らせのソースを設定するには、次の手順を実行して、バナーのお知らせ [sys_ux_banner_announcement] テーブルに追加のバナーのお知らせ構成を作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. バナーのお知らせの構成と対応するバナーのお知らせを作成します。
バナーのお知らせの構成の作成方法については、「Next Experience banner announcements (Next Experience バナーのお知らせ)」を参照してください。

b. バナーのお知らせの構成を *sn_sow.banner_announcements_config_id* プロパティに関連付けます。

i. sys_properties.list に移動します。

ii. *sn_sow.banner_announcements_config_id* プロパティを選択します。

iii. [システムプロパティ] フォームで、バナー構成の sys_id をプロパティ値として指定します。

8. お知らせの表示方法を構成するには、次の手順を実行して EVAM ビュー構成とテンプレートを編集します。

a. [EVAM ビュー構成バンドル M2M] 関連リストで、必要な構成バンドルを選択します。

b. [EVAM ビュー構成バンドル] フォームで、[EVAM ビュー構成] 関連リストに移動し、必要なデータソースの構成を選択します。

c. [EVAM ビュー構成] フォームで、[ビューテンプレート] フィールドからテンプレートを開きます。

d. [ビューテンプレート] フォームで、[テンプレート] フィールドを編集します。
テンプレートの編集については、「EVAM ビューテンプレートの定義」を参照してください。

e. [更新] を選択します。

ランディングページの [予定] セクションの構成

[予定] セクションに表示されるデータを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
拡張ポイントを使用すると、カスタムスクリプトを呼び出して [予定] セクションの機能を拡張し、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に組み込めます。拡張ポイントの詳細については、「スクリプト拡張ポイントの作成と追加」を参照してください。

ベースシステムの [予定] セクションのスクリプト拡張ポイント

拡張ポイント	説明
sn_sow.UpcomingLinkProvider	当日および翌日の予定されているタスクレコード (変更、インシデント、要求、および期限切れタスク) のリストを取得します。

手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント] に移動します。
2. [拡張ポイント] リストから、**sn_sow.UpcomingLinkProvider** を選択します。
3. [実装を作成] 関連リンクを使用して実装を作成するか、[実装] 関連リストからの実装を編集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更タスクに新しいお知らせタイプを追加する方法の例を次に示します。

- 名前：MyCustomUpcomingLinkProvider_ChangeTask
- スクリプト：

```
var PREFIX_QUERY = 'active=true^' + assignToQuery;

    var TODAY_QUERY =
 '^planned_start_dateONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascri
pt:gs.endOfToday()';

    var TOMORROW_QUERY =
 '^splanned_start_dateONTomorrow@javascript:gs.beginningOfTomorrow()@j
avascript:gs.endOfTomorrow()';

    var encodedQuery = null;

    var listTitle = gs.getMessage("Change_Task");

    if ('beginningOfToday' == request.from && 'endOfToday' ==
 request.to) {

      encodedQuery = PREFIX_QUERY + TODAY_QUERY;

    } else if ('beginningOfTomorrow' == request.from &&
 'endOfTomorrow' == request.to) {

      encodedQuery = PREFIX_QUERY + TOMORROW_QUERY;

    } else {

      throw gs.getMessage("Unsupported date range");

    }

    var LIMIT = 10;

    var changeTaskGr = new GlideRecordSecure('change_task');

    changeTaskGr.addEncodedQuery(encodedQuery);

    changeTaskGr.setLimit(LIMIT + 1);

    changeTaskGr.query();

    var count = changeTaskGr.next() ? changeTaskGr.getRowCount() : 0;

    var items = [];

    if (count > 0) {

      var msg = null;

      if (1 == count) {

        msg = gs.getMessage("{0} change task", [count]) + "";
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    } else {
      if (count > LIMIT) {
        msg = gs.getMessage("More than {0} change task(s)",
[LIMIT.toString()]) + "";
      } else {
        msg = gs.getMessage("{0} change task(s)", [count]) + "";
      }
    }
    var route = {
      route: 'simplelist',
      fields: {
        table: changeTaskGr.getTableName()
      },
      params: {
        listTitle: listTitle,
        query: changeTaskGr.getEncodedQuery()
      }
    };
    if (1 == count) {
      route = {
        route: 'record',
        fields: {
          table: changeTaskGr.getTableName(),
          sysId: changeTaskGr.getUniqueValue()
        }
      };
    }
    var item = {
      label: msg,
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        type: 'route',
        value: route,
        "startsWith": {
          "icon": "change-outline",
          "align": "center"
        },
        "opensWindow": false,
        "configAria": {},
        "download": false
      };
      items.push(item);
    }
    return items;
```

4. [更新] を選択して、スクリプトインクルードレコードを保存します。
5. タスクを作成して、予定されているタスクとして表示するかどうかを確認します。
   たとえば、変更タスクを作成します。

   a. [すべて] メニューから **[change_task.list]** に移動します。

   b. [新規] を選択します。

   c. 必要な情報を指定します。
      - Short Description (簡単な説明)
      - 説明
      - 開始予定日。本日の日付を指定できます。
      - アサイン先。予定されているタスクを表示するユーザーを指定します。

   d. [送信] を選択します。

   e. 選択したユーザーのサービスオペレーションワークスペースのランディングページの [予定] セクションにタスクが表示されていることを確認します。

ITSM の SOW のレコードページ構成

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのレコードページで利用可能なデータを構成できます。

ITSM の SOW でのインシデントレコードページの構成

[概要] タブや [詳細] タブなどのさまざまなインシデントタブに表示されるデータを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター] > [概要]に移動します。
2. [構成] タブで、[インシデント管理] オプションを選択します。
3. [インシデントレコード **(Incident record)]** を選択し、[構成] を選択して、次のいずれかのタブを構成します。
   - 概要：[概要] タブの次のいずれかのオプションを構成します。
     - 階層 1 エージェントのタブの可視化 (Tab visibility for tier 1 agents)：階層 1 エージェントの [概要] タブを表示するように可視化設定を構成します。他のロールやユーザーグループを持つユーザーを含める、または除外するようにユーザー基準を構成することもできます。

       注:
       - デフォルトでは、階層 1 エージェントの [概要] タブは表示されます。
       - 階層 1 エージェントの [概要] タブを非表示にするよう選択すると、デフォルトで [詳細] タブが開きます。
       - このオプションは、*glide.ux.user_criteria_enabled* プロパティが **true** の場合にのみ使用できます。詳細については、「ユーザー基準プロパティの有効化」を参照してください。

     - サマリー：[概要] タブの [サマリー] セクションのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。
     - 影響度：[概要] タブの [影響度] セクションのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。
     - 原因：[概要] タブの [原因] セクションのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。
     - 解決：[概要] タブの [解決] セクションのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。
   - 詳細：[詳細] タブの次のいずれかのオプションを構成します。
     - レコード：インシデントレコードの詳細を提供します。フォームビルダーを使用して、[詳細] タブのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。
     - 新規レコード：このレイアウトは、エージェントがインシデントレコードを作成するときに表示されます。フォームビルダーを使用して、[詳細] タブのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。

     フォームビルダーを使用したフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツの構成の詳細については、「フォームコンポーネント内のフォームのカスタマイズ」を参照してください。

ITSM の SOW の変更レコードページの構成

[概要] タブや [詳細] タブなどのさまざまな変更レコードタブに表示されるデータを構成します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター] > [概要]に移動します。
2. [構成] タブで、[変更管理] オプションを選択します。
3. 変更レコードを選択し、[構成] を選択して、次のいずれかのタブを構成します。
   - 概要：[概要] タブの次のいずれかのオプションを構成します。
     - コンテナ：変更ライフサイクル全体で動的概要ページがどのように表示されるかを定義します。これには、概要ページのセクションの可視化と順序、アクティビティストリームバーを含めるかどうかが含まれます。
     - セクションフィールド：変更概要の各セクションに表示されるフィールドを定義します。
   - 詳細：ユーザーが変更に関連するすべての詳細を表示できるフォームビューを定義します。

   フォームビルダーを使用したフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツの構成の詳細については、「フォームコンポーネント内のフォームのカスタマイズ」を参照してください。

ITSM の SOW のコンテキストサイドパネル構成

ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースのコンテキストサイドパネルで利用可能なタブを構成できます。

サービスオペレーションワークスペース でコンテキストサイドパネルタブを構成する

サービスオペレーションワークスペース のすべてのレコードページで使用可能なコンテキストサイドパネルのタブを追加または削除します。

始める前に

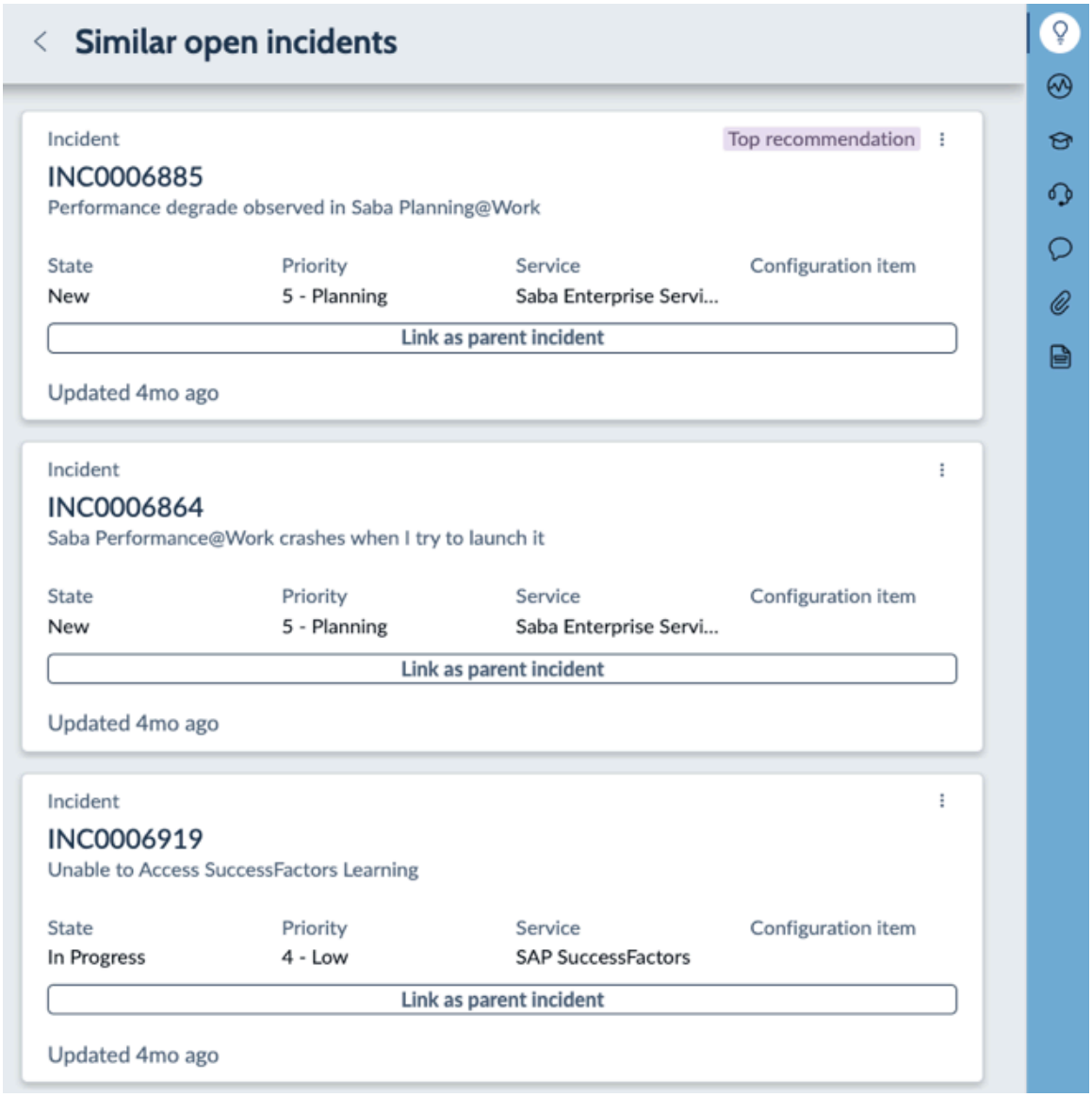
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

このタスクについて

デフォルトでは、インシデントやインタラクションレコードページなどのすべてのレコードページに、サービスオペレーションワークスペース に複数のタブを備えたコンテキストサイドパネルがあります。これらのタブから、レコード情報の表示、 Microsoft Teams を使用したコラボレーション、推奨事項の表示など、複数のタスクを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースのコンテキストサイドパネル



手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] リストで、**[SRP** レコード] を選択します。
4. UI ビルダー領域の左側から、[本文] > [サイズ変更可能なペイン] > [右]に移動し、[タブのサイドバー **(Tab sidebar)]** を選択します。
5. UI ビルダーの右側から [構成] > [タブ]に移動し、[SOW：サイドバータブ上側] を選択します。
6. アイコンを選択して、タブ構成を開きます。
   コンテキストサイドバーに関連付けられたページとバリアントが表示されます。たとえば、[エージェントアシスト SNC] を選択して、サイドバーにエージェントアシストオプションを追加します。
7. UX 画面の画面条件を編集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ページの左側から、 を選択し、[開発者] > [バリアントレコードを開く] に移動します。

b. UX 画面フォームで、[画面条件] フィールドを編集してレコードを追加または削除し、タブを必要な位置に配置します。

c. [更新] を選択します。
[ダッシュボード] ページにリダイレクトされます。

8. 次の手順を実行して、UX 画面の画面条件スクリプトを編集します。
   a. UI ビルダーページの以前に開いていたタブ ([エージェントアシスト SNC] タブページなど) を選択します。
   b. ページの左側から、 を選択し、[開発者] > [バリアントレコードを開く] に移動します。
   c. UX 画面フォームの [UX 画面条件] 関連リストから、関連付けられているレコードを開きます。
   d. [スクリプト] フィールドを編集して、タブを使用可能にするレコードの条件を追加または削除します。
   e. [更新] を選択します。

ITSM のリコメンドアクションでの サービスオペレーションワークスペースの構成

ITSM のリコメンドアクションによって提供される関連する推奨事項をエージェントが処理できるようにします。

ITSM のリコメンドアクションの標準バージョンは、サービスオペレーションワークスペース 3.0 の一部である サービスオペレーションワークスペース アプリケーションの インシデント管理 の新機能として提供されます。

サービスオペレーションワークスペース 3.0 にアップグレードされる既存のユーザーは、新しい機能として ITSM のリコメンドアクション の標準バージョンをデフォルトで取得します。新規ユーザーは、ServiceNow Store から サービスオペレーションワークスペース ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) アプリケーションをインストールした後、ITSM のリコメンドアクション の標準バージョンを取得します。

サービスオペレーションワークスペース 6.0 のユーザーは、標準機能を含む新しい標準プラグイン ITSM のリコメンドアクション (sn_itsm_ra) を受け取ります。

詳細については、「ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの開始」を参照してください。このプラグインは、標準の推奨アクションを有効にし、次の推奨事項を提供します。

- オープンインシデント (CI およびサービス)
- 類似の解決済みインシデント (CI およびサービス)
- オープン PRB (CI およびサービス)
- AI 検索の推奨事項

> **注:** AI 検索の推奨事項は、サービスオペレーションワークスペース バージョン 5.0 以降のバージョンを使用しているユーザーが利用できます。

ITSM のリコメンドアクション の高度なバージョンを取得するには、ITSM の高度なリコメンドアクション (sn_sow_itsm_ra_adv) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** 高度なバージョンを取得するベストプラクティスは、ITSM のタスクインテリジェンス (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達することです。

このプラグインは、インシデントのタスクインテリジェンスベースの 2 つの推奨事項として、[インシデントフィールド値予測 **(TI) (Incident Fields value prediction (TI))]** および [類似のインシデント **(TI)]** を提供します。

> **注:** ITSM の高度なリコメンドアクション (sn_sow_itsm_ra_adv) およびタスクインテリジェンスアドミンコンソール (com.sn_ti_admin) プラグインは、依存関係としてインストールされます。

さらに、予測インテリジェンスベースの推奨事項を取得するには、次のプラグインをインストールします。

- 予測インテリジェンス for Incident (com.snc.incident.ml) プラグインをインストールして、関連する問題のソリューション定義の類似のオープン PRB (類似性) をインストールします。プラグインのインストールの詳細については、「インシデントの予測インテリジェンスの要求」を参照してください。
- 問題管理 for サービスオペレーションワークスペース (**com.snc.uib.sow_problem**) プラグインをインストールして、重大なインシデントの問題を作成するソリューション定義をインストールします。
- 予測インテリジェンス for 重大インシデント管理 (com.snc.incident.ml_solution) プラグインをインストールして、以下の IT Service Management ソリューション定義をインストールします。
  - 重大なインシデントを提案 (傾向)
  - 類似の重大なインシデント (傾向)

  プラグインのインストールの詳細については、「重大インシデント管理の予測インテリジェンスの要求」を参照してください。
- 予測インテリジェンス for インシデント管理 (com.snc.incident.ml_solution) プラグインをインストールして、以下の IT Service Management ソリューション定義をインストールします。
  - アサイン先グループ (分類)
  - 構成アイテム (分類)
  - サービス (分類)
  - 類似のオープンインシデント (類似性)
  - 類似の KB 記事 (類似性)
  - 類似の解決済みインシデント (類似性)
  - 類似のインシデント (TI)

    > **注:** 類似のインシデント (TI) の推奨事項は、サービスオペレーションワークスペース バージョン 6.0 以降でのみ使用できます。

  詳細については、「インシデント管理向け予測インテリジェンスの要求」を参照してください。

ソリューション定義をトレーニングして、インシデントの推奨事項を予測します。ソリューション定義のトレーニング方法の詳細については、「インシデント管理向け予測インテリジェンス」を参照してください。

インシデントフィールド値予測 (TI) のトレーニングソリューション定義の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨フレームワークの廃止

推奨フレームワークは現在は廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。ITSM のリコメンドアクション機能が、この機能の最新のエクスペリエンスを提供しています。高度なバージョンを取得するには、ITSM の高度なリコメンドアクション (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達する必要があります。

> **注:** アドバンスドバージョンを取得するベストプラクティスは、ITSM のタスクインテリジェンス (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達することです。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM のリコメンドアクションの詳細」を参照してください。

ITSM のリコメンドアクション を設定する

サービスオペレーションワークスペースで関連する推奨事項を表示するように推奨アクションを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ITSM のリコメンドアクション でのルールを作成します。
   ITSM を使用すると、新しいルールを作成できます。詳細については、「 推奨アクション でのルールの作成 」を参照してください。
2. 推奨事項を作成します。

   ITSM を使用すると、新しい推奨事項を作成できます。詳細については、「 推奨アクション での推奨事項の作成 」を参照してください。
3. リソースジェネレーターを作成します。

   ITSM を使用すると、新しいリソースジェネレーターを作成できます。詳細については、「 推奨アクション でのリソースジェネレーターの作成 」を参照してください。
4. ガイダンスおよびフィールドの推奨事項を作成します。
   ITSM を使用すると、ガイダンスおよびフィールドの推奨事項を構成または作成できます。詳細については、「 推奨アクション でのガイダンスおよびフィールドの推奨の作成 」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースで [エージェントアシスト] タブを構成する

必要なレコードタイプのコンテキストサイドパネルで [エージェントアシスト] タブを有効または無効にします。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:** サービスオペレーションワークスペースでエージェントアシストのテーブル構成を編集するには、アドミンはグローバルドメイン内にいる必要があります。

このタスクについて
画面条件のレコードテーブルを追加または削除し、レコードの sys_id を更新して、そのテーブルの [エージェントアシスト] タブを有効または無効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: 4.0 より前のバージョンの SOW を使用している場合は、このプロセスを使用します。4.0 より後のバージョンを使用している場合は、**[SOW** サイドバータブ上側] ページコレクションを使用して、[エージェントアシスト] タブを有効または無効にできます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの標準レコードページを使用した [エージェントアシスト] タブの構成」を参照してください。

手順

1. [すべて] に移動します。
2. 検索ボックスに「`sys_ux_screen_type.list`」と入力し、Enter キーを押します。
3. フィルターアイコン ( ) を選択し、[名前] [次の値を含む] [エージェントアシスト] および [アプリケーション] [次の値に等しい] [サービスオペレーションワークスペース] と入力して、[実行] を選択します。
4. [エージェントアシスト] リンクを選択します。
5. **[UX** 画面] タブで、[エージェントアシスト **SNC]** を選択します。
6. 画面条件と sys_id を更新するには、次の操作を行います。

   a. [UX 画面] フォームで [画面条件] フィールドを編集して、タブを表示させるレコードテーブルを追加します。
   たとえば、インタラクションレコードに次のコードを追加できます。

   ```
   controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
   ```

   b. [エージェントアシスト] タブを有効にする場合は、**[Macroponent** 構成] で関連するテーブル構成の sys_id を追加しま

   す。
   詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でエージェントアシストのテーブル構成を編集する」を参照してください。

   c. [更新] を選択します。

7. レコードテーブルの [エージェントアシスト] タブを無効にするには、[画面条件] フィールドからレコードテーブルを、**[Macroponent** 構成] フィールドから関連するテーブル構成の sys_id を削除して、[更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース でエージェントアシストのテーブル構成を編集する

エージェントアシストのテーブル構成を編集して、必要な検索結果を [エージェントアシスト] タブに表示します。

始める前に

必要なロール：admin

> **注:** サービスオペレーションワークスペースでエージェントアシストのテーブル構成を編集するには、アドミニストレーターは常にグローバルドメイン内にいる必要があります。

このタスクについて

テーブル構成を更新して、必要な検索結果を取得します。

テーブル構成を作成するには、「コンテキスト検索用のテーブル構成」を参照してください。

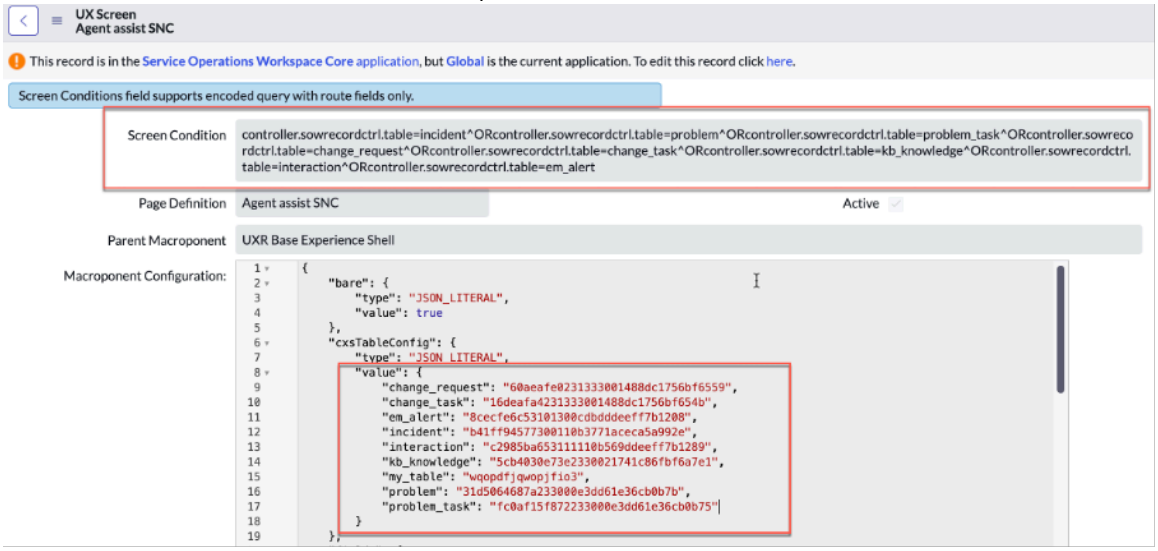
> **重要:** 4.0 より前のバージョンの SOW を使用している場合は、このプロセスを使用します。4.0 より後のバージョンを使用している場合は、**[SOW** サイドバータブ上側] ページコレクションを使用して、[エージェントアシスト] タブを有効または無効にできます。詳細については、「標準レコードページを使用した サービスオペレーションワークスペース でのエージェントアシストのテーブル構成の編集」を参照してください。

手順

1. [すべて] に移動します。
2. 検索ボックスに「`sys_ux_screen_type.list`」と入力し、Enter キーを押します。
3. フィルターアイコン ( ) を選択し、[名前] [次の値を含む] [エージェントアシスト] および [アプリケーション] [次の値に等しい] [サービスオペレーションワークスペース] と入力して、[実行] を選択します。
4. 「エージェントアシスト」を含む名前を検索します。アプリケーションはワークスペース名「サービスオペレーションワークスペース」です。
5. [エージェントアシスト] リンクを選択します。
6. **[UX** 画面] タブで、[エージェントアシスト **SNC]** を選択します。
7. **[Macroponent** 構成] でテーブル構成のプロパティと関連 sys ID を追加するには、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 新しいテーブル名と必要なテーブル構成の sys_id を入力しま



す。

> **注:** sys_id をコピーするには、[コンテキスト検索] > [テーブル構成] に移動します。必要なテーブル構成を右クリックし、**[Copy_sysid]** を選択します。

b. [更新] を選択します。
[エージェントアシスト] タブを有効または無効にする方法については、「サービスオペレーションワークスペースで [エージェントアシスト] タブを構成する」を参照してください。

オンコールサポートグループの推奨事項のカスタマイズ

インシデントの [エキスパートオンコール] パネルに表示するサポートグループの推奨事項を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スクリプトインクルード]に移動します。
2. [スクリプトインクルード] リストから、**[OnCallUtilsSow]** を選択します。
3. サポートグループの推奨事項を構成するには、[スクリプト] フィールドを変更します。
これらのグループをインシデントで使用する方法については、「サービスオペレーションワークスペースでのエキスパートオンコール」を参照してください。

```
getRecommendedGroups: function(table, sysId, fieldWatchList) {
  if(!table || !sysId) {
   return {};
  }

  var recommendedGroups = {};
  var gr = new GlideRecord(table);
  if (gr.get(sysId)) {
   var self = this;

   if (table == this.TABLES.INCIDENT) {
    fieldWatchList.forEach(function(watchField) {
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    if (watchField.field == "assignment_group"
&& !recommendedGroups[watchField.value + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(watchField.value)) {
     recommendedGroups[watchField.value + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on assignment group");
    } else if (watchField.field == "cmdb_ci") {
     var cmdbCiGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI);
     if (cmdbCiGr.get(watchField.value + "")) {
      if (cmdbCiGr.support_group
&& !recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(cmdbCiGr.support_group + "")) {
       recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on affected CI");
      }
     }
    } else if (watchField.field == "business_service") {
     var businessServiceGr = new
GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI_SERVICE);
     if (businessServiceGr.get(watchField.value + "")) {
      if (businessServiceGr.support_group
&& !recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(businessServiceGr.support_group +
"")) {
       recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on impacted service");
      }
     }
    }
   });
  }
 }

 return recommendedGroups;
}
```

4. [更新] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペース の通知の設定

さまざまな変更に関する更新のためにエージェントに送信される通知をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、notification_provider_admin、または admin

委任通知の場合は、Notification Provider for Next Experience プラグイン (com.glide.notification.provider.next.experience) をインストールする必要があります。

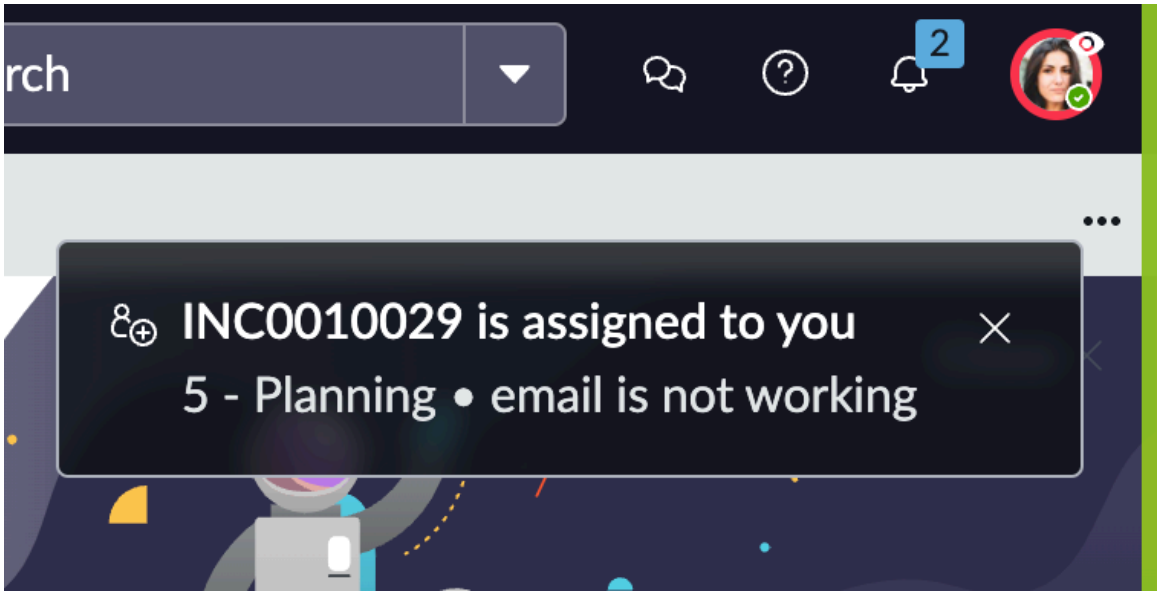
このタスクについて

エージェントは、次のシナリオで通知されます。

- エージェントにアサインされた変更要求、インシデント、または問題に更新があった。
- タスクがエージェントに委任された。

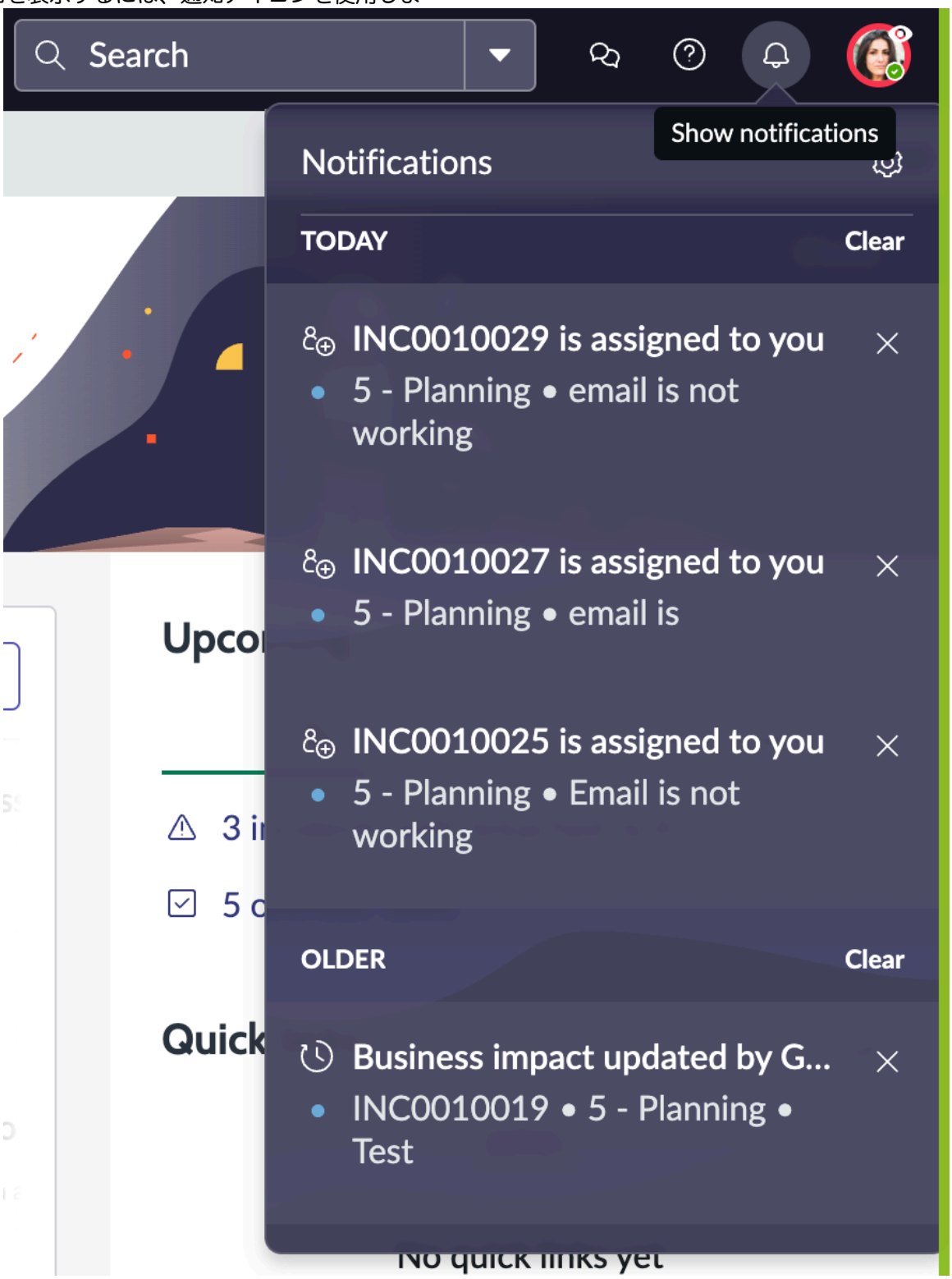
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知アイコンに通知アラートが表示されます。アイコンには、通知数と新しい通知が短時間表示されるバッジが表示されます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知を表示するには、通知アイコンを使用しま



す。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [管理] > [通知トリガー]に移動します。
2. インシデント、問題、および変更の更新に関する通知を変更するには、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 通知トリガーのリストから、次のいずれかを選択します。
   - インシデント通知
   - 問題通知
   - 変更通知

   デフォルト通知の形式については、「デフォルト通知の形式」を参照してください。

b. 通知カテゴリ、送信先、送信時期など、必要な情報を編集します。

   [送信先] タブと [受信する時間 **(When will receive)]** タブには、通知設定が含まれています。

   注: これらの通知を編集するときは、次の情報に留意してください。
   - 通知ヘッダーは編集できません。
   - 通知がエージェントに対して正しく分類されるように、各タイプの通知の [カテゴリ] フィールドは、その通知タイプと一致する必要があります。たとえば、インシデント通知の [カテゴリ] フィールドは [インシデント] である必要があります。この設定により、通知設定で通知が分類されていることを確認し、エージェントはカテゴリに分類されたすべての通知のオンとオフを簡単に切り替えることができます。

c. [更新] を選択します。

3. 委任通知を変更するには、次の手順を実行します。

a. 通知トリガーのリストから、[委任通知 **(Delegation notification)]** を選択します。

b. 送信先、送信時期、ヘッダー、内容など、必要な通知情報を編集します。
   [送信先] タブと [受信する時間 **(When will receive)]** タブには、通知設定が含まれています。

c. [更新] を選択します。

次のタスク

メール通知で、レコードへのリンクのリダイレクト先を決定できます。クラシック UI16 インターフェイスでレコードを自動的に開く代わりに、サービスオペレーションワークスペース (SOW) でレコードを開くことができます。この動作をサポートするために、ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) プラグインが自動的にインストールされ、アクティブ化されます。メール通知内のレコードリンクは、以下の条件が満たされた場合にのみ SOW で開きます。

- **SOW** メール通知のリダイレクト (*sow_email_notification_redirect*) システムプロパティが true に設定されている。
- インシデントレコードリンクを選択したユーザーには、sn_sow_user ロールがあります。

この機能は、以下のレコードタイプに適用されます。

- インシデント
- 問題
- 変更
- 要求

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクションの検索リソースを構成する

インタラクションの追加の検索リソースを設定して、エージェントがインタラクションを迅速に解決できるようにすることができます。

始める前に
必要なロール：itil または interaction_agent

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [検索コンテキスト] > [インタラクション **(SOW)**]に移動します。
2. 検索コンテキストインタラクション (SOW) レコードを編集します。
   a. [検索ツール] フィールドでリソースまたはリソースの組み合わせを検索し、追加する検索リソースを選択します。
   b. [検索ツール] テキストフィールドを検索リソースに付ける名前で更新します。
   c. レコードを保存または更新します。
   新しく追加された検索リソースは、[エージェントアシスト] ウィンドウの検索リソースフィルターから選択できます。

サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理の設定

サービスオペレーションワークスペースのインシデントレコードページから重大なインシデントを管理するための重大インシデント管理 (MIM) を設定します。重大なインシデント (MI) とは、ビジネスに重大な混乱をもたらす、ビジネスインパクトが大きいインシデントのことです。

重大なインシデントには、日常的なインシデント管理プロセスを超えた対応が必要です。重大なインシデントには、よりタイムスケールが短く、より優先度の高い手順が別途用意されており、ビジネスインパクトが大きいインシデントに対するより迅速な解決プロセスとなっています。

構成の概要

サービスオペレーションワークスペースで重大インシデント管理を設定するには、サービスオペレーションワークスペースのアドミンセンターを使用して重大インシデント管理をインストールする必要があります。

サービスオペレーションワークスペースのアドミンセンターにより、アドミンはインスタンスを一元管理できます。また、IT Service Management (ITSM) のサービスオペレーションワークスペースでのすべてのカスタマイズや、ITSM のサービスオペレーションワークスペースの機能を拡張する追加のプラグインを管理するための、迅速なアクセスを実現します。アドミンセンターの詳細については、「ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースでのアドミンセンター」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化

アドミンセンターを使用して、サービスオペレーションワークスペースで重大インシデント管理 (app-sow-mim) プラグインをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [構成]に移動します。
2. アドミンセンター [概要] タブの [ITSM コアを構成] セクションで、[重大インシデント管理] の下にある [インストール] ボタンを選択します。
3. インストールするプラグインがリストされたポップアップウィンドウで、[インストールを開始] を選択します。

次のタスク

重大インシデント管理をアクティブ化した後、[構成] オプションを選択すると、アドミンセンターの [構成] タブにリダイレクトされ、使用可能な機能を構成できます。詳細については、「重大インシデント管理でのサービスオペレーションワークスペースの構成」を参照してください。

重大インシデント管理でのサービスオペレーションワークスペースの構成

サービスオペレーションワークスペースで重大なインシデントを使用および管理するために、重大インシデント管理の機能を構成します。

構成の概要

アドミンセンターを使用すると、重大インシデント管理で次の機能を構成できます。

- 重大なインシデントのマネージャーロール
- 重大なインシデントのトリガールール
- コミュニケーションテンプレートと計画
- プレイブック
- メール通知
- インシデントの事後レポートのタイムライン構成

重大なインシデントのトリガールールを構成

トリガーアクションが実行されるタイミングに関する条件を定義する、重大なインシデントのトリガールールを作成および構成します。インシデントが重大なインシデントの候補と自動的に見なされる条件を定義する、重大なインシデントのトリガールールを作成できます。

このタスクについて

以下の条件を満たす場合、重大なインシデントが作成またはインシデントから昇格されるたびに、重大なインシデントのトリガールールが非同期に評価されます。

- インシデントレコードには親インシデントが設定されていません。これは、現在のインシデントが子インシデントではないことを意味します。
- 重大なインシデントが提案または承認されていません。
- インシデントがアクティブである。

候補ステップをバイパスして重大なインシデントを直接作成するように、重大なインシデントのトリガールールを構成することもできます。

注: ベースシステムのトリガールールが利用可能です。

始める前に

重大インシデント管理 プラグインをサービスオペレーションワークスペースで有効にする必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [構成]に移動します。
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理セクションの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。
   設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。[トリガールール] セクションでは、構成済みで現在アクティブなトリガールールの数を表示できます。
3. [トリガールール] セクションで、[構成] を選択します。
   [トリガールール] ページには、使用可能なトリガールールのリストが表示されます。使用可能な任意のトリガールールを選択し、以下のアクションを選択できます。
   - アクティブ化：選択したトリガールールをアクティブ化します。デフォルトでは、ベースシステムの重大なインシデントのトリガールールは非アクティブになっています。
   - 削除：選択したトリガールールを削除します。
   - 非アクティブ化：選択したアクティブなトリガールールを非アクティブ化します。
   - コピー：トリガールールを情報とともにコピーします。このオプションは、既存のトリガールールのデータを使用してトリガールールを作成するのに役立ちます。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[トリガールール] フォーム

フィールド	説明
名前	トリガールールの名前。
テーブル名	トリガールールが実行されるテーブル。
実行するアクション	トリガールールが実行されたときにインシデントに対して実行されるアクション。可能な値： ◦ [重大なインシデントを提案]：トリガールールが実行されると、インシデントが重大なインシデント候補として提案されます。インシデントが承認されると、インシデントは重大なインシデントに昇格されます。 ◦ [重大なインシデントに昇格]：トリガールールが実行されると、インシデントが重大なインシデントに直接昇格されます。 注: [候補から重大なインシデントを作成] (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.majo* システムプロパティは、選択されているオプションに応じて異なる動作を作成します。 システムプロパティが [新規作成] に設定されている場合は、[実行するアクション] の値に関連して以下の動作が発生します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ 重大なインシデントを提案：インシデントが重大なインシデント候補として提案されます。承認されると、新しい重大なインシデントが作成され、既存のインシデントがその子としてマークされます。 ◦ [重大なインシデントに昇格]：新しいインシデントが作成され、重大なインシデントに昇格されます。既存のインシデントはその子としてマークされます。 システムプロパティが [昇格] に設定されている場合、[実行するアクション] の値に関連して次の動作が発生します。 ◦ 重大なインシデントを提案：インシデントが重大なインシデント候補として提案されます。承認されると、インシデントは重大なインシデントに昇格されます。 ◦ [重大なインシデントに昇格]：既存のインシデントが重大なインシデントに昇格されます。
アプリケーション	トリガールールのアプリケーションスコープ。トリガールールは、すべてのアプリケーションまたはスコープ対象アプリケーションで使用できます。
実行順序	ルールがトリガーされる順序。実行順序が最も低いルールが最初にトリガーされます。たとえば、順序 = 100 のルールが最初に実行され、次に順序 = 200 のルールが実行されます。 **注:** 既存のトリガールール条件のいずれかが満たされている場合、そのインシデントは重大なインシデント候補とみなされます。残りのルールの検証は不要になります。それ以外の場合は、実行順序に基づいてすべてのルールが検証されます。
アクティブ	トリガールールを有効にするためのオプション。
条件	トリガールールを実行するために満たす必要がある条件を設定する条件ビルダー。

6. [保存] をクリックします。
   トリガールールが作成され、使用可能なトリガールールのリストに追加されます。

重大インシデント管理でのコミュニケーションテンプレートと計画の設定

重大インシデント管理でコミュニケーションテンプレートと計画を設定すると、重大なインシデントのさまざまなステージでコミュニケーションの作成と構成に費やす労力と時間を削減できます。ステークホルダーとの効果的なコミュニケーションは、重大なインシデントの解決に役立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大インシデント管理でのメール用コミュニケーションテンプレートの構成

重大インシデント管理でメール用のコミュニケーションテンプレートを構成すると、コミュニケーションメールの作成と構成に費やす労力と時間を削減できます。

始める前に

重大インシデント管理 プラグインをサービスオペレーションワークスペースで有効にする必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [構成]に移動します。
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理の [構成] を選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。

   設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。
3. [コミュニケーションテンプレート **(Communication Template)]** セクションで、[メールの構成 **(Configure email)]** を選択して、使用可能なコミュニケーションメールテンプレートのリストを表示します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームで、詳細を入力します。

[メールの構成 **(Configure Email)]** フォーム

フィールド	説明
名前	メールテンプレートの名前。
テーブル	メールテンプレートが適用されるテーブル。 **注:** デフォルトでは、値はインシデントコミュニケーションタスク [incident_alert_task] テーブルです。
アプリケーション	メールテンプレートのアプリケーションスコープ。メールテンプレートは、すべてのアプリケーションまたはスコープ対象のアプリケーションで使用できます。
実行順序	テンプレートが適用される順序。実行順序が最も低いテンプレートが最初に適用されます。たとえば、実行順序 = 100 のテンプレートが最初に適用され、次に実行順序 = 200 のテンプレートが適用されます。
条件	メールコミュニケーションの作成時にメールテンプレートを適用するために満たす必要がある条件を設定する条件ビルダー。
コンテンツ	
件名	メールの件名。
コンテンツタイプ	メールのコンテンツタイプ。可能な値：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ **HTML**：リンク、マルチメディア、およびその他の HTML コンテンツをメールに追加できます。 ◦ プレーンテキスト：テキストと、太字や斜体などの他のテキスト関連の機能のみを追加できます。
本文	メール本文のコンテンツ。 **注:** [コンテンツタイプ] フィールドで選択したオプションに基づいて、[本文] フィールドでテキストまたは HTML 関連のコンテンツを追加できます。
変数を選択	[本文] にフィールド変数を追加します。
受信者	
宛先	メールの [宛先] セクションに追加するユーザーまたは受信者のリスト。
CC	メールの **[CC]** セクションに追加するユーザーまたは受信者のリスト。
Bcc	メールの **[Bcc]** セクションに追加するユーザーまたは受信者リスト。
送信者の構成	
送信元生成タイプ	送信されたメールの生成タイプ。この値は、メールの [送信元] セクションに表示されるメール送信者に関する情報を提供します。可能な値： ◦ **SMTP** メールアカウント：メールは、送信者の SMTP メールアカウントを使用して生成され、送信されます。送信されたメールの [送信元] セクションには、送信者の SMTP メールアカウントが表示されます。 ◦ リストから選択：送信されたメールの [送信元] セクションには、[メールクライアントの送信元アドレス] フィールドで指定されたメールアドレスのリストが表示されます。 ◦ スクリプト：メールは、[送信元のスクリプト] フィールドで指定されたスクリプトを使用して生成され、送信されます。送信されたメールの [送信元] セクションには、スクリプトに基づいて送信者名が表示されます。 ◦ テキスト：メールの [送信元] セクションには、[送信元] フィールドで指定された値が表示されます。 ◦ なし：送信されたメールの [送信元] セクションに値が表示されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メールクライアントの送信元アドレス	メールの [送信元] セクションに表示されるメールアドレス。複数のメールアドレスを追加できます。 注: このフィールドは、[送信元生成タイプ] が [リストから選択] に設定されている場合にのみ表示されます。
送信元のスクリプト	メールの作成と送信を担当するスクリプト。 注: このフィールドは、[送信元生成タイプ] が [リストから選択] に設定されている場合にのみ表示されます。
送信元	メールの [送信元] セクションに表示される名前またはユーザー。 注: このフィールドは、[送信元生成タイプ] が [リストから選択] に設定されている場合にのみ表示されます。

6. [送信] を選択します。

重大インシデント管理での SMS 用コミュニケーションテンプレートの構成

重大インシデント管理で SMS 用のコミュニケーションテンプレートを構成すると、コミュニケーション SMS の作成と構成に費やす労力と時間を削減できます。

始める前に

重大インシデント管理をサービスオペレーションワークスペースにインストールしてアクティブ化する必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [構成]に移動します。
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理の [構成] を選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。

   設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。
3. [コミュニケーションテンプレート **(Communications Template)]** セクションで、**[SMS** を構成 **(Configure SMS)]** を選択します。

   [通知 SMS テンプレート] ページには、利用可能なコミュニケーション SMS テンプレートのリストが表示されます。通知 の詳細については、「通知」を参照してください。
4. [新規] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームで、詳細を入力します。

SMS 構成フォーム

フィールド	説明
名前	SMS テンプレートの名前。
テーブル	SMS テンプレートが使用されるテーブル。 注: デフォルトでは、値はインシデントコミュニケーションタスク [incident_alert_task] テーブルです。
テンプレート	SMS の本文に追加されるコンテンツ。
変数を選択	[テンプレート] に追加されるフィールド変数。

6. [送信] を選択します。
SMS テンプレートレコードが、利用可能なコミュニケーション SMS テンプレートのリストに追加されます。

重大インシデント管理でのコミュニケーション計画の構成

重大なインシデントレコードの各種のステージに関連する進捗状況、マイルストーン、および問題について、さまざまなステークホルダーと効果的にコミュニケーションを取るためのコミュニケーション計画とコミュニケーションタスクを構成します。

始める前に

重大インシデント管理 プラグインをサービスオペレーションワークスペースで有効にする必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [構成]に移動します。
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理の [構成] を選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。
   設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。[コミュニケーション (Communications)] セクションの [コミュニケーション計画 (Communication Plan)] サブセクションでは、構成済みのコミュニケーション計画とアクティブなコミュニケーション計画の数を表示できます。
3. [コミュニケーション計画 (Communication Plan)] セクションで、[構成] を選択します。
コミュニケーション計画ページには、利用可能なコミュニケーション計画定義のリストが表示されます。利用可能なコミュニケーション計画を選択し、次のいずれかのアクションを選択できます。
   - アクティブ化：選択したコミュニケーション計画をアクティブ化します。
   - 削除：選択したコミュニケーション計画を削除します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 非アクティブ化：選択したアクティブなコミュニケーション計画を非アクティブ化します。
- コピー：コミュニケーション計画をタスク情報とともにコピーします。このオプションは、既存のコミュニケーション計画のデータを使用してコミュニケーション計画を作成する場合に役立ちます。

コミュニケーション計画が存在しない場合は、[コミュニケーション計画を作成 **(Create a communication plan)]** オプションが表示されます。

4. [新規] を選択し、コミュニケーション計画定義を作成します。

   コミュニケーション計画の作成の詳細については、「コミュニケーション計画の定義」を参照してください。

   コミュニケーション計画定義を作成すると、以下の関連リストがコミュニケーション計画定義レコードに表示されます。

   - Communication Task Definitions (コミュニケーションタスク定義)
   - Communication Contact Definitions (コミュニケーション連絡先定義)

5. [コミュニケーションタスク定義] 関連リストを選択し、[新規] を選択してコミュニケーションタスクを作成します。

   コミュニケーションタスクの作成の詳細については、「コミュニケーションタスクの定義」を参照してください。

6. コミュニケーションタスクレコードで、必要なコミュニケーションチャネル関連リンクを選択し、コミュニケーションチャネルを定義します。

   コミュニケーションチャネルの作成の詳細については、「コミュニケーションチャネルの定義」を参照してください。

7. コミュニケーション計画定義レコードで、[コミュニケーション連絡先定義 (Communication contact definition)] 関連リストを選択します。
8. [新規] を選択し、コミュニケーション連絡先定義を作成します。

   コミュニケーション連絡先定義の作成の詳細については、「コミュニケーション連絡先の定義」を参照してください。

重大インシデント管理へのプレイブックのアサイン

重大なインシデントのプロセスを管理するためのプレイブックを構成およびアサインします。

始める前に

重大インシデント管理 (MIM) プラグインを、サービスオペレーションワークスペースでアクティブ化する必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [構成]に移動します。
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理の [構成] を選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。

   設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。[プレイブック] セクションで、アサインされたプレイブックの数を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [構成] を選択します。
   [プレイブック] ページには、以下のタブが表示されます。
   - アサイン済みプレイブック **(Assigned playbooks)**：重大インシデント管理にアサインされているプレイブックのリスト。

     プレイブックがアサインされていない場合は、[プレイブックをアサイン **(Assign playbook)]** オプションを使用できるため、プレイブックを重大インシデント管理にアサインできます。
   - 利用可能なプレイブック **(Available Playbooks)**：重大インシデント管理にアサインできるプレイブックのリスト。
4. 設定ページでは、以下のオプションを使用してプレイブックを重大インシデント管理にアサインできます。

オプション	説明
推奨プレイブック (Recommended playbooks)	推奨プレイブックセクションには、重大インシデント管理に付属する次の 2 つのベースシステムプレイブックが表示されます。 ◦ **MI** プレイブック **(MI Playbook)**：タスク指向のビューの個別のセクションで、コミュニケーションとコラボレーション、および予定外のコミュニケーションまたはコラボレーション機能のためのシンプルで簡潔なインターフェイスを提供します。このプレイブックは、アップグレードする顧客向けに提案され、そうした顧客が使用できます。 ◦ 高度な **MI** プレイブック **(Advanced MI playbook)**：MI プレイブックと同様のインターフェイスを提供しますが、コミュニケーションとコラボレーション、および予定外のコミュニケーションやコラボレーションのための高度で構成可能な機能が単一のセクションに配置されます。プレイブックの予定外のコミュニケーションまたはコラボレーションセクションを構成して、プロセスオートメーションデザイナーを使用して、必要に応じてコミュニケーション計画、タスク、コラボレーションチャネル、およびチャネルタイプを作成、追加、および構成できます。 詳細については、「重大なインシデントプレイブックの設計」を参照してください。プロセスオートメーションデザイナーを使用すると、高度な MI プレイブックをより柔軟に使用できます。このプレイブックは、新規または zBoot ユーザー向けに提案され、そうしたユーザーが使用できます。詳細については、「プレイブックを使用した重大なインシデントの管理」を参照してください。 要件と使用状況に基づいて、重大インシデント管理でこれらのプレイブックのいずれかまたは両方をアサインして使用できます。*sn_sow_mim_playbook_ids* プロパティを使用して、プレイブックセクションに表示し

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	て重大インシデント管理で使用するプレイブックの sys_id を追加します。 [詳細の表示] を選択してプレイブック情報を表示し、**[MIM にアサイン (Assign to MIM)]** を選択してプレイブックを重大インシデント管理にアサインします。
利用可能なプレイブック	[利用可能なプレイブック **(Available playbooks)]** タブを選択し、[プレイブック] を選択して、[アサイン] を選択します。選択したプレイブックが重大インシデント管理にアサインされ、アサイン済みプレイブックのリストに追加されます。
新しいプレイブックを作成	サイドパネルの [新しいプレイブックを作成 (Create new playbook)] セクションで [プロセスオートメーションデザイナー **(Process Automation Designer)]** リンクを選択して、プレイブックを作成するか、既存のプレイブックを構成します。詳細については、「重大なインシデントプレイブックの設計」を参照してください。

重大なインシデントプレイブックの設計

プロセスオートメーションデザイナーを使用し、カスタムフローを作成して独自のプレイブックを設計し、重大インシデント管理に対してプレイブックをアクティブ化するためのトリガールールを構成します。

アドミンセンターで [プレイブックをアサイン (Assign playbook)] ページの [新しいプレイブックを作成 (Create new playbook)] セクションにある [プロセスオートメーションデザイナー] リンクを選択して、プロセスオートメーションデザイナーページを開きます。プレイブックをアサインする方法の詳細については、「重大インシデント管理へのプレイブックのアサイン」を参照してください。

プロセスオートメーションデザイナーのホームページには、ベースシステムで利用可能な次のプレイブックを含む、利用可能なプロセスのリストが表示されます。

- **MI プレイブック (MI playbook)**：このプレイブックは [公開済み] ステータスで使用できます。
- 高度な **MI プレイブック (Advanced MI playbook)**：このプレイブックは [ドラフト] ステータスで使用できます。プレイブックを選択し、[アクティブ化] を選択してプレイブックのステータスを変更できます。

[新規] を選択してプレイブックを作成するか、[高度な MI プレイブック (Advanced MI playbook)] などの既存のプレイブックを選択して、フロー、アクティビティ、トリガールールを追加および構成できます。プロセスオートメーションデザイナーを使用して次のアクションを実行できます。

- トリガールール：[トリガー] を選択して、プレイブックを重大なインシデントに添付するためのトリガー条件を条件ビルダーで設定します。
- フローと UI レイアウト：サイドパネルのオプションを使用して、プロパティの設定、自動化タスクとアクティビティの作成、詳細とフローの追加、プレイブック UI レイアウトの構成を行います。
- アクティビティ：予定外のコミュニケーションやコラボレーションステップなどのアクティビティをプレイブックに追加します。ベースシステムの一部として出荷されるカスタムアクティビティを使用して、アクティビティを追加および設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクティブ化：インスタンスでプレイブックをアクティブ化します。
- テスト：インスタンスでプレイブックをテストします。

重大インシデント管理でのメール通知の構成

重大なインシデントプロセスのさまざまなステージで重大インシデントマネージャーに送信される自動メール通知アラートを構成します。こうしたステージには、重大なインシデントのステータス、アサイン、またはユーザーグループの変更が含まれます。

始める前に

重大インシデント管理 プラグインをサービスオペレーションワークスペースで有効にする必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

通知を作成または更新するときは、次の項目を考慮してください。

- 通知受信者はアクティブ ユーザーで、定義された有効なメールアドレスを持っている必要があります。

  ServiceNow® ユーザーまたはグループのメンバーをユーザー [sys_user] テーブルのアクティブ ユーザーとして定義する必要があります。また、通知デバイス [cmn_notif_device] テーブルで、これらのユーザーの有効なメールアドレスがプライマリデバイスに定義されている必要があります。アクティブなプロファイルと有効なメールアドレスがないユーザーは、通知を受け取れません。

- 通知受信者に対して、適切な通知設定を有効にしておく必要があります。

  各ユーザーまたはグループメンバーには、通知に登録するオプションが必要です。通知設定で、通知を受信するデバイスとともに、そのオプションを有効にする必要があります。アドミニストレーターは、通知設定を確認して設定するために、ユーザーに代わって操作することができます。詳細については、「 コア UI での通知設定 」を参照してください。

- メール通知を SMS 通知としても送信するには、通知の受信者が SMS チャネルの通知に登録している必要があります。SMS チャネルの作成の詳細については、「通知チャネルを作成する 」を参照してください。
- 通知を作成または更新したら、[プレビュー通知] オプションを使用して検証します。たとえば、追加したリンクのテストや、通知受信者の確認を行います。詳細については、「メール通知のプレビュー 」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

通知フォームで次のタブを使用して、メール通知を設定します。

- 送信タイミング - 通知を送信するために必要な条件。
- 受信者 - 通知の受信者。
- 含む内容 - 通知の内容。
- ダイジェストに含める内容 - 通知をダイジェストで配信できる場合のメールダイジェストのコンテンツ。詳細については、「メール ダイジェスト 」を参照してください。

注: フォームにすべてのフィールドが表示されない場合は、関連リンクセクションで [詳細] ビューオプションを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [構成]に移動します。
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理の [構成] を選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。
   設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。[メール通知] セクションでは、構成済みでアクティブステータスのメール通知の数を表示できます。
3. [メール通知] セクションで、[構成] を選択して、使用可能な電子メール通知のリストを表示します。
4. [新規] を選択します。
5. 通知フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「メール通知を作成する」を参照してください。
6. [送信] を選択します。

次のタスク
実際にインスタンスで通知の送信を有効にする前に、[通知をプレビュー] オプションを使用して、通知の見た目がどのようになっているかをプレビューできます。たとえば、次のことを確認できます。

- [件名] と [メッセージ] フィールドがどのように表示されているか。
- どのユーザーが通知を受け取るか、または受け取らないか (および受け取らない理由)。

詳細については、「メール通知のプレビュー」を参照してください。

インシデントの事後レポートのタイムラインイベントの構成

重大なインシデントが解決された後に生成されるインシデントの事後レポートにイベントとして表示されるインシデント情報を構成します。インシデントの事後レポートに含める必要がある情報と、情報の配置方法を構成できます。

始める前に
重大インシデント管理 プラグインをサービスオペレーションワークスペースで有効にする必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [構成]に移動します。
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理の [構成] を選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。
   設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。
3. [タイムライン構成] セクションで、[構成] を選択します。
4. [タイムライン構成] ページで、オプションを構成します。

   [プレビュー (サンプルタイムライン) (Preview (sample timeline))] セクションに表示されるサンプルタイムラインイベントを確認します。データに基づいて、以下のオプションを使用してタイムラインのデフォルト設定を変更できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムライン構成

オプション	説明
インシデントのマイルストーン (Incident Milestones)	インシデントの事後レポートのタイムラインイベントに以下の重大なインシデントマイルストーンを含めるオプション： ◦ MI マネージャーによって重大なインシデントとして承認されたインシデント ◦ 解決済みとマークされたインシデント
イベントの順序	インシデントの事後レポートでインシデントイベントの順序を調整するオプション。利用可能なオプションは次のとおりです。 ◦ 昇順 - 最初のイベントがインシデントの事後レポートの一番上に配置され、最後のイベントがインシデントの事後レポートの一番下に表示されるイベントの順序。 ◦ 降順 - 最後のイベントがインシデントの事後レポートの一番上に配置され、最初のイベントがインシデントの事後レポートの一番下に表示されるイベントの順序。 注: 最初と最後のイベントには、日付と時刻が表示されます。
イベントグループ化	短い時間間隔内のイベントをグループ化するオプション。このオプションを使用すると、インシデントの事後レポートをより簡潔なものにできます。
次の範囲内のイベントをグループ化	期間。その期間内に存在するイベントをグループ化する必要があります。

問題管理でのサービスオペレーションワークスペースの構成

サービスオペレーションワークスペースで問題および問題タスクを管理するための問題管理の機能を構成する

構成の概要

問題レコードの [概要] タブとその UI 要素をサービスオペレーションワークスペース アドミンセンターで構成できます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペース for ITSM でのカスタマイズの管理」を参照してください。他のすべての構成オプションについては、リンク先のトピックを参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでの問題フォームのレイアウトの構成

収集した情報が組織のプロセスに関連するように問題フォームを構成します。フォームを簡単に変更して、必要なフィールド、関連リスト、その他の要素だけを表示することができます。

始める前に
必要なロール：admin または personalize_form

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > > [問題] > [新規作成]に移動します。
2. フォームコンテキストメニューで、[構成] を選択し、[フォームビルダー] を選択します。
3. [デフォルトビュー] リストから、次のいずれかを選択します。
   - 既存の問題フォームのレイアウトをカスタマイズするには、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
   - 新しい問題フォームのレイアウトをカスタマイズするには、[サービスオペレーションワークスペースの新しいレコード] を選択します。
4. フォームが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクフォームのレイアウトの構成

収集した情報が組織のプロセスに関連するように問題タスクフォームを構成します。フォームを簡単に変更して、必要なフィールド、関連リスト、その他の要素だけを表示することができます。

始める前に
必要なロール：admin または personalize_form

手順

1. [すべて] > > [問題] > [新規作成]に移動します。
2. フォームコンテキストメニューで、[構成] を選択し、[フォームビルダー] を選択します。
3. [問題] リストから [問題タスク] を選択します。
4. [デフォルトビュー] リストから、次のいずれかを選択します。
   - 既存の問題タスクフォームのレイアウトをカスタマイズするには、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
   - 新しい問題タスクフォームのレイアウトをカスタマイズするには、[サービスオペレーションワークスペースの新しいレコード] を選択します。
5. フォームが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。

ステータス移行時に表示される問題モーダルの構成

フォームビルダーを使用して、ライフサイクル全体を通して問題レコードの移行に必要なオプションフィールドと必須フィールドを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > > [問題] > [新規作成]に移動します。
2. フォームコンテキストメニューで、[構成] を選択し、[フォームビルダー] を選択します。
3. [デフォルトビュー] リストから、次のいずれかを選択します。

オプション	説明
SOW 問題リスク承認モーダル	問題ステータスから [リスクを受容] に移行する際に表示されるモーダルオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
SOW 問題評価モーダル	問題ステータスから [評価] に移行する際に表示されるモーダルオプション。
SOW 問題キャンセルモーダル	問題ステータスから [キャンセル] に移行する際に表示されるモーダルオプション。
SOW 問題修正モーダル	問題ステータスから [修正] に移行する際に表示されるモーダルオプション。

4. フォームが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。

ステータス移行時に表示される問題タスクモーダルの構成

フォームビルダーを使用して、ライフサイクル全体を通して問題タスクレコードの移行に必要なオプションフィールドと必須フィールドを追加します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > > [問題] > [新規作成]に移動します。
2. フォームコンテキストメニューで、[構成] を選択し、[フォームビルダー] を選択します。
3. [問題] リストから [問題タスク] を選択します。
4. [デフォルトビュー] リストから、次のいずれかを選択します。

オプション	説明
SOW 問題タスク評価モーダル	問題タスクステータスから [評価] に移行する際に表示されるモーダルオプション。
SOW 問題タスクキャンセルモーダル	問題タスクステータスから [キャンセル] に移行する際に表示されるモーダルオプション。
SOW 問題タスク完了モーダル	タスクが [全般] タイプとして作成された場合に、問題タスクステータスが [完了] に移行する際に表示されるモーダルオプション。
SOW 問題タスク完了 RCA モーダル	タスクが [根本原因分析] タイプとして作成された場合に、問題タスクステータスが [完了] に移行する際に表示されるモーダルオプション。

5. フォームが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの問題管理のプロパティの構成

クローズ済みの問題についての問題タスクの作成、クローズ済みの問題やキャンセルされた問題の再分析などの、プロセスに関連する機能の制御に使用されるプロパティを構成します。

始める前に

必要なロール：admin または problem_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [問題] > [管理] > [問題のプロパティ]に移動します。
2. 必要に応じてプロパティを調整します。
   使用可能なオプションの詳細については、「問題管理のプロパティ」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース での問題または変更のタスクタイプの作成

問題または変更の作成時に使用できるタスクタイプを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

問題タスクを拡張するか、タスクを変更して独自のタスクタイプを追加する場合は、問題タスクまたは変更タスクの子をターゲットテーブルとして設定できます。問題タスクまたは変更タスクの子に設定したデフォルト値によっては、値を渡す必要はありません。

変更タスクの作成については、「サービスオペレーションワークスペース での変更タスクの作成」を参照してください。

問題タスクの作成については、「サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクの作成」を参照してください。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「`sn_sow_interceptor_record_type_selector.list`」と入力します。
2. [レコードタイプセレクター] リストから、[新規] を選択します。
3. [レコードタイプセレクター] フォームで、フィールドに入力します。

[レコードタイプセレクター] フォーム

フィールド	説明
適用先	タスクタイプが適用されるテーブル。問題タスク [problem_task] または変更タスク [change_task] を選択します。
順番	[問題タスクを作成] または [変更タスクを作成] ダイアログボックスでのタスクタイプの順序。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。
有効	タスクタイプを有効にするためのオプション。
タイトル	[問題タスクを作成] または [変更タスクを作成] ダイアログボックスに表示されるカードのタイトル。
説明	カードの説明。
ターゲットテーブル	このタスクタイプを使用するときにレコードを作成する必要があるテーブル。 注: [適用先] フィールドで選択したテーブルに子テーブルがない場合、このフィールドは表示されません。
値	このタスクタイプを使用してレコードを作成するときに入力されるデフォルト値。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースでの問題管理の優先度ルックアップルールの定義

優先度を計算するための、問題の影響度と緊急度を定義します。優先度計算を使用して、作業を優先順位付けし、サービスレベルアグリーメントを促進します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムポリシー] > [ルール] > [優先度ルックアップルール] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   使用可能なフィールドの詳細については、「問題の優先順位を付けるためデータ検索を行う」を参照してください。

問題管理でのサービスオペレーションワークスペースモデルの有効化

問題管理モデルシステムプロパティを有効にして、カスタムモデルを作成して使用できるようにします。

始める前に
問題管理モデルの有効化と無効化に関する考慮事項を、「サービスオペレーションワークスペースの問題管理モデル」で確認してください。

必要なロール： admin

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [すべてのプロパティ]に移動します。
2. [名前] 列で「`*models`」を検索します。
3. *`com.snc.problem_management.models.enabled`* システムプロパティを選択します。
4. [値] フィールドを **True** に設定します。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果
問題管理モデルが有効になっています。

サービスオペレーションワークスペースでの問題モデルの作成

ユースケースに合わせたステータスと移行を持つカスタム問題管理モデルを作成します。

始める前に
問題管理モデルの有効化に関する考慮事項を、「サービスオペレーションワークスペースの問題管理モデル」で確認してください。

システムプロパティ *`com.snc.problem_management.models.enabled`* を有効にします。詳細については、「問題管理でのサービスオペレーションワークスペースモデルの有効化」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかの方法で [問題モデル] テーブルを開きます。
   - ナビゲーションフィルターに、「`prb_model.list`」と入力します。
   - [すべて] > [問題] > [管理] > [問題モデル]に移動します。

   注: 問題管理モデルのメニューアイテムの有効化の詳細については、「アプリケーションメニューまたはモジュールを有効または無効にする」を参照してください。

2. 問題モデルを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [問題モデル] フォームで、フィールドに入力します。

      詳細については、「問題モデルフォーム」を参照してください。

3. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) から [保存] を選択して、カスタムモデルのステータスを選択します。
   a. 表示される [モデルステータス] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。
   b. [モデルステータス] フォームで、フィールドに入力します。

      [モデルステータス] フォーム

フィールド	説明
状況	モデルに含めるステータス。
初期ステータス	このステータスをモデルの初期ステータスとして有効にするオプション。このフィールドは、モデルに最初のステータスを追加したときに自動的に選択されます。

   c. 選択したステータスごとに [送信] を選択します。

4. 階層リストの表示/非表示アイコン ( ) を選択して、各モデルステータスに移行を適用します。
   a. [モデルステータス移行] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。
   b. [モデルステータス移行] フォームで、フィールドに入力します。

      [モデルステータス移行] フォーム

フィールド	説明
起点	問題レコードの移行元のステータス。
ターゲット	問題レコードの移行先のステータス。
自動移行	定義された条件が満たされたときに問題レコードへの自動移行を有効にするオプション。このオプションを選択すると、問題レ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	コードで [ステータス] フィールドを手動で選択することができなくなります。

c. 追加するモデルステータス移行ごとに [送信] を選択します。

5. オプション: いずれかのモデルステータス移行を選択して、移行条件を適用します。

a. [移行条件] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス移行条件] フォームで、フィールドに入力します。

(Optional) 詳細については、「問題管理モデルステータス移行条件フォーム」を参照してください。

c. 追加する移行条件ごとに [送信] を選択します。

タスクの結果

[問題モデル] フォームで [デフォルトの問題モデル] オプションを選択した場合は、新しい問題の作成時にカスタム問題モデルが使用されます。

サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクモデルの作成

ユースケースに合わせたステータスと移行を持つカスタム問題管理モデルを作成します。

始める前に

問題管理モデルの有効化に関する考慮事項を、「サービスオペレーションワークスペースの問題管理モデル」で確認してください。

システムプロパティ *com.snc.problem_management.models.enabled* を有効にします。詳細については、「問題管理でのサービスオペレーションワークスペースモデルの有効化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかの方法で [問題タスクモデル] テーブルを開きます。
   - ナビゲーションフィルターに、「`prb_task_model.list`」と入力します。
   - [すべて] > [問題] > [管理] > [問題タスクモデル]に移動します。

   注: 問題管理モデルのメニューアイテムの有効化の詳細については、「アプリケーションメニューまたはモジュールを有効または無効にする」を参照してください。

2. タスクモデルを作成します。

a. [新規] を選択します。

b. [問題タスクモデル] フォームで、フィールドに入力します。

詳細については、「問題タスクモデルフォーム」を参照してください。

3. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) から [保存] を選択して、カスタムモデルのステータスを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 表示される [モデルステータス] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス] フォームで、フィールドに入力します。

[モデルステータス] フォーム

フィールド	説明
状況	モデルに含めるステータス。
初期ステータス	このステータスをモデルの初期ステータスとして有効にするオプション。このフィールドは、モデルに最初のステータスを追加したときに自動的に選択されます。

c. 選択したステータスごとに [送信] を選択します。

4. 階層リストの表示/非表示アイコン () を選択して、各モデルステータスに移行を適用します。

a. [モデルステータス移行] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス移行] フォームで、フィールドに入力します。

[モデルステータス移行] フォーム

フィールド	説明
ソース	問題タスクレコードの移行元のステータス。
ターゲット	問題タスクレコードの移行先のステータス。
自動移行	定義された条件が満たされたときに問題タスクレコードへの自動移行を有効にするオプション。このオプションを選択すると、問題タスクレコードで [ステータス] フィールドを手動で選択することができなくなります。

c. 追加するモデルステータス移行ごとに [送信] を選択します。

5. オプション: いずれかのモデルステータス移行を選択して、移行条件を適用します。

a. [移行条件] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス移行条件] フォームで、フィールドに入力します。

(Optional) 詳細については、「問題管理モデルステータス移行条件フォーム」を参照してください。

c. 追加する移行条件ごとに [送信] を選択します。

6. ナビゲーションフィルターに「`sn_sow_interceptor_record_type_selector.list`」と入力して、モデルのインターセプターを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [適用先] 列から「`=problem_task`」を検索します。

b. [新規] を選択します。

c. [レコードタイプセレクター] フォームで、フィールドに入力します。

[レコードタイプセレクター] フォーム

フィールド	説明
適用先	問題タスクモデルを作成するには、[問題タスク **[problem-task]]** に設定します。
順序	関連付けられたモデルが表示される順序。
Title (タイトル)	問題タスクの作成時にボタンに表示されるモデルの名前。
説明	問題タスクの作成時にボタンに表示されるモデルの説明。
アクティブ	レコードタイプセレクターをアクティブにするオプション。

d. [値] ドロップダウンリストから、[モデル] を選択します。

e. 検索アイコン ( ) を選択し、リストからカスタム問題タスクモデルを選択します。

f. [条件] リストから、リストの一番下にある [関連フィールドを表示] を選択します。

g. 関連フィールドの [条件] リストから、[[問題] → [問題フィールド] **(Problem → Problem fields)]** を選択します。

h. [[問題] → [問題フィールド] **(Problem → Problem fields)]** フィールドの [条件] リストから、[モデル] を選択します。

i. 演算子の [条件] リストから、[(空) でない] を選択します。

j. [送信] を選択します。

タスクの結果

カスタム問題タスクモデルは、サービスオペレーションワークスペースで、モデルで指定されたロールの選択肢として使用できます。

問題の **SLA** の詳細の表示

問題の SLA の詳細をサービスオペレーションワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示して、問題に優先順位を付け、定義された SLA タイムライン内で問題を解決することができます。

始める前に

問題管理のサービスレベルアグリーメント (SLA) タイマーを構成する必要があります。既存の [問題解決法] および [問題対応 **(Problem response)]** 構成から選択するか、独自に作成します。詳細については、「SLA タイマーの構成」と「SLA 定義の作成」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [問題] > [ワークスペース構成] > [コンテキストサイドバー]に移動します。
2. **[SLA とタイミング (SLAs and timings)]** 行で、[アクティブ] 列の値を **true** に設定します。

タスクの結果
[SLA とタイミング (SLAs and timings)] カードは、サービスオペレーションワークスペースのコンテキストサイドバーの [レコード情報] 内に表示されます。

ITSM の SOW での IT エージェントダッシュボードの構成

ログオンしているユーザーとそのグループの両方に対して、時間の経過に伴うパフォーマンスのメトリクスを提供するダッシュボードを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. サービスオペレーションワークスペースランディングページに移動し、**[IT エージェントダッシュボード (IT Agent Dashboard)]** を選択します。
2. ダッシュボードを複製します。
3. [編集] を選択して、ダッシュボードを編集します。
4. [タブを追加] を選択します。
   たとえば、[デモ] タブなどです。
5. [タスク] タブに移動します。
6. [平均解決時間] を選択します。
7. データの可視化を複製します。
8. 複製されたウィジェットまで下にスクロールし、[別のタブに移動] を選択します。
9. 作成したタブ ([デモ] タブなど) を選択します。
10. 構成サイドパネルで、データソースを選択します。
    このウィジェットのデータを変更できる [データソースを編集] 画面が表示されます。
11. 検索ソースに「problem」と入力し、problem テーブルを選択します。
12. フィルターで、事前定義フィルターを選択します。
    事前定義フィルターは PA。Source.Problems.Open.Notupdated90d です。
13. [適用] を選択します。
14. カウントするメトリックを更新します。
15. ヘッダーと説明を「90 日間更新されていない問題 (Problems not updated in 90 days)」に更新します。
16. ダッシュボードを保存して共有します。

サービスオペレーションワークスペース for ITSM の構成

エージェントが IT フルフィルメントボリュームをより効率的に管理できるように サービスオペレーションワークスペース を構成します。

ITOM のサービスオペレーションワークスペースの構成方法の詳細については、「ITOM のサービスオペレーションワークスペースの構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースでのアドミンセンター

アドミンセンターにより、アドミンはインスタンスを一元的に管理できます。サービスオペレーションワークスペース (SOW) for IT Service Management (ITSM) のすべてのカスタマイズと、サービスオペレーションワークスペース for ITSM の機能を拡張する追加のプラグインを管理するための、簡単で迅速なアクセスを提供します。

アドミンセンターが提供する単一のページで、アドミニストレーターはすべてのプラットフォーム機能、アプリケーション、プラグイン、ヘルプにアクセスできます。これは次のタブで構成されています。

- 概要：ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースで利用可能なすべてのカスタマイズにアクセスできます。
- 構成：ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースで利用可能なページ関連のカスタマイズへのアクセスを提供します。たとえば、ランディングページ、インシデントレコードページ、変更管理ページなどです。

サービスオペレーションワークスペース for ITSM でのカスタマイズの管理

単一のページから、サービスオペレーションワークスペース (SOW) for ITSM のすべてのカスタマイズにすばやくアクセスして管理し、サービスオペレーションワークスペース for ITSM 機能を拡張する追加のプラグインにアクセスし、ServiceNow ヘルプにアクセスします。

始める前に

必要なロール：sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user、admin、change_manager

このタスクについて

アドミンセンターは、次のタブで構成されています。

- 概要：サービスオペレーションワークスペース for ITSM で利用可能なすべてのカスタマイズにアクセスできます。
- 構成：サービスオペレーションワークスペース for ITSM で利用可能なページ関連のカスタマイズへのアクセスを提供します。たとえば、ランディングページ、インシデントレコードページ、最新の変更管理ページなどです。

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター] > [概要]に移動します。
2. オプション: まだインストールされていない場合は、**[ITSM** コアを構成] セクションからインシデント管理などのアプリケーションをインストールします。
3. 次のオプションのいずれかを選択します。

オプション	説明
ITSM エージェントワークスペースから ITSM の SOW に構成とカスタ	[概要] タブの [初期設定] セクションで、**[ITSM** エージェントワークスペースから **SOW** に移行 **(Migrate from ITSM Agent Workspace to SOW)]** オプションを選択します。この移行ユーティリティの詳細については、「ITSM エージェントワークスペース から ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
マイズを移行	
ランディングページを構成	**a.** [概要] タブの [初期設定] セクションから、[ランディングページを構成 **(Configure the landing page)]** オプションを選択します。 **b.** ランディングページのリダイレクトプロパティを変更するには、次の手順を実行します。 **i.** [ランディングページ構成] > [ランディングページのリダイレクト **(Landing page redirection)]**を選択します。 **ii.** 必要なプロパティで、[構成] を選択します。こうしたプロパティの詳細については、「サービスオペレーションワークスペースへのアドミン以外のユーザーのリダイレクト」を参照してください。 **iii.** プロパティを編集して [更新] を選択します。 **c.** ランディングページセクションを構成するには、次の手順を実行します。 **i.** [ランディングページ構成] > [ランディングページ]を選択します。 **ii.** 利用可能な場合は、以下のランディングページオプションの横にある [構成] を選択してこれらのオプションを構成し、オプションの横にあるトグルスイッチを使用して可視化を変更します。 ▪ ヘッダーとして表示される挨拶メッセージ。 ▪ 階層 1 および階層 2 のエージェントの場合、ドーナツのデフォルトのリストビューの可視化。リストビューを折りたたむと、ページのロード時間が短縮されます。展開するには、任意のドーナツカードを選択します。 ▪ 階層 1 および階層 2 のエージェントの場合、[概要] (ドーナツカード)、[お知らせ]、[クイックリンク]、[予定] などのさまざまなランディングページセクション、およびこれらのセクションのいくつかの可視化のカスタマイズ。 ▪ 階層 1 エージェントの場合、サービスオペレーションワークスペースの主な機能の概要を説明する [はじめに] セクションの可視化。 ランディングページのカスタマイズについては、「ITSM ランディングページのサービスオペレーションワークスペース をカスタマイズする」を参照してください。
レコードページのコンテキストサイドパネルタブの可用性と順序を構成	**a.** [概要] タブの [初期設定] セクションから、[コンテキストサイドパネルタブを構成 **(Configure the contextual side panel)]** オプションを選択します。[コンテキストサイドパネル構成 (Contextual side panel configurations)] ページが表示されます。 **b.** ITSM の SOW で該当するすべてのページのタブの可用性を構成するには、次の手順を実行します。 **i.** 必要なタブに関連するアプリルートを選択します。 **ii.** [その他のアクション] ドロップダウンから、[アクティブ化] または [非アクティブ化] を選択します。 **c.** ITSM の SOW で該当するすべてのページのタブの順序を変更するには、関連するアプリルートの [順序] フィールドを編集します。 **注:** ユーザーのスコープがアプリルートのスコープに設定されていることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
インシデントレコードページを構成	**a.** [構成] タブで、[インシデント管理] オプションを選択します。 **b.** [インシデントレコード **(Incident record)]** を選択し、[構成] を選択して、次のいずれかのタブを構成します。 ▪ 概要：[概要] タブの次のいずれかのオプションを構成します。 ▪ 階層 1 エージェントのタブの可視化 (Tab visibility for tier 1 agents)：階層 1 エージェントの [概要] タブを表示するように可視化設定を構成します。他のロールやユーザーグループを持つユーザーを含める、または除外するようにユーザー基準を構成することもできます。 注: ▪ デフォルトでは、階層 1 エージェントの [概要] タブは表示されます。 ▪ 階層 1 エージェントの [概要] タブを非表示にするよう選択すると、デフォルトで [詳細] タブが開きます。 ▪ このオプションは、*glide.ux.user_criteria_enabled* プロパティが **true** の場合にのみ使用できます。詳細については、「ユーザー基準プロパティの有効化」を参照してください。 ▪ サマリー：[概要] タブの [サマリー] セクションのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。 ▪ 影響度：[概要] タブの [影響度] セクションのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。 ▪ 原因：[概要] タブの [原因] セクションのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。 ▪ 解決：[概要] タブの [解決] セクションのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。 ▪ 詳細：[詳細] タブの次のいずれかのオプションを構成します。 ▪ レコード：[詳細] タブのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。 ▪ 新規レコード：新規レコードの作成時に表示する必要がある [詳細] タブのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。 フォームビルダーを使用したフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツの構成の詳細については、「 フォームコンポーネント内のフォームのカスタマイズ」を参照してください。 インシデントレコードページのカスタマイズについては、「インシデントレコードページのカスタマイズ」を参照してください。
重大インシデント管理の機能を構成	**a.** [構成] タブで、[重大インシデント管理] オプションを選択します。 **b.** 次のいずれかのオプションを構成します。 ▪ 重大なインシデントのマネージャーロール ▪ 重大なインシデントのトリガールール ▪ コミュニケーションテンプレート ▪ コミュニケーション計画

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	▪ プレイブック ▪ メール通知 ▪ インシデントの事後レポートのタイムライン構成。 アドミンセンターでの重大インシデント管理の機能の構成の詳細については、「重大インシデント管理でのサービスオペレーションワークスペースの構成」を参照してください。
問題管理 の機能を構成	**a.** [構成] タブで、[問題管理] オプションを選択します。 **b.** 以下のオプションを構成します。 ▪ 問題レコード：概要タブを有効にするかどうかを選択し、問題レコードの UI 要素および表示されるデータコンテンツを構成します。詳細については、「フォームコンポーネント内のフォームのカスタマイズ」を参照してください。 ▪ 問題タスクレコード (Problem task record)：問題タスクレコードの UI 要素および表示されるデータコンテンツを構成します。詳細については、「フォームコンポーネント内のフォームのカスタマイズ」を参照してください。
変更管理の機能を構成	**a.** [構成] タブで、[変更管理] オプションを選択します。 **b.** 以下のオプションを構成します。 ▪ 最新の変更のアダプション (Modern change adoption)：変更モデル、変更承認ポリシー、リスクスコアと成功スコア、および DevOps 変更の自動化の設定ページに移動するウィジェットが含まれています。 ▪ 変更モデル：目的に適したポリシーベースの自動化機能を使用して最適化された変更ステータスモデルを作成し、変更の効率と速度を向上させます。このセクションを通じて、変更モデル、変更モデルの条件タイプ、および変更フローを作成します。 ▪ 変更モデルの作成の詳細については、「変更モデルの作成」を参照してください。 ▪ 変更モデルの条件タイプの作成の詳細については、「事前定義された移行条件タイプの作成」を参照してください。 ▪ フローの構成の詳細については、「フローデザイナー」を参照してください。 ▪ 変更承認ポリシー (Change approval policies)：変更承認ポリシーを作成して、承認プロセスを簡素化します。変更速度を損なうことなく、安定性とコンプライアンスを推進するために必要な変更承認が確実に得られるようにします。このセクションを通じて、変更承認のポリシーと定義を作成します。 ▪ 変更承認ポリシーの作成の詳細については、「変更承認ポリシーの作成」を参照してください。 ▪ 承認定義の作成の詳細については、「承認定義の作成」を参照してください。 ▪ リスクスコアと成功スコア (Risk and success score)：データ駆動型のリスク機能 (リスク条件、リスク計算、ML ベースのリスクインテリジェンス) を使用して、リスクから主観性を取り除き、データに基づく自動化された決定を行います。このセクションを通じて、リスク条件、変更の成功スコア評価、成功確率の定義、リスクアセスメント、および算出されたリスクスコアを作成します。 ▪ リスク条件の作成の詳細については、「リスクの条件と計算」を参照してください。 ▪ 変更の成功スコア評価の作成の詳細については、「変更の成功スコア」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	▪ 成功確率の定義の作成の詳細については、「成功確率の定義」を参照してください。 ▪ リスクアセスメントの作成の詳細については、「リスクアセスメント」を参照してください。 ▪ 算出されたリスクスコアの詳細については、「算出されたリスクスコア」を参照してください。 注: また、変更サクセスダッシュボードに移動して、全体的な成功スコアを計算するために使用されるパラメーターに基づいて、チーム、変更タイプ、変更モデルの解決効率の経時的な傾向を確認することもできます。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの探索」を参照してください。 ▪ DevOps 変更を自動化 (Automate DevOps changes)：DevOps チェンジベロシティで DevOps 変更を自動化します。DevOps データモデルで DevOps ツールチェーンからツールを接続して構成し、DevOps 変更のトレーサビリティを強化します。関連する DevOps データが添付された CI/CD パイプライン実行から変更を自動的に作成し、そのデータを活用して変更承認の完全な自動化を推進します。詳細については、「#unique_11」を参照してください。 ▪ 変更レコード：変更レコードの UI 要素および表示されるデータコンテンツを構成します。詳細については、「フォームコンポーネント内のフォームのカスタマイズ」を参照してください。 ▪ 変更タスクレコード (Change task record)：変更タスクレコードの UI 要素および表示されるデータコンテンツを構成します。詳細については、「フォームコンポーネント内のフォームのカスタマイズ」を参照してください。
[サービスリライアビリティ管理 (Service Reliability Manageme セクションを構成	**a.** [構成] タブで、[サービスリライアビリティ管理 **(Service Reliability Management)]** オプションを選択します。 **b.** 次のいずれかのオプションを構成します。 ▪ アサインとインポート ▪ ガバナンスと自律性 ▪ 統合 注: このオプションは、SOW アドミンロールでは使用できません。アドミンセンターのさまざまなロールの詳細については、「ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースでのアドミンセンター」を参照してください。 サービスリライアビリティ管理の構成の詳細については、「 サービスリライアビリティ管理 での サービスオペレーションワークスペース (SOW) のセットアップ」を参照してください。

ITSM ランディングページの サービスオペレーションワークスペース をカスタマイズする

ベースシステムで利用可能なランディングページのサブページに表示されるデータは、カスタマイズできます。表示スタイルを変更するには、該当するランディングページのコピーを作成して編集する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース ランディングページのコピーを作成する

サービスオペレーションワークスペース ランディングページのサブページの表示スタイルを変更します。

始める前に
必要なロール：admin または ui_builder_admin

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー] に移動します。
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] セクションの [ホーム] で、[サービスデスクランディングページ **SNC (Service desk language page SNC)]** をポイントして ⋮ を選択します。
4. [バリアントの複製] ( ) を選択します。
   - サービスオペレーションワークスペース ランディングページのコピーがそのサブページとともに [バリアント] セクションに作成されます。
   - ランディングページのコピーは、現在ログインしているユーザーのスコープ内に作成されます。
5. ページまたはそのサブページを編集するには、ページのコンポーネントをカスタマイズします。コンポーネントについては、「コンポーネントの操作」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース ランディングページの構成

サービスオペレーションワークスペース のランディングページを変更して、よく使うページが顧客に表示されるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [エクスペリエンス]に移動します。
2. UX アプリケーションリストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [アドミンパネル] フィールドで、 アイコンを選択します。
4. [レコードを開く] を選択します。
5. UX アプリ構成 サービスオペレーションワークスペース ページで、[ランディングパス **(Landing Path)]** フィールドを編集して、ランディングページを変更します。
   ユーザーを サービスオペレーションワークスペース ホームページにリダイレクトするには、値「*home*」を入力します。ユーザーを サービスオペレーションワークスペース リストページにリダイレクトするには、値「*list*」を入力します。

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのナビゲーションペインモジュールの並べ替え

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのナビゲーションペインモジュールにすばやくアクセスします。たとえば、ホーム、リスト、受信ボックスなどです。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー] に移動します。
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [サービスオペレーションワークスペース] ページで、上部にある [設定] を選択します。
4. [エクスペリエンスの設定：サービスオペレーションワークスペース] ページで、[サイドナビゲーション] セクションに移動します。
   このセクションには、ITSM のサービスオペレーションワークスペースのすべてのモジュールの左側にナビゲーションペインモジュールが表示されます。
5. 必要な順序でモジュールをドラッグします。

サービスオペレーションワークスペース でレコードページタブを構成する

サービスオペレーションワークスペースのレコードページタブの表示順序を構成します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

このタスクについて
サービスオペレーションワークスペース のレコードページ (インシデント、問題、変更など) には複数のタブがあります。インシデントレコードページの [概要] タブなど、いくつかのタブはレコードページに固有です。[詳細] タブなど、その他のいくつかのタブは、複数のワークスペースの複数のレコードページに共通です。[詳細] タブは、複数のワークスペースのインシデント、変更、問題、その他のレコードページに関連付けられています。

複数のレコードページとワークスペースに共通のタブの順序を変更すると、それらのすべてのレコードとワークスペースで変更が適用されます。

手順

1. [すべて] メニューで、**[sys_ux_app_route.list]** に移動します。
2. [UX アプリルート] リストから、変更するタブレコードを選択します。
   - 共通タブの順序を変更します。たとえば、[詳細] タブの順序を変更するには、[レコードの詳細] タブを選択します。行った変更は複数のワークスペース内の関連付けられているすべてのレコードページの [詳細] タブに適用されます。
   - レコードページ固有のタブの順序を変更します。たとえば、サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードページで、[概要] タブなどの順序を変更するには、[アプリ構成] が [サービスオペレーションワークスペース] で [親 **macroponent]** が [レコードページタブ] である [概要] を選択します。行った変更は、サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードページの [概要] タブにのみ適用されます。
3. [UX アプリルート] フォームで、[順序] フィールドを変更します。
   [UX アプリルート] フォームに [順序] フィールドが含まれていない場合は、フォームに [順序] フィールドを追加します。フォームへのフィールドの追加の詳細については、「フォームのフィールドの表示または非表示の切り替え」を参照してください。
4. [更新] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース でのタスクレコードフォームの構成

クラシック版の Now Platform ユーザーインターフェイスからフォームレイアウトまたは関連リストを変更することで、サービスオペレーションワークスペース のタスクレコードフォームを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
サービスオペレーションワークスペース では問題やインシデントなどのタスクレコードには、次の編集可能なビューがあります。

- レコードの作成時のビュー。
- レコードが保存された後の [詳細] タブビュー。

手順

1. クラシック版の Now Platform ユーザーインターフェイスで、インシデントや問題などのタスクレコードを開きます。
2. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
レコードの作成中に表示されるフォームビューを編集します。	ヘッダーの [他のアクション] アイコン () を選択し、[ビュー] > [サービスオペレーションワークスペースの新しいレコード]に移動します。
レコードの保存後に表示されるフォームビューを編集します。	ヘッダーの [他のアクション] アイコン () を選択し、[ビュー] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。

3. インシデントフォームなどのタスクレコードフォームで、[他のアクション] アイコン () を選択し、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
フィールドの編集	[構成] > [フォームレイアウト]に移動します。
関連リストの編集	[構成] > [関連リスト]に移動します。

4. 必要なフィールドと関連リストを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。
5. [保存] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース での受信ボックスの設定

サービスポータル から開始されたチャットの会話をエージェントが受信して応答できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 高度なワークアサインメントプラグイン (com.glide.awa) をインストールします。
2. エージェントチャットプラグイン (com.glide.interaction.awa) をインストールします。
3. エージェントチャットキューを構成します。
   たとえば、着信チャット会話を処理できるエージェントグループなどを追加します。キューの構成方法については、「作業アイテムキュー」および「エージェントチャットの設定」を参照してください。

エージェントへのインタラクションの自動アサインを有効にする

受信ボックスで承認または却下する必要なく、エージェントのチャット会話を自動的に承認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [高度なワークアサインメント] > [設定] > [アサインルール]に移動します。
2. [チャット - 最大キャパシティ] アサインルールを選択します。
   AWA アサインルールの詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」を参照してください。
3. [自動アサイン処理] 関連リストで、次のタスクを実行します。

   a. [作業アイテムの自動アサインを有効にする] チェックボックスをオンにします。

   b. [表示オプション] リストから、必要な値を選択します。
      - 受信ボックスカード：インタラクションを承認し、エージェントの受信ボックスに追加します。エージェントは受信ボックスから承認されたインタラクションを開くことができます。
      - 受信ボックスカードとワークスペースタブ：インタラクションを承認し、承認された各インタラクションのタブを開きます。

4. [更新] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペース for ITSM での AI 検索

インテリジェントなクエリー機能によって、必要な回答をすばやく検索できます。ネクストエクスペリエンス[統一ナビゲーション] 検索フィールドで、複数のレコードタイプを検索し、グローバル検索結果とアクセス可能なワークスペースアプリケーションの結果を切り替えることができます。

AI 検索 の詳細については、「AI 検索」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス での AI 検索 のインストールと構成については、「Next Experience 向け AI 検索のインストール」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース の AI 検索 エクスペリエンス用に次の構成が追加されています。

- 検索アプリケーション構成 [AIS]。検索アプリケーション構成の詳細については、「検索アプリケーション構成」を参照してください。AI 検索 結果のカードレイアウトを変更するには、その EVAM 定義 (ネクストエクスペリエンス の AI 検索) を変更します。EVAM 構成バンドルを検索して追加します。EVAM 定義については、「EVAM 定義の構成」を参照してください。
- 検索プロファイル。検索プロファイルの詳細については、「AI 検索プロファイル」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

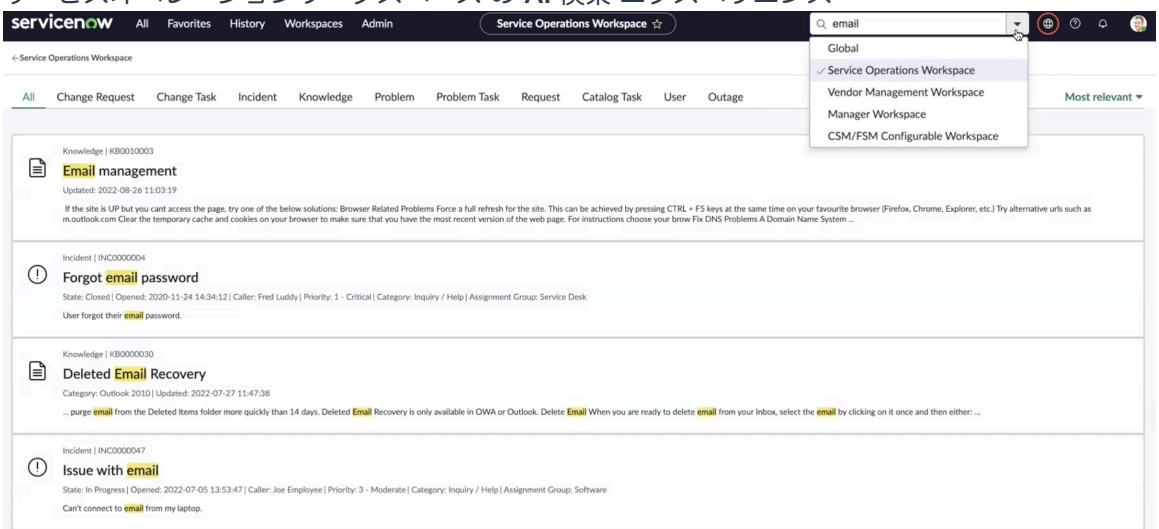
注:

- AI 検索 エクスペリエンスは、バージョン 1.3 以降の サービスオペレーションワークスペース で利用できます。
- サービスオペレーションワークスペース 1.3 バージョン向け AI 検索 は、SR - PlatformX - Search - AI Search for ネクストエクスペリエンス バンドル - v2.0 と互換性があります。すべてのアップグレードシナリオで、[Zing から AI 検索 への移行のガイド付きセットアップ] モジュールを使用し、次の条件が満たされていることを確認します。
  - 新しい検索ソースをインデックス化する必要があります。
  - 検索プロファイルを公開する必要があります。
  - AI 検索 を有効にする必要があります。

  ガイド付きセットアップを使用して Zing から AI 検索 に移行する方法については、「Next Experience 向け AI 検索の構成」を参照してください。
- 検索エンジンが AI 検索に設定されていることを確認します。AI 検索 を設定するには、*globalSearchDataConfigId* UX ページプロパティ値が AI 検索 の sys_id `6fcaa8d770a45110f877edb72a2fbd2f` に設定されていることを確認します。

- Genius 結果には、Genius 結果カードを使用した検索クエリーに最も関連性の高い情報とアクションが表示されます。Genius 結果カードは、通常の検索結果の横に表示されます。Genius 結果の詳細については、「Genius 結果」を参照してください。デフォルトで、サービスオペレーションワークスペース は Q&A Genius 結果構成をサポートします。アクティブでない場合は、次のことを確認してください。
  - ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 のバージョンが 3.0 以降であることを確認します。
  - Q&A Genius 結果構成が [アクティブ] ステータスになっていることを確認します。Q&A Genius 結果構成の詳細については、「Q&A Genius 結果」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース の **AI** 検索 エクスペリエンス



AI 検索 ガイド付きセットアップを使用して、データソースの追加や検索プロファイルの編集などを行うことで、AI 検索 エクスペリエンスをカスタマイズできます。このガイド付きセットアップの使用方法については、「AI 検索の構成」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでの標準レコードページの構成

情報を表示し、カスタマイズを簡単に更新できるように、個々のレコードページを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

標準レコードページ (SRP) は、レコードがサービスオペレーションワークスペースに表示される基本的な形式です。これらのレコードページには、レコード情報を表示するコンテナ、コンポーネント、モーダル、および他のレイアウトが含まれます。

サービスオペレーションワークスペース には、エージェントが日常業務で必要とするインシデント、ケース、およびタスクが含まれています。SRP は、通信インターフェイスや解決のための提案といったレコード情報を表示する基本構造を提供します。カスタマイズに役立つ次の構成要素を提供します。

- プリセット：プリセットは、レコードページ内の事前構成済みのマッピングです。新しいコンポーネントをレコードページに追加すると、そのコンポーネントに関連付けられたプリセットもレコードページに追加されます。構成のロックアイコン () を選択すると、プリセットをコンポーネントに構成できます。 コンポーネントのコピーまたは複製には、次のプリセット値が含まれます。
- コントローラー：コントローラーは、レコードページの機能を実装するのに役立つ基本スクリプトです。レコードページのコピーまたは複製を作成すると、SRP は元のコントローラーへの参照を確立します。レコードページの基本機能を変更することはできません。ただし、要件に応じてスクリプトと状況を使用してレコードページを変更できます。

注:

- 4.0 より前のバージョンを使用している場合は、UI ビルダーの [レコード **SNC]** を使用して、インシデントレコードページを変更できます。
- ServiceNow では、レコード **SNC** や **SRP** レコードなどの方法を使用してインシデントレコードページをカスタマイズすることはお勧めしません。そのため、レコードページのカスタマイズにはサポートは提供されません。

標準レコードページでの宣言アクションの追加

サービスオペレーションワークスペースで標準レコードページ (SRP) を使用して、[インシデント] ページと [インシデントレコード] ページ内のタブに宣言アクションを追加します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

宣言アクションは、サービスオペレーションワークスペースで利用可能なリストアクション、関連リストアクション、フィールドデコレーターなどを変更するのに役立ちます。宣言アクションの作成、およびその使用方法の詳細については、「宣言アクション」を参照してください。

宣言アクションのカスタマイズに加えて、SRP (標準レコードページ) は、インシデントレコードのアドオンイベントとレコード内のタブも変更します。

手順

1. [すべて] > **[sys_ux_addon_event_mapping.list]**に移動します。
2. [UX アドオンイベントマッピング] リストから、必要なイベントマッピングに移動します。
   2 つのタイプの宣言アクションマッピングを追加できます。
   - 親 macroponent を使用しない宣言アクションマッピング。このオプションでは、マッピングにコントローラーを使用します。
   - ソース要素 ID と親 Macroponent を使用した宣言アクションマッピング。このオプションではコントローラーを使用しません。

   たとえば、変更を作成するためにフォームの宣言アクションを変更するには、[親 **macroponent]** が空の [フォームの変更タスクを作成 **(From Create Change task)]**に移動します。同様に、インシデント内のインラインタブに宣言アクションを追加できます。たとえば、関連レコードリストに変更要求を追加する宣言アクションを追加するには、[親 **macroponent]** が空の **[SOW** 関連リストの変更要求を追加 **(SOW Related list Add Change Request)]** に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** [概要] などのページコレクションタブに宣言アクションを追加するには、UI ビルダー に処理イベントを追加します。ソース要素 ID を使用して、このイベントを [UX アドオンイベントマッピング] リスト内のイベントにマップします。

3. 次の情報を追加して、アクションを変更します。

フィールド	説明
ソースコンポーネント	ソースイベントを発行するコンポーネント。たとえば、アクションバーなどです。
ソース宣言アクション	ソースイベントとして使用される宣言アクション。
コントローラー	ターゲットイベントを処理するコントローラー。たとえば、フォームなどです。
ターゲットイベント	*Target Payload mapping* のマッピングがターゲットとする処理イベント。
ターゲットペイロードマッピング	コンテナのバインディングとイベントのタイプ。

標準レコードページのカスタムモーダル移行

サービスオペレーションワークスペースのレコードページ内のモーダルコンテナを変更します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

標準レコードページ (SRP) には、サービスオペレーションワークスペース内で使用されるさまざまなモーダルを変更するオプションがあります。ページコレクション内のモーダルを複製し、それらを要件に応じて変更できます。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] セクションの [レコード] で、**[SRP** レコード] を選択します。

> **注:** 4.0 より前のバージョンを使用している場合は、**[UI** ビルダー] の [レコード **SNC]** から移動して、インシデントレコードページの [概要] タブを変更できます。

4. UI ビルダーの左側から、[モーダルとポップオーバー] > [モーダル]に移動し、[モーダルコンテナ (ビューポート)] を選択します。
5. UI ビルダーの右側から、[構成] > [ページコレクション]に移動します。
   [ページコレクション] で使用できるオプションは 2 つあります。
   - レコードページモーダル：すべてのエクスペリエンスでモーダルを変更するには、このオプションを選択します。
   - SOW レコードページモーダル：サービスオペレーションワークスペースで使用されるモーダルを変更するには、このオプションを選択します。
6. アイコンを選択して、提供されたバリアントを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7.  アイコンを選択して、ページを作成するか、新しいバリアントをページに追加します。ページとバリアントの作成方法の詳細については、「UI ビルダー を例で学ぶ」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでの標準レコードページを使用したレコードページの変更

サービスオペレーションワークスペースで標準レコードページ (SRP) を使用して、レコードページの順序番号と画面条件を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

すべてのレコードページには、アクティブまたは非アクティブの順序番号が含まれています。デフォルトのレコードページはアクティブで、順序番号が最小である必要があります。 サービスオペレーションワークスペースでは、最小のアクティブな順序番号を持つレコードをデフォルトのレコードページとして表示します。

SRP には、ページが表示されたときに画面条件マッピングを追加する方法も用意されています。

手順

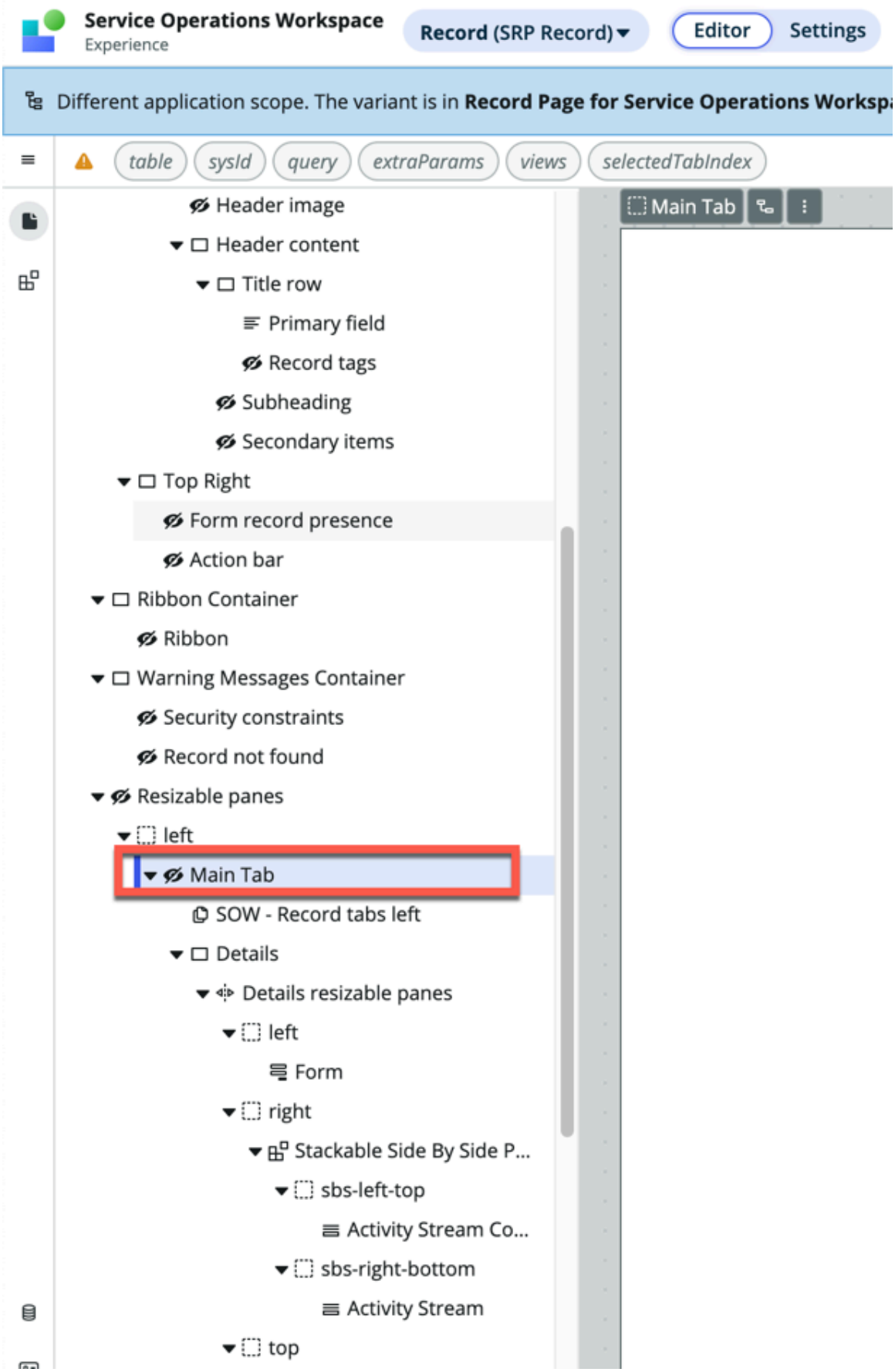
1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] セクションの [レコード] で、**[SRP** レコード] を選択します。

   注: 4.0 より前のバージョンを使用している場合は、**[UI** ビルダー] の [レコード **SNC]** から移動して、レコードページを変更できます。

4. [コンテンツ] の [本文] レベルで、[メインタブ] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メインタブ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集の前に [元のスコープで編集] を選択します。



6. ページの右側から、[構成] > [タブ]に移動します。
SRP レコードには、カスタマイズ用の 4 つのタイプのタブがあります。
   - ページコレクション：レコードページに関連付けられたページとバリアントが含まれます。
   - インラインタブ：インラインタブとページコレクションタブには、ページに関連するコードが含まれています。
   - 関連リスト：レコードに関連付けられたレコードの詳細が含まれます。関連リストは静的タブであり、このタブの順序を変更することはできません。
   - リピータータブ：ページ全体で繰り返されるタブの詳細が含まれます。リピータータブは静的タブであり、このタブの順序を変更することはできません。

   これらのタブは、ページレイアウトの変更に役立ちます。たとえば、[詳細] タブの前に表示されるタブを追加する場合は、[SOW：レコードタブ左側] を変更できます。同様に、[詳細] タブの後にタブを追加するには、[SOW：レコードタブ中央] を変更します。

7. 各タブ内のページとバリアントを変更して表示するには、 を選択します。
8. [ページとバリアント] リストで、必要なページを選択します。
たとえば、[ページコレクション] タブ内で [インシデントの概要 SNC] を選択します。

   注: [構成] タブと [イベント] タブのデータ、イベント、マッピングは変更できません。

9. ページの上部から、 メニューを開くアイコンを選択します。
10. レコードの順序を変更するには、次の手順を実行します。
    a. [設定] タブ () を選択します。

    b. レコードの表示順序を変更するには、[順序] の値を編集します。
    最小順序のバリアントがデフォルト構成と見なされます。

11. バリアントの順序を変更するには、次の手順を実行します。
    a. [開発者] > [バリアントコレクションレコードを開く]に移動します。
    b. [UX 画面] リストで、[*Order*] フィールドを変更します。
    デフォルトのバリアントの順序値が最小になります。
    c. [更新] を選択します。

12. レコードページの [画面条件] を変更するには、次の手順を実行します。
    a. [開発者] > [バリアントレコードを開く]に移動します。
    画面の条件が [*Screen Condition*] フィールドに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 新しい UX 画面条件を変更または追加するには、[UX 画面条件] リストに移動します。

c. 画面条件を選択します。

d. [*Scripted Condition*] フィールドを有効にします。

e. [*Script*] および [*Parameter Mapping*] フィールドを変更して、要件に応じて画面条件を設定します。

f. [更新] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの標準レコードページを使用した [エージェントアシスト] タブの構成

サービスオペレーションワークスペースで標準レコードページ (SRP) を使用して、必要なレコードタイプのコンテキストサイドパネルで [エージェントアシスト] タブを有効または無効にします。

始める前に

必要なロール：admin

注: サービスオペレーションワークスペースでエージェントアシストのテーブル構成を編集するには、アドミンはグローバルドメイン内にいる必要があります。

このタスクについて

画面条件のレコードテーブルを追加または削除し、レコードの sys_id を更新し、スクリプト条件を更新して、そのテーブルの [エージェントアシスト] タブを有効または無効にします。

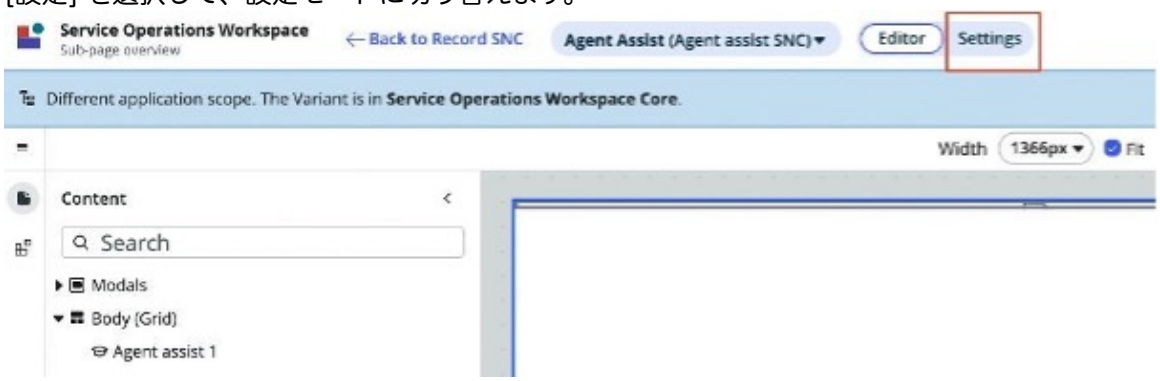
重要: 4.0 より前のバージョンを使用している場合は、「サービスオペレーションワークスペースで [エージェントアシスト] タブを構成する」を参照してください。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [ページコレクション] リストから、**[SOW** サイドバータブ上側] を選択します。

   注: **[SOW** サイドバータブ上側] ページコレクションは、サービスオペレーションワークスペースの [SRP レコード] ページで使用されます。

3. [ページとバリアント] リストの [レコード] セクションで、[エージェントアシスト **SNC]** を選択します。
4. [設定] を選択して、設定モードに切り替えます。



5. スクリプト条件を更新するには、次の操作を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [スクリプト化された画面条件] アイコン ( ) を選択して、スクリプト条件を開きます。

b. [アクティブ] 列で **[True]** を選択します。

c. レコードテーブルの [エージェントアシスト] タブを有効にする場合は、必要なスクリプトを [スクリプト] フィールドに追加し、[更新] を選択します。

d. レコードテーブルの [エージェントアシスト] タブを無効にする場合は、スクリプトを [スクリプト] フィールドから削除し、[更新] を選択します。

6. 画面条件と sys_id を更新するには、次の操作を行います。

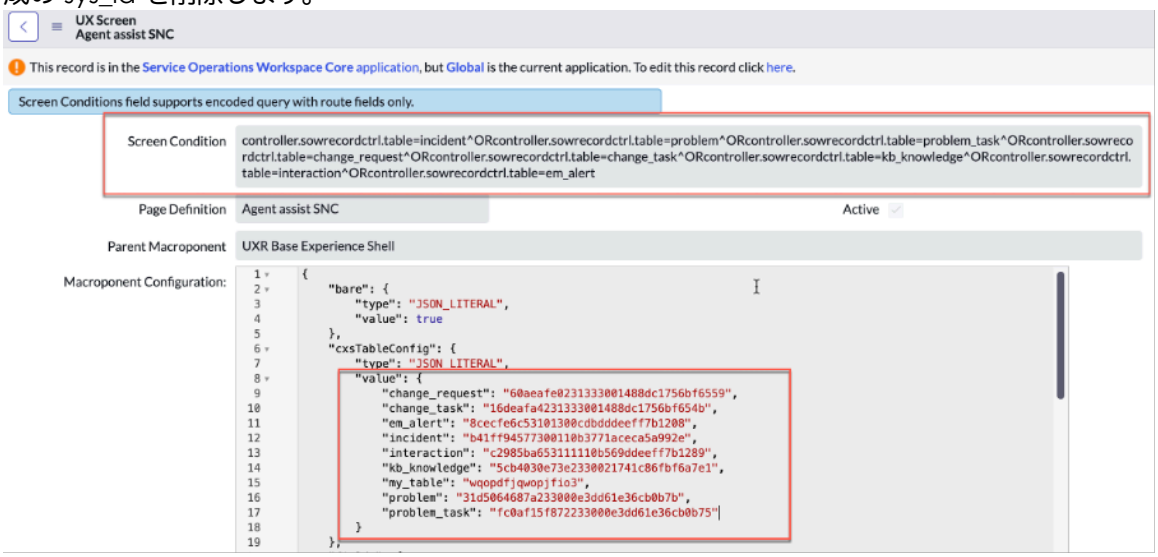
a. [オープンレコード] ドロップダウンリストから、[バリアントレコード] を選択します。

b. [UX 画面] フォームで [画面条件] フィールドを編集して、タブを表示させるレコードテーブルを追加します。
たとえば、インタラクションレコードに次のコードを追加できます。

```
controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
```

c. [エージェントアシスト] タブを有効にする場合は、**[Macroponent** 構成] で関連するテーブル構成の sys_id を追加します。
詳細については、「標準レコードページを使用した サービスオペレーションワークスペース でのエージェントアシストのテーブル構成の編集」を参照してください。

d. [エージェントアシスト] タブを無効にする場合は、**[Macroponent** 構成] で関連するテーブル構成の sys_id を削除します。



e. [更新] を選択します。

標準レコードページを使用した サービスオペレーションワークスペース でのエージェントアシストのテーブル構成の編集

エージェントアシストのテーブル構成を編集して、サービスオペレーションワークスペースで標準レコードページ (SRP) を使用して、必要な検索結果を [エージェントアシスト] タブに表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
必要な検索結果の取得に使用するテーブル構成を更新します。

テーブル構成を作成するには、「コンテキスト検索用のテーブル構成」を参照してください。

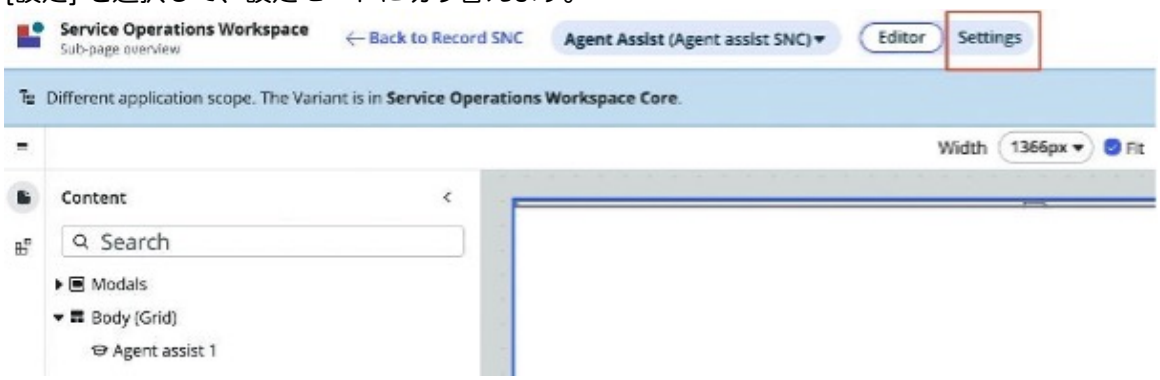
重要: 4.0 より前のバージョンを使用している場合は、サービスオペレーションワークスペース でエージェントアシストのテーブル構成を編集するを行います。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [ページコレクション] リストから、**[SOW** サイドバータブ上側] を選択します。

   注: **[SOW** サイドバータブ上側] ページコレクションは、サービスオペレーションワークスペースの SRP レコードページで使用されます。

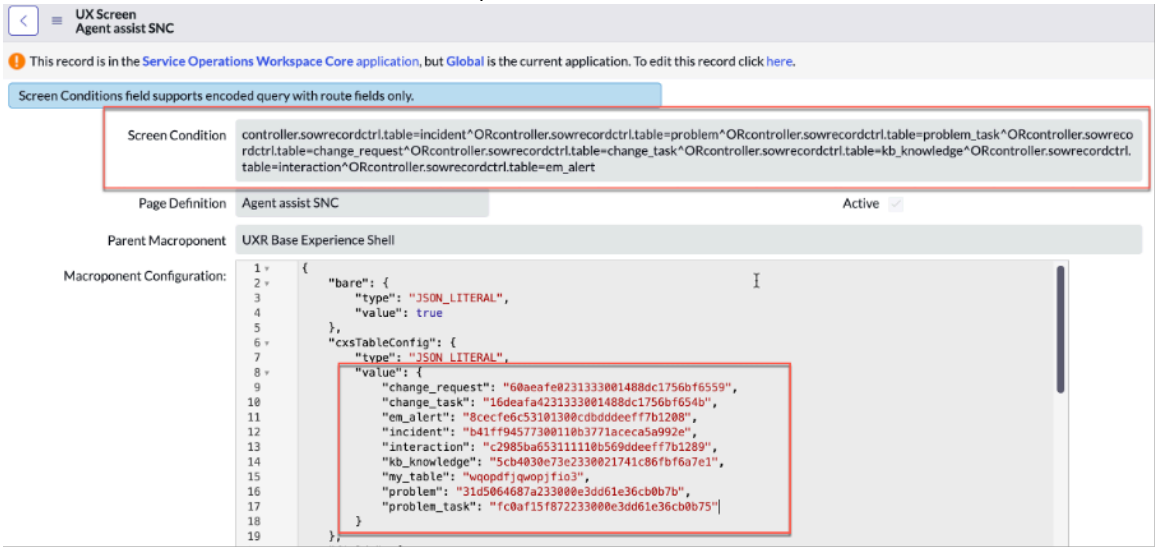
3. [ページとバリアント] リストの [レコード] セクションで、[エージェントアシスト **SNC]** を選択します。
4. [設定] を選択して、設定モードに切り替えます。



5. [オープンレコード] ドロップダウンリストから、[バリアントレコード] を選択します。
6. [UX 画面] フォームの **[Macroponent** 構成] タブで、プロパティと sys ID を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 新しいテーブル名と必要なテーブル構成の sys_id を入力しま



す。

> **注:** sys_id をコピーするには、[コンテキスト検索] > [テーブル構成] に移動します。必要なテーブル構成を右クリックし、**[Copy_sysid]** を選択します。

b. [更新] を選択します。

> **注:** [エージェントアシスト] タブを有効または無効にする方法については、「サービスオペレーションワークスペースでの標準レコードページを使用した [エージェントアシスト] タブの構成」を参照してください。

インシデントレコードページのカスタマイズ

インシデントの [概要] タブとコンテキストサイドパネルをカスタマイズできます。

インシデントの [概要] タブのカスタマイズ

インシデントレコードページの [概要] タブを変更して、エージェントのインシデントのサマリーやその他の情報を表示します。

始める前に

デモデータをインストールする必要があります。

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

このタスクについて

[概要] タブの [サマリー]、[原因]、[解決] などのさまざまなセクションに表示されるフィールドをカスタマイズできます。Now Platform のフォームレイアウトまたはフォームデザイン機能を使用して、インシデントフォームで **[SOW-Incident-Overview]** ビューを構成することで 、フィールドをカスタマイズします。

> **注:** Now Platform のインシデントフォームの **[Service Operations Workspace]** ビューでも使用できる **[SOW-Incident-Overview]** ビューのフィールドのみを構成する必要があります。

SRP レコードを使用して [概要] タブを高度にカスタマイズするには、次の手順に従います。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

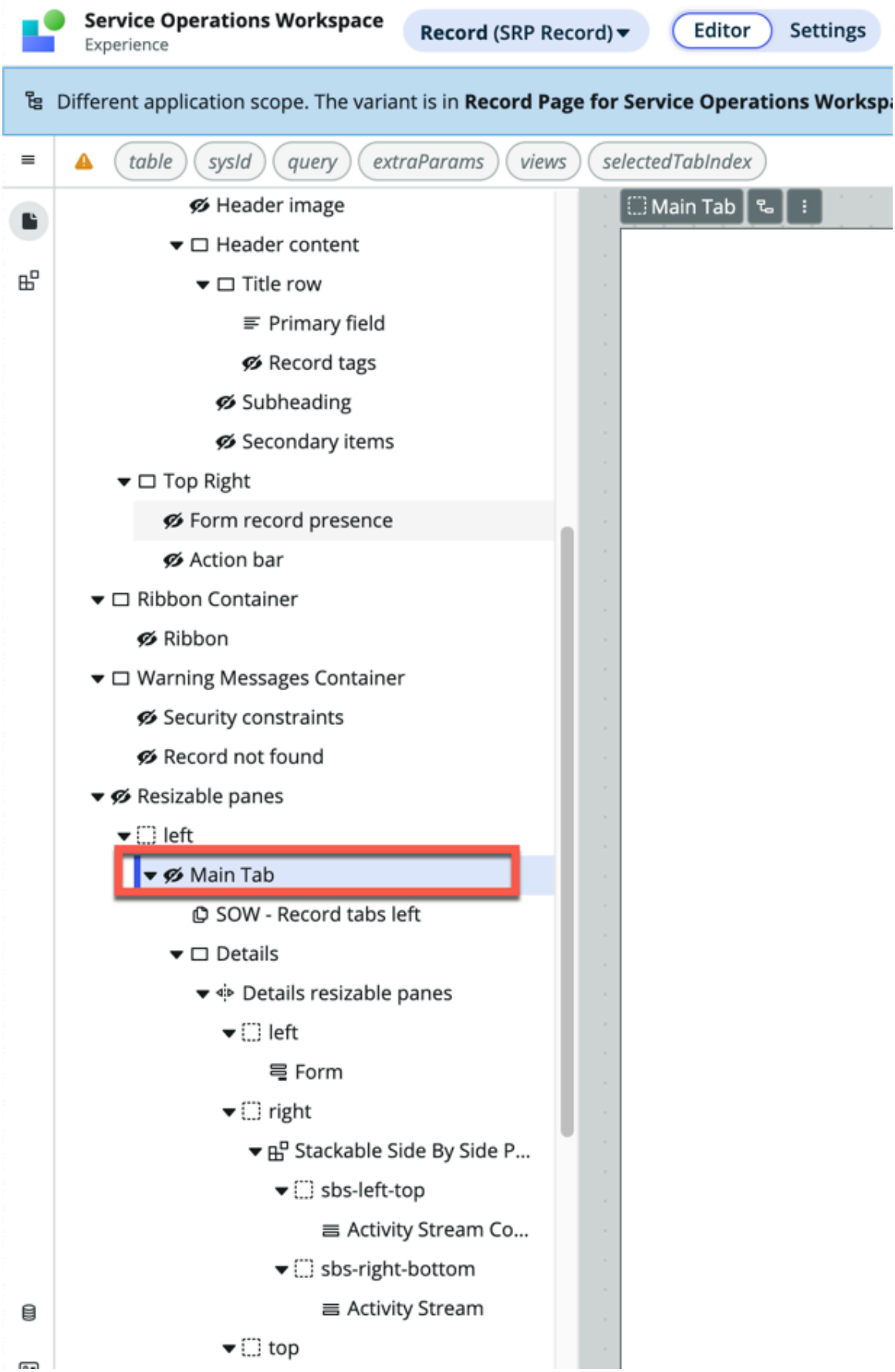
3. [ページとバリアント] セクションの [レコード] で、**[SRP** レコード] を選択します。

   注: 4.0 より前のバージョンを使用している場合は、UI ビルダー の [レコード **SNC]** から移動して、インシデントレコードページの [概要] タブをカスタマイズする必要があります。

4. [コンテンツ] の [本文] レベルで、[メインタブ] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

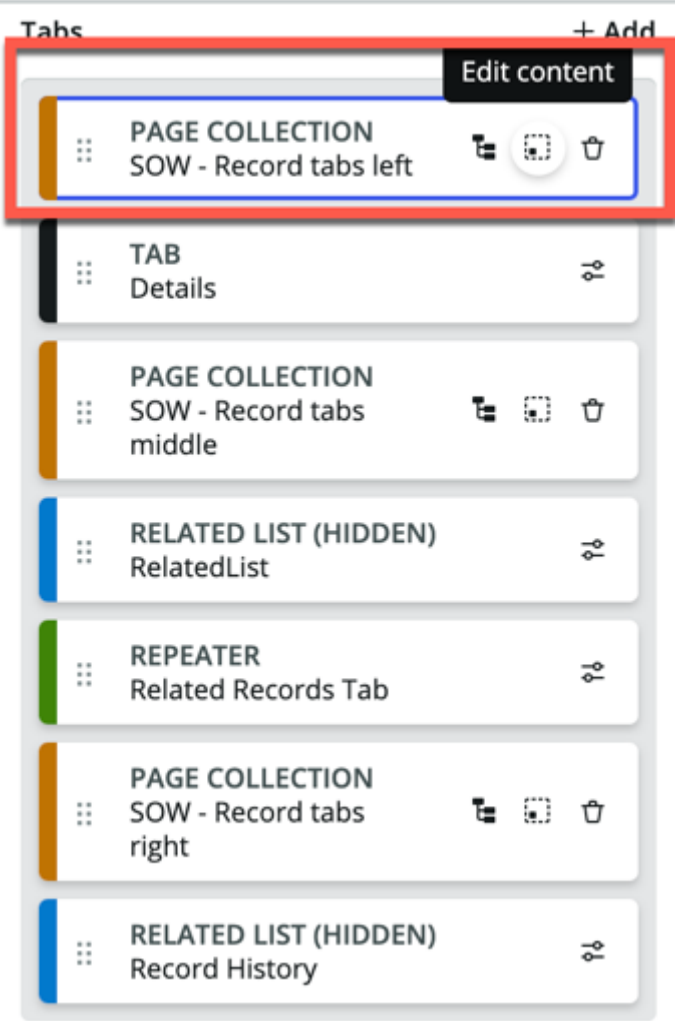
メインタブ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。

5. [タブ] の [構成] セクションで、[ページコレクション SOW：レコードタブ左側 **(Page Collection SOW - Record tabs left)]** タブをポイントし、[コンテンツの編集] アイコン ( ) を選択します。



6. [概要] で [インシデントの概要 **SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン ( ) を選択します。

7. バリアントの複製アイコン ( ) を選択します。
バリアントの作成ページが表示されます。

8. 名前を「`Incident Overview SNC Copy`」として入力します。

[条件] フィールドにエラーが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. 次の手順を実行して、このエラーを解決します。

   a. バリアント作成ページを閉じます。

   b. [概要] で [インシデントの概要 **SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン (⋮) を選択して、[設定を表示] を選択します。

   c. [オープン中のレコード] を選択し、[バリアントレコード] を選択します。
   インシデントの概要 SNC レコードが表示されます。

   d. レコードを編集し、[画面条件] フィールドの情報をコピーして保存してから、情報を削除します。
   [画面条件] フィールドの情報は、後の手順で使用します。

   e. [保存] を選択してレコードを閉じます。

   f. ステップ 6 ～ 9 を繰り返します。
   [条件] フィールドにエラーは表示されません。

   g. インシデントの概要 SNC レコードを再度開きます。

   h. レコードを編集し、以前にコピーした [画面条件] 情報を貼り付けます。

   i. [保存] を選択してレコードを閉じます。

10. バリアントの作成ページで、[設定] タブを選択します。
    新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。
11. バリアントの表示順序を変更するには、[順序] の値を編集します。
    最も小さい番号のバリアントがデフォルトの構成です。
12. オプション: [バリアント条件] にページまたはタブを表示するための基準を追加します。
13. [保存] を選択します。
14. [エディター] タブを選択して、[概要] タブをカスタマイズするためのページコンポーネントの編集を開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. UI ビルダー のメインページ領域の横にある [コンテンツ] ツリーの [本文] レベルを選択します。

b. 必要に応じてコンポーネントを構成してページを編集します。

ページの操作方法の詳細については、「Work with pages (ページの操作)」を参照してください。

インシデントの [調査] タブのカスタマイズ

インシデントレコードページの [調査] タブを変更します。

始める前に

デモデータをインストールする必要があります。

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

手順

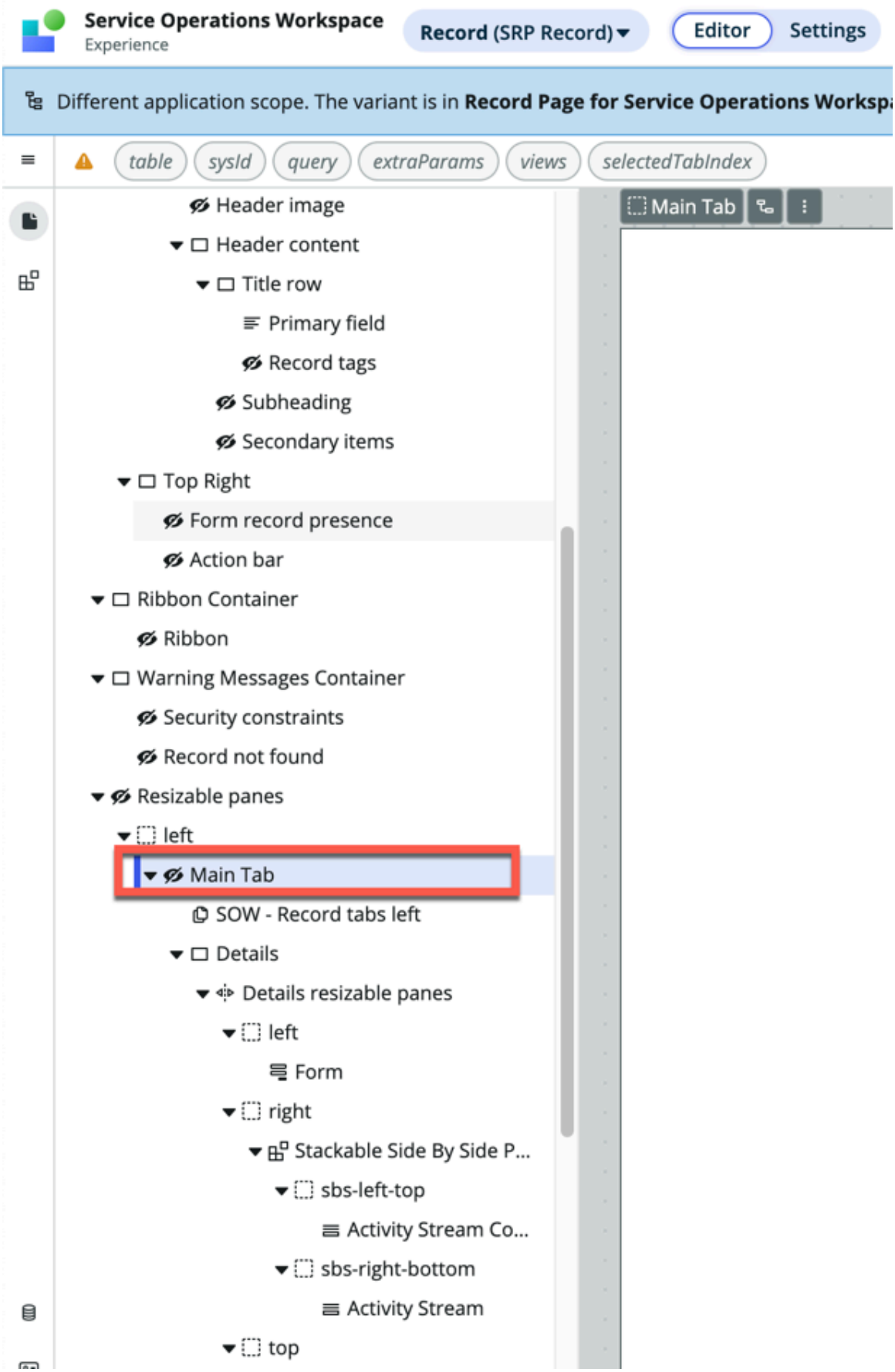
1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] セクションの [レコード] で、**[SRP** レコード] を選択します。

   注: 4.0 より前のバージョンを使用している場合は、**[UI** ビルダー] の [レコード **SNC]** から移動して、インシデントレコードページの [調査] タブをカスタマイズする必要があります。

4. [コンテンツ] の [本文] レベルで、[メインタブ] を選択します。

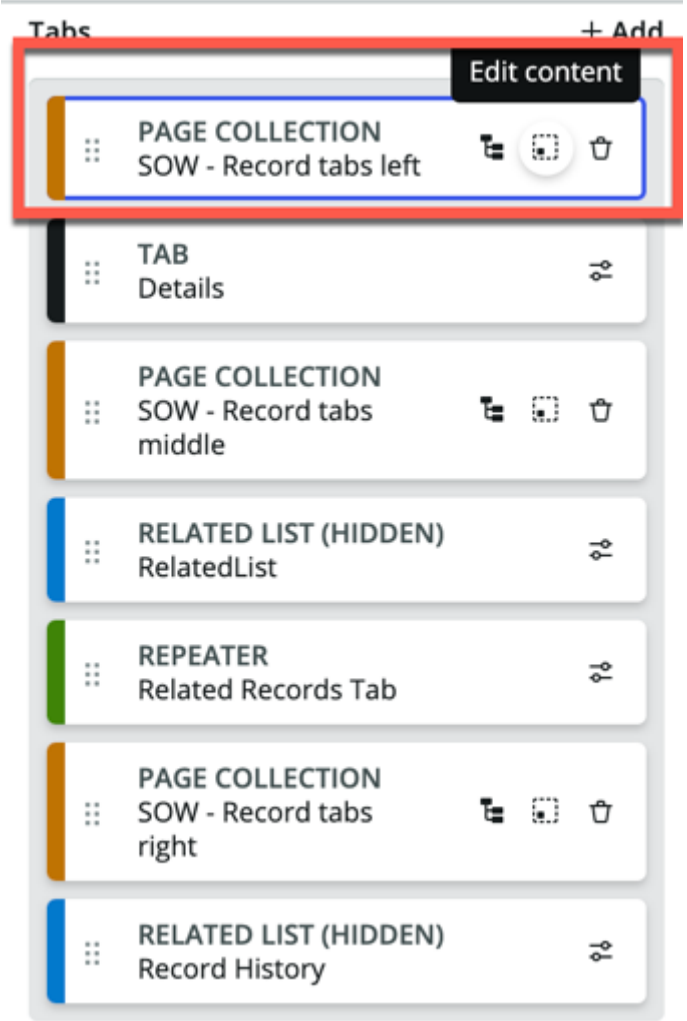
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メインタブ



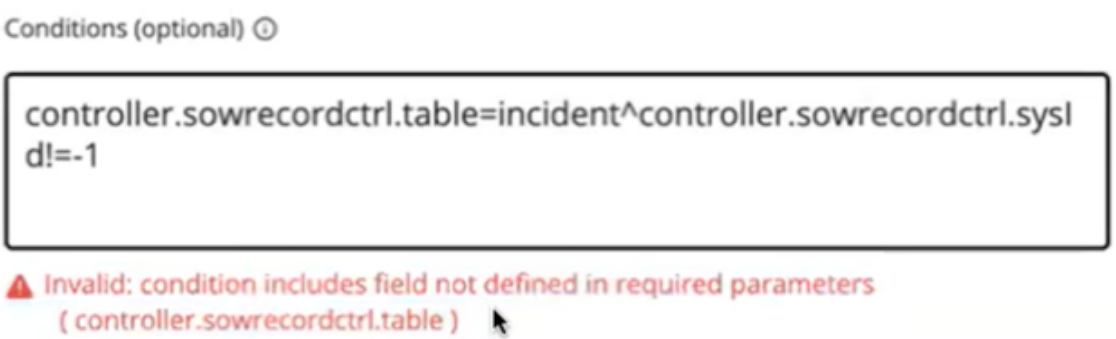
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] ボタンを選択します。
6. [タブ] の [構成] セクションで、[ページコレクション SOW：レコードタブ左側] タブをポイントし、[コンテンツの編集] アイコン ( ) を選択します。



7. [調査] で、**[SOW 調査 SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン ( ) を選択します。
8. [バリアントの複製] アイコン ( ) を選択します。
   バリアントの作成ページが表示されます。
9. [名前] に「`SOW Investigate SNC copy`」と入力します。

   [条件] フィールドにエラーが表示されます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. このエラーを解決するには、次の手順を実行します。

    a. バリアント作成ページを閉じます。

    b. [調査] で、**[SOW 調査 SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン (⋮) を選択して、[設定を表示] を選択します。

    c. [オープン中のレコード] を選択し、[バリアントレコード] を選択します。
    [SOW 調査 SNC] レコードが表示されます。

    d. レコードを編集し、[画面条件] フィールドの情報をコピーして保存してから、情報を削除します。
    [画面条件] フィールドの情報は、後の手順で使用します。

    e. [保存] を選択します。

    f. ステップ 6 ～ステップ 9 の手順を繰り返します。
    [条件] フィールドにエラーは表示されません。

    g. [SOW 調査 SNC] レコードを再度開きます。

    h. レコードを編集し、以前にコピーした [画面条件] 情報を貼り付けます。

    i. [保存] を選択してレコードを閉じます。

11. バリアントの作成ページで、[設定] タブを選択します。
12. 新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。
13. バリアントの表示順序を変更するには、[順序] の値を編集します。
    最も小さい番号のバリアントがデフォルトの構成です。
14. オプション: [バリアント条件] にページまたはタブを表示するための基準を追加します。
15. [保存] を選択します。
16. [エディター] タブを選択して、[調査] タブをカスタマイズするためのページコンポーネントの編集を開始します。
    a. UI ビルダーのメインページ領域の左側にあるコンテンツツリーの [本文] レベルを選択します。
    b. 必要に応じてコンポーネントを構成してページを編集します。

    ページの操作方法の詳細については、「Work with pages (ページの操作)」を参照してください。

インシデントの修復アクションプレイブックのカスタマイズ

インシデントレコードページのコンテキストサイドパネルに表示される修復アクションプレイブックをカスタマイズします。

始める前に

デモデータをインストールする必要があります。

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

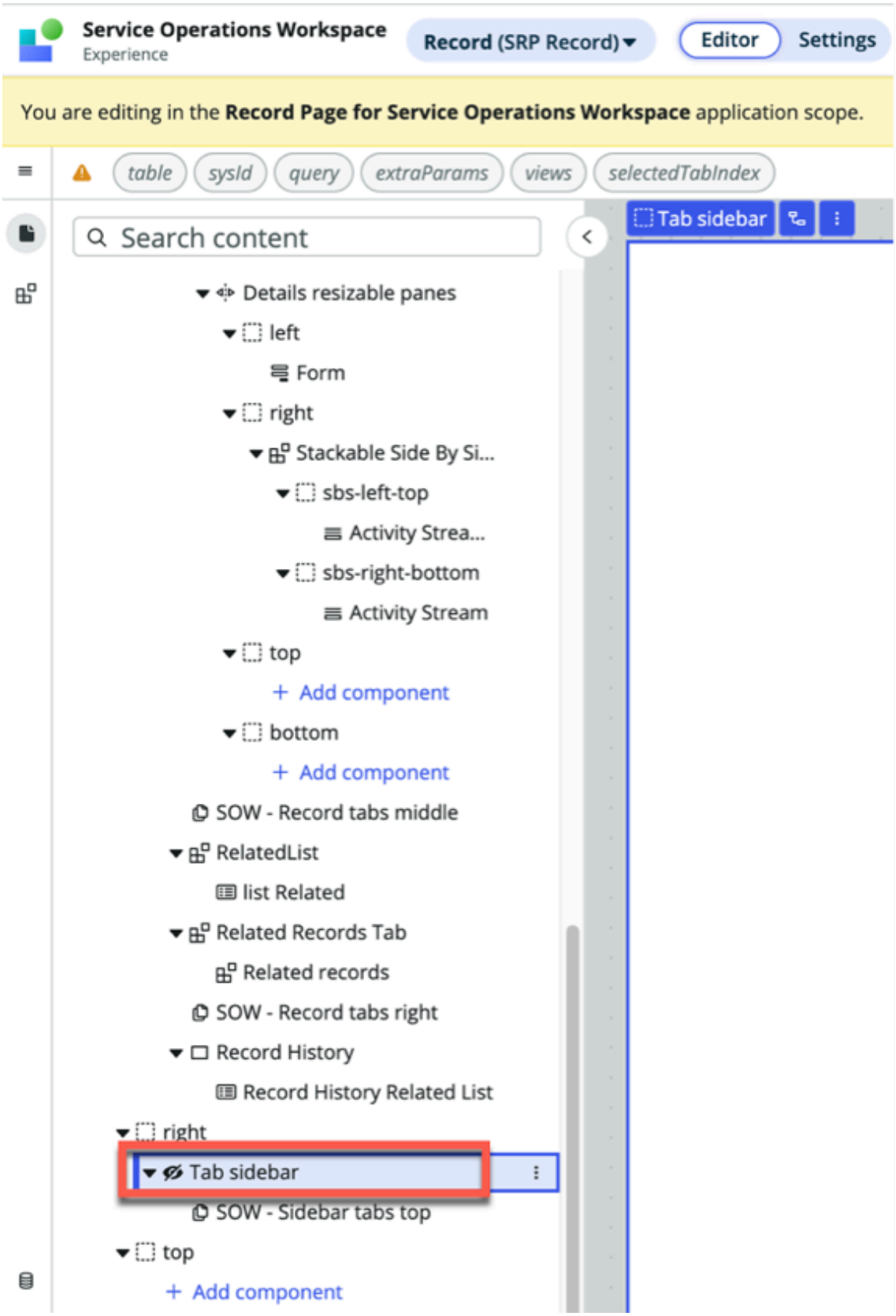
1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] セクションの [レコード] で、**[SRP** レコード] を選択します。

   注: 4.0 より前のバージョンを使用している場合は、**[UI** ビルダー] の [レコード **SNC]** から移動して、修復アクションプレイブックをカスタマイズする必要があります。

4. [コンテンツ] の [本文] レベルで、[タブサイドバー **(Tab sidebar)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

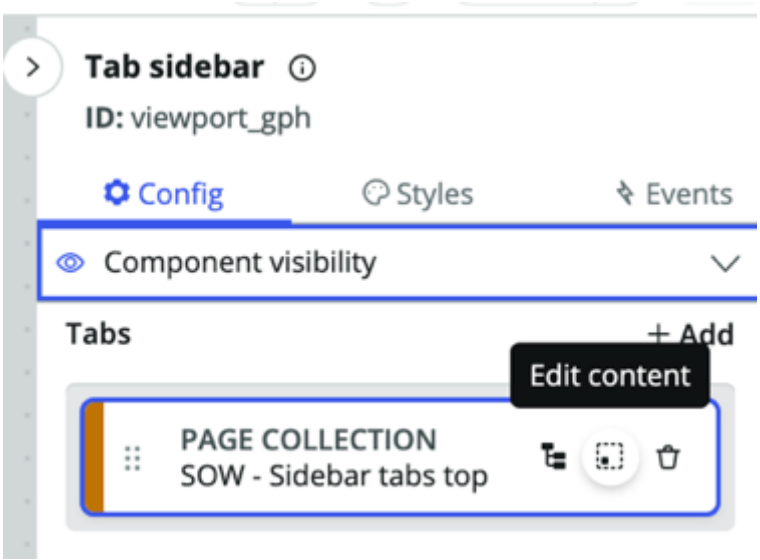
タブサイドバー



5. 新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] ボタンを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [タブ] の [構成] セクションで、[ページコレクション SOW：サイドバータブ上側 **(Page Collection SOW - Sidebar tabs top)]** タブをポイントし、[コンテンツの編集] アイコン ( ) を選択します。



7. [プレイブック] で [プレイブック **SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン ( ) を選択します。

8. [バリアントの複製] アイコン ( ) を選択します。
バリアントの作成ページが表示されます。

9. [名前] を「`Playbook SNC copy`」として入力します。

[条件] フィールドにエラーが表示されます。



10. このエラーを解決するには、次の手順を実行します。

   a. バリアント作成ページを閉じます。

   b. [プレイブック] で [プレイブック **SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン ( ) を選択して、[設定を表示] を選択します。

   c. [オープン中のレコード] を選択し、[バリアントレコード] を選択します。
   プレイブック SNC レコードが表示されます。

   d. レコードを編集し、[画面条件] フィールドの情報をコピーして保存してから、情報を削除します。
   [画面条件] フィールドの情報は、後の手順で使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [保存] を選択します。

f. ステップ 6 ～ステップ 9 の手順を繰り返します。
[条件] フィールドにエラーは表示されません。

g. プレイブック SNC レコードを再度開きます。

h. レコードを編集し、以前にコピーした [画面条件] 情報を貼り付けます。

i. [保存] を選択してレコードを閉じます。

11. バリアントの作成ページで、[設定] タブを選択します。
12. 新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] ボタンを選択します。
13. バリアントの表示順序を変更するには、[順序] の値を編集します。
最も小さい番号のバリアントがデフォルトの構成です。
14. オプション: [バリアント条件] にページまたはタブを表示するための基準を追加します。
15. [保存] を選択します。
16. [エディター] タブを選択して、修復アクションプレイブックをカスタマイズするためのページコンポーネントの編集を開始します。
    a. UI ビルダーのメインページ領域の左側にあるコンテンツツリーの [本文] レベルを選択します。
    b. 必要に応じてコンポーネントを構成してページを編集します。

    ページの操作については、「ページの操作」を参照してください。

コンテキストサイドパネルのインシデントレコード情報のカスタマイズ

インシデントレコードページのコンテキストサイドパネルに表示されるインシデントレコード情報を変更します。

始める前に

デモデータをインストールする必要があります。

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

手順

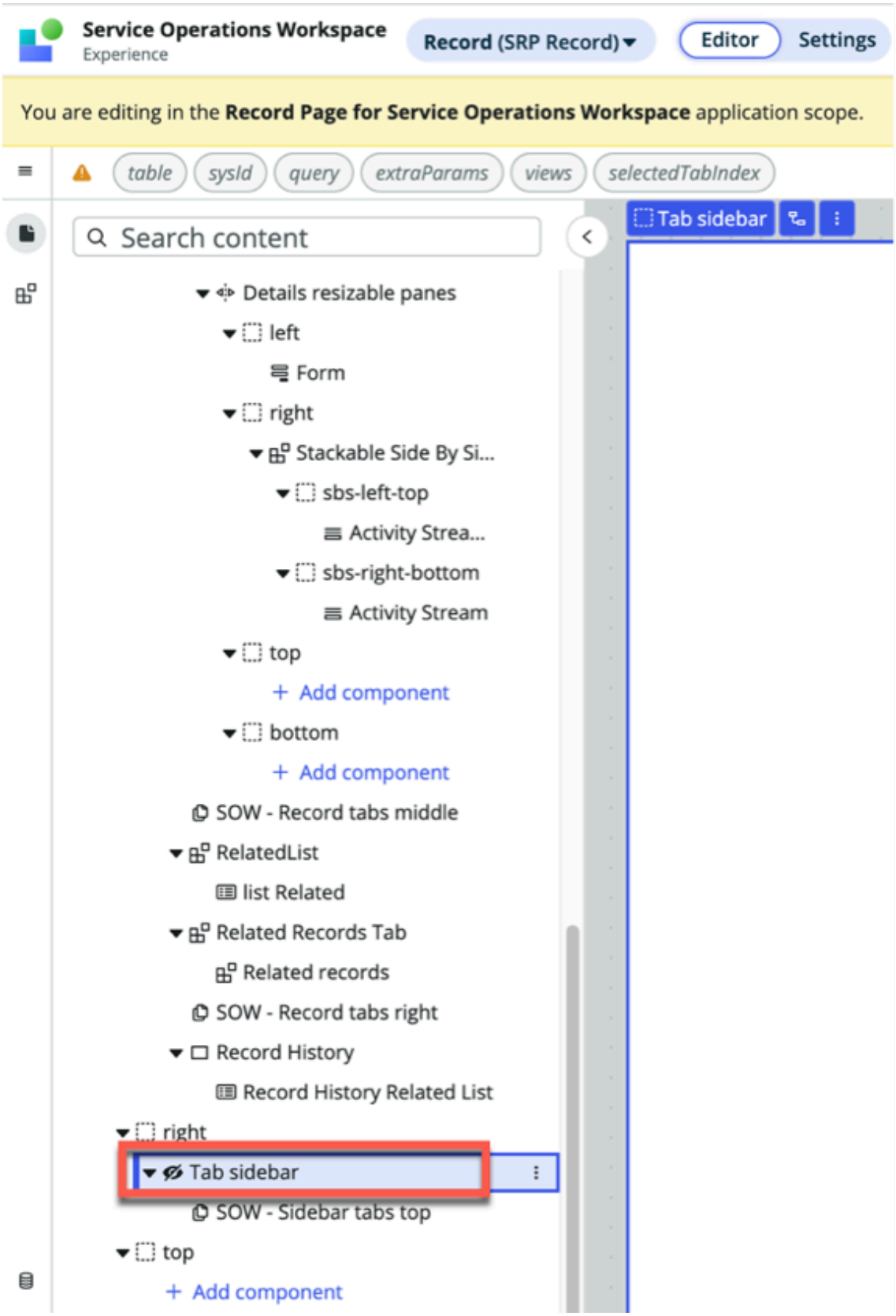
1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] セクションの [レコード] で、**[SRP** レコード] を選択します。

   注: 4.0 より前のバージョンを使用している場合は、UI ビルダーの [レコード **SNC]** から移動して、インシデントレコード情報をカスタマイズする必要があります。

4. [コンテンツ] の [本文] レベルで、[タブサイドバー **(Tab sidebar)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

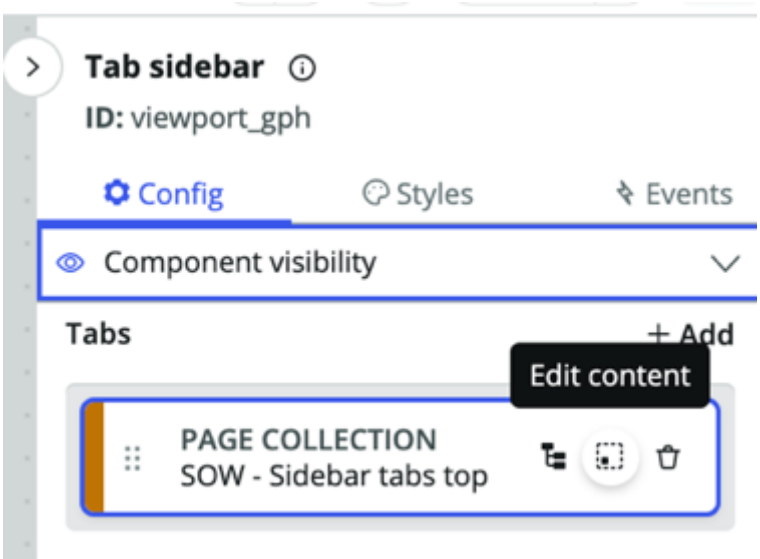
タブサイドバー



新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [タブ] の [構成] セクションで、[ページコレクション SOW：サイドバータブ上側] タブをポイントし、コンテンツの編集アイコン ( ) を選択します。



6. [レコード情報] で、[レコード情報 **SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン ( ) を選択します。

7. バリアントの複製アイコン ( ) を選択します。
バリアントの作成ページが表示されます。

8. 名前を「`Record Information SNC copy`」として入力します。

[条件] フィールドにエラーが表示されます。



9. このエラーを解決するには、次の手順を実行します。

   a. バリアント作成ページを閉じます。

   b. [レコード情報] で、[レコード情報 **SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン ( ) を選択し、[設定を表示] を選択します。

   c. [オープン中のレコード] を選択し、[バリアントレコード] を選択します。
   レコード情報 SNC レコードが表示されます。

   d. レコードを編集し、[画面条件] フィールドの情報をコピーして保存してから、情報を削除します。
   [画面条件] フィールドの情報は、後の手順で使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [保存] を選択します。

f. ステップ 6 ～ 9 を繰り返します。
[条件] フィールドにエラーは表示されません。

g. レコード情報 SNC レコードを再度開きます。

h. レコードを編集し、以前にコピーした [画面条件] 情報を貼り付けます。

i. [保存] を選択してレコードを閉じます。

10. バリアントの作成ページで、[設定] タブを選択します。
新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。
11. バリアントの表示順序を変更するには、[順序] の値を編集します。
最も小さい番号のバリアントがデフォルト構成として考慮されます。
12. オプション: [バリアント条件] にページまたはタブを表示するための基準を追加します。
13. [保存] を選択します。
14. [エディター] タブを選択して、コンテキストサイドパネルのインシデント情報をカスタマイズするためのページコンポーネントの編集を開始します。
    a. UI ビルダーのメインページ領域の横にある [コンテンツ] ツリーの [本文] レベルを選択します。
    b. 必要に応じてコンポーネントを構成してページを編集します。

    ページの操作については、「ページの操作」を参照してください。

インシデントのサービスレベルアグリーメントの表示のカスタマイズ

インシデントレコードページの Service Level Agreement (SLA) 情報の表示を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

次の SLA タイマー構成では、インシデントの応答と解決の SLA を表示します。

- インシデント応答
- インシデント解決

これらのタイマー構成には、SLA タイマー構成マッピングを設定する必要があります。これらのマッピングの設定方法については、「SLA タイマーの構成」を参照してください。

手順

1. [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。
2. [スクリプトインクルード] リストから、**[SOWIncidentInfo]** を選択します。
3. [スクリプト] フィールドで、SLA の表示情報を変更します。

```
getSLAConfig: function() {
        var config = [{
                "configId": "af871ab3532730102d05ddeeff7b124f",
                "slaTimerLabel": gs.getMessage("Response SLA"),
                "timeLabel": gs.getMessage("Time to respond")
            },
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            {
                "configId": "aca7d6b3532730102d05ddeeff7b12ec",
                "slaTimerLabel": gs.getMessage("Resolution SLA"),
                "timeLabel": gs.getMessage("Time to resolve")
            }
        ];
        return config;
    },
```

インシデントの SLA 情報の表示方法については、「インシデントの Service Level Agreement 情報の表示」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース でのリストのインライン編集のアクティブ化

サービスオペレーションワークスペース でのリスト内のフィールド値を迅速に更新できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ハードウェア資産管理プロフェッショナルプラグイン (com.sn_hamp) がインストールされている場合は、インラインリスト編集を有効にして、インシデントの [影響を受ける CI] 関連リストから構成アイテム (CI) の資産アクションを指定する必要があります。

手順

1. [すべて] メニューから、**sys_properties.list** に移動します。
2. *glide.lists.inline_editing_enabled* プロパティの [値] フィールドに `[true]` を設定します。
3. [更新] をクリックします。

[調査] タブをカスタマイズする

インシデントレコードの [調査] タブでの CI 関連のメトリクス情報の表示方法カスタマイズします。

始める前に
必要なロール：script_include_admin

このタスクについて
このタスクを使用して、インシデントレコードの [調査] タブをカスタマイズおよび構成し、次の手順を実行します。

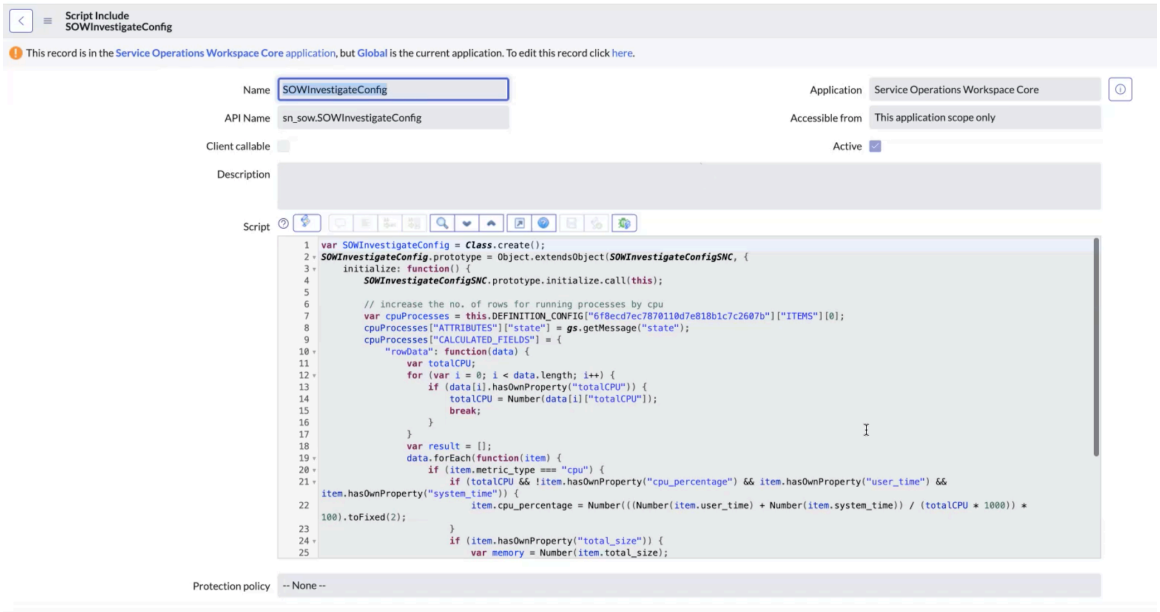
- [調査] タブの CI メトリクス情報のビューを追加、削除、またはカスタマイズします。たとえば、資産使用状況メトリクスを削除するか、新しいメトリクスを [調査] タブに追加します。
- メトリクスのしきい値 (警告または重大) を変更します。
- メトリクスのラベル名を変更します。
- メトリクス値を表示するときの単位を変更します。
- メトリクス情報カードの行と列を追加または削除します。
- 修復アクションのラベルを追加、削除、または名前変更します。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。
2. [スクリプトインクルード] リストから、**sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

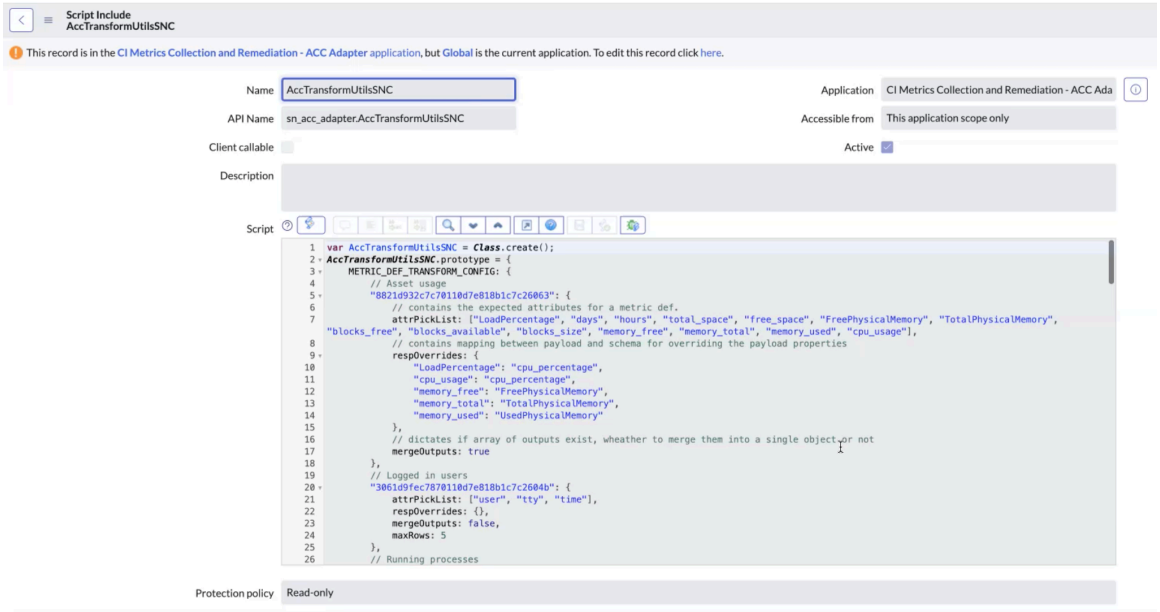
3. [スクリプト] フィールドから必要な関数をコピーします。
4. [スクリプトインクルード] リストから、**sn_sow.SOWInvestigateConfig** を選択します。
   たとえば、sn_sow.SOWInvestigateConfig スクリプトインクルードレコードのスクリーンショットを参照します。



5. [スクリプト] フィールドで、必要な関数を貼り付け、[調査] タブのさまざまなセクションに表示される UI 要素をカスタマイズします。
   `sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC` スクリプトインクルードレコードには、[調査] タブの UI を表示するために必要な構成が含まれています。このスクリプトインクルードレコードを参照として使用して、`sn_sow.SOWInvestigateConfig` スクリプトインクルードレコードで必要に応じて構成を上書きします。
6. [保存] をクリックします。
7. [スクリプトインクルード] リストから、プロバイダー固有のスクリプトインクルード SNC レコードを選択します。
   - 調査エージェントクライアントコレクター (ACC) の **sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC** 。
   - 調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) の **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtilsSNC**。
8. [スクリプト] フィールドから必要な関数をコピーします。
9. [スクリプトインクルード] リストから、プロバイダー固有のスクリプトインクルードレコードを選択します。
   - 調査エージェントクライアントコレクター (ACC) の **sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC**。
   - 調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) の **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtils**。

   たとえば、sn_acc_adapter.AccTransformUtils スクリプトインクルードレコードのスクリーンショットを参照します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. [スクリプト] フィールドでスクリプトを貼り付けて編集し、[調査] タブのカスタマイズ済み UI のメトリクス情報の表示を構成します。
`sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC` スクリプトインクルードレコードには、保存するデータや [調査] タブの UI に表示する必要があるデータの量などの構成が含まれています。このスクリプトインクルードレコードを参照として使用することで、`sn_acc_adapter.AccTransformUtils` スクリプトを使用して、必要に応じて構成を上書きすることができます。
11. [保存] をクリックします。

次のタスク

サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードの [調査] タブで、最新のメトリクスを取得アイコン ( ) をクリックして、カスタマイズを更新および表示します。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでのインシデント管理」を参照してください。

[調査] タブの収集ルールを構成する

収集ルールを構成し、そのルールを Investigate Framework モジュールのメトリクスの定義にマッピングします。この構成により、インシデントレコードの [調査] タブで CI 関連のメトリクス情報を自動的に取得するタイミングを定義できます。

始める前に

Investigate Framework モジュールを表示するには、調査エージェントクライアントコレクター (sn_acc_adapter) および Investigation Framework (sn_invest_fwk) をインスタンスにインストールする必要があります。詳細については、「調査エージェントクライアントコレクターをインストールする」を参照してください。

エージェントクライアントコレクターフレームワーク (sn_agent) プラグインをインスタンスにインストールし、エージェントクライアントコレクターを影響を受ける CI にインストールする必要があります。これらのインストールは、インシデントレコードの [調査] タブとインシデントレコードの [調査] タブに表示される CI 関連のメトリクス情報を表示するために必要です。エージェントクライアントコレクターフレームワークプラグインとインストールの詳細については、「エージェントクライアントコレクターフレームワーク」および「エージェントクライアントコレクターのインストール」を参照してください。

必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin または sn_invest_fwk.sn_investigate_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [メトリクスと **CI** アクションフレームワーク] > [管理] > [収集ルール **(Collection Rules)]**に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   トリガー条件は、収集ルールが有効になる条件です。これらの条件により、インシデントレコードの [調査] タブで CI 関連のメトリクス情報の自動取得がトリガーされます。

収集ルールフォーム

フィールド	説明
名前	収集ルールの名前。
有効	収集ルールを有効にするためのオプション。このオプションがデフォルトで選択されています。
トリガー条件	
ソーステーブル	収集ルールが適用されるテーブル。このタスクでは、[インシデント] を選択します。
CI フィールド	ソーステーブルに適用可能な CI のタイプ。このタスクでは、[構成アイテム] を選択します。
テーブル条件	収集ルールをトリガーするインシデントに関連するフィールドの基準を定義する条件ビルダー。
CI クラス	インシデントに関連付けられた、影響を受ける CI のクラス。
CI 条件	収集ルールをトリガーする CI に関連するフィールドの基準を定義する条件ビルダー。
一致する CI 拡張を許可	選択した CI クラスに関連付けられた子 CI クラスの選択を有効にするオプション。たとえば、**[CI** クラス] が **cmbi_ci_computer**として設定されており、[一致する **CI** 拡張を許可] オプションが選択されている場合は、cmbi_ci_computer の子 CI である cmbi_ci_computer サーバーなどの CI クラスを選択できます。

4. [送信] をクリックします。
   収集ルールが作成されます。
5. 収集ルールレコードをクリックします。
6. [収集ルールメトリクスの関連付け] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   [収集ルールメトリクスの関連付け] 関連リストを使用して、収集ルールをメトリクスの定義 (情報) に関連付けてマップします。
7. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

収集ルールメトリクスの関連付けフォーム

フィールド	説明
収集ルール	メトリクスの定義にマッピングする収集ルール。
メトリクスの定義	収集ルールにマッピングするメトリクスの定義。メトリクスの定義は、収集ルールを実装する CI 関連のメトリクス情報です。

注: 複数のメトリクス定義を使用して複数の収集ルールを構成することができます。

8. [送信] をクリックします。

タスクの結果

収集ルールが作成され、メトリクスの定義にマッピングされます。収集ルールがトリガーされると、マッピングされたメトリクスの定義が取得され、インシデントレコードの [調査] タブに表示されます。構成された収集ルールは、インシデントレコードの [構成アイテム] フィールドが変更された場合にのみトリガーされます。

サービスオペレーションワークスペース での調査フレームワークの設定

サービスオペレーションワークスペース で調査フレームワークを設定し、インシデントレコードの [調査] タブに CI メトリクス情報を表示できるようにします。

調査エージェントクライアントコレクターを使用した調査フレームワークの設定

調査エージェントクライアントコレクターアダプタを使用して サービスオペレーションワークスペース に調査フレームワークを設定し、インシデントレコードの [調査] タブに CI メトリクス情報を表示できるようにします。

次の要件が満たされていることを確認する必要があります。

- ITSM のサービスオペレーションワークスペース (sn_sow_itsm_cont) アプリケーションのセットアップが完了し、要件に従って構成されています。詳細については、「ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの開始」を参照してください。
- 調査エージェントクライアントコレクターアプリケーションをインストールします。詳細については、「調査エージェントクライアントコレクターをインストールする」を参照してください。

  注: 調査エージェントクライアントコレクターアプリケーションをインストールするには、ITSM Pro パッケージサブスクリプションが必要です。

調査エージェントクライアントコレクターをインストールする

アドミンロールがある場合は、調査エージェントクライアントコレクターアプリケーション (sn_acc_adapter) をインストールします。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の サービスオペレーションワークスペース ITSM Applications アプリケーションリストを確認してください。
- 調査エージェントクライアントコレクターアプリケーションをインストールするには、ITSM Pro パッケージサブスクリプションが必要です。

必要なロール：admin

このタスクについて
調査エージェントクライアントコレクターアプリケーションを使用すると、影響を受ける CI の CI メトリクス情報を ci_computer または ci_server クラスで取得して表示できます。このアプリケーションとともにインストールされる Investigate Framework モジュールを使用して、CI メトリクスデータの表示をカスタマイズおよび設定できます。影響を受ける CI の CI メトリクス情報は、問題の分析と解決に役立ちます。

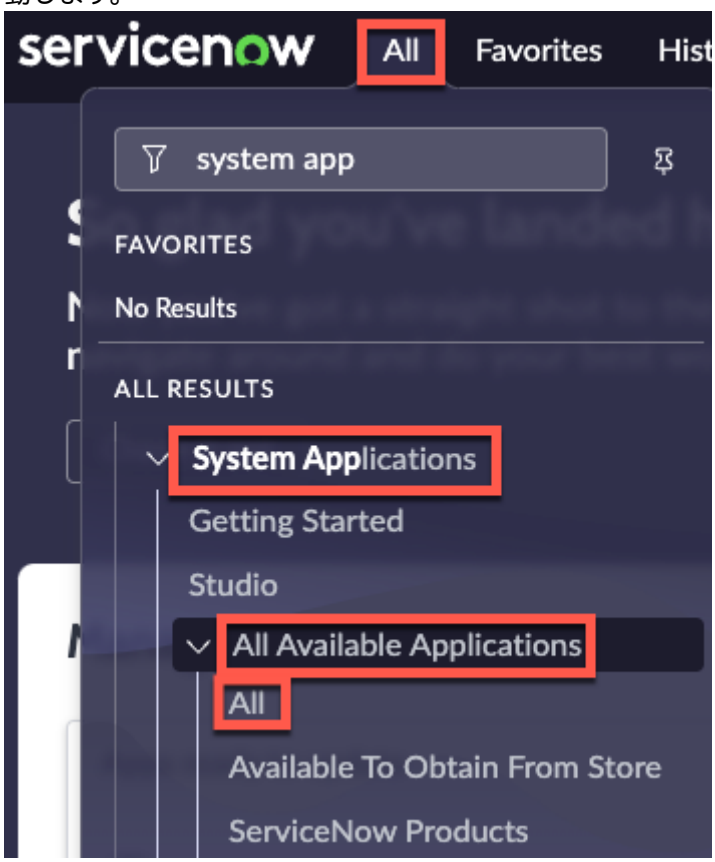
調査エージェントクライアントコレクターアプリケーションをインストールすると、次のアイテムもインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール

詳細については、「調査エージェントクライアントコレクターとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、調査エージェントクライアントコレクターアプリケーション (sn_acc_adapter) を検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

調査フレームワーク用 **Microsoft Endpoint Configuration Manager** を使用した調査フレームワークの設定

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager を使用して サービスオペレーションワークスペース に調査フレームワークを設定し、インシデントレコードの [調査] タブに CI メトリクス情報を表示できるようにします。

次の要件が満たされていることを確認する必要があります。

- ITSM のサービスオペレーションワークスペース (sn_sow_itsm_cont) アプリケーションのセットアップが完了し、要件に従って構成されています。詳細については、「ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの開始」を参照してください。
- Microsoft Endpoint Configuration Manager Spoke (sn_ms_epcfgmgr_spk) アプリケーションをインストールして構成します。詳細については、「 Microsoft Endpoint Configuration Manager スポーク 」および「Microsoft SCCM 統合 」を参照してください。
- Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation アプリケーションをインストールします。

  詳細については、「調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager のインストール」を参照してください。

調査フレームワーク用 **Microsoft Endpoint Configuration Manager** のインストール

admin ロールを持っている場合、Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の Service Operations Workspace ITSM Applications アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) アプリケーションを使用すると、インシデントレコードの [調査] タブに、影響を受ける CI の CI メトリクス情報を ci_computer または ci_server クラスで取得して表示できます。このアプリケーションとともにインストールされる Investigate Framework モジュールを使用して、CI メトリクスデータの表示を設定できます。影響を受ける CI の CI メトリクス情報は、問題の分析と解決に役立ちます。

Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) アプリケーションとともに、次のアイテムもインストールされます。

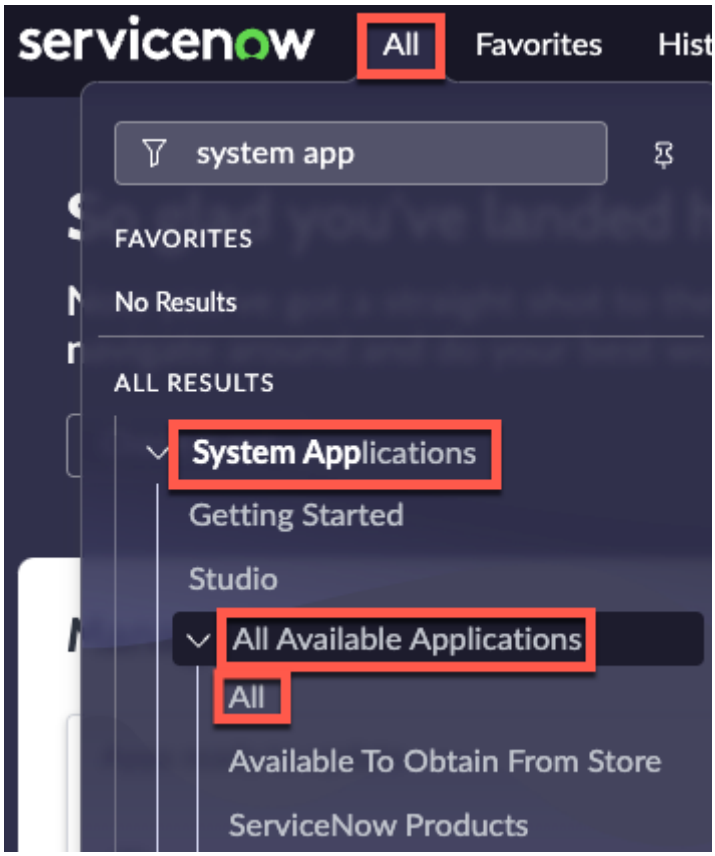
- ストアアプリケーション
- ロール

詳細については、「調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (sn_mecm_adapter) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:** インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

調査フレームワーク用 **Microsoft Endpoint Configuration Manager** の **CI** メトリクスの設定

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager でのメトリクスの表示を設定します。

次の要件を確認する必要があります。

- Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) アプリケーションは、調査フレームワークアプリケーションとともにインストールする必要があります。詳細については、「調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager のインストール」と「調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
- Microsoft Endpoint Configuration Manager Spoke [sn_ms_epcfgmgr_spk] をインストールして構成する必要があります。詳細については、「 Microsoft Endpoint Configuration Manager スポーク 」および「Microsoft SCCM 統合 」を参照してください。
- Microsoft リモートデスクトップを使用して、Microsoft Endpoint Configuration Manager サーバーにログインする必要があります。

> 注: **[2** つの **MECM** クエリ送信間の遅延をミリ秒単位で指定します] プロパティを使用して、メトリクスをフェッチして表示するために、Microsoft Endpoint Configuration Manager サーバーに送信される 2 つの連続する Microsoft Endpoint Configuration Manager クエリ間の遅延時間をミリ秒単位で構成できます。 (*sn_mecm_adapter.request_query_delay*)。デフォルト値は 10000 です。

システムの概要 **- msinfo32** メトリクスを構成する

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) の「システムの概要 - msinfo32 メトリクス」を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. `createMSInfo32File` という名前の MECM スクリプトを作成します。
   詳細については、「Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成」を参照してください。
3. スクリプトブロックに次のコードを入力します。

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#invoke msinfo32 and save data into file
msinfo32 /report $filePath;
```

4. `checkMsInfo32FileExist` という名前の MECM スクリプトを作成します。
   詳細については、「Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成」を参照してください。
5. スクリプトブロックに次のコードを入力します。

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
    Write-Host "True"
}else {
    Write-Host "False";
}
```

6. `fetchMsInfo32File` という名前の MECM スクリプトを作成します。
詳細については、「Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成」を参照してください。
7. スクリプトブロックに次のコードを入力します。

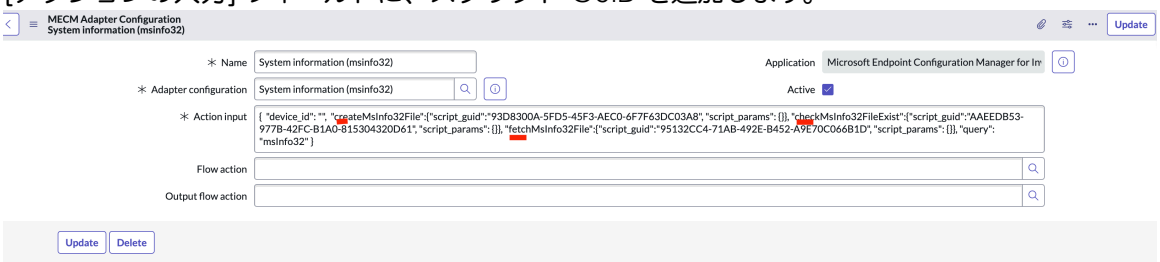
```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
    Get-Content $filePath;
    Remove-Item $filePath
}else {
    Write-Host "File doesn't exist";
}
```

8. スクリプト GUID を取得してコピーします。
9. MECM アダプタ構成 [sn_mecm_adapter_config] テーブルを開きます。
MECM アダプタ構成テーブルには、アダプタ構成のリストが表示されます。
10. 構成のリストから、[システム情報 **(msinfo32)]** を選択して編集します。
11. [アクションの入力] フィールドに、スクリプト GUID を追加します。



12. [更新] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムの概要 - dsregcmd メトリクスを構成する

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) の「システムの概要 - dsregcmd メトリクス」を構成します。

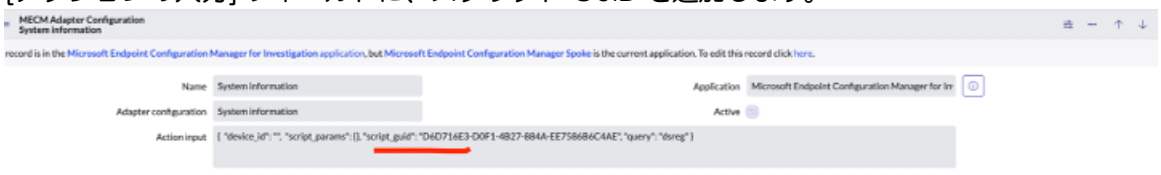
始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. `dsregcmd` という名前の MECM スクリプトを作成します。
   詳細については、「Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成」を参照してください。
3. スクリプトブロックに次のコードを入力します。

```
dsregcmd /status
```

4. スクリプト GUID を取得してコピーします。
5. MECM アダプタ構成 [sn_mecm_adapter_config] テーブルを開きます。
   MECM アダプタ構成テーブルには、アダプタ構成のリストが表示されます。
6. 構成のリストから、[システム情報] を選択して編集します。
7. [アクションの入力] フィールドに、スクリプト GUID を追加します。



8. [更新] をクリックします。

資産使用状況メトリクスの設定

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager での資産状況メトリクスの表示を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. 必要な CI デバイスを選択し、CMPivot エンティティと属性を確認します。
   詳細については、「CMPivot エンティティの確認」を参照してください。
3. [ディスク] CMPivot エンティティが存在し、[サイズ] と [空きスペース] の属性があることを確認して、ディスク使用率のメトリクスを設定します。
4. メモリ使用率メトリクスを設定します。
   a. [メモリ] CMPivot エンティティが存在し、属性 **[TotalPhysicalMemory]** があることを確認します。
   b. **[OS]** CMPivot エンティティが存在し、属性 **[FreePhysicalMemory]** があることを確認します。
5. [プロセッサー] CMPivot エンティティが存在し、属性 **[LoadPercentage]** があることを確認して、CPU 使用率のメトリクスを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロセッサー] CMPivot エンティティが存在しない場合は、そのエンティティをハードウェアインベントリに追加する必要があります。詳細については、「ハードウェアインベントリの拡張」を参照してください。

6. アップタイムメトリクスを設定するには、**[OperatingSystem]** CMPivot エンティティが存在し、属性 **[LastBootUpTime]** があることを確認します。

タスクの結果

資産使用状況のメトリクスは、サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードの [調査] タブに表示されます。

プロセスメトリクスの設定

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager に対し、CPU 別の上位プロセスおよびメモリ別の上位プロセスのメトリクスを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. `GetProcess`という名前の MECM スクリプトを作成します。
   詳細については、「Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成」を参照してください。
3. スクリプトブロックに次のコードを入力します。

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$orderBy,
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$top
)

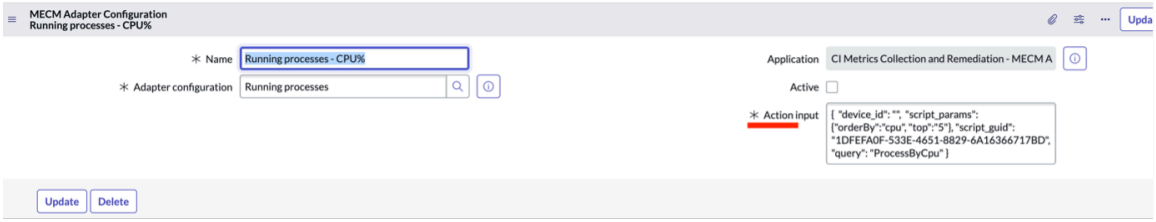
$processes = get-process

$Total = 0;
ForEach ($process in $processes) {
    $Total += $process.cpu;
}

$processes | Sort-Object $orderBy -Descending | select
 processname,id,ws,cpu -First $top | select processname,id, @{l="mem";
 e={$_.ws}}, @{l="cpu"; e={($_.cpu / $Total) * 100}};
```

4. スクリプト GUID を取得してコピーします。
5. MECM アダプタ構成 [sn_mecm_adapter_config] テーブルを開きます。
   MECM アダプター構成テーブルには、アダプター構成のリストが表示されます。
6. 構成のリストから、[実行中のプロセス **- CPU%]** を選択して編集します。
7. [アクションの入力] フィールドに、スクリプト GUID を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. [保存] をクリックします。
9. 構成のリストから、[実行中のプロセス **- MEM]** を選択して編集します。
10. [アクションの入力] フィールドに、スクリプト GUID を追加します。
11. [保存] をクリックします。

タスクの結果
CPU 別の上位プロセスとメモリ別の上位プロセスのメトリクスが、サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードの [調査] タブに表示されます。

サービスのメトリクスを構成する

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) のサービスのメトリクスを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順
1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. 必要な CI デバイスを選択し、CMPivot エンティティと属性を確認します。
   詳細については、「CMPivot エンティティの確認」を参照してください。
3. サービス CMPivot エンティティが存在し、**Name**、**DisplayName**、**State**、および **ProcessId** 属性があることを確認して、サービスのメトリクスを構成します。

タスクの結果
サービスのメトリクスは、サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードの [調査] タブに表示されます。

ログインユーザーのメトリクスの設定

Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation でのログインユーザーのメトリクスの表示を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順
1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. 必要な CI デバイスを選択し、CMPivot エンティティと属性を確認します。
   詳細については、「CMPivot エンティティの確認」を参照してください。
3. **[LogonSession]** CMPivot エンティティが存在し、属性 **[LogonId]**、**[LogonType]**、および **[StartTime]** があることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. **[LoggedOnUser]** CMPivot エンティティが存在し、属性 **[Anecedent]** および **[Dependent]** があることを確認します。

   注: **[LogonSession]** または **[LoggedOnUser]** CMPivot エンティティのいずれかが利用できない場合は、ハードウェアインベントリに追加する必要があります。詳細については、「ハードウェアインベントリの拡張」を参照してください。

タスクの結果
ログインユーザーのメトリクスは、サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードの [調査] タブに表示されます。

インストール済みアプリケーションのメトリクスの設定

Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation でのインストール済みアプリケーションのメトリクスの表示を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. 必要な CI デバイスを選択し、CMPivot エンティティと属性を確認します。
   詳細については、「CMPivot エンティティの確認」を参照してください。
3. **[InstalledSoftware]** CMPivot エンティティが存在し、属性 **[ProductName]**、**[ProductVersion]**、および **[Publisher]** があることを確認します。

   注: **[InstalledSoftware]** CMPivot エンティティが使用できない場合は、そのエンティティをハードウェアインベントリに追加する必要があります。詳細については、「ハードウェアインベントリの拡張」を参照してください。

タスクの結果
インストール済みアプリケーションのメトリクスは、サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードの [調査] タブに表示されます。

修復アクション - サービスを再起動を構成する

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) で「サービスを再起動」修復アクションを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

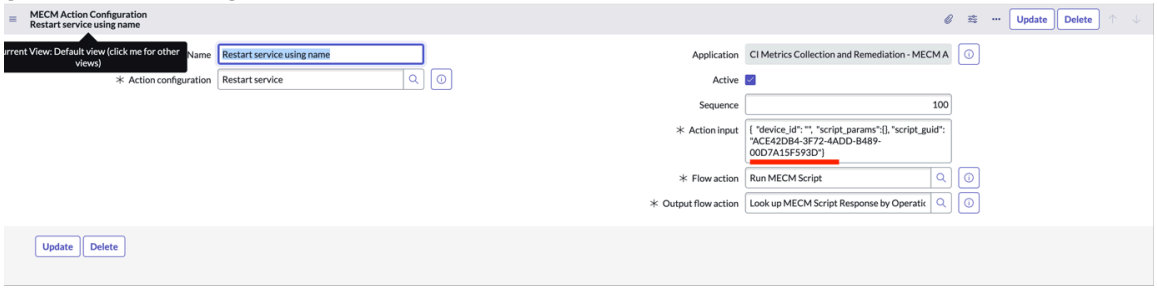
手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. `RestartService` という名前の MECM スクリプトを作成します。
   詳細については、「Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成」を参照してください。
3. スクリプトブロックに次のコードを入力します。

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$service_name
)
Restart-Service -Force -Name $service_name -PassThru
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. スクリプト GUID を取得してコピーします。
5. MECM アクション構成 [sn_mecm_action_config] テーブルを開きます。
   MECM アクション構成テーブルには、アクション構成のリストが表示されます。
6. 構成のリストから、[名前を使用してサービスを再起動] を選択して編集します。
7. [アクションの入力] フィールドに、スクリプト GUID を追加します。



8. [保存] をクリックします。

修復アクション - プロセスの終了を構成する

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager で「プロセスの終了修復アクション」を構成します。

始める前に

必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. `EndProcess` という名前の MECM スクリプトを作成します。
   詳細については、「Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成」を参照してください。
3. スクリプトブロックに次のコードを入力します。

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$process_id
)
Get-Process -Id $process_id | Stop-Process -Force -PassThru
```

4. スクリプト GUID を取得してコピーします。
5. MECM アクション構成 [sn_mecm_action_config] テーブルを開きます。
   MECM アクション構成テーブルには、アクション構成のリストが表示されます。
6. 構成のリストから、[プロセスの終了] を選択して編集します。
7. [アクションの入力] フィールドに、スクリプト GUID を追加します。



8. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成

Microsoft Endpoint Configuration Manager でスクリプトを作成して、インシデントレコードの [調査] タブでプロセスメトリクスの表示を構成します。

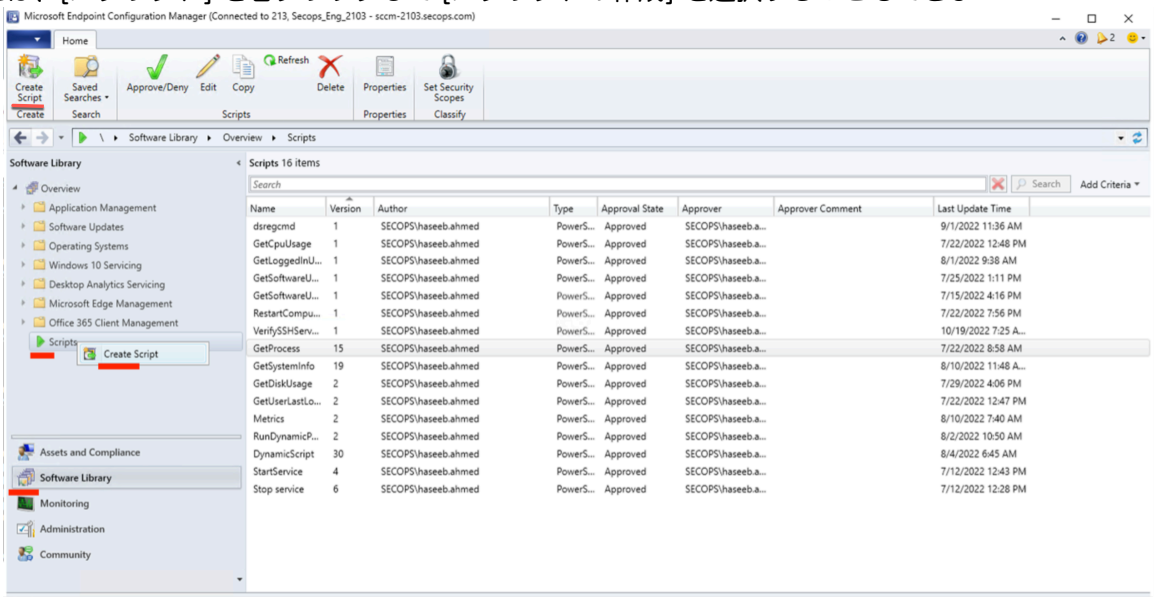
始める前に

Microsoft Remote Desktop を使用して、Microsoft Endpoint Configuration Manager サーバーにログインする必要があります。

必要なロール：admin

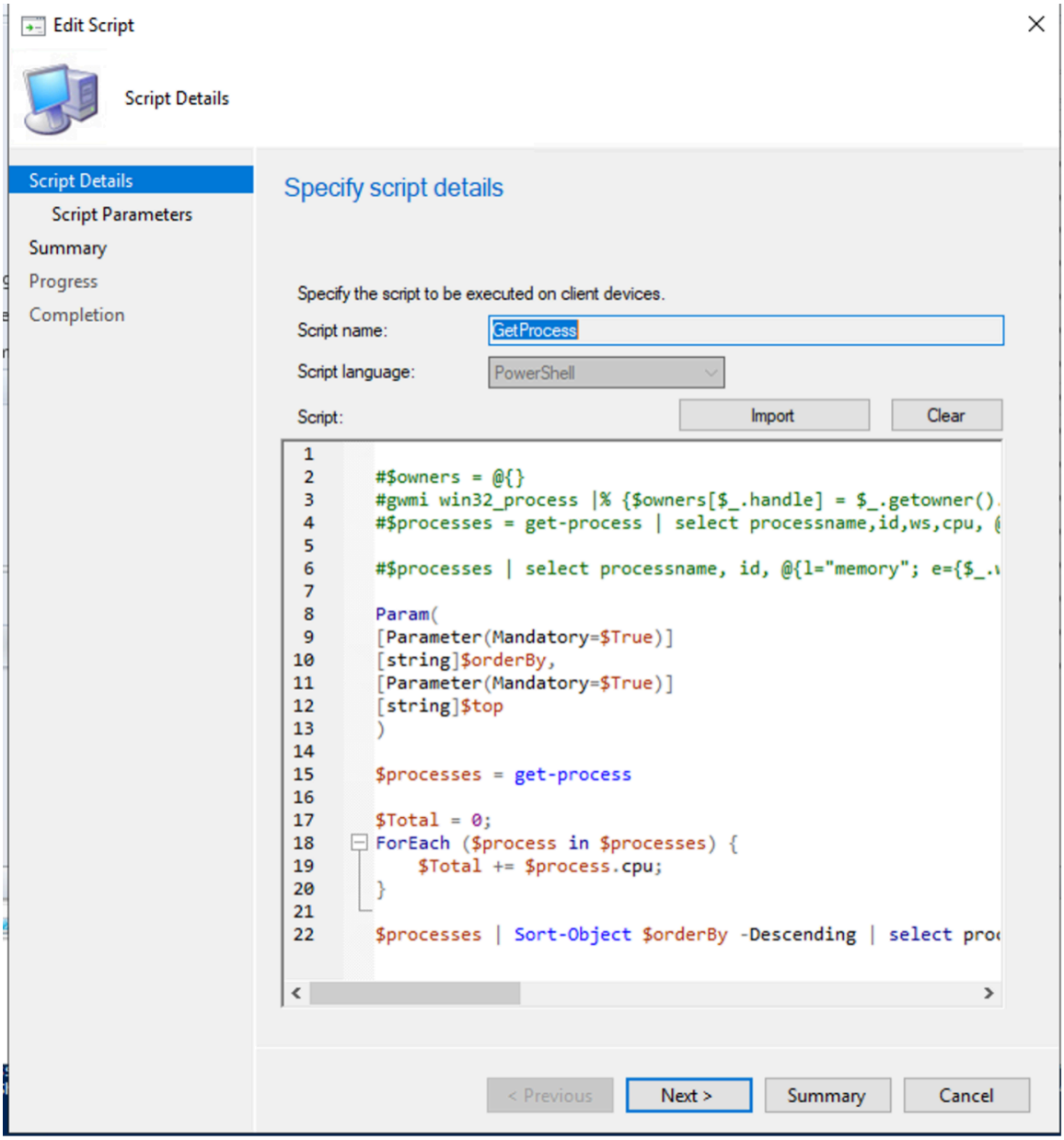
手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. Microsoft Endpoint Configuration Manager で、[ソフトウェアライブラリ] を選択します。
3. [ソフトウェアライブラリ] セクションで、[スクリプト] を選択し、[スクリプトの作成] をクリックします。
   または、[スクリプト] を右クリックして [スクリプトの作成] を選択することもできます。



4. [スクリプト名] を指定します。
5. スクリプトフィールド (ブロック) にスクリプトを追加します。

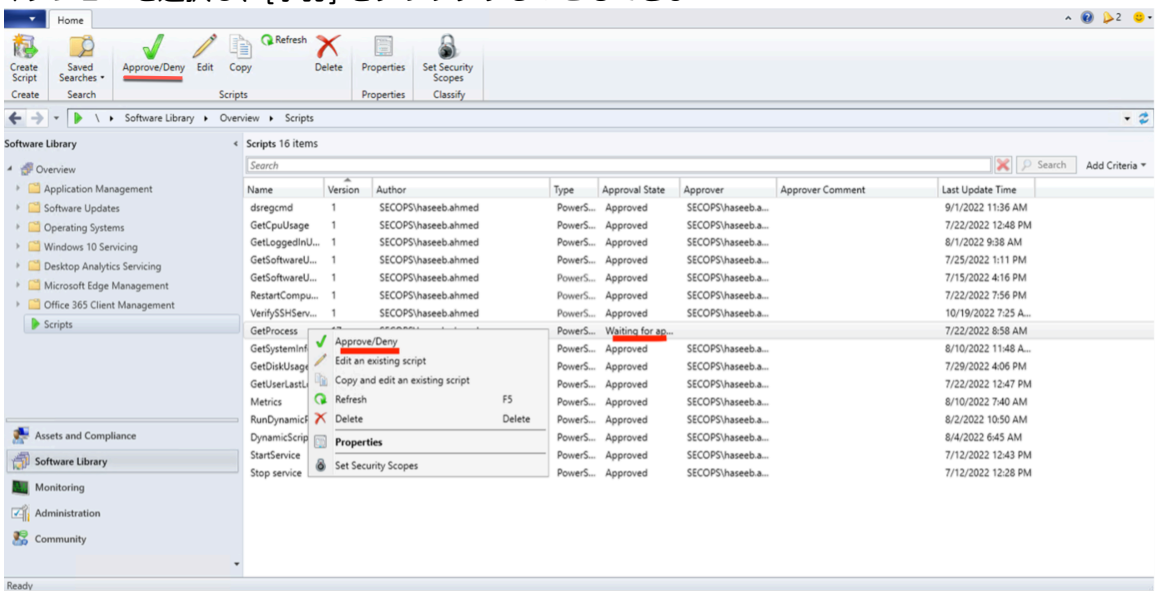
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [次へ] をクリックします。
7. [次へ/クローズ **(Next & Close)]** をクリックします。
   [承認ステータス] が [承認待ち] のスクリプトレコードが作成されます。
8. スクリプトレコードを選択します。
9. [承認/拒否] オプションを選択し、[承認] をクリックしてスクリプトを承認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

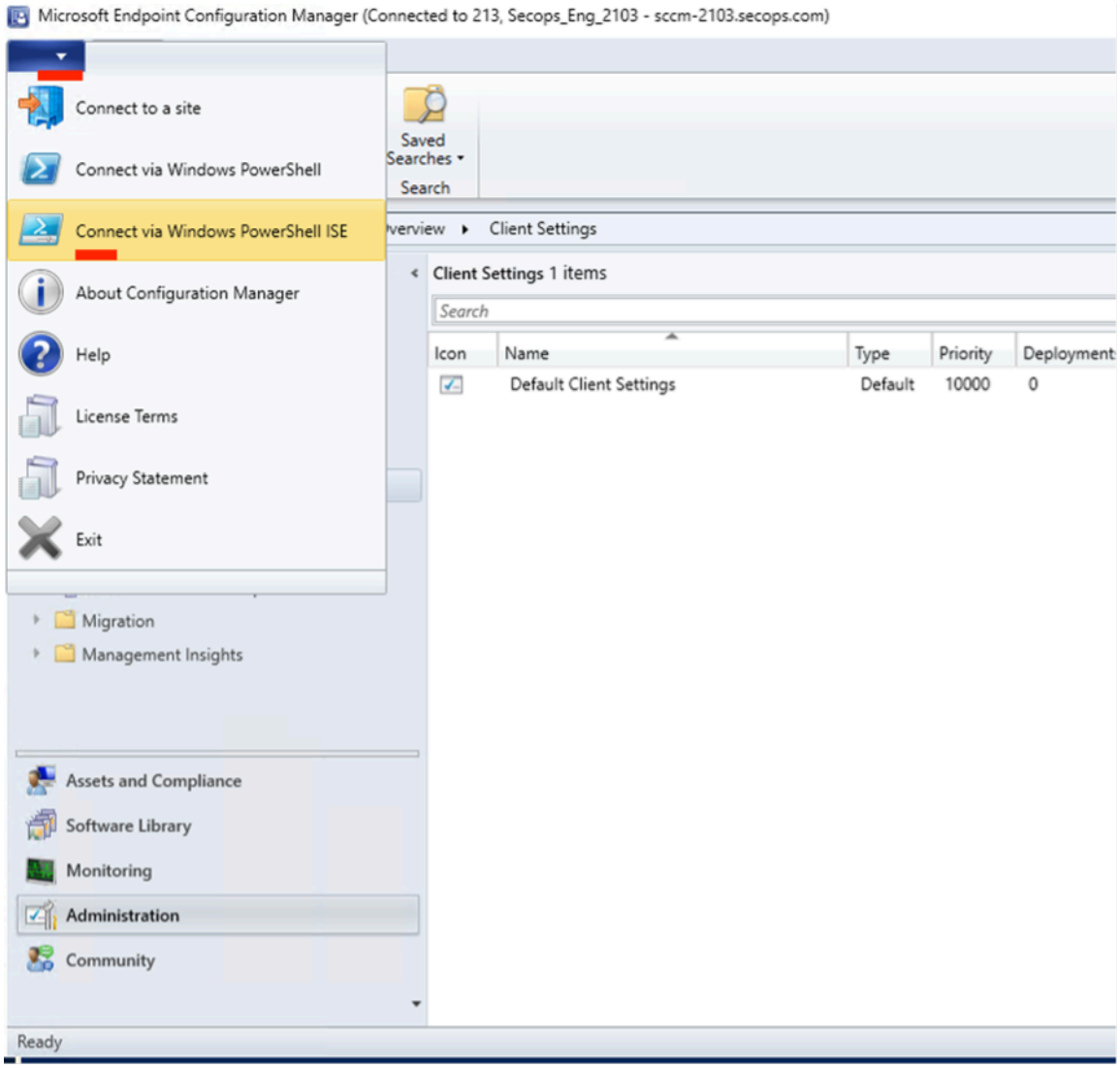
または、作成されたスクリプトレコードを右クリックして [承認/拒否] オプションを選択し、[承認] をクリックすることもできます。



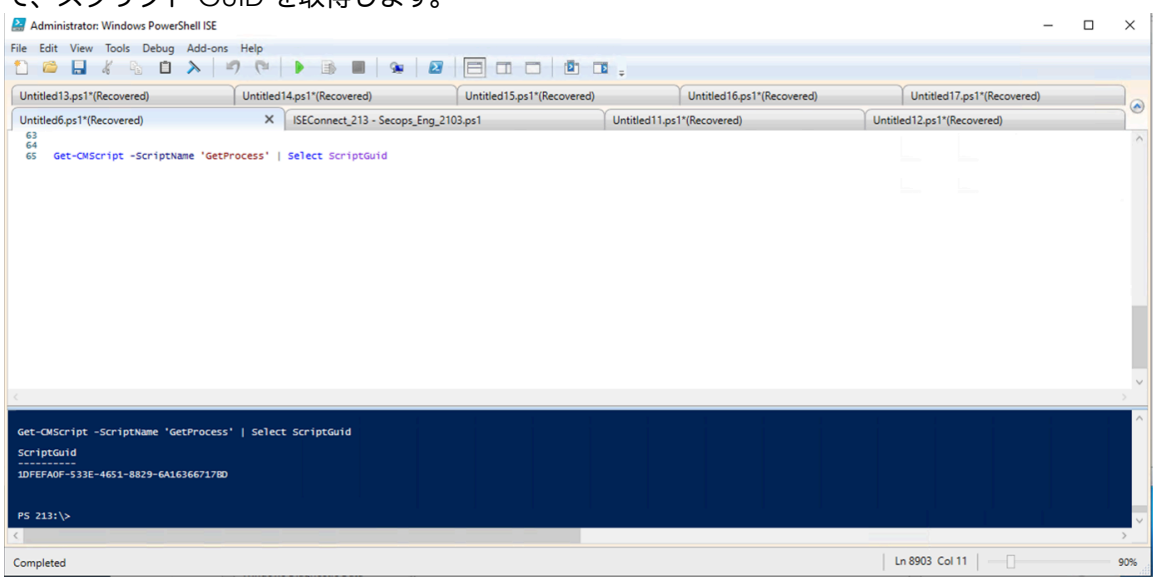
10. スクリプト GUID を取得します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. **[Windows PowerShell ISE で接続する (Connect via Windows PowerShell ISE)]** を使用して、PowerShell コンソールを開きます。



b. `Get-CMScript -ScriptName 'GetProcess' | Select ScriptGuid` コマンドを実行して、スクリプト GUID を取得します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ハードウェアインベントリの拡張

ハードウェアインベントリを拡張して、Microsoft Endpoint Configuration Manager の CMPivot エンティティリストに CMPivot エンティティを追加します。

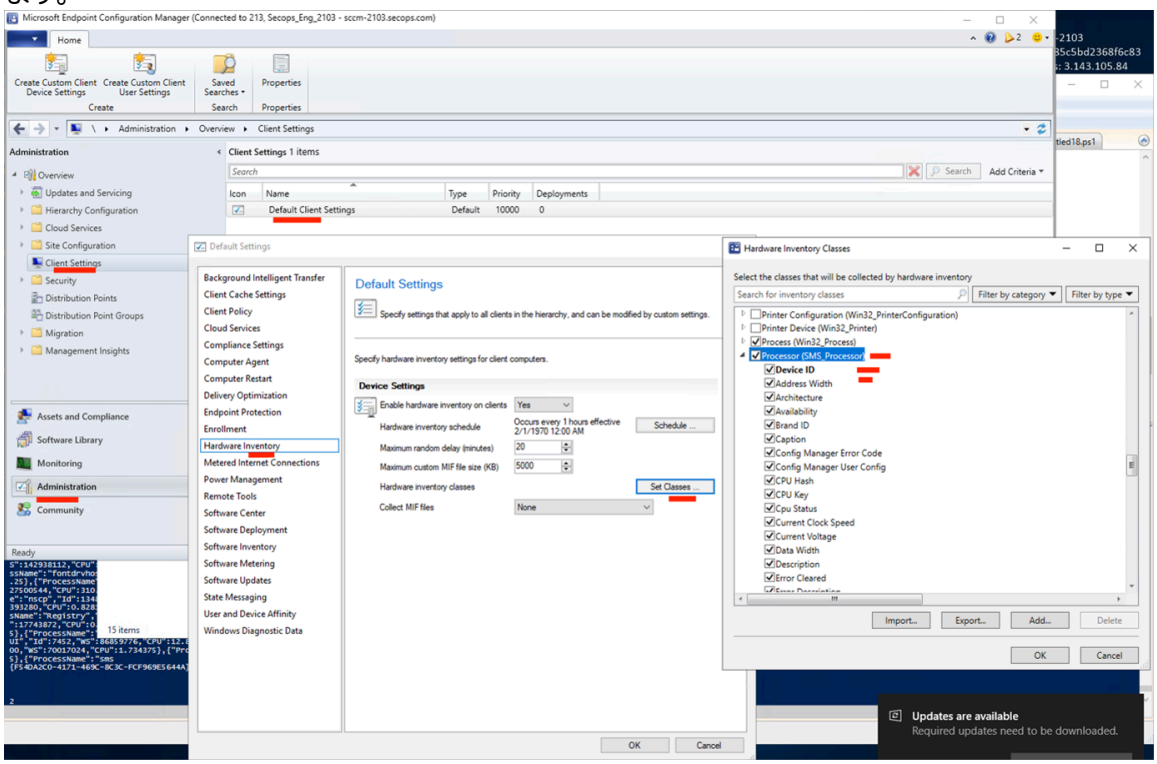
始める前に

Microsoft Remote Desktop を使用して、Microsoft Endpoint Configuration Manager サーバーにログインする必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. Microsoft Endpoint Configuration Manager で、[管理] を選択します。
3. [管理] セクションで、[クライアント設定] をクリックします。
4. ウィンドウの右ペインに表示される [デフォルトのクライアント設定] をダブルクリックします。
   [デフォルト設定] ポップアップウィンドウが表示されます。
5. [デフォルト設定] ウィンドウで、[ハードウェアインベントリ] を選択します。
6. [クラスを設定 **(Set Classes)**] をクリックします。
   ハードウェアインベントリクラスのリストを含む [ハードウェアインベントリクラス] ポップアップウィンドウが表示されます。
7. [ハードウェアインベントリクラス] ウィンドウで、リストからエンティティと必要な属性を選択します。



8. **[OK]** をクリックします。

タスクの結果

追加されたハードウェアインベントリが、必要な属性を確認するために CMPivot エンティティリストに表示されます。CMPivot エンティティと必要な属性の確認の詳細については、「CMPivot エンティティの確認」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMPivot エンティティの確認

CMPivot エンティティとその属性を確認して、インシデントレコードの [調査] タブでの CI メトリクス情報の表示を設定します。

始める前に

Microsoft Remote Desktop を使用して、Microsoft Endpoint Configuration Manager サーバーにログインする必要があります。

必要なロール：admin

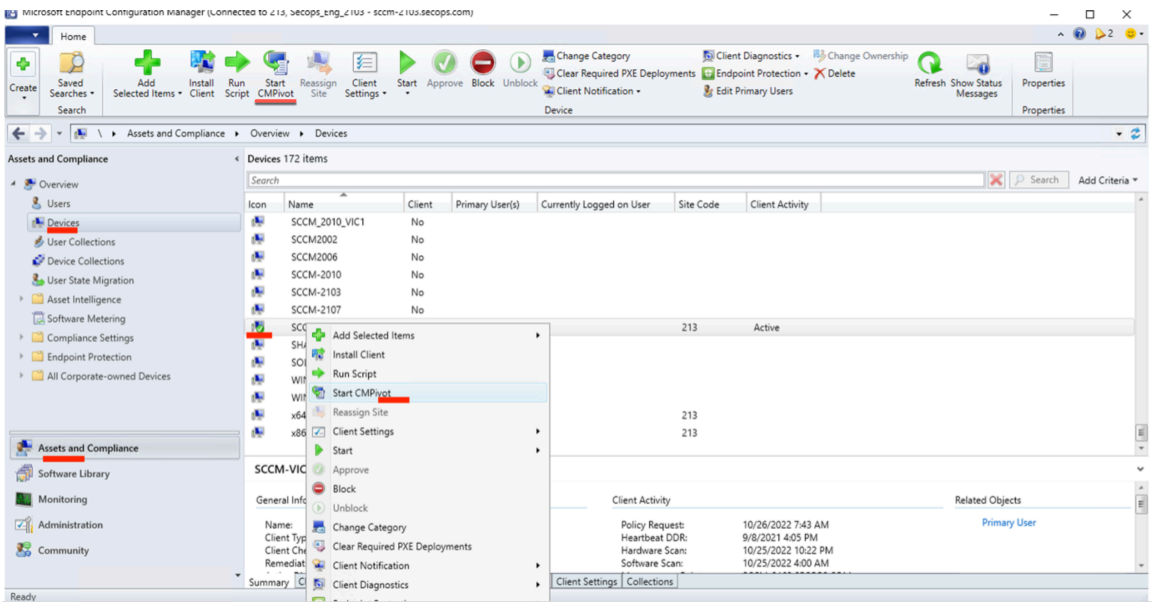
手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. Microsoft Endpoint Configuration Manager で、[資産とコンプライアンス **(Assets and Compliance)]** を選択します。
3. [資産とコンプライアンス] セクションで、[デバイス] を選択します。
   デバイスのリストがウィンドウの右ペインに表示されます。
4. リストから必要な CI デバイスを選択します。

   注: 選択した CI デバイスはアクティブである必要があります。

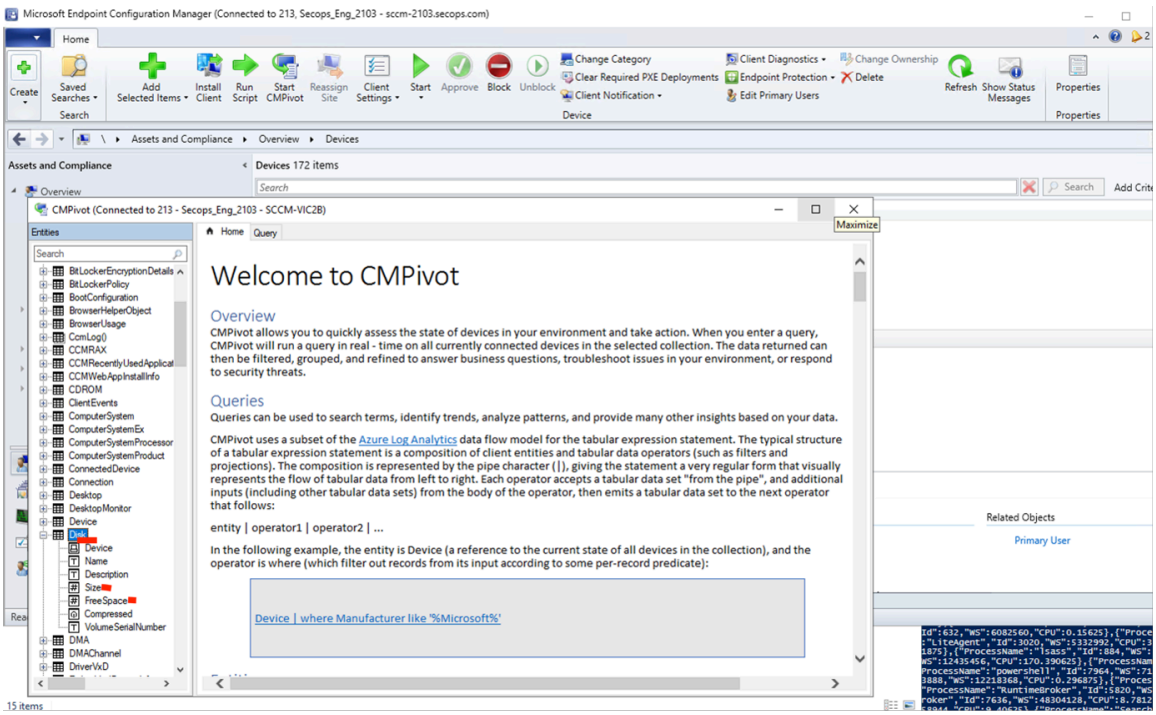
   必要な CMPivot エンティティがリストに表示されない場合は、ハードウェアインベントリを拡張して CMPivot エンティティをリストに追加します。詳細については、「ハードウェアインベントリの拡張」を参照してください。

5. **[CMPivot** を開始 **(Start CMPivot)]** をクリックします。
   または、デバイスを右クリックして **[CMPivot** を開始 **(Start CMPivot)]**を選択することもできます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. CMPivot のエンティティと属性を確認します。



メトリクスの定義を構成する

メトリクスの定義を構成して、[調査] タブに表示される既存のベースシステム CI メトリクスを作成または変更します。

始める前に

必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. [すべて] > [メトリクスと **CI** アクションフレームワーク] > [管理] > [メトリクスの定義] に移動します。
   次の既存のメトリクスの定義テーブルが表示されます。
   - 資産使用率
   - インストール済みアプリケーション
   - ログインユーザー
   - 実行中のプロセス
   - サービス
   - システム情報 (dsregcmd)
   - システム情報 (msinfo32)
   - システムの概要
2. メトリクスの定義レコードを作成します。
   既存のメトリクスの定義レコードを選択して、レコードを変更することもできます。

   a. [新規] を選択します。

   b. [メトリクスの定義] フォームで、フィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[メトリクスの定義] フォーム

フィールド	説明
名前	メトリクスの名前。
アクティブ	メトリクスの定義をアクティブにするオプションです。
CI クラス	メトリクスが適用される特定の CI クラス。
説明	メトリクスの定義の説明。
スキーマ	プロバイダーから取得されたメトリクスがメトリクステーブルに格納される高レベルの構造。

c. [送信] を選択します。

3. [アダプタ構成] 関連リストで、レコードを作成します。
メトリクスの定義のアダプタ構成では、プロバイダーとクエリを定義し、フローまたはスクリプトを変換できます。

a. [新規] を選択します。
既存のアダプタ構成レコードを選択して、レコードを変更することもできます。

b. [アダプタ構成] フォームの各フィールドに入力します。

[アダプタ構成] フォーム

フィールド	説明
名前	アダプタ構成の名前。
メトリクスの定義	アダプタ構成が作成されるメトリクスの定義。
プロバイダー	エージェントクライアントコレクターや調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager などのメトリクスのプロバイダー。
順序	利用可能な構成が複数ある場合に、アダプタ構成レコードがメトリクスの定義に適用される順序。 **注:** [順序] の値に基づく最初の適用可能なアダプタ構成は、メトリクスのフェッチでのみ考慮されます。
重複要求の時間制限 (秒)	メトリクス要求が既に対応中であるときに重複しないようにする秒数を設定します。
クエリ	
クエリのアクション	プロバイダーからメトリクスデータを取得するために使用されるアクションのタイプ。値はフローまたはスクリプトにすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
クエリフロー/スクリプト	プロバイダーからメトリクスを取得するために使用されるフローまたはスクリプト。 注: フローまたはスクリプトが定義されていない場合は、プロバイダーのデフォルトのクエリフローが考慮されます。
変換	
変換アクション	プロバイダーによって取得されるメトリクスデータを変換して出力するために使用されるアクションのタイプ。値はフローまたはスクリプトにすることができます。
変換フロー/スクリプト	プロバイダーによって取得されるメトリクスデータを変換して出力するために使用されるフローまたはスクリプト。 注: フローまたはスクリプトが定義されていない場合は、プロバイダーのデフォルトの変換フローが考慮されます。

c. [送信] を選択します。

4. [プロバイダー固有のアダプタ構成] 関連リストでレコードを作成します。
[プロバイダー固有のアダプタ構成] テーブルを使用すると、エージェントクライアントコレクター (ACC) や調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) などの特定のプロバイダーのアダプタ構成 (クエリーやコマンドなど) を定義および構成できます。

a. [新規] を選択します。
既存のプロバイダー固有のアダプタ構成レコードを選択して、レコードを変更することもできます。
ACC アクション構成や MECM アクション構成など、特定のプロバイダーのアクション構成テーブルのリストが表示されます。

b. アダプタ構成を作成するプロバイダーを選択します。

c. [プロバイダー固有のアダプタ構成] フォームの各フィールドに入力します。

プロバイダー固有のアダプタ構成

フィールド	オプション
名前	プロバイダー固有のアダプタ構成の名前。
アダプタ構成	プロバイダー固有のアダプタ構成が作成されるアダプタ構成。
アクティブ	構成をアクティブ化するオプション
チェック定義	コマンドまたはクエリーの実行と出力の処理に使用されるチェック定義。例：app-ci-metrics-acc-adapter.osquery。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	オプション
	注: これは、プロバイダーが調査エージェントクライアントコレクターである場合にのみ適用されます。
クエリー / コマンド	プロバイダーがエンドマシンで実行するクエリーまたはコマンド。 注: これは、プロバイダーが調査エージェントクライアントコレクターである場合にのみ適用されます。
アクションの入力	フローアクションに必要な入力パラメーター。 注: このフィールドは、プロバイダーが調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager である場合にのみ適用されます。
フローアクション	MECM デバイスで読み取り操作を実行するための MECM スポークフローアクション。 注: このフィールドは、プロバイダーが調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager である場合にのみ適用されます。
出力フローアクション	MECM サーバーからの読み取り操作応答を検索する MECM スポークフローアクション。 注: このフィールドは、プロバイダーが調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager である場合にのみ適用されます。

d. [送信] を選択します。

5. [アダプタ適用性ルール] 関連リストで、ルールを作成します。
[アダプタ適用性ルール] テーブルでは、選択したアダプタ構成に適用する CI を構成できます。

a. [新規] を選択します。
既存のアダプタ適用性ルールを選択して、レコードを変更することもできます。

b. [アダプタ適用性ルール] フォームのフィールドに入力します。

[アダプタ適用性ルール] フォーム

フィールド	説明
アダプタ構成	アダプタ適用性ルールに適用されるアダプタ構成。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
CI 条件	
CI クラス	アダプタ構成を適用する CI クラス。
一致する CI クラス拡張を許可	構成を CI クラスの子に適用するオプション。
CI 条件	アダプタ構成に適用する CI を構成するための条件ビルダー。

c. [送信] を選択します。

次のタスク
新しいメトリクスの定義が作成されたら、インシデントレコードページの [調査] タブにメトリクスの定義を表示するための UI 構成を実行します。メトリクスの定義の sys_id を取得し、`sn_sow.SOWInvestigateConfig` スクリプトに追加する必要があります。ラベル、単位、しきい値などのメトリクスの定義の表示をカスタマイズすることもできます。詳細については、「[調査] タブをカスタマイズする」を参照してください。

CI アクションを構成する

CI アクションフレームワークを構成して、新しい CI アクションを追加するか、既存の CI アクションを変更します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順
1. [すべて] > [メトリクスと **CI** アクションフレームワーク] > [管理] > [アクション] に移動します。
   このテーブルには、すべての CI アクションのリストが含まれています。
2. CI アクションを作成します。

   a. [新規] を選択して、レコードを作成します。
   既存のアクションレコードを選択して、レコードを変更することもできます。

   b. アクションフォームで、フィールドに入力します。

   アクションフォーム

フィールド	説明
名前	CI アクションの名前。
CI クラス	コンピューター [cmdb_ci_computer] など、CI アクションが適用可能な CI クラス。
アクティブ	CI アクションをアクティブにするオプション。
説明	CI アクションの簡単な説明。

   c. [送信] を選択します。

3. [アクションロール] 関連リストで、ロールを追加します。
   [アクションロール] 関連リストには、CI アクションにアクセスして実行するために必要なロールのリストが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [新規] を選択します。

b. [ロール] を選択します。

c. [送信] を選択します。

4. [ユーザー基準アクションの包含] 関連リストで、ユーザー基準を追加します。

   [ユーザー基準アクションの包含] 関連リストには、CI アクションの実行が許可されているユーザー基準のリストが含まれています。

   a. [新規] を選択します。

   b. [ユーザー基準] を選択します。

   c. [送信] を選択します。

5. [ユーザー基準アクションの除外] 関連リストで、ユーザー基準を追加します。

   [ユーザー基準アクションの除外] 関連リストには、CI アクションの実行が許可されていないユーザー基準のリストが含まれています。

   a. [新規] を選択します。

   b. [ユーザー基準] を選択します。

   c. [送信] を選択します。

6. [アクション構成] 関連リストで、レコードを作成します。
   [アクション構成] 関連リストには、CI に適用可能なアクション構成のリストが含まれています。さまざまなプロバイダーまたは CI クラスに基づいて、CI アクションに対して複数の構成を作成できます。

   a. [新規] を選択して、レコードを作成します。
   既存のアクションレコードを選択して、アクション構成レコードを変更することもできます。

   b. [アクション構成] フォームの各フィールドに入力します。

[アクション構成] フォーム

フィールド	説明
名前	CI アクションのアクション構成の名前。
プロバイダー	アクション構成を作成するプロバイダー。
CI クラス	アクション構成に適用可能な CI クラス。
一致する CI クラス拡張を許可	構成を CI クラスの子 (デバイス、サーバーなど) に適用するオプション。
CI 条件	アクション構成が適用可能な CI を構成するための条件ビルダー。
アクションタイプ	CI アクションの実行に使用されるアクションタイプ。フローまたはスクリプトにすることができます。
アクション実行フロー	CI アクションの実行に使用されるフロー。
順序	CI アクションに複数の構成が利用可能な場合に構成が適用される順序。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [順序] の値に基づく最初の適用可能なアダプタ構成は、CI アクションの実行でのみ考慮されます。
重複要求の時間制限 (秒)	同じパラメーターを持つ要求が既に対応中である場合、重複アクションの要求が実行されないようにする秒数を設定します。

c. [送信] を選択します。

7. [アクション構成ステップ] 関連リストでレコードを作成または変更します。
[アクション構成ステップ] 関連リストには、アクション構成に適用可能なステップのリストが含まれています。

a. [新規] を選択して、レコードを作成します。
既存のレコードを選択して、ステップレコードを変更することもできます。
エージェントクライアントコレクター (ACC) アクション構成や Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) アクション構成など、プロバイダー固有のアクション構成テーブルのリストが表示されます。

b. アダプタ構成を作成するプロバイダーを選択します。
例：調査エージェントクライアントコレクターの ACC アクション構成。

c. [アクション構成] ステップフォームの各フィールドに入力します。

[アクション構成] ステップフォーム

フィールド	説明
名前	アクション構成用に作成するステップの名前。
アクティブ	アクション構成ステップをアクティブ化するオプション。
シーケンス	アクション構成レコードに複数のステップが存在する場合に実行されるステップシーケンス。
チェック定義	コマンドの出力の実行と処理に使用されるチェック定義。たとえば、remedial-action です。 注: これは、プロバイダーが調査エージェントクライアントコレクターである場合にのみ適用されます。
コマンド	実行されるコマンド。 注: このフィールドは、プロバイダーが調査エージェントクライアントコレクターである場合にのみ適用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクションの入力	フローアクションに必要な入力パラメーター。 **注:** このフィールドは、プロバイダーが調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager である場合にのみ適用されます。
フローアクション	MECM デバイスで書き込み操作を実行するための MECM スポークフローアクション。 **注:** このフィールドは、プロバイダーが調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager である場合にのみ適用されます。
出力フローアクション	MECM サーバーからの書き込み操作応答を検索する MECM スポークフローアクション。 **注:** このフィールドは、プロバイダーが調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager である場合にのみ適用されます。
検証	コマンドを検証するオプション。
検証スクリプト	コマンドに有効な実行と出力があるかどうかを確認するために実行されるスクリプト。 **注:** このフィールドは、[検証] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
実行	コマンドを検証する方法とタイミングの値。次のいずれかの値を選択できます。 ▪ 1 回：検証を 1 回実行する必要があります。 ▪ ポーリング：検証を複数回実行する必要があります。 **注:** このフィールドは、[検証] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
ポーリング数	コマンドに対して検証が実行される最大回数。 **注:** このフィールドは、[実行] フィールドが [ポーリング] に設定されている場合にのみ表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ポーリング間隔	コマンド実行のために検証を再実行する必要がある時間間隔。 注: このフィールドは、[実行] フィールドが [ポーリング] に設定されている場合にのみ表示されます。

8. [アクションパラメーター] 関連リストでレコードを作成します。
[アクションパラメーター] 関連リストには、CI アクションを実行するために必要なパラメーターのリストが含まれています。

   a. [新規] を選択して、レコードを作成します。
   既存のレコードを選択して、パラメーターレコードを変更することもできます。

   b. [アクションパラメーター] フォームで、フィールドに入力します。

   [アクションパラメーター] フォーム

フィールド	説明
タイプ	パラメーターのタイプ (整数や参照など)。 注: 参照を選択した場合は、参照テーブルも指定する必要があります。
ラベル	パラメーターの名前です。
必須	パラメーターの適用を必須としてマークするオプション。
アクティブ	アクションパラメーターをアクティブにするオプション。
デフォルト値	
デフォルト値	パラメーターのデフォルト値。
選択リストの仕様	
選択肢	パラメーターに適用する必要がある選択リストのタイプ。 注: このフィールドは、[タイプ] フィールドが [選択リスト] に設定されている場合にのみ表示されます。

   c. [送信] を選択します。

次のタスク
修復アクションフレームワークを構成する必要があります。詳細については、「修復アクションフレームワークを構成する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

修復アクションフレームワークを構成する

修復アクションフレームワークを構成して、新しい修復アクションを追加するか、既存の修復アクションを変更します。

始める前に

必要なロール：sn_reacf.sn_remedial_action_admin

手順

1. [すべて] > [修復アクションフレームワーク] > [管理] > [修復アクション] に移動します。
   このテーブルには、ベースシステムで利用可能な修復アクションのリストが含まれています。
2. 修復アクションを作成します。

   a. [新規] を選択して、レコードを作成します。
   既存のアクションレコードを選択して、アクションレコードを変更することもできます。

   b. [修復アクション] フォームで、フィールドに入力します。

   [修復アクション] フォーム

フィールド	説明
名前	修復アクションの名前。
アクション	実行されるアクション。テーブル名とそのテーブル内のレコードを選択する必要があります。 注: 修復アクションタイプレコードの [適用性] フィールドに定義されているアクションテーブルを選択する必要があります。
タイプ	CI アクションと標準的な変更などの修復アクションまたはフローのタイプ。
説明	修復アクションの簡単な説明。
アクティブ	修復アクションをアクティブ化するオプション。
ターゲットテーブル	修復アクションを適用できるテーブル。
ターゲット拡張に一致	ターゲットテーブルの子に修復アクションを適用するオプション。
ターゲット条件	ターゲットレコードに適用可能な修復アクションを構成するための条件ビルダー。

   c. [送信] を選択します。

3. [修復アクションパラメーター] 関連リストで、修復アクションにパラメーターを追加します。
   [修復アクションパラメーター] 関連リストには、修復アクションを実行するために必要なパラメーターのリスト (*Process ID* や *Assigned to* など) が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [新規] を選択します。

b. [修復アクションパラメーター] フォームで、フィールドに入力します。

[修復アクションパラメーター] フォーム

フィールド	説明
タイプ	パラメーターのタイプ (整数、ブール、参照など)。 注: 参照を選択した場合は、参照テーブルも指定する必要があります。
ラベル	パラメーターの名前です。
必須	必要に応じてパラメーターをマークするオプション。
アクティブ	パラメーターをアクティブ化するオプション。
同時実行チェックを検討	修復アクションの重複チェックでパラメーターを考慮する必要があるかどうかを決定するオプション。
デフォルト値	
デフォルト値	パラメーターのデフォルト値。 注: この値が定義されていない場合は、[CI アクションフレームワーク] テーブルで指定されているデフォルト値が考慮されます。
リストの仕様	
選択肢	パラメーターに適用する必要があるリストのタイプ。 注: このフィールドは、[タイプ] フィールドが [選択リスト] に設定されている場合にのみ表示されます。

c. [送信] を選択します。

4. [修復アクションロール] 関連リストで、ロールを追加します。
[修復アクションロール] には、修復アクションにアクセスして実行するために必要なロールのリストが含まれます。
   a. [新規] を選択します。
   b. [ロール] を選択します。
   c. [送信] を選択します。
5. [ユーザー基準アクションの包含] 関連リストで、ユーザー基準を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー基準アクションの包含] 関連リストには、修復アクションの実行が許可されているユーザー基準のリストが含まれています。

a. [新規] を選択します。

b. [ユーザー基準] を選択します。

c. [送信] を選択します。

6. [ユーザー基準のアクションの除外] 関連リストで、ユーザー基準を追加します。
[ユーザー基準のアクションの除外] 関連リストには、修復アクションの実行が許可されていないユーザー基準のリストが含まれています。

a. [新規] を選択します。

b. [ユーザー基準] を選択します。

c. [送信] を選択します。

7. [すべて] > [修復アクションフレームワーク] > [管理] > [修復アクションタイプ] に移動します。
このテーブルには、CI アクションと標準的な変更などの修復アクションタイプのリストが含まれます。

8. 修復アクションタイプを作成します。

a. [新規] を選択します。

b. [修復アクションタイプ] フォームで、フィールドに入力します。

修復アクションタイプ

フィールド	説明
名前	修復アクションタイプの名前。
適用	修復アクションタイプが適用可能なアクションテーブルのリスト。
プロセッサ	修復アクションを実行するための拡張ポイント *RemedialActionProvider* の実装に使用されるスクリプトインクルード。
同時実行を許可	修復アクションの重複した同時実行を許可するオプション。 **注:** すべてのパラメーターの [同時実行チェックを検討] オプションが「false」に設定されている場合、重複アクションはデフォルトで許可されます。

c. [送信] を選択します。

9. [すべて] > [修復アクションフレームワーク] > [管理] > [修復アクション作成元] に移動します。
このテーブルには、修復アクションフレームワークを使用できるアプリケーションのリストが含まれています。

10. アプリケーションを追加します。

a. [新規] を選択します。

b. 修復アクションフレームワークに使用するアプリケーションの名前を追加します。

c. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
修復アクションタイプが作成されたら、**RemedialActionProvider** スクリプト拡張ポイントの実装を作成するか、既存の実装で必要な変更を行う必要があります。新規または変更された修復アクションを表示して使用するには、修復アクションを表示するように調査 UI を構成する必要があります。詳細については、「[調査] タブをカスタマイズする」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース での問題または変更のタスクタイプの作成

問題または変更の作成時に使用できるタスクタイプを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
問題タスクを拡張するか、タスクを変更して独自のタスクタイプを追加する場合は、問題タスクまたは変更タスクの子をターゲットテーブルとして設定できます。問題タスクまたは変更タスクの子に設定したデフォルト値によっては、値を渡す必要はありません。

変更タスクの作成については、「サービスオペレーションワークスペース での変更タスクの作成」を参照してください。

問題タスクの作成については、「サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクの作成」を参照してください。

手順
1. ナビゲーションフィルターに「`sn_sow_interceptor_record_type_selector.list`」と入力します。
2. [レコードタイプセレクター] リストから、[新規] を選択します。
3. [レコードタイプセレクター] フォームで、フィールドに入力します。

[レコードタイプセレクター] フォーム

フィールド	説明
適用先	タスクタイプが適用されるテーブル。問題タスク [problem_task] または変更タスク [change_task] を選択します。
順番	[問題タスクを作成] または [変更タスクを作成] ダイアログボックスでのタスクタイプの順序。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。
有効	タスクタイプを有効にするためのオプション。
タイトル	[問題タスクを作成] または [変更タスクを作成] ダイアログボックスに表示されるカードのタイトル。
説明	カードの説明。
ターゲットテーブル	このタスクタイプを使用するときにレコードを作成する必要があるテーブル。 注: [適用先] フィールドで選択したテーブルに子テーブルがない場合、このフィールドは表示されません。
値	このタスクタイプを使用してレコードを作成するときに入力されるデフォルト値。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨フレームワーク でのサービスオペレーションワークスペースの構成

インシデントを処理しているエージェントが、推奨フレームワークによって提供される予測を表示できるようにすることができます。

推奨フレームワークは現在は廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。ITSM のリコメンドアクション機能が、この機能の最新のエクスペリエンスを提供しています。高度なバージョンを取得するには、ITSM の高度なリコメンドアクション (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達する必要があります。

注: 高度なバージョンを取得するベストプラクティスは、ITSM のタスクインテリジェンス (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達することです。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM のリコメンドアクションの詳細」を参照してください。

次の要件が満たされていることを確認する必要があります。

- ServiceNow Store から Service Operations Workspace ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) アプリケーションをインストールします。インストールの詳細については、「ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの開始」を参照してください。このインストールでは、次の推奨フレームワークアプリケーションもインストールされます。

  推奨フレームワーク ストアアプリケーション

アプリケーション	説明
推奨フレームワーク (sn_rf)	構成可能なワークスペースでコンテキストに基づく動的な推奨事項のフレームワークを提供します。
インシデント管理の推奨事項 (sn_sow_incident_rf)	サービスオペレーションワークスペースでインシデントの推奨事項を予測するための構成 (推奨事項ルールなど) を提供します。

- インシデントの予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.ml) をインストールして、関連する問題のソリューション定義をインストールします。プラグインのインストールの詳細については、「インシデントの予測インテリジェンスの要求」を参照してください。
- 重大インシデント管理の予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.mim.ml_solution) をインストールして、以下の IT Service Management ソリューション定義をインストールします。プラグインのインストールの詳細については、「重大インシデント管理の予測インテリジェンスの要求」を参照してください。
- インシデント管理向け予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.ml_solution) をインストールして、以下の IT Service Management ソリューション定義をインストールします。プラグインのインストールの詳細については、「インシデント管理向け予測インテリジェンスの要求」を参照してください。
  - 類似のナレッジ記事
  - 類似のオープンインシデント
  - インシデントサービス
  - インシデント構成アイテム
  - インシデントアサイン
  - 類似の解決済みインシデント
- ソリューション定義をトレーニングして、インシデントの推奨事項を予測します。ソリューション定義のトレーニング方法の詳細については、「予測インテリジェンス」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース でのインシデントに対する推奨フレームワークの構成

サービスオペレーションワークスペース のインシデントのフィールドレベルで、またはコンテキストサイドバーから推奨事項を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [推奨フレームワーク] > [管理] > [推奨事項のプロパティ]に移動します。
2. [推奨事項のプロパティ] ページから、推奨フレームワークク設定を構成します。

推奨フレームワークのプロパティ

プロパティ	説明
推奨事項ルールをアクティブ化/無効化	
インシデントのアサイン先グループ推奨事項	インシデントの [アサイン先グループ] フィールドのフィールドレベルの推奨事項を有効にします。
インシデントの構成アイテム推奨事項	インシデントの [構成アイテム] フィールドに対してフィールドレベルの推奨事項を有効にします。
インシデントのナレッジ記事	サイドバーから推奨事項にアクセスすると、[ナレッジ記事] カードが有効になります。
インシデントの重大なインシデントを提案	サイドバーから推奨事項にアクセスすると、[重大なインシデントを提案] カードが有効になります。
インシデントに関連する問題	サイドバーから推奨事項にアクセスすると、[関連する問題] カードが有効になります。
インシデントのサービス推奨事項	インシデントの [サービス] フィールドに対してフィールドレベルの推奨事項を有効にします。
インシデントの類似の重大なインシデント	サイドバーから推奨事項にアクセスすると、[類似の重大なインシデント] カードが有効になります。
インシデントの類似のオープンインシデント	サイドバーから推奨事項にアクセスすると、[類似のオープンインシデント] カードが有効になります。
インシデントの類似の解決済みインシデント	サイドバーから推奨事項にアクセスすると、[類似の解決済みインシデント] カードが有効になります。
フィールドレベルのスタンプのしきい値を設定	
アサイン先グループのアサイン先グループ推奨事項	[アサイン先グループ] フィールドに推奨事項を自動入力するためのしきい値。予測値が指定されたしきい値以上である場合、推奨事項がフィールド値として自動入力されます。
構成アイテムの構成アイテム推奨事項	[構成アイテム] フィールドに推奨事項を自動入力するためのしきい値。予測値が指定されたしきい値以上である場合、推奨事項がフィールド値として自動入力されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
サービスのサービス推奨事項	[サービス] フィールドに推奨事項を自動入力するためのしきい値。予測値が指定されたしきい値以上である場合、推奨事項がフィールド値として自動入力されます。

推奨事項のルールの詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でのインシデントの推奨事項ルール」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。

インタラクションでの要求者関連レコードの表示の構成

インタラクションの場合は、要求者の関連レコードが サービスオペレーションワークスペース 用に表示されていることを確認します。

始める前に

必要なロール：admin

[自分の要求] - [要求アイテム] の前提となる EVAM ビュー構成の順序を表示します。

このタスクについて

エージェントがインタラクションで要求者情報を表示すると、要求者に関連するレコードが表示されます。インタラクションのエージェントアクションについては、「サービスオペレーションワークスペース でのインタラクションの処理」を参照してください。

手順

1. [すべて] > **[Entity View Action Mapper (EVAM)]** > [ビュー定義] > [ビュー構成]に移動します。
2. [EVAM ビュー構成] のリストから、**[SOW 関連タスク (SOW Related Tasks)]** を選択します。
3. [自分の要求] - [要求アイテム] の前提となる EVAM ビュー構成の順序よりも早い番号になるように順序を編集します。
4. [更新] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペースでのオンコールスケジューリング

オンコールスケジューリングにより、発生した問題を解決するために専任のサポートチームメンバーが常に利用できるようになります。オンコールスケジュール、勤務表ローテーション、エスカレーションポリシーを設定し、グループへの通知をエスカレーションし、エスカレーションの現在の連絡先を決定できます。

[スケジュール] オプションを使用して、サービスオペレーションワークスペース内のシフトとスケジュールにアクセスできます。

マネージャーは、[チーム] メニューを使用してすべての管理タスクを実行することもできます。

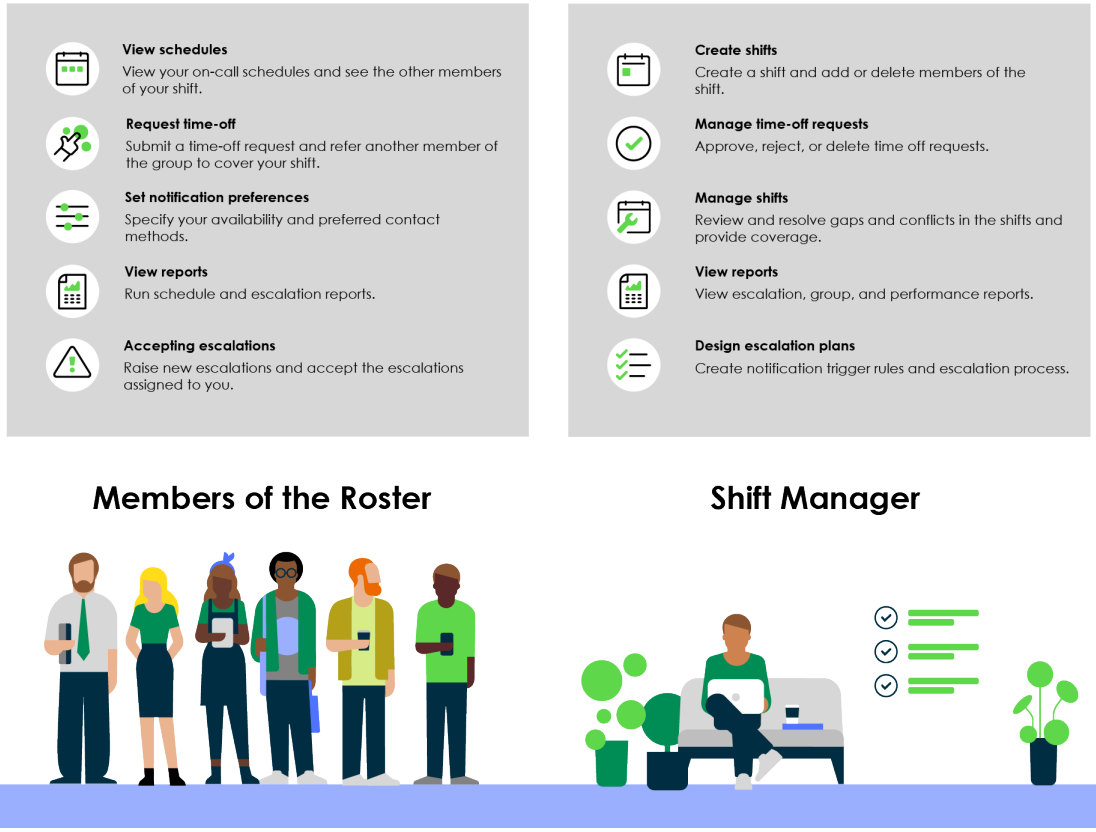
詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの オンコールスケジューリング」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

サービスオペレーションワークスペースワークフローのオンコールスケジューリング

組織のさまざまなメンバーが一緒に働くためにオンコールスケジューリングを使用します。エンドツーエンドワークフローのサンプルをご覧ください。



い。

1. シフトアドミンは、シフトおよびグループテンプレートを作成します。
2. シフトアドミニンは、ロールをアサインし、エスカレーショントリガールールを構成します。「ITSM のサービスオペレーションワークスペースのロール」および「オンコールスケジューリングロールをアサイン」を参照してください。
3. シフトマネージャーはシフトを作成し、シフトに対してメンバーを追加または削除します。
4. シフトマネージャーは、新しいシフトのエスカレーションプロセス全体を設計します。
5. 勤務表メンバーはオンコールスケジュールを表示し、シフトの他のメンバーが誰であるかを確認できます。
6. 勤務表メンバーは、シフトアドミンが設定した方法から、自分の空き状況と優先連絡方法を指定できます。
7. 勤務表モバイルは、休暇申請を送信し、グループの別のメンバーにシフトを担当するよう照会できます。
8. 勤務表メンバーは、シフトの勤務表とエスカレーションの詳細を表示します。
9. 勤務表メンバーはオンコールレポートを表示し、リマインダーを受信します。
10. シフトマネージャーは、休暇申請を承認または却下します。
11. シフトマネージャーは、グループのオンコールスケジュールを見て、ギャップや休暇申請がないか確認します。
12. シフトマネージャーは、カバレッジと休暇申請を提供、置換、または削除します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. 勤務表メンバーは、タスクまたは会議要求を確認するためのオンコールエスカレーション通知を受信します。
14. シフトマネージャーは、オンコールチームのエスカレーション、グループ、およびパフォーマンスレポートを表示します。

> **注:** バージョン互換性マトリクスを表示するには、最新のリリースノートを参照してください。

オンコールスケジューリング のメリット

価値・効果	機能	ユーザー
新しいシフトを作成し、メンバーをシフトにアサインし、ローテーションやレスポンダーレベルなどのシフト設定を行います。	サービスオペレーションワークスペースでのシフトの作成と編集	itil、rota_manager (シフトマネージャー)
休暇申請を承認または却下してシフトを管理します。カバー範囲を指定することでギャップや競合を解決します。シフトのメンバーに延長時間をアサインします。	サービスオペレーションワークスペースでのシフト管理	itil、rota_manager (シフトマネージャー)、rota_admin
独自のエスカレーションポリシーとパスを作成します。オンコールスケジューリング では、要件に基づいて、利用可能なテンプレートを使用してエスカレーショントリガールールを作成できます。	エスカレーショントリガーとポリシー	itil、rota_manager (シフトマネージャー)、rota_admin、admin
チーム全体の通知設定を作成および編集します。	[チーム] メニューを使用したオンコールチーム設定の編集	itil、rota_manager (シフトマネージャー)、rota_admin
Slack、Microsoft Teams、モバイルプッシュメッセージ、SMS、音声メッセージなどの複数のチャネルのいずれかを使用して、通知を受信するための優先連絡方法として設定します。	配送チャネルの編集 配信チャネルを構成するには、以下を参照してください。 • Slack の場合：連絡方法として Slack を設定 • SMS および音声メッセージの場合：連絡方法として SMS および音声メッセージングを設定する • Teams の場合：Microsoft Teams • モバイルプッシュ通知の場合：オンコールエスカレーションの連絡方法としてモバイルプッシュを設定する	rota_admin、admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ユーザーロールの詳細については、「オンコールスケジューリングロールをアサイン」を参照してください。

エキスパートオンコールパネルの構成

インシデントの [エキスパートオンコール] パネルを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

[エキスパートオンコール] パネルを構成するには、*sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig* 拡張ポイントの実装が追加されていることを確認します。

注:

- デフォルトでは、インシデントテーブル拡張ポイントの実装が追加されています。これをカスタマイズするには、スクリプトを編集して *ExpertsOnCallTabConfigForIncident* をインクルードします。
- 例：[エキスパートオンコール] パネルにアサイン先グループのみを表示する場合は、スクリプトの *getRecommendedFieldWatchList* を更新します。

このタスクについて

問題テーブルのエキスパートオンコールを追加するには、次の手順に従います。

手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント] に移動します。
2. **sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig** 拡張ポイントを選択して開きます。
3. 関連リンクセクションから、[実装を作成] を選択します。
4. 必要に応じてスクリプトを変更します。

拡張ポイント **API**

メソッド	入力	Return
getTableName	なし	文字列 - 拡張ポイントが実装されるテーブル名
getRecommendedFieldWatchList	なし	アレイ - [エキスパートオンコール推奨グループ (Experts On-call recommended groups)] パネルに表示するフィールドのリスト。 例： *["assignment_group", "cmdb_ci"]*
getRecommendedGroups	◦ recordGr - GlideRecord 参照 ◦ fieldWatchList - すべてのフィールドとそれぞれの値を含むオブジェクト。	アレイ - 推奨グループ、sys_id、およびそれぞれのメッセージを含むオブジェクトのリスト。 例： *[{ : "Recommended based on assignment group" }]*

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メソッド	入力	Return
	例： *{ "assignment_group": <assignment_group_sys_id> }*	
isExpertOnCallTabSupported	なし	ブーリアン - このテーブルのエキスパートオンコールを有効にする場合は true を返します。

5. [更新] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのサービスデスク支援によるパスワードリセットの設定

パスワードリセットアプリケーションは、エンドユーザーがサービスデスクサポートを利用してアカウントのロックを解除したり、パスワードをリセットしたりするためのメカニズムを提供します。この機能により、安全で効率的なパスワード管理システムが実現されます。ユーザーは、サービスデスクエージェントに連絡してログイン認証情報を更新する必要があります。

パスワードリセットを構成する前に、パスワードリセットプロセスを定義する必要があります。詳細については、「パスワードリセット プロセスを計画する」を参照してください。

パスワードリセット機能はベースシステムで利用できます。または、組織のニーズに合わせて、パスワードリセットプロセスをカスタマイズできます。

ユーザーへのパスワードリセットサービスデスクロールのアサイン

パスワードリセットの問題に関連するインシデントまたはインタラクションを処理するには、パスワードリセットサービスデスクエージェント (password_reset_service_desk) ロールをユーザーにアサインします。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [概要]に移動します。
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。
   - [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。
3. [パスワードリセットのエージェント **(Password reset agents)]** カードで、[構成] を選択します。サービスデスク支援によるパスワードリセットロール (password_reset_service_desk) を持つユーザーのリストを含む新しいタブが表示されます。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

パスワードリセットサービスデスクロール

フィールド	説明
ユーザー	パスワードリセットロール (password_reset_service_desk) をアサインする必要があるユーザー。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ロール	アサインされるパスワードリセットサービスデスクロール。

6. [送信] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのパスワードリセットの認証情報ストアの作成

ユーザーがパスワードの変更またはリセットを実行している間の認証情報ストアサーバーへのアクセスを設定するには、パスワードリセットの認証情報ストアレコードを作成します。

このタスクについて
ホスト接続情報のほか、ユーザーに表示するパスワード ヒント、パスワードの再利用に関する制限、リセット試行の許容失敗回数などの設定を指定することができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [概要]に移動します。
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。
   - [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。
3. [認証情報ストア **(Credential stores)]** カードで、[構成] を選択します。
   デフォルトの認証情報ストアが表示されます。
4. フォームのフィールドに入力します。

   認証情報ストア

フィールド	説明
名前	サービスデスク支援によるパスワードリセットの認証情報ストアの名前。
説明	認証情報ストアに関する詳細情報。
タイプ	接続先の認証情報ストアのタイプ。ServiceNow の認証情報は、特定の種類の認証情報ストアに必要な一連の機能を提供するテンプレートです。 認証情報ストアは、認証情報ストア タイプの機能を継承します。
パスワードの自動生成	リセット プロセス中に使用する一時パスワードを生成するスクリプトインクルード。 [履歴ポリシーを強制] チェックボックスをオンにしている場合は、パスワードのポリシーに準拠した [パスワードの自動生成] の値を指定する必要があります。
子エイリアス	ベースエイリアスに関連付けられた子エイリアス。接続および資格情報エイリアスを作成した後、子エイリアスを作成して、パスワードリセット認証情報ストアのために複数の接続を構成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	パスワードリセット要求が行われると、フローはプロセスレベルで子エイリアス接続があるかどうかをチェックします。子エイリアスが認証情報ストアレベルで設定されている場合、フローはエイリアス接続を選択して要求を続行します。
パスワードポリシーを有効にする	「インスタンスでのパスワードポリシーの有効化」を参照してください。
パスワードの安全性の有効化	次のことを行うには、このチェックボックスをオンにします。 ◦スクリプトを更新できるように、安全性ルールスクリプト用のテキストボックスを表示するオプション。 ◦ユーザーがパスワードを変更またはリセットしている間に、ユーザーにグラフィカルなパスワードの安全性バーを表示します。
パスワードのポリシー	デフォルトのパスワードポリシー。
履歴ポリシーを強制	ユーザーがパスワードを再利用しないようにするオプション。たとえば、履歴ポリシーを設定して、ユーザーが以前の 10 個のパスワードを再利用できなくすることが可能です。この機能を使用するには、次の手順に従います。 **a.** [履歴ポリシーを強制] チェックボックスをオンにします。 **b.** [パスワードリセットの認証情報ストアパラメーター] 関連リストで、*password_history_limit* パラメーターを作成します。 **c.** パラメーターの値として、使用を許可しない以前のパスワードの数を設定します (最大 10)。デフォルト値の 0 (ゼロ) の場合は、以前のパスワードの使用が可能です。

5. [送信] を選択します。
6. [テスト接続] を選択します。
   新しい資格情報ストアを構成した後、認証情報ストアへの接続をテストする必要があります。

サービスオペレーションワークスペースでのパスワードリセットプロセスの作成

認証情報、検証の方法と設定、および登録の設定を作成して、パスワードリセットプロセスを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [概要]に移動します。
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。
   - [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。
3. [パスワードリセットプロセス] カードで、[構成] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのパスワードプロセスが表示されます。

4. 新しいパスワードリセットプロセスを作成するには、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

パスワードリセットプロセス

フィールド	説明
名前	パスワードリセットプロセスの名前
説明	認証情報ストアに関する詳細情報。
資格情報ストア	ユーザー認証情報と情報を格納する認証情報ストア。
パスワードリセット	特定のグループまたはすべてのユーザーにパスワードリセットプロセスを適用するオプション。
ユーザーアカウントのロック解除を有効	すべてのユーザーのアカウントのロックを解除するオプション。
すべてのユーザーに適用	すべてのユーザーにパスワードリセットプロセスを適用するオプション。 このオプションの選択を解除して特定のグループを選択し、[グループ] 関連リストからグループを追加することもできます。

6. [送信] を選択します。
7. 作成したパスワードリセットプロセスを選択します。
8. [パスワードリセットの詳細] タブで、以下の設定を構成します。

パスワードリセットの詳細

フィールド	説明
最少検証数	パスワードをリセットするためにユーザーが正常に送信する必要がある検証の数。 この数が必須検証の数を超えている場合、ユーザーは、[最少検証数] で指定された数に合わせて追加の検証を送信する必要があります。
ユーザーに任意の検証からの選択を許可	パスワードのリセット処理中に [検証] ページでユーザーを有効にするオプション。 オプションの検証の選択肢は、[最少検証数] の設定が必須検証の数よりも多い場合にのみ表示されます。
パスワードの自動生成	ユーザーの新しいパスワードを自動生成するオプション。 このチェックボックスをオンにした場合は、[パスワードをメール/SMS で送信] チェックボックス、[パスワードを表示] チェックボッ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	クス、またはその両方を選択する必要があります。
ユーザーはパスワードをリセットする必要があります	自動生成されたパスワードを使用してログインした直後にユーザーパスワードをリセットするオプション。 注: このチェックボックスは、[パスワードの自動生成] チェックボックスがオンの場合にのみ使用できます。
パスワードを表示	新しいパスワードを画面に表示するオプション。 注: 注意：このチェックボックスは、[パスワードの自動生成] チェックボックスがオンの場合にのみ使用できます。
パスワードをメール/SMS で送信	新しいパスワードをメールまたは SMS でユーザーに送信するオプション。 注: 注意：このチェックボックスは、[パスワードの自動生成] チェックボックスがオンの場合にのみ使用できます。

9. フォームヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。
10. [パスワードリセット] について、[登録リマインダー] タブの必須フィールドに入力します。
11. 変更内容を [パスワードリセットプロセス] フォームに保存します。
12. オプション: [パスワードリセットプロセスグループ **(Password Reset Process Groups)]** 関連リストで、プロセスを使用するユーザーグループを選択します。

    (Optional) [パスワードリセットプロセスグループ] 関連リストは、[すべてのユーザーに適用] チェック ボックスがオフの場合にのみ表示されます。

13. [アクティブ] チェックボックスをオンにして、パスワードリセットプロセスを有効にします。
14. フォームヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。
    パスワードリセットプロセスの詳細については、「パスワードリセット プロセスを設定する」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでサービスデスクプロセスの検証方法を構成する

検証方法を作成および編集してサービスデスクプロセスに適合していることを確認し、各検証を特定のプロセスにマッピングします。プロセスをマッピングしたら、それらを UXF ルートと統合して、サービスオペレーションワークスペースでパスワードをリセットするためのエンドツーエンドフローを完了します。

検証設定の作成

パスワードのリセット時にユーザー認証情報を認証するための検証タイプをベースシステムに作成します。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [概要]に移動します。
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。
   - [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。
3. [検証設定 **(Verification Settings)]** カードで、検証の [構成] を選択します。
   デフォルトのパスワードリセット検証が表示されます。
4. [新規] を選択して、新しいパスワードリセット検証方法を作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

パスワード検証設定

フィールド	説明
名前	パスワード検証方法の名前。
説明	パスワード検証方法の詳細情報。
ラベル	検証方法のラベルを設定するオプション。
タイプ	ベースシステムで使用可能な検証タイプ。 パスワードリセットでは、以下のタイプをサポートしています。 ◦ パーソナル データ確認検証 ◦ パーソナル データ検証 ◦ セキュリティの質問による検証 ◦ SMS コードによる検証 ◦ メールコード検証
パスワードリセット検証パラメーター	登録に必要な質問数、要求の有効期限、使用する列など、特定の動作を設定するために検証で使用されるパラメーター。 パスワードリセットプロパティで指定されている値と異なる値にするすべての動作について、パラメーターを設定します。

6. [送信] を選択します。

パスワードリセットプロセスのマッピング

パスワードリセットプロセスをマッピングして、パスワードリセットを要求しているユーザーの本人確認を行います。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [概要]に移動します。
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。
   - [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。
3. [検証設定 **(Verification Settings)]** カードで、検証の [プロセスマッピング] を選択します。
   デフォルトのプロセスマッピングが表示されます。
4. [新規] を選択して、新しいプロセスマッピングを作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

プロセスマッピング

フィールド	説明
プロセス	パスワードリセット検証のプロセスを選択するオプション。
検証	検証方法を選択するオプション。

6. [送信] を選択します。

UXF ルートのマッピング

検証プロセスをマッピングする検証方法のルートを作成します。

このタスクについて
アドミニストレーターは、指定したルートで検証ページをカスタマイズできます。UI ページは、パスワードのリセットを要求するユーザーの本人確認をサービスデスク担当者が行える検証タイプを使用して構成する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [概要]に移動します。
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。
   - [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。
3. [検証設定 **(Verification Settings)]** カードで、**[UXF** ルートマッピング **(UXF routes mapping)]** を選択します。
   デフォルトの UXF ルートが表示されます。
4. [新規] を選択して、新しい UXF ルートを作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UXF ルート

フィールド	説明
順序	UXF ルートの順序
ワークスペース	UXF ルートが適用されるオプション。このフィールドに値がない場合は、ワークスペースがサービスオペレーションワークスペースとして選択されます。
検証タイプ	パスワードリセットプロセス中にユーザーを認証するための検証タイプ。
ルーティング	コードが宛先に到達するまでのパス。

6. [送信] を選択します。

パスワードポリシーの構成

すべてのパスワードを確実に強力かつ安全にするために、パスワードポリシーを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [概要]に移動します。
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。
   - [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。
3. [パスワードのポリシー] カードで、[構成] を選択します。
   デフォルトのパスワードポリシーが表示されます。
4. [新規] を選択して、新しいパスワードポリシーを作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

パスワードのポリシー

フィールド	説明
名前	パスワードポリシーの名前。
パスワード強度のプリセット	デフォルトのパスワードの安全性。
パスワードの最小長	パスワードの最小文字数。
パスワードの最大長	パスワードの最大文字数。
除外される特殊文字	パスワードに使用できない特殊文字のリスト。
ユーザーデータを禁止	ユーザー関連データをパスワードから除外するオプション。
シーケンス長のしきい値	パスワードで許容される最大連続文字数。
繰り返しの長さのしきい値	パスワード内で 1 文字を繰り返せる最大回数。

6. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セッションプロパティの構成

要件に基づいてパスワードリセットプロパティを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスオペレーションワークスペース] > [概要]に移動します。
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。
   - [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。
3. [セッションプロパティ] カードで、[構成] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

パスワードリセットセッションプロパティ

フィールド	説明
パスワードリセットグローバルプロパティ	
登録リマインダーメールのメールテンプレート。このインスタンスでは、パスワードリセットプロセスにまだ登録していないユーザーにリマインダーメールを送信できます。	ユーザーに パスワードリセットプロセスへの登録を促すメールメッセージに使用するテンプレート。
ワークフローポーリング頻度 (アプリケーションがパスワードリセットワークフローを完了するためにポーリングするミリ秒単位の頻度)	パスワードリセットワークフローのステータスのチェック間隔 (ミリ秒)。 ◦ タイプ：整数 ◦ デフォルト値： 500
ワークフローの有効期限 (パスワードリセットワークフローの期限が切れる前のミリ秒単位の時間)	ワークフローが完了するための最大待機時間 (ミリ秒)。ワークフローは、ユーザーが [送信] をクリックするとパスワードリセットの要求中にトリガーされます。 ◦ タイプ：整数 ◦ デフォルト値：90000
パスワードリセット要求プロパティ	
失敗した試行数	max_attempt_window の値によって決定された期間でロックアウトされるまでの、ユーザーに対するパスワードリセットの許容試行回数。 ◦ タイプ：整数 ◦ デフォルト値：3 (回)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユーザーが最後にパスワードのリセット/変更に成功した後、パスワードのリセットのために待機する時間 (分)	パスワード変更の試行回数が最大に達した場合に、ユーザーによるパスワードの変更をブロックする時間。 ◦タイプ：整数 ◦デフォルト値：1440 (分)
ユーザーが最後にアカウントのロック解除に成功した後、要求を開始するために待機する時間 (分)	パスワードを正常にリセットした後で、ユーザーがパスワードを再度リセットするために待機しなければならない時間。 ◦タイプ：整数 ◦デフォルト値：1440 (分)
パスワードリセット要求期限が切れるまでの時間 (分)	この時間内にユーザーはパスワードリセットプロセスを実行する必要があります。 ◦タイプ：整数 ◦デフォルト値： 10 (分)
ユーザーが 24 時間以内にメールで「パスワードリセット」リンクを受信できる最大回数。上限は 5 です。	ユーザーが 24 時間以内にパスワードをリセットするためのリンクを含むメールを受信できる最大回数。
パスワードリセットセキュリティ質問プロパティ	
パスワードリセット要求時に必要なセキュリティの質問の数	ユーザーがパスワードをリセットしようとしているときに [検証] ページに表示されるセキュリティの質問の数。本人確認を行うため、ユーザーはすべての質問に正しく回答する必要があります。
登録時に必要なセキュリティの質問の数	ユーザーがパスワードリセットプロセスへの登録時に回答する必要がある質問の数。
セキュリティの質問への回答の最小長要件	ユーザーがセキュリティの質問で回答テキストボックスに入力する必要がある英数字の最小数。
パスワードリセット SMS コードプロパティ	
検証目的で送信される 1 日あたりの最大 SMS コード数	24 時間以内にユーザーに送信される SMS コードの最大数。24 時間の期間は、ユーザーが [コードを送信] をクリックした時点が起点となります。
ユーザーが検証用に次の SMS コードを送信できるようになるまでの時間 (分)	次の SMS コードをユーザーに送信できるようになるまでに必要な経過時間。
ユーザーに送信された SMS コードの桁数	ユーザーがパスワードをリセットするために必要な文字数。
SMS コードの有効期限が切れるまでの時間 (分)	ユーザーに送信された SMS コードの有効期限が切れるまでの時間 (分数)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
登録と検証用の SMS コード通知に Notify を使用	パスワードリセットの登録と検証用にユーザーに通知するために使用される SMS チャネルをサポートします。

5. [保存] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペース とやり取りするためのコンピューター電話統合プロバイダーの有効化

(sn_openframe_user ロールを持つ) エージェントが、コンピューター電話統合 (CTI) インターフェイスを使用してコールの受信と発信ができるようにします。

始める前に

次のプラグインを有効にします。

- com.snc.notify
- com.snc.cti
- com.sn_openframe

プラグインのインストールおよび有効化の詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

CTI 統合により、エージェントは、ユーザープロファイルと連絡先カードの電話番号を使用してユーザーに電話をかけることができます。エージェントがコールを開始すると、 ServiceNow アプリケーションは OpenFrame API を使用します。**OpenFrame** API は、Now Platform® と、アプリケーションで既に構成されているコネクタ (Amazon コネクタなど) との通信に役立ちます。

CTI 統合の詳細については、「コンピューター電話統合 (CTI) との統合」を参照してください。

各種の OpenFrame API の詳細については、「openFrameAPI - クライアント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > **[sys_properties.list]**から
2. *sn_sow.default_call_from_contact_page* プロパティを開きます。
3. [値] フィールドで「`CTI`」を指定します。
4. [更新] を選択します。

[MS Teams インポート] タブでのタスクレコード情報の構成

Microsoft Teams チャット会話を表示またはインポートするときに表示されるタスクレコードフィールドをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

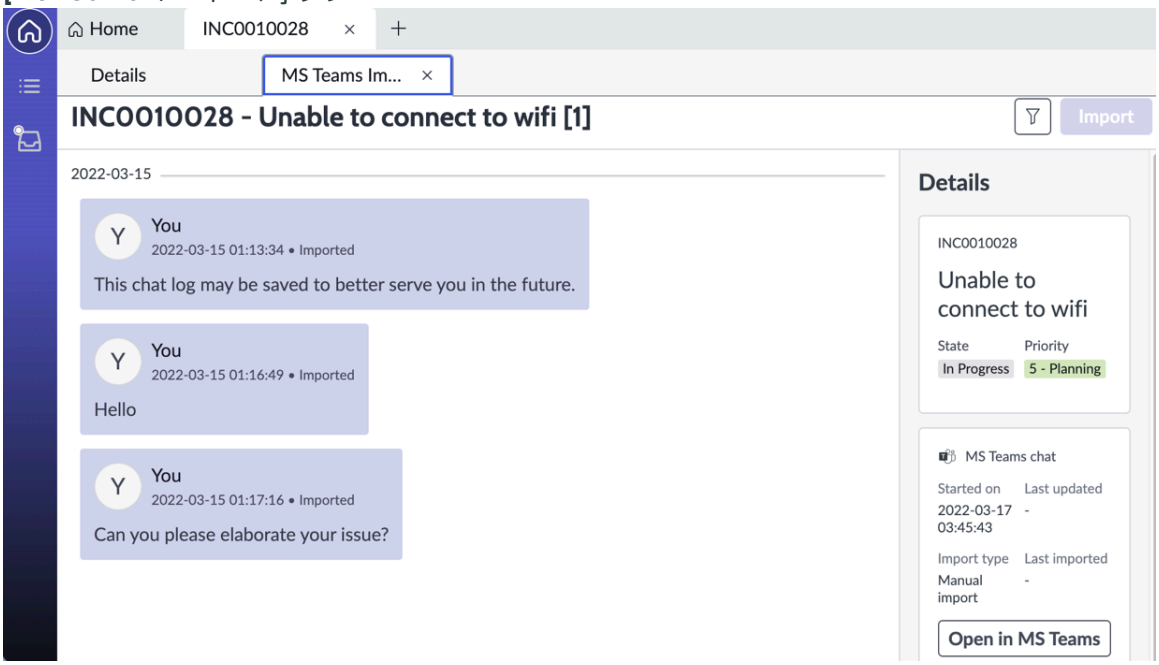
タスクレコードの Microsoft Teams チャット会話を表示またはインポートすると、**[MS Teams** インポート] タブの [詳細] セクションにレコードの詳細が表示されます。これらの詳細

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler 拡張ポイントのタスクレコードに対応する実装の [スクリプト] フィールドで構成されます。

Microsoft Teams チャットを使用したタスクレコードのコラボレーションについては、「サービスオペレーションワークスペース での Microsoft Teams を使用したタスクレコードのコラボレーション」を参照してください。

[MS Teams インポート] タブ



手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント]に移動します。
2. [拡張ポイント] リストから、**[sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler]** を選択します。
3. [実装] 関連リストから、タスクレコードに関連付けられた実装を選択し、[スクリプト] フィールドを変更します。
4. [スクリプト] フィールドを編集します。
5. [更新] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペース でユーザープレゼンスの更新期間を指定する

サービスオペレーションワークスペース ですべてのコラボレーションチャネルのユーザープレゼンスを更新する期間を定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration プロパティは、サービスオペレーションワークスペース のすべてのコラボレーションチャネルに対するユーザープレゼンスの期間を指定します。ただし、ユーザープレゼンスの更新期間が個々のコラボレーションチャネルに対しても定義されている場合は、そのチャネルに対してこれらの 2 つの値の最大値が考慮されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、ユーザープレゼンスの更新期間が Microsoft Teams および サービスオペレーションワークスペース のすべてのコラボレーションチャネルに対して個別に定義されている次のシナリオを考えてみましょう。

- *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* プロパティ値が 240 秒に設定されている場合。Microsoft Teams のユーザープレゼンスの更新期間の定義については、「ユーザープレゼンスステータスのキャッシュ期間の設定」を参照してください。
- *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* プロパティ値が 180 秒に設定されている場合。

この場合、*sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* プロパティに指定された値は Microsoft Teamsのユーザープレゼンスを更新すると見なされます。

手順

1. [すべて] メニューから、**sys_properties.list** に移動します。
2. *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* プロパティを選択します。
3. [値] フィールドで、ユーザープレゼンスステータスを更新する期間を指定します。
4. [更新] をクリックします。

ユニバーサル要求 **for** サービスオペレーションワークスペース のインストール

admin ロールを持っている場合には、ユニバーサル要求 for サービスオペレーションワークスペース アプリケーション (com.snc.universal_request) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

ユニバーサル要求 とともに次のアイテムがインストールされます。

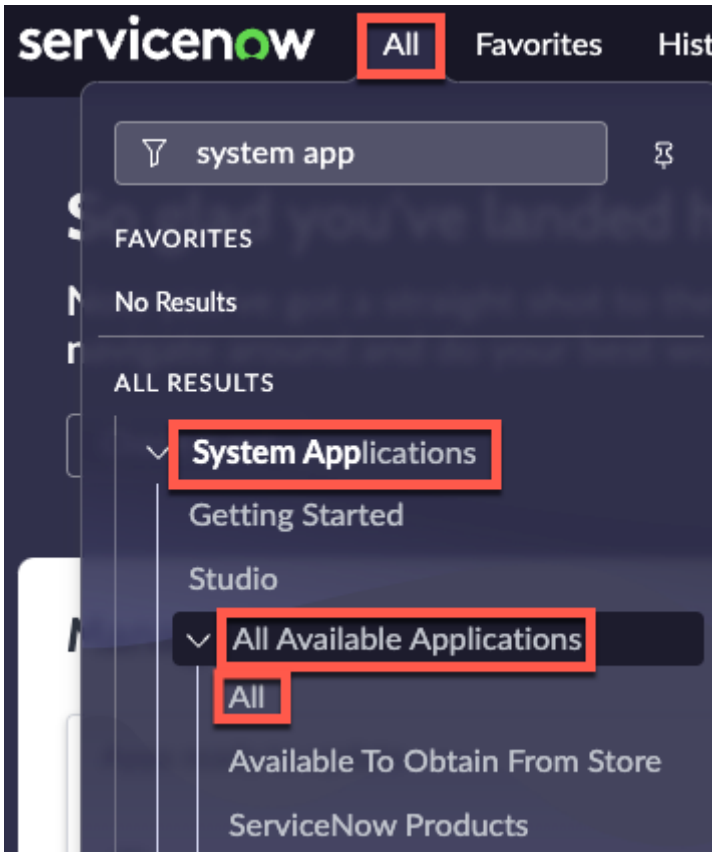
- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール

詳細については、「ユニバーサル要求 for サービスオペレーションワークスペースと一緒にインストールされるコンポーネント」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、ユニバーサル要求 アプリケーション (com.snc.universal_request) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store への要求が必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスク for サービスオペレーションワークスペース のインストール

admin ロールをお持ちであれば、ユニバーサルタスク アプリケーション (sn_uni_task) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

ユニバーサルタスク とともに次のアイテムがインストールされます。

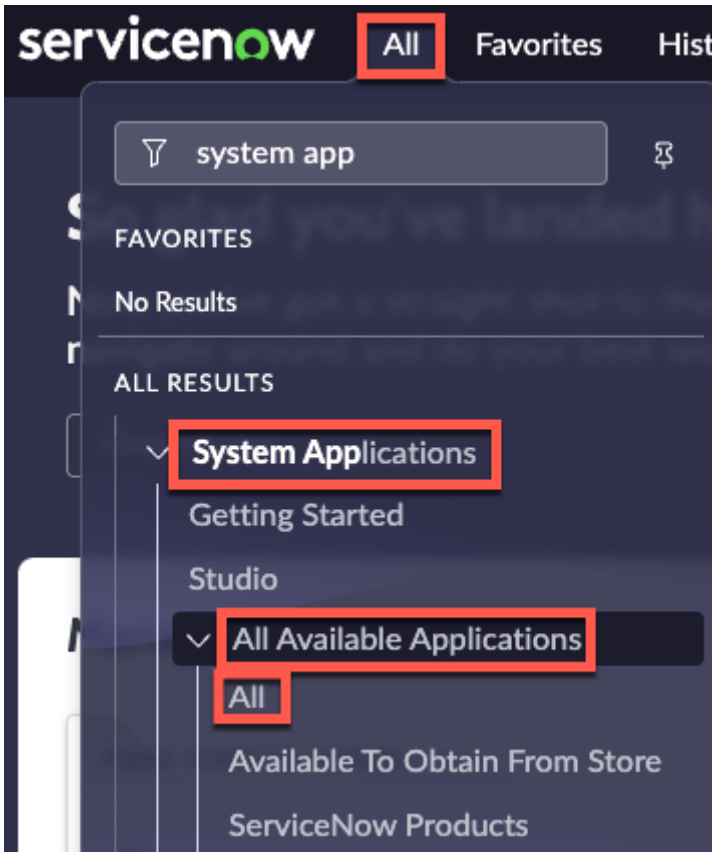
- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール

詳細については、「サービスオペレーションワークスペース 用の ユニバーサルタスク と一緒にインストールされるコンポーネント」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、ユニバーサルタスク アプリケーション (sn_uni_task) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:** インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース for ITSM の使用

サービスオペレーションワークスペース は、さまざまなアプリケーションとデータ連携することで、複数の IT Service Management ワークフローに統一されたエクスペリエンスを提供します。

サービスオペレーションワークスペース for ITOM の使用方法の詳細については、「ITOM のサービスオペレーションワークスペースの使用」を参照してください。

ITSM ランディングページにユーザー固有のクイックリンクを追加する

サービスオペレーションワークスペース ランディングページからすばやく URL を参照します。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. サービスオペレーションワークスペース ランディングページに移動します。
2. [クイックリンク] セクションで、[クイックリンクを追加] (+) を選択します。
3. **[URL]** フィールドで、参照する URL を指定します。
4. [表示テキスト] フィールドで、URL に表示するテキストを指定します。
5. [追加] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのリストの作成

リストを作成するか、既存のリストを使用してリストを作成します。

始める前に

必要なロール：itil

手順

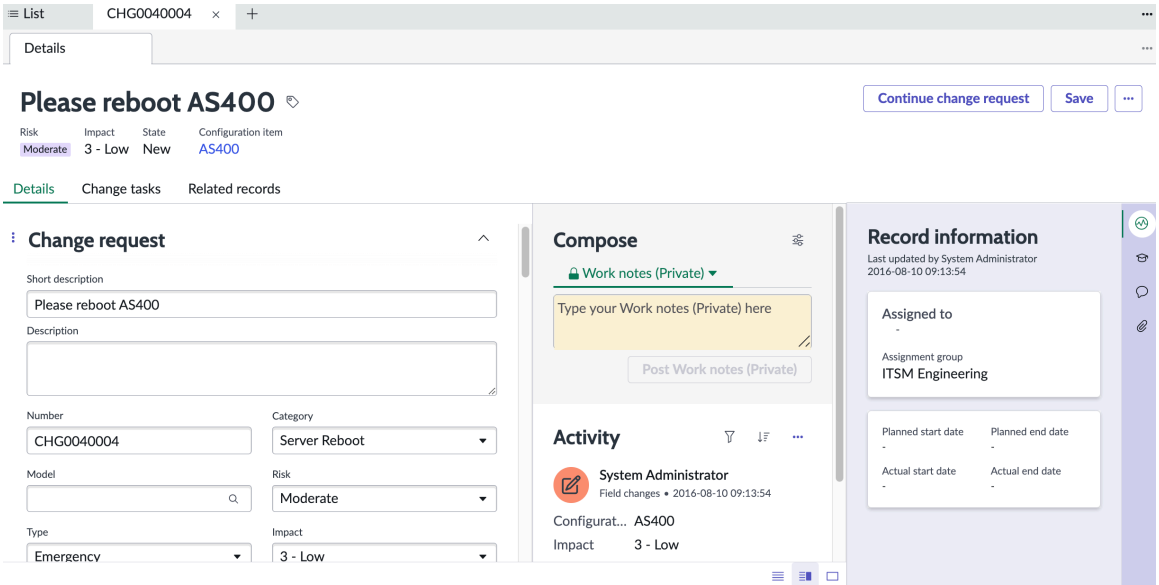
1. サービスオペレーションワークスペース のプライマリナビゲーションから、[リスト] メニューを選択し、[自分のリスト] タブを選択します。
2. [新しいリストを追加] を選択します。
3. 既存のリストの別のバージョンを作成するには、次の手順を実行します。
   a. [新規リスト] ダイアログボックスで、[既存のものから開始する] タブを選択します。
   b. 必要な詳細を指定します。
4. 独自のリストを作成するには、次の手順を実行します。
   a. [新規リスト] ダイアログボックスで、[独自に作成する] タブを選択します。
   b. 必要な詳細を指定します。
5. [作成] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース での 変更管理

インフラストラクチャまたはビジネスサービスの変更が必要な場合は、変更要求を作成して サービスオペレーションワークスペースで追跡できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース での変更レコード



[詳細] タブ

このセクションには、変更要求の詳細情報が表示されます。このセクションのフィールドについては、「サービスオペレーションワークスペース での変更要求の作成」を参照してください。

このタブのフィールドの設定方法については、「サービスオペレーションワークスペース でのタスクレコードフォームの構成」を参照してください。

[作成] セクションから、変更要求の作業メモを追加できます。

[変更タスク] タブ

このセクションには、変更要求に関連付けられた変更タスクが表示されます。変更タスクの作成については、「サービスオペレーションワークスペース での変更タスクの作成」を参照してください。

[関連レコード] タブ

このセクションには、影響を受ける CI や機能停止など、変更の要求に関連付けられたレコードのリストビューが表示されます。レコードを追加したり、作成したり、変更要求から削除したりできます。

コンテキストサイドパネル

このセクションから、次の情報にアクセスできます。

- 変更要求のレコード情報。
- エージェントアシストは、関連するレコードを検索し、必要なアクションを実行します。

変更管理 の詳細については、「変更管理」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース での変更要求の作成

サポートされている構成アイテム (CI) への変更を追跡します。変更要求フォームを使用して、変更理由、タイプ、優先度、リスクなどの情報を記録します。

始める前に
必要なロール：itil または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: DevOps データを表示したり、変更要求に追加したりするには、sn_devops.viewer ロールが必要です。

手順

1. 変更要求の作成を開始するには、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
変更リストから	a. 変更のリストに移動します。 注: 次のリストを変更できます。 ▪ オープン ▪ クローズ済み ▪ すべて b. [新規] をクリックします。
インシデントから	a. インシデントを開きます。 b. レコードページから、[変更要求の作成] を選択します。
インタラクションから	a. インタラクションを開きます。 b. レコードページで、[インシデントの作成] の横にあるドロップダウンをクリックし、[変更を作成] を選択します。
問題から	a. 問題を開きます。 b. 次のいずれかのアクションを実行します。 ▪ レコードページで、[問題タスクを作成] の横にあるドロップダウンをクリックし、[変更要求の作成] を選択します。 ▪ [タスクを修正] タブから、[変更要求] リストに移動し、[新規] をクリックします。

2. 作成する変更モデルを選択し、[次へ] をクリックします。

変更モデルの詳細については、「変更モデル」を参照してください。

オプション	説明
通常	事前承認済みの変更や緊急の変更ではないサービス変更です。
事前承認済み	事前に承認されたリスクの低い変更で、比較的一般的で、指定された手順または作業指示に従います。
緊急	グループおよびピアのレビューと承認をバイパスする緊急の変更で、CAB 承認グループによる承認のために [認証] ステータスに直接進みます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
DevOps または DevOps Simplified	DevOps 変更要求に使用される変更モデル。DevOps モデルの変更の詳細については、「#unique_387」を参照してください。 注: DevOps モデルを使用するには、DevOps チェンジベロシティアプリケーションをアクティブ化する必要があります。

注:

- 変更タイプをフィルタリングして検索できます。
- インタラクションから変更要求を作成する場合は、事前承認済みの変更タイプのみを使用できます。

3. [概要] タブで、フィールドに入力します。

   [概要] タブで、変更の初期詳細を入力する必要があります。

フィールド	説明
簡単な説明	変更の簡単な説明
説明	変更の詳細な説明
購入理由	計画された変更要求の理由。承認者が意思決定を下すのに役立ちます。

4. [保存] をクリックします。

   変更要求は、[スコープと影響]、[アサイン]、[スケジュール]、[リスク評価]、および [変更タスク] セクションとともに作成されます。

5. [スコープと影響] セクションで [スコープを追加] を選択します。

   a. フォームのフィールドに入力します。

   [スコープの追加] フォーム

フィールド	説明
構成アイテム	変更が適用される構成アイテム (CI)。サービスオファリングを含む、任意のタイプの CI を変更の要求に関連付けることができます。また、SLA と可用性の要件への詳細なアクセスを可能にします。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サービス	変更要求に対して使用できるようにするビジネスサービス。
カテゴリ	変更のカテゴリには、[ハードウェア]、[ネットワーク]、[ソフトウェア] [その他]、**[DevOps]** などがあります。 注: **[DevOps** データを追加] セクション (この手順のステップ 8) は、カテゴリが **[DevOps]** として選択されている場合にのみ有効になります。DevOps モデルの場合、カテゴリは自動的に [DevOps] に設定されます。
影響するサービスの更新	影響するサービスをリフレッシュすると、[影響するサービス/CI]、[ビジネスアプリケーション]、および [サービスオファリング] 関連リストが、影響を受ける CI に基づいて更新されます。各関連リストのレコードは、影響を受ける単一の CI からの影響である場合でも一意です。

b. [保存] をクリックします。

6. [アサイン] セクションで [アサイン] を選択します。

a. フォームの各フィールドに入力します。

フィールド	説明
アサイン先グループ	変更にアサインされたグループ それぞれの構成アイテム (CI) で利用可能なサポートグループに基づいて、[アサイン先グループ] フィールドを自動的に入力できます。CI に変更グループがない場合は、サービスオファリングで利用可能な変更グループがフィールドに入力されます。ビジネスルール **[CI/SO** に基づいてアサイン先グループを入力 **(Populate Assignment Group based on CI/SO)]** は、インシデント、問題、または変更要求が作成または更新されたとき、および [アサイン先グループ] フィールドと [担当者] フィールドが空のときに機能をトリガーします。次のプロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに値が入力されるフィールドを識別します。 ▪ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fie* この変更プロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ *com.snc.change_request.service_offering_assign* この変更プロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリングフィールドを識別します。 注: プロパティのデフォルト値は、それぞれインシデントまたは問題のサポートグループと変更要求の変更グループです。ビジネスルール **[CI/SO** に基づいてアサイン先グループを入力 **(Populate Assignment Group based on CI/SO)]** は、開発プラグイン ITSM CSDM Best Practice – Quebec プラグイン (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) の一部として出荷され、新規のお客様のみが利用できます。
担当者	変更要求にアサインされたユーザー。アサインルールが適用される場合、変更が適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
作業メモ	変更の解決方法に関する情報、または変更の解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は顧客に表示されません。

b. [保存] をクリックします。

7. 変更の実装をスケジュールするには、[スケジュール] を選択します。

a. フォームのフィールドに入力します。

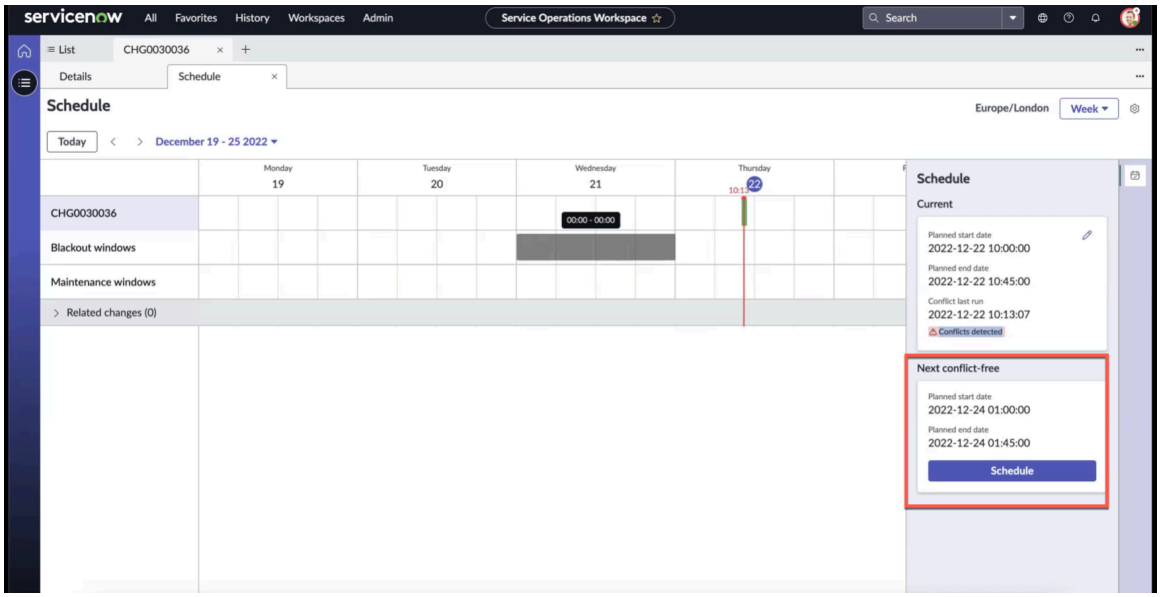
スケジュール

フィールド	説明
開始予定日	変更の処理を開始する日付
終了予定日	変更の完了が予定されている日付 タスク タイプが [実装] である場合、[開始予定日] および [終了予定日] の値は、変更要求で指定された開始予定日と終了予定日の範囲内に値がなければなりません。
実開始日	実装の開始日
競合ステータス	競合のステータス。
実終了日	変更が実装された日付。
最近の実行の競合	競合が最後に実行された日付。

b. [スケジュール] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

競合がある場合に変更の実装を再スケジュールするには、[次の競合のないカード **(Next conflict-free card)]** から [スケジュール] を選択します。

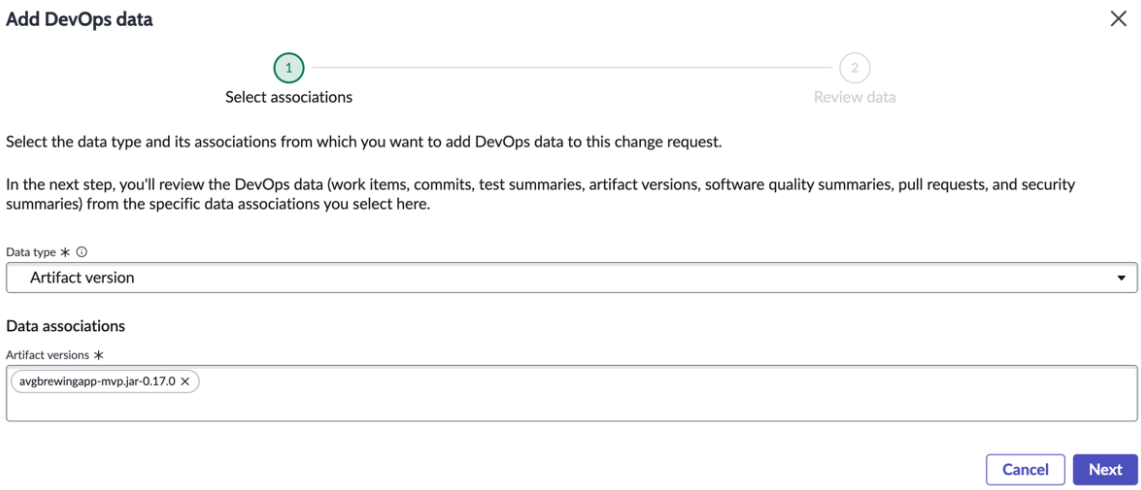


c. [詳細] タブを選択して、変更の詳細を表示します。

8. オプション: **[DevOps データ (DevOps data)]** セクションで [データを追加] を選択して、DevOps データを変更要求に追加します。

> **注:** DevOps データを変更要求に追加したり、作成済みの変更レコード内の DevOps データを表示したりするには、sn_devops.viewer ロールが必要です。

a. [関連付けを選択 **(Select associations)]** ステップで、以下の値を指定します。



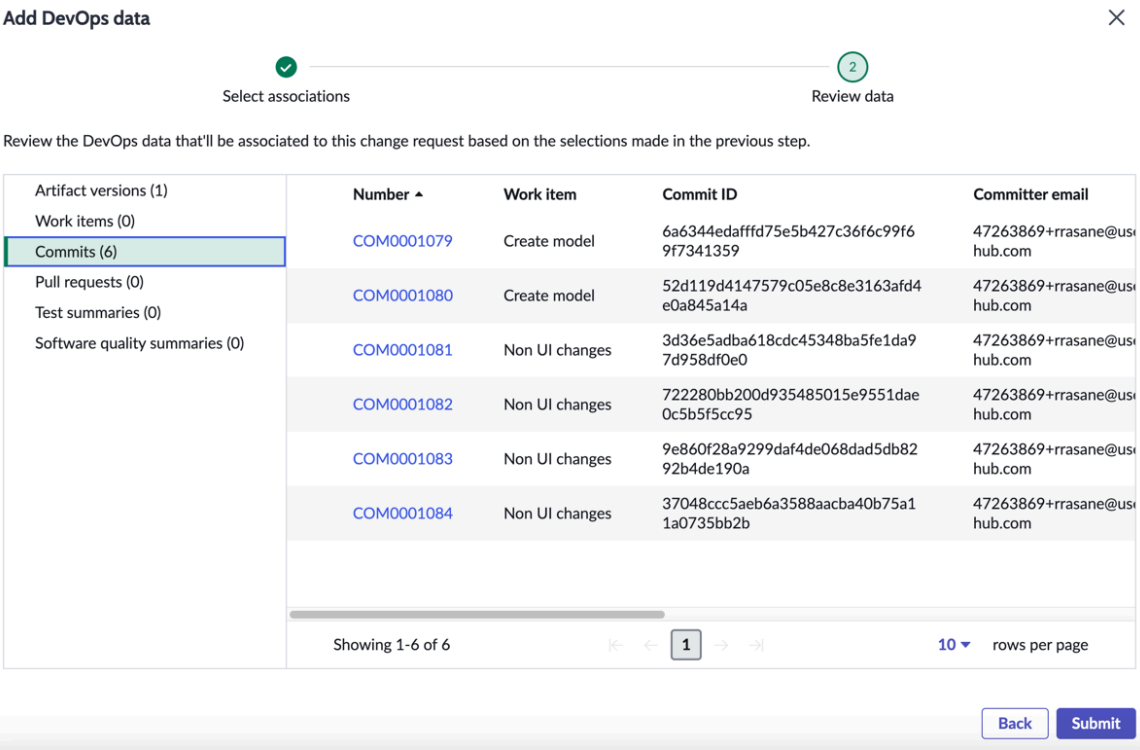
関連付けを選択

フィールド	説明
データタイプ	(Optional) 変更要求に関連付けるデータのタイプ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ アーティファクトバージョン ▪ リリースバージョン ▪ ビルド番号
データの関連付け	(Optional) 変更要求に関連付ける特定のデータ。複数のアーティファクトバージョンとビルド番号を選択できます。 [データタイプ] として [ビルド番号] を選択した場合は、アプリケーション名、対応するパイプライン、およびビルド番号も指定する必要があります。

b. [次へ] を選択して、[データの確認 **(Review data)]** ステップを開きま



す。

c. タブ間を移動して、関連するデータが正確にマッピングされていることを確認します。必要に応じて設定を更新します。

- 作業アイテム
- コミット
- プル要求
- テストサマリ
- アーティファクトバージョン
- ソフトウェア品質サマリ
- セキュリティスキャンサマリ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [送信] を選択します。

e. オプション: 変更要求に関連付けられているデータを変更するには、**[DevOps** データを編集] を選択します。

i. [関連付けを選択 **(Select associations)]** ステップでの DevOps データの追加元のデータタイプとその関連付けを編集します。

ii. [データの確認 **(Review data)]** ステップで、この変更要求に関連付けられるか、この変更要求から削除される DevOps データを確認します。

iii. [送信] を選択します。

9. 変更のリスクを評価するには、[リスク評価] を選択します。

リスクが計算され、レコード情報に表示されます。

最後に評価されたリスク値がタイムスタンプとともに表示されます。

10. [変更タスク] セクションで [新規] を選択します。
変更タスクの詳細については、「サービスオペレーションワークスペース での変更タスクの作成」を参照してください。

11. 変更要求が次のステータスに進む準備ができたら、[承認リクエスト] を選択します。

変更要求のタイプに基づいてステータスが前に進みます。

- [評価] ステータス：通常の変更要求に対するグループレベル承認。承認レコードは、変更承認ポリシーに基づいて自動的に生成されます。提案された変更のピア レビューと技術レビューを行うことができます。
- 承認ステータス：ビジネスステークホルダーまたは変更諮問委員会による承認が必要です。
- [スケジュール済み] ステータス：事前承認された標準的な変更。

注: 変更レコードをメールするには、コンテンツフレームで、その他のオプションアイコン ( ) をクリックして、[メール] を選択します。変更を要求したユーザーと、変更にアサインされたユーザーは、どちらも受信者のリストに自動的に設定されます。

カレンダーを表示するには、[変更の要求] フォームのタイトルバーにある [カレンダーを表示] をクリックします。

12. [保存] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペース での変更要求の処理

必要に応じて、サポートされている構成アイテム (CI) を変更し、変更の要求をクローズします。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. 変更要求を開きます。

サービスオペレーションワークスペース での変更の要求の作成については、「サービスオペレーションワークスペース での変更要求の作成」を参照してください。

2. 変更レコードページで、次のいずれかのアクションを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
変更ライフサイクルを完了するためのクラシック版のユーザーエクスペリエンスへの移行	[変更要求を続行] をクリックします。 **注:** リスク評価、スケジューリング、実装、レビューなどのアクションを実行できます。
委任のための変更タスクの作成	[概要] タブで、[タスクを追加] を選択します。変更タスクの作成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース での変更タスクの作成」を参照してください。
変更からのメールの作成	[他のアクション] アイコン ( ) をクリックして、[メールの作成] を選択します。
機能停止の作成	[他のアクション] アイコン ( ) をクリックして、[機能停止の作成] を選択します。
変更要求フォームの影響を受けたサービスのリフレッシュ	[他のアクション] アイコン ( ) をクリックして、[影響を受けたサービスのリフレッシュ] を選択します。影響を受けたサービスのリフレッシュについては、「変更に関して影響を受けるサービスと CI のリフレッシュ」を参照してください。
変更のキャンセル	[他のアクション] アイコン ( ) をクリックして、[キャンセル] を選択します。
変更の削除	[他のアクション] アイコン ( ) をクリックして、[削除] を選択します。
レコードに簡単にアクセスできるようにレコードページの URL をコピー	その他のアクションアイコン ( ) を選択して、**[URL** のコピー] を選択します。
SLA などのレコード情報の表示	コンテキストサイドパネルから、レコード情報アイコン ( ) をクリックします。
変更の迅速な解決に役立つレコードの添付	**a.** コンテキストサイドパネルから、[エージェントアシスト] アイコン ( ) をクリックします。 **b.** リソースを検索し、必要なアクションを実行します。たとえば、変更をインシデントにリンクします。
Microsoft Teams を使用したコラボレーション	コンテキストサイドパネルから、[コラボレーション] アイコン ( ) をクリックします。
添付ファイルを追加	コンテキストサイドパネルから、[添付ファイル] アイコン ( ) をクリックします。 **注:** 追加された添付ファイルは、[作成] セクションのアクティビティストリームに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
再利用のためのテンプレートの作成	コンテキストサイドパネルから、[テンプレート] アイコン ( ) をクリックし、テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを再利用します。
変更の承認	[関連レコード] タブをクリックし、[承認者] をクリックします。
変更を実装する	[実装] をクリックして、変更要求を実行します。 変更要求状況が [実装] に変更されます。ワークフローは、[実装] と [実装後のテスト] の 2 つの変更タスクを作成します。変更タスクをレビューし、必要に応じてユーザーまたはグループにアサインします。
変更要求のレビュー	変更要求の詳細をレビューしてから [レビュー] をクリックします。 変更要求が [レビュー] ステータスに移行します。オープンな変更タスクはすべて [キャンセル] に設定されます。
変更要求のクローズ	[クローズ情報] セクションに [クローズコード] と [クローズメモ] を入力してから [クローズ] をクリックします。 変更要求がクローズされます。

サービスオペレーションワークスペース での変更タスクの作成

別のチームまたはエージェントの支援を仰ぐ必要がある場合は、変更タスクを作成してアサインします。たとえば、変更を計画し、変更を実装し、テストし、作業をレビューするタスクがあります。

始める前に

必要なロール：itil または admin

手順

1. 変更要求を開きます。
2. [変更レコード] ページで、[他のアクション] アイコン ( ) をクリックして、[変更タスクの作成] を選択します。
3. [変更タスクの作成] ダイアログボックスで、タスクタイプを選択します。
   デフォルトでは、次のタスクタイプが利用可能です。追加のタスクタイプを作成するには、「サービスオペレーションワークスペース での問題または変更のタスクタイプの作成」を参照してください。
   - 計画
   - 実装

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- テスト
- 評価

4. [作成] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

[新規変更タスクの作成 **(Create New Change Task)]** フォーム

名前	定義
簡単な説明	タスクの概要。
説明	タスクの詳細な説明。
番号	タスクの識別番号が自動生成されます。
変更要求	関連する変更の要求。
状況	変更タスクのステータス： ◦保留中：オープンかつアサイン解除済み ◦オープン：オープンかつアサイン解除済み ◦処理中：オープンかつアクティブに作業中 ◦クローズ：非アクティブかつクローズクローズ コードとクローズ メモの指定が必要です。 ◦キャンセル
構成アイテム	変更タスクが適用される構成アイテム (CI) またはサービス。
タイプ	[計画]、[実装]、[テスト中]、または [レビュー] の、変更タスクのタイプ。デフォルトのワークフローでは、[レビュー] タイプでタスクが生成されます。
保留中	変更タスクが保留中かどうかを示すためのオプション。変更タスクが保留中になっている場合は、[保留理由] を指定します。
アサイン	
アサイン先グループ	変更タスクがアサインされているグループ。
担当者	変更タスクがアサインされているユーザー。アサインルールが適用される場合、変更タスクは適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
スケジュール	
開始予定日	タスクについての作業を開始する予定の日付。
終了予定日	変更タスクの完了が予定されている日付。 タスク タイプが [実装] である場合、[開始予定日] および [終了予定日] の値は、変更要求で指定された開始予定日と終了予定日の範囲内に値がなければなりません。

6. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース での変更タスクの処理

関連する変更の解決に役立つ変更タスクを完了します。

始める前に

必要なロール：itil または admin

手順

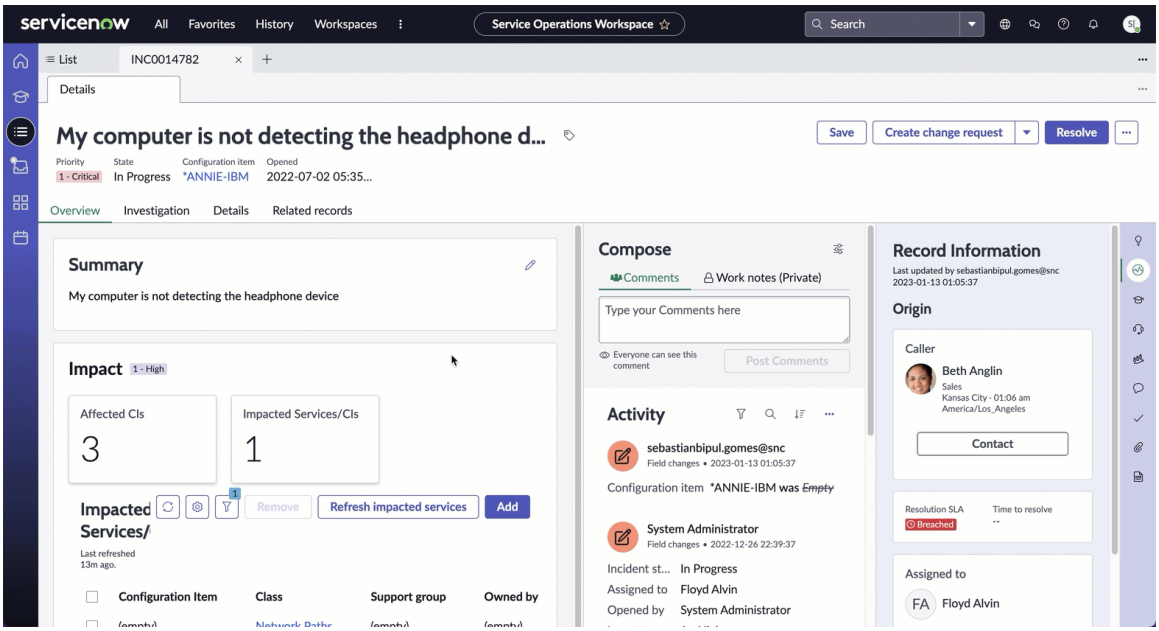
1. 変更を開きます。
2. [変更タスク] タブから、必要な変更タスクを開きます。
3. 変更タスクの迅速な解決に役立つレコードを検索して処理するには、次のアクションを実行します。
   a. コンテキストサイドパネルから、[エージェントアシスト] アイコン ( ) をクリックします。
   b. リソースを検索し、必要なアクションを実行します。
4. 変更タスクを削除するには、[他のアクション] アイコン ( ) をクリックして、[削除] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのインシデント管理

サービスオペレーションワークスペースでインシデントを作成および管理できます。

サービスオペレーションワークスペースのインシデント管理の概要

サービスオペレーションワークスペースのインシデントレコードページのタブ



[概要] タブ

このタブには、インシデントに関する次の情報が表示されます。

- サマリー
- 影響
- 原因
- 解決

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[作成] セクションから、インシデントのコメントと作業メモを追加できます。

[概要] タブには、読み込みモードの場合を含めて、フィールドラベルとともにフィールド情報が表示されます。

[概要] タブに表示されるフィールドの詳細については、「[概要] タブでのインシデント情報の表示と更新」を参照してください。

[概要] タブの情報の表示はカスタマイズできます。詳細については、「インシデントの [概要] タブのカスタマイズ」を参照してください。

[調査] タブ

このタブでは、インシデントに関連付けられた `ci_computer` または `ci_server` クラスを使用して、影響を受ける CI を調査できます。このタブには、関連付けられているプライマリ CI または選択された影響を受ける CI のメトリクス情報が表示され、問題の分析と解決に役立ちます。このタブのさまざまな修復アクションを使用して、CI 関連の問題を解決できます。

デフォルトでは、このタブには、インシデントに関連付けられたプライマリの影響を受ける CI のメトリクス情報が表示されます。ただし、インシデントに関連付けられた `ci_computer` または `ci_server` クラスを使用して、影響を受ける CI の情報を選択して表示することもできます。調査フレームワークの設定方法については、「サービスオペレーションワークスペース での調査フレームワークの設定」を参照してください。

注:

- このタブは、エージェントクライアントコレクター (ACC) または Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) アダプターがインストールおよび設定されている場合にのみ表示されます。
- このタブには、次の条件の CI のメトリクス情報のみが表示されます。
  - エージェントクライアントコレクターまたは Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) が関連する CI にインストールされている。これは、CI のメトリクスデータを取得するのに役立ちます。
  - 関連付けられている CI クラスが CMDB CI コンピューターであること。
- この機能は、macOS、Windows および Linux のオペレーティングシステムのみをサポートしています。

このタブのメトリクス情報の表示をカスタマイズすることもできます。詳細については、「[調査] タブをカスタマイズする」を参照してください。

このタブに表示されるメトリクスの詳細については、「[調査] タブの機能」を参照してください。

[連絡] タブ

このタブには、インシデントのさまざまなフェーズでステークホルダーと連絡を取るためのすべてのコミュニケーションタスクとオプションが表示されます。このタブは、次のいずれかの条件が満たされた場合にのみ使用できます。

- 重大なインシデントの場合：重大インシデント管理 (sn-sow-mim) プラグインがアクティブで、サービスオペレーションワークスペースのアドミンセンターで構成されている。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理の設定」を参照してください。
- インシデントの場合：タスクコミュニケーション管理およびインシデントコミュニケーション管理アプリケーションがインスタンスにインストールされ、アクティブで、構成されており、イン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シデントレコードページの [その他のアクション] (…) アイコンから [新しいコミュニケーション **(New communication)]** オプションを選択している。詳細については、「タスクコミュニケーション管理」と「インシデントコミュニケーション管理」を参照してください。

[連絡] タブの機能の詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントに関するステークホルダーとのコミュニケーション」を参照してください。

[インシデントの事後レポート] タブ

このタブにより、重大なインシデントの解決後に、インシデントの事後レポートを生成、構成、公開、およびエクスポートできます。インシデントの事後レポートにより、重大なインシデントの原因と解決策を確認して、潜在的なプロセスのギャップを特定することもできます。この情報に基づいて、将来の問題を回避したり、重大なインシデントをより適切な方法で処理したりするための予防措置を講じることができます。このタブは、次の条件が満たされた場合にのみ使用できます。

- 重大インシデント管理がアクティブで、サービスオペレーションワークスペース のアドミンセンターで構成されている。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理の設定」を参照してください。
- 重大なインシデントが [解決済み] ステータスである。

[インシデントの事後レポート] タブの機能の詳細については、「インシデントの事後レポートのレビューと更新」を参照してください。

[詳細] タブ

このタブには、インシデントに関する詳細情報が表示されます。たとえば、簡単な説明、アサインの詳細、関連レコードなどです。このタブのフィールドの構成方法については、「サービスオペレーションワークスペース でのタスクレコードフォームの構成」を参照してください。

[関連レコード] タブ

このタブには、インシデントに関連付けられたレコードのリストビューが表示されます。たとえば、タスク SLA と影響を受ける CI などです。

コンテキストサイドパネル

このセクションから、レコード情報、推奨事項、Microsoft Teams を使用したコラボレーションを表示したり、迅速なインシデント解決のためのエキスパートオンコールに連絡したりできます。

インシデント管理の詳細については、「インシデント管理」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース にインシデントを作成します。

顧客向けの問題の調査、可能なソリューション、および解決策を追跡できます。

始める前に

必要なロール：itil または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. インシデントの作成を開始するには、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
[リスト] メニューから	a. プライマリナビゲーションから、[リスト] アイコン ( ) をクリックします。 b. [リスト] タブの横にある [追加] アイコン ( ) をクリックします。 c. [新規インシデント] をクリックします。
インシデントリストから	a. インシデントのリストに移動します。 注: インシデントの次のリストを変更できます。 ▪ 自分のタスク ▪ 未アサイン ▪ オープン ▪ 解決済み ▪ すべて b. [新規] をクリックします。
インタラクションから	a. インタラクションを開きます。 b. レコードページから、[インシデントの作成] を選択します。

2. フォームで、[詳細] タブのフィールドに記入します。

[新規インシデントを作成] フォーム

フィールド	説明
インシデント	
簡単な説明	インシデントの簡単な説明
説明	インシデントの詳細な説明
番号	インシデントレコードを識別するための自動生成された一意の番号
問い合わせユーザー	問題をお客様に連絡したユーザー。問い合わせユーザーの名の一部を入力して、一致する名前のリストから選択します。または検索してユーザーを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ロケーション	問い合わせユーザーの場所。
チャネル	インシデントを作成するためにユーザーが使用したコミュニケーションモード
状況	インシデントがライフサイクル中に移行するさまざまな状況
影響	ビジネスプロセスのインシデント、問題、または変更の影響
緊急度	インシデント、問題、または変更が重大なビジネスインパクトを与えるまで、解決にかけられる時間
優先度	サービスデスクがタスクに対応する迅速さ。優先度は、影響度と緊急度に基づいています。
影響	
サービス	影響を受けるビジネスサービス
構成アイテム	影響を受ける構成アイテム。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。
ビジネスインパクト	インシデントの影響度。
アサイン	
アサイン先グループ	このインシデントを担当するグループ。値を指定しない場合、インシデントはアサインルールに基づいて自動的にアサインされます。
担当者	このインシデントを担当するユーザー。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [アサイン先グループ] が変更された場合、[アサイン先] フィールドはクリアされます。
メモ	
追加コメント (顧客に表示)	必要に応じて追加する、問題に関する詳細情報。追加コメントは、インシデントを表示できるすべてのユーザーに表示されます。
作業メモ	インシデントの解決方法に関する情報、またはインシデントの解決手順 (該当する場合)
関連レコード	
親インシデント	現在のインシデントを子インシデントにする、関連付けられた親インシデント。 注: 親インシデントが解決されると、子インシデントも [解決済み] とマークされます。
問題管理	関連する問題レコード。
変更要求	関連する変更要求
変更に起因	インシデントの作成を要求する関連する変更要求

3. [保存] をクリックします。

[概要] タブでのインシデント情報の表示と更新

[概要] タブから、サマリー、影響度、原因、解決策などのインシデント情報を表示および更新します。このインシデント情報は、問題の分析とインシデントの迅速な解決に役立ちます。

始める前に

インシデントを作成する必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペース にインシデントを作成します。」を参照してください。

必要なロール：itil

このタスクについて

[概要] タブでインシデント情報を確認します。必要に応じて、情報を編集または追加できます。

手順

1. インシデントレコードで、[概要] タブを選択します。
2. [サマリー] セクションで、必要に応じて情報を追加または編集します。
   a. [サマリーを編集] ( ) アイコンを選択して、フィールドを編集します。
   b. フォームで、詳細を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントのサマリー

フィールド	説明
簡単な説明	インシデントの簡単な説明
説明	インシデントの詳細な説明。
番号	一意のシステム生成インシデント番号。これは読み込み専用フィールドです。
優先度	サービスデスクがタスクに対応する迅速さ。[優先度] フィールドは、[影響度] と [緊急度] フィールドに基づいて計算されます。
オープン	インシデントが作成された日時。これは読み込み専用フィールドです。
影響度	インシデントがビジネスに与える影響のレベル。可能な値： ▪ 1-High ▪ 2-Medium ▪ 3-Low 注: [影響度] フィールドと [緊急度] フィールドの値を変更してレコードを保存すると、[レコードの更新] ポップアップウィンドウが表示されるので、作業メモ情報を入力して続行する必要があります。
緊急度	インシデントの解決に必要な緊急度のレベル。可能な値： ▪ 1-High ▪ 2-Medium ▪ 3-Low 注: [影響度] フィールドと [緊急度] フィールドの値を変更してレコードを保存すると、[レコードの更新] ポップアップウィンドウが表示されるので、作業メモ情報を入力して続行する必要があります。
ステータス	インシデントがライフサイクル中に移行するさまざまな状況可能な値： ▪ 新規 ▪ 進行中 ▪ 保留中 ▪ 解決済み ▪ キャンセル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ▪ [保留中] ステータスを選択してレコードを保存すると、[レコードの更新] ポップアップウィンドウが表示されるので、[保留理由] フィールドを選択して追加コメントを入力する必要があります。 ▪ [解決済み] ステータスを選択してレコードを保存すると、[レコードの更新] ポップアップウィンドウが表示されるので、[解決コード] フィールドを選択して解決メモを入力し、続行する必要があります。
重大なインシデントのステータス	重大なインシデントのステータス。 注: このフィールドは、サービスオペレーションワークスペース向け重大インシデント管理 (sn_sow_mim) プラグインがインストールされてアクティブになっている場合にのみ使用できます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理の設定」を参照してください。
問い合わせユーザー (Caller)	インシデントを報告したユーザー。

c. [サマリーを保存] ( ) アイコンを選択します。

3. [影響のサマリー (Impact Summary)] セクションで、必要に応じて情報を編集します。

a. [影響のサマリーを編集 **(Edit impact summary)]** ( ) アイコンを選択します。

b. フォームで、詳細を入力します。

影響のサマリー

フィールド	説明
Business impact (ビジネスへの影響度)	ビジネスに対するインシデントの影響。
構成アイテム	影響を受けるプライマリ構成アイテム。
サービス	影響を受けるプライマリビジネスサービス。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[構成アイテム]、[サービスオファリング]、[サービス] などの参照フィールドでは、以下のアクションを実行できます。

- **[Preview record** (レコードをプレビュー)] アイコン (ⓘ) を選択して、そのレコード情報のプレビューを同じページに表示します。必要に応じて [レコードを開く] を選択して、別のタブでレコードを開くこともできます。
- [依存関係ビュー] アイコン () を選択して、モーダルビューエクスペリエンスで構成アイテム (CI) の依存関係マップを表示します。

c. [影響のサマリーを保存 **(Save Impact Summary)]** () アイコンを選択します。

4. [影響度] セクションの [場所] フィールドで、[影響を受ける場所を表示 **(View impacted locations)]** を選択して、影響を受ける場所とユーザーを別のタブの世界地図上に表示します。[影響を受ける場所] タブには、以下の情報が表示されます。
   - 影響を受けるユーザーの数 (Number of impacted users) - インシデントの影響を受けるユーザーの数。

     注: 影響を受けるユーザーの数は、以下のデータソースに基づいて計算されます。
     - インシデントの問い合わせユーザー。
     - 子インシデントの問い合わせユーザー。
     - インシデントに関連付けられたサービスオファリング。このソースは、サービスポートフォリオ管理基盤 がアクティブ化され、使用されている場合にのみ使用されます。詳細については、「サービスポートフォリオ管理のアクティブ化」を参照してください。

   - 影響を受ける場所の数 (Number of impacted locations) - ユーザー数に基づいて計算された一意の場所の数。
   - 影響度世界地図 (Impact world map) - 影響を受けるユーザーとともに世界地図上にマークされた、影響を受ける場所のマップ。こうした場所の、影響を受けるユーザーの数と詳細を表示できます。大陸、国、都道府県、または市区町村レベルにさらに絞り込むことができます。

     注: [場所] セクションは、サービスオペレーションワークスペース向け重大インシデント管理 (sn_sow_mim) プラグインがインストールされてアクティブになっており、インシデントが重大なインシデントである場合にのみ使用できます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理」を参照してください。

5. インシデントに関連付けられた構成アイテムを追加または更新するには、以下のカードを選択します。
   a. [影響を受ける **CI]** カードを選択して、インシデントの影響を受ける構成アイテム (CI) を追加または削除します。
   b. [影響を受けるサービス/CI] カードを選択して、インシデントの影響を受ける構成アイテムまたはサービスを追加または削除します。
   c. [資産] カードを選択して、ユーザーが資産として使用する構成アイテムを追加または削除します。

   影響を受ける CI をインシデントレコードに追加するときに、構成クラスに基づいて構成アイテム (CI) を検索してフィルタリングできます。
6. [原因] セクションで、インシデントの原因を追加または更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [原因を追加] を選択します。

b. インシデントの考えられる原因を入力します。

c. [原因を保存] ( ) アイコンを選択します。

7. [解決] セクションで、インシデントを解決するための解決情報を追加します。

注: インシデントを解決する準備ができている場合にのみ、このセクションに値を入力します。

a. [解決策を追加] を選択します。

b. フォームで、詳細を入力します。

[解決] セクション

フィールド	説明
解決コード	インシデントが解決されたカテゴリ。
解決メモ	インシデントの解決方法に関する詳細。

c. [解決を保存] ( ) アイコンを選択します。

8. [作成] セクションで、アクティビティストリームにメッセージを投稿し、ステークホルダーにメールを送信します。

a. [追加コメント (顧客に表示)] にメッセージを入力して、アクティビティストリームに投稿します。

b. [作業メモ (プライベート)] にメッセージを入力して、アクティビティストリームに投稿します。

c. [実行されたアクション] に重大なインシデントに対するアクションを入力し、アクティビティストリームに投稿します。

d. メールを作成して、ステークホルダーにメール送信します。

コンテキストサイドパネルを使用したインシデントレコード情報の表示

コンテキストサイドパネルから、問い合わせユーザーの詳細や資産などのインシデントレコード情報を表示します。この情報を使用すると、インシデントをより効率的に管理できます。

コンテキストサイドパネルのレコード情報 ( ) アイコンを選択すると、インシデント情報が表示されます。レコード情報サイドパネルには、以下の情報が含まれています。

アクティブ通話

アクティブなコールカードには、重大なインシデントについて現在進行中のアクティブなカンファレンスコールが表示されます。このカードは、重大なインシデントのレコードについてのみ、サービスオペレーションワークスペース向け重大インシデント管理 (sn_sow_mim) プラグインがインストールされていてアクティブな場合に表示されます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理の設定」を参照してください。

このカードには最大 5 つのコラボレーションレコードが表示されます。このカードに表示されているコールレコードリンクを選択して、コールに参加できます。[共同作業] サイドパネルタブを使用して、追加のコールレコード情報を表示および管理できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

Twilio コールでは、リンクではなくプレーンテキストが表示されます。このような場合は、[共同作業] サイドパネルタブを使用してコールに参加できます。

コラボレーション情報は、サービスオペレーションワークスペースとのコラボレーションサービス統合から取得されます。

SLA とタイミング

SLA とタイミングカードには、以下の情報が含まれています。

- 重大なインシデントの期間 (Major incident duration) - インシデントが昇格、作成、または重大なインシデントとして承認されてからの期間。このフィールドは、サービスオペレーションワークスペース向け重大インシデント管理がインストールされ、アクティブになっている場合にのみ表示されます。
- 応答 SLA (Response SLA) - 構成されたインシデントレスポンス SLA タイマー構成に従ったタスクサービスレベルアグリーメント (SLA) ステージ。タスク SLA 違反となるまでのインシデント応答の残り時間を表示します。
- 解決 SLA - 構成されたインシデント解決 SLA タイマー構成に従ったタスク SLA ステージ。タスク SLA 違反となるまでのインシデント解決の残り時間を表示します。
- すべての SLA を表示 (View all SLAs) - インシデントレコードに関連付けられているすべての SLA。

  注: このオプションは、現在のインシデントタスクに関連付けられている SLA が少なくとも 1 つある場合にのみ表示されます。

問い合わせユーザー

問い合わせユーザーカードには、名前、現地時刻、部門、場所など、問い合わせユーザーに関する簡単な情報が表示されます。[問い合わせユーザーのプレビュー **(Preview caller)]** (ⓘ) アイコンを選択して、問い合わせユーザーレコードをプレビューすることもできます。[レコードを開く] を選択して、別のタブで問い合わせユーザーレコードを開きます。[連絡先] を選択して、問い合わせユーザーに関するすべての詳細を表示することもできます。

問い合わせユーザーが VIP ユーザーである場合は、VIP フィールドデコレーターを表示できます。VIP フィールドデコレーターは、[詳細] タブの [問い合わせユーザー] フィールドにも表示されます。

必要に応じて、以下のリンクを選択して、問い合わせユーザーに固有の追加のレコード情報を取得できます。

- 問い合わせユーザーの資産 (Caller asset) - 問い合わせユーザーの資産 (CI) のリスト。
- 最近のインタラクション - 過去 7 日間に作成された、問い合わせユーザーとの最近のインタラクションのリスト。カードには最大 10 件のインタラクションレコードを表示できます。[すべて表示] を選択すると、すべてのインタラクションのリストが別のタブに表示されます。

  注: インタラクションレコードの場合、[アサイン先] ユーザーが問い合わせユーザーと見なされます。

- 最近のインシデント (Recent incidents) - 過去 7 日間に作成された、問い合わせユーザーに関連付けられた最近のインシデントのリスト。カードには最大 10 件のインシデントレコードを表示できます。[すべて表示] を選択すると、すべてのインシデントのリストが別のタブに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサイン先

[アサイン先] カードには、インシデントレコードのアサインステータスが表示されます。[アサイン先] を選択して、インシデントレコードを自分にアサインします。[追加の協力者を表示 **(View additional collaborators)]** リンクを選択すると、モーダルエクスペリエンスでインシデントレコードに関連付けられた協力者のリストを表示できます。協力者のリストは、以下のデータソースから取得されます。

- 現在の [アサイン先] ユーザーを除く、インシデントまたはインシデントタスクの過去の [アサイン先] ユーザー。
- 重大なインシデントレコードにコメントと作業メモを追加したユーザー。このデータソースは、重大なインシデントにのみ適用されます。
- [共同作業] サイドパネルから開始されたコラボレーションチャネルの協力者。この情報は、コラボレーション API を使用して取得されます。

1 ページに 5 人ずつの協力者のリストを表示できます。

サービスオペレーションワークスペース でのインシデントの処理

インシデントを解決するために問題、変更、またはサービス要求を作成する必要がある場合、インシデントレコードから直接作成できます。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. インシデントを開きます。

   サービスオペレーションワークスペースでのインシデントの作成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース にインシデントを作成します。」を参照してください。

2. インシデントレコードページで、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
変更要求の作成	[変更要求の作成] を選択します。「サービスオペレーションワークスペース での変更要求の作成」を参照してください。
インシデントタスクの作成	[インシデントタスクを作成] の横にあるドロップダウンから、[インシデントタスクを作成] を選択します。
機能停止の作成	[機能停止の作成] の横にあるドロップダウンから、[機能停止の作成] を選択します。
問題の作成	[問題を作成] の横にあるドロップダウンから、[問題を作成] を選択します。「サービスオペレーションワークスペースでの問題の作成」を参照してください。
要求の作成	[要求の作成] の横にあるドロップダウンから、[要求の作成] を選択します。「サービスオペレーションワークスペース でのカタログ要求の作成」を参照してください。
インシデントの解決	[解決] を選択し、解決コードとメモを入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
インシデントを自分にアサイン	[自分にアサイン] を選択します。
ウォークアップ予約の実行	[その他のアクション] アイコン ( ) を選択して、[ウォークアップ予約の実行] を選択します。
メールの作成	[その他のアクション] アイコン ( ) を選択して、[メールの作成] を選択します。
レコードに簡単にアクセスできるようにレコードページの URL をコピー	[その他のアクション] アイコン ( ) を選択して、**[URL** のコピー] を選択します。その後、その URL を他のエージェントと共有できます。
インシデントのコピー	[その他のアクション] アイコン ( ) を選択して、[インシデントをコピー] を選択します。
インシデントを重大なインシデントに昇格	[その他のアクション] アイコン ( ) を選択して、[重大なインシデントに昇格] を選択します。
インシデントを重大なインシデントとして提案	[その他のアクション] アイコン ( ) を選択して、[重大なインシデントとして提案] を選択します。
ナレッジギャップの報告	[その他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[ナレッジギャップを報告] を選択して、ナレッジフィードバックタスク (KFT) レコードを作成します。 レコードが作成されると、KFT レコードへのリンクを含む成功メッセージが表示されます。このリンクを選択すると、インシデントビュー内の別のタブで KFT レコードを開くことができます。[関連レコード] タブの [ナレッジギャップ] 関連リストから KFT レコードを表示することもできます。KFT レコードを使用してナレッジ記事を作成できます。
インシデントを削除する	[その他のアクション] アイコン ( ) を選択して、[削除] を選択します。
インシデントの推奨事項の表示	コンテキストサイドパネルから、[推奨事項] アイコン ( ) を選択します。「サービスオペレーションワークスペース での 推奨フレームワーク」を参照してください。
レコード情報の表示と関連アクションの実行	コンテキストサイドパネルから、[レコード情報] アイコン ( ) を選択します。 [連絡先] オプションを選択すると、名前、場所 (住所)、メール ID などの発信者情報が表示されます。 次のオプションは、インシデントの [アサイン先グループ] フィールドと [アサイン先

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	(Assigned to)] フィールドに基づいて使用できます。 ◦ 自分にアサイン：[アサイン先グループ] フィールドが空で、ログインしているユーザーが現在のアサイン先グループのメンバーである場合。 ログインしているユーザーが複数のアサイン先グループのメンバーである場合は、インシデントのアサイン時に必要なアサイン先グループを選択します。 ◦ アサイン：ログインユーザーが現在のアサイン先グループのメンバーでない場合。 ◦ 再アサイン ▪ [アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドにのみ、ログインしているユーザーが指定されている場合。 ▪ [アサイン先グループ] フィールドと [アサイン先 **(Assigned to)]** (ログインユーザーとして) フィールドの両方が指定されている場合。 ログインしているユーザーが複数のアサイン先グループのメンバーである場合、アサイン先グループを変更する際に次のシナリオが考えられます。 ▪ ユーザーがそのアサイン先グループのメンバーである場合、[アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドにはログインしているユーザーが保持されます。 ▪ ユーザーがそのアサイン先グループのメンバーでない場合、[アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドは空になります。 詳細については、「コンテキストサイドパネルを使用したインシデントレコード情報の表示」を参照してください。
変更の迅速な解決に役立つレコードの添付	**a.** コンテキストサイドパネルから、[エージェントアシスト] アイコン ( ) を選択します。 **b.** リソースを検索し、必要なアクションを実行します。たとえば、変更をインシデントにリンクします。
エキスパートオンコールへの連絡	コンテキストサイドパネルから、[エキスパートオンコール] アイコン ( ) を選択します。「サービスオペレーションワークスペースでのインシデントのオンコールサポート」を参照してください。
オンコールエスカレーションの動的なトラッキングの表示	コンテキストサイドパネルから、[オンコールエスカレーション] アイコン ( ) を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	「サービスオペレーションワークスペースでのインシデントのオンコールサポート」を参照してください。
Microsoft Teams を使用したコラボレーション	コンテキストサイドパネルから、[共同作業] アイコン ( ) を選択します。「サービスオペレーションワークスペース での Microsoft Teams との ServiceNow データ連携」を参照してください。
添付ファイルの追加	コンテキストサイドパネルから、[添付ファイル] アイコン ( ) を選択します。 **注:** 追加された添付ファイルは、[作成] セクションのアクティビティストリームに表示されます。
再利用のためのテンプレートの作成	コンテキストサイドパネルから、[テンプレート] アイコン ( ) を選択し、テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを再利用します。
プレイブック	コンテキストサイドパネルから、[プレイブック] アイコン ( ) を選択してプレイブックを開き、別のパネルで修復アクションを実行します。詳細については、「プレイブックを使用した修復アクション」を参照してください。

プレイブックを使用した修復アクション

[調査] タブのプレイブックを使用して、修復アクションで CI 関連の問題を解決します。

[調査] タブには、CI 関連の問題を解決するための次のタイプの修復アクションが含まれています。

- プロセスの終了
- サービスを再起動

これらの修復アクションは、次の条件が満たされた場合にのみ [調査] タブで使用できます。

- 調査フレームワーク [sn_invest_fwk] アプリケーションがインストールされ、構成されている。詳細については、「サービスオペレーションワークスペース での調査フレームワークの設定」と「修復アクションフレームワークを構成する」を参照してください。
- 修復アクションは UI に表示されるように構成されます。詳細については、「[調査] タブをカスタマイズする」を参照してください。

修復アクションでは、プレイブックを使用して CI の問題を解決します。プレイブックには、修復アクションを段階的にガイドおよび実行するためのインタラクティブな UI が用意されています。プレイブックを使用すると、修復プロセスのすべての実行ステップを制御できます。プレイブックは、インシデントレコードページのコンテキストサイドパネルで利用できます。修復アクションが実行されると、その修復プロセスがプレイブックに追加されます。その後、コンテキストサイドパネルで [プレイブック] ( ) アイコンを選択して、別のパネルでプレイブックを開き、プロセスを実行できます。[プレイブック] パネルには、次のタブが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 現在：ステータスが [新規] および [処理中] のプロセスとサービスの両方を含む、修復アクションをトリガーする プレイブックの現在のリストが表示されます。
- 履歴：Playbook の履歴リストが表示されます。これには、ステータスが [完了]、[キャンセル済み]、または [失敗] のプロセスとサービスの両方が含まれます。

進行中の [プロセスの終了] または [サービスを再起動] 修復アクションプレイブックはキャンセルすることができます。修復アクションプレイブックをキャンセルするには、修復アクションプレイブックを選択し、メニュー (⋮) アイコンを選択してから、[アクションをキャンセル] オプションを選択します。修復アクションプレイブックがキャンセルされると、対応するアクションもキャンセルされます。その後、プレイブックパネルの [履歴] タブに、修復アクションのステータスが [キャンセル] と表示されます。キャンセルの理由を表示するには、プレイブックで [理由を表示] オプションを選択します。次のいずれかに該当する場合、このオプションは使用できません。

- 修復アクションはすでに [キャンセル] ステータスである。
- 修復アクションの対応する CI アクションレコードの処理がすでに進行中である。
- 変更要求は、サーバータイプの CI に関連付けられたアクションの実装ステータスにすでに移行している。

[調査] タブの [修復アクション] セクションには、実行された修復アクションのリストを表示する [現在] タブと [履歴] タブも含まれています。デフォルトでは、このセクションにはプライマリ CI または現在の CI の修復アクションのリストが表示されます。[このインシデントのすべての **CI** で実行されたアクションを表示] トグルを切り替えて、インシデントに関連付けられたすべての CI の修復アクションのリストを表示できます。

プレイブックは、修復アクションフレームワーク [com.snc.sn_reacf] アプリケーションと調査フレームワーク [sn_invest_fwk] アプリケーションの両方がインストールおよび構成されている場合、および修復アクションがトリガーされた場合にのみ使用できます。プレイブックの詳細については、「プレイブックエクスペリエンスの設定」を参照してください。

注: CI タイプのデバイスまたはサーバーのプロセスやサービスで修復アクションが進行中の場合、同時実行のまたは重複する修復アクションを実行することはできません。また、前の修復アクションの実行が完了するまで、同じ CI で同時実行のまたは重複する修復アクションを実行することはできません。この動作を変更し、修復アクションの同時実行を許可するには、[修復アクションタイプ] の [同時実行を許可] オプションを選択します。詳細については、「修復アクションフレームワークを構成する」を参照してください。

プロセスの終了

「プロセスの終了」修復アクションは、次のメトリクス情報カードで使用できます。

- メモリー別の上位プロセス
- CPU 別の上位プロセス

CI を選択してから、[プロセスの終了] を選択して、CI で実行されているプロセスを停止します。その後、修復プロセスがプレイブックに追加されます。コンテキストサイドパネルでプレイブック ( ) アイコンを選択し、別のパネルでプレイブックを開いてプロセスを実行します。次の CI クラスに対して「プロセスの終了」修復アクションを実行できます。

- デバイス：この CI クラスでは、「プロセスの終了」修復プロセスを実行する前に、ユーザーの承認を得る必要がある 2 ステップのプロセスが実行されます。承認された後、デバイス (エンドポイントとも呼ばれます) でプロセスを直接停止できます。
- サーバー：この CI クラスでは、標準的な変更要求を使用して「プロセスの終了」修復アクションを実行する前に、変更要求を作成する必要があります。変更要求を作成するための追加情報も入力する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスを再起動

「サービスを再起動」修復アクションは、サービスメトリクス情報カードで使用できます。

CI を選択してから、[サービスを再起動] を選択して、CI で実行されているサービスを再起動します。その後、修復プロセスがプレイブックに追加されます。コンテキストサイドパネルでプレイブック ( ) アイコンを選択し、別のパネルでプレイブックを開いて修復アクションを実行します。次の CI クラスに対して「サービスを再起動」修復アクションを実行できます。

- デバイス：この CI クラスでは、「サービスを再起動」修復プロセスを実行する前に、ユーザーの承認を得る必要がある 2 ステップのプロセスが実行されます。承認された後、デバイス (エンドポイントとも呼ばれます) でサービスを直接再起動できます。
- サーバー：この CI クラスでは、標準的な変更要求を使用して修復アクションを実行する前に、変更要求を作成する必要があります。変更要求を作成するための追加情報も入力する必要があります。

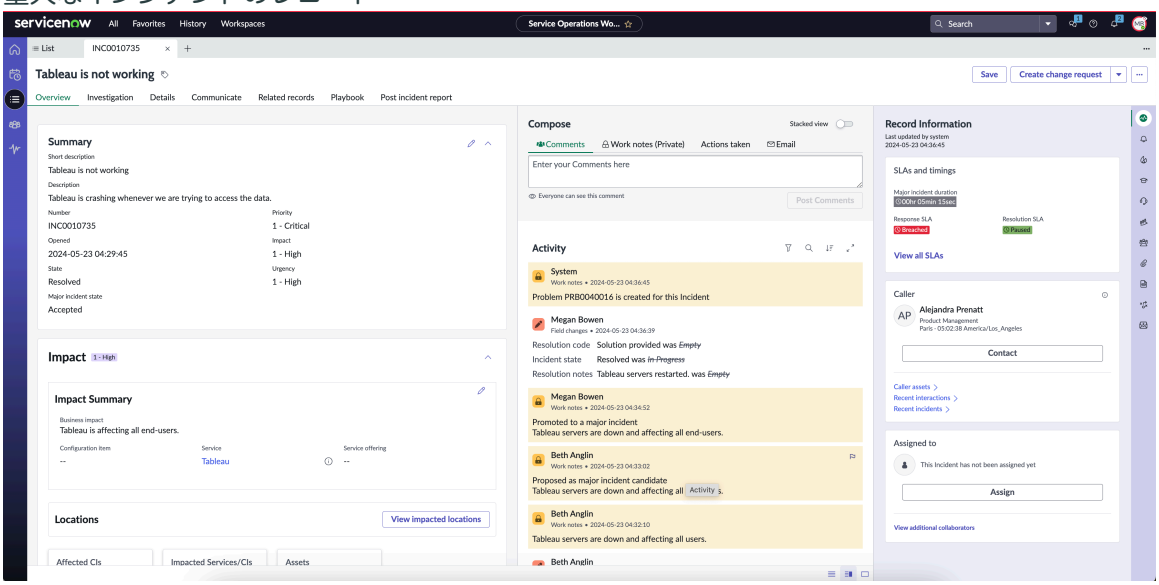
サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理

サービスオペレーションワークスペースで重大なインシデントを作成および管理します。

重大インシデント管理の概要

https://player.vimeo.com/video/990305784?h=fa145c9c15&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

重大なインシデントのレコード



重大なインシデント (MI) は、ビジネスの重大な中断につながる、通常のインシデント管理プロセスを超える対応が求められる問題が発生したときに作成されます。

重大なインシデントには、ビジネスインパクトが大きいインシデントに対するより迅速な解決プロセスを促進するための、よりタイムスケールが短く、より優先度の高い手順が別途用意されています。

要件に基づいて、重大なインシデントを構成する要素について、その定義を定める必要があります。たとえば、最重要のビジネスサービスが影響を受ける場合や、多数のユーザーに影響を与えるサービス停止が発生する場合に、重大なインシデントを作成することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントのユーザーロール

重大なインシデントマネージャー (major_incident_manager) ユーザーロールはベースシステムで利用でき、これを使用して重大なインシデントを管理および解決できます。重大なインシデントのマネージャーは、次のことを実行できます。

- 重大なインシデント候補を重大なインシデントに昇格させる。
- 重大なインシデントを作成する。
- 提案プロセスを経ずに、インシデントを重大なインシデントに直接昇格させる。

重大なインシデントの作成

重大なインシデントは、重大なインシデント候補から作成または昇格されます。重大なインシデント候補は、サービスオペレーションワークスペースのインシデントレコードページから以下の方法で作成できます。

- インシデントを重大なインシデント候補として提案する。
- 重大なインシデント候補を作成する。
- 重大なインシデントのトリガールールを使用して、インシデントを重大なインシデント候補として提案するか、自動的に重大なインシデントに直接昇格させる。

重大なインシデントへの対応と処理

重大なインシデントに対応する際の重要なアクションには、次のようなものがあります。

- 適切なリソースを見つける
- ユーザーとステークホルダーに最新情報を連絡する
- インシデントを調査して解決するためのカンファレンスコールを設定する
- 必要に応じてインシデントをエスカレートする

事前定義された条件に基づいて、重大なインシデントに関連付けられたコミュニケーション計画を定義する必要があります。インシデントコミュニケーション計画と関連するコミュニケーションタスクは、重大なインシデントに対して、コミュニケーション計画の定義に基づいて作成されます。その後、関連付けられたインシデントコミュニケーションで定義されたとおりに、タスクが実行されます。

サービスオペレーションワークスペースの重大インシデント管理プロセス

重大なインシデントは、多数のユーザーに影響を及ぼし、1 つまたは複数の重要なサービスをビジネスから奪う高い影響度と緊急度を持ちます。状況の緊急度を踏まえれば、迅速な解決を促し、ビジネスインパクトを最小限に抑えるために、適切に調整された対応プロセスが必要になります。

重大なインシデントに対応する際には、サービスの中断による大きな影響を最小限に抑えるために、効果的かつ効率的なシステムが必要です。効率的なシステムには、以下のアクションが含まれます。

- サービスの中断の影響を最小限に抑える。
- 重大なインシデントを管理するために、適切なインシデントマネージャー、重大なインシデントチーム、または管理グループを必ず配置する。
- サービスの中断、デグレード、解決、およびその他の重大なインシデントの更新についてステークホルダーに連絡する。
- ステークホルダーと協力して重大なインシデントを解決し、サービスを復元する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 問題レコードを作成して根本原因を分析する。
- インシデントの事後レポート (PIR) を生成して、サービスの復元後にそれぞれの重大なインシデントをレビューする。

重大インシデント管理プロセスは、以下のフェーズに分類できます。

重大なインシデントの特定と検出

プロセスの最初のフェーズは、潜在的な重大なインシデント候補を特定することです。以下の方法で重大なインシデントを検出して特定できます。

- インシデントは、構成された重大なインシデントのトリガールールに基づいて検出され、重大なインシデント候補として提案されるか、自動的に重大なインシデントに直接昇格されます。
- エージェントは、インシデント情報をレビューして、インシデントを重大なインシデント候補に提案する必要があるかどうかを見極めます。提案されている場合は、重大なインシデントのマネージャーが、重大なインシデント候補の情報をレビューし、重大なインシデントに昇格させます。
- 重大なインシデントのマネージャーは、提案プロセスなしで重大なインシデントを直接作成します。

コミュニケーションとコラボレーション

第 2 フェーズはコミュニケーションです。重大なインシデントの発生中は、IT チーム、ビジネスのステークホルダー、およびエンドユーザーに重大なインシデントの影響と進捗状況を確実に知らせるために、適切なコミュニケーションを取ることが極めて重要です。

重大なインシデント全体を通じてコミュニケーションを行うには、連絡先、連絡の方法と頻度、サポートに使用するメッセージングチャネル (メールや SMS など) を含む包括的なコミュニケーション計画が必要です。コミュニケーション計画により、インシデントレスポンスチームは解決プロセスに労力を集中させることができ、今後のコミュニケーションに期待を寄せることができます。

重大なインシデントのコミュニケーションのタイプ、インシデントの優先度、対象者に基づいて、コミュニケーション計画を 1 つ以上定義することができます。重大なインシデントのライフサイクル全体を通して、通知とステータスの最新情報がステークホルダーに送られ、ステークホルダーが十分な情報を得て関与するようになります。

重大なインシデントを解決する際には、コミュニケーションに加えて、IT チームやその他のビジネスステークホルダーとの効果的なコラボレーションも重要です。Microsoft Teams カンファレンスコールなどのコミュニケーションチャネルを使用して、協力しながら問題解決に向けて作業することができます。サービスオペレーションワークスペースのインシデントレコードページには、コラボレーションのためのさまざまなコントロールが用意されています。詳細については、「重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション」を参照してください。

解決

重大なインシデントのライフサイクルの次のフェーズは、重大なインシデントの解決です。重大なインシデントが解決すると、関連するすべての子インシデントも解決され、それぞれの問い合わせユーザーにインシデントの解決が通知されます。

問題レコードの作成

重大なインシデントの根本原因を分析するには、問題レコードを作成する必要があります。[重大なインシデントから問題を作成 **(Create problem from major incident)**] フローを構成して、重大なインシデントが解決された後に問題レコードを自動的に作成するか、必要に応じて手動で問題レコードを作成することができます。問題レコードが作

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成されたときに、重大なインシデント情報が問題レコードに自動的にコピーされるようにするかどうかを構成することもできます。

インシデントの事後レポートのレビュー

重大なインシデントのライフサイクルの最終フェーズは、インシデントの事後レポート (PIR) の生成です。重大なインシデントが解決されると、PIR が生成されます。PIR を使用して、インシデントを分析し、同様のインシデントが今後発生するのを防ぐうえで役立つ方法を理解することができます。このレビューは、インシデント応答プロセスを評価し、改善が必要な領域を特定する機会となります。レポートには、インシデントの作成後に発生したイベントのタイムラインが含まれます。PIR は、レビュープロセス中に確認および更新してから、ステークホルダーと共有することができます。

重大なインシデントレコードの管理

プレイブックまたは重大なインシデントレコードページのさまざまなタブを使用して、重大なインシデントレコードを管理します。

エージェントは、さまざまなタブに表示された情報に基づいて、[重大なインシデントを提案] オプションを使用して重大なインシデントを提案できます。重大インシデントマネージャーは、場所情報などの [概要] タブの情報を確認して、重大なインシデントの提案を承認または却下します。提案が承認されると、重大インシデントマネージャーは [重大なインシデントに昇格] オプションを使用して候補を重大なインシデントに昇格します。

インシデントが重大なインシデントに昇格した後は、重大なインシデントレコードページの各タブに重大なインシデントに関する情報が表示されます。さまざまなオプションとアクションメニューを使用して、重大なインシデントプロセスを管理し、次のインシデント情報を表示できます。

- [概要] タブ
- [詳細] タブ
- [連絡] タブ
- [関連レコード] タブ
- [プレイブック] タブ
- コンテキストサイドパネル

[概要] タブ

[概要] タブでは、次のセクションにインシデント情報が表示されます。

- サマリー：簡単な説明、説明、影響度、緊急度、ステータスなどの基本的なインシデント情報。
- 影響度：
  - 影響のサマリー (Impact summary)：ビジネスインパクト、構成アイテム (CI)、サービス、サービスオファリングなどの影響のサマリー情報。
  - 場所：世界地図上の問い合わせユーザーの場所、場所の数、およびユーザーの数。この情報は、major_incident_manager ロールを持っている場合に、重大なインシデントについてのみ表示されます。
  - 影響を受ける CI：インシデントの影響を受ける CI の数。
  - 影響するサービス/CI：インシデントの影響を受ける CI およびサービスの数。
  - 資産：インシデントに関連付けられた資産の数。
- 原因：インシデントの考えられる原因。
- 解決：インシデントが解決された後の、解決コードや解決メモなどのインシデント解決関連の情報。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アクティビティ] セクションでは、すべてのコメント、作業メモ、実行されたアクション、および作成されたメールを表示できます。このセクションには、ステータスやアサイン先グループの変更などのユーザーアクティビティも含まれます。[作成] セクションでは、コメント、作業メモ、実行されたアクションを追加したり、メールを作成したりできます。

[概要] タブの詳細については、「[概要] タブでのインシデント情報の表示と更新」を参照してください。

[詳細] タブ

[詳細] タブには、カテゴリ、サブカテゴリ、影響度、関連レコード、アサイン先グループ、ウォッチリスト、原因、解決など、インシデントに関する詳細情報が表示されます。[詳細] タブの詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでのインシデント管理」を参照してください。

[連絡] タブ

[連絡] タブには、重大なインシデントのステークホルダーとのコミュニケーションを維持するために使用されるさまざまなオプションを含むコミュニケーションタスクのリストが表示されます。[連絡] タブで利用可能なオプションの詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントに関するステークホルダーとのコミュニケーション」を参照してください。

[関連レコード] タブ

[関連レコード] タブには、重大なインシデントに関連付けられたレコードのリストビューが表示されます。たとえば、タスク SLA と影響を受ける CI などです。

[プレイブック] タブ

[プレイブック] タブには、重大インシデント管理で利用可能なプレイブックの情報が表示されます。プレイブックごとに、プレイブックを操作して重大なインシデントを管理することを選択できます。詳細については、「プレイブックを使用した重大なインシデントの管理」を参照してください。

コンテキストサイドパネルのオプション

コンテキストサイドパネルでは、次のオプションを使用できます。

- 重大なインシデントプレイブック：[重大なインシデントプレイブック **(Major Incident Playbook)]** () アイコンを選択して、プレイブックのサイドパネルを起動します。プレイブックは、重大なインシデントプロセス全体に対するガイド付きアプローチを提供します。重大なインシデントのビジネスプロセスのワークフローをシンプルなタスク指向のビューで可視化することができます。プレイブックには、次の 2 つのタブが含まれています。
  - 現在：現在実行中の重大なインシデントプレイブックのリスト。
  - 履歴：重大なインシデントプレイブックの履歴リスト。
- 推奨アクション：[推奨アクション] () アイコンを選択して、[推奨事項を表示] サイドパネルを起動します。サイドパネルには、重大なインシデントに対するすべての推奨アクションがリストされます。インシデントを重大なインシデントに昇格し、それに関連付けられた問題レコードがない場合、このタブには、問題レコードを作成するための [問題の作成 **(Create a problem)]** オプションを含むカードが表示されます。

  [新規の問題作成のためインシデントからコピーされる属性リスト (カンマ区切り) **(List of attributes (comma-separated) that will be copied from the incident to create a new problem)]** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) システムプロパティを使用して問題レコードが作成される場合に、インシデントフィールド情報を自

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的にコピーするかどうかを構成することもできます。詳細については、「問題の作成」を参照してください。

- レコード情報：[レコード情報] ( ) アイコンを選択すると、サイドパネルにインシデントレコード情報が表示されます。レコード情報サイドパネルには、以下の情報が含まれています。
  - アクティブなコール：重大なインシデントのアクティブなカンファレンスコールの詳細。コールレコードを選択して、カンファレンスコールを開始できます。
  - 問い合わせユーザーの詳細 (Caller details)：名前、現地時刻、住所、メール ID、およびその他の問い合わせユーザー情報。[連絡先] オプションを選択して、問い合わせユーザーの詳細と問い合わせユーザーの資産を表示します。問い合わせユーザーとの最近のインタラクションやインシデントを確認することもできます。
  - SLA とタイミング (SLAs and timing)：重大なインシデントが発生してからの期間と、重大なインシデントの応答のステータスと解決 SLA。[すべての **SLA** を表示 **(View all SLA)]** を選択してインシデントに関連付けられているすべてのタスク SLA を表示できます。
  - アサイン先：インシデントのアサインステータス。[アサイン先] オプションを選択すると、インシデントを自分にアサインできます。[追加の協力者を表示 **(View additional collaborators)]** オプションを選択すると、インシデントに関連付けられた協力者のリストを表示できます。

  コンテキストサイドパネルのレコード情報の詳細については、「コンテキストサイドパネルを使用したインシデントレコード情報の表示」を参照してください。
- 共同作業：[共同作業] ( ) アイコンを選択して、[共同作業] サイドパネルタブを開きます。このタブには、以下のタブが表示されます。
  - コール：ステータスや期限付き期間など、協力者との予定されているコール、処理待ちのコール、期限切れのコール、またはアクティブなコールに関するコール関連の情報。[開始] を選択して、そのコールを開始できます。[コラボレーションの開始 **(Initiate collaboration)]** ( ) アイコンを選択し、Zoom や Webex などのさまざまなコミュニケーションチャネルを使用してコールを作成することもできます。
  - チャット：協力者との予定されているチャット、処理待ちのチャット、期限切れのチャット、またはアクティブなチャットに関するチャット関連情報 (名前、参加者数、期日など)。[ディスカッションを開く] を選択して、そのチャットを開始できます。[コラボレーションの開始 **(Initiate collaboration)]** ( ) アイコンを選択し、Microsoft Teams や Slack などのさまざまなコミュニケーションチャネルを使用してチャットを作成することもできます。
- オンコール：[エキスパートオンコール] ( ) アイコンを選択して、問題を解決するためにサポートグループの対応可能なオンコールメンバーを特定して連絡します。

重大なインシデントを提案

インシデント情報に基づいて、インシデントを重大なインシデント候補に提案します。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. インシデントレコードを開きます。
   サービスオペレーションワークスペースでのインシデントの作成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース にインシデントを作成します。」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. インシデントレコードで、以下の情報を使用してこのインシデントを提案するかどうかを決定します。
   - [概要] タブのインシデント情報
   - [詳細] タブのインシデント情報
   - [関連レコード] タブのインシデント情報
   - コンテキストサイドパネルのレコード情報

   タブの詳細については、「重大なインシデントレコードの管理」を参照してください。
3. 提案するインシデントのインシデントレコードで、[重大なインシデントとして提案] を選択します。
4. [重大なインシデントとして提案] ウィンドウで、詳細を入力します。

重大なインシデントとして提案

フィールド	説明
作業メモ	インシデントを重大なインシデント候補として提案する理由。
ビジネスインパクト	インシデントがビジネスにもたらす影響の詳細。

5. [重大なインシデントとして提案] を選択します。

プレイブックを使用した重大なインシデントの管理

インシデントレコードページのコンテキストサイドパネルから重大なインシデントプレイブックを使用して、重大なインシデントのライフサイクルとプロセスを管理します。

サービスオペレーションワークスペースの重大なインシデントプレイブックは、重大なインシデントのプロセス全体に対するガイド付きアプローチを提供します。重大なインシデントのビジネスプロセスのワークフローをシンプルで簡潔なタスク指向のビューで可視化することができます。重大なインシデントプレイブックには、インシデントレコードページのコンテキストサイドパネルにある [重大なインシデントプレイブック] ( ) アイコンを使用してアクセスできます。

次のプレイブックは重大インシデント管理のベースシステムで利用できます。

- **MI プレイブック (MI Playbook)**：タスク指向のビューの個別のセクションで、予定および予定外のコミュニケーションまたはコラボレーション機能のためのシンプルで簡潔なインターフェイスを提供します。このプレイブックは、アップグレードする顧客向けに提案されます。
- 高度な **MI プレイブック (Advanced MI playbook)**：MI プレイブックと同様のインターフェイスを提供しますが、予定および予定外のコミュニケーションまたはコラボレーション、および単一のセクションに配置されたコラボレーションのための、より高度で構成可能な機能があります。予定外のコミュニケーションまたはコラボレーションセクションを構成し、プロセスオートメーションデザイナーを使用してコミュニケーション計画およびタスクと、コラボレーションチャネルまたはチャネルタイプを作成、追加、および構成できます。詳細については、「重大なインシデントプレイブックの設計」を参照してください。このプレイブックは、新規または zBoot の顧客向けに提案されます。

必要に応じて、1 つ以上のプレイブックを選択して重大インシデント管理にアサインできます。[プレイブック] タブには、重大インシデント管理にアサインされているすべてのプレイブックが表示されます。プレイブックを重大なインシデントにアサインする方法の詳細については、「重大インシデント管理へのプレイブックのアサイン」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MI プレイブックを使用した重大なインシデントの管理

インシデントレコードページのコンテキストサイドパネルまたは [プレイブック] タブから MI プレイブックを使用して、重大なインシデントを管理します。このプレイブックは、重大なインシデントのプロセスを管理するためのシンプルで簡潔なタスク指向のインターフェイスを提供します。

始める前に

インシデントを重大なインシデント候補として提案する必要があります。詳細については、「重大なインシデントを提案」を参照してください。

MI プレイブックを重大インシデント管理にアサインする必要があります。詳細については、「重大インシデント管理へのプレイブックのアサイン」を参照してください。

必要なロール：major_incident_manager または admin

このタスクについて

サービスオペレーションワークスペースの MI プレイブックは、重大なインシデントプロセス全体に対するガイド付きアプローチを提供します。重大なインシデントのビジネスプロセスのワークフローをシンプルで簡潔なタスク指向のビューで可視化することができます。

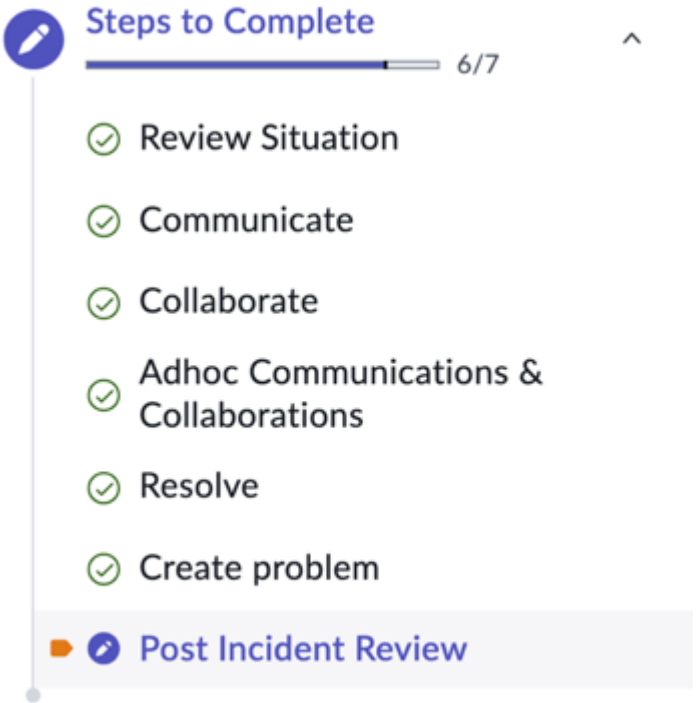
手順

1. 重大なインシデント候補として提案されたインシデントレコードを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで [重大なインシデントプレイブック **(Major Incident Playbooks)**] ( ) アイコンを選択して、重大なインシデントプレイブックを起動します。

   サイドパネルに [重大なインシデントプレイブック (Major Incident Playbooks)] パネルが開きます。このパネルには、以下のタブが含まれています。

   - 現在
   - 履歴
3. [現在] タブで、**[MI プレイブック (MI playbook)]** を選択します。
   重大なインシデントプロセスのステップと進行状況は、次の手順に従って表示できます。
   - 状況のレビュー
   - 連絡
   - 共同作業
   - アドホックコミュニケーションとコラボレーション
   - 解決
   - 問題の作成
   - インシデントの事後レビュー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. インシデント情報を確認し、重大なインシデントを昇格させます。

   a. [状況のレビュー **(Review Situation)]** を選択します。

   b. インシデント情報を確認します。

   c. [昇格] を選択して、インシデント情報に基づいてインシデントを重大なインシデントに昇格させます。
   詳細については、「重大なインシデントを昇格する」を参照してください。

5. メールや SMS などのコミュニケーションメッセージを作成して、ステークホルダーとやり取りします。

   a. [連絡] を選択します。

   b. 完了させたいコミュニケーションタスクで [作成] を選択して、メールや SMS などのコミュニケーションメッセージを作成します。
   詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントに関するコミュニケーションの作成」を参照してください。

   c. オプション: コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[受信者を管理] を選択して、コミュニケーションの受信者を追加または管理します。
   詳細については、「コミュニケーションタスクの受信者の管理」を参照してください。

   詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントに関するコミュニケーションの作成」を参照してください。コミュニケーションの受信者を追加または管理することもできます。詳細については、「コミュニケーションタスクの受信者の管理」を参照してください。

6. ステークホルダーとコラボレーションします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [共同作業] を選択します。

b. コラボレーションレコードを選択し、選択したコラボレーションチャネルのタイプに基づいて、次のいずれかのオプションを選択します。

- 開始 - 通話を開始します。
- ディスカッションを開く - チャットを開始します。

これらのコラボレーションチャネルの使用方法の詳細については、「重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション」を参照してください。

7. 予定外のコミュニケーションとコラボレーションを行います。

a. [アドホックコミュニケーションとコラボレーション **(Adhoc collaboration and communication)]** を選択します。
このセクションには、事前定義され構成されたコミュニケーション計画およびコラボレーション計画とは別に作成される、以下のコラボレーションレコードおよびコミュニケーションレコードが含まれています。

- コミュニケーション (Communications) - [連絡] タブの [新しいコミュニケーション **(New communication)]** オプションを使用して、または [関連レコード] タブの [インシデントコミュニケーション計画] 関連リストを使用して作成したすべてのコミュニケーションが、このセクションに表示されます。予定外のコミュニケーションの作成の詳細については、「アドホックコミュニケーションタスクの作成」および「[関連レコード] タブを使用したアドホックコミュニケーションとアドホックコラボレーションの作成」を参照してください。
- コラボレーション - [関連レコード] タブの [インシデントコミュニケーション計画] 関連リストを使用して作成したすべてのコラボレーションレコードが、このセクションに表示されます。予定外のコミュニケーションとコラボレーションの作成の詳細については、「[関連レコード] タブを使用したアドホックコミュニケーションとアドホックコラボレーションの作成」を参照してください。

b. 予定外のコミュニケーションとコラボレーションについて、次のいずれかのオプションを選択します。

- 予定外のコミュニケーションについては、次のいずれかのアクションを実行できます。
  - [作成] を選択して、メールや SMS などのコミュニケーションメッセージを作成します。詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントに関するコミュニケーションの作成」を参照してください。
  - コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[受信者を管理] を選択して、コミュニケーションタスクの受信者リストを追加または管理します。詳細については、「コミュニケーションタスクの受信者の管理」を参照してください。
- 予定外のコラボレーションについては、次のいずれかのアクションを実行できます。
  - 通話を開始 - コラボレーションレコードで [開始] を選択して、ステークホルダーとの通話を開始します。詳細については、「重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション」を参照してください。
  - チャットを開始 - [ディスカッションを開く] を選択して、ステークホルダーとのチャットを開始します。詳細については、「重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション」を参照してください。

8. [解決] を選択します。
重大なインシデントを解決する方法については、「重大なインシデントの解決とクローズ」を参照してください。

9. [問題の作成] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: このセクションは、以下の場合にのみプレイブックに表示されます。

- インシデントに問題レコードが関連付けられていない。
- Problem Management Best Practice - Madrid - State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインがインスタンスでアクティブ化されている。
- [重大なインシデントから問題を作成 **(Create problem from major incident)]** フローがインスタンスで非アクティブになっている。このフローは、[非アクティブ] ステータスでベースシステムの一部として出荷されます。アクティブ化すると、インシデントが重大なインシデントに昇格したときに問題レコードが自動的に作成されます。

また、問題レコードの作成時に、[新規の問題作成のためインシデントからコピーされる属性リスト (カンマ区切り) **(List of attributes (comma-separated) that will be copied from the incident to create a new problem)]** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) システムプロパティを使用して、インシデントフィールド情報を問題レコードの各フィールドに自動的にコピーするかどうかを構成することもできます。詳細については、「問題の作成」を参照してください。

問題レコードは自動的に作成されます。[問題を表示] を選択すると、別のタブで問題レコードを表示できます。

10. インシデントの事後レビューを完了としてマークします。

    a. [インシデントの事後レビュー] を選択します。

    b. [プレイブック] サイドパネルで重大なインシデントのプロセスを終了するには、[完了としてマーク] を選択します。
    [インシデントレコード] ページの [インシデントの事後レポート] タブから、インシデントの事後レポートのレビューを続行できます。詳細については、「インシデントの事後レポートのレビューと更新」を参照してください。

高度な MI プレイブックを使用した重大なインシデントの管理

インシデントレコードページのコンテキストサイドパネルまたは [プレイブック] タブで利用可能な高度な MI プレイブックを使用して、重大なインシデントを管理します。このプレイブックは、MI プレイブックと同様のインターフェイスを提供しますが、コミュニケーションとコラボレーションのステップのための構成可能な高度な機能を備えています。

始める前に

インシデントを重大なインシデント候補として提案する必要があります。詳細については、「重大なインシデントを提案」を参照してください。

高度な MI プレイブックを重大インシデント管理にアサインする必要があります。詳細については、「重大インシデント管理へのプレイブックのアサイン」を参照してください。

必要なロール：major_incident_manager または admin

このタスクについて

サービスオペレーションワークスペースの高度な MI プレイブックは、重大なインシデントプロセス全体に対するガイド付きアプローチを提供します。重大なインシデントのビジネスプロセスのワークフローを、シンプルで簡潔なタスク指向のビューインターフェイスで可視化することができます。

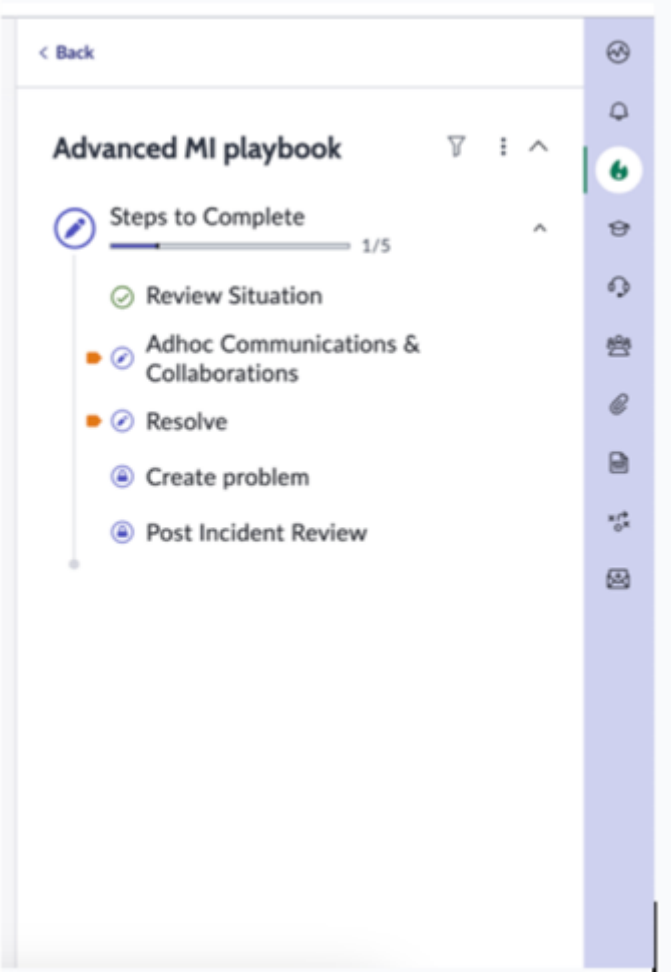
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 重大なインシデント候補として提案されたインシデントレコードを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで [重大なインシデントプレイブック **(Major Incident Playbooks)**] ( ) アイコンを選択して、重大なインシデントプレイブックを起動します。

   サイドパネルに [重大なインシデントプレイブック (Major Incident Playbooks)] パネルが開きます。このパネルには、以下のタブが含まれています。

   - 現在
   - 履歴
3. [現在] タブで、[高度な **MI** プレイブック **(Advanced MI playbook)**] を選択します。
   重大なインシデントプロセスのステップと進行状況は、次の手順に従って表示できます。
   - 状況のレビュー
   - アドホックコミュニケーションとコラボレーション
   - 解決
   - 問題の作成
   - インシデントの事後レビュー



4. インシデント情報を確認し、重大なインシデントを昇格させます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [状況のレビュー **(Review Situation)]** を選択します。

b. インシデント情報を確認します。

c. [昇格] を選択して、インシデント情報に基づいてインシデントを重大なインシデントに昇格させます。
詳細については、「重大なインシデントを昇格する」を参照してください。

5. 予定外のコミュニケーションとコラボレーションを行います。

a. [アドホックコミュニケーションとコラボレーション **(Adhoc collaboration and communication)]** を選択します。
このセクションには、コミュニケーションとコラボレーションの以下の計画とレコードが含まれています。

- 事前定義された構成済みのコミュニケーションとコラボレーションには、アドミンセンターの重大インシデント管理コミュニケーションの一部として構成されたすべてのコミュニケーション計画とコラボレーション計画が含まれます。詳細については、「重大インシデント管理でのコミュニケーションテンプレートと計画の設定」を参照してください。
- 個別に作成されるコミュニケーションとコラボレーションには、以下が含まれます。
  - コミュニケーション (Communications) - [連絡] タブの [新しいコミュニケーション **(New communication)]** オプションを使用して作成したすべてのコミュニケーションタスクがこのセクションに表示されます。[関連レコード] タブの [インシデントコミュニケーション計画] 関連リストを使用して作成したすべてのコミュニケーション計画とコミュニケーションタスクも表示されます。詳細については、「アドホックコミュニケーションタスクの作成」と「[関連レコード] タブを使用したアドホックコミュニケーションとアドホックコラボレーションの作成」を参照してください。
  - コラボレーション：[関連レコード] タブの [インシデントコミュニケーション計画] 関連リストを使用して作成したすべてのコラボレーションレコードがこのセクションに表示されます。詳細については、「[関連レコード] タブを使用したアドホックコミュニケーションとアドホックコラボレーションの作成」を参照してください。

b. 予定外のコミュニケーションとコラボレーションについて、次のいずれかのオプションを選択します。

- アドホックコミュニケーションについては、以下のアクションを実行できます。
  - [作成] を選択して、メールや SMS などのコミュニケーションメッセージを作成します。詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントに関するコミュニケーションの作成」を参照してください。
  - コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[受信者を管理] を選択して、コミュニケーションタスクの受信者リストを追加または管理します。詳細については、「コミュニケーションタスクの受信者の管理」を参照してください。
- アドホックコラボレーションについては、以下のアクションを実行できます。
  - 通話を開始 - コラボレーションレコードで [開始] を選択して、ステークホルダーとの通話を開始します。詳細については、「重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション」を参照してください。
  - チャットを開始 - [ディスカッションを開く] を選択してチャットを開始します。詳細については、「重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション」を参照してください。

6. [解決] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントを解決する方法については、「重大なインシデントの解決とクローズ」を参照してください。

7. [問題の作成] を選択します。

   注: このセクションは、以下の場合にのみプレイブックに表示されます。

   - インシデントに問題レコードが関連付けられていない。
   - Problem Management Best Practice - Madrid - State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインがインスタンスでアクティブ化されている。
   - [重大なインシデントから問題を作成 **(Create problem from major incident)]** フローがインスタンスで非アクティブになっている。このフローは、[非アクティブ] ステータスでベースシステムの一部として出荷されます。アクティブ化すると、インシデントが重大なインシデントに昇格したときに問題レコードが自動的に作成されます。

   また、問題レコードの作成時に、[新規の問題作成のためインシデントからコピーされる属性リスト (カンマ区切り) **(List of attributes (comma-separated) that will be copied from the incident to create a new problem)]** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) システムプロパティを使用して、インシデントフィールド情報を問題レコードの各フィールドに自動的にコピーするかどうかを構成することもできます。詳細については、「問題の作成」を参照してください。

   問題レコードは自動的に作成されます。[問題を表示] を選択すると、別のタブで問題レコードを表示できます。

8. インシデントの事後レビューを完了としてマークします。

   a. [インシデントの事後レビュー] を選択します。

   b. [プレイブック] サイドパネルで重大なインシデントのプロセスを終了するには、[完了としてマーク] を選択します。
   その後、[インシデントレコード] ページの [インシデントの事後レポート] タブから、インシデントの事後レポートのレビューを続行できます。詳細については、「インシデントの事後レポートのレビューと更新」を参照してください。

重大なインシデントを昇格する

重大なインシデントプレイブックを使用して、提案された重大なインシデント候補の情報をレビューし、重大なインシデントに昇格させます。

始める前に

インシデントを重大なインシデント候補として提案する必要があります。詳細については、「重大なインシデントを提案」を参照してください。

必要なロール：major_incident_manager または admin

手順

1. インシデントレコードを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで [重大なインシデントプレイブック **(Major Incident Playbooks)]** ( ) アイコンを選択して、重大なインシデントプレイブックを起動します。

   サイドパネルに [重大なインシデントプレイブック (Major Incident Playbooks)] パネルが表示されます。このパネルには、以下のタブが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 現在
- 履歴

3. [現在] タブで、現在の重大なインシデントプロセスプレイブックを選択します。
4. [状況のレビュー **(Review situation)]** を選択します。
5. [概要] タブで、ビジネスインパクト、作業メモ、その他のインシデント情報を確認します。
6. [昇格] を選択して、重大なインシデント候補を重大なインシデントに昇格させます。
   重大なインシデントの提案を却下する場合は、[却下] を選択できます。このアクションにより、重大なインシデント候補がインシデントに戻されます。
7. [重大なインシデントに昇格] ポップアップウィンドウで、詳細を入力します。

重大なインシデントに昇格

フィールド	説明
理由	インシデントを重大なインシデント候補として昇格させる理由。
ビジネスインパクト	インシデントがビジネスにもたらす影響。デフォルトでは、重大なインシデントを提案するためにエージェントが表明したビジネスインパクトが表示されます。この値は変更できます。

8. [重大なインシデントに昇格] を選択します。

> **注:** [その他のアクション] ( ) アイコンを選択し、[重大なインシデントに昇格] を選択して、重大なインシデントを昇格させることもできます。

インシデントおよび重大なインシデントに関するステークホルダーとのコミュニケーション

[連絡] タブを使用して、インシデントまたは重大なインシデントのさまざまなフェーズでステークホルダーとのすべてのコミュニケーションを作成および管理します。

[連絡] タブには、コミュニケーションを作成および管理するための次のオプションが含まれています。

グループ

コミュニケーションタスクを次のようにグループ化します。

- コミュニケーション計画：特定のコミュニケーション計画に関連付けられているコミュニケーションタスクがグループ化されます。
- 完了ステータス：コミュニケーションタスクは、完了ステータスと期日に基づいてグループ化されます。次のグループセクションからタスクのリストを選択できます。
  - 期限切れ：期日を過ぎたコミュニケーションタスク。
  - 予定：期日の近いコミュニケーションタスク。
  - 完了：完了したコミュニケーションタスク。
  - スキップ：スキップされたコミュニケーションタスク。

コミュニケーション計画でフィルター

コミュニケーション計画別にコミュニケーションタスクをフィルターします。

作成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール、SMS、Microsoft Teams、Slack メッセージなどのコミュニケーションメッセージを作成します。

受信者の管理

コミュニケーションタスクの受信者を追加および管理します。ユーザーロールとユーザーを受信者リストに追加できます。コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択してから [受信者を管理] を選択して、このオプションにアクセスすることもできます。

新しいコミュニケーション

コミュニケーションタスクを作成します。このオプションは、次のユーザーのみが使用できます。

- major_incident_manager ロールを持つユーザー
- ia_admin ロールと itil ロールの両方を持つユーザー

お知らせの管理

進行中の重大なインシデントについてサービスポータルユーザーに情報を随時提供できるよう、ユーザーにメッセージをブロードキャストするためのお知らせを作成および管理します。

レコードの表示

コミュニケーションタスクに関する詳細情報を表示します。コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[レコードの表示] を選択します。

クローズ

コミュニケーションタスクをクローズします。コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[クローズ] を選択します。コミュニケーションタスクは、次のシナリオに基づいて [連絡] タブの [完了] または [スキップ] セクションに移行します。

- コミュニケーションタスクの [頻度] フィールドが [繰り返し] に設定されていて、少なくとも 1 つのコミュニケーションが作成および送信されている場合、[クローズ] を選択すると、コミュニケーションタスクが [完了] セクションに移行します。
- コミュニケーションタスクの [頻度] フィールドが **[1** 回] または [繰り返し] に設定されていて、コミュニケーションが作成および送信されていない場合、[クローズ] を選択すると、コミュニケーションタスクが [スキップ] セクションに移行します。

開始

[処理待ち] ステータスのコミュニケーションタスクを開始します。コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[開始] を選択します。

スヌーズ

コミュニケーションタスクの [期限] の期間を延長します。コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[スヌーズ] を選択します。

インシデントおよび重大なインシデントに関するコミュニケーションの作成

メールや SMS などのコミュニケーションチャネルを使用して、インシデントおよび重大なインシデントのコミュニケーションメッセージを作成します。

このタスクについて

[連絡] タブには、インシデントのステークホルダーとのコミュニケーションを維持するために使用されるさまざまなオプションを含むコミュニケーションタスクのリストが表示されます。コミュニケーションタスクごとに、以下の情報を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コミュニケーション計画 - コミュニケーション計画の名前。
- コミュニケーションタスク - コミュニケーションタスクの名前。
- ステータス - コミュニケーションタスクのステータス。
- チャネル - メールや SMS など、タスクのコミュニケーションチャネル。
- 期限切れ - 期日が過ぎた後の期間。この情報は、期限切れセクションの期日を過ぎたコミュニケーションタスクに適用されます。
- 期限 - 期日までの残り期間。

始める前に
コミュニケーション計画とコミュニケーションタスクは、次のいずれかの方法で構成する必要があります。

- 重大なインシデントの場合は、アドミンセンターで重大インシデント管理のコミュニケーション計画とコミュニケーションタスクを構成する必要があります。詳細については、「重大インシデント管理でのコミュニケーション計画の構成」を参照してください。
- インシデントの場合は、タスクコミュニケーション管理でコミュニケーション計画とコミュニケーションタスクを構成する必要があります。詳細については、「 タスクコミュニケーション管理 」を参照してください。

必要なロール：major_incident_manager、ia_admin、itil、または admin

手順

1. インシデントレコードで、[連絡] タブを選択します。
   [連絡] タブには、重大なインシデントまたはインシデントに対して構成されたコミュニケーションに基づいて、コミュニケーションタスクのリストが表示されます。
2. コミュニケーションメッセージを作成するコミュニケーションタスクを選択します。

   注: コミュニケーションの期日を過ぎないように、期日に基づいてコミュニケーションタスクを選択します。たとえば、[期限切れ] セクションのコミュニケーションタスクなどです。

3. コミュニケーションタスクで、[作成 **(Compose)]** を選択します。
   メールや SMS などのコミュニケーションチャネルが構成されて、インシデントビュー内の新しいタブにコミュニケーションタスクレコードが開きます。

   注: コミュニケーションタスクで選択されたチャネルに基づいて、次のいずれかまたはすべてのセクションが表示されます。
   - 電子メール
   - SMS
   - SMS 通知
   - Microsoft Teams 通知
   - Slack
   - Slack 通知

4. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールフォーム

フィールド	説明
メールテンプレート	メールの作成に使用されるメールテンプレート。
宛先	メールの送信先ユーザーのリスト。
CC	メールが CC として送信されるユーザーのリスト。
Bcc	メールが Bcc として送信されるユーザーのリスト。
件名	メールの件名。
本文	メールの内容。
ファイルの添付	メールの添付ファイル。

SMS 通知/SMS/**Microsoft Teams** 通知/Slack/**Slack** 通知フォーム

フィールド	説明
送信元	メッセージの送信元の番号。
宛先	メッセージの送信先ユーザー。
メッセージ	メッセージの内容。

注:

- コミュニケーションタスクで選択したチャネルに応じて、メールや SMS などのオプションが表示されます。
- SMS 通信は、受信者の電話番号が受信者レコードにリンクされている場合にのみ受信者に送信されます。

5. [送信] を選択します。

コミュニケーションタスクの受信者の管理

コミュニケーションタスクの受信者リストを管理して、必要なステークホルダーとの柔軟で効果的なコミュニケーションを作成します。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager、ia_admin、itil、または admin

手順

1. インシデントレコードで、[連絡] タブを選択します。
2. [受信者を管理] を選択します。

   コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択して、[受信者を管理] を選択することもできます。
3. [受信者を管理] ポップアップウィンドウで、詳細を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信者の管理

フィールド	説明
コミュニケーション	受信者を管理するコミュニケーションタスクに関連付けられているコミュニケーション計画。 **注:** コミュニケーションタスクの [その他のアクション] アイコン (⋮) を選択し、[受信者を管理] を選択すると、選択したコミュニケーションタスクに関連付けられたコミュニケーション計画がデフォルトで選択されます。[連絡] タブから直接 [受信者を管理] オプションを選択する場合は、コミュニケーション計画を選択する必要があります。
受信者を追加する	コミュニケーションの送信先となるユーザー、ユーザーグループ、または受信者のリスト。
ロールを指定	受信者のユーザーロール。
追加	受信者とユーザーロールを [受信者] フィールドに追加するためのボタン。
受信者	ユーザーロールを持つユーザー、ユーザーグループ、または受信者のリスト。[追加] ボタンを使用して、受信者とユーザーロールをこのフィールドに追加する必要があります。

4. [保存] を選択します。

アドホックコミュニケーションタスクの作成

重大インシデント管理のインシデントのさまざまなフェーズで、必要に応じてアドホックコミュニケーションタスクを作成します。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager、itil、ia_admin、または admin

手順

1. インシデントレコードページで、[連絡] タブを選択します。
2. [新しいコミュニケーション **(New communication)]** を選択します。
3. [新しいコミュニケーション (New communication)] ポップアップウィンドウで、詳細を入力します。

新しいコミュニケーション **(New communication)**

フィールド	説明
コミュニケーションの作成および送信 (Compose and sent communication)	コミュニケーションメッセージを作成して送信する必要があるタイミングを示します。可能な値：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ 今 (Now) - コミュニケーションメッセージが作成され、すぐに送信されます。 ◦ 後で (Later) - コミュニケーションメッセージが作成され、一定の時間間隔の後に送信されます。
頻度 (Frequency)	コミュニケーションを作成して送信する必要がある頻度。可能な値： ◦ 1 回 - コミュニケーションメッセージが作成され、1 回だけ送信されます。 ◦ 繰り返し (Recurring) - コミュニケーションメッセージが作成され、繰り返し時間間隔の後に送信されます。
期限 (分)	時間 (分)。この時間が過ぎたらコミュニケーションメッセージを作成して送信する必要があります。 **注:** このフィールドは、[頻度 **(Frequency)]** フィールドが [繰り返し **(Recurring)]** に設定されている場合にのみ表示されます。
簡単な説明	コミュニケーションタスクの簡単な説明。
チャネル	コミュニケーションメッセージの作成と送信に使用する必要があるチャネル。選択できるオプション： ◦ メール - コミュニケーションメッセージをメールとして作成して送信します。 ◦ SMS - コミュニケーションメッセージを SMS として作成して送信します。 ◦ Microsoft Teams 通知 - コミュニケーションメッセージを Microsoft Teams 通知として作成して送信します。 ◦ Slack - Slack チャネルへのコミュニケーションメッセージを作成して送信します。 ◦ SMS 通知 - コミュニケーションメッセージを SMS 通知として作成して送信します。 ◦ Slack 通知 - コミュニケーションメッセージを Slack 通知として作成して送信するオプション。
受信者	コミュニケーションメッセージの送信先となるユーザー、ユーザーグループ、または受信者のリスト。

4. [コミュニケーションの作成および送信 **(Compose and sent communication)]** フィールドが [後で **(Later)]** と [今 **(Now)]** のどちらに設定されているかに応じて、コミュニケーションを保存するか、コミュニケーションを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [コミュニケーションの作成および送信 **(Compose and sent communication)]** フィールドが [後で **(Later)]** に設定されている場合は、[保存] を選択します。コミュニケーションタスクが保存され、[連絡] タブのコミュニケーションタスクのリストに表示されます。
- [コミュニケーションの作成および送信 **(Compose and sent communication)]** フィールドが [今 **(Now)]** に設定されている場合は、[コミュニケーションを作成 **(Compose communication)]** を選択して、選択したコミュニケーションチャネル内でメッセージを作成します。コミュニケーションタスクレコードがインシデントビュー内の新しいタブで開きます。詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントに関するコミュニケーションの作成」を参照してください。

重大なインシデントに関するお知らせの管理

進行中の重大なインシデントについてサービスポータルユーザーに情報を随時提供できるよう、ユーザーにメッセージをブロードキャストするためのお知らせを作成および管理します。重大インシデントマネージャーは、サービスオペレーションワークスペース (SOW) からお知らせを作成して展開できます。

始める前に

必要なロール：announcement_admin、sp_admin または admin

major_incident_manager は、重大インシデント管理でお知らせを作成および管理するために必要なロールを継承する必要があります。

このタスクについて

お知らせは、お知らせバナーまたはお知らせウィジェットインスタンスに表示できます。詳細については、「ポータルユーザーへのお知らせの投稿」を参照してください。

手順

1. インシデントレコードページで、[連絡] タブを選択します。
2. [お知らせの管理 **(Manage announcements)]** を選択します。
   重大なインシデントのすべてのお知らせレコードのリストが表示されます。任意のお知らせレコードを選択して、レコードを変更できます。それ以外の場合は、新しいお知らせレコードを作成します。
3. [新規] を選択します。
4. フォームの [詳細] タブのフィールドに入力します。

フィールド	説明
お知らせ	
名前	お知らせに表示されない内部タイトル。
アクティブ	お知らせを有効にするオプション。お知らせを非表示にするには [アクティブ] チェックボックスをオフにします。
タイトル	お知らせに表示されるタイトル。
起点	お知らせの表示が開始される日時。
ターゲット	お知らせが終了する日時。日時を入力しないと、お知らせは非アクティブ化されるまで表示され続けます。
サマリー	お知らせに表示されるテキスト。
表示スタイル	バナーでのお知らせの背景色、テキストの色、テキストの配置を定義します。基本システムスタイルは次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦通常：青い背景と左揃えの白いテキスト。 ◦緊急：赤い背景と左揃えの白いテキスト。 デフォルトでは、バナーに表示されるお知らせは、お知らせレコードで定義された表示スタイルを使用します。お知らせウィジェットのインスタンスで表示スタイルを使用するには、[表示スタイルを使用] インスタンス オプションを選択します。
タイプ	お知らせが表示される場所を定義します。デフォルトでは、お知らせは次の場所に表示されます。 ◦バナー：サービスポータルのバナー フレームの上にあるお知らせバナー。 ◦ウィジェット：お知らせウィジェットのインスタンス。 お知らせタイプを作成し、他のウィジェット インスタンスを定義してお知らせを表示することができます。
グリフ	バナーでのお知らせでタイトルの左側に表示するグリフ。
グリフ代替テキスト	スクリーン リーダーで使用されるグリフ アイコンの代替テキスト。
公開	ユーザーのログイン前後にお知らせを表示するオプション。
最初に表示	他のすべてのお知らせの前にそのお知らせを表示するオプション。 注: [最初に表示] に設定された 2 つのレコードが存在する場合は、*glide.service_portal.announcement.default_sort_order* システムプロパティで定義されたソート順が有効になります。詳細については、「サービスポータル のプロパティ」を参照してください。
ロール	お知らせが表示されるユーザーロール。空白のままにすると、すべてのロールにお知らせが表示されます。 注: ◦[公開] チェックボックスがオフの場合、お知らせが表示されるユーザーロールを定義できます。 ◦または、お知らせのユーザー基準を代わりに定義できます。これを行うには、サービス ポータルのユーザー基準を設定して [公開] チェックボックスをオフにします。お知らせは、アクセス基準に合格したユーザーのみに表示されます。
未認証のみ	ログインしていないユーザーにのみお知らせを表示するオプション。 注: このオプションは [公開] チェックボックスがオンになっている場合にのみ表示されます。
動作	
ターゲットをクリック	お知らせ本文の下にターゲット ページまたは URL を開くリンクを作成します。可能な値：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ なし：お知らせにはリンクが含まれていません。 ◦ ページ：現在のブラウザタブでサービスポータルページを開きます。 ◦ 現在のブラウザ タブの **URL**：現在のブラウザ タブで URL を開きます。 ◦ 新しいブラウザ タブの **URL**：新しいブラウザ タブで URL を開きます。
詳細ページ	現在のブラウザタブで開くページ。 注: このオプションは、[ターゲットをクリック] フィールドが [ページ] に設定されている場合にのみ適用されます。 次の場合に利用可能
詳細 URL	現在のブラウザタブまたは新しいブラウザタブで開く URL。 注: このオプションは、[ターゲットをクリック] が [現在のブラウザタブの **URL]** または [新しいブラウザタブの **URL]** に設定されている場合にのみ適用されます。
詳細リンクテキスト	ページまたは URL のクリック ターゲットのリンク テキスト。このフィールドを空白のままにし、クリックターゲットを定義する場合は、お知らせのタイトルが「詳細」になります。
消去オプション	ユーザーがお知らせを消去できるかどうかを決定します。可能な値： ◦ ユーザーが消去できる：再表示なし ◦ ユーザーは現在のセッション向けのみ消去できる ◦ ユーザーは消去できない
ポータル	お知らせを表示するポータルこのフィールドが空白だと、すべてのポータルにお知らせが表示されます。

5. [保存] をクリックします。
   [関連レコード] タブが表示されます。
6. [関連レコード] タブでは、以下の関連リンクを使用します。
   ◦ 表示可能 (Can View)：ユーザーがロール、部門、グループ、場所、または会社に基づいてお知らせを表示できるようにするためのユーザー基準のリストが含まれています。
   ◦ 表示不可：ユーザーがロール、部門、グループ、場所、または会社に基づいてお知らせを表示するのをブロックするためのユーザー基準のリストが含まれています。
   既存のユーザー基準を選択するか、[新規] を選択してユーザー基準を作成できます。詳細については、「サービス ポータルのユーザー基準」を参照してください。

次のタスク

[タイプ] が [バナー] である場合、[ポータル] フィールドで定義されているポータルに移動してお知らせをテストします。[タイプ] が [ウィジェット] またはカスタム タイプである場合、関連付けられたウィジェット インスタンスを含むページに移動してお知らせをテストします。

重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション

重大なインシデントのさまざまなフェーズで必要なステークホルダーとコラボレーションして、インシデントについて迅速に話し合い、解決します。サービスプロバイダーを使用して、チャットを開始したり、カンファレンスコールを行ったりして、ステークホルダーとコミュニケーションを取ることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
コラボレーションサービスは、リアルタイムでコミュニケーションを取ってコラボレーションを行い、インシデントを解決するための方法を提供します。サービスオペレーションワークスペースで利用可能なコラボレーションサービスの統合と機能の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でのコラボレーション」を参照してください。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager、itil、ia_admin、または admin

手順

1. インシデントレコードで、コンテキストサイドパネルの コラボレーション ( ) アイコンを選択して、サイドパネルのコラボレーションタブを開きます。
   コラボレーションタブには、以下のタブが表示されます。
   - コール - コールレコードのリストと、協力者との予定コール、保留中のコール、期限切れのコール、およびアクティブなコールのステータスや期日、期間などのコール関連情報が含まれます。
   - チャット - チャットレコードのリストと、協力者との予定チャット、保留中のチャット、期限切れのチャット、およびアクティブなチャットの参加者の名前と人数、期日、期間などのチャット関連情報が含まれます。
2. [コラボレーションの開始 **(Initiate collaboration)**] ( ) アイコンを選択します。
3. チャットを使用してコラボレーションします。

   a. 次のいずれかのチャットオプションを選択します。
      - [サイドバーディスカッションを開始 **(Start Sidebar discussion)**] を選択して、サイドバーチャットで会話を開きます。
      - **[MS Teams** チャット] を選択して Microsoft Teams で会話を開きます。

      注:
      - チャットアプリケーションをサービスオペレーションワークスペースで構成する必要があります。
      - Slack チャネルはサポートされていません。

   b. ポップアップウィンドウで詳細を入力します。

      チャットを使用したコラボレーション

フィールド	説明
レコードの番号	コラボレーションチャットに関連付けられたインシデントレコード番号。デフォルトではインシデントレコードが選択されています。
[件名]	コラボレーションチャットの件名またはタイトル。
参加者の追加	コラボレーションチャットに参加する必要があるユーザー、ユーザーグループ、または受信者のリスト。
参加者への簡単なメッセージを含める	チャットで話し合う問題に関する簡単な説明。

   c. [ディスカッションを開始] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択した参加者でチャットアプリケーションが開きます。

4. コールを使用したコラボレーション。

a. 次のいずれかのコールオプションを選択します。

- Webex の会議を開始
- MS Teams の会議を開始
- Twilio の会議を開始
- Zoom の会議を開始

注: 選択したコールチャネルアプリケーションをサービスオペレーションワークスペース用に構成する必要があります。

.

b. ポップアップウィンドウで詳細を入力します。

コールを使用したコラボレーション

フィールド	説明
会議ブリッジ	コラボレーションに使用されるコールチャネル。
Title (タイトル)	コラボレーションコールの件名またはタイトル。
参加者の追加	コラボレーションコールに参加する必要があるユーザー、ユーザーグループ、または受信者のリスト。
簡単な説明を入力してください。このメモは会議レコードに保存されます	コールで議論される問題に関する簡単な説明。

c. [開始] を選択します。
コールは、選択した参加者で開始されます。

[関連レコード] タブを使用したアドホックコミュニケーションとアドホックコラボレーションの作成

インシデントレコードページの [関連レコード] タブにあるインシデントコミュニケーション計画関連リストを使用して、アドホックコミュニケーションとアドホックコラボレーションを作成します。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager、itil、ia_admin、または admin

手順

1. インシデントレコードで、[関連レコード] タブを選択します。
2. 関連リストで、[インシデントコミュニケーション計画 **(Incident communications Plans)]** ボタンを選択して、インシデントレコードに関連付けられている既存のコミュニケーション計画のリストを開きます。
3. [新規] を選択し、インシデントコミュニケーション計画を作成します。
インシデントコミュニケーション計画のフォームフィールドの詳細については、「インシデントからのアドホックインシデントコミュニケーション計画の作成」を参照してください。
インシデントコミュニケーション計画レコードが別のタブで開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. インシデントコミュニケーション計画レコードで、[関連レコード] タブを選択します。
5. 関連リンクセクションで、[インシデントコミュニケーションタスク] を選択します。
6. [新規] を選択し、インシデントコミュニケーションタスクを作成します。
   インシデントコミュニケーションタスクのフォームフィールドの詳細については、「インシデントコミュニケーション管理からのアドホックインシデントコミュニケーションタスクの作成」を参照してください。
7. インシデントコミュニケーションタスクレコードで、コミュニケーションチャネルを追加します。

   a. [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[コミュニケーションチャネルを追加 **(Add communication channel)]** を選択します。

   b. ポップアップウィンドウで、[チャネルタイプ] を選択します。
   使用可能な値は次のとおりです。
      - コミュニケーション
      - コラボレーション

   c. [チャネル] を選択します。
   使用可能な値は、選択したチャネルタイプに応じて異なります。
      - [チャネルタイプ] が [コミュニケーション **(Communications)]** に設定されている場合は、次のいずれかの値を設定できます。
         - メール
         - SMS
         - Microsoft Teams
         - Slack
         - Slack 通知
      - [チャネルタイプ] が [コラボレーション] に設定されている場合は、次のいずれかの値を設定できます。
         - サイドバーディスカッション
         - 会議

   d. [保存] をクリックします。
   コミュニケーションチャネルレコードが別のタブで開きます。

   e. コミュニケーションチャネルレコードで、選択したチャネルに基づいて必要な詳細を入力します。
   フォームフィールドの詳細については、「コミュニケーションチャネルの定義」を参照してください。

   f. [保存] をクリックします。

重大なインシデントの解決とクローズ

重大なインシデントを解決して、中断後にサービスを再開します。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 重大なインシデントレコードを開きます。
2. 重大なインシデントレコードをレビューし、重大なインシデントに関連する問題が解決していることを確認します。
3. [解決] を選択します。
4. [重大なインシデントの解決] ポップアップウィンドウで、詳細を入力します。

重大なインシデントの解決

フィールド	説明
解決コード	重大なインシデントの解決方法のカテゴリ。可能な値： ◦ 複製 ◦ 既知のエラー ◦ 解決策が未提供 ◦ 問い合わせユーザーによって解決済み ◦ 変更により解決済み ◦ 問題により解決済み ◦ 要求により解決済み ◦ 解決策が提供済み ◦ ワークアラウンドが提供済み
解決メモ	重大なインシデントがどのように解決されたかについての簡単な説明。

5. [解決] を選択します。
   重大なインシデントのステータスが [解決済み] に設定されます。
6. [クローズ] をクリックします。

タスクの結果
重大なインシデントのステータスが [クローズ済み] に設定されます。

インシデントの事後レポートのレビューと更新

[インシデントの事後レポート] タブを使用して、インシデントの事後レポート (PIR) をレビューします。PIR は、重大なインシデントの原因と、チームがインシデントを解決するために実行したアクションについてレビューして理解するのに役立ちます。これにより、将来の問題を防ぐことができます。

始める前に
重大なインシデントは [解決済み] ステータスである必要があります。詳細については、「重大なインシデントの解決とクローズ」を参照してください。

必要なロール：major_incident_manager または admin

このタスクについて
インシデントの事後レポート (PIR) のレビューにより、インシデントレスポンスプロセスを評価し、改善が必要な領域を特定することもできます。PIR は、ステークホルダーと共有する前に、レビュープロセス中にレビューおよび更新することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントを解決した後、重大なインシデントの PIR を公開し、SLA で定義された指定期間内にステークホルダーと共有する必要があります。**[PIR 公開時間 (PIR publish hours)]** (*sn_sow_inc.pir.publish.hours*) システムプロパティに値を時間単位で指定することで、SLA を構成できます。

以下のイベントが PIR のタイムラインにキャプチャされます。

- 作成されたインシデント
- 重大なインシデントとして提案されたインシデント
- 重大なインシデントとして承認されたインシデント
- 解決済みインシデント
- クローズ済みインシデント
- カスタムイベント
- インシデントタスクが作成されました
- インシデントタスクがクローズされました

手順

1. [解決済み] ステータスの重大なインシデントレコードを開きます。
2. [インシデントの事後レポート] タブを選択します。
3. [インシデントレスポンスのタイミング (Incident Response Timing)] セクションで、以下のフィールドの期間をレビューします。

インシデントレスポンスのタイミング

フィールド	説明

識別時間	インシデントを重大なインシデントとして識別するまでに要した時間。
	
	[識別時間] フィールドは、次の計算に基づいて表示されます。
	`Time to identify = (incident created time) - (incident proposed time)`
	または
	`Time to identify = (incident created time) - (incident promoted time)`

応答時間 (Time to response)	提案された重大なインシデントへの応答に要した時間。 [応答時間 **(Time to response)**] フィールドは、次の計算に基づいて表示されます。 `Time to response = (incident proposed time) - (incident promoted time)`
解決時間	重大なインシデントの解決に要した時間。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[解決時間] フィールドは、次の計算に基づいて表示されます。 `Time to resolve = (incident promoted time) - (incident resolved time)`

4. [貢献者 (Contributors)] セクションで、PIR の作成と公開を支援するユーザーを追加します。
   a. [共同貢献者を編集 **(Edit Co-contributors)**] ( ) アイコンを選択して、ユーザーを貢献者として追加します。
   b. [共同貢献者 **(Co-contributors)**] フィールドに、ユーザーまたはユーザーグループを入力します。
   c. [共同貢献者を保存 **(Save Co-contributors)**] ( ) アイコンを選択して、変更を保存します。
5. [インシデントのサマリー] セクションで、インシデントのサマリー情報を確認し、必要に応じて編集します。

   注:

   デフォルトでは、このセクションで [概要] タブからインシデントのサマリー情報を取得します。値は変更できます。

   a. [レポートを編集] ( ) アイコンを選択して、このセクションのインシデントのサマリーフィールドを編集します。
   b. 以下の情報を編集します。
      - サマリー
      - 影響度
      - 解決
   c. [レポートを保存] ( ) アイコンを選択して、変更を保存します。
6. [タイムライン] セクションで、インシデントイベントのタイムラインを確認し、必要に応じて編集します。
   a. [タイムラインを編集] ( ) アイコンを選択して、イベントのタイムラインを編集します。
   b. [イベントの追加] オプションを選択し、以下の情報を入力し、[追加] を選択して新しいイベントをタイムラインに追加します。

      イベントの追加

フィールド	説明
イベントの日時を選択します	イベントの日時。
イベントの簡単な説明を入力します	イベントの簡潔な説明。

   c. 以下の設定オプションを使用して、イベントのタイムラインを編集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベントタイムラインの設定オプション

オプション	説明
非表示	[非表示] ( ) アイコンを選択して、イベントをタイムラインから非表示にします。
表示	[表示] ( ) アイコンを選択して、非表示のイベントをタイムラインに表示します。
編集	[編集] ( ) アイコンを選択して、イベントの説明または日時を編集します。このオプションは、[イベントを追加] オプションを使用して追加されたイベントでのみ使用できます。
削除	[削除] ( ) アイコンを選択して、イベントのタイムラインからイベントを削除します。このオプションは、[イベントを追加] オプションを使用して追加されたイベントでのみ使用できます。
イベントの順序	イベントの時系列の順序を設定するオプション。選択可能なオプション： ▪ 昇順 - 最初に発生したイベントが一番上に配置され、最後に発生したイベントが一番下に配置されます。 ▪ 降順 - 最後に発生したイベントが一番上に配置され、最初に発生したイベントが一番下に配置されます。
イベントのグループ化 (Event Grouping)	指定した期間内に発生するイベントのグループ化を有効にするオプション。
相互にイベントをグループ化 (Group events with--of each other)	この期間内に発生したイベントをグループ化するオプション。
ヴィジビリティの設定	
編集ビューに非表示のイベントを表示	[タイムラインを編集] ( ) アイコンが選択されたときに非表示になるイベントを表示するオプション。
編集ビューに手動でイベントを表示	[タイムラインを編集] ( ) アイコンが選択されたときに手動で追加されるイベントを表示するオプション。
編集ビューにタイムラインイベントを表示 (Show time line events in edit view)	[タイムラインを編集] ( ) アイコンが選択されたときにタイムラインイベントを表示するオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
設定をリセット	[設定をリセット] ( )アイコンを選択して、設定をデフォルト設定にリセットします。

d. [設定を保存] ( ) アイコンを選択して、変更を保存します。

7. [関連レコード] セクションで、インシデントに関連付けられたレコードの情報を確認して、必要に応じて更新します。

a. [編集] を選択します。
重大なインシデントレコードの [詳細] タブの [関連レコード] セクションにリダイレクトされます。

b. [関連レコード] セクションで、以下のフィールドを編集します。

関連レコード

フィールド	説明
親インシデント	インシデントレコードに親として関連付けられたインシデントレコード。
問題管理	インシデントレコードに関連付けられた問題レコード。
変更要求	インシデントレコードに関連付けられた変更要求。
変更に起因	インシデントが作成される変更要求。

c. [保存] をクリックします。
[インシデントの事後レポート] タブの [関連レコード] セクションのフィールドで情報が更新されます。

8. [プレビュー] を選択します。

注: このオプションは、**[PIR SOW プレビューページ (PIR SOW preview page)]** (*sn_sow_inc.pir_pdf_preview_sow_page*) システムプロパティが **true** に設定されている場合にのみ使用できます。

9. [ダウンロード] を選択します。
処理中のインシデントの事後レポートのエクスポートがポップウィンドウに表示されます。エクスポートプロセスが完了すると、ポップアップウィンドウに [ダウンロード] オプションが表示されます。

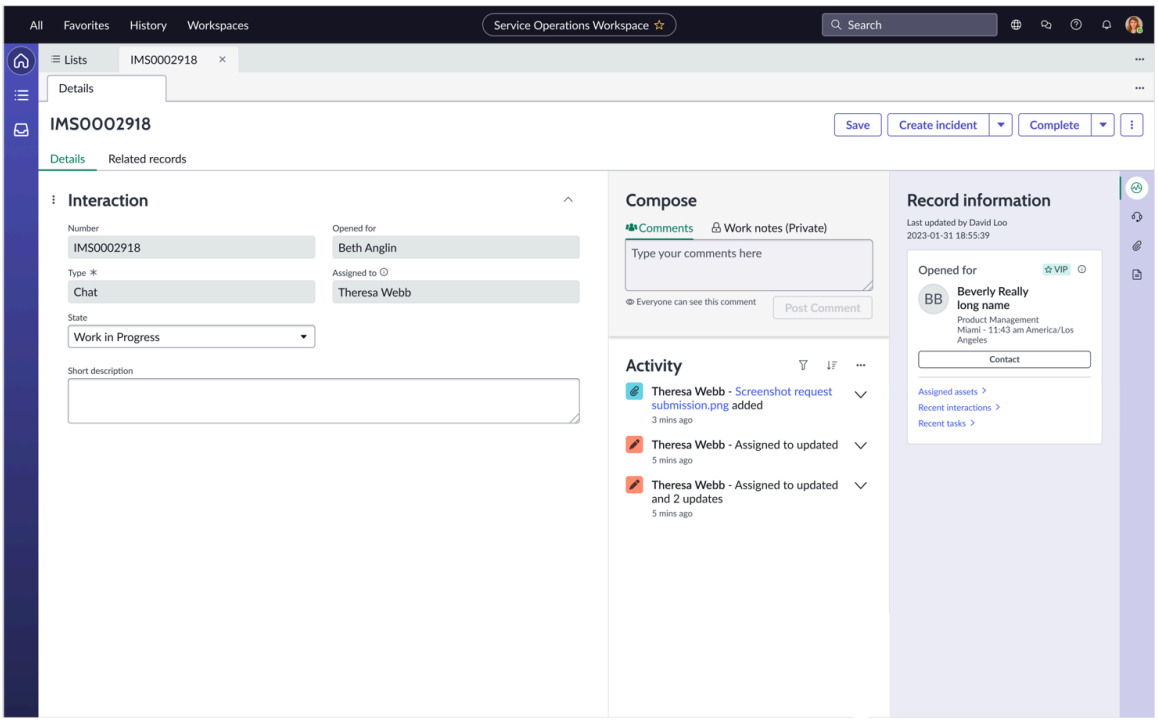
10. [ダウンロード] を選択します。

タスクの結果
インシデントの事後レポートが PDF 形式でシステムにダウンロードされます。必要なステークホルダーに PDF ファイルを送信できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースでのインタラクション管理

インタラクションとは、サービスオペレーションワークスペースのすべてのコミュニケーションチャネルが一元化された場所のことです。着信チャット、電話、ウォークアップ、またはメッセージングのインタラクションに迅速に応答できます。



[詳細] タブ

このタブには、インタラクションの詳細情報が表示されます。このセクションのフィールドについては、「サービスオペレーションワークスペース でのインタラクションの作成」を参照してください。

[作成] セクションから、インタラクションの作業メモを追加できます。

このタブのフィールドの設定方法については、「サービスオペレーションワークスペース でのタスクレコードフォームの構成」を参照してください。

[関連レコード] タブ

このタブには、インタラクションに関連付けられたレコードのリストビュー (このインタラクションに関連するタスク、要求者に関連するインシデント、要求者に関連するタスクなど) があります。レコードを追加したり、作成したり、インタラクションから削除したりできます。

コンテキストサイドパネル

このセクションから、レコード情報や要求者情報の表示、添付ファイルの追加、再利用のためのテンプレートの作成を行うことができます。

インタラクション管理 の詳細については、「インタラクション管理」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース でのインタラクションの作成

すべてのコミュニケーションチャネルが集中している場所であるインタラクションを追跡します。各インタラクションは、電話やチャットなどの特定のコミュニケーションチャネルを介したサポートの要求を表します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：itil または admin

手順

1. インタラクションの作成を開始するには、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
プライマリナビゲーションの [リスト] メニューから	a. プライマリナビゲーションから、[リスト] アイコン ( ) をクリックします。 b. [リスト] タブの横にある [追加] アイコン ( ) をクリックします。 c. [新しいインタラクション] をクリックします。
インタラクションリストから	a. インタラクションのリストに移動します。 注: インタラクションの次のリストを利用できます。 ▪ 自分のタスク ▪ 有効 ▪ すべて b. [新規] をクリックします。

2. フォームで、[詳細] タブのフィールドに入力します。

[新規インタラクションの作成 **(Create New Interaction)]** フォーム

フィールド	説明
番号	インタラクションの識別番号が自動生成されます。
タイプ	インタラクションが開始されたモード。例：チャット、電話、またはウォークアップ
ステータス	インタラクションのステータス。
オープン対象者	インタラクションを開始するユーザーの名前。
担当者	インタラクションがアサインされているユーザー。
簡単な説明	インタラクションの詳細な説明。
作業メモ	インタラクションに関連する作業メモ。

注: Now Assist プラグインがアクティブ化されていない場合は、[オープン対象者] および [簡単な説明] フィールドに値を入力してインタラクションを作成する必要があります。

3. [保存] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペース でのインタラクションの処理

顧客と会話し、問題を解決します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：itil または admin

手順

1. インタラクションを開きます。
2. インタラクションレコードページで、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
インシデントを作成	[インシデントの作成] をクリックします。
変更の作成	[インシデントの作成] ドロップダウンから、[変更を作成] を選択します。 注: 事前承認済みの変更タイプの変更要求のみを作成できます。
完了	[完了] をクリックして、インタラクションのステータスを [完了してクローズ] としてマークし、ユーザーとのアクティブな会話を終了します。
破棄	[完了] ドロップダウンから [破棄] を選択します。 このアクションは、インタラクションのステータスを [破棄してクローズ] としてマークし、ユーザーとのアクティブな会話を終了します。
要求の作成	[インシデントの作成] ドロップダウンから、[要求を作成] を選択します。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでのカタログ要求の作成」を参照してください。
問題を作成	[インシデントの作成] ドロップダウンから、[問題を作成] を選択します。 注: このオプションは、[問題] > [問題のプロパティ] から、[インタラクションからの問題の作成を許可] (*glide.problem.interaction.allow_create*) 問題のプロパティをアクティブ化する場合にのみ使用できます。
レコード情報の表示	要求者の関連レコードがサービスオペレーションワークスペース用に意図したとおりに表示されていることを確認します。要求者の [アサインされた資産 **(Assigned assets)**]、[最近のインタラクション]、および [最近のタスク] にアクセスできます。
レコードに簡単にアクセスできるようにレコードページの URL をコピー	その他のアクションアイコン (⋯) を選択して、**[URL** のコピー] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
ウォークアップインタラクションのレコード情報の表示	コンテキストサイドパネルから、[レコード情報 - Walk-up インタラクション] アイコン ( ) をクリックします。
インタラクションの迅速な解決に役立つレコードの添付	**a.** コンテキストサイドパネルから、[エージェントアシスト] アイコン ( ) をクリックします。 **b.** リソースを検索し、必要なアクションを実行します。たとえば、関連するナレッジベース記事を見つけて、そのリンクを作業メモに添付します。 **注:** エージェントアシストアイコンは、itil または interaction_agent のロールを持つユーザーのみが使用できます。 追加の検索リソースの構成については、「インタラクションの検索リソースを構成する」を参照してください 。
添付ファイルの追加	コンテキストサイドパネルから、[添付ファイル] アイコン ( ) をクリックします。または、添付ファイルをインタラクションの [アクティブなチャット] ウィンドウにドラッグアンドドロップすることもできます。 **注:** 追加された添付ファイルは、[作成] セクションのアクティビティストリームに表示されます。
再利用のためのテンプレートの作成	コンテキストサイドパネルから、[テンプレート] アイコン ( ) をクリックし、テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを再利用します。

サービスオペレーションワークスペースのインタラクションレコードからの **Microsoft Teams** を使用したコラボレーション

Microsoft Teams を使用して、チャットを開始したり、カンファレンスコールを行ったりして、問題を解決するためにステークホルダーとコミュニケーションを取ることができます。

始める前に

必要なロール：itil または admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インタラクション] > [オープン]を選択します。
4. インタラクションレコードを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** を選択します。
7. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** ダイアログボックスで、参加者を指定します。
8. チャット会話を開始するには、次のアクションを実行します。

   a. [コラボレーション] パネルで、プラス記号 (+) をクリックし、**[Microsoft Teams** チャットを開始] を選択します。

   b. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** ダイアログボックスで、参加者を指定します。

   c. オプション: チャットオプションをさらに指定するには、[チャットオプションをさらに表示] をクリックし、 クライアントを指定します。

   (Optional) Microsoft Teams アプリケーションまたは Microsoft Teams Web アプリケーションを選択できます。

   d. [チャットを開始] をクリックします。

   - Microsoft Teams でチャット会話が開始されます。
   - すべての自動チャットは、自動的に [コラボレーション] パネルにインポートされます。

9. チャットの会話を表示するには、チャットの [他のオプション] アイコン ( ) をクリックし、[チャットを表示] を選択します。
10. チャット会話をインポートするには、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
任意の会話からのチャットのインポート	a. プラス記号 (+) をクリックし、**[Microsoft Teams** チャットのインポート] を選択します。 b. [会話を選択して詳細を表示] セクションで、インポートする会話を選択します。 c. チャットを選択し、[インポート] をクリックします。
メンバーとして参加している会話からのチャットのインポート	a. メンバーとして参加している会話から、[他のオプション] アイコン ( ) をクリックし、[チャットを表示] を選択します。 b. [チャットメッセージをフィルタリング] アイコン ( ) をクリックし、表示するメッセージのタイプを選択します。 c. 必要なメッセージを選択し、[インポート] をクリックします。

インタラクションとタスクレコードの関連付け

レコードをインタラクションに関連付けて、データを活用してプロセスを簡素化し、カスタマーエクスペリエンスを向上させ、解決時間を短縮します。

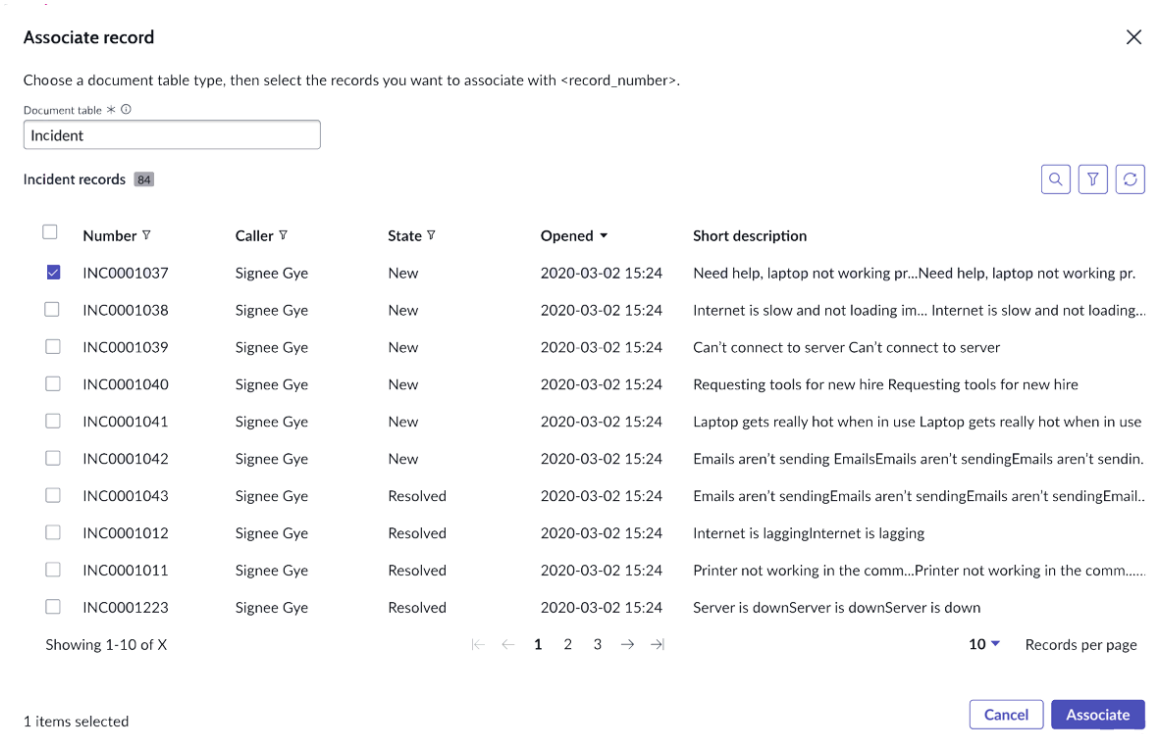
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：itil または admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インタラクション] > [オープン]を選択します。
4. インタラクションレコードを選択します。
5. [その他のアクション] ( ) アイコンを選択して、[レコードを関連付け] を選択します。

   レコードのリストとともにモーダルが表示されます。



6. インタラクションに関連付ける必要があるレコードを選択します。

   一度に複数のレコードを選択できます。

7. [関連付け] を選択します。

   選択したレコードがインタラクションに関連付けられます。

サービスオペレーションワークスペース の ナレッジ管理

セルフヘルプ、トラブルシューティング、およびタスク解決などの情報を含むナレッジ記事をエージェントに提供します。

エージェントは、エージェントの公開済みと未公開の記事、フィードバックタスク、フラグ付きタスク、および翻訳タスクを処理できます。ナレッジ記事の詳細については、「ナレッジ管理の使用」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** エージェントの翻訳タスクのリストは、I18N: ナレッジ管理インターナショナリゼーションプラグイン v2 プラグイン (com.glideapp.knowledge.i18n2) がアクティブになっている場合にのみ表示されます。

エージェントは、ナレッジブロックを使用してナレッジ記事内のコンテンツを再利用することもできます。ナレッジブロックの詳細については、「ナレッジブロック」を参照してください。

> **注:** ナレッジブロックのリストは、Knowledge Blocks プラグイン (com.snc.knowledge_blocks) が有効になっている場合にのみ表示されます。

サービスオペレーションワークスペース でナレッジ記事に取り組む

ナレッジ記事を使用して組織全体で情報を共有します。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. サービスオペレーションワークスペース でナレッジ記事を開きます。
2. レコードページで、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
公開できるナレッジ記事の新しいバージョンの作成	[チェックアウト] を選択します。
元の言語と翻訳先の言語での記事を比較した後に翻訳	a. [翻訳] を選択します。 b. 翻訳を確認し、[ドラフト記事を作成] をクリックします。 **注:** 動的翻訳が有効になっている場合は、[機械翻訳] をクリックして機械翻訳を表示します。
ナレッジ記事 (記事番号、簡単な説明、記事コンテンツを含む) の表示	[記事の表示] を選択します。
記事に関連付けられた廃止ワークフローの開始	[その他のオプション] ドロップダウン (…) から、[廃止] を選択します。ナレッジ記事の廃止の詳細については、「ナレッジ記事の廃止」を参照してください。
記事を複数の言語に翻訳	a. [その他のオプション] ドロップダウン (…) から、[翻訳の要求] を選択します。 b. 記事を翻訳する言語を選択します。 c. [送信] を選択します。
レコードに簡単にアクセスできるようにレコードページの URL をコピー	その他のアクションアイコン (…) を選択して、**[URL** のコピー] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
記事の作成または編集時にナレッジブロックを再利用	a. コンテキストサイドパネルで、[ブロックを追加] アイコン ( ) を選択します。 b. 必要なナレッジブロックを選択して記事に追加します。
インタラクションの迅速な解決に役立つレコードの添付	a. コンテキストサイドパネルで、エージェントアシストアイコン ( ) を選択します。 b. リソースを検索し、必要なアクションを実行します。たとえば、関連するナレッジベース記事を見つけて、それに作業メモへのリンクを添付します。 注: エージェントアシストアイコンは、itil または interaction_agent のロールを持つユーザーのみが使用できます。 追加の検索リソースの構成については、「インタラクションの検索リソースを構成する」を参照してください 。
添付ファイルを追加	コンテキストサイドパネルで、添付ファイルアイコン ( ) を選択します。または、添付ファイルをインタラクションの [アクティブなチャット] ウィンドウにドラッグアンドドロップすることもできます。 注: 追加された添付ファイルは、[作成] セクションのアクティビティストリームに表示されます。
再利用のためのテンプレートの作成	コンテキストサイドパネルで、テンプレートアイコン ( ) を選択し、テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを再利用します。

サービスオペレーションワークスペースでの オンコールスケジューリング

サービスオペレーションワークスペースで オンコールスケジューリング を使用して、シフトとスケジュールを表示および管理します。

オンコールスケジューリングの概要

エージェントは、自分のスケジュールと同僚のスケジュールの表示、休暇の申請、補填の提案、通知設定を行うことができます。

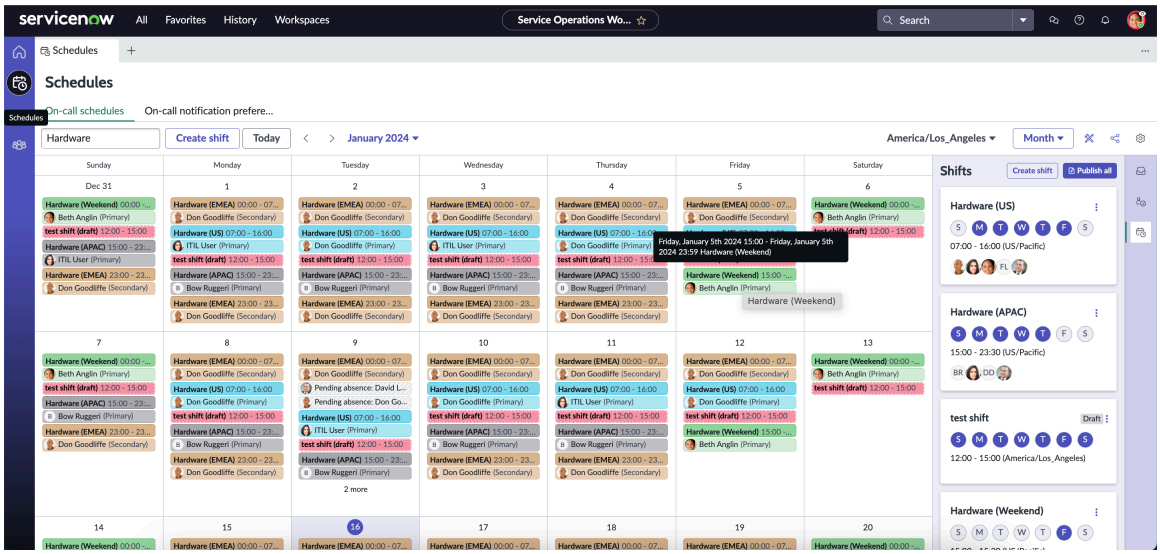
シフトマネージャーは、シフトの表示と管理、休暇申請の承認または却下、ギャップや競合の解決を行います。また、グループの通知設定、配信チャネル、エスカレーショントリガールール、およびポリシーを管理することもできます。

オンコールアドミンは、シフトの表示と管理、休暇申請の承認または却下、ギャップや競合の解決を行います。また、任意のグループの通知設定、配信チャネル、エスカレーショントリガールール、およびポリシーを管理することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース のスケジュール

ホームページの [スケジュール] メニューを使用して、サービスオペレーションワークスペース の オンコールスケジューリング にアクセスします。



[オンコールスケジュール] タブ

このタブでは、カレンダーまたはタイムラインビューに、ユーザーのすべてのスケジュールとシフトが表示されます。ビューを日、週、または月のビューとしてカスタマイズし、グループまたはタイムゾーンに基づいてカレンダーをフィルタリングできます。

このタブで、作業、シフト、および休暇申請を管理できます。

オンコール通知設定

このタブでは、チケットがエスカレーションされたときにアラートを受信するための優先通知方法を定義できます。

エスカレーション通知ルールと、これらの通知の受信に使用する配信チャネルを定義できます。

サービスオペレーションワークスペース の **Teams**

すべてのチームを表示するには、サービスオペレーションワークスペースの [チーム] メニュー ( ) を使用します。チームカードを選択して、チームのスケジュールを表示および管理し、エスカレーションポリシーと選択したシフトのチームの設定を定義します。この機能により、チームはオンコール担当や責任者がわかり、重大なアラートやインシデントが確認されていること確実に把握できます。

チームのシフトを作成および管理するには、[スケジュール] タブを使用します。この機能により、インシデントと重大なアラートに応答できる適切な担当者が対応可能であることが確認できます。自分のチームのチームメンバー、説明、および連絡先情報を追加または編集することもできます。

[エスカレーショントリガーとポリシー **(Escalation triggers and policies)]** タブを使用して、インシデントがある場合に従うエスカレーションポリシーとトリガールールを設定します。これらのポリシーとトリガールールを、通知設定とともにチームにアサインします。

[オンコールチーム設定 **(On-call Team preferences)]** タブを使用して、グループのシフト設定を編集します。シフトマネージャーと週の開始日の追加、休暇申請とシフト重複の設定、およびシフト重複のエスカレーションルールの設定を行うことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストサイドパネル

オンコールスケジューリングは、インシデントを開くときにコンテキストサイドパネルから使用します。必要に応じて、他のレコードのエキスパートオンコールおよびエスカレーショントラッキングを構成することもできます。

コンテキストサイドパネルから [エキスパートオンコール] アイコン ( ) を選択して、推奨された該当分野のエキスパートを表示して連絡し、サポートを求めます。

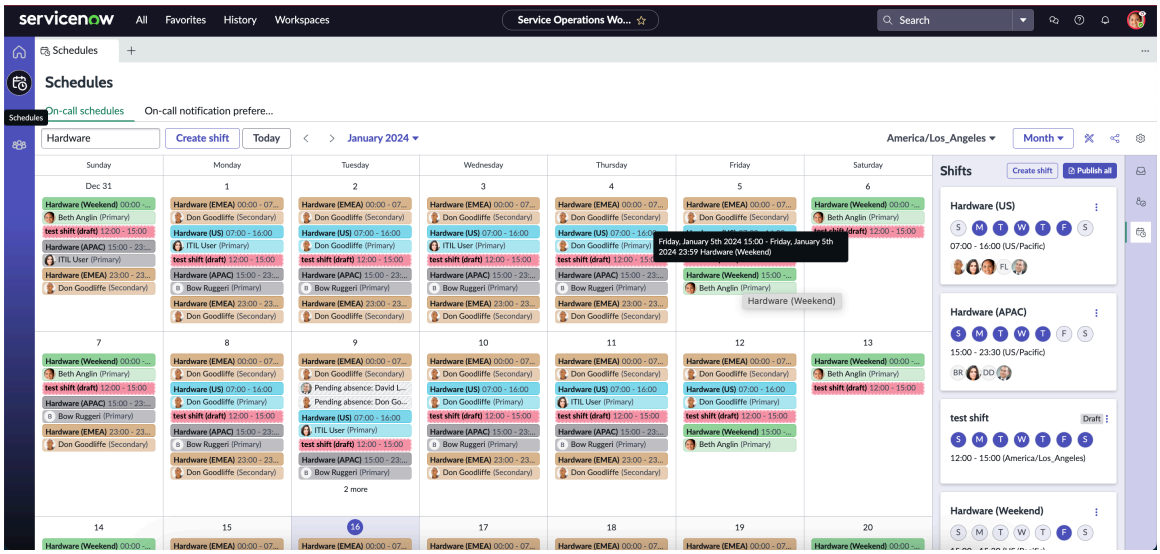
オンコールエスカレーションのエスカレーション詳細と動的な追跡を表示するには、コンテキストサイドパネルから [オンコールエスカレーション] アイコン ( ) を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのスケジューリング

スケジュール、シフト、および休暇申請の表示と管理を行います。

[スケジュール] メニューは、エージェントが日々の作業の表示と管理を行ったり、休暇を申請したり、シフトの補填を提案したりするのに役立ちます。

シフトマネージャーは、グループのスケジュール、シフト、チームメンバー、エスカレーショントリガールールおよびポリシーを作成および管理できます。休暇申請を承認または却下し、グループの競合やギャップを解決することもできます。一方、オンコールアドミニストレーターはどのグループに対しても、これらのタスクを実行できます。



フィールド	説明
[チーム] フィールド	自分が管理している、または自分がメンバーであるすべてのグループのリストを表示します。グループを選択すると、そのグループのすべてのシフトを表示できます。グループ名を入力して検索を実行することもできます。
シフトを作成 **(Create shift)**	新しいシフトを作成します。名前、開始日、終了日、発生件数、繰り返しをカスタマイズするか、事前定義されたテンプレートを使用できます。
今日	当日の場合は、すべてのアクティビティを表示します。
月	特定の月を選択してジャンプします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイムゾーン	シフトのタイムゾーンを選択します。
ビュー	タイムラインビューまたはカレンダービューのいずれかを選択するドロップダウン。また、日、週、月ビューのいずれかに決定する必要があります。
全般設定	次を表示するためのフィルター： • ギャップ • 競合 • シフトメンバー • 処理待ちの休暇 • 承認された休暇 • ドラフトシフト
カレンダーを共有 (Share calendar)	iCal の URL または.icsファイルを他のメンバーと共有し、カレンダーに登録します。ドロップダウンから希望のシフトを選択して、サブスクリプションページに移動できます。 注: このオプションは、Washington DC 以降のリリースでのみ使用できます。Vancouver 以前のリリースでは、サブスクリプションリンクを記載したメールを送信するオプションがあります。
シフトカード	シフトを選択するか右クリックしてシフトの詳細を表示し、アクセスします。 • シフトの編集 ( ) • その他のオプション ( )
シフトの編集 ( )	• 開始時間、日付、タイムゾーンなどのシフトの詳細を表示および編集します。 • シフトのメンバーを追加、削除、編集します。レスポンダーレベルとローテーションの詳細を追加/削除することもできます。 • チームレコードでエスカレーションポリシーを開いて編集します。
その他のオプション ( )	• 代理を指定する • 延長時間をスケジュールする • 休暇をスケジュールする
必要なアクション	自分にアサインされた予定されているタスクのリストを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• エージェントの場合、予定されているシフトまたはスケジュール済みの休暇である可能性があります。 • マネージャーの場合、これは予定されているシフトのギャップ、競合、休暇申請のリストである可能性があります。

作業と休暇スケジュールの管理

休暇を申請し、シフトの補填を提案します。シフトの時間外を申請することもできます。

このタスクについて

自分の休暇をスケジュールし、同僚の勤務表メンバーから適切な代替者を提案できます。これは、シフトマネージャーとオンコールアドミニストレーターがシフトを計画し、メンバーがインシデントとエスカレーションに常に応答できるようにするうえで役立ちます。

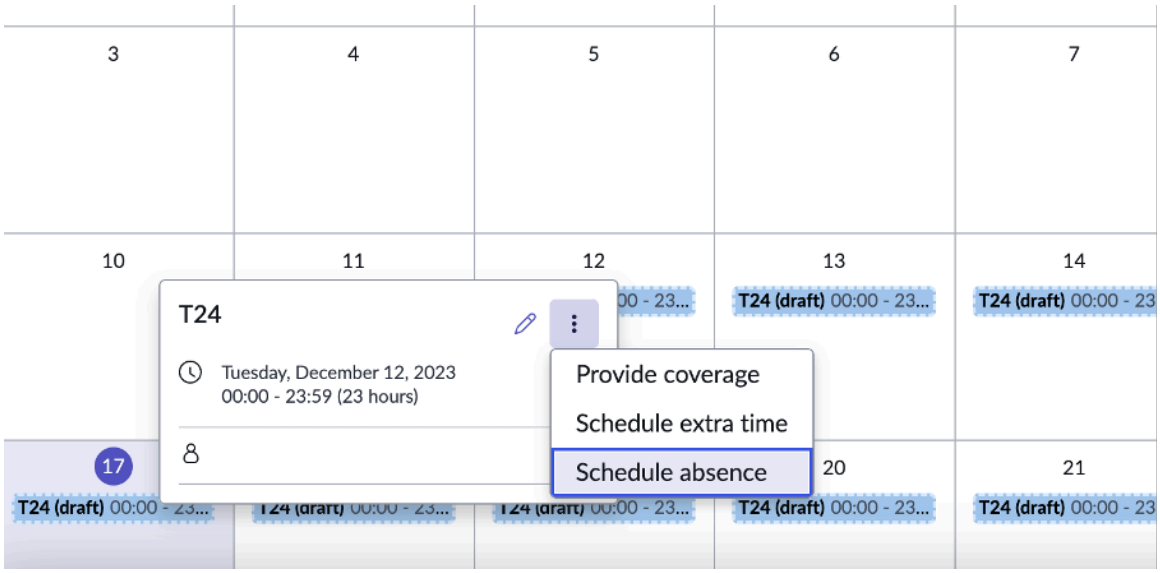
このビデオで休暇をスケジュールする方法の概要をご確認ください。 休暇をスケジュール

始める前に

必要なロール：itil

手順

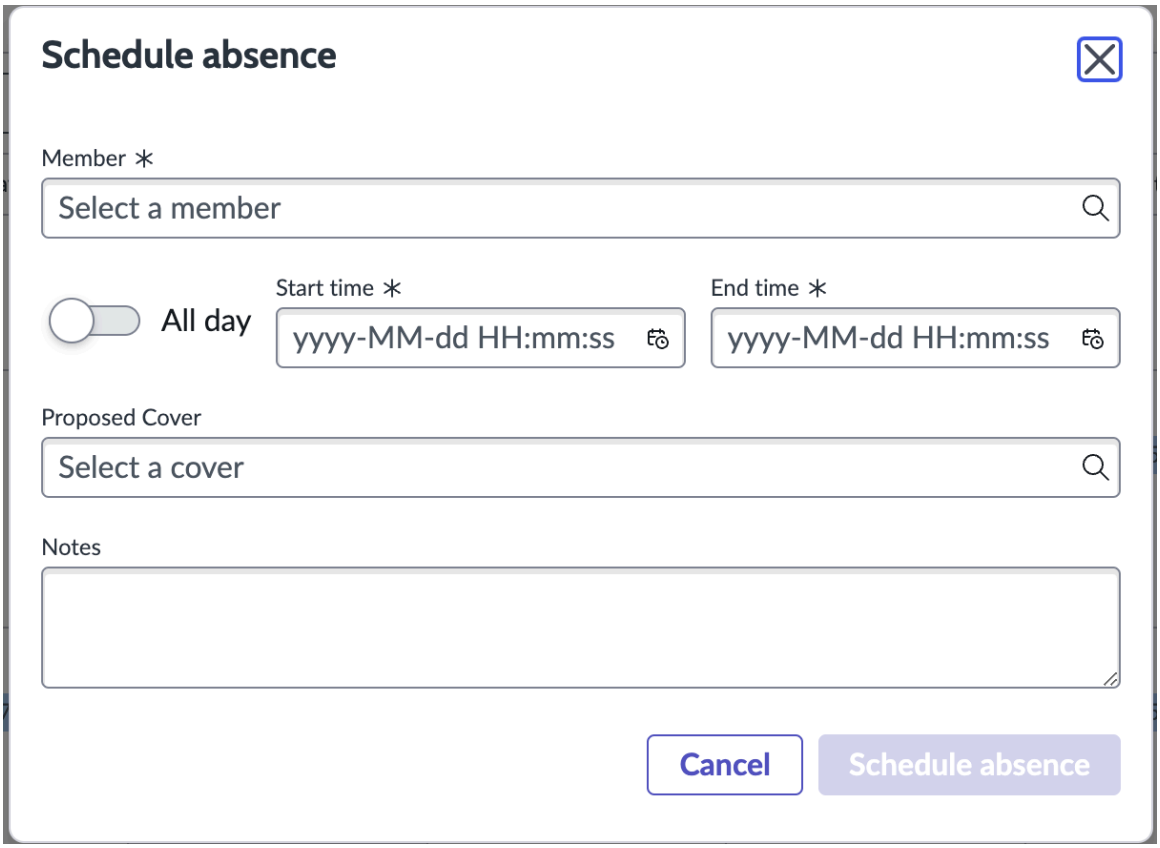
1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. [スケジュール] メニューを選択して、カレンダーを表示します。
   次の操作を行ってカレンダーを表示することもできます。
   - [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
   - ホームページで [チーム] メニューを選択し、チームを選択します。
   - チームのすべてのスケジュールを表示するには、[スケジュール] タブを選択します。
3. シフトカードを選択して ⋮ アイコンを選択するか、シフトカードを右クリックします。



4. [休暇をスケジュール **(Schedule absence)**] を選択してシフトの休暇を申請し、次の詳細を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メンバー
- [終日] トグルボタン
- 開始時間と終了時間
- 提案された代理メンバー
- メモ



5. [休暇をスケジュール **(Schedule absence)]** を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのシフトの作成と編集

シフトマネージャーは、サービスオペレーションワークスペースの [スケジュール] メニューまたは [チーム] メニューを使用して、新しいシフトを作成できます。

このタスクについて
シフトを作成および編集するには、次の 2 つの方法があります。

- [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動し、  を選択します。詳細を表示するチームを選択し、[スケジュール] タブをクリックします。
- [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動し、  メニューを選択します。

このビデオでは、シフトを作成および編集する方法の概要について説明します。 シフトの作成と編集

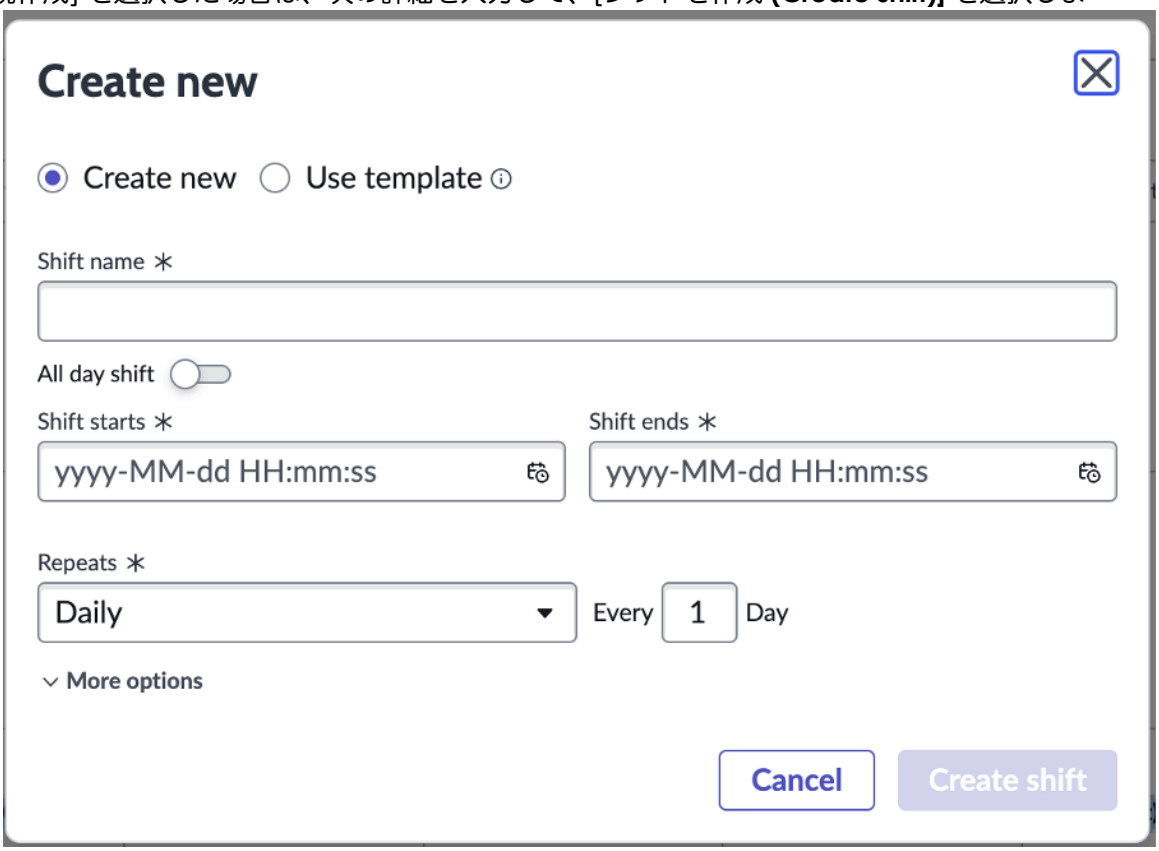
始める前に
必要なロール：rota_manager、rota_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [スケジュール] ページで [シフトを作成 **(Create shift)]** を選択し、[新規作成] シフトフォームの次のフィールドに値を入力します。

   [新規作成] を選択した場合は、次の詳細を入力して、[シフトを作成 **(Create shift)]** を選択します。



シフトを作成

フィールド	説明
シフト名	シフトの名前。
終日シフト (All day shift)	終日コミットメントを切り替えます。
シフト開始	シフトの開始日時です。
シフト終了	シフトの終了日時です。
繰り返し	シフトの繰り返し。 選択肢は次のとおりです。 ◦ 実行しない ◦ 日次 ◦ 週次
各	繰り返す頻度。表示は、選択した期間によって異なります。
その他のオプション	
タイムゾーン	ユーザーのタイムゾーン。
祝祭日スケジュール	休日に使用するスケジュール。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
繰り返し期限 (Repeats until)	繰り返しを終了する日時。

[シフトテンプレートを使用 **(Use shift template)**] で、必要に応じてフィールドに入力します。

シフトテンプレートを使用したシフトの作成

フィールド	説明
シフト名	シフトの名前。
テンプレート/スケジュール	シフト用の既存のテンプレート。 選択肢は次のとおりです。 ◦ 24 時間 365 日 ◦ 営業時間外 (作業日 8:00 ～ 5:00) ◦ 営業時間外 (作業日 9:00 ～ 5:00) ◦ 作業日 8:00 ～ 5:00 ◦ 作業日 9:00 ～ 5:00

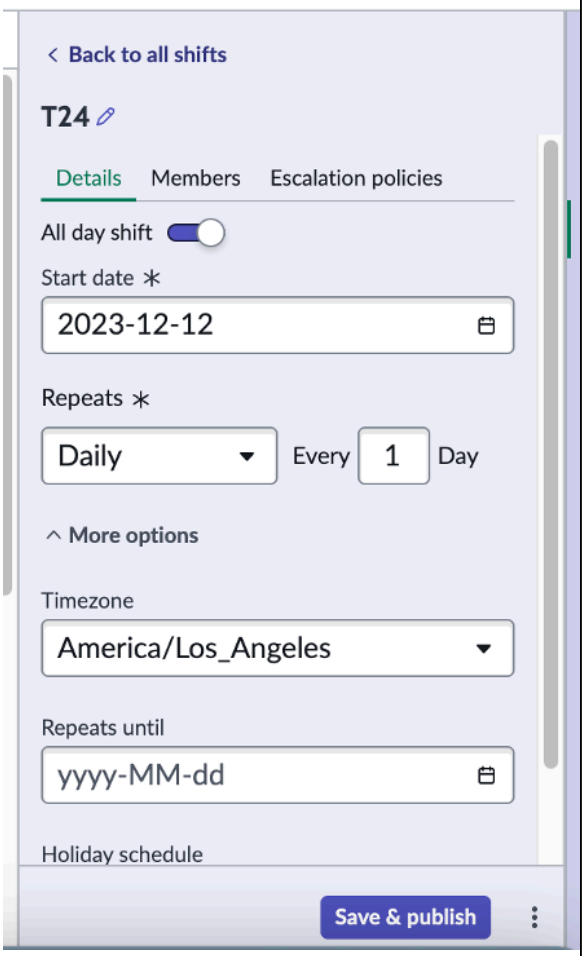
新しいシフトが正常に作成されました。

2. シフトを編集するには、シフトカードを右クリックし、 アイコンを選択します
サイドパネルにシフトの詳細が開きます。
3. サイドパネルのシフトの詳細から、次のシフトの詳細を更新できます。

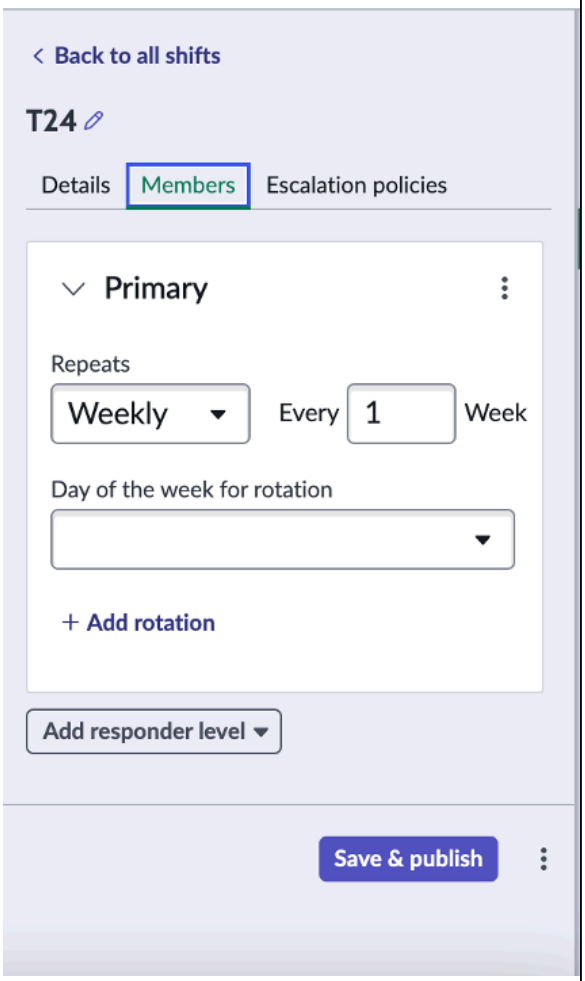
シフトを編集

フィールド	説明
[詳細] タブ	シフトの詳細を更新します。

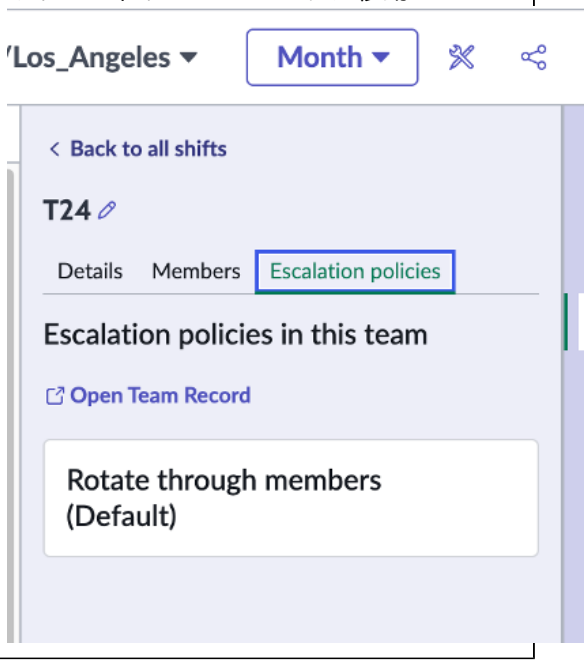
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	 ◦ 終日シフト (All day shift) ◦ シフト開始 ◦ シフト終了 ◦ 繰り返し ◦ タイムゾーン ◦ 祝祭日スケジュール ◦ 繰り返し期限 (Repeats until)
[メンバー] タブ	シフトの詳細を更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	 ◦ 毎週繰り返し (Repeats every week) ◦ ローテーションの曜日 ◦ ローテーションを追加 (Add rotation) ◦ レスポンダーレベルを追加/削除/名前変更 (Add/delete/rename responder level)
[エスカレーションポリシー] タブ	エスカレーションポリシーを表示し、[チームレコードを開く **(Open Team Record)]** を

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	クリックして、チームレコードに移動しま  す。

4. シフトの詳細を更新した後、[保存して公開] をクリックして変更を保存します。
5. ⋮ アイコンを選択して、シフトをドラフトモードに変更、削除、または選択したシフトを非アクティブ化/アクティブ化します。
6. 選択したチームのすべてのシフトを表示するには、[すべてのシフトに戻る **(Back to all shifts)**] を選択します。

   ⋮ を選択してシフトの色を変更することもできます。

新規作成フォーム

新規作成フォームを使用して、サービスオペレーションワークスペースでオンコールシフトを作成します。[スケジュール] ページで [新規作成] オプションを選択した場合は、次のフィールドの詳細を入力します。

新しいフォームの作成

フィールド	説明
シフト名	シフトの名前。
終日シフト (All day shift)	終日コミットメントを切り替えます。
シフト開始	シフトの開始日時です。
シフト終了	シフトの終了日時です。
繰り返し	シフトの繰り返し。 利用可能なオプションは次のとおりです。 • 実行しない • 日次 • 週次

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいフォームの作成 (続く)

フィールド	説明
各	シフトの繰り返し。表示は、[繰り返し] フィールドで選択した期間によって異なります。
その他のオプション	
タイムゾーン	ユーザーのタイムゾーン。
祝祭日スケジュール	休日に使用するスケジュール。
繰り返し期限 (Repeats until)	繰り返しを終了する日時。

サービスオペレーションワークスペースでのシフト管理

代理を指定してシフトの延長時間をスケジュールすることで、休暇申請を承認または却下し、ギャップと競合を解決します。

始める前に

このビデオでは、シフトを管理する方法の概要について説明します。

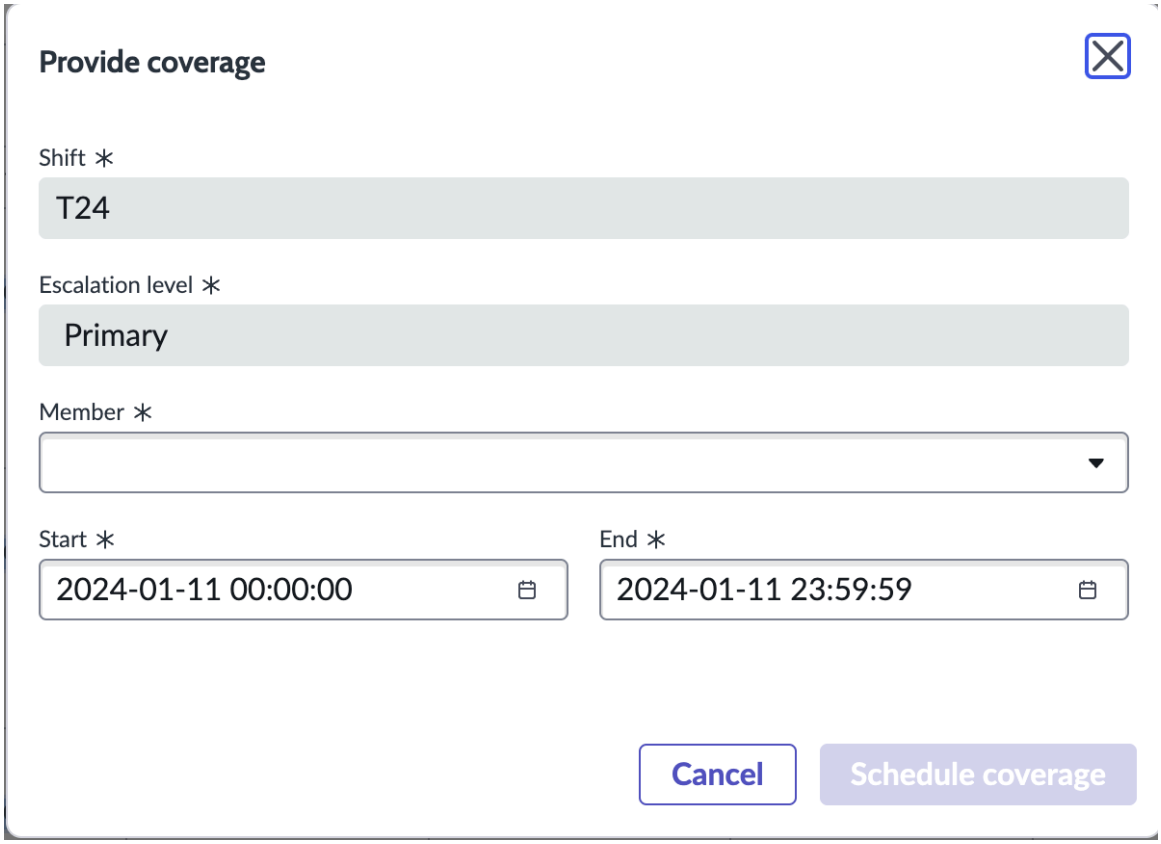
https://player.vimeo.com/video/989602605?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

必要なロール：rota_manager、rota_admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. [スケジュール] アイコンをクリックすると、シフト内のすべての休暇申請、ギャップ、および競合が表示されます。
   すべての休暇申請が [必要なアクション] セクションに表示されます。
3. [承認] または [却下] をクリックし、プロンプトが表示されたらそれを確認します。
4. ギャップまたは競合の場合は、シフトカードを選択して アイコンをクリックするか、シフトカードを右クリックします。
5. [代理を指定 **(Provide coverage)]** をクリックして、シフトのメンバーを置き換えます。
   次の詳細を入力して、[代理を指定 **(Provide coverage)]** をクリックします。
   - メンバー：メンバーの名前
   - 開始
   - 終了

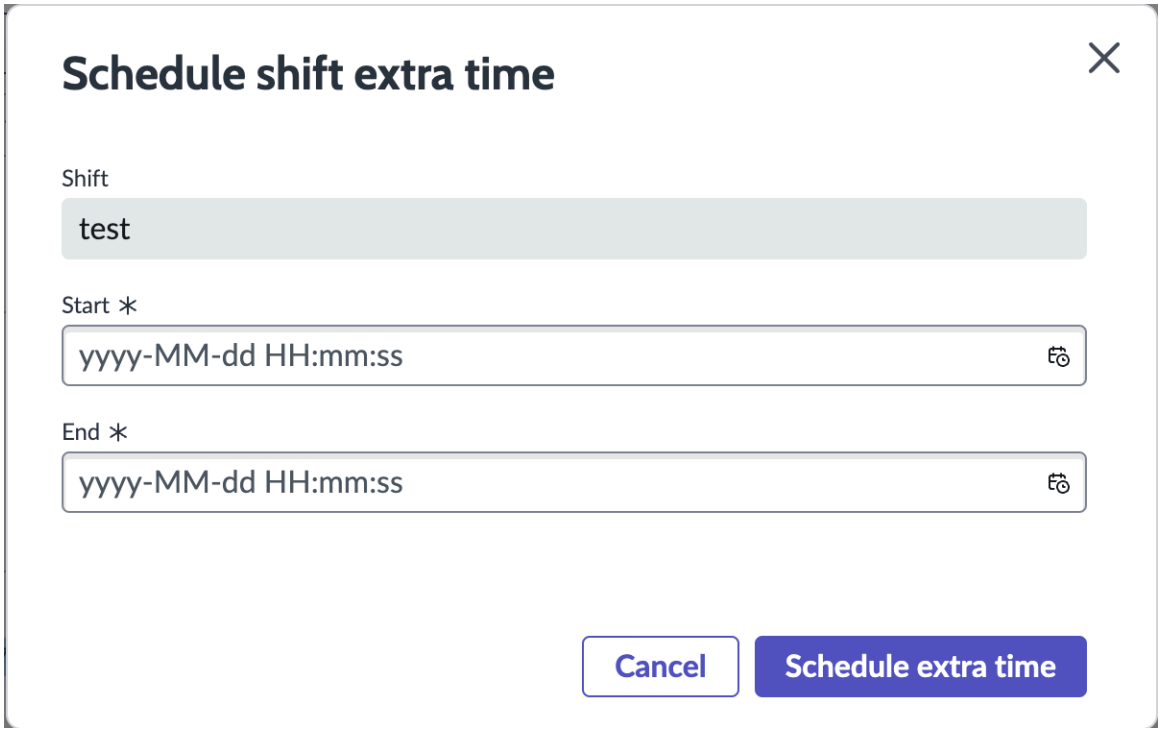
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. 延長時間の作業を行うために [延長時間をスケジュール] をクリックして、次の詳細を入力します。
   - 開始
   - 終了

   [延長時間をスケジュール] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. シフトカードを右クリックし、[休暇を削除 **(Delete absence)]** をクリックして、承認された休暇申請をカレンダーから削除します。

通知設定ルールの作成

エスカレーションチケットが生成されたときにアラートを受信するための優先通知方法と配信チャネルを定義します。

始める前に
このビデオでは、配送チャネルと通知設定を追加する方法の概要について説明します。

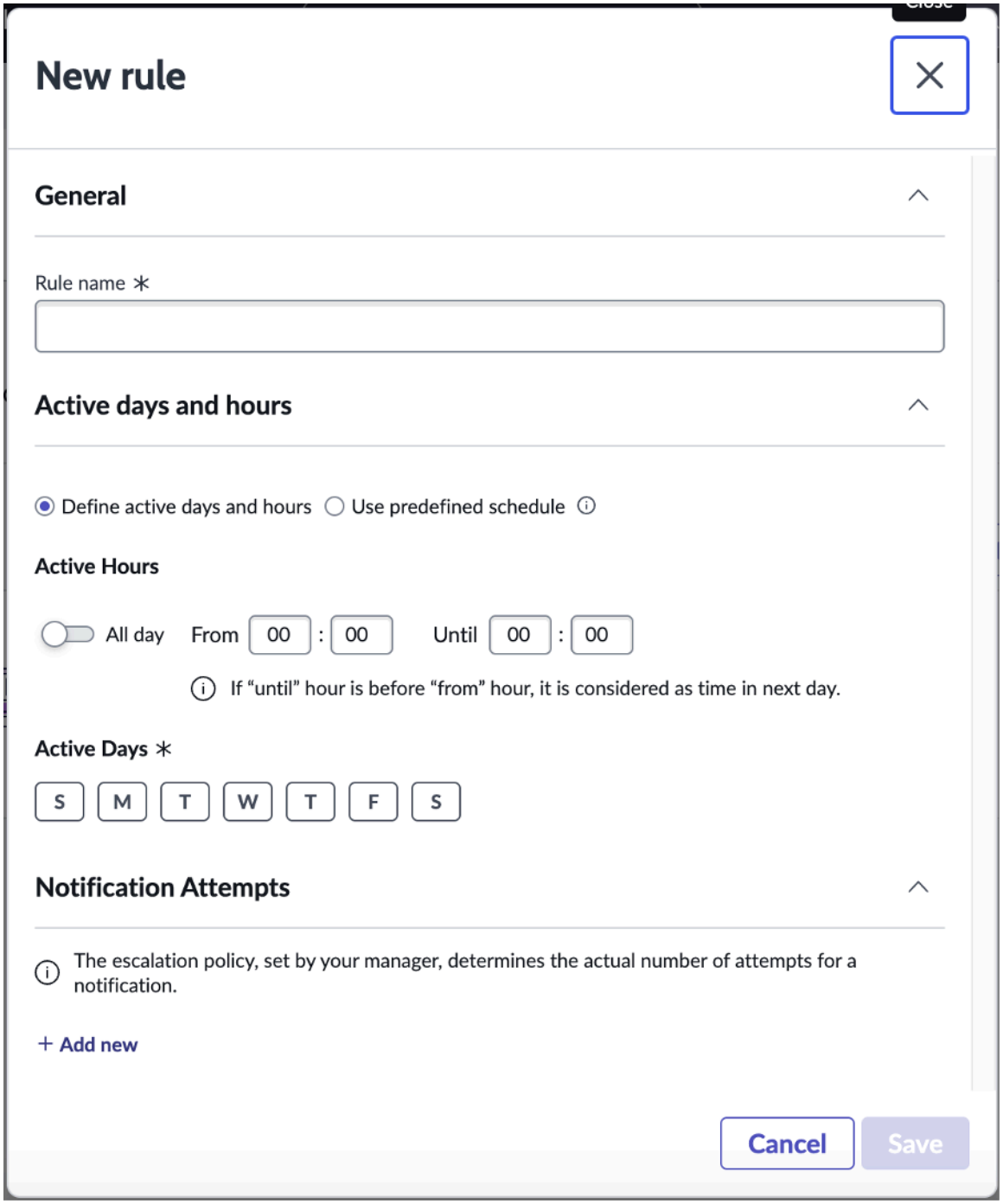
通知設定ルールと配送チャネルの作成

必要なロール：itil、rota_manager、rota_admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. [スケジュール] アイコンを選択します。
3. [スケジュール] ページで、[オンコール通知設定] タブを選択します。
4. 優先通知を定義するには、[新規作成] を選択して次の詳細を入力します。
   - ルール名
   - [アクティブな日数と時間の定義 **(Define active days and hours)]** を選択して、次の詳細でルールをカスタマイズします。
     - [終日] 選択ボックス
     - [開始] と [終了]
     - アクティブ日数の詳細
     - アクティブ日数
     - 通知の試行 (Notification attempt)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- [優先スケジュールを使用 **(Use preferred schedule)]** を選択して、既存のスケジュールを再利用し、必要な詳細を入力します。
- [通知の試行 **(Notification Attempts)]** で [新しく追加] を選択し、優先する方法を次の中から選択します。
  - Slack
  - MS Teams
  - メール ID

5. [保存] をクリックします。

[チーム] メニューを使用したオンコールチーム設定の編集

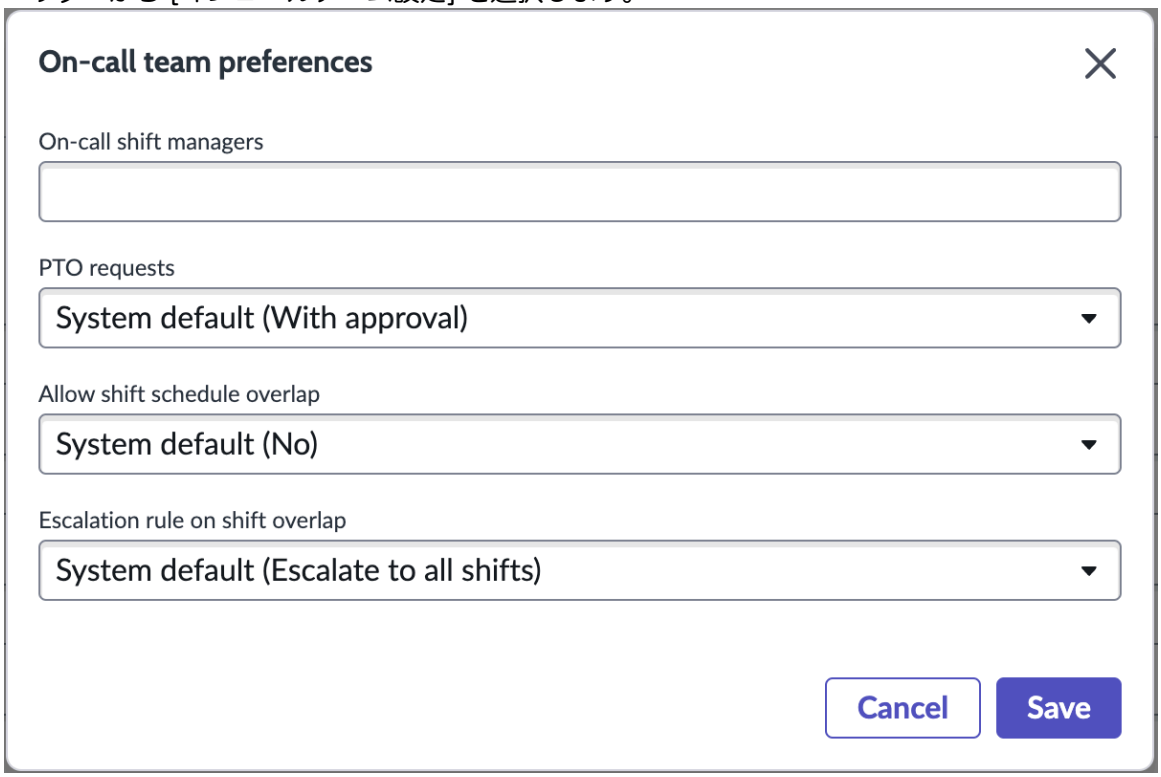
[チーム] メニューを使用して、選択したチームのオンコール設定を編集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール： rota_manager、rota_admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. 左側のナビゲーションペインで、チームアイコン ( ) を選択します。
3. 開くチームカードを選択します。
4. ヘッダーから [オンコールチーム設定] を選択します。



5. リストメニューから [オンコールシフトマネージャー **(On-call shift managers)]** を選択します。
6. リストメニューから **[PTO** 要求] のオプションを選択します。
7. リストメニューから [希望する週の開始日 **(Preferred start day of the week)]** のオプションを選択します。

   注: このオプションは、Washington DC 以降のリリースでのみ使用できます。

8. リストメニューから [シフトスケジュールの重複を許可] のオプションを選択します。
9. リストメニューで [シフト重複期間のエスカレーションルール] のオプションを選択します。
10. [保存] を選択します。

配送チャネルの編集

ルールと配送チャネルを編集します。

始める前に
必要なロール： rota_manager、rota_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. [スケジュール] アイコンを選択します。
3. [スケジュール] ページで [通知設定] を選択し、[編集] を選択して配送チャネルを追加または編集します。
4. [新規追加] を選択して新しいチャネルを追加し、名前とメール ID を指定します。
5. [電話番号] タブを選択して、電話番号を追加および編集します。
6. [保存] を選択して変更を適用します。

エスカレーショントリガーとポリシー

トリガールールを作成および編集します。

このタスクについて

エスカレーショントリガーとポリシーを作成および編集する方法は 2 つあります。[ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動して、次の操作を行います。

- [スケジュール] メニュー：
  - [スケジュール] メニューを選択し、シフトカードを選択して、 アイコンをクリックします。
  - [エスカレーションポリシー] タブを選択し、[チームレコードを開く **(Open Team Record)]** をクリックします。
- [チーム] メニュー：
  - [チーム] メニューを選択し、ドロップダウンから [すべてのシフト **(All Shifts)]** を選択して、シフトカードを選択します。
  - [エスカレーショントリガーとポリシー **(Escalation triggers and policies)]** タブを選択します。

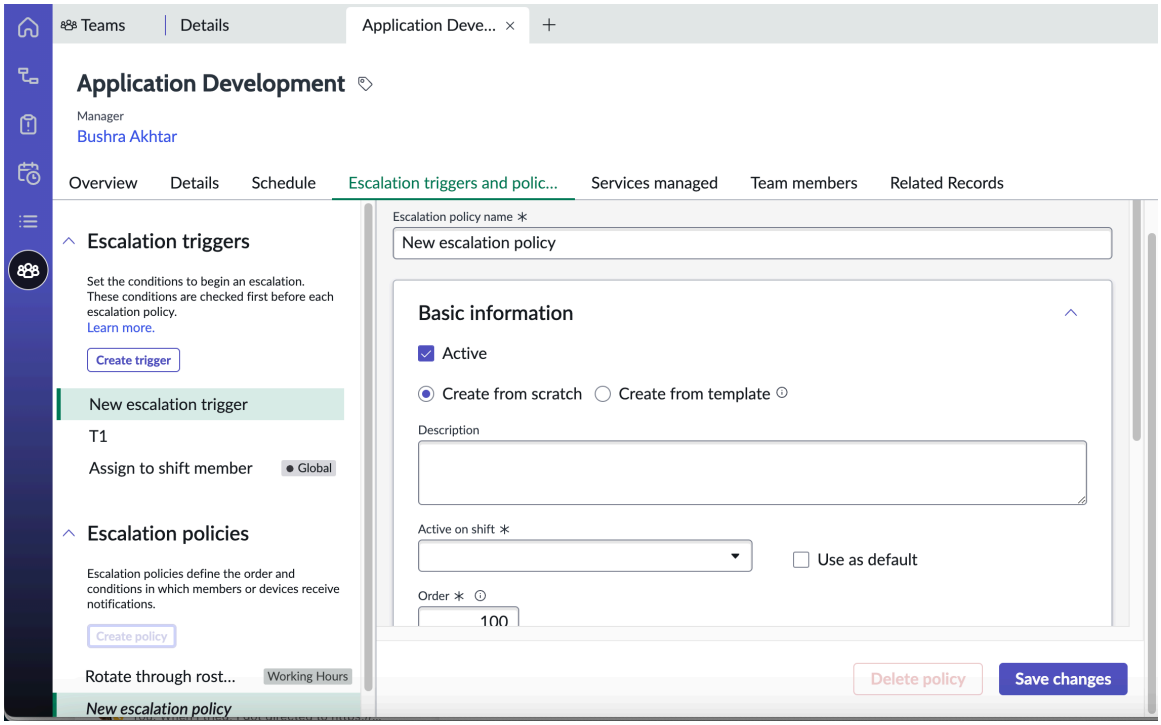
始める前に

必要なロール： rota_manager、rota_admin

手順

1. 左側のパネルの [エスカレーションポリシー] で、[ポリシーを作成] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

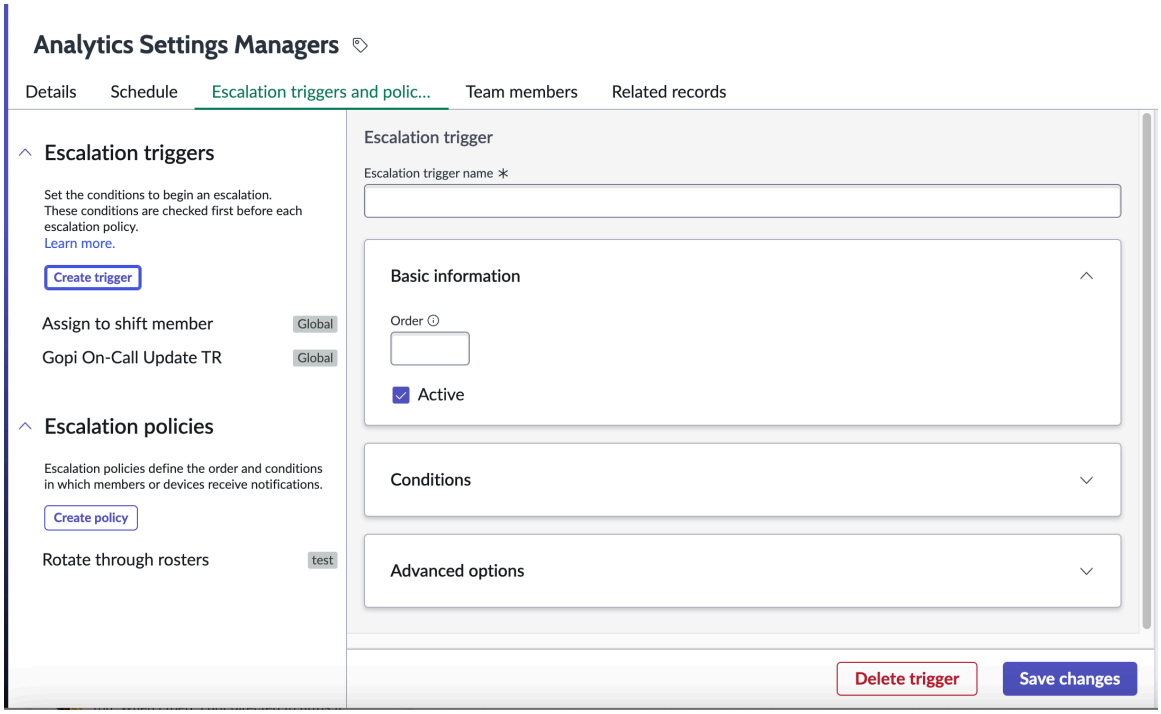
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



フィールド	説明
アクティブ	ポリシーをアクティブまたは非アクティブにするには、チェックボックスをオン/オフにします。
最初から作成、またはテンプレートから作成 (Create from scratch or Create from template)	独自のポリシーを作成するか、アドミンーが作成したテンプレートを使用します。
説明	ポリシーを説明するテキストを入力します。
シフトでアクティブ (Active on shift)	リストメニューから選択します。チェックボックスを使用して、これをデフォルトとして設定します。
順序	実行順序を選択します。チーム内に複数のエスカレーショントリガーがある場合は、順序番号が小さいものが最初にチェックされます。
条件	テーブルと条件セットを選択して、ポリシーの条件を設定します。これらの条件は、エスカレーショントリガーによってエスカレーションが開始された後にチェックされます。条件が満たされると、ポリシーが実行されます。
エスカレーションステップ	モーダルを使用して、エスカレーションステップを追加します。完了したら [完了] を選択します。
エスカレーション通知	ポリシーの通知条件を設定します。ユーザー設定の上書き、手動設定、またはテンプレートの使用を切り替えます。
通知ステップを追加 (Add notification step)	メール、通話、または SMS を選択します。試行は何回でも追加できます。完了したら [完了] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ポリシーにエスカレーションレベルを追加するには、[エスカレーションレベルを追加 **(Add an escalation level)]** を選択します。
4. [変更内容を保存] を選択します。
5. オプション: アラートまたはインシデントの別のカテゴリのチームに別のエスカレーションポリシーを追加するには、[ポリシーを追加 **(Add a policy)]** を選択します。
6. トリガールールを作成するには、左側のパネルの [エスカレーショントリガー] を選択して、[トリガーを作成 **(Create trigger)]** を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。



エスカレーショントリガーフォーム

フィールド	説明
エスカレーショントリガー名	トリガーの名前を入力します。
アクティブ	トリガーをアクティブまたは非アクティブにするには、チェックボックスをオン/オフにします。
順序	実行順序を選択します。チーム内に複数のエスカレーショントリガーがある場合は、順序番号が小さいものが最初にチェックされます。
条件	テーブルと条件セットを選択して、トリガーの条件を設定します。条件が満たされると、SRM チームのシフトに対してエスカレーショントリガーがトリガーされます。

8. [変更内容を保存] を選択します。

チームレコードからのエスカレーショントリガールールとポリシーの作成

チームレコードに移動して、新しいポリシーとトリガールールを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
このビデオでは、チームレコードからエスカレーショントリガールールとポリシーを作成する方法の概要について説明します。 エスカレーショントリガールールとポリシーの作成

必要なロール：rota_manager、rota_admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. [スケジュール] アイコンをクリックします。
3. [スケジュール] ページで、シフトスパンを右クリックし、 アイコンをクリックします。

サービスオペレーションワークスペースでのインシデントのオンコールサポート

サポートグループの対応可能なオンコールメンバーを特定し、問題を解決するためにメンバーに連絡できます。

インシデントのオンコールサポート

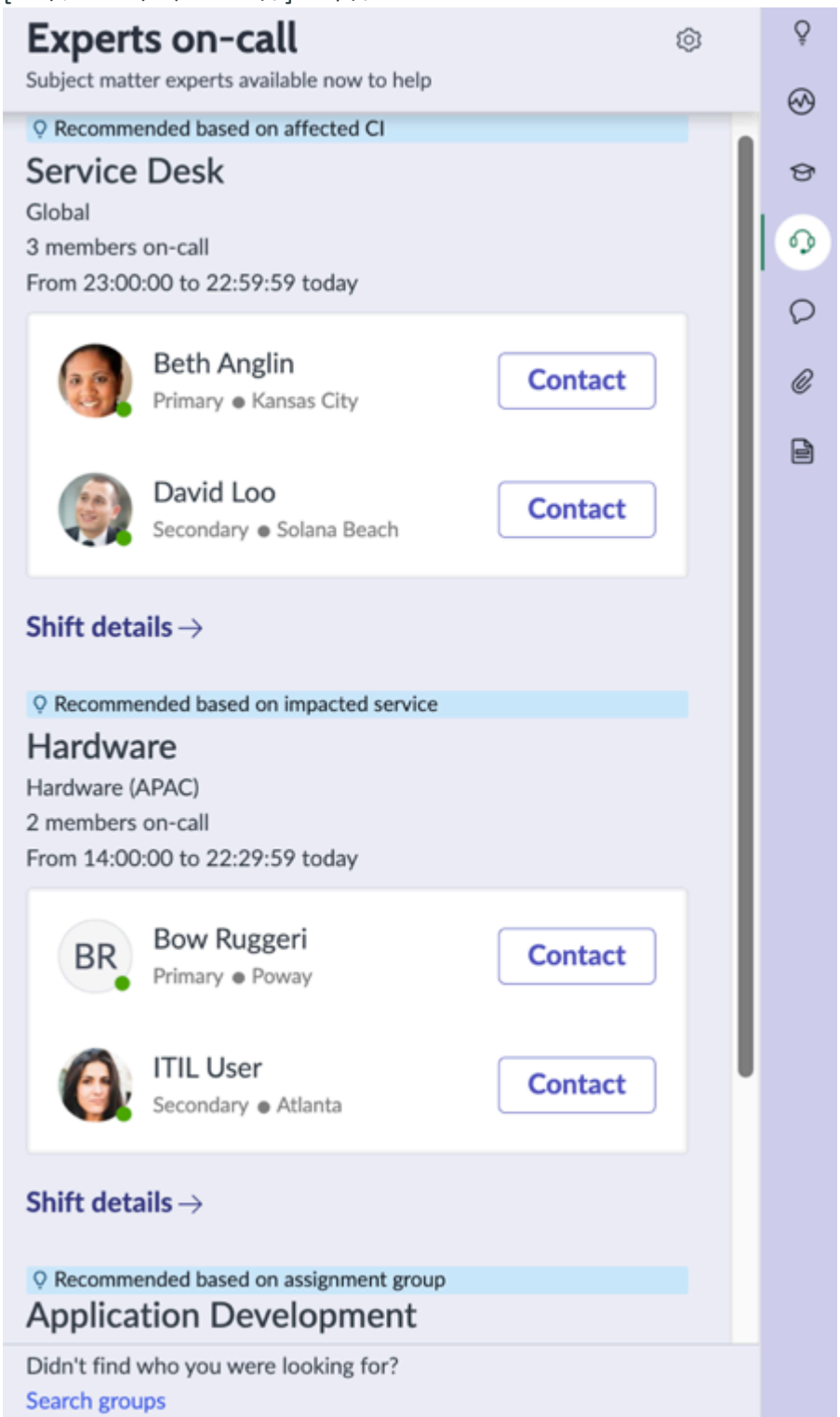
インシデントのすべてのサービスと CI に関連付けられたサポートグループに基づいて、[エキスパートオンコール] パネルに 3 つの オンコール推奨事項が次の順序で表示されます。

- プライマリサービスに関連付けられたサポートグループ、つまり [サービス] フィールド。
- 影響を受けるサービスの上位サポートグループ (影響を受けるサービス/CI 関連リストから)。
- プライマリ構成アイテムに関連付けられたサポートグループ、つまり [構成アイテム] フィールド。
- 影響を受ける CI の上位サポートグループ (影響を受ける CI 関連リストから)。
- エージェントのアサイン先グループ、つまり [アサイン先グループ] フィールド。

これらのフィールドごとに、シフト名やオンコールメンバーなどのオンコール情報が表示されます。オンコールメンバーごとに連絡先情報を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エキスパートオンコール] パネル



オンコールスケジューリング の詳細については、「On-Call Scheduling」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでのエキスパートオンコール

関連するシフトの詳細を表示し、問題の解決のためにオンコールメンバーに連絡して、オンコールエスカレーションを動的に追跡します。

始める前に
必要なロール：itil、admin、sn_incident_read、sn_change_read

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールエスカレーション追跡ページを表示するには、エスカレーションログ記録、つまり *com.snc.on_call_rotation.log_escalations* プロパティが有効になっていることを確認してください。このプロパティについては「オンコールスケジューリングのシステムプロパティ」を参照してください。

手順

1. インシデントを開きます。
2. 関連するシフトの詳細を表示し、オンコールメンバーに連絡し、その他の関連タスクを実行するには、次の手順を実行します。

   a. コンテキストサイドパネルから、[エキスパートオンコール] アイコン ( ) をクリックします。
   オンコール推奨事項の構成方法については、「オンコールサポートグループの推奨事項のカスタマイズ」を参照してください。
   インシデントのすべてのサービスと CI に関連付けられたサポートグループに基づいて、3 つのオンコール推奨事項が次の順序で表示されます。
   - プライマリサービスに関連付けられたサポートグループ、つまり [サービス] フィールド。
   - 影響を受けるサービスの上位サポートグループ (影響を受けるサービス/CI 関連リストから)。
   - プライマリ構成アイテムに関連付けられたサポートグループ、つまり [構成アイテム] フィールド。
   - 影響を受ける CI の上位サポートグループ (影響を受ける CI 関連リストから)。
   - エージェントのアサイン先グループ、つまり [アサイン先グループ] フィールド。

   b. すべてのオンコールメンバー、開始時間、終了時間などの詳細なシフト情報を表示するには、[シフト詳細] をクリックします。
   そのシフトのサポートグループに対応できるオンコールメンバーがいない場合は、オンコールメンバーがいる次のシフトを表示できます。

   c. オンコールメンバーとの Microsoft Teams チャット会話を開始するには、メンバー詳細の横にある [連絡先] をクリックし、**[Teams** チャットを開始] をクリックします。

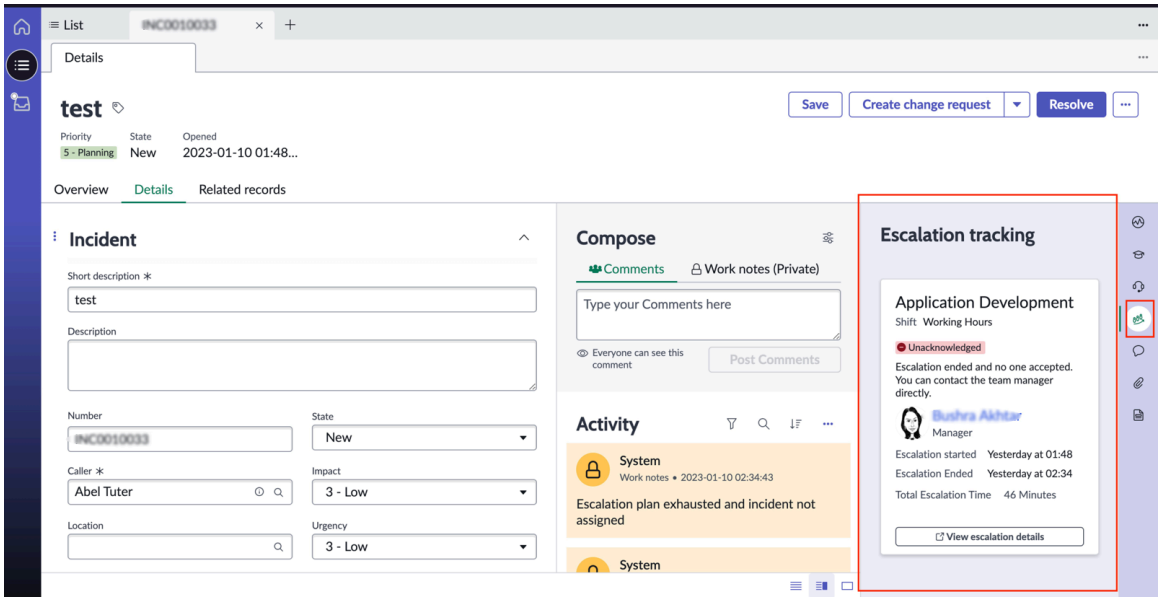
   注: オンコールメンバーに連絡する前に、ユーザープレゼンスを確認できます。

   Microsoft Teams チャットについては、「サービスオペレーションワークスペース での Microsoft Teams を使用したタスクレコードのコラボレーション」を参照してください。

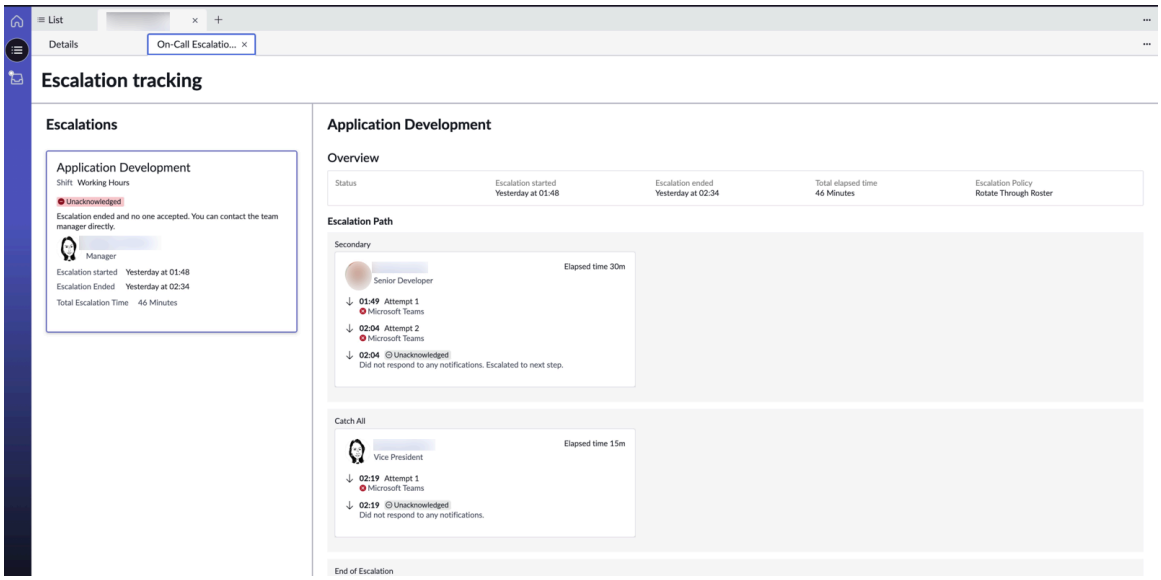
   d. [エキスパートオンコール] パネルで表示設定を行うには、[設定] アイコン ( ) をクリックし、次のいずれかのアクションを実行します。
   - オンコールメンバーのいないシフトを非表示にするには、[オンコールのないシフトを非表示] トグルスイッチを使用します。すべてのサポートグループに対応できるオンコールメンバーがいない場合は、他のグループを検索してそのオンコールメンバーを表示できます。
   - 現在のユーザーに設定されているデフォルトの日付と時刻の形式を使用するには、[デフォルトの日時形式を使用] 切り替えスイッチを使用します。

3. オンコールエスカレーションの動的な追跡を表示するには、オンコールエスカレーションアイコン ( ) をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 詳細なエスカレーション追跡情報を表示するには、[エスカレーション詳細の表示] をクリックします。

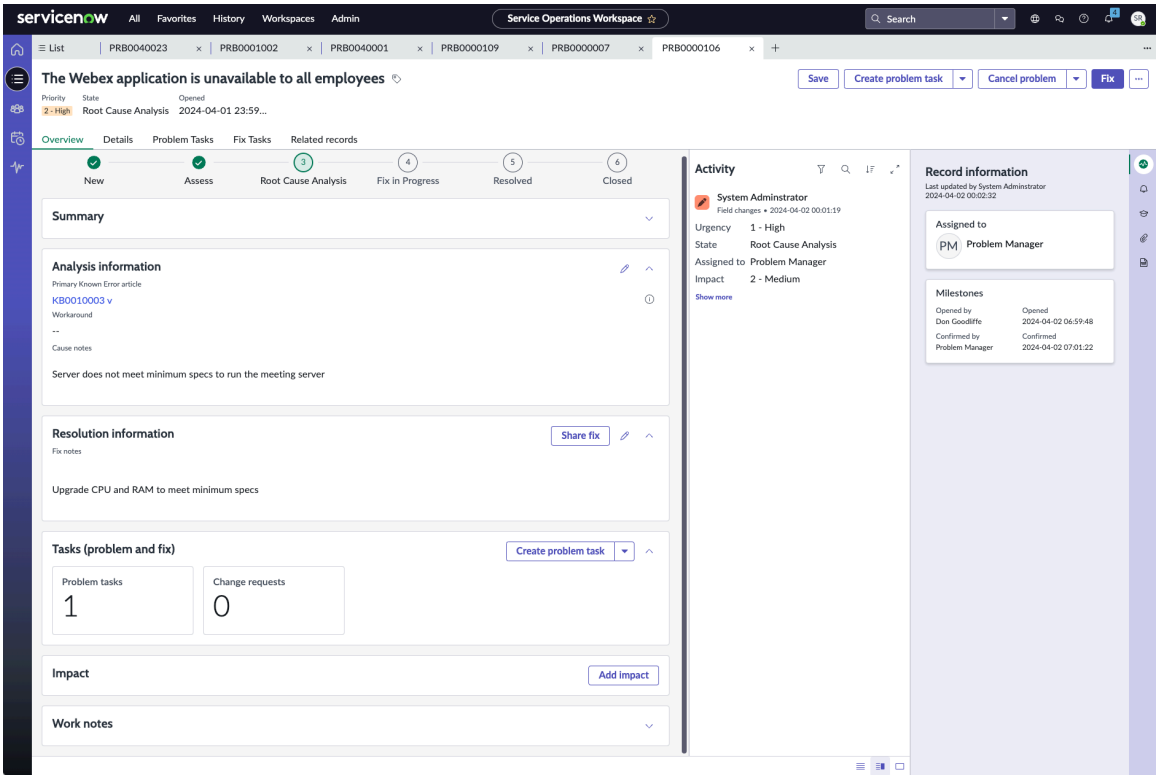


サービスオペレーションワークスペース での 問題管理

インシデントまたは重大なインシデントが繰り返し発生している場合は、インシデントの根本原因を特定するための問題を作成し、インシデントの再発を防止することができます。サービスオペレーションワークスペースを使用して、ライフサイクル全体で問題を管理し、ワークアラウンドまたは修正を関連インシデントと共有し、インシデントの回避に役立つ既知のエラー記事を作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース での問題レコード



[概要] タブ

このタブには、問題に関する以下の情報が表示されます。

- サマリー
- 分析情報
- 解決情報
- 問題タスクと修正タスク
- 影響度
- 作業メモ

問題レコードの [概要] タブとその UI 要素をサービスオペレーションワークスペース アドミンセンターで構成できます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペース for ITSM でのカスタマイズの管理」を参照してください。

必要に応じて、ヘッダーと [タスク (問題と修正) **(Tasks (problem and fix))]** ドロップダウンメニューの両方からアクセスできる以下のショートカットを有効にできます。

- 欠陥を作成 (詳細と要件については、「 アジャイル開発 2.0 」を参照)
- 機能拡張を作成 (詳細と要件については、「 アジャイル開発 2.0 」を参照)
- 改善イニシアチブを作成 (詳細と要件については、「継続的改善管理」を参照)

その他すべての構成オプションについては、「問題管理でのサービスオペレーションワークスペースの構成」を参照してください。

[詳細] タブ

このセクションには、問題の詳細情報が表示されます。このセクションのフィールドについては、「サービスオペレーションワークスペースでの問題の作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[作成] セクションから、問題の作業メモを追加できます。

Now Platform の [問題] フォームで利用可能なすべてのフィールドは、サービスオペレーションワークスペース で利用できます。ただし、サービスオペレーションワークスペース の [問題] フォームの [状態] フィールドは読み取り専用です。問題の状況移行の詳細については、「問題のライフサイクル」を参照してください。

このタブのフィールドの設定方法については、「問題管理でのサービスオペレーションワークスペースの構成」を参照してください。

[問題タスク] タブ

このセクションには、この問題に関連する問題タスクが表示されます。問題の修正を特定するために他のチームの支援が必要な場合は、問題タスクが作成されます。問題タスクの作成については、「サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクの作成」を参照してください。

[修復タスク] タブ

このセクションには、この問題に関連する修復タスクが表示されます。サービスオペレーションワークスペースでは、変更要求のみが修復タスクとして構成されます。修復タスクが構成されている、この問題の修正として追跡する関連タスクレコードリスト (カンマ区切り) プロパティについては、「サービスオペレーションワークスペースでの問題管理のプロパティの構成」を参照してください。

[関連レコード] タブ

このセクションには、問題に関連する次のレコードが表示されます。レコードを追加したり、作成したり、問題から削除したりできます。

- インシデント
- 影響を受ける CI
- 機能停止
- エージェントアシストから添付されたナレッジ

コンテキストサイドパネル

このセクションから、エージェントアシスト にアクセスして関連するレコードを検索し、必要なアクションを実行できます。

問題管理の詳細については、「問題管理」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでの問題の作成

繰り返し発生するインシデントまたは重大なインシデントの根本原因を調査します。再発を防ぐための恒久的な修正を実現します。

始める前に

必要なロール：itil または problem_coordinator

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかのソースから問題を作成します。

オプション	説明
問題リストから	a. 任意の問題のリストに移動します。 注: 問題の以下のリストを使用できます。 ▪ あなたにアサイン済み ▪ アサイン解除済み ▪ オープン ▪ 解決済み ▪ リスク受容 ▪ 既知のエラー ▪ すべて b. [新規] を選択します。
インシデントから	a. インシデントを開きます。 b. インシデントレコードページから、[変更要求の作成] の横にあるリストを選択します。 c. [問題の作成] を選択します。
調査を必要とする原因がある問題に関する顧客とのインタラクションから	a. インタラクションを開きます。 b. レコードページから、[問題を作成]を選択します。 注: [問題] > [問題のプロパティ] から、[インタラクションからの問題の作成を許可] (*glide.problem.interaction.allow_create*) 問題プロパティを有効にします。 詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの問題管理のプロパティの構成」を参照してください。

2. 問題フォームで、[詳細] タブのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「問題フォーム」を参照してください。
3. [保存] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの問題の対処

問題および問題タスクをライフサイクル全体で管理し、ワークアラウンドまたは修正を関連インシデントと共有し、インシデントの回避に役立つ既知のエラー記事を作成します。

始める前に

基本問題ライフサイクルを使用していない場合は、引き続きクラシックエクスペリエンスを使用して、ライフサイクルを通じて問題または問題タスクを管理します。問題レコードページで [問題を続

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

行] を選択すると、状況移行を行える Now Platform ユーザーインターフェイスにリダイレクトされます。問題の状況移行の詳細については、「問題のライフサイクル」を参照してください。

基本問題ライフサイクルは、Problem Management# Best Practice - Madrid - State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインに含まれています。問題管理移行ユーティリティストアアプリケーション を使用してこのプラグインを有効にし、レコードを基本問題ライフサイクルに移行します。

必要なロール：itil、problem_coordinator 以上 (問題のライフサイクル管理用)、problem_admin (問題の削除用)

手順

1. 問題を開きます。
   サービスオペレーションワークスペースでの問題の作成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの問題の作成」を参照してください。
2. 問題レコードページで、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
問題に関連付けられた問題タスクの作成	[問題タスクを作成] を選択するか、[問題タスク] タブから [新規] を選択します。 問題タスクの作成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクの作成」を参照してください。
問題の評価	[評価] を選択して、必須フィールドに入力します。
問題の確認	[確認] を選択して、問題を [評価] ステータスから [根本原因分析] ステータスに移行します。
問題の根本原因の調査	◦ この問題領域の専門家である場合は、調査を実施し、[修正] を選択して、原因メモと修正メモを提供します。 ◦ 該当分野の専門家ではなく、別のチームからの調査の支援が必要な場合は、問題タスクを作成します。 問題タスクの作成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクの作成」を参照してください。
問題からの変更要求の作成	[問題タスクの作成] の横にあるドロップダウンリストから [変更要求の作成] を選択するか、[タスクを修正] タブから [新規] を選択します。 変更要求の作成については、「サービスオペレーションワークスペース での変更要求の作成」を参照してください。
問題に関連付けられた機能停止の作成	[問題タスクを作成] の横にあるドロップダウンから、[機能停止の作成] を選択します。
既知のエラー記事の作成	[問題タスクを作成] の横にあるドロップダウンリストから、[既知のエラーアイテムを作成] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	既知のエラー記事は、問題の根本原因とワークアラウンドを文書化したものです。フィールド値の説明については、「既知のエラー記事フォーム」を参照してください。
自分への問題のアサイン	[自分にアサイン] を選択します。
問題を既存の問題の重複としてマークします。	[キャンセル] の横にあるドロップダウンリストから [重複としてマーク] を選択し、必須フィールドに入力します。
問題のキャンセル	[問題をキャンセル **(Cancel problem)**] を選択し、必須フィールドに入力します。
問題の削除	その他のアクションアイコン () を選択して、[削除] を選択します。
問題の迅速な解決に役立つナレッジ記事またはレコードの添付	**a.** コンテキストサイドパネルで、エージェントアシストアイコン () を選択します。 **b.** リソースを検索し、必要なアクションを実行します。 ここに添付されたナレッジ記事が [関連レコード] タブに表示されます。
問題への添付ファイルの追加	コンテキストサイドパネルで、添付ファイルアイコン () を選択します。
レコードに簡単にアクセスできるようにレコードページの URL をコピー	その他のアクションアイコン () を選択して、**[URL** のコピー] を選択します。
ワークアラウンドの共有	その他のアクションアイコン () を選択して、[ワークアラウンドを共有 **(Share workaround)**] を選択します。
修正の共有	その他のアクションアイコン () を選択して、[修正を共有 **(Share fix)**] を選択します。
再利用のためのテンプレートの作成	コンテキストサイドパネルから、テンプレートアイコン () を選択します。
問題を確認しながら、現時点で恒久的な解決策がないことを認識	[キャンセル] の横にあるドロップダウンリストから [リスクを受容] を選択し、必須フィールドに入力します。 **注:** リスクを受け入れた問題にワークアラウンドメモを適用できます。
問題の再分析	[クローズ済み] または [解決済み] ステータスの問題から、[再分析する] を選択します。ステータスが [根本原因分析] に変更されます。

サービスオペレーションワークスペースの問題管理モデル

問題管理モデルを使用して、特定のユースケースに合わせてプロセスを調整できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題および問題タスクのカスタムモデルを作成し、既存の機能を損なうことなくデフォルトモデルを拡張できます。これらの機能を使用するには、Xanadu リリースで導入された *com.snc.problem_management.models.enabled* システムプロパティを有効にします。問題管理モデルの有効化はオプションです。

問題管理モデルを使用して、以下を定義できます。

- 特定のユースケースのステータス
- 状況移行
- 状況移行条件

基本問題ライフサイクルの一環として含まれる非モデルバージョンを複製するために、次のデフォルトモデルが提供されています。基本問題ライフサイクルは、Problem Management# Best Practice - Madrid - State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインに含まれています。問題管理移行ユーティリティストアアプリケーションを使用してこのプラグインを有効にし、レコードを基本問題ライフサイクルに移行します。

問題モデル

モデル	説明
全般	非モデルの基本問題ライフサイクルに相当する問題プロセス。

問題タスクモデル

モデル	説明
根本原因アナリティクス	非モデルの基本問題ライフサイクルに相当する問題タスクプロセス。
全般	非モデルの基本問題ライフサイクルに相当する問題タスクプロセス。

問題管理モデルの有効化

最初に非本番インスタンスで問題管理モデルをテストします。基本問題ライフサイクルまたはライフサイクルアクションを変更した場合は、カスタムモデルと同等の変更を行う必要があります。

カスタムモデルの使用を開始するには、以下のトピックを参照してください。

- 問題管理でのサービスオペレーションワークスペースモデルの有効化
- サービスオペレーションワークスペースでの問題モデルの作成
- サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクモデルの作成

注: 問題管理モデルを有効にする前に作成された問題または問題タスクでは、非モデルのライフサイクルを引き続き使用します。

問題管理モデルの無効化

問題管理モデルを無効にする前に、カスタム問題管理モデルを通じて追加した機能を非モデルのライフサイクルに適用する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題管理モデルとサービスオペレーションワークスペースに関する考慮事項

サービスオペレーションワークスペース 6.x は Xanadu リリースに基づいており、問題管理モデルをサポートしています。

サービスオペレーションワークスペース 5.x は Washington DC リリースに基づいており、問題管理モデルをサポートしていません。

サービスオペレーションワークスペース 5.x を使用していて、問題管理モデルを有効にしている場合、問題および問題タスクは、サービスオペレーションワークスペースではなくクラシック UI16 エクスペリエンスで管理します。

サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクの作成

別のチームまたはエージェントの支援を仰ぐ必要がある場合は、問題タスクを作成してアサインします。

始める前に

必要なロール：itil または problem_coordinator

手順

1. 問題を開きます。
2. 問題レコードページから、次のいずれかの方法で問題タスクを作成します。
   - [問題タスクを作成] を選択します。
   - [問題タスク] タブで [新規] を選択します。
3. [問題タスクを作成] ダイアログボックスで、問題タスクタイプを選択します。
   - 根本原因分析：問題の根本原因を調査して問題の解決策を見つけるためのタスク。
   - 全般：根本原因分析タスク以外のタスク。

   追加のタスクタイプの作成については、「サービスオペレーションワークスペース での問題または変更のタスクタイプの作成」を参照してください。
4. [作成] を選択します。
5. 問題タスクフォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「問題タスクフォーム」を参照してください。
6. [保存] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクの対処

問題および問題タスクをライフサイクル全体で管理し、ワークアラウンドまたは修正を関連インシデントと共有し、インシデントの回避に役立つ既知のエラー記事を作成します。

始める前に

基本問題ライフサイクルを使用していない場合は、引き続きクラシックエクスペリエンスを使用して、ライフサイクルを通じて問題または問題タスクを管理します。問題タスクレコードページで [問題タスクを続行] を選択すると、状況移行を行える Now Platform ユーザーインターフェイスにリダイレクトされます。問題の状況移行の詳細については、「問題のライフサイクル」を参照してください。

基本問題ライフサイクルは、Problem Management# Best Practice - Madrid - State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインに含まれています。問題管理移行ユーティリティストアアプリケーション を使用してこのプラグインを有効にし、レコードを基本問題ライフサイクルに移行します。

必要なロール：itil または problem_task_analyst (問題タスクのステータスの変更または削除用)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 問題を開きます。
   サービスオペレーションワークスペースでの問題の作成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの問題の作成」を参照してください。
2. [問題タスク] タブから、必要な問題タスクを開きます。
3. 問題タスクレコードページで、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
自分への問題タスクのアサイン	[自分にアサイン] を選択します。
問題タスクの評価	[評価] を選択して、必須フィールドに入力します。
問題タスクの作業の開始	[作業を開始] を選択します。
問題タスクのキャンセル	[タスクをキャンセル] を選択し、必須フィールドに入力します。
問題タスクの削除	その他のアクションアイコン ( ) を選択して、[削除] を選択します。
問題タスクの迅速な解決に役立つナレッジ記事またはレコードの添付	a. コンテキストサイドパネルで、エージェントアシストアイコン ( ) を選択します。 b. リソースを検索し、必要なアクションを実行します。 ここに添付されたナレッジ記事が [関連レコード] タブに表示されます。
問題タスクへの添付ファイルの追加	コンテキストサイドパネルで、添付ファイルアイコン ( ) を選択します。
レコードに簡単にアクセスできるようにレコードページの URL をコピー	その他のアクションアイコン ( ) を選択して、**[URL** のコピー] を選択します。
問題タスクの完了	[完了] を選択して、必須フィールドに入力します。
再利用のためのテンプレートの作成	コンテキストサイドパネルから、テンプレートアイコン ( ) を選択します。
問題タスクの再評価	[対応中] または [クローズ済み] ステータスの問題タスクから、[再評価する] を選択します。ステータスが [評価] に変更されます。

サービスオペレーションワークスペース での 推奨フレームワーク

エージェントは、コンテキストに基づく動的な推奨事項を表示し、関連するアクションを実行できます。

推奨フレームワークは現在は廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。ITSM のリコメンドアクション機能が、この機能の最新のエクスペリエンスを提供しています。高度なバージョンを取得するには、ITSM の高度なリコメンドアクション (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** 高度なバージョンを取得するベストプラクティスは、ITSM のタスクインテリジェンス (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達することです。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM のリコメンドアクションの詳細」を参照してください。

推奨事項は、サービスオペレーションワークスペース のインシデントに対して複数の領域で利用できます。

インシデントのサイドバーからの推奨事項

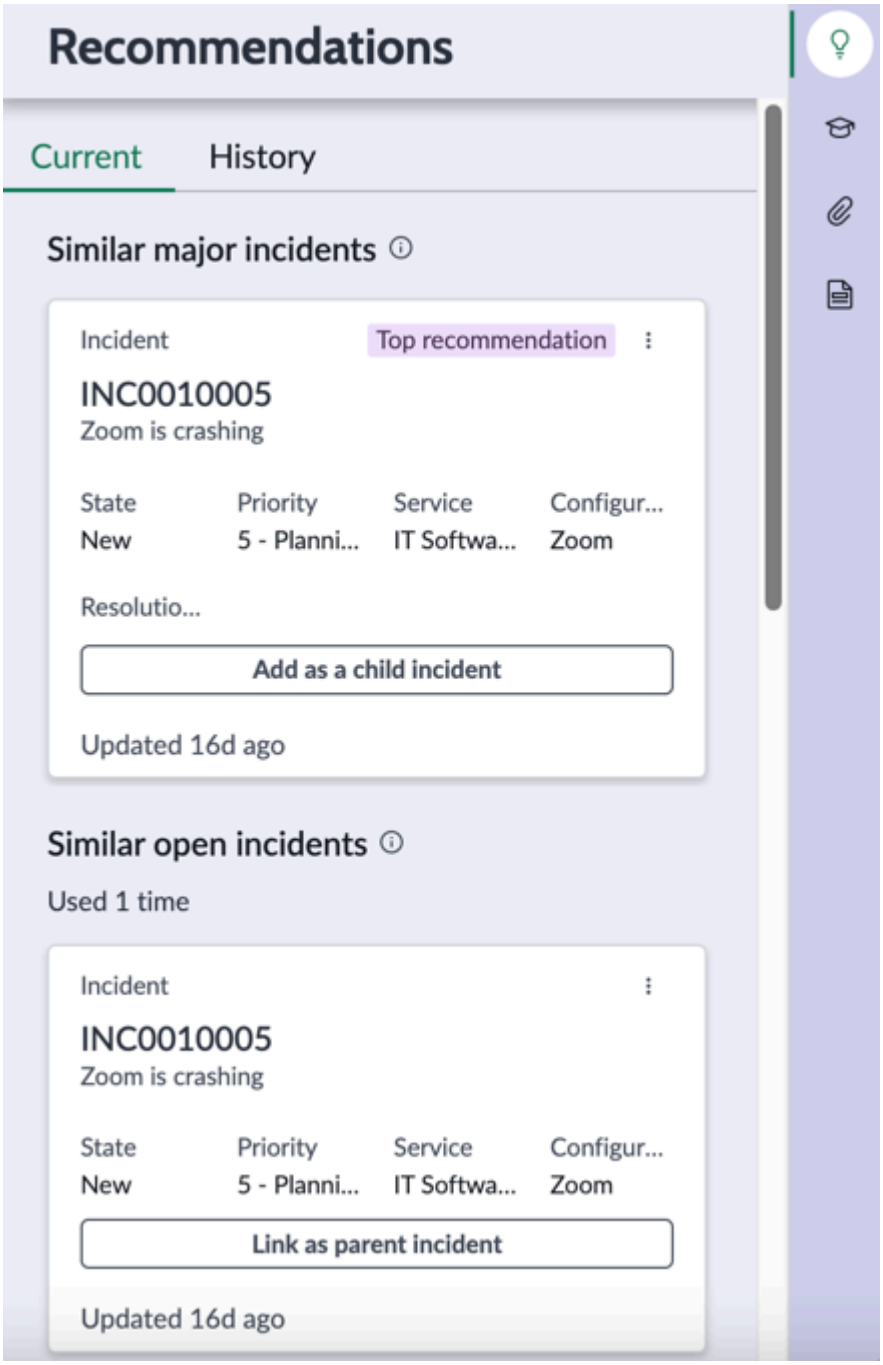
インシデントのサイドバーから、[推奨事項] パネルにアクセスして、次のいずれかの形式で推奨事項を構成およびグループ化できます。

- レコードカード：テーブルの関連レコードの詳細と対応するアクションを参照できます。
- メッセージカード：推奨事項から派生したメッセージと対応するアクションを参照できます。これはたとえば、[重大なインシデントを提案] カードなどです。

> **注:** 同じ推奨事項ルールのすべてのカードがグループ化されます。たとえば、サービスオペレーションワークスペース のインシデントの類似のオープンインシデントルールでは、関連するすべてのインシデントが [類似のオープンインシデント] の下でグループ化されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバーからの推奨事項



インシデントの使用可能なカードグループとその推奨ルールとの依存関係については、「サービスオペレーションワークスペース でのインシデントの推奨事項ルール」を参照してください。

カードまたはそのレコード番号をクリックすると、そのカードとそのアクションに関する詳細情報が新しいタブに表示されます。

すべてのカードには、プライマリアクションとその他の複数のアクションがあります。カードで実行するすべてのアクションについて、推奨事項が再計算されます。関連しない推奨事項は破棄できます。また、カードでプライマリアクションを実行すると、[現在] タブから [履歴] タブに移動します。

注: 優先度に基づいて、一番上のカードグループの最初のカードが [推奨事項] パネルの一番上に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

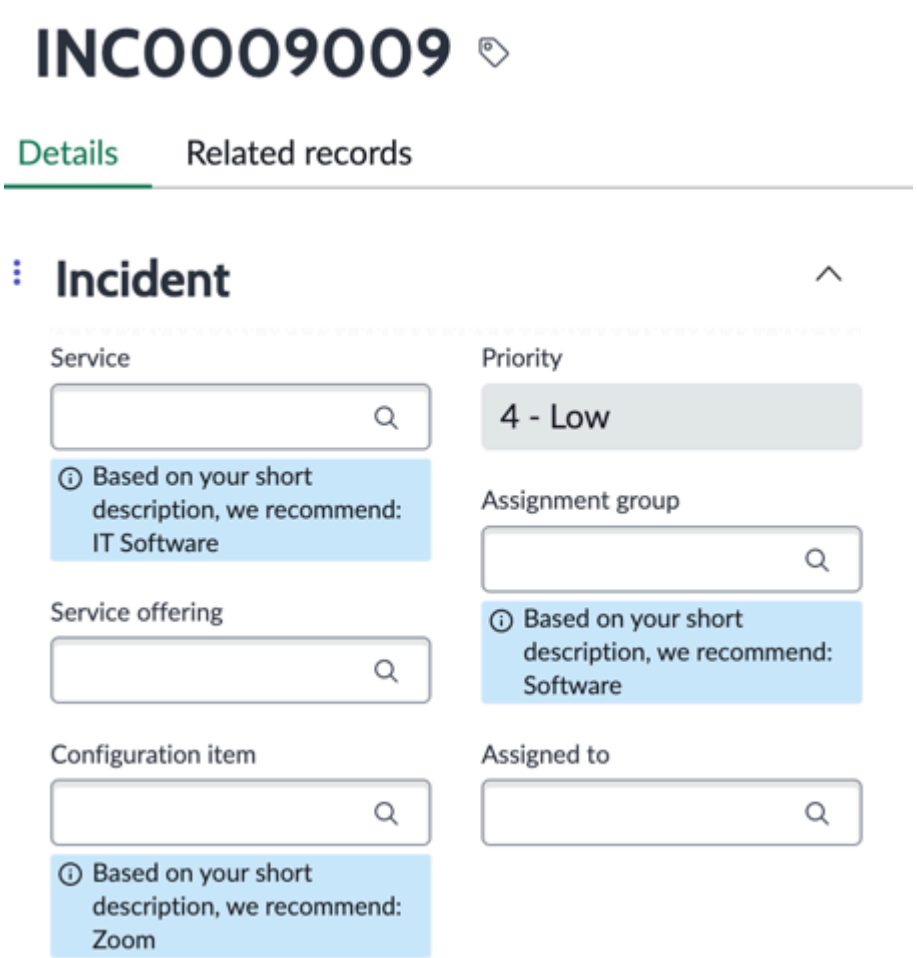
インシデントのフィールドレベルでの推奨事項

インシデントの [詳細] タブのこれらのフィールドに予測値が表示されます。

- アサイン先グループ
- 構成アイテム
- サービス

これらの値は、各フィールドの推奨ルールに基づいて予測されます。これらのルールについては、「サービスオペレーションワークスペース でのインシデントの推奨事項ルール」を参照してください。しきい値が設定されている場合、推奨値をフィールド値としてスタンプするか自動入力できます。この構成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でのインシデントに対する推奨フレームワークの構成」を参照してください。

フィールドレベルでの推奨事項



サービスオペレーションワークスペースの ITSM のリコメンドアクション

サービスオペレーションワークスペースでレコードのガイダンスベースまたはフィールドレベルの推奨事項を取得します。

ガイダンスベースの推奨事項を取得する

サイドパネルでアクション可能なリアルタイムの推奨事項を取得して、顧客の問題に対処し、問題を迅速に解決します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要: ITSM ベースシステムに itil または sn_incident_write があるユーザーは、推奨事項を表示して使用できます。これらのロール (itil および sn_incident_write) には、次の 2 つのロールも含まれています。

- sn_nb_action.next_best_action_user：推奨事項を表示する場合。
- sn_gd_guidance.guidance_user：推奨事項を使用する場合。

必要なロール：itil、admin、sn_incident_write

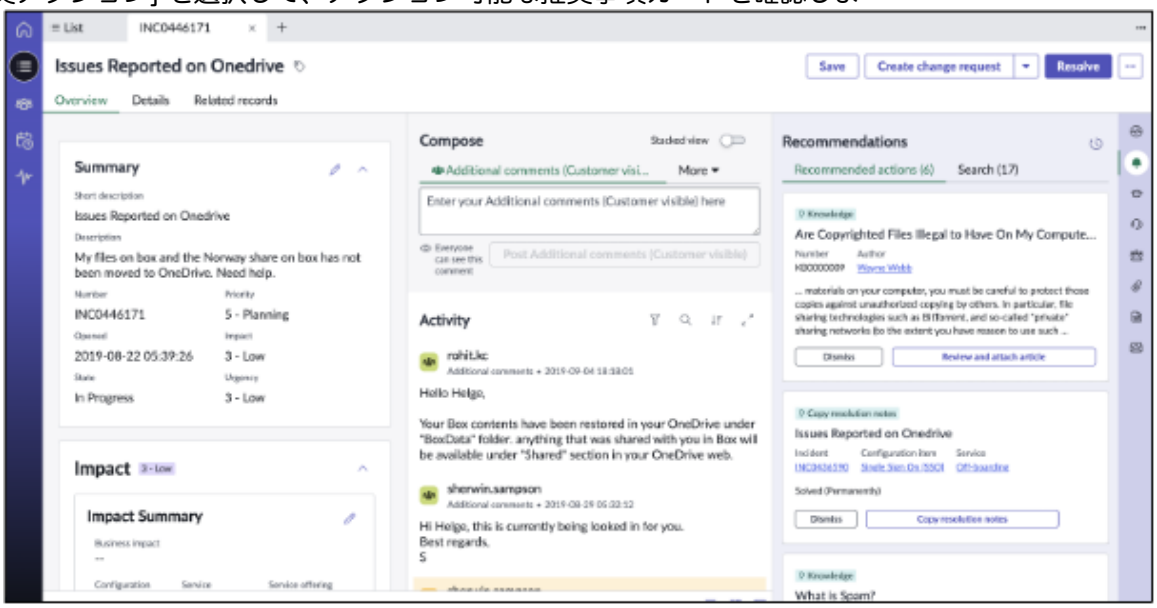
このタスクについて
インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更タスク、インタラクション、要求など、サービスオペレーションワークスペースのさまざまなレコードについてガイダンスベースの推奨事項が表示されます。

インシデントレコードの場合、[推奨事項] アイコン ( ) をクリックすると、[推奨アクション] および [検索] サブタブが表示されます。[検索] サブタブでは、AI を利用した推奨事項を手動で検索できます。

インシデント以外のレコード (インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更タスク、インタラクション、要求など) の場合、推奨事項は直接表示されません。代わりに、AI を利用した検索を使用して推奨事項を見つけることができます。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動します。
2. 作業するレコードを開きます。
3. コンテキストサイドパネルで [推奨事項] アイコン ( ) を選択します。
4. [推奨アクション] を選択して、アクション可能な推奨事項カードを確認します。



5. [推奨アクション] カードを確認し、次のいずれかを実行します。
   - 推奨事項を承認するには、カードのアクションボタンを選択します。
   - コンテキストサイドパネルから推奨事項を削除するには、カードで [却下] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [検索] タブを選択して、AI を利用した推奨事項を手動で検索します。

   AI を利用した検索結果のレコードタイプは、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更タスク、インタラクション、要求の 8 つです。

フィールドの推奨事項の取得

インシデントの作成中または更新中に、サービスオペレーションワークスペースでインシデントフィールドの推奨事項を取得します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- フィールドの推奨事項は、ITSM Pro パッケージサブスクリプションが必要な ITSM の高度なリコメンドアクション アプリケーションでのみ使用できます。
- フィールドの推奨事項に関連付けられた推奨事項はアクティブである必要があります。
- フィールドの推奨事項は、推奨アクションで構成する必要があります。詳細については、「推奨アクション でのフィールドの推奨の作成」を参照してください。

手順

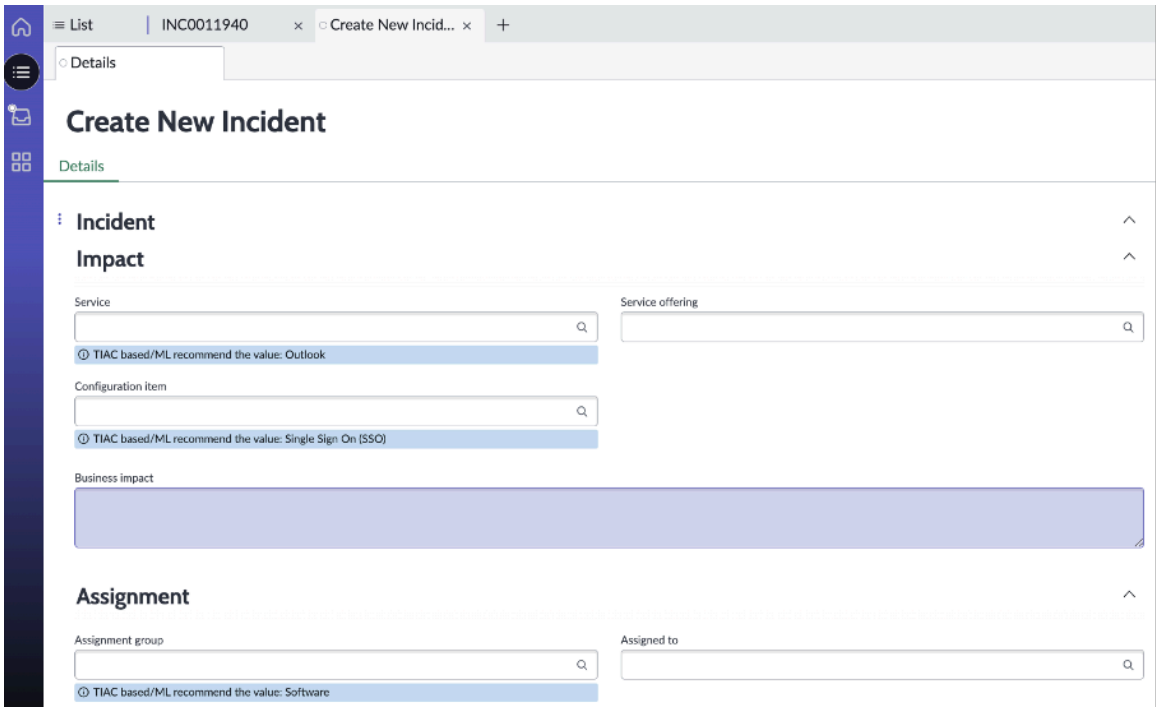
1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動します。
2. インシデントの作成を開始するには、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
[リスト] メニューから	a. プライマリナビゲーションから、リストアイコン ( ) を選択します。 b. [リスト] タブの横にある追加アイコン ( ) を選択します。 c. [新規インシデント] を選択します。
インシデントリストから	a. インシデントのリストに移動します。 注: インシデントの次のリストを利用できます。 ▪ 自分のタスク ▪ 未アサイン ▪ オープン ▪ 解決済み ▪ すべて b. [新規] を選択します。
インタラクションから	a. インタラクションを開きます。 b. レコードページから、[インシデントの作成] を選択します。

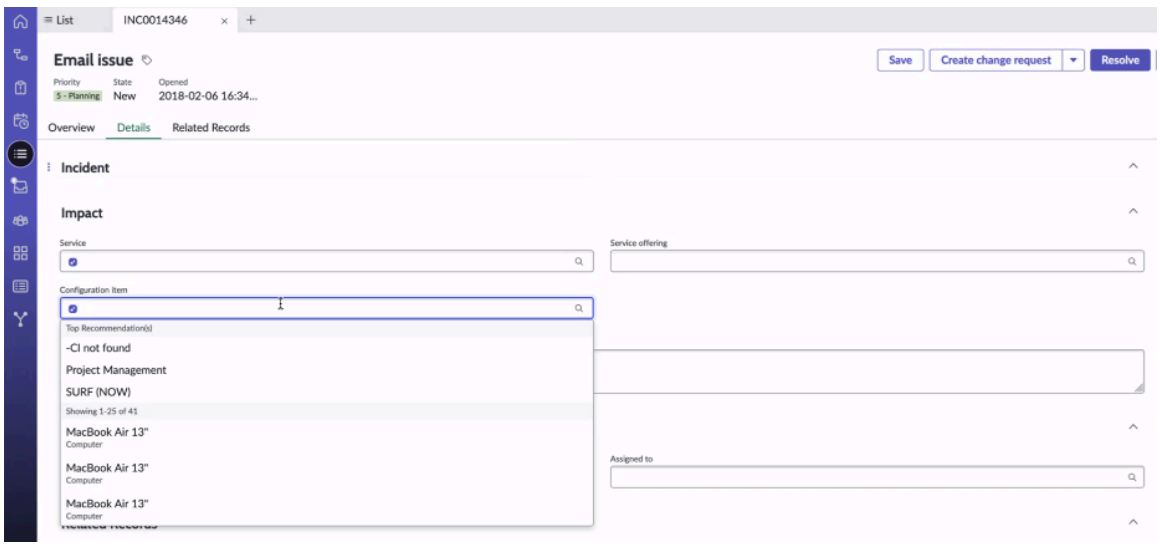
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [説明] フィールドと [簡単な説明] フィールドに、インシデントの説明と簡単な説明を入力します。
4. フィールドの推奨事項を取得するには、次のいずれかのアクションを実行します。
   - 4.2 より前のバージョンを使用している場合は、Tab キーを押してフィールドの推奨事項を取得します。

     フィールドは、推奨事項で定義された出力に基づいて自動入力されるか、推奨されます。



   - 4.2 より後のバージョンを使用している場合は、必要なフィールドを選択して、ドロップダウンリストにフィールドの推奨事項を表示します。



サービスオペレーションワークスペース での **Request Management**

Request Management 用の サービスオペレーションワークスペース は、階層 1 エージェントのプラットフォーム機能を複数タブのインターフェイスに統合することで、エージェントが複数のインシデント、カタログ要求、およびカタログタスクを効率的に管理できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントは、サービスオペレーションワークスペース でカタログ要求を作成し、別の IT Service Management フローからカタログ要求フローを開始できます。たとえば、インシデントフローから要求を作成し、その要求をインシデントに関連付け、インシデントに関連付けられている要求を追跡できます (その逆も同様です)。カタログタスクを処理したり、タスクのステータスを更新したり、要求や要求アイテムの承認を管理したりすることもできます。

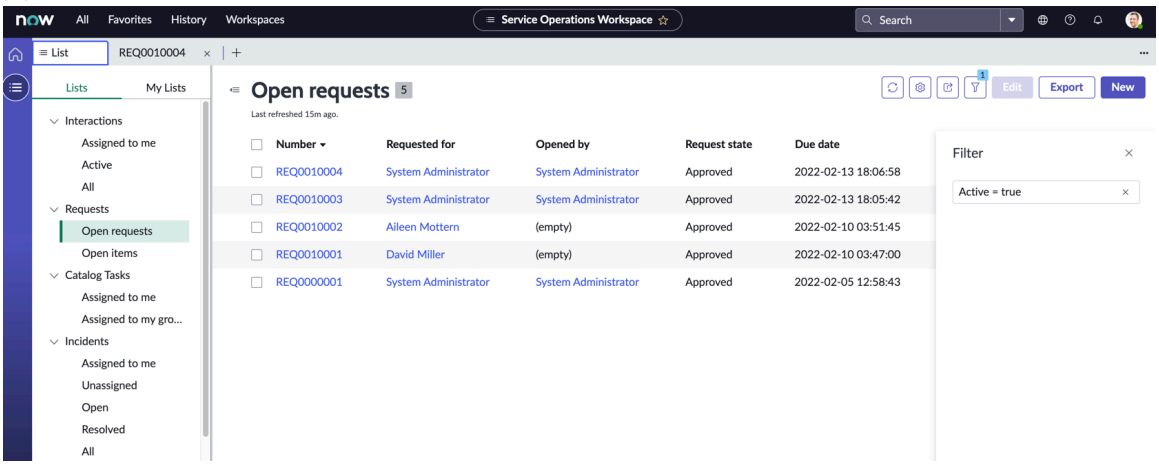
サービスオペレーションワークスペース の要求管理フローでは、サービスオペレーションワークスペースの要求管理 (sn_sow_req) アプリケーションを自動的にインストールする サービスオペレーションワークスペース ITSM アプリケーション (sn-sow-itsm-cont) をインストールする必要があります。詳細については、「ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの開始」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース での要求管理カテゴリ

サービスオペレーションワークスペース では、次の要求管理カテゴリを使用できます。

- [要求]：アクティブな要求および要求アイテムを表示できます。
- [カタログタスク]：現在のユーザーに割り当てられたアクティブなタスクと、現在のユーザーのアサイン先グループに割り当てられたアクティブなタスクを表示できます。

要求管理カテゴリ



サービスオペレーションワークスペース での要求管理フォーム

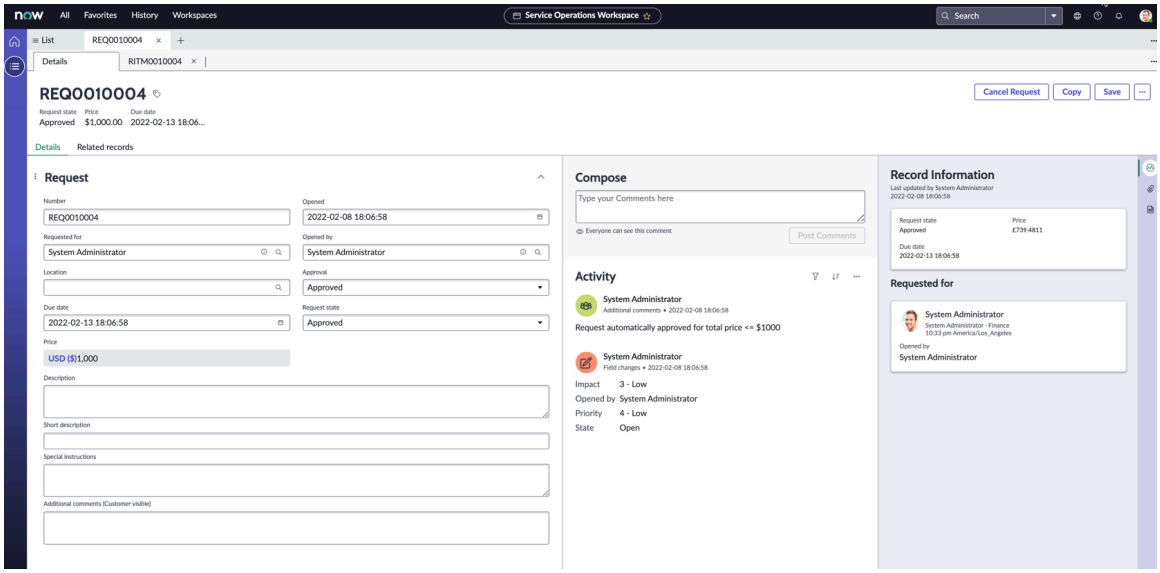
Now Platform UI の次の要求管理フォームで使用可能なフォームレイアウト、UI アクション、UI ポリシー、クライアントスクリプトは、対応する サービスオペレーションワークスペース フォーム上で利用可能です。

- 要求
- 要求アイテム
- カタログ タスク

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[要求] フォーム

サービスオペレーションワークスペース で [要求] フォームを表示し、要求ステータス、価格、要求の期日、要求アイテム、タスクなどのレコード情報を [レコード情報] セクションで追跡できます。



注: 変数エディターは、プラットフォームのフォームに含まれる場合にのみ、要求アイテムやカタログタスクのポップアップウィンドウとして表示されます。

サービスオペレーションワークスペース フォームのビューは、Now Platform UI の対応する要求管理フォームから サービスオペレーションワークスペース ビューをカスタマイズすることによって変更できます。

サービスオペレーションワークスペース でのカタログ要求の作成

サービスオペレーションワークスペース でカタログ要求を作成し、別の IT Service Management フローからカタログ要求フローを開始します。たとえば、インシデントフローから要求を作成し、その要求をインシデントに関連付け、インシデントに関連付けられている要求を追跡できます (その逆も同様です)。

始める前に

必要なロール：itil または sn_request_write

手順

1. [ワークスペース] > サービスオペレーションワークスペース に移動します。
2. インシデントからまたはインタラクションレコードからカタログ要求を開始します。

オプション	ステップ
要求の作成 UI アクションを使用してインシデントから	a. [リスト] > [インシデント] > [すべて] に移動します。 b. 要求を作成するインシデントを開きます。 c. [変更要求の作成] の横にあるドロップダウンメニューから、[要求の作成] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	ステップ
	d. [サービスカタログカテゴリ] ページから、注文するカタログアイテム、注文ガイド、またはレコードプロデューサーに移動します。 **注:** アクセス権を持つカタログからのみアイテムを注文できます。
エージェントアシストを使用してインシデントから	**a.** [リスト] > [インシデント] > [すべて] に移動します。 **b.** 要求を作成するインシデントを開きます。 **c.** コンテキストサイドバーで [エージェントアシスト] を選択します。 **d.** 要求するカタログアイテム、注文ガイド、またはレコードプロデューサーを検索します。
インタラクションレコードから	**a.** [追加] > [新しいインタラクション] を選択します。 **b.** インタラクションの詳細を入力し、[保存] を選択します。 **c.** [インシデントの作成] の横にあるドロップダウンメニューから、[要求の作成] を選択します。 **d.** [サービスカタログカテゴリ] ページから、注文するカタログアイテムまたは注文ガイドに移動します。 **注:** アクセス権を持つカタログからのみアイテムを注文できます。

3. [今すぐ注文] を選択します。
   [要求元 **(Request for)]** フィールドの値は、 要求の作成場所に応じてデフォルトで設定されます。
   - 要求がインシデントから作成された場合、値はインシデントを呼び出したユーザーに設定されます。
   - 要求がインタラクションから開始された場合、値はインタラクションが発生しているユーザーに設定されます。
4. オプション: [注文の確認] ページで、[配送情報] フィールドに出荷先を指定します。
5. オプション: [注文の確認] ページで、[特別な指示] フィールドに追加情報を入力します。
6. [チェックアウト] を選択します。
   要求が作成され、親インシデントに関連付けられます。
7. [クローズ] を選択します。
8. オプション: [詳細を表示] を選択して、作成された要求を表示します。

サービスオペレーションワークスペース での **Microsoft Teams** との **ServiceNow** データ連携

サービスオペレーションワークスペース での Microsoft Teams との ServiceNow データ連携で、ユーザーの連携エクスペリエンスを作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams を使用したコラボレーションは、サービスオペレーションワークスペース の次のタスクレコードで利用できます。

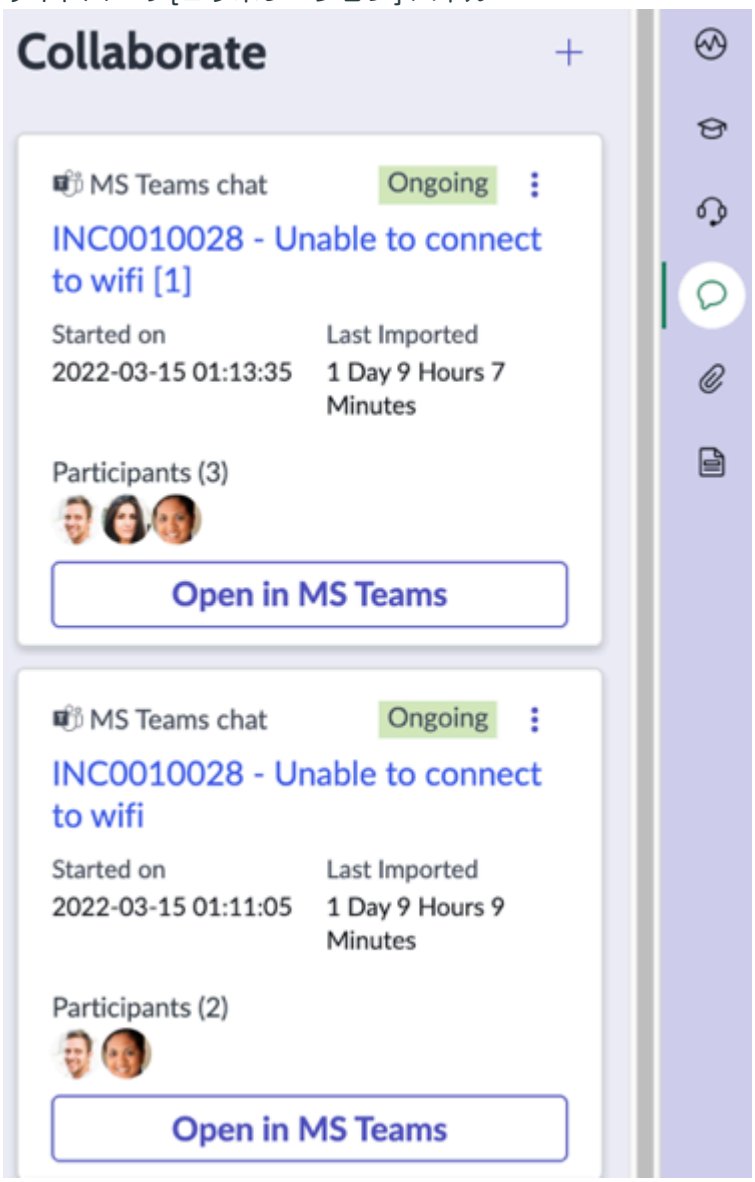
- インシデント
- 問題
- 変更
- 要求
- Interaction

タスクレコードの [コラボレーション] パネルから、次のいずれかのアクションを実行できます。

- レコードに関連するチャット会話の履歴を表示します。
- レコードからチャット会話を開始します。
- 既存のチャット会話からレコードにメッセージをインポートします。

エージェントは、ユーザーに連絡する前にユーザープレゼンスを確認することができます。サービスオペレーションワークスペース でのユーザープレゼンスの更新期間については、「サービスオペレーションワークスペース でユーザープレゼンスの更新期間を指定する」を参照してください。

サイドバーの [コラボレーション] パネル



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow integrations with Microsoft Teams を使用した サービスオペレーションワークスペース の詳細については、「ServiceNow for Microsoft Teams」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース での **Microsoft Teams** を使用したタスクレコードのコラボレーション

タスクレコードから Microsoft Teams チャット会話を開始するか、チャットをタスクレコードにインポートすることで、ユーザーに連携エクスペリエンスを提供します。

始める前に

必要なロール：itil または admin

このタスクについて

タスクレコードの Microsoft Teams チャット会話を表示またはインポートすると、**[MS Teams** インポート] タブの [詳細] セクションにレコードの詳細が表示されます。これらの詳細の構成については、「[MS Teams インポート] タブでのタスクレコード情報の構成」を参照してください。

手順

1. タスクレコード (インシデントなど) を開きます。
2. サイドバー から、[コラボレーション] アイコン () をクリックします。
3. チャットの会話を表示するには、チャットの [他のオプション] アイコン (⋮) をクリックし、[チャットを表示] を選択します。
4. チャット会話を開始するには、次のアクションを実行します。
   a. [コラボレーション] パネルで、プラス記号 (+) をクリックし、**[Microsoft Teams** チャットを開始] を選択します。
   b. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** ダイアログボックスで、参加者を指定します。
   c. オプション: チャットオプションをさらに指定するには、[チャットオプションをさらに表示] をクリックし、 クライアントを指定します。

      (Optional) Microsoft Teams アプリケーションまたは Microsoft Teams Web アプリケーションを選択できます。
   d. [チャットを開始] をクリックします。
      - Microsoft Teams でチャット会話が開始されます。
      - すべての自動チャットは、自動的に [コラボレーション] パネルにインポートされます。
5. チャットの会話を表示するには、チャットの [他のオプション] アイコン (⋮) をクリックし、[チャットを表示] を選択します。
6. チャット会話をインポートするには、次のいずれかのアクションを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
任意の会話からのチャットのインポート	**a.** プラス記号 (+) をクリックし、**[Microsoft Teams** チャットのインポート] を選択します。 **b.** [会話を選択して詳細を表示] セクションで、インポートする会話を選択します。 **c.** チャットを選択し、[インポート] をクリックします。
メンバーとして参加している会話からのチャットのインポート	**a.** メンバーとして参加している会話から、[他のオプション] アイコン (⋮) をクリックし、[チャットを表示] を選択します。 **b.** [チャットメッセージをフィルタリング] アイコン (▽) をクリックし、表示するメッセージのタイプを選択します。 **c.** 必要なメッセージを選択し、[インポート] をクリックします。

インポートされたチャットは、タスクレコードのアクティビティストリームに反映されます。

サービスオペレーションワークスペース での サービスレベル管理

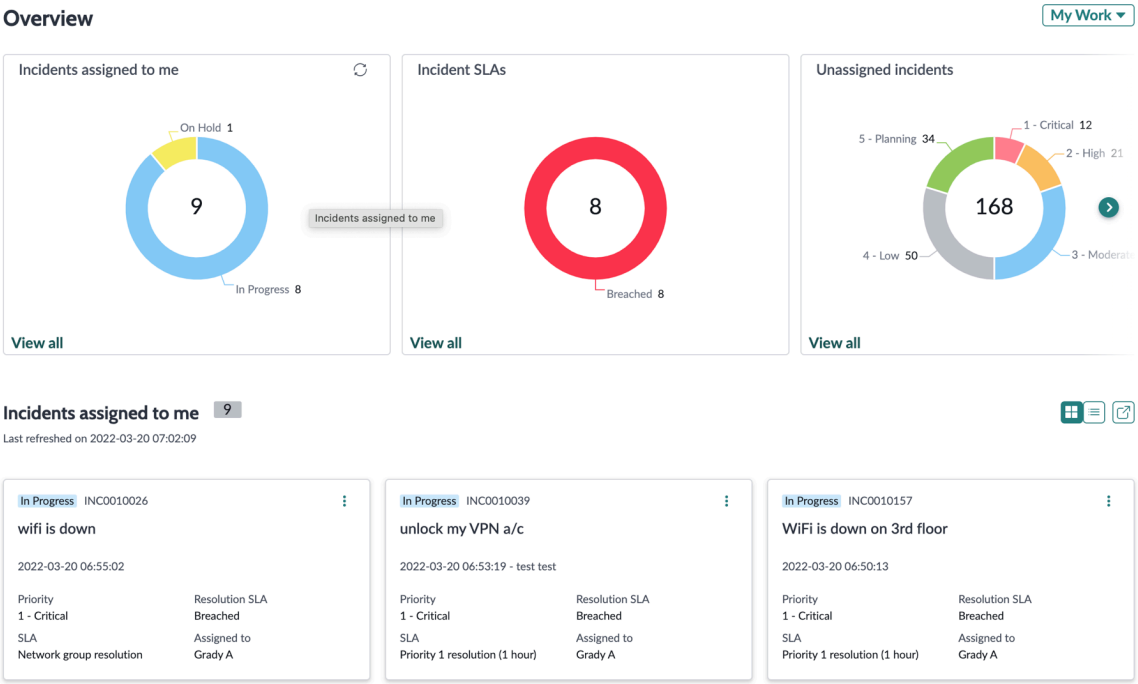
サービスオペレーションワークスペース ランディングページとインシデントレコードページで、インシデントの Service Level Agreement (SLA) 情報にアクセスできます。

サービスオペレーションワークスペース ランディングページの **SLA** 情報

サービスオペレーションワークスペース ランディングページで [インシデント **SLA]** カードをクリックすると、SLA ごとにグループ化されたインシデントを表示できます。このカードには、エージェントにアサインされたインシデントの SLA の詳細のみが表示されます。このカードに対して行えるカスタマイズについては、「[概要] セクションのドーナツの色の構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] セクション



SLA の監視の詳細については、「サービスレベルアグリーメント (SLA) の監視」を参照してください。

インシデントの **Service Level Agreement** 情報の表示

インシデントレコードページに表示されるタスクの Service Level Agreement (SLA) を監視します。

始める前に

必要なロール：itil または admin

次の SLA タイマー構成では、インシデントの応答と解決の SLA を表示します。

- インシデント応答
- インシデント解決

これらのタイマー構成には、SLA タイマー構成マッピングを設定する必要があります。これらのマッピングの設定方法については、「SLA タイマーの構成」を参照してください。

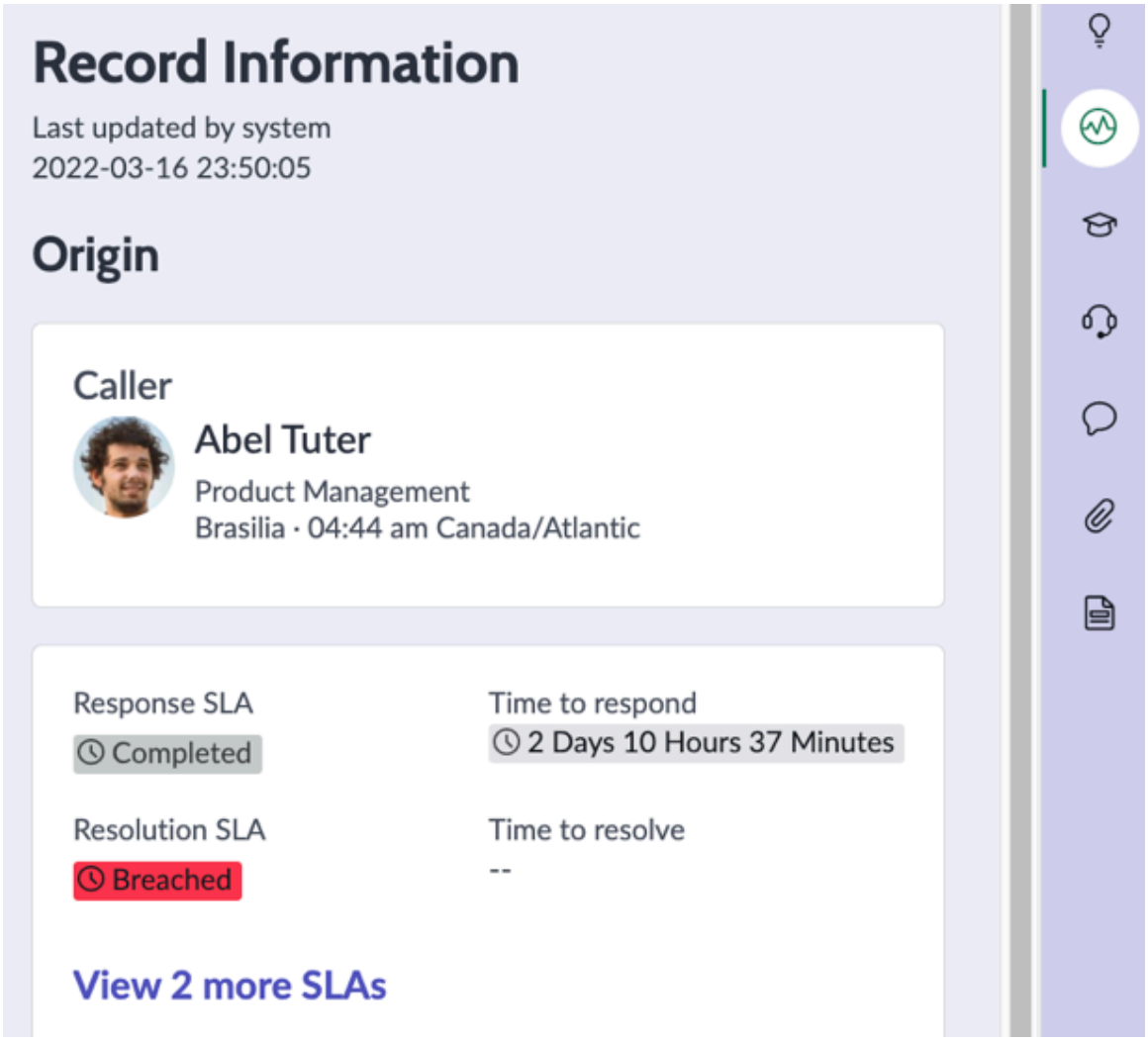
手順

1. インシデントレコードページを開きます。
2. コンテキストサイドパネルから、[レコード情報] アイコン ( ) を選択します。
   - 応答と解決の SLA が表示されます。
   - インシデント応答とインシデント解決タイマー構成に対して複数の SLA タイマー構成マッピングがある場合、最小順序のマッピングに関連付けられた 1 つの応答と解決の SLA レコードのみが表示されます。
   - SLA が完了すると、インシデントの応答と解決に要した時間が表示されます。

SLA 情報の表示の設定については、「インシデントのサービスレベルアグリーメントの表示のカスタマイズ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントの **SLA** 情報



3. オプション: インシデントに関連するすべての SLA を表示するには、**[SLA をさらに表示 (View more SLAs)]** をクリックします。
すべてのタスク SLA のリストが表示されます。

サービスオペレーションワークスペース での ウォークアップエクスペリエンス の管理

サービスオペレーションワークスペース でウォークアップインタラクションとキューを管理します。

ウォークアップエージェントは、サービスオペレーションワークスペース を使用して自分に割り当てられたウォークアップインタラクションを管理できます。ウォークアップ場所で問題が解決しない場合は、インシデントを開くことができます。ウォークアップ場所のストックルームにある資産を利用できない場合、サービスカタログ からハードウェアまたはソフトウェアの要求を直接作成することもできます。

ウォークアップエージェントは、次のアクティビティを実行できます。

- 個人用の受信ボックスにアクセスして、ウォークアップチャネルの割り当てを表示する。
- 同時インタラクションまたは複数のインタラクションを同時に処理する。
- インシデントまたは要求に対するインタラクションを促進する。
- キューからウォークアップインタラクションをランダムにプルして処理する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 履行を推進するためにエージェントアシストを使用する。
- アサインされたウォークアップインタラクション、スケジュールされた予約、今後の予約、自分にアサインされたウォークアップ場所やキオスクを表示する。
- 利用可能な資産を表示し、ローカルストックルームから要求を実行する。
- 必要に応じてインシデントとリクエストを作成する。
- 必要に応じてウォークアップインタラクションを再アサイン、転送、および変更する。

ウォークアップエクスペリエンスのリスト

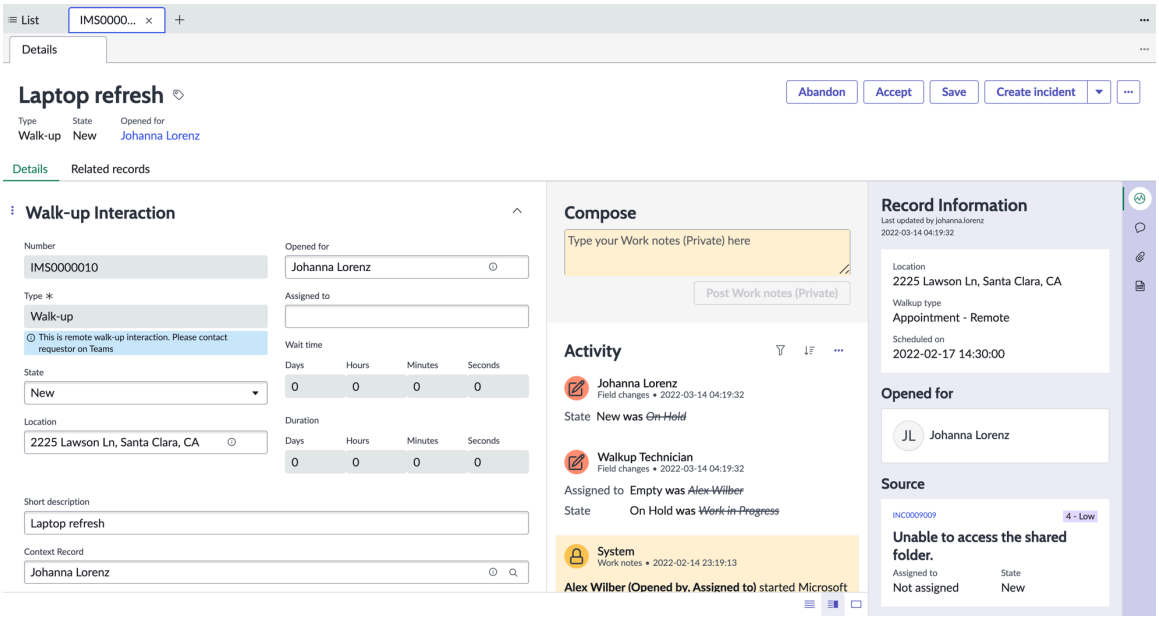
リストアイテム	説明
自分のストックルーム	自分にアサインされているウォークアップ場所に関連付けられたストックルームと資産
ウォークアップ場所	自分にアサインされているウォークアップ場所。
場所キオスク	ウォークアップ場所で利用可能なキオスク。チェックインするキオスクを選択します。
自分にアサインされたウォークアップ	要求の解決または実行のために自分にアサインされているウォークアップインタラクション。これらのインタラクションの状態は「対応中」です。
オープン - 未アサイン	自分の場所のオープンかつ未アサインの全ウォークアップインタラクションのリストこれらのインタラクションの状態は、「新規」、「キューに格納」、または「対応中」です。
クローズ済みウォークアップ	クローズ済みのすべてのウォークアップインタラクションクローズ済みのインタラクションの状態は、「完了してクローズ」または「破棄してクローズ」のどちらかです。
予約	今後のすべてのウォークアップ予約。

サービスオペレーションワークスペース でのウォークアップインタラクションの詳細

ウォークアップアサインのさまざまなセクションの詳細を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップインタラクションレコード



[詳細] タブ

ウォークアップインタラクションの詳細を表示します。

- ウォークアップインタラクション：番号、ステータス、ウォークアップ場所、ウォークアップアクセスの理由など、ウォークアップインタラクションの詳細を表示します。
- 作成：自分用の作業メモを作成します。
- アクティビティ：そのレコードで実行されたアクティビティを表示します。
- レコード情報：予約に関する情報を表示します。
- 依頼者：要求者の情報を表示します。
- ソース：ウォークアップインタラクションレコードのソースを表示します。

> **注:** [ソース] セクションは、インシデントを通じてウォークアップ予約が作成された場合にのみ表示されます。詳細については、「インシデントによる予約の作成」を参照してください。

[関連レコード] タブ

関連レコードの詳細を表示します。

- 関連タスク
- ユーザーのタスク

サービスオペレーションワークスペースでのウォークアップインタラクションの処理

サービスオペレーションワークスペースでウォークアップ予約を管理します。

始める前に
必要なロール：itil または admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. サイドバーから [受信ボックス] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ステータスを [利用可能] に設定します。
ウォークアップインタラクションがまだ自分にアサインされていない場合、ウォークアップインタラクションタスクが自動的に受信ボックスにプッシュされます。
4. [承認] を選択します。
5. 詳細ページで、次のいずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
破棄	ウォークアップインタラクションを却下
承認	ウォークアップインタラクションを承認

6. 既にインタラクションが自分にアサインされている場合は、[リスト] > [ウォークアップ] > [自分に割り当てられたウォークアップ]に移動します。
7. [ウォークアップ] リストから、[場所キオスク] を選択します。
8. 場所にアサインされたキオスクをリストから選択します。
9. [ウォークアップ場所キオスク] ページで、[チェックイン] を選択します。

   注: ウォークアップ場所キオスクは、[キオスクを表示] オプションが有効になっている場合にのみ表示されます。

10. [自分に割り当てられたウォークアップ] ページで、自分にアサインされたウォークアップインタラクションを選択します。
11. 要求を実行または解決した後、ウォークアップインタラクションのステータスを [完了してクローズ] に設定します。

インシデントによる予約の作成

インシデントレコードを使用して、要求者に代わって予約をスケジュールします。

始める前に

必要なロール：itil または admin

手順

1. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
2. [インシデント] で、[オープン] または [自分にアサイン] を選択します。
3. 予約をスケジュールするインシデントを選択します。
4. [その他のアクション] アイコンを選択します。
5. ドロップダウンリストから、[ウォークアップ予約の実行] オプションを選択します。
6. [ウォークアップ予約実行] ウィンドウで、要求者に代わって予約するために必要な詳細を入力します。
7. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

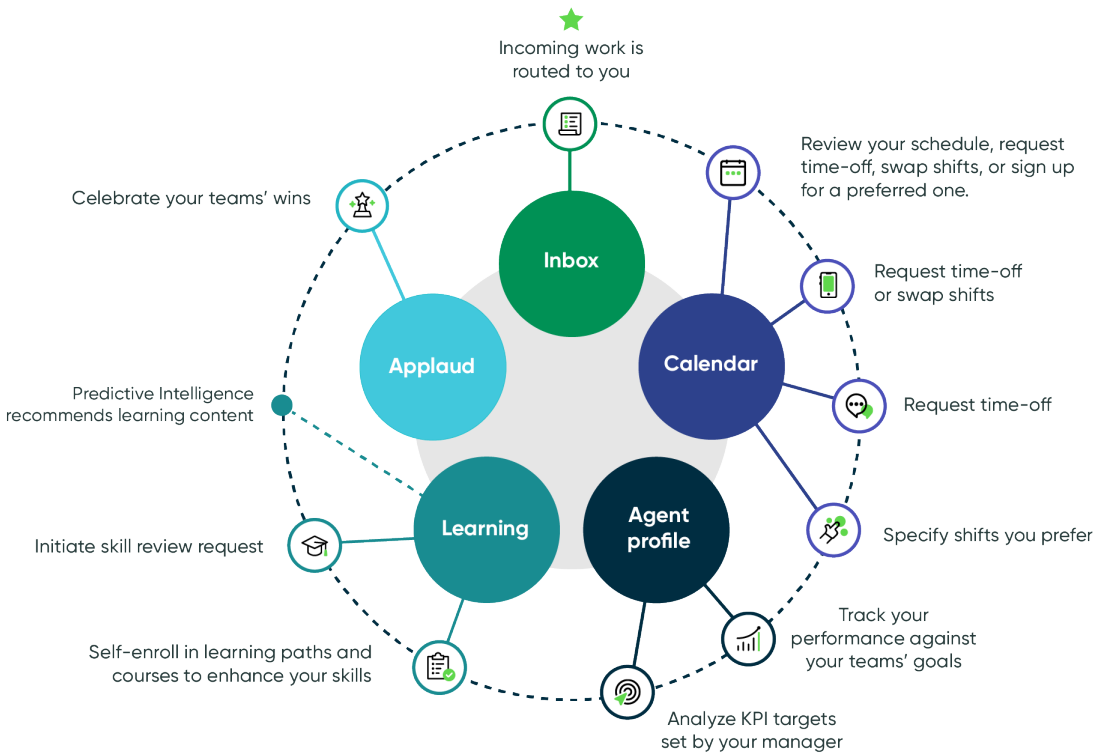
- ウォークアップ予約レコードが作成されます。
- そのインシデントの [関連レコード] タブに [ウォークアップ予約] オプションが表示されます。インシデントに関連するすべてのウォークアップ予約を表示できます。
- 要求者に予約が通知されます。要求者は、ホームページの [自分のアクティブなアイテム] ウィジェットで、作成された予約を確認することもできます。

サービスオペレーションワークスペースのITSM のワークフォース最適化

サービスオペレーションワークスペースで ITSM のワークフォース最適化 Scheduling を使用してスケジュールを管理します。コーチング を使用して、アサインされたトレーニングをレビューし、完了します。

重要: ITSM のワークフォース最適化 for サービスオペレーションワークスペース を使用するには、ITSM のワークフォース最適化構成可能ワークスペース (sn_wfo_cfg_itsm) プラグインをアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

以下の画像は、 ITSM のワークフォース最適化 のさまざまなモジュール間のエージェントのワークフローを示していま



す。

サービスオペレーションワークスペース ランディングページで、マネージャーが設定したターゲットを監視し、完了する必要がある学習タスクを表示し、今後のアイテムの状況を把握します。詳細については、「Service Operations Workspace ランディングページ」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース での自分のプロファイルへのアクセス

サービスオペレーションワークスペース で自分のプロファイルにアクセスして、作業のリアルタイムステータスを追跡および監視します。インシデントとインタラクションについて、自分がクローズ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

した数、および自分がアクティブに作業している数を追跡できます。自分が属するロールとグループを表示し、マネージャーとチームメイトに関する情報を表示することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.employee

このタスクについて
プロファイルにアクセスして、次の情報を分析します。

- 自分にとって最も重要な重要業績評価指標と、マネージャーが設定した パフォーマンスアナリティクス ターゲット。パフォーマンスアナリティクス の詳細については、「パフォーマンスアナリティクスのターゲット」を参照してください。
- 自分にアサインされている処理待ちのトレーニングと期限日時。
- 自分にアサインされているサービスチャネルと現在の利用状況。
- 現在使用しているスキルとスキルレベルと、対処する必要があるスキルギャップ。
- 今後の PTO。

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。

   ホームアイコン ( ) をクリックすると、作業のステータス、組織のパフォーマンス、インシデントの現在のステータス、およびアサインされていないインシデントが、サービスオペレーションワークスペースランディングページに表示されます。

2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。

目的	操作
インシデントレコードから自分のプロファイルにアクセスする	**a.** [インシデント] をクリックし、[自分のタスク] を選択します。 **b.** [担当者] 列で、自分の名前を選択します。プロファイルページが表示されます。このページでは、プロファイルに関連するすべての情報にアクセスできます。
一元化されたアクセスのためのプロファイル作成	**a.** [自分のリスト] タブを選択します。 **b.** リストで [新規リスト] をクリックします。 **c.** [新規リスト] 画面で、[独自に作成 **(Create your own)]** をクリックします。 **d.** [リスト名] フィールドで、リストの名前 (例：My Profile) を入力します。 **e.** [ソース] フィールドで、[ユーザー **[sys_user]]** を選択します。 **f.** [フィルターの追加] 条件ビルダーで、**[Name] [is] [<自分の名前>]** を選択します。 **g.** [作成] をクリックします。 ワークスペースにより、自分のプロファイルが [自分のリスト] タブに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

目的	操作
	リストの作成の詳細については、「Create My Lists in Workspace (ワークスペースでの自分のリストの作成)」を参照してください。
パフォーマンスアナリティクスのターゲット分析	a. [インシデント] をクリックし、[自分のタスク] を選択します。 b. [担当者] 列で、自分の名前を選択します。マネージャーが KPI のターゲットを設定している場合は、指定された日付範囲の、その KPI のターゲットを表示できます。

サービスオペレーションワークスペース - スケジュール

スケジュールを管理するには、サービスオペレーションワークスペース を使用します。

エージェントは、Service Operations Workspace ダッシュボードを使用して、エージェントのシフトに関連するトレーニングや休暇、当日および翌日の作業シフト数などを確認できます。

注: 翌日に予定されている PTO がある場合、[予定] セクションには、[今日] リストに次の日に予定されている PTO があることが表示されます。今日が PTO である場合には、このリストには PTO があることは表示されません。

サービスオペレーションワークスペース を使用したスケジュールの管理

サービスオペレーションワークスペース でカレンダーを使用して、スケジュールを検索したり、カスタムイベントタイプのイベントを作成したり、オンコールまたは作業シフトの休暇を要求したり、ピアとシフトを入れ替えたりすることができます。

始める前に

- システムアドミニストレーターが *sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break* システムプロパティを有効にしている場合は、シフトスパンでの休憩時間の開始時間と終了時間を編集できます。
- システムアドミニストレーターが *sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break* システムプロパティを有効にしている場合は、シフトスパンでの休憩時間を追加または削除できます。

必要なロール：sn_shift_planning.agent

このタスクについて

要求されたシフトで作業できる場合は、ピアのシフトスワップの要求を承認することもできます。オンコールシフトの休暇を要求するときに、そのシフトを担当するエージェントを提案することもできます。チームメンバー、場所、スキル、シフト計画、またはイベントに基づいて、チームカレンダー内のエージェントをフィルタリングすることもできます。

以下のことを行うことができます。

- アサイン先グループ内のエージェントとシフトをスワップする。
- 会議またはトレーニングイベントタイプに出席者を追加する。
- 作成した会議またはトレーニングイベントタイプを編集または削除する。
- ログインユーザーであり、イベントが自分にアサインされている場合は、作業イベントタイプを編集または削除する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- ITSM のワークフォース最適化のエージェントのカレンダーが Microsoft Outlook カレンダーと統合されている場合、エージェントは Microsoft Outlook カレンダーでシフト、スケジュール、およびイベント (会議、トレーニング、休暇など) を表示できます。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 のエージェントカレンダーと Microsoft Outlook カレンダーとの同期」を参照してください。
- 会議またはトレーニングイベントタイプを作成すると、ログインユーザーは常に出席者リストに含まれ、削除することはできません。

手順

1. [ワークスペース] > サービスオペレーションワークスペース に移動します。
2. [スケジュール] アイコンをクリックします。
   スケジュールへのアクセス：
   - [自分のカレンダー] タブをクリックして、スケジュールを表示します。次に、リスト () を使用して、日、週、または月ごとに表示するスケジュールを選択します。
   - [チームカレンダー] タブをクリックして、別のエージェントのスケジュールを表示します。次に、エージェントのスケジュールをクリックして、そのエージェントの作業時間と休憩回数を確認します。

   注: 自分が所属するプライマリアサイン先グループとオンコールグループのスケジュールを表示できます。

3. カスタムイベントタイプのイベントを作成します。
   システムアドミニストレーターがエージェントのアクセスを有効にしたカスタムイベントタイプのイベントを作成、編集、または削除できます。
   a. [新規] をクリックし、カスタムイベントタイプの名前を選択します。
   b. カスタムイベントタイプフォームで、必要なフィールドに入力します。
   c. [保存] をクリックします。
   イベントを編集するには、イベントを選択してから編集アイコン () を選択し、必要な変更を加えてイベントを保存します。削除するには、削除アイコンを選択します。
4. 要求を行います。
   - 休暇要求の [作成] フィールドを使用すると、マネージャーと連絡を取ることができます。
   - シフトスワップ要求の [作成] フィールドを使用すると、同僚と連絡を取ることができます。

宛先	操作
シフト交替を要求	シフトを選択して、シフト交替または交替を作成します。 シフト交替を作成するには： a. [新規] をクリックし、[シフト交替] を選択します。 b. 要求者の詳細を入力します。 自分の名前が [要求者] フィールドに自動的に入力されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
	i. [日付] フィールドで、シフトを入れ替える日付を選択します。 ii. [シフト] フィールドで、スワップするシフトを選択します。選択した日付のシフトが 1 つしかない場合、このフィールドは自動入力されます。 c. シフトを入れ替えるエージェントの詳細を入力します。 i. [エージェント] フィールドで、エージェントの名前を選択します。 ii. [日付] フィールドで、シフトを入れ替える日付を選択します。 iii. [シフト] フィールドで、スワップするシフトを選択します。選択した日付のシフトが 1 つしかない場合、このフィールドは自動入力されます。 d. [送信] をクリックします。 シフトを選択してスワップするには： a. カレンダーでシフトを選択し、シフトスワップアイコンをクリックします。 b. シフトの [シフト] メニューから、別のエージェントと入れ替えたいシフトを選択します。この情報は、[シフトをスワップ] アイコンを使用して要求を開くと自動的に入力されます。 c. 要求されたシフトの [エージェント] フィールドで、スワップするエージェントを選択します。 d. 要求されたシフトの [シフト] メニューから、スワップするエージェントのシフトを選択します。 e. [送信] をクリックします。
作業シフトの休暇を要求	新しい休暇申請を作成するか、休暇を取得する作業シフトを選択します。 新しい休暇申請を作成するには： a. [新規] をクリックし、[休暇] を選択します。 b. [開始日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、休暇の開始日を選択します。 c. [終了日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、休暇の終了日を選択します。 d. [保存] をクリックします。 作業シフトから要求を作成するには： a. 休暇を取る作業シフトをカレンダーで選択し、休暇要求アイコン ( ) をクリックします。 開始日時と終了日時が自動的に入力されます。 b. [役職] フィールドに作業シフトの名前を入力します。 c. [説明] フィールドに休暇を申請する理由を入力します。 d. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
	注: ◦作業シフトを編集するには、休憩時間を編集するシフトスパンを選択し、作業シフトで編集アイコン ( ) を選択し、目的の休憩時間を編集して [保存] をクリックします。 ◦休暇申請を送信した後に編集すると、申請のステータスが [申請済み **(Requested)]** に変更されます。
オンコールシフトの休暇を要求	新しいオンコール休暇要求を作成するか、休暇を取得するオンコールシフトを選択します。 **注:** 各オンコールグループの PTO 承認設定は、アドミニストレーターが設定します。詳細については、「ユーザーグループの設定を指定する」を参照してください。*com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required* プロパティは `true` に設定する必要があります。詳細については、「On-Call Scheduling のシステムプロパティ」を参照してください。 新しい要求を作成するには： **a.** [新規] をクリックし、[オンコール休暇 **(On Call Time Off)]** を選択します。 **b.** [開始日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、休暇の開始日を選択します。 **c.** [終了日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、休暇の終了日を選択します。 **d.** [グループ] フィールドで、カバーを提案するエージェントが属するグループを選択します。 **e.** [提案された代理メンバー] フィールドでエージェントの名前を選択します。 **f.** [保存] をクリックします。 オンコールシフトから要求を作成するには： **a.** 休暇を取りたいオンコール作業シフトをカレンダーで選択します。 **b.** 休暇申請アイコン ( ) をクリックします。 開始日時、終了日時およびグループが自動的に入力されます。 **c.** [提案された代理メンバー] フィールドでエージェントの名前を選択します。 **d.** 休暇を申請します。 **e.** [保存] をクリックします。

シフト交替要求は、スワップを要求したエージェントの承認キューに移動します。詳細については、「シフト交替の承認または却下」を参照してください。

休暇申請はマネージャーの承認キューに移動します。承認の詳細については、「チームのスケジュールの追跡と管理」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースでシフトスワップを承認または却下する

その時間で作業可能である場合は、ピアから要求されたシフトスワップを承認できます。その時間には作業できない場合は、却下できます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.agent

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. [スケジュール] アイコンをクリックします。
3. [シフト承認] タブをクリックします。
4. 承認または却下する要求を選択します。
5. シフトスワップ要求の詳細を確認し、次のいずれかを実行します。
   - 要求を承認するには、[承認] をクリックします。
   - 要求を却下するには、[却下] をクリックします。

   シフト交替を承認すると、アプリケーションによって要求がマネージャーの承認キューに移動します。詳細については、「チームのスケジュールの追跡と管理」を参照してください。

ITSM 仮想エージェント を使用した休暇申請

ITSM 仮想エージェント を使用して休暇申請を自動化します。チャットボットにキーワードを入力して要求を作成および送信すると、承認のためにマネージャーに自動的にルーティングされます。自然言語理解 (NLU)を使用して休暇申請を行うこともできます。

始める前に
ITSM 仮想エージェント Conversations Topics (com.snc.itsm.virtualagent) プラグインを有効にする必要があります。

> **注:** シフトとスケジュールを検索するには、休暇申請を行うために ITSM 仮想エージェント を使用する前に、トピック [sys_cs_topic] テーブルのテキストインデックスを生成する必要があります。

自然言語理解 (NLU) を使用して休暇申請を行う前に、休暇申請 NLU モデルをトレーニングして公開する必要があります。

必要なロール: sn_shift_planning.agent

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータルホーム]に移動します。
2. [チャット] アイコンをクリックします。
3. チャットウィンドウで、次のいずれかを実行して要求を作成します。
   - キーワードを使用するには、「休み」、「休暇」、または同様のキーワードを入力します。
   - 自然言語理解 (NLU) を使用するには、「発言」と入力します。
4. [休暇申請] トピックを選択します。
   カレンダーに、「いつ休暇を開始しますか？ (When do you want to start your time off?)」というメッセージが表示されます。
5. 休暇申請の開始日時を選択し、[選択]をクリックします。
   カレンダーに、「いつ休暇を終了しますか？ (When do you want to end your time off?)」というメッセージが表示されます。
6. 休暇申請の終了日時を選択し、[選択]をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「休暇の理由を入力しますか？ (Would you like to enter the reason for your time off?)」メッセージが表示されます。

7. オプション: [はい] をクリックし、休暇を取る理由を入力して [入力] をクリックします。
「休暇申請が送信され、マネージャーの承認キューにあります (Your time-off request has been submitted and is in your manager's approval queue)」というメッセージが表示されます。
8. 送信された要求をカレンダーに表示するには、[送信された要求を表示 (要求番号)] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペース での作業シフトの出勤と退勤の実行

サービスオペレーションワークスペース を使用して作業シフトの出勤と退勤を実行します。出席時間や作業時間のサマリーなどの詳細を追跡して、スケジュールをどの程度遵守しているかを把握できます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.agent

このタスクについて
出勤イベントは、サービスオペレーションワークスペース にログインするか、ステータスを [利用可能] に設定すると生成されます。退勤イベントは、サービスオペレーションワークスペース からログアウトするか、ステータスを [オフライン] または [ブレーク] に設定すると生成されます。

手順
1. [ワークスペース] > **[Service Operations Workspace]**に移動します。
2. [受信ボックス] アイコン ( ) をクリックします。
   - シフトの出勤を実行するには、ステータスを [利用可能] に設定します。
   - シフトからの退勤を実行するには、ステータスを [オフライン] または [ブレーク] に設定します。

タスクの結果
[リスト] > [スケジュールの順守] > [出席時間] および [作業時間サマリー] リストで、出席時間と遵守状況を表示できます。

希望するシフトにサインアップする

サインアップを希望するスケジュールプランの 1 つ以上のシフトを指定します。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.agent

このタスクについて
マネージャーがスケジュール計画をサインアップできるようにすると、通知を受け取ることができます。サインアップ用にオープンされているスケジュール計画の期限が現在日付であるか、期限が近い場合に、通知を受信することもできます。

手順
1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. スケジュールアイコン ( ) を選択します。
3. [シフトのサインアップ **(Sign up shifts)]** タブを選択します。

   キーワードを使用してスケジュール計画を検索することで、サインアップ可能なアサイン先グループのアクティブなシフトを含むすべてのスケジュールを表示できます。ページネーションを使用すると、利用可能なすべてのスケジュール計画をスクロールできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各スケジュール計画の現在のステータスは、各カードにハイライト表示されます。次の表で、ハイライト表示された値について説明します。

ハイライト表示される値	説明
利用可能	スケジュール計画のシフトをサインアップできます。
ドラフト	サインアップを検討したものの、サインアッププロセスを完了していないシフト。
完了	スケジュール計画内の 1 つ以上の優先シフトが送信されました。
未完了でクローズ	現在、スケジュール計画にはサインアップできるシフトがありません。
完了してクローズ	スケジュール計画に、サインアップした優先シフトが少なくとも 1 つあります。

4. 重複する休暇アイコン ( ) を選択して、要求した休暇または承認された休暇がサインアップ可能なスケジュール計画と重複しているかどうかを分析します。
5. 希望するシフトにサインアップするには、[シフトを追加] を選択します。
   まだ公開されていないスケジュール計画のシフトにのみサインアップできます。
   [シフトを追加] ポップアップが表示されます。検索バーを使用してシフトを検索し、ドラフトとして保存するシフトを選択できます。

   アドミニストレーターが *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup* システムプロパティで設定した最大シフト数までサインアップできます。
6. サインアップ対象に選択したシフトを保存するには、[シフトを保存] を選択し、[ドラフトとして保存] を選択します。
7. プラス (+) 記号を選択し、追加のシフトにサインアップします。
   複数のシフトがある場合は、各シフトのカードで上向き矢印または下向き矢印を使用して並べ替えることができます。
8. [送信] を選択します。
   サインアップ対象に追加したすべてのシフトが送信されます。

サービスオペレーションワークスペース - ラーニング

サービスオペレーションワークスペース ラーニング を使用して学習コースとパスを確認し、完了します。

エージェントは、受講する可能性のあるコースまたはパスに関する推奨事項を取得し、ラーニングパスとコースを完了し、それらを完了したときにスキルをスキルセットに追加できます。

[概要] タブ

[概要] タブを使用して、アクティブまたは完了した学習タスク、最近使用したスキル、および過去のアクティビティに基づく推奨事項を表示します。

セクション	説明
自分のアクティブラーニング	ラーニングパスとコースを含む学習タスクを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション	説明
	• マネージャーが自分にアサインしたタスクと、自己登録するために選択したタスクが含まれます。 • それらは期日でソートされ、タスクの完了期間と完了の進捗状況が表示されます。 • [すべてのアクティブラーニングを表示] を選択すると、すべてのアクティブなタスクを表示できます。
過去 **90** 日間に完了した学習タスク	過去 90 日間に完了した登録済みのラーニングパスとコースのステータスを監視します。
自分のスキル	最近使用したスキルを含め、特定の時点でスキルセットに含まれているスキルの数を分析します。
こちらもご検討ください	過去のアクティビティやチームのアクティビティ、傾向、最近ライブラリに追加されたコースに基づいて、推奨事項を表示します。

検出

[ディスカバリー] タブを使用して、次の操作を行います。

- コースカタログを参照するか、設定された基準に基づいてコースをフィルタリングし、関連する内容に絞り込みます。
- コースの完了に要した時間や最近獲得したスキルなど、コースとパスの詳細を分析します。
- 過去のアクティビティまたは所属チームのアクティビティに基づいて、推奨される学習を取得します。コンテンツはさまざまなカテゴリにグループ化されます。詳細については、「推奨事項のグループ化」を参照してください。
- [推奨学習を表示] を選択し、目的のコースアイテムを選択して登録します。

自分の学習

[自分の学習] タブを使用して、次のことを行います。

- まだ完了処理待ちのコースまたはパスとその期限を分析します。期日でソートすることもできます。
- 自分に割り当てられたコース、または自分が登録したコースのうち、完了したコースを表示します。
- [アサインおよび登録済み] フィルターを使用して、検索を絞り込みます。

サーベイを実施するか、スキルセットに追加するスキルをレビューします。自分が属する任意のグループで利用可能なサーベイを受け取ることができます。サーベイのコピーを作成して作業し、完了することができます。

サービスオペレーションワークスペース のラーニングパスとコースアイテムの検出

コースまたはラーニングパスを参照して、興味のあるコースを選択します。過去のアクティビティに基づいて推奨事項を提供する 予測インテリジェンス を使用して、それらを検出することもできます。

サービスオペレーションワークスペース は 予測インテリジェンス を使用して、所属するチームの学習アクティビティと以前の学習アクティビティに基づいて、受講する可能性のあるすべてのコースとラーニングパスを検出して提案します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラーニング に登録して学習コースを受講するか、ラーニングパスを完了する

学習コースまたはラーニングパスに登録すると、アプリケーションによって学習タスクが作成されます。学習タスクを使用して、コースまたはパスの進捗状況を追跡できます。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.employee

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. ラーニングアイコンを選択します。
3. [ディスカバリー] タブを選択します。

コースまたはパスに登録するために参照	操作
完全なカタログ	検索フィールドに名前または説明を入力します。 **注:** 次のフィールドに基づいてコースの表示を絞り込むこともできます。 ◦ タイプ：コースまたはパス ◦ スキル：コースまたはパスに関連付けられたスキル ◦ ソース：内部または外部 ◦ 所要時間：コースまたはパスを完了するための推定期間 ◦ ステータス：完了、進行中、未アサインまたは未登録
推奨学習	[推奨学習を表示] を選択します。コンテンツはさまざまなカテゴリにグループ化されます。詳細については、「推奨事項のグループ化」を参照してください。

4. 登録するコースまたはパスを選択します。
5. [登録] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース を使用した学習タスクの完了

内部または外部の学習コンテンツから学習タスクを完了することで、スキルセットを強化します。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.employee

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. ラーニングアイコンを選択します。
3. [自分の学習] タブを選択します。
   作業中のパスとコースアイテムの詳細を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [アクティブ] タブを選択すると、まだ開始していないタスクまたは進行中のタスクがすべて表示されます。
  - ハイライト表示により、当日に期限が切れるタスク、まもなく期限が切れるタスク、または期限が切れたタスクが示されます。また、コースの期限切れからの日数も表示されます。最近作成されたタスクは [新規] としてハイライト表示されます。
  - 自己登録したタスクとアサインされたタスク、および各コースまたはパスの進捗状況を確認することもできます。
  - タスクをフィルタリングして、自分に割り当てられたすべてのタスク、または自分が登録したすべてのタスクのいずれか、またはその両方を表示できます。
  - タスクの期日でタスクをソートできます。
- [完了] タブを選択して、完了したタスクのリストを完了日でソートして表示します。

4. 学習タスクを完了します。

If (条件)	の場合
タスクがラーニングパスに関連付けられている	次のいずれかを実行できます。 ◦ タスクを選択し、パスの説明、パスの目標、そのタスクに関連付けられたスキル、タスクの進捗状況などのタスクの詳細を表示します。 ◦ 進行中のタスクを選択して完了します。 **注:** 学習タスクを進めるには、パス内のコースを指定された順序で実行する必要があります。パス内のすべての学習タスクを完了すると、パスに関連付けられたコースアイテムのステータスが [ディスカバリー] タブに [完了] と表示されます。
タスクがコースアイテムに関連付けられている	コースアイテムに関連付けられているコースの説明とスキルを表示できます。 内部コースアイテムを完了したら、[完了としてマーク] を選択します。 **注:** 外部コースアイテムを完了したら、自動的に完了としてマークされます。
タスクはラーニングパスに関連付けられているクイズです。	ラーニングパスに関連付けられているクイズがある場合： **a.** パスを選択します。 **b.** クイズであるコースアイテムを選択します。 **c.** [クイズに移動] を選択します。 **d.** [クイズを受ける] を選択します。 **e.** [開始する] を選択します。 **f.** クイズの各質問に回答します。 **g.** [回答を送信] を選択します。

タスクに関連付けられているスキルが自分のスキルセットに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルセットに追加するスキルをレビューする

既存のスキルのスキル能力を評価するか、新しいスキルと要求承認を追加してスキルセットでそのスキルを更新します。マネージャーがスキルレビューを要求すると通知を受け取ります。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_skillreview.user

このタスクについて

マネージャーがスキルレビュー要求を開始または承認すると、通知を受け取ります。

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. [リスト] アイコン () を選択します。
3. 更新されたスキル能力をレビューする要求、またはスキルセットに追加する新しいスキルをレビューする要求を送信します。

宛先	操作
更新されたスキル能力をレビューする要求を送信する	a. [スキルレビュー要求] > [保留中のユーザーレビュー] に移動します。通知からスキルレビュー要求にアクセスすることもできます。 b. スキル要求レビューレコードを選択します。 c. [スキルレビュー結果] タブで、レコードに表示されているスキルのリストの既存のスキルレベルを評価します。ページネーション使用すると、スキルレビュー結果をスクロールできます。 d. [新しいスキルレベル **(New skill level)**] フィールドで、能力に基づいてスキルの新しいスキルレベルを更新します。
プロファイルに追加する新しいスキルをレビューする要求を送信する	a. [スキルレビューを要求 **(Request skill review)**] を選択します。 b. [タイトル] フィールドに、要求のタイトルを入力します。 c. [保存] を選択します。[スキルレビュー結果] ページが表示されます。 d. [新しいスキルを追加] を選択します。 e. [スキル] フィールドで、スキルセットに追加する承認が必要なスキルを選択します。 f. [スキルレベル] フィールドで、能力に基づいてスキルレベルを選択します。 g. [保存] を選択します。[スキルレビュー結果] セクションの下に [新しいスキルを追加] セクションが表示されます。新しいスキルをさらに追加し、追加した各スキルのスキルレベルを選択して、[保存] を選択します。

4. [レビューのため送信] を選択します。
   マネージャーがスキルレビュー要求を承認または却下して完了すると、通知を受け取ります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース でサーベイを実施する

サーベイがアサインされると通知を受け取ります。サーベイに回答してフィードバックを提供します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.employee

このタスクについて
ユーザーはサーベイまたはアセスメントに応答できます。自分が属する任意のグループで利用可能なサーベイにアクセスできます。

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. プロファイルにアクセスします。
   プロファイルへのアクセスの詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでのプロファイルへのアクセス」を参照してください。
3. [アセスメント **(Assessments)]** タブを選択します。
4. [サーベイ] > [開く] に移動します。
5. [メトリクスタイプ] フィールドで、実施するサーベイを選択します。

   注: [通知] アイコンを選択してサーベイを選択することもできます。

   サーベイが完了できるようになる 7 日前、前日、および当日に通知されます。

6. [サーベイを実施] を選択します。
7. サーベイを完了します。

サービスオペレーションワークスペース でチームメイトに拍手を贈る

チームメイトがあなたと効果的にコラボレーションしたときなど、あらゆる機会にチームメイトを表彰します。具体的にどこが優れているのか分かるようにメッセージを追加します。拍手を表示できる他のユーザーに通知することもできます。

始める前に
必要なロール：itil および sn_applaud.user または sn_wfo_cfg_itsm.employee

エージェントへの称賛に関する概要は次のとおりです：ITSM のワークフォース最適化 ITSM のワークフォース最適化でエージェントに称賛を送る

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Celebrate your teams' wins by recognizing their achievements with Applaud



手順

1. サービスオペレーションワークスペース ホームページで、[ワークスペースプロファイル] を選択します。
   プロファイルページが表示されます。上位 5 つの称賛の機会を分析し、[認識] を選択して [認識アクティビティフィード] ページに移動できます。

   ここでできること：

   - 認識投稿に対するすべての返信とコメントを表示します。
   - フィードは、フィードの作成日の昇順または降順でソートできます。
   - 認識に対する認識投稿またはコメントを削除します。
     - 投稿を削除すると、その投稿に対するすべてのコメントと反応は削除されます。
     - コメントを削除すると、そのコメントに対する反応は削除されます。
   - フィルターを使用して認識フィードの表示を絞り込みます。

2. [拍手を贈る] を選択します。
   [チームメイトに拍手を贈る] ポップアップでは、次の操作を行います。

   a. [宛先 **(To)**] フィールドで、認識したいチームメイトを 1 人以上選択します。

   b. [機会] フィールドで、認識したい機会を 1 つ以上選択します。

   > **注:** 自分の選んだ機会に称賛を贈りたい場合は、[自分独自の機会を追加] を選択します。[カスタム機会] フィールドに機会の名前を入力します。

   c. オプション: [カスタムメッセージ] フィールドに、なぜ認識したいのかについての詳細を追加します。

   d. オプション: [他のユーザーに通知] フィールドに、この認識を通知したい他のチームメンバーの名前を入力します。
   認識を公開したくない場合は、[公開認識ボードに表示しない] チェックボックスを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [拍手を贈る] を選択します。

   注: ネクストエクスペリエンス バナーやメール通知を受け取るには、ネクストエクスペリエンス 通知設定をオンにする必要があります。

   設定に関する情報：

   - バナー通知設定については、「ネクストエクスペリエンス 通知設定を構成する」を参照してください。
   - メール通知については、「ネクストエクスペリエンス でメールダイジェストを有効にする」を参照してください。
   - 受信者とそのマネージャーは、デフォルトでバナーおよびメール通知を受け取ります。
   - 通知リストに含まれる全員がバナーおよびメール通知を受け取ります。
   - バナーから、拍手の詳細を表示する通知を選択できます。コメントを追加したり、誰かのコメントに返信したり、コメントにいいねしたりできます。
   - メールが生成された場合：
     - 拍手の通知から、リンクを選択して拍手を開くことができます。
     - コメントの通知から [コメント] を選択して拍手を開き、コメントを表示できます。

       ユーザーが拍手にコメントすると、拍手を贈ったユーザーや拍手を受け取ったユーザーに通知が送信されます。

   認識にいいねしたことを示す賛成を贈ることもできます。

サービスオペレーションワークスペース でのチームメイトの認識アクティビティの分析

チームメイト全員の認識アクティビティを表示します。自分が拍手を贈ったチームメンバーと自分が拍手を受け取ったチームメンバーを表示します。組織全体にわたるすべての認識アクティビティを確認できます。

始める前に

必要なロール：itil および sn_applaud.user または sn_wfo_cfg_itsm.employee

手順

1. ホームページの [最近の拍手 **(Your recent applause)**] セクションで、[認識] を選択します。
2. [認識アクティビティフィード **(Recognition activity feed)**] ページで、認識アクティビティを分析します。
   フィードは、フィードの作成日の昇順または降順でソートできます。

   a. [あなた **(You)**] タブを選択します。
   次のいずれかの操作を行います。
   - 自分が誰かに贈ったり誰かから受け取ったりした拍手に関するすべてのアクティビティを分析します。
   - 機会、認識が与えられたか受け取られたか、アクティビティを表示したい期間に基づいて、アクティビティフィードの表示を絞り込みます。

   b. [すべて] タブを選択します。
   次のいずれかの操作を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チームが誰かに贈ったり受け取ったりした拍手に関するすべてのアクティビティを分析します。
- チームメンバーとアクティビティを表示したい期間に基づいて、アクティビティフィードの表示を絞り込みます。

3. [最新の貢献者 **(Most recent contributors)]** セクションで、認識に最近貢献したチームメイトを分析します。

サービスオペレーションワークスペース でのコラボレーション

コラボレーションサービスにより、リアルタイムでコミュニケーションとコラボレーションを行う方法を備え、インシデントを解決します。サービスプロバイダーを使用して、チャットを開始したり、カンファレンスコールを行ったりして、ステークホルダーとコミュニケーションを取ることができます。

Microsoft Teams のチャットを開始するには、「サービスオペレーションワークスペース での Microsoft Teams を使用したタスクレコードのコラボレーション」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース の 通知

サービスオペレーションワークスペース の 通知 は、チームメンバーと内部的に、さらに顧客や請負業者と外部的にコミュニケーションを取るために、Now Platform 上で SMS、電話、およびサービスプロバイダーをサポートします。

Twilio を使用して サービスオペレーションワークスペース でカンファレンスコールを行う

Twilio を使用して、サービスオペレーションワークスペース でステークホルダーとのカンファレンスコールをスケジュールし、インシデントを解決します。

サービスオペレーションワークスペース からカンファレンスコールを行うように Twilio が構成されていることを確認します。Twilio を構成するには、「Twilio を用いた 通知 の設定」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでの **Twilio** からのカンファレンスの開始および終了

インシデントの解決に向けて他のユーザーとコラボレーションするために、Twilio を使用してカンファレンスコールを開始します。ディスカッションが終了したら、コールを終了します。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. インシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択してから、プラス (+) アイコンを選択します。
7. [カンファレンスコールを開始 **(Start Telephony meeting)]** を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[カンファレンスコールを開始] フォーム

フィールド	説明
タイトル	カンファレンスのタイトル
参加者の追加	カンファレンスの参加者のリストを提供します。
参加者への簡単なメッセージを含める	カンファレンスコールで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

9. [開始] を選択します。

   参加者が 50 人を超える場合、カンファレンスコールが非同期モードで開始され、数人の参加者がバックグラウンドですぐにカンファレンスコールに追加されます。これにより、中断することなく作業を続行できます。

10. ディスカッションの最後に、コールを終了します。
    a. アクティブなコールカードを選択します。
    b. [コールを退席 **(Leave call)**] ドロップダウンメニューから、[コールを終了] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース で **Twilio** からカンファレンスコールに参加または退席する

インシデントを解決するための話し合いに参加するために、既存の Twilio カンファレンスに接続します。他の参加者に影響を与えることなく、コールを終了できます。

始める前に
必要なロール：itil

手順
1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. コールに参加または退席します。
   - コールに参加するには、[電話に参加] を選択します。
   - コールを退席するには、[コールを退席] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース で既存の **Twilio** コールを管理する

Twilio カンファレンスの参加者を追加またはミュートにします。

始める前に
必要なロール：itil

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. オプション: コールに参加者を追加します。
   a. [ミーティングオプション] を選択します。
   b. [参加者の追加] を選択します。
   c. [参加者の追加] フィールドに参加者を入力します。
   d. [参加者への簡単なメッセージを含める] フィールドに、カンファレンスコールで話し合う問題に関する簡単なサマリーを入力します。
   e. [参加者の追加] を選択します。
8. アクティブなコールカードを選択します。
9. オプション: ミュートアイコン ( ) を選択して、バックグラウンドのノイズが入らないように参加者をミュートにします。

サービスオペレーションワークスペース で **Twilio** からカンファレンスコールを再開始する

インシデントの解決について話し合うため、終了された Twilio カンファレンスコールを再開始します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. [完了] コールセクションで、[再開始] ボタンを選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの **Twilio** からのカンファレンスコール記録の表示

関連するカンファレンスレコードに参照としてアクセスして、サービスオペレーションワークスペースで記録されたカンファレンスコールの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：itil

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. インシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブの [完了したコール **(Completed calls)**] セクションで、[記録を表示] ボタンを選択します。

タスクの結果
インシデントレコードに関連するすべてのカンファレンスコール記録のリストを表示できます。

サービスオペレーションワークスペース でカンファレンスに **Webex** を使用する

Webex を使用して、サービスオペレーションワークスペース でステークホルダーとのカンファレンスコールをスケジュールし、インシデントを解決します。

サービスオペレーションワークスペース で **Webex** を使用してカンファレンスコールを開始する

Webex を使用して、インシデントの解決についてのカンファレンスコールを開始します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. インシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択してから、プラス (+) アイコンを選択します。
7. **[Webex** の会議を開始] を選択します。
8. フォームの各フィールドに入力します。

カンファレンスコールを開始

フィールド	説明
会議ブリッジ	会議ブリッジを選択するオプション。
タイトル	カンファレンスのタイルを提供するオプション
参加者の追加	カンファレンスへの参加者を追加するオプション。
参加者への簡単なメッセージを含める	カンファレンスコールで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

9. [開始] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース で既存の Webex コールに参加者を追加する

インシデントを解決するためのディスカッションに参加する参加者をカンファレンスに追加します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. [ミーティングオプション] を選択します。
9. [参加者の追加] を選択します。
10. フォームの各フィールドに入力します。

参加者の追加

フィールド	説明
参加者の追加	カンファレンスへの参加者を追加するオプション。
参加者への簡単なメッセージを含める	カンファレンスコールで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

11. [参加者の追加] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの Webex からのカンファレンスの再開始

インシデントの解決について話し合うために、カンファレンスコールを再開始します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. [完了] コールで、[コールを再開始 **(Reinitiate call)**] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zoom を使用して サービスオペレーションワークスペース でカンファレンスコールを行う

Zoom を使用して、サービスオペレーションワークスペース でステークホルダーとのカンファレンスコールをスケジュールし、インシデントを解決します。

サービスオペレーションワークスペース で Zoom を使用してカンファレンスコールを開始する

Zoom を使用して、インシデントの解決に向けてカンファレンスコールを開始します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. インシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択してから、プラス (+) アイコンを選択します。
7. **[Zoom** の会議を開始] を選択します。
8. フォームの各フィールドに入力します。

カンファレンスコールを開始

フィールド	説明
会議ブリッジ	会議ブリッジを選択するオプション。
タイトル	カンファレンスのタイルを提供するオプション
参加者の追加	カンファレンスへの参加者を追加するオプション。
参加者への簡単なメッセージを含める	カンファレンスコールで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

9. [開始] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース で Zoom カンファレンスコールを管理する

サービスオペレーションワークスペース で Zoom カンファレンスの参加者を追加またはミュート状態にします。

サービスオペレーションワークスペース で既存の Zoom コールに参加者を追加する

インシデントを解決するためのディスカッションに参加する参加者をカンファレンスに追加します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. [ミーティングオプション] を選択します。
9. [参加者の追加] を選択します。
10. フォームの各フィールドに入力します。

参加者の追加

フィールド	説明
参加者の追加	カンファレンスへの参加者を追加するオプション。
参加者への簡単なメッセージを含める	カンファレンスコールで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

11. [参加者の追加] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース で **Zoom** からカンファレンスコールに参加する

既存のカンファレンスに接続して、インシデントを解決するための議論に参加することができます。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. [アクティブ] カードで、[電話に参加] を選択します。

> **注:** チャット履歴は参加者名とチャットの件名で検索できます。

サービスオペレーションワークスペース で **Zoom** カンファレンスの参加者をミュートにする

既存のカンファレンスに接続して、インシデントを解決するための議論に参加することができます。

始める前に

必要なロール：itil

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. ミュートアイコン ( ) を選択して、バックグラウンドのノイズが入らないように参加者をミュートにします。

サービスオペレーションワークスペース で Zoom カンファレンスコールを退席する

アクティブなカンファレンスコールを退席することができます。カンファレンスは他の参加者と継続されます。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. [コールを退席] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの Zoom カンファレンスの終了

インシデントマネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、カンファレンスコールを終了できます。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. アクティブなコールカードを選択します。
8. [コールを退席] ドロップダウンメニューを選択します。
9. [コールを終了] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの **Webex** からのカンファレンスの再開始

インシデントの解決について話し合うために、カンファレンスコールを再開始します。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. [完了] コールで、[コールを再開始 **(Reinitiate call)]** を選択します。

Microsoft Teams を使用して サービスオペレーションワークスペース でカンファレンスコールを行う

Microsoft Teams を使用して、サービスオペレーションワークスペース でステークホルダーとのカンファレンスコールをスケジュールし、インシデントを解決します。

サービスオペレーションワークスペースでの **Microsoft Teams** を使用したカンファレンスの開始

Microsoft Teams からカンファレンスコールを開始して、インシデントの解決に向けて取り組みます。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. インシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択してから、プラス (+) アイコンを選択します。
7. **[MS Teams** の会議を開始] を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カンファレンスコールを開始

フィールド	説明
会議ブリッジ	会議ブリッジを選択するオプション。
タイトル	カンファレンスのタイルを提供するオプション
参加者の追加	カンファレンスへの参加者を追加するオプション。
参加者への簡単なメッセージを含める	カンファレンスコールで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

9. [開始] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース で **Microsoft Teams** カンファレンスコールを管理する

サービスオペレーションワークスペース で Microsoft Teams カンファレンスの参加者を追加またはミュート状態にします。

サービスオペレーションワークスペース で既存の **Microsoft Teams** コールに参加者を追加する

インシデントを解決するためのディスカッションに参加する参加者をカンファレンスに追加します。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト () アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン () を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. [ミーティングオプション] を選択します。
9. [参加者の追加] を選択します。
10. フォームのフィールドに入力します。

参加者の追加

フィールド	説明
参加者の追加	カンファレンスへの参加者を追加するオプション。
参加者への簡単なメッセージを含める	カンファレンスコールで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

11. [参加者の追加] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース で **Microsoft Teams** からカンファレンスコールに参加する

既存のカンファレンスに接続して、インシデントを解決するための議論に参加することができます。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. [アクティブ] カードで、[電話に参加] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース で **Microsoft Teams** カンファレンスの参加者をミュートにする

バックグラウンドでの不必要な中断を避けるため、カンファレンスの参加者をミュートにします。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. ミュートアイコン ( ) を選択して、バックグラウンドのノイズが入らないように参加者をミュートにします。

サービスオペレーションワークスペース で **Microsoft Teams** カンファレンスコールを退席する

アクティブなカンファレンスコールを退席することができます。カンファレンスは他の参加者と継続されます。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. [コールを退席] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの Microsoft Teams カンファレンスの終了

インシデントマネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、カンファレンスコールを終了できます。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. [コールを退席] ドロップダウンメニューを選択します。
9. [コールを終了] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの Microsoft Teams からのカンファレンスの再開始

インシデントの解決について話し合うために、カンファレンスコールを再開始します。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. [完了] コールで、[コールを再開始 **(Reinitiate call)]** を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの Microsoft Teams からのカンファレンスコール記録の表示

関連するカンファレンスレコードに参照としてアクセスして、サービスオペレーションワークスペースで記録されたカンファレンスコールの詳細を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. [インシデント] > [オープン]を選択します。
4. インシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブの [完了したコール **(Completed calls)**] セクションで、[記録を表示] ボタンを選択します。

サービスオペレーションワークスペース で サイドバー からチャットを開始する

インシデントの解決に向けた作業のために、サイドバー でのチャットを開始します。

始める前に
サイドバー の構成の詳細については、「 サイドバー 」を参照してください。

必要なロール：itil

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] に移動します。
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. [インシデント] > [開く] に移動します。
4. インシデントを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [コラボレーション] を選択します。
6. [チャット] タブを選択してから、プラス (+) アイコンを選択します。
7. [サイドバーディスカッションを開始] を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

サイドバーディスカッションを開始

フィールド	説明
件名	サイドバーディスカッションのタイトルを指定するオプション。 注: チャット数は件名の先頭に表示されます。
参加者の追加	サイドバーディスカッションの参加者を追加するオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: グループに対してオンコールスケジューリングが定義されている場合、オンコールのメンバーのみが参加者として追加されます。設定されていない場合は、グループのすべてのメンバーが参加者として含まれます。 また、オンコールスケジューリングがアクティブで、シフトに対応可能なメンバーがいない場合は、誰もチャットに追加されません。 サイドバーディスカッションは、インシデント、変更、および問題にのみ適用されます。
参加者への簡単なメッセージを含める	サイドバーディスカッションで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

9. [ディスカッションを開始] を選択します。

注: 問い合わせユーザーが 24 時間以内にメッセージを読まない場合は、メッセージを表示してディスカッションを再開することを促すメールがリマインダーとして送信されます。

サービスオペレーションワークスペースでのコンピューター電話統合

サービスオペレーションワークスペースは、(sn_openframe_user ロールを持つ) エージェントが、コンピューター電話統合 (CTI) インターフェイスを使用してコールの受信と発信ができるようにします。

OpenFrame ウィンドウは、次のロールを持つエージェントが使用できます。

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- admin

必要なロールを取得した後、アドミニストレーターはサービスオペレーションワークスペースで CTI を有効にする 必要があります。サービスオペレーションワークスペースで CTI を有効にする方法の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース とやり取りするためのコンピューター電話統合プロバイダーの有効化」を参照してください。

CTI 統合後、エージェントは次のいずれかのオプションを使用して、ユーザープロファイルと連絡先カードの電話番号を使用してユーザーに電話をかけることができます。

注:

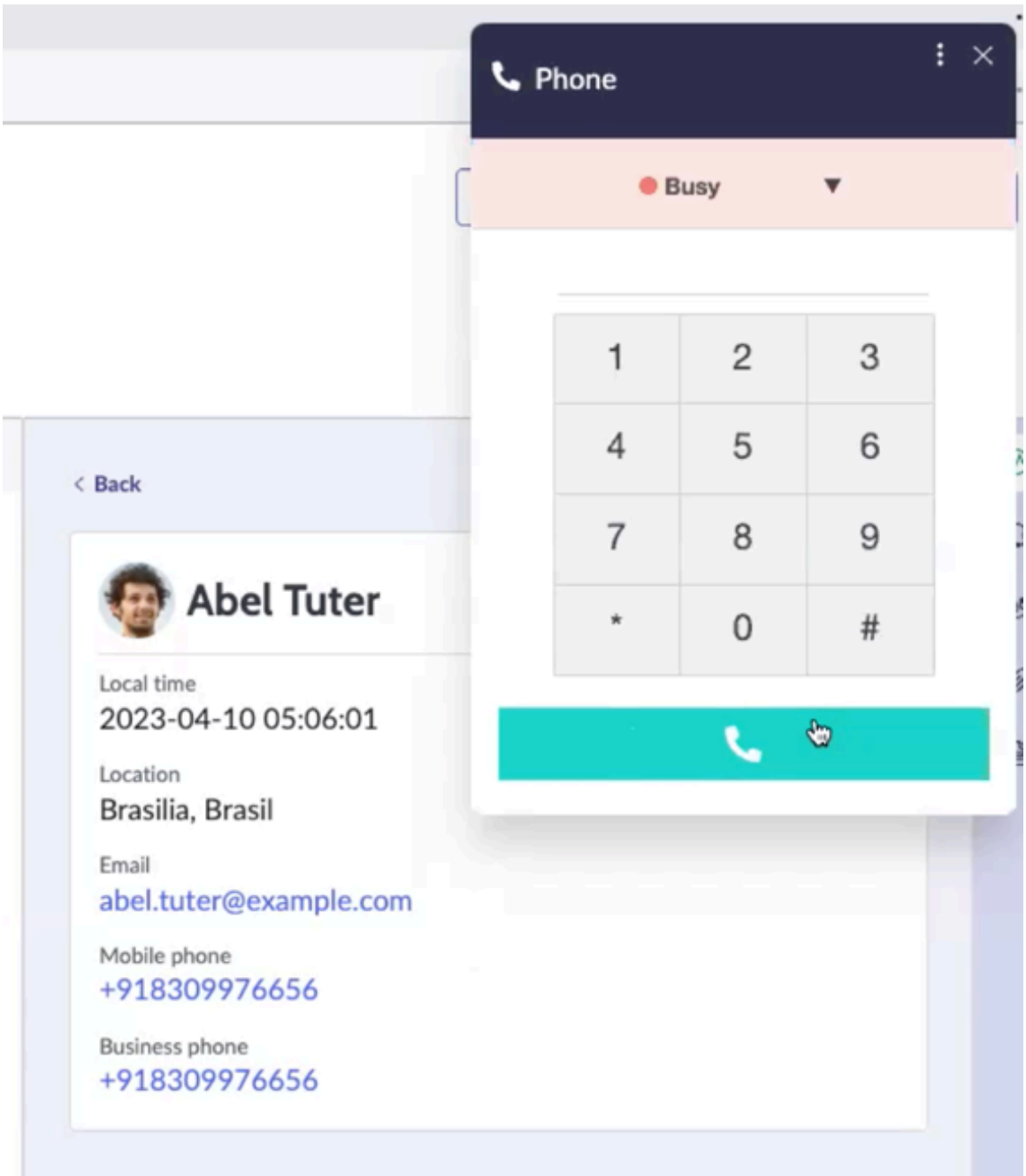
次の図に示されたアプリケーションのデフォルトの CTI ウィンドウは、デモ目的でのみ提供されています。

通信に必要なコネクタがインスタンスに含まれていることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードのコンテキストサイドパネルからのレコード情報。

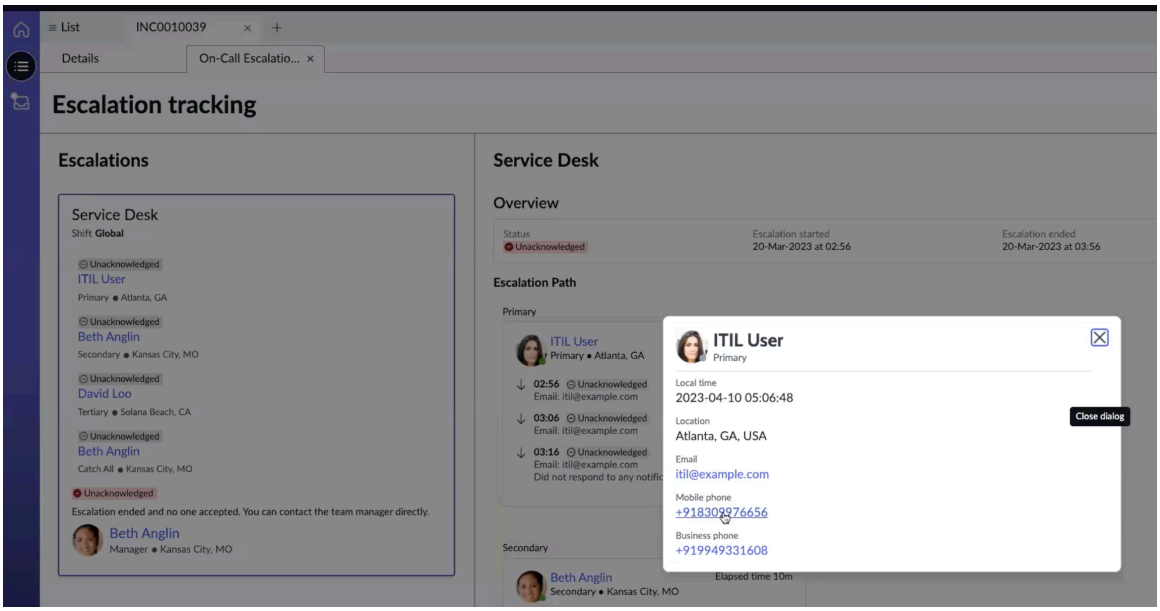
レコード情報からの **CTI** コール



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- オンコールエスカレーション。

  オンコールエスカレーションからの **CTI** コール



サービスオペレーションワークスペースでのライブエージェントチャット

サービスオペレーションワークスペースでは、エージェントはライブエージェントチャットを使用して作成されたすべてのインシデントを処理できます。

アプリケーション管理者は、com.glide.interaction.awa プラグインをインストールすることで、ライブエージェントを ServiceNow アプリケーションに統合できます。プラグインのインストールおよび有効化の詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。

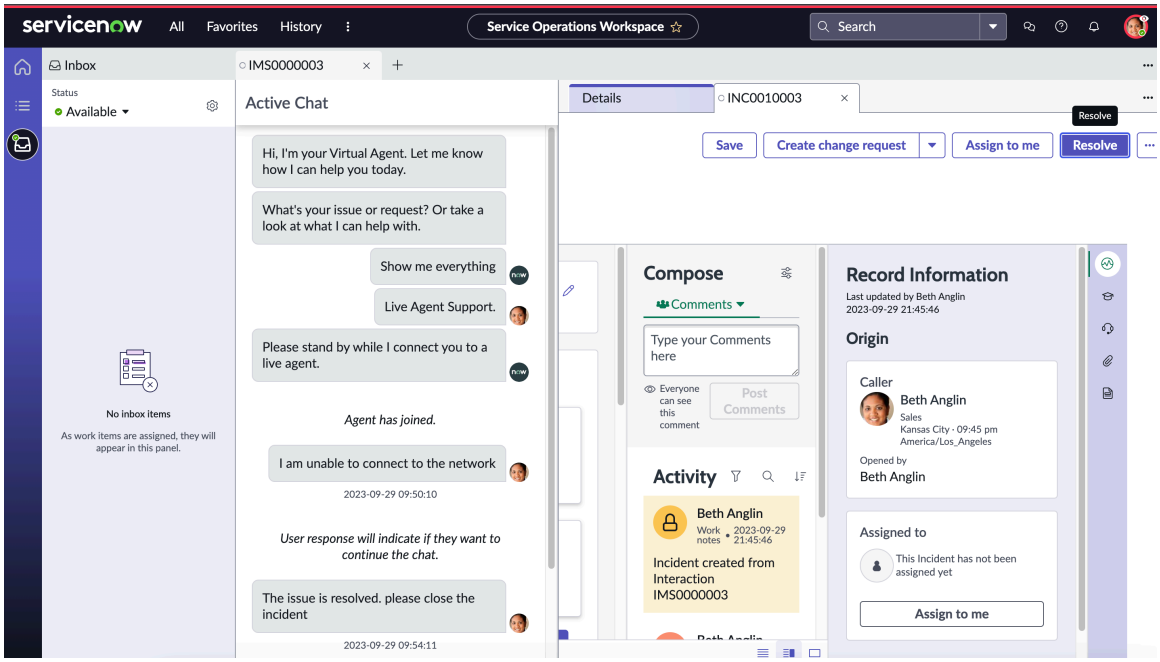
プラグインのインストール後、受信ボックスアイコン ( ) がサービスオペレーションワークスペースウィンドウのサイドバーに表示されます。

デフォルトでは、エージェントのステータスは [オフライン] です。通信を開始するには、エージェントはステータスを [利用可能] に変更する必要があります。

顧客がライブエージェントを介して (たとえば、サービスポータルを介して) インシデントを報告すると、インシデントが受信ボックスに自動的に作成されます。その後、エージェントは、インシデントを処理するのと同時にユーザーとチャットして問題を解決できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SOW でのライブエージェント



ライブエージェントチャット統合の詳細については、「コネクトサポート から 高度な作業アサインおよび エージェントチャット に移行」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでのユニバーサル要求の使用

ユニバーサル要求は、要求者が、エージェントワークスペース、サービスオペレーションワークスペースなどのソースから、または仮想エージェントチャットを使用して作成するタスクです。

ユニバーサル要求をサービスオペレーションワークスペースで使用して、ユニバーサル要求を表示、作成、編集、および解決します。

サービスオペレーションワークスペースでのユニバーサル要求の作成

エージェントは、要求者に代わってユニバーサル要求アプリケーションからユニバーサル要求を作成し、問題を追跡して解決することができます。

始める前に

必要なロール：itil、sn_uni_req.routing_agent、または admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] の順に選択します。
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. [ユニバーサル要求] > [オープン]に移動します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

ユニバーサル要求フォーム

フィールド	説明
番号	ユニバーサル要求に対して生成された一意の番号
オープン	ユニバーサル要求が作成された日時

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
開始者	ユニバーサル要求を作成したエージェント
オープン対象者	このユニバーサル要求を要求したユーザー
プライマリタスク	ユニバーサル要求に関連付けられているインシデントまたは人事ケース番号などのタスク番号
受付手段	ユニバーサル要求の作成元の連絡メディア
優先度	サービスデスクが要求をどの程度迅速に対処すべきかを示します。
状況	ユニバーサル要求状況。
影響度	影響度の値は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響を測定する基準となります。
アサイン先グループ	ユニバーサル要求に割り当てられたグループ
担当者	ユニバーサル要求に割り当てられたユーザー
解決策のレビューが必要 (Needs resolution review)	オンにすると、部門エージェントがプライマリチケットをクローズしても、ユニバーサル要求はクローズされません。ユニバーサル要求状況は [処理中] のままになり、ステータスの理由は [応答確認 **(Confirm response)]** に変更されます。これにより、要求者のユニバーサル要求をクローズする前に、プライマリチケットで提供された解決策を承認または却下するよう、階層 1 エージェント (ルーティングエージェント) に通知されます。
簡単な説明	要求の簡潔な説明。
説明	要求の詳細な説明
[メモ] セクション	
ウォッチリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー **注:** アドミニストレーターは、作業メモリスト用のメール通知を作成する必要があります。
追加コメント (顧客に表示)	変更に関するその他の情報
作業メモ	ユニバーサル要求の解決方法に関する情報、またはユニバーサル要求の解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は顧客に表示されません。
[クローズ情報] セクション	
クローズ済み	ユニバーサル要求がクローズされた日時
クローズ担当者	要求をクローズしたエージェント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
クローズメモ	ユニバーサル要求がクローズされた方法または理由

6. [送信] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのユニバーサル要求のキャンセル

問題が既に解決されている場合、または要求が不要になった場合は、ユニバーサル要求をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合にのみ、ユニバーサル要求をキャンセルできます。[新規] または [対応中] ステータスのユニバーサル要求のみをキャンセルできます。ユニバーサル要求がキャンセルされると、その要求に関連付けられたステークホルダーにメール通知が送信されます。

手順
1. [すべて] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] の順に選択します。
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. [ナビゲーション] リストから、[ユニバーサル要求] > [オープン]を選択します。
4. オープンなユニバーサル要求のリストから、キャンセルする要求を選択します。
5. [ステータス] フィールドから [キャンセル] を選択します。

   注: [オープン対象者] のユーザーが要求をキャンセルしようとした場合は、キャンセルの理由を入力する必要があります。

6. [更新] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのエージェントアシストの使用

サービスオペレーションワークスペースでエージェントアシストを使用して、オープン/クローズされた類似のユニバーサル要求、ナレッジ記事、カタログアイテム、および固定記事を検索します。

始める前に
必要なロール：itil、sn_uni_req.routing_agent、または admin

手順
1. [すべて] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] の順に選択します。
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. [ナビゲーション] リストから、[ユニバーサル要求] > [オープン] を選択します。
4. リストからユニバーサル要求を選択します。
5. [エージェントアシスト] で、設定アイコン ( ) を選択し、リストからリソースを選択します。
   - 類似のクローズ済みユニバーサル要求 (Similar Closed Universal Request)：クローズされている類似のユニバーサル要求をすべて表示します。
   - Universal Request：使用可能な類似のユニバーサル要求をすべて表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ナレッジとカタログ (Knowledge and catalog)：関連するすべてのナレッジ記事およびカタログアイテムを表示します。
- ナレッジ記事：関連するすべてのナレッジ記事を表示します。
- カタログアイテム：関連するすべてのカタログアイテムを表示します。
- 固定記事 (Pinned articles)：関連するすべての固定記事を表示します。

サービスオペレーションワークスペースでのプライマリチケットの転送

プライマリチケットを解決あり/解決なしで、ユニバーサル要求、サービスセット (部門)、またはサービスに転送することができます。

始める前に

必要なロール：itil。アサイン先グループに属するエージェント、またはプライマリチケットのエージェントが、このタスクを実行できます。

手順

1. [すべて] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] の順に選択します。
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. [ナビゲーション] リストから、[ユニバーサル要求] > [オープン]を選択します。
4. ユニバーサル要求にルーティングするプライマリタスクを開きます。
5. [転送] を選択します。
6. [チケットを転送 **(Transfer Ticket)]** ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。
   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
   - 転送理由：リストから理由を選択します。
   - 転送メモ：エージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。
   - 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

     注: 転送中に作業メモはコピーされません。

7. [転送] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのユニバーサル要求のアクセス制限または制限解除

要求に機密情報が含まれていることを特定した場合は、ユニバーサル要求を制限付きまたは制限なしとしてマークします。

始める前に

必要なロール：ルーティングエージェント、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent、またはサービス固有のアサイン先グループメンバー

手順

1. [すべて] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] の順に選択します。
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. [ナビゲーション] リストから、[ユニバーサル要求] > [オープン]を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 制限付きとしてマークするユニバーサル要求に移動します。
5. フォームで、[制限] ボタンを選択します。

サービスオペレーションワークスペースでユニバーサル要求を制限なしとしてマーク

要求に機密情報がないことがわかった場合は、制限付きユニバーサル要求を制限なしとしてマークできます。

始める前に
必要なロール：sn_uni_req.sensitiveinfo_agent またはサービス固有のアサイン先グループメンバー

手順

1. [すべて] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] の順に選択します。
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. [ナビゲーション] リストから、[ユニバーサル要求] > [オープン]を選択します。
4. 制限なしとしてマークするユニバーサル要求に移動します。
5. フォームで、[制限解除] ボタンを選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのユニバーサルタスクの使用

エージェントは、ユニバーサルタスクアプリケーションを使用して従業員のタスクを作成し、要求の解決策を管理できます。

サービスオペレーションワークスペース でのユニバーサル要求のユニバーサルタスクの作成

ユニバーサルタスクを使用することで、要求のユニバーサルタスクを作成して、従業員にアサインしたり 1 つの要求に対して複数のタスクを作成したりします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ユニバーサルタスクを作成するチケットを開きます。
2. ユニバーサルタスクを作成するための UI アクションをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ユニバーサルタスクフォームのフィールド

フィールド	説明
番号	ユニバーサルタスクに対して生成される一意の番号。
親	親ケースまたは要求の番号
親アサイン先グループ	親ケースまたは要求にアサインされるグループ。
親ケースのアサイン先 (Parent Assigned to)	親ケースまたは要求の作業を主に担当するエージェント
タイプ	アサインされているタスクのタイプ。
従業員フォーム	入力必須の従業員フォーム。 注: このフィールドは、[タイプ] フィールドで [従業員入力を収集] タスクが選択されている場合にのみ表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サーベイインスタンス	入力完了した従業員フォームへのリンク。 注: このフィールドは、[タイプ] フィールドで [従業員入力を収集] タスクが選択されており、かつ [ステータス] フィールドの値が [完了] の場合にのみ表示されます。
テンプレート	タスクフォームに自動入力するためのタスクテンプレート。
状況	ユニバーサルタスクのステータス。
優先度	サービスデスクが要求に対応する迅速さを示す値。
アサイン先グループ	ユニバーサルタスクにアサインされたグループ。このフィールドは、タスクタイプが [完了時にマーク] および [チェックリスト] の場合に使用できます。その他のタスクタイプの場合、[アサイン先] フィールドを [アサイン先グループ] に更新する必要があります。 注: メール通知は、この 2 つのタスクタイプの場合にのみ送信されます。
担当者	ユニバーサルタスクにアサインされた従業員。
期日	従業員がタスクを完了する予定日
ウォッチリスト	タスクステータスに変更があった場合に通知を受け取るユーザー
簡単な説明	要求の簡潔な説明
説明	要求の詳細な説明
追加コメント (顧客に表示)	変更に関するその他の情報このフィールドの情報は顧客に表示されます。
作業メモ	ユニバーサルタスクの解決方法に関する情報、またはユニバーサルタスクの解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は、お客様には表示されません。

4. 次のいずれかを選択します。

オプション	説明
作業準備完了	タスクが作成されます。タスクのステータスが [対応中] に変わり、従業員にタスクが通知されます。
送信	タスクが作成されます。タスクのステータスは [新規] のままで、従業員に通知は送信されません。

サービスオペレーションワークスペースでサービスデスク支援によるパスワードリセットを使用したパスワードのリセット

サービスオペレーションワークスペースアプリケーションのパスワードリセットは、エンドユーザーがサービスデスクエージェントを要請してパスワードをリセットまたは変更できるようにすることで、強力で安全なパスワードを適用します。

サービスデスクのサポートを利用したパスワードのリセット

パスワードをリセットすると、ユーザーはシステムにログインして作業を再開できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
パスワードをリセットすると、ユーザーアカウントがロックされている場合は、アカウントのロックが解除され、新しいパスワードが設定されます。

始める前に
必要なロール：password_reset_service_desk または password_reset_admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] の順に選択します。
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - インシデントのリストに移動し、インシデントレコードを選択します。
   - インタラクションのリストに移動し、インタラクションレコードを選択します。
4. [その他のアクション] アイコンを選択し、[パスワードリセット] を選択します。

   注:
   - インシデント：このオプションは、インシデントのカテゴリが [パスワードリセット] であり、パスワードリセットサービスデスクロールを持つエージェントにアサインされている場合にのみ表示されます。
   - インタラクション：このオプションは、インタラクションがパスワードリセットサービスデスクロールを持つエージェントにアサインされている場合にのみ表示されます。

5. ユーザーを特定します。

   a. [特定] セクションで、ドロップダウンメニューからユーザーを選択します。

   b. ユーザーのパスワードリセットプロセスを選択します。

      注: パスワードのリセットは、指定されたプロセスを使用して 24 時間の間隔で 3 回のみ実行できます。

   c. [検証を続行 **(Continue to verify)**] を選択します。

6. ユーザーを検証します。

   ユーザーの検証

検証手段	説明
メール検証	表示された登録メールアドレスに検証コードが送信されます。[検証コードの送信] を選択し、[検証コードを入力] フィールドにコードを入力します。 注: メール検証の実行は 3 回しか試行できません。
SMS 検証	登録済み携帯電話番号に検証コードが送信されます。ユーザーのすべての登録済み携帯電話番号に同じ検証コードが送信されます。[検証

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検証手段	説明
	コードの送信] を選択し、[検証コードを入力] フィールドにコードを入力します。 **注:** SMS 検証の実行は 3 回しか試行できません。 インスタンスで通知プラグインがアクティブになっていない場合は、登録済み携帯電話番号のサービスプロバイダーを選択する必要があります。
セキュリティの質問による検証	ユーザーにセキュリティの質問を行い、セキュリティの質問の回答をそれぞれのフィールドに入力させる必要があります。
パーソナルデータによる検証	[ユーザーのメールアドレスを入力 (Enter user's email address)] フィールドにユーザーのメールアドレスを入力します。
パーソナルデータ確認	ユーザーのメールアドレスが表示されます。ユーザーのメールアドレスを尋ね、メールアドレスが正しいかどうかを確認する必要があります。

7. [リセットを続行 **(continue to reset)]** を選択します。
8. パスワードをリセットします。

パスワードリセット

パスワードリセット手段	説明
手順を記載したメールの送信	パスワードリセットの詳細を記載したメールがユーザーに送信されます。
新しいパスワードの自動生成	ユーザーの新しいパスワードが自動的に生成されます。ユーザーにパスワードを読み上げる必要があります。
手動でのパスワードのリセット	[新しいパスワードを入力] フィールドと [新しいパスワードの再入力] フィールドに新しいパスワードを入力する必要があります。[パスワードリセット] を選択します。ユーザーにパスワードを読み上げる必要があります。

9. [クローズ] を選択します。
10. 確認モーダル表示で [終了] を選択して、パスワードがユーザーと共有されたことを示します。

パスワードのリセット中に発生するエラーについては、「パスワードリセットの参照」を参照してください。

ユーザーアカウントのロックの解除

ブロックされたユーザーのロックを解除して、システムにログインできるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
このオプションは、アカウントがロックされている場合にのみ使用できます。

始める前に
必要なロール：password_reset_admin または password_reset_service_desk

手順

1. [すべて] > [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース] の順に選択します。
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - インシデントのリストに移動し、インシデントレコードを選択します。
   - インタラクションのリストに移動し、インタラクションレコードを選択します。
4. [その他のアクション] アイコンを選択し、[パスワードリセット] を選択します。

   注:
   - インシデント：このオプションは、インシデントのカテゴリが [パスワードリセット] であり、パスワードリセットサービスデスクロールを持つエージェントにアサインされている場合にのみ表示されます。
   - インタラクション：このオプションは、インタラクションがパスワードリセットサービスデスクロールを持つエージェントにアサインされている場合にのみ表示されます。

5. ユーザーを特定します。

   a. [特定] セクションで、ドロップダウンメニューからユーザーを選択します。

   b. ユーザーのパスワードリセットプロセスを選択します。

      注: パスワードのリセットは、指定されたプロセスを使用して 24 時間の間隔で 3 回のみ実行できます。

   c. [検証を続行 **(Continue to verify)**] を選択します。

6. ユーザーを検証します。

ユーザーの検証

検証手段	説明
メール検証	表示された登録メールアドレスに検証コードが送信されます。[検証コードの送信] を選択し、[検証コードを入力] フィールドにコードを入力します。 注: メール検証の実行は 3 回しか試行できません。
SMS 検証	登録済み携帯電話番号に検証コードが送信されます。ユーザーのすべての登録済み携帯電話番号に同じ検証コードが送信されます。[検証

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検証手段	説明
	コードの送信] を選択し、[検証コードを入力] フィールドにコードを入力します。 **注:** SMS 検証の実行は 3 回しか試行できません。 インスタンスで通知プラグインがアクティブになっていない場合は、登録済み携帯電話番号のサービスプロバイダーを選択する必要があります。
セキュリティの質問による検証	ユーザーにセキュリティの質問を行い、セキュリティの質問の回答をそれぞれのフィールドに入力させる必要があります。
パーソナルデータによる検証	[ユーザーのメールアドレスを入力 (Enter user's email address)] フィールドにユーザーのメールアドレスを入力します。
パーソナルデータ確認	ユーザーのメールアドレスが表示されます。ユーザーのメールアドレスを尋ね、メールアドレスが正しいかどうかを確認する必要があります。

7. [リセットを続行 **(continue to reset)]** を選択します。
8. [アカウントのロック解除] オプションを選択します。

タスクの結果
ユーザーアカウントのロックが解除され、システムにアクセスできるようになります。

サービスオペレーションワークスペース for ITSM の参照

参照トピックは、ServiceNow サービスオペレーションワークスペースに関する追加情報を提供します。

サービスオペレーションワークスペース for ITOM とともにインストールされるコンポーネントについては、「ITOM のサービスオペレーションワークスペース参照情報) 」を参照してください。

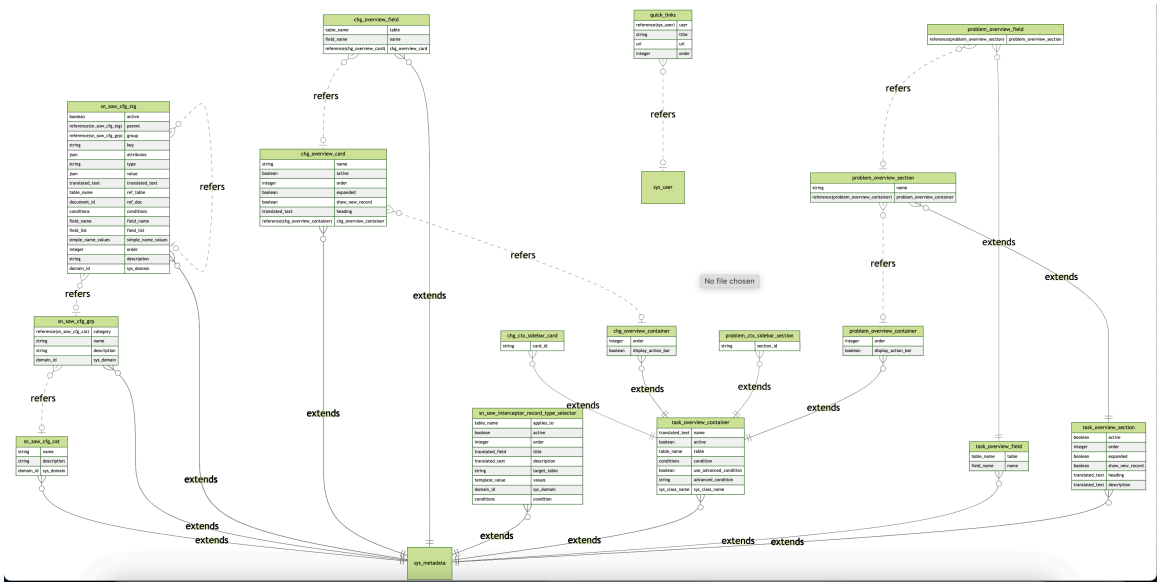
ITSM のサービスオペレーションワークスペースのデータモデル

データモデル関係図を表示して、ITSM のサービスオペレーションワークスペース (SOW) について説明します。この図は、アプリケーション内のテーブル間の関係を示し、SOW の動作の全体像を示しています。

データモデル

次の図は、ITSM の SOW 内のテーブルとそれぞれの関係を示しています。このデータモデルは、ニーズに合わせて拡張し、活用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サービスオペレーションワークスペース ITSM アプリケーションとともにインストールされるコンポーネント

数種類のコンポーネント (ユーザーロール、プラグイン、ServiceNow Store アプリケーションなど) が、Service Operations Workspace ITSM Applications アプリケーション (sn-sow-itsm-cont) のインストールとともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
サービスオペレーションワークスペース ユーザー [sn_sow.sow_user]	ユーザーが サービスオペレーションワークスペース の基本操作を実行できるようになります。	なし

インストール済みプラグイン

プラグイン	説明
UX フレームワークユーザー基準 [com.glide.ux.user_criteria]	ユーザー基準のための UX フレームワーク。
構成可能ワークスペース用動的関連レコード [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	構成可能なワークスペースにコンテキストに応じた動的な関連レコードセクションを表示するフレームワーク。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
サービスオペレーションワークスペース のレコードページ [sn_sow_record]	サービスオペレーションワークスペース のさまざまなアプリケーションで使用されるレコードビュー。このビューには、アクションや関連レコードなどの詳細なレコード情報が含まれています。
サービスオペレーションワークスペース のクイックリンクコンポーネント [sn_sow_quick_links]	サービスオペレーションワークスペース でカスタマイズされたハイパーリンクのリストを作成および管理するフレームワーク。
サービスオペレーションワークスペース コア [sn_sow]	サービスオペレーションワークスペース のコア機能とワークスペース構成。
サービスオペレーションワークスペース 用 変更管理 [sn_sow_chg]	サービスオペレーションワークスペース での作成プロセスを変更します。
サービスオペレーションワークスペース のコラボレーションサービス [sn_sow_collab]	サービスオペレーションワークスペース での Microsoft Teams を使用したピアと要求者間のコラボレーション
サービスオペレーションワークスペース 用 インシデント管理 [sn_sow_inc]	サービスオペレーションワークスペース での予定されていないイベントやサービスの中断に対応し、サービスを復元するための、簡素化され自動化されたインシデント応答プロセス。
インシデント管理 の推奨事項 [sn_sow_incident_rf]	サービスオペレーションワークスペース でインシデントの推奨事項を予測するための構成 (推奨事項ルールなど)。類似のインシデントとナレッジ記事の情報を使用して、インシデントをより迅速に解決します。
サービスオペレーションワークスペース の インタラクション管理 [sn_sow_interaction]	サービスオペレーションワークスペース のコミュニケーションチャネル (チャット、電話会話、またはウォークアップ) を介して応答するための簡素化されたインタラクションプロセス。
サービスオペレーションワークスペース のインターセプター UI [sn_sow_interceptor]	サービスオペレーションワークスペース で変更および問題のタスクタイプを作成するためのインターセプターユーザーインターフェイス。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアアプリケーション	説明
サービスオペレーションワークスペース ITSM 共通 [sn_sow_itsm_common]	サービスオペレーションワークスペース の IT Service Management アプリケーション間で共有される一般的な構成。
サービスオペレーションワークスペース のオンコールスケジューリング [sn_sow_on_call]	サービスオペレーションワークスペース でのインシデントのオンコールサポート。
サービスオペレーションワークスペース の 問題管理 [sn_sow_problem]	サービスオペレーションワークスペース で重大なインシデントや繰り返し発生するインシデントによって報告されるサービス中断の原因を特定するための問題作成プロセス。
サービスオペレーションワークスペース の Request Management [sn_sow_req]	サービスオペレーションワークスペース での要求のライフサイクル全体に対する要求作成プロセスとサポート。
サービスオペレーションワークスペース のウォークアップエクスペリエンス [sn_sow_walkup]	サービスオペレーションワークスペース でのウォークアップキュー、ストックルーム、および予約のセットアップ。
推奨フレームワーク [sn_rf]	構成可能なワークスペースでの、コンテキストに基づく実行可能で動的な推奨事項のフレームワーク。
ワークスペースのサービスレベル管理 Experience [sn_sla]	構成可能なワークスペースでサービス要件を収集し、合意されたサービスレベル (SLA) について監視してレポートします。
サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター [sn_sow_admin]	サービスオペレーションワークスペース のカスタマイズ可能なページの構成にすばやくアクセスできるようにし、サービスオペレーションワークスペースの機能を拡張するために必要な追加のセットアップを推奨します。
サービスオペレーションワークスペース ITSM アドミンセンター [sn_sow_itsm_admin]	サービスオペレーションワークスペース の ITSM 関連構成にすばやくアクセスできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

調査エージェントクライアントコレクターとともにインストールされるコンポーネント

調査エージェントクライアントコレクター (sn_acc_adapter) アプリケーションのアクティブ化により、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、ServiceNow Store アプリケーションなど) がインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Metrics ユーザー [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	メトリクスコレクターフレームワークの基本操作 (メトリクスの定義の表示など) に、ユーザーがアクセスして実行できるようにします。	なし
メトリクスアドミン [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	アプリケーションのインストール、テーブルの追加と構成し、メトリクスの定義の表示を、ユーザーが行えるようにします。	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
フレームワークの調査アドミン [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Investigation Framework アプリケーションのインストールと、Investigate Framework モジュールの管理をユーザーが行えるようにします。	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
メトリクスと CI アクションフレームワーク [sn_cimaf]	調査エージェントクライアントコレクターアプリケーションのコアフレームワーク機能と構成 (API データと CI アクションフレームワークを含む)。インストールされるロールとテーブルの詳細については、「メトリクスと CI アクションフレームワークとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
調査フレームワーク [sn_invest_fwk]	メトリクス情報を使用して影響を受ける CI を分析するフレームワーク。
修復アクションフレームワーク	CI に関連する問題を修正または解決するためのフレームワーク。インストールされるロールとテーブルの詳細については、「修復アクションフレームワークとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアアプリケーション	説明
[com.snc.sn_reacf]	

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager とともにインストールされるコンポーネント

Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) アプリケーションのアクティブ化により、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、ServiceNow Store アプリケーションなど) がインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Metrics ユーザー [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	メトリクスコレクターフレームワークの基本操作 (メトリクスの定義の表示など) に、ユーザーがアクセスして実行できるようにします。	なし
メトリクスアドミン [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	アプリケーションのインストール、テーブルの追加と構成し、メトリクスの定義の表示を、ユーザーが行えるようにします。	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
フレームワークの調査アドミン [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Investigation Framework アプリケーションのインストールと、Investigate Framework モジュールの管理をユーザーが行えるようにします。	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
メトリクスと CI アクションフレームワーク [sn_cimaf]	API データと CI アクションフレームワークを含む、Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation アプリケーションのコアフレームワーク機能と構成。インストールされるロールとテーブルの詳細については、「メトリクスと CI アクションフレームワークとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
調査フレームワーク	メトリクス情報を使用して影響を受ける CI を分析するフレームワーク。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアアプリケーション	説明
[sn_invest_fwk]	
修復アクションフレームワーク [com.snc.sn_reacf]	CI に関連する問題を修正または解決するためのフレームワーク。インストールされるロールとテーブルの詳細については、「修復アクションフレームワークとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

修復アクションフレームワークとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、修復アクションフレームワーク (com.snc.sn_reacf) アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
修復アクションユーザー [sn_reacf.sn_remedial_action_read]	ユーザーが [修復アクション実行] テーブルにアクセスして読み取り、修復アクションを使用して CI 関連の問題を修復できるようにします。 **注:** itil ロールにはこのロールが含まれています。	cmdb_read
修復アクション管理者 [sn_reacf.sn_remedial_action_admin]	すべての [修復アクション構成] テーブルに対する読み取りおよび書き込みアクセス権を持つユーザーを有効にします。	• sn_reacf.sn_remedial_action_read • flow_operator

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
修復アクション [sn_reacf_remedial_action]	[プロセスの終了] - [デバイス]、[サービスを再起動] - [サーバー] などの修復アクション (定義) のリスト。
修復アクションパラメーター [sn_reacf_remedial_action_parameter]	プロセス ID、アサイン先などの修復アクションを実行するために必要なパラメーターのリスト。
修復アクションロール [sn_reacf_remedial_role]	修復アクションにアクセスして実行するために必要なロールのリスト。
ユーザー基準のアクションの包含 [sn_reacf_remedial_user_criteria_mtom]	修復アクションの実行が許可されているユーザー基準のリスト。
ユーザー基準のアクションの除外 [sn_reacf_remedial_user_criteria_no_mtom]	修復アクションの実行が許可されていないユーザー基準のリスト。
修復アクションタイプ [sn_reacf_remedial_action_type]	CI アクションや標準的な変更などの修復アクションタイプのリスト。
修復アクション作成元 [sn_reacf_remedial_action_origin]	修復アクションフレームワークが使用されるアプリケーションのリスト。
修復アクション実行 [sn_reacf_remedial_action_execution]	実行時に各修復アクションに対して作成される実行レコードのリスト。レコードは、進捗状況を追跡し、情報を維持するために使用されます。レコードには、実行された修復アクション、パラメーター値、アクション実行レコード、親レコード、ターゲットレコード、現在のステータス、修復アクションを実行したユーザー、作成元などの情報が含まれます。 **注:** このテーブルは読み取り専用です。

メトリクスと CI アクションフレームワークとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールや ServiceNow Store アプリケーションなど) が、メトリクスおよび CI アクションフレームワーク (sn_cimaf) アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
メトリクスおよび CI アクションユーザー [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	ユーザーがメトリクス、アクション要求、およびアクション出力テーブルにアクセスして読み取ることができるようにします。 **注:** itil ロールにはこのロールが含まれています。	cmdb_read
メトリクスおよび CI アクションアドミン [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	すべてのメトリクスと CI アクション構成テーブルに対する読み取りおよび書き込みアクセス権を持つユーザーを有効にします。	• sn_cimaf.sn_cimaf_read • flow_operator

インストールされるテーブル

テーブル	説明
プロバイダー [sn_cimaf_provider]	エージェントクライアントコレクター (ACC) や Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) などのプロバイダーのリスト。
メトリクスの定義 [sn_cimaf_metric_definition]	資産の使用状況、実行中のプロセスなどのメトリクスの定義のリスト。
アダプタ構成 [sn_cimaf_adapter_config]	アダプタの構成のリスト。エージェントクライアントコレクター (ACC) や Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)、クエリー、変換フロー、または変換スクリプトなどのプロバイダーを定義できます。
アダプタ適用性ルール [sn_cimaf_adapter_applicability_rule]	選択したアダプタ構成が適用可能な CI を構成できる、アダプタ適用性ルールのリスト。
プロバイダー固有のアダプタ構成 [sn_cimaf_provider_specific_adapter_config]	エージェントクライアントコレクター (ACC) や Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) などの特定のプロバイダーのアダプタ構成のリスト。
収集ルール [sn_cimaf_collection_rule]	メトリクスを自動収集するタイミングを構成できる収集ルールのリスト。
収集ルールメトリクスの関連付け [sn_cimaf_collection_rule_metric_asscn]	収集ルールとメトリクスの定義の関連付けに対して作成されたレコードのリスト。
メトリクス [n_cimaf_metric]	フェッチされたメトリクスのリスト。メトリクスレコードには、メトリクスの定義、CI、タイムスタンプ、実際のメトリクスペイロードなどの情報が含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	注: このテーブルは読み取り専用です。
アクション [sn_cimaf_action]	プロセスの終了やサービスの再起動などの CI アクションのリスト。
アクションロール [sn_cimaf_action_role]	CI アクションにアクセスして実行するために必要なロールのリスト。 注: 1 つの CI アクションを複数のロールにマッピングできます。
ユーザー基準のアクションの包含 [sn_cimaf_action_user_criteria_mtom]	CI アクションの実行が許可されているユーザー基準のリスト。
ユーザー基準のアクションの除外 [sn_cimaf_action_user_criteria_no_mtom]	アクションの実行が許可されていないユーザー基準のリスト。 注: このテーブルは、[アクションロール] および [ユーザー基準のアクションの包含] 構成テーブルよりも優先されます。
アクション構成 [sn_cimaf_action_config]	CI に適用可能なアクション構成のリスト。さまざまなプロバイダーまたは CI クラスに基づいて、CI アクションに対して複数の構成を作成できます。
アクションパラメーター [sn_cimaf_action_parameter]	CI アクションの実行に必要なパラメーターのリスト。
アクション構成ステップ [sn_cimaf_provider_specific_action_config]	アクション構成に対して実行される一連のステップのリスト。
アクションの要求 [sn_cimaf_action_request]	CI アクション実行レコードのリスト。レコードには、パラメーター、CI の詳細、CI アクションと現在のステータスなどの情報が含まれています。 注: このテーブルは読み取り専用です。
アクションの出力 [sn_cimaf_action_output]	CI アクションの出力レコードのリスト。各レコードは、アクション要求テーブルのレコードにリンクされています。レコードには、アクション要求レコード、アクション構成ステップ、ペイロード、ステータス、要求 ID などの情報が含まれています。 注: このテーブルは読み取り専用です。

サービスオペレーションワークスペース でのインシデントの推奨事項ルール

推奨フレームワーク で定義されたルールに基づく、インシデントの推奨事項。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨フレームワークは現在は廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。ITSM のリコメンドアクション機能が、この機能の最新のエクスペリエンスを提供しています。高度なバージョンを取得するには、ITSM の高度なリコメンドアクション (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達する必要があります。

注: 高度なバージョンを取得するベストプラクティスは、ITSM のタスクインテリジェンス (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達することです。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM のリコメンドアクションの詳細」を参照してください。

各推奨事項ルールを機能させるには、対応するソリューション定義をインストールする関連プラグインをインストールします。このソリューション定義に基づいて、推奨ルールはインシデントの値またはレコードを予測します。

プラグインと対応するソリューション定義の詳細については、「推奨フレームワーク でのサービスオペレーションワークスペースの構成」を参照してください。

インシデントフォームのフィールドレベル推奨事項の推奨事項ルール

推奨事項ルール	ソリューション定義	推奨事項が利用可能なインシデントフィールド
アサイン先グループの推奨事項	インシデントアサイン インシデントの簡単な説明に基づいて、[アサイン先グループ] フィールドの値を予測します。	アサイン先グループ
構成アイテム	インシデント構成アイテム インシデントの簡単な説明に基づいて、[構成アイテム] フィールドの値を予測します。	構成アイテム
サービスの推奨事項ルール	インシデントサービス インシデントの簡単な説明に基づいて、[インシデント構成アイテム] フィールドの値を予測します。	サービス

[推奨事項] パネルのカードグループの推奨事項ルール

推奨事項ルール	ソリューション定義	[推奨事項] パネルの関連カードグループ	カードグループのプライマリアクション	カードグループのその他のアクション
ナレッ	類似のナレッジ記事	ナレッジ記事	添付：推奨されるナレッジ記事を現在のインシデントに添付します。インシデントレコードページでは、[関連レコード] タブの [添	破棄：推奨事項を破棄し、[推奨事項] パネルの [履歴] タブに移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[推奨事項] パネルのカードグループの推奨事項ルール (続く)

推奨事項ルール	ソリューション定義	[推奨事項] パネルの関連カードグループ	カードグループのプライマリアクション	カードグループのその他のアクション
ジ記事	現在のインシデントをリンクできるナレッジ記事を予測します。		付されたナレッジ] リストにこの記事が表示されます。	
重大なインシデントを提案	重大なインシデントの推奨事項 現在のインシデントを重大なインシデントとして提案することを推奨します。	重大なインシデントを提案	重大なインシデントを提案：現在のインシデントを重大なインシデントとして提案します。インシデントの [重大なインシデントのステータス] フィールドは [提案済み] に設定されます。	類似のインシデントを表示 (View similar incidents)：現在のインシデントに関連する類似のインシデントのリストを表示します。類似のインシデントを表示した後、現在のインシデントを重大なインシデントとして提案できるかどうかを決定できます。
関連する問題	類似のオープン問題 インシデントをリンクできる関連する問題を予測します。	関連する問題	問題をリンク (Link problem)：推奨問題を現在のインシデントにリンクします。インシデントレコードページでは、[詳細] タブの [関連レコード] セクションにこの問題が表示されます。	破棄：推奨事項を破棄し、[推奨事項] パネルの [履歴] タブに移動します。
類似の重大なインシデント	重大なインシデントの推奨事項 現在のインシデントをリンクできる類似のアクティブで重大なインシデントを予測します。	類似の重大なインシデント	子インシデントとして追加 (Add as a child incident)：推奨インシデントを現在のインシデントに子として追加します。現在のインシデントレコードページで、[詳細] タブの [関連レコード] セクションに親インシデントが表示されます。	破棄：推奨事項を破棄し、[推奨事項] パネルの [履歴] タブに移動します。
類似のオー	類似のオープンインシデント	類似のオープン	親インシデントとしてリンク：推奨インシデントを現在のインシデントに親として追加します。現在のインシデントレコードページ	破棄：推奨事項を破棄し、[推奨事項] パネルの [履歴] タブに移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[推奨事項] パネルのカードグループの推奨事項ルール (続く)

推奨事項ルール	ソリューション定義	[推奨事項] パネルの関連カードグループ	カードグループのプライマリアクション	カードグループのその他のアクション
プンインシデント	現在のインシデントをリンクできる類似のオープンインシデントを予測します。	インシデント	で、[詳細] タブの [関連レコード] セクションに親インシデントが表示されます。	
類似の解決済みインシデント	類似の解決済みインシデント インシデントの調査と解決プロセスを支援するために、類似した解決済みインシデントを予測します。	類似の解決済みインシデント	インシデントをリンク (Link incident)：推奨インシデントを現在のインシデントにリンクします。現在のインシデントレコードページで、[詳細] タブの [関連レコード] セクションに、リンクされたインシデントが親インシデントとして表示されます。	破棄：推奨事項を破棄し、[推奨事項] パネルの [履歴] タブに移動します。

ITSM のリコメンドアクション の参照

参照トピックには、ITSM のリコメンドアクション とともにインストールされるさまざまなフォームフィールドとコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

ITSM のリコメンドアクション のコンテキスト

ITSM ベースシステムには次のコンテキストが含まれます。

コンテキストの説明

コンテキスト	説明
インシデントコンテキスト	これにより、サービスオペレーションワークスペース のアクティブな推奨事項に基づいて、インシデントに関するすべての有効な推奨事項が表示されます。
インシデントタスク	これにより、サービスオペレーションワークスペースでインシデントタスクに関する AI を利用した推奨事項を検索できます。
問題管理	これにより、サービスオペレーションワークスペースで問題に関する AI を利用した推奨事項を検索できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストの説明 (続く)

コンテキスト	説明
問題タスク	これにより、サービスオペレーションワークスペースで問題タスクに関する AI を利用した推奨事項を検索できます。
変更要求	これにより、サービスオペレーションワークスペースで変更要求に関する AI を利用した推奨事項を検索できます。
変更タスク	これにより、サービスオペレーションワークスペースで変更タスクに関する AI を利用した推奨事項を検索できます。
インタラクション	これにより、サービスオペレーションワークスペースでインタラクションに関する AI を利用した推奨事項を検索できます。
要求	これにより、サービスオペレーションワークスペースで要求に関する AI を利用した推奨事項を検索できます。

ITSM のリコメンドアクション のルール

ITSM ベースシステムには次のルールが含まれます。

ルールの説明

ルール	説明
アクティブなインシデント	インシデントがアクティブな場合、すべての有効な推奨事項が表示されます。
アクティブな非子の非 MI インシデント	インシデントがアクティブで、子インシデントがなく、重大なインシデントではない場合、すべての有効な推奨事項が表示されます。
AI 検索	これにより、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更タスク、インタラクション、要求など、サービスオペレーションワークスペースのさまざまなレコードにわたる、AI を利用した推奨事項を検索できます。
問題レコードのない重大なインシデント	これにより、問題レコードのない重大なインシデントに関する有効な推奨事項がすべて表示されます。

ITSM のリコメンドアクション のガイダンスベースの推奨事項

ITSM ベースシステムには、次のガイダンスベースの推奨事項が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイダンスベースの推奨事項の説明

推奨事項	説明
AI 検索の推奨事項	インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更タスク、インタラクション、要求など、サービスオペレーションワークスペースのさまざまなレコードにわたる、AI を利用した推奨事項を返します。
重大なインシデントの問題レコードを作成	ガイダンスベースの推奨事項を返します。 [問題の作成] アクションを選択して、重大なインシデントの問題レコードを作成します。
オープンインシデント (CI およびサービス)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。現在のインシデントレコードと一致する構成アイテムまたはサービスがある問題で、過去 6 か月以内に作成されたものが表示されます。インシデントのこのようなタイプの推奨事項は最大 5 件表示されます。 [親を作成] アクションを選択して、インシデントを推奨インシデントの親にします。
オープン PRB (CI およびサービス)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。現在のインシデントレコードと一致する構成アイテムまたはサービスがある問題で、過去 7 日以内に作成されたものが表示されます。インシデントのこのようなタイプの推奨事項は最大 5 件表示されます。 [問題へのリンク] アクションを選択して、インシデントを推奨問題に関連付けます。
類似のインシデント (TI)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。類似したフィールドを持つレコードが表示されます。
類似の KB 記事 (類似性)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。類似性に基づいて、KB 記事を推奨事項として返します。 **[KB** を添付] を選択して、KB 記事を現在のインシデントに添付します。
重大なインシデントを提案 (傾向)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。傾向との類似性に基づいて、インシデントを推奨事項として返します。 インシデントを重大なインシデントとして提案するには、[重大なインシデントとして提案] を選択します。
類似の重大なインシデント (傾向)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。傾向との類似性に基づいて、重大なインシデントを推奨事項として返します。 推奨される重大なインシデントを現在のインシデントにリンクするには、[重大なインシデントを親としてリンク] を選択します。 現在のインシデントは、推奨される重大なインシデントの子になります。
類似のオープンインシデント (類似性)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。類似性に基づいて、オープンインシデントが返されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイダンスベースの推奨事項の説明 (続く)

推奨事項	説明
	[親としてリンク **(Link as parent)**] を選択して、推奨インシデントを現在のインシデントにリンクします。 現在のインシデントは、推奨されるオープンインシデントの子になります。
類似のオープン PRB (類似性)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。類似のモデルに基づいて、未解決の問題を返します。 [問題を親としてリンク] を選択して、現在のインシデントを推奨される未解決の問題にリンクします。 現在のインシデントには、推奨される問題にリンクされる問題フィールドがあります。
類似の解決済みインシデント (類似性)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。類似性に基づいて、解決済みインシデントを返します。 [解決をコピー] を選択して、解決済み推奨インシデントの解決策を現在のインシデントにコピーします。
類似の解決済みインシデント (CI およびサービス)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。現在のインシデントと一致する構成アイテムまたはサービスがある解決済みインシデントで、過去 6 か月以内に作成されたものが表示されます。インシデントのこのようなタイプの推奨事項は最大 5 件表示されます。 [解決をコピー] アクションを選択して、解決策をコピーし、推奨される解決済みインシデントにインシデントを関連付けます。

ITSM のリコメンドアクション のフィールドレベルの推奨事項

ITSM ベースシステムには、インシデントに関する以下のフィールドレベルの推奨事項が含まれます。

フィールドレベルの推奨事項の説明

推奨事項	説明
サービス (分類)	予測インテリジェンス ベースのフィールドの推奨事項を返します。これにより、現在のインシデントの [サービス] フィールドのフィールド予測が得られます。
アサイン先グループ (分類)	現在のインシデントの [アサイン先グループ] フィールドの 予測インテリジェンス ベースのフィールド予測を返します。
構成アイテム (分類)	現在のインシデントの [構成アイテム] フィールドの 予測インテリジェンス ベースのフィールド予測を返します。
インシデントフィールド値予測 (TI)	現在のインシデントの [サービスアサイン先グループ]、[構成アイテム] フィールドの ITSM のタスクインテリジェンス ベースのフィールド予測を返します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のリコメンドアクション のガイダンス

ITSM ベースシステムには次のガイダンスが含まれます。

ガイダンスの説明

ガイダンス	説明
重大なインシデントへのリンク	エージェントは、推奨されるレコードで [この重大なインシデントにリンク (Link to this major incident)] リンクをクリックすることで、現在のインシデントを既存の重大なインシデントにリンクし、重大なインシデントを現在のインシデントの親として設定することができます。
Propose Major Incident (重大なインシデントとして提案)	エージェントが推奨インシデントを重大なインシデントとして提案できるようにします。
インシデントの記事を確認して添付	エージェントがインシデントの記事を確認して添付できるようにします。
変更要求を表示 [アクションなし]	エージェントが変更要求の詳細を表示できるようにします。
Genius 結果を表示 [アクションなし]	エージェントがアクションなしで Genius 結果の詳細を表示できるようにします。
問題を表示 [アクションなし]	エージェントがアクションなしで問題の詳細を表示できるようにします。
[インシデント] KB を添付	エージェントが関連情報を表示し、KB 記事を現在のインシデントに添付できるようにします。
[インシデント] 解決策をコピー	エージェントが解決済みの解決策を現在のインシデントにコピーできるようにします。
[インシデント] オープン中のインシデントをリンク	エージェントは、推奨されるレコードで [このインシデントにリンク (Link to this incident)] リンクをクリックすることで、現在のインシデントを既存のオープンインシデントにリンクし、オープンインシデントを現在のインシデントの親として設定することができます。
[インシデント] オープン中の問題をリンク	エージェントは、推奨されるレコードで [この問題にリンク (Link to this problem)] リンクをクリックすることで、現在のインシデントを既存の未解決の問題にリンクし、未解決の問題を現在のインシデントの親として設定することができます。
[インタラクション] 記事を確認して添付	エージェントが、インタラクションに KB を添付するための関連情報とアクションを表示できるようにします。
[ML 以外] 解決策をコピー	このガイダンスは、ML 以外の推奨事項にのみ使用されます。エージェントが解決済みインシデントの解決策を現在のインシデントにコピーできるようにします。
[ML 以外] 問題の作成	このガイダンスアクションでは、重大なインシデントの問題レコードを作成します。
[ML 以外] オープン中のインシデントをリンク	このガイダンスは、ML 以外の推奨事項にのみ使用されます。エージェントがオープンインシデントを現在のインシデントにリンクできるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイダンスの説明 (続く)

ガイダンス	説明
[ML 以外] オープン中の問題をリンク	このガイダンスは、ML 以外の推奨事項にのみ使用されます。エージェントが未解決の問題を現在のインシデントにリンクできるようにします。
[タスク] 変更要求をリンク	エージェントが変更要求をタスクにリンクできるようにします。
[タスク] インシデントをリンク	エージェントがインシデントの関連情報とアクションを表示できるようにします。
[タスク] 機能停止をリンク	エージェントが機能停止をタスクにリンクするための関連情報とアクションを表示できるようにします。
[タスク] 問題をリンク	エージェントが問題の関連情報とアクションを表示できるようにします。
[タスク] アイテムを注文	このガイダンスアクションは、カタログアイテムの関連情報とアクションを表示します。任意のタスクタイプにこのガイダンスを表示できます。

ITSM のリコメンドアクション のリソースジェネレーター

ITSM ベースシステムには次のリソースジェネレーターが含まれます。

リソースジェネレーターの説明

リソースジェネレーター	説明
分類を使用したアサイン先グループ	推奨事項：アサイン先グループ (分類)は、このリソースジェネレーターを使用して、現在のインシデントの [アサイン先グループ] フィールドのフィールド予測を返します。
分類を使用した構成アイテム	推奨事項：構成アイテム (分類) は、このリソースジェネレーターを使用して、現在のインシデントの [構成アイテム] フィールドのフィールド予測を返します。
インシデントフィールド予測 TI	推奨事項：インシデントフィールド値予測 **(TI)** は、このリソースジェネレーターを使用して、現在のインシデントの [アサイン先グループ] フィールド、[構成アイテム] フィールド、および [サービス] フィールドのフィールド予測を返します。
CI およびサービスを使用したオープン PRB	推奨事項：オープン **PRB (CI** およびサービス)では、このリソースジェネレーターを使用して、同じ CI およびサービスの問題を返します。これは、現在のインシデントにリンクできます。
傾向を使用して重大なインシデントを提案	推奨事項：重大なインシデントを提案 (傾向) は、このリソースジェネレーターを使用して、重大なインシデントとして提案できるインシデントを返します。
同じ CI およびサービスを使用した解決済みインシデント	推奨事項：類似の解決済みインシデント **(CI** およびサービス) では、このリソースジェネレーターを使用して、同じ CI およびサービスの解決済みインシデントを返します。これは、現在のインシデントにリンクできます。
分類を使用したサービス	推奨事項：サービス (分類) は、このリソースジェネレーターを使用して、現在のインシデントの [サービス] フィールドのフィールド予測を返します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースジェネレーターの説明 (続く)

リソースジェネレーター	説明
類似性を使用した類似の KB	推奨事項：類似の **KB** 記事 (類似性) は、このリソースジェネレーターを使用して、現在のインシデントに添付できる推奨事項として KB 記事を返します。
傾向を使用した類似の重大なインシデント	推奨事項：類似の重大なインシデント (傾向) は、このリソースジェネレーターを使用して、重大なインシデントにリンクできる重大なインシデントを返します。
類似性を使用した類似のオープンインシデント	推奨事項：類似のオープンインシデント (類似性) は、このリソースジェネレーターを使用して、現在のインシデントにリンクできるオープンインシデントを返します。
同じ CI およびサービスを使用した類似のオープンインシデント	推奨事項：類似の解決済みインシデント **(CI** およびサービス) は、このリソースジェネレーターを使用して、同じ CI およびサービスのオープンインシデントを返します。
類似性を使用した類似の PRB	推奨事項：類似のオープン **PRB** (類似性) は、このリソースジェネレーターを使用して、現在のインシデントにリンクできる問題を返します。
AI 検索リソースジェネレーター	推奨事項 - **AI** 検索は、このリソースジェネレーターを使用して、AI を利用した検索結果を推奨事項として返します。
TI 類似性を使用した類似のインシデント	推奨事項 - 類似のインシデント **(TI)** は、このリソースジェネレーターを使用して、インシデントの類似レコードを返します。
類似性を使用した類似の解決済みインシデント	推奨事項：類似の解決済みインシデント (類似性) では、このリソースジェネレーターを使用して、解決済みインシデントを返します。この解決策は、現在のインシデントにコピーできます。

サービスオペレーションワークスペースの問題管理の参照セクション

参照トピックでは、サービスオペレーションワークスペースの問題管理に関する追加情報を提供します。

問題フォーム

サービスオペレーションワークスペースの問題フォームのフィールド値の説明。

新規問題フォームの作成

フィールド	説明
問題	
問題の説明	問題の簡単な説明
説明	問題の詳細な説明。
番号	問題レコードを識別する一意の番号
元のタスク	この問題が最初に特定されたタスク
カテゴリとサブカテゴリ	ソフトウェアやハードウェアなど、問題が属するグループ。カテゴリを選択し、該当する場合は次にサブカテゴリを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規問題フォームの作成 (続く)

フィールド	説明
ステータス	値は、問題があるステータスから別のステータスに移行するのに応じて変化します。 問題の状況移行の詳細については、「問題のライフサイクル」を参照してください。
影響度	問題がビジネスオペレーションに与える影響
緊急度	問題解決を遅延できる限度。
優先度	サービスデスクが問題に対応する迅速さ。[優先度] フィールドは、[影響度] と [緊急度] の値に自動的に設定されます。
影響度	
サービス	メールや IT サービスなど、問題が適用されるビジネスサービス。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。
構成アイテム	問題が適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
アサイン	
アサイン先グループ	問題がアサインされているグループ。 それぞれの構成アイテム (CI) で利用可能なサポートグループに基づいて、[アサイン先グループ] フィールドを自動的に入力できます。CI にサポートグループがない場合は、サービスオファリングで利用可能なサポートグループがフィールドに入力されます。ビジネスルール **[CI/SO** に基づいてアサイン先グループを入力 **(Populate Assignment Group based on CI/SO)]** は、インシデント、問題、または変更要求が作成または更新されたとき、および [アサイン先グループ] フィールドと [担当者] フィールドが空のときに機能をトリガーします。次のプロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに値が入力されるフィールドを識別します。 • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*: この問題プロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規問題フォームの作成 (続く)

フィールド	説明
	• *com.snc.problem.service_offering_assignment_gro* この問題プロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリングフィールドを識別します。
アサイン先	問題がアサインされている問題コーディネーター。アサインルールが適用される場合、問題は適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
メモ	
作業メモ	問題に対して実行された作業についての情報

問題タスクフォーム

サービスオペレーションワークスペースの問題タスクフォームのフィールド値の説明。

新規問題タスクの作成フォーム

フィールド	説明
問題タスク	
簡単な説明	問題タスクの簡単な説明。
説明	問題タスクの詳細な説明。
番号	問題タスクレコードを識別する番号
タイプ	問題タスクのタイプ
問題	問題タスクが作成された問題の ID 番号
順序	問題タスクを問題に関連付ける必要がある順序。
ステータス	値は、問題があるステータスから別のステータスに移行するのに応じて変化します。 問題タスクの状況移行の詳細については、「問題タスクのライフサイクル」を参照してください。
優先度	サービスデスクが問題に対応する迅速さ。
期日	問題タスクを完了する必要がある日付
構成アイテム	
構成アイテム	問題タスクが適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
アサイン	
アサイン先グループ	問題タスクがアサインされているグループ
担当者	タスクがアサインされている問題アナリスト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規問題タスクの作成フォーム (続く)

フィールド	説明
メモ	
作業メモ (プライベート)	問題タスクに対して実行された作業に関する情報

[調査] タブの機能

[調査] タブには、さまざまなオプションとともに CI メトリクス情報が表示されます。オプションとメトリクス情報を使用して、CI 関連の問題の解決に役立つデータを表示します。

次のドロップダウンオプションを選択して、CI のメトリクス情報を表示できます。

- 初期メトリクス：インシデントが作成される 30 分前から 30 分後までに取得された、影響を受ける CI のメトリクス情報。CI のメトリクス情報は、CI がその 1 時間以内に入力された場合にのみ表示されます。*sn_sow.initial_metric_fetch_window* プロパティを構成すると、1 時間の期間を変更できます。

  注: 初期メトリクスはプライマリ CI でのみ使用できます。

- 最新のメトリクス：影響を受ける CI で利用可能な最新のメトリクス情報。デフォルトでは、[最新のメトリクス] オプションが選択されています。

注: CI のメトリクス情報は、次のいずれかの条件で取得されます。

- プライマリ CI が更新されるか、インシデントに追加された場合。収集ルールを構成することで、CI のメトリクス情報を取得するタイミングと方法を設定することもできます。詳細については、「[調査] タブの収集ルールを構成する」を参照してください。
- 最新のメトリクスを取得アイコン ( ) を選択すると、最新のメトリクスをオンデマンドで更新、取得して、表示できます。このオプションは、 [最近のメトリクス] でデータを表示している場合にのみ使用できます。

メトリクスデータには次の情報が含まれています。

- 概要：名前、オペレーティングシステム、モデル番号などの CI の概要情報を、ServiceNow データベースレコードおよび CMDB CI コンピューターから Glide レコードクエリを使用して表示します。[名前] フィールドにはハイパーリンクされた値が含まれており、選択すると別のタブに CI レコードが表示されます。
- システム情報：選択すると、選択した CI のシステム情報が個別のモーダルに表示されます。システム情報モーダルには、次のデータが含まれています。
  - Microsoft システム (msinfo32)：コンピューターに関する情報と、ハードウェアリソース、システムサマリー、コンポーネント、およびソフトウェア環境の包括的なビューが表示され、コンピューターの問題を診断するために使用できます。必要に応じて、特定のシステムパラメーターを検索して表示することもできます。
  - Azure (dsregcmd)：Azure Active Directory (Azure AD) によって管理されている CI デバイスのステータスに関する情報を表示します。この情報は、デバイスの診断とトラブルシューティングに使用されます。情報が最後に取得された日時も表示されます。必要に応じて、デバイスパラメーターを検索して表示することもできます。

    注: このオプションは、調査エージェントクライアントコレクター (sn_acc_adapter) アダプターが調査フレームワークと統合されている場合にのみ使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- デバイスの健全性 (Device health)：[デバイスの健全性 **(Device health)]** リンクは、インシデントビュー内の別のタブで、選択した CI に対するデジタルエンドユーザーエクスペリエンスのアプリケーションとデバイスヘルスページを起動する場合に選択します。このタブでは、エージェントは、DEX によって収集された、選択した CI の使用可能なすべてのメトリクスとデバイスヘルスを表示できます。この機能には、サービスオペレーションワークスペースで CI レコードの [デバイスの健全性を表示 **(View device health)]** オプションを使用してアクセスすることもできます。

  注: DEX には別のエンタイトルメントが必要です。

  このリンクは、次の条件が満たされた場合にのみエージェントが使用できます。

  - 選択された CI のタイプが「デバイス」(別名「エンドポイント」) であること。
  - DEX プラグインがインスタンスにインストールされていること。DEX の詳細については、「デジタルエンドユーザーエクスペリエンス」を参照してください。
  - 選択した CI に DEX エージェントがインストールされていること。

- 資産使用率：CI の資産の使用率。以下の情報が日時とともに表示されます。
  - メモリ使用率：CI で使用されているメモリ量。値はパーセンテージで表示されます。
  - ディスク使用率：影響を受ける CI の論理ドライブのディスク使用率。値はパーセンテージで表示されます。
  - CPU 使用率：CI の CPU 使用率。値はパーセンテージで表示されます。
  - アップタイム：資産のアップタイム (ブート時間)。資産が稼働してからの経過日数および時間。

  注: 以下のメトリクスは、しきい値に基づいて色分けされ、警告または重大レベルを強調表示します。

  資産使用率メトリクスの色分けの基準

資産使用状況メトリクス	警告 (黄色で色分け)	重大 (赤色で色分け)
メモリー使用率	80 以上	95 以上
ディスク使用率	80 以上	95 以上
CPU 使用率	80 以上	95 以上

  ただし、必要に応じてこれらのしきい値はカスタマイズすることもできます。詳細については、「[調査] タブをカスタマイズする」を参照してください。

- CPU 別の上位プロセス：影響を受ける CI 内のプロセスの CPU 使用率に基づいてソートされた上位プロセス。

  注: [CPU 別の上位プロセス] メトリクスは、しきい値に基づいて色分けされ、値が 90 以上の場合に重大度が強調表示されます。ただし、必要に応じてこれらの値をカスタマイズすることもできます。

- メモリ別の上位プロセス：影響を受ける CI 内のプロセスのメモリ消費量に基づいてソートされた上位プロセス。

  注: [メモリ 別の上位プロセス] メトリクスは、しきい値に基づいて色分けされ、値が 90 以上の場合に重大度が強調表示されます。ただし、必要に応じてこれらの値をカスタマイズすることもできます。

- サービス：影響を受ける CI で実行されているサービス (デバイスまたはサーバー) のリスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ログインユーザー：影響を受ける CI のログインユーザーのリスト。
- インストール済みアプリケーション：CI にインストールされているアプリケーションのリスト。

> **注:** Windows OS を搭載したデバイスの場合、インストールされたアプリケーションには、あらかじめパックされたアプリケーションのリストは含まれていません。

[履歴を表示] ボタンを使用して、CI の履歴メトリクスデータを別のタブに表示します。ドロップダウンオプションから時間範囲を選択すると、その時間範囲の履歴データを表示できます。詳細については、「CI メトリクスの履歴データの表示」を参照してください。

CI メトリクスの履歴データの表示

選択した時間範囲の CI メトリクスの履歴データを表示します。

[調査] タブの [履歴を表示] オプションを使用して、さまざまな CI の履歴メトリクスの履歴データを別のタブに表示します。

> **注:**
>
> [履歴] タブの機能を使用できるのは、次の条件が満たされている場合のみです。
>
> - アプリケーションのバージョンは、Tokyo パッチ 8 以降のリリースである必要があります。
> - バージョン Utah 以降のリリースを使用している場合は、Data Visualizations Core アプリケーションをバージョン 23.2.4 にアップグレードする必要があります。

[履歴] タブでは、以下を実行できます。

- CI メトリクスの履歴データを表示する時間範囲を選択します。
- 選択した時間範囲の次の CI メトリクス (色分け済み) を、重大しきい値とともに、散布図でグラフィカルに表示します。
  - CPU 使用率
  - ディスク使用率
  - メモリー使用率

  マウスデバイスのカーソルを散布図上のデータポイント (特定の日付または時刻を表す) に合わせると、メトリクスの値とメトリクスデータが取得された日付が表示されます。
- 散布図のデータポイント (特定の日付または時刻を表す) をクリックすると、[メトリクススナップショット] セクションにすべての CI メトリクスのデータが日時とともに表示されます。

サービスオペレーションワークスペースでのバッチ処理の拡張ポイント

実装拡張ポイントを使用して実装を作成し、バッチ処理を実行して複数のレコードを更新します。これにより、システムのパフォーマンスが向上します。

複数レコードアソシエーター (MRA) コンポーネントを使用すると、複数レコードのバッチ処理の実装拡張ポイントを作成できます。

デフォルトで利用可能な拡張ポイントを表示するには、[すべて] > [システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント]に移動します。[実装を作成] オプションを選択して、実装拡張ポイントを作成できます。

更新するレコードが複数ある場合、レコードごとにビジネスルールが実行され、1 回更新されます。これにより、システムのパフォーマンスに影響が及ぶことがあります。レコードごとにビジネスルールを実行するのではなく、`RelatedListIncidentItemUpdateHandler` スクリプトインクルードを使用して、複数のレコードを更新するバッチ処理を実行することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

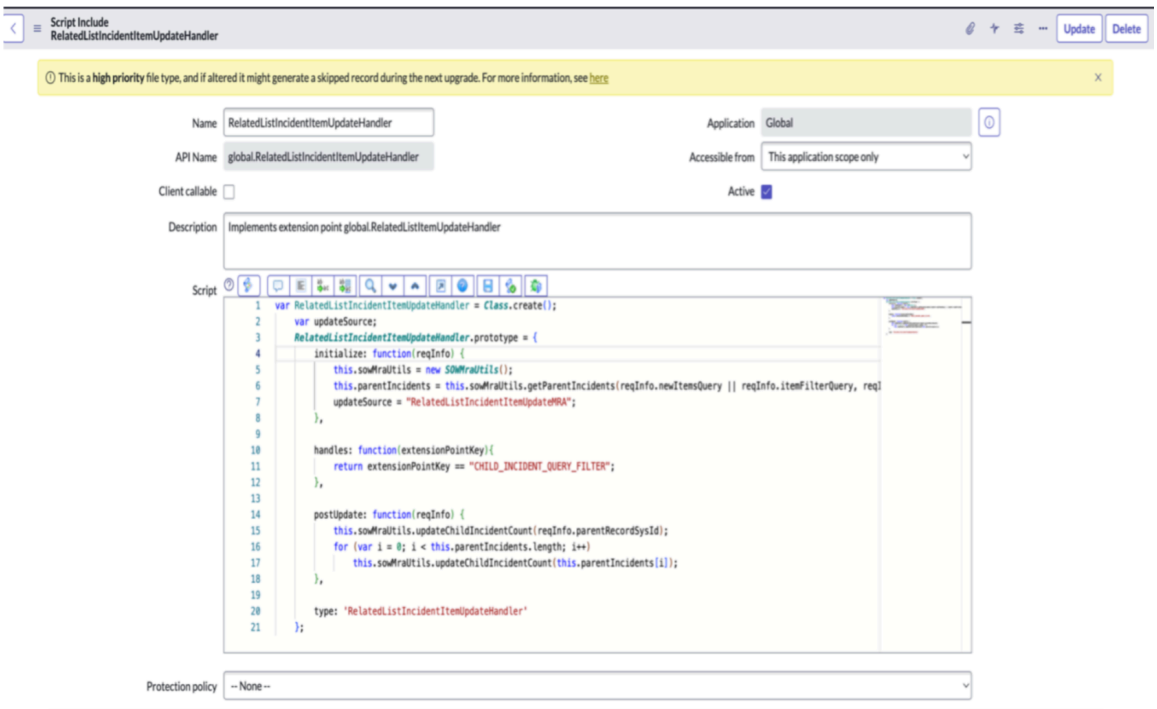
`RelatedListIncidentItemUpdateHandler` スクリプトインクルードを使用すると、複数のレコードをバッチ処理で更新できます。たとえば、複数の子インシデントを親インシデントに関連付けて更新するときに、このスクリプトインクルードを使用できます。

RelatedListIncidentItemUpdateHandler スクリプトインクルードは、`global.RelatedListItemUpdateHandler` 実装拡張ポイントを備えており、関連リストの複数のレコードをバッチ処理するときに使用されます。

related_list_edit_helper スクリプトインクルードで使用される拡張ポイントでは、API が使用されており、カスタムコードの呼び出しが容易になります。この拡張ポイントにより、ビジネスルールの実行が上書きされ、複数のレコードの更新時にビジネスルールではなく実装拡張ポイントが実行されるようになります。上書きする必要があるビジネスルールを追加することもできます。複数のレコードが更新されると、このスクリプトインクルードがトリガーされ、そのビジネスルールをバイパスするバッチ処理が実行されます。

`RelatedListIncidentItemUpdateHandler` スクリプトインクルードには、以下の関数が含まれています。

- 初期化 - 複数のレコードが更新される前に実行されます。
- 更新後 - 複数のレコードが更新された後に実行されます。



サービスオペレーションワークスペースでのインシデント管理のクイックスタートテスト

アップグレードの適用やアプリケーションの開発などの構成変更を行った後、サービスオペレーションワークスペース で インシデント管理 が変わらず正常に動作するかを検証します。インスタンス固有のデータを使用する際に合格するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

サービスオペレーションワークスペースの インシデント管理

サービスオペレーションワークスペースのインシデント管理クイックスタートテストは、サービスオペレーションワークスペース ITSM アプリケーション (sn-sow-itsm-cont) 6.0 バージョンをインストールするか、更新すると、ベースシステムで使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースのインシデント管理テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
SOW インシデント：インシデントから問題を作成する	インシデントフォームで、[問題の作成] UI アクションを使用してインシデントから問題レコードを作成できるか検証するテスト。	Xanadu (8 月のストアリリース、6.0 バージョン)
SOW インシデント：[自分にアサイン] ボタン機能の確認	[インシデント] フォームの [レコード情報] サイドパネルにある [自分にアサイン] UI オプションを使用して、ログインしているユーザーにインシデントレコードがアサインされていることを確認するテスト。	Xanadu (8 月のストアリリース、6.0 バージョン)

サービスオペレーションワークスペースのインシデント管理に関する詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでのインシデント管理」を参照してください。

関連情報

クイックスタートテスト

ユニバーサル要求 **for** サービスオペレーションワークスペースと一緒にインストールされるコンポーネント

ユニバーサル要求プラグイン (com.snc.universal_request) を有効にすると、サービスオペレーションワークスペースでユニバーサル要求がアクティブになります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]
UR アドミニストレーター [sn_uni_req.ur_admin]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]
ルーティングエージェント [sn_uni_req.routing_agent、sn_uni_req.universal_request_write、sn_uni_req.universal_request_read、itil]
ルーティングエージェント [sn_uni_req.routing_agent、sn_uni_req.universal_request_write、sn_uni_req.universal_request_read、intera

サービスオペレーションワークスペース 用の ユニバーサルタスク と一緒にインストールされるコンポーネント

ユニバーサルタスク アプリケーションをアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
アドミン [sn_uni_task.admin]	ユニバーサルタスクアプリケーションを表示および構成します	なし
レポートビュー [sn_uni_task.report_view]	ユニバーサルタスクレポートにアクセスして表示します	なし
従業員フォームアドミン [sn_uni_task.emp_form_admin]	従業員フォームを作成して管理します	survey_admin
従業員フォーム作成者 [sn_uni_task.emp_form_creator]	従業員フォームを作成して変更します	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	ユニバーサルタスクテンプレートを作成して管理します	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ユニバーサルタスク [sn_uni_task_universal_task]	部門固有のテーブルのユニバーサルタスクレコードの詳細を保存します。
ユニバーサルタスク構成 [sn_uni_task_config]	各部門固有のテーブルのタスクタイプのリストを保存します。
カタログタスク構成 [sn_uni_task_catalog_task_config]	部門固有のテーブルのカタログアイテムの詳細を保存します。
ベースタスク構成 [sn_uni_task_base_task_config]	すべてのタスクタイプの構成テーブルのベーステーブルとして機能します。
従業員フォーム [sn_uni_task_employee_form]	[従業員入力を収集] タスクタイプ用に作成された従業員フォームレコードを保存します。
従業員入力タスク構成 [sn_uni_task_emp_input_task_config]	各部門固有のテーブルの入力完了した従業員フォームの回答を表示できるロールを保存します。
ユニバーサルタスクテンプレート [sn_uni_task_template]	ユニバーサルタスクフォームに適用できる事前定義されたフィールド値を持つユニバーサルタスクテンプレートを保存します。
ユニバーサルタスク動的テンプレートマッピング [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	ユニバーサルタスクフィールドと親テーブルフィールドの間の動的テンプレートマッピングを保存します。

パスワードリセットの参照

参照トピックでは、パスワードリセットを構成および管理するために使用しているリストとフォームの追加情報を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

識別手段

識別エラー

エラーメッセージ	説明
ユーザーが登録されていません (User not enrolled)	ユーザーは現在、パスワードリセットプロセスに登録されていません。ユーザーは、パスワードをリセットするためにパスワードリセットプロセスに登録する必要があります。
ユーザーはプロセスの対象外です (User not eligible for the process)	選択したパスワードリセットプロセスはユーザーに適用されません。パスワードをリセットするために、別のパスワードリセットプロセスを選択する必要があります。 さらにサポートが必要な場合は、システムアドミニストレーターにお問い合わせください。
ユーザーのパスワードリセットプロセスが見つかりません (No password reset process found for the user)	ユーザーはどのパスワードリセットプロセスにもアサインされていません。さらにサポートが必要な場合は、システムアドミニストレーターにお問い合わせください。
最大検証試行回数に達しました (Maximum verify attempts reached)	有効なパスワードリセット試行回数の上限に達しました。パスワードは 8 時間後に再度リセットできます。

検証手段

検証エラー

エラーメッセージ	説明
メール検証	
間違った検証コードが入力されました (Incorrect verification code entered)	入力した検証コードが想定されるコードと一致しません。
最大再送信試行回数超過 (Max resend attempts over)	このエラーメッセージは、検証コードの再送信が許容試行回数を超えたことを示しています。
SMS 検証	
間違った検証コードが入力されました (Incorrect verification code entered)	入力した検証コードが想定されるコードと一致しません。
最大再送信試行回数超過 (Max resend attempts over)	検証コードの再送信が最大試行回数を超過しました。
通知が有効になっていません (Notify not enabled)	ユーザーは通知の配信のためにシステムに登録されていますが、SMS メッセージの送信を担う通知機能が有効になっていません。
セキュリティの質問	
1 つ以上の回答が正しくありません (One or more answers incorrect)	ユーザーがセキュリティの質問に対して正しい回答を入力していないか、エージェントが間違った回答を入力した可能性があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検証エラー (続く)

エラーメッセージ	説明
パーソナルデータによる検証	
誤った回答が入力されました (Incorrect answer entered)	ユーザーがセキュリティの質問に対して正しい回答を入力していないか、エージェントが間違った回答を入力した可能性があります。
パーソナルデータ確認	
不正解	ユーザーが指定されたとおりにメールアドレスを入力していません。
その他のエラー	
複数のセッションエラー (Multiple session error)	パスワードをリセットするためのアクティブなセッションは 1 つずつしか許可されません。新しいセッションを閉じます。
技術的なエラー (Technical error)	パスワードリセットチケットを処理するには、ログアウトしてからログインする必要があります。
最大検証試行回数に達しました (Maximum verification attempts reached)	ユーザーの本人確認の最大試行回数を超過しました。

ユーザーのパスワードをリセットするには、「サービスデスクのサポートを利用したパスワードのリセット」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理

ServiceNow® サービスポートフォリオ管理 を使用すると、標準化され構造化された形式を使用して IT サービスを文書化して管理することで、IT ビジネスオペレーションを改善し、顧客のニーズを満たすことができます。

サービスポートフォリオ管理 を使用すると、ポートフォリオオーナーとサービスオーナーは、サービス、サービスオファリング、およびポートフォリオを作成および管理できます。

開始するには

詳細



サービスポートフォリオ管理 の概念と機能について学びます。

構成



サービスオファリング、コミットメント、サブスクリプション、およびサービスカタログを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用	参照
	
サービスポートフォリオ管理 を使用して、サービス、サービスオファリング、ポートフォリオ、および Service Level Agreement (SLA) を作成および管理します。	サービスポートフォリオ管理 の管理に関する情報を取得します。

トラブルシューティングとヘルプ

- Service Portfolio Management コミュニティで質問する/質問に回答する
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索
- Now Support にお問い合わせください。

サービスポートフォリオ管理の詳細

サービスポートフォリオ管理アプリケーションを使用すると、標準化され構造化された形式を使用して、サービス、サービスオファリング、およびポートフォリオを文書化して管理することができます。

サービスポートフォリオ管理の概要

サービスポートフォリオ管理アプリケーションを使用すると、IT サービスのポートフォリオを作成、整理、および管理することができます。このことにより、サービスの価値を最適化し、コストを削減することで、IT ビジネスオペレーションを簡素化し、顧客の要求を満たすことができます。サービスポートフォリオには、ステータスや関連アイテムなど、各サービスに関するサービスとデータの構成に関連する情報が含まれています。

通常、サービスポートフォリオには次の 3 つのフェーズがあります。

- サービスパイプライン：まだ運用されていないか、使用することができないサービス。一般に、提案中か、適合性をレビュー中のサービスが該当します。このフェーズでは、各サービスの将来の成長やタイムラインを分析したり管理したりすることができます。
- サービスカタログ：運用中であり、使用・設計・開発に利用可能なサービス。これらのサービスは通常、要求カタログに示されています。
- 廃止済みサービス：既に運用されていない、または利用できないサービス。このサービスには、重要な履歴情報が含まれていることがあります。

サービスポートフォリオ管理ユーザー

次の表は、サービスポートフォリオ管理の最も一般的なユーザーを示しています。コアロールとテーブルの詳細については、「サービスポートフォリオ管理とともにインストールされる内容」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

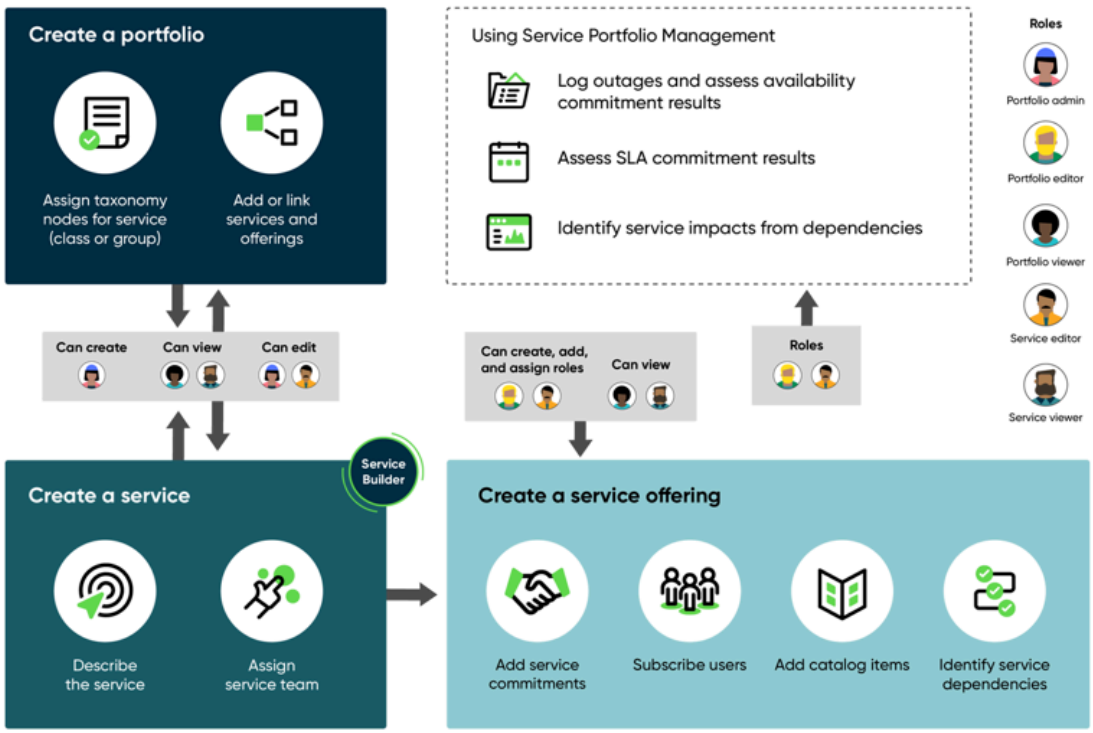
ユーザー

ユーザー	説明
ポートフォリオアドミン	サービスおよびサービスポートフォリオを設定、作成、編集、および削除します。関連するコミットメントと可用性を含むポートフォリオを管理します。分類ノード、サービス、サービスオファリングを更新し、サービスを再ペアレンティングします。
ポートフォリオエディター	サービスおよびサービスポートフォリオを編集および削除します。ポートフォリオ、分類ノード、サービス、サービスオファリングを更新し、サービスを再ペアレンティングします。
ポートフォリオビューアー	ポートフォリオ、分類ノード、サービス、およびサービスオファリングを表示します。
サービスアドミン	サービスおよびサービスオファリングを設定、作成、編集、および削除します。
サービスエディター	ユーザーが所有するかまたは委任されているサービスとサービスオファリングを編集します。
サービスビューアー	すべてのサービスポートフォリオ、サービス、およびサービスオファリングを表示します。

サービスポートフォリオ管理のワークフロー

ロールに応じて、さまざまなユースケースにサービスポートフォリオ管理を使用できます。

サービスポートフォリオ管理の概要



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ポートフォリオアドミンは、サービスポートフォリオ、サービス、およびサービスオファリングを作成します。また、ServiceNow® サービスビルダー アプリケーションを使用して、サービスとサービスオファリングを作成および編集することもできます。
- ポートフォリオエディターとサービスエディターは、ロールの作成、追加、およびサービスオファリングへのアサインを行います。また、機能停止のログ記録、可用性コミットメント結果の評価、サービスレベルアグリーメント (SLA) コミットメント結果の評価、および依存関係によるサービスへの影響の特定を行うこともできます。
- ポートフォリオビューアーとサービスビューアーは、サービスポートフォリオ、サービス、およびサービスオファリングをサービスポートフォリオ管理と サービスビルダー の両方で表示できます。

サービスポートフォリオ管理のメリット

サービスポートフォリオ管理アプリケーションには、サービスとその他のソリューションを整理するのに役立ついくつかのメリットがあります。

サービスポートフォリオ管理のメリット

価値・効果	機能	ユーザー
サービスポートフォリオを作成および管理し、サービスとオファリングをポートフォリオに追加する。	ポートフォリオを作成する	ポートフォリオアドミン
サービスノードを含む、ポートフォリオの総合的な分類を作成および管理する。	サービスポートフォリオ管理 の分類	ポートフォリオアドミン
分類ノードを作成する	分類ノードを作成する	ポートフォリオアドミン
サービスを作成する	サービスの作成	ポートフォリオアドミンおよびサービスエディター
サービスオファリング、コミットメントを作成し、サービスオファリングにサポートチームをアサインし、ユーザーを登録する。	サービスオファリング	ポートフォリオアドミンは、サービスオファリングを作成する。 サービスエディターは、オファリングにコミットメントを追加し、複数のサポートチームをアサインし、ユーザーを登録する。
機能停止をログ記録する	機能停止をログ記録する	サービスエディター
可用性の結果を表示する	可用性の結果を表示する	サービスポートフォリオ管理のすべてのロール
可用性の結果のタイムゾーンを設定する	可用性の結果のタイムゾーンを設定する	ポートフォリオアドミン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理のメリット (続く)

価値・効果	機能	ユーザー
共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) と統合する	CSDM ガイドラインをサービスポートフォリオ管理に適用する	アドミン

次の詳細情報

サービスポートフォリオ管理 の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- サービスポートフォリオ管理の構成
- サービスポートフォリオ管理の使用
- サービスポートフォリオ管理 の参照

サービスポートフォリオ管理 のサービス

組織にとって最も大きな価値を生み出すように、ポートフォリオ内の IT サービスを設定します。ポートフォリオで定義されている IT サービスには、明確にアプリケーションに沿っているものと沿っていないものがあります。また、ポートフォリオ内で定義されている IT サービスは、要求カタログに表示される場合とされない場合があります。

サービスのフェーズとステータスは、サービスのライフサイクルの位置を示します。プラットフォームのリストやレポートを使用すると、サービスの表示、追跡および監視をフェーズやステータス別に行うことができます。プラットフォームのリストには、廃止されたサービスも含めて表示することができます。

各サービスレコードには、レコードを識別するための一意の番号が付いています。

各サービスの重要性や影響を組織の運用に反映させるために、サービスの重要度レベルを選択することができます。たとえば、組織のウェブサイトを使用した営業機能をサポートするサービスに対して、上位のレベルを選択することができます。その次に、組織の従業員向けの社内印刷を提供するサービスに対して、より下位のレベルを選択することができます。

ビジネスサービス

ビジネスサービスは、サービスポートフォリオ分類の構造を構成します。これらのタイプのサービスへの依存関係を作成し、サービスとサービスオファリングフォームの関連リストの依存関係タブを使用して、関連付けられたサービスとオファリングの詳細を表示および管理できます。

サービスの子としてオファリングを作成します。オファリングは、サービスオファリング [service_offering] テーブルで作成されます。詳細については、「サービスオファリング」を参照してください。

フォーム関連リストを使用して、[自分が依存するサービス] または [自分に依存するサービス] としてサービスを指定することができます。

テクニカルサービス

テクニカルサービスはサービスポートフォリオ分類の一部として追加されていませんが、サービスフォームの関連リストセクションで、[自分が依存するサービス] または [自分に依存するサービス] として追加することで、これらのサービスに関するインサイトを得ることができます。

サービスを作成または変更するには、「サービスポートフォリオ管理サービスの作成または変更 (Create or modify Service Portfolio Management services)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオファリングの詳細については、「サービスポートフォリオ管理サービスオファリング」を参照してください。

ユーザーをサービスオファリングに登録するには、「サービスポートフォリオ管理のサービスオファリングへのユーザー登録」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理 のポートフォリオ

サービスポートフォリオでは、現在利用可能なサービス、今後利用可能になると思われるサービス、および過去に存在したサービスを全体的に俯瞰します。サービスがビジネスに与える影響を評価し、それを固有の分類構造、所有者、および市場スコープを持つ単一のポートフォリオまたは複数のポートフォリオで管理します。

ポートフォリオ概要

総合的なパフォーマンススコアと推定消費量を含む、サービスポートフォリオに関する有用なナレッジを取得します。このナレッジは、サービスの予算の策定や、新しいサービスの追加やビジネスメリットのないサービスの廃止についての情報に基づいた意思決定を行う際に役立ちます。

サービスポートフォリオは、定義可能なノード、サービス、およびサービスオファリングの階層構造を保持するコンテナと考えてください。サービスポートフォリオ管理の分類は、ポートフォリオのレイヤーと関連するサービスの分類を示します (従来のポートフォリオはレイヤーを使用します。「注意」を参照してください)。通常、分類は、サービスオファリングなど特定のレベルを高い視点から総合的に見て構成されます。こうした動的な分類構造を使用すれば、さまざまな方法でサービスポートフォリオを整理できます。

標準および従来のポートフォリオの構造

Utah リリースより前は、サービスポートフォリオ管理 は 1 つのポートフォリオ構造を提供していました。Utah リリース以降、既存の顧客は、システムプロパティでオプトインすることで、従来の構造から改善された標準構造に移行できます。

既存の顧客が標準ポートフォリオ構造にオプトインすると、すべてのサービスポートフォリオがアップグレードされます。既存のポートフォリオはそのまま残りますが、パフォーマンスメトリクス、スコア、および重み付けは利用できなくなります。改善された標準サービスポートフォリオでは、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) の重要業績評価指標 (KPI) グループを使用して、サービス、ノード、およびポートフォリオのパフォーマンスについてレポートできます。

標準ポートフォリオ構造では、サービスポートフォリオに新しい機能が提供されるため、次のことができます。

- 同じポートフォリオに複数の異なる深度を持つポートフォリオ構造を作成する。
- 時間の経過とともに必要に応じてポートフォリオの構造を更新し、ポートフォリオの領域を追加または削除する。
- 「レイヤー」が削除されても、新しい構造の既存のポートフォリオで作業する。

portfolio_admin は、[すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [管理] > [標準ポートフォリオへのアップグレード]に移動して、システムプロパティ [standard_portfolio_construct.turn_on] にアクセスできます。既存の顧客にのみ、このメニューパスが表示されます。新規顧客は、デフォルトで標準ポートフォリオ構造を取得するため、このメニューパスは使用できません。

重要: 標準ポートフォリオへのアップグレード後：

- 従来のポートフォリオ構造に戻すことはできません。
- 重み付けとパフォーマンスメトリクスが利用できなくなったため、Service Owner Workspace のパフォーマンススコアにはアクセスできません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

標準および従来のサービスポートフォリオの構造に関する考慮事項

標準サービスポートフォリオへのオプトイン	オプトインしない：従来のサービスポートフォリオを保持
• ノード間の関係を使用して、単一のポートフォリオ内にさまざまな深度レベルのサービスポートフォリオを作成します (レイヤーなし)。 • DPM で KPI グループを使用して、サービス、ノード、およびポートフォリオのパフォーマンスについてレポートします。	• 階層化されたレコードが必要であるため、ノードをレイヤーに割り当ててから、親/子ノードを参照します。 • Service Owner Workspace (DPM の KPI グループではない) のポートフォリオパフォーマンスメトリクス、スコア、および重み付けを使用してレポートします。

オプトインすると、これらの重要な側面と考慮事項がダイアログボックスに表示されます。オプトインするかどうか ([はい] または [いいえ]) のチェックボックスをオンにします。

重要: サービスオファリングメトリクスデータ [service_offering_metric_data] テーブルと次の 4 つのインジケーターは、Utah リリースで廃止されました。

- 平均 SLA 達成度 [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- 平均顧客満足度 [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- 平均可用性 [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- 平均要求アクティビティ [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

したがって、ベンダー管理ワークスペース アプリケーションが サービスポートフォリオ管理と統合されていて、サービスポートフォリオ管理 標準ポートフォリオにアップグレードする場合、従来のインジケーターのメトリクスデータは使用できなくなります。ベンダースコアの詳細については、「ベンダー管理ワークスペースのベンダー KPI グループについての参照」を参照してください。

ポートフォリオ管理

portfolio_admin ユーザーは、単一のサービスポートフォリオまたは複数のポートフォリオを作成できます。組織が複数のビジネスを行っている場合は、複数のポートフォリオを定義して、事業拠点や、ベンダー、最高情報責任者 (CIO) ごとにポートフォリオを分割することができます。また、次のこともできます。

- ポートフォリオのサービスを追加および削除する。
- ポートフォリオ内のサービスの分類方法を決定する。
- ポートフォリオ分類を更新する。
- ポートフォリオの詳細を更新する。
- サービスとサービスオファリングを更新する (service_editor ロールでもアクセス可能)。
- サービスの親を再指定する (service_editor ロールでもアクセス可能)。

関連情報

ポートフォリオを作成する

デジタルポートフォリオ管理の KPI グループ

サービスポートフォリオ管理の構成

構成トピックでは、サービスポートフォリオ管理アプリケーションの設定方法と構成方法について説明します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成の概要

サービスポートフォリオ管理、そのプラグイン、およびサンプルコンテンツパックをアクティブ化するには、アドミンロールが必要です。サービスとコミットメントを設定するには、ポートフォリオアドミンロールまたはサービスエディターロールが必要です。

サービスポートフォリオ管理のアクティブ化

サービスポートフォリオ管理 Core プラグイン (com.snc.service_portfolio_core) は、ITSM のライセンスを持つ顧客であればデフォルトで使用できます。利用可能な関連プラグインを追加で有効にすると、機能を拡張することができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

サービスポートフォリオ管理基盤 プラグイン (com.snc.service_portfolio) を使用すると、組織は標準化され構造化された形式を使用して、ポートフォリオ、分類、サービス、サービスオファリングを文書化することができます。このプラグインにはデモデータが用意されており、関連プラグインをアクティブ化します。Foundation プラグインはすぐに利用可能な状態でアクティブ化され、関連プラグインも (アクティブ化されていない場合は) アクティブ化されます。一般情報については、「サービスポートフォリオ管理」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理基盤 の関連プラグイン

プラグイン	説明
サービスポートフォリオ管理 コア [com.snc.service_portfolio_core]	サービスオファリングテーブル [service_offering] を構成管理データベース (CMDB) に追加します。 ITSM の SKU を持つユーザーであれば、デフォルトで利用可能です。
サービスカタログ コアアプリケーション [com.glideapp.servicecatalog]	サービスカタログ アプリケーションとその機能との統合を可能にします。
レポートエンジン - レポートのサマリーテーブルを使用 [com.glideapp.summary_report_engine]	glide.report_summary_engine システムプロパティを追加し、サービスポートフォリオ管理内のすべてのレポートのサマリーセットレポートエンジンを有効にします。

いくつかの追加のプラグインにより、サービスポートフォリオ管理基盤 の機能が拡張されます。これらのプラグインを有効にすることで、ユーザーエクスペリエンスが向上します。

サービスポートフォリオ管理基盤 機能に対する追加のプラグイン

プラグイン	説明
サービスポートフォリオ管理 SLA コミットメント [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	サービスポートフォリオ管理 に SLA コミットメントのサポートを追加します。デモデータが用意されています。
サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパック [com.snc.spm.content]	ポートフォリオやレイヤー、ノードを含むサンプルの分類メタデータが揃っています。デモデータには、SLA やインシデント、変更などの関連アイテムを含むサービスとサービスオファリングが

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理基盤 機能に対する追加のプラグイン (続く)

プラグイン	説明
	用意されています。デモデータが用意されています。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

サービスポートフォリオ管理とともにインストールされる内容

サービスポートフォリオ管理 の有効化管理

サービスポートフォリオ管理 には、IT ビジネス部門内のサービスポートフォリオの整理、文書化、および管理を可能にするいくつかのプラグインが用意されています。

アドミニストレーターは、プラグインを有効にして、特定の サービスポートフォリオ管理 ロールをシステムユーザーに割り当てることができます。

サービスポートフォリオ管理 の製品アプリケーション

利用可能な製品アプリケーションプラグインは以下のとおりです。

名前	説明
サービスポートフォリオ管理 コア [com.snc.service_portfolio_core]	サービスオファリングテーブル [service_offering] 構成管理データベース (CMDB) に追加します。 ITSM の SKU に対して、デフォルトで利用可能です。
サービスポートフォリオ管理基盤 (com.snc.service_portfolio)	標準化され構造化された形式を使用して、ポートフォリオ、分類、サービス、サービスオファリングを組織で文書化できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	このプラグインは、Now Platform ユーザーインターフェイスからインストールできます。
サービスポートフォリオ管理基盤 デモデータ (com.snc.service_portfolio.demo_data)	サービスポートフォリオ管理 のデモデータとサービスレベルアグリーメントのコミットメントを追加します。 **注:** New York リリースの前にサービスポートフォリオ管理 SLA コミットメントプラグイン (com.snc.service_portfolio.sla_commitment) をインストールしている場合、このプラグインによって新しいバージョンがアクティブ化されます。

サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパック

サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパックプラグイン [com.snc.spm.content] を有効にすることも可能です。このプラグインにはデモデータが用意されており、ポートフォリオや分類レイヤー、ノードを含むサンプルの分類メタデータが揃っています。ユーザーは、デモンストレーション用の SLA やインシデント、変更などの関連アイテムを含むサービスやサービスオファリングを表示できます。

サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパックは、アプリケーション内でのサービスポートフォリオとサービスのビルド例が用意されているため、ポートフォリオマネージャーにとって非常に便利です。これによって、組織のサービスポートフォリオをより迅速にモデリングできるようになります。また多くの場合、ビジネスアプローチに関する意思決定を迅速に行うため、ポートフォリオ構造の例をポートフォリオマネージャーから組織へ迅速に提供する必要があります。

CSDM ガイドラインをサービスポートフォリオ管理に適用する

サービスデータはさまざまなアプリケーションを使用して、さまざまな方法で相互に関連しています。サービスポートフォリオ管理 は 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) フレームワークを参照することで、サービス関連データを単一のビューにまとめます。

サービスポートフォリオ管理と デジタルポートフォリオ管理 (DPM)のどちらの ServiceNow® 製品も CSDM と密接に連携しているため、これらのアプリケーションで作業するときは一般的な用語とライフサイクルフィールドを知っておくと役に立ちます。

ヒント: CSDM のセットアップ情報については、「ステージに CSDM フレームワークを実装する」を参照してください。

ビジネスサービスとテクニカルサービスの CSDM ライフサイクルフィールド

CSDM アクティベーションプラグインがインストールされたら (*com.snc.cmdb.csdm.activation*)、サービスポートフォリオ管理 で CSDM ライフサイクルフィールドを使用できます。フィールド名を表示するには、[すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [サービス]に移動し、ビューを [サービスポートフォリオ] に設定します。

CSDM ライフサイクルフィールドを使用すると、サービスとサービスオファリングのエンドツーエンドのライフサイクルを管理するのに役立ちます。共有フィールド名によって、他の ServiceNow アプリケーションを使用する際に、一貫性と整合を実現できます。CSDM の詳細については、「資産と CI 間の CSDM ライフサイクル同期を有効にして製品インスタンスをサポートする」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の比較は、従来の サービスポートフォリオ管理 フェーズとステータスフィールド、および CSDM ライフサイクルステージとステータスフィールドの違いを示しています。

これらのフィールドは、パフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーターを使用した場合にも表示されます。

サービスポートフォリオ管理 と **CSDM** のサービステーブル **[cmdb_ci_service]** マッピング

サービスポートフォリオ管理のフェーズおよびステータスフィールド名	**CSDM** ライフサイクルステージとライフサイクル状況のフィールド名
パイプライン	要件	観念化	評価中
パイプライン	定義	観念化	評価中
パイプライン	分析	観念化	評価中
パイプライン	承認済み	観念化	評価中
パイプライン	公認	設計	公認
カタログ	設計	設計	設計
カタログ	開発	設計	設計
カタログ	ビルド/テスト/リリース	展開	テスト
カタログ	運用	運用	使用中
カタログ	廃止	運用	廃止待ち
廃止	廃止	提供終了	廃止
廃止	使用停止	提供終了	使用停止

サービスポートフォリオ管理 および **DPM** で使用される一般的な **CSDM** 用語

サービスポートフォリオ管理および **DPM** で使用される一般的な **CSDM** に関する用語

用語	定義	メモ
ポートフォリオ	サービス、製品、プロジェクト、またはアプリケーションのコレクションです。	ビジネスの類似アイテムをまとめて管理するために使用されます。ポートフォリオは、目的、機能、組織 (プロジェクトやサービスなど) ごとにグループ化できます。
ビジネスケイパビリティ	組織がビジネスモデルを実行したり、ミッションを遂行したりするために必要な高レベルの機能。	通常、ビジネス成果を達成するために 1 つ以上の特定のタスクを実行するコンテキストで説明されます。たとえば、デマンド管理やファイナンシャルプランなどです。
サービス	顧客が特定のコストやリスクを負わずに達成したい成果を促進することで、顧客に価値を提供する手段です。	通常、次の 3 つの側面があります。 • インタラクション • オファリング • サービスシステム ServiceNow は、次の 3 つの基本サービスタイプを提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理および **DPM** で使用される一般的な **CSDM** に関する用語 (続く)

用語	定義	メモ
		• ビジネス • 技術的 • アプリケーション 顧客は基本タイプを拡張して、組織内のサービスタイプに合わせることができます。
ビジネスサービス	ビジネスユーザーに公開されるサービスタイプで、通常は 1 つ以上のビジネス機能をサポートします。	通常、ビジネスユーザーが注文できます。ビジネスユーザーは、ServiceNow サービスカタログ を使用して目的のオファリングとサービスコミットメントレベルを選択できます。たとえば、調達、出荷、ファイナンスなどです。
テクニカルサービス	サービスオーナーに公開されるサービスタイプで、通常はビジネスまたはアプリケーションサービスをサポートします。	通常、サービスオーナーが注文できます。サービスオーナーは、サービスカタログ を使用して目的のオファリングとサービスコミットメントレベルを選択できます。たとえば、コンピューター、ストレージ、ネットワークなどです。
アプリケーションサービス	展開されたアプリケーションスタックを論理的に表現したサービスタイプです。	アプリケーションサービスの例としては、ホスティング、データバックアップ、およびリカバリがあります。 **注:** アプリケーションとアプリケーションサービスの間には 1 対 1 の関係はありません。
アプリケーション	コンピューターインフラストラクチャに特定の機能を提供するように設計された、展開済みのプログラム、モジュール、またはプログラムのグループ。	動作を定義し、それに関連付けられた特定の機能を持ちます。アプリケーションは通常、Apache Web サーバーのような検出可能な機能です。
ビジネスアプリケーション	機能を提供するように構成されたすべてのソフトウェアおよびインフラストラクチャ環境 (開発、テスト、本番環境) を表します。	生産性を向上させ、他のビジネス機能を正確に実行するために使用されます。たとえば、Dell Online です。
サービスカタログ	利用可能な製品、サービス、サービスコミットメントオプション、およびオファリングの消耗品ビューを提供します。	ユーザーがアクセスできるサービスの管理に役立ちます。また、カタログは利用可能なサービスへのアクセスの開始点でもあります。たとえば、IT サービスカタログなどです。
サービスオファリング	機能、可用性、価格設定、およびパッケージングオプションへのサービスの階層化。	特定のサービスのさまざまなレベルのパフォーマンスや機能を利用可能にすることができます。たとえば、ITSM 標準や ITSM プロなどです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理および **DPM** で使用される一般的な **CSDM** に関する用語 (続く)

用語	定義	メモ
サービスコミットメント	コンシューマーとプロバイダーの間で合意されたサービスデリバリーの義務を定義します。	多くの場合、サービスレベルアグリーメント、オペレーショナルレベルアグリーメント、基盤契約などの契約の形で表されます。サービスコミットメントには、オファリングを区別する特定のパフォーマンス特性が含まれます。
構成アイテム (CI)	現在またはまもなく構成管理の下に配置されるインフラストラクチャの物理および論理コンポーネントです。	サーバー、データベース、ルーターなどの単一のモジュール、または完全システムなどのより複雑なアイテム。たとえば、Web サーバー、データベース、インフラストラクチャなど 。
資産	財務価値が追跡されているアイテム。	多くの資産は CI であり、その逆も同様ですが、常にそうであるとは限りません。資産には、Microsoft Office 365 のように財務的な考慮事項があるライフサイクルがあります。
運用モデル	組織が顧客または受益者に価値を提供する方法の抽象的で理想的な視覚的表現 (モデル)。	通常、組織の運営方法のさまざまな要素を表します。通常、イノベーションモデル、インテリジェントな自動化の度合い、業界の連携、プロバイダー提供モデル、IT のビジネスへの期待などの戦略的ポジションが組み込まれています。

関連情報

ステージに CSDM フレームワークを実装する

サービスポートフォリオ管理 でのサービスとコミットメントの設定

サービスポートフォリオ管理 でサービスとコミットメントを設定し、サービスを定義して、可用性コミットメントに対するパフォーマンスを追跡します。パフォーマンス情報をリアルタイムでステークホルダーに伝えることができます。

始める前に

必要なロール: portfolio_admin または service_editor

手順

1. サービスオファリングとコミットメントを定義する
   既存のサービスに対してさまざまなレベルのサービスを定義するサービスオファリングレコードを作成します。たとえば、組織内で 2 つのレベルのデスクトップ サポートを提供する場合があります。アップグレードおよびウイルス対策の標準的なオファリングと、可用性の保証を含むエグゼクティブサービスを提供します。オファリングの詳細を定義するサービスコミットメントにより、完全なサービスオファリングのセットを作成します。
2. サービスオファリングのスコープを定義する
   サービスポートフォリオ管理 のスコープは、サービスの制限を定義する詳細なサービスパラメーターを参照します。サービスに関連する特定の追加サービスを、[スコープの範囲内] または [スコープの範囲外] として定義します。サービスにスコープ定義を適用する方法については、「サービスにスコープを適用する」を参照してください。
3. サービスオファリングの価格を設定する
   各サービスオファリングには、価格モデルと価格単位が設定されていることがあります。これらの値は親サービスで設定され、オファリングによって継承されます。サービスに対して課金される実

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

際の単価はオファリング内で設定されます。価格モデルの詳細については、「サービスポートフォリオ管理 のサービスオファリングの価格」を参照してください。

4. エンドユーザー用のサービスカタログを構成する
前のステップで作成されたすべてのデータが、サービスのサービスカタログページに表示されます。レイアウトは構成できませんが、サービスの分類方法と、カタログ内のサービスを表示できるユーザーをアドミニストレーターが制御することは可能です。詳細については、「サービスカタログ管理 」を参照してください。
5. サービスオファリングに登録します。
サービスポートフォリオ管理 では、サービスオーナーがさまざまなビジネスエンティティを サービスオファリングに登録することができます。
6. オプション: 更新された可用性算出システムプロパティ [com.snc.availability.v2] にオプトインします。
この更新された可用性システムプロパティ [com.snc.availability.v2] では、計算とメンテナンスが改善されています。詳細については、「可用性の結果を表示する」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理 のサンプルコンテンツパックのアクティブ化

サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパックのプラグイン (com.snc.spm.content) を有効にし、サンプルのポートフォリオ構造とサービス分類にアクセスします。このサンプルデータによるデモを取り入れれば、サービスポートフォリオの作成と管理を簡単に行うことができます。

始める前に

必要なロール: admin または portfolio_admin

このタスクについて

注: サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパックのデータは Service Owner Workspace で見ることをお勧めします。Service Owner Workspace のサブスクリプションを通じてこのワークスペースにアクセスする方法の詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパックのプラグイン (com.snc.spm.content) にはデモデータが用意されており、サンプルの分類構造メタデータが揃っています。これにより、ユーザーはポートフォリオおよび関連する分類を迅速かつ効率的に実装できます。

共有しているサービスデータ、サービスオファリング、カタログアイテムおよび関係を提供する、サービスのサンプルのリストにアクセスします。ベンダーや契約、SLA 定義、コストモデルなどの周辺データの例にリンクします。

サンプルデータのロード後、それをサービスポートフォリオの作成および管理の開始点として使用します。サンプルコンテンツは、サービスポートフォリオ管理 アプリケーションのサービスポートフォリオモジュールにサンプル **IT** サービスポートフォリオとして表示できます。または、Service Owner Workspace に登録して有効にすれば、そこでこのデータを表示できます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

サービスポートフォリオ管理 の IT サービスポートフォリオのサンプルコンテンツを表示する

サービスポートフォリオを計画および作成するため、サービスポートフォリオ管理 の IT サービスポートフォリオのサンプルコンテンツに対するアクセス、表示、および分析を行います。ここではサンプルの構造を開始点として考えます。サンプルの構造は、組織の特定のニーズに合わせて追加したり変更したりすることができます。

始める前に

必要なロール: portfolio_admin、service_editor、または service_viewer

このタスクについて

サンプルの IT サービスポートフォリオコンテンツには、ポートフォリオの形で、利用可能な分類レイヤーと分類ノードの両方のデータが用意されています。またこのサンプルでは、サービス、サービスオファリング、インシデント、コミットメントなどの形でデモデータを提供しています。
IT サービスポートフォリオのサンプルコンテンツは、サービスポートフォリオ管理 関連のロールがアサインされた任意のユーザーが表示できます。構造および提示されたサンプルコンテンツに基づいてサービスポートフォリオのレベルとノードを作成および管理できるのは、ポートフォリオアドミン [portfolio_admin] またはサービスエディター [service_editor] のロールを持つユーザーのみです。

サンプルコンテンツは、サービスポートフォリオ管理 アプリケーションのサービスポートフォリオモジュールに表示できます。Service Owner Workspace のプラグイン (com.spm_owner_workspace) を登録して有効にした場合は、Service Owner Workspace でサンプルコンテンツを見ることをお勧めします。

> **注:** Service Owner Workspace へのアクセス方法の詳細については、「Service Owner Workspace のアクティブ化」を参照してください。

手順

1. [サービスポートフォリオ管理] に移動します。
2. IT サービスポートフォリオのサンプルを表示するには、**[Service Owner Workspace]** (アクティブ化されている場合) または [サービスポートフォリオ] のいずれかを選択します。
   Service Owner Workspace で [すべてのサービス] をクリックすると、サービスに関連する分類ノードのサンプルリストが表示されます。または、プラットフォームビューの [サービスポートフォリオ] フォームで [サンプル **IT** サービスポートフォリオ] を選択し、[分類ノード] 関連リストを選択してサービス関連ノードのサンプルリストを表示します。
3. 結果を確認します。
   以下のような IT サービス関連ノードのサンプルリストが表示されます。
   - ソフトウェア管理
   - ハードウェアサポート
   - IT 管理およびコンサルティング
   - ネットワークサポート
   - データセンター管理
   - ソフトウェアサポート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. プラットフォームビューでサービス関連の分類ノードを選択するか、Service Owner Workspace でサービスを展開して関連情報を表示します。
5. サンプルの IT サービスポートフォリオおよびその分類のレイヤーとノードを調べて、基本構造を理解してください。

サービスポートフォリオ管理の使用

サービスポートフォリオ管理を使用すると、サービスとサービスオファリングを作成して、サービスポートフォリオにアサインすることができます。また、サービス可用性の結果など、サービス関連データを表示することもできます。

サービスポートフォリオ管理の概要

以下のトピックでは、サービスポートフォリオ管理の使用方法に関するガイダンスを提供します。

ポートフォリオを作成する

単一または複数のサービスポートフォリオを作成し、それぞれに固有の分類構造を設定することができます。サービスポートフォリオを使用すると、現在の IT サービスの全体像を把握できます。また、今後利用可能になる可能性のあるサービスや過去に存在したサービスも確認できます。

始める前に
必要なロール：portfolio_admin

このタスクについて
分類ノードを定義する前に、サービスポートフォリオを作成します。サービスポートフォリオを作成すると、プラットフォーム内でそれを編集し、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) でそのポートフォリオのパフォーマンスを監視できます。

重要: 既存の顧客は、[サービスポートフォリオ管理] > [管理] > [構成] > [新しいポートフォリオのオプトイン **(New Portfolio Opt-In)**] に移動して、改善されたポートフォリオ構造をオプトインできます。改善された構造ではノードが使用され、Service Owner Workspace からのレイヤーと重み付けされたスコアは使用されません。顧客が改善されたポートフォリオ構造をオプトインした後、以前の構造に戻すことはできません。詳細については、「サービスポートフォリオ管理ポートフォリオ」を参照してください。新規顧客には、デフォルトで改善されたポートフォリオ構造が設定されます。

注: 次の手順は、**SPM** 詳細ユーザービューを反映しています。

手順

1. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [サービスポートフォリオ] に移動し、[新規] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

[サービスポートフォリオ] フォーム

フィールド	説明
名前	サービスポートフォリオの特性を反映する一意の名前 (「IT サービスポートフォリオ」など)。
簡単な説明	サービスポートフォリオに関する簡単な詳細情報。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	ソフトウェア、ネットワークのサポート階層など、サービスポートフォリオに関する総合的な詳細情報。
市場スコープ	サービスの制限を定義する詳細なサービスパラメーター。たとえば、ポートフォリオサービスを使用しているユーザーなど。
サービスポートフォリオオーナー	ポートフォリオの所有者 (通常は最高情報責任者 (CIO) レベル)。このユーザーは portfolio_editor ロールを持ち、自分が所有しているポートフォリオのみ表示および更新できます。
サービスポートフォリオマネージャー	portfolio_admin ロールを持ち、サービスポートフォリオを管理する権限を持つユーザー。portfolio_admin は、次を含むすべてのタイプのポートフォリオレコードを作成、読み取り、更新、および削除できます。 ◦ ポートフォリオ ◦ 分類レベルとノード ◦ サービスおよびサービスオファリング ◦ リレーションシップ ◦ パフォーマンス基準
サービスオファリングを自動作成	オンにすると、[サービスあたりのオファリング数] フィールドが表示され、自動作成するサービスオファリングの数を選択できます。 すべてのサービスにはサービスオファリングが必要です。[自動作成] チェックボックスを使用してサービスオファリングを作成すると、次のようになります。 ◦ サービスオファリングは、*<service name> Offering1* の命名規則に従って作成されます。この数は、作成したオファリングの数を表します。2 つ作成した場合、2 番目のオファリング名は *<service name> Offering2* になります。 ◦ サービスオファリングは、親サービスから次のフィールドを継承します。 ▪ Owned by (オーナー) ▪ デリバリマネージャー ▪ 代理人 ▪ ステータス ▪ サービスの分類 ◦ 自動作成されたサービスオファリングは、サービスの [オファリング] 関連リンクにあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
重要: 次のパフォーマンスフィールドは、廃止された Service Owner Workspace プラグインを使用している場合にのみ表示されます。Service Owner Workspace の廃止の詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。	
パフォーマンススコアしきい値上限	指定された高い方のしきい値のパーセンテージポイント。ここを超えると、Service Owner Workspace のインジケーターがオレンジから緑に変わります。色の変更に加えて、デフォルトのパーセンテージは **80** です。
パフォーマンススコアしきい値下限	指定された低い方のしきい値のパーセンテージポイント。ここを下回ると、Service Owner Workspace のインジケーターがオレンジから赤に変わります。色の変更に加えて、デフォルトのパーセンテージは **60** です。
デフォルトのパフォーマンスメトリクスを追加	サービスポートフォリオを作成するときに 5 つのメトリクスを追加するオプション。チェックボックスをオフにすることで、メトリクスを追加しないことを選択できます。 デフォルトで追加されるメトリクスは次のとおりです。 ◦ 利用できる場所 ◦ 顧客満足度 ◦ 最重要のインシデント ◦ アクティビティ ◦ サービスレベルアグリーメント (SLA) 違反 **注:** このフィールドは、サービスポートフォリオレコードでは非表示になります。レコードを作成するときにのみ表示されます。
新しいオファリングのパフォーマンスメトリクスを均等に重み付け	有効な場合、このポートフォリオの一部としてオファリングが作成されるたびに、各メトリクスのパフォーマンスの重みが均等に分散されます。たとえば、デフォルトの各メトリクスは 20% で重み付けされます。

注: インスタンスがファイナンシャルマネジメントと統合されていて、[サービスオファリング] フォームで [推定消費量] [コストモデル] フィールドが構成されている場合は、ポートフォリオの [推定消費量] 詳細が表示されます。

3. [送信] を選択してサービスポートフォリオを保存するか、編集後に [更新] を選択します。
新しく作成されたサービスポートフォリオが [サービスポートフォリオ] モジュールリストに表示されます。
4. 新しく作成されたサービスポートフォリオの名前をリスト内で選択します。
分類ノード、ポートフォリオメトリクス、分類ノード重み付けの関連リストが [サービスポートフォリオ] フォームに表示されます。サービスポートフォリオ構造内の分類ノードの作成と追加の詳細については、「サービスポートフォリオ管理分類」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理 の分類

サービスポートフォリオ管理 は分類フレームワークを使用して、ポートフォリオ内のサービスを整理および管理します。

ポートフォリオの構造

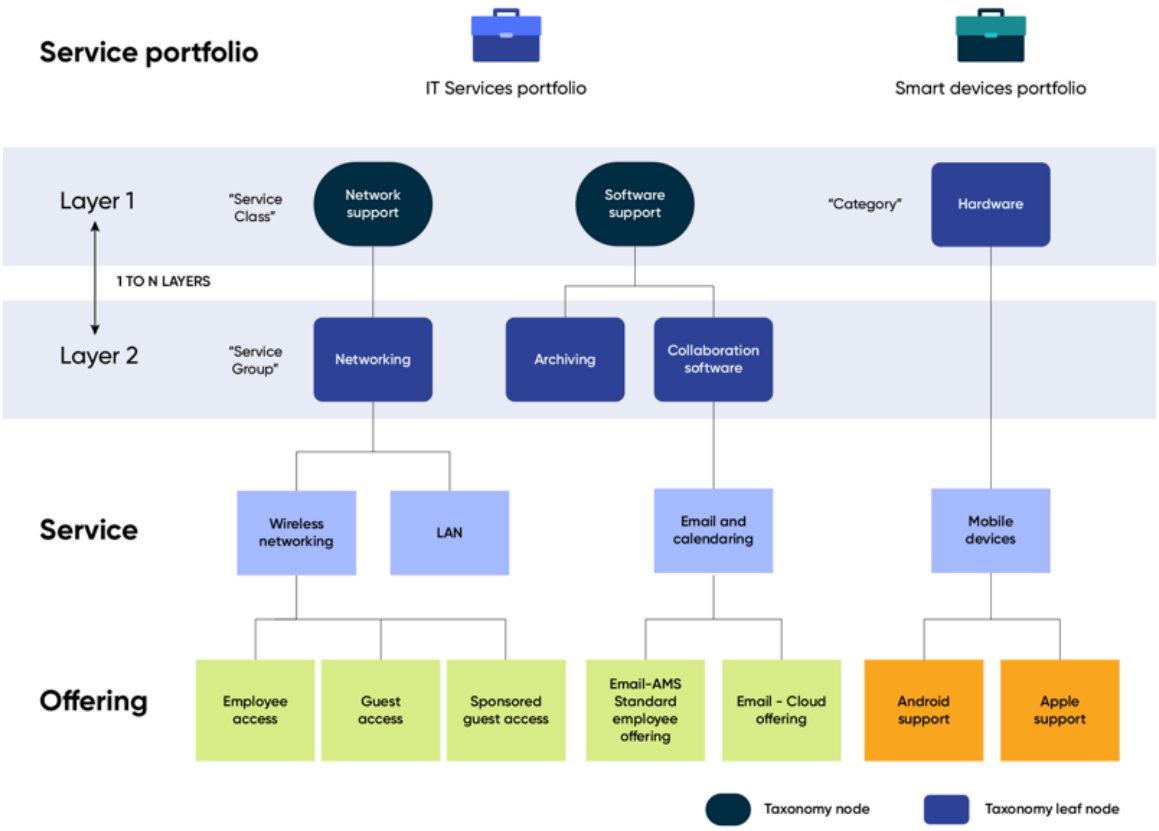
Utah リリースより前では、サービスポートフォリオ管理は分類のレイヤーとノードを含む 1 つのポートフォリオ構造を提供していました。Utah リリース以降、既存の顧客は、システムプロパティを使用してオプトインすることで、従来の構造から改善された標準構造に移行できます。改善された標準ポートフォリオ構造では、分類フレームワークでレイヤーが使用されなくなりました。代わりに、ノードのみを使用します。2 つのタイプのポートフォリオ構造の詳細については、「サービスポートフォリオ管理 のポートフォリオ」を参照してください。

標準ポートフォリオ構造にアップグレードするには、portfolio_admin は、[サービスポートフォリオ管理] > [管理] > [標準ポートフォリオへのアップグレード] に移動して、システムプロパティ [standard_portfolio_construct.turn_on] にアクセスします。既存の顧客にのみ、このメニューパスが表示されます。新規顧客は、デフォルトで標準ポートフォリオ構造を取得するため、このメニューパスは使用できません。

従来のポートフォリオ構造の分類

従来のポートフォリオ構造で作業している場合、分類フレームワークは次の例のようになります。

従来のポートフォリオ構造の分類の例



この例では、IT サービスポートフォリオとスマートデバイスポートフォリオの 2 つのサービスポートフォリオがあります。

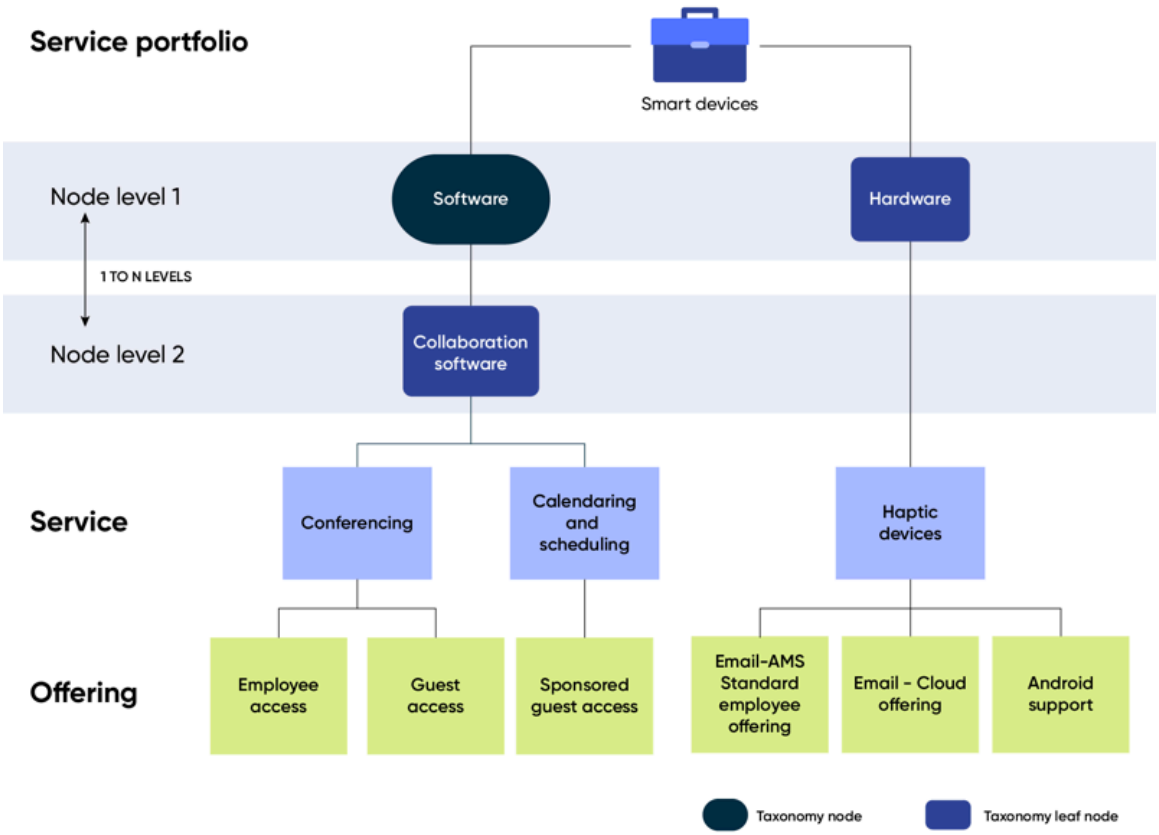
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスポートフォリオの下にはレイヤーがあります。1 ～ N 個のレイヤーを使用でき、分類ノードまたは分類リーフノード、あるいはその両方にすることができます。
- レイヤーとリーフノードの下には、サービスとサービスオファリングがあります。

標準のポートフォリオ構造の分類

改善された標準のポートフォリオ構造を使用している場合、分類フレームワークは次の例のようになります。

標準のポートフォリオ構造の分類の例



この例では、最上位に 1 つのサービスポートフォリオ (スマートデバイス) があります。

- サービスポートフォリオの下にはノードレベルがあります。
  - 1 ～ N 個のノードレベルを持つことができます。
  - ノードレベルには、分類ノードとリーフノードの両方を含めることができます。
  - サービスポートフォリオをビルドする際の柔軟性を高めるために、複数のノード (レイヤーではなく) を割り当てることができます。たとえば、1 つのポートフォリオは、ノード間の関係を介して複数レベルの深度を持つことができます。
- 分類ノードレベルの下には、サービスとサービスオファリングがあります。

> **注:** デジタルポートフォリオ管理 (DPM)では、ノード、サービス、およびサービスオファリングの関係マップを視覚的に確認できます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理の使用」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

分類ノードを作成する

分類レイヤーの定義を作成する

顧客間関係マップを表示

分類レイヤーの定義を作成する

サービスポートフォリオを整理、ラベル付け、および管理するための分類レイヤーを作成します。分類レイヤーの数は無制限です。分類レイヤーは、サービスポートフォリオの最上位の格納レベルを表します。各レベルは、最上位から最下位までの階層構造で、子ノードやサービスを含む分岐またはノードをサポートしています。

始める前に

重要: このタスクは、従来のポートフォリオ構造を使用している場合に適用されます。従来のポートフォリオ構造と標準のポートフォリオ構造の詳細については、「サービスポートフォリオ管理 の分類」を参照してください。

必要なロール：portfolio_admin

このタスクについて

分類レイヤー定義モジュールを開くと、すべてのサービスポートフォリオに定義されている既存の全レイヤーのリストが表示されます。

デフォルトでは、リストの最初の [サービスポートフォリオ] 列に、分類レイヤーに関連付けられているサービスポートフォリオ名が表示されます。サービスポートフォリオは、分類レイヤーの親要素です。既存の分類レイヤーが [名前] 列に表示され、[順序] 列で時系列順にソートされます。順序番号 100 のレイヤーが常に一番上、その後に順序番号 200、以下同様に続きます。

分類レイヤーは、必ず親サービスポートフォリオと関連付けてください。IT サービスポートフォリオのレイヤーの例としては、以下のような分類レイヤーが挙げられます。

- サービスクラス
- サービスグループ

サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパック [com.snc.spm.content] のプラグインサンプルデータがインスタンス上で有効になっている場合は、提供されている分類データを確認し、分類レイヤーの最適な定義方法を理解してください。詳細については、「サービスポートフォリオ管理サンプルコンテンツパックの有効化」を参照してください。

手順

1. [サービスポートフォリオ管理] [分類レイヤー定義] に移動します。
2. [新規] を選択します。
   既存の分類レイヤー定義を編集するには、分類レイヤー定義の名前を選択してフォームを開きます。必要に応じて、フォームのフィールドのデータを変更します。
3. フォームフィールドに入力または入力内容を編集します。

分類レイヤー定義

フィールド	説明
名前	ソフトウェアサポート層やネットワークサポート層のような、分類レイヤーの目的を定義する一意の名前 (「階層」など)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	分類レイヤが存在する階層レベルを表す値。1 が最上位レベルで、各時系列番号が下位レベルとして続きます。 注: サービスポートフォリオ内の任意のレイヤーに対してノードが作成されている場合、レイヤーの順序がロックされ、変更できなくなります。レイヤーの順序が食い違っている場合、ノードをレイヤーに追加することはできません。
サービスポートフォリオ	分類レイヤーが関連付けられているサービスポートフォリオ。
簡単な説明	分類レイヤーの目的についての簡単な詳細。

4. [送信] をクリックしてサービスポートフォリオを保存するか、分類レイヤーを編集した後に [更新] をクリックします。
5. リスト内で、新規に作成された分類レイヤー定義をクリックします。
分類ノードとポートフォリオメトリクス関連リストが [サービスポートフォリオ] フォームに表示されます。サービスポートフォリオ構造内の分類ノードの作成と追加の詳細については、「サービスポートフォリオ管理分類」を参照してください。

分類ノードを作成する

ノードまたは分岐を作成し、サービスポートフォリオの分類レイヤーに追加します。作成できるノードまたは分岐の数は無制限です。分類ノードを設定することで、一般のレイヤーから特定のレイヤーまでの複数の要素レイヤーを含む、非常に体系化された詳細なサービスポートフォリオを正しく作成できます。

始める前に
必要なロール：portfolio_admin

このタスクについて
必要に応じて新しいノードを追加したり、既存のノードを編集したりします。そのほか、ノードの再ペアレンティングや削除も行います。同じ分類レイヤーで、別のノードにノードを再ペアレンティングすることができます。
サービスポートフォリオ管理 では、分類ノードは通常、設定された分類レイヤー内のサービスタイプを表します。これらのタイプは、子ノードまたはサービスのコンテナーとして機能します。IT サービスポートフォリオの例としては、以下のような分類ノードが挙げられます。

- データセンター管理
- ハードウェアサポート
- ソフトウェア管理

サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパック [com.snc.spm.content] のプラグインサンプルデータがインスタンス上で有効になっている場合は、提供されている分類データを確認し、分類レイヤーの最適な定義方法を理解してください。詳細については、「 サービスポートフォリオ管理サンプルコンテンツパックの有効化」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [サービスポートフォリオ管理] > [分類ノード] に移動して、[新規] を選択します。
   既存の分類ノードを編集するには、分類ノードの名前を選択してフォームを開きます。必要に応じて、フォームのフィールドのデータを変更します。既存のノードを削除するには、[削除] を選択します。
2. フォームフィールドに入力または入力内容を編集します。

   分類ノード

フィールド	説明
名前	ノードの目的を定義する一意の名前。
簡単な説明	分類ノードの目的についての簡単な詳細。
説明	ノードについての詳細な説明。
サービスポートフォリオ	当該の分類ノードが関連付けられているサービスポートフォリオ。
分類レイヤー	当該のノードが関連付けられている分類レイヤー。
親タスク	当該の分類ノードが関連付けられている分類ノード。このフォームフィールドを使用して、同じ分類レベルでノードをリペアレンティングします。
オーナー	分類ノードの所有者。
有効開始日	分類コードが有効になる日付。
有効期限	分類コードが無効になる日付。
パフォーマンススコア 注: Service Owner Workspace のサブスクリプションとともに表示されます。	当該ノードの最新のパフォーマンススコア。パフォーマンススコアは、夜間にスクリプトで算出されます。 注: このスコアは、アドミンのみが必要に応じて変更できます。

3. 分類ノードを [送信] します。
   または、既存の分類ノードを編集した後に [更新] を選択することもできます。
4. 分類ノードの重み付けを編集または定義します。
   [重み付けの編集] 関連リンク (有効な場合) を選択して、既存の子サービスの重み付けまたは子ノードの重み付けを編集します。または、[サービスポートフォリオ管理] > [分類ノード] に移動して、リスト内のノードを検索することもできます。選択してフォームを開きます。

   注: [重み付けの編集] 関連リンクは、Service Owner Workspace のサブスクリプションとともに表示されます。関連する子ノードの重み付けの値は、[サービスオファリング] フォームの [メトリクスの重み付けの編集] 関連リンクを介して、サービスオファリングレベルで指定されます。

5. 関連付けられた子ノードそれぞれの重み付けの値を指定します。
   重みの合計は 100 % でなければなりません。重み付けと重み付け値の指定の詳細については、「Service Owner Workspace のパフォーマンスメトリクス」を参照してください。
6. 関連リストのレコードを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノードのタイプがリーフノードであるか非リーフノードであるかによって、以下の関連データが関連リストに表示されます。

オプション	説明
分類ノード	関連付けられたの子ノードすべてのリスト。分類ノード名を選択すると、既存の子ノードを編集できます。新しい子ノードを作成するには、[新規] をクリックし、[分類ノード] フォームのすべてに入力します。
サービス	リーフノードに表示される関連サービスすべてのリスト。リストを編集するには、[編集] を選択してフォームの内容を変更します。関連リストでサービスを選択して変更および更新できます。新しい関連サービスを作成するには、[新規] をクリックし、[サービス] フォームのすべてに入力します。「サービスの作成」を参照してください。

サービスの作成

社内の組織や外部の顧客、ユーザーにメリットと付加価値をもたらすサービスを作成します。

始める前に

必要なロール: portfolio_admin または service_editor

このタスクについて

製品全体で表示されるテーブルと参照フィールドのラベル「ビジネスサービス」がすべて「サービス」に変更されました。たとえば、[ビジネスサービス] フォームは [サービス] フォームに変更されています。この変更は、新しいインスタンスのみが対象であり、アップグレードされた既存のインスタンスには適用されません。

> **注:** サービスビルダー アプリケーションを使用して、サービスとサービスオファリングを作成および編集することもできます。サービスビルダー は、途中でコンテキストヘルプを備えたウォークスルーエクスペリエンスを提供します。詳細については、「サービスビルダー」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [サービス]に移動して、[新規] を選択します。
   一方、既存のサービスを編集するには、サービスの名前を選択してフォームを開きます。必要に応じて、フォームのフィールドのデータを変更します。既存のサービスを削除するには、フォームヘッダーの [削除] ボタンをクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

サービスフォームヘッダー

フィールド	説明
名前	サービスの性質を反映する一意の名前。
サービスポートフォリオ	当該のサービスが関連付けられているサービスポートフォリオ。
分類ノード	当該のサービスが関連付けられているポートフォリオ内の分類リーフノード。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フェーズ	サービスが含まれているフェーズ。使用可能な値は、[パイプライン]、[カタログ]、[廃止] です。
ステータス	サービスフェーズのステータス。
簡単な説明	サービスのタイプ。使用可能な値は、[ビジネスサービス]、[テクニカルサービス]、[アプリケーションサービス]です。
所有者	組織内で当該のサービスを担当するサービスオーナー。
デリバリマネージャー	サービスの配送マネージャー。
ビジネス関係マネージャー	このサービスのリレーションシップマネージャー。
重要: 次の 2 つのフィールドは、廃止された Service Owner Workspace プラグインを使用している場合にのみ表示されます。Service Owner Workspace の廃止の詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。	
パフォーマンススコア	最新のパフォーマンススコア。サービスがアクティブ化された後に設定されます。パフォーマンススコアは夜間にスクリプトで算出され、変更することはできません。
CSAT スコア	カスタマーサービスフィードバックスコア。

3. [全般] タブを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

サービスフォームの [全般] タブ

フィールド	説明
番号	新しいサービスレコードの一意の ID を自動的に生成します。その値は「BSN」文字列と一意の番号で構成されます。この ID は、他のフォームやスクリプトで参照されることがあります。 [番号] フィールドは [サービス ポートフォリオ] フォームビューで表示されます。 **注:** フィールドが追加される前に作成されたサービスレコードの フィールドは null です。
バージョン	サービスのバージョン。
別名	このサービスに使用する他の名前。
サービスの分類	サービスのタイプ。使用可能な値は、[ビジネスサービス]、[テクニカルサービス]、[アプリケーションサービス]です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
コンシューマータイプ	コンシューマーのタイプ。利用可能な値は、[内部]、[外部]、[内部および外部] です。
開始日時	サービスが利用可能になる日付。
終了日	サービスが廃止される日付。
前回のレビュー日	サービスが前回レビューされた日付。

5. [チーム] タブを選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

サービスフォームの [チーム] タブ

フィールド	説明
委任	サービスオーナーの代理としてサービスを管理する権限を持つ人。
ビジネス連絡先	当該のサービスに関連する問題に関する連絡先の担当者。
ベンダー	当該のサービスを提供するベンダー。
ステークホルダー	このサービスに関心または懸念がある人。

7. [ビジネスニーズ] タブを選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

サービスフォームの [ビジネスニーズ] タブ

フィールド	説明
ビジネスニーズ	当該のサービスがサポートしているビジネスニーズ。
ビジネス上の重要度	組織内のサービスの重要度を定義する重要度レベル。

9. フォームに入力したら、ヘッダーバーを選択して長押し (または右クリック) して、ポップアップメニューから [保存] を選択します。
   サービスの関連リストが表示されます。以下について、関連付けられたものを表示するか、作成します。
   - オファリング
   - スコープ内
   - スコープの範囲外
   - 自分が依存するサービス
   - 自分に依存するサービス
   - インシデント
   - 問題
   - 変更要求
   - その他のタスク

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ナレッジ記事
- サービスオファリングノードの重み付け
- 改善イニシアチブ

10. [送信] を選択してサービスを保存するか、サービスを編集した後に [更新] を選択します。

サービスにスコープを適用する

スコープの詳細を使用してサービスの制限を定義し、特定のサービスビューを許可または拒否します。[スコープ外] のアイテムではサービスで提供できないものを定義し、[スコープの範囲内] のアイテムではサービスで提供できるものを定義します。たとえば、夜間バックアップは、デスクトップサポートサービスの場合は [スコープの範囲内] である可能性がありますが、災害復旧サービスの場合は [スコープ外] となります。

始める前に
必要なロール：portfolio_admin または service_editor

このタスクについて
[スコープの範囲内] および [スコープ外] の定義は、ユーザーがサービスカタログにアクセスすると表示されるサービスカタログページに表示されます。

システム内のスコープエントリーのリストを表示するには、ナビゲーターに「`service_scope.list`」と入力して Enter キーを押します。

手順

1. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [サービス]に移動します。
2. スコープを定義するサービスの名前を選択します。
   親サービスのみがスコープを持つことができます。
3. [スコープの範囲内] または [スコープ外] 関連リストで、[新規] を選択して新しい定義を作成するか、[編集] を選択してサービスの [スコープの範囲内] または [スコープ外] リストにスコープを追加します。
   設定するスコープの対象は、サービスに関連し、サービスの制限を定義するために役立つものであれば何でもかまいません。
4. スコープアイテムにわかりやすい名前を付け、[説明] フィールドに詳細を入力します。
5. [送信] を選択します。

サービスオファリング

サービスオファリングはサービスから派生し、親サービスを特定のビジネスニーズとパフォーマンスレベルに絞り込むものです。

サービスオファリングとコミットメント

オファリングレコードは、既存のサービスに対してさまざまなレベルのパフォーマンスを定義します。たとえば、組織内で 2 つのレベルのデスクトップサポートを提供する場合があります。そのような場合、アップグレードやウイルス対策の標準的なオファリングと、可用性の保証も含めたエグゼクティブオファリングの提供が可能になります。

サービスオファリングタイプには、ビジネスサービスオファリングとテクニカルサービスオファリングが含まれます。

オファリングの詳細を定義するコミットメントによって定義される、一連の完全なサービスオファリングを作成します。カタログのフェーズに移行するためには、各サービスにオファリングが 1 つ以

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

上定義されている必要があります。これは、サービスオファリングでサービスレベルアグリーメント (SLA) を定義したり、メトリクスを照合したりするためです。

SLA 定義と結果を含む、SLA の詳細については、「サービスレベル管理」を参照してください。

サービスオファリングの価格設定

各サービスオファリングには、価格モデルと価格単位が設定されていることがあります。この価格設定データをカタログアイテムの作成のために使用します。

サービスオファリングのサブスクリプション

さまざまなエンティティをサービスオファリングに登録することができます。このデータは、オファリングフォームの合計登録者を判断するために使用されます。

テクニカルサービスオファリング

テクニカルサービスオファリングは、ビジネスサービスおよびオファリングに対する継承関係として表示できます。これは、メトリクスモデルに含まれていないため、重み付けモデルを使用しません。

サービスオファリングタイプの再ペアレント化

サービスオファリングの親を別のタイプのサービスに変更できます。たとえば、オファリングの親をビジネスサービスからテクニカルサービスに変更したり、その逆を行ったりすることができます。オファリングをアプリケーションサービスに再ペアレント化することはできません。サービスオファリングタイプの再ペアレント化に関する重要な情報とガイドラインは次のとおりです。

- オファリングの親をビジネスサービスからテクニカルサービスに変更すると、テクニカルサービスオファリングではパフォーマンススコアが利用できないことを知らせるメッセージが表示されます。
- あるサービスタイプから別のサービスタイプに再ペアレント化するときは、既存の重み付けルールが適用されます。
- 再ペアレント化を実施しようとする場合に、親サービスが 1 つのオファリングのみを使用するカタログフェーズになっている場合、この変更を行うことができないというメッセージが表示されます。
- 親サービスのメトリクスの重み付けが > 0 である場合、オファリングを再ペアレント化する前にデータを調整するよう警告するメッセージが表示されます。以前のサービスタイプのオファリングの重み付けがゼロに設定されるまで、オファリングを別のサービスタイプに再ペアレント化することはできません。

このセクションのサービスオファリングのトピック

サービスオファリングの作成

サービスオファリングを作成して、サービスを定義し、そのサービスを文書化し、定義された可用性コミットメントに対してパフォーマンスを追跡し、パフォーマンス情報をエンドユーザーにリアルタイムで伝達します。

始める前に
必要なロール：portfolio_admin

このタスクについて
多くの場合、サービスとその子オファリングで定義されたデータはまったく同じです。たとえば、[サービス] フォームの [オーナー] フィールドで定義されているのと同じユーザーがサービスとそのオファリングを所有している場合もあります。しかし一方で、組織が希望すれば、サービスと子オファリング間で定義されるデータが異なるという柔軟な運用も可能です。たとえば、あるユーザーがサービスを所有し、別のユーザーが子オファリングを所有することが可能です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスのプロビジョニングに必要なカタログアイテムに、サービスオファリングをリンクします。各サービスオファリングにはコミットメントがあり、コミットメントにはサービスレベルアグリーメントがあります。

サービスオファリングは、可用性、スコープ、および価格設定に関してサービスレベルを一意に定義する、一連のサービスコミットメントで構成されます。たとえば、組織で 2 つのレベルのデスクトップサポートを提供する場合があります。アップグレードとウイルス対策という標準的なオファリングです。また、平日の 8 ～ 5 時の可用性を 98% にするなど、標準的なコミットメントにいくつかのタイプの可用性保証を加えたエグゼクティブオファリングもあります。

サービスに初めてオファリングが追加されたときに、一部のオファリングフォームフィールド値が親サービスレコードから継承されます。これらのフォームフィールドは、[所有者]、[事業上の重要度]、[デリバリマネージャー]、[委任]です。オファリングが追加されたときに、親サービスレコードのフィールド値が空になっていると、オファリングレコードのこれらのフィールドも空になります。最初にサービスにオファリングを挿入したときに、親サービスレコードフィールドの値によってオファリングレコードの既存の値が上書きされます。必要に応じて、オファリングを追加した後にフィールドを更新できます。

サービスポートフォリオを作成するときに、サービスオファリングを自動作成することもできます。詳細については、「ポートフォリオを作成する」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [サービスオファリング] に移動し、[新規] を選択します。
   一方、既存のサービスオファリングを編集するには、サービスオファリングの名前を選択してフォームを開きます。必要に応じて、フォームのフィールドのデータを変更します。既存のサービスを削除するには、フォームヘッダーの [削除] ボタンをクリックします。
2. フォームフィールドに記入します。

オファリングフォーム

フィールド	説明
名前	サービスの性質を反映する一意の名前。
親	親サービス。
フェーズ	サービスが含まれているフェーズ。使用可能な値は、[パイプライン]、[カタログ]、[廃止] です。
ステータス	フェーズごとのサービスのステータス。
簡単な説明	サービスポートフォリオに関する簡単な詳細情報。
説明	サービスオファリングに関する包括的な詳細説明。
CSAT スコア	顧客満足度フィードバックスコア
合計登録者	このサービスオファリングのサブスクリプション数。合計登録者数は、夜間にスクリプトで算出されます。 **注:** このスコアは、アドミンのみが必要に応じて変更できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オーナー	組織内で当該のサービスを担当するサービスオーナー。 注: この値は親サービスレコードから継承されますが、更新できます。
パフォーマンススコア 注: このフィールドは、廃止された Service Owner Workspace プラグインを使用している場合に表示されます。Service Owner Workspace の廃止の詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。	最新のパフォーマンススコア。サービスが有効になった後に設定されます。パフォーマンススコアは、夜間にスクリプトで算出されます。 注: このスコアは、アドミンのみが必要に応じて変更できます。

3. [全般] タブを選択して、フォームの [全般] セクションに入力します。

フィールド	説明
別名	このサービスに使用する他の名前。
ビジネス上の重要度	当該のサービスオファリングがビジネスに与える影響の程度。デマンドレスポンス戦略の基準としてこの値を使用することができます。 注: この値は親サービスレコードから継承されますが、更新できます。
コンシューマータイプ	コンシューマーのタイプ。利用可能な値は、[内部] および [外部] です。
サービスの分類	サービスのタイプ。使用可能な値は、[ビジネスサービス]、[テクニカルサービス]、[アプリケーションサービス]です。
バージョン	サービスオファリングのバージョン。
開始日時	サービスが利用可能になる日付。
終了日	サービスが廃止される日付。
ロケーション	サービスの物理的な場所。
CSAT 調査の頻度	顧客サーベイの送信頻度。
前回送信された CSAT サーベイ	前回の顧客満足度サーベイの送信時刻。

4. [チーム] タブを選択して、フォームの [チーム] セクションに入力します。
Teams 関連リストを使用して、サービスオファリングをサポートするさまざまなグループタイプをアサインすることができます。詳細については、「Teams 関連リスト」を参照してください。

フィールド	説明
デリバリマネージャー	当該のサービスのデリバリマネージャー。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: この値は親サービスレコードから継承されますが、更新できます。
委任	サービスオーナーとともにサービスを管理する権限を持つ人材。 注: この値は親サービスレコードから継承されますが、更新できます。
サポートグループ	サービスを管理するグループ。
ベンダー	当該のサービスを提供するベンダー。
ステークホルダー	このサービスに関心または懸念がある人。

5. [価格] タブを選択して、フォームの [価格] セクションに入力します。

フィールド	説明
価格モデル	親サービスで定義されているサービスオファリングの価格構造。 [価格モデル] フィールドは読み取り専用です。この値は親サービスで設定されます。
価格単位	当該のサービスの単位の略称。親サービスの [価格モデル] タイプに [単位あたり] が選択されたときに表示されます。 [価格単位] フィールドは読み取り専用です。この値は親サービスで設定されます。
価格	価格と通貨。
ユニット詳細	このオファリングのユニットの詳細な説明。

6. [運用] タブを選択して、フォームの [運用] セクションに入力します。

フィールド	説明
契約	関連付けられた契約番号。
メンテナンススケジュール	メンテナンスが予定されている時間。
サービスレベル要件	このフィールドで、そのサービスのサービスレベルアグリーメントおよびサービスレベル目標を含む要件を取得します。
必須条件	このサービスオファリングの必須条件。
互換性依存関係	このサービスオファリングの互換性依存関係。
監視要件	このサービスオファリングを監視するための要件。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: [推定消費量] タブを選択して、[推定消費量] セクションを表示します。

   重要: この手順と次の手順は、廃止された Service Owner Workspace プラグインを使用している場合にのみ適用されるため、オプションです。Service Owner Workspace の廃止の詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

8. オプション: [コストモデル] フィールドの値を選択します。
   選択肢には、デフォルトの [なし]、[固定 **(Fixed)**]、および [ユニット当たり] があります。[推定消費量] フィールドには読み取り専用データが表示されます。
9. フォームに入力したら、ヘッダーバーを選択して長押し (または右クリック) して、ポップアップメニューから [保存] を選択します。
   オファリングの関連リンクと関連リストが表示されます。
10. オプション: 関連リンクでは、オファリングの改善イニシアチブを作成し、オファリングメトリクスの重み付けを編集し、関連付けられたリンクを選択してオファリングを登録できます。

    重要: この手順は、廃止された Service Owner Workspace プラグインを使用している場合にのみ適用されるため、オプションです。Service Owner Workspace の廃止の詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

11. 関連付けられている関連リストとアイテムを表示します。
    以下について、関連付けられたものを表示するか、新しく作成します。
    - サービス コミットメント
    - 自分が依存するサービスオファリング
    - 自分に依存するサービスオファリング
    - 機能停止
    - インシデント
    - 問題
    - 変更要求
    - 他のタスク
    - ナレッジ記事
    - カタログアイテム
    - グループで登録
    - 場所で登録
    - 部門で登録
    - ユーザーで登録
    - 会社で登録
    - パフォーマンスメトリクス
    - 改善イニシアチブ
12. [送信] を選択してサービスオファリングを保存するか、サービスオファリングを編集した後に [更新] を選択します。

サービスオファリングにコミットメントを追加する

サービスコミットメントとは、サービスオファリングに対して一意の可用性保証、スコープ、および価格設定を定義する特定のサービスのことです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール: service_editor

このタスクについて
サービスコミットメントは、期待されるサービスレベルを定義します。サービスオファリングはサービスから派生し、親サービスを特定のビジネスニーズに合わせて調整するものです。サービスオファリングは、サービスオファリングを一意に定義する一連のサービスコミットメントで構成されます。サービスコミットメントを作成するには、各サービスに 1 つ以上の関連するサービスオファリングが必要です。

手順

1. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [サービスオファリング]に移動します。
   または、[サービスポートフォリオ管理] > [コミットメント] に移動してもかまいません。
2. サービスオファリングレコードを開きます。
3. [サービスコミットメント] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. コミットメントにわかりやすい名前を付けます。
   任意の種類のサービスを指定できます。
5. リストからコミットメントのタイプを選択します。

オプション	説明
可用性またはメンテナンス期間	システム処理で使用されます。[メンテナンス期間] を選択する場合は、[スケジュール] フィールドが必要になります。 サービスオファリングの機能停止に基づいて、該当するオファリングの可用性レコードを作成します。可用性コミットメントが存在する場合、可用性コミットメントを持つサービスオファリングに対して機能停止が作成されると、ダウンタイムと可用性の追跡が開始されます。
応答時間、配送またはその他	サービスカタログに追加情報を表示します。この情報には、ユーザーが特定のサービスオファリングから期待できるサービスコミットメントのタイプに関する詳細が記載されます。これらのサービスコミットメントタイプでは、追加機能またはホームページゲージは提供されません。
達成目標復旧時間	復旧ポイントからシステムを復旧するまでの時間を保証します。このコミットメント タイプを選択すると表示される [時間] フィールドに復旧時間を設定します。このフィールドはベンダーチケッティングで利用可能です。 注: これらのサービスコミットメントタイプでは、追加機能またはホームページゲージは提供されません。
達成目標復旧ポイント	バックアップの実行頻度を保証します。このコミットメント タイプを選択すると表示される [時間] フィールドにバックアップの間隔を設定します。このフィールドはベンダーチケッティングで利用可能です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	注: これらのサービスコミットメントタイプでは、追加機能またはホームページゲージは提供されません。
SLA	サービスレベルアグリーメント (SLA) によって定義されたコミットメントを許可し、ベンダーが定義された時間割合でサービスレベルを提供するかどうかを追跡します。SLA の結果は自動的に計算され、[自分のサービス - SLA] ホームページで参照するか、[サービス] > [サービスオファリングの **SLA]** > **[SLA** 結果]に移動して参照できます。

6. オプション: このサービスコミットメントの契約を選択します。
この情報はベンダークレジットレコードを作成する際に使用されます。

   ヒント: タスク (サービスコミットメントに関連するインシデントの SLA) が表示されない場合は、アドミニストレーターにお問い合わせください。インシデントの [参照] フィールドに [契約] が入力されている場合は、[参照修飾子を使用] フィールドを [詳細] に設定し、グローバルビジネスルール *contractFilter* を [参照修飾子] フィールドに入力する必要があります。

7. 契約違反の場合にベンダーが負うクレジットを計算するための情報を入力します。
ベンダーチケットでは、以下のフィールドが利用可能です。
   - 違約金額：違反時間単位あたりに査定された金額。
   - /：違反に対して負う総クレジットを計算するために使用される時間の単位。
   - 違約時間：違約ごとにベンダーから提供される空き時間。
8. フォームに記入し、[送信] を選択します。
[サービスオファリング] フォームが開き、新しいコミットメントがサービスコミットメント関連リストに表示されます。
9. [新規] を選択して別のサービスコミットメントを追加するか、[編集] を選択して既存のコミットメントをこのオファリングに追加します。

サービスオファリングをサポートする複数のチームのアサイン

複数のチームがサービスオファリングを担当する場合、単一のオファリングのサポートに複数のチームをアサインすることができます。

始める前に
必要なロール：service_editor

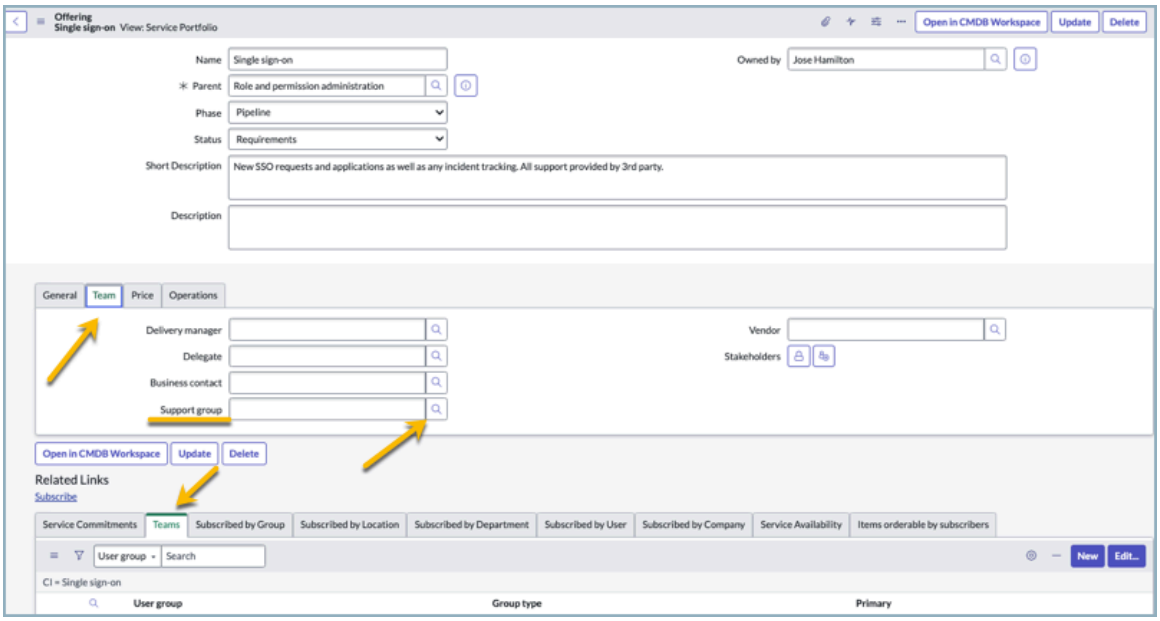
このタスクについて
サービスオファリングチームテーブル [cmdb_rel_team] を使用すると、複数のグループを単一のサービスオファリングに関連付けることができます。オファリングレコードで、[チーム] タブを使用して、サポートグループをオファリングにアサインします。[関連リンク] の [チーム] タブを使用して、サービスオファリングにサポートグループを追加します。[関連リンク] の [チーム] タブで追加するチームのグループタイプを編集することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [サービスオファリング]に移動します。
2. サポートチームをアサインするサービスオファリングを開きます。

オファリングレコードの例



3. オファリングレコードの最初の [チーム] タブで、[検索] アイコン ( ) を使用してこのサービスオファリングのサポートグループを選択し、ページを保存します。
ページを保存すると、選択したサポートグループが 2 番目の [チーム] タブの [関連リンク] 領域に表示されます。[関連リンク] の [チーム] タブには、[ユーザーグループ] (最初の [チーム] タブで選択したサポートグループ名)、[グループタイプ]、および [プライマリ] の 3 つの列があります。プライマリエントリを true または false に設定して、ユーザーグループがプライマリサポートグループであることを示すことができます。
4. [関連リンク] の [チーム] タブで、[ユーザーグループ] リストにサポートグループを追加します。
   a. [編集] を選択します。
   b. 1 つ以上のグループを [コレクション] から [チームリスト] に移動して、保存します。
5. オファリングレコードを保存します。
6. [関連リンク] の [チーム] タブには、追加したすべてのチームが含まれています。
[ユーザーグループ] 列で任意のチームを選択して、チームを変更できます。任意の [グループタイプ] を選択して、その他のオプション ([サポートグループ]、[承認者グループ (Approver Group)]、[変更グループ (Change Group)]、または [管理担当者グループ]) のいずれかに変更することもできます。

サービスオファリングにユーザーを登録する

ユーザーをサービスオファリングに登録して、カタログから注文できるようにします。会社、場所、グループ、および部門のオファリングを登録することもできます。

始める前に

必要なロール：com.snc.service_portfolio

必要なロール：service_editor

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
登録者は、サービスオファリングの対象者を定義します。ユーザーをサービスオファリングに登録して、サービスオファリングに関連するカタログアイテムを表示および要求できるようにします。たとえば、ビデオカンファレンス用のサービスの場合、パーソナルコミュニケーションプラットフォーム用とウェビナー用の 2 つのオファリングが存在する可能性があります。いずれかのオプションを選択するには、ユーザーはカタログからオプションを注文する必要があります。注文するには、そのサービスオファリングに登録者として追加する必要があります。

ベースシステムは、オファリングごとおよびサービスごとに登録者数をカウントします。また、顧客満足度 (CSAT) サーベイを登録者に送信して、サービスオファリングに関するフィードバックを得ることができます。間隔ごとにサーベイを送信する頻度を選択できます。

手順
1. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [サービスオファリング] に移動します。
2. 登録者を追加するサービスオファリングを選択します。
3. [ユーザーで登録] 関連リスト (タブ) を選択し、[編集] を選択します。
   または、他の関連リスト (タブ) のいずれかを選択して、グループ、場所、部門、または会社を登録することもできます。
4. [コレクション] から登録者名を選択し、[ユーザーで登録] リストに移動します。
5. [保存] を選択します。

サービスポートフォリオ管理 のサービスオファリングの価格

サービスオファリングは、関連付けられた親サービスの価格構造を継承します。サービスポートフォリオ管理 で各サービスオファリングの価格モデルが親サービスで単位ごとに定義されている場合は、各サービスオファリングにも価格単位が関連付けられている必要があります。その単位の実際の価格は、サービスオファリングのレコードで設定されます。

サービスオファリングの情報は、データ認定 およびワークフローの一環として定期的に確認できます。たとえば、サービスオファリングの価格を検証するための認定を設定することができます。

ファイナンシャルマネジメント のショーバック 機能を使用して、ある会計期間のサービスの使用状況とコストを予測し、将来のビジネスを計画します。

サービスオファリングの価格を設定するには、[サービスポートフォリオ管理] > [サービスオファリング] に移動し、価格構造が定義されているオファリングを選択します。サービスの価格単位ごとに価格を入力してレコードを更新します。必要に応じてサービスオファリングのレコードの [ユニット詳細] フィールドに説明を入力することもできます。

機能停止をログ記録する

機能停止をログ記録することで、ビジネスサービスコミットメントまたはテクニカルサービスコミットメントの可用性を調整します。

始める前に
必要なロール：service_editor

このタスクについて
サービスポートフォリオ管理 は、可用性コミットメントを含むすべてのビジネスサービスオファリングまたはテクニカルサービスオファリングの機能停止を追跡して報告します。

機能停止はオファリングの可用性を評価するために使用され、このオファリング用に生成されたレポートに表示されます。機能停止には 3 つのタイプがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 機能停止：ハードウェアやネットワークの問題などによって引き起こされる予期しない機能停止。ビジネスサービスまたはテクニカルサービスの可用性を計算する際に考慮される唯一の機能停止タイプです。
- 予定されている機能停止：計画済みメンテナンスまたはアップグレードによって生じることが予想される必要な機能停止。
- デグレード：ビジネスサービスまたはテクニカルサービスに影響を与えるが、そうしたサービスの中断を引き起こさない問題。

機能停止レコードは、複数の構成アイテム (CI) に関連付けることができます。[影響を受ける CI] 関連リストを使用して、1つの機能停止を複数の CI レコードにリンクさせることができます。

注: [影響を受ける CI] 関連リストを使用して、CI 関係を追加したり、1 つの機能停止を複数の CI レコードにリンクしたりする場合は、その前に機能停止を作成して保存する必要があります。

機能停止レコードの一意の機能停止番号識別子を表示します。機能停止テーブルレコードリストと機能停止フォームに、機能停止番号列を表示します。

注: 番号データを導入するには、機能停止採番プラグイン (com. outage_numbering) をアクティブ化する必要があります。機能停止テーブルに番号プリフィックス列が既に含まれているインスタンスを除き、プラグインはすべてのインスタンスとアップグレードに対して自動的にアクティブ化されます。プラグインがアクティブではないが、ベースシステムフィールドに移動したい場合は、HI ナレッジベース の「機能停止採番プラグインのアクティブ化 [KB0823685]」記事を参照するか、カスタマーサービス & サポート にご連絡ください。

ビジネスサービスまたはテクニカルサービスに対して機能停止が開くと、すべての子オファリングが、機能停止フォームの影響を受ける CI 関連リストに追加されます。機能停止がすべての子オファリングに影響することを知らせるポップアップメッセージが表示されます。必要に応じて、影響を受ける CI 関連リストからオファリングを削除できます。

手順

1. [サービスポートフォリオ管理] > [機能停止]に移動します。
2. [新規] を選択して機能停止を作成するか、[機能停止レコード] リストの [構成アイテム] フィールドで編集対象のビジネスサービスオファリングまたはテクニカルサービスオファリングを見つけます。
   - 機能停止を作成すると、[機能停止] フォームが開きます。
   - 既存の機能停止を編集するには、[タイプ] フィールドで機能停止を選択します。
3. 必要に応じて [タイプ] フィールドを編集するか、[なし] を選択します。
4. オプション: [メッセージ] フィールドにテキストを入力します。
5. 機能停止の長さを入力します。
   - カレンダーで [開始] 日時と [終了] 日時を選択するか、
   - 日数と時間の関数として [期間] を入力します。
6. 既存の機能停止レコードを編集する場合、フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) してレコードを保存するか、[送信] または [更新] を選択します。

   注:

   1 回の機能停止が複数のビジネスサービスオファリングまたはテクニカルサービスオファリングに影響する場合は、そのオファリングを [影響を受ける CI] 関連リストに追加できます。

7. 関連する影響を受ける CI を追加するには、[追加] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

影響を受けるすべての CI が [サービスオファリング] 構成クラスに一覧表示されます。

8. 単一の CI または CI のグループを選択します。
   CI 名の横にあるボックスを選択し、[選択項目を追加] を選択します。または、[すべて追加] を選択して、リストされたすべての影響を受ける CI を機能停止レコードに追加することもできます。
9. [影響を受ける構成アイテムの追加] ウィンドウを閉じます。
   CI が、[影響を受ける CI] 関連リストに追加されています。
10. [更新] を選択します。

可用性の結果を表示する

サービスオファリングとアプリケーションサービスのコミットメントの可用性計算を表示します。サービスポートフォリオ管理 でコミットメントを設定すると、設定した自動レポートで結果を表示できます。

サービスオファリングまたはアプリケーションサービスに可用性コミットメントを追加すると、サービスポートフォリオ管理 によりそのアイテムとコミットメントに対し、前年から始まる 1 年分の可用性レコードが生成されます。サービスの可用性は、サービスにロールアップされたオファリングの可用性に基づいています。機能停止が更新されると、関連する可用性レコードも更新されるため、機能停止の影響を評価し、機能停止レコードを管理することができます。

サービスポートフォリオ管理 は、日次ジョブを実行してコミットメント可用性レポートを生成し、システムタイムゾーンを使用します。

可用性コミットメントの追加については、「サービスオファリングにコミットメントを追加する」を参照してください。

可用性算出

Xanadu リリース以降、可用性算出 *[com.snc.availability.v2]* を使用して、パフォーマンス、計算、メンテナンスを向上させることができます。

可用性算出は、必要な期間に最新の正確な可用性データを表示できるように、以前のバージョンのものから再設計されています。

サービスポートフォリオ管理 は期間の最初の段階で可用性レコードを作成するため、期間の経過に応じた可用性を確認できます。このリアルタイムデータは、顧客に対して特定のレベルの可用性を約束している場合に特に重要です。

また、改善された算出では、機能停止が作成されるとレコードが更新されます。たとえば、100% の可用性から開始し、機能停止が発生すると、機能停止期間に基づいて 99.95% に更新できます。ユーザーとその顧客は、機能停止中に正確な可用性データに依存できるようになり、(以前の算出のように) 終了日のない機能停止を何度も再計算する必要はありません。

更新された可用性算出を使用するときに選択できる可用性期間オプションは次のとおりです。

- 日次
- 週次
- 月次
- 年次
- 過去 7 日間
- 過去 30 日間
- 過去 12 か月間

新規顧客は更新された可用性算出を自動的に取得しますが、既存の顧客はこのプロパティを「true」に設定してオプトインする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新されたシステムプロパティを「true」に設定するには、アドミニストレーターは次の操作を行う必要があります。

- フィルターナビゲーターに「`sys_properties.list`」と入力し、**Enter** キーを押します。
- [テキスト] 検索オプションを選択します。
- [検索] フィールドに「可用性」と入力し、**Enter** キーを押します。
- *`[com.snc.availability.v2]`* オプションを検索し、その値を「true」に設定します。

アプリケーションサービスの可用性レポート

アプリケーションサービスの可用性レポートを表示するには、*`[cmdb_ci_service_auto table]`* を使用して可用性コミットメントを作成し、アプリケーションサービスにマッピングする必要があります。

`[cmdb_ci_service_auto table]` で、*`service_offering_commitment`* フィールドの *`cmdb_ci`* フィールドを使用して、アプリケーションサービスを可用性コミットメントに関連付けます。

可用性の結果の生成

可用性の結果を確認するには、[すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [可用性] に移動し、リストから関連レコードを選択します。

サービス可用性フィールドと計算

フィールド	説明	計算
表示名	構成アイテム (CI) の名前とコミットメントの可用性。このフィールドは編集できません。	適用外です。
サービスオファリング	この可用性の影響を受けるオファリング。	適用外です。
サービスコミットメント	この可用性に対して影響を受けるコミットメント。	適用外です。
Start	可用性間隔の開始。このフィールドにマウスデバイスを合わせると、期間が表示されます。	適用外です。
End	可用性間隔の終了。このフィールドにマウスデバイスを合わせると、期間が表示されます。	適用外です。
約定アップタイム	このコミットメントに対するサービス可用性の予想合計値 (日、時間、分、秒単位)。	期間の終了から開始まで。
許容可能ダウンタイム	当該期間のコミットメントのスケジュールにおいて許容可能なダウンタイムの長さ (日、時間、分、秒単位)。	スケジュールされた期間の終了から開始までの時間に、コミットメントの割合を掛けたもの。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス可用性フィールドと計算 (続く)

フィールド	説明	計算
合計ダウンタイム	ウォールクロックのダウンタイム (スケジュールに依存しない)。(日、時間、分、秒単位)	機能停止終了から機能停止開始まで。
合計可用性 %	全期間に対する利用可能割合 (スケジュールに依存しない)。	(利用可能なアップタイムから合計ダウンタイムを引いた時間) を利用可能なアップタイムで割ったもの。
合計機能停止	この期間における合計停止数 (スケジュールに依存しない)。 **注:** 予定外の機能停止 (全体または一部) が予定外の機能停止と重複している場合、重複する予定外の機能停止時間は合計機能停止時間にカウントされません。このロジックは、機能停止レコードの CI と影響を受ける CI に適用されます。	機能停止の数
コミットメント可用性 %	このコミットメントのスケジュール内における可用性。	(コミット済みアップタイム - コミットメント停止時間) をコミット済みアップタイムで除算したもの。
コミットメントダウンタイム	このコミットメントのスケジュールに照らした容認可能なダウンタイム (日、時間、分、秒単位)。	スケジュール済みアップタイム内の (機能停止開始 - 機能停止終了)。
コミットメント機能停止	この期間でのコミットメントのスケジュールに対する機能停止期間数。	スケジュールされたアップタイム内の機能停止の数。
満たされたコミットメント	オンにした場合、可用性のコミットメントが満たされていることを示します。	コミットメントの可用性のパーセンテージがサービスコミットメントよりも高いかどうかによって true または false。
平均故障間隔 (MTBF)	CI の平均コミットメント機能停止間隔。	基本計算式：期間内の合計稼働時間を期間内の機能停止回数 (コミットメント機能停止回数) で割った値。ここで、期間内の合計稼働時間 = (コミットされたアップタイムからコミットされたダウンタイムを差し引いた時間)。
平均サービス回復時間 (MTRS)	CI の平均コミットメント機能停止時間。	基本計算式：合計時間 (コミットメントダウンタイム) を期間内の機能停止回数 (コミットメント機能停止回数) で割った値。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス可用性フィールドと計算 (続く)

フィールド	説明	計算
注: MTBF および MTRS の計算の詳細については、「KB1505841」を参照してください。		

パフォーマンス向上のためのアーカイブルール

Vancouver リリース以降、アーカイブルールはデフォルトでアクティブ化されています。サービスポートフォリオ管理は、テーブルクリーナーと呼ばれるスケジュール済みジョブを使用して、インスタンス内のテーブルの古いレコードをアーカイブし、テーブルサイズとクエリパフォーマンスを管理しやすく維持します。データ結果をより迅速に得るために、サービスポートフォリオ管理ではテーブルクリーナージョブを使用して、3 年以上経過した可用性データをアーカイブします。

可用性の結果のタイムゾーンを設定する

デフォルトでは、サービスとコミットメントの可用性を計算するためのタイムゾーンは、グローバル (システム) タイムゾーンに設定されます。グローバルタイムゾーンを変更することも、サービスコミットメントのタイムゾーンを設定することもできます。どちらのオプションでも、設定したタイムゾーンに基づいて可用性の結果を再計算できます。

始める前に

必要なロール：portfolio_admin または admin

このタスクについて

以下のシステムプロパティがバックグラウンドで機能して、可用性の結果のタイムゾーンを設定します。

- spm.availability.global.tz - デフォルトのタイムゾーンであり、システムタイムゾーンとも呼ばれます。このシステムプロパティを使用すると、リストからタイムゾーンを選択し、このグローバルタイムゾーンを使用してすべてのコミットメントの可用性の結果を計算できます。
- spm.availability.commitment.tz - true (またはインターフェイスで [はい]) に設定した場合、このシステムプロパティを使用すると、コミットメントレコードに選択したタイムゾーンを使用して可用性の結果を計算できます。

タイムゾーンを設定するには、可用性システムプロパティ [com.snc.availability.v2] を true に設定する必要があります。

1. フィルターナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [システムプロパティ名 `(System Properties Name)`] 検索フィールドに「***avail**」と入力し、**Enter** キーを押します。
3. 可用性システムプロパティ [com.snc.availability.v2] が true に設定されていることを確認します。

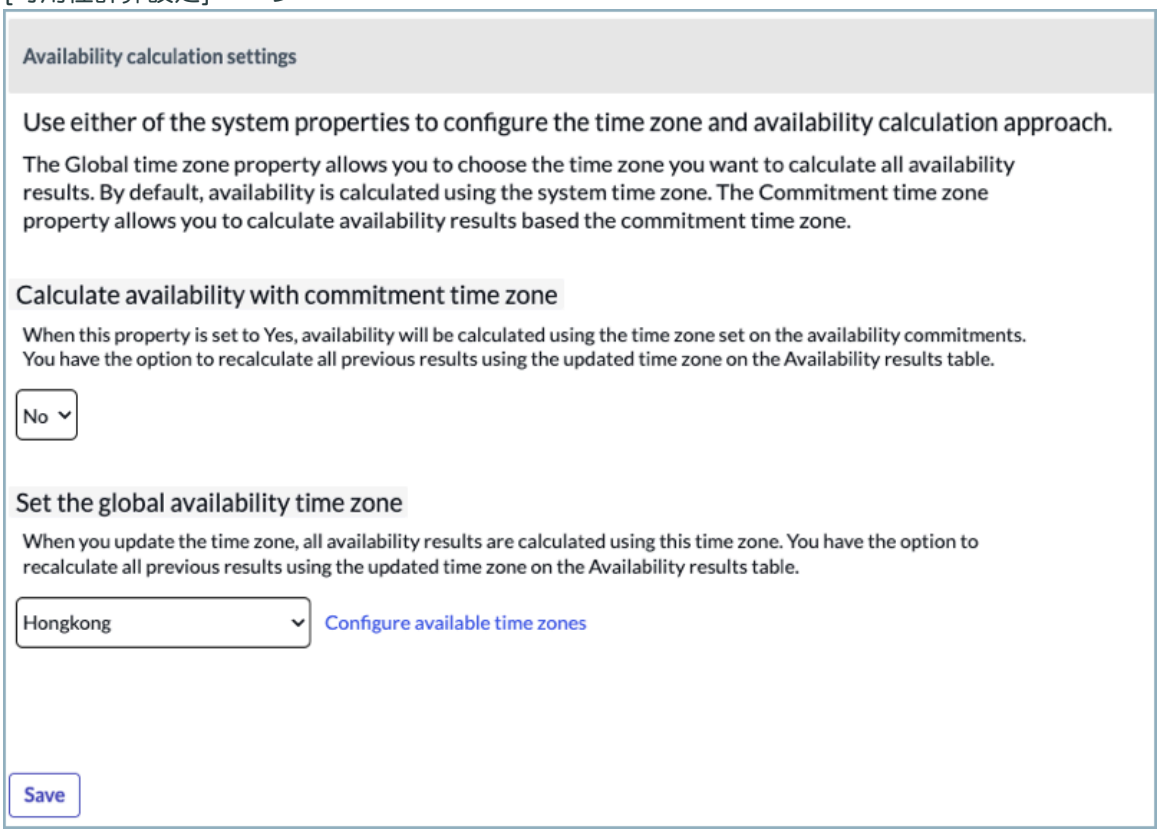
   注: 可用性システムプロパティが true に設定されていない場合は、システムプロパティ名を選択し、[値] フィールドを true に設定して、[更新] を選択します。レコードを編集するためのリンクを含むバナーが表示される場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [管理] > [可用性計算設定]に移動します。

[可用性計算設定] ページ



2. 可用性の計算方法を決定します。
   - コミットメントのタイムゾーンで可用性を計算または
   - グローバル可用性タイムゾーンを設定。

   次の手順については、[可用性計算設定] ページの画像を参照してください。
3. オプション: コミットメントのタイムゾーンで可用性を計算。
   a. [可用性計算設定] ページで、[コミットメントのタイムゾーンで可用性を計算] に [はい] を選択して、保存します。

      注: グローバル可用性タイムゾーンは設定できないことに注意してください。

   b. [コア UI] タブで、サービスコミットメントのリストに移動します。

      ヒント: サービスコミットメントのリストを表示するには、フィルターナビゲーターに「`service_commitment.list`」と入力し、**Enter** キーを押します。

   c. タイムゾーンを変更するサービスコミットメントを開きます。[タイムゾーン] フィールドで、下向き矢印を使用して別のタイムゾーンを選択し、[更新] を選択します。
   d. [サービスコミットメント] テーブルの [タイムゾーン] 列には、更新したタイムゾーンが表示されます。
4. オプション: グローバル可用性タイムゾーンを設定。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [可用性計算設定] ページで、[コミットメントのタイムゾーンで可用性を計算] に [いいえ] を選択します。
b. 下向き矢印を使用してグローバル可用性タイムゾーンを設定し、保存します。
c. [コア UI] タブで、サービス可用性リストに移動します。

ヒント: サービス可用性リストを表示するには、フィルターナビゲーターに「`service_availability.list`」と入力し、**Enter** キーを押します。

d. [結果を再計算] を選択し、[確認] ページで [再計算] を選択します。
e. サービス可用性リストで [リフレッシュ] ( ) を選択して、[タイムゾーン] 列に更新されたタイムゾーンを表示します。

注: すべてのレコードが再計算され、更新されたタイムゾーンフィールドが表示されるまでに数分かかります。

5. オプション: 利用可能なタイムゾーンを構成します。
   a. [可用性計算設定] ページで、[利用可能なタイムゾーンの構成] を選択して、別のタブで開きます。
   b. 開いたタブで、[利用可能] フィールドからタイムゾーンを選択し、[選択済み] フィールドに移動します。

      注: [利用可能] フィールドにタイムゾーンを追加することもできます。[新規アイテムを入力] フィールドにタイムゾーンを入力し、[追加] を選択します。

   c. [保存] を選択します。
   d. [可用性計算設定] ページに戻るには、そのタブを選択します。
6. [保存] を選択します。

関連情報

可用性の結果を表示する

サービスの一括変換

構成管理データベース (CMDB) サービステーブルの複数のサービスを、専用のいずれかの子テーブルに変換します。ビジネスサービスまたはテクニカルサービスに変換できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

サービスを個別に変換できますが、手動のオーバーヘッドを減らすために、CMDB サービステーブル [cmdb_ci_service] から専用の子テーブルの 1 つに複数のサービスを一度に変換します。

- ビジネスサービステーブル [cmdb_ci_service_business]
- テクニカルサービステーブル [cmdb_ci_service_technical]

サービスを変換すると、レコードとそのすべての関係はそのまま保持されます。

注: サービスオファリングは変換できませんが、親タイプ (組織で使用している場合は [サービスの分類] フィールド) を継承します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [サービス]に移動します。
2. 変換するサービスを選択します。
   組織でビジネスサービスおよびテクニカルサービスに [サービスの分類] フィールドを使用している場合は、サービス分類でフィルタリングできます。
3. [選択した行のアクション] を選択し、[ビジネスサービスに変換] または [テクニカルサービスに変換] を選択します。
4. プロンプトで、**[OK]** を選択してサービスの変換を続行するか、[キャンセル] を選択します。

   注: 選択したアイテムを変換できない場合は、警告メッセージが表示されます。

5. オプション: サービスレコード内でサービスを変換します。
   サービスレコードでサービスを変換するには、[関連リンク] の下にある変換オプションを見つけます。変換オプションが表示されない場合は、CMDB サービステーブル [cmdb_ci_service] に存在しないレコードである可能性があります。

サービスレベルアグリーメント (SLA) の結果の表示

サービスレベル管理 アプリケーションを活用する サービスポートフォリオ管理 には、サービスレベルアグリーメント (SLA) 定義と結果を管理するためのモジュールが含まれています。

サービスポートフォリオ管理 アプリケーションで SLA 定義を表示、変更、作成することができます。また、SLA 結果を表示、変更、または作成することもできます。SLA 定義と構成については、「サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義」および「SLA 定義の作成」を参照してください。SLA の詳細については、「サービスレベル管理」を参照してください。

オファリングのサービスコミットメントを定義すると、SLA 結果を生成する日次ジョブを実行して、SLA 結果を監視してパフォーマンスを管理できます。

サービスポートフォリオ管理 に対する Service Level Agreement (SLA) コミットメントのサポートを有効にするには、 com.snc.service_portfolio.sla_commitment プラグインを有効にします。詳細については、「サービスポートフォリオ管理の有効化」を参照してください。

SLA 結果を表示するには、[サービスポートフォリオ管理] > [サービスレベル管理] > **[SLA** 結果] に移動します。SLA 結果を編集するには、SLA 結果の名前を選択して [SLA 結果] フォームを開きます。必要に応じて、フォームのフィールドのデータを変更します。

[SLA 結果] フォーム

フィールド	説明
サービスオファリング	SLA 結果レコードを作成または変更する対象のサービスオファリングを選択します。
サービスコミットメント	SLA 結果レコードを適用する対象のサービスコミットメントを選択します。
開始	この SLA 結果期間の開始日を指定します。
終了	この SLA 結果期間の終了日を指定します。
会社	SLA 結果レコードを作成する対象の会社を指定します。
必要な SLA 割合 (%)	この SLA を満たす必要があるタスクの割合を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: SLA 結果のデータが利用可能な場合は、以下のフィールドにデータが表示されます。

- 合計タスク数：サービスオファリングに対してオープンされたインシデントの合計数。
- 違反：当該の期間に、この SLA に違反したタスクの数。
- 達成：当該の期間に、この SLA を達成したタスクの数。
- 合計達成 %：全期間に達成した SLA 割合。

注: SLA 定義が特定のタスクに対してトリガーされると、タスク SLA レコードが生成され、特定の SLA のすべての追跡データがそのレコードに格納されます。SLA タスクを作成したり、既存のタスクを変更したりするには、「タスク SLA テーブル」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理 の参照

参照トピックでは、サービスポートフォリオ管理 を構成および管理するために使用しているロール、リスト、およびフォームに関する追加情報を提供します。

サービスポートフォリオ管理とともにインストールされる内容

ITSM のライセンスを持つユーザーには、デフォルトで サービスポートフォリオ管理 Core が有効になります。サービスポートフォリオ管理基盤 は、アドミニストレーターがアクティブ化し、標準化され構造化された形式を使用して、ポートフォリオ、分類、サービス、サービスオファリングを文書化することができます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理 プラグイン

次の 2 つのプラグインで、サービスポートフォリオ管理 のすべての機能を使用できます。

- サービスポートフォリオ管理 Core [com.snc.service_portfolio_core]
- サービスポートフォリオ管理基盤 [com.snc.service_portfolio]

サービスポートフォリオ管理基盤 プラグインで サービスポートフォリオ管理 Core プラグインが自動的に有効になります。各プラグインは、一連のロールとテーブルを個別にインストールします。

ServiceNow Store から サービスビルダー をインストールすると、そのプラグイン [com.snc.service_builder] が自動的にインストールされます。サービスビルダー は サービスポートフォリオ管理 と同じロールセットを使用します。詳細については、「サービスビルダー」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理 コアロールとテーブル

サービスポートフォリオ管理 コアとともにインストールされるロール

ロール	ロールアクション	ロールを含む
[portfolio_admin]	• サービスおよびサービスポートフォリオを設定、作成、編集、および削除します。 • 関連するコミットメントと可用性を含むポートフォリオを管理します。 • 分類ノード、サービス、サービスオファリングを更新し、サービスを再ペアレンティングします。	• portfolio_editor • service_admin • sla_manager
[service_editor]	ユーザーが所有するかまたは委任されているサービスとサービスオファリングを編集します。	service_viewer
[service_viewer]	すべてのサービスとオファリングを表示します。	cmdb_read

サービスポートフォリオ管理 **Core** とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
[service_offering]	[cmdb_ci_service] テーブルを拡張します。

サービスポートフォリオ管理 基盤ロールとテーブル

サービスポートフォリオ管理 基盤とともにインストールされるテーブル

ロール	ロールアクション	ロールを含む
[portfolio_editor]	• サービスおよびサービスポートフォリオを編集および削除します。 • ポートフォリオ、分類ノード、サービス、サービスオファリングを更新し、サービスを再ペアレンティングします。	• service_editor • portfolio_viewer • sla_manager
[portfolio_viewer]	ポートフォリオ、分類ノード、サービス、およびサービスオファリングを表示します。	service_viewer
[service_admin]	サービスおよびサービスオファリングを設定、作成、編集、および削除します。	service_author

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理 基盤とともにインストールされるテーブル (続く)

ロール	ロールアクション	ロールを含む
[service_author]	ユーザーがオーナーになっている、または作成したサービスおよびサービスオファリングを作成、編集、および削除します。	service_editor

サービスポートフォリオ管理 **Foundation** とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
[spm_service_portfolio]	サービスポートフォリオの作成や変更に使用します。
[spm_taxonomy_layer_definition]	サービスポートフォリオに関連付けられた分類レイヤーの順序を定義するために使用します。 **注:** このテーブルは、従来のポートフォリオ構造で使用します。標準ポートフォリオ構造には分類レイヤーがありません。詳細については、「サービスポートフォリオ管理 のポートフォリオ」を参照してください。
[spm_taxonomy_node]	サービスポートフォリオに関連付けられた分類ノードを作成または変更するために使用します。
[service_subscribe_company]	サービスオファリングのサブスクリプションを特定の会社に関連付けるために使用します。
[service_scope]	サービスのサービスレベルにユーザー定義の制限を保存するために使用します。
[service_subscribe_department]	サービスオファリングのサブスクリプションを特定の部門に関連付けるために使用します。
[service_availability]	サービスの計算済み可用性レコードを保存するために使用します。
[service_subscribe_sys_user]	ユーザー個別に登録者を分類できるモジュールを作成するために使用します。
sc_cat_item_subscribe_mtom	カタログアイテムを作成して、それを登録可能にするために使用します。
sc_cat_item_subscribe_no_mtom	カタログアイテムを作成しつつ、それを登録不可能にするために使用します。
service_subscribe_location	サービスオファリングが配置されている場所を実際の物理アドレスで指定するために使用します。
sc_cat_item_service	サービスカタログにアイテムを入力するために使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理 **Foundation** とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
service_offering_commitment	注文を指定してサービスオファリングを関連付けることによってサービスコミットメントを作成および設定するために使用します。
service_in_scope	範囲内のサービスを作成および定義し、範囲のパラメーターを指定するために使用します。
service_subscribe_sys_user_grp	グループ別に登録者を分類できるモジュールを作成するために使用します。
service_commitment	[サービスオファリング] フォームの [サービスコミットメント] 関連リストからのレコードを保存するために使用します。
service_out_scope	スコープ外のサービスを作成および定義し、スコープパラメーターを指定するために使用します。

ドメインセパレーションと サービスポートフォリオ管理

ドメインセパレーションは サービスポートフォリオ管理 でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック*

サポートレベルは基本ですが、いくつかの例外または特別な条件があります。

- アプリケーションサービスプロバイダー (SP) のユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、集計のすべてが本番環境の実行時にドメインを使用します。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で機能するようにアプリケーションをセットアップできる必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、クライアントがサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

* Service Portfolio Management (SPM) およびサービスオーナーワークスペース (SOW) のすべてのコンポーネントは、New York 以降のリリースではドメインが分離されています。推定支出に対して SPM プラグインのファイナンシャルマネジメントを使用している場合、インスタンスごとに定義された会計カレンダーは 1 つのみです。このプラグインを有効にすると、インスタンスごとのサービスオファリングコストモデリングに対して 1 つのアプローチしかできません (ファイナンシャルマネジメントエンジンまたはローカルデータのいずれかを使用)。異なるドメインでは、独自の支出モデルを選択することはできません。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Owner Workspace

ServiceNow® Service Owner Workspace は統合された サービスポートフォリオ管理 エクスペリエンスを提供します。ポートフォリオマネージャーとサービスオーナーは、統合グラフィカルユーザーインターフェイスを利用して、ポートフォリオとサービスの管理や監視を行うことができます。

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新しいお客様は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace によって既存のお客様を引き続きサポートしますが、新しい標準ポートフォリオ構造にオプトインするお客様は デジタルポートフォリオ管理 (DPM) を実装する必要があります。「デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。廃止のプロセスに関する詳細については、「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

Service Owner Workspace は個別のサブスクリプションとして利用でき、サービスポートフォリオ管理プレミアム の一部として操作できます。

サービスの実行状況や注意が必要なサービスを追跡して分析します。また、ベンダー管理ワークスペース、契約管理、SLA 契約、リスク管理、および継続的改善管理 (CIM) アプリケーションからのデータを統合して、1 つの場所から素早くデータにアクセスすることもできます。

主な機能

すべてのデータを 1 つの場所に

サービスのパフォーマンスを管理します。価値に照らし合わせてパフォーマンスを評価し、サービスが投資に値するものであるようにします。



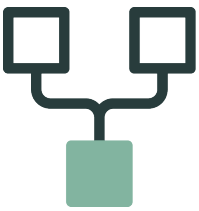
包括的なサービスパフォーマンスのレイアウト

サービスおよびそのオファリングに関連するすべての情報を表示する包括的なレイアウトを使用して、サービスパフォーマンスメトリクスを分析します。



統合アプリケーションデータ

複数のアプリケーションから集計したデータを使用し、定性的および定量的メトリクスを使用してサービスパフォーマンスを測定します。



開始するには

タイルを選択して開始します。







© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

導入Service Owner Workspace

Service Owner Workspace では、ポートフォリオオーナーとサービスオーナーが、グラフィックを活用した直観的で統合されたユーザーエクスペリエンスに基づいてポートフォリオとサービスの管理や監視を行うことができます。

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート



Service Owner Workspace の仕組み

Service Owner Workspace は、サービスポートフォリオ管理プレミアム プラグイン (com.snc.spm) 機能で制御される表示専用のユーザーインターフェイスです。サービスポートフォリオ管理プレミアム がサービスオファリングのメトリクスを収集し、そのメトリクスの計算値を親サービスと分類ノードにロールアップすると、パフォーマンススコアやその他のメトリクスが Service Owner Workspace を介して表示されます。パフォーマンスアナリティクス のインジケーターがこのデータを取り込み、サービスポートフォリオ管理プレミアム が パフォーマンスアナリティクス のデータをメトリクスの入力として使用して、サービスオファリングのパフォーマンススコアを算出します。これらのインジケーターを使用すれば、サービスオファリングに関するデータを、オファリングのパフォーマンススコアに含めずに追跡することもできます。

ユーザーは、新しいメトリクスの定義を作成したり、ベースシステムアプリケーションに用意されているメトリクスの定義を使用したりすることができます。サービスポートフォリオにメトリクスを割り当てて、オファリングレベルですべてのメトリクスに重み付けを定義することで、パフォーマンスをさらに細かく指定できます。日次ジョブでは、オファリングパフォーマンススコアを計算し、Service Owner Workspace における監視対象となるサービスおよび他の関連する分類ノードにそのスコアをロールアップします。

Service Owner Workspace ブラウザ要件

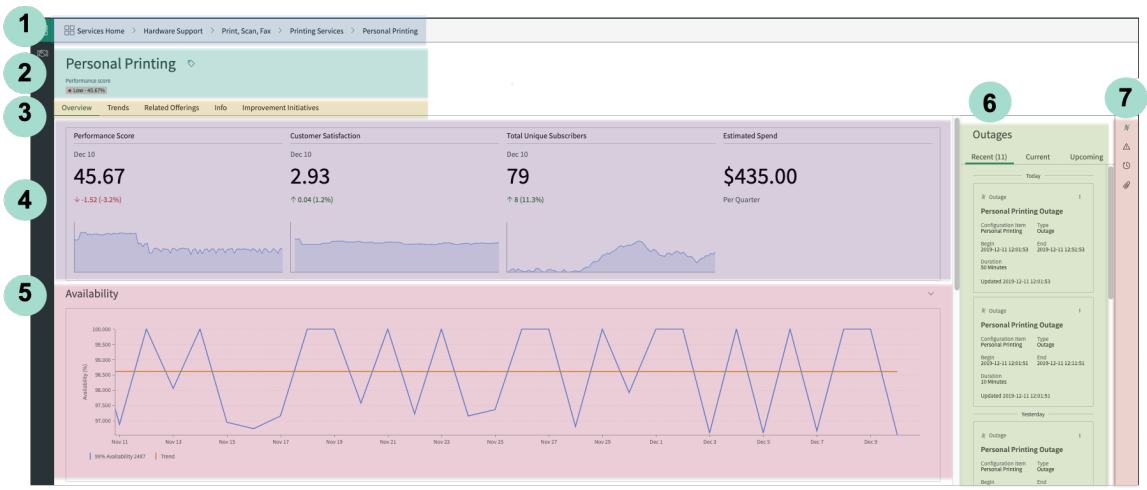
ServiceNow ワークスペースはモバイルデバイスをサポートせず、Orlando リリース以降は Internet Explorer および Microsoft Edge もサポートしません。代わりに、Microsoft Edge-Chromium 、または「 Browser Support 」に記載されている他のいずれかのブラウザを使用してください。New York 以前のリリースを使用していて、ServiceNow® CSM エージェントワークスペースや ServiceNow® ベンダーマネージャーワークスペース など何らかのワークスペースで、Internet Explorer 11 または Microsoft Edge を使用している場合は、少なくとも Orlando リリースにアップグレードする前に、新しいブラウザに移行する必要があります。詳細については、Now Support ナレッジベースの「 Internet Explorer 11 のパフォーマンス [KB0683275] 」記事を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Owner Workspace の概要

プレミアム機能を使用してサービスを管理および監視します。ワークスペースに次のとおり、サービスオファリングの詳細が表示されます。

サービスオファリングの詳細



番号	Agent Workspace の機能	説明
1	タブ	マルチタブインターフェイスを使用すると、サービスに関連するレコードを簡単に切り替えて移動することができます。 • すべてのサービスが [**Services** ホーム] タブに表示されます。 • 関連付けられたサービスオファリングの詳細が、サブタブに開きます。最下位の階層レベルにドリルダウンすると、関連するすべてのサービスオファリングの詳細が表示されます。
2	フォームヘッダー	フォームヘッダーには、サービスオファリングおよび関連するパフォーマンススコアの簡単な概要が表示されます。表示できる推定消費量の詳細がある場合は、フォームヘッダーに表示されます。
3	関連アイテムメニュー	サービス関連の情報は、関連アイテムメニューで表示することができます。アイテムをクリックすると、関連情報が表示されます。
4	リボン	リボンコンポーネントには、サービスオファリングのパフォーマンススコア、顧客満足度、および登録者の総合的な傾向が表示されます。表示できる推定消費量のデータがある場合は、そのデータも参照できます。
5	フォームペイン	ページを下にスクロールしてデータを詳しく見ていくと、追加のサービス関連情報が表示されます。情報には、サービスオファリングの可用性、違反 SLA、顧客満足度、安定性、アクティビティが含まれます。
6	コンテキストサイドパネルの詳細	一意のデータ詳細が表示されます。アイコンをクリックして、[機能停止]、[最重要のインシデント]、[変

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

番号	Agent Workspace の機能	説明
		更の要求]、または [添付ファイル] の詳細を表示します。
7	コンテキストサイドパネル	コンテキストサイドパネルには、選択したアイコンに応じて、一意のデータが表示されます。

統合： 共通サービスデータモデル (CSDM)

次のような複数の IT Service Management タスクフォームでサービスやオファリング参照を使用することで、測定と評価を向上させること ができます。

- 問題
- 変更
- 継続的改善管理
- インシデント

問題、変更、またはインシデントのターゲットとしてサービスオファリングを直接参照し、共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) との整合性を維持します。選択したサービスに基づいて、システムは利用可能なオファリングをフィルター処理します。

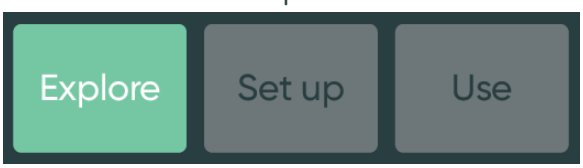
サービスフォームおよびオファリングフォームでサービスモデルのモデル **ID** 参照フィールドを表示して定義し、CSDM と統合します。

Service Owner Workspace のパフォーマンスメトリクス

Service Owner Workspaceには、サービスオファリングのパフォーマンスを測定するために、プラットフォームサービスポートフォリオ管理プレミアムアプリケーションのメトリクスモデルが用意されています。このパフォーマンスメトリクスは、重み付けメカニズムによってサービスと分類ノードに集計されます。

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。新しい標準ポートフォリオ構造をオプトインする顧客は、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) の重要業績評価指標 (KPI) から計算されたメトリクスを使用します。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

ナビゲート



メトリクスの定義

サービスポートフォリオ管理プレミアム が有効になると、サービスオファリングのメトリクスが収集され、パフォーマンススコアやその他のメトリクスの計算値を親サービスおよび分類ノードにロールアップできるようになります。すべてのメトリクス設定は、プラットフォームアプリケーショ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ンで実行されます。サービスオーナーは、Service Owner Workspace を介してこうしたパフォーマンススコアとメトリクスを表示できます。サービスポートフォリオ管理プレミアム プラグイン (com.snc.spm) とともに、以下の メトリクスの定義 がインストールされます。

アクティビティ

メトリクスインジケーターは、サービスポートフォリオ関連のカタログアクティビティに由来します。メトリクスは、サービスオファリングに接続されているカタログアイテムから派生した、実行済みの要求アイテムから算出されます。

可用性

メトリクスインジケーターは、機能停止レコードから算出された サービスポートフォリオ管理 の可用性です。

注: 1 つのサービスオファリングに複数の可用性コミットメントが存在する場合は、傾向分析のために少なくとも 1 つをプライマリとして設定する必要があります。[パフォーマンススコアで使用] フラグで決定されたパフォーマンススコアの計算では、1 つの可用性コミットメントしか考慮されません。その他に以下のような機能があります。

- サービスオファリングの可用性の説明に特化した可用性定義を作成する。
- サービスオファリングのコミットメントを可用性定義に直接リンクする。
- 機能停止に関する可用性の統計情報を管理する。

SLA 違反

メトリクスインジケーターは、SLA 違反に基づいて SLA レコードから算出したものです。計算は、サービスポートフォリオ管理 SLA コミットメントプラグイン (com.snc.service_portfolio.sla_commitment) を有効にすると行われます。これにより、次の機能が有効になります。

- サービスオファリングに対して実施されている SLA の説明に特化した SLA 定義を作成する。
- サービスオファリングのコミットメントを SLA 定義に直接リンクする。
- 違反に関する SLA 統計情報を管理する。

注: 1 つのオファリングに複数の SLA コミットメントが存在する場合は、そのうちの少なくとも 1 つを、パフォーマンススコアリング用のプライマリとして設定する必要があります。[パフォーマンススコアで使用] フラグで決定されたパフォーマンススコアの計算では、1 つの SLA コミットメントしか考慮されません。

顧客満足度

オファリングの一意の登録者に送信されたサーベイに基づいて集計されます。

最重要のインシデント

メトリクスインジケーターは、日次 P1 と重大なインシデント数の組み合わせによって算出されます。このメトリクスの下限と上限を更新する必要があります。詳細については、「サービスオファリングのパフォーマンスの重み付け」を参照してください。

注: Quebec リリースより前は、[最重要のインシデント] メトリクスは [安定性] と呼ばれ、ワークスペースの [傾向] タブに単一のスコアウィジェットとして表示されていました。データは現在、時系列グラフとして表示されます。Service Owner Workspace メトリクスパフォーマンスのデフォルトの期間は 30 日です。ただし、[最重要のインシデント] メトリクスは、1 日あたりのすべての重大なオープンインシデントおよび P1 インシデントを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

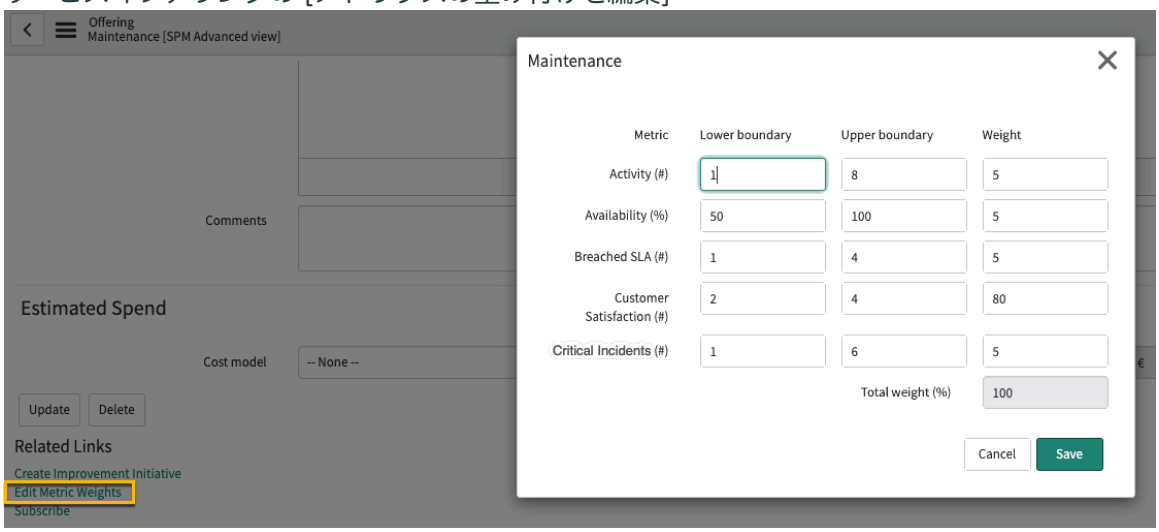
サービスオファリングのパフォーマンスの重み付け

サービスオーナーは、サービスオファリングのメトリクスの包含と重み付けを変更することで、ステークホルダーのビジネスニーズと視点を反映することができます。メトリクスの正規化および重み付けを行うことで、オファリングのパフォーマンスが決定されます。メトリクスは、運用ステータスが指定されているサービスオファリングに対してのみ保持されます。重みは合計で 100% にする必要があります。

パフォーマンス計算から得たデータを利用できないか信頼性が低いサービスオファリングのメトリクスを無効にするには、プラットフォームサービスポートフォリオ管理プレミアムアプリケーションでメトリクスの重み付けを 0 に設定します。

[サービスオファリング] フォームの [メトリクスの重み付けの編集] 関連リンクをクリックして、各メトリクスの上限と下限を編集します。[メンテナンス] ポップアップウィンドウが表示され、サービスオファリングごとにカスタマイズできます。この上限と下限によって、メトリクスの 0 ~ 100% スケールでの測定方法と一括した正規化方法が決まります。最重要のインシデントなどの負のメトリクスに対して 100% のスコアを取得するには、スコアが下限以下になる必要があります。

サービスオファリングの [メトリクスの重み付けを編集]



サービスオファリングからサービスへのパフォーマンスの重み付け

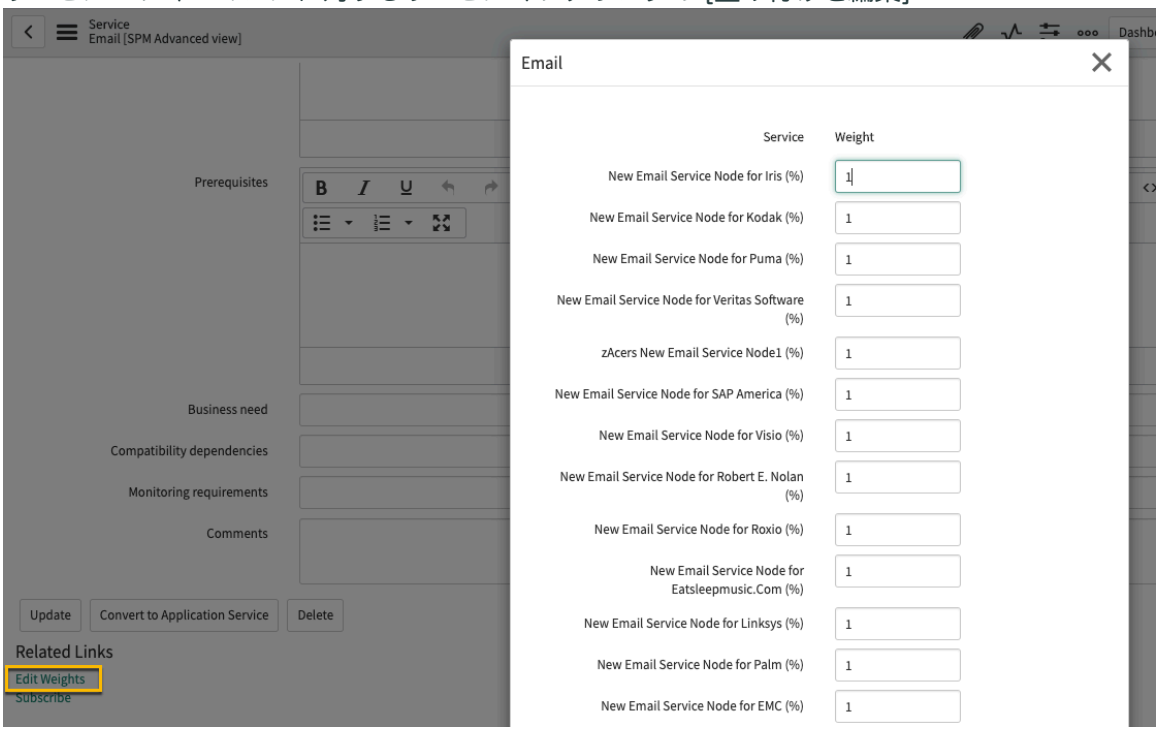
サービスオーナーは、サービスパフォーマンス内のサービスオファリングの包含と重み付けを変更することで、ステークホルダーのビジネスニーズと視点を反映することができます。サービスオファリングのパフォーマンスを重み付けして結合することで、サービスのパフォーマンスが決定されます。サービスパフォーマンスに貢献するのは、運用ステータスが指定されているオファリングのみを使用した場合のみです。

サービスオファリングの重み付けを 0 に設定すると、親サービスのパフォーマンス計算からそのサービスオファリングが除外されます。

[サービス] フォームの [重み付けの編集] 関連リンクをクリックして、関連するオファリングの重み付けを編集します。重み付けは 0 ~ 100% のスケールで評価され、まとめて正規化されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスパフォーマンスに対するサービスオファリングの [重み付けを編集]



注: 負の数から数千まで、重み付けの上限と下限は無制限です。0 ~ 100 でなくてもかまいません。ただし、線形範囲内の計算結果は、この下限と上限による 0 ～ 100% までの正規化数になります。

たとえば、正規化プロセスでは、-20 を下限、150 を上限に選択した場合、-20 以下のものはすべて 0% に正規化され、150 以上のものはすべて 100% に正規化されるようになっています。-20 から 150 の間のすべての数値は、0 ~ 100 の範囲内でスケーリングされます。

正規化プロセスについて、もう 1 つ例を挙げてみます。たとえば、5 を下限、150 を上限に設定し、メトリクスが負 (最小化) になっている場合です。このようなメトリクスでは、5 以下の値で 100% の正規化されたスコアが得られます。したがって、負のメトリクスの場合、生のスコアが低いほど、正規化されたスコアが高くなりますが、100% に制限されます。5 を下限、150 を上限に設定し、メトリクスが正 (最大化) になっている場合は、5 以下の値を入力すると、正規化されたスコアが 0% になります。

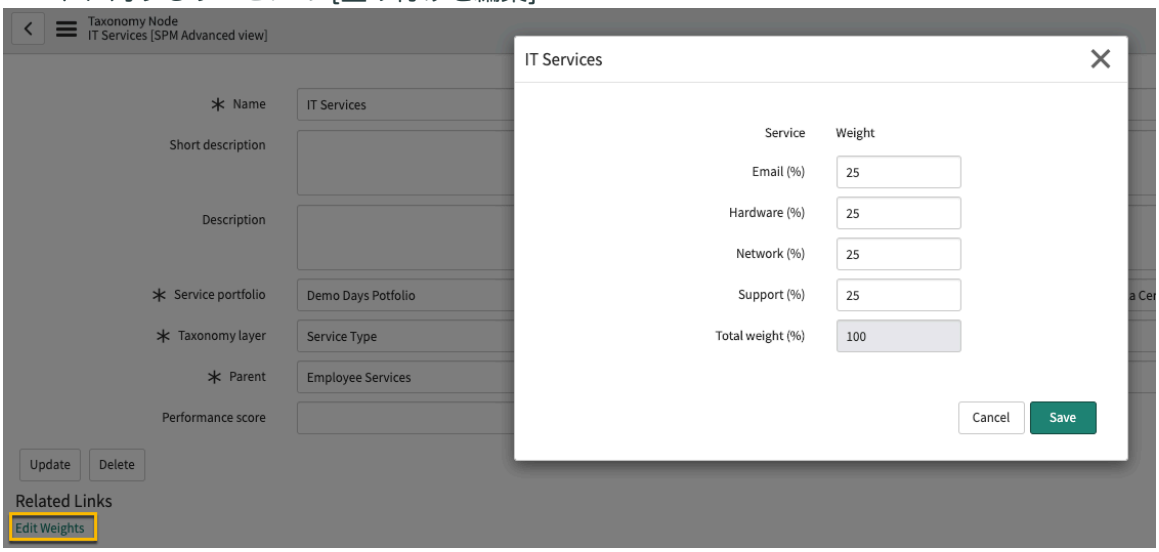
サービスからノードへのパフォーマンスの重み付け

ポートフォリオオーナーは、ノードパフォーマンス内のサービスの包含と重み付けを変更することで、ステークホルダーのビジネスニーズと視点を反映することができます。サービスパフォーマンスを重み付けして結合することにより、サブレベルの分類ノード (子ノード) のパフォーマンスが決定されます。

[分類ノード] フォームの [重み付けの編集] 関連リンクを使用して、関連するサービスの重み付けを編集します。サービスの重み付けは 0 ～ 100% のスケールで評価され、まとめて正規化されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノードに対するサービスの [重み付けを編集]



ノードからノードへのパフォーマンスの重み付け

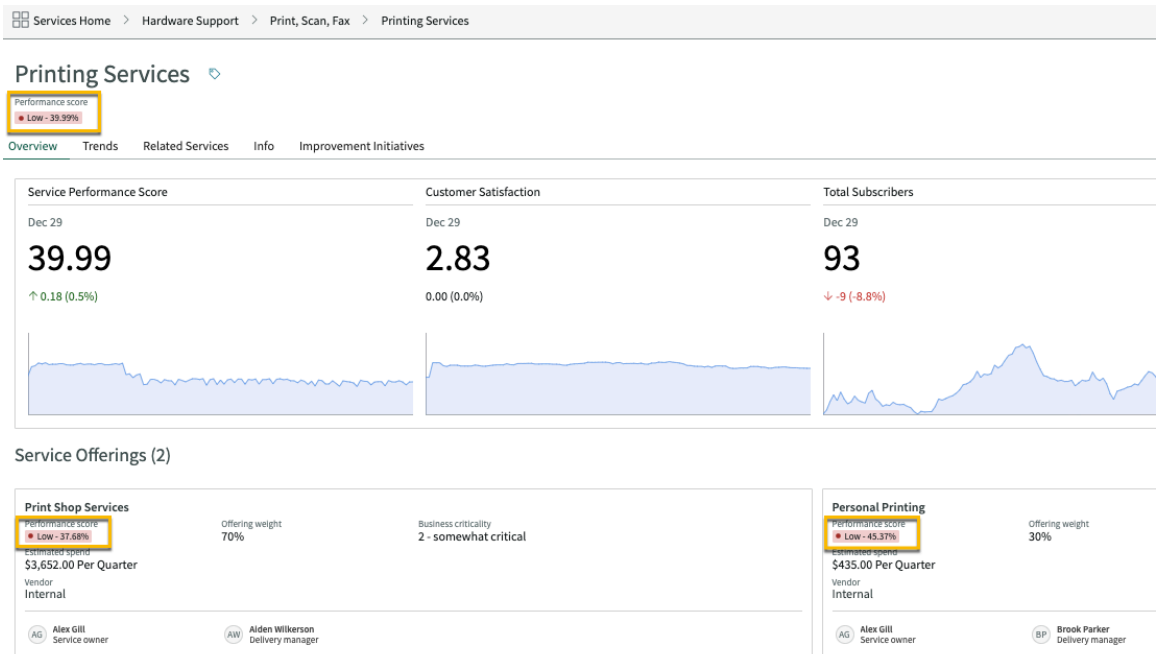
ポートフォリオオーナーは、ノードパフォーマンス内のノードの包含と重み付けを変更することで、ステークホルダーのビジネスニーズと視点を反映することができます。ノードパフォーマンスを重み付けして結合することにより、親分類ノードのパフォーマンスが決定されます。

パフォーマンススコア

サービスおよびオファリングのパフォーマンススコアは、ポートフォリオレコードで定義されている設定しきい値の制限に基づいて、Service Owner Workspace に異なる色でハイライトされます。

- 赤：スコアが設定されたしきい値より低いことを示します。
- オレンジ：スコアが設定されたしきい値内にあることを示します。
- 緑：スコアが設定されたしきい値より大きいことを示します。

パフォーマンススコアインジケーター



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メトリクスの設定

Service Owner Workspaceのメトリクス定義を表示または設定するには、「Service Owner Workspaceのメトリクス定義の設定」を参照してください。

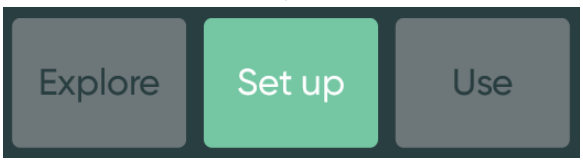
Service Owner Workspaceのポートフォリオメトリクスを表示または設定するには、「Service Owner Workspace のポートフォリオメトリクスの設定」を参照してください。

Service Owner Workspace の設定

必要なアプリケーションをアクティブ化し、クイックスタートテストにアクセスして適切な機能を確認し、監視するメトリクスを設定して、Service Owner Workspaceを使用する準備をします。

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート



他のアプリケーションとの統合

Service Owner Workspaceのプラグイン (com spm_owner_workspace) をアクティブ化した後に、他の ServiceNow アプリケーションと連携して、サービスポートフォリオ監視エクスペリエンスを拡張します。

Service Owner Workspaceはベンダーマネージャーワークスペースとシームレスに連携するように設計されています。多くの場合、サービスオーナーはベンダーマネージャーでもあります。このため、ベンダーマネージャーワークスペースアプリケーションのアクティブ化が役に立ちます。2 つのワークスペースは同じインターフェイスを共有するため、簡単に切り替えることができます。ワークスペース内のベンダーマネージャーワークスペースアイコンをクリックするだけで、ベンダー関連のデータを表示できます。

Workspace のアイコン

ファイナンシャルマネジメント アプリケーションとデータ連携することで、会計期間に基づいて推定消費量を計算します。また、サービスオファリングからポートフォリオ内の関連サービスと分類ノードに、消費量データをロールアップすることができます。推定消費量のデータは、ワークスペースでの監視と分析に使用できます。

有効にすることでService Owner Workspaceの監視の幅を広げ、価値を付加することができるアプリケーションの詳細については、「Service Owner Workspace の統合」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メトリクスの定義と設定

サービスの監視に伴うメトリクスとスコアによって、サービスのパフォーマンス、提供しているサービスに対するお客様の満足度、サービスを登録しているお客様の数といった情報を常に知ることができます。メトリクスを定義し、そのメトリクスをポートフォリオ、サービス、およびオファリングに適用することで、正確で目標主導の監視エクスペリエンスが実現します。サービスパフォーマンスの上限と下限のしきい値を決定します。

ポートフォリオのセットアップ自動化

ビルド済みのセットアップ自動化から選択してポートフォリオに適用し、サービスやオファリングの作成時間を短縮します。自動化とスクリプトを編集して更新し、スクリプトまたは一連のスクリプトの実行をトリガーするサービスポートフォリオレコードレベルでフィールドを定義します。

- 新しいサービスポートフォリオを作成するときに、5 つのデフォルトメトリクスを自動的に追加します。メトリクスを追加しないことも選択できます。
- ポートフォリオレベルで、新しいオファリングのすべてのパフォーマンスメトリクスを均等に重み付けします。

  オファリングがポートフォリオの一部として作成されるたびに、各メトリクスのパフォーマンスの重みが均等に分散されます。たとえば、デフォルトの各メトリクスは 20% で重み付けされます。

  サービスを別のポートフォリオに再ペアレント化すると、新しいポートフォリオの作成時に [新規オファリングのパフォーマンスメトリクスを均等に重み付け **(Evenly weight performance metrics for new offerings)]** が有効になっている場合に、オファリングは新しいポートフォリオのメトリクスと重み付けを自動的に引き継ぎます。これと同じロジックがオファリングの作成時に適用されます。

  > **注:** すべてのメトリクスで重みづけを均等にして 100% にすることができない場合は、順序を使用して最多数のメトリクスに最高の重み付けが与えられます。たとえば、7 つのメトリクスがある場合、割合を 15、15、14、14、14、14、14 のように重み付けできます。3 つのメトリクスがある場合は、割合を 34、33、33 のように重み付けできます。

- サービスポートフォリオ内で新しく作成されたサービスに対して、または既存のサービスポートフォリオにサービスを追加するときに、1 対多のオファリングを自動的に作成します。このサービスはサービスポートフォリオに関連付けられていて、かつ子オファリングを持っていない必要があります。この機能を有効にすると、作成するオファリングの数を選択できるドロップダウンフィールドが表示されます。

これらの自動化を有効にするには、「ポートフォリオを作成する」を参照してください。

Service Owner Workspace のアクティブ化

Service Owner Workspace プラグイン (com.spm_owner_workspace) は、個別のサブスクリプションとして使用できます。それによって、サービスポートフォリオ管理プレミアム プラグイン (com.snc.spm) を含む関連プラグインが有効になります。Service Owner Workspace に登録すると、サービスオーナーのユーザーインターフェイスとプレミアム機能が サービスポートフォリオ管理環境に追加されます。

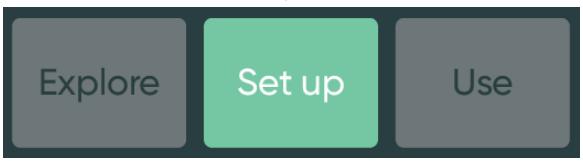
始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート



Service Owner Workspace に登録すると、パフォーマンスアナリティクス を全面的に利用できるようになります。

Service Owner Workspace の機能を使用するには、パフォーマンスアナリティクス - プレミアムのプラグイン (com.snc.pa.premium) が必要です。Service Owner Workspace プラグインを有効にする前に、このプラグインを有効にする必要があります。

関連プラグインがまだ有効でない場合は、Service Owner Workspace プラグイン (com.spm_owner_workspace) でそのプラグインを有効にします。



Service Owner Workspace の関連プラグイン

プラグイン	説明
パフォーマンスアナリティクス - プレミアム	サービスポートフォリオ管理 に以下の機能を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Owner Workspace の関連プラグイン (続く)

プラグイン	説明
[com.snc.pa.premium] **注:** Service Owner Workspace のプラグイン (com.spm_owner_workspace) を有効にする前に、このプラグインを有効にする必要があります。	• インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成する。 • テキストアナリティクスウィジェットを作成する。 • 外部データに対して パフォーマンスアナリティクス を使用する。 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存する。
サービスポートフォリオ管理プレミアム [com.snc.spm]	サービスオファリングのメトリクスを収集し、そのメトリクスの計算値を親サービスおよび分類ノードにロールアップすると、パフォーマンススコアやその他のメトリクスが Service Owner Workspace によって表示されます。
サービスポートフォリオ管理 推定消費量 [com.snc.spm.spend]	シンプルなコストモデルを提示します。
エージェントワークスペース - フォーム [com.snc.agent_workspace.form]	ワークスペースフォームの構成を提示します。
エージェントワークスペース - リスト [com.snc.agent_workspace.list]	ワークスペースリストの構成を提示します。
エージェントワークスペース - 値のハイライト表示 [com.snc.agent_workspace.highlighted_values]	ワークスペース内の値のハイライト表示に対応できるようにします。
エージェントワークスペース - 宣言アクション [com.snc.agent_workspace.declarative_actions]	ワークスペース内の宣言アクションに対応できるようにします。
サービスワークスペース [com.snc.service_workspace]	サービスワークスペースのアプリケーションを提供します。

いくつかの追加のプラグインにより、Service Owner Workspace の機能が拡張されます。これらのプラグインを有効にすると、監視のユーザーエクスペリエンスが向上します。

Service Owner Workspace の監視機能の追加プラグイン

プラグイン	説明
ベンダーマネージャーワークスペース [snc] (w)	ベンダーマネージャーワークスペース とのデータ連携を Service Owner Workspace の監視エクスペリエンスの一環として行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Owner Workspace の監視機能の追加プラグイン (続く)

プラグイン	説明
継続的改善管理 CIM [com.sn_cim]	関連するフォームでサービスの関係が示されているときに、Service Owner Workspace で既存の CIM レコードを表示できるようにします。サービスオーナーは、CIM レコードを開始することでサービスやオファリングのパフォーマンス上の問題に対処できます。
インシデント管理 - 重大な インシデント管理 [com.snc.incident.mim]	Service Owner Workspace を介して重大なインシデントを表示するための統合ワークベンチを提供します。
SPM 用の ファイナンシャルマネジメント [com.snc.financial_management_for_spm]	ファイナンシャルマネジメント と サービスポートフォリオ管理 のデータ連携を有効にします。それによって、事前設定されたサービスオファリングのコストモデルを Service Owner Workspace で表示できるようになります。 サービスオファリングのコストを収集し、ローカルコストモデルと ファイナンシャルマネジメント アプリケーションモデルのいずれかを選択して使用することができます。 **注:** 目的の値として [なし] を選択することで、ローカルのコストモデルと ファイナンシャルマネジメント モデルをいずれも使用しないようにすることもできます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

Service Owner Workspaceとともにインストールされる内容

プラグインのリスト (New York)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Owner Workspaceとともにインストールされる内容

Service Owner Workspace は サービスポートフォリオ管理プレミアム プラグイン (com.snc.spm) を自動的に有効にします。サービスポートフォリオ管理プレミアム によって以下のコンポーネントがインストールされます。

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理プレミアム

サービスポートフォリオ管理プレミアム とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
メトリクスの定義 [spm_metric_definition]	サービスポートフォリオ管理プレミアム アプリケーション用のメトリクスを定義するために使用します。
サービスオファリングのメトリクスデータ [service_offering_metric_data]	サービスオファリングのメトリクスデータを設定するために使用します。このレコードを使用して、以下のことができます。 • サービスオファリングのパフォーマンススコア範囲内に境界を設定する。 • 重み付け値を設定する。
ポートフォリオメトリクス [spm_portfolio_metric]	ポートフォリオメトリクスのデータを設定するために使用します。
SPM ノードの重み付け [spm_node_weight]	兄弟ノードの値に関連する重み付けの値をノードに割り当てるために使用します。

サービスポートフォリオ管理プレミアムのクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、サービスポートフォリオ管理プレミアム が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

サービスポートフォリオ管理プレミアムクイックスタートテストでは、サービスポートフォリオ管理プレミアム プラグイン (com.snc.spm) をアクティブ化する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理プレミアム - ATF テストのテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
ポートフォリオエディター：ポートフォリオオーナーではなく、読み取り専用の分類アクセス	関連付けられているが所有していないポートフォリオの分類に対し、ポートフォリオエディターが読み取りしかできないことを確認します。	Orlando
ポートフォリオエディター：新規ポートフォリオの作成不可	ポートフォリオエディターが、ポートフォリオを新しく作成できないことを確認します。	Orlando
ポートフォリオエディター：有効なポートフォリオ所有者の分類アクセス	ポートフォリオ所有者が、所有するポートフォリオ内部の分類にアクセスできることを確認します。	Orlando
サービスエディター：アクセス	サービスエディターが、所有するサービスとオファリングのみを編集できることを確認してください。	Orlando
ポートフォリオエディター：所有するポートフォリオを変更可能	ポートフォリオエディターが、所有するポートフォリオの変更と更新を行えることを確認します。	Orlando
ポートフォリオの作成	ポートフォリオアドミンがポートフォリオを新しく作成できることを確認します。	Orlando
ポートフォリオエディター：所有していないポートフォリオは変更不可	ポートフォリオエディターが、所有していないポートフォリオを変更できないことを確認します。	Orlando
サービスワークフロー	サービスポートフォリオ、分類ノード、サービスオファリングが添付されていないと、サービスがカタログフェーズに進めないことを確認してください。 サービスをカタログフェーズからパイプラインフェーズに戻せないことを確認します。	Orlando
サービスポートフォリオ (標準)	サービスポートフォリオ、分類レイヤー、および分類ノードを作成します。	Orlando
ポートフォリオ + 3 層の分類レイヤーを作成	3 つの分類レイヤーを含むサービスポートフォリオを作成します。	Orlando
サービスポートフォリオ (例外) - 分類レイヤー定義セット 01	サービスポートフォリオ、分類レイヤー、および分類ノードを作成します。	Orlando

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理プレミアム - ATF テストのテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
SPM: ポートフォリオを作成	サービスポートフォリオを作成します。	Paris
SPM: ポートフォリオ + 3 層の分類レイヤーを作成	3 つの分類レイヤーを含むサービスポートフォリオを作成します。	Paris
SPM: サービスポートフォリオ (標準)	サービスポートフォリオ、分類レイヤー、および分類ノードを作成します。	Paris
SPM: サービスポートフォリオ (例外) - 分類レイヤー定義セット 01	サービスポートフォリオ、分類レイヤー、および分類ノードを作成します。	Paris
SPM: ポートフォリオエディター: 所有するポートフォリオを変更可能	ポートフォリオエディターが、所有しているポートフォリオを変更できることを確認します。	Paris
SPM: ポートフォリオエディター: 所有していないポートフォリオは変更不可	ポートフォリオエディターが、所有していないポートフォリオを変更できないことを確認します。	Paris
SPM: ポートフォリオエディター: 新規ポートフォリオが作成不可	ポートフォリオエディターが、新規ポートフォリオを作成できないことを確認します。	Paris
SPM: ポートフォリオエディター: 有効なポートフォリオ所有者の分類アクセス	ポートフォリオ所有者が、所有する分類にアクセスできることを確認します。	Paris
SPM: ポートフォリオエディター: ポートフォリオ所有者ではなく、読み取り専用の分類アクセス	ポートフォリオエディターが、所有していないポートフォリオの分類の読み取りのみを許可されていることを確認します。	Paris
SPM: サービスエディター: アクセス	サービスエディターが、所有するかまたは委任されているサービスとオファリングのみを編集できることを確認します。	Paris
SPM: サービスビューアー: アクセス	サービスビューアーが、サービスを表示するためのアクセスを持っていることを確認します。	Paris
SPM: サービスワークフロー	サービスポートフォリオ、分類ノード、サービスオファリングが添付されていないと、サービスがカタログフェーズに進めないことを確認してください。	Paris

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理プレミアム - ATF テストのテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	サービスをカタログフェーズからパイプラインフェーズに戻せないことを確認します。	

関連情報

クイックスタートテスト

Service Owner Workspace の移行ダッシュボード

Service Owner Workspace には、従来の サービスポートフォリオ管理 構造から、拡張されたアプリケーション構造への移行をサポートする移行ダッシュボードがあります。

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

移行ダッシュボードを表示することで、廃止された構造を含む既存のサービスやオファリング、または サービスポートフォリオ管理 の拡張された分類構造の中で孤立していると思われるサービスやオファリングを、ポートフォリオマネージャが迅速に判断できるようになります。

サービスポートフォリオ管理 のダッシュボードを表示できるのは、以下のロールを割り当てられたユーザーです。

- service_viewer
- portfolio_admin

portfolio_admin または service_editor ロールを持つユーザーは、サービスポートフォリオ管理基盤アプリケーションに構造面で準拠するようにサービスとサービスオファリングを変更して移行することができます。

デフォルトでは、ダッシュボードには既存の全サービスポートフォリオのレポートが表示されます。インタラクティブフィルターを使用すると、表示するポートフォリオを 1 つ選択できます。ダッシュボードレポートは、サービスポートフォリオが定義されていなくても表示されます。

ダッシュボードレポートのカテゴリーには、そのカテゴリーに関連して特定された移行の問題の数が表示されます。あるレポートのカテゴリーに対して移行の問題が何も特定されなかった場合は 0 と表示されます。

[サービスポートフォリオ管理] > [移行ダッシュボード] に移動して、ダッシュボードにアクセスします。詳細情報を表示するには、レポートグラフィックの上にカーソルを置きます。レポートのグラフはすべて更新によって、最新のデータを反映させることができます。

0 より大きい数字の画像がレポートに表示されている場合は、移行の問題があることを示しています。このようなレポートの場合は、数字の画像にカーソルを合わせてクリックします。リストが開き、 企業向け サービスポートフォリオ管理 の構造へ移行するために変更が必要なサービスまたはオファリングが表示されます。

移行ダッシュボードでは、次のレポートが利用できます。移行の問題が表示された場合は、レポートの説明と、移行の問題の解決方法を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行ダッシュボードのレポート	説明および移行タスク
オファリングに使用されている廃止された運用ステータス	運用ステータスの廃止されたステータスを 1 つでも使用している既存のサービスオファリングの数を示します。 [サービスオファリング] フォームで [フェーズ] フィールドと [ステータス] フィールドの両方を入力して、こうしたオファリングを変更します。 注: ステータスは、[設計]、[開発]、[ビルド/テスト/リリース]、[運用]、[廃止] など、いくつかある選択肢のいずれかになります。 [更新] をクリックします。
サービスに使用されている廃止された運用ステータス	運用ステータスの廃止されたステータスを 1 つでも使用している既存のサービスの数を示します。 [サービス] フォームで [フェーズ] フィールドと [ステータス] フィールドの両方を入力して、こうしたサービスを変更します。 注: ステータスは、[要件]、[定義]、[分析]、[承認済み]、[公認] など、いくつかある選択肢のいずれかになります。 [更新] をクリックします。
ポートフォリオ内にない運用サービス	現在ポートフォリオに関連付けられていない既存のサービスの数を示します。 [サービスポートフォリオ] フィールドでポートフォリオを選択して、[サービス] フォームを変更します。[更新] をクリックします。
カタログフェーズ内の孤立したサービス	カタログフェーズ内にあり、親分類ノードを持たないサービスの数を示します。 [分類ノード] フィールドで分類ノードを選択して、[サービス] フォームを変更します。[更新] をクリックします。
廃止されたサービスカタログエントリの使用状況	使用廃止のサービスカタログエントリ (sc_cat_item_service) のテーブルを介してカタログアイテムにリンクされたサービスまたはオファリングの数を示します。
孤立したサービスオファリング	[サービスオファリング] フォームの [親] フィールドが親サービスを指していないサービスオファリングの数を示します。オファリングはサービスの子である必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行ダッシュボードのレポート	説明および移行タスク
	[サービスオファリング] フォームの [親] フィールドで、関連するサービスを検索して選択します。[更新] をクリックします。
カタログ内の非稼働オファリング	カタログフェーズ内に存在しない、または稼働状態でないサービスオファリングに接続されているアクティブなカタログアイテムの数を示します。 [サービスオファリング] フォームの [フェーズ] フィールドを [カタログ] に、[ステータス] フィールドを [運用] に変更します。[更新] をクリックします。
カタログフェーズ内にあるオファリングのないサービス	関連サービスオファリングを 1 つも持たない、カタログフェーズ内のサービスの数を示します。サービスをカタログフェーズに移行するには、オファリングが定義されている必要があります。 サービスオファリングをサービスに関連付けるには、移行ダッシュボードで示されているカタログサービスに関連付けられた特定のサービスオファリングを開きます。[サービスオファリング] フォームの [親] フィールドで、関連するサービスを検索して選択します。[更新] をクリックします。

Service Owner Workspace の統合

他の製品アプリケーションと連携して、Service Owner Workspaceの監視エクスペリエンスの価値を高めます。

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

Service Owner Workspace と製品の連携

アクティブ化して以下の製品と統合し、Service Owner Workspaceの機能を拡張します。

ベンダーマネージャーワークスペース

ベンダーマネージャーワークスペース プラグイン (com.snc.vlm.vmw) を有効にして、このワークスペースのデータを Service Owner Workspace と連携させます。

同じワークスペースのインターフェイスでベンダーを管理し、すべてのベンダー関連情報に関する知識を効率的に取得します。

ワークスペースのビューからベンダーパフォーマンスレポートを監視および表示します。

ワークスペースのビューで監視および管理する、ベンダーのメトリクスを決定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダーの CSAT の重み付けとベンダーのサービスオファリングのパフォーマンスの重み付けを計算して表示します。

ファイナンシャルマネジメント

サービスポートフォリオ管理の推定消費量プラグイン (com.snc.spm.spend) を有効にしてサービスオファリングの消費量を表示します。これにより、ローカルコストモデルと ファイナンシャルマネジメント アプリケーションによって提供されるコストモデルのいずれかを選択できるようになります。

SPM の ファイナンシャルマネジメント プラグイン (com.snc.financial_management_for_spm) を有効にして、Service Owner Workspaceに表示する事前設定されたサービスオファリングコストモデルを提供します。使用時に、ローカルコストモデルとファイナンシャルマネジメントアプリケーションモデルから選択します。

継続的改善管理 (CIM)

関連するフォームでサービスの関係が表示されているときに、既存の CIM レコードを Service Owner Workspace で表示します。

サービスやオファリングのパフォーマンス上の問題が表示されると、サービスオーナーが CIM レコードを開始できます。

インシデント管理 - 重大な インシデント管理

インシデント管理 - 重大なインシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) を有効にして、Service Owner Workspace アクティビティストリームを介して重大なインシデントを表示する統合ワークベンチを提供します。

共通サービスデータモデル (CSDM) との統合

次のような複数の IT Service Management タスクフォームでサービスやオファリング参照を使用することで、測定と評価を向上させること ができます。

- 問題
- 変更
- 継続的改善管理
- インシデント

問題、変更、またはインシデントのターゲットとしてサービスオファリングを直接参照し、共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) との整合性を維持します。選択したサービスに基づいて、システムは利用可能なオファリングをフィルター処理します。

サービスフォームおよびオファリングフォームでサービスモデルの [モデル **ID**] 参照フィールドを表示して定義し、CSDM と統合します。

CSDM が適用されている サービスポートフォリオ管理プレミアム プラグイン (com.snc. spm) がアクティブ化されている場合、ナビゲーションペインには、テクニカルサービスの管理と販売および消費のモジュールが含まれています。関連付けられたカタログアイテムを含むサービスオファリングは、これらのモジュール内のテクノロジー要求カタログおよびビジネス要求カタログを使用して表示および管理することができます。CSDM と サービスポートフォリオ管理プレミアム との関係の詳細については、「製品への CSDM ガイドラインの適用」を参照してください。

Service Owner Workspaceのメトリクス定義の設定

Service Owner Workspace でサービスオファリングのパフォーマンスを測定するための一意のメトリクス定義を設定します。

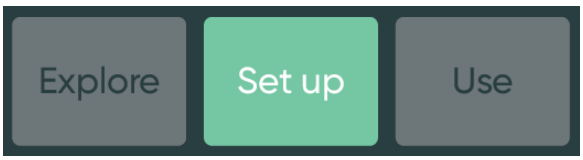
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール: admin または portfolio_admin

このタスクについて

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。新しい標準ポートフォリオ構造をオプトインする顧客は、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) の重要業績評価指標 (KPI) から計算されたメトリクスを使用します。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

ナビゲート



Service Owner Workspace には、必要に応じて表示および編集できる複数のメトリクスの定義が用意されています。また、目的のパフォーマンス監視のニーズに合わせた新しいメトリクスの定義を作成することもできます。

手順

1. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [構成] > [メトリクスの定義]に移動します。
2. 使用可能なベースシステムのメトリクスの定義と関連インジケーターを表示します。
3. 一意のメトリクスの定義を作成するには、[新規] をクリックします。
4. [名前] フィールドに、メトリクスの定義の一意の名前を入力します。
5. [インジケーター] フィールドで パフォーマンスアナリティクス インジケーターを選択します。
6. [送信] をクリックします。
   Service Owner Workspace のメトリクスと重み付けの構成に関する詳細については、「Service Owner Workspace のパフォーマンスメトリクス」を参照してください。

Service Owner Workspace のポートフォリオメトリクスの設定

Service Owner Workspace 内のサービスオファリングのパフォーマンスを測定するために、サービスポートフォリオに対してどのメトリクスを設定するかを決定します。

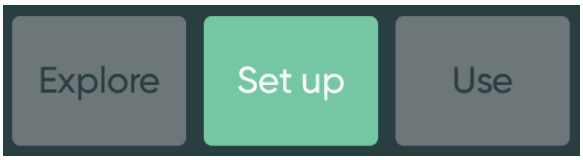
始める前に
必要なロール: admin または portfolio_admin

このタスクについて

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。新しい標準ポートフォリオ構造をオプトインする顧客は、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) の重要業績評価指標 (KPI) から計算されたメトリクスを使用します。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナビゲート



手順

1. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > [構成] > [ポートフォリオメトリクス]に移動します。
2. 既存のサービスポートフォリオをクリックして、どのメトリクスが関連付けられているかを把握します。
   ポートフォリオメトリクスリストが開き、サービスポートフォリオに適用されているすべてのメトリクスが表示されます。
3. サービスポートフォリオにメトリクスを追加するには、[新規] をクリックします。
4. フォームフィールドに記入します。

ポートフォリオメトリクスフォーム

フィールド	説明
サービスポートフォリオ	メトリクスを作成する対象のサービスポートフォリオを選択します。
メトリクス	適用するメトリクスを選択します。選択肢として、[アクティビティ]、[可用性]、**[SLA** の違反]、[顧客満足度]、[最重要のインシデント] などがあります。
順番	Service Owner Workspace の [傾向] タブで、傾向図の表示順序を指定します。
傾向図	Service Owner Workspace の [傾向] タブにこのメトリクスを表示するには、このチェックボックスをオンにします。
パフォーマンス計算	サービスオファリングのパフォーマンス計算でこのメトリクスを使用する場合は、このチェックボックスをオンにします。

5. [送信] をクリックします。
   Service Owner Workspace のメトリクスと重み付けの構成に関する詳細については、「Service Owner Workspace のパフォーマンスメトリクス」を参照してください。

サービスオファリング可用性の生成

Service Owner Workspaceに表示されるオンデマンド可用性レポートを生成します。サービスコミットメントに可用性の保証が含まれている場合、サービスオファリングに可用性レポートが表示されます。

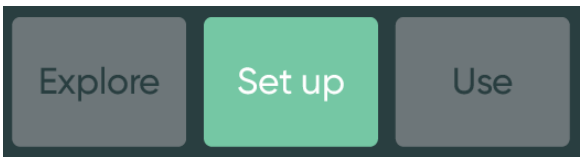
始める前に

必要なロール: service_editor

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

ナビゲート



サービスオファリングに対して可用性タイプのサービスコミットメントを選択すると、日次ジョブによって可用性レコードが生成されます。サービスオファリングの可用性を定義すると、オファリングの実際の可用性を追跡するレポートが生成されます。7 日間のチャートの場合、サービスオファリングが作成されてから 5 日後まで、レポートデータは利用できません。30 日間のチャートの場合、レポートを生成するには 23 日分のデータが必要です。12 か月のチャートの場合、データベースには少なくとも 10 か月分のデータが格納されている必要があります。

手順

1. 新しいサービス可用性を作成するには、[サービスポートフォリオ管理] > [可用性] に移動し、[新規] をクリックします。

   注: サービスオファリングに可用性コミットメントタイプを追加すると、そのオファリングとコミットメントに対する 1 年分の可用性レコードが生成されます。そのため、既存の可用性フォームを編集することはできません。該当するオファリングについては、システムの機能停止に基づいて可用性が算出されます。機能停止が更新されると、関連する可用性レコードも更新されます。

2. フォームフィールドに記入します。

[サービス可用性] フォーム

フィールド	説明
表示名	レコードリストに表示されるサービス可用性の名前を入力します。サービスオファリングとコミットメントに基づいて、レコードの作成時に自動設定されます。
サービスオファリング	可用性レコードを生成する対象のサービスオファリングを選択します。
サービスコミットメント	可用性レコードを適用するサービスコミットメントを選択します。
開始	当該の可用性追跡期間の開始を選択します。
終了	当該の可用性追跡期間の終了を選択します。
約定アップタイム	当該のコミットメントに対するサービス可用性の予想合計値を入力します。
許容可能ダウンタイム	この間隔に対して、当該のコミットメントのスケジュールに照らして容認可能な停止時間の長さを入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
合計ダウンタイム	実測の停止時間 (スケジュールに依存しない) を入力します。
満たされたコミットメント	この期間の可用性コミットメントが満たされています。オンにするとコミットメントが満たされているかわかります。

注: SLA 結果のデータが利用可能な場合は、以下のフィールドにデータが表示されます。

- 合計可用性 %：全期間に対する利用可能割合 (スケジュールに依存せず)
- 合計機能停止：当該の期間における合計停止回数 (スケジュールに依存せず)
- コミットメント可用性 %：このコミットメントのスケジュール内における利用可能割合
- コミットメントダウンタイム：このコミットメントのスケジュールに照らして計上される停止時間
- コミットメント機能停止：当該の期間におけるこのコミットメントのスケジュールに対する停止回数

3. [送信] をクリックします。
Service Owner Workspaceにサービスオファリングの [可用性] レポートが表示されます。

サービスポートフォリオ管理プレミアムへの適用範囲変更

[グローバル] から サービスポートフォリオ管理プレミアム にスコープを切り替えてカスタム自動インジケーターを作成できるように、専任のユーザーにアクセス権を付与します。

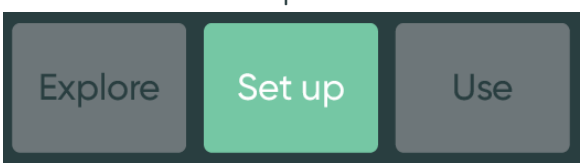
始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート



インジケーターとジョブがどちらも同じスコープ内にある必要があります。ユーザーには、サービスポートフォリオ管理プレミアム ジョブのカスタムインジケーターを作成する際にスコープをグローバルから サービスポートフォリオ管理プレミアム に変更するための委任開発者のアクセス権と pa_admin ロールを与えます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. ナビゲーターに「`sys_scope.list`」と入力して Enter キーを押します。
   アプリケーションリストが表示されます。
2. サービスポートフォリオ管理プレミアム の名前で検索してアプリケーション名をクリックすると、関連する [ストアアプリケーション] フォームが開きます。
3. [関連リンク] で、[開発者管理] をクリックします。
4. 委任開発者のアクセス権を付与する対象のユーザーまたはグループを検索します。
   権限 の構成画面が表示されます。
5. ユーザーまたはグループの委任開発者のアクセス権を設定します。
   a. [ファイルタイプアクセス] セクションで、**[Reporting]** カテゴリのラジオボタンを切り替えて、このタイプのアクセス権を付与します。
   b. [保存] をクリックします。
   他のセクションのカテゴリへのアクセスを許可するには、関連するラジオボタンを切り替えます。
6. 委任開発者のアクセス権を持つユーザーまたはグループに pa_admin ロールを割り当てます。

サービスポートフォリオ管理プレミアムでのインジケーターの作成

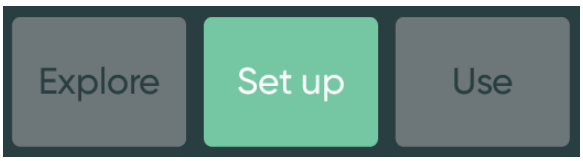
適切なスコープ内で、サービスポートフォリオ管理プレミアム ジョブに対してカスタムインジケーターを作成します。

始める前に
必要なロール：pa_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

ナビゲート



アプリケーションのカスタムインジケーターを作成する際にスコープをグローバルから サービスポートフォリオ管理プレミアム に変更するには、Reporting ファイルタイプの委任開発者アクセス権が必要です。アドミニストレーターは、Reporting ファイルタイプの委任開発者アクセス権を付与します。委任開発者のアクセス権の取得方法の詳細については、「サービスポートフォリオ管理プレミアムでのインジケーターの作成」を参照してください。

インジケーターを作成し、それをアプリケーションのジョブに関連付ける際は、インジケーターとジョブの両方が同じスコープ内にある必要があります。サービスポートフォリオ管理プレミアム ベースシステムで利用可能なジョブとインジケーターは、サービスポートフォリオ管理プレミアム の適切なスコープ内にあります。ただし、カスタムインジケーターを作成すると、デフォルトではグローバルスコープに作成されます。カスタムインジケーターを サービスポートフォリオ管理プレミアム ジョブに関連付けるには、まずスコープをグローバルから サービスポートフォリオ管理プレミアム に変更する必要があります。



手順

1. バナーの設定アイコンをクリックします。
2. [システムの設定] で、[開発者] をクリックします。
3. [アプリケーション] で、サービスポートフォリオ管理プレミアム を検索して選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [パフォーマンスアナリティクス] > [インジケーター] > [インジケーター (自動)] に移動し、 [新規] をクリックして サービスポートフォリオ管理プレミアム のスコープ内にインジケーターを作成します。
   自動インジケーターの作成方法の詳細については、「自動インジケーターの作成」を参照してください。

Service Owner Workspace の使用

Service Owner Workspaceを使用して、サービスの健全性と顧客満足度を監視します。サービスおよびオファリングに関連する機能停止、最重要のインシデント、および変更の要求を表示します。

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート



Service Owner Workspaceを使用すると、単一のユーザーインターフェイスから、メトリクスを監視してサービスの健全性を分析することができます。メトリクスモデルがサービスオファリングに対して作成および設定される方法と、Service Owner Workspaceで使用される方法について説明します。

Service Owner Workspace 機能

Service Owner Workspace の機能には以下のようなものがあります。

- 表示専用のマルチタブインターフェイス。複数のポートフォリオと関連サービスを監視および管理に使用します。
- ダッシュボード。これにより、ポートフォリオやサービスの健全性とパフォーマンスメトリクス、またサービスを所有および管理する担当者を簡単に確認することができます。

  注: ほとんどの場合、データは前日までの分が収集されます。機能停止していたり何らかのインシデントが発生していたりすると、傾向のグラフや表示にデータが表示されません。

- ポートフォリオおよびそのコンポーネントサービスに関連するすべての情報をまとめて表示するレイアウト。

サービスオーナーはワークスペースにアクセスして、以下のような最も一般的なタスクを実行することができます。

- 自分が所有する IT サービスを表示および管理するとともに、ビジネスで管理されているすべての IT サービスを表示する。
- サービスリストを展開して、子サービスとサービスオファリングを表示する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスの傾向、関連サービスと情報、改善イニシアティブ、関連するサービスオファリングなど、関連情報にアクセスするためのサービスを選択する。
- サービスパフォーマンスのスコアのレポート、顧客のスコア、および合計登録者数を表示および監視する。
- 最近行った変更と今後行う変更を監視する。
- サービスオファリングにドリルダウンして、可用性、SLA コンプライアンス、顧客満足度、オファリングの安定性、パフォーマンススコアなどを表示する。
- ワークスペースの右側にある影響度ストリームパネルに、サービスオファリングに関する一意または重要な情報を表示する。たとえば、一意の機能停止番号識別子を使用して、機能停止レコードを表示できます。レポートビューアの [機能停止] タブを使用して、リストビューの機能停止番号を確認することもできます。

  注: 番号データを導入するには、機能停止採番プラグイン (com. outage_numbering) を有効にする必要があります。機能停止テーブルに番号プリフィックス列が既に含まれている場合を除き、プラグインはすべてのインスタンスとアップグレードに対して自動的に有効になります。プラグインがアクティブではなくベースシステムフィールドに移動したい場合は、HI ナレッジベースの「機能停止採番プラグインのアクティブ化 [KB0823685]」記事を参照するか カスタマーサービス & サポート にご連絡ください。

システムアドミニストレーターは、組織内で発生する以下のような特定のニーズに応じてワークスペースを設定できます。

- 特定のメトリクスをワークスペースに表示しないようにする。
- ワークスペース内でパフォーマンススコアに寄与するメトリクスの重み付けを設定する。
- ワークスペースに表示されるそれぞれのメトリクスのしきい値を設定する。

ここから開始： Service Owner Workspaceにアクセスします。

Service Owner Workspaceにアクセスします

Service Owner Workspace を開くと、1 箇所ですべてのポートフォリオやサービスにアクセスしたり表示したりすることができます。ワークスペースからサービスとオファリングを監視および管理します。

始める前に

必要なロール: service_viewer

このタスクについて

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

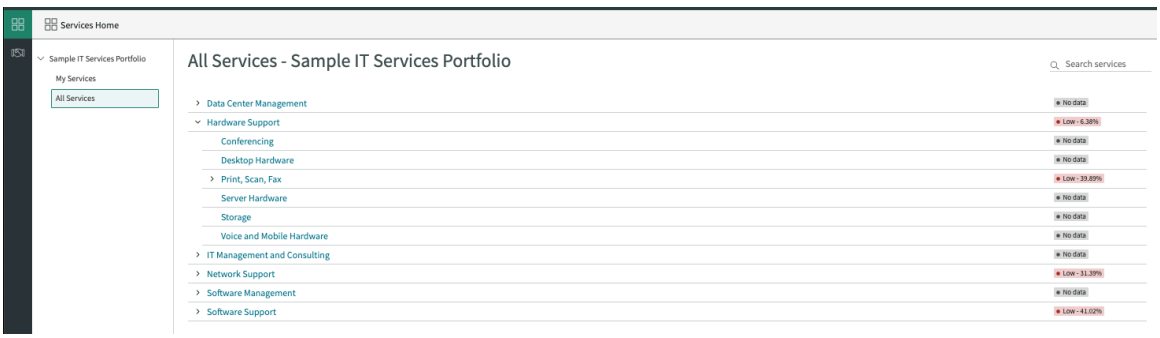
ナビゲート



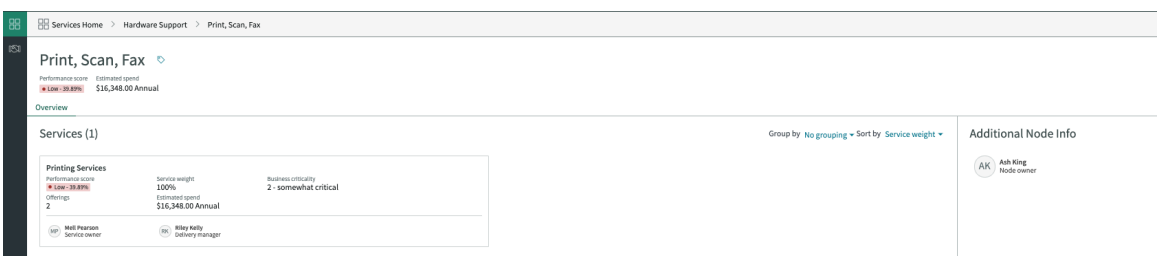
Service Owner Workspace にアクセスして使用するには、Service Owner Workspace プラグイン (com.spm_owner_workspace) を有効にする必要があります。また、サービスビューアー [service_viewer] ロールが割り当てられている必要があります。

手順

1. [すべて] > [サービスポートフォリオ管理] > **[Service Owner Workspace]**に移動します。
2. ポートフォリオ名をクリックすると、サービスのレイヤーが展開されます。
3. [自分のサービス] をクリックすると、自分が所有および管理しているポートフォリオが表示されます。
   また、[すべてのサービス] をクリックすると、組織が所有および管理しているすべてのサービスが表示されます。
   サービスのリストが表示されます。各サービスを展開して、サービス分類内の子サービスを表示することができます。



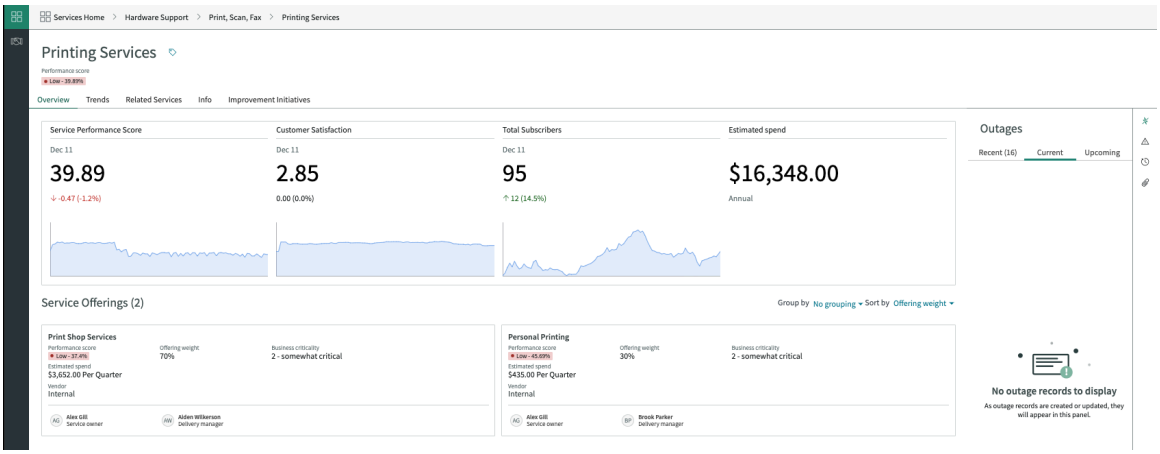
4. サービス名をクリックすると、サービスに関する関連情報が表示されます。
   [概要] ダッシュボードは、サービスオファリングのパフォーマンスの最近のスナップショットを提供します。過去 7 日間のパフォーマンスが表示されます。[追加のノード情報] サイドバーには、サービスの所有者とアドミニストレーターに加えて、関連する [パフォーマンススコア]、[分類ノード] (サービス)、および利用可能な場合は [推定消費量] が表示されます。



   サービスオーナー、サービスオファリングオーナー、または関連付けられたマネージャーに問い合わせるには、ワークスペースでユーザーの名前をクリックして、関連するメールをクリックします。サービスのステークホルダーにすぐに連絡できるように、電話番号も表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [グループ] リストと [ソート基準] リストでダッシュボードデータをグループ化してソートする方法を選択します。
[グループなし] や [分類ノードオーナー] を基準にグループ化することはできません。昇順、降順、ノードの重み付け、パフォーマンススコア、または名前でソートすることができます。
6. [分類ノード] (サービス) をクリックすると、サービスに関する関連情報が表示されます。
関連付けられたサービスが [概要] タブに表示されます。
7. サービスカードをクリックして詳細を掘り下げ、健全性とパフォーマンスのメトリクス、および関連付けられたサービスオファリングを表示します。
[サービスパフォーマンススコア]、[顧客満足度]、[合計登録者]、[推定消費量]、関連する [サービスオファリング] などの、サービス健全性とパフォーマンスのメトリクスが表示されます。



8. [概要] タブ以外の他のタブをクリックして、オファリングに関連する次のようなデータを表示します。
   - 傾向：指定した期間内のパフォーマンスおよび SLA コンプライアンスを表示します。[傾向] タブでは、サービスのより戦略的なビューと、より長い期間のパフォーマンスを提供できるので、パフォーマンスが上昇傾向か下降傾向かを判断できます。ベースシステムには、[アクティビティ]、[可用性]、**[SLA** 違反]、[顧客満足度]、[最重要のインシデント] などのパフォーマンスメトリクスがあります。[傾向] パフォーマンスのデフォルト期間は 30 日です。ただし、[最重要のインシデント] メトリクスには、オープンされている 1 日あたりのすべての重大なインシデントと P1 インシデントが表示されます。必要な場合は、ドロップダウンメニューを使用して期間を変更します。選択肢は、直近の 7 日間から 1 年間までとなっています。

     注: Quebec リリースより前は、[最重要のインシデント] メトリクスは [安定性] と呼ばれ、単一のスコアウィジェットとして表示されていました。これからは、データが時系列グラフで視覚化されるようになります。[最重要のインシデント] メトリクスの下限と上限を設定する必要があります。詳細については、「Service Owner Workspace のパフォーマンスメトリクス」を参照してください。

   - 関係性：サービス依存関係の詳細を表示します。このタブには、あるサービスがどのサービスに依存しているか、そのサービスに依存しているのはどのサービスかなどの関係性が表示されます。

     [依存対象] と [自分に依存] のセクションを表示し、継承された関係性を読み取るハイライトされたラベルのあるカードにより、親サービスレベルでのサービスオファリング依存関係を確認します。

     注: サービスが子オファリングから継承する依存関係は、サービス間で直接定義された依存関係と視覚的に区別されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスとオファリングのタイプは、サービスとオファリングのタイプを指定する一意のアイコンとラベルによって、カード内で識別可能です。たとえば、ビジネスサービス、アプリケーションサービス、およびテクニカルサービス。オファリングカードをクリックすると、オファリングのレコードビューが表示されます。

- 情報 ：サービスオファリングの説明、パフォーマンスブレークダウン、一般情報、コミットメント、チームなどを表示します。このタブを使用して、カタログアイテム関係性へのサービスオファリングを表示することもできます。カタログアイテムをクリックして開くと詳細がドリルダウンされます。

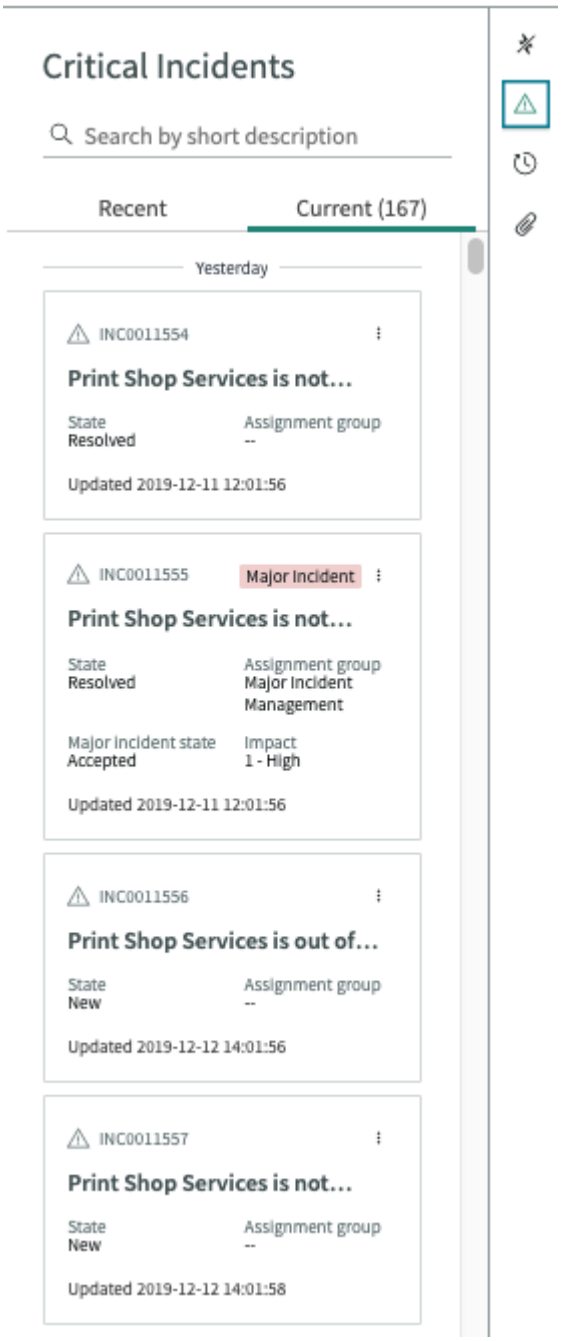
  オファリングアクティビティメトリクスの、関連付けられたすべてのカタログアイテムの履行済み要求を監視します。サービスオファリングおよび関連付けられたカタログアイテムの詳細については、「 カタログアイテムの関係性へのサービスオファリング」を参照してください。

  > **注:** [カタログアイテムの作成] アクションは、サービスオファリングにマップされたカタログアイテムがなく、オファリングと同じ名前のカタログアイテムがない場合にのみ利用できます。これにより、同じ名前のカタログアイテムが生じる問題が防止されます。

- 改善イニシアチブ：すべての CIM イニシアチブをレコードへのリンクとして表示します。継続的改善管理 (CIM) プラグイン (com. sn_cim) を有効にすると、このタブが表示されます。

9. ワークスペースの右側にある影響度ストリームパネルでアイコンをクリックすると、機能停止、重大なインシデント、変更要求、または添付ファイルに関する情報が表示されます。
影響度ストリームに、サービスオファリングに関する一意または重要な情報が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



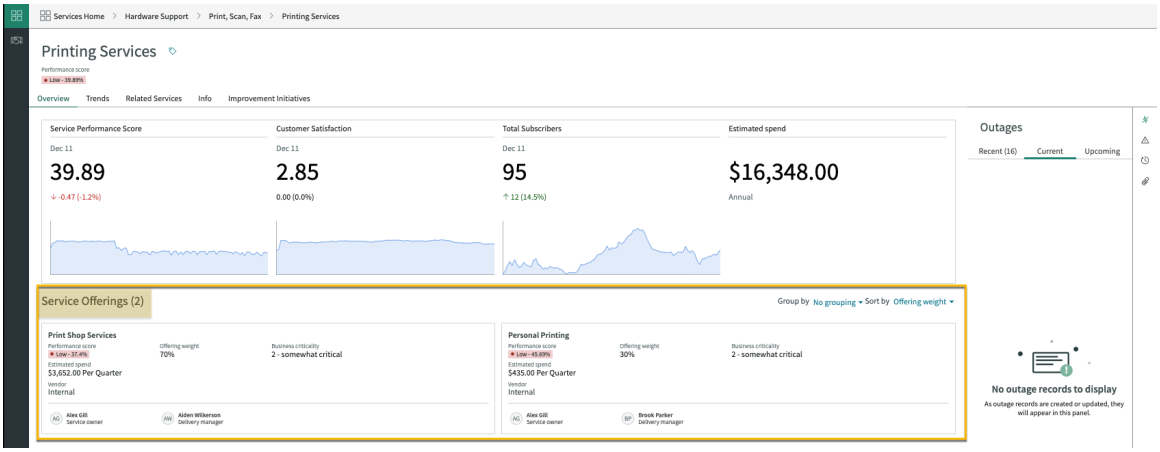
10. 機能停止、最重要のインシデント、または変更の要求をクリックして、詳細を掘り下げます。

    重大インシデントなどの影響度ストリームアイテムをクリックすると、アイテムに関連するすべての詳細が表示されるだけでなく、[レコードを開く] をクリックして関連レコードを開くこともできます。

    最近、現在、および今後の機能停止データを表示できます。機能停止のタイプをクリックして、必要な情報を確認します。一意の機能停止番号識別子、および機能停止採番プラグイン (com.outage_numbering) のアクティブ化に関する情報は、機能停止を参照してください。

11. 表示しているサービスに子オファリングが関連付けられている場合は、オファリングをクリックしてドリルダウンし、詳細を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



オファリングの概要に加えて、サービスオファリングの可用性、違反 SLA、顧客満足度、安定性、アクティビティといったその他の関連データを表示します。利用可能なサービスオファリングタブには、概要、傾向、関係性、情報、カタログアイテム、および改善イニシアチブが含まれています。これらのタブには、サービスに提供されているようなデータが表示されます。[カタログアイテム] タブには、サービスオファリングに関連するすべてのカタログアイテムに加え、アイテムの簡単な説明が表示されます。

カタログアイテムの関係性へのサービスオファリング

既存のカタログアイテムをサービスオファリングに関連付けることで、サービスオファリングとカタログアイテム間の関係性を管理します。その逆も同様です。Now Platform フォーム関連リストと Service Owner Workspace 双方の関係性を表示します。

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスについては、「Service Owner Workspace」を参照してください。このトピックについては、「サービスオファリングにユーザーを登録する」を参照してください。

必要なロールとアクション

サービスオーナーおよびカタログ管理マネージャーは、関連フォームを編集して、既存のサービスオファリングをカタログアイテム関係性に関連付け、管理できます。この機能は、新しいカタログアイテムを作成できるカタログアイテムの作成機能に追加されています。

Service_editor ロールでは、サービスオファリングのフォームカタログアイテム関連リストを使用して、所有しているサービスオファリングに関連付けられているカタログアイテムを追加、変更、削除することができます。[カタログアイテムの作成] リンクをクリックすると、Service Owner Workspace を使用してサービスオファリングからカタログアイテムを作成することもできます。1 つのサービスオファリングに対し、関連するカタログアイテムが多数存在する場合があります。カタログアイテム関連リストのリンクボタンをクリックして、変更を行います。

注: カタログアイテムがサービスオファリングに既に関連付けられている場合、そのアイテムを新しいオファリングに関連付けることはできません。変更を行うことができるように、catalog_admin に連絡して既存の関連付けを削除してもらう必要があります。

catalog_admin ロールでは、カタログアイテムのフォームサービスオファリング関連リストを使用して、カタログアイテムに関連付けられているサービスオファリングを追加、変更、削除することができます。1 つのカタログアイテムは、1 つのサービスオファリングに関連付けることができます。

変更を加えるには、関連リストのリンクボタンをクリックします。関連リストの削除ボタンを使用して、必要に応じて関連付けを削除できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: サービスオファリングが既にカタログアイテムに関連付けられている場合、リンクボタンは関連リストに表示されません。カタログアイテムの表示方法と編集方法の詳細については、「カタログアイテムの作成または編集」を参照してください。

Service Owner Workspace のカタログアイテム

オファリングページの [カタログアイテム] タブから、Service Owner Workspace のサービスオファリングに関連するカタログアイテムを表示します。カタログアイテムをクリックして開くと詳細が表示され、フォームビューを開くこともできます。

オファリング [傾向] タブのアクティビティメトリクスで、関連付けられたすべてのカタログアイテムおよび注文ガイドの履行済み要求を監視します。

[傾向] タブの [アクティビティ] メトリクスにカーソルを合わせると、カタログアイテム名と 30 日間の平均実行回数の両方が表示されます。

個々のカタログアイテムの傾向ラインをクリックすると、そのカタログアイテムとオファリングの要求アイテムのみが、レポートビューアーのリストビューに表示されます。

注意点

- オファリングとカタログアイテム間のモデルフェーズの競合を回避します。
  - カタログアイテムは、カタログフェーズのサービスオファリングにのみ関連付けることができます。
  - カタログアイテムをアクティブにするには、サービスオファリングが運用可能である必要があります。
  - 非アクティブなカタログアイテムは、運用サービスオファリングに関連付けることができます。
- 注文ガイドは、関連アイテムとして参照されません。

  Service Owner Workspace では、アクティビティメトリクスは、注文ガイドを構成するカタログアイテムによって駆動されます。

サービスポートフォリオ管理プレミアム オンコール通知

通知は サービスポートフォリオ管理プレミアム により追加され 、カタログアイテム関連性へのサービスオファリングを管理します。

サービスポートフォリオ管理プレミアム にはいくつかのメール通知が含まれおり、カタログアイテムに関連付けられたサービスオファリングが廃止されたときやサービスオファリングから新しいカタログアイテムが作成されたときに、カタログアドミニストレーターにアラートを送信します。

次の通知が含まれています。

名前	説明
オファリング廃止 テーブル：サービスオファリング [service_offering]	カタログアイテムに関連付けられたサービスオファリングが廃止されたときに、指定されたユーザーグループにメールを送信します。
オファリングから作成されたカタログアイテム テーブル：登録者が利用可能 [sc_cat_item_subscribe_mtom]	サービスオファリングから新しいカタログアイテムが作成されたときに、指定されたユーザーグループにメールを送信します。メールでは、カタログ内の新しいカタログアイテムを確認し、アクティベーションの準備を行うように要求します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらの通知の catalog_admin 受信者を設定する方法については、「ユーザーグループを作成」を参照してください。

Service Owner Workspace のサービスオファリングのサーベイ

登録者は、 サービスポートフォリオ管理プレミアム のサービスオファリングのサーベイを通じてサービスオファリングのエクスペリエンスを評価することができます。このフィードバックによってポートフォリオマネージャーとサービスオーナーに、サービスオファリングのパフォーマンスと登録者の満足度を向上させるための貴重な情報が提供されます。

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート



ベースシステムでは、事前定義された SPM サービスオファリングのサーベイが利用可能です。サーベイは、運用中のサービスオファリングと廃止されたサービスオファリングに対してのみ送信されます。ポートフォリオアドミン [portfolio_admin] はサーベイを編集でき、サービスエディター [service_editor] は関連するトリガー条件を設定できます。

SPM サービスオファリングのサーベイを変更するには、admin または portfolio_admin ロールが必要です。サーベイを表示するには、 [サーベイ] > [サーベイを見る] に移動します。

SPM サービスオファリングのサーベイは、サービスオファリング登録者の 10% に対してランダムに実施されます。過去 3 か月以内にポーリングされていない登録者のみがサーベイを受け取ることができます。登録者は、サーベイのリンクを含むメールを受信します。メールにはサービスオファリング名が表示されており、サービスやサービスオファリングに対する登録者の満足度がサーベイ内で質問されます。登録者はラジオボタンを使用して、1 (不満) ~ 5 (非常に満足) のランクで満足度を評価します。

サーベイは、組織のニーズに合わせて変更することをお勧めします。

2 つのシステムプロパティによって、サーベイの送信先の登録者の割合と、登録者をポーリングする頻度が決まります。

- *sn_spm.csat.survey_probability*: デフォルト値は登録者の 10% で、ランダムにポーリングされます。
- *sn_spm.csat.survey_period*: デフォルト値は 90 日です。過去 90 日以内にポーリングされた登録者には、サーベイは送信されません。

サービスオーナーは、[サービスオファリング] フォームを使用して、CSAT 調査の送信頻度を定義できます。**[CSAT** 調査の頻度] フィールドでは、以下の頻度を選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- なし (デフォルト)
- 日次
- 週次
- 毎月

サービスオーナーは、[サービスオファリング] フォームの [前回送信された **CSAT** 調査] フィールドで、オファリングについて前回送信されたサーベイを見ることができます。

ポートフォリオマネージャーとサービスオーナーは、回答をレビューし、Service Owner Workspace でベンダーの CSAT の重み付けを表示できます。

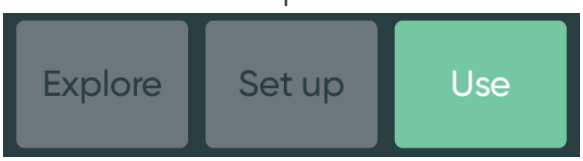
サーベイ、トリガー条件、およびサーベイの質問の操作方法の詳細については、「サーベイ」を参照してください。

Service Owner Workspace 用の ファイナンシャルマネジメント

Service Owner Workspace を ファイナンシャルマネジメント と統合して、事前設定されたサービスオファリングのコストモデルにアクセスします。こうしたコストモデルを使用することで、経費を評価し、定義されたコストのサービスオファリングのレベルに基づいてコスト行を生成することができます。

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート



アクティブ化と機能

SPM 対応の ファイナンシャルマネジメント プラグイン (com.snc.financial_management_for_spm) を有効にし、事前設定されたベースシステムモデルにアクセスします。SPM 対応の ファイナンシャルマネジメント にはデモデータが用意されており、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は有効にします。

サービスポートフォリオ管理 の推定消費量のプラグイン (com.snc.spm.spend) を使用すると、Service Owner Workspace のユーザーエクスペリエンスが向上します。この機能を使用すると、デフォルトのローカルのサービスオファリングのコストモデルを使用するか、 ファイナンシャルマネジメント アプリケーションから提供されたコストモデルを利用するかを選択できます。

Service Owner Workspace (com.spm_owner_workspace) および SPM のファイナンシャルマネジメント (com.snc.financial_management_for_spm) がアクティブ化され、*sn_spm_spend.offering_cost_source* システムプロパティが値 [ファイナンシャルマネジメント] に設定されている場合、[推定消費量] フォームセクションには、[推定年毎消費量

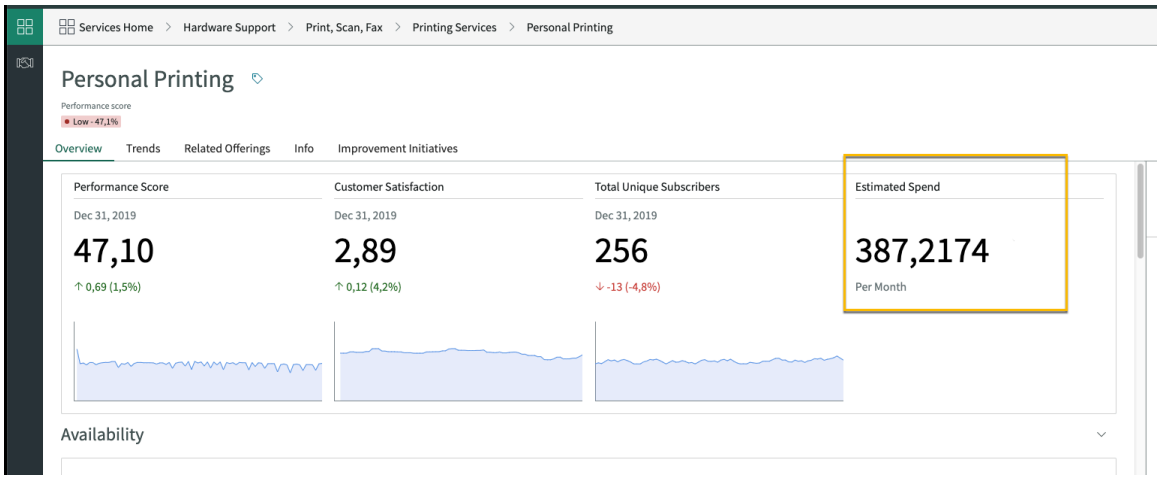
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Estimated annual spend)]、**[FM** 集計期間 **(FM aggregated period)]**、および **[FM** 集計コスト **(FM aggregated cost)]** のフィールドが表示されます。これらのフィールドは、サービスオファリング、サービス、および分類の各レコードに格納された読み取り専用データを表示します。

Service Owner Workspace でのオファリングごとの計算済み消費量の表示

ファイナンシャルマネジメント アプリケーションで提供されたコストモデルを使用すると、サービスオファリングごとの計算済み消費量が単一のスコアウィジェットとして Service Owner Workspace に表示されます。関連するサービスオファリングの健全性とパフォーマンスメトリクスを表示する [概要] ダッシュボードの一部の [推定消費量] を確認します。

推定消費量



ポートフォリオ分類内のサービスとポートフォリオレベルに対して、サービスオファリングの消費量推定が組み合わされて、期間ごとに合計されます。サービスとポートフォリオレベルでの推定消費量によって、コストの理解を深め、サービスポートフォリオ全体でコストとパフォーマンスがどのように連携しているかを的確に把握することができます。推定消費量の機能を使用して、次のことができます。

- 必要なサービスパフォーマンスと適切な消費量とのバランスを取る。
- パフォーマンスに対して消費量を重み付けすることで、類似のサービスを比較する。
- サービス消費量が意図する目標を満たしているかどうかを確認する。
- サービスポートフォリオ内のコストドライバーと分類構造を表示する。
- 内部サービス消費量を外部サービスプロバイダーオプションと比較する。

推定消費量のファイナンシャルマネジメントモデルと比較したローカルモデル

推定消費量の計算は、毎日個別のジョブとして実行されます。

システムプロパティ *sn_spm_spend.offering_cost_source* = ローカルモデルの場合は、サービスオファリング、サービス、および分類の推定年毎消費量は、すべての子エンティティの推定年毎消費量を合算して決定されます。推定年毎消費量のデータは、サービスオファリング、サービス、および分類の各レコードに格納されます。

システムプロパティ *sn_spm_spend.offering_cost_source* = 財務管理 の場合は、サービスオファリング、サービス、および分類の推定消費量は、すべての子エンティティのファイナンシャルマネジメント推定消費量を合算して決定されます。

ノードごとに、すべての子エンティティの推定消費量を合算することによって、現在選択されているファイナンシャルマネジメント期間のファイナンシャルマネジメント推定消費量を決定します。これは、サービスオファリングから、サービス、分類まで、分類構造の全体にわたって再帰的に発生します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイナンシャルマネジメント との統合方法およびサービスオファリングに対するコスト計算の設定方法の詳細については、「ライセンスされた SPM ユーザー向けファイナンシャルマネジメント」を参照してください。

推定消費量のオファリングコストソースの設定

サービスオファリングのコスト概算を計算するために使用するソースを定義します。デフォルトのローカルモデルを使用するか、事前設定された ファイナンシャルマネジメント サービスオファリングのコストモデルを利用することができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

重要: San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow® は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート



サービスポートフォリオ管理 の推定消費量プラグイン (com.snc.spm.spend) は、Service Owner Workspace によって自動的に有効になります。

SPM 対応の ファイナンシャルマネジメント プラグイン (com.snc.financial_management_for_spm) を有効にし、関連するコストモデルを有効にします。

サービスポートフォリオ管理 の推定消費量から *sn_spm_spend.offering_cost_source* のシステムプロパティが得られます。このプロパティで、サービスオファリングのコスト概算の計算に使用するソースを定義できます。次の値が含まれます。

- ローカルモデル
- ファイナンシャルマネジメント
- なし

デフォルト値は [ローカルモデル] です。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力して、システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開きます。
2. *sn_spm_spend.offering_cost_source* システムプロパティを検索し、それを目的の値に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 目的の値として [なし] を選択することで、ローカルのコストモデルと ファイナンシャルマネジメント モデルをいずれも使用しないようにすることができます。

推定消費量のオファリングコストのソース

値	説明
ローカルモデル	このデフォルトのソースでは、[サービスオファリング] フォームの以下のフィールドに基づいて、オファリングの推定消費量のコストが算出されます。 ◦ コストモデル：選択肢には [固定] と [単位] があります。 ◦ 推定消費量：関連付けられた期間でのオファリングのコスト概算。 [コストモデル] の値が [固定] の場合、[サービスオファリング] フォームに追加のフィールド ([オファリングのコスト]、[期間]、[原価単位] など) が表示されます。 [コストモデル] が [単位当たり] の場合、[サービスオファリング] フォームに追加のフィールド ([オファリングのコスト]、[期間]、[期間当たりユニット数]、[原価単位] など) が表示されます。
ファイナンシャルマネジメント	このソースを使用すると、オファリングの推定消費量コストが、[サービスオファリング] フォームの以下のフィールドに基づいて、ファイナンシャルマネジメント アプリケーションで算出されます。 ◦ **FM** 期間：会計カレンダー期間。 ◦ **FM** コスト：実際の通貨の金額。
なし	この値や誤った値を使用すると、ローカルモデルと ファイナンシャルマネジメント コストモデルがいずれも無視されるため、関連付けられた [サービスオファリング] フォームのフィールドが表示されません。

3. [更新] をクリックして変更を保存します。

サービスレベル管理

ServiceNow® サービスレベル管理 (SLM) アプリケーションは、合意されたサービスレベル (SLA) に関して監視し、報告するだけでなく、サービス要件を収集するのに役立ちます。

開始するには

探索	構成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サービスレベル管理 の探索



サービスレベル管理 の構成

使用



サービスレベル管理 の使用

参照



サービスレベル管理 の参照

サービスレベル管理 の探索

組織全体で サービスレベル管理 を使用して、サービスの品質を監視および管理します。

サービスレベル管理 の概要

サービスレベルマネージャーは、提供されるサービスの適用範囲、品質、速度を定義するサービスプロバイダと顧客の間の一連の契約を交渉し、合意されたサービスレベルが満たされていることを確認する責任があります。

サービスレベル管理のコンセプト

ServiceNow® サービスレベル管理 (SLM) アプリケーションを使用すると、組織内のサービスを簡単に監視および制御できるようになります。

サービスレベルマネージャーは、提供されるサービスの適用範囲、品質、および速度を定義するサービスプロバイダーと顧客の間の一連の契約を交渉する責任があります。SLM の目的は、既知のタイムスケール内でのサービスに対する期待と、サービスレベルが満たされていない場合の監視機能を顧客に提供することです。

SLM には次の機能があります。

- サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義
- SLA タスク
- 他の ServiceNow プラグインとの統合

サービスレベルアグリーメント **(SLA)** のロール

SLA ロールを割り当てることによって、ユーザーが必要なすべてのアクションを確実に実行できるようにします。

ロール	定義
sla_admin	SLM に対して全管理権限を提供します。sla_admin ロールを保有するユーザーは、SLM プロパティを設定し、SLA 修理を実行し、SLA 概要ダッシュボードを表示し、SLA

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	定義
	定義を管理できます。既存のワークフローまたはスケジュールを SLA 定義に関連付けることはできますが、ワークフローを作成することはできません。ワークフローまたはスケジュールの作成に必要な追加ロールは、明示的に付与される必要があります。詳細については、「ベースシステムのロール」を参照してください。
sla_manager	ユーザーが SLA 定義を定義し、SLA 修理ログを表示し、SLA 概要ダッシュボードを表示できるようにします。ユーザーが SLM プロパティ値を変更したり、SLA 条件タイプを定義したりすることはできません。

サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義

SLA 定義レコードを使用して、SLA が生成される特定の条件セットを定義します。次のパラメーターのいくつかを定義します。

- Table：SLA が定義されているタスク テーブル。
- Duration：顧客にサービスを提供する必要がある期間。
- Schedule：サービス プロバイダーがサービスを提供するために従う有効な営業日と非営業日を示すスケジュール。選択されたスケジュールは、SLA に違反がいつ発生したかかを判断するために使用されます。
- Conditions：SLA が開始、一時停止、停止、またはリセットされる条件。

タスク SLA の定義

SLA 定義が特定のタスクに対してトリガーされると、タスク SLA レコードが生成され、そのレコード上の特定の SLA のすべての追跡データが含まれます。たとえば、P1 インシデントの SLA 定義が存在する場合、タスク SLA レコードは P1 インシデントレコードに関連付けられ、それに関連付けられたすべてのデータがキャプチャされます。多くの定義が適用されるため、1 つのタスクに対して複数のタスク SLA レコードが存在することがよくあります。

注: この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスでのみ使用できます。問題管理のベストプラクティス - Jakarta プラグイン (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインを有効にする必要があります。

タスク SLA フォームでは、SLA のターゲット (応答、解決、またはなし) を選択することもできます。

他の ServiceNow プラグインとの統合

次のプラグインは、SLM 内で追加の機能を導入しています。

- SLA 契約アドオン
- サービスポートフォリオ管理 - SLA コミットメント

App Engine Studio での SLM テンプレートのサポート

アプリケーションテンプレートは、App Engine Studio でアプリケーションからテンプレートを作成するときに含まれる サービスレベル管理 テーブルをサポートします。テンプレートに含めることができる SLM テーブルは次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SLA 定義 [contract_sla]
- サービスオファリングの SLA [service_offering_sla]
- SLA タイマー構成 [sla_timer_config]
- SLA タイマー構成マッピング [sla_timer_config_mapping]

サービス契約の定義

SLA 契約の新しいテーブルは、[サービスレベル管理] > [サービス契約] モジュールを介して提供されます。これらの契約は、契約に関連する CI、場所、グループ、ユーザー、および子契約だけでなく、単一のベンダーまたは顧客に関連する SLA をグループ化します。

サービス契約 [ast_service] テーブルは、資産テーブル契約 [ast_contract] を拡張します。資産管理のためのサービス契約に関する情報を格納します。サービス契約機能を取得するには、サービスレベル管理 - 契約管理のデータ連携 [com.snc.sla.contract2] プラグインを有効にします。SLA 契約のアドオン プラグインをインストールすると、このテーブルにへの関係が追加され、サービス管理の目的に役立ちます。プラグインがインストールされると、サービス契約レコードには以下の関連リストが保持されます。

- SLA
- 契約 CI
- 契約場所
- 契約グループ
- 契約ユーザー
- 子契約

サービス契約テーブルフィールド

フィールド	説明
番号	契約に関連付けられた一意の番号。
開始	契約が発効する日付。
終了	契約が切れる日付。
承認者	契約を承認した個人。
ロケーション	該当する場合、契約の主要な場所。複数ある場合は、契約場所に関連するリストを使用します。
アクティブ	契約が現在使用されているかどうか。
自動更新/延長	契約期間の終わりに契約が更新/延長される可能性があるかどうか。
ベンダー	契約を担当するベンダー。
ベンダー アカウント	ベンダーが担当するアカウント。
契約番号	サービス契約を定義する契約の番号。
総コスト	契約の総額。
支払額	これまでに支払われた金額。
支払いスケジュール	支払いが行われる期間。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス契約テーブルフィールド (続く)

フィールド	説明
契約のない SLA を処理	選択すると、契約上の SLA だけでなく、OLA や基盤契約 (UC) などの非契約 SLA、 の両方を同じタスクで処理できます。コンプライアンスを強化するために、契約上の SLA と組織内部の SLA を追跡できます。 注: [契約のない **SLA** を処理] チェック ボックスは、zboot およびアップグレード顧客に表示されます。システムプロパティ *com.snc.sla.contract.tables* は zboot ユーザーは利用できません。特定のテーブルではなくシステム内の任意のテーブルに対して契約が処理されるようにするためです。
簡単な説明	サービス契約の簡単な説明。
説明	サービス契約の詳細な説明。

タスクフォームに契約フィールドを追加する

契約の使用方法に応じてフォームを構成することによって、[契約] フィールドを任意のタスクフォームに追加できます。フォームの構成方法については、「フォーム構成」を参照してください。[問い合わせユーザー]、[アサイン先グループ]、[場所]、および [構成アイテム] の各フィールドに値が入力されると、[契約] フィールドが適切にフィルタリングされ、サポートデスクによってチケットが正しい契約に関連付けされます。

注: フィールドに読み込み専用データが表示されていない場合は、同じフィールドをフォームの別のセクションに追加しないでください。2 つ以上のインスタンスが編集可能なフィールドにあると、データが失われ、UI およびデータ ポリシーが適切に機能しなくなる可能性があります。

サービスレベルアグリーメント (SLA) ブレークダウンの定義

SLA ブレークダウンを使用して、サービスオーナーまたはサービスデスクマネージャーは、タスクに関連付けられているタスク SLA レコードの詳細なタスク所有権と SLA 期間関連データを参照できます。これは、どのチームとユーザーが SLA コンプライアンスに貢献しているかを決定するのに役立ちます。

SLA ブレークダウンは構成可能であり、通常は P1 や P2 解決などのより重要な SLA に対して構成する必要があります。デフォルトでは、1 年以上経過した SLA ブレークダウンデータは自動的に削除されます。これは、新しいテーブル クリーンアップ ジョブ *sla_breakdown_by_assignment* によって実行されます。テーブル クリーンアップ ジョブは、[sys_auto_flush] テーブルに定義されています。

関連情報

サービスレベルアグリーメント (SLA) の構成

サービスレベルアグリーメント (SLA) の処理

SLA エンジンは、タスクに基づいて SLA 定義とその条件を評価するために 2 つのパスを実行します。

SLA エンジンは、次のパスを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. タスクに関連付けられたアクティブな SLA レコードを持たない SLA 定義をチェックします。SLA エンジンは、SLA 定義がタスクに適用されるかどうか、および SLA レコードを作成する必要があるかどうかを決定します。次の条件チェックが実行されます。
   a. 開始条件が true で、かつ停止条件が true である場合は、何もしないでください。停止条件が開始条件を上書きするため、SLA レコードは作成されません。
   b. 開始条件が true で停止条件が false の場合、SLA 定義を使用してこのタスクに対して新しい SLA レコードが作成されます。次ぎに、SLA レコードは [処理中] ステージに設定されます。
2. タスクに関連付けられたすべてのアクティブな SLA レコードをチェックします。エンジンは、SLA レコードによってステージが変更されているかどうかを決定します。条件チェックは次の順序で実行されます。
   a. 停止条件が true の場合、SLA は [完了] に変更され、非アクティブになります。
   b. リセット条件と開始条件の両方が true の場合、SLA は [完了] に変わり、新しいタスク SLA が作成されます。
   c. 開始条件が false の場合、SLA は [キャンセル] に変わり、非アクティブになります。
   d. SLA がアクティブで、一時停止条件が true で、かつ SLA のステージが [処理中] である場合、SLA は一時停止します。
   e. SLA がアクティブで、一時停止条件が false で、かつ SLA のステージが [一時停止] である場合、SLA は [処理中] に戻ります。

実経過時間とビジネス経過時間

タスク SLA レコードには、実経過とビジネス経過という 2 つのタイミング情報のセットが含まれています。

この 2 つのタイミングのセットの違いは、SLA 定義を作成してレポートするときに重要です。

- 実経過値は、24 時間 365 日で計算されます。
- ビジネス経過値は、タスク SLA で指定されたスケジュールに基づいて計算されます。スケジュールは、デフォルトで SLA 定義から取得されます。

  注: スケジュールが指定されていない場合には、[ビジネス経過時間] は [実経過時間] と同じになります。これは、SLA エンジンで *com.snc.sla.always_populate_business_fields* プロパティを false に変更することによって無効にできます。このプロパティを false に 設定すると、[ビジネス] フィールドは 0 または空になります。

デフォルトでは、タスク SLA レコードの関連リストには実経過時間のみが表示されます。ビジネス経過時間も表示するよう、リストを設定できます。

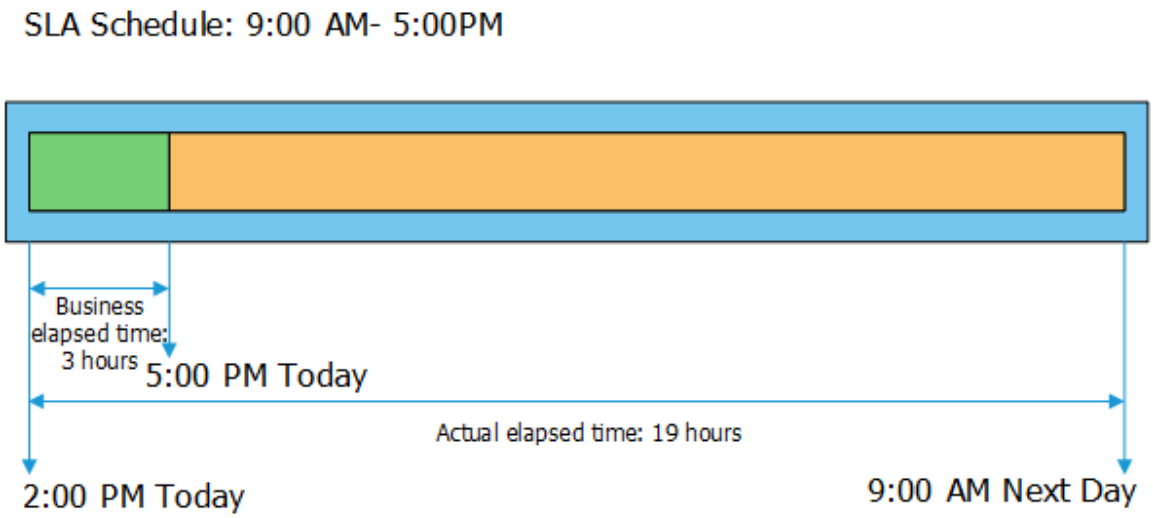
経過時間とスケジュール

SLA が平日の午前 9 時から午後 5 時までのスケジュールを定義している場合を考えてみましょう。このスケジュールでは、実経過時間とビジネス経過時間の差が大きくなる可能性があります。

たとえば、タスク SLA が平日の午後 2 時に開始されると、次の平日の午前 9 時でのビジネス経過時間は 3 時間で、一方その実経過時間は 19 時間となります。

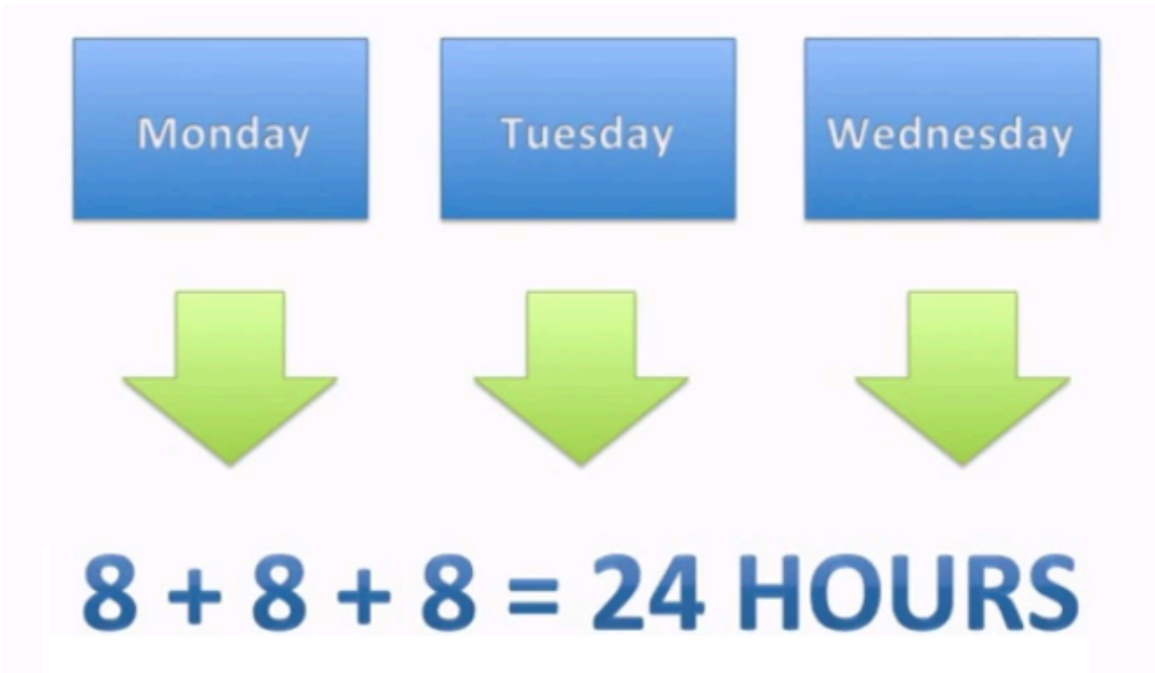
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネス経過時間と実経過時間



さらに、スケジュールが作業日を 8 時間で定義している場合、ビジネス経過時間の 24 時間または 1 日は、実経過時間の 3 日間に相当します。

例：ビジネス経過時間と実経過時間 **- 24** 時間 **365** 日



例

たとえば、平日午前 8 時から午後 5 時までの SLA スケジュールの外側である 12 月 12 日金曜日の午後 9 時にインシデントがオープンされるとします。

現在の時刻が次の月曜日の午前 9 時 30 分であれば、

- ビジネス経過時間は、SLA ビジネス タイマーが金曜日の午後 5 時に停止し、月曜日の午前 8 時に再開したため、1 時間 30 分となります。
- 実経過時間は、インシデントがオープンされてから現在までのリアルタイムを表す 60 時間 30 分となります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

経過割合 (%) も同様に計算されます。実際の経過割合は 750% を超え、一方でビジネス経過割合は 8 時間の SLA で 19% となります。

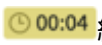
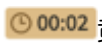
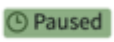
SLA タイマー

SLA タイマーコンポーネントを使用して、一致する SLA 定義によって定義されたとおりにタスクを完了するために必要な時間を追跡します。

SLA タイマーコンポーネントは、タスク SLA の現在のステータスを視覚的に表示するように設計されています。SLA 定義名、違反するまでの残り時間、完了した詳細の割合など、タスクに関する詳細情報をツールヒントに表示することもできます。タスクがスケジュール設定されている場合は、ツールヒントにより、スケジュール設定されていない詳細などの追加情報が示されます。

タイマーコンポーネントは、タスクの現在のステータスに応じて、次のいずれかのステージを表示できます。

SLA タイマーステージ

ステージ	カラー コード	説明
進行中		タスク SLA が進行中のタイマーのステージ。スケジュールと時間についての詳しい情報は、ツールヒントに記載されています。処理中のステータスのカラーコードは次のように変化します。 •  緑から黄色へ：完了までの時間が 50% に達したとき •  黄色からオレンジへ：完了までの時間が 25% に達したとき
違反		タスク SLA を完了するために割り当てられた時間が経過したときのタイマーのステージ。ツールヒントには、タスクが違反した時間の詳細が示されます。
キャンセル		タスク SLA がキャンセルされたときのタイマーのステージ。ツールヒントには、キャンセルされたときの時間が表示されます。
一時停止		タスク SLA が一時停止または保留になっているときのタイマーのステージ。このステージに表示される色は、タスク SLA が一時停止されたときの経過時間の割合に対応します。ステージが一時停止から進行中に変更されると、タイマーは一時停止された時間から開始されます。スケジュールと時間についての詳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA タイマーステージ (続く)

ステージ	カラー コード	説明
		しい情報は、ツールヒントに記載されています。
達成 (2010 SLA エンジン)	Achieved	タスク SLA が達成されたときのタイマーのステージ。達成された時間の情報は、ツールヒントに表示されます。
完了	Completed	タスク SLA が完了したときのタイマーのステージ。ツールヒントでは、完了した時間を確認できます。
予定外	Out of Schedule	タスク SLA が予定外になった場合のタイマーのステージ。スケジュールと時間についての詳しい情報は、ツールヒントに記載されています。

サービスレベル管理 の構成

サービスレベル管理 のさまざまな面を組織の特定の要件に基づいて設定できます。

サービスレベル管理 プラグイン

1 つ以上の サービスレベル管理 プラグインをアクティブにすることができます (まだアクティブでない場合)。一部のプラグインにはデモデータが含まれています。

次の サービスレベル管理 プラグインを 1 つ以上アクティブ化できます。

サービスレベル管理 のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、サービスレベル管理 プラグイン (com.snc.sla) を有効にすることができます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このプラグインを有効にすると、コア SLA 機能が提供されます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

サービスレベル管理とともにインストールされる内容

サービスレベル管理 プラグインをアクティブにすると、テーブル、プロパティ、UI アクション、UI ポリシー、スクリプトインクルード、クライアントスクリプト、ビジネスルール、メール通知、スケジュール済みジョブ、ワークフローなどのコンポーネントが追加または変更されます。

サービスレベル管理 とともにインストールされるテーブル

テーブルが、サービスレベル管理 とともに追加されます。

表示名 [テーブル名]	説明
SLA 定義 [contract_sla]	SLA 定義の条件、期間、およびスケジュールを提供します。
SLA 条件 [sla_condition_class]	SLA 定義の条件が、各タスク SLA の異なるステージ間の移行を決定するためにどのように使用されるかを定義します。
SLA 修理ログ [sla_repair_log]	SLA 修理機能がいつアクションに設定されるかについてのログを提供するために使用されます。
SLA 修理ログ エントリー [sla_repair_log_entry]	syslog を拡張し、修理されたタスク SLA レコードの前後の値を保存します。
タスク SLA [task_sla]	タスクをそれに適用される SLA 定義に関連付けます。
SLA タイマー構成 [sla_timer_config]	タイマー構成情報を保存します。
SLA タイマー構成マッピング [sla_timer_config_mapping]	タスク SLA マッピング情報を保存します。

サービスレベル管理 と一緒にインストールされるロール

サービスレベル管理 プラグインを有効にするとロールが追加されます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
sla_admin	このロールを持つユーザーには、サービスレベル管理 アプリケーションに対する完全な管理権限があります。	flow_operator
sla_manager	このロールを持つユーザーは、SLA 定義を定義し、SLA 修理ログを表示できます。	flow_operator

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされているスケジュール済みジョブ サービスレベル管理

スケジュール済みジョブが、サービスレベル管理 とともに追加されます。

スケジュール済みジョブ	説明
SLA 更新 (すでに違反)	すでに違反しているタスク SLA レコードのタイミングをリフレッシュします。これは、違反時間が過去 365 日以内にあるタスク SLA に限定されます。このジョブは 1 日に 1 回実行されます。
SLA 更新 (30 日より後の違反)	違反時間が 30 日を超えるタスク SLA レコードのタイミングをリフレッシュします。これは、違反時間が次の 365 日以内にあるタスク SLA レコードに限定されます。このジョブは 5 日ごとに実行されます。
SLA 更新 (1 日以内の違反)	違反時間が 1 時間を超え 24 時間未満であるタスク SLA レコードのタイミングをリフレッシュします。このジョブは 1 時間ごとに実行されます。
SLA 更新 (1 時間以内の違反)	違反時間が 10 分を超え、1 時間未満であるタスク SLA レコードのタイミングをリフレッシュします。このジョブは 10 分ごとに実行されます。
SLA 更新 (10 分以内の違反)	違反時間が次の 10 分以内であるタスク SLA レコードのタイミングをリフレッシュします。このジョブは毎分実行されます。
SLA 更新 (30 日以内の違反)	違反時間が 1 日を超え 30 日未満であるタスク SLA レコードのタイミングをリフレッシュします。このジョブは 1 日に 1 回実行されます。

SLA ブレークダウン定義のアクティブ化

アドミンロールがある場合、SLA ブレークダウンプラグイン (com.snc.sla.breakdowns) をアクティブにすることができます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

SLA ブレークダウン プラグイン (com.snc.sla.breakdowns) は、これらの関連プラグインがまだアクティブでない場合はアクティブ化します。

SLA ブレークダウンのプラグイン

プラグイン	説明
サービスレベル管理 [com.snc.sla]	コアとなる SLA 機能を提供します。 SLA 定義は、任意のタスク タイプに対してタスク SLAを 開始、一時停止、停止、キャンセル、およびリセットするための条件を提供します。 さらに、定義にスケジュールを指定して作業時間を定義したり、通常は通知を生成するために使用される各タスク SLA に対して実行するワークフローを指定することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

SLA ブレークダウン定義とともにインストール

いくつかのタイプのコンポーネントが SLA ブレークダウン定義と一緒にインストールされます。

SLA ブレークダウンとともにインストールされるプラグイン

プラグインは、SLA ブレークダウン のアクティブ化とともに追加されます。

SLA ブレークダウン は、次のプラグインを追加します。

プラグイン	ID	説明
SLA ブレークダウン	com.snc.sla.breakdowns	各タスク SLA レコードのブレークダウンデータを生成する機能を提供します。たとえば、各タスク SLA レコードのブレークダウンデータは、[アサイン先グループ] または [アサイン先] フィールドで生成できます。 注: ブレークダウン データが正しく生成されるようにするために、プラグインをアクティブ化する前にスクリプトインクルード *`TaskSLAController`* および *`RepairTaskSLAController`* を最新のバージョンにしておく必要があります。これらのスクリプトインクルードのいずれかのバージョンをカスタマイズした場合は、これらのファイルの最新のアップグレードバージョンにすべてのカスタマイズを組み込む必要があります。

SLA ブレークダウンとともにインストールされるテーブル

テーブルは、SLA ブレークダウン のアクティブ化とともに追加されます。

SLA ブレークダウン は、次のテーブルを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	特定のタスクタイプに関連付けられているブレークダウン定義。たとえば、インシデント。
SLA ブレークダウン定義フィールド [sla_breakdown_definition_field]	ブレークダウン定義フィールド (ブレークダウン定義の子レコード)。各レコードは、関連付けられたタスクテーブルのフィールドとブレークダウンデータテーブルとの間のマッピングを定義します。
SLA ブレークダウン定義と SLA 定義の関係 [sla_definition_sla_breakdown]	SLA ブレークダウン定義と SLA 定義の関係。
SLA ブレークダウンコア [sla_breakdown_core]	すべての SLA ブレークダウンデータテーブルの共通列。各ブレークダウンデータテーブルは、このコアテーブルを拡張する必要があります。 注: Madrid リリースでは、単一のブレークダウンデータテーブル「アサイン別の SLA ブレークダウン [sla_breakdown_by_assignment]」のみがサポートされています。
アサイン別の SLA ブレークダウン [sla_breakdown_by_assignment]	ブレークダウン定義が関連付けられているタスク SLA レコードそれぞれに対して生成されたブレークダウンレコードが格納されます。

SLA ブレークダウンとともにインストールされるプロパティ

プロパティは、SLA ブレークダウン のアクティブ化とともに追加されます。

SLA ブレークダウン は、次のプロパティを追加します。

プロパティ	使用法
com.snc.sla.breakdown_processor.log	スクリプトインクルード *SLABreakdownProcessor* のログ/トレースレベル。 タイプ：選択リスト デフォルト値：通知 場所：SLA ログ記録モジュール

SLA ブレークダウンとともにインストールされる UI ポリシー

UI ポリシーは、SLA ブレークダウン のアクティブ化とともに追加されます。

SLA ブレークダウン は、次の UI ポリシーを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI ポリシー	テーブル	説明
定義フィールドを読み込み専用にする	SLA ブレークダウン定義フィールド [sla_breakdown_definition_field]	親 SLA ブレークダウン定義からのフォーム上のフィールドのみを読み込み専用にします。
[フィールド名データ] フィールドを非表示にする	SLA ブレークダウン定義フィールド [sla_breakdown_definition_field]	UI ポリシーは、フォームから [フィールド名データ] フィールドを非表示にします。このフィールドは、フォーム上の他のフィールドを動的に更新するスクリプトでのみ使用され、UI を介して変更しないでください。

SLA ブレークダウンとともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、SLA ブレークダウン のアクティブ化とともに追加されます。

SLA ブレークダウン は、次のスクリプトインクルードを追加します。

スクリプトインクルード	説明
SLABreakdown	SLA ブレークダウンの定数を提供する基底クラス。
SLABreakdownDefinition	SLABreakdownDefinitionSNC を拡張し、将来のリリースではデフォルトの機能を上書きしたり、追加のメソッドを提供したりすることができます。Madrid リリースでは、このスクリプトインクルードは読み込み専用です。
SLABreakdownDefinitionSNC	sla_breakdown_definition テーブルのレコードを管理するためのメソッドを提供します。
SLABreakdownDefinitionAJAX	sla_breakdown_definition テーブルのレコードを管理するために使用されるクライアント呼び出し可能メソッドを提供します。
SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC	SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC を拡張し、将来のリリースではデフォルトの機能を上書きしたり、追加のメソッドを提供したりすることができます。Madrid リリースでは、このスクリプトインクルードは読み込み専用です。
SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC	sla_breakdown_definition_field テーブルの breakdown_field に使用可能な値を決定するメソッドを提供します。
SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC	SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC を拡張し、将来のリリースではデフォルトの機能を上書きしたり、追加のメソッドを提供したりすることができます。Madrid リリースでは、このスクリプトインクルードは読み込み専用です。
SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC	sla_breakdown_definition_field テーブルの source_field に使用可能な値を決定するメソッドを提供します。
SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC	SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC を拡張し、将来のリリースでは、デフォルトの機能を上書きしたり、追加のメソッドを提供したりすることができます。Madrid リリースでは、このスクリプトインクルードは読み込み専用です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード	説明
SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC	ブレークダウン定義に使用可能なタスクテーブルを決定するメソッドを提供します。
SLABreakdownProcessor	SLABreakdownProcessorSNC を拡張し、デフォルトの機能を上書きしたり、追加のメソッドを提供したりするために使用できます。
SLABreakdownProcessorSNC	使用可能なブレークダウン定義レコードに基づいて、タスク SLA のブレークダウンデータレコードを生成するメソッドを提供します。
SLABreakdownUtils	SLABreakdownUtilsSNC を拡張し、デフォルトの機能を上書きしたり、追加のメソッドを提供したりするために使用できます。
SLABreakdownUtilsSNC	他の SLA ブレークダウンスクリプトに含まれるユーティリティメソッドを提供します。
TaskSLABreakdownUtils	TaskSLABreakdownUtilsSNC を拡張し、デフォルトの機能を上書きしたり、追加のメソッドを提供したりするために使用できます。
TaskSLABreakdownUtilsSNC	task_sla テーブルのメソッドを提供します。

SLA ブレークダウンとともにインストールされるクライアントスクリプト

クライアントスクリプトは、SLA ブレークダウン のアクティブ化とともに追加されます。

SLA ブレークダウン は、次のクライアントスクリプトを追加します。

スクリプトインクルード	テーブル	説明
アサインメントのブレークダウンレポートを非表示にする	タスク SLA [task_sla]	ブレークダウンデータがない場合に、タスク SLA フォームで埋め込みチャートを非表示にします。
利用可能なブレークダウンテーブルを設定する	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	sla_breakdown_table フィールドにオプションを入力します。
フィールド名データを設定する	SLA ブレークダウン定義フィールド [sla_breakdown_definition_field]	非表示フィールドにデータを設定し、breakdown_field_name と source_field_name に入力を行うフィールド選択スクリプトによって使用されます。
2010 エンジンメッセージを表示する	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	2010 SLA エンジンを実行しているインスタンスについてフォームにメッセージを表示します。
ブレークダウンデータ存在メッセージを表示する	SLA ブレークダウン定義フィールド [sla_breakdown_definition_field]	ブレークダウンデータが存在することのみによりフィールドが読み込み専用であることを説明するメッセージがフォームに表示されます。
ブレークダウンデータ存在メッセージを表示する	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	ブレークダウンデータが存在することのみによりフィールドが読み込み専用であることを説明するメッセージがフォームに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード	テーブル	説明
すでに定義されているタスク テーブルを更新する	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	すでにブレークダウン定義があるタスク タイプの task_table フィールドのオプションを無効にします。
非アクティブの設定に関する警告	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	ブレークダウン定義が非アクティブに更新されたときの確認を求めるプロンプトを表示します。

SLA ブレークダウンとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルールは、SLA ブレークダウン のアクティブ化とともに追加されます。

SLA ブレークダウン は、次のビジネスルールを追加します。

ビジネス ルール	テーブル	説明
SLA ブレークダウン定義キャッシュをクリアーする	SLA ブレークダウン定義と SLA 定義の関係 [sla_definition_sla_breakdown]	レコードが挿入、更新、または削除されるたびに、SLA ブレークダウン定義キャッシュをクリアーします。
SLA ブレークダウン定義キャッシュをクリアーする	SLA ブレークダウン定義フィールド [sla_breakdown_definition_field]	レコードが挿入、更新、または削除されるたびに、SLA ブレークダウン定義キャッシュをクリアーします。
SLA ブレークダウン定義キャッシュをクリアーする	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	レコードが挿入、更新、または削除されるたびに、SLA ブレークダウン定義キャッシュをクリアーします。
非アクティブになったアクティブなブレークダウンデータを削除する	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	ブレークダウン定義が非アクティブに更新されたときに、アクティブなタスク SLA レコードのブレークダウンデータレコードを削除します。
ブレークダウンテーブルのデータを取得する	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	クライアントスクリプトが要求するスクラッチパッドにデータを入力します。
SLA ブレークダウンデータを取得する	タスク SLA [task_sla]	クライアントスクリプトが要求するスクラッチパッドにデータを入力します。
m2mSLABreakdownRestrictBreakdownDefs	グローバル [global]	多対多テーブル sla_definition_sla_breakdown の sla_breakdown_definition 列で使用可能な値を制限するスクリプト。
m2mSLABreakdownRestrictSLAs	グローバル [global]	多対多テーブル sla_definition_sla_breakdown の sla_definition 列で使用可能な値を制限するスクリプト。
テーブルへの変更を処理する	SLA ブレークダウン定義	sla_breakdown_table または task_table のいずれかが変更

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネス ルール	テーブル	説明
	[sla_breakdown_definition]	されたときに、追加の処理を実行します。
SLA ブレークダウンを処理する	タスク SLA [task_sla]	タスク SLA レコードが作成または更新されるたびに、ブレークダウンデータを作成および更新します。
フィールド値をスクラッチ パッドに設定する	SLA ブレークダウン定義フィールド [sla_breakdown_definition_field]	他のビジネスルールまたはクライアントスクリプトによって使用されるスクラッチパッドにデータを入力します。

SLA タイムラインを有効にする

admin ロールがある場合、SLA タイムライン プラグイン (com.snc.sla.timeline) をアクティブにできます。このプラグインは、関連プラグインがまだ有効でない場合は、有効にします。

始める前に
必要なロール：sla_admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト

SLA タイムラインとともにインストールされるスクリプトインクルード

SLA タイムラインがアクティブ化されるときに、スクリプトインクルードがインストールされます。

SLA タイムラインによって、次のスクリプトインクルードが追加されます。

スクリプトインクルード	説明
SLATimeline	このスクリプトインクルードは、タスク SLA の適切な移行およびタイミングを決定するために、タスクの履歴を再現し、SLATimelineAPI を使用することによって、タスク SLA レコードのタイムラインデータを生成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード	説明
SLATimelineAPI	このスクリプトインクルードは、タスク SLA レコードを実際に作成することなしに、SLA エンジンが特定のタスクと SLA 定義をどのように処理するかをシミュレートするいくつかの関数を提供します。
SLATimeLineV2SNC	このスクリプトインクルードは、SLA タイムラインの内部 REST API によって、タスクの監査履歴を検査し、タスク SLA の詳細を UI に表示するために使用されます。
ReadOnlyTaskSLAContoller	このスクリプトインクルードは、ヘルパースクリプトインクルードであり、内部使用のためのものです。このスクリプトインクルードは、タスク SLA ステージの詳細を処理するために SLATimeLineV2SNC によって呼び出されます。

サービスレベル管理 - SLA タイマー設定 API のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、サービスレベル管理 - SLA タイマー設定 API プラグイン (com.sn_slm_timer) をアクティブ化できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

このプラグインを有効にすると、最初の SLA 違反などの動的な構成や、SLA 定義に一致する最初の階層マッピングによる宣言的構成などにより、指定されたタスクに優先する SLA を設定できます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれが有効化されます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

サービスレベル管理 - SLA タイマー設定 API によりインストール済み

サービスレベル管理 - SLA タイマー設定 API (com.sn_slm_timer)プラグインにより admin ロールはインストールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロールタイトル	説明	ロールを含む
sn_slm_timer sla_timer_admin	このロールを持つユーザーには、サービスレベル管理 タイマー構成に対する完全な管理権限があります。	sn_sla_definition_read

SLA タイマー設定 API とともにインストールされるスクリプトインクルード

SLA タイマー設定 API がアクティブ化されるときに、スクリプトインクルードがインストールされます。

SLA タイマー設定 API によって、次のスクリプトインクルードが追加されます。

スクリプトインクルード	説明
SLATimerConfigAPI	このスクリプトインクルードは、違反するタスク SLA を処理および識別するためのさまざまな機能を提供します。

サービスレベルアグリーメント (SLA) の構成

SLA を設定して、タスクが特定の条件に到達するまでの一定の時間を定義し、顧客に設定された期待に基づいてインシデントが確実に終了または解決されるようにします。

サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義

SLA 定義は、SLA の作成と進行に使用され、組織のタスクに SLA システムを使用できるようにします。

SLA 定義レコードは、タスク SLA の作成および進行に必要なタイミング、条件、ワークフロー、およびその他の情報を定義します。

たとえば、デフォルトの「優先度 1 解決 (8 時間)」 SLA 定義では、「P1 - 重大」優先度を持つインシデントに添付されるタスク SLA を定義し、それらのタスク SLA に適切な条件を指定し、インシデントのタスク SLA がその割り当てられた時間の 50% に達したときに通知を送信するなどのイベントを作成するためにデフォルトの SLA ワークフローを使用します。

SLA 定義の作成

1 つ以上のサービスレベルアグリーメント (SLA) 定義を作成し、その定義を使用して SLA レコードを作成できます。この SLA レコードにより、組織のタスクに SLA システムを使用できます。

始める前に

SLA 定義を作成するとき、変更頻度の高いドット連結フィールドを、どの SLA 条件 (開始、停止、一時停止、およびリセット) にも使用しないようにしてください。SLA タイムラインや SLA 修理などの SLA エンジン機能は、task_sla が添付されているタスクレコードの監査履歴を再生します。SLA エンジンは、タスクのドット連結フィールドの監査履歴を再生せず、ドット連結フィールドの最終状況のみを対象とします。

たとえば、一時停止条件はインシデントドット連結フィールド `incident.company.cost_center` に設定されます。コストセンターの値は、まず [ファイナンス] に設定された後、[エンジニアリング] に変更されました。SLA 修理が実行されると、コストセンターの最終値のみが検討されます。そのため、SLA 一時停止条件が「`incident.company.cost_center` がエンジニアリングである」の場合、SLA 修理は前のコストセンター値の [ファイナンス] を考慮しないため、SLA 修理は即座に一

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時停止します。この条件は、SLA タイムラインにも適用されます (SLA エンジンを非同期で実行する場合も同様)。

ここで、incident.company.cost_center が [財務] ではなく [エンジニアリング] であるときに一時停止することが必要な場合、監査履歴はカスタムフィールドを使用してタスクレコードに設定する必要があります。u_company_cost_center などのカスタムフィールド (この例では incident テーブルに作成します) と、会社または会社のコストセンターが変更されたときにフィールドに自動入力するビジネスルールを作成します。このアプローチでは、SLA 一時停止条件をドット連結フィールドに設定するのではなく、カスタムフィールドに設定します。このアプローチにより、task_sla、SLA 修理、および SLA タイムラインが常に同じ結果を表示するようになります。

注: ドット連結が長くなるほど、必要になるビジネスルールが増加します。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスレベル管理] > **[SLA]** > **[SLA** 定義]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
   [SLA 定義] フォームが表示されます。
3. フォームのフィールドに記入します。

SLA 定義フォーム

フィールド	説明
名前	SLA 定義を識別する名前
タイプ	定義する合意のタイプを、**[SLA]**、**[OLA]**、または [基盤契約] から選択します。 **注:** タイプはレポート目的でのみ使用されます。
ターゲット	定義する合意のターゲットを、[なし]、[応答]、または [解決] の中から選択します。ターゲットは、フィルタリング、検索、およびレポート目的でのみ使用されます。 **注:** この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスでのみ使用できます。
テーブル	SLA によって追跡されるレコードを決定するテーブル。インシデント、変更要求、サービスカタログタスクを含む、タスクテーブルを拡張する任意のテーブルに対して SLA を定義できます。 **注:** Helsinki リリース以降、イベント管理の構成アイテムおよびビジネスサービスの SLA 定義の作成 ができるようになりました。
フロー	SLA 定義がタスクレコードに添付されたときに実行するフローを選択します。フローを選択すると、[ワークフロー] フィールドが無効になります。
ワークフロー	SLA 定義がタスクレコードに添付されたときに実行するワークフローを選択します。ワークフローを選択すると、[フロー] フィールドが無効になります。
ベンダー	SLA 定義に関連付けられているベンダーを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サービスコミットメント	通常の SLA 定義とサービスオファリングの SLA 定義を区別するのに役立つフラグです。
ログをアクティブ化	特定の SLA 定義だけのデバッグログを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。デバッグ ログ情報には、一致または不一致の条件の詳細が含まれます。この情報は、タスク SLA およびタスク レコードの前後の値も提供します。
期間タイプ	SLA の期間を計算する方法を指定します。期間は、[ユーザーが指定した期間]、または期日違反や翌営業日の終了などの [相対期間] のいずれかになります。
期間	SLA が [違反] とマークされる前に SLA が実行される時間の長さを指定します。このフィールドは、期間が [ユーザーが指定した期間] の場合に表示されます。 **注:** このフィールドに指定された日数は、24 時間のブロックに変換されます。[スケジュール] フィールドで日数を 1 日 8 時間でスケジュールする場合、**[1** 日] の期間は 3 営業日後に SLA が違反となるように設定されます。
作業する相対期間	相対的な期間を計算する対象のレコードを指定します。[タスクレコード] または **[SLA** レコード] を選択します。このフィールドは、相対期間が指定されている場合にのみ表示されます。
スケジュール ソース	タスク SLA を作成するときに使用するスケジュールを指定します。次のいずれかのオプションを指定できます。 ◦ スケジュールなし：[スケジュールなし] オプションを選択すると、SLA により 24 時間 365 日ベースでスケジュール期間の計算が行われます。 ◦ **SLA** 定義：**[SLA** 定義オプション] が選択されている場合、[スケジュール] 選択リストが表示されます。 スケジュール：SLA タイマーの実行時間を指定します。 ◦ タスクフィールド：このオプションのタイトルは [テーブル] フィールドで選択されたオプションによって決まります。たとえば、[テーブル] フィールドで [インシデント] オプションを選択した場合、このオプションは [インシデント] フィールドになります。[タスクテーブルフィールド] オプションを選択すると、[スケジュールソースフィールド] ドロップダウンリストが表示されます。 [スケジュール ソース] フィールド：スケジュールを提供するインシデントや問題など、タスクから適切なフィールドを選択します。たとえば、[構成アイテム] > [スケジュール] などです。
タイムゾーンソース	タスク SLA を作成するときに使用するタイムゾーンソースを指定します。次のいずれかのタイムゾーンを指定できます。 ◦ 問い合わせユーザーのタイムゾーン ◦ **SLA** 定義のタイムゾーン：[**SLA** 定義のタイムゾーン] オプションが選択されている場合 [タイムゾーン] 選択リストが表示されます。 タイムゾーン：SLA のタイムゾーンを指定します。タイムゾーンは、システムタイムゾーンまたは有効な地理的標準タイムゾーンが可能です。 ◦ **CI** 場所のタイムゾーン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦タスクの場所のタイムゾーン ◦問い合わせユーザーの場所のタイムゾーン
タブ	
開始条件	SLA が適用される条件を定義します。 [キャンセル時] リストから、SLA がキャンセルされる条件を選択できます。 ◦[開始条件を満たしていないとき] オプション：指定された開始条件の 1 つ以上が変更されると、SLA はキャンセルされます。このオプションがデフォルトで選択されています。 ◦[キャンセル条件を満たしているとき] オプション：開始条件が 1 回だけ満たされる必要があり、その後でキャンセル条件が満たされた場合にのみ SLA がキャンセルされます。 ◦[キャンセルしない] オプション：SLA はキャンセルされません。 [遡及開始]：タスク SLA の開始時間を指定するタスクの日時フィールドを選択します。[遡及開始] チェックボックスを選択すると、[開始設定] フィールドと [中断時間の遡及] チェックボックスが表示されます。 ◦[開始設定] フィールド：この SLA 定義が適用されるタスク タイプで使用可能な日時フィールドを提供します。たとえば、「優先度 1 SLA」定義で [遡及開始] を選択し、[開始設定] フィールドで [作成日時] を選択すると、SLA に、インシデントの [作成日時] フィールドからの日時である開始時間が付加されます。 ◦[中断の遡及時間] チェックボックス：特定の SLA 定義で中断の遡及時間の計算を有効にします。たとえば、「優先度 1 SLA」定義で [遡及開始] を選択し、[中断の遡及時間] チェックボックスを選択すると、遡及開始を有効にした SLA を一時停止時間より前に回復できます。 注：**[Retroactive pause time]** (中断の遡及時間) チェック ボックスは、期間がユーザー指定の期間である場合にのみ使用できます。
一時停止条件	SLA が経過時間を延ばす条件を定義します。 [再開時] リストから、SLA が経過時間の延長を再開する条件を選択できます。 ◦[一時停止条件を満たしていないとき] オプション：指定された一時停止条件の 1 つ以上が一致しなくなった場合、時間は経過し続けます。[一時停止条件を満たしていないとき] オプションはデフォルトで選択されています。 ◦[再開条件を満たしているとき] オプション：指定された再開条件の 1 つ以上が一致すると、時間は経過し続けます。
停止条件	SLA が完了する条件を定義します。これらの条件がすべて一致すると、タスク SLA は、違反しているかどうかに関係なく完了します。
リセット条件	タスク SLA リセット時に既存のタスクをキャンセルするか完了するかを決定します。実行中の SLA がキャンセルまたは完了し、新しい SLA が添付される条件を定義します。新しい SLA を添付するには、開始条件が一致する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	リセット条件は、タスク レコードの特定のフィールドの値の変更、特定の値への変更または特定の値からの変更の際に、SLA を構成する上でも役立ちます。たとえば、タスク レコードの [場所] フィールドの値が、「101 Broadway Eastk, Seattle, WA」であるとします。ここで SLA リセット条件を [場所] を 101 Broadway East, Seattle, WA [から変更] に設定すると、[場所] フィールドの値に少しでも変更があるとタスク レコードの SLA がリセットされます。
フォームを構成することによって追加できるフィールド	
条件タイプ	条件タイプを選択して、SLA をいつ添付、一時停止、完了、リセットするかを決定します。

SLA 遡及開始および一時停止の構成

タスクレコードが変更されたときに、遡及開始を使用して、SLA のタイミング情報を保持できます。中断の遡及は、SLA 定義に対して遡及開始が有効な場合、緊急の違反および通知を防ぎます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

タスク レコードが変更されると、通常は新しい SLA が、タイミング情報の新しいセットとともに添付される場合があります。これは、インシデントを別のグループに再割り当てして、新しいタイミング情報を含む新しい SLA レコードを添付する場合に役立ちます。

ただし、特定の状況においてタスクの時間情報を保持したい場合があります。たとえば、優先度が「**3 -** 中」のインシデントが発生し、その優先度が 3 時間後に「**1 -** 重大」に変わったとします。このとき、インシデントに「優先度 1 SLA」が付加されます。遡及開始を使用すると、インシデントの優先度が変更された時点からではなく、インシデントが最初に作成された時点から遡及的にこの SLA のタイミングを調整できます。これは、ユーザーから連絡があった実際の時間を反映します。

「中断の遡及」プロパティを使用して、新しい SLA に中断時間を適用できます。

手順

1. [すべて] > [サービスレベル管理] > **[SLA]** > **[SLA** 定義]に移動します。
2. 関連する SLA 定義レコードを開きます。
3. [開始条件] セクションで、[遡及開始] チェックボックスをオンします。
4. [開始設定] から、SLA を開始するイベントを選択します。

   このオプションは、この SLA 定義から作成されたすべてのタスク SLA レコードに使用される開始時間を決定します。

   たとえば、[オープン] を選択すると、エンドユーザーがサービスデスクに連絡した時間が正確に反映されたレコードを作成するためにタスクフォームを最初に開いた時点から SLA を開始できます。あるいは、[作成日時] を選択すると、タスクフォームを最初に保存した時点から SLA を開始できます。

5. 「中断の遡及」プロパティを有効にするには、[中断の遡及] チェックボックスをオンにします。このプロパティを有効にすると、新しいタスク SLA レコードに、開始時間と現在の時間の間の中断時間を遡及できます。この中断時間によって、適切な時間で違反時間が増やされます。
6. [更新] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
遡及開始を有効にすると、タスク SLA が添付されるとすぐに違反となる可能性があり、複数の通知がトリガーされます。ワークフローがこれらの違反した SLA に対して処理されないようにするには、*com.snc.sla.workflow.run_for_breached* プロパティを false に設定します。

SLA タイマーの構成

SLA タイマーを構成し、タイマーコンポーネントの一部としてどのタスク SLA を表示する必要があるかを決定します。

始める前に
必要なロール：sla_admin、sla_manager、itil、sn_slm_timer.sla_timer_admin、または admin

このタスクについて
インシデント、問題、変更など、タスクに関連付けられているすべてのサービスレベルアグリーメント (SLA) は、同じ重要性を持ちます。ただし、さまざまなシナリオやユーザーインターフェイスで、優先 SLA の階層を構成したい場合があります。階層を構成した後、表示可能な最も重要または優先したい SLA をリストから決定できます。

slm-timer-config-api アプリケーションでは、最初の **SLA** 違反などの動的な構成か、SLA 定義に一致する最初の階層マッピングからの宣言的構成を使用して、指定されたタスクに優先する SLA を設定できます。

SLA タイマー構成では、カスタマイズの例にもなる次のデモデータを提供しています。

SLA タイマーを非表示
: タイマーコンポーネントを表示しない場合は、この構成を使用します。

最初に違反する SLA を表示
: この構成を使用して、違反時間が最も早いタスク SLA を判別します。

インシデント応答と解決チーム
: タイマーコンポーネントの特定の SLA 定義に一致するタスク SLA を表示したい場合は、この構成を使用します。この構成では、表示する SLA 定義の階層を作成します。

SLA Timer Configuration アプリケーションにはデモデータのみが付属しており、独自の構成レコードを作成することを常にお勧めします。デモデータをガイドとして使用して、優先するタスク SLA レコードが特定のタスクに対して表示されるように役立てることができます。

手順

1. [すべて] > [サービスレベル管理] > [管理] > **[SLA** タイマー構成]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに記入します。

名前	説明
名前	SLA タイマー構成の名前を入力します。
SLA タイマーソース	次のいずれかを選択します。 なし タイマーを表示しない場合。 最初に違反 違反時間が最も早いタスク SLA を表示したい場合。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	注: 違反時間が最も早いタスク SLA が一時停止、予定外、または完了した場合、次のタスク SLA が表示されます。 SLA マッピングに対するタスク タスク SLA の独自の表示階層を作成する場合。このオプションを選択する場合は、SLA 定義マッピングを定義して、常に優先 SLA 定義が存在するように計らう必要があります。
完了済み項目を表示	違反したステージを含む優先タスク SLA を表示する場合に選択します。このオプションが選択されている場合、完了時に次の SLA 優先に移動しません。

4. [更新] をクリックします。
5. 作成した SLA 構成を開きます。
6. SLA タイマーソースが [SLA マッピングに対するタスク] に設定されている場合は、マッピングを構成する必要があります。
7. タスクを SLA マッピングに構成するには、**SLA** タイマー構成マッピング関連リストで [新規] をクリックします。
8. フォームのフィールドに入力します。

名前	説明
SLA タイマー構成	ルックアップリストからタイマー構成を選択します。関連リストから作成された場合、タイマー構成には親レコードが自動的に設定されます。
順番	タスク SLA の階層順序。この値は事前設定されています。ただし、要件に基づいて編集できます。
テーブル	タスクが属するテーブル (インシデント、問題、変更など) を選択します。これは、SLA 定義の参照修飾子として使用されます。
SLA 定義	テーブルで利用可能な SLA 定義を選択します。

注: 選択したテーブルの注文または **SLA** 定義に同じマッピングが存在する場合、ビジネスルールを使用してこの構成を回避できます。このチェックにより、階層内の各レベルに優先 SLA 定義が常に 1 つのみ存在するようにします。

9. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Trouble?

sla-timer-configuration API に sys_id 構成が指定されていない場合、デフォルトの動作は次のとおりです。

- **SLA** タイマーソース：最初の違反
- キャンセルを表示：true
- 完了を表示：true

ただし、ベストプラクティスとして、アプリケーションに sys_id 構成を指定することはできません。デフォルトの動作と同じであっても、独自の構成をセットアップしてください。

SLA 条件ルールの拡張

カスタム SLA 条件クラスおよび条件ルールレコードを作成できます。

カスタム SLA 条件クラスおよび条件ルールレコードを使用すると、タスク SLA 処理に関係する移行のうち 1 つ以上のものに関連するロジックを変更できます。カスタムレコードは、すべてのタスク SLA レコードの処理に、または SLA 定義ごとにグローバルに適用できます。

カスタム SLA 条件ルールの作成

カスタム SLA 条件ルールを作成して、SLA の添付、一時停止、完了、再添付、またはキャンセルの必要があるかどうかを決定できます。SLA 条件クラスには、SLA 条件ルールの処理を定義するスクリプトが含まれています。SLA 条件クラスが定義された後、SLA 条件ルールを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. SLA 条件クラスを定義します。
   [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動し、[新規] をクリックします。

   SLA 条件クラスのスクリプト内で、SLA 処理の条件を定義する 1 つ以上のデフォルトの SLA 移行 (添付、一時停止、完了、再添付、キャンセル) を変更するメソッドを提供します。たとえば、*attach* メソッドは、いつ SLA が作成され、タスクに添付されるかを定義します。これらのメソッドは、SLA 定義フォームの条件フィールドを参照して、条件をテストする必要があります。

2. SLA 条件ルールを作成します。
   a. [サービスレベル管理] > **[SLA** 条件ルール] に移動し、[新規] をクリックします。
   b. SLA 条件ルールに名前を付けます。
   c. [クラス名] 参照フィールドで、上記で定義したスクリプトインクルードを選択します。

Example: SLA 条件クラスの例

たとえば、SLA 条件クラスに次のメソッドを含めると、その条件が SLA の `[start_condition]` フィールドと一致する場合、SLA が添付されます。

```
attach: function() {
      return (this._conditionMatches(this.sla.start_condition));
   },
```

次に示すのは、*SLAConditionBase* クラスを拡張し、それぞれの SLA 移行に対してメソッドを提供するスクリプトインクルードの形式の例です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var SLAConditionLocal = Class.create();

SLAConditionLocal.prototype = Object.extendsObject(SLAConditionBase, {

   attach: function() {
     // insert script here
   },

   pause: function() {
     // insert script here
   },

   complete: function() {
     // insert script here
   },

   reattach: function() {
     // insert script here
   },

   cancel: function() {
     // insert script here
   },
});
```

SLA 条件ルールのグローバルな呼び出し

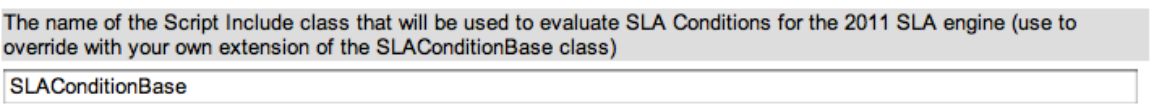
SLA 条件ルールのデフォルトセットをグローバルに変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、*SLAConditionBase* が SLA 条件ルールに使用されます。これは、以下を実行することによって変更できます。

手順

1. [すべて] > [サービスレベル管理] > **[SLA プロパティ]** に移動します。
2. *com.snc.sla.default_conditionclass* SLA プロパティの値を、新しい条件ルール名に変更します。



> **注:** SLA 定義に条件ルールが指定されていない場合は、これがデフォルトの条件ルールとなります。

関連情報

SLA 条件ルール

特定の SLA 定義に対する SLA 条件ルールの呼び出し

特定の SLA 定義に対して SLA 条件ルールを変更できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
特定の SLA で特定の SLA 条件ルールを使用する必要がある場合は、該当する SLA 定義フォーム内で使用する条件ルールを指定できます。

手順

1. [すべて] > [サービスレベル管理] > **[SLA]** > **[SLA 定義]** に移動します。
2. SLA 定義レコードを開きます。
3. フォームに [条件タイプ] フィールドを追加するようにフォームを設定します。
4. [条件タイプ] フィールドで、適切な SLA 条件ルールを指定します。

> **注:** 条件ルールが定義されていない場合は、グローバルなデフォルト条件ルールが使用されます。

関連情報

SLA 条件ルール

SLA ブレークダウン定義の作成

SLA ブレークダウンを定義して、特定のタスク (インシデント) に関連するすべてのタスク SLA レコードの詳細なタスク所有権情報と期間をキャプチャ、保存、およびリレーすることができます。SLA ブレークダウンは構成可能であり、特定の SLA 定義に基づいて設定できます。

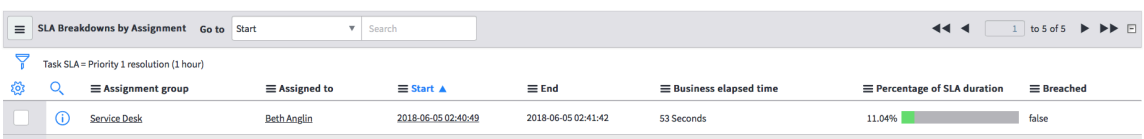
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
SLA ブレークダウンデータには次のものがあります。

- タスク SLA
- SLA 定義
- アサイン先
- アサイン先グループ
- 開始時間
- 終了時間
- この期間中のビジネス時間
- 割り当てられた SLA 期間の合計%
- この期間中にタスク SLA の違反があったかどうか

> **注:** SLA ブレークダウンは、タスク タイプごとに異なります。たとえば、[アサイン別の SLA ブレークダウン] というブレークダウンテーブルを使用するインシデントのブレークダウン定義を定義すると、このタスクタイプに対して別のブレークダウン定義を定義することはできません。

アサイン別の **SLA** ブレークダウン



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サービスレベル管理] > [ブレークダウン] > [ブレークダウン定義]に移動し、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

SLA ブレークダウン定義

フィールド	説明
名前	SLA ブレークダウンの名前。
タスク テーブル	定義が適用されているタスク テーブル。
SLA ブレークダウンテーブル	SLA ブレークダウンデータが保存されているテーブル。 **注:** Madrid リリースでは、[アサイン別の SLA ブレークダウン] という単一のブレークダウン テーブルのみ使用できます。
アクティブ	SLA ブレークダウン定義がアクティブかどうかを選択するチェックボックス。

3. [送信] をクリックします。
SLA ブレークダウン定義フィールドと SLA 定義関連リストが表示されます。
4. **[SLA** ブレークダウン定義フィールド] タブの [新規] をクリックし、フィールドに入力します。

フィールド	説明
ブレークダウンフィールド名	ソースフィールドで選択したフィールドにマッピングされているブレークダウンテーブルのフィールド。
ソース フィールド名	ブレークダウンフィールドにマッピングされているタスクレコード テーブルのフィールド。

5. [送信] をクリックします。
ブレークダウンフィールドおよび関連するソースフィールドが [**SLA** ブレークダウン定義フィールド] タブの下に表示されます。
6. [**SLA** 定義] タブの [編集] をクリックして、1 つまたは複数の SLA 定義をブレークダウン定義に関連付けます。
7. スラッシュバケットのコレクションの下で、SLA ブレークダウン定義に関連する SLA 定義を選択します。
ブレークダウンはこのタスクレコードに適用されます。
8. [保存] をクリックします。
選択した SLA 定義が表示されます。

サービスレベル管理 の使用

Service Level Agreement (SLA) を使用して、タスクが特定の条件に到達するまでの一定の時間を定義し、顧客が見込んでいる期待に基づいてインシデントが確実に終了または解決されるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA 計算

SLA は、ビジネスルールとバックグラウンドで実行されるスケジュール済みジョブによって計算され、評価されます。

SLA ワークフローと SLA 自動化を制御するメカニズムは、互いに独立しています。SLA の現在の経過割合を表示するメール通知を SLA ワークフローから送信することを要求される場合があります。ただし、通知では割合を使用しており、タスク SLA の最新の計算値のみが表示され機能しません。このため、タスク SLA メール通知で SLA 計算値を使用すると、メールに不正確な値が送信されることになります。

1 つの解決方法は、各パーセンテージ レベルの通知を使用して SLA 通知の経過割合を指定することです。たとえば、「75% SLA 警告」のメール通知が作成され、その通知をトリガーするために特別なイベントが使用されます。このイベントは「sla.warning.75」と呼ばれます。もう 1 つの解決方法は、指定された期間の割合でトリガーし、その SLA 定義にリンクされたワークフローを設定して経過割合を待ってからメール通知を送信するように、これらのメール通知をハードコーディングする方法です。

2011 SLA エンジンの非同期実行

2011 SLA エンジンのデフォルトでは、SLA 処理は *Run SLAs* ビジネスルールによって実行されます。このビジネスルールは同期的に動作し、推奨される構成です。

始める前に
必要なロール：sla admin、admin

このタスクについて
SLA 処理は、非同期的に実行されます。たとえば、ユーザーが新しいインシデントレコードを保存するときの遅延を回避するなどのパフォーマンス上の理由から、この処理を非同期に実行できます。SLA エンジンが非同期的に動作している間は、タスクの更新後にタスク SLA レコードが使用可能になるまでに少し時間がかかることがあります。更新されたタスク SLA を表示するには、フォームをリフレッシュします。
最高のユーザーエクスペリエンスを得るためには、同期処理を使用してください。非同期処理モードは、パフォーマンス上の問題がある場合にのみ使用されます。

> **注:** 2010 エンジンでは、*Process SLAs* ビジネスルールによって非同期処理が実行されます。

手順

1. [すべて] > [サービスレベル管理] > [プロパティ] > **[SLA エンジン]**に移動します。
2. **[2011 SLA エンジンの非同期実行]** (*com.snc.sla.engine.async*) プロパティに対して [はい] を選択します。
3. [保存] をクリックします。

SLA 時間の自動再計算

デフォルトでは、ユーザーがタスクを開いても、そのタスクの SLA タイミング情報は自動的には再計算されません。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この情報はタスクが開かれるたびに自動的に再計算され、最後に予定されているジョブの情報ではなく現在の情報を提供できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [サービスレベル管理] > [プロパティ] > **[SLA** エンジン] に移動します。
2. [タスクのフォーム表示時にタスク **SLA** レコードを再計算] プロパティで、[はい] チェックボックスをオンにします。

   注: このプロパティは、複数のユーザーが同時にタスクを開いたときにパフォーマンスに影響を及ぼす可能性があるため、デフォルトでは無効になっています。

3. [保存] をクリックします。

SLA 計算での正確な時間の使用

SLA 計算に使用される場合、ビジネスパーセンテージは 2 桁に切り上げられます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
その結果、SLA 計算が 100% に切り上げられたときに違反が発生する可能性があります。代わりにビジネス時間または残り実時間を使用して、SLA 計算を有効にできます。
たとえば、99.951% のビジネスパーセンテージが 100% に切り上げられ、違反が発生します。

より正確な SLA 計算を行うには、スケジュールが指定されている場合にはビジネス時間の正確な値を使用し、あるいは SLA にスケジュールが指定されていない場合には残り実時間を使用するように、SLA エンジンのプロパティを有効にします。

手順

1. [サービスレベル管理] > [プロパティ] > **[SLA** エンジン] に移動します。
2. [「business_percentage」フィールドの代わりに「business_time_left」を使用して違反時間を計算します] プロパティで、[はい] チェック ボックスをオンにします。
3. [保存] をクリックします。

サービスレベルアグリーメント **(SLA)** の訂正

SLA アドミニストレーターは、SLA レコードを修理して、SLA のタイミングと期間情報が正確になるようにします。

SLA の修理は、システムに正しくない値を含む SLA レコードがある場合に、正確なタイミング情報を決定するのに役立ちます。たとえば、次の結果として SLA レコードの修理が必要になる場合があります。

- まだアクティブなタスク SLA の SLA 定義または SLA スケジュールの変更。
- アクティブなタスク SLA の SLA 定義の条件の変更。
- その他のシステム異常。

修理機能は、SLA レコードを削除し、次にワークフローの再作成など最初から再作成して再計算します。修理は、タスクの履歴が使用され、必要に応じて以前存在しなかった新しいタスク SLA も作成されます。たとえば、関連するインシデントが作成または更新されてから新しい SLA 定義が追加された場合、新しいタスク SLA が必要になることがあります。

SLA 修理ではドット連結フィールドの履歴は使用されず、ドット連結フィールドの最終状況のみが考慮されます。たとえば、一時停止条件がインシデントドット連結フィールド `incident.caller_id.location` として設定され、リアルタイムで場所がロンドンに設定された後にサンディエゴに変更された場合、SLA 修理が実行されたときに考慮されるのは、最終の場所だ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

けです。したがって、`incident.caller_id.location` がサンディエゴのときに SLA が一時停止状態になると、修理は前の場所であるロンドンを考慮しないので、すぐに一時停止します。

SLA の再作成時に使用されるワークフローは、システムプロパティによって制御され、[サービスレベル管理] > [プロパティ] > **[SLA** 修理] に移動して見つけることができます。修理プロセスで使用されるワークフローでは、「SLA パーセンテージ タイマー」アクティビティを修理パスに従って処理しようとします。これは、何度も繰り返し修理する必要がないアクティビティの実行を避けるために使用されます。

関連するフォームから 1 つの SLA を、または関連するリストから複数の SLA を修理できます。

注: SLA 定義の修理操作を実行すると、システム上の多数のレコードに影響が及び、パフォーマンスに大きな影響を与えるため、SLA 修理は SLA 定義では使用できません。

また、SLA 修理機能を設定して管理することもできます。

SLA 修理の設定

アドミニストレーターは SLA 修理のプロパティを設定し、修理ログを表示できます。

SLA 修理のアクティブ化または無効化

修理 SLA 機能は、2011 エンジンを実行しているすべての新規インストールインスタンスで有効ですが、アップグレードされたインスタンスではデフォルトで無効になっています。無効にすると、すべての SLA 修理モジュール、SLA 修理ログ、および UI アクションなどの SLA 修理機能は使用できません。

注: 2011 エンジンを実行していないインスタンスでは、修理アクションは使用できません。SLA 修理を有効または無効にするには、*com.snc.sla.repair.enabled*修理プロパティを使用します。SLA ワークフローの使用方法を設定することもできます。

修理ログの表示

修理の開始者、開始日時、終了日時などの詳細とともに、修理アクションが行われるたびに、SLA 修理ログレコードが作成されます。ログレコードには、それに関連するいくつかの子 **[SLA** 修理ログ エントリー] レコードが含まれています。それぞれの修理ログ エントリーには、[修理前] または [修理後] のいずれかのタイプがあり、修理された各タスク SLA レコードの適切な値が含まれています。タスク SLA に [修理前] エントリー レコードのみがある場合は、そのタスク SLA が削除されたことを示します。**[After record]** (修理後) のみがある場合は、修理機能によってこれまで存在していなかったタスク SLA が作成されました。

[サービスレベル管理] > [修理ログ] に移動して、次の修理ログ情報を表示します。

- アクティブな修理：まだ進捗中の修理を表示します。
- 自分の修理：自分が実行した修理を表示します。
- すべての修理：すべての修理を表示します。
- 修理エントリー：実行したすべての修理の SLA 修理ログ エントリーを表示します。

フォームからの **SLA** の修理

タスク SLA レコードは、タスクフォームから、またはタスクに関連付けられた SLA のタスク SLA フォームから修理できます。

始める前に

必要なロール：admin

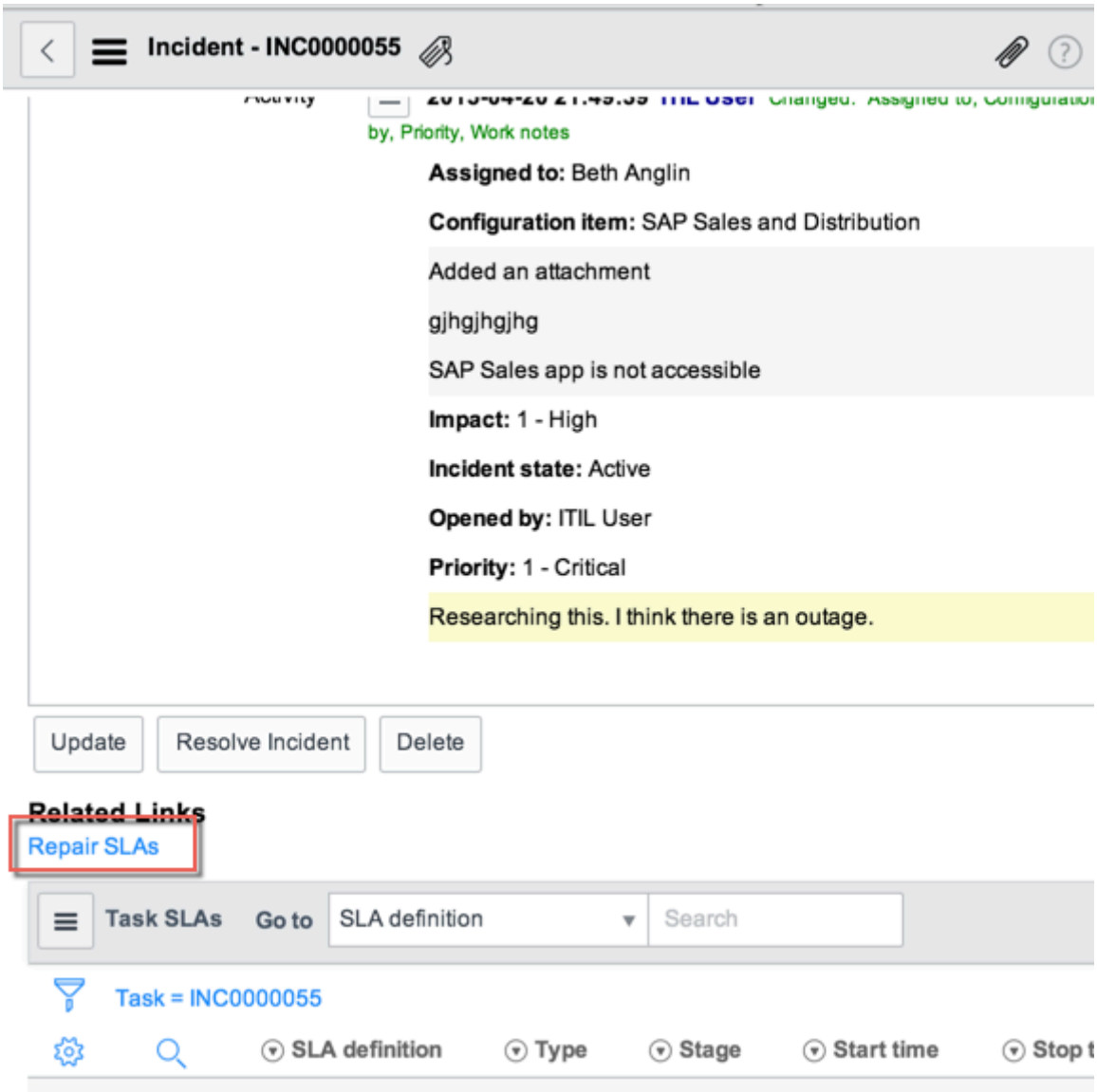
このタスクについて

リストから複数のタスク SLA レコードを修理することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 特定のタスクに関連付けられているすべての SLA を修理するには、そのフォームを開いて **[SLA の修理]** 関連リンクを選択します。



2. あるいは、特定のインシデント レコードの特定の SLA を修理するには、インシデント レコードを開き、そのインシデントに関連付けられた SLA レコードを開き、その SLA フォームの [修理] ボタンを選択します。
選択した SLA が修理されます。修理プロセスが完了すると、修理を選択したユーザーは、修理結果の標準通知を受信します。

   注: 進行状況ダイアログ ボックスを閉じても、修理プロセスは停止しません。[アクティブな修理] または [自分の修理] に移動し、[進行状況の表示] をクリックすると、進行状況ダイアログが再び表示されます。

リストからの SLA の修理

タスクまたは SLA レコードリストから複数の SLA レコードを修理できます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
関連するタスクフォームから、またはタスクに関連付けられた SLA の SLA フォームから SLA レコードを修理することもできます。

手順

1. 移動SLA レコードまたはタスク レコードリストに移動します。
2. 修理対象のレコードを確認します。
3. [選択した **SLA** の修理] リストアクションを選択します。
4. あるいは、そのリストのすべてのレコードの SLA を修理するには、**[Repair for all filtered definitions]** (すべてのフィルター済み定義の修理) 関連リンクを選択します。
   選択した SLA が修理されます。修理プロセスが完了すると、修理を選択したユーザーは、修理結果の標準通知を受信します。

   注: 進行状況ダイアログ ボックスを閉じても、修理プロセスは停止しません。[アクティブな修理] または [自分の修理] に移動し、[進行状況の表示] をクリックすると、進行状況ダイアログが再び表示されます。

関連情報

サービスレベルアグリーメント (SLA) の訂正

SLA タイムラインを表示する

タスク SLA レコードまたは SLA 定義から、SLA タイムラインを表示できます。

始める前に
必要なロール：itil, sla_admin, sla_manager

このタスクについて
SLA タイムラインを表示するには:

手順

以下から SLA 定義を開くことができます。

ロケーション	ナビゲーション
SLA 定義	[サービスレベル管理] > **[SLA]** > **[SLA** 定義] に移動します。SLA 定義の名前をクリックして、**[Validate SLA Timeline]** (SLA タイムラインを検証) リンクをクリックします。
タスク SLA レコード	タスクフォームからタスク SLA レコードを開きます。**[Validate SLA Timeline]** (SLA タイムラインを検証) リンクをクリックして、特定の SLA の SLA タイムラインを表示します。
タスクフォーム	• タスクフォームの関連リンクの下に表示される [**SLA** タイムラインを検証] リンクをクリックします。SLA タイムラインには、タスクに関連付けられているすべての SLA のリストが表示されます。 • インシデント レコードなどタスク フォームの関連リストにあるタスク SLA を右クリック

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロケーション	ナビゲーション
	し、**[Validate SLA Timeline]** (SLA タイムラインを検証) オプションを選択します。特定の SLA の SLA タイムラインが表示されます。

選択したタスクまたはインシデントの SLA タイムラインが表示されます。これには、SLA レポートの詳細と、タスクのライフタイムにわたるタスク SLA の進行状況の視覚的表現が含まれます。

サービスレベルアグリーメント (SLA) へのカスタムビジネスルールの追加

SLA にカスタムビジネスルールを追加できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

カスタムビジネスルールを追加するために、次のいずれかの方法を選択します。

オプション	説明
setWorkflow(false) の使用	タスクを更新する前に、タスクを更新するビジネスルール内のタスクの GlideRecord オブジェクトに対してコールを `setWorkflow(false)` に追加します。これにより、ビジネスルールが処理されるのを防ぎます。 **注:** setWorkflow(false) はすべてのエンジンの処理を無効にし、更新はタスクの監査履歴には表示されません。 たとえば、違反時間をタスクのカスタムフィールドにコピーするスクリプトです。 `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var taskGr = current.task.getRefRecord(); taskGr.u_sla_breach_time = current.planned_end_time; taskGr.setWorkflow(false); taskGr.update(); } )();`
タスクを更新する sys_trigger (スケジュールジョブ) を作成する	カスタムビジネスルールにおいて、[スクリプト] フィールドを使用してスケジュール済みジョブを生成し、タスクを更新します。スケジュール済みジョブをすぐに処理するためのキューに確実に格納するためには、そのタイプが「1 回実行」で、次のアクション時間が「今」になっている必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	注: `ScheduleOnce` スクリプトインクルードには、ターゲットレコードと、スケジュール済みジョブをいつ実行するかを指定する関数が含まれています。これにより、実行するスクリプトを指定し、別の関数を呼び出して `sys_trigger` テーブルに適切なレコードを作成できます。 たとえば、タスク SLA からタスクのカスタムフィールドに違反時間をコピーするスケジュール済みジョブを作成するスクリプト。 `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var scheduleJob = new ScheduleOnce(); scheduleJob.setDocument(t.task.getRefRecord()); scheduleJob.script = "current.u_sla_breach_time.setValue('" + current.getValue('planned_end_time') + "');current.update();"; scheduleJob.schedule(); } )();`

サービスレベルアグリーメント (SLA) へのカスタムビジネスルールの追加の考慮事項

タスク SLA テーブルにカスタムビジネスルールを追加する前に、組織のニーズに基づいてタスク SLA の処理と計算に関するいくつかの点を考慮する必要があります。

タスク SLA テーブルへのカスタムフィールドの追加

タスク SLA テーブルにカスタムフィールドを追加し、ビジネスルールを作成してそれらを入力できます。これは SLA エンジンには影響しません。ただし、タスク SLA はライフサイクル中に頻繁に更新されるため、これらのビジネスルールのパフォーマンスに影響があるのであれば、それを考慮する必要があります。

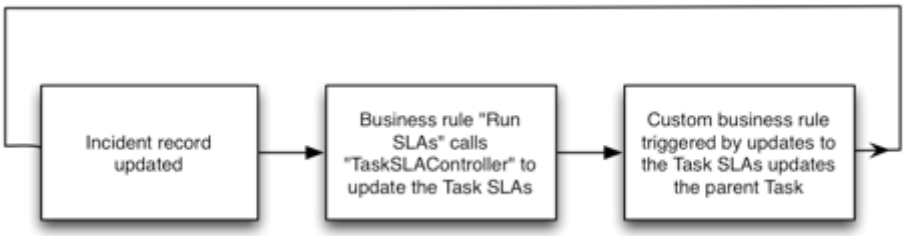
考慮する点

- SLA が更新されたときに親タスクを直接更新するビジネスルール。

  親タスクを直接更新するタスク SLA テーブルにビジネスルールを書き込むことは避けてください。これにより、ビジネスルールの再帰処理が行われます。これを図に示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

再帰ビジネスルール



- タスク SLA のデフォルトフィールドを更新するビジネスルール。

  デフォルトフィールドを更新するタスク SLA テーブルにビジネスルールを書き込むことは避けてください。これらのデフォルトフィールドは、SLA エンジンによって管理され、更新されます。それらに加えられた更新は、次の結果をもたらす可能性があります。

  - SLA が次回計算されたときに、フィールドが無視されるか、上書きされるか、またはその両方となる場合があります。
  - タスク SLA のその他の値の計算は間違っています。

サービスレベルアグリーメント **(SLA)** の監視

タスクに対して作成されたすべてのタスク SLA レコードの詳細を表示できます。

タスク SLA レコードでは、たとえば、タスク SLA がどのステージにあるか、それが違反しているかなど、タスク SLA の詳細を表示できます。

定義されている契約のターゲットを [なし]、[応答]、または [解決] のいずれかで表示することもできます。

ターゲットは、フィルタリング、検索、およびレポート目的でのみ使用されます。

注: この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスでのみ使用できます。問題管理のベストプラクティス - Jakarta プラグイン (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインを有効にする必要があります。

さらに、実経過時間と実際の経過割合およびビジネス経過時間とビジネス経過割合、および業務上の経過時間と割合、残り実時間と残りビジネス時間 (日数および時間数) など、タスク SLA のタイミングの概要を取得できます。

SLA タイムラインを使用して **SLA** 定義を確認する

SLA タイムラインを使用して、定義された SLA でタスクが適切にマッピングされていることを確認できます。タスクが SLA 定義にマッピングされている場合、SLA タイムラインはタスク SLA の進行状況をグラフィカルに示します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[SLA]** > **[SLA** 定義]に移動します。
2. 確認する SLA 定義をクリックします。
3. **[SLA** 定義を検証] 関連リンクをクリックします。
   [SLA タイムライン] ページが表示されます。
4. SLA 定義ピッカーから、適切なタスクがマッピングされているかどうかを確認する SLA 定義を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. タスクレコードピッカーから、SLA 定義にマッピングする必要があるタスクを選択します。
選択したタスクが SLA 定義にマッピングされている場合、SLA タイムラインにはタスク SLA のグラフィカルな進行状況が表示されます。

> **注:**
>
> 選択したタスクにタスク SLA が添付されていない場合、 チェックボックスがオンになっていれば、SLA タイムラインにはタスクの更新が表示されます。この情報は、タスク SLA のデバッグに使用できます。

サービスレベル管理 の参照

参照セクションには、サービスレベル管理 とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

SLA のフロー

SLA 定義で指定された期間を超過したとき、フローアクションを使用して SLA 通知を送信します。

フローデザイナーを使用してフローを作成および編集することができます。サービスレベル管理プラグインで使用できるデフォルトのフローは、デフォルト **SLA** フローです。

デフォルト **SLA** フローは、通知を送信するイベントを作成します。たとえば、タスク SLA がその割り当てられた時間の 50% に達すると、インシデントなど、タスクに割り当てられたユーザーに通知を送信するイベントを作成します。

SLA 通知およびエスカレーションフローは、通知を送信するイベントを作成します。タスクがその割り当てられた SLA 期間の 50% に達すると、構成アイテムの [サポート担当者] フィールドにリストされているアサイニーとユーザーに通知が送信されます。75% と 100% で、アサイニーとアサイニーのマネージャーに通知が送信されます。

> **注:** この機能は、Orlando 以降のリリースの新しいインスタンスでのみ使用できます。

SLA 通知の詳細については、「SLA 通知」を参照してください。

関連情報

フローデザイナー

SLA 通知

SLA は、ワークフローで定義された特定のイベントで通知を送信します。

デフォルトでは、SLA 通知は次の 3 つの場合に送信されます。

1. SLA が SLA 定義で指定された期間の 50% にある：インシデントフォームで言及されている [アサイン先] フィールドおよび構成アイテムフォームの [サポート担当者] フィールドにあるユーザーに通知が送信されます。
2. SLA が SLA 定義で指定された期間の 75% にある：インシデントフォームで言及されている [アサイン先] フィールドにあるユーザーと、そのユーザーのマネージャーに通知が送信されます。
3. SLA 違反：インシデントフォームで言及されている [アサイン先] フィールドにあるユーザーと、そのユーザーのマネージャーに通知が送信されます。

SLA フローの詳細については、「SLA のフロー」を参照してください。

関連情報

SLA のワークフロー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA のワークフロー

通常、SLA はワークフローを使用して通知を送信します。

ワークフローエディターを使用して、ワークフローを作成および編集できます。サービスレベル管理プラグインで使用できるデフォルトのワークフローは、デフォルト **SLA** ワークフローです。

デフォルト **SLA** ワークフローは、通知を送信するイベントを作成します。たとえば、タスク SLA がその割り当てられた時間の 50% に達すると、インシデントなど、タスクに割り当てられたユーザーに通知を送信するイベントを作成します。

SLA 通知およびエスカレーション ワークフローは、通知を送信するイベントを作成します。タスクがその割り当てられた SLA 期間の 50% に達すると、構成アイテムの [サポート担当者] フィールドにリストされているアサイニーとユーザーに通知が送信されます。75% と 100% で、アサイニーとアサイニーのマネージャーに通知が送信されます。

注: この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスでのみ使用できます。問題管理のベストプラクティス - Jakarta プラグイン (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインを有効にする必要があります。

関連情報

ワークフローエディター

SLA 期間タイプ

2 つの SLA 期間タイプのうちの 1 つを選択して、SLA 違反となる前にタスクを完了する必要がある時間の長さを定義できます。

SLA スケジュールが定義されると、その期間はスケジュールに合わせて設定されます。ユーザー固有の期間では、SLA が違反とマークされる前に SLA を実行する時間の長さを指定できます。相対期間は、タスク SLA の開始時間に対する期間を指定し、スクリプトを使用して定義されます。

SLA を定義する際、ユーザーが指定した期間または相対期間のいずれかを選択できます。

ユーザーが指定した期間

静的期間 (たとえば、**8** 時間) をビジネススケジュールとともに指定します。[期間] フィールドが表示され、SLA が「違反」とマークされる前に実行する時間の長さを日数、時間、分、および秒単位で指定できます。[期間] フィールドに指定された日数は、24 時間のブロックに変換されます。

期間を設定するたびに、フォームの上部に違反時の情報メッセージ例が表示されます。この情報は、違反日がどのように計算されるかを理解する上で役立ちます。たとえば、現在の日付が 2015 年 1 月 1 日、時刻が午前 10 時 30 分で、期間が 10 時間に設定されていて、スケジュールが選択されていない場合、情報メッセージ「いま開始される SLA は 2015 年 1 月 1 日 20 時 30 分に違反が終了します（実際の経過時間：10 時間)」が表示されます。

相対期間

タスク SLA の開始時間に対する相対的な期間を指定し、スクリプトを使用して定義します。たとえば、期日違反、翌営業日の終了、翌営業日午後 **4** 時までなどの相対期間を選択できます。相対期間のセットは、スクリプトベースの期間計算を使用してコア構成で定義されます。

注: 一時停止条件には、相対期間との互換性はありません。

次の方法で、サービスレベル管理アプリケーション内で相対期間を使用できます。

- 相対期間の指定
- 相対期間の使用シナリオ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

相対期間の指定

相対期間を指定するには、[期間タイプ] フィールドで、使用可能な相対期間のリストから「翌営業日午後 **4** 時まで」や「翌営業日の終了」などのオプションを選択します。

「翌営業日午後 **4** 時まで」などの相対期間を選択すると、[作業する相対期間] フィールドが表示されます。相対期間を計算する対象のレコードを指定できます。[タスクレコード] または **[SLA** レコード] を選択して使用でき、選択したレコードは相対期間スクリプトの現在のものとして使用可能です。

注: 相対期間が選択されている場合、違反日情報メッセージ例は表示されません。

タスク レコードにターゲット日時フィールドがある場合は、そのフィールドに基づいて相対期間で SLA を作成できます。

相対期間の使用シナリオ

スケジュールが SLA 定義で選択されている場合、SLA 期間は SLA スケジュールと連動します。たとえば、SLA でユーザーの指定した期間が「**16** 時間」で、スケジュールが「平日 **8** ～ **5** 時」であるとします。この SLA が午前 8 時 00 分にタスクの実行を開始した場合、16 時 00 分に SLA 違反となります。違反時間は、労働時間を月曜日から金曜日まで 1 日あたり 8 時間として定義しているスケジュールから計算されます。したがって、16 時間という期間は、スケジュールでは 2 日後に相当します。

[期日違反] により、SLA の違反時間が、SLA の添付されているタスクの [期日] フィールドの日時に設定されます。

[期日] フィールドが空であるか、過去に発生したものである場合、タスク SLA の違反時間は、タスク SLA 開始時間より 1 秒早く計算されます。[期日] フィールドの日時がタスク SLA のスケジュールから外れている場合、違反時間は次に使用可能な予定時刻に設定されます。たとえば、SLA 定義でタスク SLA スケジュールが「08:00-16:00」に、[期日] フィールドの値が「**2017** 年 **1** 月 **11** 日 (水曜日) **20** 時 **30** 分」に指定されている場合、違反時間は「**2017** 年 **1** 月 **12** 日 (木曜日) **8** 時 **00** 分」に設定されます。

タスク レコードにターゲット日時フィールドがある場合は、そのフィールドに基づいて相対期間で SLA を作成できます。

SLA 内のスケジュール

SLA 内のスケジュールを使用すると、SLA によってビジネス時間を累積する期間を定義できます。

スケジュールは、通常、タスクが割り当てられているリソースまたは部門の作業時間に基づいています。SLA を定義するときに、SLA によってビジネス時間を累積するスケジュールを選択できます。各 SLA が SLA 定義フォームで使用するスケジュールを指定できます。

SLA 定義のスケジュール

[スケジュール ソース] フィールドに新しいタスク SLA を作成するときに使用するスケジュールを指定できます。次のいずれかのオプションを指定できます。

- スケジュールなし：[スケジュールなし] オプションが選択されている場合、SLA は 24 時間 365 日に基づいてスケジュール計算を行います。
- **SLA** 定義：**[SLA** 定義] オプションを選択すると、[スケジュール] ドロップダウン リストが表示されます。
- スケジュール：SLA タイマーの実行時間を指定します。これらのスケジュールのセットは、コア構成で定義されています。たとえば、「平日 **8** 時 ～ **5** 時」 や「祝日を除く平日 **8** 時 ～ **5** 時」のスケジュールを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タスク テーブル フィールド：このオプションは、**[SLA** 定義] フォームの前の [テーブル] フィールドで選択されたオプションからそのタイトルを選択します。たとえば、[テーブル] フィールドで [インシデント] が選択されている場合、このオプションは [インシデント] フィールドとして表示されます。[タスク テーブル フィールド] オプションを選択すると、[スケジュール ソース フィールド] ドロップダウン リストが表示されます。
- スケジュール ソース フィールド：スケジュールを提供するインシデントや問題など、タスクから適切なフィールドを選択します。たとえば、[構成アイテム] > [スケジュール] などです。

SLA 期間とスケジュール

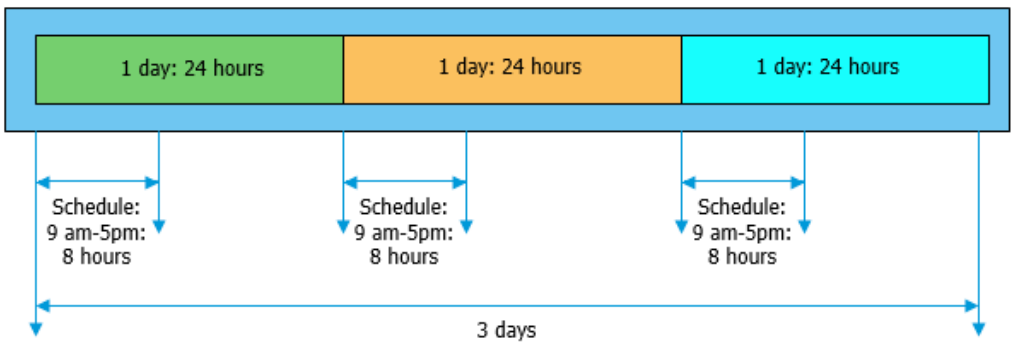
スケジュールは、SLA 定義で指定された期間に影響します。

この影響は、SLA の計算時に考慮されるタイミングに反映されます。

注: スケジュールが SLA に対して選択されていない場合、SLA は年中無休で実行されます。

1 日 24 時間で、午前 9 時から午後 5 時までの 8 時間のスケジュールを選択するシナリオを考えてみます。SLA 計算では、24 時間を 8 時間ずつ 3 営業日に分配します。したがって、この SLA に関連付けられたタスクに取り組んでいるチームは、SLA 違反になるまでにタスクを完了できる時間が 3 日間あることになります。

時間分布



SLA におけるタイムゾーン

スケジュール計算に使用される地理的タイムゾーンを指定できます。

タスク SLA を作成するときに使用するタイムゾーンソースを指定します。次のいずれかのオプションを選択できます。

- 問い合わせユーザーのタイムゾーン：このオプションが選択され、問い合わせユーザーがタイムゾーンを選択していない場合は、システムのタイムゾーンが使用されます。
- **SLA** 定義のタイムゾーン：[**SLA** 定義のタイムゾーン] オプションが選択されている場合、[タイムゾーン] リストが表示されます。

タイムゾーン：SLA のタイムゾーンを指定します。タイムゾーンは、システムタイムゾーンまたは有効な地理的標準タイムゾーンが可能です。

- **CI** 場所のタイムゾーン
- タスク場所のタイムゾーン
- 発信者の場所のタイムゾーン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: **SLA** 定義のタイムゾーン以外のタイムゾーンソースを選択し、タイムゾーンソースから派生したタイムゾーンが空の場合、システムタイムゾーンが使用されます。

SLA 条件

SLA 条件は、タスク SLA レコードの添付、一時停止、再開、リセット、キャンセル、および完了を決定します。

SLA 定義では、タスク レコードが作成または更新されるたびに評価される条件を最大 6 つまで指定します。たとえば、SLA をタスクに添付するには、開始条件が一致していて、停止条件が一致していない必要があります。

SLA 条件は次のように機能します。

- SLA 条件
- SLA 条件評価

SLA 条件

開始、キャンセル、一時停止、再開、停止、リセットなどの SLA 条件から最大 6 つまで設定できます。

開始条件

SLA が添付される条件を定義できます。

[キャンセル時] リストから、SLA がキャンセルされる条件を選択できます。

- [開始条件を満たしていないとき] オプション：指定された開始条件の 1 つ以上が変更された場合に、SLA がキャンセルされます。デフォルトでは、[開始条件を満たしていないとき] オプションは有効になっています。
- [キャンセル条件を満たしているとき] オプション：開始条件が 1 回だけ満たされる必要があり、その後にキャンセル条件が満たされた場合にのみ SLA はキャンセルされます。
- [今後表示しない] オプション：SLA はキャンセルされません。

[遡及開始] を選択して、タスク SLA の開始時間を指定するタスクの日時フィールドを選択します。[遡及開始] チェックボックスを選択すると、[開始設定] フィールドが表示され、この SLA 定義が適用されるタスクタイプで使用可能な日時フィールドが表示されます。たとえば、「優先度 1 SLA」定義で [遡及開始] を選択し、[開始設定] フィールドで [作成日時] を選択すると、SLA に、インシデントの [作成日時] フィールドからの日時である開始時間が付加されます。

キャンセル条件

SLA がキャンセルされる条件を定義できます。開始条件を指定するとき、同時にキャンセル条件を指定できます。

一時停止条件

SLA が経過時間の延長を中断する条件を定義できます。

[再開時] リストから、どういう条件で SLA が経過時間の延長を再開するかを選択できます。

- [一時停止条件を満たしていないとき] オプション：指定された一時停止条件の 1 つ以上が一致しなくなると、経過時間を延長し続けます。[一時停止条件を満たしていないとき] オプションはデフォルトで選択されています。
- [再開条件を満たしているとき] オプション：指定された再開条件の 1 つ以上が一致すると、経過時間を延長し続けます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

再開条件

SLA が経過時間の延長を再開する条件を定義できます。一時停止条件を指定するとき、同時に再開条件を指定することができます。

停止条件

SLA が完了する条件を定義できます。指定されたすべての停止条件が一致すると、タスク SLA は、違反しているかどうかに関係なく完了します。

リセット条件

実行中の SLA が完了し、新しい SLA が添付される条件を定義できます。新しい SLA を添付するには、開始条件が一致する必要があります。

リセット条件は、タスク レコードの特定のフィールドの値が変更されたとき、レコードの特定の値が変更されたとき、またはその値が変更されたときに SLA を設定するのにも役立ちます。たとえば、タスク レコードの [場所] フィールドの値が、「101 Broadway Eastk, Seattle, WA」であるとします。ここで SLA リセット条件を [場所] を 101 Broadway East, Seattle, WA [から変更] に設定すると、[場所] フィールドの値に少しでも変更があるとタスク レコードの SLA がリセットされます。

SLA 条件評価

システム内のすべてのタスクは、次の順序で評価されます。

- 新しい SLA を処理する (新しい SLA レコードをタスクに添付する必要があるかどうかを判断します)。
- タスクに添付された既存の SLA レコードを処理する。

SLA 条件は次の方法で評価されます。

- 開始条件が一致し、停止条件とキャンセル条件の両方が一致していなければ添付する。
- 停止条件が一致していれば完了する。
- 一時停止条件が一致していれば一時停止する。
- 一時停止条件が一致していないか、再開条件が一致していれば再開する。
- リセット条件と開始条件の両方が一致していれば、再添付する。
- 開始条件が一致していないか、キャンセル条件が一致していればキャンセルする。

条件を作成するときは、この評価順序を考慮します。たとえば、開始条件が停止条件のサブセットである場合、開始条件が一致しているときは、停止条件は常に一致し、SLA は決して添付されることはありません。これには、作成された新しい SLA の処理も含まれます。

同様に、一時停止条件が開始条件のサブセットである場合、SLA は添付されますが、恒久的に一時停止ステータスになります。一時停止条件が一致しなくなるとすぐに、同等の開始条件も一致しなくなり、そのタスクの SLA レコードはキャンセルされます。

さらに、相互に排他的な開始条件と一時停止条件で SLA 定義を作成した場合、SLA は決して一時停止することなくなりますが、常に最初にキャンセルされます。たとえば、開始条件が「ステータスが [新規] または [アクティブ] のいずれか」で、かつ一時停止条件が「ステータスが [保留中]」である SLA 定義に対しては、タスクが [保留中] ステータスに更新されると、開始条件は一致しなくなり、タスク SLA はキャンセルされます。

SLA 移行

SLA レコードは、処理中に一連の移行を経ます。

SLA には以下の移行が存在します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

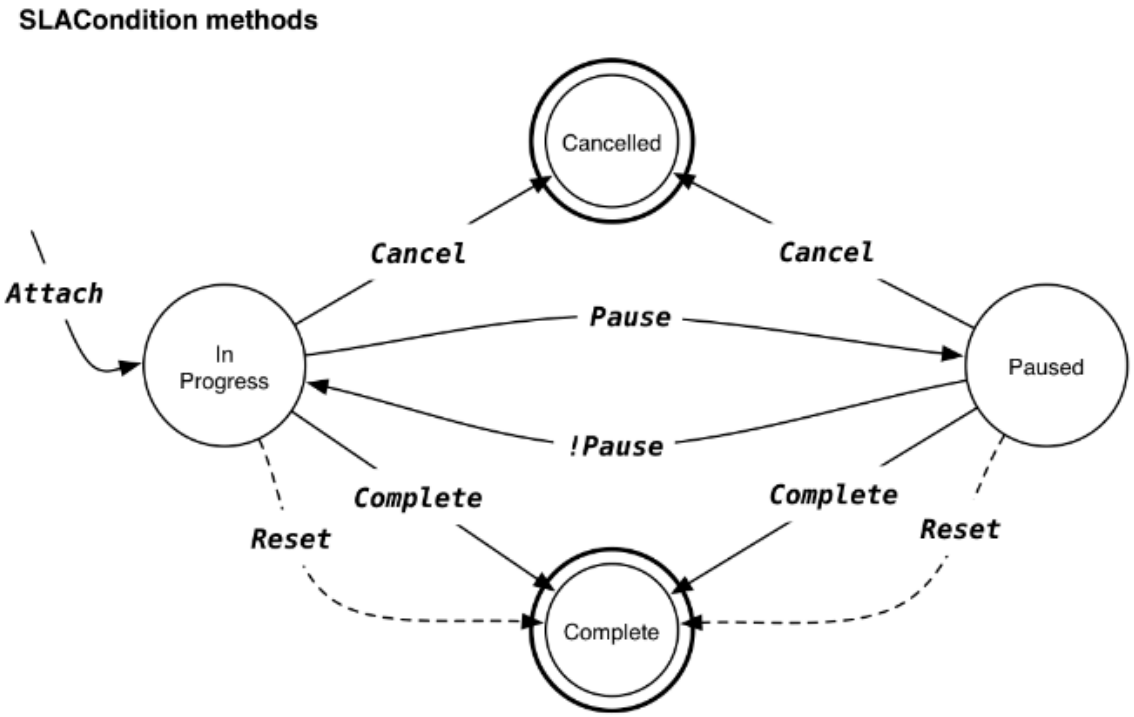
- 添付：SLA が作成され、タスクにバインドされたとき
- 一時停止：SLA が一時的に時間の追跡を停止する必要があるとき。
- 再開：SLA が経過時間の追跡を再開する必要があるとき。
- 完了：SLA が完了とマークされたとき。
- 再添付：SLA が完了とマークされ、新しいコピーが再適用されたとき。
- キャンセル：SLA がキャンセルされたとき。

SLA 条件は、タスク SLA レコードにどのアクションが実行されるかを決定します。

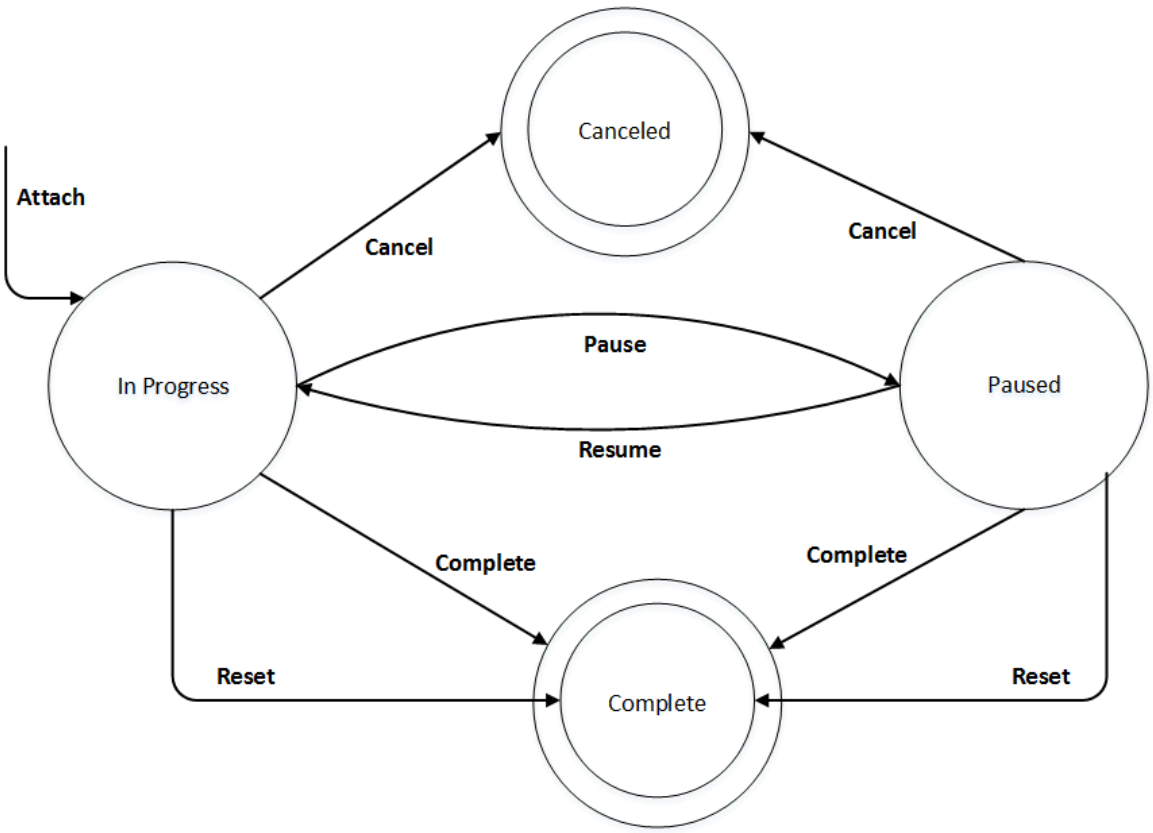
SLA 条件	タスク **SLA** レコードに生じるアクション
開始条件が一致し、かつ停止条件とキャンセル条件の両方が一致しない場合	添付
開始条件が一致し、かつ [キャンセル時] が [開始条件を満たしていないとき] に設定されている場合	指定された開始条件の 1 つ以上が一致しなくなればキャンセル。
開始条件が一致し、かつ [キャンセル時] が [キャンセル条件を満たしているとき] に設定されている場合	キャンセル条件が一致すればキャンセルされます。
一時停止条件が一致	一時停止
一時停止条件が一致し、かつ [再開時] が [一時停止条件を満たしていないとき] に設定されている場合	指定された一時停止条件の 1 つ以上が一致しなくなれば再開
一時停止条件が一致し、かつ [再開時] が [再開条件を満たしているとき] に設定されている場合	指定された再開条件の 1 つ以上が一致すれば再開
開始してリセット	再添付
停止	完了
キャンセル	キャンセル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでキャンセル条件と再開条件が選択されているときの SLA 条件メソッド



キャンセル条件と再開条件が選択されているときの SLA 条件メソッド



これらそれぞれの条件は、SLA 条件ルールレコードによって参照されるスクリプトインクルード内のメソッドとして定義されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA 条件ルール

SLA 条件ルールは、どのように SLA 定義で定義するさまざまな条件を組み合わせて、SLA が添付、一時停止、完了、再添付、またはキャンセルする必要があるかどうかを決定するかを制御します。

状態の移行を制御するための、SLA 定義にある条件を解釈する方法は、SLA 条件ルールを使用して変更できます。SLA 条件ルールはグローバルに定義され、特定の SLA 定義に対して上書きできます。

SLAConditionBase が、SLA 条件ルールのデフォルトセットです。

SLA 条件レコードリストを表示するには、[サービスレベル管理] > [管理] > **[SLA** 条件ルール] に移動します。

SLAConditionBase スクリプト

SLAConditionBase スクリプトインクルードは、デフォルトの SLA 移行を実装します。

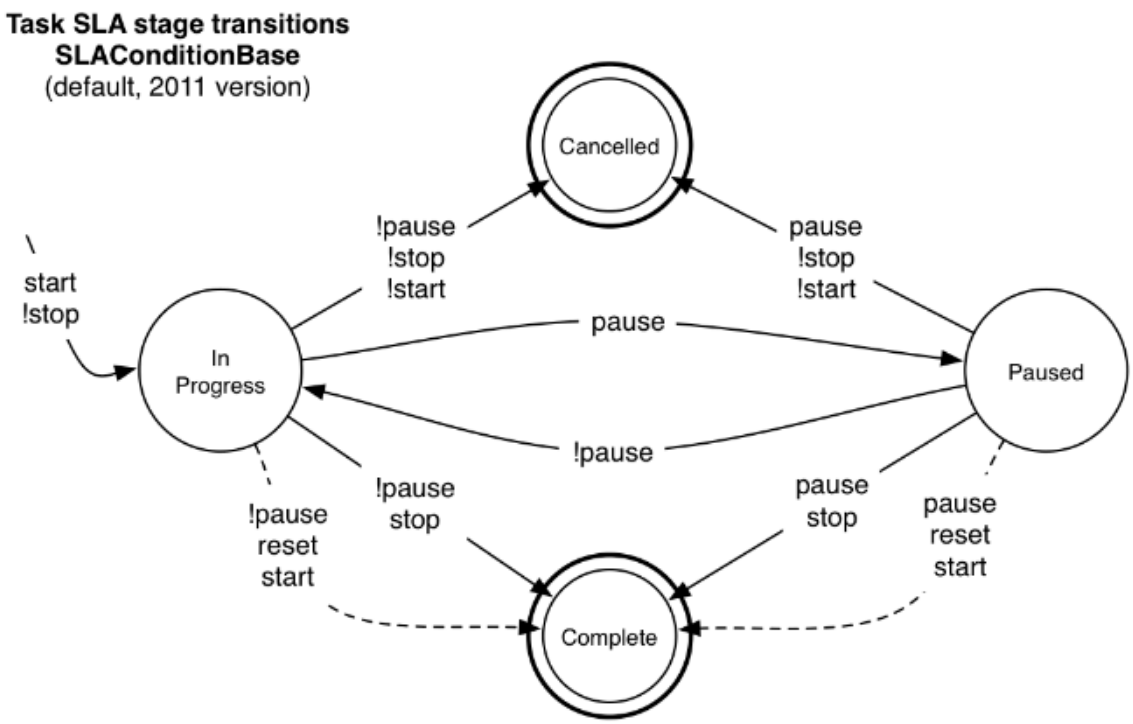
SLAConditionBase スクリプトインクルードは、デフォルトの SLA 条件処理を実装します。

スクリプトを表示するには、[サービスレベル管理] > [管理] > **[SLA** 条件ルール]に移動し、**[SLAConditionBase]** エントリーをクリックして詳細を表示します。[クラス名] フィールドのレコードは、条件処理を定義するスクリプトインクルードです。

注: このスクリプトは、変更するのではなく、独自のスクリプトインクルードを作成するための例として使用することをお勧めします。

次の図に、移行がどのように行われるかを示します。

SLAConditionBase



SLAConditionSimple スクリプト

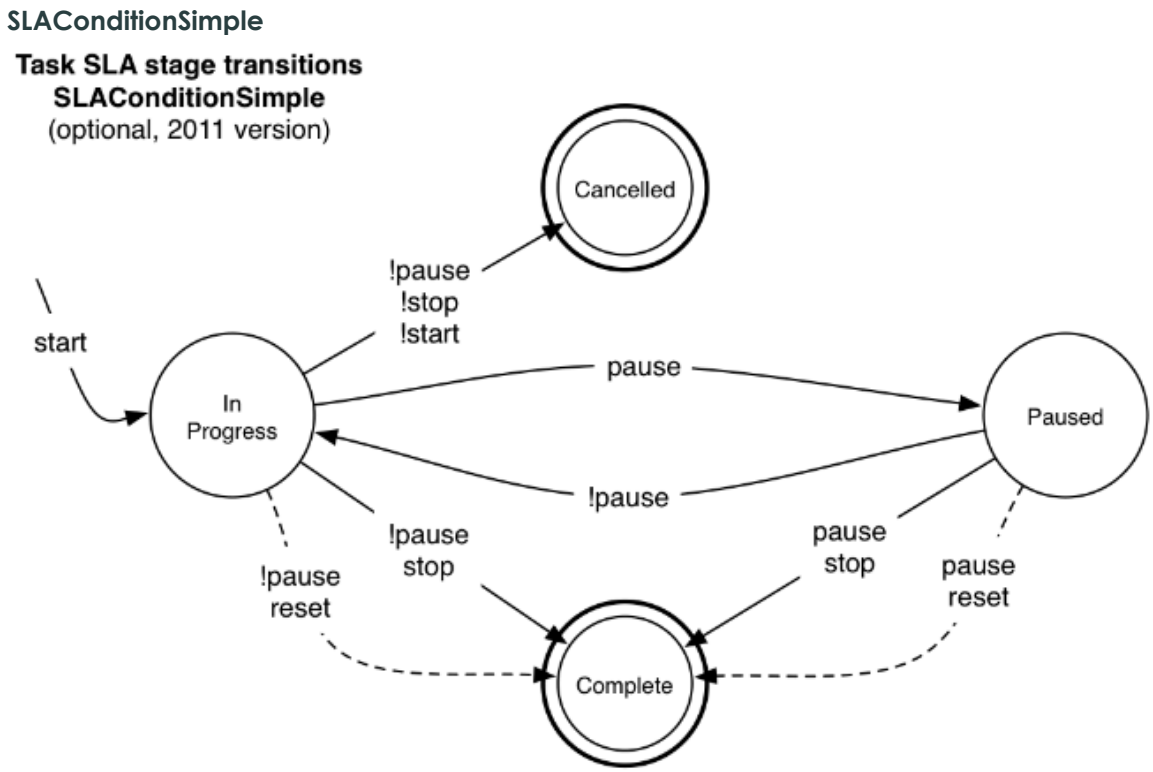
SLAConditionSimple スクリプトインクルードは、デフォルトの SLA 条件処理の変更例を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLAConditionSimple スクリプトインクルードは、デフォルトで提供される SLA 条件ルールの 1 つです。SLAConditionBase メソッドを上書きすることにより、特定の移行に一致するように各条件を解釈する「単純な」バリエーションを用いて、どのようにすれば条件処理を変更および拡張できるかについての例がここに示されています。たとえば、SLA を添付するには、開始条件のみがチェックされます。これは、添付、再添付、およびキャンセルに影響します。

このスクリプトを編集するには、[サービスレベル管理] > [管理] > **[SLA** 条件ルール] にナビゲートし、**[SLAConditionSimple]** エントリーをクリックして詳細を表示または変更します。[クラス名] フィールドをクリックして、条件処理を定義するスクリプトインクルードを開きます。

次の図に、移行がどのように行われるかを示します。



サービスレベルアグリーメント (SLA) プロセスの例

作業は関連するタスクに対して行われるため、SLA は関連する SLA 定義において、その SLA について定義された情報に応じて適切にステージを変更できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

たとえば、指定された時間内にインシデントが解決された場合、通常は SLA ステージが [完了] に設定されます。

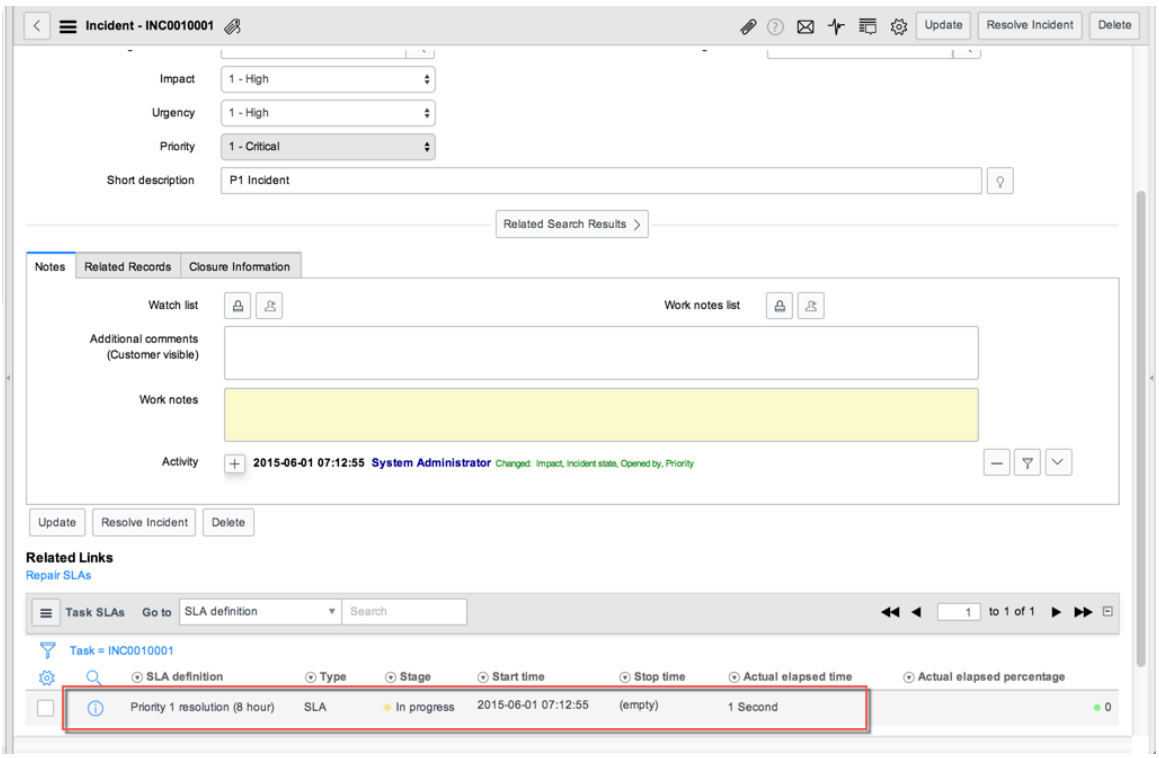
同様に、設定された時間内にインシデントが必要な条件に達しない場合、そのインシデントに関連付けられたタスク SLA レコードは [違反] とマークされます。たとえば、デフォルトにより、P1 インシデントが 8 時間以内に解決されない場合、そのインシデントのタスク SLA には [違反] が **true** に設定されます。

この例では、SLA がどのようにインシデントに添付され、完了されるかを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

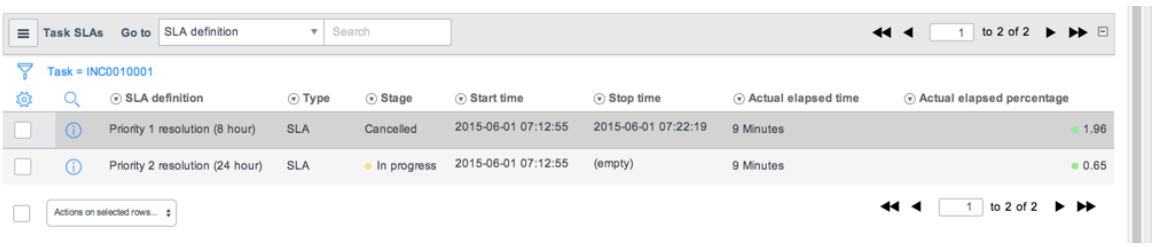
手順

1. [すべて] > [インシデント] > [新規作成]に移動します。
2. [影響度] と [緊急度] の両方を **1** に設定します。
   この設定により、[優先度] が **[1 -** 重大] に変更されます。
3. フォームを保存します。
   これで、[タスク **SLA]** 関連リストのインシデントに「優先度 1 SLA」が添付されました。



> 注: デフォルトの「優先度 **1** 解決 **(8** 時間)」SLA 定義レコードが、このタスク SLA の作成と添付に使用されます。

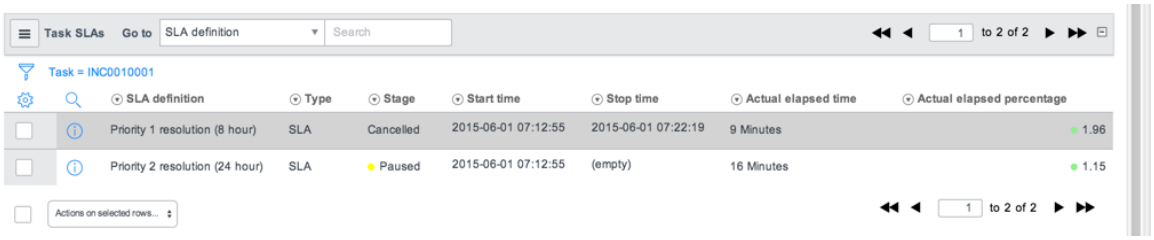
4. [影響度] が **2** に変更され、それにより [優先度] が「**2 -** 高」に変更されてから、フォームが保存されます。
   これで「優先度 1」 SLAは [キャンセル] とマークされ、SLA の条件によって、「優先度 2」 SLA が添付されました。



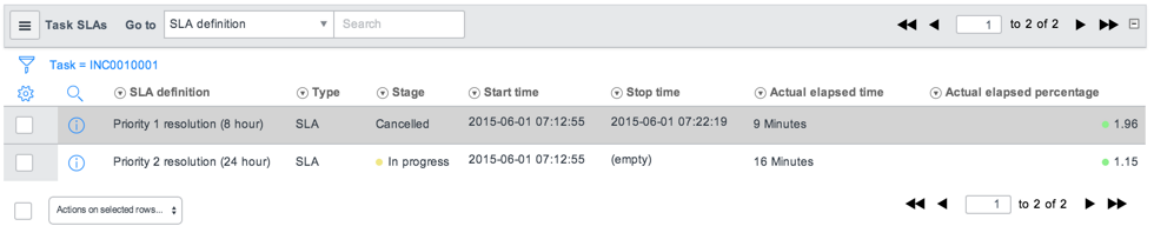
5. [インシデント状況] を [ユーザー情報待ち] に変更して、フォームを保存します。
   「優先度 2」SLAでは、[ユーザー情報待ち] は [一時停止] 条件であるため、SLA は [一時停止] とマークされます。

> 注: タスク SLA の一時停止期間は、SLA が一時停止から移動した後にのみ更新されます。

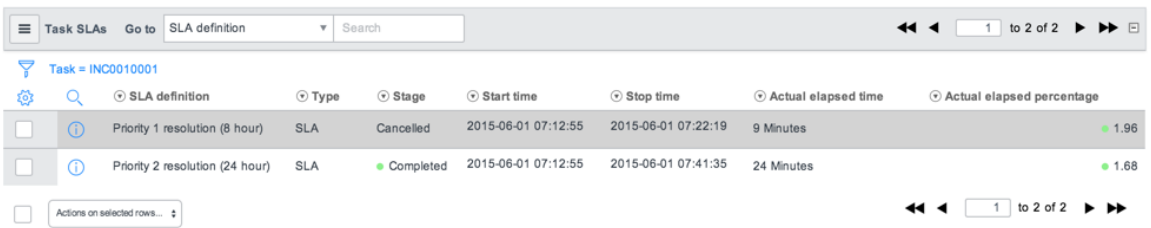
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [インシデント状況] を [アクティブ] に変更して、フォームを保存します。
   インシデントはすでに [一時停止] 条件ではないため、タイミングが再開されます。



7. インシデントの [クローズ情報] セクションに [クローズ コード] と [クローズ メモ] の値を入力します。
8. [インシデント状況] を [解決済み] に変更して、フォームを保存します。
   SLA は [完了] とマークされます。



SLA のスケジュール済みジョブ

SLA には、アクティブなタスク SLA ごとに定期的に時間計算をリフレッシュするデフォルトのスケジュール済みジョブがあります。

- SLA 更新 (30 日より後の違反)：5 日ごとに繰り返し
- SLA 更新 (1 日以内の違反)：1 時間ごとに繰り返し
- SLA 更新 (1 時間以内の違反)：10 分ごとに繰り返し
- SLA 更新 (10 分以内の違反)：1 分ごとに繰り返し
- SLA 更新 (30 日以内の違反)：毎日繰り返し
- SLA 更新 (すでに違反)：毎日繰り返し

> **注:** デフォルトでは、*SLA update (already breached)* スケジュール済みジョブは、違反が発生してから最大 1 年間、またはその割り当てられた時間の 1000% の違反となった場合に計算されます。この実際の経過割合プロパティの最大値は、SLA エンジンのプロパティで設定できます。

スケジュール済みジョブは、タスク SLA が違反により近づいているときに、より頻繁に実行されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

イベントスケジューリング

スケジュール済みジョブの作成

SLA エンジンのプロパティ

SLA 修理ワークフロー

SLA 修理操作のワークフロー使用方法を設定できます。

ワークフローの使用

SLA 修理機能が有効な場合、SLA 修理ワークフローが使用されます。

SLA 修理機能の処理中に新しいタスク SLA レコードが作成されると、ワークフローはワークフローの修理パスに従います。修理パスは、**[SLA** パーセンテージ タイマー] アクティビティの結果に基づきます。修理が処理中の場合、このアクティビティの結果は [修理] になります。これにより、通知のイベントを生成するなど、特定のアクションをスキップするためにワークフローが別のパスに従うことができできます。これにより、修理される各 SLA の修理プロセス中に重複した通知が送信されるのを回避します。

SLA 修理機能が SLA の元のワークフローを修理操作に使用するように指定するには、[サービスレベル管理] > [プロパティ] > **[SLA** 修理] に移動し、*com.snc.sla.repair.use_repair_workflow* 修理プロパティから選択を削除します。

注: デフォルト以外の修理ワークフローまたは変更したワークフローを使用する場合は、このワークフローを修正して、**[SLA** パーセンテージ タイマー] アクティビティに適切な修理条件が含まれていることを確認する必要があります。タスク SLA が修理されると、過去に発生したすべてのアクティビティについて修理の移行が行われます。たとえば、デフォルトの SLA 修理ワークフローでは、修理の移行を行うための修理条件を設定します。

新規またはアップグレードされたインスタンスのワークフロー

新しいインスタンスの場合、SLA 修理機能は修理アクティビティを組み込んだデフォルトの SLA ワークフローを使用します。アップグレードの場合、SLA 修理機能は、デフォルトの SLA 修理ワークフローを使用します。これは、デフォルトの SLA ワークフローがカスタマイズされた場合に更新されないためです。

SLA 修理機能によって使用されるデフォルトのワークフローを変更するには、[サービスレベル管理] > [プロパティ] > **[SLA** 修理] に移動して、*com.snc.sla.repair.workflow*修理プロパティを設定します。

SLA タイムライン

SLA タイムラインは、サービスレベル管理アプリケーションの機能です。SLA タイムラインの詳細は、SLA の進行状況を把握するのに役立ちます。タイムラインは、タスク SLA のライフサイクル中にステージの変更をトリガーしたタスク更新について詳細な見識を提供します。

SLA タイムラインの詳細は、次のことに役立ちます。

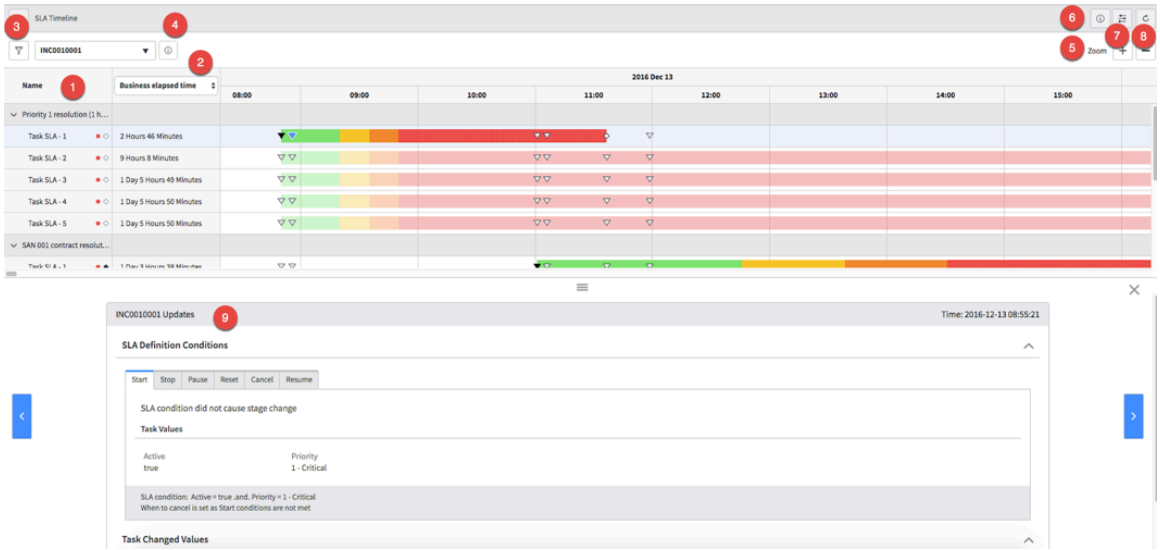
- SLA、OLA、および基盤契約の進行状況を表示する。
- 関連タスク更新を表示する。
- タスク更新がタスク SLA の特定のステージをトリガーした理由を特定する。
- タスク SLA と SLA 定義をデバッグし、確認する。

注: この機能は、SLA エンジン 2011 バージョンでのみ使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：itil, sla_admin, sla_manager

SLA タイムライン



SLA タイムラインフィールドの説明

レベル	フィールド	説明
1	名前	SLA 定義名を指定し、SLA 定義からの結果であるタスク SLA を一覧表示します。このフィールドにも、シンボルの形で、最後の既知のステージ、およびタスク SLA の完了またはキャンセルステータスがあれば表示されます。
2	タイムライン行にビジネス経過時間または残りビジネス時間を表示する設定	ビジネス経過時間： SLA の開始から終了までに累積されたビジネス時間を指定します。 残りビジネス時間： SLA タスクを完了するたまでに残っているビジネス時間を指定します。 **注:** 選択リストから選択したオプションは、ユーザー設定として保存され、今後 SLA タイムラインに移動すると、デフォルトで選択されます。システムプロパティ [タスク **SLA** にビジネスフィールドを常に入力] を true または false に設定するかどうかで、SLA タイムラインが [ビジネスフィールドの表現] に常に入力するかが決定されます。
3		SLA タイムラインによって表示されるデータのフィルタリングを有効にします。次のオプションを選択してデータをフィルタリングできます。 • 違反のみを表示：選択すると、違反しているタスク SLA が表示されます。このチェックボックスは、SLA エンジンのプロパティ [**SLA** の 2010「違反」ステージとの互換性を有効にします] が false に設定されている場合にのみ表示されます。

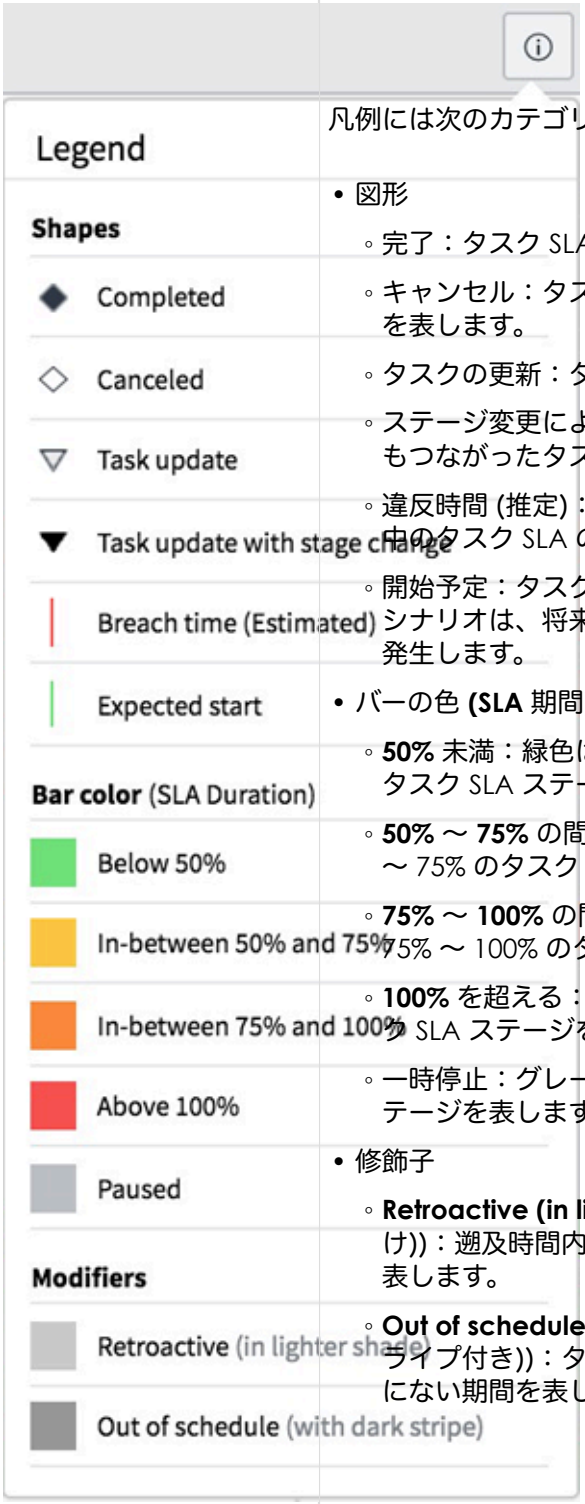
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA タイムラインフィールドの説明 (続く)

レベル	フィールド	説明
		• **SLA** ステージ：特定のタスク SLA の最終ステージに一致するタスク SLA レコードを表示する場合に選択します。 注: SLA エンジンのプロパティ [**SLA** の 2010「違反」ステージとの互換性を有効にします] を true に設定すると、[完了] ステージが表示され、SLA ステージの下に [達成] および [違反] チェックボックスが表示されます。 • **SLA** 定義：特定の SLA 定義のタスク SLA レコードを表示する場合に選択します。
4		情報アイコンをクリックすると、タスクに関する詳細情報が表示されます。
5		SLA タイムラインのズーム解像度を制御するために、いくつかのズームイン/ズーム アウトレベルを提供します。 注: タスク SLA の期間が 1 年を超える場合には、パフォーマンスの問題とブラウザーの制約のため 5 分間ビューが無効になります。この条件は、すべてのブラウザーに適用されます。 IE と EDGE の場合： • 期間が 35 日を超えるタスク SLA では、5 分間ビューが使用できません。 • 期間が 10 か月を超えるタスク SLA では、8 時間ビューが使用できず、デフォルトのビューは 16 時間に設定されます。 • 期間が 21 か月を超えるタスク SLA では、16 時間ビューが使用できず、デフォルトのビューは 24 時間に設定されます。

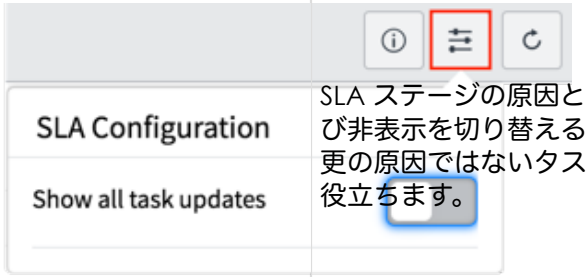
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA タイムラインフィールドの説明 (続く)

レベル	フィールド	説明
6		凡例には次のカテゴリがあります。 • 図形 ◦ 完了：タスク SLA を完了したタスク更新を表します。 ◦ キャンセル：タスク SLA がキャンセルされたタスク更新を表します。 ◦ タスクの更新：タスクの更新を表します。 ◦ ステージ変更によるタスク更新：SLA ステージの変更にもつながったタスクの更新を表します。 ◦ 違反時間 (推定)：まだ違反も一時停止もしていない進行中のタスク SLA の推定違反時間を表します。 ◦ 開始予定：タスク SLA の開始予定時間を表します。このシナリオは、将来に開始される遡及タスク SLA に対して発生します。 • バーの色 **(SLA** 期間**)** ◦ **50%** 未満：緑色は、定義された SLA 期間の 50% 未満のタスク SLA ステージを表します。 ◦ **50%** ～ **75%** の間：黄色は、定義された SLA 期間の 50% ～ 75% のタスク SLA ステージを表します。 ◦ **75%** ～ **100%** の間：オレンジは、定義された SLA 期間の 75% ～ 100% のタスク SLA ステージを表します。 ◦ **100%** を超える：赤色は、SLA に違反があった後のタスク SLA ステージを表します。 ◦ 一時停止：グレーは、一時停止しているタスクの SLA ステージを表します。 • 修飾子 ◦ **Retroactive (in lighter shade)** (遡及 (明るめの網掛け))：遡及時間内にあるステージ、更新、および予定外を表します。 ◦ **Out of schedule (with center stripe)** (予定外 (中央ストライプ付き))：タスク SLA が SLA 定義で定義された予定にない期間を表します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA タイムラインフィールドの説明 (続く)

レベル	フィールド	説明
7		SLA ステージの原因とはならなかったタスク更新の表示および非表示を切り替えるトグルを提供します。SLA ステージ変更の原因ではないタスク更新は、SLA 定義条件のデバッグに役立ちます。
8		SLA タイムラインに関する情報を更新します。
9	タスク SLA の詳細	タイムラインをクリックした場所に応じて、タスク SLA、 の詳細を表示します。 ステージの詳細：タスク SLA タイムラインで更新をクリックすると、ステージの詳細セクションが表示され、次の情報が表示されます。 • 選択したステージに関連する変更または有益な情報のサマリー。 • 開始時間と終了時間、実経過時間と実際の経過割合、残り実時間、一時停止時間などのステージ開始およびステージ終了に関する情報。ステージ情報には、SLA の違反も表示されます。 **注:** SLA 定義にスケジュールが添付されていない場合、ビジネス価値は非表示になり、実際の値が表示されます。SLA 定義にスケジュールが添付されている場合は、ビジネス価値と実際の値の両方が表示されます。 **Task update details** (タスクの更新の詳細)：タスクの更新をクリックすると、[タスクの更新の詳細] セクションが表示され、次の情報が表示されます。 • **SLA** 定義条件：タスク SLA の各条件と、タスクのその時点での関連する列の値が表示されます。SLA ステージの変更に影響を与える条件については、青色のチェック マークが表示されます。 • 時刻：タスク SLA で更新が行われた日時が表示されます。また、その更新のタスクで発生したデルタ変更も表示されます。 予定外の詳細：タスク SLA タイムラインで予定外スケジュールをクリックすると、以下の情報とともに、ビジネス期間外の詳細セクションが表示されます。 • 開始日：選択したタスク SLA の開始日を表示します。 • 終了日：選択したタスク SLA の終了日を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA タイムラインフィールドの説明 (続く)

レベル	フィールド	説明
		• 期間：現在の予定外の選択期間を表示します。 • **Total out of schedule duration** (予定外の合計期間)：現在の選択が終了するまでの予定外時間の合計を表示します。 注: (SLA タイムラインの左カルーセル)、 (SLA タイムラインの右カルーセル) をクリックして、詳細セクションの左右のタスク更新に移動します。

注:

SLA タイムラインは、監査履歴からタスクに関する情報を受け取り、現在の SLA 定義を参照して SLA タイムラインのデータをプルします。SLA タイムラインは、実行されているかどうかに関係なく、SLA 修理がすでに実行されているかのように、タスク SLA 情報を表示します。

関連情報

SLA タイムラインを使用してビジネススケジュールを決定する

SLA タイムラインを使用して SLA ステージの変更を理解する

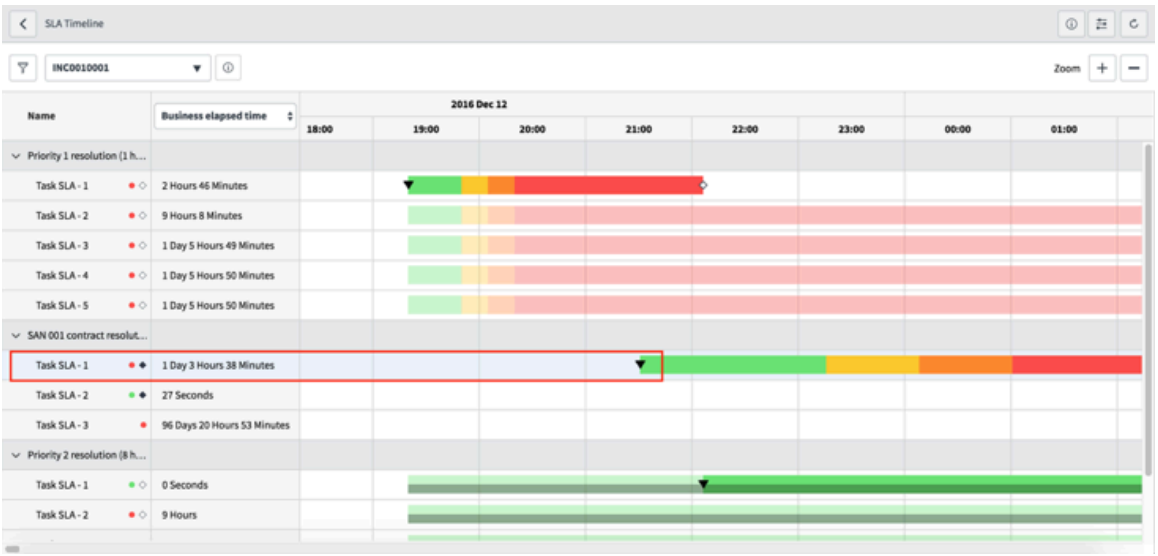
SLA タイムラインを使用して新しい SLA 定義を検証する

SLA が予期されていたとおりにトリガーしなかった理由を把握する

SLA が予期されていたとおりにトリガーしなかった理由を把握する

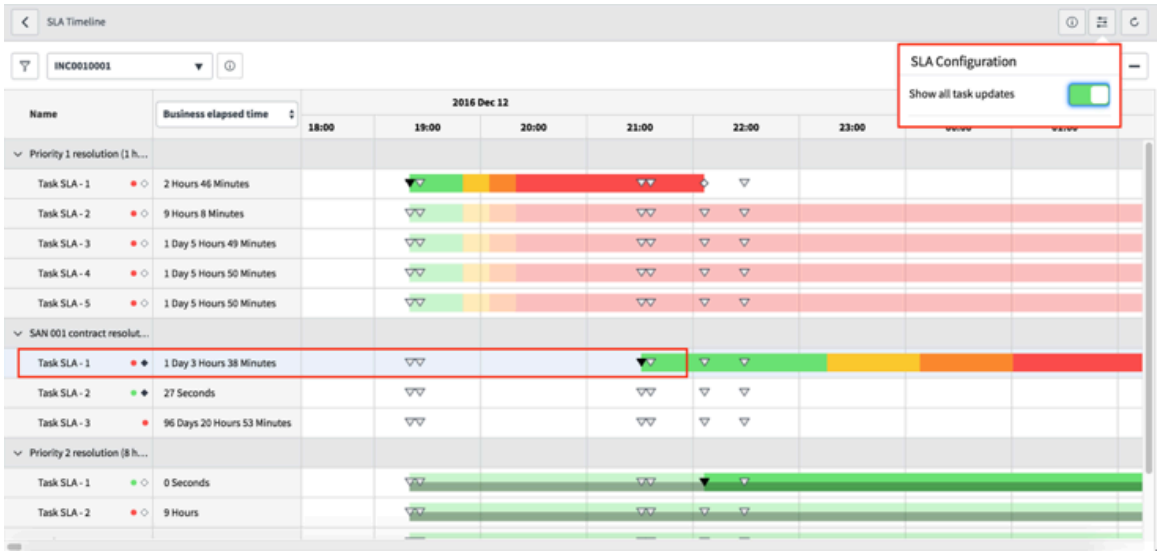
SLA が予期されていたとおりにトリガーしない場合の条件について説明します。

例として、「タスク SLA -1」(スクリーンショットに強調表示されている) を使用します。ここで、SLA マネージャーはこの SLA が先にトリガーされることを予期していた可能性があります。

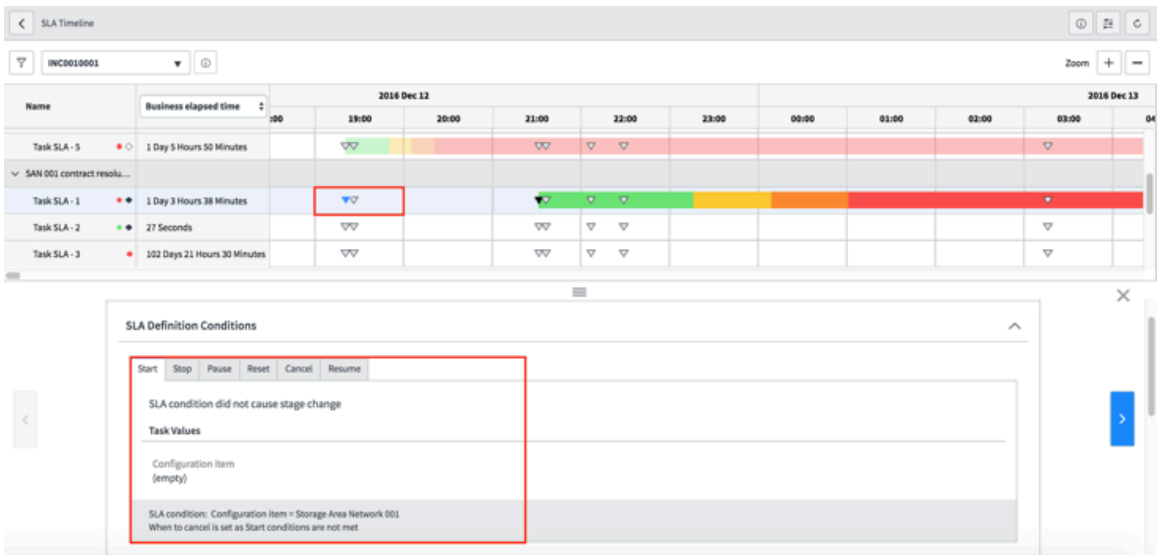


この不一致をトラブルシューティングするには、SLA マネージャーで、SLA タイムラインの右上にある設定メニューから [すべてのタスク更新を表示] を有効にします。SLA タイムラインには、SLA ステージの変更の原因にはならないタスク更新が白い三角形として表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



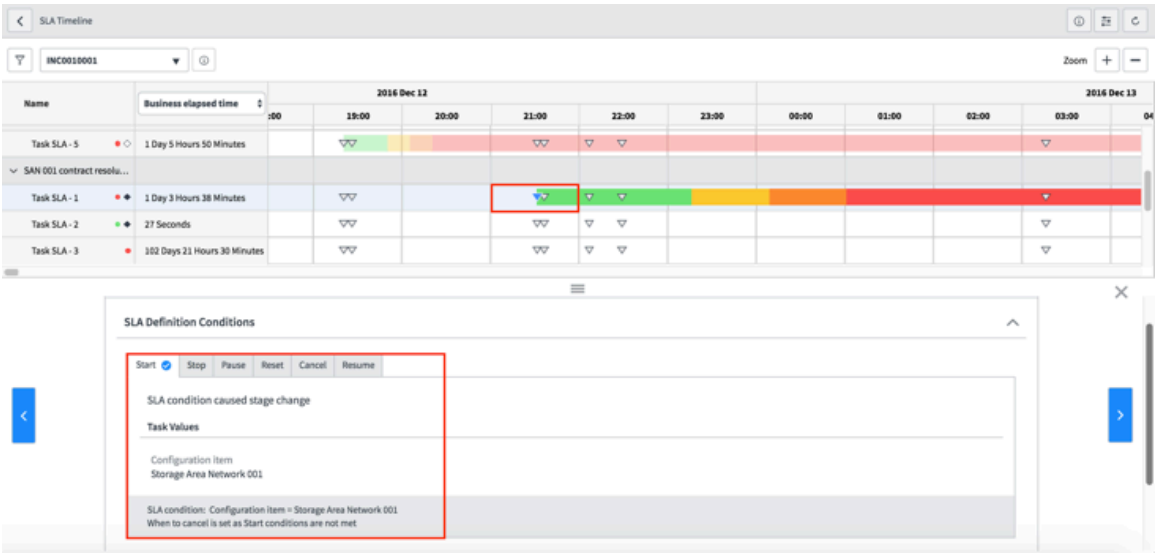
ステージの変更の原因にはならなかった第 1 または第 2 のタスク更新をクリックすると、詳細セクションに、SLA 開始条件および開始条件をトリガーするキーとなるタスク値が表示されます。この場合、[構成アイテム] フィールドには値が設定されず、[構成アイテム] が CI SAN 001 に定義されると トリガーされるように、SLA 定義条件が定義されます。



SLA 開始条件をトリガーしたタスク更新の詳細を検査すると、構成アイテムが「Storage Area Network 001」に設定されており、これが SLA 定義の開始条件と一致することがわかります。

[すべてのタスク更新を表示] は、SLA マネージャーが SLA が予期したとおりに動作しなかった理由を理解するのに役立つ強力なツールです。

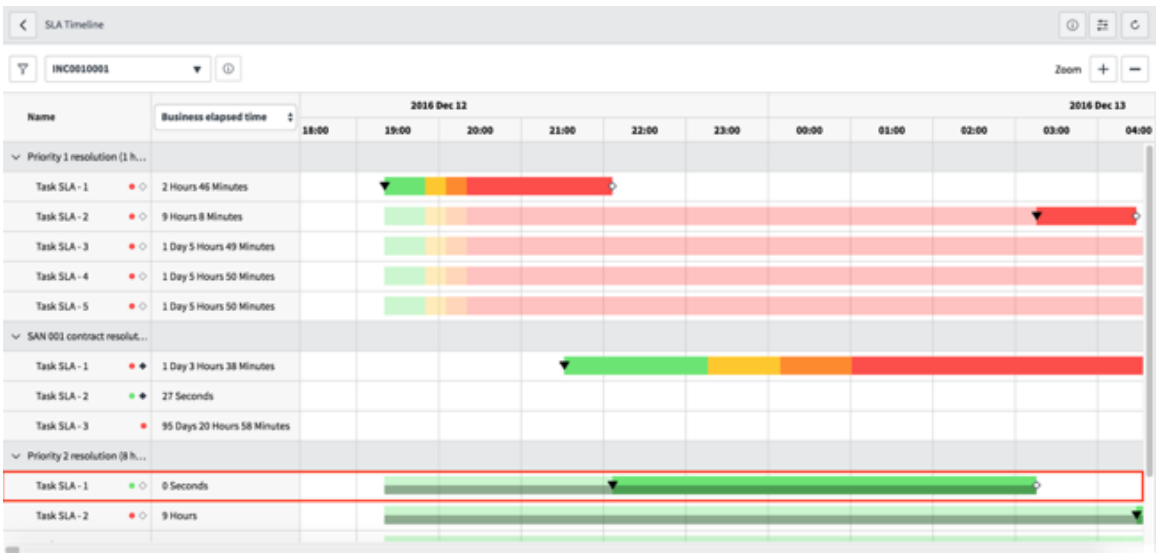
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



SLA タイムラインを使用してビジネススケジュールを決定する

この例では、SLA タイムラインを使用して、タスク SLA に関連するビジネススケジュールとビジネスパーセンテージ時間を決定する方法を示します。

SLA タイムライン

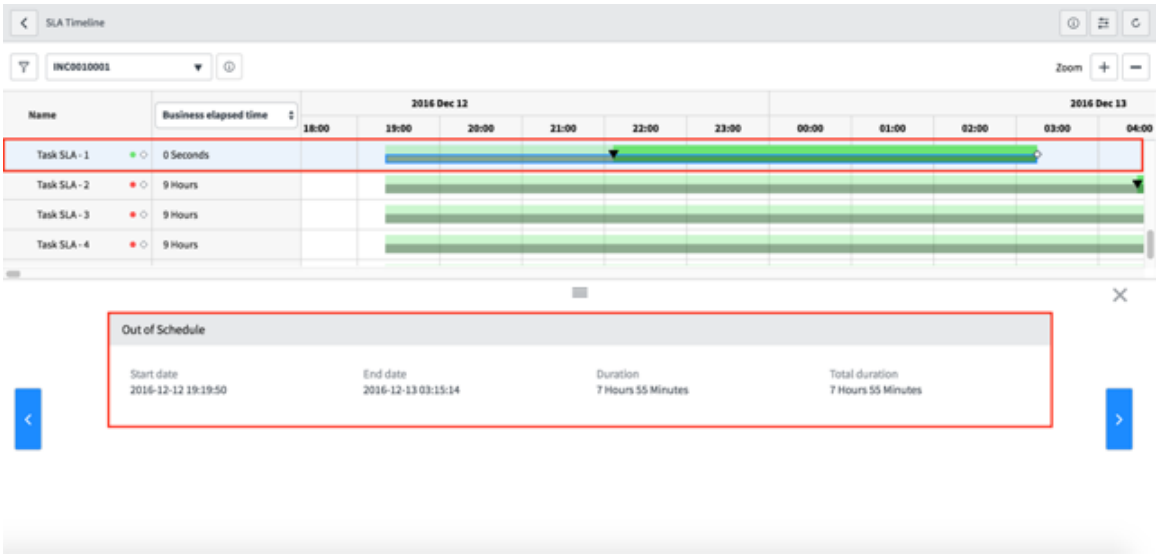


上記の例では、優先度 2 インシデントのビジネスパーセンテージが 0 秒になっています。SLA タイムラインにあるダーク ストライプは、SLA が予定外だった時間を決定します。SLA 時間には、予定外時間は計算されません。したがって、この SLA の合計期間が予定外であるため、ビジネス経過時間は 0 となります。

予定外の期間の詳細については、サマリー詳細を示すダーク ストライプの上にマウスを置くか、それをクリックします。予定外の詳細セクションでは、予定外の開始日時、終了日時、現在までの予定外時間、SLA 全体に対する予定外の合計時間など、スケジュールの詳細に関する情報が提供されます。これは、SLA が時間を累積していたときおよび累積していなかった期間についての詳細な見識を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

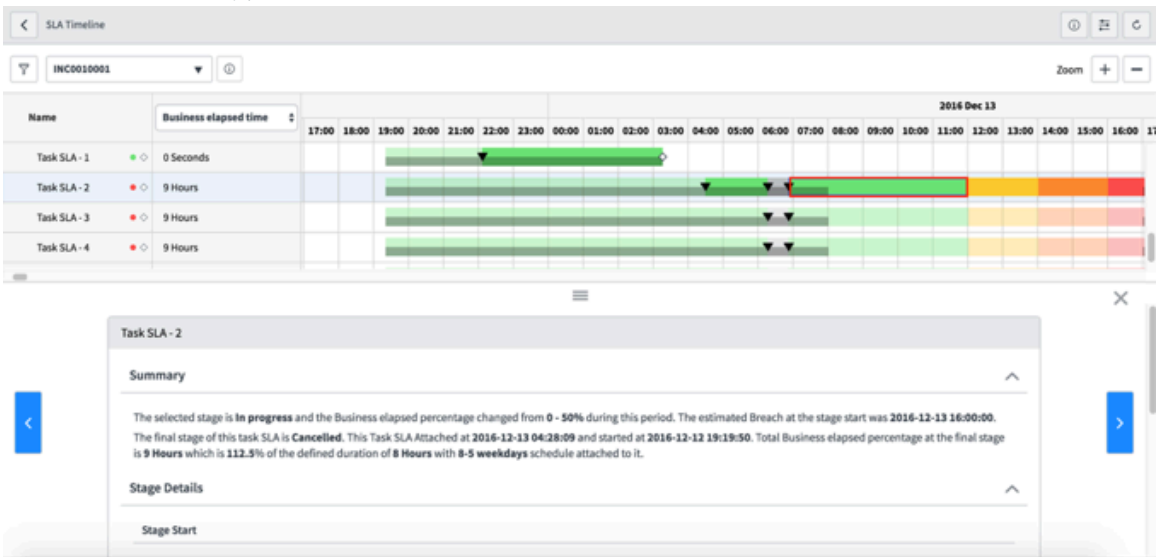
予定外の詳細



別の例を使用して、SLA でビジネス時間がどのように計算されるかを詳細に理解できます。下記の例では、「タスク SLA-2」の合計 SLA 定義時間は 8 時間です。ハイライト表示されている領域は、SLA が 午前 7 時から午前 8 時まで予定外であり、午前 8 時に時間の累積を開始し、正午に全期間の 50% に達することを示しています。正午から午後 2 時まで、SLA はその合計期間の 50% から 75% まで累積し、午後 2 時から午後 4 時までは合計期間の 75% から 100% まで累積し、最終的に午後 4 時に違反となります。

いつでも、どのステージにでもカーソルを合わせて詳細のサマリーを表示したり、ステージをクリックしてステージ開始とステージ終了のサマリーや詳細など、その SLA のステージの包括的な詳細を取得したりできます。

タスクステージの詳細

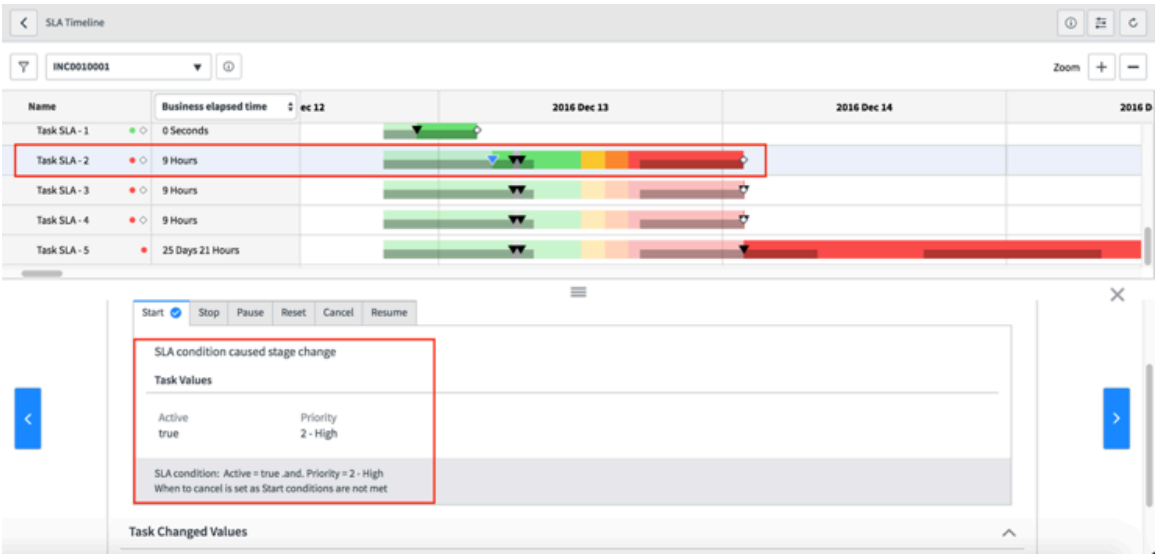


SLA タイムラインを使用して SLA ステージの変更を理解する

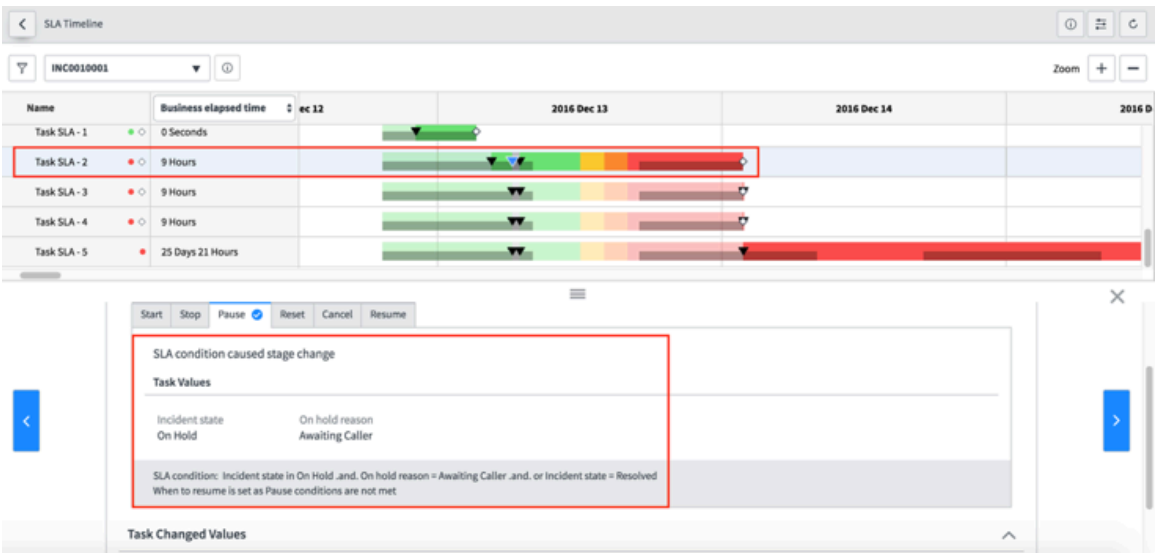
SLA タイムラインを使用して SLA ステージの変更を理解する方法について説明します。

例として「タスク SLA-2」を使用すると、SLA の INC0010001 への添付の原因となったタスク更新に先行する遡及時間および予定外の期間を参照できます。タスクの更新は、最初の三角形で表されます。このイベントが選択されると、詳細ペインが表示され、[開始] タブに青色のチェックが表示され、このイベントが満たされた SLA 定義条件と SLA 定義開始条件に一致したタスク値であることを示すようにハイライト表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

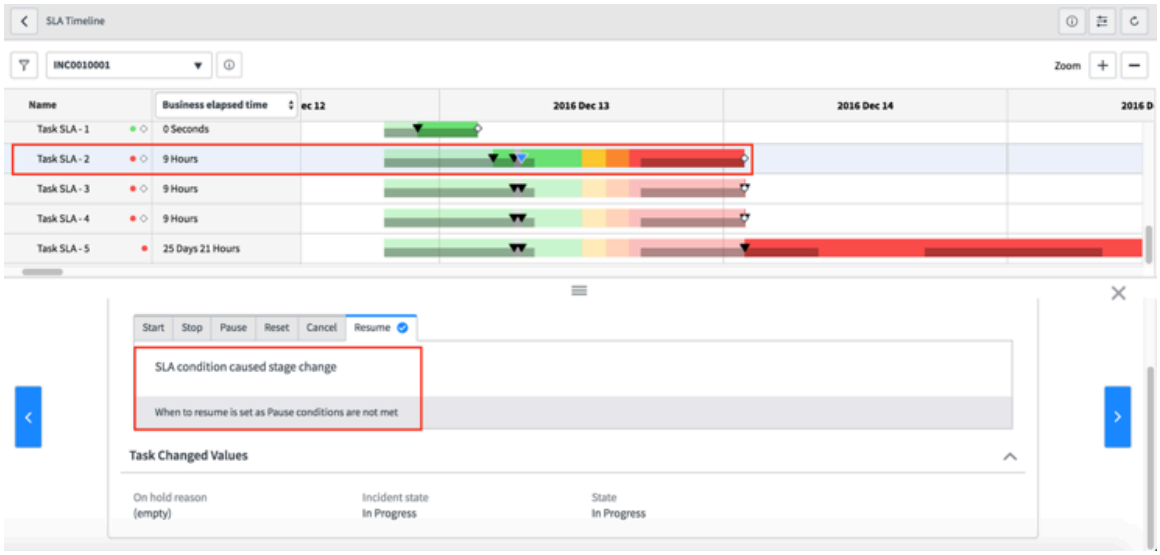


SLA ステージの変更をトリガーした 2 番目の黒い三角形で表される 2 番目のタスク更新が発生すると、一時停止条件がトリガーされることがわかります。タイムラインでこのイベントを選択すると、詳細ペインには一致を示す青色のチェックが入ったハイライト表示された [一時停止] が表示されます。もう一度、SLA 定義条件に一致するタスク値が表示されるので、ステージの変更の原因を簡単に知ることができます。

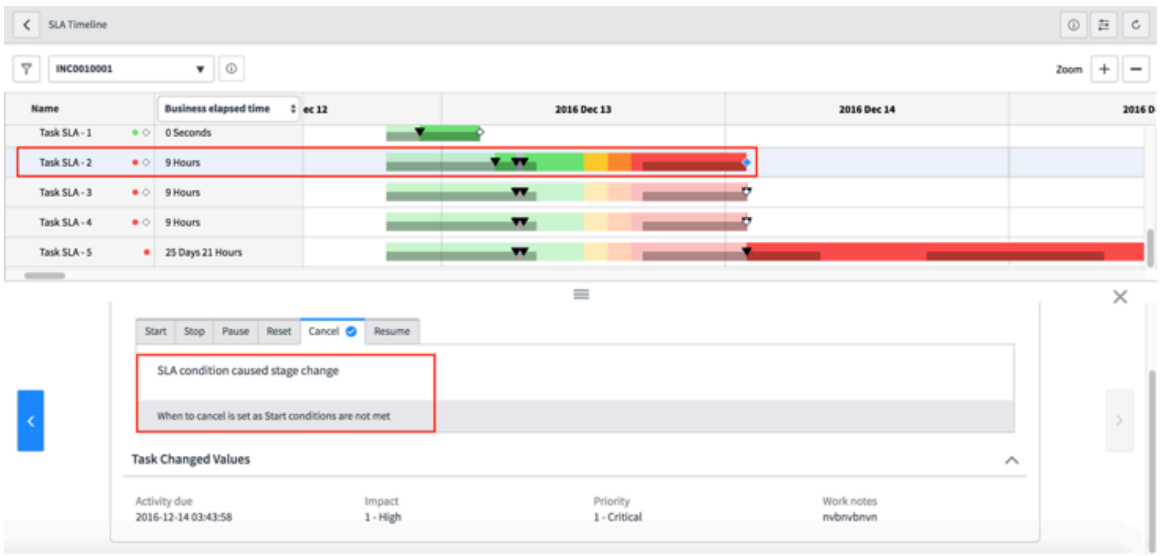


同様に、ステージの変更をトリガーする 3 番目のタスクの更新が発生すると、SLA が再開されることがわかります。その更新がクリックされると、[ステージの詳細] セクションに [再開] タブがハイライト表示され、青色のチェックが表示され、発生したタスクの更新とそれらの更新が一致した SLA 条件に関する詳細情報が提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



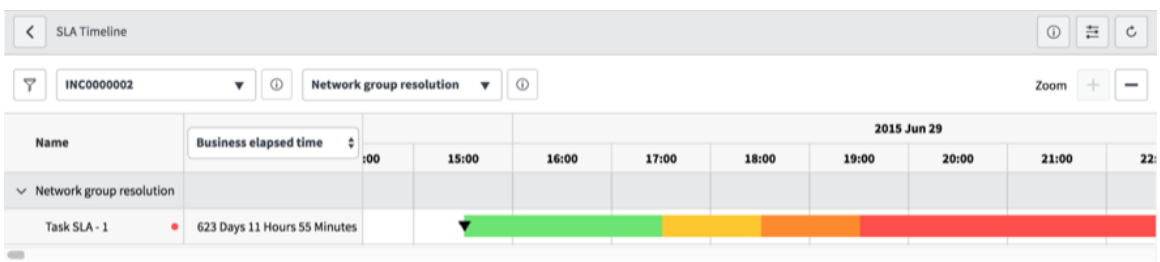
SLA は、違反となるまで時間の累積を続行し、これが黄色、オレンジ、および赤色で視覚的に表されます。最終的に、白いダイヤ形で表される SLA のキャンセル条件をトリガーする別のタスク更新が発生します。[ステージの詳細] セクションでは、タスク SLA キャンセルの条件がハイライト表示されます。この場合、SLA 定義は、[開始条件を満たしていないとき] にキャンセルされるように定義されます。



SLA タイムラインを使用して新しい SLA 定義を検証する

新しい SLA 定義が作成されると、SLA タイムラインを使用して、既存のタスク レコードに対して SLA がどのように動作するかを確認できます。

[SLA 定義] フォームから、[SLA 定義を検証] 関連リンクをクリックして SLA タイムラインを開きます。左上のタスク ピッカーを使用してタスクを選択します。自動的に SLA 定義が入力されます。SLA 定義に一致するタスクが選択されると、SLA タイムラインで SLA のさまざまな要素を検査できます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Level Agreement (従来) エンジン

以前のバージョンの SLA エンジンを使用しているのであれば、2011 エンジンにアップグレードすれば、サービスレベル管理の機能全体を利用できます。

SLA エンジンには次の 3 つのバージョンがあります。

SLA エンジンのバージョン	説明
エスカレーションエンジン (2010 以前)	タスクごとに 1 つの SLA のみを追跡します。
2010 エンジン (サービスレベル管理プラグイン)	タスクごとに複数の SLA をサポートします。ワークフローで通知が処理される間、ビジネスルールによってこれらの SLA の処理が行われます。SLA の処理と呼ばれる 1 つの大きなビジネスルールにロジックの大半が含まれています。
2011 エンジン (サービスレベル管理プラグインの一部でもある)	2010 SLA エンジンの機能には、一連のスクリプトインクルードが含まれています。 中断の遡及の計算を提供し、条件ルールの使用による SLA 条件処理のカスタマイズを可能にします。

従来の SLA フィールド

以前は、エスカレーションエンジンを介してタスクに 1 つの SLA しか添付できませんでした。SLA の情報は、**[SLA** 期限]、**[SLA** 達成]、および [エスカレーション] フィールドを使用してタスク テーブルに保存されていました。

タスク SLA エンジンにより、複数の SLA を 1 つのタスクに添付できるようになり、以前のタスクフィールドが冗長化されました。それらに相当するものは、タスクに添付されている各 SLA の **[task_sla]** テーブルにあります。

- **SLA** タスク、違反時間：これは [SLA 期限] フィールドと同等です。
- **SLA** タスク、違反：これは、**[SLA** 達成] フィールドと反対で、SLA の違反があったときに true となります。
- [エスカレーション] フィールドには同等のフィールドはありません。通知は SLA ワークフローを介して送信でき、優先度を上げることによってタスクへの追加の SLA の添付をトリガーできます。

注: [ビジネス時間] フィールドは、エスカレーションエンジンの一部でも、タスク SLA エンジンの一部でもありません。

[タスク] のフィールドは従来のものとみなされ、タスク SLA エンジンによって更新されません。これらのフィールドが更新される場合は、従来のエスカレーションエンジンがまだ実行されている可能性があります。これは、Express または以前のインスタンスからアップグレードした場合に発生する場合があります。

エスカレーションエンジンの実行を防止するには、*com.snc.sla.run_old_sla_engine* プロパティを false に設定します。このプロパティが false に設定されても、フィールドがまだ更新されている場合は、インスタンスに加えられたカスタマイズを確認します。

SLA を 2011 エンジンにアップグレードする

2011 エンジンを使用するように SLA 処理をアップグレードできます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
サービスレベル管理プラグインは、SLA 定義の条件をどのように使用するかを制御する SLA 移行の条件ルールをスクリプト化する機能により強化されました。新しいエンジンが既存のカスタマイズにどのように影響するかを理解するため、拡張機能を有効にする前に、ドキュメントを確認してください。

> **注:** 2011 SLA エンジンをアクティブ化すると、`task_sla` テーブルのすべてのビジネスルール (2011 エンジンの一部であるルール「*Task SLA Empty Schedule Warning*」を除く) が非アクティブ化されます。ビジネスルールを追加したり、デフォルトのビジネスルールをカスタマイズしたりすると、これらのルールは自動的には非アクティブ化されません。そのため、この変更を行う前に、これらのカスタマイズを確認し、手動でそのようなビジネスルールを非アクティブ化する必要があります。

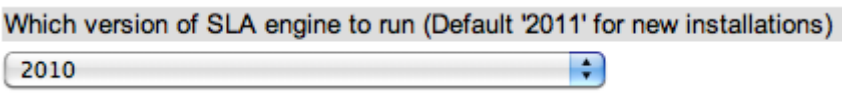
タスク テーブルのデフォルトの「SLA の処理」ルールも非アクティブ化されるため、このスクリプトのカスタマイズではすべて新しい SLA エンジンに組み込む必要があります。

また、違反情報は [ステージ] フィールドからは削除され、新しい [違反] フィールドに保存されます。

新しい機能を有効にするには、次の手順を実行します。

手順
1. [すべて] > [サービスレベル管理] > **[SLA** プロパティ] に移動します。
2. 次のプロパティを 2010 から 2011 に変更します。

Example



デフォルトでは、2011 エンジンは [ステージ] フィールドを [処理中] に設定し、違反ステータスを示すために赤色で網掛けし、[違反] フィールドを true に設定します。SLA は、停止条件が満たされるまで実行を続けます。

移行プロセスを整理する
古い SLA を新しいタスク SLA に変換するために、いくつかの方法があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
変換プロセスを整理するには、次の手順を実行します。

手順
1. 古い SLA を新しい SLA 定義に変換しますが、それぞれについてアクティブフラグをオフのままにします。
2. テーブルを XML にエクスポートして、古い SLA をバックアップします。
3. 「古い **SLA** エンジンを実行します ([システムポリシー] **-> [SLA** 管理])」システムプロパティ (*com.snc.sla.run_old_sla_engine*) を **[false]** に設定して、古い SLA を非アクティブ化します。
   この設定により、従来の SLA エンジンが非アクティブ化され、両方のエンジンが動作して競合することが防止されます。このプロパティはデフォルトで true に設定されています。ただし、新たな SLA プラグインにより false に設定される予定です (古い SLA は非アクティブ化される)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 新しい SLA 定義をアクティブ化するには、それぞれのアクティブフラグをチェックします。
5. [インシデント] > [オープン] に移動し、リストエディターを使用して各レコードに「添付」します。
   各レコードが更新されると、新しいタスク SLA が各インシデントに添付されます。リストエディターを使用して実際に添付するオープンインシデントが多すぎる場合は、オープンインシデントをすべて更新するビジネスルールを実行します。

SLA を SLA 定義に変換する

デフォルトの SLA レコードを新しい SLA 定義として複製する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
古い SLA を SLA 定義に変換するには、次の手順を実行します。

手順
1. [名前] フィールドと [テーブル] フィールドを転送します。
2. 必要に応じて、**[Retroactively Start]** (遡及的に開始) チェックボックスをオンにします。
   これをオンにすると、SLA が添付された時点ではなく、レコードが作成された時点から (または選択したタスクの日時から) SLA が計算されるようになります。これは、現在実行中の古い SLA を持つアクティブなインシデントに添付するタスク SLA に特に役立ちます。
3. [条件] フィールドを [開始条件] フィールドに転送します。
   更新時に新しいタスク SLA がクローズされたインシデントに添付されないようにするため、**[Active is True]** (アクティブが true) も追加してください。
4. [一時停止条件] と **[Close Conditions]** (クローズ条件) の新しいセットを定義します。
5. [期間タイプ] および [期間] フィールドを設定します。
   古い SLA は相対期間をサポートしていなかったため、古い SLA と同様に動作するようにタスク SLA を定義するには、[期間タイプ] として **[User Defined Duration]** (ユーザー定義期間) を選択し、すべてのエスカレーションの合計時間をここに入力します。

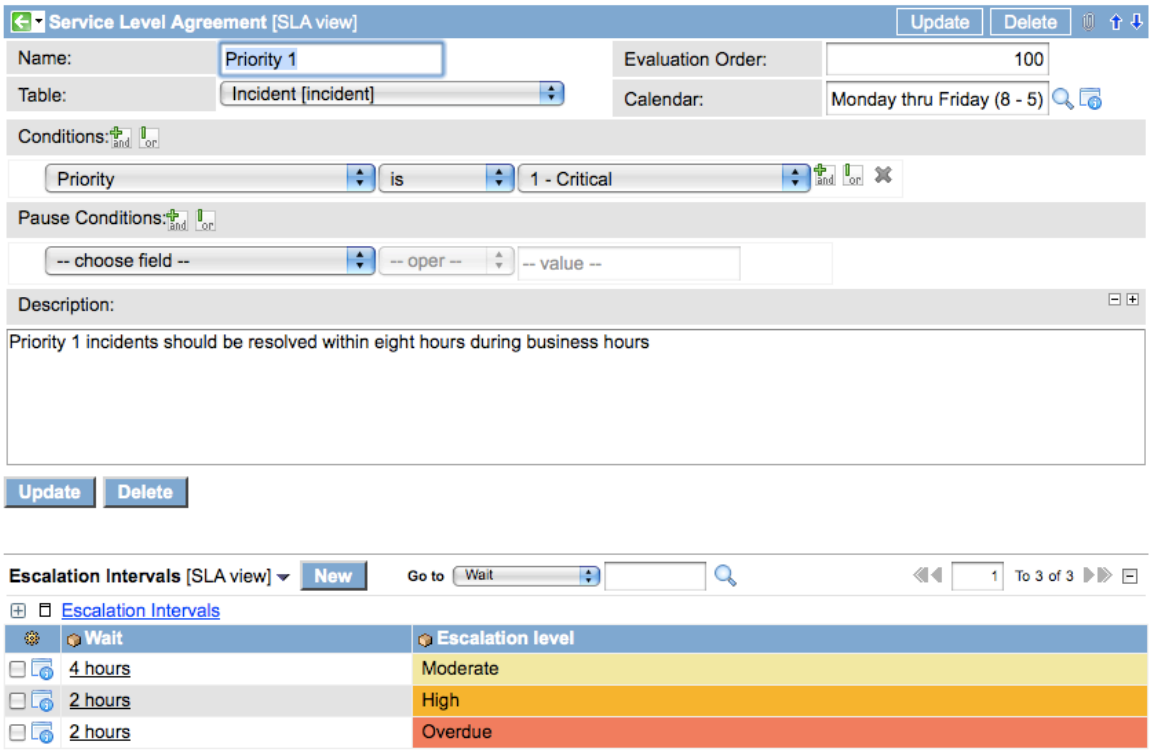
   Example
   たとえば、「中」に 4 時間、「高」に 2 時間、「遅延」に 2 時間のエスカレーションを持つ古い SLA の場合、新しいタスク SLA の [期間] を **[Days 0 Hours 08:00:00]** (0 日 08:00:00 時間) に設定する必要があります。
6. [カレンダー] は [スケジュール] に置き換えられました。そのため、スケジュールがまだ定義されていない場合は、スケジュールが必要になります。
7. エスカレーションの代わりに、SLA ワークフローを添付します。
   デフォルトの SLA ワークフローがありますが、古い SLA のエスカレーション レベルを複製するための新しいワークフローを作成する必要があります。エスカレーション レベルは時間単位で定義されますが、SLA ワークフローではパーセンテージ タイマーが使用されます。

   Example
   したがって 4 時間を「中」、2 時間を「高」、2 時間を期限切れとした上記の例の場合、ワークフローには 50% タイマー、さらに 2 つの 25% タイマーが必要となります。新しいタスク SLA レコードでは、タスク レコードに [エスカレーション] または **[SLA** 達成] フィールドを使用しません。

Example:
次の例は、「中」で 4 時間、「高」で 2 時間、そして「期限切れ」で 2 時間のエスカレーションを伴う、「月曜日から金曜日まで (午前 8 時 ～ 午後 5 時)」のカレンダーで「優先度 1」のインシデントを解決する古い SLA です。

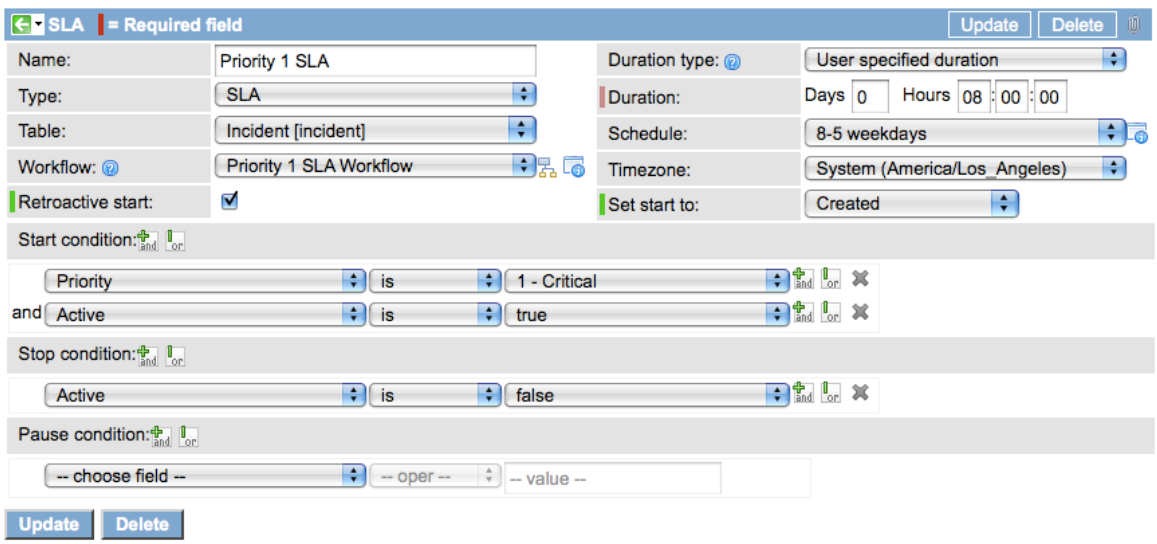
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

古い **SLA** の例



これは、同じ情報から作成された新しいタスク SLA です。

新しい **SLA** の例

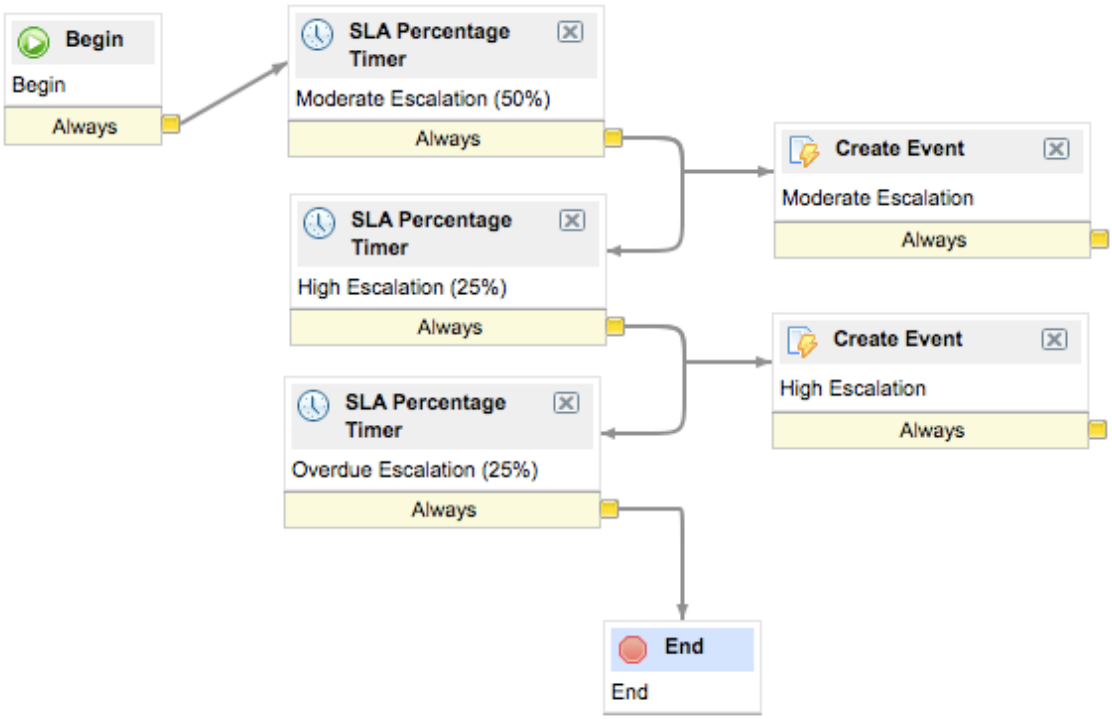


これは、新しいタスク SLA を強化するワークフローです。

注: このワークフローの例では、イベントを発生させて各エスカレーションに対応しています。エスカレーションイベントに対応するようにビジネスルールを設定することも、組織のプロセスに合わせてワークフローを調整することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しい **SLA** のワークフロー



エスカレーションエンジンを再アクティブ化する

エスカレーションエンジンは 2011 SLA エンジンに置き換えられました。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ServiceNow Express では、従来のエスカレーションエンジンを使用して SLA を処理していました。何らかの理由でServiceNow Express から ServiceNowEnterprise にアップグレードした顧客がエスカレーションエンジンを再アクティブ化したい場合は、以下の手順に従います。

手順

1. sys_properties.list に移動します。
2. プロパティ *com.snc.sla.run_old_sla_engine* を `true` に更新します。

> **注:**
>
> ServiceNow 2011 SLA エンジンを使用することをお勧めします。

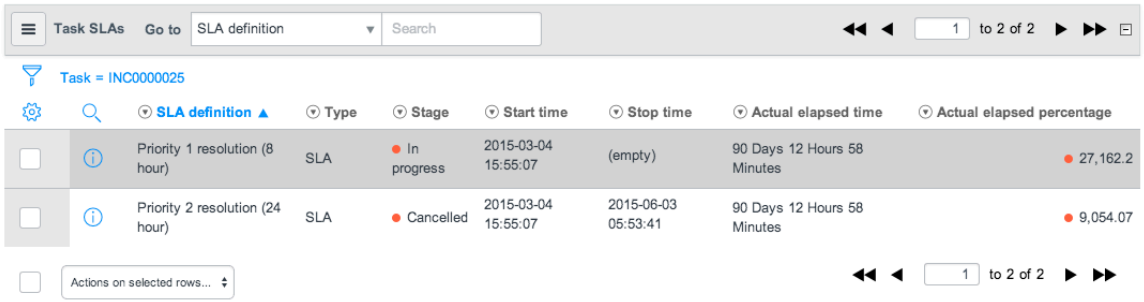
タスク **SLA** テーブル

タスク SLA [task_sla] テーブルには、特定のタスクに添付された SLA のタスク SLA レコードが保存されます。

タスクごとに、添付されている SLA は、タスクのフォームにある関連リストからアクセスできます。

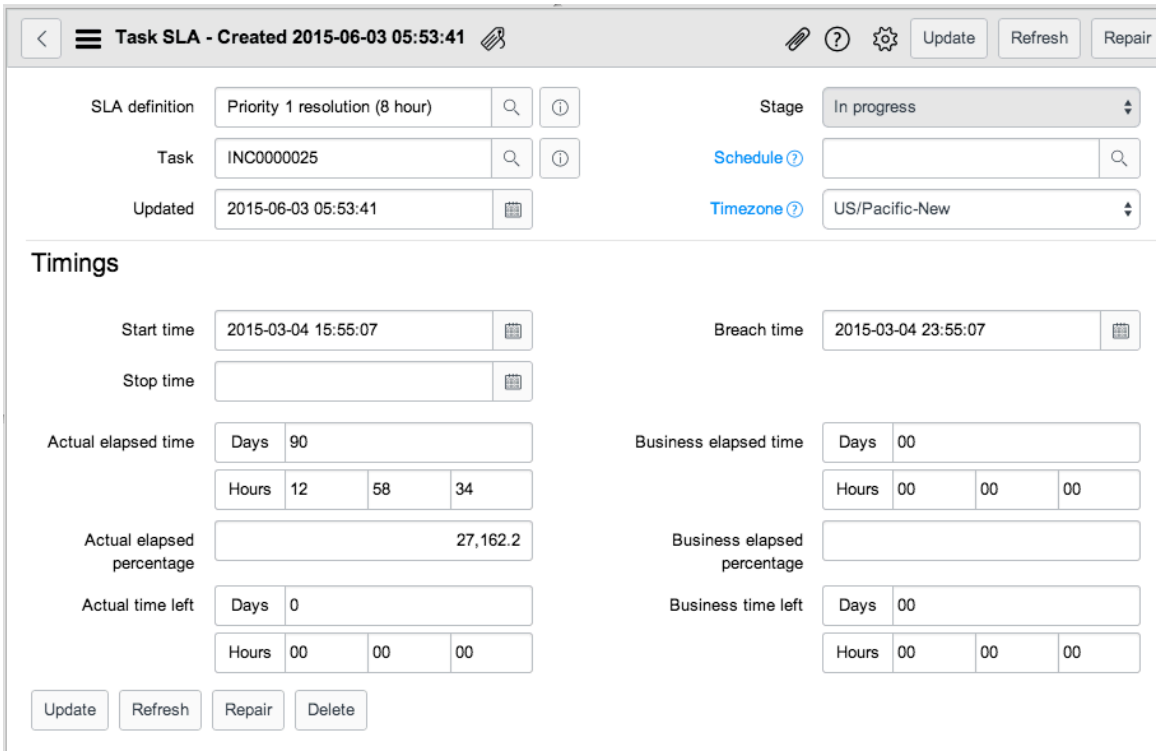
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク SLA テーブル



タスクの SLA フォームには、詳細が表示されます。

タスク SLA フォーム



ステージ値

次の [ステージ] 値が定義されています。

- 処理中
- キャンセル
- 一時停止
- 完了

注: [違反] ステージ値は、2010 SLA エンジンを使用しているシステム、または互換モードで実行されているシステムでも使用できます。

タイミング情報

タスク SLA の [タイミング] フィールドには、SLA エンジンによって強化された重要な情報が以下のとおり含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク **SLA** 時間ベースのフィールド

フィールド	説明
開始時間	SLA が開始された時刻。
終了時間	SLA が終了した時刻。
終了見込時間	SLA の違反があり、ビジネス一時停止期間 (スケジュールが指定されたタスク SLA の場合) または一時停止期間 (スケジュールのないタスク SLA の場合) に対して調整された、SLA が違反となる時間。 注: 違反時間は予定終了時間と同じです。
実経過時間	開始時間から現在までの時間 (一時停止期間を差し引く)。
実際の経過割合 (%)	経過した合計 SLA 体の割合 (一時停止期間を差し引く)。
残り実時間	SLA 違反までの残り時間。
ビジネス経過時間	開始時間から現在までの指定されたスケジュール内の時間 (一時停止期間を差し引く)。
ビジネス経過割合 (%)	指定されたスケジュール内で経過した合計 SLA の割合 (一時停止期間を差し引く)。
残りビジネス時間	SLA 違反までの残り時間。
元の違反時間	SLA が最初に添付されたときに計算される、SLA が違反となる日時。 注: このフィールドを表示するには、フォームを設定する必要があります。

サービスレベル管理の概要ダッシュボード

サービスレベル管理の概要ダッシュボードは、ログインしているユーザーに関連するサービスレベルアグリーメント (SLA) の見識を提供します。デフォルトでは、概要ダッシュボードは itil ロールを持つユーザーが使用できます。

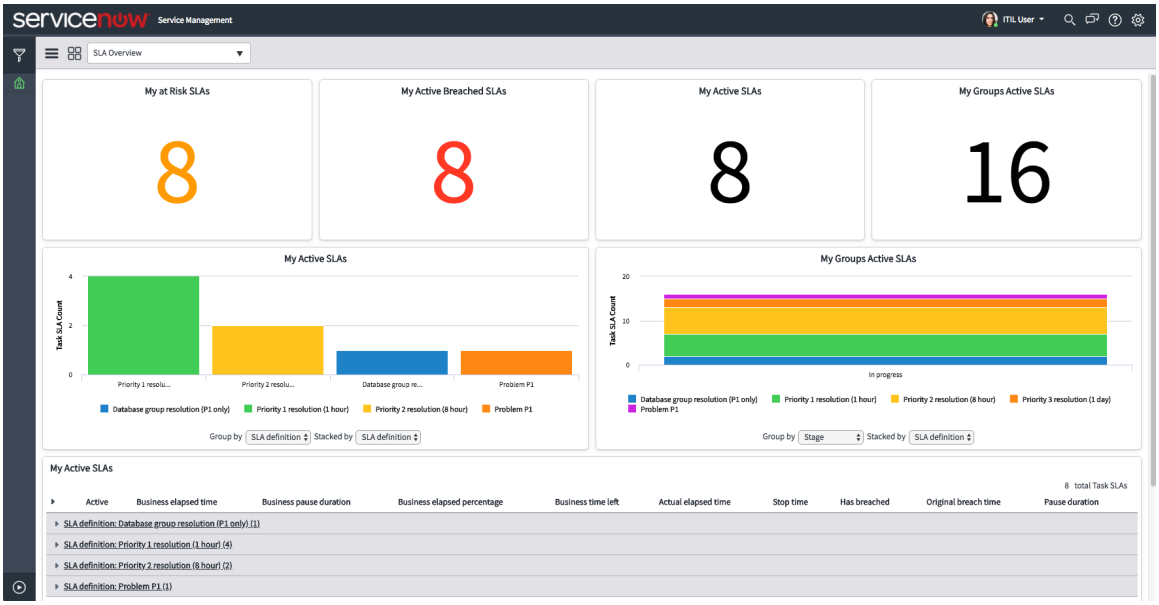
概要ダッシュボードは、新しい顧客に対してデフォルトで有効です。以前のリリースからアップグレードする顧客は、サービスレベル管理ダッシュボード プラグイン (com.snc.sla.overview) を有効にしてこの機能をアクティブにする必要があります。

次の方法でダッシュボードに移動できます。

- [サービスレベル管理] > [概要]
- [セルフサービス] > [ダッシュボード] > **[SLA** 概要]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA 概要ダッシュボード



UI コンポーネント	説明
自分のリスクのある SLA	ログインしているユーザーに割り当てられているタスクで、まだ違反していないが SLA の期間の 75% を経過しているアクティブなタスク SLA の数。
自分のアクティブな違反 SLA	ログインしているユーザーに割り当てられているタスクで、違反しているアクティブなタスク SLA の数。
自分のアクティブな SLA (カウント)	ログインしているユーザーに割り当てられているタスクのアクティブなタスク SLA の数。
自分のグループ アクティブな SLA (カウント)	ログインしているユーザーが所属するグループに割り当てられているタスクのアクティブなタスク SLA の数。
自分のアクティブな SLA (棒グラフ)	ログインしているユーザーに割り当てられているタスクのアクティブなタスク SLA の棒グラフを表示します。データは、タスク SLA レコードで使用可能ないくつかのフィールドでグループ化および/またはスタックすることができます。
自分のグループ アクティブな SLA (棒グラフ)	ログインしているユーザーが所属するグループに割り当てられているタスクのアクティブなタスク SLA の棒グラフを表示します。データは、タスク SLA レコードで使用可能ないくつかのフィールドでグループ化および/またはスタックすることができます。
自分のアクティブな SLA (リスト)	ログインしたユーザーに割り当てられているタスクのアクティブなタスク SLA のリストを表示します。データは、タスク SLA レコードで使用可能ないくつかのフィールドでグループ化できます。

サービスレベル管理 向け プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラットフォームアナリティクスソリューションの有効化

ダッシュボードの パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネス プロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。ソリューションを使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。

注: ソリューションには、デフォルトでは非アクティブになっているダッシュボードがあります。これらのダッシュボードは、ビジネスニーズに従って、エンドユーザーが確認できるようにアクティブにすることができます。

この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション のすべての機能に無制限にアクセスするには、パフォーマンスアナリティクス のサブスクリプションを購入します。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

サービスレベル管理 のソリューションを有効にするには、アドミニストレーターは [システム定義] > [プラグイン] に移動し、サービスレベル管理 PA Dashboard (com.snc.pa.sla.overview) プラグインを有効にします。

この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション を使用するには、サービスレベル管理 のある パフォーマンスアナリティクス のエンタイトルメントを持っている必要があります。

ドメインセパレーションと「別のユーザーとして実行」ユーザー

一部のソリューションでは、システムアドミニストレーターは、プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション のデータコレクションジョブの [別のユーザーとして実行] ユーザーです。他のソリューションでは、データコレクションジョブの [別のユーザーとして実行] ユーザーは空白のままです。[別のユーザーとして実行] ユーザーがインスタンスに存在すること、およびこのユーザーが適切なレベルのアクセス権を持っているかどうかを確認してください。不適切な別のユーザーとして実行ユーザーでは、エラーが発生したり、収集されるデータが制限されたりすることがあります。この設定は、ドメインセパレーションが有効になっている場合のみ効果があります。

関連情報

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

サービスレベル管理 **PA** ダッシュボード

サービスレベルアグリーメント (SLA) 概要モジュールは、SLA 情報をひと目で確認するためのパフォーマンスアナリティクス (PA) ダッシュボードを提供します。

itil ロールを持つユーザーは、ダッシュボードにアクセスできます。

次の方法で PA ダッシュボードに移動できます。

- [サービスレベル管理] > [概要]
- [セルフサービス] > [ダッシュボード] > **[SLA Overview (Premium)] (SLA** 概要 (プレミアム))

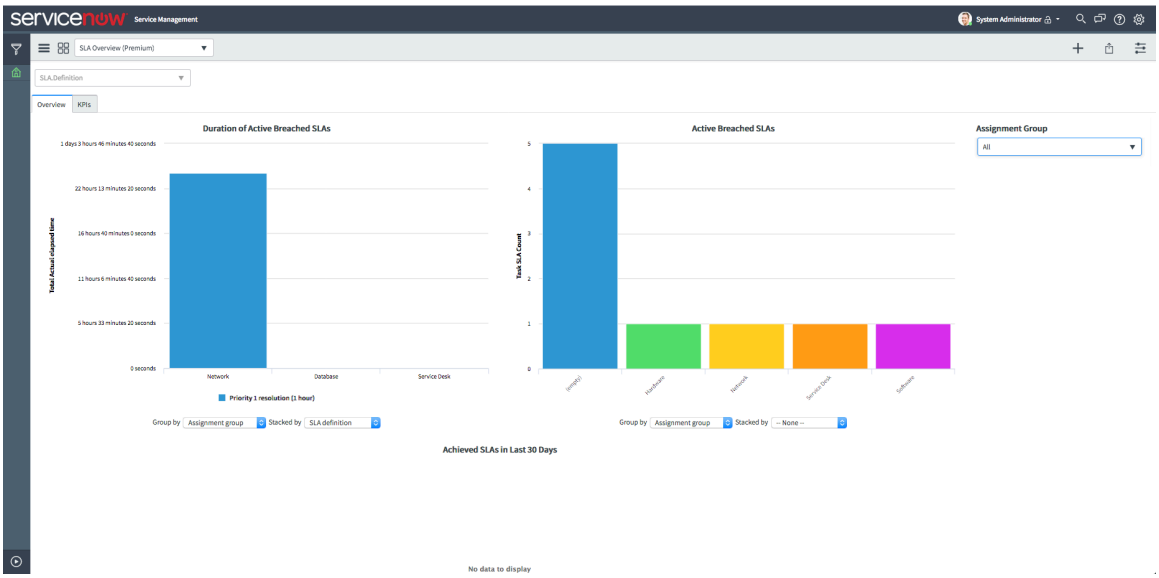
このダッシュボードには次の要件があります。

- パフォーマンスアナリティクスをサービスレベル管理で使用する資格
- サービスレベル管理 PA ダッシュボード (com.snc.pa.sla.overview) プラグイン (このダッシュボードが含まれます)
- SLA ブレークダウンプラグイン (com.snc.sla.breakdowns) (レポートの一部がブレークダウンデータから生成されるため)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] タブ

SLA PA ダッシュボード - 概要



UI コンポーネント	説明
アクティブな違反 SLA の期間	使用可能な SLA ブレークダウンデータを使用して、まだアクティブで SLA 定義タイプが SLA である違反タスク SLA での作業に費やした時間を示すレポートを生成します。 [グループ] および [積み重ね基準] ブレークダウンリストを使用して、このデータの異なる表現 (たとえば、[グループ] [アサイン先グループ] や [積み重ね基準] [SLA 定義] など) を表示できます。 右側の [アサイン先グループ] フィルターを使用して、このレポートに表示されるデータを特定のグループに限定することができます。
アクティブな違反 SLA	このチャートは、まだアクティブであり、SLA 定義タイプが SLA であるすべての違反タスク SLA を表示します。 [グループ] および [積み重ね基準] ブレークダウンリストを使用して、このデータの異なる表現 (たとえば、[グループ] [アサイン先グループ] や [積み重ね基準] [SLA 定義] など) を表示できます。 右側の [アサイン先グループ] フィルターを使用して、このレポートに表示されるデータを特定のグループに限定することができます。
過去 30 日間で達成された SLA	このチャートは、違反なしに過去 30 日間以内に完了した、SLA 定義タイプが SLA であるすべてのタスク SLA を表示します。 [グループ] および [積み重ね基準] ブレークダウンリストを使用して、このデータの異なる表現 (たとえば、[グループ] [アサイン先グループ] や [積み重ね基準] [SLA 定義] など) を表示できます。

[KPI] タブ

KPI ダッシュボードは次の パフォーマンスアナリティクス インジケーターを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーター	導入されたバージョン
本日の違反タスク SLA クローズの平均時間	London
本日クローズしたタスク SLA の数	London
本日達成された SLA の平均時間	London
本日達成したクローズ済みタスク SLA の数	London
本日の達成した SLA	London

注: これらのインジケーターは日次ベースで計算され、傾向分析を提供します。

パフォーマンスアナリティクス インジケーターにさらに処理が実行され、次の KPI がダッシュボードに生成されます。

パフォーマンスアナリティクス インジケーターに基づく **KPI**

UI コンポーネント	説明
アクティブな違反 SLA の % (日次)	昨日違反があったアクティブなタスク SLA の割合 (%) を示します。
平均アサイン期間 (違反)	昨日完了した違反タスク SLA の個々のアサインの平均期間を示します。データを提供する KPI は、傾向分析を提供するため日次でこの値をキャプチャします。 このレポートは SLA ブレークダウンデータに基づいているため、[SLA ブレークダウン定義] にリンクされている SLA 定義に対してのみデータを示します。
達成された SLA の % (日次)	違反なしに昨日完了したタスク SLA の割合 (%) を示します。データを提供する KPI は、傾向分析を提供するため日次でこの値をキャプチャします。
平均アサイン期間 (達成)	昨日完了した達成タスク SLA の個々のアサインの平均期間を示します。データを提供する KPI は、傾向分析を提供するため日次でこの値をキャプチャします。 このレポートは SLA ブレークダウンデータに基づいており、[SLA ブレークダウン定義] にリンクされている SLA 定義に対してのみデータを表示します。
違反 SLA のアサインの平均期間	昨日完了した違反タスク SLA の個々のアサインの平均期間を、アサイン先グループまたは SLA 定義のいずれかでブレークダウンして示します。[ブレークダウン] フィールドを使用して、どのブレークダウンデータを表示するかを変更します。 データを提供する KPI は、傾向分析を提供するため日次でこの値をキャプチャします。 このレポートは SLA ブレークダウンデータに基づいており、[SLA ブレークダウン定義] にリンクされている SLA 定義に対してのみデータを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンスアナリティクス インジケーターに基づく **KPI** (続く)

UI コンポーネント	説明
達成した SLA アサインの平均期間	昨日完了した達成したタスク SLA の個々のアサインの平均期間を、アサイン先グループまたは SLA 定義のいずれかでブレークダウンして表示します。[ブレークダウン] フィールドを使用して、どのブレークダウンデータを表示するかを変更します。 データを提供する KPI は、傾向分析を提供するため日次でこの値をキャプチャします。 このレポートは SLA ブレークダウン データに基づいており、[SLA ブレークダウン定義] にリンクされている SLA 定義に対してのみデータを表示します。

ドメインセパレーションと サービスレベル管理

ドメインセパレーションは サービスレベル管理 でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

サービスレベル管理の概要

- サービスレベル管理では、合意されたサービスレベルアグリーメント (SLA) の監視、測定、およびレポートで顧客を支援します。 SLA 定義は、これらのアグリーメントをカプセル化します。
- ユーザーは、アクセスできるドメイン内のコンテンツのみを表示できます。

サービスレベル管理でのドメインセパレーションの仕組み

SLM の目的は、既知のタイムスケール内でのサービスの期待と、サービスレベルが満たされていない場合に監視する機能を顧客に提供することにあります。特定の用語と定義を確認するには、「サービスレベル管理のコンセプト」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SLA 定義とタスク SLA にはドメインフィールドがあります。ただし、タスク SLA は、その添付されタスク レコードのドメイン内でのみ作成されます。
- タスク SLA を作成して特定のタスク (または拡張) に添付するには、SLA 定義をテナントドメイン (またはグローバル) で定義する必要があります。
- タスク SLA 定義がタスク レコード ドメインまたは先祖ドメインに存在する場合、タスク SLA はタスクに添付されます。
- タスク SLA は、タスク SLA レコードで実行されているワークフローを含む、その添付されたタスク レコードのドメインを常に継承します。タスクレコードが反転すると、タスク SLA も反転します。
- 先祖のドメインに SLA 定義が存在する場合、その定義はサブドメインで上書きできます (委任された管理)。

ドメインセパレーションテーブル

- SLA 定義 [contract_sla]
- タスク SLA [task_sla]

ユースケース

- ACME ドメインの ESS ユーザーがログインしてインシデントを作成すると、その時点で SLA が添付されます。SLA は、ACME ドメインである、関連付けられているタスク レコード (インシデント) のドメインで作成されます。ESS ユーザーは SLA レコードを読み込むことができません。これらは、次のロールに制限されています。
  - アドミニストレーター
  - ITIL
  - SLA アドミン
  - SLA マネージャー
- ACME ドメインの ITIL ユーザーがログインしてインシデントを作成します。上記のプロセスは、ITIL ユーザーがインシデントに添付された SLA レコードを読み込むことができる点を除いて同じです。
- SLA 定義が ACME ドメインに存在し、ACME サブドメイン (ACME の子) のニーズを満たしていない場合、SLA アドミニストレーターが修正できます。SLA アドミニストレーターは、セッション ドメインが ACME の子である場合に ACME SLA の定義に移動し、関連する変更を加えて保存できます。SLA アドミニストレーターに、上書きされたことがアラートされます。
- ITIL ユーザーは、セッション ドメインを ACME の子に設定し、インシデントを作成します。タスク SLA は、ACME の子からの SLA 定義を使用して作成されます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

サービスレベル管理のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、サービスレベル管理が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

サービスレベル管理 クイックスタートテストでは、サービスレベル管理 - ATF Tests プラグイン (com.snc.service_level_management.atf) をアクティブ化する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスレベル管理 クイックスタートテスト

テスト	説明	リリースバージョン
SLM：サービスレベル管理タスク SLA の完了ワークフロー	ユーザーがタスク SLA を作成し、ワークフローを完了できることをテストします。	Orlando
SLM：サービスレベル管理タスク SLA のキャンセルワークフロー	ユーザーがタスク SLA を作成し、ワークフローをキャンセルできることをテストします。	Orlando
SLM: サービスレベル管理タスク SLA タイマー REST API	SLA タイマー API 応答が SLA タイマー重大コンポーネントで想定されているデータと一致することをテストします。	Paris

関連情報

クイックスタートテスト

サービスレベルアグリーメント (SLA) プロパティの構成

組織内の要件に基づいて、SLA エンジン、ログ記録、および修理の各プロパティを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスレベル管理] > [プロパティ]に移動します。
2. 次のいずれかを選択します。

SLA エンジン
: SLA エンジンのプロパティを設定します。

SLA ログ記録
: SLA スクリプトインクルードのログ記録プロパティとログ記録の出力先を設定します。

SLA 修理
: SLA 修理プロセスのプロパティを設定します。

SLA エンジンのプロパティ

アドミニストレーターは、SLA エンジンのプロパティを使用して SLA エンジンを管理できます。

SLA エンジンのプロパティを表示するには、[サービスレベル管理] > [プロパティ] > **[SLA エンジン]** に移動します。

SLA エンジンのプロパティ

プロパティ名	説明
com.snc.sla.calculation.percentage	[SLA - 計算の更新] スケジュール ジョブが SLA の時間値の定期的な計算を停止した後の、[実際の経過割合 (%)] の最大値。[long since

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA エンジンのプロパティ (続く)

プロパティ名	説明
	breached] (違反から長い) レコードの不要な更新を防止するために用いられます。「0」に設定するとすべての計算が停止し、空にするとすべての SLA に計算を許可します。 デフォルトでは、これは 1,000% に設定され、違反が 10 倍を超えると再計算が停止するようになっています。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1000
com.snc.sla.maximum_duration	SLA 定義で許可されている最大日数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1095
com.snc.sla.engine.version	2011 SLA エンジンを実行します (2010、2011)。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：2011
com.snc.sla.engine.async	タスクの挿入または更新操作後に、2011 SLA エンジンを非同期に実行します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.snc.sla.compatibility.breach	SLA の 2010「違反」ステータスとの互換性を有効にします (デフォルト：false)。 古い手段で違反ステータス (ステージ値内) を表示する必要がある場合にのみ有効にしてください。「違反フラグ」のみを使用することをお勧めします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA エンジンのプロパティ (続く)

プロパティ名	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.snc.sla.default_conditionclass	2011 SLA エンジンの SLA 条件を評価するために使用される「スクリプトインクルード」クラスの名前 (「SLAConditionBase」クラスの自分の拡張子を優先するために使用) • タイプ：文字列 • デフォルト値：SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.run_for_breached	たとえば、すでにしばらく開いているインシデントが優先度の高い早期解決 SLA にアップグレードされた場合、タスクを更新すると、関連付けられた SLA がすでに違反している可能性があります。 デフォルトでワークフローが SLA 定義で指定されている場合は、タスク SLA が関連付けられ、予定終了時刻がすでに過ぎているとワークフローは実行されません。 タスクに関連付けられたときにすでに違反しているタスクSLA に対してワークフローを実行したい場合は、このプロパティを有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.snc.sla.calculate_planned_end_time_after_breach	SLA に違反した後、SLA の「予定終了時刻」の再計算を続行

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA エンジンのプロパティ (続く)

プロパティ名	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：false 注: Zboot ユーザーは、SLA エンジンのプロパティページでこのプロパティを使用できません。
com.snc.sla.calculation.use_time_left	「business_percentage」フィールドの代わりに「business_time_left」を使用して違反時間を計算します「business_time_left」は、2 桁に丸められている「business_percentage」フィールドより正確です。これは、ビジネスパーセンテージが 99.995% に達すると、それが 100% として記録され、タスク SLA が侵害とマークされることを意味します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
glide.sla.calculate_on_display	タスクフォームが表示されると、タスク SLA レコードを再計算します。これにより、タスクの SLA 計算が最新であることが保証されますが、これによりフォームのロード時間が増加する可能性があります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.snc.sla.always_populate_business_fields	このプロパティを true に設定すると、タスク SLA にスケジュールが指定されていない場合に、ビジネス経過時間などのビジネスフィールドには実際のフィールドと同じ値が設定されます。 プロパティが false の場合、タスク SLA にスケジュール

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA エンジンのプロパティ (続く)

プロパティ名	説明
	がなければビジネスフィールドは空になります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：新しいインスタンスの場合は true、アップグレードされたインスタンスの場合は false

SLA ログ記録のプロパティ

アドミニストレーターは、SLA プロパティを使用して SLA ログ記録を設定できます。

SLA ログ記録のプロパティを表示するには、[サービスレベル管理] > [プロパティ] > **[SLA** ログ記録] に移動します。

[...のログ/トレースレベル] プロパティには、関連するスクリプトインクルードのログ/トレースレベルが設定されます。これにより、タスク SLA によってスクリプトインクルードが呼び出されるたびに、ターゲットとなる追加のログ記録を有効にできます。たとえば、**TaskSLAworkflow** スクリプトインクルードに関する問題が分かっている場合は、**com.snc.sla.workflow.log** プロパティを使用して、そのスクリプトインクルードのログ記録を有効にできます。これらのプロパティはすべてデフォルトで [通知] レベルに設定されています。

SLA ログ記録のプロパティ

SLA ログ記録のプロパティ	説明
com.snc.sla.task_sla_controller.log	TaskSLAController のログ/トレースレベル
com.snc.sla.task_sla.log	TaskSLA モデルのログ/トレースレベル
com.snc.sla.condition.log	SLAConditionBase のログ/トレースレベル
com.snc.sla.workflow.log	TaskSLAworkflow のログ/トレースレベル
com.snc.sla.calculatorng.log	SLACalculatorNG のログ/トレースレベル
com.snc.sla.repair.log	SLARepair のログ/トレースレベル (これを使用するには [SLA 修理] が有効になっている必要があります)
com.snc.sla.log.destination	ログの出力先 データベースとノードログの両方への出力 (デフォルト)、またはノードログのみへの出力のいずれかのログ出力先を選択します。 データベースおよびノード ログ (**gs.log**) は ServiceNow からのシステム ログとして表示され、ノード ログ (**gs.print**) はログ ファイルにのみ表示されます。

ログ/トレースレベル

[...のログ/トレースレベル] プロパティでは、次のログ/トレースレベルを使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログ/トレースレベル

レベル	名前	説明
Emerg	緊急	全面的な障害。
Alert	アラート	たとえば、データベースのシステム損傷。
Crit	重大	たとえば、通常はハードウェア エラーなどに使用されます。
Err	エラー	エラー
Warning	警告	警告
通知	通知	アクションが要求される可能性はありますが、必須ではありません。
Info	情報	アクションは要求されません。
Debug	デバッグ	一般に、障害検出のためにすべてをキャプチャする以外には使用されません。

注: デフォルトでは、ログ/トレース レベルは [通知] に設定されています

SLA 修理のプロパティ

アドミニストレーターは、システムプロパティを使用して SLA 修理機能を管理できます。

[サービスレベル管理] > [プロパティ] > **[SLA** 修理] に移動し、[SLA 修理] プロパティを表示します。

SLA 修理のプロパティ

プロパティ名	説明
com.snc.sla.repair.enabled	SLA 修理を有効にします。有効になると、修理モジュールと UI アクションがアクティブになります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：新しいインスタンスの場合は true、アップグレードされたインスタンスの場合は false
com.snc.sla.repair.use_repair_workflow	SLA を修理する場合、SLA 定義で構成されているものの代わりに修理ワークフローを使用してください。 • タイプ：true | false • デフォルト値：新しいインスタンスの場合は false、アップグレードされたインスタンスの場合は true • 詳細： SLA 修理の設定
com.snc.sla.repair.workflow	修理ワークフローの名前です。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：デフォルトの SLA 修理ワークフロー

サービスレベル管理に移行する

エスカレーションエンジンから SLA 処理を移行し、サービスレベル管理機能を使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

古い SLA エンジンと新しいサービスレベル管理プラグインの 2 つの主な違いは、タスクで複数の SLA を同時に実行でき、エスカレーションの概念がより堅牢なワークフローエディターに置き換えられたことです。これにより、アドミニストレーターは、より成熟したサービスレベルのプロセスを考慮して、タスクによってトリガーされるアクション、通知、およびイベントをより詳細に制御できます。

インスタンスが元の SLA エンジンを使用していて、サービスレベルアグリーメント (SLA) プラグインをアクティブ化したばかりである場合、古い SLA は機能しません。古い SLA を動作させるには、新しい SLA 定義レコードに変換し、適切なタスク SLA レコードを一致するタスク レコードに添付する必要があります。これは、古い SLA の定義を反映する新しい SLA 定義レコードを作成することによって手動で行われます。古い SLA は引き続き機能しますが、タスクが更新されるたびに、適切な新しいタスク SLA が添付されます。

新しいタスク SLA が実装されると、古い SLA がすでに添付されているタスクを含め、新規または更新されたインシデントに添付されます。新規のタスク SLA が遡及的に開始するように設定されている場合、過去のその時点からの期間が自動的に計算されます。これは、期間が正確であることを意味します。

有効にすると、[新しい事後対応の **SLA** に対して、前の **SLA** 停止時間を計算 **(2011 SLA** エンジンのみ)] プロパティが、事後対応の SLA が添付されたときに一時停止時間を計算します。

たとえば、事後対応の SLA が作成されてから 1 時間後にインシデントに添付され、30 分の一時停止条件を満たす場合、経過時間は 1 時間ではなく 30 分となります。

注: このプロパティは、監査対象テーブルでのみ使用されます。監査対象でないテーブルでは、レコードの作成前の一時停止時間が無視されます。

サイトリライアビリティオペレーション

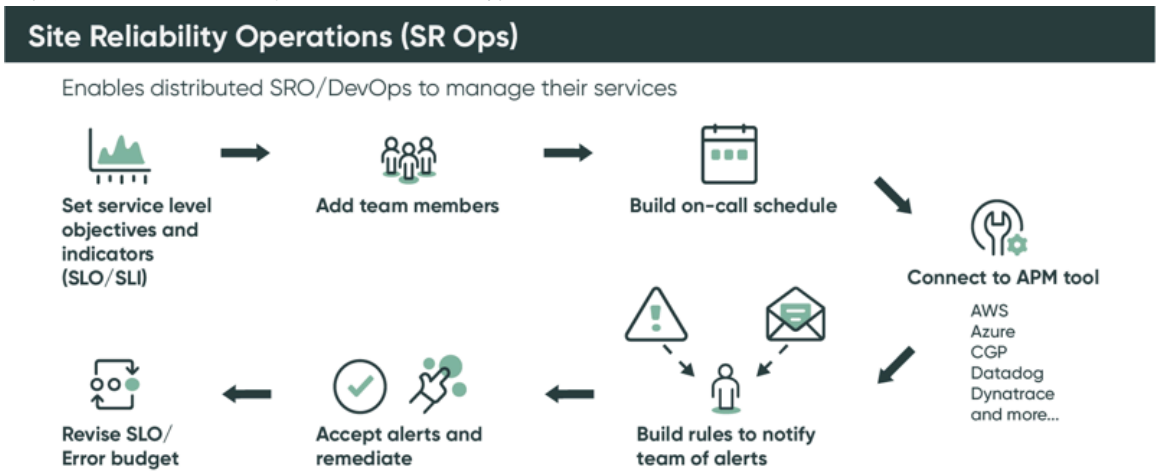
企業は、最新のカスタマーエクスペリエンスを提供するために、デジタルサービスに依存しています。これらのデジタルサービスは、迅速な開発、テスト、および本番環境を必要とするアプリケーションで実行され、ビジネスで成果を出します。

Washington DC リリース以降、サイトリライアビリティオペレーション は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

デジタルトランスフォーメーションを展開している企業は、より多くの作業負荷をクラウドに移行し、モジュール式のアプリとマイクロサービスに注力しています。これは DevOps とサイト信頼性エンジニア (SRE) がチーム一丸となって取り組んでいることです。ServiceNow® サイトリライアビリティオペレーション (SR Ops) アプリケーションは、サイト信頼性エンジニアリング (SRE) チームの運用を容易にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

分散チームおよび一元化されたチーム全体でのサービスのレジリエンス



サイト信頼性エンジニアリング (SRE) は、信頼性目標を定義して、それらの目標を測定し、必要に応じてサービスの改善に努めます。サイトリライアビリティオペレーション アプリケーションを使用すれば、サイト信頼性エンジニアは、サービスの登録、サービス健全性の監視、アラートやインシデントへの効果的な対応が可能になります。

SR Ops は、SRE チームに次の機能を提供します。

- オンコールスケジュールとエスカレーションの管理
- 監視ツールからのテレメトリ信号の相関関係比較
- テレメトリ信号のアラートルールの管理

SR Ops は、Central IT Operations に次の機能を提供します。

- SRE チームが登録したサービスの一元的な可視化
- 分散したチームに負担をかけない、チーム作業の可視化

SR Ops の一般的な理解と使用方法については、次のビデオをご覧ください。 Now Platform ユーザーインターフェイスの開始

コミュニティへのアクセス

SR Ops コミュニティ では、ソートリーダーシップや規範的なガイダンスが提供され、また製品チームや SR Ops を使用している他のお客様とのやり取りが行われています。

SR Ops の使用を開始するには

SR Ops のセットアップに関する 2 つの主要なガイドがあります。まず、アドミニストレーターが製品をセットアップして構成する際に役立つ「SR Ops セットアップガイド」があります。このガイドには、SRE チームが製品を使い始める前に Central IT が実行する必要がセットアップについても記載されています。次に、SRE チームが SR Ops で所有しているサービスを管理し始めるために行う必要があることが記載された「SR Ops ユーザーガイド」があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SR Ops セットアップガイド	SR Ops ユーザーガイド
 (アドミンおよび Central IT 用)	 (SRE チーム用)

サポートされる統合

- テレメトリ統合
  - AWS
  - Azure
  - Datadog
  - Dynatrace
  - Google Cloud
  - Grafana
  - New Relic
- コラボレーション統合
  - Slack
  - Microsoft Teams
- 通知の統合
  - Twilio
  - Nexmo

SR Opsのリソースからサポートを受ける

- SR Opsコミュニティでの質問や応答
- 問い合わせカスタマーサービス & サポート

SR Ops セットアップ ガイド

SR Ops アプリは ServiceNow Storeから入手できます。SR Ops Workspace にサインアップした後の開始方法を示します。

組織の SR Ops をセットアップするプロセス

ステップ	説明	参照資料
	サイトリライアビリティオペレーション アプリケーションといくつかのサポートアプリケーションをインストールします。	サイトリライアビリティオペレーションアプリケーションのインストール

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ	説明	参照資料
サイトリライアビリティオペレーション アプリケーションのインストール		
 ユーザーロールの割り当て	SR Ops ロールは、サイト信頼性エンジニアリング (SRE) チームをサポートします。	ユーザーロールと責任SR Ops
 オプション：SMS と音声通知を設定します。	SRE に通知するための SMS および音声チャネルをインストールして構成するオプションがあります。	オプション：SMS と音声通知を設定します。
 変更要求タイプの構成 - SR Ops	SR Ops の一意で最適化された変更要求タイプを構成します。	SR Ops の変更要求タイプの構成
 クイックスタートセットアップの実行	初めて SR Ops チームを作成するには、ユーザーは新しいチームの作成に使用するカタログアイテムを要求します。ベースシステムカタログアイテムとそのサポート 統合ハブフローを含む更新セットをインポートして構成します。	SR Ops のクイックスタートの設定

サイトリライアビリティオペレーション と Site Reliability Metricsの設定の詳細については、次のビデオをご覧ください。

サイトリライアビリティオペレーションとSite Reliability Metricsの設定。

サイトリライアビリティオペレーションアプリケーションのインストール

サイトリライアビリティオペレーション アプリケーションといくつかのサポートアプリケーションをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- SR Ops には次の ServiceNow 製品が必要です。SR Ops をインストールする前に、この製品がインストールされていることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 標準製品

IT Service Management (ITSM) ソリューションにより、IT サービスを管理および提供するための、拡張可能なワークフローが得られます。「IT Service Management」を参照してください。

- SR Ops には次のプラグインが必要です。SR Ops をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  イベント管理 プラグイン (com.glideapp.itom.snac)

  イベント管理 アプリケーションを使用することで、手動または自動で、アラートからケースを積極的に作成できます。

  - 正しく運用するには、`SR Ops-Managed Alert` アラート管理ルールを最初に実行する必要があります (order=1)。
  - ルールに一致したアイテムは、アラート管理ルールに従って処理から除外されます (意図した運用)。

- 次のプラグインはオプションですが、推奨されています。SR Ops をインストールする前に、このプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

  通知 (com.snc.notify)

  通知 は、ワークフローに基づく音声通話、カンファレンス、SMS メッセージのためのプラットフォーム機能を提供します。「オプション：SMS と音声通知を設定します。」を参照してください。

  注: 通知のインストールと構成を行わない場合は、メール通知のみを使用できます。

- SR Ops には次の ServiceNow Store アプリケーションが必要です。SR Ops をインストールする前に、このアプリケーションがインストールされていることを確認します。

  アラートルール管理プラグイン (sn_em_arm)

  アラートルール管理アプリケーションを使用すると、イベント管理ユーザーはアラートに自動的に応答できるようになります。Alert Management ルールは、必要なアラート応答を決定します。応答には、インシデントやナレッジベース記事を開く、タスクを開く、修復アクションを開始するなどが含まれます。アラートルール管理は、アラートへの応答を支援します。フィルターを作成してルールの条件を指定することで、その条件が満たされた場合にのみ、ルールに指定された修復アクションが実施されるようにできます。たとえば、アラートに基づいて必要なサブフローを開始したり、インシデントを開いたりできます。アラートの実行履歴が自動的に更新され、アクションが示されます。Paris Patch 7 または Quebec Patch 1 リリースバージョンのいずれかであることを確認します。

  イベント管理 コネクタ

  イベント管理 コネクタアプリを使用すると、Application Performance Management (APM) ツールでアラートを SR Ops に送信できます。組織は APM ツールを使用して、ビジネスクリティカルなアプリケーションのパフォーマンスメトリクスを監視し、パフォーマンスの問題が発生した場合にタイムリーなアラートを受信して、定期的なパフォーマンスアナリティクスのレポートを生成できます。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

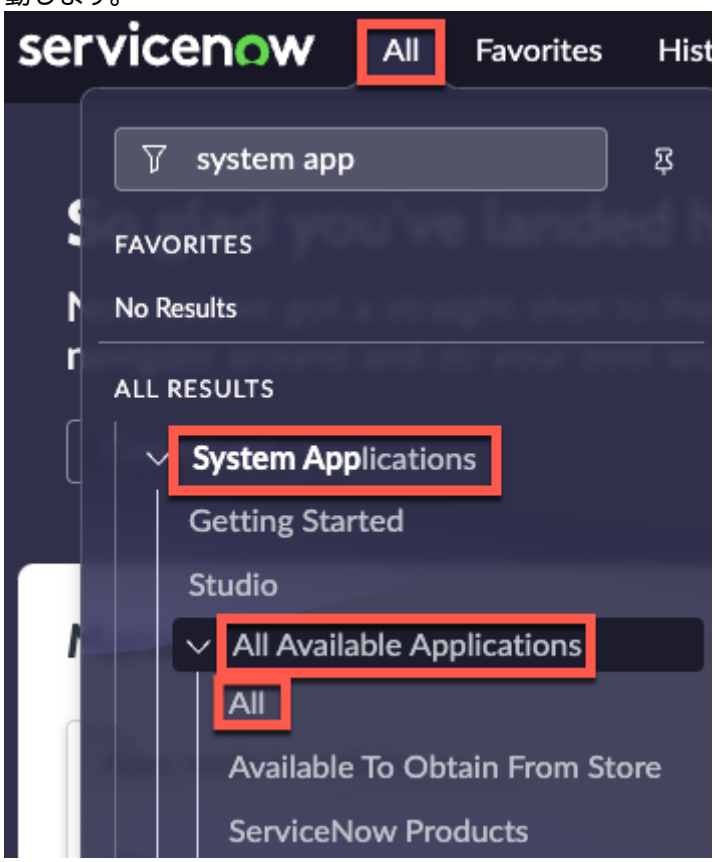
必要なロール： sro_admin または sro_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ロールとデモデータは SR Ops とともにインストールされます。デモデータには、実装を迅速化し、SR Ops を迅速に理解できるようなテンプレートが含まれます。ロールに関する詳細については、「ユーザーロールと責任SR Ops」を参照してください。

手順

1. 以前のバージョンの SR Ops を (その基礎となるテーブルも含め) アンインストールします。
2. 以前のバージョンの Modern Ops Workflow を (その基礎となるテーブルも含め) アンインストールします。
3. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



4. フィルター基準と検索バーを使用して サイトリライアビリティオペレーション アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「 ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。

5. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、SR Ops をインストールする前にインストールする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

7. [インストール] を選択します。

ユーザーロールと責任SR Ops

ユーザーロールを使用して、SR Ops コンソールのさまざまな部分へのアクセス権をユーザーに付与できます。ロールによって、ユーザーが SR Ops で実行できるアクションと実行できないアクションが決まります。

SR Ops には、事前定義された次のロールがあります。

ロールと責任

ロール	説明	含まれるロール
sn_sro.sro_admin	アドミニストレーターは、アカウント設定、構成、およびユーザーを管理できます。 アドミニストレーターは、以下のアクションを実行できます。 • すべての構成に対するアクセス、作成、編集、または削除 • ユーザーロールの定義と変更 • アカウント設定の管理 • 統合の設定と管理	• sn_sro.sro_manager • sn_sro.sro_user
sn_sro.sro_manager	マネージャーは、SRE チームを監督します。マネージャーは、チームのオンコールスケジュールに SRE を割り当てて、パフォーマンスを監視し、インシデントに対処するための手順を作成して、ソリューションを開発します。マネージャーは、すべてのシステムと DevOps ワークフロー全体のレジリエンスを確保します。 マネージャーは、次のアクションを実行できます。 • チーム、サービス、およびオンコールスケジュールの定義と設定 • ユーザーの追加と削除	sn_sro.sro_user
sn_sro.sro_user	SR Ops アプリケーションを使用して日常的なタスクを実行する SRE。ユーザーは、オ	sro_user は、次のロールを継承します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールと責任 (続く)

ロール	説明	含まれるロール
	ンコールの個人です。SR Ops のアラートとインシデントを診断して修復します。 ユーザーは、自分が属する構成にのみアクセスできます。ユーザーは、許可されたアラートにのみアクセスできます。 SRE は、次のアクションを実行できます。 • プロファイルの管理 • オンコールスケジュールの確認 • インシデントとアラート記録の管理 • SR Ops のホームページとダッシュボードへのアクセス	• cmdb_read • flow_operator • itil • app_service_admin

オプション：SMS と音声通知を設定します。

SRE に通知するための SMS および音声チャネルをインストールして構成するオプションがあります。

始める前に

必要なロール： sys_admin

手順

1. 通知 と適切なコネクタをインストールします。
   詳細については、docs.servicenow.com で、「通知」および「アクティブ化通知」を参照してください。

   次のいずれかのコネクタが必要です。

   ◦ Twilio コネクタ
   ◦ Nexmo コネクタ
2. 通知 をインストールした後、通知 番号に移動します。
   1 つ以上の SMS および音声対応 通知 番号を サイトリライアビリティオペレーション 通知 グループに割り当てます。

SR Ops の変更要求タイプの構成

SR Ops の一意で最適化された変更要求タイプを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

要求を変更するために [タイプ] フィールドに新しい選択肢を追加するには、次の手順を実行します。

a. 既存の変更要求を開きます。

b. [タイプ] フィールドを右クリックして、[選択肢リストを表示] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [新規] をクリックして、次のフィールドに入力します。

フィールド名	説明
テーブル	[変更要求] テーブルを選択します。
ラベル	`Site Reliability Ops`
値	`Site_reliability_ops`
シーケンス	変更タイプのシーケンスを入力します。たとえば、「`4`」などとします。

d. [送信] をクリックしてレコードを保存します。
新しい変更タイプを追加する方法の詳細については、「新規変更要求タイプの追加」を参照してください。

SR Ops のクイックスタートの設定

初めて SR Ops チームを作成するには、ユーザーは新しいチームの作成に使用するカタログアイテムを要求します。ベースシステムカタログアイテムとそのサポート統合ハブフローを含む更新セットをインポートして構成します。

このプロセスについて

統合ハブ フローはチーム作成プロセスをサポートし、サブフローはチーム更新をサポートします。デフォルトのフローでは、チームを作成する要求をシステムアドミニストレーターが承認する必要があります。承認者を変更できます。

この 1 回限りの手順では、カタログアイテムとフローを含む更新セットをインポートしてコミットします。次に、ビジネスプロセスをサポートするためにカタログアイテムとフローを構成します。このプロセスを完了すると、チームメンバーとマネージャーは SR Ops の使用を開始できるようになります。

クイックスタート更新セットのインポートとコミット

グローバルスコープコンポーネントは ServiceNow Store アプリケーションの一部として出荷できないため、更新セットを個別にインストールします。

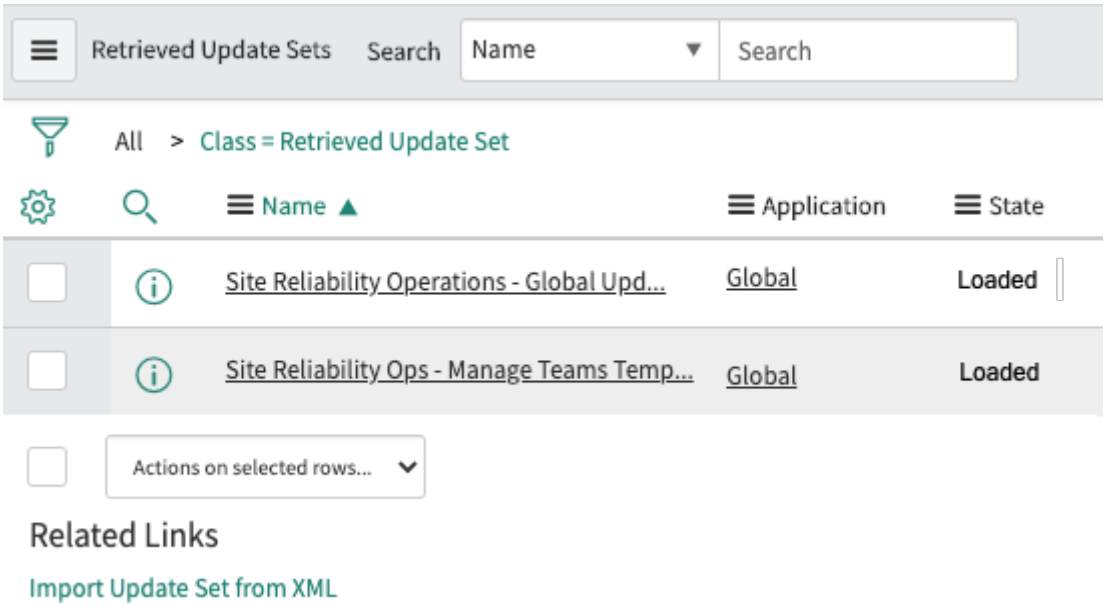
始める前に
必要なロール： sys_admin

手順

1. サイトリライアビリティオペレーション アプリケーションの ServiceNow Store ページで、[リソース] セクションに移動します。
2. `Manage_Teams_Flows.xml` 更新セットをダウンロードします。
次の手順で、ダウンロードした XML ファイルをインスタンスにインポートします。
3. 特権を security_admin ロールに昇格させます。
4. [システムアップデートセット] > [取得済み **Update Sets]**に移動します。
5. **[XML** から更新セットをインポート] リンクをクリックします。
6. [ファイルを選択] をクリックし、 `[Manage_Teams_Flows.xml]` ファイルを選択します。
7. [アップロード] をクリックします。

   更新セットが、[ロード完了] ステータスの [取得した更新セット] 関連リストに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次の手順で、更新セットをプレビューし、問題に対処します。すべての問題が修正されたら、更新セットをコミットできます。

8. 更新セットのプレビューをクリックします。

   更新セットプレビューページに結果が表示され、問題がリスト表示されます。

9. 問題を修正し、[更新セットのコミット] をクリックします。

クイックスタートチームのカタログアイテムのアクティブ化

SR Ops チームを作成するには、ユーザーは特定のカタログアイテムを要求します。ベースシステムカタログアイテムをインポートして構成します。

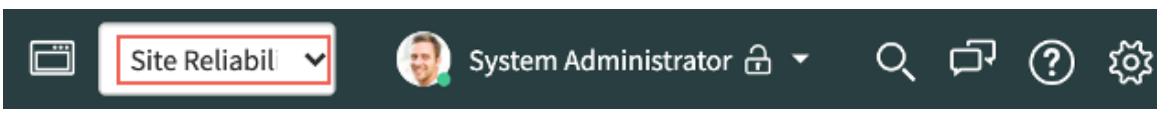
始める前に
必要なロール：sys_admin

手順

1. [すべて] > [サービスカタログ] > [アイテムの管理]に移動します。
2. [カタログアイテム] リストで、 [新規チームの作成 **(Create New Team)]** を検索し、その名前をクリックします。

   カタログアイテムフォームが開きます。

3. アプリケーションピッカーで **[Site Reliability Ops]** スコープを選択します。



4. [カタログアイテム] フォームで [コピー] をクリックします。
   システムは、カタログアイテムのクローンを作成します。
5. 新しいカタログアイテムのフォームで [プロセスエンジン] タブをクリックします。
6. [フロー] フィールドで [グローバル - 新しい **SRO** チームを作成 **(Global – Create New SRO Team)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポートした更新セットによって、フローが [新規チームの作成 (Create New Team)] のカタログアイテムに追加されます。

7. チームのニーズに応じて設定を変更し、[有効] チェックボックスを選択して、レコードを保存します。
   たとえば、カタログアイテムを別のカタログまたはカテゴリに移動したり、タイトルと説明を変更したりできます。
8. ヘッダーを右クリックし、**[sys_id のコピー]** を選択して、カタログアイテムの sys_id をクリップボードにコピーします。
   SR Ops のシステムプロパティ を構成するときに、この sys_id を使用します。

クイックスタートのシステムプロパティの構成

SR Ops チームの作成をサポートするシステムプロパティを構成します。

始める前に
必要なロール：sro_admin

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > [管理] > [プロパティ]に移動します。
2. 次のプロパティ値を設定します。

クイックスタートカタログアイテムのシステムプロパティ

プロパティ	設定
[チームを作成] に使用されるカタログアイテム (sys_id) sn_sro.create_team_cat_item	事前設定されたカタログアイテムの sys_id に、この値を設定します。「クイックスタートチームのカタログアイテムのアクティブ化」の手順で、カタログアイテムの sys_id をクリップボードにコピーしました。
チームサブフロー名を更新します。 sn_sro.update_team_subflow	global.global__update_team_subflow ヒント: 2 つのアンダースコア文字が連続して含まれているので、値をコピーして貼り付けます。

タスクの結果
SR Ops チームを作成するための基本プロセスが完了しました。フローデザイナーを使用してフローをカスタマイズすることもできます。フローを更新する方法の詳細については、「フローを編集する」を参照してください。

チーム作成の通知と承認の構成

要求が承認または却下されると、新しい SR Ops チームの要求者にシステムからメールが送信されます。メールメッセージを構成して、チームの要求を承認できるユーザーロールを構成できます。

始める前に
必要なロール： admin

このタスクについて
デフォルトのフローでは、チームを作成する要求をシステムアドミニストレーターが承認する必要があります。この手順では、承認者を変更する方法を示します。

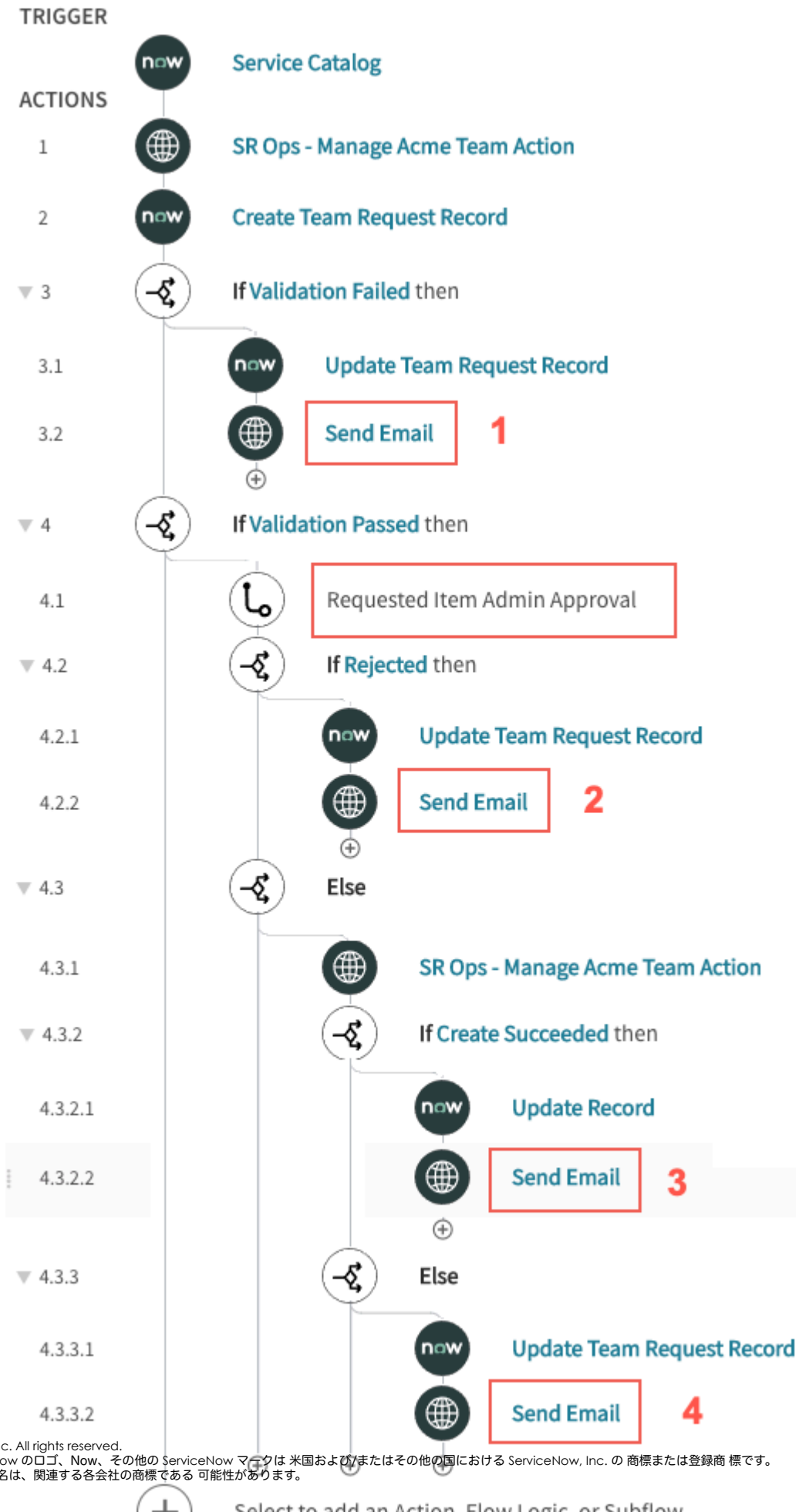
デフォルトのフローには、メールメッセージの通知が含まれています。この手順では、次のいずれかの場合の通知メッセージのコンテンツをカスタマイズする方法を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 要求の検証に失敗した。チームが作成されない。要求のレコードが更新された。
2. 要求の検証が承認された。SR Ops チーム作成の変更要求が却下された。チームが作成されない。要求のレコードが更新された。
3. 要求の検証が承認された。SR Ops チーム作成の変更要求が承認された。SR Ops チームの作成に成功した。チームが作成された。要求のレコードが更新された。
4. 要求の検証が承認された。SR Ops チーム作成の変更要求が承認された。SR Ops チームの作成に失敗した。チームが作成されない。要求のレコードが更新された。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認および却下のメールメッセージ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [フローデザイナー] > [デザイナー]に移動し、[新規 **SR Ops** チームを作成 **(Create New SR Ops Team)]** をクリックします。
2. 次の手順に従って、承認者を変更します。

   a. [要求されたアイテムのアドミン承認 **(Requested Item Admin Approval)]** を選択し、[サブフローデザイナー] アイコン ( ) をクリックします。

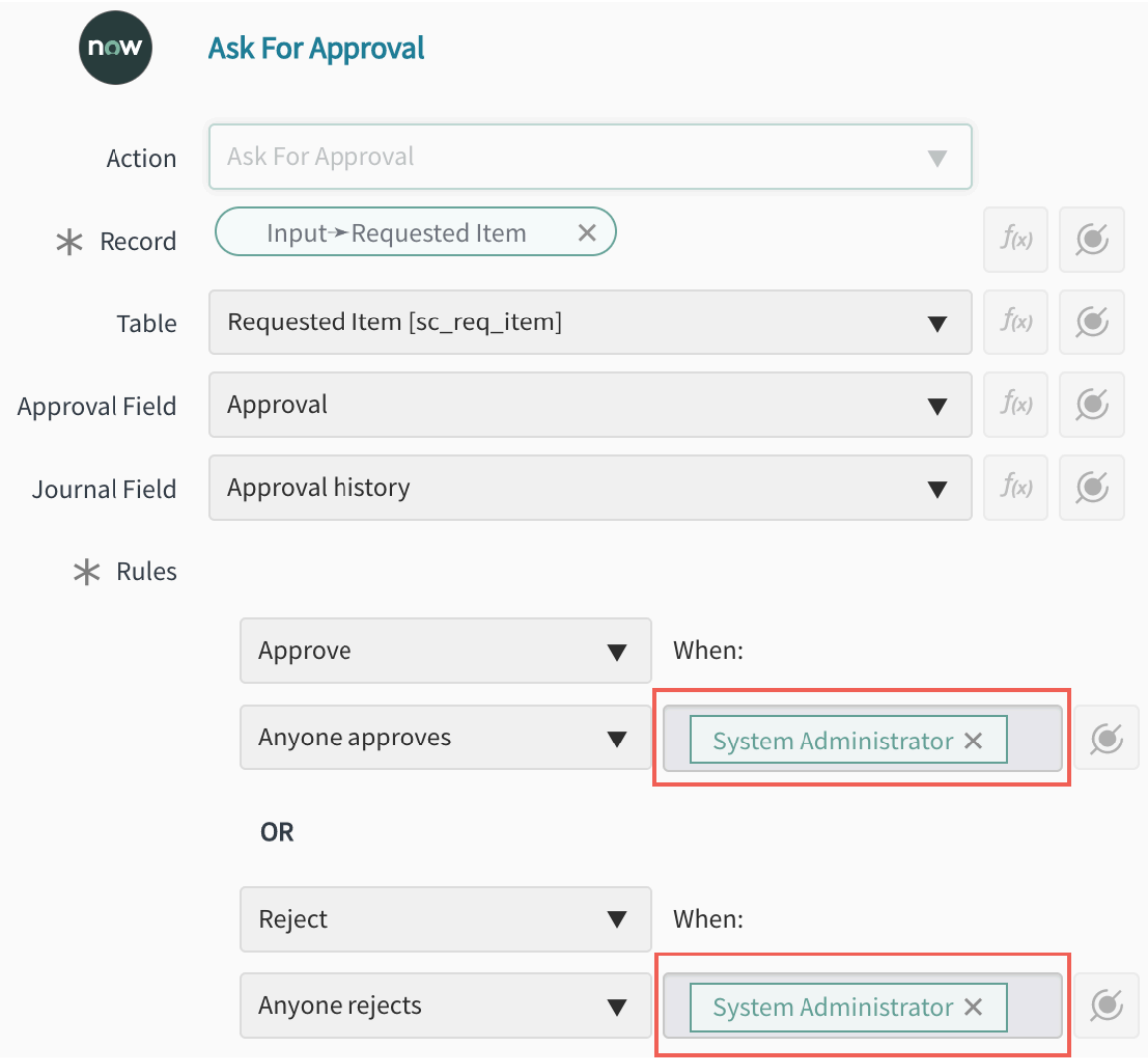
   b. サブフローデザイナーで、[承認を求める] をクリックします。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [承認を求める] フォームで、SR Ops チームを作成する要求を承認または却下するロールを指定し、[閉じる] をクリックします。

更新できるメールテンプレートフォームのフィールド

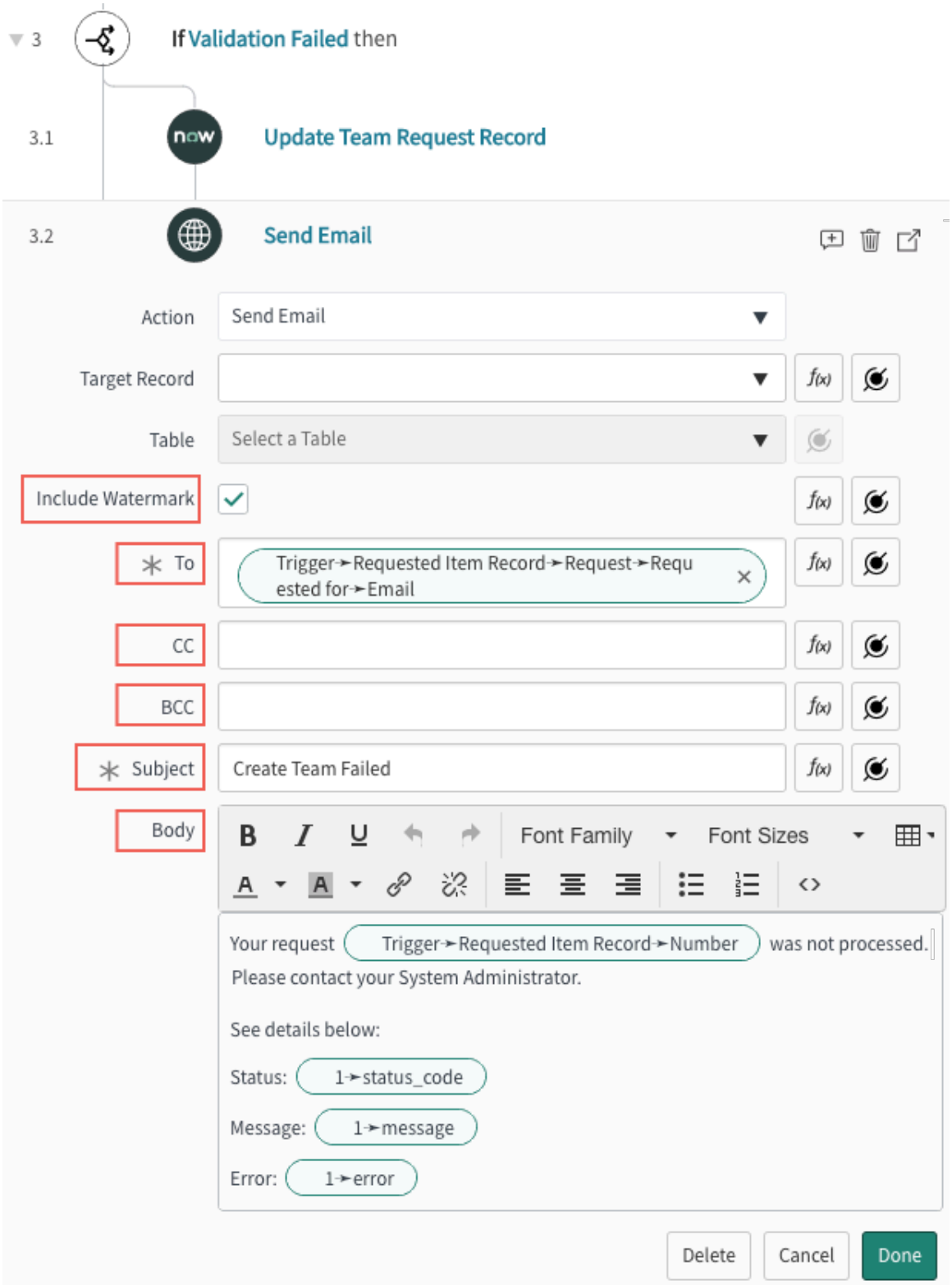


3. メールテンプレートを更新するには、 フローで [メール送信] コマンドをクリックし、必要に応じてフィールドを編集してから、[完了] をクリックします。

メール テンプレートフォームの例：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新できるメールテンプレートフォームのフィールド



4. [保存] をクリックして、更新をフローに保存します。
5. [アクティブ化] をクリックして、フローを利用できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

最初の SR Ops チームのセットアップ

チームを設定するには、まずチームカタログアイテムを要求してから、チームメンバーを指定します。要求が承認されると、sro_manager ロールが付与されます。チームを初めてセットアップするときは、 サービスポータルIで行います。以降のすべてのチームでは、SR Ops Workspace で簡素化されたプロセスを使用します。

始める前に
必要なロール： admin

手順

1. サービスポータルで、チーム名の作成に使用するカタログアイテムを検索します。

   カタログアイテムは初期セットアップ中に作成されています。詳細については、「クイックスタートチームのカタログアイテムのアクティブ化」を参照してください。

2. カタログアイテムを要求し、フォームに入力します。

   [新規チームの作成 **(Create New Team)]** フォーム

フィールド	説明
名前	チームにとって一意でわかりやすい名前
マネージャー	チームを管理する担当者。 **注:** チームの要求が承認されると、sro_manager ロールが付与されます。
メンバー	チームメンバーになるユーザー。
説明	他の人がその組織と目的を理解するのに役立つチームの説明。
メール	すべてのチームメンバーが含まれたメールアドレス。
タグ	他のユーザーがチームを検索する際に役立つタグ。

3. [保存] をクリックします。

   要求は承認のためにアドミニストレーターに送信されます。要求が承認されると、次のことが発生します。

   - チームが作成されます。チームタイトルの横に **sr_ops** という用語が表示され、SR Ops からチームが作成されたことが示されます。
   - sro_manager ロールが付与されます。
   - チームは、サービスをサポートするために割り当てることができます。

   注: SR Ops ユーザーは非同期フローを通じてチームを作成および管理します。デフォルトでは、承認が必要です。したがって、場合によっては、UI での変更と、その結果のデータベース更新が遅れることがあります。

タスクの結果
追加のチームを作成するには、Site Reliability Ops Workspace で簡素化されたプロセスを使用します。「SR Ops チームの設定」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Paris からのアップグレード

インスタンスを Paris からアップグレードするには、修正スクリプトを実行する必要があります。

サービスフォームにサービスマップをロードするスクリプトの実行

Updating map component references 修正スクリプトを実行して、Paris から新しい任意のリリースにアップグレードしたインスタンスでサービスマップを利用できるようにします。

始める前に
必要なロール： admin

このタスクについて
インスタンスを Paris から新しい任意のリリースにアップグレードすると、[サービス] フォーム上にサービスマップが表示されなくなります。この問題を修正する修正スクリプト *Updating map component references* は、 Quebec リリース以降の新しいインスタンスでのみ実行されます。この修正スクリプトは、Paris から新しい任意のリリースにアップグレードしたインスタンスでは実行されません。手動で *Updating map component references* 修正スクリプトを実行する必要があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [修復スクリプト]に移動します。
2. *Updating map component references* スクリプトを検索し、クリックして開きます。
3. [修正スクリプトの実行] をクリックします。
4. ポップアップウィンドウで、[続行] をクリックします。
   サービスマップがサービスフォームにロードされます。

SR Ops ワークスペースにサービスオペレーションワークスペースモジュールをロードするスクリプトの実行

Nocpit component id change Quebec+ 修正スクリプトを実行して、SR Ops ワークスペースにサービスオペレーションワークスペースモジュールが表示されるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インスタンスを Paris から新しい任意のリリースにアップグレードすると、SR Ops ワークスペースにサービスオペレーションワークスペースコンポーネントが表示されなくなります。この問題を修正する修正スクリプト *Nocpit component id change Quebec+* は、 Quebec リリース以降の新しいインスタンスでのみ実行されます。この修正スクリプトは、Paris から新しい任意のリリースにアップグレードしたインスタンスでは実行されません。手動で *Nocpit component id change Quebec+* 修正スクリプトを実行する必要があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [修復スクリプト]に移動します。
2. *Nocpit component id change Quebec+* スクリプトを検索し、クリックして開きます。
3. [修正スクリプトの実行] をクリックします。
4. ポップアップウィンドウで、[続行] をクリックします。
   SR Ops ワークスペースにサービスオペレーションワークスペースモジュールが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Paris 12.0 から Quebec にアップグレードする際には、修正スクリプトを手動で実行します。

SR Ops Paris 12.0 から Quebec へアップグレードする場合は、更新されたマップコンポーネント、変更ワークフロー条件、そしてサービスと統合用の統合アクションの機能を入手できるように、手動で修正スクリプトを実行する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [修復スクリプト]に移動します。
   リストには、次のスクリプトが表示されます。
   - *Synchronize Integration Actions 2 ARM*
   - *Updating map component references*
   - *Nocpit component id change Quebec+*
   - *Update Change SRO Workflow Condition*
2. スクリプトごとに、次のアクションを実行します。
   a. クリックして、修正スクリプトを開きます。
   b. [修正スクリプトの実行] をクリックします。
   c. ポップアップウィンドウで、[続行] をクリックします。

SR Ops ユーザーガイド

SR Ops ガイドは、チーム、サービス、および統合の作成と管理の習熟に役立ちます。

SR Ops におけるユーザープロセス

ステップ	説明	参照資料
 SR Ops チームの設定	チームを設定し、チーム用のサービスを定義します。チームは、関連するサービスで発生する問題に責任を負います。	SR Ops チームの設定
 オンコールスケジュールとエスカレーションポリシーの設定	チーム用のオンコールスケジュールを作成し、発生した問題を解決する専任のサポートチームメンバーを確実に利用できるようにします。チームのエスカレーションポリシーを設定して、少なくとも 1 人のチームメンバーがインシデント応答に関与するようにします。	チームのオンコールスケジュールの作成
 サービスの作成とサービス関係の構成	マップキャンバスを使用して、サービスを追加、構成、および配置します。親サービスに依存する子サービスを追加できます。	サービスの作成とサービス間の関係の構成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ	説明	参照資料
 SLO とサービスのエラーバジェットの確立	サービスの適切な運用に関する目標を設定します。また、契約上の影響なしに技術システムの故障が許容される最長時間を指定します。	信頼性インジケーターの作成
 サービスと APM ツールの統合	イベント管理 アプリケーションパフォーマンス管理 (APM) ツールとのデータ連携を設定します。このプッシュコネクタはアラートを SR Ops に送信します。	APM ツールとの統合
 アラートルールの設定	アラートルールでアラート条件を定義できます。各 APM ツールにアラートルールを設定して、APM ツールが SR Ops に通知を送信する条件を定義します。	SR Ops での特定の統合
 変更の登録 (Register change)	変更要求を作成して、サポートされている構成アイテム (CI) の改変を提案します。	CI からの変更要求作成

SR Ops ワークスペースのホームページ

SR Ops ワークスペースのホームページには、作業、サービス、スケジュール、メンテナンスリマインダー、およびチームに関する関連情報が表示されます。[サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動すると、このホームページが表示されます。

Site Reliability Ops Workspace のホームページセクション

ワークスペースでホームページアイコン () をクリックすると、ホームページを表示できます。

ホームページセクション	
自分の作業	
アラート	このテーブルには、自分にアサインされているアラートが一覧表示されます。
インシデント	このテーブルには、自分にアサインされているインシデントが一覧表示されます。
Approvals	このテーブルには、自分が送信した承認の承認ステータスが表示されます。
変更	このテーブルには、自分にアサインされている変更要求が一覧表示されます。
サービス	

このテーブルには、サービスを担当するサポートグループのチームメンバーとして、所有、管理またはサポートするサービスが一覧表示されます。これらのサービスのタイプは次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ホームページセクション (続く)

- ビジネス
- 技術的
- アプリケーション

ビジネスサービスとテクニカルサービスは cmdb_ci_service テーブルから取得されます。サイトリライアビリティオペレーション v14.2 リリース (ServiceNow Store) 以降、ビジネスサービスは cmdb_ci_service テーブルと cmdb_ci_service_business テーブルの両方から取得されます。テクニカルサービスは cmdb_ci_service テーブルと cmdb_ci_service_technical テーブルの両方から取得されます。

必要に応じて、フィルターアイコン ( ) を使用してサービスをフィルタリングできます。[新規サービスを作成] をクリックして、新しいサービスを作成することもできます。

SR Ops でクエリーベースのサービスまたは技術サービスを作成または削除することはできませんが、これらのサービスに対して、データ連携ルールまたはアラートルールの作成と同じ方法で管理することはできます。

リマインダー	
次のオンコールシフト (Next on-call shift)	自分がメンバーになっているチームの、今後のオンコールスケジュールを一覧表示します。スケジュールをクリックすると、スケジュールのカレンダービューに移動します。
次のメンテナンススケジュール (Next maintenance schedule)	自分がメンバーになっているチームの、今後のメンテナンススケジュールを一覧表示します。スケジュールをクリックすると、スケジュールのカレンダービューが開きます。
自分のチーム	
自分がメンバーであるチーム、または自分が管理するチームの詳細。チームを作成するには、チームの作成アイコン ( ) をクリックします。	

SR Ops のシステムプロパティ

SR Ops での操作をサポートするシステムプロパティを構成します。

プロパティ設定にアクセスするには、admin ロールを有するユーザーで、[サイトリライアビリティオペレーション] > [管理] > **[** プロパティ **]**に移動します。

SR Ops のプロパティ

プロパティ	説明
チームサブフロー名の更新 sn_sro.update_team_subflow	SR Ops チームを更新するサブフローの名前。 • タイプ：テキスト • デフォルト値：global.global_sr_ops__process_update_team_subflow

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SR Ops のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• 使用可能なその他の値：必要に応じて • 場所：[サイトリライアビリティオペレーション] > [管理] > [プロパティ]
[チームを作成] に使用されるカタログアイテム (sys_id) sn_sro.create_team_cat_item	チームの作成に使用されるカタログアイテムのSys ID (sys_id)。 • タイプ：sys_id • デフォルト値：92098f92e7a21010e10f6584c2f6a94a • 使用可能なその他の値：必要に応じて • 場所：[サイトリライアビリティオペレーション] > [管理] > [プロパティ] 詳細については、「クイックスタートのシステムプロパティの構成」を参照してください。
サービスリレーションシップの作成を推進するレコードプロデューサーのSys ID sn_sro.relationship_rp_sysid	サービスリレーションシップの作成を推進するレコードプロデューサーのSys ID (sys_id) • タイプ：sys_id • デフォルト値：66112d470f3110103cb43ab1df767e28 • 使用可能なその他の値：必要に応じて • 場所：[サイトリライアビリティオペレーション] > [管理] > [プロパティ] 詳細については、「クイックスタートのシステムプロパティの構成」を参照してください。
連絡先が設定されていない場合に、グループ内のユーザーへの通知送信で使用されるコミュニケーションチャネルのリスト (カンマ区切り)。許容値：メールの場合は email、SMS の場合は sms、音声通話の場合は voice sn_sro.notification_communication_channels	優先連絡先が設定されていないチームメンバーに使用する通知チャネルのカンマ区切りリスト。許容値：email、sms、および voice。 • タイプ：CSV • デフォルト値：email、sms、voice • 使用可能なその他の値：これらの任意の組み合わせ • 場所：[サイトリライアビリティオペレーション] > [管理] > [プロパティ] 詳細については、「オプション：SMS と音声通知を設定します。」を参照してください。
SR Ops オンコールワークフローがユーザー確認応答を受信するまでに待機する時間 (分)	SR Ops オンコールワークフローがユーザー確認応答を受信するまでに待機する時間 (分)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SR Ops のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_sro.acknowledgement.workflow.wait_time	• タイプ：整数 • デフォルト値：1440 • 使用可能なその他の値：必要に応じて • 場所：[サイトリライアビリティオペレーション] > [管理] > [プロパティ]

SR Ops の通知

通知は、チームのオンコールスケジュール、チームシフト、ユーザー設定、および 通知 設定などのさまざまな要素に応じてユーザーに送信されます。

SR Ops 通知

シナリオ	通知
On-Call Scheduling をインストールし、シフトとユーザー設定を定義する	ユーザー設定に従って、オンコールシフトにあるユーザーに通知が送信されます。
On-Call Scheduling をインストールし、シフトを定義するが、ユーザー設定は定義しない	• 通知 がインストールされており、かつ Twilio が設定されている場合、通知は音声通話として送信されます。 • 通知 がインストールされていない場合、通知はメールで送信されます。
On-Call Scheduling をインストールするが、シフトとユーザー設定を定義しない	通知は、プロパティ *sn_sro.notification.communication.channels* で定義されているすべてのチャネルに送信されます。
On-Call Scheduling をインストールし、ユーザー設定を定義するが、シフトは定義しない	通知は、ユーザー設定で指定されたチャネルで送信されます。
On-Call Scheduling がインストールされていない場合	サービスに関連付けられたチーム内のすべてのユーザーに通知が送信されます。 • 通知 がインストールされている場合は、メール、SMS、音声などのすべてのチャネルを使用して通知が送信されます。 • 通知 がインストールされていない場合は、メールで通知が送信されます。

チーム、スケジュール、およびエスカレーションの操作

チームを設定して使用することで、 SR Ops でのエクスペリエンスがビルドされ、組織全体で SR Ops の採用を手助けできる推進者を識別できます。

チームは、関連するサービスで発生する問題に責任を負います。チームにオンコールスケジュールを追加して、サービスからのアラートに対して迅速に応答できる適切な担当者が、常に存在するようにできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SR Ops チームの設定

チームを設定し、チーム用のサービスを定義します。チームは、関連するサービスで発生する問題に責任を負います。

始める前に

必要なロール：sro_admin または sro_manager

このタスクについて

チームを初めてセットアップするときは、サービスポータルで行います。詳細については、「最初の SR Ops チームのセットアップ」を参照してください。最初のチームを作成したら、このトピックで説明するプロセスを使用して、後続のすべてのチームを設定します。

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. 次のいずれかの方法で [新規チームの作成 (Create New Team)] フォームを開き、フォームに入力します。
   - ホームページの [自分のチーム] セクションで、[新規チームの作成 (Create New Team)] アイコン ( ) をクリックします。
   - [チーム] ページ ( ) で、 [新規チームの作成 **(Create New Team)]** をクリックします。

   [新規チームの作成 **(Create New Team)]** フォーム

フィールド	説明
名前	チームにとって一意でわかりやすい名前
マネージャー	チームを管理する担当者。 注: チームの要求が承認されると、sro_manager ロールが付与されます。
メンバー	チームメンバーになるユーザー。
説明	他の人がその組織と目的を理解するのに役立つチームの説明。
メール	すべてのチームメンバーが含まれたメールアドレス。
タグ	他のユーザーがチームを検索する際に役立つタグ。

3. [保存] をクリックします。

   要求は承認のためにアドミニストレーターに送信されます。要求が承認されると、次のことが発生します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チームが作成されます。チームタイトルの横に **sr_ops** という用語が表示され、SR Ops からチームが作成されたことが示されます。
- sro_manager ロールが付与されます。
- チームは、サービスをサポートするために割り当てることができます。

注: SR Ops ユーザーは非同期フローを通じてチームを作成および管理します。デフォルトでは、承認が必要です。したがって、場合によっては、UI での変更と、その結果のデータベース更新が遅れることがあります。

次のタスク
チームにオンコールスケジュールが関連付けられていない場合、ワークスペースにはスケジュールを設定するための通知が表示されます

関連情報
最初の SR Ops チームのセットアップ

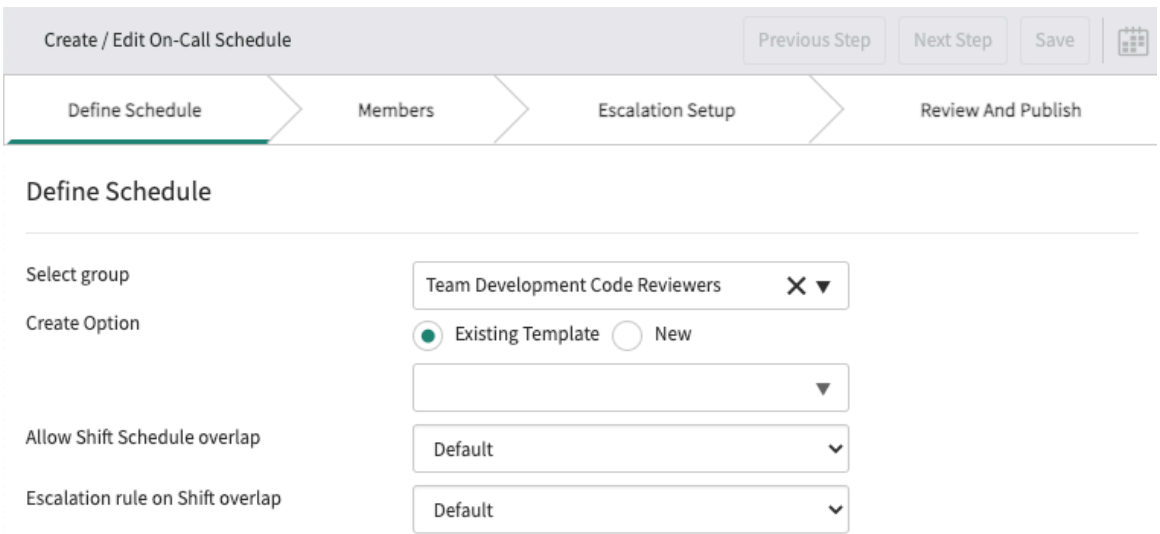
ユーザーロールと責任SR Ops

チームのオンコールスケジュールとエスカレーションポリシーの設定
チームにオンコールスケジュールを設定して、インシデントと重大なアラート対して迅速に応答できる適切な担当者が、常に存在するようにします。オンコールスケジュールは、特定の時間に誰がオンコールまたは対応可能かを決定します。

始める前に
必要なロール： sro_admin または sro_manager

手順
1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > [サイトリライアビリティオペレーションワークスペース]に移動します。
2. ホームページで、[チーム] アイコン ( ) をクリックします。
3. チームカードで、[他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、[オンコールスケジュールを作成] をクリックします。

   オンコールスケジューリング アプリケーションは、スケジュールの設定に役立つウィザードを開きます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. チームのスケジュールとエスカレーションポリシーを設定します。
スケジュールの設定方法については、「オンコールスケジュールを設定または更新する」を参照してください。

   注: アクティブなエスカレーションまたはクローズ済みエスカレーションの詳細を取得するには、「オンコールエスカレーションログ」を参照してください。

チームの詳細の管理

自分のチームのチームメンバー、説明、連絡先情報を追加または編集します。

始める前に
必要なロール： sro_admin または sro_manager

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > [サイトリライアビリティオペレーションワークスペース]に移動します。
2. ホームページで、[チーム] アイコン ( ) をクリックします。
3. 詳細を更新するチームカードをクリックします。
4. フォームで、必要に応じて詳細を更新します。

チームの詳細

フィールド	説明
名前	チームの一意の名前。
マネージャー	チームを管理する担当者。
説明	他の人がその組織と目的を理解するのに役立つチームの説明。
メール	すべてのチームメンバーが含まれたメールアドレス。
親チーム (Parent Team)	現在のチームがサブチームとして含まれているチーム。サブグループ化することで、グループをより適切に管理できます。

5. [保存] をクリックします。

チームメンバーの管理

新しいチームメンバーをチームに追加します。既存のチームメンバーのリストを必要に応じて編集し、問題の計画、管理、解決、および業務効率の向上を実現します。

始める前に
必要なロール： sro_admin または sro_manager

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > [サイトリライアビリティオペレーションワークスペース]に移動します。
2. ホームページで、[チーム] アイコン ( ) をクリックします。
3. チームカードをクリックし、 [メンバー] タブをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [メンバーを管理 **(Manage Members)]** をクリックします。
5. [メンバーを管理 **(Manage Members)]** ダイアログボックスで、メンバーを追加または削除し、[保存] をクリックします。

チームのサービスの管理

チームに関連付けられたサービスのリストを追加または更新します。チームをサービスに登録すると、そのサービスのチームメンバーにアラートが作成されます。そのサービス内に新しいインシデントがある場合や、そのインシデントに変更が加えられるたびに、チームメンバーに通知されます。

始める前に
必要なロール： sro_admin または sro_manager

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > [サイトリライアビリティオペレーションワークスペース]に移動します。
2. ホームページで、[チーム] アイコン ( ) をクリックします。
3. チームカードをクリックし、 [メンバー] タブをクリックします。
4. **[** サービスを管理 **(Manage Services)]** をクリックします。
5. [サービスを管理 **(Manage Services)]** ダイアログボックスで、目的のサービスを追加または削除し、[保存] をクリックします。

チームのオンコールスケジュールの作成

チーム用のオンコールスケジュールを作成し、発生した問題を解決する専任のサポートチームメンバーを確実に利用できるようにします。オンコールスケジュールは、特定の時間に誰がオンコールまたは対応可能かを決定します。

始める前に
必要なロール：sro_admin、sro_manager、または sro_user

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. チームのオンコールスケジュールを作成するには、次のいずれかの方法を使用します。
   - [ホーム] ページアイコン ( ) をクリックし、[自分のチーム] セクションで [他のアクション] アイコン ( ) をクリックして、[オンコールスケジュールを作成] を選択します。
   - [チームカード] をクリックして、フォームビューでそれを開き、[その他のアクション] アイコン ( ) をクリックして、[オンコールスケジュールを作成] を選択します。

チームのオンコールスケジュールの表示

チームのオンコールスケジュールを表示して、インシデントと機能停止に対して迅速に応答できる適切な担当者が、常に存在するようにします。

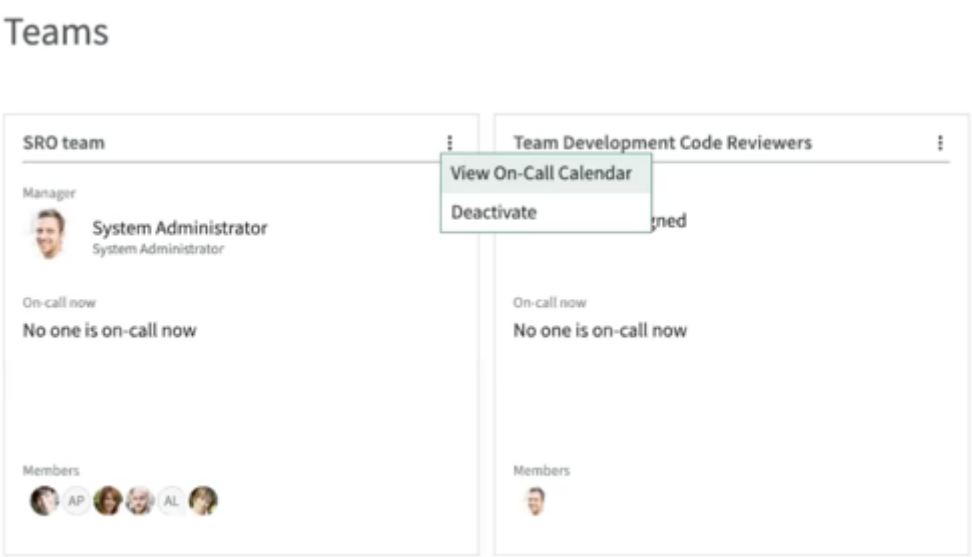
始める前に
必要なロール：sro_admin、sro_manager、または sro_user

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. ホームページで、[チーム] アイコン ( ) をクリックします。
3. チームカードで、[他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、[オンコールカレンダーの表示 **(View On-Call Calendar)]** を選択します。

オンコールカレンダーの表示



オンコールスケジュールの表示

すべてのオンコールスケジュールを表示して、インシデントや機能停止に迅速に対応します。

始める前に

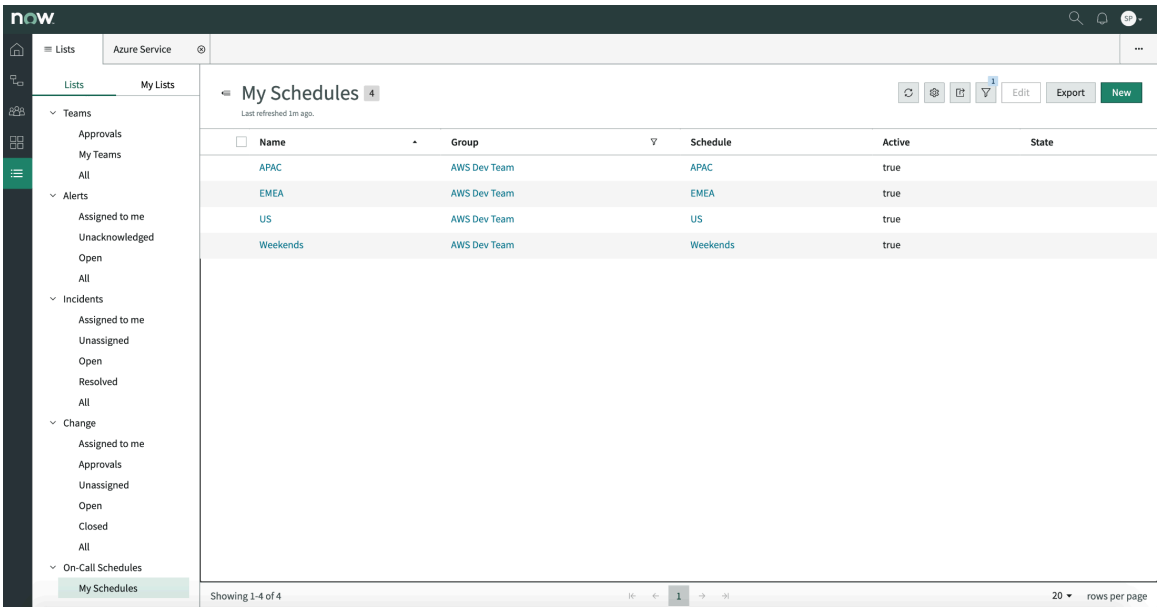
必要なロール：sro_admin、sro_manager、または sro_user

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. ホームページで [リスト] アイコン ( ) をクリックし、次に [オンコールスケジュール] > [自分のスケジュール **(My Schedules)]** をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分が管理しているスケジュール、または自分がメンバーになっているスケジュールをすべて表示できます。



チームの非アクティブ化

不要になったチームを非アクティブ化します。

始める前に

必要なロール：sro_admin または sro_manager

このタスクについて

注: チームを再アクティブ化できるのは、アドミニストレーターのみです。

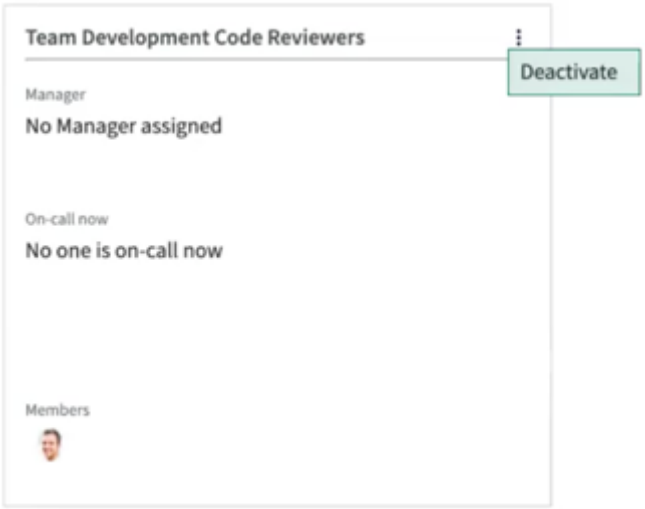
手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. ホームページで、[チーム] アイコン ( ) をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. チームカードで、[他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、[非アクティブ化] を選択します。

チームの非アクティブ化



サービスの操作

サービスは、インシデントを開く対象のチームを意味することがあります。SR Ops でサービスを作成する際には、それがインフラストラクチャのサービスを反映している必要があります。そのサービスに、イベント管理 Application Performance Management (APM) ツール統合を追加して、APM からイベントを受信できます。

サービスの構成とデータ連携

サービスを作成する際には、サービスの構成要素とその動作を定義する基本的なタスクとパラメーターを指定します。

サービスを構成するプロセス

SR Ops Workspace にサービスを追加して登録するには、次のプロセスを実行する必要があります。

Web サービスアカウントの作成

インスタンスに Web サービスアカウントを構成します。イベント管理 アプリケーションパフォーマンス管理 (APM) ツールは、アカウントを使用してインスタンスを認証し、SR Ops にアラートを送信できるようにします。

サービスの作成とサービス間の関係の構成

サービス依存関係マップに追加するサービスは、既存のサービスでも、ページで作成した新しいサービスでもかまいません。新しいサービスの場合は、親サービスから開始して、他のサービスを親と相互にコネクトします。

一般的なサービス設定の構成

SR Ops でサポートする各サービスについて、サービスとそれをサポートする SR Ops チームに関する一般的な情報を提供します。

チームのオンコールスケジュールの設定

サイトリライアビリティオペレーション アプリケーションは、オンコールスケジューリング アプリケーションと完全にデータ連携されています。SR Ops チームを設定したら、オンコールウィザードを使用してスケジュールを設定します。

APM ツールとの統合

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベント管理 アプリケーションパフォーマンス管理 (APM) ツールとのデータ連携を設定します。このプッシュコネクタはアラートを SR Ops に送信します。

Web サービスアカウントの作成

インスタンスに Web サービスアカウントを構成します。イベント管理 アプリケーションパフォーマンス管理 (APM) ツールは、アカウントを使用してインスタンスを認証し、SR Ops にアラートを送信できるようにします。

始める前に
必要なロール： sys_admin

手順

event_management_integration ロールを持つ Web サービスアカウントを作成します。APM ツールを構成するときにこのアカウントを指定し、アラート送信の際にインスタンスにアクセスできるようにします。

関連情報

ユーザーへのロールのアサイン

サービスの作成とサービス間の関係の構成

マップキャンバスを使用して、サービスを追加、構成、および配置します。親サービスに依存する子サービスを追加できます。

始める前に
必要なロール：evt_mgmt_integration

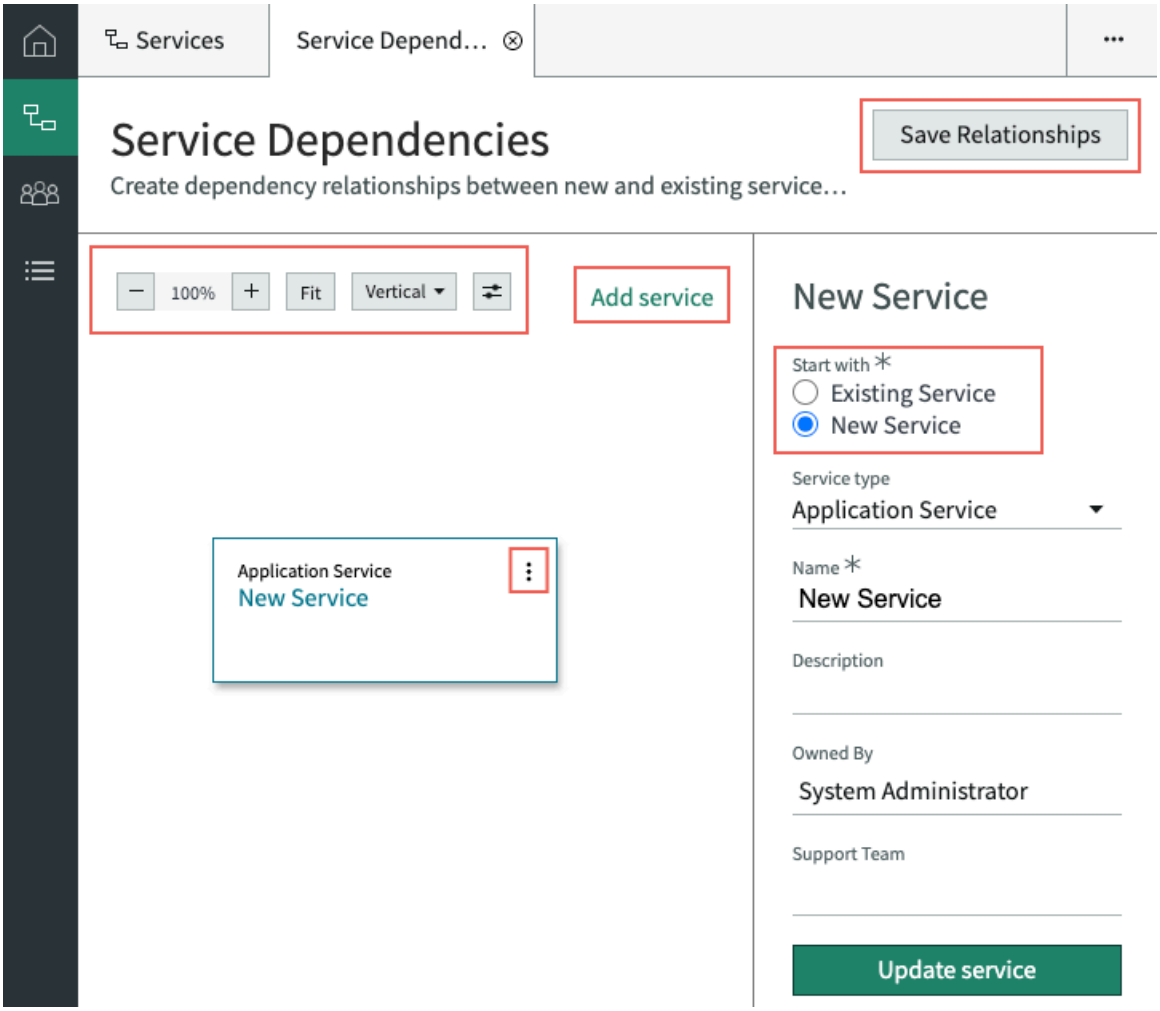
このタスクについて
アプリケーションサービスはビジネスサービスの子として追加できますが、その逆はできません。

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > [サイトリライアビリティオペレーションワークスペース]に移動します。
2. Site Reliability Ops Workspace で、次のいずれかの方法を使用してサービスレコードを作成します。
   - ホームページ ( ) の [サービス] セクションで、[新規サービスを作成] をクリックします。
   - サービスの概要ページ ( ) で、[新規サービスを作成] をクリックします。

   サービス依存関係ページが開かれ、空白のマップキャンバスが表示されます。 サービス依存関係マップに追加するサービスは、既存のサービスでも、ページで作成した新しいサービスでもかまいません。新しいサービスの場合は、親サービスから開始して、他のサービスを親と相互にコネクトします。
3. [サービスを追加] をクリックします。
   マップキャンバスに [アプリケーションサービス] ボックスが表示されます。[新しいサービス] ボックスで、いくつかのサービスプロパティを設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [次で開始 **(Start with)**] 値で、定義するサービス全体の親として、新規または既存のサービスを追加するかどうかを指定します。
5. [既存のサービス **(Existing service)**] を指定した場合は、 [サービス] リストでサービスを選択します。
6. サービスのプロパティ設定を指定します。

サービスプロパティ設定

プロパティ	説明
サービスタイプ	◦ アプリケーションサービス：1 つ以上の CI で構成されるサービスで、一緒にビジネスレベルの機能を実行するタスクのサブセットを実行するもの。たとえば、コスト計算アプリやデータベースサーバーなど。 ◦ ビジネスサービス：ビジネスレベルの機能を実行する全体的な親サービス。たとえば、「買い物かご」、「製品の説明ページ」、「お問い合わせ先ページ」など。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	◦ ビジネスサービスは、別のビジネスサービスの親または子にすることができます ◦ アプリケーションサービスは、別のアプリケーションサービスの親または子にすることができます ◦ ビジネスサービスをアプリケーションサービスの親にすることはできますが、アプリケーションサービスをビジネスサービスの親にすることはできません。アプリケーションサービスを他のサービスにリンクする場合は、常に別のアプリケーションサービスになります。[サービスタイプ] フィールドの値はグレー表示されます。 **注:** ビジネスサービスオプションを使用して新しいサービスを作成すると、サービスは cmdb_ci_service テーブルに作成されます。ただし、後で必要に応じて、サービスをビジネスサービスまたはテクニカルサービスに変換できます。サイトリライアビリティオペレーション v14.2 リリース (ServiceNow Store) 以降のサービスを変換できます。
名前 新規サービスのみ	サービスの一意でわかりやすい名前。
説明 新規サービスのみ	他のユーザーがサービスの目的やその他の関連情報を理解するのに役立つサービス全体の説明。
オーナー 新規サービスのみ	サービス全体に責任を持つ担当者。クリックするか入力を開始すると、選択リストが表示されます。
サポートチーム 新規サービスのみ	サービスをサポートする SR Ops チーム。 クリックするか入力を開始すると、選択リストが表示されます。

7. [サービスを更新 **(Update Service)]** をクリックします。
サービスのボックスがキャンバスに表示され、サービスのタイプと名前が表示されます。
8. マップにアプリケーションサービスの親としてビジネスサービスが含まれている場合は、[設定] アイコン () をクリックし、[サービスオファリング] を選択します。

   <business service name>-<application service name> offering という名前のサービスオファリングがシステムによって追加されます。必要に応じて [マップに表示 **(Show in map)]**スイッチを切り替えます。

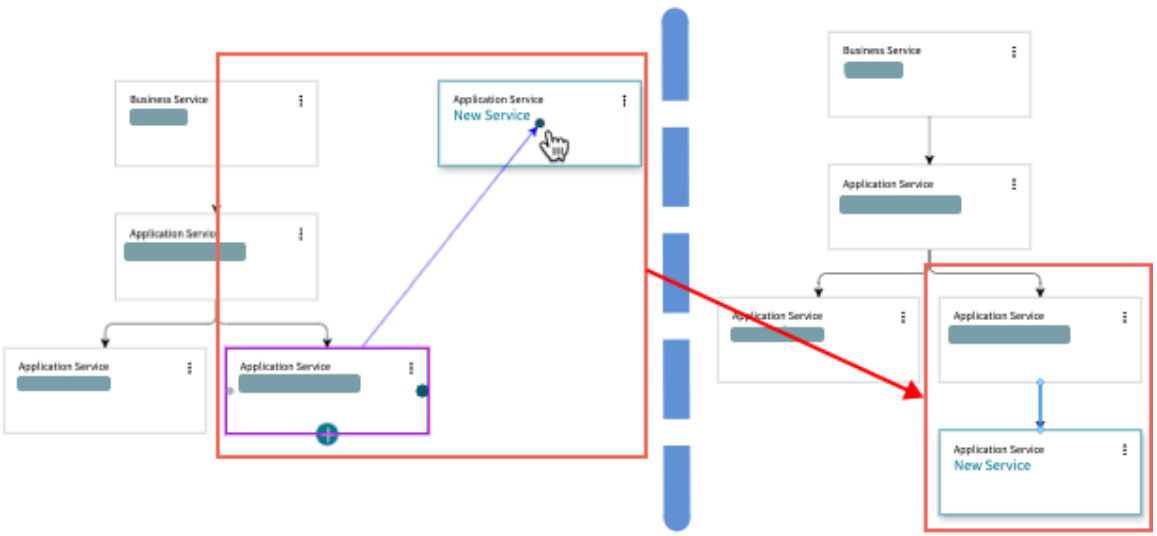
   注: アプリケーションサービスをビジネスサービスにコネクトするには、サービスオファリングが必要です。サービスオファリングの設定は変更できません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 引き続きサービスを追加し、次の方法を使用してコネクトします。
   - [サービスを追加] をクリックします。接続のない新しいサービスがマップに追加されます。「親」サービス内の任意の場所からサービスにドラッグします。接続矢印が表示され、子が所定の位置にスナップします。
   - サービスのプラス記号 (+) をクリックします。新しいサービスが、子として接続されます。接続矢印が表示され、子が所定の位置にスナップします。
   - 接続を変更します。接続矢印を選択し、別のサービスにドラッグします。**Delete** キーを押して接続を削除します。
   - [メニュー] アイコン ( ) をクリックし、操作を選択します。
     - [子を追加]：新規サービスが子として接続されます。接続矢印が表示され、子が所定の位置にスナップします。
     - [親を追加]：新規サービスが親として接続されます。接続矢印が表示され、親が所定の位置にスナップします。
     - [関係を管理 **(Manage Relationships)**]：ダイアログボックスで、サービスに別の親または子を指定します。この操作は、[子を追加] および [親を追加] アクションと同じです。
     - [レコードを開く]：Site Reliability Ops Workspace の [詳細] タブで、サービスのレコードを開きます。このオプションは、保存されたサービスに対してのみ表示されます。
     - [サービスの削除]：選択したサービスがマップから削除され、CMDB 内の CI エントリーが削除されます。このオプションは、保存されたサービスに対してのみ表示されます。

       ⚠ 警告: ビジネスサービスの直接の子を削除すると、関連するサービスオファリングも削除され、ビジネスサービスは動作しなくなります。

     - [マップから削除 **(Remove from Map)**]：選択したサービスがマップから削除されます。CMDB 内の CI エントリーは影響を受けません。
     - 親の内側をクリックして子にドロップすることで、サービスをコネクトします。サービス間に接続矢印が表示されます。



10. マップの表示を更新します。
    - [+] または [-] をクリックして、ズームインまたはズームアウトします。
    - [フィット **(Fit)**] をクリックして、マップ全体を作業領域に合わせて表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [垂直] と [水平] を切り替えて表示を回転させます。
- [リフレッシュ] アイコン ( ) をクリックして、画面上の画像が正確であることを確認します。別のユーザーがサービスを編集している場合は、リフレッシュすることをお勧めします。

11. すべてのサービスが適切に構成されて接続されたら、[関係を保存 **(Save Relationships)]** をクリックします。

> **注:** 保存された関係マップの一部であるサービスのプロパティ設定は変更できません。変更するには、更新済みのバージョンでサービスを置き換える必要があります。

関連情報

サービスの一括変換

サービスの詳細の編集

チームが所有する既存のサービスを編集します。 SR Ops でサポートする各サービスについて、サービスとそれをサポートする SR Ops チームに関する一般的な情報を提供します。

始める前に
必要なロール：sro_admin

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. [サービス] ページアイコン ( ) をクリックします。
3. サービスの概要ページで、更新するサービスをクリックして開きます。
デフォルトでは [詳細] タブが選択されています。
4. フォームのフィールドに入力します。

[サービス] フォーム

フィールド	説明
名前	サービスの名前。
説明	他のユーザーがサービスの目的やその他の関連情報を理解するのに役立つサービス全体の説明。
ビジネス上の重要度	CMDB に設定されているビジネス重要度の値。この値は CMDB から取得されます。
バージョン	CMDB に設定されているバージョンの値。この値は CMDB から取得されます。
運用ステータス	CMDB に設定されている運用ステータスの値。この値は CMDB から取得されます。
環境	CMDB に設定されている環境の値。この値は CMDB から取得されます。
サポートチーム	サービスをサポートする SR Ops チーム。 クリックするか入力を開始すると、選択リストが表示されます。
オーナー	サービスに責任を持つ担当者。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	クリックするか入力を開始すると、選択リストが表示されます。

5. キャンバスビューで編集するサービスを開くには、[関係] タブをクリックします。
   キャンバスのコンテンツは読み取り専用として表示されます。
6. サービス情報を編集するには、 [関係を編集] をクリックします。
7. 編集後に更新されたサービスの詳細を保存するには、 [関係を保存] をクリックします。

タスクの結果
一般的なサービス設定が構成されます。次の手順で、サービスにメッセージを送信するプッシュコネクタとのデータ連携を設定します。

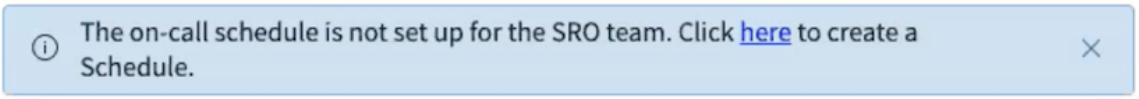
オプション：オンコールスケジュールの設定

サイトリライアビリティオペレーション アプリケーションは、オンコールスケジューリング アプリケーションと完全にデータ連携されています。SR Ops チームを設定したら、オンコールウィザードを使用してスケジュールを設定します。

始める前に
必要なロール： sro_admin または sro_manager

手順
1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. [サービス] ページアイコン () をクリックします。
3. サービスの概要ページで、SR Ops チームにまだオンコールスケジュールがないサービスを開きます。

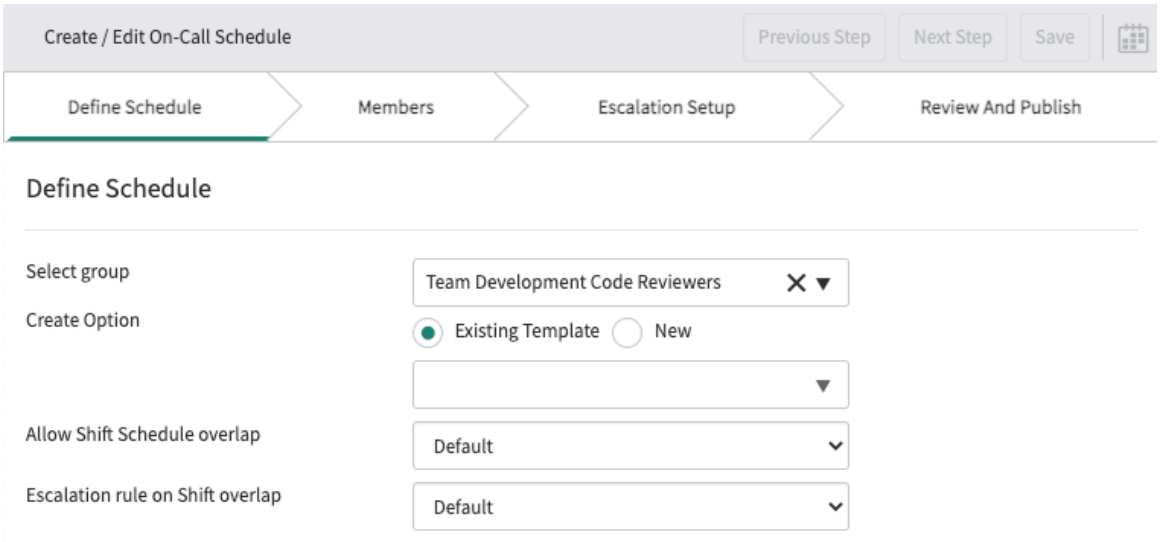
   ワークスペースに、スケジュールを構成するための通知が表示されます。

4. リンクをクリックします。

   オンコールスケジューリング アプリケーションは、スケジュールの設定に役立つウィザードを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. スケジュールを設定します。
   詳細については、「オンコールスケジュールを設定または更新する」を参照してください。

サービスマップからのサービス削除

不要になったサービスをサービスマップから削除します。CMDB 内のサービス用 CI エントリーは影響を受けません。

始める前に
必要なロール：sro_admin

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. [サービス] ページアイコン ( ) をクリックします。
3. サービスの概要ページで、更新するサービスをクリックして開きます。
   デフォルトでは [詳細] タブが選択されています。
4. [関係] タブをクリックします。
   キャンバスのコンテンツは読み取り専用として表示されます。
5. サービス情報を編集するには、[関係を編集] をクリックします。
6. 削除するサービスの [他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、[マップから削除 **(Remove from map)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. 編集後に更新されたサービスの詳細を保存するには、[関係を保存] をクリックします。

関連情報

サービスマップからのサービスの削除

サービスマップからのサービスの削除

重複しているサービス、誤って作成されたサービス、または不要になったサービスをマップから削除します。CMDB 内のサービス用 CI エントリーは削除されません。このオプションは、保存されたサービスに対してのみ表示されます。

始める前に

必要なロール：sro_admin

このタスクについて

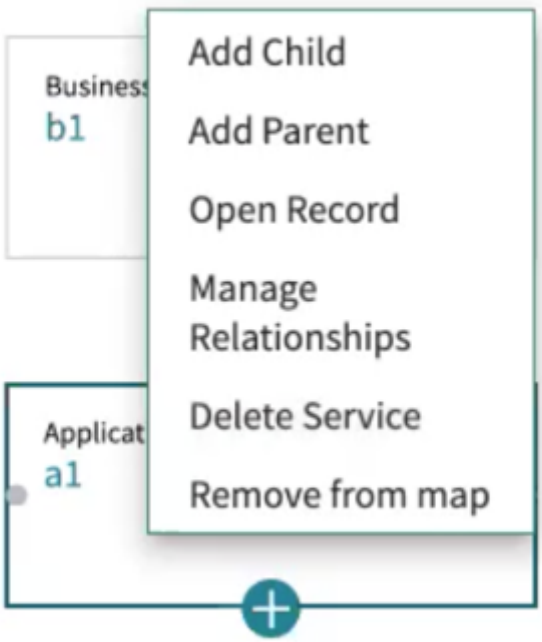
⚠ **警告:** ビジネスサービスの直接の子を削除すると、関連するサービスオファリングも削除され、ビジネスサービスは動作しなくなります。

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. [サービス] ページアイコン ( ) をクリックします。
3. サービスの概要ページで、更新するサービスをクリックして開きます。
   デフォルトでは [詳細] タブが選択されています。
4. [関係] タブをクリックします。
   キャンバスのコンテンツは読み取り専用として表示されます。
5. サービス情報を編集するには、[関係を編集] をクリックします。
6. 削除するサービスの [他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、[サービスの削除] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [サービスの削除] 確認ダイアログ ボックスで、 [削除] をクリックします。



8. 編集後に更新されたサービスの詳細を保存するには、[関係を保存] をクリックします。

関連情報

サービスオファリングの削除

コマンドラインインターフェイスを使用したサービスまたは関係の作成と更新

SR Ops ワークスペースに移動する代わりに、コマンドラインインターフェイス (CLI) を使用して、単一のコマンドでサービスや関係を操作します。

始める前に
サイトリライアビリティオペレーションと ServiceNow CLI ストアアプリの両方がインストールされているインスタンスに、CLI クライアントが接続されていることを確認します。

必要なロール：sro_manager または sro_admin

このタスクについて
現時点では、サービスや関係の削除はサポートされていません。

手順

1. ターミナルを開き、「`snc sro`」と入力して Enter キーを押します。

   コマンドグループ「 `sro` 」を使用すると、SR Ops のサービスと関係に対して、作成、更新、および削除の操作を実行できます。利用可能なコマンドのリストに、`build` コマンドが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
Name
  sro

Description
  Perform create, update, and delete operations on services and relationships for Site Reliability Operations.

Synopsis
  snc sro <command> [arguments]

Available Commands
  build       : Process services payload to create or update services and relationships

  For additional help information on a specific command, run "snc sro <command> --help"

Global Arguments
  -d, --debug           Print logs to console
  -h, --help            Display detailed help information
  -o, --output string   Set the format for printing command output. The supported formats are json (default), yaml, text, and table.
  -p, --profile string  Use a specific connection profile when executing a command. If you do not provide this argument, the CLI uses the default prof
ile.
```

注: `build` コマンドは、.json ファイル名を入力として受け入れます。

2. json ペイロードの形式が正しいことを確認してください。
   たとえば、services-payload.json には次のペイロードがあります。

```
{
  "services": [
    {
      "name": "Email Enterprise",
      "description": "Email Enterprise service",
      "$class": "cmdb_ci_service"
    },
    {
      "name": "Email Premium",
      "description": "Email Service for Office 365 accounts",
      "$class": "cmdb_ci_service_discovered"
    }
  ],
  "relationships": [
    {
      "parent": "Email Enterprise",
      "child": "Email Premium"
    }
  ]
}
```

3. 「`snc sro build --data <ファイル名>.json`」と入力して、Enter キーを押します。
   たとえば、「 `snc sro build --data services-payload.json`」と入力します。

タスクの結果
json ペイロードに基づいて、インスタンスでサービスと関係が作成または更新されます。

サービスオファリングの詳細の編集

必要に応じてサービスオファリングの詳細を編集します。

始める前に
必要なロール：sro_admin

このタスクについて
サービスマップにビジネスサービスがアプリケーションサービスの親として含まれている場合は、アプリケーションサービスをビジネスサービスに接続するサービスオファリングが作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. サービスマップで、サービスオファリングをクリックして、フォームビューで開きます。
   [詳細] と [登録者] 関連リストが表示されます。
2. [詳細] タブをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

サービスオファリングフォーム

フィールド	説明
当該サービスオファリング関連	
名前	サービスオファリングの性質を反映した一意の名前。
簡単な説明	サービスオファリングに関する簡単な詳細説明。
追加情報	
オーナー	組織内で当該のサービスを担当するサービスオーナー。
デリバリマネージャー	当該のサービスのデリバリマネージャー。

4. サービスオファリングに登録されているユーザーを表示するには、 [登録者] タブをクリックします。
5. 編集を保存するには、 [保存] をクリックします。

サービスオファリングの削除

アプリケーションサービスが削除された場合は、サービスマップから当該サービスオファリングを削除します。サービスオファリングを削除すると、サービスオファリングとその関係が完全に削除されます。

始める前に
必要なロール：sro_admin

サービスポートフォリオ管理プラグイン (com.snc.service_portfolio) がアクティブでないこと、およびサービスオファリングがいずれのアプリケーションサービスにも接続されていないことを確認します。

このタスクについて
サービスマップにビジネスサービスがアプリケーションサービスの親として含まれている場合は、アプリケーションサービスをビジネスサービスに接続するサービスオファリングが作成されます。アプリケーションサービスを削除すると、このサービスオファリングは不要になります。

手順

1. 削除するサービスオファリングの [他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、[サービスオファリングの削除] を選択します。
2. 編集後に更新されたサービスの詳細を保存するには、[関係を保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスからのインシデント作成

構成アイテム (CI) のいずれかで、期待される運用基準からの逸脱があった場合は、サービスからインシデントを作成します。インシデントレコードを使用して、問題の調査、利用可能なソリューション、および解決策を追跡できます。

始める前に
必要なロール：sro_admin、sro_manager、または sro_user

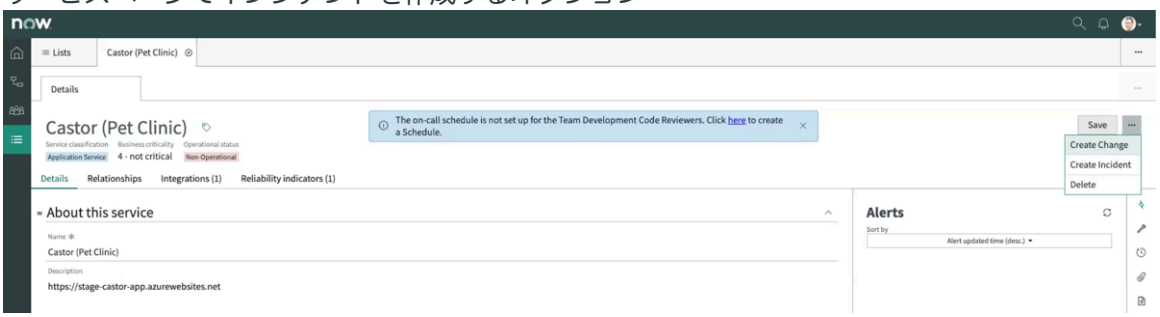
手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. Site Reliability Ops Workspace で、次のいずれかの方法を使用してサービスレコードを開きます。

オプション	実行するアクション
リストアイコン	◦ [リスト] アイコン ( ) をクリックします。 ◦ [サービス] > [すべて] を選択します。 ◦ [レコード] をクリックして開きます。
サービスアイコン	◦ [サービス] アイコン ( ) をクリックします。 ◦ サービスセクションで、[サービスレコード] をクリックして開きます。

3. [その他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、 [インシデントを作成] を選択します。

サービスページでインシデントを作成するオプション



4. フォームのフィールドに入力します。
インシデントフォームのフィールドの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースでのインシデントの作成」 を参照してください。
5. [保存] をクリックします。

CI からの変更要求作成

変更要求を作成して、サポートされている構成アイテム (CI) の改変を提案します。

始める前に
必要なロール：sro_admin、sro_manager、または sro_user

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

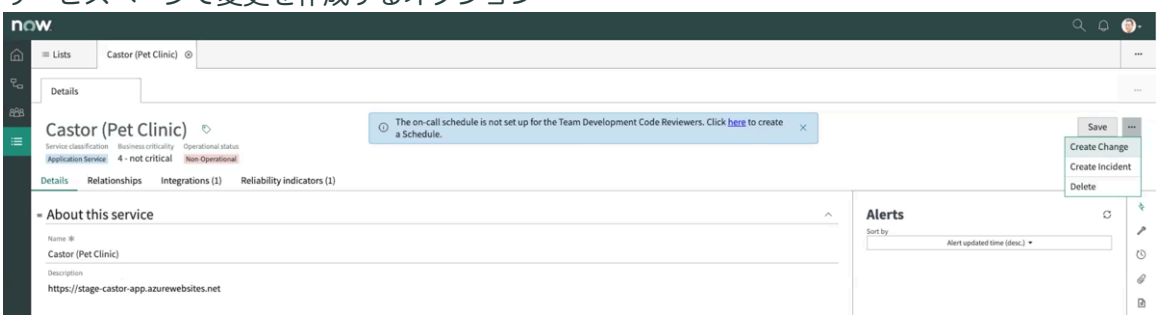
手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. Site Reliability Ops Workspace で、次のいずれかの方法を使用してサービスレコードを開きます。

オプション	実行するアクション
リストアイコン	◦ [リスト] アイコン ( ) をクリックします。 ◦ [サービス] > [すべて] を選択します。 ◦ [レコード] をクリックして開きます。
サービスアイコン	◦ [サービス] アイコン ( ) をクリックします。 ◦ サービスセクションで、[サービスレコード] をクリックして開きます。

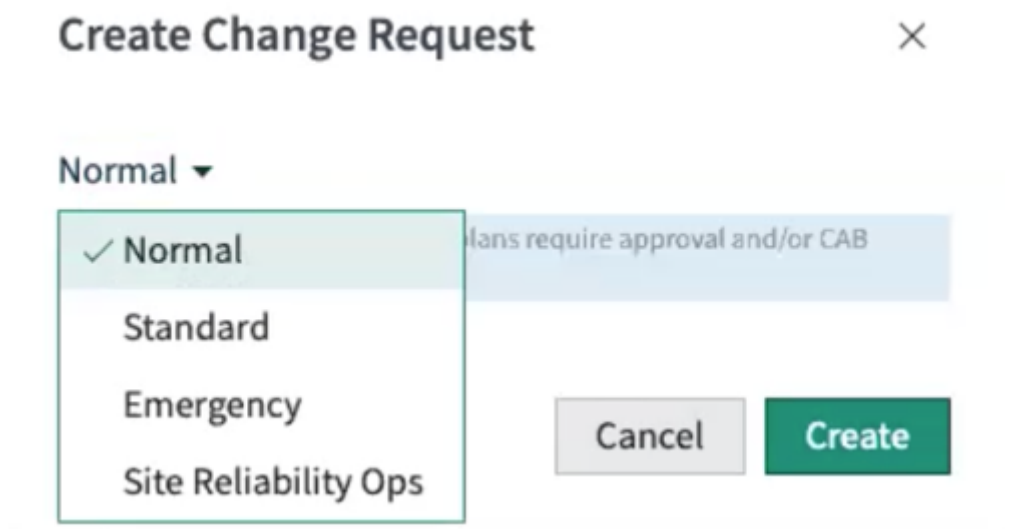
3. [他のアクション] アイコン ( ) をクリックして、[変更を作成] を選択します。

サービスページで変更を作成するオプション



4. [変更要求の作成] ダイアログボックスで変更のタイプを選択して、[作成] をクリックします。

[変更要求の作成] ダイアログボックス



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Quebec リリースから、Site Reliability Ops 変更モデルが導入されました。Site Reliability Ops 変更モデルは、次のプロパティが false のときに実行されます。

- com.snc.change_management.change_model.manage_workflow：false
- com.snc.change_management.change_model.type_compatibility：false

5. フォームのフィールドに入力します。
変更の要求フォーム上のフィールドの詳細については、「エージェントワークスペースでの変更要求の作成」を参照してください。
6. [保存] をクリックします。
変更要求の [優先度] フィールドの値が [高] の場合、その変更要求は認可された担当者によって承認される必要があります。それ以外の場合、変更要求は自動的に作成されます。

関連情報

変更要求の承認

サービスレコードの削除

不要になったサービスレコードを削除します。

始める前に

必要なロール：sro_admin、sro_manager、または sro_user

手順

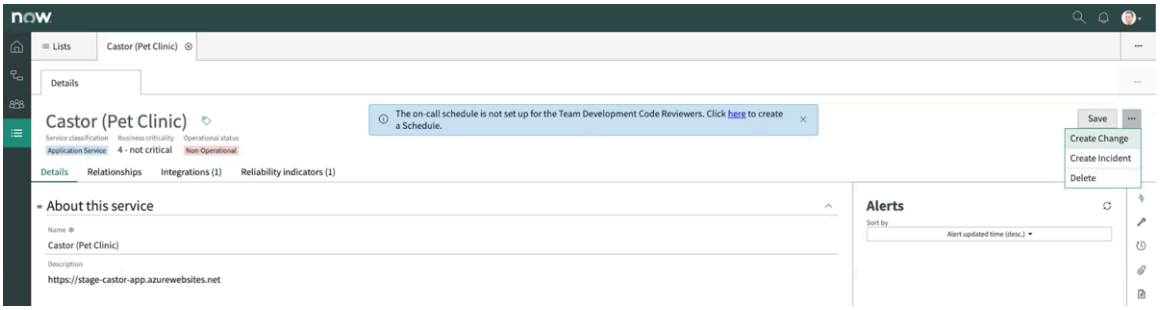
1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. Site Reliability Ops Workspace で、次のいずれかの方法を使用してサービスレコードを開きます。

オプション	実行するアクション
リストアイコン	◦ [リスト] アイコン ( ) をクリックします。 ◦ [サービス] > [すべて] を選択します。 ◦ [レコード] をクリックして開きます。
サービスアイコン	◦ [サービス] アイコン ( ) をクリックします。 ◦ サービスセクションで、[サービスレコード] をクリックして開きます。

3. [他のアクション] アイコン( ) をクリックして、[削除] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスページで変更を作成するオプション



4. [サービスの削除] 確認ダイアログ ボックスで、 [削除] をクリックします。

APM ツールとの統合

イベント管理 アプリケーションパフォーマンス管理 (APM) ツールとのデータ連携を設定します。このプッシュコネクタはアラートを SR Ops に送信します。 APM は、定義されたレベルまでサービスを顧客に提供し、アプリケーションのパフォーマンスに関連する問題を特定します。ロード時間やアプリケーションの応答時間など、さまざまなカテゴリを使用して、アプリケーションのパフォーマンスを監視または追跡できます。

始める前に

必要なロール：sro_user または sro_admin

このタスクについて

イベント管理 Connectors プラグインは、APM ツールを SR Opsで利用できるようにします。

インスタンスに Web サービスアカウントを構成しました。APM ツールは、アカウントを使用してインスタンスを認証し、 SR Ops でこのサービスにアラートを送信できるようにします。このタスクでは、次のアイテムを構成します。

1. SR Ops の場合
   - アラートごとにインシデントを作成するかどうかを指定します。
   - アラートを受信したとき、またはインシデントを作成したときに、チームメンバーに通知を送信するかどうかを指定します。
   - サービスからアラートを転送する APM ツールを指定します。
2. APM ツールの管理コンソールで、アラートに関するアクション設定に従って、次の認証ヘッダーを構成します。
   - APM ツールでアラートの送信先となる保護されたエンドポイント。
   - APM ツールがアラートを送信するために使用するサービスアカウント。通常、アカウントは、アラート用エンドポイントの認証ヘッダーを生成するために使用されます。

手順

1. evt_mgt-integration ロールを持つ Web サービスアカウントを作成します。
   詳細については、「Web サービスアカウントの作成」を参照してください。
2. [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
3. Site Reliability Ops Workspace で、次のいずれかの方法を使用してサービスレコードを開きます。
   - ホームページ ( ) の [サービス] セクションでサービスを開きます。
   - サービス概要のページ ( ) でサービスを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスページには、[詳細]、[関係] 、および [統合] タブが表示されます。

4. [統合] タブをクリックして、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

[統合] フォーム

フィールド	説明
名前	統合の名前。
ソース	サービスからメッセージを送信するプッシュコネクタ。SR Ops はこの情報を使用して、受信メッセージのデコード方法を決定します。 [ソース] フィールドの [検索] アイコン ( ) をクリックして、サービスに使用するソースを選択します。
インシデントを作成	受信したアラートごとにインシデントを作成するオプション。
通知トリガー/通知 ON	アラートを受信したとき、またはインシデントを作成したときに、通知を送信するオプション。 通知を送信するには、[通知をトリガー] チェックボックスを選択します。[通知 **ON]** 設定は、アラートを受信したとき、またはインシデントを作成したときに、通知を送信するかどうかを指定します。 グループにオンコールスケジュールが構成されている場合、通知はオンコールシフトメンバーに送信されます。スケジュールが定義されていない場合、システムはグループのすべてのメンバーに通知を送信します。 システムは、*sn_sro.notification_communication_channels* プロパティで指定されたチャネルで通知を送信します。詳細については、「SR Ops のシステムプロパティ」を参照してください。 **注:** ベースシステム SR Opsは、アラートを受信したときや、インシデントを作成したときに、通知を送信するオプションをサポートします。アクションをトリガーするカスタムアクションとカスタム条件の両方を定義できます。「アクションをトリガーするカスタム条件の定義」および「カスタムアクションの定義」を参照してください。

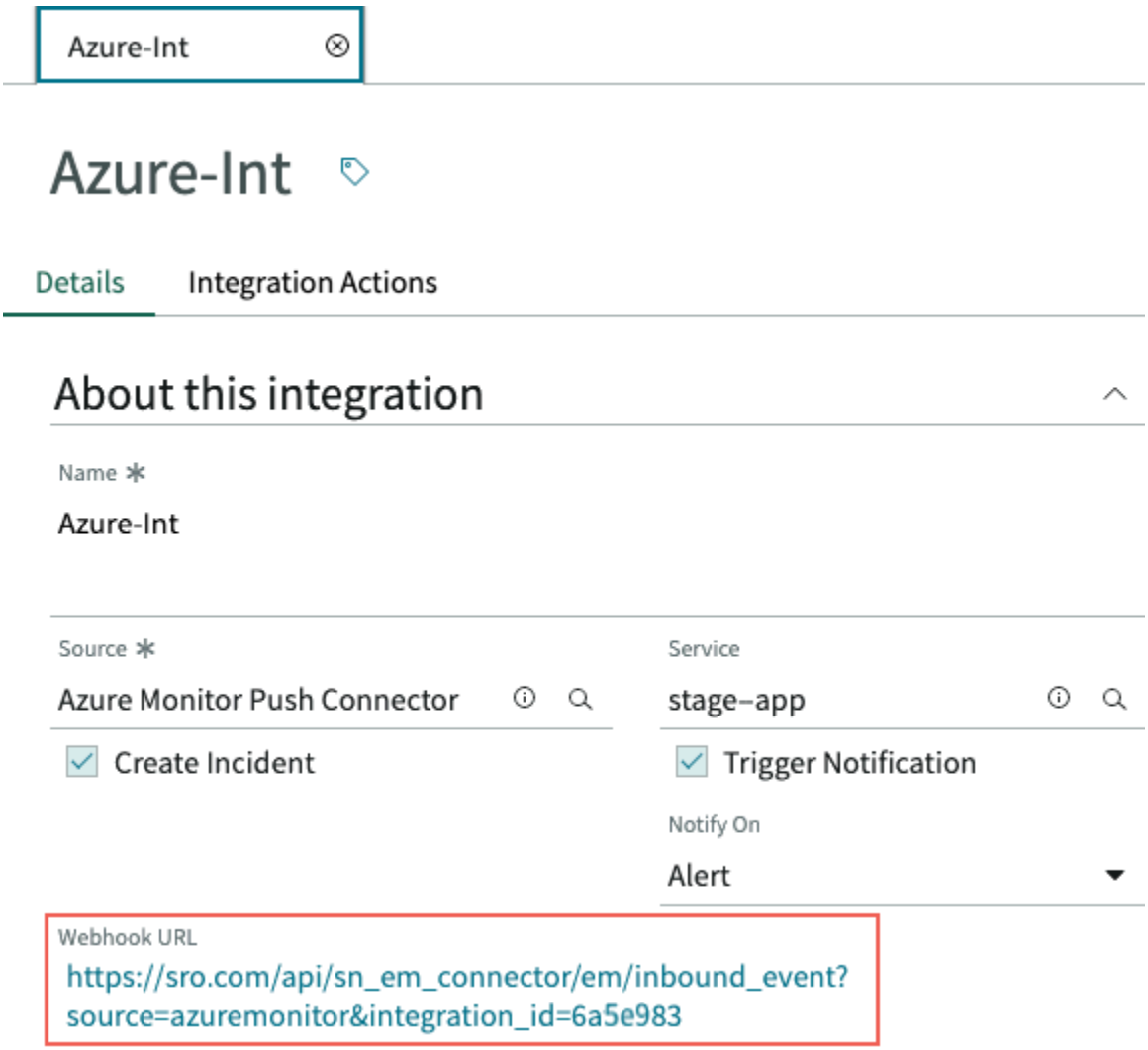
6. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[統合] タブは、新しい統合用の [詳細] タブと [統合アクション] タブの 2 つのタブに置き換えられました。

- [詳細] タブには、これまでに定義した値が表示されます。
- ベースシステム SR Opsは、アラートを受信したときや、インシデントを作成したときに、通知を送信するオプションをサポートします。アクションをトリガーするカスタムアクションとカスタム条件の両方を定義できます。 統合のカスタム条件 / アクションのペアは、[統合アクション] タブに表示されます。「アクションをトリガーするカスタム条件の定義」および「カスタムアクションの定義」を参照してください。

システムは、APM のメッセージ送信先になる保護されたエンドポイント **Webhook URL** を生成します。統合用の [詳細] タブにこの URL が表示されます。次のステップで使用するために、この URL をコピーします。



7. APM ツールの管理コンソールを開き、次の設定を構成します。

   a. アラートメッセージ用エンドポイントとして Webhook URL を指定します。
   一部の APM ツールでは、これを「アクション」と呼び、アラートイベントに対して実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 構成したサービスアカウントを指定します。
APM はこのアカウントを使用して、アラートメッセージを SR Ops に送信するインスタンスを接続して認証します。

タスクの結果
これで、SR Ops でのサービス登録は完了です。

関連情報

アクションをトリガーするカスタム条件の定義

カスタムアクションの定義

カスタムアクションの定義

ベースシステム SR Ops アプリケーションは、アラートを受信したときや、インシデントを作成したときに、通知を送信するアクションをサポートします。アクションをトリガーするカスタムアクションとカスタム条件の両方を定義できます。

始める前に
必要なロール： sro_admin または sro_manager

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > [サービス健全性] > [アクション]に移動します。
2. [アクション] フォームで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

アクションフォーム

フィールド	説明
名前	アクションの名前。
説明	他の人がアクションの目的を理解するのに役立つ説明。
適用先	アクションの実行対象エンティティのタイプ。
タイプ	実行するアクションのタイプ。
統合ハブアクション	指定した条件が満たされたときに実行するアクション。 注: 統合ハブ フローとアクションは、「カスタムサブフローの作成」で概説されている規則に従う必要があります。
スクリプト	実装する各カスタムアクションの実行可能スクリプト。スクリプトは、APM から渡されたパラメーターを受け入れて処理できます。
サブフロー	アラートを解決するために実行されるサブフロー。

4. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
このアクションは [統合] タブのアクションのリストに追加されます。

アクションをトリガーするカスタム条件の定義

ベースシステム SR Ops アプリケーションは、アラートを受信したときや、インシデントを作成したときに、通知を送信するアクションをサポートします。アクションをトリガーするカスタムアクションとカスタム条件の両方を定義できます。フローが特定の決定結果を得るタイミング、または特定の再開イベントを待機するタイミングを制御します。

始める前に
必要なロール： sro_admin または sro_manager

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > [サービス健全性] > [条件]に移動します。

   [条件] フォームが開きます。

2. [条件] フォームで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[条件] フォーム

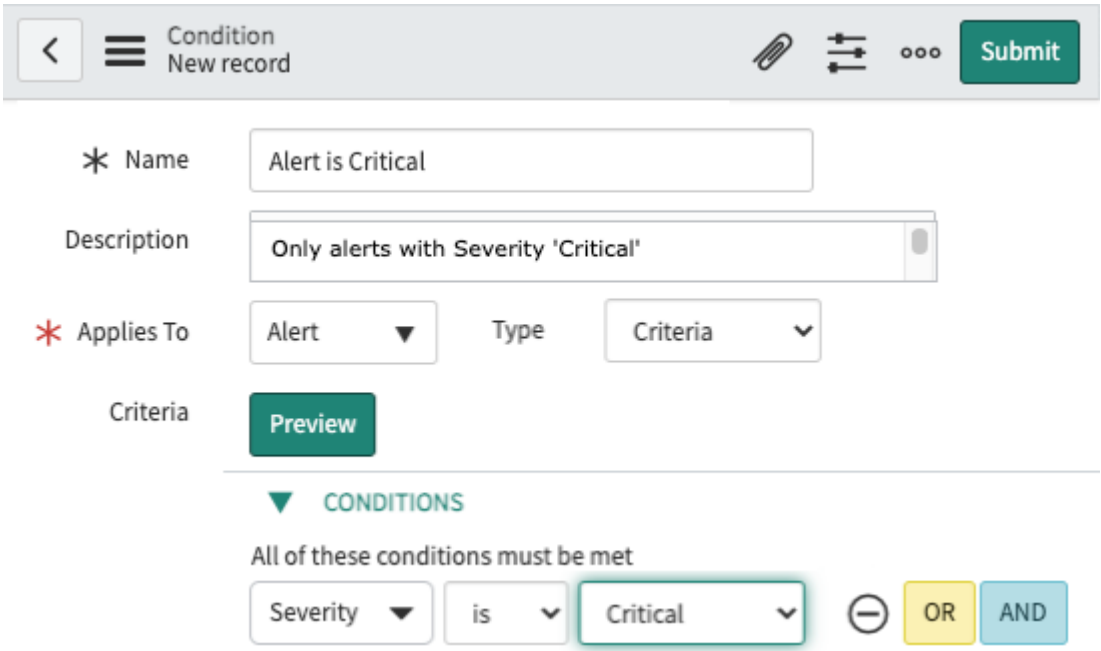
フィールド	説明
名前	条件の名前。
説明	他の人が条件の目的を理解するのに役立つ説明。
適用先	条件を適用する必要があるエンティティのタイプ。
タイプ	条件のタイプ： ◦基準：データに対して適用するパラメーターと値のペア条件のセット。 ◦スクリプト：データに対して条件を適用するコード。
条件	データに対して適用するパラメーターと値のペア条件のセット。パラメータや値を選択して条件を作成し、論理演算子で条件を結合します。 このオプションは、[タイプ] 値が [基準] の場合にのみ表示されます。
スクリプト	データに対して条件を適用するコード。 このオプションは、[タイプ] 値が [スクリプト] の場合にのみ表示されます。

4. [プレビュー] をクリックして、現在のデータに条件を適用します。
   システムは、条件に一致するレコードの数を示すリンクを返します。リンクをクリックして結果を表示します。
5. 通知の定義が完了したら、[送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example:
この条件例は、重大なアラートのみに一致します。

重大のみのアラート条件の例



サービスのアラートルールの作成

サービスのアクションをトリガーするアラートルールを作成できます。アラートルールに条件を作成し、アラートルールに関連付けるアクションをさらに作成することもできます。SR Ops は、インシデントの作成や、アラートの受信時 / インシデントの作成時に通知を送信するなどのアクションの実行をサポートします。

始める前に
必要なロール：sro_user または sro_admin

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. [サービス] ページアイコン ( ) をクリックします。
3. Services Overview のページでサービスを開きます。
4. [アラートルール] タブをクリックします。
5. [新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

新しいアラートルールフォーム

フィールド	説明
詳細	
サービストリガータイプ	アラートルールをトリガーするサービスのタイプ。 次のいずれかのタイプのトリガーを設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

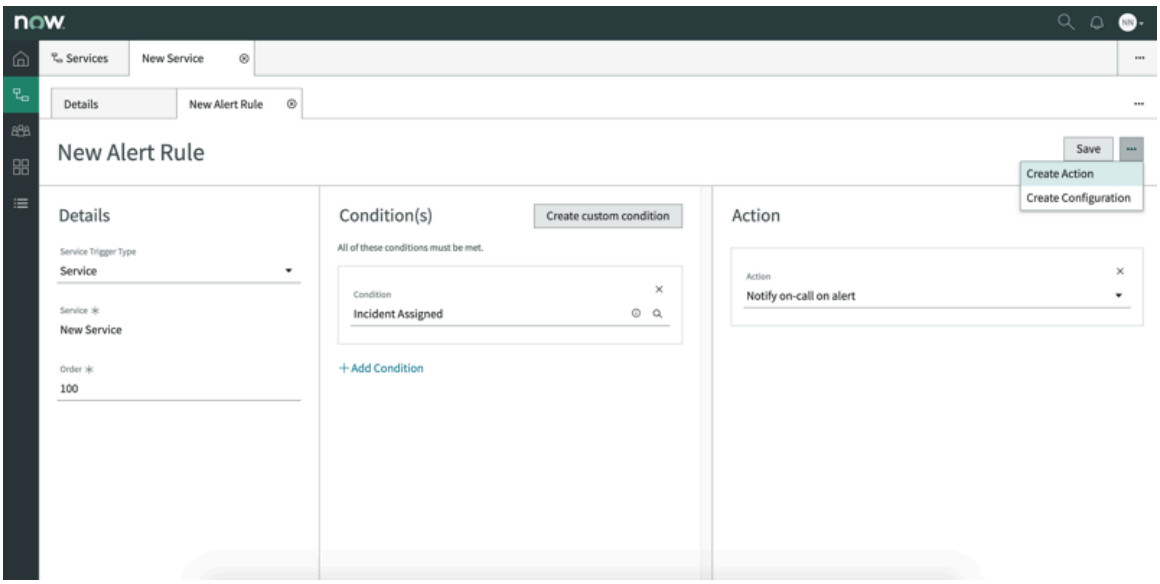
フィールド	説明
	◦ サービス：アラートルールを作成しているサービスに対してのみアラートがトリガーされます。 ◦ **CI**：アラートルールを作成しているサービスの、影響を受ける構成アイテム (CI) に対してのみアラートがトリガーされます。 ◦ サービス **+ CI**：アラートルールを作成しているサービスと、影響を受けるサービス構成アイテムの両方に対してアラートがトリガーされます。 **注:** CI タイプおよびサービス + CI タイプの場合、その CI がサービスまたはテクニカルサービスの子である場合にのみ、ルールがトリガーされます。CI の深さが 1 レベルを超える場合、ルールはトリガーされません。
サービス	サービスの名前。このフィールドは、アラートルールの作成対象となるサービスに基づいて自動的に設定されます。
順番	アクションを実行する順序。
条件	
条件	トリガーアクションはこの条件に基づいています。アラートに関連付けられたサービスが **[** サービス] フィールドの値と一致し、これらの条件がすべて満たされると、アクションが実行されます。 アラートルールの条件が満たされると、アクションがトリガーされます。統合レベルとサービスレベルのアクション間での、アクションの実行順序は保証されません。 すべてのアラートルールが順番に評価され、処理されます。ルールが条件に一致するたびに、この一致するルールに対してアクションが 1 度実行されます。このアクションは、アラートが更新されたときに発生する可能性があります。最初はルールがトリガーされないかもしれませんが、その後にルールによりアラートが変更され、以前に一致していなかった条件が一致し、アクションがトリガーされることがあります。 カスタム条件を作成したり、利用可能な条件をさらに追加したりすることもできます。 カスタム条件を作成するには、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	a. [カスタム条件の作成 **(Create custom condition)]** をクリックします。 **b.** 新しいカスタム条件フォームで、各フィールドに入力します。 ▪ 名前：条件の名前。 ▪ 簡単な説明：条件の簡単な説明。 ▪ モード：条件を作成するために使用するモード。基準またはスクリプトに基づいて条件を作成できます。 選択したモードに基づいて、満たす必要がある条件を入力するか、スクリプトを追加します。 **c.** [保存] をクリックします。 このアラートルールに利用可能な条件をさらに追加する場合は、**[+** 条件を追加] をクリックします。
アクション	
アクションを追加	このアラートルールに対して実行するアクション。 利用可能なアクションタイルを選択できます。 タイルから選択できないアクションを使用する場合は、[その他のアクション **(More actions)]** をクリックし、アクションの名前を選択します。 さらにアクションを作成する場合は、[新しいアラートルール (New Alert Rule)] ページの [保存] ボタンの横に表示されるその他の UI アクションアイコン (•••) をクリックし、[アクションの作成 **(Create Action)]** を選択します。 **注:** アラートルールのアクションを設定している間、選択したアクションの [構成必須 **(Configuration required)]** フィールドの値が **true** の場合は、[構成] フィールドが表示されます。構成に必要な変数は、アクションによって決まります。これらの変数は、[アクション] ページでアクションを作成する際に [説明] フィールドで指定されます。
設定	アクションは、リストから選択した構成で実行されます。 [構成] フィールドに値を入力するには、このフィールドをポイントし、その内部をクリックします。このフィールドには、選択可能な構成のリストが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	新しく構成を作成してアクションに関連付ける場合は、[保存] ボタンの横に表示されるその他の UI アクションアイコン (***) をクリックし、[構成の作成 **(Create Configuration)]** を選択します。



7. [保存] をクリックします。

> **注:** ベースシステム SR Ops で、[サイトリライアビリティオペレーション] > [サービス健全性] > [アラートルール] に移動すると、アラートルールのリストを表示できます。アラートルールの中で、名前が SRO で始まるものと説明が「DO NOT EDIT」で始まるものは、変更も削除もしないでください。

統合のアラートルール作成

統合のアクションをトリガーするアラートルールを作成できます。アラートルールに条件を作成し、アラートルールに関連付けるアクションをさらに作成することもできます。SR Ops は、インシデントの作成や、アラートの受信時 / インシデントの作成時に通知を送信するなどのアクションの実行をサポートします。

始める前に

必要なロール：sro_user または sro_admin

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。

2. [サービス] ページアイコン ( ) をクリックします。

3. Services Overview のページでサービスを開きます。

4. [統合] タブをクリックします。

5. アラートルールを追加する統合を開きます。

6. [アラートルール] タブをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [新規] をクリックします。
8. フォームのフィールドに入力します。

新しいアラートルールフォーム

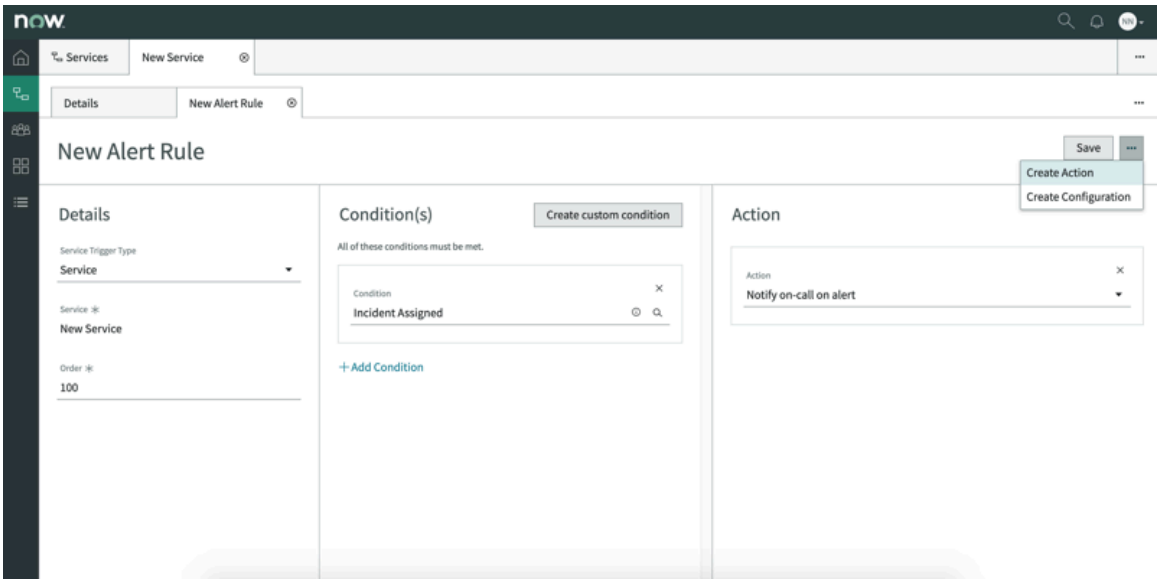
フィールド	説明
詳細	
トリガータイプ	統合に対するアクションを作成すると、このフィールド値は自動的に [統合] に設定されます。
統合	統合の名前。このフィールドは、アラートルールの作成対象となる統合に基づいて自動的に設定されます。
順番	アクションを実行する順序。
条件	
条件	トリガーアクションはこの条件に基づいています。アラートに関連付けられたサービスが [サービス] フィールドの値と一致し、これらの条件がすべて満たされると、アクションが実行されます。 アラートルールの条件が満たされると、アクションがトリガーされます。統合レベルとサービスレベルのアクション間での、アクションの実行順序は保証されません。 すべてのアラートルールが順番に評価され、処理されます。ルールが条件に一致するたびに、この一致するルールに対してアクションが 1 度実行されます。また、これはアラートの更新で起きることもあります。最初はルールがトリガーされないかもしれませんが、その後にルールによりアラートが変更され、以前に一致していなかった条件が一致し、アクションがトリガーされることがあります。 すべてのアラートルールが順番に評価され、処理されます。ルールがアラートに一致するたびに、この一致するルールに対してアクションが 1 度実行されます。このアクションは、アラートが更新されたときに発生する可能性があります。最初はルールがトリガーされないかもしれませんが、その後にルールによりアラートが変更され、以前に一致していなかった条件が一致し、アクションがトリガーされることがあります。 カスタム条件を作成したり、利用可能な条件をさらに追加したりすることもできます。 カスタム条件を作成するには、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	a. [カスタム条件の作成 **(Create custom condition)]** をクリックします。 **b.** 新しいカスタム条件フォームで、各フィールドに入力します。 ▪ 名前：条件の名前。 ▪ 簡単な説明：条件の簡単な説明。 ▪ モード：条件を作成するために使用するモード。基準またはスクリプトに基づいて条件を作成できます。 選択した条件のモードに基づいて、満たす必要がある条件を入力するか、スクリプトを追加します。 **c.** [保存] をクリックします。 このアラートルールに利用可能な条件をさらに追加する場合は、**[+** 条件を追加] をクリックします。
アクション	
アクションを追加	このアラートルールに対して実行するアクション。 利用可能なアクションタイルを選択できます。 タイルから選択できないアクションを使用する場合は、[その他のアクション **(More actions)]** をクリックし、アクションの名前を選択します。 さらにアクションを作成する場合は、[新しいアラートルール (New Alert Rule)] ページの [保存] ボタンの横に表示されるその他のオプションアイコン (•••) をクリックし、[アクションの作成 **(Create Action)]** を選択します。 **注:** アラートルールのアクションを設定している間、選択したアクションの [構成必須 **(Configuration required)]** フィールドが **true** の場合は、[構成] フィールドが表示されます。構成に必要な変数は、アクションによって決まります。これらの変数は、[アクション] ページでアクションを作成する際に [説明] フィールドで指定されます。
設定	アクションは、リストから選択した構成で実行されます。 [構成] フィールドに値を入力するには、このフィールドをポイントし、その内部をクリック

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	します。このフィールドには、選択可能な構成のリストが表示されます。 新しく構成を作成してアクションに関連付ける場合は、[保存] ボタンの横に表示されるその他の UI アクションアイコン (•••) をクリックし、[構成の作成 **(Create Configuration)**] を選択します。



9. [保存] をクリックします。

> **注:** ベースシステム SR Ops で、[サイトリライアビリティオペレーション] > [サービス健全性] > [アラートルール] に移動すると、アラートルールのリストを表示できます。アラートの中で、名前が SRO で始まるものと説明が「DO NOT EDIT」で始まるものは、変更も削除もしないでください。

アラート、インシデント、および変更要求のフィルタリング

フィルターを使用して検索結果を絞り込みます。

始める前に

必要なロール：sro_admin、sro_manager、または sro_user

手順

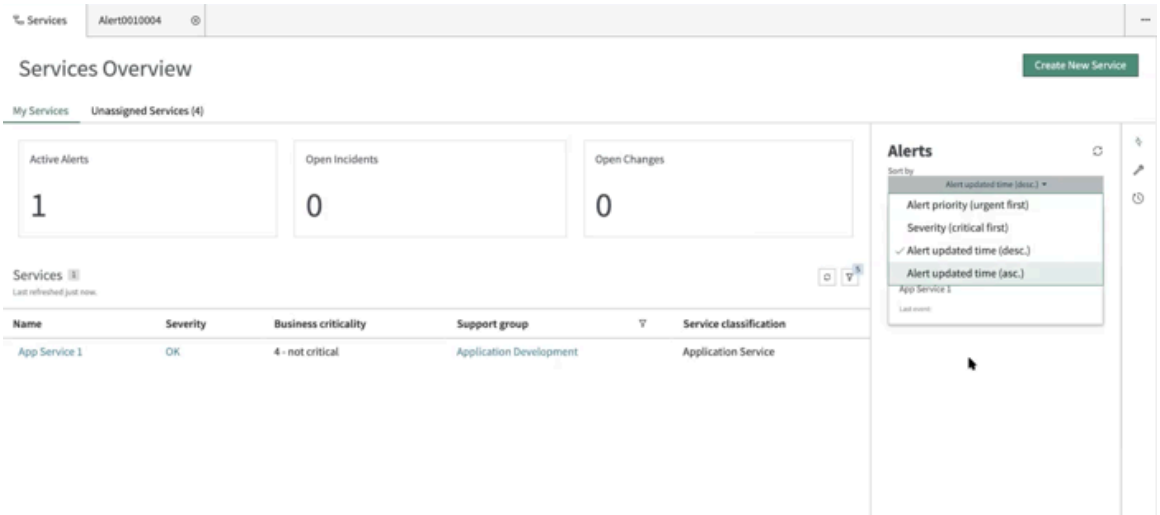
1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > [サイトリライアビリティオペレーションワークスペース]に移動します。
2. [サービス] ページアイコン ( ) をクリックします。
3. サービスの概要ページの右ペインで、アイコンとそれぞれのフィルターリストを使用し、必要に応じてフィルターを追加または削除します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス概要のページのフィルター

アイコン	説明
	アイコンとフィルターリストを使用して、関心のあるアラートに表示を絞り込みます。
	アイコンとフィルターリストを使用して、関心のあるインシデントに表示を絞り込みます。
	アイコンとフィルターリストを使用して、関心のある変更要求に表示を絞り込みます。

右側のペインのフィルター



結果の各カードが縦に表示されます。任意のカードをクリックして、詳細を表示できます。

変更要求の承認

変更が変更諮問委員会 (CAB) ワークベンチによってレビューおよび承認されたときに、変更要求を承認します。

始める前に

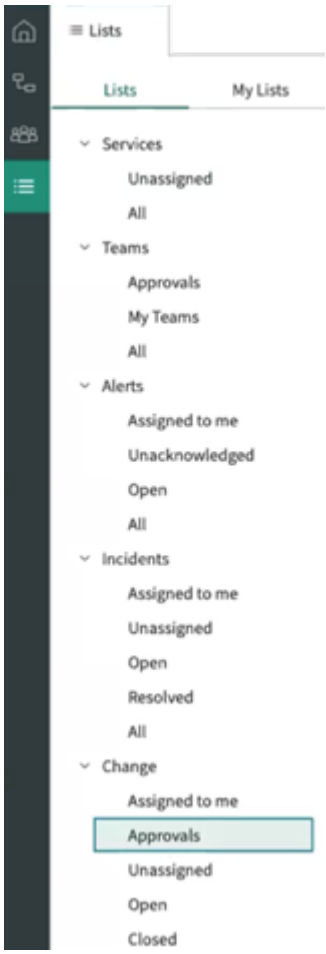
必要なロール： sro_admin または sro_manager

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. Site Reliability Ops Workspace で、次のいずれかの方法を使用して承認レコードを開きます。

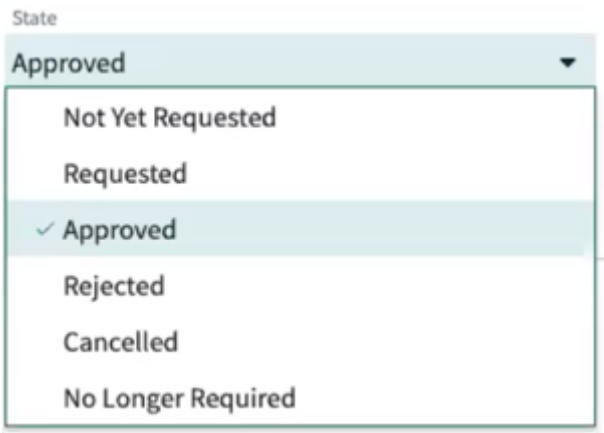
オプション	実行するアクション
[ホームページ] アイコン	◦ [ホームページ] アイコン ( ) をクリックします。 ◦ [自分の作業] > [承認] セクションで、レコードをクリックして開きます。
リストアイコン	◦ [リスト] アイコン ( ) をクリックします。 ◦ [変更] > [承認] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	実行するアクション
	変更承認  ◦ [レコード] をクリックして開きます。

3. [レコード] をクリックして開きます。
4. [ステータス] フィールドで、リストをクリックし、[承認] を選択します。

変更要求の状況



5. [保存] をクリックします。
   変更要求状況が [評価] ステータスから [承認済み] ステータスに変わります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SR Ops サービスの CMDB マップの表示

任意の SR Ops サービスのサービスマップを表示して、アーキテクチャ内のサービスがどのように接続して通信するかを理解します。

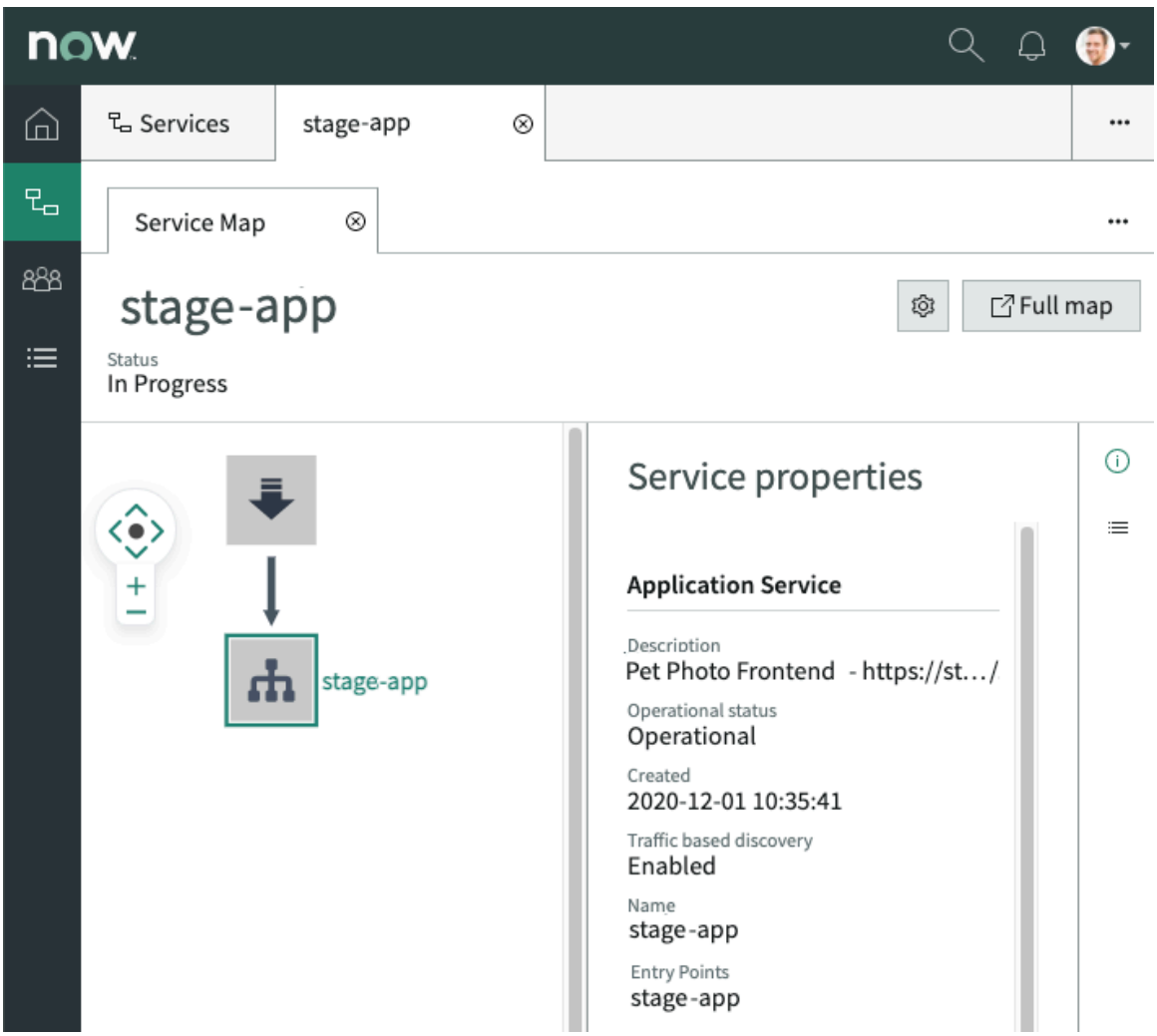
始める前に

必要なロール：sro_admin、sro_manager、または sro_user

手順

1. SR Ops サービスを表示するページで [サービスマップ] をクリックします。

   [サービスマップ] タブには、[サービスマップ] キャンバスが表示されます。



2. [フルマップ] をクリックして、マップ操作を実行します。

Microsoft Teams でのアラート通知

サービス内の特定のイベント通知を Microsoft Teams チャネルで受信します。これらの通知は、Microsoft Teams の特定のチームを対象としています。

Microsoft Teams Spoke for ServiceNow Integration Hub のインストール

Microsoft Teams Spoke for ServiceNow Integration Hub プラグインをインストールし、プロセスアナリストが Microsoft Teams チャネルへのアラートに関するメッセージの自動送信構成を作成する際に使用できるアクションを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて] に移動します。
2. 検索フィールドに、「`Microsoft Teams Spoke for ServiceNow IntegrationHub`」と入力します。

   プラグインは com.sn.ms_teams.ah です。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアから要求する必要がある場合があります。ServiceNow ストア Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースノート情報については、「ServiceNow ストアのバージョン履歴リリースノート」を参照してください。
3. [インストール]をクリックします。

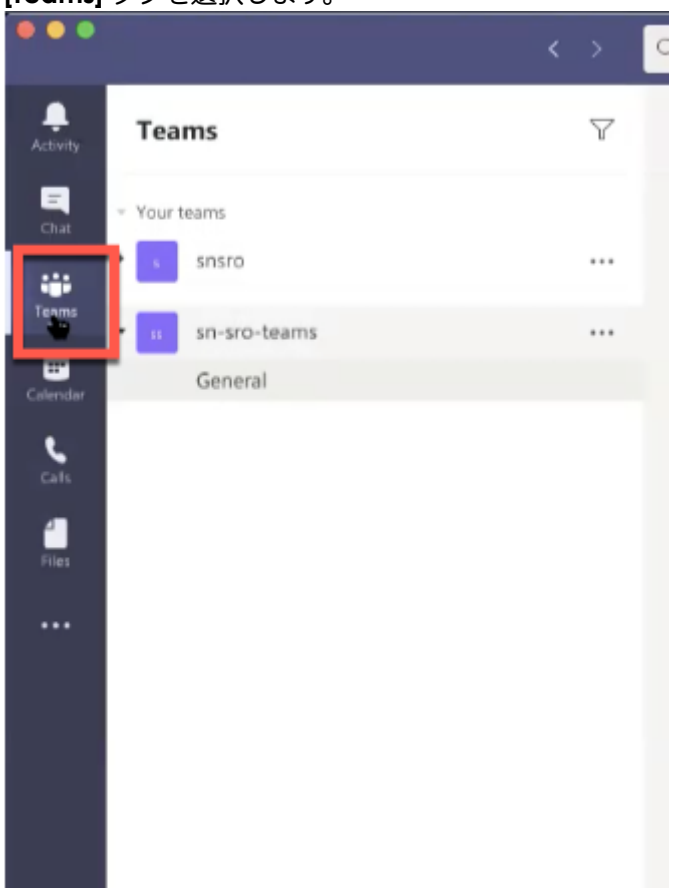
Microsoft Teams でのチャネルに対する Webhook URL の作成

Microsoft Teams で特定チームの Webhook URL を作成し、チャネル内のサービスイベントを外部サービスで通知できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

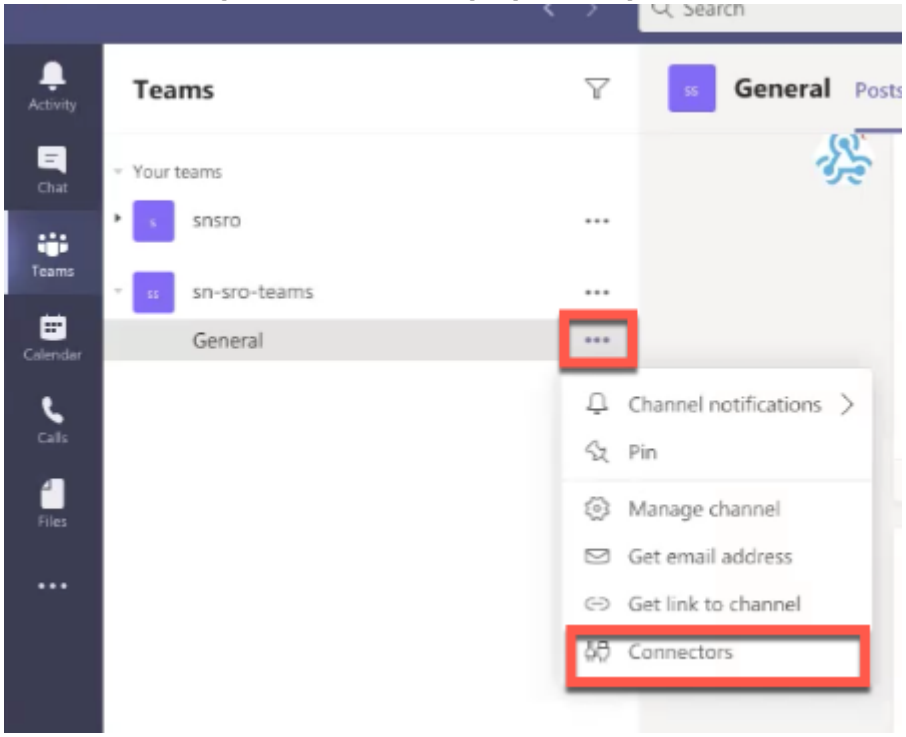
手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. **[Teams]** タブを選択します。

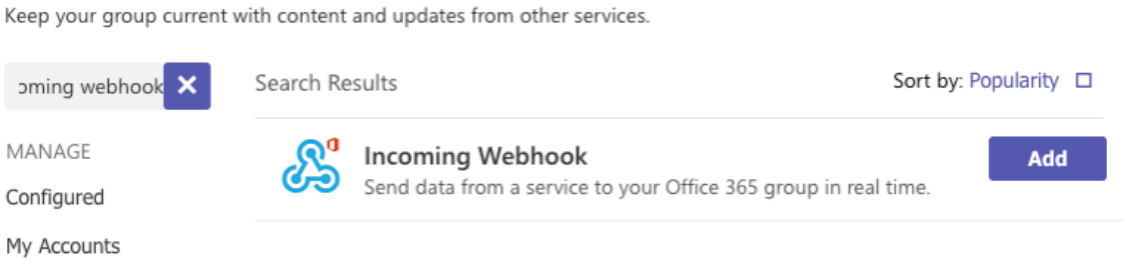


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. チームを選択し、[その他のオプション] > [コネクタ] をクリックします。

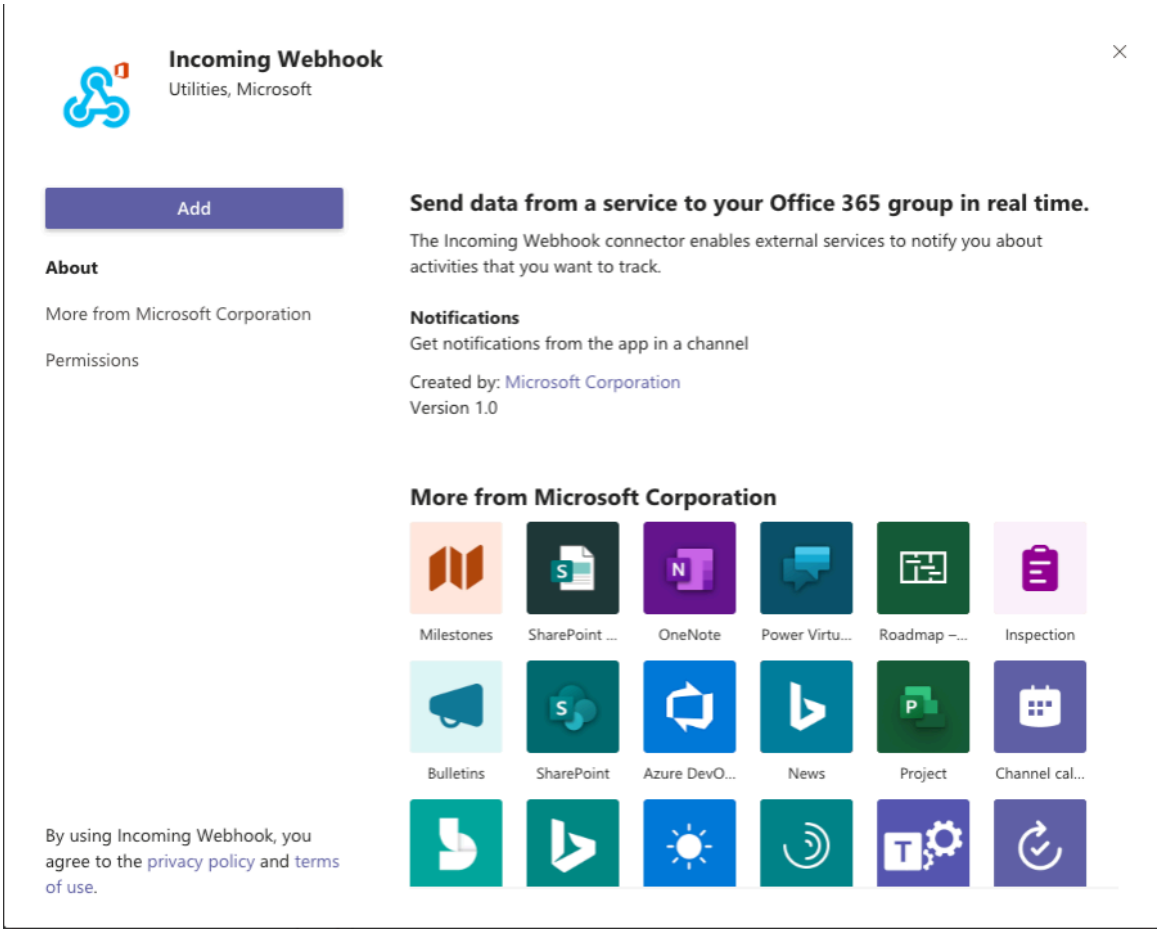


4. [コネクター] ポップアップ画面で、検索フィールドに「受信 `Webhook`」と入力します。
5. [追加] をクリックします。



6. [受信 Webhook] ポップアップ画面で [追加] をクリックします。

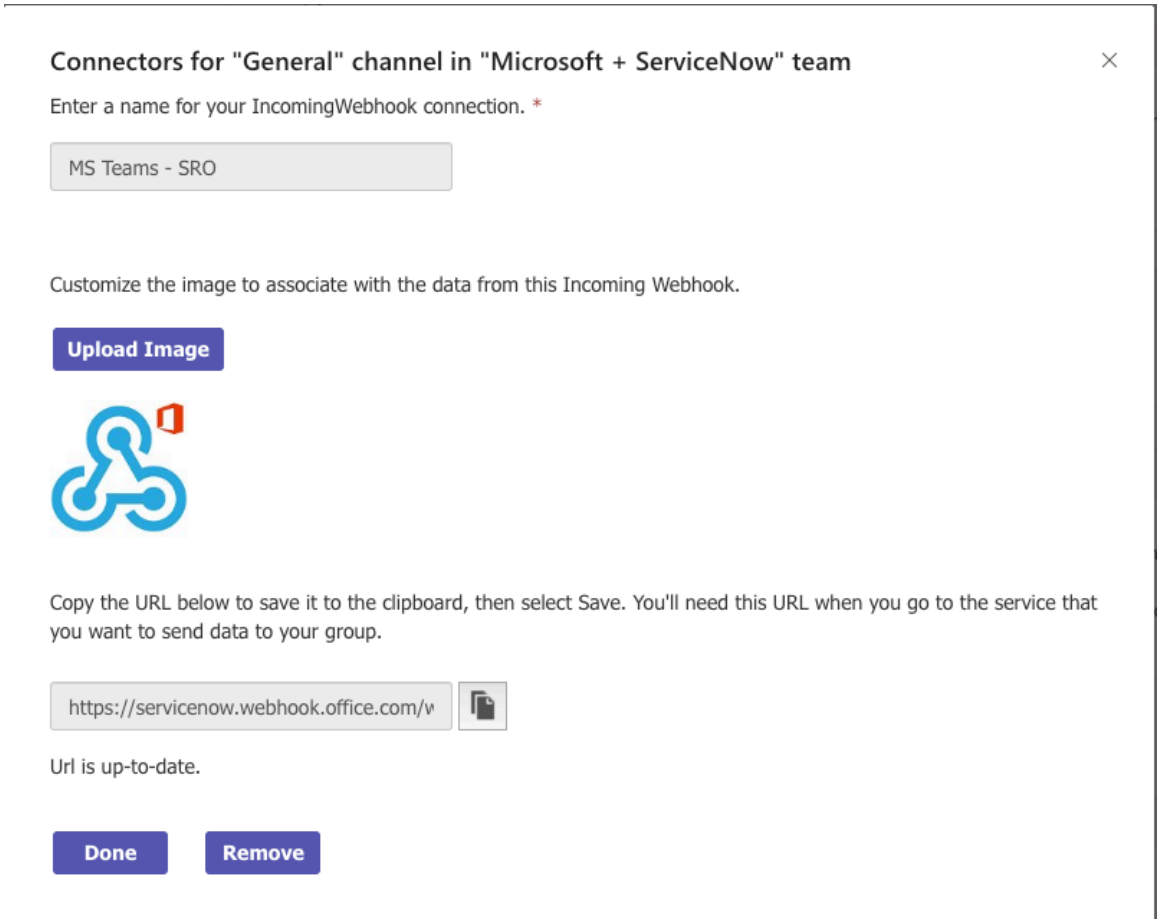
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [受信 Webhook] 画面で、次の値を入力します。
   a. [受信 **Webhook** を設定するには、名前を入力して [作成] を選択 **(To set up an Incoming Webhook, provide a name and select Create)]**：Webhook の一意の名前を入力します。
   b. [画像をアップロード] ： [画像をアップロード]をクリックし、受信 Webhook の画像を選択して、[開く] をクリックします。
   c. [作成] をクリックします。

      受信 Webhook URL が作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d.  をクリックして、URL をコピーします。

e. [完了] をクリックします。

Microsoft Teams のアラートルール構成の作成

サービスまたはデータ連携のアラートルールに関連付ける構成を作成します。通知は、サービス内の特定のイベント中に Microsoft Teams メッセージングサービスのチャネルに送信されます。

始める前に

必要なロール：sro_admin、sro_manager、または sro_user

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. Services Overview のページ () でサービスを開きます。
3. [アラートルール] タブをクリックします。
4. 構成を作成するアラートを選択します。
5. [保存] ボタンの横に表示されるその他の UI アクションアイコン () をクリックし、[構成の作成 **(Create Configuration)]** を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成フォーム

フィールド	説明
名前	構成の一意の名前。たとえば「Alerts notification Microsoft Teams」などとします。
添付先テーブル (Attach To Table)	アクションが実行されるテーブル。 [アクション] を選択します。
添付先ドキュメント (Attach To Document)	選択したテーブルで実行するアクション。 [検索] をクリックします。ドキュメントの選択フォームが表示されます。 ドキュメントを選択するには、以下のステップをすべて完了してください。 **a.** [テーブル名] フィールドで、[アクション] を選択します。 **b.** [ドキュメント] フィールドで、**[MS Teams** メッセージを投稿 **(Post MS Teams Message)]** を検索して選択します。 **c.** [**OK**] をクリックします。

7. ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

   [構成変数] 関連リストを作成します。

8. [構成変数] で [新規] をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

構成変数フォーム

フィールド	説明
設定	構成変数を作成する構成の名前。 このフィールドは自動入力されます。
名前	構成変数の名前。 値として「`ah_webhook_url`」を入力します。
タイプ	構成変数のタイプ。 [スカラー] を選択します。
値	Microsoft Teams メッセージングサービスでコネクタを作成するときに取得した Webhook URL。 URL を貼り付けます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Webhook URL の作成の詳細については、「Microsoft Teams でのチャネルに対する Webhook URL の作成」を参照してください。

10. [送信] をクリックします。

サービス内のイベントに対する通知の表示

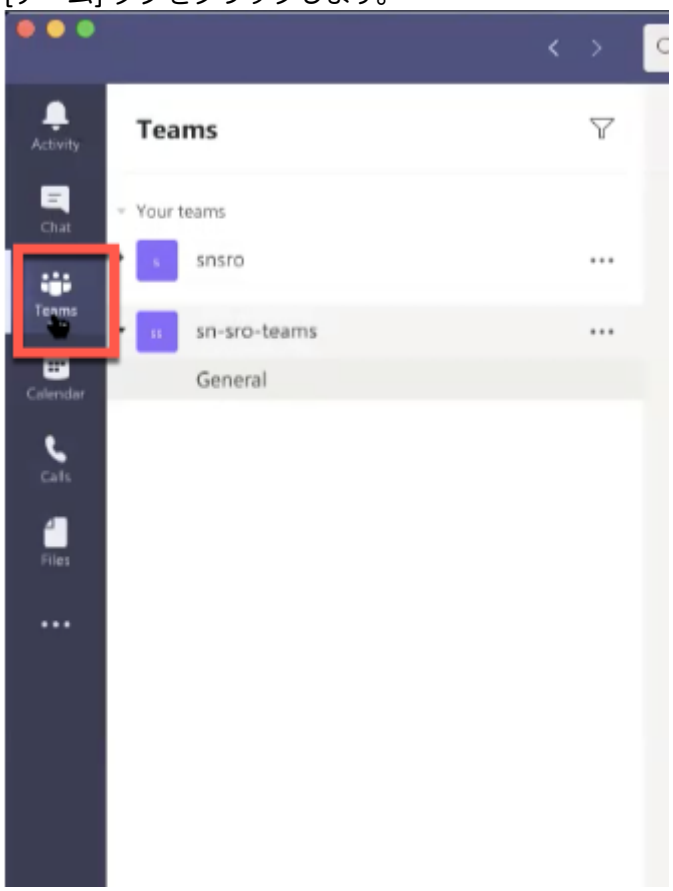
サービスの特定イベント中に送信される通知を表示します。これらの通知は、Microsoft Teams の特定チャネルのユーザーに送信されます。

始める前に

必要なロール：ユーザー

手順

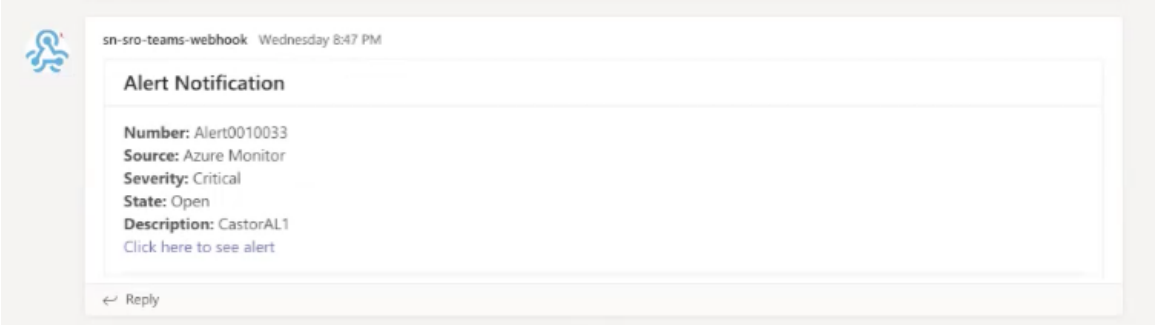
1. Microsoft Teams を起動します。
2. [チーム] タブをクリックします。



3. 自分のチームをクリックします。

   イベントに関する通知がチームに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [アラートを表示するにはここをクリック **(Click here to see alert)]** リンクをクリックして、ServiceNow インスタンスのレコードを表示します。

構成変数

通知用に次の変数を作成できます。通知は、定義された構成変数に基づいてユーザーに配信されます。

構成変数

名前	説明	必須	例
ah_webhook_url	MS Teams Webhook コネクタ URL	True	https://sro-webhook.office.com/webhook2121aw
ah_title	通知のタイトル	False	${number} - [$severity] - ${state}
ah_message	通知のメッセージ本文	False	番号： ${number}</br> ソース： ${source}</br> <a href="@{link}"> アラートを表示するにはここをクリック。(Click here to see alert.)

Slack でのアラート通知

サービス内の特定のイベント通知を Slack チャネルで受信します。これらの通知は、Slack の特定のチームを対象としています。

Slack Spoke for ServiceNow Integration Hub のインストール

Slack Spoke for ServiceNow Integration Hub プラグインをインストールし、プロセスアナリストが Slack チャネルへのアラートに関するメッセージの自動送信構成を作成する際に使用できるアクションを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて] に移動します。
2. 検索フィールドに、「`Slack Webhooks Spoke for ServiceNow IntegrationHub`」と入力します。

   プラグインは com.sn.slack.ah です。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。ServiceNow ストア Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースノート情報については、「ServiceNow ストアのバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

3. [インストール]をクリックします。

Slack でのチャネルに対する Webhook URL の作成

Slack で特定チャネルの Webhook URL を作成し、チャネル内のサービスイベントを外部サービスで通知できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Slack ワークスペースに移動します。
2. 「webhook」を検索します。
3. [受信 **WebHooks (Incoming WebHooks)]** をクリックします。
4. **[Slack** に追加 **(Add to Slack)]** をクリックします。
5. [Post to Channel (チャネルに投稿)] リストで、既存のチャネルを選択するか、または [新しいチャネルを作成 **(create a new channel)]** をクリックして新しいチャネルを作成します。
   新しいチャネルを作成する場合は、次のアクションを実行します。
   a. チャネル作成フォームの [名前] および [説明] フィールドに、チャネルの名前と説明を入力します。
   b. [作成] をクリックします。
6. [受信 **WebHooks** データ連携を追加 **(Add Incoming WebHooks integration)]** をクリックします。

   Slack チャネルが作成され、Webhook が Slack チャネルでデータ連携されます。

   注: 受信 WebHooks ページの **[Webhook URL]** フィールドから、Webhook URL をコピーします。これは、ServiceNow データ連携を作成するときに必要になります。

Slack のアラートルール構成の作成

サービスまたはデータ連携のアラートルールに関連付ける構成を作成します。通知は、サービス内の特定のイベント中に Slack メッセージングサービスのチャネルに送信されます。

始める前に
必要なロール：sro_admin、sro_manager、または sro_user

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. Services Overview のページ () でサービスを開きます。
3. [アラートルール] タブをクリックします。
4. 構成を作成するアラートを選択します。
5. [保存] ボタンの横に表示されるその他の UI アクションアイコン () をクリックし、[構成の作成 **(Create Configuration)]** を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

構成フォーム

フィールド	説明
名前	構成の一意の名前。たとえば「Alerts Notification Slack」などとします。
添付先テーブル (Attach To Table)	アクションが実行されるテーブル。 [アクション] を選択します。
添付先ドキュメント (Attach To Document)	選択したテーブルで実行するアクション。 [検索] をクリックします。ドキュメントの選択フォームが表示されます。 ドキュメントを選択するには、以下のステップをすべて完了してください。 **a.** [テーブル名] フィールドで、[アクション] を選択します。 **b.** [ドキュメント] フィールドで、**[Slack** メッセージを投稿 **(Post Slack Message)]** を検索して選択します。 **c.** [**OK**] をクリックします。

7. ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

   [構成変数] 関連リストを作成します。
8. [構成変数] で [新規] をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

構成変数フォーム

フィールド	説明
設定	構成変数を作成する構成の名前。 このフィールドは自動入力されます。
名前	構成変数の名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	値として「`ah_webhook_url`」を入力します。
タイプ	構成変数のタイプ。 [スカラー] を選択します。
値	Slack メッセージングサービスでコネクタを作成するときに取得した Webhook URL。 このフィールドに URL を貼り付けます。

Webhook URL の作成の詳細については、「Slack でのチャネルに対する Webhook URL の作成」を参照してください。

10. [送信] をクリックします。

サービス内のイベントに対する Slack 通知の表示

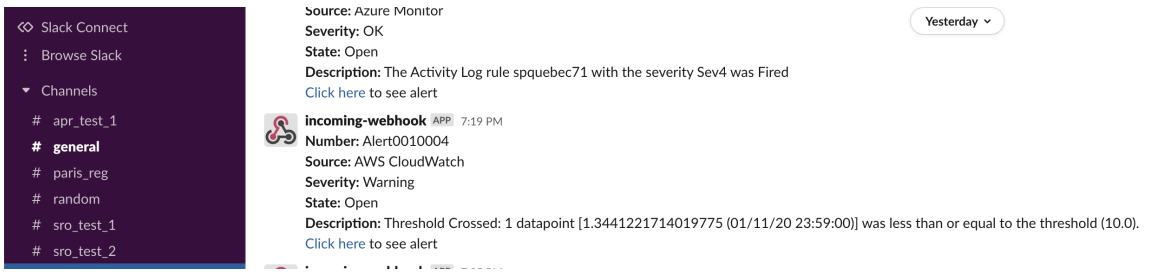
サービスの特定イベント中に送信される通知を表示します。これらの通知は、Slack の特定チャネルのユーザーに送信されます。

始める前に
必要なロール：ユーザー

手順

1. Slack を起動します。
2. 作成した Slack チャネルをクリックします。

   イベントに関する通知がチャネルに表示されます。



3. [アラートを表示するにはここをクリック **(Click here to see alert)**] リンクをクリックして、ServiceNow インスタンスのレコードを表示します。

Slack の構成変数

通知用に次の変数を作成できます。通知は、定義された構成変数に基づいてユーザーに配信されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成変数

名前	説明	必須	例
ah_webhook_url	Slack Webhook コネクタ URL	true	https://hooks.slack.com/services/TO1XXXXXXXX/3vTC1XXXXXXX
ah_message	通知のメッセージ本文	False	• *番号：* ${number} • *ソース：* ${source} • *重大度：* $[severity] • *ステータス：* ${state} • *説明：* ${description} • <@{link}|ここをクリック> してアラートを表示

統合の操作

SR Ops 内の統合により、監視およびコラボレーションツールを使用して、アラートとインシデントを効率的に管理できるようになります。

SR Ops は、インシデントで効率的にコラボレーションして解決に導くため、ユーザーが必要とするツールとの統合に努めています。双方向の統合を目指しています。いずれかのツールに統合が存在しない場合は、統合チームがそれをビルドするオプションを評価します。

イベント管理 コネクタプラグインを使用すると、アプリケーションパフォーマンス管理 (APM) ツールを SR Ops で使用できるようになります。

SR Ops での Webhook エンドポイントの作成

Application Performance Management (APM) ツールが自動のリアルタイムメッセージや情報を SR Ops に送信できるように、Webhook エンドポイントを作成します。

始める前に
必要なロール：evt_mgmt_integration

このタスクについて
イベント管理 Connectors プラグインは、APM ツールを SR Opsで利用できるようにします。

インスタンスに Web サービスアカウントを構成しました。APM ツールは、アカウントを使用してインスタンスを認証し、 SR Ops でこのサービスにアラートを送信できるようにします。このタスクでは、次のアイテムを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. SR Ops の場合
   - アラートごとにインシデントを作成するかどうかを指定します。
   - アラートを受信したとき、またはインシデントを作成したときに、チームメンバーに通知を送信するかどうかを指定します。
   - サービスからアラートを転送する APM ツールを指定します。
2. APM ツールの管理コンソールで、アラートに関するアクション設定に従って、次の認証ヘッダーを構成します。
   - APM ツールでアラートの送信先となる保護されたエンドポイント。
   - APM ツールがアラートを送信するために使用するサービスアカウント。通常、アカウントは、アラート用エンドポイントの認証ヘッダーを生成するために使用されます。

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. Site Reliability Ops Workspace で、次のいずれかの方法を使用してサービスレコードを開きます。
   - ホームページ ( ) の [サービス] セクションでサービスを開きます。
   - サービス概要のページ ( ) でサービスを開きます。

   サービスページには、[詳細]、[関係] 、および [統合] タブが表示されます。
3. [統合] タブをクリックして、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[統合] フォーム

フィールド	説明
名前	統合の名前。
ソース	サービスからメッセージを送信するプッシュコネクタ。SR Ops はこの情報を使用して、受信メッセージのデコード方法を決定します。 [ソース] フィールドの [検索] アイコン ( ) をクリックして、サービスに使用するソースを選択します。
インシデントを作成	受信したアラートごとにインシデントを作成するオプション。
通知トリガー/通知 ON	アラートを受信したとき、またはインシデントを作成したときに、通知を送信するオプション。 通知を送信するには、[通知をトリガー] チェックボックスを選択します。[通知 **ON]** 設定は、アラートを受信したとき、またはインシデントを作成したときに、通知を送信するかどうかを指定します。 グループにオンコールスケジュールが構成されている場合、通知はオンコールシフトメンバー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	に送信されます。スケジュールが定義されていない場合、システムはグループのすべてのメンバーに通知を送信します。 システムは、*sn_sro.notification_communication_channels* プロパティで指定されたチャネルで通知を送信します。詳細については、「SR Ops のシステムプロパティ」を参照してください。 **注:** ベースシステム SR Opsは、アラートを受信したときや、インシデントを作成したときに、通知を送信するオプションをサポートします。アクションをトリガーするカスタムアクションとカスタム条件の両方を定義できます。「アクションをトリガーするカスタム条件の定義」および「カスタムアクションの定義」を参照してください。

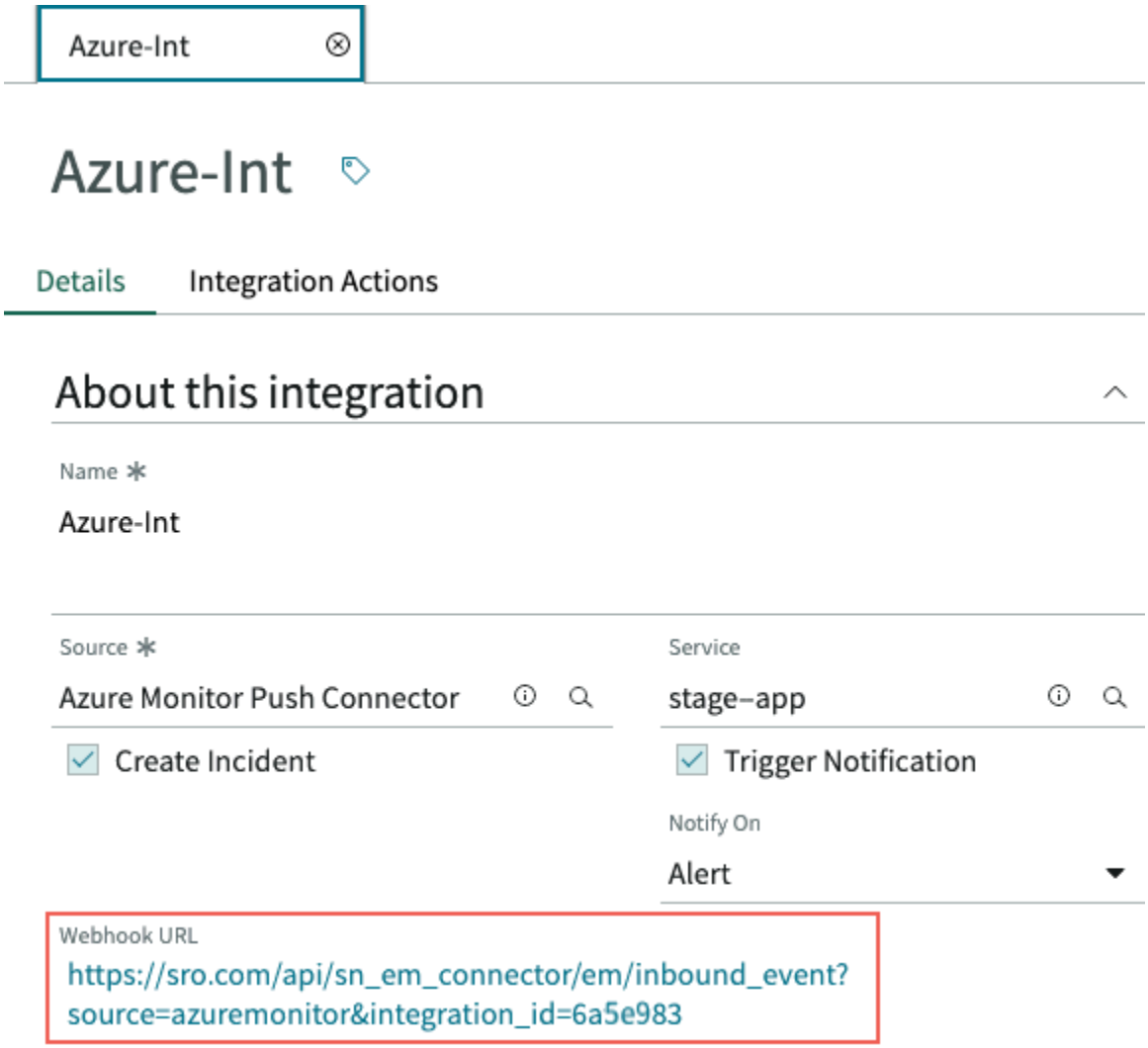
5. [保存] をクリックします。

   [統合] タブは、新しい統合用の [詳細] タブと [統合アクション] タブの 2 つのタブに置き換えられました。

   - [詳細] タブには、これまでに定義した値が表示されます。
   - ベースシステム SR Opsは、アラートを受信したときや、インシデントを作成したときに、通知を送信するオプションをサポートします。アクションをトリガーするカスタムアクションとカスタム条件の両方を定義できます。 統合のカスタム条件 / アクションのペアは、[統合アクション] タブに表示されます。「アクションをトリガーするカスタム条件の定義」および「カスタムアクションの定義」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムは、APM のメッセージ送信先になる保護されたエンドポイント **Webhook URL** を生成します。統合用の [詳細] タブにこの URL が表示されます。次のステップで使用するために、この URL をコピーします。



SR Ops での特定の統合

エンタープライズレベルのアプリケーションのほとんどは、同じ組織または外部組織で使用される他のアプリケーションと統合する必要があります。これらの統合は通常、要件に応じて、データ、ビジネスロジック、プレゼンテーション、セキュリティなどのさまざまなレイヤーを対象とします。これにより、組織は運用の一貫性、効率性、および品質レベルを向上させることができます。

特定の統合を設定するには、次を行う必要があります。

1. SR Ops での Webhook エンドポイントの作成。
2. 各 APM ツールで Webhook エンドポイントを構成します。

Microsoft Azure の SR Ops とのデータ連携

Microsoft Azure は、サービスの監視メトリクスやイベントに基づいてアラートを提供します。Azure は検出された問題に対してアラートを生成し、SR Ops は適切な人員が問題に取り組んでいることを確認します。

メトリクス値のアラートルールでは、指定したメトリクスの値が割り当てられたしきい値を超えたときにアラートルールがアクティブになり、通知が送信されます。イベントのアラートルールでは、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルールはすべてのイベントに対して通知を送信することも、特定の数のイベントが発生した場合にのみ通知を送信することもできます。

SR Ops が Azure ユーザーに提供する機能

Azure は、メトリクスとイベントに基づいてアラートを生成します。SR Ops は、Azure で生成されたアラートのディスパッチャーとして機能します。SR Ops は、オンコールスケジュールとエスカレーションに基づいて通知先の適切な人員を決定し、メール、テキストメッセージ (SMS)、電話、および Android や iOS のプッシュ通知を介して通知します。

データ連携の機能

Azure でアラートが作成されると、データ連携によって SR Ops にアラートが自動的に作成されます。

Azure での Webhook の構成

Azure で Webhook エンドポイントを構成し、SR Ops がエンドポイントを使用して Azure と通信できるようにします。

始める前に

次のアクションを実行したことを確認します。

- SR Ops での Webhook エンドポイントの作成詳細については、「SR Ops での Webhook エンドポイントの作成」を参照してください。
- Azure でのアカウントの作成

必要なロール：evt_mgmt_integration

手順

1. Azure コンソールにログインします。
2. アプリサービスなどのリソースを作成します。
3. [アラート] > [アクションの管理] で、SR Ops でアラートを受信するアラートルールを作成または開きます。
4. [アクション] > [アクションタイプ] で、ServiceNow Webhook URL とアラートルールをデータ連携します。

   注: Webhook URL の先頭にユーザー名とパスワードを入力する必要があります。例：`https://eventuser:password@spparis34.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=azuremonitor&integration_id=b23ac4621bc6a010391f59ff034bcb8e`

5. アクショングループでの変更を更新するには、[変更内容を保存] をクリックします。

次のタスク

アラートが正しく生成されているかどうかを確認するには、アラートルールをトリガーするアクションを実行します。

Azure からのサンプルペイロード

Azure でイベントが発生したときのエンティティのスナップショット。

Azure からのサンプルペイロード

```
{
  "schemaId" : "azureMonitorCommonAlertSchema",
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  "data" : {
   "essentials" : {
    "alertId" :
 "/subscriptions/39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19/providers/Microsoft
.AlertsManagement/alerts/f7068659-5c39-4c06-95b8-b3c80213b0d5",
    "alertRule" : "CastorAL1",
    "severity" : "Sev0",
    "signalType" : "Metric",
    "monitorCondition" : "Fired",
    "monitoringService" : "Platform",
    "alertTargetIDs" :
 [ "/
subscriptions/39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19/resourcegroups/cast
or-rg/providers/microsoft.web/sites/stage-castor-app" ],
    "originAlertId" :
 "39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19_castor-rg_Microsoft.Insights_metri
calerts_CastorAL1_-278978067",
    "firedDateTime" : "2020-06-29T21:52:19.5607503Z",
    "description" : "CastorAL1",
    "essentialsVersion" : "1.0",
    "alertContextVersion" : "1.0"
   },
   "alertContext" : {
    "properties" : null,
    "conditionType" : "SingleResourceMultipleMetricCriteria",
    "condition" : {
     "windowSize" : "PT1M",
     "allOf" : [ {
      "metricName" : "HttpResponseTime",
      "metricNamespace" : "Microsoft.Web/sites",
      "operator" : "GreaterThan",
      "threshold" : "0.01",
      "timeAggregation" : "Maximum",
      "dimensions" : [ {
       "name" : "ResourceId",
       "value" : "stage-castor-app.azurewebsites.net"
      } ],
      "metricValue" : 0.143,
      "webTestName" : null
     } ],
     "windowStartTime" : "2020-06-29T21:48:05.715Z",
     "windowEndTime" : "2020-06-29T21:49:05.715Z"
    }
   }
  }
 }
```


Amazon Web Services (AWS) Events Transform と SR Ops のデータ連携

Amazon Web サービス (AWS) を SR Ops とデータ連携します。AWS プラットフォームをデータソースとして追加するには、AWS プラットフォームで設定する必要があります。

データの送信先を決定するルーティングルールを設定して、すべてのデータソースにリアルタイムで対応するアプリケーションアーキテクチャをビルドできます。AWS Events Transform では、イベントの取り込みと配信、セキュリティ、認証、およびエラー処理が自動的に行われるため、イベント駆動型アプリケーションを簡単にビルドできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SR Ops が AWS ユーザーに提供する機能

SR Ops の Amazon Events Transform Integration を使用して、アラートイベントを SR Ops に転送します。

データ連携の機能

イベントソースに添付されたルールに応じて、SNS、SQS、Lambda、Kinesis、CloudWatch、SSM などのさまざまな AWS サービスにアラートイベントを転送できます。

Amazon Events Transform コネクタは、パブリッシャー (プロデューサー) からサブスクライバー (コンシューマー) へのメッセージ配信を提供するマネージドサービスです。パブリッシャーは、トピック (論理アクセスポイントと通信チャネル) にメッセージを送信することで、サブスクライバーと非同期に通信します。クライアントはトピックにサブスクライブし、サポートされているプロトコル (HTTP、HTTPS、Amazon Kinesis Data Firehose、Amazon SQS、AWS Lambda、メール、モバイルプッシュ通知、モバイルテキストメッセージ (SMS) など) を使用して公開メッセージを受信できます。

AWS での Webhook の構成

トピックに公開されるメッセージを受信するには、そのトピックにエンドポイントをサブスクライブします。トピックにエンドポイントをサブスクライブすると、エンドポイントは関連するトピックに公開されたメッセージを受信し始めます。

始める前に
次のアクションを実行したことを確認します。

- AWS でのトピックの作成
- SR Ops での Webhook エンドポイントの作成詳細については、「SR Ops での Webhook エンドポイントの作成」を参照してください。
- AWS でのアカウントの作成

必要なロール：evt_mgmt_integration

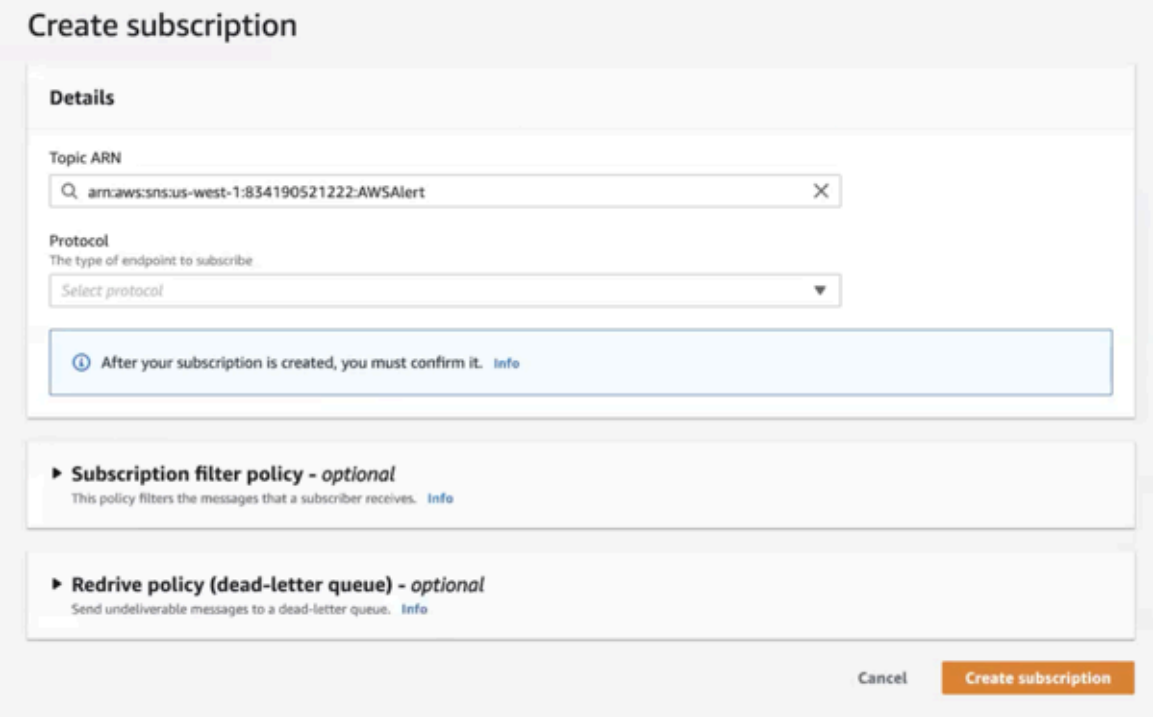
このタスクについて

手順

1. AWS コンソールにログインします。
2. Simple Notification Service を開きます。
3. 左側のナビゲーションペインで、[トピック] をクリックし、既存のトピックリストから、サブスクリプションを作成するトピックを開きます。
4. [登録] タブをクリックします。
5. [サブスクリプションの作成] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サブスクリプションの作成] フォーム



6. フォームのフィールドに入力します。

[サブスクリプションの作成] フォーム

フィールド	説明
トピック ARN	トピックの Amazon Resource Name (ARN)。 **注:** Amazon Resource Name (ARN) は、Amazon Web Services (AWS) パブリッククラウドで特定のリソースを識別するために使用されるファイル命名規約です。AWS に固有の ARN は、アドミニストレーターが AWS 製品と API コール全体で AWS アイテムとポリシーを追跡して使用する際に役立ちます。
プロトコル	エンドポイントのタイプ。**[HTTPS]** を選択します。
エンドポイント	AWS から通知を受信できるメールアドレスや Web サーバーなどのエンドポイント値。 **注:** このフィールドに Webhook URL を入力します。例：https://admin:admin@valarem.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=aws (ここで、admin:admin はベーシック認証のユーザー名とパスワード)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
生メッセージ配信のアクティブ化 (Enable raw message delivery)	エンドポイントがメッセージの JSON 形式を処理することを回避するオプション。
(オプション) サブスクリプションフィルターポリシー (Subscription filter policy)	サブスクリプションフィルターポリシーを使用すると、属性名を指定して、各属性名に値のリストを割り当てることができます。
(オプション) Redrive ポリシー (デッドレターキュー)	サブスクライバーへの配信が成功しなかったメッセージを対象としたデッドレターキュー。クライアントエラーまたはサーバーエラーのために配信できないメッセージは、詳細な分析または再処理のためにデッドレターキューに保持されます。

7. [サブスクリプションの作成] をクリックします。
   サブスクリプションが成功すると、サブスクリプションのステータスが「保留中」から「確認済み」に変更されます。
8. CloudWatch を検索して開きます。
9. トピックのアラームを作成します。
   たとえば、ユーザーが 1 分間に複数回のメッセージを公開した場合にトリガーされるアラーム。
10. Simple Notification Service を開きます。
11. 左側のナビゲーションペインで、 [トピック] をクリックします。
12. [メッセージを公開] をクリックします。
13. メッセージ本文に、エンドポイントに送信する json メッセージを入力します。

```
{
  "default": "Sample fallback message",
}
```

14. [メッセージを公開] をクリックします。

次のタスク

ServiceNow インスタンスは、AWS からイベントを受信できるようになります。イベントは、[em_event] テーブルに保存されます。[アラート] 列からそれぞれのアラートを表示できます。

AWS からのサンプルペイロード

AWS でイベントが発生したときのエンティティのスナップショット。

AWS からのサンプルペイロード

```
{
    "Type": "Notification",
    "MessageId": "1466ec57-215a-5e3c-ad5f-b44e6e6c2698",
    "TopicArn":
 "arn:aws:sns:ap-southeast-2:17533345645675:AWS_DCS_PROD_WINDOWS",
    "Subject": "ALARM: \"server-logicaldiskfree-moni-083ee6547856a1bc1\"
 in Asia Pacific (Sydney)",
    "Message":
 "{\"AlarmName\":
\"server-logicaldiskfree-moni-083ee6547856a1bc1\",\"AlarmDescription\":
\"Alarm when Logical free disk is less than
 10%\",\"AWSAccountId\":\"175332051639\",\"NewStateValue\":\"ALARM\",
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
\"NewStateReason\":\"Threshold Crossed: 1 datapoint [1.3441221714019775
 (01/11/20 23:59:00)] was less than or equal to the threshold
 (10.0).\",\"StateChangeTime\":
\"2020-11-02T00:04:06.730+0000\",\"Region\":\"Asia Pacific
 (Sydney)\",\"AlarmArn\":
\"arn:aws:cloudwatch:ap-southeast-2:175332051639:alarm:server-logicaldisk
free-moni-083ee6547856a1bc1\",\"OldStateValue\":\"INSUFFICIENT_DATA\",
\"Trigger\":{\"MetricName\":\"LogicalDisk % Free
 Space\",\"Namespace\":\"CWAgent\",\"StatisticType\":\"Statistic\",
\"Statistic\":\"AVERAGE\",\"Unit\":null,\"Dimensions\":[{\"value\":
\"C:\",\"name\":\"instance\"},{\"value\":\"i-0987654321\",\"name\":
\"InstanceId\"},{\"value\":\"ami-04604b4eb0ec93b5f\",\"name\":
\"ImageId\"},{\"value\":\"LogicalDisk\",\"name\":
\"objectname\"},{\"value\":\"t3.medium\",\"name\":
\"InstanceType\"}],\"Period\":300,\"EvaluationPeriods\":1,\"ComparisonOpe
rator\":\"LessThanOrEqualToThreshold\",
\"Threshold\":10.0,\"TreatMissingData\":\"- TreatMissingData:
 missing\",\"EvaluateLowSampleCountPercentile\":\"\"}}",
    "Timestamp": "2020-11-02T00:04:06.776Z",
    "SignatureVersion": "1",
    "Signature":
 "S0hCeJzpTkdOBEp4zU3csNUrVIewsV0azPSEcnZS6fnHFXU78OvsytfxIr46Cb+yWgVLcXI
UIo/rt1nuhn0wybJwoHmB1EAUio8fDvmL63yWs7LfWQqO/QHc2nE76BFaPDejC9KSnjZMe4oq
dhqNMGbeqBe+WaGQM+vacm58x012ZeUCv6Hb2o7MxplkF751R20fj0Y7M4FtI5Ry9a9E//
seHvrwGkfmm3D1OoxhGihfQPkQK6/onXwi+w
+T/Qde4pIu2ijYQG1sbsbO1MyHPATD3h+/JvJ8QXevW4BJfcbQTXExRfN1uC6OUx5R5tBMzD4
56sDh84MDmRigXHeHfg==",
    "SigningCertURL":
 "https://sns.ap-southeast-2.amazonaws.com/SimpleNotificationService-a86c
b10b4e1f29c941702d737128f7b6.pem",
    "UnsubscribeURL":
 "https://sns.ap-southeast-2.amazonaws.com/?
Action=Unsubscribe&SubscriptionArn=arn:aws:sns:ap-southeast-2:17533205163
9:AWS_DCS_PROD_WINDOWS:10d89240-cba4-4be4-9310-16c0f78b9d82"
}
```


SR Ops との Dynatrace データ連携

Dynatrace は、さまざまなクラウドおよび物理サーバーからの仮想マシンを監視します。Dynatrace は、エンドユーザーからアプリケーションの詳細やネットワークに至るまで、アプリケーションのすべての側面を完全に可視化します。SR Ops との Dynatrace データ連携により、SR Ops で実行しているサービスをインテリジェントに監視できます。

SR Ops が Dynatrace ユーザーに提供する機能

Dynatrace データ連携を使用して、詳細情報を含むアラートを SR Ops API に送信します。SR Ops は、これらのアラートのディスパッチャーとして機能します。オンコールスケジュールに基づいて (メール、テキストメッセージ (SMS)、電話、および iPhone と Android のプッシュ通知を介して) 通知する適切なユーザーを決定し、アラートが「確認済み」または「クローズ済み」になるまでアラートをエスカレートします。

データ連携の機能

データ連携によって、Dynatrace でアラートが作成されると、SR Ops でアラートが作成され、Dynatrace でアラートが解決されると、SR Ops でアラートが自動的にクローズされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Dynatrace におけるアラートルールと通知の構成

環境内のパフォーマンス例外を自動的に検出するアラートルールを構成します。

始める前に

次のアクションを実行したことを確認します。

- SR Ops での Webhook エンドポイントの作成詳細については、「SR Ops での Webhook エンドポイントの作成」を参照してください。
- Dynatrace でのアカウントの作成

必要なロール：evt_mgmt_integration

このタスクについて

Dynatrace では、ベースラインパフォーマンスからの乖離レベル (問題アラートを生成すべき深刻なレベル) を指定する、特定のしきい値を定義できます。しきい値の定義は、本質的に、問題検出感度の調整です。自動化されたベースラインからの乖離、または固定しきい値の指定による例外検出感度の調整は、アプリケーション、サービス、およびデータベースサービスに対してサポートされています。次に対しては、固定しきい値の指定でのみ感度を調整できます。

- インフラストラクチャ
- プラグインイベント
- NAM (DC RUM) イベント
- カスタムアラート

手順

1. Dynatrace コンソールにログインします。
2. 左側のナビゲーションペインで、[設定] > [データ連携] > [問題通知 **(Problem notifications)]** をクリックします。
   [他の通知システムとのデータ連携 (Integrate with other notifications)] ページが表示されます。
3. [カスタムデータ連携] タイルをクリックします。
   [カスタムデータ連携を設定 (Set up custom integration)] ページが表示されます。
4. [名前] フィールドに、データ連携の名前を入力します。
5. **[Webhook URL]** フィールドに、作成済みの Webhook URL を入力します。
6. [基本認証ヘッダーの作成 **(Create basic authorization header)]** をクリックします。
7. 認証情報を入力し、[追加] をクリックします。
8. [カスタムペイロード **(Custom payload)]** フィールドに、データ連携のペイロードを入力します。
9. [アラートプロファイル (Alerting profile)] リストから、作成したプロファイルまたはアラートルールを選択します。
   アラートプロファイルは、データ連携に関連する問題通知の配信を制御します。
10. SR Ops でデータ連携が正常に機能しているかどうかを確認するには、[テスト通知の送信 **(Send test notification)]** をクリックします。
    em_event テーブルにサンプルイベントが作成されます。
11. [保存] をクリックします。

Dynatrace からのサンプルペイロード

Dynatrace でイベントが発生したときのエンティティのスナップショット。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Dynatrace からのサンプルペイロード


```
{
  "ImpactedEntities" : [ {
   "type" : "HTTP_CHECK",
   "name" : "srodev",
   "entity" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A"
  } ],
  "ImpactedEntity" : "HTTP monitor global outage for HTTP monitor
 srodev",
  "PID" : "-7567972756941671037",
  "ProblemDetailsHTML" : "<h3>OPEN Problem 37 in
 environment <i>rhl41861</i></h3><br><small>Problem detected
 at: 20:41 (UTC) 17.08.2020</small><hr><b>1 impacted
 application</b><hr><br><div><span>HTTP monitor</span><br><b><span
 style=\"color:#dc172a; font-size:120%\">srodev</span></b><br><p
 style=\"margin-left:1em\"><b><span style=\"font-size:110%\">HTTP
 monitor global outage</span></b><br>6 failures<br>Location: N.
 California</p></div><hr><p><a
 href=\"https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=
-7567972756941671037_1597696877509V2\">Open in Browser</a></p>",
  "ProblemDetailsJSON" : {
   "id" : "-7567972756941671037_1597696877509V2",
   "startTime" : 1597696877509,
   "endTime" : -1,
   "displayName" : "37",
   "impactLevel" : "APPLICATION",
   "status" : "OPEN",
   "severityLevel" : "AVAILABILITY",
   "commentCount" : 0,
   "tagsOfAffectedEntities" : [],
   "rankedEvents" : [ {
    "startTime" : 1597700779435,
    "endTime" : -1,
    "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
    "entityName" : "srodev",
    "severityLevel" : "AVAILABILITY",
    "impactLevel" : "APPLICATION",
    "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
    "status" : "OPEN",
    "severities" : [],
    "isRootCause" : false,
    "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
    "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
   }, {
    "startTime" : 1597699283077,
    "endTime" : 1597699583467,
    "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
    "entityName" : "srodev",
    "severityLevel" : "AVAILABILITY",
    "impactLevel" : "APPLICATION",
    "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
    "status" : "CLOSED",
    "severities" : [],
    "isRootCause" : false,
    "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
   }, {
    "startTime" : 1597696877509,
    "endTime" : 1597697474652,
    "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
    "entityName" : "srodev",
    "severityLevel" : "AVAILABILITY",
    "impactLevel" : "APPLICATION",
    "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
    "status" : "CLOSED",
    "severities" : [],
    "isRootCause" : false,
    "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
    "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
   }, {
    "startTime" : 1597697780255,
    "endTime" : 1597698084149,
    "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
    "entityName" : "srodev",
    "severityLevel" : "AVAILABILITY",
    "impactLevel" : "APPLICATION",
    "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
    "status" : "CLOSED",
    "severities" : [],
    "isRootCause" : false,
    "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
    "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
   }, {
    "startTime" : 1597698377936,
    "endTime" : 1597698674794,
    "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
    "entityName" : "srodev",
    "severityLevel" : "AVAILABILITY",
    "impactLevel" : "APPLICATION",
    "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
    "status" : "CLOSED",
    "severities" : [],
    "isRootCause" : false,
    "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
    "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
   }, {
    "startTime" : 1597699880034,
    "endTime" : 1597700179483,
    "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
    "entityName" : "srodev",
    "severityLevel" : "AVAILABILITY",
    "impactLevel" : "APPLICATION",
    "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
    "status" : "CLOSED",
    "severities" : [],
    "isRootCause" : false,
    "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
    "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
   } ],
   "rankedImpacts" : [ {
    "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
    "entityName" : "srodev",
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    "severityLevel" : "AVAILABILITY",
    "impactLevel" : "APPLICATION",
    "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
   }, {
    "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
    "entityName" : "srodev",
    "severityLevel" : "AVAILABILITY",
    "impactLevel" : "APPLICATION",
    "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
   }, {
    "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
    "entityName" : "srodev",
    "severityLevel" : "AVAILABILITY",
    "impactLevel" : "APPLICATION",
    "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
   }, {
    "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
    "entityName" : "srodev",
    "severityLevel" : "AVAILABILITY",
    "impactLevel" : "APPLICATION",
    "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
   }, {
    "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
    "entityName" : "srodev",
    "severityLevel" : "AVAILABILITY",
    "impactLevel" : "APPLICATION",
    "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
   }, {
    "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
    "entityName" : "srodev",
    "severityLevel" : "AVAILABILITY",
    "impactLevel" : "APPLICATION",
    "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
   } ],
   "affectedCounts" : {
    "INFRASTRUCTURE" : 0,
    "SERVICE" : 0,
    "APPLICATION" : 1,
    "ENVIRONMENT" : 0
   },
   "recoveredCounts" : {
    "INFRASTRUCTURE" : 0,
    "SERVICE" : 0,
    "APPLICATION" : 0,
    "ENVIRONMENT" : 0
   },
   "hasRootCause" : false
  },
  "ProblemDetailsMarkdown" : "## OPEN Problem 37 in
 environment *rhl41861*\n\nProblem detected at: 20:41 (UTC)
 17.08.2020\n\n---\n**1 impacted application**\n\n---\n\n\nHTTP
 monitor\n### **srodev**\n> **HTTP monitor global outage**\n>\n>
 6 failures\n>\n> Location: N. California\n\n\n---\n\n[Open in
 Browser](https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pi
d=-7567972756941671037_1597696877509V2)\n",
  "ProblemDetailsText" : "OPEN Problem 37 in environment
 rhl41861\nProblem detected at: 20:41 (UTC) 17.08.2020\n\n1
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 impacted application\n\nHTTP monitor\nsrodev\n\nHTTP
 monitor global outage\n6 failures\nLocation: N.
 California\n
\nhttps://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-75679
72756941671037_1597696877509V2",
  "ProblemID" : "37",
  "ProblemImpact" : "APPLICATION",
  "ProblemSeverity" : "AVAILABILITY",
  "ProblemTitle" : "HTTP monitor global outage",
  "ProblemURL" :
 "https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-75679
72756941671037_1597696877509V2",
  "State" : "OPEN",
  "Tags" : ""
 }
```

New Relic と SR Ops とのデータ連携

New Relic は、オールインワンの Web アプリケーションパフォーマンスツールです。エンドユーザーエクスペリエンスから、サーバー、さらには 1 行のアプリケーションコードに至るまで、パフォーマンスに関するインサイトを提供します。New Relic Alerts は、New Relic の新しいインシデント管理プラットフォームです。すべての New Relic 製品を一元的に監視します。

SR Ops が New Relic ユーザーに提供する機能

SR Ops には、New Relic Alerts とのネイティブなデータ連携があります。このデータ連携を使用して、詳細情報とともに New Relic インシデントを SR Ops の API に送信します。SR Ops は、New Relic インシデントのディスパッチャーとして機能します。オンコールスケジュールに基づいて (メール、テキストメッセージ (SMS)、電話、および iPhone と Android のプッシュ通知を介して) 通知する適切なユーザーを決定し、アラートが「確認済み」または「クローズ済み」になるまでアラートをエスカレートします。

データ連携の機能

- New Relic Alerts でアラートが作成されると、データ連携によって SR Ops にアラートが自動的に作成されます。
- New Relic Alerts でアラートがクローズされると、データ連携によって SR Ops の関連アラートが自動的にクローズされます。
- New Relic Alerts でアラートが確認されると、データ連携によって SR Ops の関連アラートが自動的に確認されます。

- NewRelic で Webhook タイプの通知チャネルを作成して、ServiceNow にイベントを送信し、その通知チャネルをポリシーに追加します。
- NewRelic でポリシーを構成し、NewRelic で生成されるアラートに基づいて、ポリシーにアラート条件を添付します。
- アラート条件に違反がある場合は、NewRelic ポータルでインシデントが作成され、通知チャネルに定義された ServiceNow URL に同じインシデントが送信されます。
- 影響を受けるホストが cmdb_ci_vm_object (仮想サーバーの場合) または cmdb_ci_server (物理サーバーの場合) にバインドされるように、ServiceNow でイベントルールを構成します

通知チャネルの作成

アラートを使用して通知チャネルを設定し、それらのチャネルをポリシーに添付します。選択したチャネルで、インシデントについて迅速かつ一貫した方法で適切な担当者に通知できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- New Relic の Webhook エンドポイントが作成されていることを確認します。Webhook の作成方法については、「SR Ops での Webhook エンドポイントの作成」を参照してください。
- New Relic にアカウントが作成されていることを確認します。

必要なロール：evt_mgmt_integration

手順

1. New Relic コンソールにログインします。
2. [アラートと **AI]** タブをクリックします。
3. 左側のナビゲーションペインで、[トピック] をクリックします。
4. [新規通知チャネル **(New notification channel)]** をクリックします。
5. [新規通知チャネルの作成 (Create a new notification channel)] フォームの [チャネルの詳細 **(Channel details)]** タブで、次のアクションを実行します。
   - チャネルタイプの選択 **(Select a channel type)**：**[Webhook]** を選択します。
   - チャネル名：チャネルの名前を入力します。
   - ベース **URL**：Webhook URL を入力します。
   - **+** 基本認証の追加 **(+ Add basic auth)**：認証情報を入力します。
   - **+** カスタムペイロードを追加 **(+ Add custom payload)**：[ペイロードタイプ] に **[json]** を選択します。
6. [チャネルを作成] をクリックします。
7. SR Ops でデータ連携が正常に機能しているかどうかを確認するには、[テスト通知の送信 **(Send test notification)]** をクリックします。
8. [変更内容の保存] をクリックします。
9. 既存のアラートポリシーから選択するには、次のアクションを実行します。
   - [アラートポリシー **(Alert policies)]** タブをクリックします。
   - [アラートポリシーの追加または削除 (Add or remove alert policies)] ポップアップウィンドウで、データ連携のアラートポリシーを選択します。
   - [変更内容の保存] をクリックします。

次のタスク

アラートポリシーを作成します。

アラートポリシーを作成します。

アラートポリシーを作成して、通知チャネルに関連付けます。ポリシーは、1 つ以上の条件をグループ化したものです。

始める前に

必要なロール：evt_mgmt_integration

手順

1. New Relic コンソールにログインします。
2. [アラートと **AI]** タブをクリックします。
3. 左側のナビゲーションペインで、[ポリシー] をクリックします。
4. ポリシーインデックスページで、**[** 新規アラートポリシー **(New alert policy)]** をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [アラートポリシーの作成 (Create alert policy)] フォームで、次のアクションを実行します。
   - アラートポリシー名 **(ALERT POLICY NAME)**：ポリシーの名前を入力します。
   - インシデント初期設定 **(INCIDENT PREFERENCE)** ：アラートがインシデントを作成するタイミングと、違反をグループ化する方法を定義する、インシデント初期設定を選択します。
6. [アラートポリシーの作成 **(Create alert policy)**] をクリックします。

次のタスク
ここから、「通知チャネルの割当て」または「アラート条件の作成」に進むことができます。

アラート条件の作成

監視対象のデータソースと、違反と見なされるデータソースの動作を記述するアラート条件を作成します。

始める前に
アラートポリシーがあることを確認します。

必要なロール：evt_mgmt_integration

手順
1. New Relic コンソールにログインします。
2. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - アラートポリシーを作成します。すると、条件を追加するように自動的に求められます。
   - 既存のポリシーページから、[アラート条件の作成 **(Create alert condition)**] をクリックします。
3. 必要とされる以下の詳細を指定して、ポリシーに追加します。
   - 製品/データソースの選択
   - 条件タイプの選択
   - しきい値の定義
4. [アラート条件の作成 **(Create alert condition)**] をクリックします。

New Relic からのサンプルペイロード

New Relic でイベントが発生したときのエンティティのスナップショット。

New Relic から送信されたサンプルペイロード


```
{
  "metadata" : null,
  "open_violations_count_critical" : 1,
  "closed_violations_count_critical" : 0,
  "incident_acknowledge_url" :
 "https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/incidents/163450695/acknowledge",
  "targets" : [ {
   "id" : "AWS_US_WEST_1",
   "name" : "srodev2 - synthetic",
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
   "link" :
 "https://synthetics.newrelic.com/accounts/2857531/monitors/7fcbaad0-3dde
-48f8-aea7-eca5b262de22/results/61a98a6f-96e2-4749-9db1-6b3ae910e3db",
   "labels" : {
    "account" : "Account 2857531",
    "accountId" : "2857531",
    "monitorStatus" : "Enabled",
    "monitorType" : "Scripted API",
    "period" : "5",
    "publicLocation" : "San Francisco, CA, USA",
    "trustedAccountId" : "2857531"
   },
   "product" : "SYNTHETICS",
   "type" : "Monitor"
  } ],
  "duration" : 99,
  "open_violations_count_warning" : 0,
  "event_type" : "INCIDENT",
  "incident_id" : 163450695,
  "account_name" : "Account 2857531",
  "details" : "Monitor failed for location San Francisco, CA, USA on
 'srodev2 - synthetic'",
  "condition_name" : "All",
  "timestamp" : 1600457850876,
  "owner" : "",
  "severity" : "CRITICAL",
  "policy_url" :
 "https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/policies/1028989",
  "current_state" : "open",
  "policy_name" : "srodev2 - incident by condition",
  "condition_family_id" : 15900670,
  "incident_url" :
 "https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/incidents/163450695",
  "account_id" : 2857531,
  "runbook_url" : null,
  "violation_chart_url" : null,
  "condition_description" : null,
  "violation_callback_url" :
 "https://synthetics.newrelic.com/accounts/2857531/monitors/7fcbaad0-3dde
-48f8-aea7-eca5b262de22/results/61a98a6f-96e2-4749-9db1-6b3ae910e3db",
  "closed_violations_count_warning" : 0
 }
```


Datadog と SR Ops とのデータ連携

Datadog は、クラウドおよびアプリケーションの監視用として普及しているサービスです。Datadog を使用すると、アプリケーションレベルから実際のホストや VM に至るまで、スタック全体から詳細なメトリクスを把握できます。Datadog は、サービスの監視メトリクスやイベントに基づいてアラートを提供します。Datadog は検出された問題に対してアラートを生成し、SR Ops は適切なユーザーが問題に取り組んでいることを確認します。

メトリクス値のアラートルールでは、指定したメトリクスの値が割り当てられたしきい値を超えたときにアラートルールがアクティブになり、通知が送信されます。イベントのアラートルールでは、ルールはすべてのイベントに対して通知を送信することも、特定の数のイベントが発生した場合にのみ通知を送信することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SR Ops が Datadog ユーザーに提供する機能

SR Ops には、Datadog とのネイティブで強力な双方向データ連携があります。このデータ連携を使用して、Datadog アラートを SR Ops アラートと自動的に同期し、SR Ops の高機能なアラート通知システム、エスカレーション、およびオンコールローテーションのメリットを活用します。Datadog は、メトリクスとイベントに基づいてアラートを生成します。SR Ops は、Datadog によって生成されたアラートのディスパッチャーとして機能します。SR Ops は、オンコールスケジュールとエスカレーションに基づいて、通知先にする適切なユーザーを決定し、メール、テキストメッセージ (SMS)、電話、および Android や iOS のプッシュ通知を使用して通知します。

- Datadog は、定義された条件が満たされるとアラートをトリガーします。Datadog でアラートが作成されると、データ連携によって SR Ops にもアラートが自動的に作成されます。
- SR Ops でアラートが確認されると、Datadog でもアラートが自動的に確認されます。
- SR Ops でアラートがクローズされると、Datadog でもアラートが自動的にクローズされます。
- アラートが SR Ops で任意のソース (Datadog 以外) から作成されたときに、SR Ops はそのアラートを Datadog に投稿できます (オプション)。
- Datadog からのアラートを確認 (またはクローズ) します。
- Datadog から送信されたアラートに基づいて、オンコール応答者に通知します。
- イベントをトリガーしたメトリクス/サービスレベルインジケーター (SLI) の可視化が含まれた拡張イベントデータを、Datadog から送信します。
- Datadog イベントペイロードからのイベントの重大度に基づいて、高緊急度および低緊急度のインシデントを作成します。
- インシデントとエスカレーションが更新されると、それらは SR Ops と Datadog の間で同期されます。
- 双方向の同期によって Datadog のメトリクスが平常に戻ると、インシデントは SR Ops で自動的に解決されます。

データ連携の機能

Datadog でアラートが作成されると、データ連携によって SR Ops にアラートが自動的に作成されます。

指定範囲を外れた Datadog メトリクスは、SR Ops のサービスにイベントを送信します。Datadog からのイベントは、既存インシデントへのアラートとして、対応する SR Ops のサービスまたはグループで、新しいインシデントをトリガーします。

メトリクスが指定範囲に戻ると、解決イベントが SR Ops サービスに送信され、アラートとそのサービスの関連インシデントが解決されます。

Datadog での Webhook の構成

Datadog で Webhook エンドポイントを構成し、SR Ops がエンドポイントを使用して Datadog と通信できるようにします。

始める前に
次のアクションを実行したことを確認します。

- SR Ops での Webhook エンドポイントの作成詳細については、「SR Ops での Webhook エンドポイントの作成」を参照してください。
- Datadog でのアカウントの作成

必要なロール：evt_mgmt_integration

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Datadog コンソールにログインします。
2. 左側のナビゲーションペインから、[統合] > [統合]をクリックします。
3. Webhook を検索し、Webhook カードをクリックして開きます。
4. [構成] タブをクリックします。
5. Webhook を作成するには、[Webhook] セクションまで下にスクロールして、[新規] をクリックします。
6. 新規 Webhook フォームの各フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	Webhook の名前。
URL	作成済みの URL を入力します。 注: Webhook URL の先頭にユーザー名とパスワードを入力する必要があります。例：`https://event:admin@kgsrontop.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=datadog&integration_id=f9a3f75a1b16e09`
ペイロード	Webhook をトリガーしたファイルまたはフォルダ (ターゲット) と、トリガーされたイベントが記述された json オブジェクト。 注: カスタムヘッダーは JSON 形式にする必要があります。
カスタムヘッダー	送信する要求とともにカスタムヘッダーフィールドを送信するオプション。 注: カスタムヘッダーは JSON 形式にする必要があります。
フォームとしてエンコード (Encode as form)	ペイロードを有効な URL 形式に変換するオプション。

7. [保存] をクリックします。
8. 左側のナビゲーションペインで、[監視] > [監視の管理 **(Manage Monitors)]** をクリックします。
9. [新規モニター **(New Monitor)]** をクリックします。
10. [カスタム監視 **(Custom Monitors)]** タブで、監視の種類として [メトリクス] を選択します。
11. ディスカバリー方法を選択し、メトリクスを定義して、アラート条件を設定します。
12. [何が起こっているか伝える (Say what's happening)] セクションの [編集] タブで、監視の名前を入力します。
13. [チームに通知する (Notify your team)] セクションの最初のフィールドで、作成した Webhook 統合を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

14. SR Ops で統合が正常に機能しているかどうかを検証するには、[通知のテスト **(Test Notifications)]** をクリックします。
15. [保存] をクリックします。

Datadog からのサンプルペイロード

Datadog でイベントが発生したときのエンティティのスナップショット。

Datadog から送信されるサンプルペイロード

```
{
    "body": "$EVENT_MSG",
    "last_updated": "$LAST_UPDATED",
    "event_type": "$EVENT_TYPE",
    "title": "$EVENT_TITLE",
    "date": "$DATE",
    "org": {
        "id": "$ORG_ID",
        "name": "$ORG_NAME"
    },
    "id": "$ID",
    "alert_id": "$ALERT_ID",
    "alert_metric": "$ALERT_METRIC",
    "alert_priority": "$ALERT_PRIORITY",
    "alert_transition": "$ALERT_TRANSITION",
    "alert_status": "$ALERT_STATUS",
    "alert_title": "$ALERT_TITLE",
    "alert_type": "$ALERT_TYPE",
    "host_name": "$HOSTNAME",
    "priority": "$PRIORITY",
    "tags": "$TAGS",
    "alert_scope": "$ALERT_SCOPE"
}
```

Google Monitor と SR Ops とのデータ連携

Google Monitor は、強力な監視、ログ記録、および診断を提供します。クラウドを利用したアプリケーションの健全性、パフォーマンス、可用性に関する見識が得られるため、問題をより迅速に発見して修正できます。

Google Monitor は、Google Cloud Platform、Amazon Web Services、および一般的なオープンソースパッケージとネイティブにデータ連携されています。Google Monitor は、さまざまなメトリクス、ダッシュボード、アラート、ログ管理、レポート、およびトレース機能を提供します。

メトリクス値のアラートルールでは、指定したメトリクスの値が割り当てられたしきい値を超えたときにアラートルールがアクティブになり、通知が送信されます。イベントのアラートルールでは、ルールはすべてのイベントに対して通知を送信することも、特定の数のイベントが発生した場合にのみ通知を送信することもできます。

SR Ops が Google Monitor ユーザーに提供する機能

SR Ops には、Google Monitor との Webhook データ連携が備わっています。データ連携を使用して、Google Monitor は詳細情報を含むインシデントを SR Ops API に送信します。SR Ops は、Google Monitor アラートのディスパッチャーとして機能します。オンコールスケジュールに基づいて (メール、テキストメッセージ (SMS)、電話、および iPhone と Android のプッシュ通知を介して) 通知する適切なユーザーを決定し、アラートが「確認済み」または「クローズ済み」になるまでアラートをエスカレートします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ連携の機能

Google Monitor でアラートが作成されると、データ連携によって SR Ops にアラートが自動的に作成されます。

- Google Monitor で通知のステータスが「オープン」の場合に、データ連携によって SR Ops にもアラートが自動的に作成されます。
- Google Monitor で通知のステータスがクローズになると、関連するアラートが自動的にクローズされます。
- Google Monitor で通知のステータスが「確認」になると、関連するアラートが自動的に確認済みになります。

Google Cloud Platform での Webhook の構成

Google Cloud Platform で Webhook エンドポイントを構成し、SR Ops がエンドポイントを使用して Google Cloud Platform と通信できるようにします。

始める前に

次のアクションを実行したことを確認します。

- SR Ops での Webhook エンドポイントの作成詳細については、「SR Ops での Webhook エンドポイントの作成」を参照してください。
- Google Cloud Platform でのアカウントの作成

必要なロール：evt_mgmt_integration

手順

1. Google Cloud Platform Console にログインします。
2. 左側のナビゲーションペインの **[OPERATIONS** (オペレーション)] で [監視 **(Monitoring)]** > [アラート **(Alerting)]** をクリックします。
3. [通知チャネルを編集 **(EDIT NOTIFICATION CHANNELS)]** をクリックします。
4. [Webhooks] セクションで、**[ADD NEW** (新しく追加)] をクリックします。
5. [スタティック Webhook の追加 (Add Static Webhook)] フォームの各フィールドに入力します。
   - エンドポイント URL (Endpoint URL)：作成済みの Webhook URL を入力します。
   - 表示名 (Display name)：Webhook エンドポイントの表示名を入力します。
6. **[HTTP** 基本認証を使用 **(Use HTTP Basic Auth)]** を選択し、認証情報を入力します。
7. SR Ops でデータ連携が正常に機能しているかどうかを検証するには、[接続をテスト **(TEST CONNECTION)]** をクリックします。
8. [保存] をクリックします。
9. 左側のナビゲーションペインで、 [アラート **(Alerting)]** をクリックします。
10. **[+** ポリシーの作成 **(+ CREATE POLICY)]** をクリックします。
11. [追跡対象 **(What do you want to track?)]** セクションで、[条件を追加 **(ADD CONDITION)]** をクリックし、アラートに必要な条件を追加します。
12. [追加] をクリックします。
13. [通知先 **(Who should be notified?)]** セクションで、アラート通知を取得する Webhook 名を選択し、**[OK]** をクリックします。
14. [問題の修正手順 **(What are the steps to fix the issue?)]** セクションの [アラート名 **(Alert name)]** フィールドにアラート名を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

15. オプション: [オプション **(Optional)]** フィールドに、問題を解決するための指示または提案を入力します。
16. [保存] をクリックします。

Google Monitor からのサンプルペイロード

Google Monitor でイベントが発生したときのエンティティのスナップショット。

Google Monitor から送信されるサンプルペイロード


```
{
 "incident":
 {
  "incident_id": "0.lsnwib31sglo",
  "resource_id": "",
  "resource_name": "deductive-reach-207607 VM Instance",
  "resource": {"type": "gce_instance","labels": {}},
  "resource_type_display_name": "VM Instance",
  "metric":{"type": "compute.googleapis.com/instance/cpu/usage_time",
 "displayName": "CPU usage"},
  "started_at": 1602000626,
  "policy_name": "CPU Usage",
  "condition_name": "VM Instance - CPU usage for deductive-reach-207607
 by label.instance_name [SUM]",
  "condition":
  {

 "name":"projects/deductive-reach-207607/alertPolicies/441625880177868330
37/conditions/4416258801778682826",
   "displayName":"VM Instance - CPU usage for deductive-reach-207607 by
 label.instance_name [SUM]",
   "conditionThreshold":
   {

 "filter":"metric.type=\"compute.googleapis.com/instance/cpu/usage_time\"
 resource.type=\"gce_instance\"
 resource.label.\"project_id\"=\"deductive-reach-207607\"",
    "aggregations":[{"alignmentPeriod":"60s",
 "perSeriesAligner":"ALIGN_RATE", "crossSeriesReducer":"REDUCE_SUM",
 "groupByFields":["metric.label.instance_name"]}],
    "comparison":"COMPARISON_GT",
    "thresholdValue":0.6,
    "duration":"300s",
    "trigger":{"count":1}}
   },
  "url":
 "https://console.cloud.google.com/monitoring/alerting/incidents/0.lsnwib
31sglo?project=deductive-reach-207607",
  "state": "open",
  "ended_at": 1602000987,
  "summary": "CPU usage for deductive-reach-207607 VM Instance with
 metric labels
 {instance_name=gke-yuval-cluster-default-pool-085540ab-3ejv} returned to
 normal with a value of 0.279."
 },
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 "version": "1.2"
}
```

Grafana と SR Ops のデータ連携

Grafana は、オールインワンの Web アプリケーションパフォーマンスツールです。エンドユーザーエクスペリエンスから、サーバー、さらには 1 行のアプリケーションコードに至るまで、パフォーマンスに関するインサイトを提供します。

SR Ops が Grafana ユーザーに提供する機能

SR Ops には、Grafana とのネイティブなデータ連携があります。データ連携を使用して、詳細情報を含む Grafana アラートを SR Ops の API に送信します。SR Ops は、Grafana アラートのディスパッチャーとして機能します。オンコールスケジュールに基づいて (メール、テキストメッセージ (SMS)、電話、および iPhone と Android のプッシュ通知を介して) 通知する適切なユーザーを決定し、アラートが「確認済み」または「クローズ済み」になるまでアラートをエスカレートします。

データ連携の機能

- アラート条件に違反がある場合は、Grafana ポータルでアラートが作成され、通知チャネルに定義された Webhook URL を使用して、SR Ops に同じアラートが送信されます。
- Grafana でアラートがクローズされると、データ連携によって SR Ops の関連アラートも自動的にクローズされます。

Grafana での Webhook の構成

Grafana で Webhook エンドポイントを構成し、SR Ops がエンドポイントを使用して Grafana と通信できるようにします。

始める前に

次のアクションを実行したことを確認します。

- SR Ops での Webhook エンドポイントの作成詳細については、「SR Ops での Webhook エンドポイントの作成」を参照してください。
- Grafana でのアカウントの作成

必要なロール：evt_mgmt_integration

手順

1. Grafana コンソールにログインします。
2. 左側のナビゲーションペインで、ベルアイコン ( ) をクリックし、[アラート] > [通知チャネル] をクリックします。
   アラートページが表示され、[通知チャネル] タブがデフォルトで選択されます。
3. [新規チャネル **(New channel)]** をクリックします。
   新規通知チャネルのフォームが表示されます。
4. Webhook を作成するには、[Webhook] セクションまで下にスクロールして、[新規] をクリックします。
5. フォームの各フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	通知チャネルの名前。
タイプ	通知チャネルのタイプ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: タイプは **Webhook** を選択する必要があります。
URL	作成済みの Webhook URL を入力します。
オプションの Webhook 設定	
HTTP メソッド	通信を有効にするプロトコル。 注: **POST** を選択する必要があります。
ユーザー名	evt_mgmt_integration ロールを持つ ServiceNow のユーザー名。
パスワード	ServiceNow ユーザーのパスワード。
通知設定	
通知を管理するオプション。	

6. 構成を確認するには、[テスト] をクリックします。
7. [保存] をクリックします。
8. 左側のナビゲーションペインで、ダッシュボードアイコン ( ) をクリックし、[管理] をクリックします。
9. アラートルールと条件を追加する既存のダッシュボードをクリックします。
10. 必要なパネルを右クリックし、[編集] をクリックします。
11. [アラートを作成 **(Create Alert)]** タブをクリックし、[アラートを作成 **(Create Alert)]** ボタンをクリックします。
12. アラートのルールと条件を指定します。
13. [通知] セクションの [送信先] で [+] 記号をクリックし、作成した通知チャネルを追加します。
14. [タグ] セクションで、次のタグを追加します。
    - 重大度：(オプション) アラートの作成が必要となる重大度。
    - カウント：(このタグは必須です。作成しなければ、ServiceNow でアラートが自動的にクローズされません。) このアラートルールで監視されるデバイス、ホスト、またはサーバーの数。
15. [保存] をクリックします。
    アラートルールが作成されます。アラートルールにアクセスするには、左側のナビゲーションペインでベルアイコン ( ) をクリックし、[アラート] > [アラートルール] をクリックします。

    注: アラートにバインドされていない余分なクリアイベントが ServiceNow に送られる場合があります。このようなイベントは無視してください。Grafana がクリア通知で情報を送信しないという問題の解決として作成されたものです。

Grafana からのサンプルペイロード

Grafana でイベントが発生したときのエンティティのスナップショット。

Grafana から送られたサンプルペイロード

```
{
  "dashboardId": 2,
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  "evalMatches": [
    {
      "value": 19377.996875,
      "metric": "System - Processes executing in kernel mode",
      "tags": {
        "__name__": "process_cpu_seconds_total",
        "instance": "168.62.217.70:9100",
        "job": "prometheus"
      }
    }
  ],
  "orgId": 1,
  "panelId": 3,
  "ruleId": 1,
  "ruleName": "CPU alert",
  "ruleUrl":
 "http://localhost:3000/d/rYdddlPWj/node-exporter-full?tab=alert&viewPane
l=3&orgId=1",
  "state": "alerting",
  "tags": {
    "severity": "1",
    "count": "1"
  },
  "title": "[Alerting] CPU alert"
}
```


ドメインセパレーションと サイトリライアビリティオペレーション

サイトリライアビリティオペレーション ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック*

サポートレベルは基本ですが、いくつかの例外または特別な条件があります。

- アプリケーションサービスプロバイダー (SP) のユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、集計のすべてが本番環境の実行時にドメインを使用します。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で機能するようにアプリケーションをセットアップできる必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、クライアントがサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート) 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイトリライアビリティオペレーションの概要

- ドメインセパレーションは、アプリケーションのすべてのメタデータテーブルに存在します。インスタンスレベルのテーブルにも、明示的にドメインセパレーションがあります。内部チーム要求テーブルなどの他の内部テーブルは、ドメインセパレーションレコードを参照することで暗黙的にドメインセパレーションされます。
- システムプロパティはドメインセパレーションされていないため、チーム管理機能に影響します。このプロパティは複数のドメインで共有され、インスタンスレベルで設定されます。これらのドメイン固有のセットアップはサポートされていません。
- 別のアプリケーション (イベント管理コネクタなど) が活用されている場合、ドメインセパレーションはそのアプリケーションのドメインセパレーション機能によって決定されます。

サイトリライアビリティオペレーション アプリケーションでのドメインセパレーションの機能の仕組み

上記のベーシック* サポートレベル評価で示される特定の条件は、チーム管理に関連しています。

- 新しいチームは、統合ハブ フローに基づくカタログアイテムを介して作成されます。sro_admin はフローを設定する必要があります。サービスポータルまたは サイトリライアビリティオペレーション ワークスペースから設定できます。手順はセットアップガイドに表示されます。
- 統合ハブ サブフローとアクションは、サイトリライアビリティオペレーション チームの管理を制御します。
- インスタンスごとに 1 つのカタログアイテムとフローのみを設定できます。お客様は、既存のフローのカスタマイズとして、ドメインセパレーションをサポートするチームプロパティを設定する責任があります。
- チームカタログアイテムの要求者は、ドメインに関連付けられ、要求アイテムの一部として利用できます。その結果、必要に応じて、要求者は特定のドメインまたはカタログアイテムにチームを作成し、それを拡張することで別の方法でドメインをキャプチャできます。いずれの場合も、sro_admin はこれをサポートするために 統合ハブ フローとアクションを変更する必要があります。

ドメインセパレーションテーブル

- アクション (sn_sro_act)
- 条件 (sn_sro_cnd)
- データ連携 (sn_sro_em_integration)
- データ連携アクション (sn_sro_em_integration)
- 構成 (sn_sro_cfg)
- 構成変数 (sn_sro_cfg_var)
- サービスメトリクス (sn_sro_service_metrics)

詳細については、「ドメインセパレーションと On-Call Scheduling」のトピックを参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Site Reliability Metrics

Site Reliability Metrics (SRM) は、サイトリライアビリティオペレーション (SRO) を拡張するアプリケーションです。これは、Application Performance Management (APM) アラートのシグナルアグリゲーションポイントとして機能します。

Washington DC リリース以降、Site Reliability Metrics は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

SRM を使用すると、サイト信頼性エンジニア (SRE) は複数のソースからのシグナルをキャプチャし、サービスレベル目標 (SLO) のターゲットを設定し、エラー予算 (EB) を表示し、エラー予算のしきい値に基づいてインシデントの作成や通知の送信など、ポリシーベースのアクションを起動できます。SRE は、1 つ以上のパフォーマンス管理ツールから調達された主要なサービスレベルインジケーター (SLI) を評価することで、サービスエクスペリエンスを測定し、リリース速度を管理できます。これらのシグナルの評価と集計により、SRE はポリシーベースのアクションをトリガーし、変化する条件に迅速に対応できます。

サイト信頼性エンジニアとサービスオーナーは、SRM を使用して、提供するサービスが消費者の期待に応えることを確認できます。SLI のタイプ (遅延、スループット、可用性など) に基づいてサービスレベル目標を設定することで品質を測定し、エラー予算ポリシーを使用して、ポリシーベースのアクションを 1 つ以上トリガーできます。

SRM アプリケーションの主な機能は次のとおりです。

- SLI シグナルアグリゲーション
- 期間とカウントに基づくサービスレベル目標の作成
- エラー予算 (EB) の計算
- エラー予算ポリシー
- エラー予算の可視化

高レベルのワークフロー

1. SRM は、シグナルアグリゲーションに SRO 統合を活用します。
2. SRM のサービスに対して、SLI と SLO を含む信頼性インジケーターが作成されます。
3. APM ツールでサービスの認定アラートが生成されると、SRM の信頼性インジケーターの累積違反とエラー予算値が更新されます。
4. サービスに対してエラー予算ポリシーが作成され、インシデントの作成や通知の送信などのアクションをトリガーして、サービスの問題を修正します。

Site Reliability Metrics の一般的な理解と使用方法については、次のビデオをご覧ください。

Site Reliability Metricsアプリケーションの概要。

Site Reliability Metrics のインストール

admin ロールを持っている場合は、Site Reliability Metrics アプリケーション (sn_srm) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
アプリケーションのワークスペースから SRM ビューにアクセスしたいアプリケーションがインストールされていることを確認します。たとえば、 サイトリライアビリティオペレーション Workspace です。

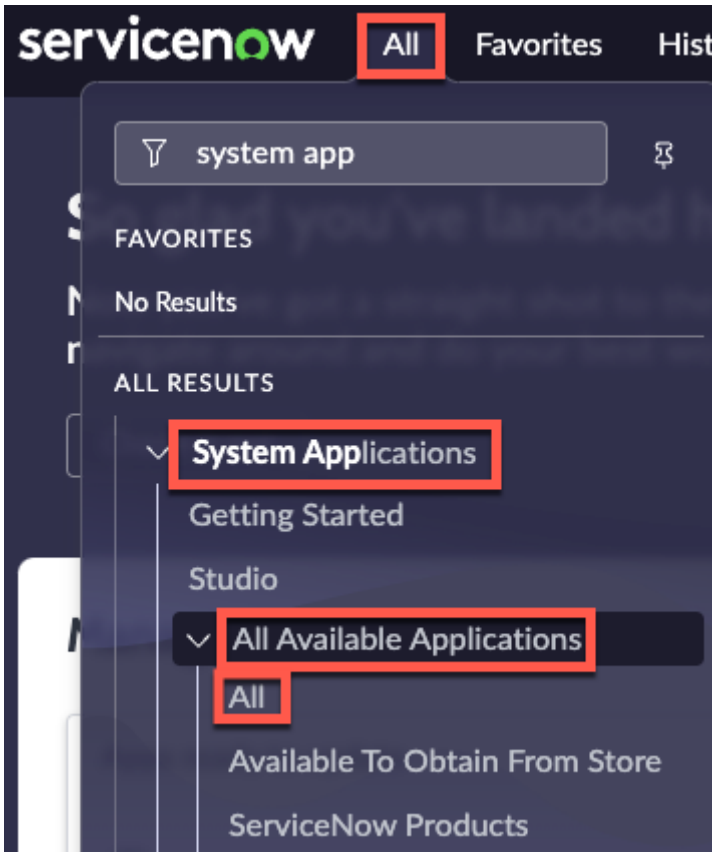
> **注:** 使用しているどのワークスペースに対しても、Site Reliability Metrics を設定できます。SRM をワークスペースで使用する場合は、目的のワークスペース内で SRM へのナビゲーションを設定する必要があります。サービスレベル目標 (sn_srm_service_level_objective) の関連リストをサービスレコードビューに追加するか、ナビゲーションのメインリストにスタンドアロンリストとしてサービスレベル目標 (SLO) を追加できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
ロールとデモデータは Site Reliability Metrics とともにインストールされます。デモデータには、実装を迅速化し、Site Reliability Metrics を迅速に理解できるようなテンプレートが含まれます。ロールの詳細については、「SRM のユーザーロールと責任」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Site Reliability Metrics アプリケーション (sn_srm) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリース

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Site Reliability Metrics をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Site Reliability Metrics 基本用語

Site Reliability Metrics (SRM) を理解し、その機能を使用するための基本用語のクイックガイドです。

SRM で使用される用語

期間	説明
アプリケーションパフォーマンス管理 (APM)	アプリケーションのパフォーマンスと可用性の監視と管理。APM は、複雑なアプリケーションパフォーマンスの問題を検出して診断し、期待されるサービスレベルを維持するよう努めています。
サービスレベル管理 (SLM)	ビジネスプロセスをサポートするために、プロバイダーと消費者の間でサービスレベルを合意するためのフレームワーク。サービスレベル管理には、Service Level Agreement (SLA)、運用レベルアグリーメント (OLA)、および基盤契約 (UC) が含まれています。
Service Level Agreement (SLA)	SLA は、プロバイダーと消費者の間で合意されたサービスのレベルを定義します。通常は、サービスが測定されるメトリクスと、合意されたサービスレベルが達成されない場合の救済またはペナルティが記載されています。
サービスレベル目標 (SLO)	SLI によって測定されるサービスレベルのターゲット値または値の範囲。
サービスレベルインジケーター (SLI)	提供されるサービスレベルの、いくつかの側面に関する定量的測定。メトリクスは、SLO ターゲットを定義するために使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SRM で使用される用語 (続く)

期間	説明
測定された信頼性	約束したサービスを一貫した正確な方法で提供する機能。信頼性は、100% から機能停止を差し引くことで自動的に計算されます。
エラー予算	エラー予算は、指定された時間に費やすことができる SLO の量です。リリース速度の管理に使用できます。通常は、可用性、遅延などに基づいています。
エラー予算ポリシー	設定されたしきい値を超えた場合に、インシデントの作成や通知の送信などのアクションをトリガーするサービスのために作成されたポリシーまたはルール。

ユーザーロールと責任**SRM**

ユーザーロールを使用して、Site Reliability Metrics (SRM) コンソールのさまざまな部分へのアクセス権をユーザーに付与できます。つまり、SRM でユーザーができることとできないことは、ロールに基づいて決定されます。

SRM には、事前定義された次のロールがあります。

ロールと責任

ロール	説明	含まれるロール
sn_srm_admin	アドミニストレーターは、Site Reliability Metrics のセットアップに関してあらゆる側面を管理できます。アドミニストレーターは、すべてのサービスとグループに関して以下のアクションを実行できます。 • Application Performance Monitoring (APM) ツールとの統合の作成 • 信頼性インジケーターのセットアップと維持 • エラー予算ポリシーのセットアップと管理	なし
sn_srm_manager	マネージャーは、交替で特定のサービスを維持するチームを監督します。マネージャーは、すべてのシステムと DevOps ワークフロー全体のレジリエンスを確保します。マネージャーは、担当するサービスに対して次のアクションを実行できます。	なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールと責任 (続く)

ロール	説明	含まれるロール
	• Application Performance Monitoring (APM) ツールとの統合の作成 • 信頼性インジケーターのセットアップと維持 • エラー予算ポリシーのセットアップと管理	
sn_srm_user	ユーザーは、サービスエクスペリエンスを監視し、リリース速度を管理するために必要な日常的なタスクを実行します。ユーザーは、担当するサービスに対して次のアクションを実行できます。 • Application Performance Monitoring (APM) ツールとの統合の作成 • 信頼性インジケーターのセットアップと維持 • エラー予算ポリシーのセットアップと管理	なし
sn_srm_business_stakeholder	ビジネスステークホルダーとは、サービスのレジリエンスは把握したいが、その維持には直接関与しないという外部のステークホルダーです。ビジネスステークホルダーは、次のようなアクションを実行できます。 • Application Performance Monitoring (APM) ツールとの統合の表示 • 信頼性インジケーターの表示 • エラー予算の表示	なし

SRM のシステム プロパティ

SRM をサポートするシステムプロパティを構成できます。

システムのプロパティにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力して Enter を押します。システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。システムプロパティへのアクセスと変更を行える admin ロールを持っていることを確認してください。

SRMのプロパティ

プロパティ	説明
sn_srm.actions.log	エラー予算ポリシーアクション処理のログ記録レベルをコントロールします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SRMのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	デフォルト値：通知
sn_srm.alert_processing.log	エラー予算ポリシーアクション処理のログ記録レベルをコントロールします。 デフォルト値：通知
sn_srm.error_budget_policies.log	エラー予算ポリシー処理のログ記録レベルをコントロールします。 デフォルト値：通知
sn_srm.sli_slo.log	サービスレベルインジケーター (SLI) およびサービスレベル目標 (SLO) 処理のログ記録レベルをコントロールします。 デフォルト値：通知
連絡先が設定されていない場合に、グループ内のユーザーへの通知送信で使用されるコミュニケーションチャネルのリスト (カンマ区切り)。次の値を使用できます。 • メールは email • SMS は sms • 音声通話は voice *sn_srm.notification_communication_channels*	優先連絡先が設定されていないチームメンバーに使用する通知チャネルのカンマ区切りリスト。次の値を使用できます。 • メール • **sms** • **voice** • タイプ：**CSV** • デフォルト値：**email**、**sms**、**voice** • 使用可能なその他の値：これらの任意の組み合わせ
SRM オンコールワークフローがユーザー確認応答を受信するまでに待機する時間 (分) *sn_srm.acknowledgement.workflow.wait_time*	SR Ops オンコールワークフローがユーザー確認応答を受信するまでに待機する時間 (分) • タイプ：整数 • デフォルト値：**1440** • 使用可能なその他の値：必要に応じて

Site Reliability Metrics の操作

Site Reliability Metrics (SRM) 機能を使用して、サービスのサービスレベルインジケーター (SLI)、サービスレベル目標 (SLO)、およびエラー予算ポリシーを定義します。これらのメトリクスは、ユーザーとチームがサービスを追跡し、必要に応じて適宜アクションを実行するために役立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エラー予算と、累積違反およびエラー予算残額を表す図を表示できます。エラー予算ポリシーを作成し、次に示すアクションに関連付けることで、サービスレベル目標のしきい値を超えた時点でトリガーすることもできます。

- メールの送信
- インシデントを作成します。
- Microsoft Teams メッセージングサービスを使用したメッセージの送信
- Slack メッセージングサービスを使用したメッセージの送信
- インシデントの作成とオンコール通知

サイトリライアビリティオペレーション (SRO) ワークスペースの Site Reliability Metrics (SRM) ビューには、次のセクションが含まれています。

信頼性インジケーター

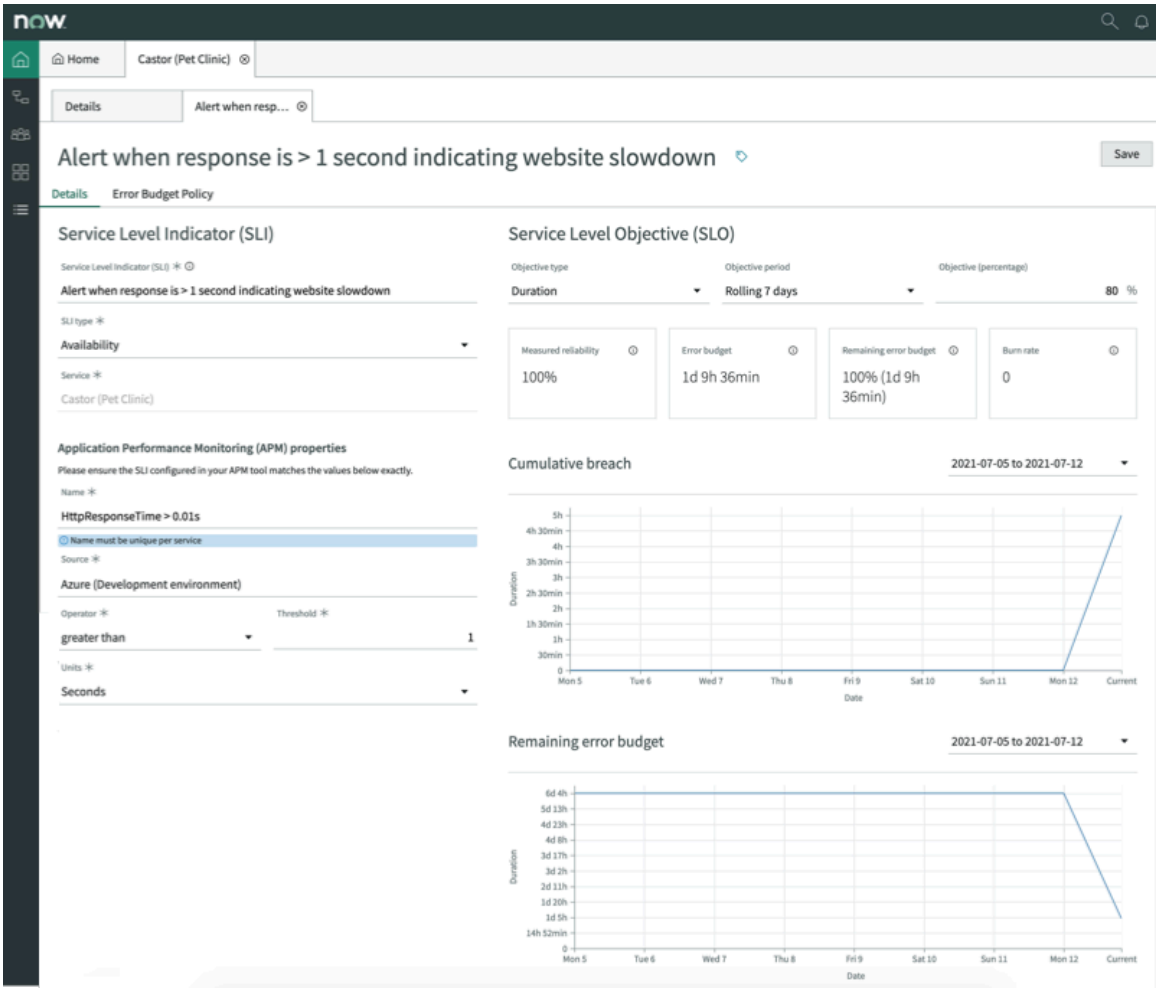
信頼性インジケーターには、次の詳細が表示されます。

- SLI および SLO の詳細
- Application Performance Monitoring (APM) プロパティ
- 測定された信頼性
- エラー予算
- エラー予算残額
- 累積違反の図示
- エラー予算残額の図示

> **注:** また、前の期間での累積違反およびエラー予算残額を表す図も表示できます。このフィールドは、前の期間のデータが利用可能な場合にのみ使用できます。

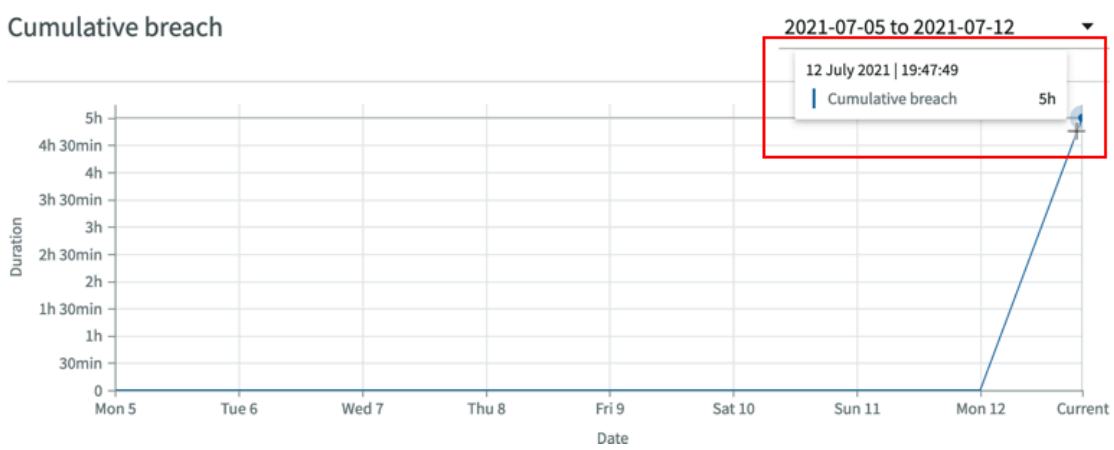
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SRM 信頼性インジケータービュー



累積違反に関する最新の情報は、現在の値としてグラフに表示されます。データがキャプチャされた正確な時刻を確認する場合は、現在の値の最後のデータポイントにカーソルを合わせます。

累積違反のグラフ表示



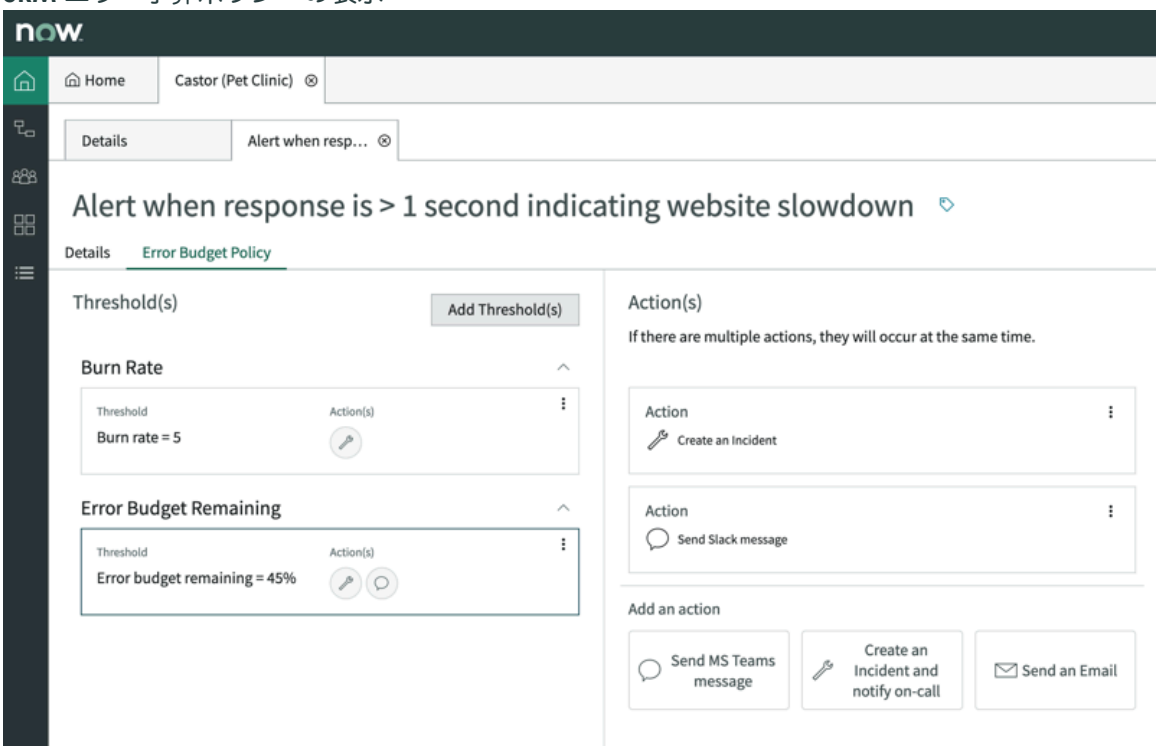
エラー予算ポリシー

エラー予算ポリシーには、次の詳細が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- バーンレートやエラー予算残額などのしきい値の詳細
- しきい値に対応するアクション

SRM エラー予算ポリシーの表示



クエリーベースまたはテクニカルサービスの SLO、SLI、およびエラー予算ポリシーを定義することもできます。

クエリベースまたはテクニカルサービスの詳細については、「テクニカルサービスドメインの管理」を参照してください。

APM ツールからのソースアラート

主要なサービスレベルインジケーター (SLI) を評価するための Application Performance Management (APM) ツールからのソースサービスアラートです。

始める前に

必要なロール：sn_srm_manager または sn_srm_admin または sn_srm_user

手順

1. [すべて] > **[Site Reliability Metrics]** > [データプロセッサー **(Data processor)]** > [データプロセッサー **(Data processor)]**に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

データプロセッサーフォーム

フィールド	説明
名前	データプロセッサーの名前。
データプロセッサー定義	APM ツールからのアラートを理解してマッピングするためのルール。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ◦ SRO をインストールし、この手順を使用してデータプロセッサーを作成することで、サイトリライアビリティオペレーション (SRO) Azure および サイトリライアビリティオペレーション (SRO) 動的アラートを受信できます。 ◦ SRO がインストールされていない場合は、すべてのアラートに対してデータプロセッサーを作成し、SLI 内でさらにフィルタリングできます。
サービス	データプロセッサーが定義されているサービス。
説明	データプロセッサー定義から自動的に取得されるデータプロセッサーの説明。

4. [送信] をクリックします。
データプロセッサーによって定義されたデータ連携の属性が作成され、[サービスレベルインジケーター] 関連リストが作成されます。
5. [サービスレベルインジケーター] 関連リストで、[新規] をクリックします。
サービスレベルインジケーターフォームが開きます。
6. フォームのフィールドに入力します。

サービスレベルインジケーターフォーム

フィールド	説明
名前	サービスレベルインジケーターの名前。 **注:** このフィールドの値は、APM ツールの SLI と同名にする必要があります。
SLI タイプ	サービスレベルメトリクス (SLM) を計算する SLI のタイプ。利用可能な SLI タイプは次のとおりです。 ◦ 遅延：要求のサービスに要した時間。実際に経過した時間です。 ◦ 可用性：サービスが利用可能な時間の割合。 ◦ エラー：サービスエラーの発生頻度の測定値。 ◦ 飽和度：システムの割合の測定値。制約が最も大きいリソースを強調します。
サービス	サービスレベルインジケーターを作成するサービス。
データプロセッサー	サービスレベルインジケーターを作成するデータプロセッサーの名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	インジケーターのサマリー。
演算子	特定の論理機能を実行するための条件。
しきい値	メトリクスがトリガーされる上限。
ユニット	メトリクスの測定単位。
アクティブ	サービスレベルインジケーターを有効にするオプション。有効にしない場合、サービスのメトリクスは生成されません。
アラートのフィルタリング	適格なアラートをさらにフィルタリングする機能。

7. [送信] をクリックします。

信頼性インジケーターの作成

信頼性インジケーターを作成して、サービスの信頼性を定量的に評価します。

始める前に

必要なロール：sn_srm_manager または sn_srm_admin または sn_srm_user

このタスクについて

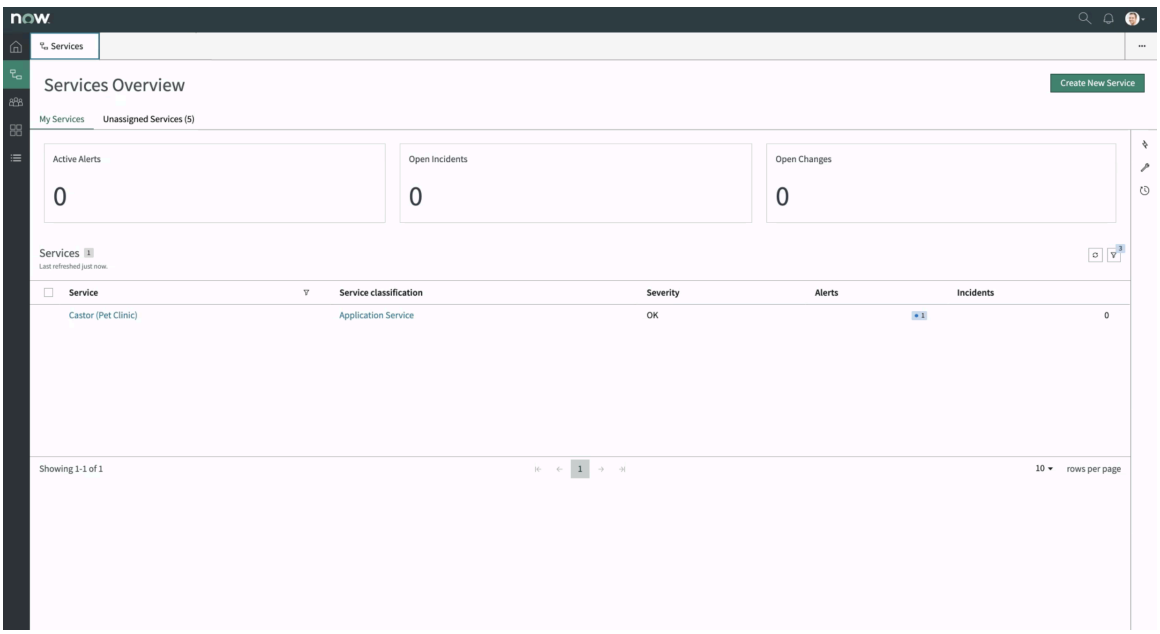
Site Reliability Ops Workspace ビューは、サイトリライアビリティオペレーションアプリケーションをインストールした場合にのみ使用できます。クラシック環境を使用して、サービスレベルインジケーター (SLI) とサービスレベル目標 (SLO) を作成することもできます。クラシック環境から SLI または SLO を作成するには、[サイトリライアビリテメトリクス] > [サービスレベルインジケーター] または [サイトリライアビリテメトリクス] > [サービスレベル目標]に移動します。

注: SLI に対して設定できる SLO は 1 つだけです。

手順

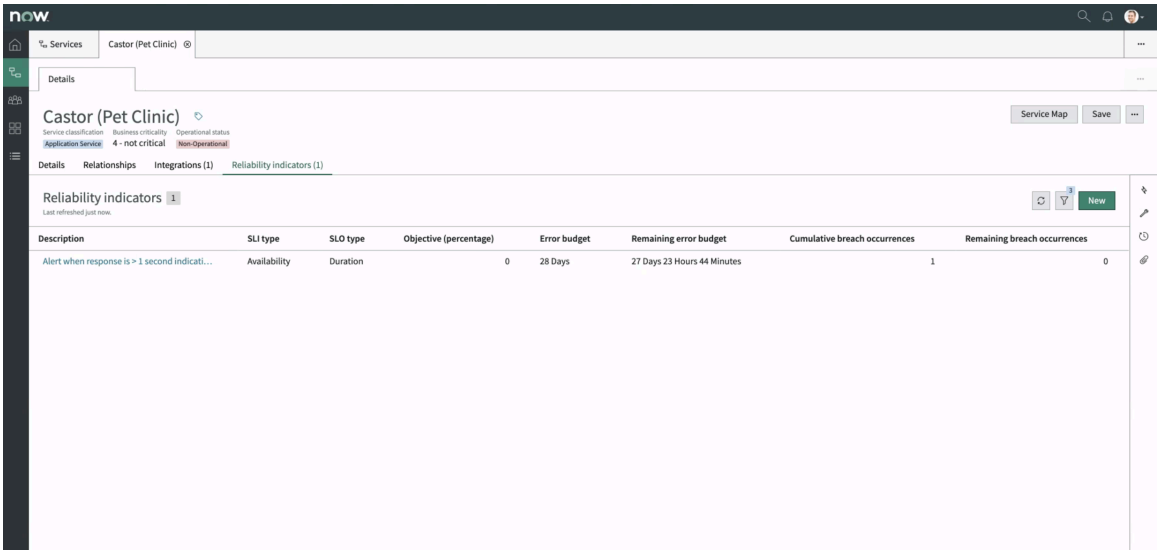
1. [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。

2. [サービス] ページアイコン ( ) をクリックします。

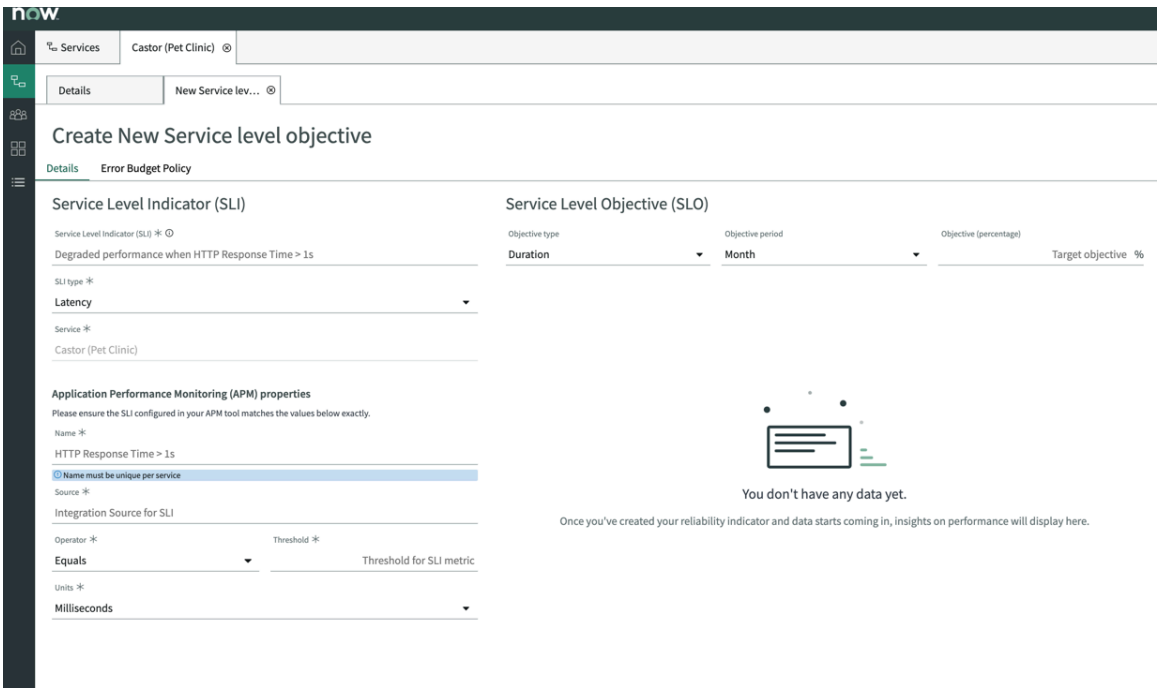


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. Services Overview ページで、信頼性インジケーターを作成するサービスをクリックします。
4. [信頼性インジケーター] タブをクリックします。



5. [新規] をクリックします。



6. フォームのフィールドに入力します。

サービスレベル目標フォーム

フィールド	説明
サービスレベルインジケーター (SLI)	
サービスレベルインジケーター (SLI)	インジケーターの名前。
SLI タイプ	サービスレベルメトリクス (SLM) を計算する SLI のタイプ。利用可能な SLI タイプは次のとおりです。

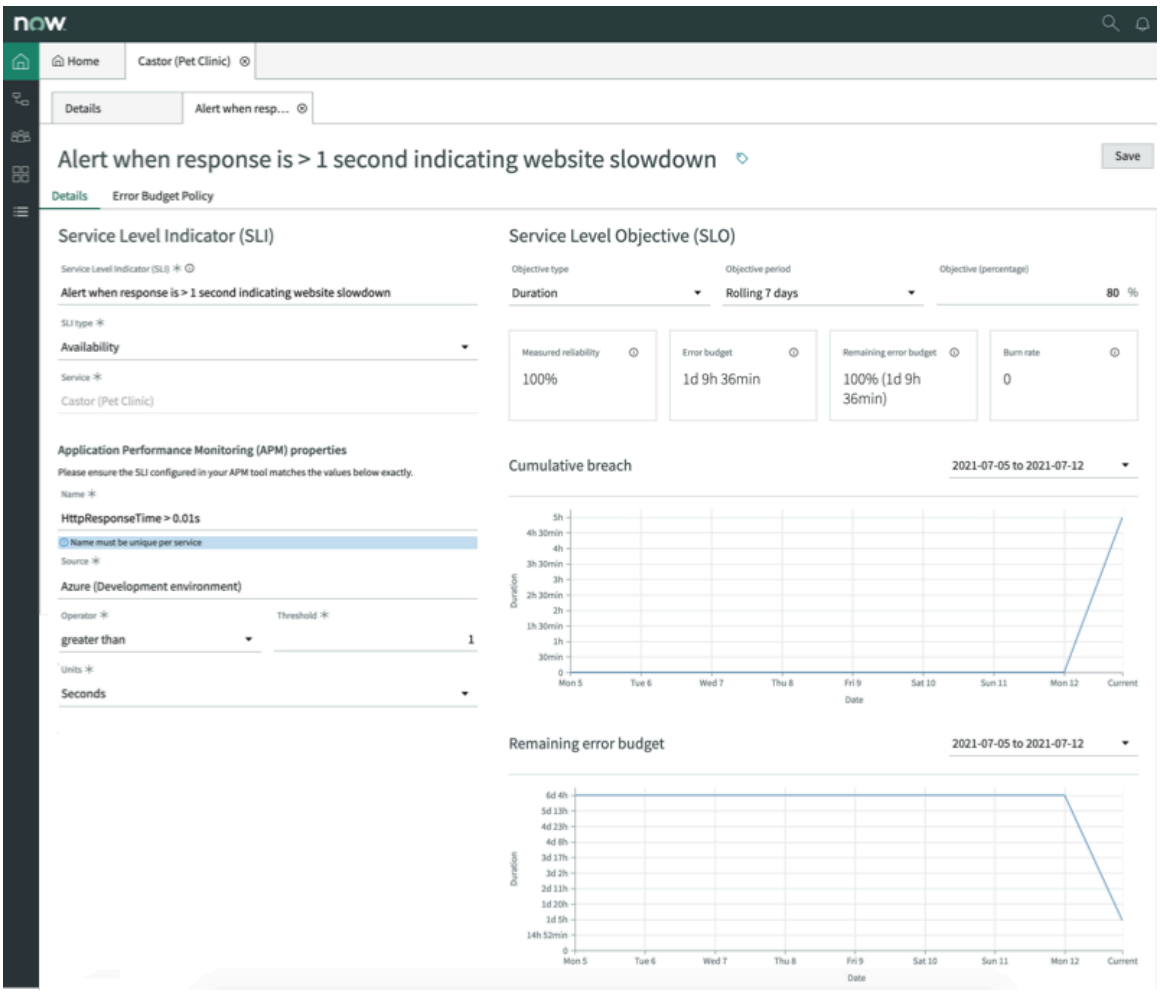
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ 遅延：要求のサービスに要した時間。実際に経過した時間です。 ◦ 可用性：サービスが利用可能な時間の割合。 ◦ エラー：サービスエラーの発生頻度の測定値。 ◦ 飽和度：システムの割合の測定値。制約が最も大きいリソースを強調します。
サービス	信頼性インジケーターを作成するサービス。
Application Performance Monitoring (APM) プロパティ	
名前	メトリクスの基になるプロパティの名前。 **注:** このフィールドの値は、APM ツールの SLI と同名にする必要があります。
ソース	SLI の定義が必要なデータソース。
演算子	特定の論理機能を実行するための条件。
しきい値	メトリクスがトリガーされる上限。
ユニット	メトリクスの測定単位。
サービスレベル目標 (SLO)	
目標タイプ	利用可能な目標タイプは次のとおりです。 ◦ 期間：サービスでの違反なしで経過させたい時間。 **注:** 目標タイプとして[期間] を選択した場合、その次の 2 フィールドは[目標期間 **(Objective period)]** と [目標 (パーセンテージ) **(Objective (percentage))]** になります。 ◦ カウント：特定の期間中に SLI の違反が許容される回数。 **注:** 目標タイプとして [カウント] を選択した場合、その次の 2 フィールドは [制限期間 **(Limit period)]** と [制限 (回数) **(Limit (occurrences))]** になります。
目標期間または制限期間	メトリクスが計算される期間。 目標タイプが [カウント] の場合、[制限期間 **(Limit period)]** フィールドが表示されます。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 ◦ 月：期間は現在の月と見なされます。たとえば、現在の日付が 1 月 26 日である場合、期間は 1 月 1 日から 1 月 31 日までと見なされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ **30** 日間 **(Rolling 30 days)**：期間は現在の日付までの 30 日間と見なされます。たとえば、現在の日付が 1 月 26 日である場合、期間は 12 月 25 日からと見なされます。 ◦ **7** 日間 **(Rolling 7 days)**：期間は現在の日付までの 7 日間と見なされます。
目標 (割合) または制限 (発生)	目標とする SLI パフォーマンスの割合または回数。

7. [保存] をクリックします。
累積違反およびエラー予算残額を表す図を表示できます。



信頼性インジケーターの編集

必要に応じて、信頼性インジケーターの詳細を更新します。

始める前に

必要なロール：sn_srm_manager または sn_srm_admin または sn_srm_user

測定を行っている期間中にサービスレベル目標 (SLO) を更新すると、グラフに不整合が生じる可能性があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. [サービス] ページアイコン ( ) をクリックします。
3. Services Overview ページで、信頼性インジケーターを編集するサービスをクリックします。
4. [信頼性インジケーター] タブをクリックします。
5. 変更したい信頼性インジケーターをクリックして開きます。
6. 必要に応じて詳細を編集します。
7. [保存] をクリックします。

信頼性インジケーターの削除

不要になった信頼性インジケーターを削除します。

始める前に
必要なロール：sn_srm_manager または sn_srm_admin または sn_srm_user

手順

1. [すべて] > [サイトリライアビリティオペレーション] > [サイトリライアビリティオペレーションワークスペース]に移動します。
2. [サービス] ページアイコン ( ) をクリックします。
3. Services Overview ページで、信頼性インジケーターを削除するサービスをクリックします。
4. [信頼性インジケーター] タブをクリックします。
5. 削除したい信頼性インジケーターをクリックして開きます。
6. 信頼性インジケーターページで、 メニューアイコンをクリックして、[削除] をクリックします。

アクション定義の作成

SRM クラシック UI でアクション定義を作成できます。インシデントを作成するか、メールを送信するアクション定義を作成します。また、Microsoft Teams および Slack メッセージングサービスでメッセージを送信するアクション定義を作成することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_srm_admin、sn_srm_manager または sn_srm_user

手順

1. [すべて] > **[Site Reliability Metrics]** > [エラー予算ポリシー **(Error budget policy)]** > [アクション定義]に移動します。
2. エラー予算ポリシーのアクション定義ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

エラー予算ポリシーのアクション定義フォーム

フィールド	説明
名前	アクションの名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アイコン	連絡用アイコン。
タイプ	実行するアクションのタイプ。 デフォルトで提供されるアクションに対するアクション定義を使用するには、[データ連携ハブ - サブフロー] を選択します。
しきい値ごとの単回使用 (Single use per threshold)	しきい値ごとにアクションを作成できる回数を決めるオプション。このチェックボックスをオンにすると、アクションはしきい値に対して 1 回だけ作成されます。 [しきい値ごとに単回使用 **(Single use per threshold)]** チェックボックスをオンにします。
説明	アクションの利用に関する説明。
データ連携ハブ：フロー/サブフロー	アラートを解決するために実行されるサブフロー。たとえば、**SRM - Create Incident**、**SRM - Slack - Post Message**、**SRM - MS Teams - Post Message** などを検索して選択できます。 このフィールドは、[タイプ] リストで [データ連携ハブ - サブフロー] を選択した場合にのみ表示されます。
Webhook	通知を送信するための Webhook。 このフィールドには、Slack および Microsoft Teams メッセージングサービスでメッセージを送信するアクション定義を作成する場合にのみ値を入力します。 注: このアクション定義を設定する前に、Microsoft Teams および Slack メッセージングサービスの Webhook URL を作成してください。

Webhook URL の作成の詳細については、「Microsoft Teams でのチャネルに対する Webhook URL の作成」または「Slack でのチャネルに対する Webhook URL の作成」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

エラー予算ポリシーの作成

サービスレベル目標のしきい値を超えた場合に、通知を送信したりインシデントを作成したりするアクションをトリガーするエラー予算ポリシーを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_srm_manager、sn_srm_admin または sn_srm_user

このタスクについて

SR Ops ワークスペースビューは、サイトリライアビリティオペレーション アプリケーションをインストールした場合にのみ使用できます。クラシック環境を使用してエラー予算ポリシーを作成することもできます。クラシック環境からエラー予算のポリシーのしきい値を作成するには、 **[Site Reliability Metrics]** > [エラー予算ポリシー] > [しきい値]に移動します。サービスレベル目標フォームの [エラー予算ポリシーのしきい値 (Error budget policy thresholds)] [エラー予算ポリシーのしきい値 (Error budget policy thresholds)] 関連リストからしきい値を作成することもできます。

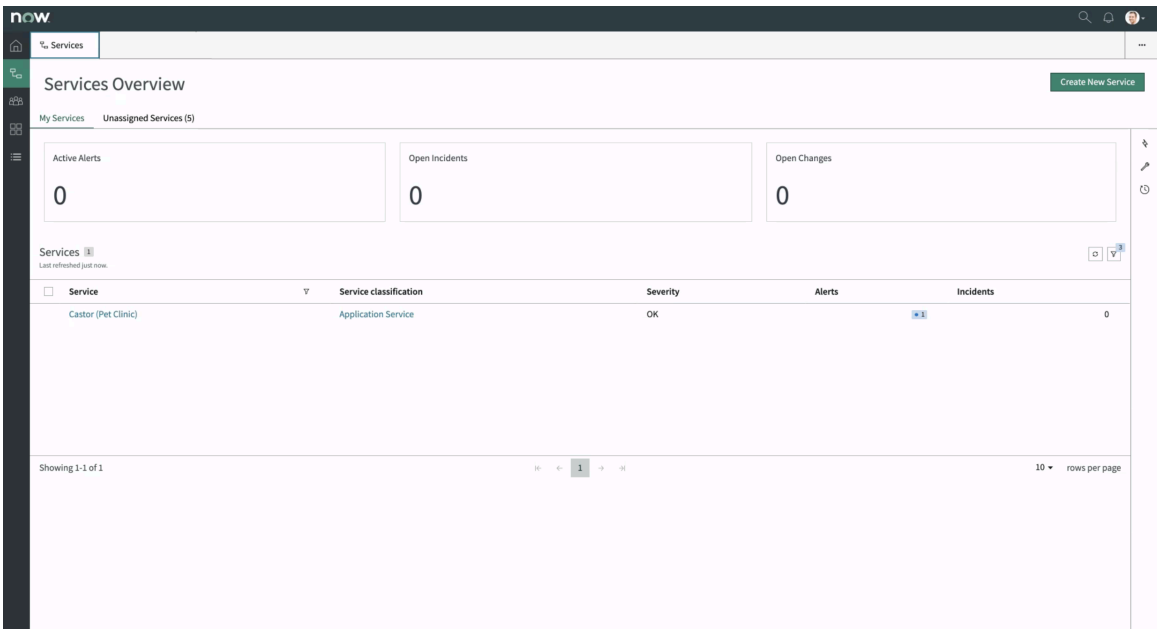
ワークフロー、フロー、またはスクリプトを呼び出すアクション定義を作成できます。アクション定義を作成するには、**[Site Reliability Metrics]** > [エラー予算ポリシー **(Error budget policy)]** > [アク

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

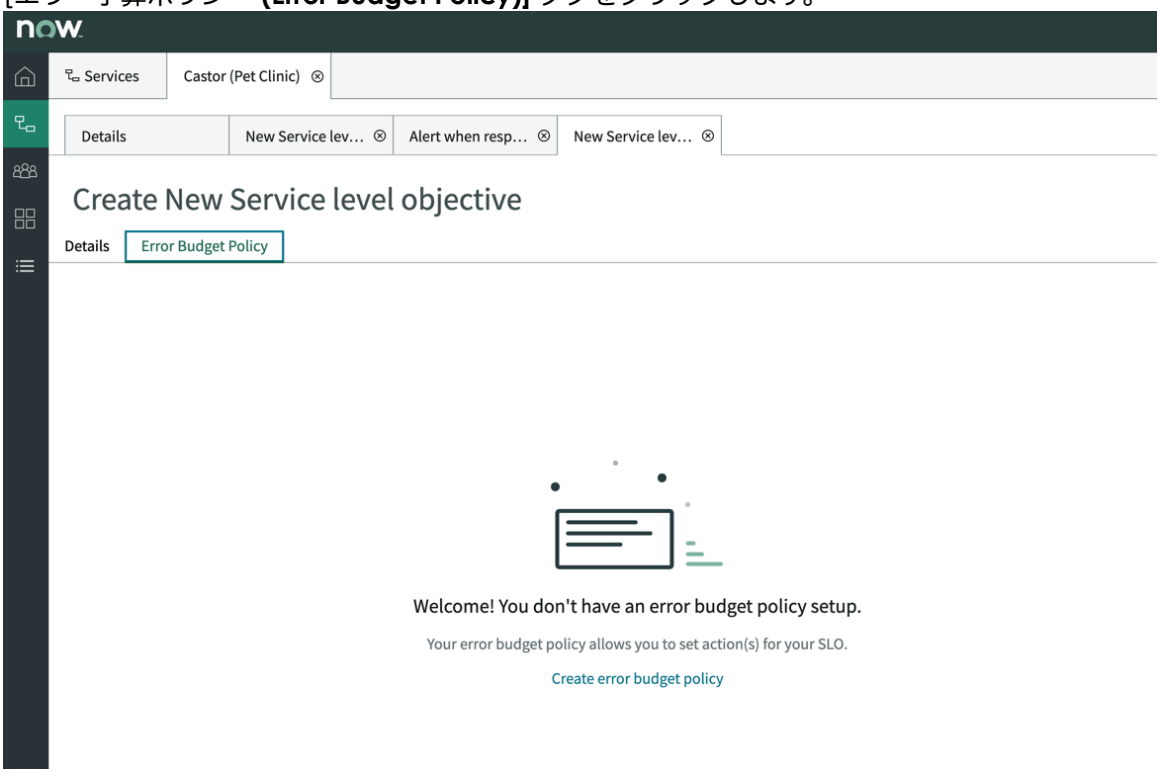
ション定義]に移動します。エラー予算ポリシーしきい値フォームの [エラー予算ポリシーのしきい値 (Error budget policy thresholds)] 関連リストからアクションを作成できます。

手順

1. [サイトリライアビリティオペレーション] > **[Site Reliability Ops Workspace]**に移動します。
2. [サービス] ページアイコン ( ) をクリックします。

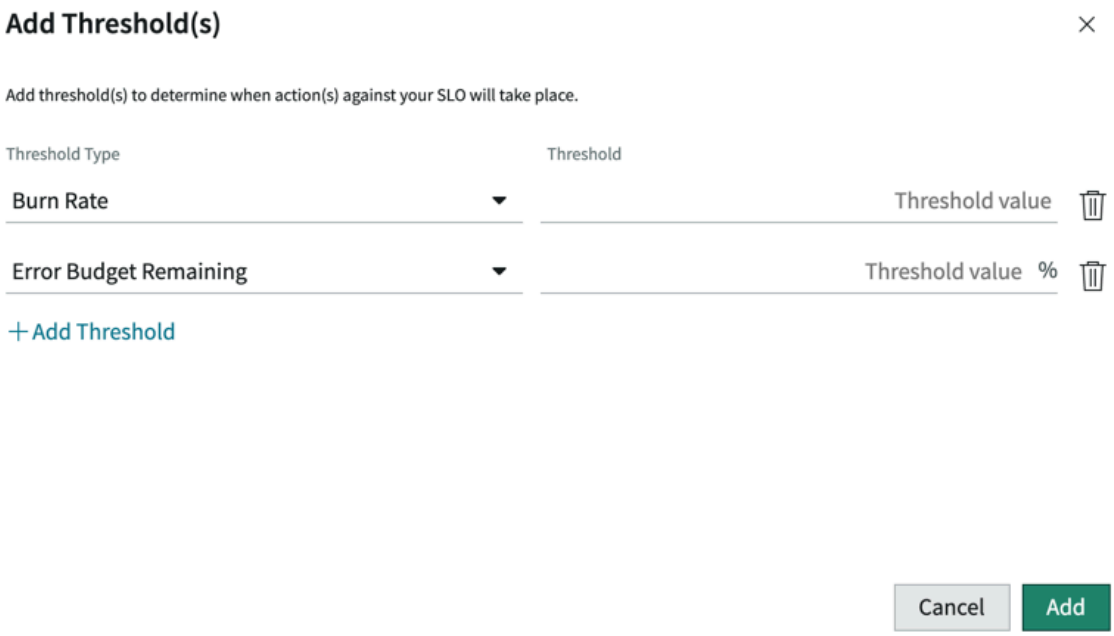


3. Services Overview ページで、エラー予算ポリシーを作成するサービスをクリックします。
4. [エラー予算ポリシー **(Error Budget Policy)]** タブをクリックします。



5. [エラー予算ポリシーの作成 **(Create error budget policy)]** リンクをクリックして、サービスレベル目標のためのアクションをいつ実行するかを決定するしきい値を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [しきい値の追加 (Add Thresholds)] ダイアログボックスで、[しきい値タイプ] リストから次のいずれかの値を選択します。
   - バーンレート：エラー予算が消費されるレート。理想的なバーンレートは 1 またはそれ以下になります。これはエラー予算が予測されたペースで消費されていることを示すためです。バーンレートが指定された値と同じかそれ以上の場合、しきい値に違反しています。
   - エラー予算残額 **(Error Budget Remaining)**：指定された期間内でまだ使用できるエラー予算の割合。残額が指定された値と同じかそれ以下である場合、しきい値に違反しています。
7. [しきい値] フィールドに値を入力します。
8. [追加] をクリックします。

   注: ポリシーには複数のしきい値を追加できます。ただし、重複するしきい値を追加することはできません。重複するしきい値を追加しようとすると、エラーメッセージが表示されます。

   しきい値を追加した後、そのしきい値のアクションを追加できます。

9. アクションを追加するしきい値を選択し、次のいずれかのアクションをクリックします。
   - インシデントの作成
   - メールの送信
   - メッセージの送信 Slack

     Slack Spoke for ServiceNow 統合ハブ プラグインをインストールして、アラートに関するメッセージを Slack チャネルに自動送信します。また、Slack でのチャネルに対する Webhook URL も作成します。Slack でのプラグインのインストールと Webhook URL の作成の詳細については、「Slack Spoke for ServiceNow Integration Hub のインストール」と「Slack でのチャネルに対する Webhook URL の作成」を参照してください。

   - **MS Teams** へのメッセージ送信

     Microsoft Teams Spoke for ServiceNow 統合ハブ プラグインをインストールして、アラートに関するメッセージを Microsoft Teams チャネルに自動送信します。また、Microsoft Teams でのチャネルに対する Webhook URL も作成します。Microsoft Teams でのプラグインのインストールと Webhook URL の作成の詳細については、「Microsoft Teams Spoke for ServiceNow

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Integration Hub のインストール」と「Microsoft Teams でのチャネルに対する Webhook URL の作成」を参照してください。

> **注:** Microsoft Teams および Slack メッセージングサービスのメッセージには、信頼性インジケーターへのリンクが表示されます。SR Ops ワークスペースがインストールされていない場合、リンクはクラシック環境を開きます。利用可能なワークスペースで信頼性インジケーターを表示するには、[システム定義] > [スクリプトインクルード]に移動し、`ErrorBudgetPolicyActionUtils` スクリプトインクルードで `_genReliabilityIndicatorURL` 関数をオーバーライドします。

- インシデントとオンコール通知の作成

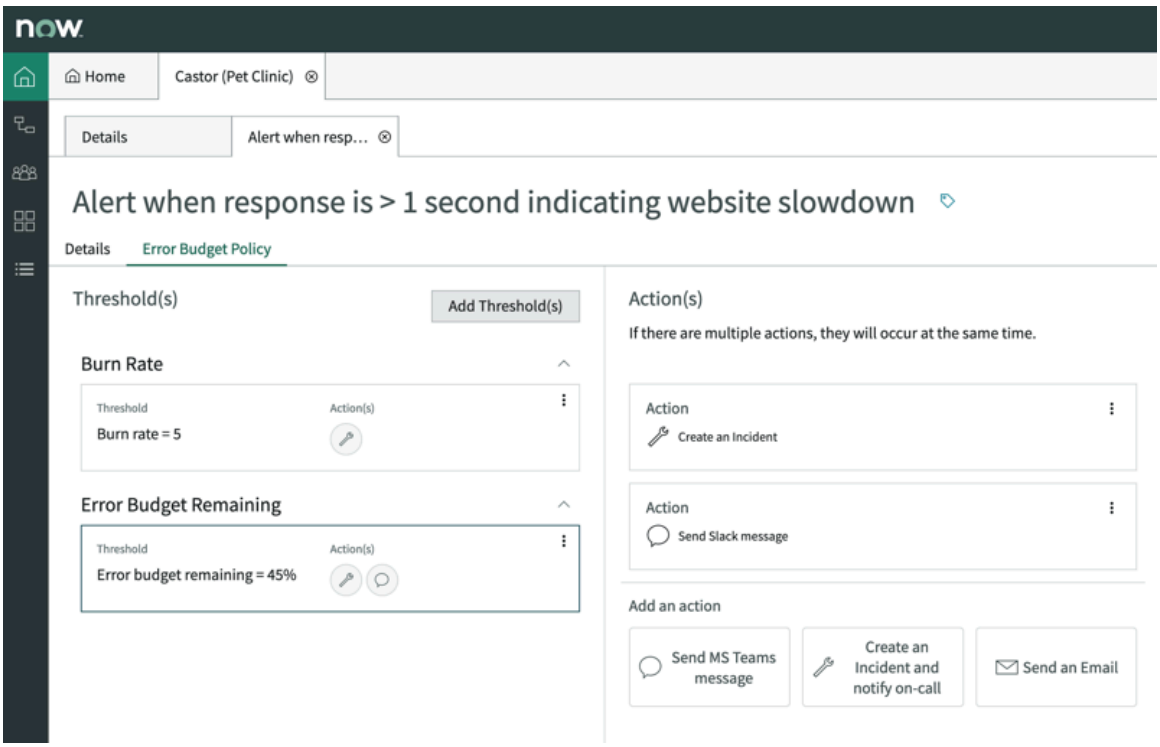
> **注:** すべてのアクションを追加すると、しきい値を超えると同時にアクションが発生します。

10. [保存] をクリックします。

しきい値またはアクションに対する変更は、フォームの上部にある [保存] をクリックした後に初めて保存されます。

しきい値を編集する場合は、しきい値の [ポリシーアクション] アイコン (⋮) をクリックし、次に [しきい値の編集 **(Edit threshold)**] をクリックします。

しきい値を超えると、必要なアクションがトリガーされます。



SRM オンコール通知

通知は、チームのオンコールスケジュール、チームシフト、ユーザー設定、および 通知 設定などのさまざまな要素に応じてユーザーに送信されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SRM 通知

シナリオ	通知
On-Call Scheduling をインストールし、シフトとユーザー設定を定義する	ユーザー設定に従って、オンコールシフトにあるユーザーに通知が送信されます。
On-Call Scheduling をインストールし、シフトを定義するが、ユーザー設定は定義しない	• 通知 がインストールされており、かつ Twilio 通信サービスが設定されている場合、通知は音声通話として送信されます。 • 通知 がインストールされていない場合、通知はメールで送信されます。
On-Call Scheduling をインストールするが、シフトとユーザー設定を定義しない	通知は、プロパティ *sn_srm.notification.communication.channels* で定義されているすべてのチャネルに送信されます。
On-Call Scheduling をインストールし、ユーザー設定を定義するが、シフトは定義しない	通知は、ユーザー設定で指定されたチャネルで送信されます。
On-Call Scheduling がインストールされていない場合	サービスに関連付けられたチーム内のすべてのユーザーに通知が送信されます。 • 通知 がインストールされている場合は、メール、SMS メッセージ、音声などのすべてのチャネルを使用して通知が送信されます。 • 通知 がインストールされていない場合は、メールで通知が送信されます。

Site Reliability Metrics 変更承認ポリシー

[変更承認ポリシー] では、承認定義を使用して、ビジネス要件に基づいて承認を生成します。変更承認ポリシーは、変更要求に適用できる対処措置です。

変更承認ポリシーは一連の変数入力を使用して、それに関連付けられている決定を評価します。一致するすべての意思決定について、関連付けられた承認定義が適用されます。承認ポリシーには複数の意思決定を含めることができるため、変更タイプに必要なすべての承認を単一のポリシーで処理できるようになっています。意思決定条件が一致すると、関連する承認定義が評価されます。1 つ以上の意思決定が一致すると、すべての関連する承認定義が評価されます。

SRM の承認ポリシーを表示するには、[変更] > [ポリシーの変更] > [変更承認ポリシー]に移動します。次に、変更承認ポリシーページで **[Site Reliability Ops** 変更ポリシー **(Site Reliability Ops Change Policy)]** を選択します。

変更承認ポリシーページには、ポリシー入力のリストが表示されます。次のような SRM のポリシー入力を表示できます。

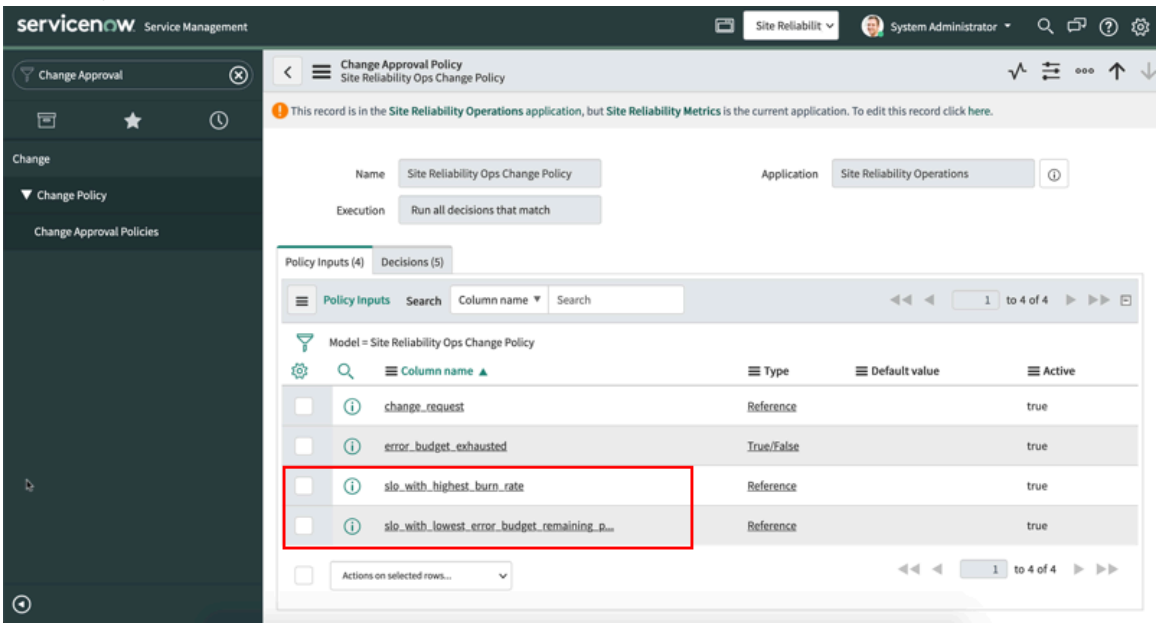
- エラー予算残額が最も少ないサービスレベル目標 (SLO) (slo_with_lowest_error_budget_remaining_percent)
- バーンレートが最も高い SLO (slo_with_highest_burn_rate)

これらのポリシー入力には、次のようなサービスレベル目標 (SLO) レコードを適宜入力する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 変更要求に関連するエラー予算残額が最も少ない SLO
- バーンレートが最も高い SLO レコード

SRM のポリシー入力



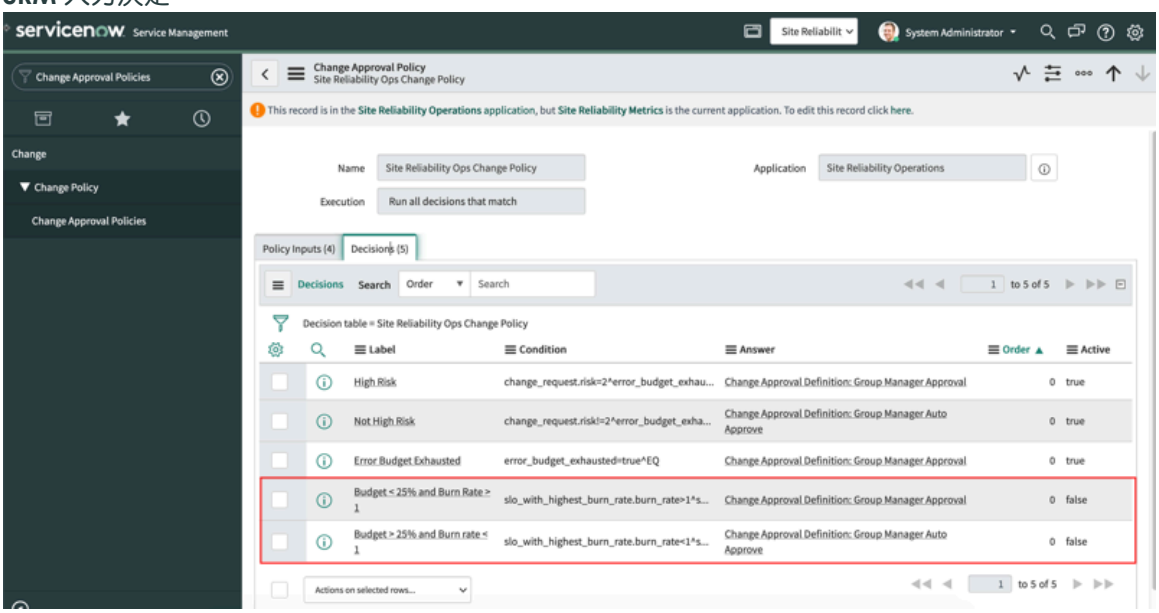
この承認ポリシーには、SRM に関する次の 2 通りの決定が含まれています。

- 予算 < 25% かつバーンレート > 1
- 予算 > 25% かつバーンレート < 1

これらの決定は、この既存の承認ポリシーの動作が変更されないように、非アクティブとしてマークされます。

SLO 入力に基づいて意思決定を行う方法の例として、これやその他の承認ポリシーで、これらの意思決定を確認して使用することができます。

SRM 入力決定



SLO に関連するポリシー入力を変更承認ポリシーに提供するために、フローデザイナー でアクションが作成されます。

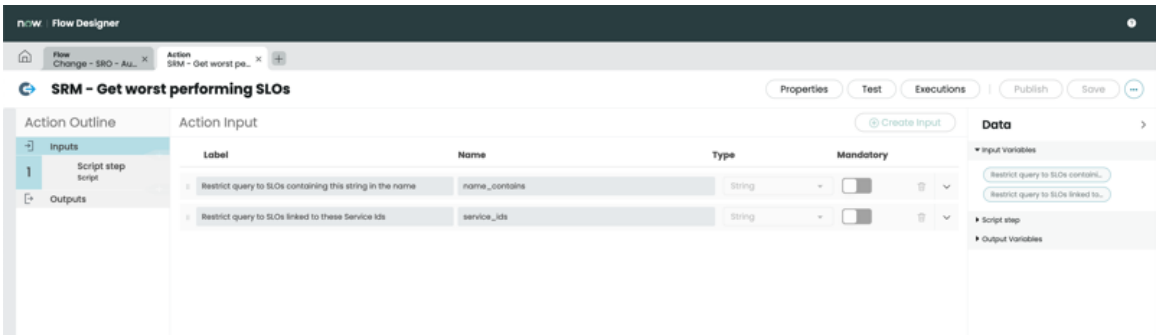
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスの sys_id をカンマで区切ったリストの入力が指定されていますが、通常は単一の sys_id 入力が渡されます。アクションはこの sys_id を使用して、このサービスに関連するすべてのアクティブな SLO を検索します。見つかった SLO から、アクションは以下のような内容を設定します。

- バーンレートが最も高い **SLO** を、バーンレート値が最も高い SLO に出力
- エラー予算残額が最も少ない **SLO** を、エラー予算残額パーセントが最も少ない SLO に出力

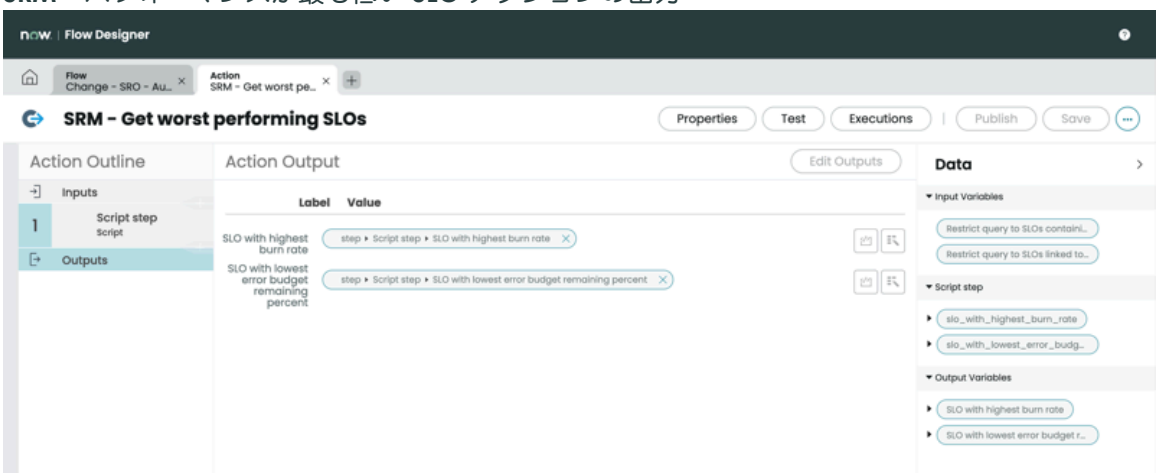
この画像は、 **SRM -** パフォーマンスが最も低い **SLO** アクションの入力を示しています。

SRM – パフォーマンスが最も低い **SLO** アクションへの入力



この画像は、**SRM -** パフォーマンスが最も低い **SLO** アクションの出力を示しています。

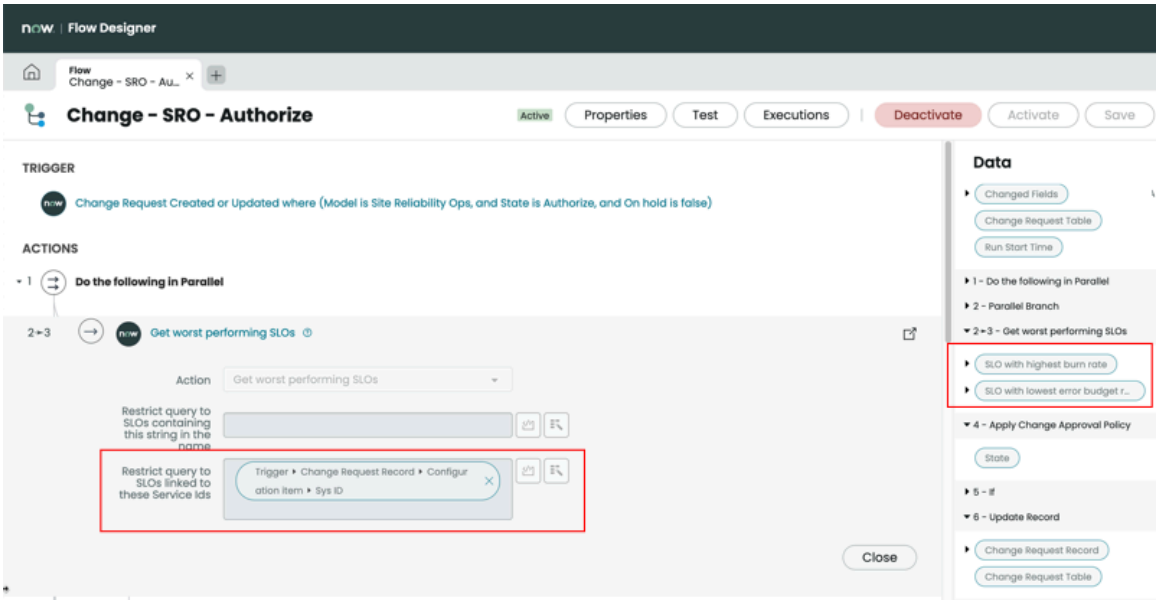
SRM – パフォーマンスが最も低い **SLO** アクションの出力



変更承認ポリシーへの入力を提供するために使用されるこのアクションの例は、フローデザイナーの「変更 **- SRO -** 許可」フローにあります。[クエリーをこれらのサービス **ID** にリンクされた **SLO** に制限 **(Restrict query to SLOs linked to these Service Ids)]** フィールドには、許可された変更要求の構成アイテム (CI) で呼び出されるアクションが表示されます。フローには、アクションからの出力も表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

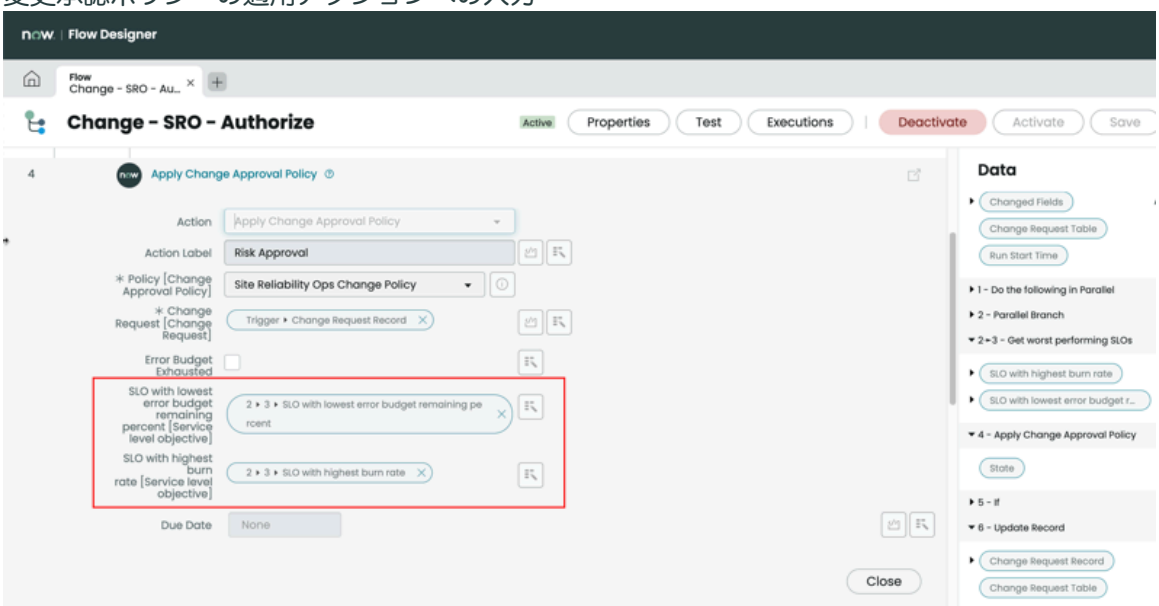
アクションからの出力



パフォーマンスが最も低い **SLO** を取得するアクションから次のような出力があり、変更承認ポリシーを適用するアクションへの入力として使用できます。

- エラー予算残額パーセントが最も少ない SLO
- バーンレートが最も高い SLO

変更承認ポリシーの適用アクションへの入力



ITSM サクセスダッシュボード インジケーター

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターは、IT リーダーシップチームとプロセスオーナーにインサイトを提供し、ServiceNow で定義された KPI を使用して ITSM 実装のパフォーマンスを測定できるようにします。

サクセスダッシュボードは、IT Service Management および HR サービスデリバリ (HRSD) で使用でき、次のアプリケーションを介して提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ITSM Success Dashboard indicators

  IT リーダーは、実装された ITSM KPI のパフォーマンスを表示できます。

- HR サービスデリバリサクセスダッシュボードインジケーター

  HR リーダーは、実装された HR KPI のパフォーマンスを表示できます。HR Success Dashboard indicators の詳細については、「HR Success Dashboard indicators」を参照してください。

サクセスダッシュボードの概要

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始するには

詳細



ITSM サクセスダッシュボード の概念と機能について説明します。

構成



環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。

使用



ITSM サクセスダッシュボード の使用方法について説明します。

参照情報



ロールや依存アプリケーションなどの ITSM サクセスダッシュボード コンポーネントの詳細情報を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- ITSM のタスクインテリジェンスコミュニティでの質問または回答
- 連絡先カスタマーサービス & サポート

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの探索

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの概要を理解して、ダッシュボードのさまざまなコンポーネントと、組織に合わせたダッシュボードの使用方法を把握します。

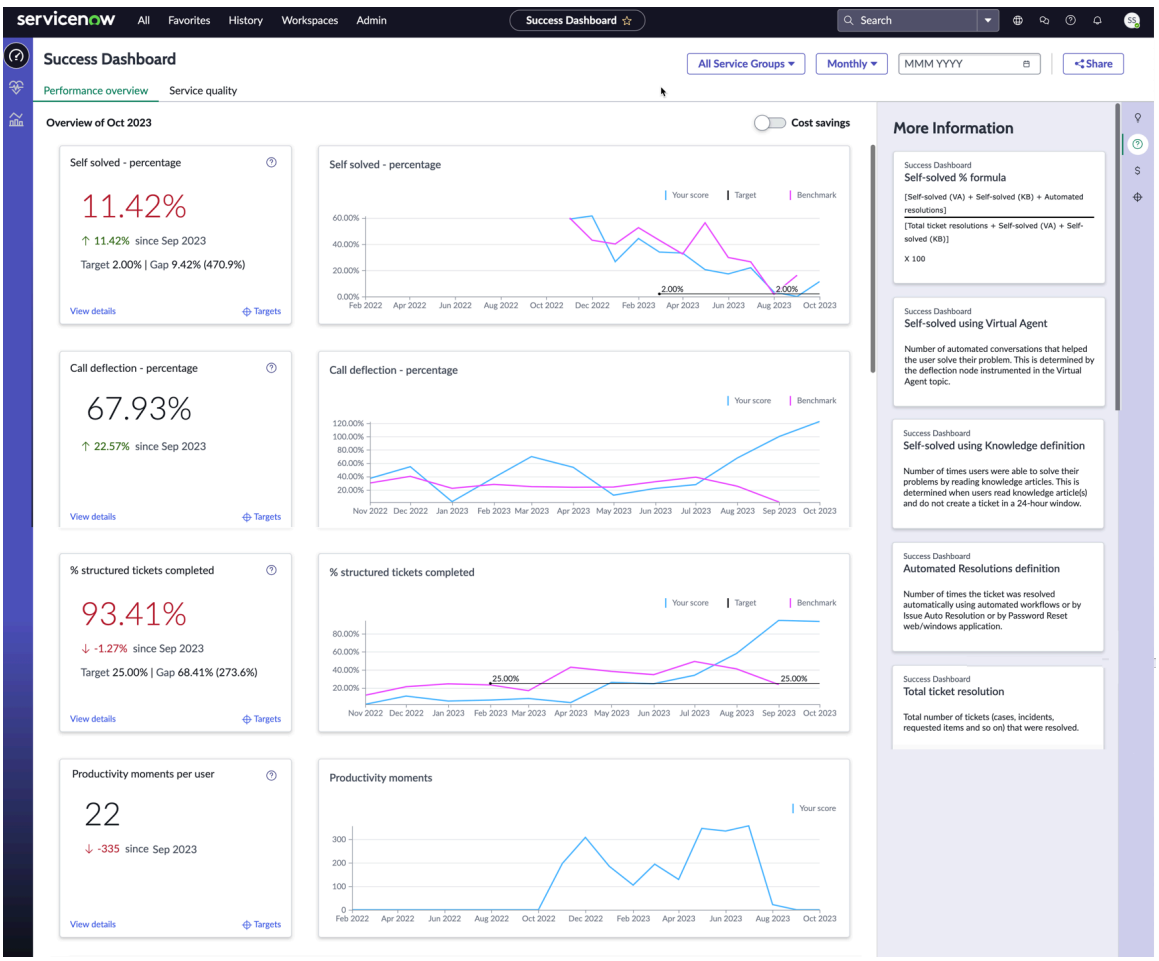
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT リーダーシップチームは、コールの回避、セルフサービスなどの主要なメトリクスを分析および理解して、ITSM 実装の成功を測定できます。IT リーダーシップチームは、次のインサイトを表示できます。

- ユーザーが自分で問題を解決できる回数。
- ユーザーが階層 1 エージェントの支援なしで要求や問題を送信できる回数。
- どのチャネル (ナレッジ記事、仮想エージェント会話、カタログ送信) が自己解決やコール回避に貢献しているか。
- 予測インテリジェンスがインシデントフィールドを正常に予測し、それが下流の解決時間に影響を与える回数。
- 提示されている計算式と定義。
- 前月比、前四半期比、または前年度比でのデータ傾向。
- 選択した期間のダッシュボードの重要業績評価指標 (KPI) メトリクス。選択した期間のメトリクスを表示する方法の詳細については、「選択した期間のメトリクスを ITSM サクセスダッシュボードインジケーターで表示する」を参照してください。

また、プロセスオーナーは、これらのインサイトに貢献するレコードを表示し、深く掘り下げて分析を行い、改善計画を推進することができます。

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの概要



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターのコンポーネント

ダッシュボードコンポーネントを使用して、パフォーマンスを分析し、データを視覚的に自己解決し、ビジネスの成果を推進します。

アドミンコンソールの概要

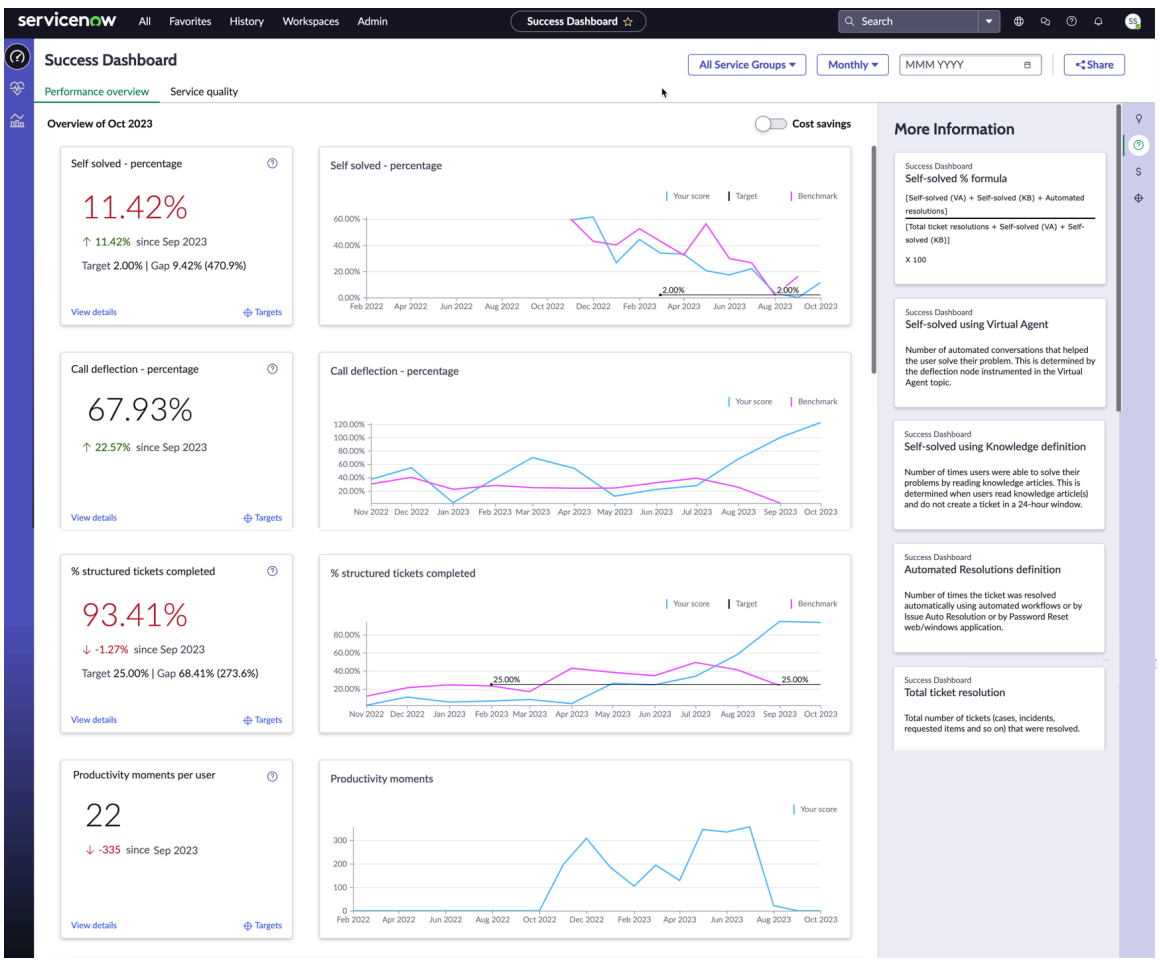
アドミンコンソールを使用して、ITSM サクセスダッシュボード、運用サクセス、およびベンチマークダッシュボードにアクセスできます。アドミンコンソールには、すべてのアドミン関連作業の概要と、関連するアプリケーションのインストールや構成設定などの注意が必要なタスクが表示されます。

アドミンには、ランディングページのロール固有のバリアントが表示されます。アドミンランディングページには、次のアイテムが含まれます。

- 最新のアップデートが利用可能な関連アプリケーション
- アクティブ化またはインストールされていない関連アプリケーション
- インストールされているすべてのアプリケーションの構成
- アプリケーションに関連する一般的な質問と詳細情報

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターのパフォーマンス概要

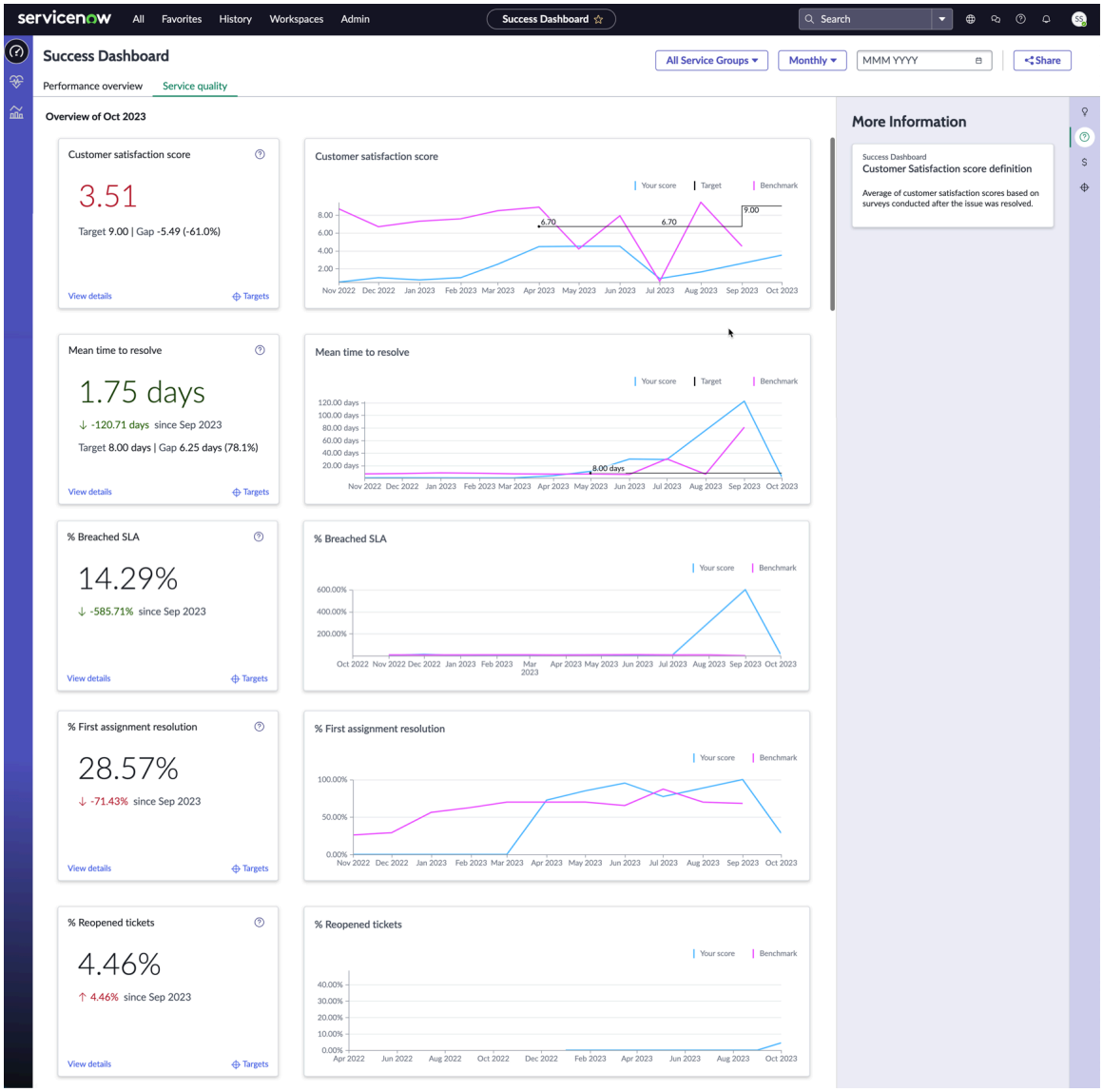
[パフォーマンスの概要] タブで、自己解決率、コール転送率、完了した要求、成功予測などの重要業績評価指標 (KPI) を測定します。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードの KPI 定義と計算式」を参照してください。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターのサービス品質

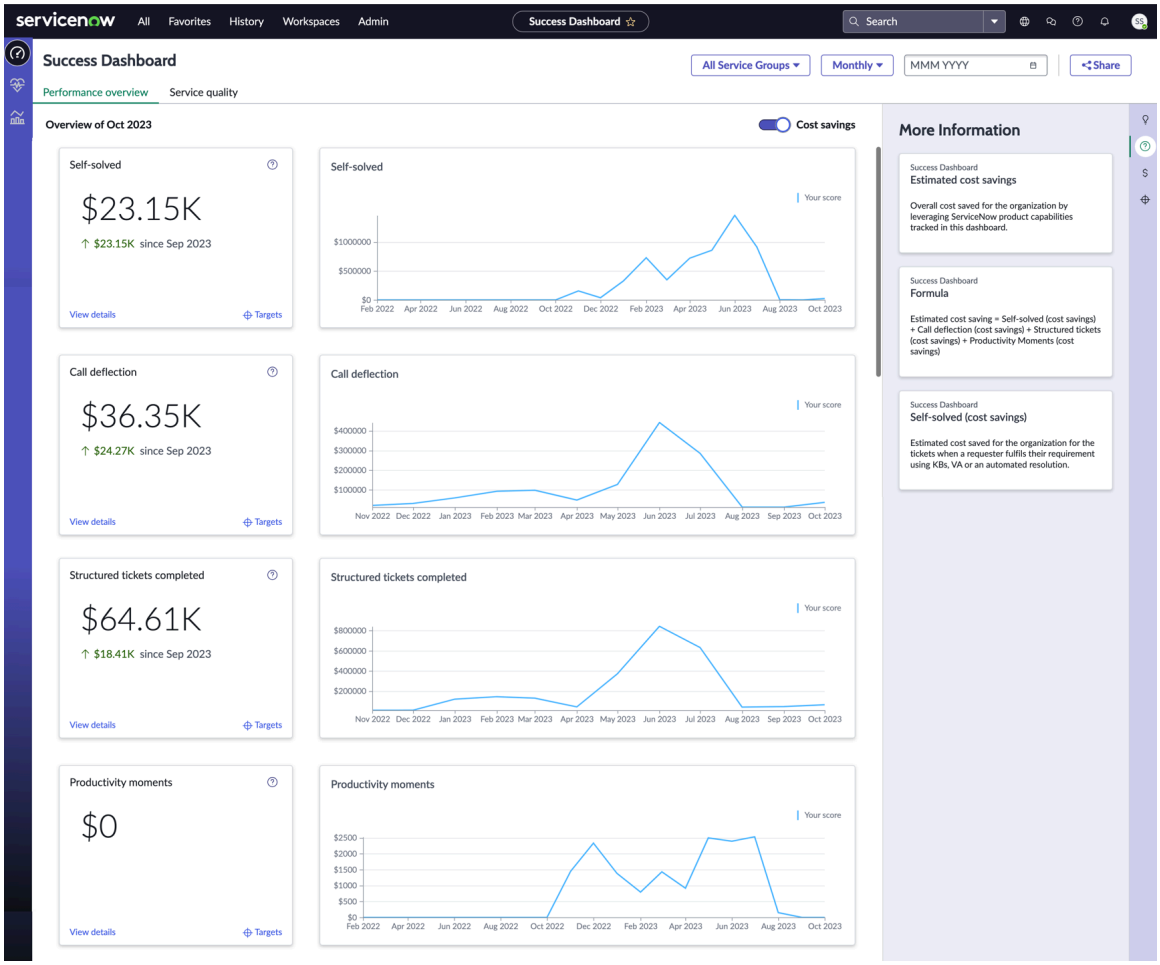
[サービス品質] タブで、顧客満足度スコア、平均解決時間、SLA 違反の割合 (%)、% 最初のアサイン解決などの重要業績評価指標 (KPI) を測定します。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードの KPI 定義と計算式」を参照してください。



ITSM サクセスダッシュボードインジケーターのコスト節減

ナレッジ記事、予測インテリジェンス、仮想エージェント対話、およびカタログ送信の ITSM サクセスダッシュボード機能を使用して節減された全体的なコスト概算を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM サクセスダッシュボードインジケーターのスコアカード

スコアカードには選択した期間の KPI の日次値のアグリゲーションと次の情報が表示されます。

スコアカードウィジェット



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 現行期間のスコア：現在の期間のアグリゲートスコアを表示します。次のオプションのいずれかを選択します。
  - 月次：月次集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の月次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの月次平均です。
  - 四半期ごと：四半期ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の四半期合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの四半期平均です。
  - 年次：年次ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の年次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの年次平均です。
- 前の期間との比較：前の期間のアグリゲーションと比較した変化率を表示します。データは、データの可用性に基づいて、前月比、前四半期比、および前年比でデータが表示されます。

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの情報アイコン

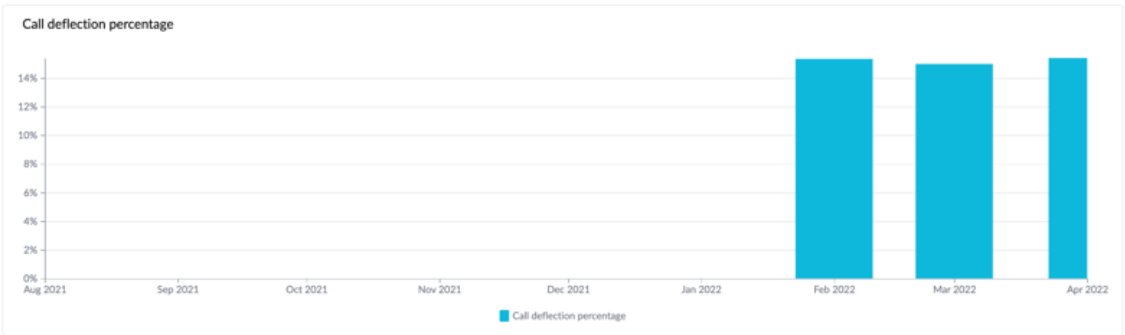
情報アイコンを使用してインジケーターの簡単な説明を表示し、インジケーター値がどのように計算されるかを理解します。

情報アイコン

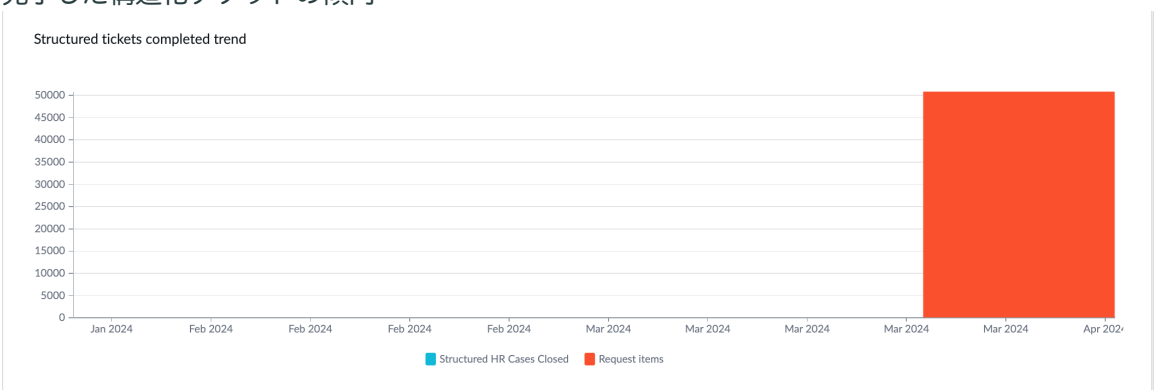
ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの傾向

選択したメトリクススコアカードのアグリゲートスコアの傾向を表示します。

コール転送の傾向



完了した構造化チケットの傾向



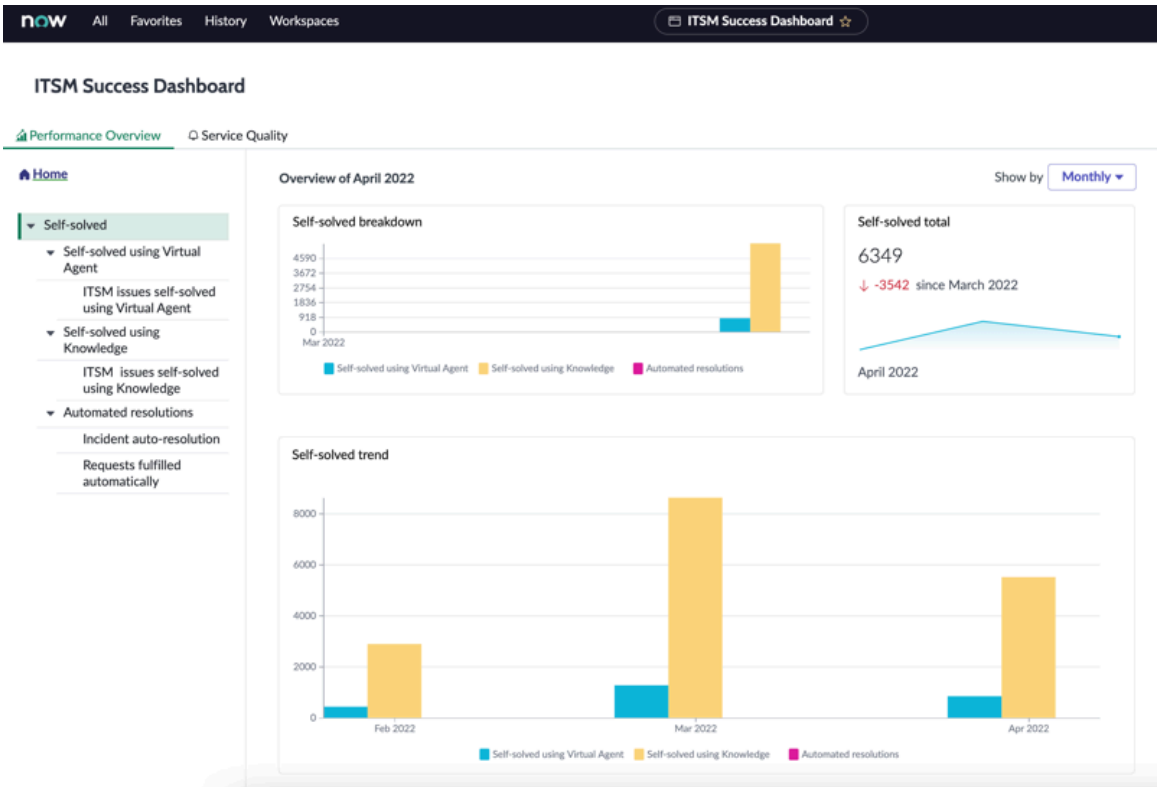
ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの詳細を表示する

構成要素のドリルダウンビューと KPI のコンテキストの説明を参照してください。詳細情報を表示するには、[詳細を表示] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プライマリインジケーターを表示します。

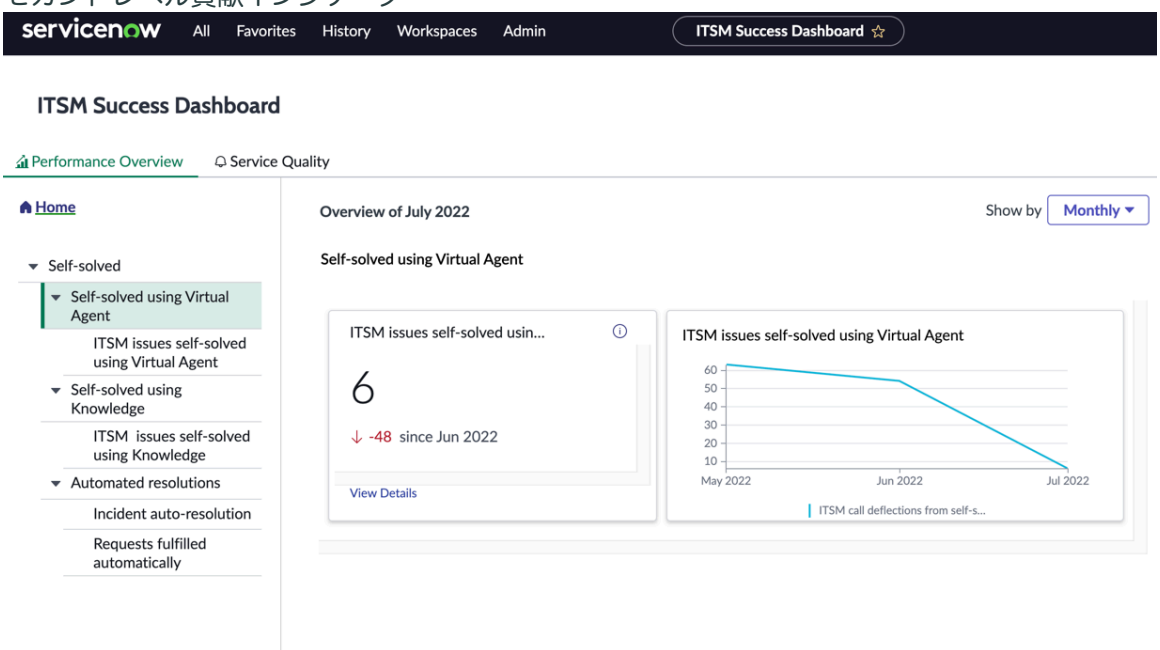
トップレベルプライマリインジケーター



ベースシステムインジケーターに加えて、実装に合わせて新しいインジケーターを置換または追加できます。詳細は、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

- 貢献インジケーターを表示します。

セカンドレベル貢献インジケーター

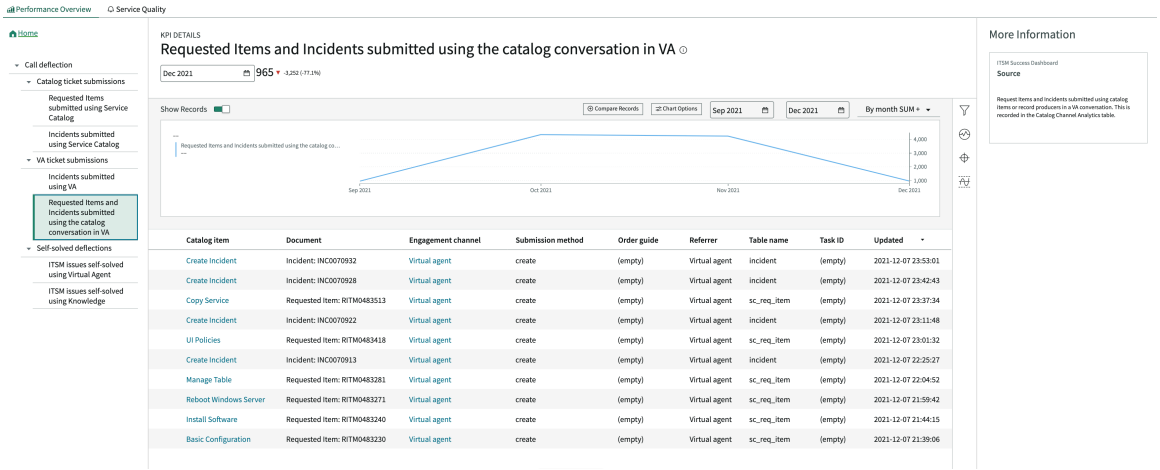


経時的な貢献インジケータースコアのグラフを KPI 値とともに表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードレベルのブレークダウンを表示します。

レコードレベルのブレークダウンインジケーター



このレベルのドリルダウンは、`sn_sd.success_dashboard_details_read` ユーザー権限がある場合にインジケーターのレコードレベルの詳細を表示するために役立ちます。詳細については、「KPI 詳細」を参照してください。

注:

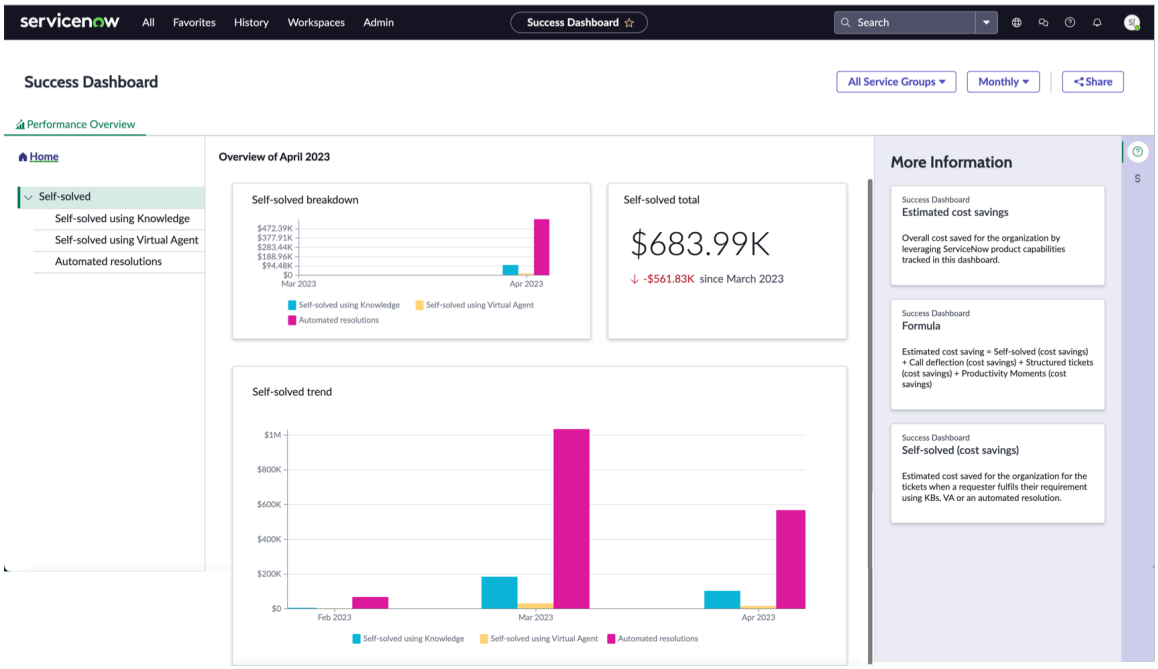
このレベルのトランザクションを表示するには、テーブルのレコードへの sn_sd.success_dashboard_details_read アクセス権が必要です。

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターのコスト節減の詳細を表示する

コスト節減を可能にし、ドリルダウンビューと KPI のコンテキストの説明を表示します。詳細情報を表示するには、[詳細を表示] を選択します。

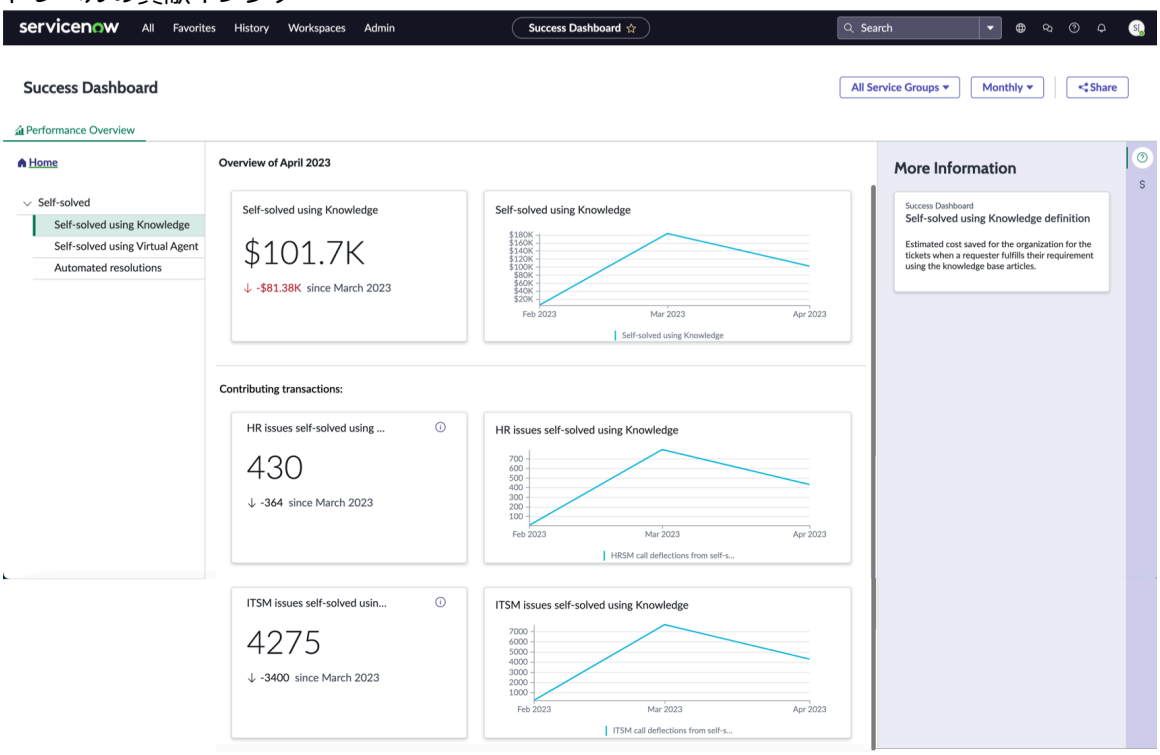
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プライマリインジケーターの表



示：

- セカンドレベルの貢献インジケー



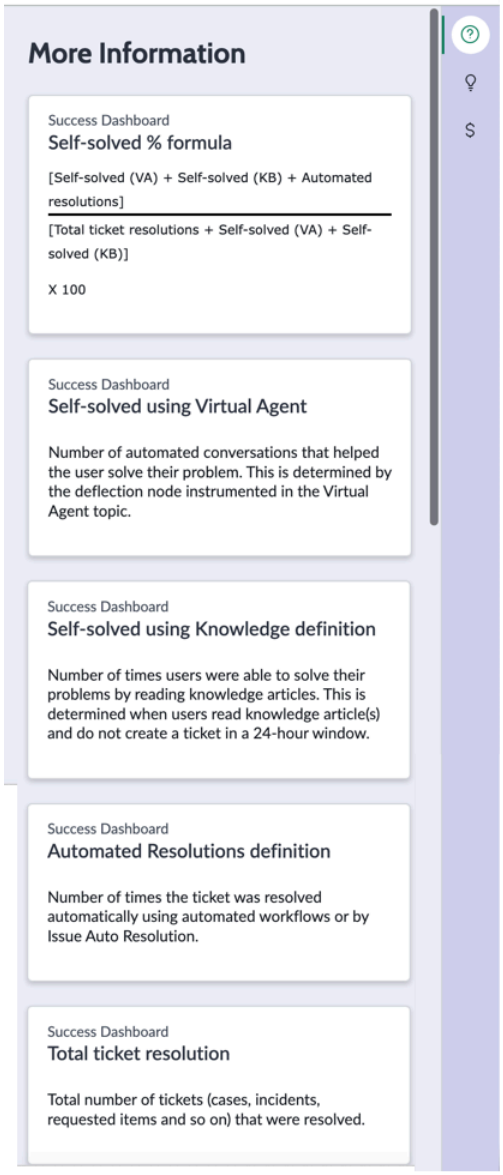
ター：

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターのコンテキストサイドパネル

選択したメトリクスまたは KPI に関するコンテキスト式と定義、インサイト、およびコスト節減を [詳細情報]、[インサイト]、[コスト節減] サイドパネルにそれぞれ表示します。

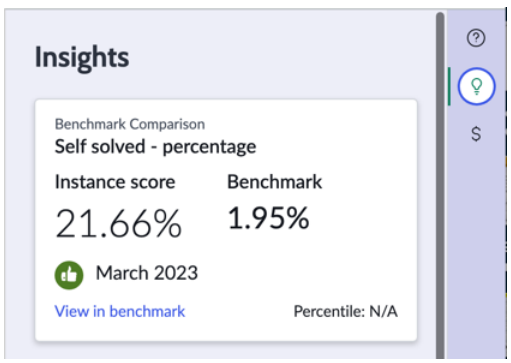
[詳細情報] サイドパネル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[インサイト] サイドパネル

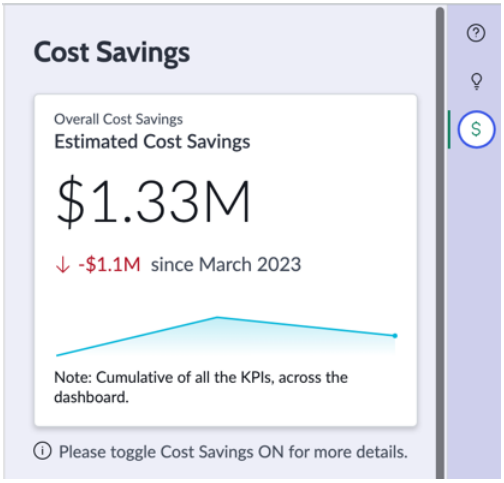
KPI のインサイトを表示します。



[コスト節減] サイドパネル

KPI に対して節減された金額を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM サクセスダッシュボードのプロセスインサイトを表示する

ITSM サクセスダッシュボードでプロセスインサイトを表示してプロセスのボトルネックを分析し、アナリストワークベンチからステップを実行してメトリクスを改善します。

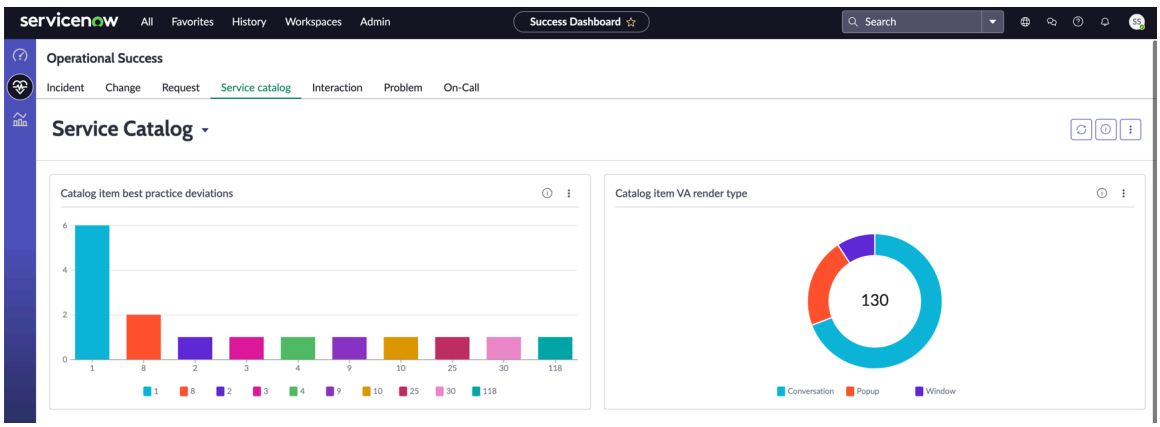
[サービス品質] タブのコンテキストサイドパネルで [インサイト] を選択し、[アナリストワークベンチで表示] を選択します。

コンテキストサイドパネルには、効率が最も低い上位 2 つのインサイトのみが表示されます。プロセスインサイトは、ベースシステムのインシデントテーブルでのみ実行されます。

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの [運用サクセス (Operational Success)] ダッシュボード

[運用サクセス (Operational Success)] ダッシュボードは、組織に実装されている IT プロセスのエンドツーエンドのパフォーマンスの統合ビューを提供します。

このダッシュボードには、インシデント、重大なインシデント、変更、要求、サービスカタログ、インタラクション、問題、およびオンコールスケジューリングアプリケーションのパフォーマンスのスナップショットが一覧されます。これらのインジケーターは、チームとリーダーシップがビジネス成果に影響を与える領域に集中するために役立ちます。



ITSM サクセスダッシュボード インジケーター の KPI 定義と計算式

ITSM サクセスダッシュボード を有効にし、重要業績評価指標 (KPI) と計算式を理解して使用するための設定を構成します。

ITSM サクセスダッシュボードで使用されるすべての重要業績評価指標 (KPI) と計算式について、以下で詳しく説明します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- パフォーマンス概要
- サービス品質
- 運用サクセス

パフォーマンス概要

パフォーマンス概要では、ITSM 実装のメリットを分析するのに役立つすべての KPI とメトリクスの詳細について説明します。

- 自己解決率： レポート範囲内でユーザーが階層 1 エージェントの介入なしに解決を達成した日次平均回数から計算されます。仮想エージェントを使用した自己解決、ナレッジを使用した自己解決、および自動解決 (たとえば、仮想エージェントを介したインシデントの自動解決) の数が含まれます。次の式を参照してください。

```
[Self-solved (VA, KB, QnA, Proactive Engagement) + Automated
 resolutions] / [Total Tickets Resolution + Self-solved (VA, KB, QnA,
 Proactive Engagement) + Self service using Password Reset apps]*100
```

  - 仮想エージェントを使用して自己解決：ユーザーが問題を解決するのに役立った自動会話の数。これは、ユーザーが 24 時間以内に仮想エージェントの会話を完了したとき、または人間のエージェントとやり取り (インタラクション) したときに決定されます。

    NLU と LLM (Now Assist VA) を利用した両方の仮想エージェントを考慮します。

    > **注:** 別の方法を使用してこの KPI を決定するには、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

    ライブエージェントのスクリプトインクルードを更新する場合は、「ライブエージェントスクリプトインクルードの更新」を参照してください。

  - **Now Assist VA (LLM)** を使用して解決された **ITSM** 問題 **(ITSM issues solved using NOW Assist VA** (LLM)) : これは、[仮想エージェントを使用して自己解決 **(Self-solved using Virtual Agent)]** の貢献インジケーターです。ITSM サクセスダッシュボードの **[QnA** を使用した自己解決 **(Self-solved using QnA)]** KPI では、貢献インジケーターとして Now Assist と AI 検索 QnA が使用されます。ユーザーが AI 検索からの要約された応答を分析することで問題を解決できた回数。これは、ユーザーに AI 検索 Q&A 結果が表示され、次の 24 時間以内にチケットを作成したり、人間のエージェントとやり取りしたりしなかった場合に判定されます。

    ライブエージェントのスクリプトインクルードを更新する場合は、「ライブエージェントスクリプトインクルードの更新」を参照してください。

  - ナレッジを使用した自己解決： ユーザーがナレッジ記事を読んで問題を解決できた回数。これは、ユーザーがナレッジ記事を読み、24 時間以内にチケットを作成したり、人間のエージェントとやり取りしたりしなかった場合に判定されます。

    > **注:** 別の方法を使用してこの KPI を決定するには、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

    ライブエージェントのスクリプトインクルードを更新する場合は、「ライブエージェントスクリプトインクルードの更新」を参照してください。

  - **QnA** を使用した自己解決 **(Self-solved using QnA)**：ユーザーが仮想エージェントまたはポータルで操作し、AI 検索から要約された回答を取得するときに、AI 検索を使用して自己解決します。これは、ユーザーに AI 検索 Q&A 結果が表示され、24 時間以内にチケットを作成したり、人間のエージェントとやり取りしたりしなかった場合に判定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェントのスクリプトインクルードを更新する場合は、「ライブエージェントスクリプトインクルードの更新」を参照してください。

- **DEX** 用プロアクティブエンゲージメントを使用した自己解決 **(Self-solved using Proactive Engagement for DEX)**：**DEX** 用プロアクティブエンゲージメントを使用した自己解決を発行したデジタルエクスペリエンスの数。これは、DEX が問題をプロアクティブに検出し、プロアクティブエンゲージメントがユーザーの自己解決を支援した場合に判定されます。

  プロアクティブエンゲージメントの詳細については、「プロアクティブエンゲージメント」を参照してください。

- 自動解決：チケットが自動的に解決された回数。ベースシステムでは、このメトリクスに寄与するインジケーターは、[インシデントの自動解決] と [要求の自動的履行 (Request Fulfilled Automatically)] です。
  - [インシデントの自動解決] の値は、「問題の自動解決仮想エージェント」トピックで構成された回避ノードによって決定されます。
  - [要求の自動的履行 (Request Fulfilled Automatically)] の値は、自動ワークフローを使用して実行される要求アイテムの数です。カタログアイテムが自動ワークフローを使用する場合、このメトリクスに含めるには、カタログアイテムの [実行自動化レベル] フィールドを [全自動] に設定する必要があります。
  - パスワードリセットアプリを使用してロック解除されたアカウント：ユーザーがパスワードリセットアプリを使用して正常にアカウントをロック解除できた回数。
  - パスワードリセットアプリを使用して更新されたパスワード：ユーザーがパスワードリセットアプリを使用してアカウントのパスワードを更新できた回数。

  > **注:** 別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソースを追加する場合は (自動化カタログワークフローなど)、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

- 合計チケット解決数：解決済みのインシデントの数 + クローズされた要求アイテムの数 + チケットが発生しないエージェントのインタラクションの数 (クローズ済み)。

- コール転送： 1 日あたりに要求者がアクションを実行した回数、サービスカタログを使用したチケット送信数、仮想エージェントを使用したチケット送信数、仮想エージェントを使用した自己解決数、および階層 1 エージェントの介入なしでナレッジを使用した自己解決数から計算されます。次の式を参照してください。

```
[Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA)
 + Self-solved (KB)]/ [Total tickets submitted + Self-solved (VA) +
 Self-solved (KB)] x 100
```

  - カタログチケット送信：サービスポータル または Now Mobile アプリ の サービスカタログ を使用して送信された、インシデントおよび要求アイテム。
  - **VA** チケット送信：仮想エージェントを使用してチケットが送信された回数。ベースシステムでは、これは「仮想エージェント」トピックに組み込まれた `ITSM - トリアージ & 作成済み回避` パターンによって決定されます。ITSM VA 会話に同梱されているトピックには、すでにこれらのノードが組み込まれていますが、インシデントを作成する他のすべてのトピックに組み込む必要があります。

    > **注:** 別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソースを追加する場合 (自動化カタログワークフローなど) は、サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する で説明されている手順を使用して判定することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

  - **Now Assist** チケット送信：Now Assist を使用してチケットが送信された回数。ベースシステムでは、これは「Now Assist」トピックに組み込まれた `ITSM - Triage & Created` 回避パターンによって決定されます。Now Assist 会話に同梱されているトピックには、すでにこれらのノードが組み込まれていますが、インシデントを作成する他のすべてのトピックに組み込む必要があります。
  - 送信されたチケットの合計：作成されたインシデント + 作成された RITM。
- 構造化チケット：レポート範囲内で正常に完了した要求アイテムの合計数。
- ユーザーごとの生産性向上タイミング **(Productivity moments per** user)：生産性向上タイミングは、ServiceNow 製品がユーザーの日常業務の生産性向上に貢献したときに計算されます。
  - ユーザーごとの検索の生産性 **(Productivity in search per user)**：NLU 予測モデルが、ユーザーの会話のインテントを正確に理解した回数、またはトピックを自動選択した回数を示します。
  - ユーザーごとのルーティングの生産性 **(Productivity in routing per user)**：予測インテリジェンスソリューションによるアサイン先グループやカテゴリなどのインシデントフィールドの成功予測は、ソリューションによって行われた予測がインシデントのクローズ時の最終値と同じである場合にカウントされます。
  - ユーザーごとの履行の生産性 **(Productivity in fulfilment per user)**：ServiceNow が従業員によるチケット解決時間の短縮に役立っている場合に実現した生産性の向上が含まれます。

注: 別の方法を使用してこの KPI を判定する場合は、サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する で説明されている手順を使用して判定することもできます。

サービス品質

[サービス品質] には、従業員がデジタルの問題を解決する要求を出したときに提供されるサービス品質を理解するのに役立つすべての KPI が一覧表示されます。

- 顧客満足度 **(CSAT)** スコア：チケットまたは仮想エージェントを使用して問題が解決された後に実施されたサーベイの 1 日の平均スコアから計算されます。
- 平均解決時間 **(Mean-time to** resolve)：チケットの作成からクローズまでの時間の日次平均から計算されます。
- **SLA** 違反の割合 (%)：SLA 違反後にクローズされた問題の日次平均数から計算されます。
- **%** 最初のアサイン解決：チケットを別のグループに再アサインする必要なく解決されたチケットの割合として計算されます。
- 再オープンされたチケット **% (% Reopened tickets)**：指定された期間に再オープンされた解決済みチケットの割合から計算されます。

運用サクセス

運用 KPI は、組織内の日常業務の効率と有効性を追跡する定量化可能なメトリクスです。KPI は、効率的に実行されている領域と注意が必要な領域を強調表示するダッシュボードで編成できます。

運用サクセスを有効にし、重要業績評価指標 (KPI) と計算式を理解して使用するための設定を構成します。

運用 KPI を監視することで、改善が必要な領域を特定し、プロセスを最適化し、最終的に戦略的目標を達成できます。運用 KPI を使用する手法を次に示します。

- KPI が組織のビジネスゴールと一致していることを確認します。これらの目標の達成に貢献する KPI を定義します。
- 組織の成長に付加価値を与える最も重要な KPI に焦点を当てます。
- KPI を定期的に追跡およびレビューします。進捗状況を監視し、組織の目標に応じて KPI を変更します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- データを使用して意思決定を促進：傾向を特定し、根本原因を明らかにし、インサイトを使用してプロセスとパフォーマンスを改善します。
- データを使用して傾向を特定し、インサイトを使用してプロセスとパフォーマンスを改善します。

新しい運用ダッシュボードを作成する方法については、「運用サクセスダッシュボードの作成」を参照してください。

このフレームワークは、ITSM の プラットフォームアナリティクス の一部として作成された PA ダッシュボードを使用します。詳細については、「パフォーマンスアナリティクス KPI とダッシュボード」を参照してください。

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの構成

IT リーダーシップチームとプロセスオーナーがダッシュボードの使用を開始できるように、ITSM サクセスダッシュボード インジケーターを設定します。

ITSM サクセスダッシュボード を開始するには

1. ServiceNow IT Service Management アプリケーションの ITSM Pro ライセンスを調達します。
2. ITSM サクセスダッシュボードアプリケーション (sn_sd_itsm) をインストールします。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードをインストールする」を参照してください。
3. IT Service Management のナレッジベースを構成します。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボード インジケーターのナレッジベースを構成する」を参照してください。
4. VA 回避ノードを使用して仮想エージェントトピックを構成します。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの 仮想エージェント トピックを構成する」を参照してください。
5. カタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルを設定します。詳細については、「サクセスダッシュボードインジケーターのカタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルを設定する」を参照してください。
6. ITSM サクセスダッシュボードで重要業績評価指標 (KPI) を構成します。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの構成」を参照してください。
7. `UpdateFormulasSD` スクリプトを実行して式を再計算します。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの更新式スクリプトを実行する」を参照してください。
8. パフォーマンスアナリティクスジョブを有効化します。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボード インジケーターのパフォーマンスアナリティクスジョブをアクティブ化する」を参照してください。

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターのインストール

admin ロールがある場合は、ITSM サクセスダッシュボードインジケーターアプリケーション (sn_sd_itsm) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- ストアから ITSM サクセスダッシュボードアプリケーションをインストールする前に、次のプラグインをインストールしてください。

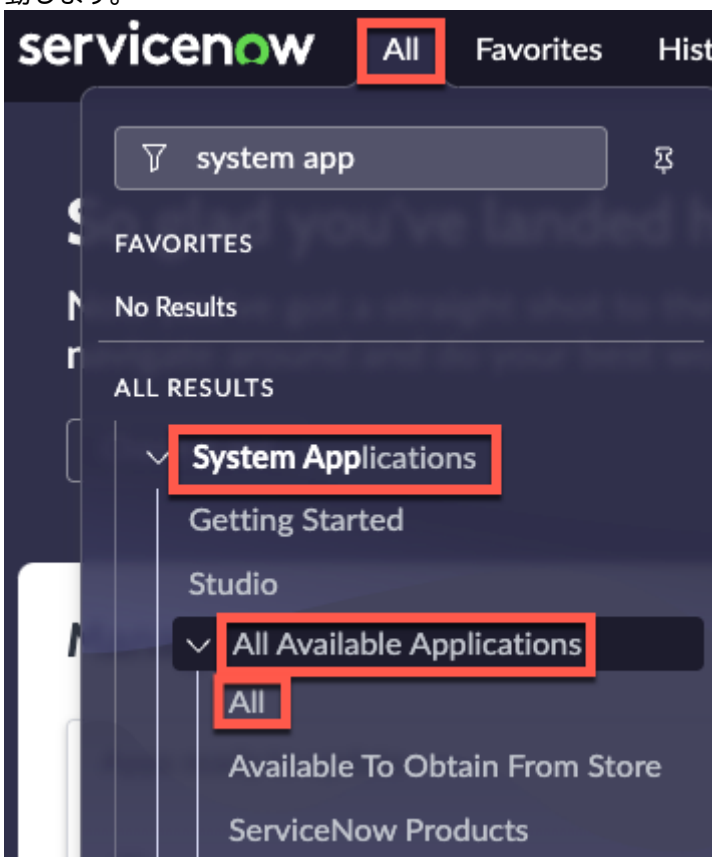
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- パフォーマンスアナリティクス
- パフォーマンスアナリティクスプレミアム版
- セルフサービスアナリティクス

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ITSMサクセスダッシュボードインジケーター アプリケーション (sn_sd_itsm) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM サクセスダッシュボードアドミンコンソール

ITSM サクセスダッシュボードは、リーダーシップチームとプロセスオーナーの両方に貴重なインサイトを提供し、製品実装のパフォーマンスを評価できるようにします。

パフォーマンスは、確立された重要業績評価指標 (KPI) を利用して評価されます。このプロセスでは構成アクティビティが分類され、計画ガイダンス、セットアップ前の手順、役立つコンテンツへのリンクなどの各カテゴリに情報が表示されます。

https://player.vimeo.com/video/1000871409?h=510f53d6b4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

前提条件

- ユーザーロール：特定のアクセス要件に基づいてさまざまなロールをアサインできます。ITSM サクセスダッシュボードロールに関する詳細については、「サクセスダッシュボードインジケーターのユーザーロールと責任」を参照してください。
- セルフサービス KPI の確認と構成：ナレッジ転送、仮想エージェント転送、およびカタログアイテム履行レベルのセルフサービス KPI を確認して構成できます。
- パフォーマンスアナリティクス ジョブ：パフォーマンスアナリティクス ジョブをアクティブ化して、ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの日次および履歴データを収集します。
- プロセスマイニングプロジェクト：プロセスマイニング KPI を確認して構成します。

詳細オプション

詳細オプションから、ITSM サクセスダッシュボード KPI とその関連属性を構成します。

- システムプロパティ：ITSM サクセスダッシュボードの機能の動作を構成および管理します。
- 貢献インジケーターに起因するコスト節減：時間の節減と、組織ベースの貢献インジケーターへのペルソナグループの関連付けを確認します。
- 重要業績評価指標 (KPI)：ITSM サクセスダッシュボードを有効にし、KPI と計算式を理解して使用するための設定を構成します。
- 貢献インジケーター：プライマリインジケーターに関連付けられたベースシステムの貢献インジケーターを変更するか、実装に基づいて貢献インジケーターを追加します。
- コンテキストヘルプコンテンツ：プライマリインジケーターまたは貢献インジケーターについて表示されるのコンテキストヘルプコンテンツを追加または変更します。

サクセスダッシュボードインジケーターの更新間隔の設定

仮想エージェントで推奨された KB 記事をユーザーが読んだときに、定義された時間範囲内で転送されたインシデントの数を計算する更新間隔を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_sd.success_dashboard_admin

手順

1. [すべて] > [サクセスダッシュボード] > [はじめに] に移動します。
2. [ナレッジ転送を構成 **(Configure Knowledge deflection)**] カードで [レビューと構成 **(Review and Configuration)**] を選択します。
3. [設定] タブを選択します。
4. [ナレッジ転送] で転送パターンを選択します。
5. [編集] を選択します。
6. [ウィンドウ] フィールドの値を更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これはレポートで実行される更新間隔です。

7. ヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターのナレッジベースを構成する

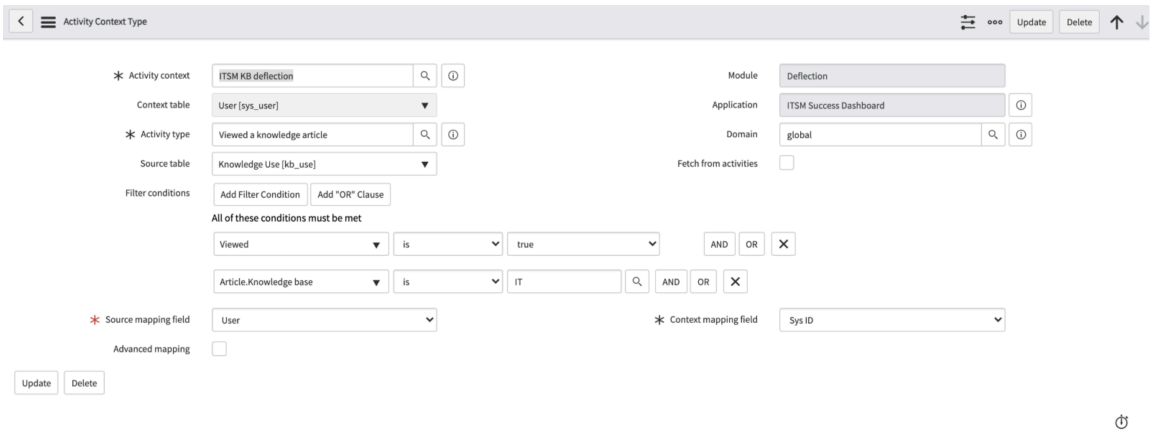
ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの [ナレッジを使用した自己解決] KPI を決定する際には、IT に関連する関連ナレッジベースのみを含めます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [セルフサービスアナリティクス] > [アクティビティコンテキスト] に移動します。
2. リストから **[ITSM KB 転送 (ITSM KB deflection)]** を選択します。
3. [アクティビティコンテキストタイプ] タブで、 [ナレッジ記事を閲覧 (Viewed a knowledge article)] アクティビティタイプに対応する [プレビュー] アイコンを選択します。
4. [レコードを開く] を選択します。
5. [アクティビティコンテキストタイプ] フォームで、関連するナレッジベースを含めるようにフィルター条件を変更します。

アクティビティコンテキストタイプ



6. [更新] を選択します。

ITSM サクセスダッシュボードの仮想エージェントトピックを構成する

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの仮想エージェント (VA) トピックを構成して、ベースシステムトピック以外のトピックがある場合にデータが正しく表示されるようにします。

ベースシステムで仮想エージェントの使用状況の成功を測定する方法は 2 通りあります。

- 仮想エージェントトピックで転送ノードを使用し、中程度の工数のみで高精度な追跡を提供する。転送ノードの使用方法の詳細については、「ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの 仮想エージェント トピックを構成する」を参照してください。
- セルフサービスアクティビティアナリティクスを使用し、工数ゼロで中/高精度の追跡を提供する。セルフサービス分析を使用した構成方法の詳細については、「セルフサービス分析を使用して ITSM サクセスダッシュボードの仮想エージェントトピックを構成する」を参照してください。
- ライブエージェントのスクリプトインクルードを更新する場合は、「ライブエージェントスクリプトインクルードの更新」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの 仮想エージェント トピックを構成する

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの 仮想エージェント (VA) トピックを構成して、ベースシステムトピック以外のトピックがある場合にデータが正しく表示されるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

[ITSM VA デフォルト] 転送トラッカーの転送パターンを使用してトピックをマッピングします。転送トラッカーは、会話のパフォーマンスと、仮想エージェントのトピックがユーザーにとってどの程度役立つかを分析するうえで役立ちます。

トピック内の [リンク出力] の URL を変更して、カタログアイテムが送信されたときに 仮想エージェント からの送信として計算されるように、リファラーを仮想エージェントに設定します。

手順

1. [すべて] > [仮想エージェント] > [デザイナー] に移動します。
2. 転送トラッカーを追加するトピックを選択します。
3. [テーブルビュー] トグルスイッチを無効にして、フローチャートビューを有効にします。
4. 転送ノードを [ユーティリティ] セクションから、転送パターンを追加するフローチャート内の場所にドラッグアンドドロップします。
5. 右側の [転送プロパティ (Deflection Properties)] ペインに次の詳細を入力します。

転送入力パラメーター

フィールド	値
転送構成	ITSM VA のデフォルト
回避パターン	◦ **ITSM VA -** 自己解決：トピック内のノードが、仮想エージェントが IT チケット (インシデントまたは要求) を作成せずにユーザーの問題を完全に解決し、結果的に自己解決 KPI に寄与していることを示している場合。 ◦ **ITSM VA -** トリアージ **&** 作成済み：トピック内のノードが、IT チケット (インシデントまたは要求) が仮想エージェントを使用して送信され、結果的にコール回避 KPI に寄与していることを示している場合。
アクティビティテーブル	転送アクティビティが発生するテーブル。このテーブルは、プライマリアクティビティテーブルに関連付けられています。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。
アクティビティ ID	カンマ区切りのアクティビティシステム ID のリスト。

6. [保存] を選択します。
7. フローチャートで [リンク出力] を選択します。
8. 右側の [リンク応答] ペインの [リンク] フィールドで URL を選択します。
9. URL に `&referrer=va` を追加します。
10. [保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

転送トピックブロックを使用した転送のトラッキング

転送の構成とパターンの作成

セルフサービス分析を使用して ITSM サクセスダッシュボードの仮想エージェントトピックを構成する

セルフサービス分析を使用して ITSM サクセスダッシュボードの仮想エージェント (VA) トピックを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

ライブエージェントのスクリプトインクルードを更新する場合は、「ライブエージェントスクリプトインクルードの更新」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [サクセスダッシュボード] > [はじめに] > [サクセスダッシュボード] > [仮想エージェント転送]に移動します。
2. [レビューと構成] を選択します。
3. [レビュー] タブを選択します。
4. [仮想エージェント転送] で転送パターンを選択します。
5. [ウィンドウの更新 **(Refresh Window)]** フィールドの値を更新します。

   これはレポートで実行される更新間隔です。

6. [考慮されるインシデント **(Incidents considered)]** の下のフィールドを選択します。
7. [考慮される仮想エージェントトピック **(Virtual Agent topics considered)]** を選択します。
8. [保存] を選択します。

ライブエージェントスクリプトインクルードの更新

ライブエージェント構成は、自己解決転送 (KB 記事を使用した転送、QnA AIS を使用した転送、QnA LLM を使用した転送、および ITSM VA を使用した転送) で使用されます。これらの転送を構成する際、ライブエージェントスクリプトインクルードを更新する必要があります。*`SSADeflectionHelper`* スクリプトを更新して *`checkInteraction`* 関数をオーバーライドします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

エージェントのインタラクションでは、インタラクションが仮想エージェントのインタラクションを経由しません。インタラクションは、ウォークアップエクスペリエンス、電話、ビデオ、またはライブエージェントを経由して行うことができます。ベースシステムのインスツルメンテーションは、従業員が記事を読んだり仮想エージェントとやり取りしたりした後にインシデントを作成したかどうかや、エージェントとやり取りしたかどうかを確認します。

`SSADeflectionHelper` スクリプトは、チェックインタラクション関数をオーバーライドし、ライブエージェントのインタラクションの設定を支援します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。
2. *SSADeflectionHelper* スクリプトインクルードを開いて、スクリプトを次のとおりに変更します。
   a. *SSADeflectionHelperSNC* から関数 *checkInteraction* をオーバーライドします

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
        var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
        // Pulling Virtual Agent User sysId from
 com.glide.cs.va.sys_user property
        var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
        var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor +
 '^sys_created_on>=' + windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
        var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_
by=system^ORopened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_s
ervice_access_onlyISNOTEMPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=f
alse^opened_for.internal_integration_userISNOTEMPTY^assigned_to!=' +
 vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
        var encodedQuery = windowConditions + '^' +
 interactionConditions;
        interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
        interactionRecord.setLimit(1);
        interactionRecord.query();
        if (interactionRecord.next()) {
            return true;
        }
        return false;
    },
```

   b. 次の行を更新して、ライブエージェントのインタラクション条件を更新します。

```
var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_
by=system^ORopened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_s
ervice_access_onlyISNOTEMPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=f
alse^opened_for.internal_integration_userISNOTEMPTY^assigned_to!=' +
 vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
```

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
    var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
    // Pulling Virtual Agent User sysId from com.glide.cs.va.sys_user property
    var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
    var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor + '^sys_created_on>=' + windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
    var interactionConditions = 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^ORopened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.
    web_service_access_onlyISNOTEMPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_userISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser +
    '^ORassigned_to=NULL';
    var encodedQuery = windowConditions + '^' + interactionConditions;
    interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
    interactionRecord.setLimit(1);
    interactionRecord.query();
    if (interactionRecord.next()) {
        return true;
    }
    return false;
},
```

サクセスダッシュボードインジケーターのカタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルを設定する

手動で介入することなく実行されるサービスグループのカタログアイテムの自動実行レベルを、自動エンドツーエンド実行による要求アイテムの全自動トラッキングに設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin または catalog_admin

手順

1. [すべて] > [サービスカタログ] > [アイテムの管理]に移動します。
2. 実行自動化レベルを設定するカタログアイテムを選択します。
   サービスグループの実装に応じて ITSM または HR のカタログアイテムを選択します。
3. [カタログアイテム] フォームで、[実行自動化レベル] フィールドを [全自動] に設定します。
4. [保存] を選択します。

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターのパフォーマンスアナリティクスジョブをアクティブ化する

パフォーマンスアナリティクス (PA) ジョブをアクティブ化して、ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの日次データおよび履歴データを収集します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [パフォーマンスアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動します。
2. 日次ジョブを実行するには、次の手順を実行します。

   a. ジョブのリストをフィルタリングして、以下を選択します。
      - [SD ITSM] 日次データ収集
      - [PA SLA] 日次データ収集
      - [PA 要求アイテム] 日次データ収集
      - [PA インシデント] 日次データ収集
      - [PA ITSM ダッシュボード] 日次データ収集

   b. ジョブに対応する [アクティブ] チェックボックスをオンにして、スケジュール済みジョブを有効にします。

3. 履歴データ収集のスケジュール済みジョブを実行するには、次の手順を実行します。

   a. ジョブのリストをフィルタリングして、以下を選択します。
      - [SD ITSM] 履歴データの収集
      - [PA 要求アイテム] 履歴データ収集
      - [PA インシデント] 履歴データ収集
      - [PA ITSM ダッシュボード] 履歴データ収集

   b. [今すぐ実行] を選択すると、過去 60 日間のデータがダッシュボードに表示されます。

サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する

サクセスダッシュボードインジケーターには、パフォーマンスを測定するための規範的な方法があります。しかし、ベースシステムで使用可能なインジケーターを置き換えるか、インジケーターを追加することで、重要業績評価指標 (KPI) のソースを再構成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、組織に [ナレッジを使用した自己解決] を判定する別のやり方がある場合があります。[ナレッジを使用した自己解決] を使用する [自己解決率] と [コール転送] の定義を変更することはできませんが、KPI とその構成要素を置き換えたり追加したりすることはできます。

インジケーターには、次の 2 つの主要なタイプがあります。

- プライマリインジケーター：ServiceNow によって規定されたインジケーター。

  警告: プライマリインジケーターは ServiceNow® で規定されているため、変更しないでください。これらの KPI を変更すると、スコアに影響を与える可能性があります。

  - プライマリインジケーターレジストリーテーブル (`sn_sd_primary_indicator_registry`) でプライマリインジケーターを確認できます。
  - プライマリインジケーターテーブル (`sn_sd_primary_indicator`) で、対応するパフォーマンスアナリティクスインジケーターを確認できます。

    プライマリインジケーターのタイプは次のとおりです。

    - 手動：これらのインジケーターの計算式は、他のプライマリインジケーターで構成されています。
    - 自動：これらのインジケーターの計算式は、貢献インジケーターに基づいて自動的に計算されます。
- 貢献インジケーター：貢献インジケーターレジストリー (`sn_sd_contributing_indicator_registry`) テーブルにリストされているインジケーターで、プライマリインジケーターを指します。
  - これらのインジケーターが自動プライマリインジケーターに登録されると、プライマリインジケーターの式が自動的に更新され、合計にこれらのインジケーターが含まれます。
  - これらのインジケーターがレジストリーから削除されるか、非アクティブとしてマークされると、プライマリインジケーターの式が更新され、このインジケーターが合計から削除されます。
    例：

    ```
    Self-solve (manual primary indicator) = Self-solved using Virtual
     Agent (automatic primary indicator) + Self-solved using Knowledge
     (automatic primary indicator) + Automated Resolutions (automatic
     primary indicator)
    ```

    各項目の意味は次のとおりです。

    - 仮想エージェントを使用した自己解決 = VA を使用して自己解決したサービスグループ問題 (このプライマリインジケーターに対して登録されている唯一の貢献インジケーター)
    - ナレッジを使用した自己解決 = ナレッジを使用して自己解決したサービスグループ問題 (このプライマリインジケーターに対して登録されている唯一の貢献インジケーター)
    - 自動解決 (自動プライマリインジケーター) = インシデントまたは HR チケットの自動解決 (このプライマリインジケーターに対して登録されている唯一の貢献インジケーター)

貢献インジケーターの追加

組織の好みに基づいて、新しい貢献インジケーターを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_sd.success_dashboard_admin

このタスクについて

組織は、新しい貢献ソースをプライマリインジケーターとして追加できます。たとえば、自動カタログ要求の完了を自動解決に追加できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 測定するメトリクスの日次スコア (カウント) を測定するパフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーターとそのデータコレクションジョブを作成します。
この PA インジケーターに設定された説明は、ユーザーがスコアカードの情報アイコンを選択したときのインジケーター説明に使用されます。または、測定したいメトリクスの日次スコアを測定する PA インジケーターがすでにある場合は、PA インジケーターの登録と使用に直接進むことができます。

   PA インジケーターの作成に必要な権限については、「パフォーマンスアナリティクスのロール」を参照してください。

2. 貢献インジケーターレジストリーテーブル (sn_sd_contributing_indicator_registry) にレコードを作成し、報告する必要があるプライマリインジケーターに対してこの PA インジケーターを登録します。

   a. [すべて] > **[sn_sd_contributing_indicator_registry.list]** に移動します。

   b. [新規] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   貢献インジケーターレジストリフォーム

フィールド	説明
名前	一意の貢献インジケーターの一意の識別子。
貢献インジケーター	メトリクスのパフォーマンスアナリティクスインジケーター.
プライマリ KPI	新しいインジケーターが追加されるプライマリインジケーター。
サービスグループ	パフォーマンスインジケーターのサービスグループ。 注: 必要に応じて、サービスグループとして [ITSM] または [HR] を選択する必要があります。

   d. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

   e. オプション: プライマリおよび貢献インジケーターの詳細を表示しているユーザーがこの KPI を理解できるように、このインジケーターの情報コンテキストカードをさらに追加します。
詳細については、「詳細情報カードの更新」を参照してください。

   f. [ペルソナグループの時間削減] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   g. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ペルソナグループの時間削減フォーム

フィールド	説明
ペルソナグループ	貢献インジケーターからペルソナグループを選択するオプション
削減された時間	要求を完了するために保存される時間を入力するオプション。

h. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

> **注:** [自動] タイプの初期設定のインジケーターについて、[ペルソナグループの時間削減] セクションのインジケーターの値を更新することもできます。

時間節減を追加

組織の設定に基づいて、新しい時間節減を貢献インジケーターとして追加します。

始める前に
必要なロール：sn_sd.success_dashboard_admin

手順

1. [すべて] > [サクセスダッシュボード] > [はじめに] > [サクセスダッシュボード] > [重要業績評価指標 **(KPI)**]に移動します。
2. [貢献 **KPI** タイプ **(Contributing KPI type)**] の行コンテキストメニューを選択して、時間節減オプションを貢献インジケーターとして追加します。
3. [ペルソナグループ] と [節減された時間] の詳細を更新します。
4. [追加] を選択します。
5. レコードを選択して要求されたアイテムの既存の時間節減を更新して、[削除] を選択します。

> **注:** レコードは、アプリケーションスコープ内でのみ更新できます。

詳細情報カードの更新

サイドパネルで [詳細情報] カードを設定および更新します。

始める前に
必要なロール：sn_sd.success_dashboard_admin

手順

1. [すべて] **> [sn_sd_m2m_indicator_context_information.list]** に移動します。
2. カードが関連付けられているプライマリインジケーターまたは貢献インジケーターレジストリーに基づいて、テーブル内のコンテキスト情報レコードを検索します。
3. [インジケーターコンテキスト情報] フィールドを選択して、コンテキスト情報レコードを開きます。
4. 要件に基づいてレコードのコンテンツを変更します。
5. [保存] を選択します。

次のタスク
新しいコンテキスト情報カードをインジケーターに関連付けます。新しいコンテキスト情報カードをプライマリまたは貢献インジケーターに関連付けるには、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. [すべて] > **[sn_sd_indicator_context_information.list]** に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームで、次のフィールドを入力します。

インジケーターコンテキスト情報

フィールド	説明
アイコン	キャッチコピーの横に表示されるアイコンの名前。ギャラリーで使用可能ないずれかのアイコンを選択できます。
キャッチコピー	カードの短いラベル。
見出し	カードが説明する内容の簡単な見出し。
コンテンツ	カードを説明する HTML テキスト。
フッター	カードのフッター。

4. [送信] を選択します。
5. [すべて] > **[sn_sd_m2m_indicator_context_information.list]** に移動します。
6. [新規] を選択します。
7. フォームで、次のフィールドを入力します。

M2M インジケーターコンテキスト情報

フィールド	説明
インジケーターコンテキスト情報	作成中のレコード。
貢献インジケーターレジストリー (該当する場合)	カードが関連付けられている貢献インジケーター。
プライマリインジケーター (該当する場合)	カードが関連付けられているプライマリインジケーター。
順番	カードが表示される順番。

8. [送信] を選択します。

ITSM サクセスダッシュボード にコスト削減インジケーターを作成する

ITSM サクセスダッシュボード にコスト削減インジケーターを作成し、エージェントがインシデントを処理する際、貢献インジケーターの節約時間を決定し、表示します。

始める前に

必要なロール：sn_sd.success_dashboard_admin

手順

1. [すべて] > [サクセスダッシュボード] > [はじめに] に移動します。
2. [コスト削減のカスタマイズ (Customize Cost Savings)] カードで、**[ITSM** の場合] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コスト節減

フィールド	説明
貢献インジケーターを選択	ドロップダウンメニューからパフォーマンスメトリクスを選択して、時間削減対策を追加または変更するオプション。 [次へ] を選択して、[時間削減] セクションに移動します。 セットアップをキャンセルするには、[キャンセルして終了] を選択します。
時間節減	ペルソナグループを選択するオプション。 [追加] を選択します。
時間節減アクション	◦ペルソナグループ：ドロップダウンメニューからペルソナグループを選択します。 ◦貢献インジケーターレジストリ ：このフィールドは、選択したインジケーターに基づいて入力されます。 ◦削減された時間：削減された時間を定義します。 [完了としてマーク] を選択します。
更新を確認	指定した値が正確であることを確認します。[完了としてマーク] を選択します。

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの通貨コードの変更

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの通貨コードを変更します。

始める前に

必要なロール：sn_sd.success_dashboard_admin

手順

1. [すべて] > [サクセスダッシュボード] > [はじめに] に移動します。
2. [システムのプロパティを構成] カードで、[プロパティを構成する] **[ITSM** の場合] を選択します。
3. [*sn_sd.success_dashboard_currency*] を選択します。
   サクセスダッシュボードコアアプリケーションに変更する必要があることを示すメッセージが表示された場合は、メッセージ内にある単語「ここ」を選択します 。
4. [値] フィールドを変更して、適切な通貨コードを入力します。
5. [更新] を選択します。

運用サクセスアドミン コンソール

[運用サクセス (Operational Success)] ダッシュボードは、実装されている IT プロセスのエンドツーエンドのパフォーマンスの統合ビューを提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

前提条件

ユーザーロール：特定のアクセス要件に基づいてさまざまなロールをアサインできます。

構成

インシデント、問題、変更、要求などの KPI カテゴリを [運用サクセス (Operational Success)] ダッシュボードタブとしてマッピングし、組織内の ITSM プロセスのパフォーマンスを表示します。このオプションを使用して、これらの KPI カテゴリに関連付けられた パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードをマッピングします。

詳細オプション

インシデント、問題、変更、要求、インタラクション、サービスカタログ、重大なインシデント、パスワードリセット、ウォークアップエクスペリエンスについて、ベースシステムで利用可能なデータの可視化方法を確認して構成します。

運用サクセスダッシュボードの作成

KPI カテゴリを作成し、運用ダッシュボードにマップして、組織内の ITSM プロセスのパフォーマンスを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_sd.success_dashboard_admin

手順

1. ナビゲーションリストに「`sn_sd_kpi_category.list`」と入力します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

KPI カテゴリ

フィールド	説明
名前	KPI カテゴリの一意の名前。
ダッシュボードタイプ	関連付ける新しい KPI カテゴリのダッシュボードタイプ。
順番	ダッシュボードの順序。

4. [送信] を選択します。
5. ナビゲーションリストに「`sn_sd_tab_m2m_dashboard.list`」と入力します。
6. [新規] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

ダッシュボードマッピング

フィールド	説明
タブ	ダッシュボードの一意の名前。
PAR ダッシュボード	[運用サクセス] タブに関連付ける必要がある PAR ダッシュボード。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	ダッシュボードの順序。

8. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいダッシュボードが運用サクセスダッシュボードに表示されます。

ベンチマークアドミンコンソール

ServiceNow® ベンチマークアプリケーションを使用すると、重要業績評価指標 (KPI) や傾向、同業他社の業界平均と業界上位実績者に対する相対比較インサイトを即座に可視化できます。

- ユーザーロール：特定のアクセス要件に基づいてさまざまなロールをアサインできます。
- ベンチマークにオプトイン：オプトイン契約に同意するとベンチマークにオプトインできます。オプトインすると、サービス管理の重要業績評価指標と傾向を可視化できます。また、同業他社の業界平均に対する比較インサイトが提供されます。

詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードアドミンコンソールの概要」を参照してください。

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの更新式スクリプトを実行する

ダッシュボードに古いデータが表示されている場合は、`UpdateFormulasSD` スクリプトを実行して ITSM サクセスダッシュボード インジケーター内のすべての式を再計算します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
2. リストから `[UpdateFormulasSD]` リストを開きます。
3. [今すぐ実行] を選択します。

> **注:** `UpdateFormulasSD` は、24 時間に 1 回実行されるスケジュール済みジョブです。

ITSM サクセスダッシュボードでの自動化機会の特定

仮想エージェント (VA) の自動化ソリューションを実装または改善するために、ITSM サクセスダッシュボードの自動化機会を特定します。

始める前に
必要なロール：sn_sd.success_dashboard_details_read

手順

1. [すべて] > [サクセスダッシュボード] > [サクセスダッシュボード] に移動します。
2. [パフォーマンスの概要] タブを選択します。
3. [自己解決：割合 **(Self solved - percentage)]** インジケーターを選択します。
4. コンテキストサイドパネルで [インサイト] ( ) を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [オートメーションディスカバリーで表示] を選択します。

   オートメーションディスカバリーの詳細については、「Automation Discovery」を参照してください。

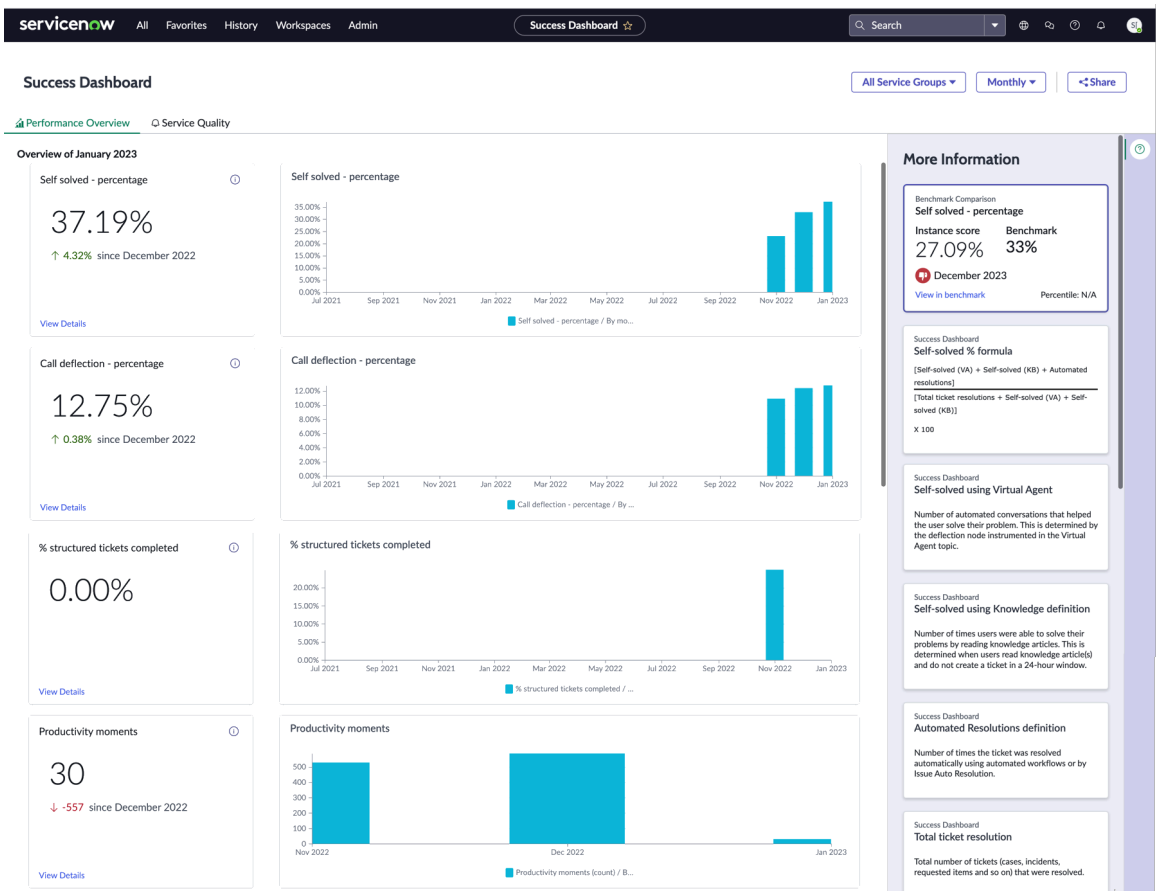
ITSM サクセスダッシュボードインジケーターを使用するメリットの最大化

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターを使用して、ServiceNow によって定義された重要業績評価指標 (KPI) で ITSM 実装のパフォーマンスを測定します。

ITSM 実装の KPI の監視

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターを表示および監視して、ServiceNow によって定義された重要業績評価指標 (KPI) で ITSM 実装のパフォーマンスを測定します。

sn_sd.success_dashboard_admin、sn_sd.success_dashboard_read、または sn_sd.success_dashboard_details_read ロールを持っている場合、ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの集計された KPI データにアクセスするには、[すべて]> > [サクセスダッシュボード] > [サクセスダッシュボード] に移動します。



次のいずれかの時間集計でデータを監視できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 月次：月次集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の月次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの月次平均です。
- 四半期ごと：四半期ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の四半期合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの四半期平均です。
- 年次：年次ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の年次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの年次平均です。

アグリゲーション期間が設定されると、すべてのスコアカードにその期間のデータが表示されます。

ダッシュボードコンポーネントの詳細については、「HR サクセスダッシュボードインジケーターのコンポーネント」を参照してください。

KPI の定義と計算式の詳細については、「HR サクセスダッシュボードインジケーター の KPI 定義と式」を参照してください。

サクセスダッシュボードインジケーターを共有する

サクセスダッシュボードインジケーターをそれぞれのリーダーシップチーム、ITSM または HR と共有して、ダッシュボードを表示し、それぞれの実装のパフォーマンスを測定します。

始める前に

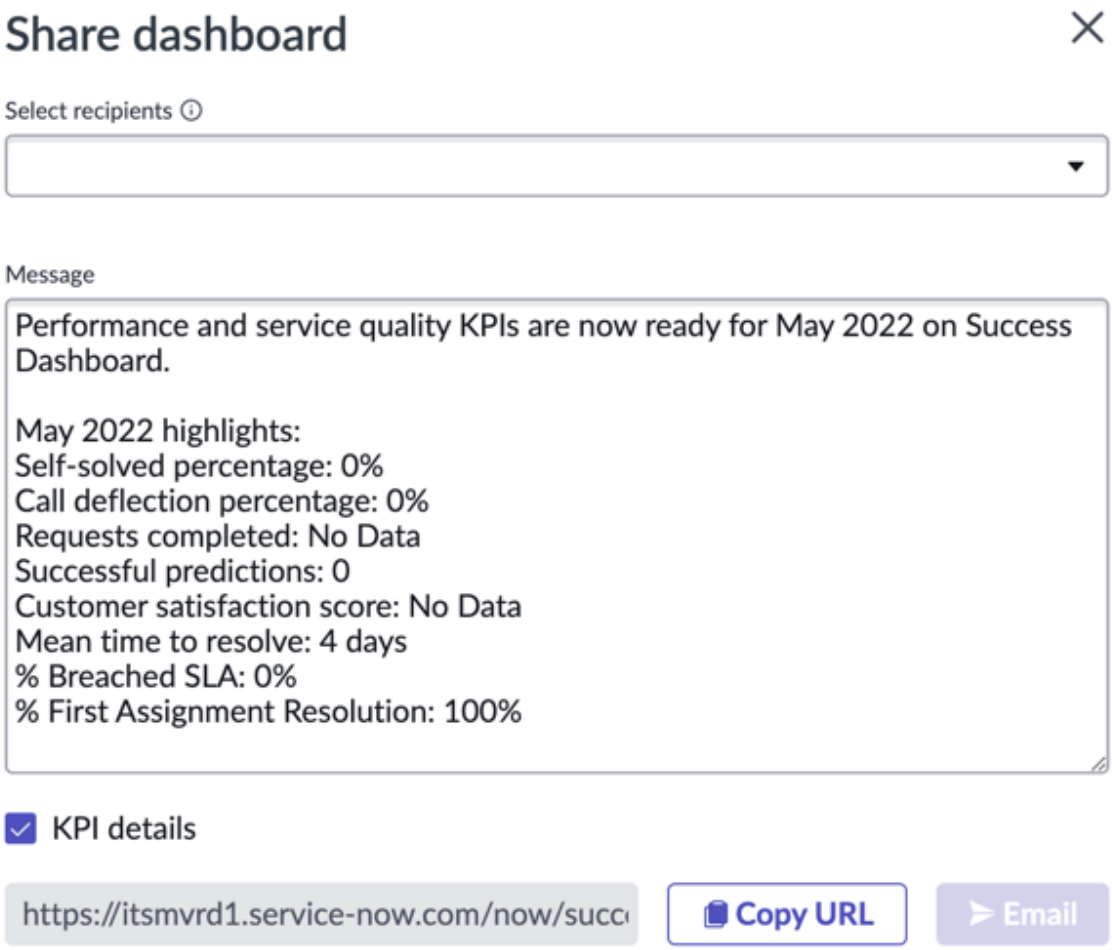
必要なロール：
sn_sd.success_dashboard_admin、sn_sd.success_dashboard_read、sn_sd.success_dashboard_details_reac

手順

1. [すべて] > [サクセスダッシュボード] > [サクセスダッシュボード]に移動します。
2. [共有ダッシュボード] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [共有ダッシュボード] ダイアログボックスで、[受信者を選択] リストからダッシュボードを共有する受信者を選択します。



4. オプション: [メッセージ] フィールドで受信者に送信されるデフォルトのメッセージを変更します。
5. オプション: **[KPI** 詳細] オプションを選択して、メッセージに KPI 情報を追加します。
6. [メール] を選択して、選択した受信者にメールを送信します。
7. オプション: **[URL** をコピー] を選択してリンクをダッシュボードにコピーし、さまざまな方法で送信します。

サクセスダッシュボードインジケーターのベンチマーク

サクセスダッシュボードを使用して、サクセスダッシュボード KPI と傾向のグローバルベンチマークスコアを、顧客との相対比較インサイトとともに表示できます。

ベンチマークを有効にし、組織のインジケーターデータの共有を許可する必要があります。サクセスダッシュボード KPI の詳細については、「Benchmarks KPI」を参照してください。

サクセスダッシュボードインジケーターの **Estimated Cost Savings**

Estimated Cost Savings は、エージェントが 仮想エージェント、ナレッジ、サービスカタログ について削減した合計額を計算することで、製品の成功を測定するためのデータを提供します。

推定削減コストの合計とそのブレークダウンを表示して、製品機能のメリットを測定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 特定の ServiceNow® 製品機能によって削減された全体的な推定コストITSM サクセスダッシュボード
- 仮想エージェントの会話、ナレッジ 記事、サービスカタログ 送信などの個々のチャネルによる寄与
- ダッシュボードに表示されるデータの計算式と定義
- 月次、四半期ごと、および年次のデータの傾向

主な機能

このダッシュボードには、次の機能があります。

- 規定されている KPI を含む一元化されたビュー。削減された全体的なコストにおけるコスト削減を計算します。これには、自己解決、コール転送、完了した構造化チケット、および成功予測が含まれます。
- KPI の月次、四半期、および年次集計
- 選択した KPI とその計算式を説明するコンテキストヘルプ
- ペルソナグループ、各ペルソナグループの時給、およびインジケーターごとの各ペルソナグループの時間節約を構成する機能
- ダッシュボードで個々のコンポーネントのコスト削減を表示する機能

ダッシュボードの表示

ダッシュボードを表示するには、sn_sd.success_dashboard_admin、sn_sd.success_dashboard_read、または sn_sd.success_dashboard_details_read ロールを持つ必要があります。[すべて] > [サクセスダッシュボード] > [サクセスダッシュボード] に移動します。

選択した期間のメトリクスを ITSM サクセスダッシュボード インジケーターで表示する

ITSM サクセスダッシュボード で選択した期間の重要業績評価指標 (KPI) メトリクスを表示して、パフォーマンスを分析します。

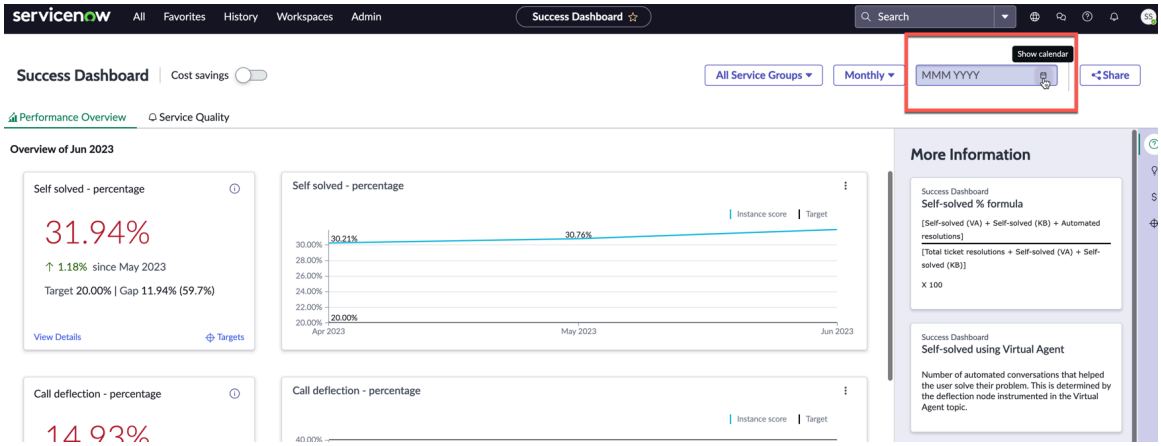
始める前に

必要なロール：user

手順

1. [すべて] > [サクセスダッシュボード] > [サクセスダッシュボード] に移動します。
2. [パフォーマンスの概要] タブを選択します。
3. [カレンダーを表示] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 年と月を選択します。
5. **[OK]** を選択します。

> **注:**
>
> 選択した基準の貢献 KPI を含むすべての KPI の値がダッシュボードに表示されます。選択した基準ごとにデータが更新されます。

サクセスダッシュボードで KPI のターゲットを作成する

ベンチマークスコアまたは組織のターゲットと同じような KPI のターゲットを作成します。

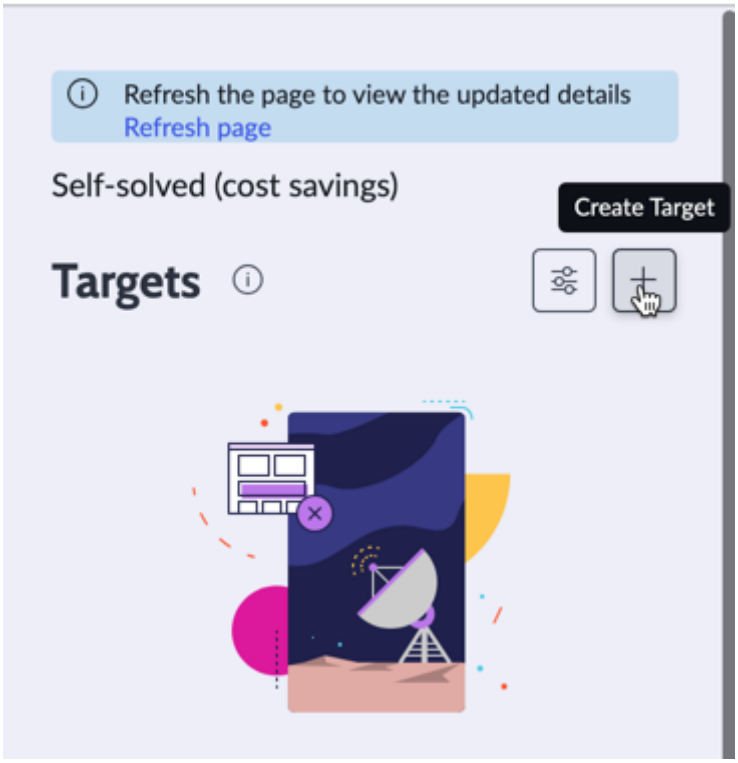
始める前に

必要なロール：user

手順

1. [すべて] > [サクセスダッシュボード] > [サクセスダッシュボード] に移動します。
2. [パフォーマンス品質] タブを選択します。
3. [ターゲット] を選択します。
4. [ターゲットを作成] (+) アイコンを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. フォームのフィールドに入力します。

KPI ターゲット

フィールド	説明
新しい値	KPI のターゲット値を入力するオプション。
ターゲット開始日	ターゲット開始日を選択するオプション。
ターゲットレビュー日	ターゲットをレビューする日付を選択するオプション。

6. [保存] を選択します。

注: [更新] を選択して、トレンドラインにターゲットセットを表示します。

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの参照

参照トピックには、ServiceNow ITSM サクセスダッシュボード インジケーターとともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

サクセスダッシュボードインジケーターのユーザーロールと責任

ITSM と HR のリーダーとプロセスオーナーは、サクセスダッシュボードインジケーターを設定して使用し、実装の成功を測定できます。

サクセスダッシュボードインジケーターのロールとタスクは、ITSM または HR のサービスグループ全体で統一されています。ユーザーロールと責任は次のとおりです。

ユーザーロールと責任	必要なロール
ダッシュボードアドミニストレーターは、次のことができます。	sn_sd.success_dashboard_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーロールと責任	必要なロール
• ダッシュボードの設定を行う • 貢献インジケーターを追加または削除して KPI を管理する • ダッシュボードを共有する	
IT リーダーまたはプロセスオーナーは、次のことができます。 • ダッシュボードと KPI を表示する • ブレークダウンを高ベルで表示する • ダッシュボードを共有する	sn_sd.success_dashboard_read
プロセスオーナーは、次のことができます。 • ダッシュボードと KPI を表示する • ブレークダウンをレコードレベルで表示する • ダッシュボードを共有する	sn_sd.success_dashboard_details_read **注:** このレベルのトランザクションを表示するには、テーブルのレコードへの sn_sd.success_dashboard_details_read アクセス権が必要です。

タスク機能停止

CI の利用不可状態または機能停止状態は、CI の実際のダウンタイムです。いずれかの CI アイテムで機能停止が発生すると、機能停止の情報は必ず機能停止 [cmdb_ci_outage] テーブルに保存されます。また、タスク機能停止テーブル [task_outage] で、タスク [task] テーブルと機能停止 [cmdb_ci_outage] テーブルの間のマッピングを保持します。

タスクと機能停止の関係性のアクティブ化

タスクと機能停止の関係性プラグイン (com.snc.task_outage) を有効にして、停止期間を追跡することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
タスクと機能停止の関係性プラグインにより、タスク [task] テーブルと機能停止 [cmdb_ci_outage] テーブルの間に多対多の関係が作成されます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

タスクと機能停止の関係性ともにインストールされるコンポーネント

タスクの機能停止テーブルは、タスクと機能停止の関係性プラグイン (com.snc.task_outage) を有効にするとインストールされます。

> **注:** アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
タスク機能停止 [task_outage]	タスク [task] テーブルと機能停止 [cmdb_ci_outage] テーブルへの参照を格納する多対多テーブル。

機能停止 UI アクションの別のタスク フォームへの追加

デフォルトでは、*Create Outage* UI アクションはインシデントフォームおよび問題フォームで使用でき、他のタスクフォームに追加できます。Jakarta の新しいインスタンスの場合のみ、この機能は変更要求フォームでも利用できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > **[UI アクション]**に移動します。
2. タスク [task] テーブルで UI アクション [機能停止の作成] を選択します。
   デフォルトでは、条件は次のとおりです。

```
current.getRecordClassName() == 'incident' ||
current.getRecordClassName() == 'problem'
```

3. 次の例に示すように、[条件] フィールドを変更します。

オプション	説明
この UI アクションをチケット [ticket] テーブルに追加するには	`current.getRecordClassName() == 'incident' ||` `current.getRecordClassName()`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	`== 'problem' || current.getRecordClassName() == 'ticket'`
問題 [problem] テーブルのみで UI アクションを使用するには	`current.getRecordClassName() == 'problem'`

4. [更新] をクリックします。

タスクの機能停止への関連付け

複数のタスクを定義済みの機能停止に関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
管理者は、[タスク] 関連リストが含まれるように [機能停止] フォームを構成する必要があります。

手順

1. 機能停止レコードに移動します。
2. [タスク] 関連リストの [編集] をクリックします。
   すべてのインシデントおよび問題のタスクがリストされます。Jakarta の新しいインスタンスでは、変更要求もリストされます。
3. [コレクション] ボックスの上のフィルターまたは検索フィールドを使用して、機能停止に関連付けるタスクを見つけます。

   Example
   たとえば、同じ構成アイテムまたはビジネス サービスをフィルタリングしたり、機能停止と同じ日に作成されたタスクを探したります。
4. 関連タスクを右側の **[Task List]** (タスク リスト) ボックスに移動します。
5. [保存] をクリックします。

タスクからの機能停止の作成

構成アイテムのダウンタイムを把握するには、タスクレコードから機能停止を作成します。

始める前に
必要なロール：itil または admin

このタスクについて
[機能停止の作成] UI アクションがタスク [task] テーブルに追加されます。タスクと機能停止の関係性プラグイン (com.snc.task_outage) を有効にすると、[機能停止] 関連リストが、インシデント、問題、変更などのタスクフォームの関連リストに追加されます。アドミンロールを持つユーザーは、[タスク] 関連リストを [機能停止] フォームに表示するように設定することにより、1 つの機能停止に複数のタスクを割り当てることができます。

手順

1. タスク レコードを開きます。
2. ヘッダーフォームを右クリックし、[機能停止の作成] を選択します。
3. フォームのフィールドに記入します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	エントリー
番号	機能停止を識別する一意の番号
構成アイテム	リストから構成アイテムを選択するためのルックアップアイコン 。
タイプ	機能停止のタイプ。
開始	機能停止が開始される日時。[機能停止をすぐに開始] 関連リンクをクリックして、フィールドに現在の日付と時刻を入力できます。
終了	機能停止が終了する日時。機能停止が終了したら、レコードを開いて日付と時刻を手入力します。[機能停止をすぐに終了] をクリックして、現在の日付と時刻をフィールドに入力することもできます。
期間	機能停止の期間 (日数および時間)
タスク番号	機能停止を作成した親タスクのレコード番号。
簡単な説明	機能停止の簡単な説明。

4. [送信] をクリックします。

ドメインセパレーションとタスク機能停止

ドメインセパレーションは、タスク機能停止でサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク機能停止の概要

タスクと機能停止の関係性 [cmdb_ci_outage] はドメインで分離されます。現在、機能停止はデータ分離されているため、データが公開されるリスクなしに適切なペルソナに公開できます。履行者は、レコードが属しているドメインに関係なく、任意のタスクと機能停止の関係性レコードを表示できます。タスクと機能停止の関係性テーブルは、アドミニストレーターがオプションのタスクと機能停止の関係性プラグインを有効にするとインストールされます。

関連情報

- サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ITSM のタスクインテリジェンス

ServiceNow® ITSM のタスクインテリジェンス は機械学習を使用してソリューションベースのモデルを設定、展開、および追跡し、重要なビジネス成果を達成します。

開始するには

探索  ITSM のタスクインテリジェンス の概念と機能について学びます。	構成  環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。	管理  ITSM のタスクインテリジェンス の使用方法を学びます。
監視  ITSM のタスクインテリジェンス モデルの監視と分析について学びます	参照  ロールや依存アプリケーションなどの ITSM のタスクインテリジェンス コンポーネントの詳細情報を確認します。	

トラブルシューティングとヘルプの取得

- ITSM のタスクインテリジェンスコミュニティでの質問または回答
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のタスクインテリジェンスの詳細

ITSM のタスクインテリジェンスを使用すると、機械学習モデルを設定および展開して、フィールドレベルの推奨事項を予測したり、インシデントの類似レコードを特定したりできます。これらは、サイドパネルにアクション可能な推奨事項として表示されます。

ITSM のタスクインテリジェンスの概要

ITSM のタスクインテリジェンスを使用すると、インシデントフィールド情報およびインシデントの類似レコードを予測するソリューションモデルを作成、構成、および展開できます。

ITSM のタスクインテリジェンスには、次の 2 種類の予測モデルがあります。

- インシデント分類モデル - インシデントフィールド情報を予測して、インシデントおよびアプリケーション (サービスオペレーションワークスペースなど) を分類します。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを作成する」を参照してください。
- 類似のインシデントモデル：2 種類のテーブルのフィールドを比較して類似性を認識することで、類似のインシデントを予測します。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンスでの類似インシデントの予測モデルの作成」を参照してください。

予測モデルを使用すると、エージェントはインシデントの解決に集中し、フィールド情報の入力や類似レコードの検索に費やす時間を減らすことができます。これらのモデルは、タスクの平均解決時間 (MTTR) を短縮するのに役立ちます。ソリューションモデルのパフォーマンスを追跡および監視し、それに応じてモデルのパラメーターを変更することもできます。

ITSM のタスクインテリジェンス を使用すると、エージェントは次のことができます。

- 問題を迅速に解決してサービスとエクスペリエンスを向上させる
- 有意義で価値の高い作業に集中する
- エラー率を低減し、コストを削減する
- 直感的なエクスペリエンスで価値実現までの時間を短縮する

ITSM のタスクインテリジェンス の管理コンソールは、タスクインテリジェンスソリューションモデルを展開するためのノーコードエクスペリエンスをアドミニストレーターに提供します。アプリケーションでは、機械学習モデルを使用して、インシデント予測とインシデント分類を自動化および最適化できます。モデルは、過去のデータでトレーニングすることで、統計情報を使用して将来のデータを予測します。

ITSM のタスクインテリジェンス は Utah パッチ 5 以降のリリースをサポートしています。

ITSM のタスクインテリジェンス のワークフロー

ITSM のタスクインテリジェンスのワークフローには次のものが含まれます。

1. ITSM のタスクインテリジェンス：このアプリケーションを使用して、インシデントフォームのインシデントフィールドを予測および推奨するためのインシデント予測モデルを設定および構成します。モデルを構成して使用するには、次の操作を行う必要があります。
   a. インシデント予測モデルの設定：ベースシステムで利用可能なデフォルトのテンプレートを使用してモデルを設定します。
   b. モデルのトレーニング：データを使用してモデルをトレーニングします。
   c. 設定を行う：モデルの予測設定と動作を設定します。
   d. モデルの展開：モデルを展開して、インシデントフィールド情報を予測します。
   e. 監視と分析：モデルのパフォーマンスを監視し、パフォーマンス結果データを分析します。
   f. モデルの編集：パフォーマンス結果の分析に基づいて、モデルを編集して再度展開します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. ITSM の高度なリコメンドアクション アプリケーション構成に移動して、サービスオペレーション ワークスペース アプリケーションでモデルを実装する必要がある場所、方法、およびタイミングを構成します。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM のリコメンドアクション」を参照してください。
3. サービスオペレーションワークスペース のインシデントフォームでインシデント予測と推奨事項を取得します。

ITSM のタスクインテリジェンス のメリット

ITSM のタスクインテリジェンス には次のメリットがあります。

ロールに基づく機能のメリット

メリット	機能	ユーザー
ソリューションベースのインシデント予測モデルを作成して展開し、新しい IT サービスインシデントのインシデントフィールドを予測します。これは、インシデントの分類に役立ちます。	ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを作成する	アドミニストレーター
類似性ベースのモデルを作成して展開し、IT サービスインシデントの類似レコードを予測します。これは、アクション可能な推奨事項として表示されます。	ITSM のタスクインテリジェンスでの類似インシデントの予測モデルの作成	アドミニストレーター
ITSM のタスクインテリジェンス のインシデント予測モデルを別のインスタンスにエクスポートして、モデルを最初から再作成せずに他のインスタンスで使用できるようにします。	インシデント予測モデルのエクスポート	アドミニストレーター
モデルのパフォーマンス結果を監視します。	ITSM のタスクインテリジェンス の監視と分析	アナリスト
パフォーマンス結果に基づいてインシデント予測モデルを編集し、再度展開します。	ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを編集する	アドミニストレーター

ITSM のタスクインテリジェンスアドミンコンソール

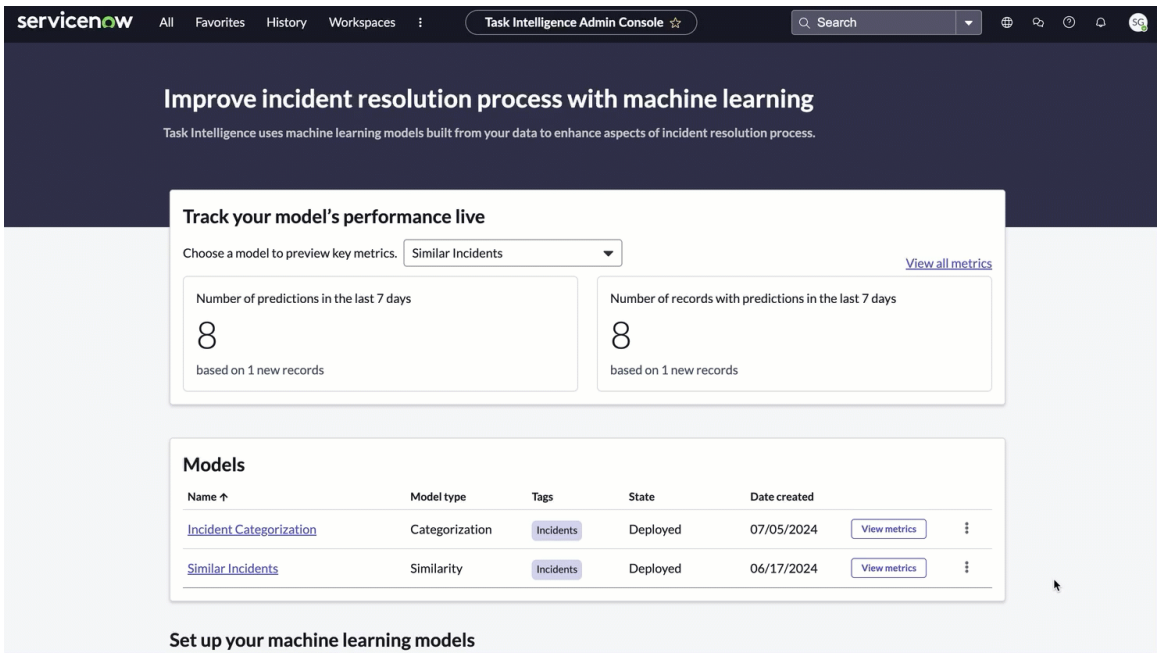
ITSM のタスクインテリジェンスのアドミンコンソールには、インシデントの予測と類似パターン認識に使用される予測モデルを作成、トレーニング、アクセス、設定、展開、および監視するためのインターフェイスが用意されています。

ServiceNow® ITSM のタスクインテリジェンスアドミンコンソールは、以下の機能をサポートしています。

- データを使用して必要なモデルをトレーニングし、それを展開してインシデントフィールドを予測したり、インシデントの類似レコードを特定したりします。これらは、サイドパネルにアクション可能な推奨事項として表示されます。
- インシデントフィールド情報を使用すると、インシデントの分類や類似レコードの認識に役立つほか、エージェントのインシデント処理時間を短縮できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 展開されたモデルのパフォーマンスを追跡および監視します。
- パフォーマンス結果に基づいて展開されたモデルを編集し、モデルを再度トレーニングして展開します。



ITSM のタスクインテリジェンス の構成

エージェントがアプリケーションを使用してインシデント予測モデルを作成し、サービスオペレーションワークスペース でインシデントフィールドを予測できるように ITSM のタスクインテリジェンス を構成します。

構成の概要

ITSM のタスクインテリジェンス の構成には、ServiceNow® Store からのアプリケーションのインストールが含まれます。

ITSM のタスクインテリジェンス をインストールする

アドミンロールがある場合は、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の TSM のタスクインテリジェンス アプリケーションリストを確認してください。
- ITSM のタスクインテリジェンス をインストールするには、ITSM Pro Package サブスクリプションが必要です。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

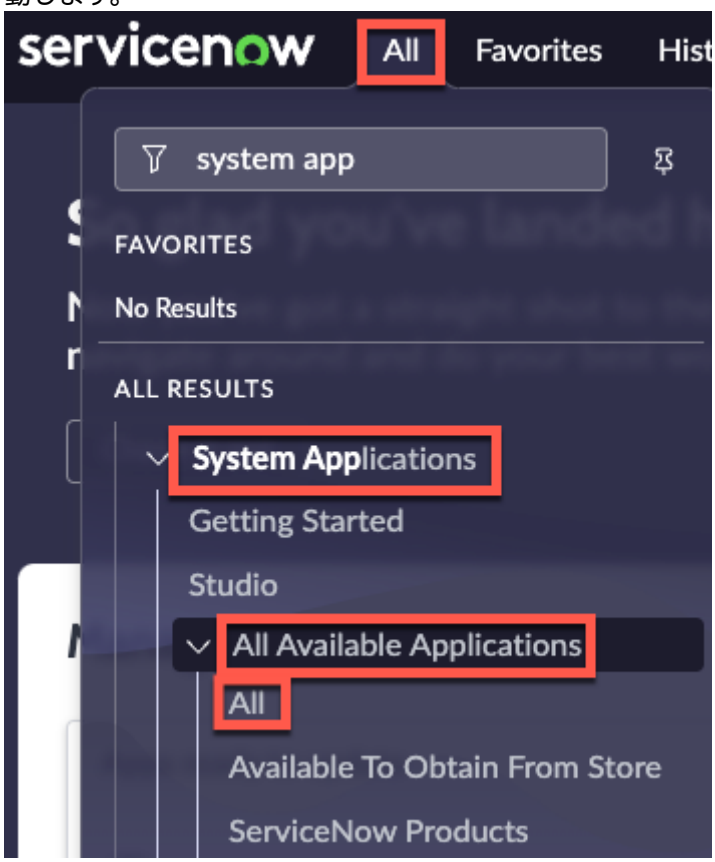
このタスクについて
ITSM のタスクインテリジェンス とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

インストール内容の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください 。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、それを ServiceNow Store にリクエストすることが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

ITSM のタスクインテリジェンスモデルの管理

ITSM のタスクインテリジェンスの機械学習機能を使用すると、フィールドレベルの推奨事項を予測したり、インシデントの類似レコードを特定したりできます。これらは、サイドパネルにアクション可能な推奨事項として表示されます。

ITSM のタスクインテリジェンス の管理には、次のタスクが含まれます。

予測モデルの作成

ソリューションベースのインシデント予測モデルを作成して展開し、2 種類のテーブルの IT サービスインシデントのフィールドを比較して得られる類似性に基づいて、インシデントフィールドとアクション可能なリアルタイムの推奨事項を予測できます。

ITSM のタスクインテリジェンスには、次の 2 種類の予測モデルがあります。

- インシデント分類モデル：このモデルは、新しい IT サービスインシデントのインシデントフィールドを予測します。
- 類似インシデントモデル：このモデルは、予測テーブルの予測フィールドとトレーニングテーブルのトレーニングフィールドを調べます。これらのフィールドの類似性を使用して、インシデントの類似のレコードを予測します。

モデルの作成には、次の手順が含まれます。

- モデルの設定：ベースシステムで利用可能なテンプレートを使用してインシデント予測モデルを設定します。
- モデルのトレーニング：データを使用して予測を行うモデルをトレーニングします。
- モデルの評価：モデルのトレーニング結果を評価し、予測のサンプル結果を表示し、モデルの予測設定と動作を選択します。
- モデルの展開：モデルを展開して、インシデントフォームのインシデントフィールドを予測します。

インシデント予測モデルの編集

既にトレーニングおよび展開されているインシデント予測モデルを編集します。モデル構成を変更し、更新されたトレーニング結果を表示して、モデルを再展開します。

インシデント予測モデルのエクスポート

ITSM のタスクインテリジェンス のインシデント予測モデルを別のインスタンスにエクスポートして、モデルを最初から再作成せずに他のインスタンスで使用できるようにします。

ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを作成する

ソリューションベースのインシデント分類予測モデルを作成して展開し、新しい IT サービスインシデントのインシデントフィールドを予測します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントフィールド予測モデルでは、モデルが情報を予測するために何を使用するかを選択できます。アドミニストレーターは、予測を行うタイミング、予測対象、予測に使用するデータを決定できます。次の情報を選択できます。

- 出力フィールド、またはモデルが予測するフィールド
- 入力フィールド (出力フィールドの予測に使用されるフィールド)
- モデルをトレーニングするレコードのセットを選択する条件
- 予測の動作：自動入力、推奨、または監視のみ (バックグラウンドで実行)、または予測をオフにする。

モデルをカスタマイズした後、テスト結果を表示してモデルを展開できます。

モデルは、以前のケースレコードを使用してトレーニングします。モデルが過去のケースのフィールドをどのように予測したかを確認すると、展開時のモデルのパフォーマンスを推定できます。

ベースシステムモデル

ITSM のタスクインテリジェンスには、インシデントフィールドを予測するためのベースシステム [インシデント分類 **(Incident Categorization)]** モデルが付属しています。

本番インスタンスに ITSM のタスクインテリジェンス プラグインをインストールすると、モデルがインストールされ、データで自動的にトレーニングされます。このモデルは自動展開されます。モデルはバックグラウンドでデータの予測を開始し、インシデントフォームには影響しません。

予測データは予測テーブルに保存されます。[すべて] > **[ITSM** のタスクインテリジェンス] > [監視] に移動して、このモデルのパフォーマンス結果を表示できます。これらの結果に基づいて、モデルを編集して サービスオペレーションワークスペース に予測を表示できます。予測を使用するようにモデルを設定して、インシデントフォームの出力フィールドに自動入力するか、推奨事項を示すようにできます。

ベースシステムモデルを編集して再展開するには、[セットアップ] ページに移動します。モデルリストから [インシデント分類 **(Incident Categorization)]** を選択し、モデルを編集します。モデルの編集方法の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを編集する」を参照してください。

このモデルは、ITSM のリコメンドアクション 構成のベースシステムルールにリンクされています。アドミニストレーターは、ITSM のリコメンドアクション アプリケーションに移動してこのモデルのルールを設定する必要はありません。

テンプレートを使用して新しいモデルを設定するには、「インシデント予測モデルの設定」を参照してください。

インシデント予測モデルの設定

ITSM のタスクインテリジェンス を使用してインシデント予測モデルを設定し、データでトレーニングして、予測を行います。モデルのパフォーマンス結果にアクセスし、予測と動作を設定し、モデルを展開します。

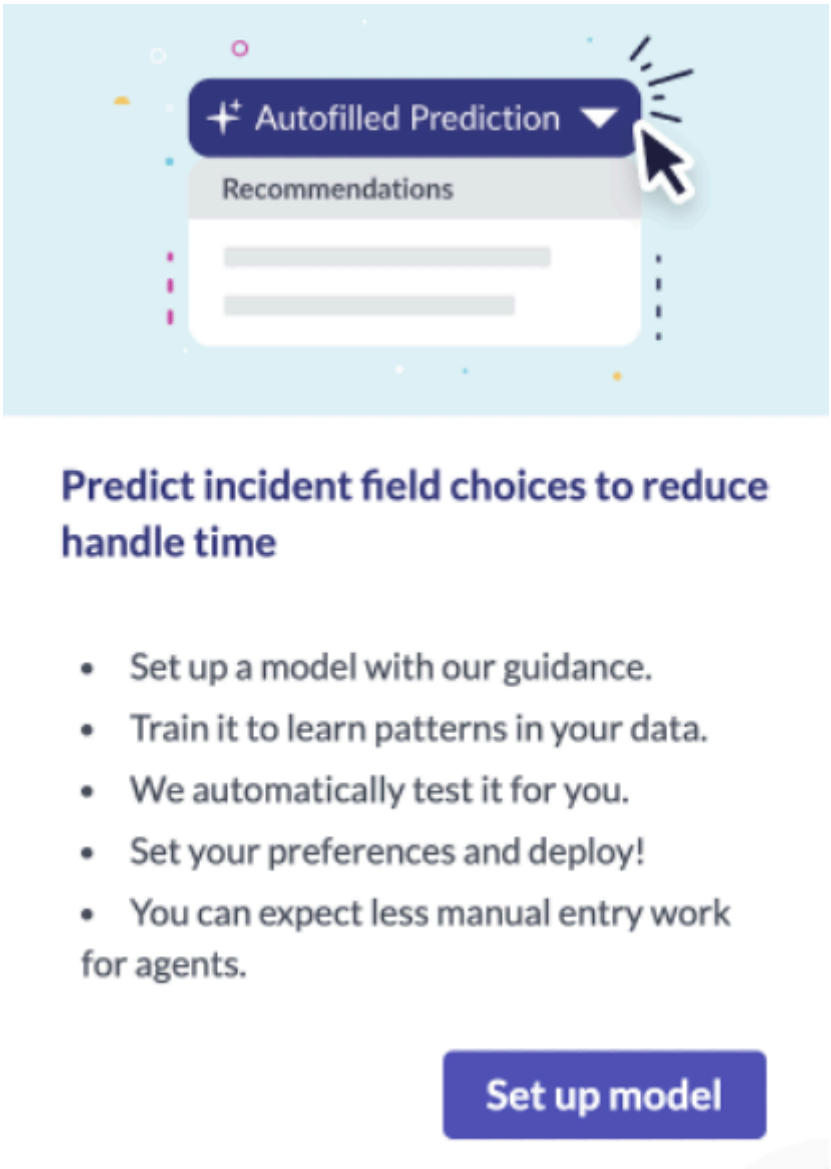
始める前に

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のタスクインテリジェンス] > [セットアップ] に移動して、タスクインテリジェンスアドミンコンソールにアクセスします。
2. [インシデントフィールドの選択を予測して処理時間を短縮 **(Predict incident field choices to reduce handle time)]** カードで、[モデルを設定] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



このアクションでモデルが開き、導入ページが表示されます。モデルの各ページで問いかけが行われ、効果的なモデルのビルドに必要な情報を選択するのに役立てることができます。

モデルのトレーニング

インシデントフィールドを予測するためのデータを使用して、インシデント予測モデルをトレーニングします。

始める前に

タスクインテリジェンスモデルを設定することも、ITSM のタスクインテリジェンス に付属するベースシステムテンプレートを使用することもできます。新しいモデルの設定の詳細については、「インシデント予測モデルの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

このタスクについて

機械学習モデルのトレーニングでは、モデルが過去のデータのパターンを学習して新しいデータを予測します。モデルは、パターンを学習できるように、大量のデータを使用してトレーニングされます。データセットが大きいと、学習されたパターンは統計的に有意になります。情報システム、ビジネスプロセス、およびサービス運用に関する質問に回答すると、システムは回答から積極的に学習します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

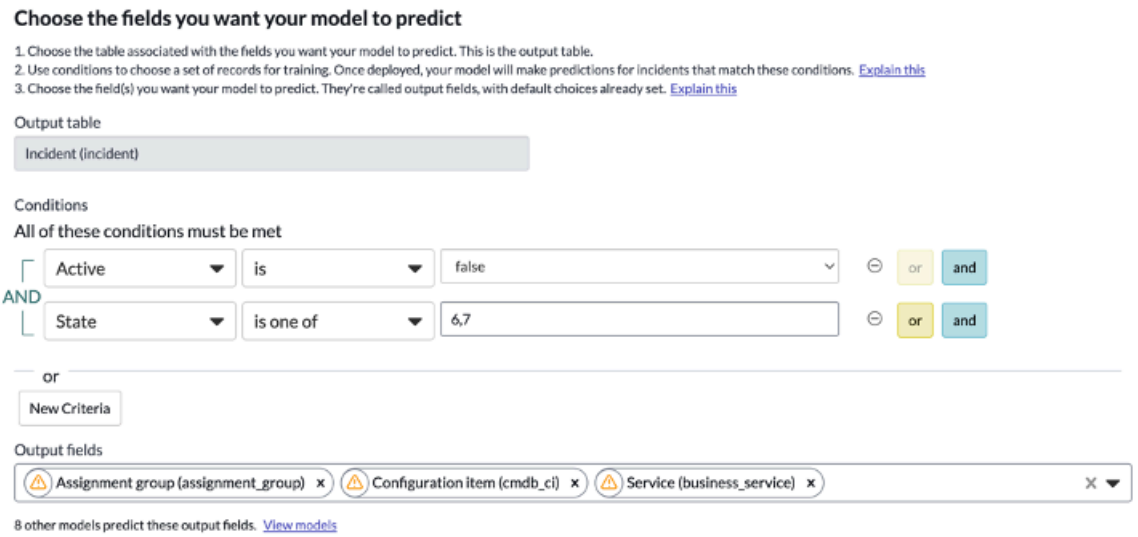
[出力テーブル] や [出力フィールド] など、予測に使用するテーブルとフィールドを選択できます。また、[入力テーブル] や [入力フィールド] など、インシデント情報を予測するためにモデルで使用するテーブルとフィールドを選択することもできます。

この情報を選択すると、トレーニング中に何を探すかがモデルに指示されます。

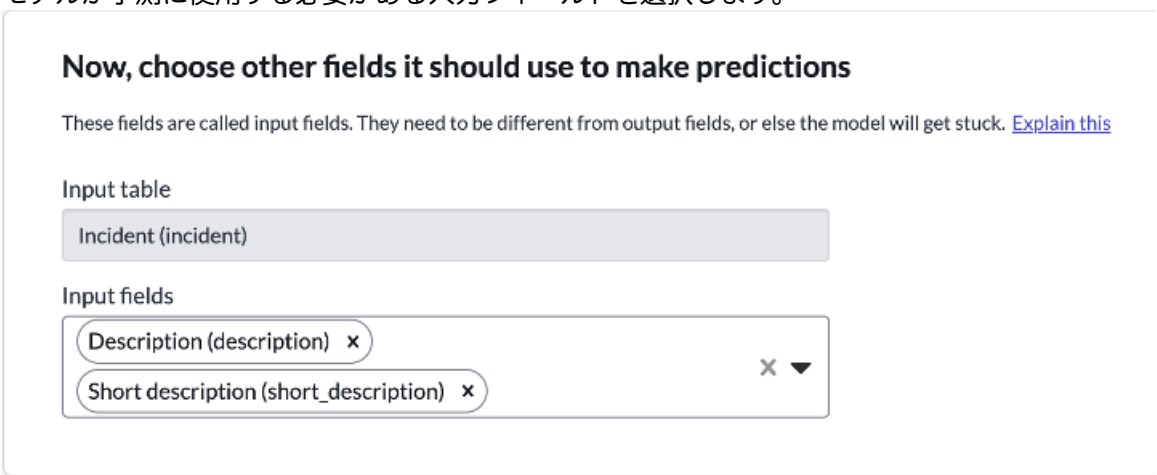
注: 推奨設定を使用することも、ニーズに合わせて設定をカスタマイズすることもできます。

手順

1. モデルの名前を入力します。
2. モデルが予測に使用する出力テーブルを選択します。
3. トレーニング用のレコードのセットを選択する [条件] を選択します。
   選択した条件によって、モデルのトレーニング方法が決まります。これらの条件は、予測を行うためにレコードが満たす必要がある要件を提供します。
4. モデルが予測に使用する [出力テーブル] を選択します。



5. モデルが予測に使用する必要があるトレーニングデータ内の入力テーブルを選択します。
6. モデルが予測に使用する必要がある入力フィールドを選択します。

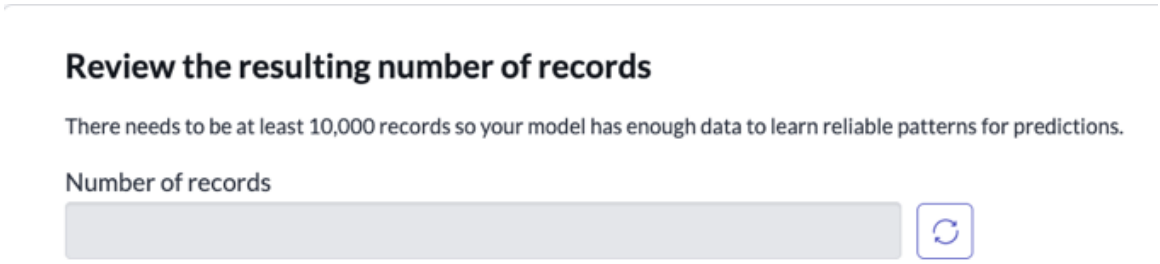


7. 選択した条件に基づいて、トレーニングデータ内の結果のレコードの数を確認します。

   カウントされるレコードには、モデルがトレーニングに使用するフィールド、パラメーター、およびデータの数が含まれます。指定された情報と設定された条件に基づいて、数またはレコードは自動的に更新されます。効果的なトレーニングのためには、モデルに少なくとも 10,000 件のレコー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドが必要です。この最小数を満たしていない場合は、別の条件を選択してください。更新アイコン ( ) をクリックして番号を更新することもできます。



8. [トレーニングの開始] を選択します。

タスクの結果

大量のデータでモデルをトレーニングする場合は、トレーニングに時間がかかることがあります。トレーニングが完了したときにメールを送信するようにシステムに要求できます。

モデルの評価

モデルのトレーニング結果を評価し、予測されたフィールドのサンプル結果を表示します。結果を確認すると、展開後にモデルのパフォーマンスがどうなるかを確認できます。サンプル結果に基づいて、各フィールドの予測設定と動作を選択します。

始める前に

さまざまなデータを使用してモデルをトレーニングする必要があります。モデルのトレーニング方法の詳細については、「モデルのトレーニング」を参照してください。

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

このタスクについて

モデルには柔軟なオプションが備わっています。インシデントフォームの各インシデントフィールドの機密性と要件に基づいて、次のアクションを実行できます。

- インシデントフィールドに予測値を自動入力します。
- インシデントフィールドの予測値を推奨します。
- インシデントフィールドの予測モデルをバックグラウンドでのみ監視および実行します。
- インシデントフィールドの予測をオフにします。

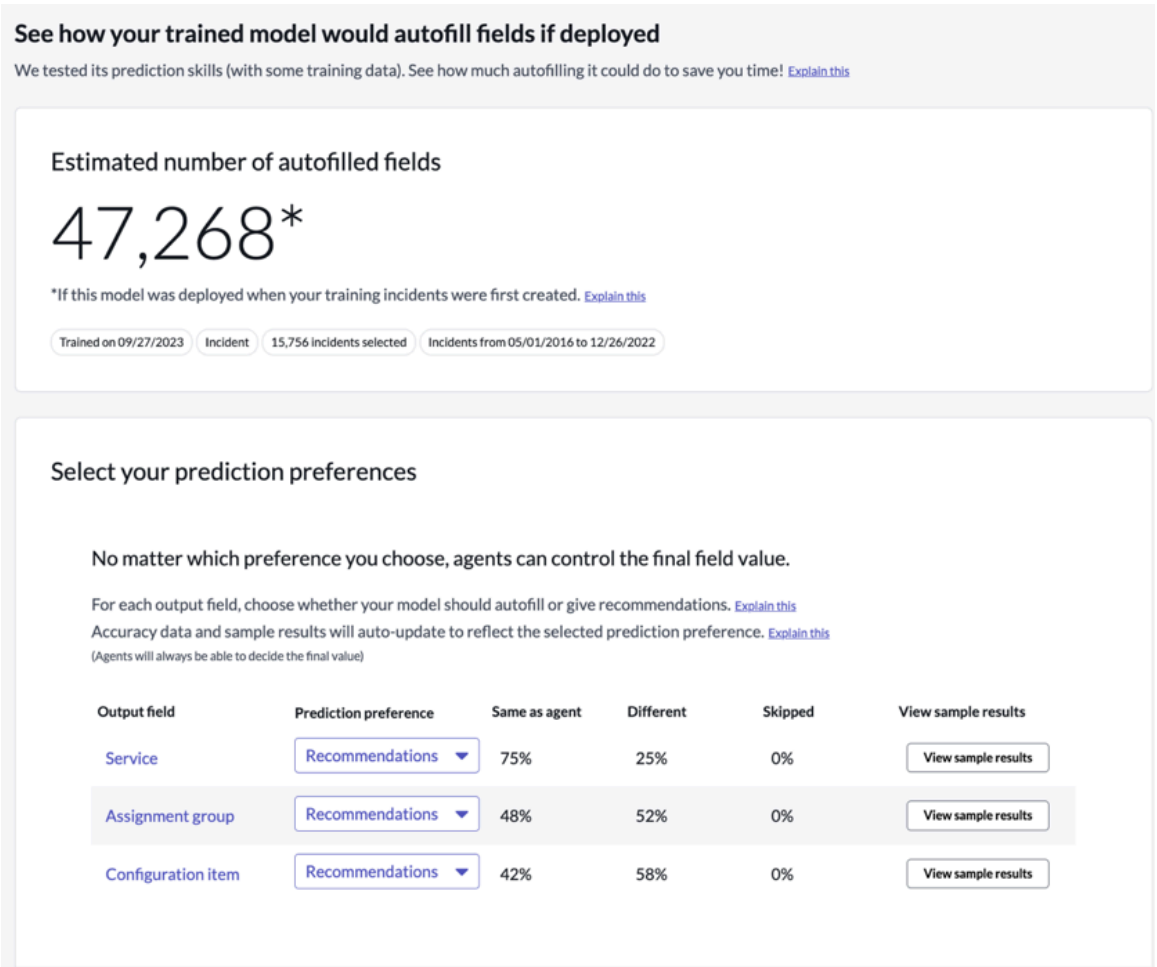
手順

1. [自動入力フィールドの推定数 **(Estimated number of autofilled fields)**] セクションで数値を確認します。
   この数値は、展開時にモデルがどのように実行されるかを予測するのに役立ちます。
2. [サンプル結果を表示] を選択して、各予測フィールドのサンプル結果を表示します。
3. [比較] ボタンを選択すると、選択した結果の詳細が表示されます。
4. 各フィールドの [予測設定 **(Prediction preference)**] ドロップダウンリストから、次のいずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
オートフィル	[インシデント] フォームのフィールドに最適な予測値を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
推奨事項	フィールドの上位推奨値を表示します。エージェントは、推奨事項を受け入れるか却下するかを選択できます。ITSM の高度なリコメンドアクション を使用して推奨値の数を構成できます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM のリコメンドアクション」を参照してください。
予測をオフにする	モデルによる予測の実行を停止します。
監視のみ (Monitor only)	インシデントフォームで予測を行わず、バックグラウンドでのみモデルを監視および実行します。



5. [保存して続行] を選択します。

モデルの展開

インシデント予測モデルを展開して、インシデントフィールド情報を予測します。

始める前に

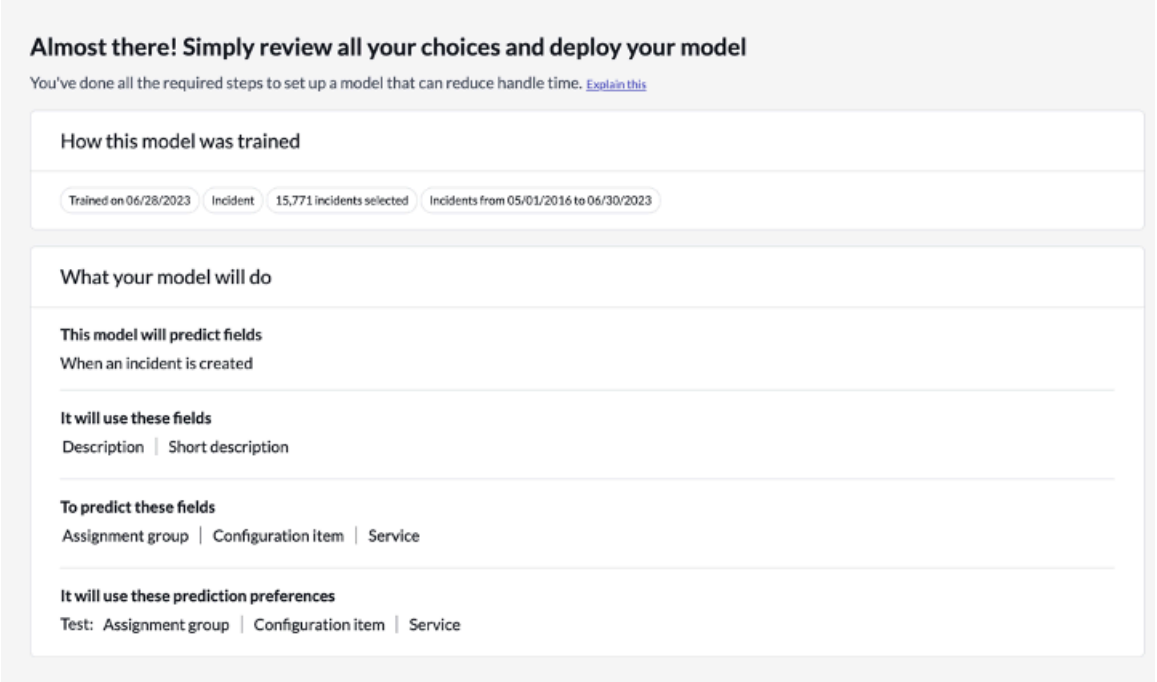
モデルにアクセスして、モデルの設定を行う必要があります。モデル設定の詳細については、「モデルの評価」を参照してください。

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

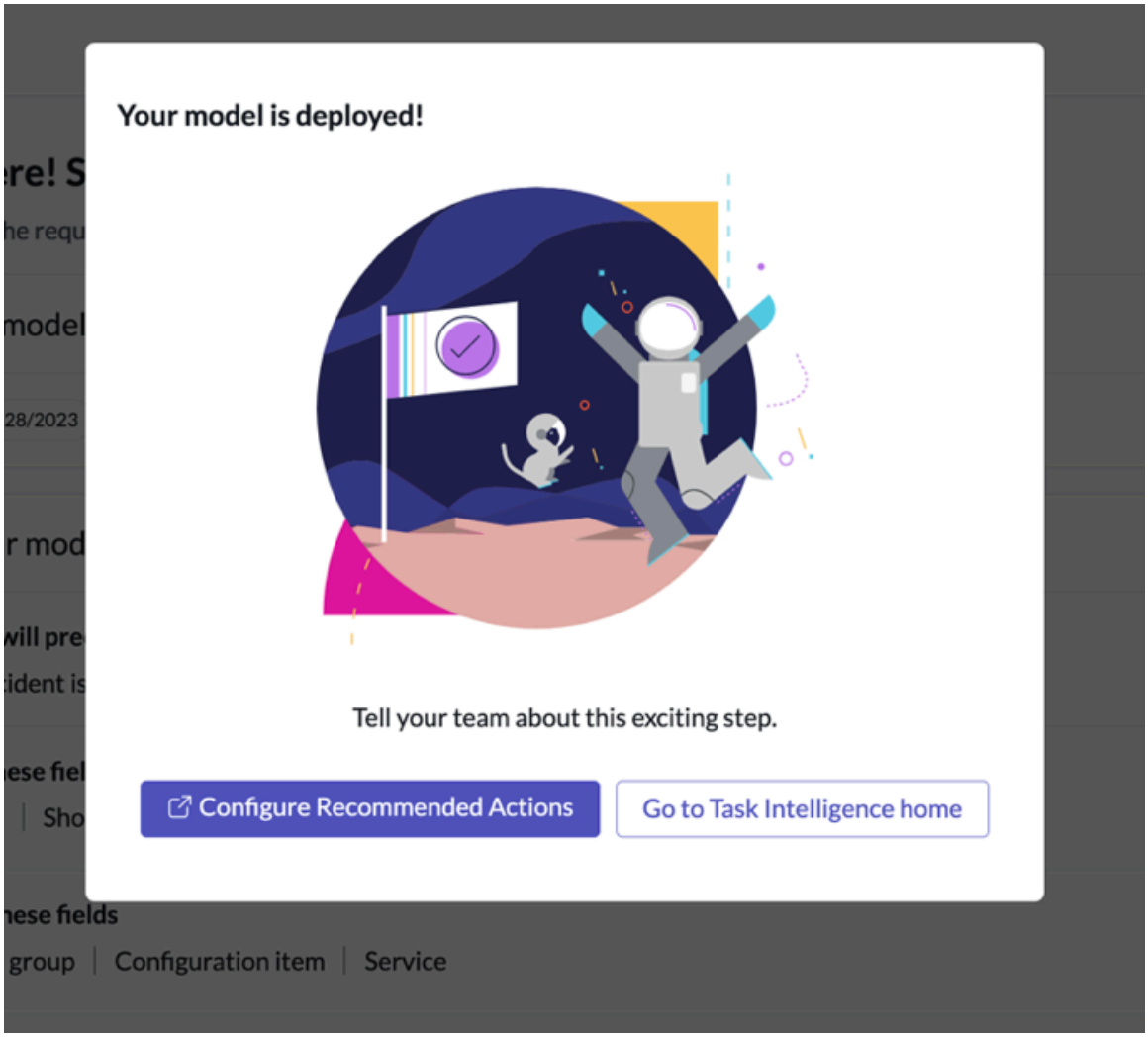
1. 前のページの選択内容と、モデルのトレーニング方法に関する情報を確認します。



2. [展開] を選択してモデルを展開します。

タスクの結果
モデルが展開されたことを確認するポップアップが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次のタスク
[推奨アクションを構成] を選択して、インシデントフィールドでインシデント予測モデルの実装を構成します。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM のリコメンドアクション」を参照してください。

ITSM のタスクインテリジェンスでの類似インシデントの予測モデルの作成

トレーニングモデルを設定すると、2 種類のテーブルのフィールドを比較して類似性を認識するのに役立ちます。

モデルは、予測テーブルの予測フィールドとトレーニングテーブルのトレーニングフィールドを調べます。これらのフィールドの類似性を使用して、類似のレコードを予測します。

たとえば、予測フィールドがインシデントレコードの説明と簡単な説明であり、トレーニングフィールドがナレッジベース (KB) 記事の簡単な説明とタイトルであるとします。

モデルはこれらのフィールドを比較して、現在のインシデントに類似した KB 記事を見つけます。これにより、エージェントが関連情報を簡単に見つけてインシデントを迅速に解決できるようになります。

アドミニストレーターは、予測を行うタイミング、予測対象、予測に使用するデータを決定できます。

以下の情報を選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- モデルの類似レコードの予測に使用する予測フィールド。
- 類似レコードを予測するために予測フィールドとの類似性の比較に使用するトレーニングフィールド。
- モデルをトレーニングするための一連のレコードの選択に使用される条件。
- 予測の動作：[推奨事項]、[監視のみ **(Monitor only)]** (バックグラウンドで実行) または [予測をオフにする **(turn off predictions)]**。

モデルをカスタマイズした後、テスト結果を表示してモデルを展開できます。

モデルは、以前のケースレコードを使用してトレーニングします。モデルが過去のケースの類似レコードをどのように予測したかを確認すると、展開時にモデルがどのように機能するかを推定できます。

ベースシステムモデル

ITSM のタスクインテリジェンスには、インシデントの類似レコードを予測するためのベースシステムの [類似するインシデント] モデルが付属しています。本番インスタンスに ITSM のタスクインテリジェンスプラグインをインストールすると、モデルがインストールされ、各自のデータで自動的にトレーニングされます。このモデルは自動展開されます。モデルはバックグラウンドでデータの予測を開始し、インシデントフォームには影響しません。

> **注:** アドミンユーザーには、4 週間以内にアナリティクスダッシュボードへのリンクを記載したメールが届きます。

予測データは予測テーブルに保存されます。[すべて] > **[ITSM** のタスクインテリジェンス **(Task Intelligence for ITSM)]** > [監視] に移動して、このモデルのパフォーマンス結果を表示できます。こうした結果に基づいて、モデルを編集してサービスオペレーションワークスペースに予測を表示できます。

ベースシステムモデルを編集して再展開するには、[セットアップ] ページに移動します。モデルリストから [類似するインシデント] を選択し、モデルを編集します。モデルの編集方法の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを編集する」を参照してください。

このモデルは、ITSM のリコメンドアクション 構成のベースシステムルールにリンクされています。アドミニストレーターは、ITSM のリコメンドアクション アプリケーションに移動してこのモデルのルールを設定する必要はありません。

テンプレートを使用して新しいモデルを設定するには、「類似のインシデントの予測モデルの設定」を参照してください。

類似のインシデントの予測モデルの設定

ITSM のタスクインテリジェンスを使用して類似のインシデントの予測モデルを設定し、各自のデータでトレーニングして、予測を行います。モデルのパフォーマンス結果にアクセスし、予測と動作を設定して、モデルを展開します。

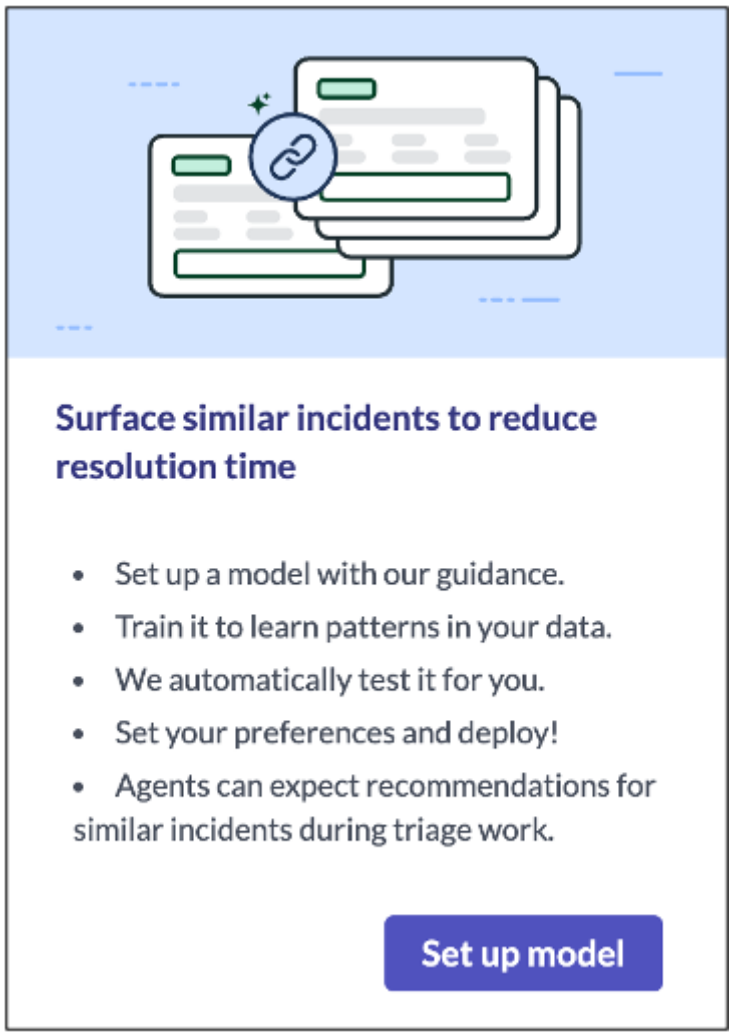
始める前に

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

手順

1. [すべて] > **[ITSM** のタスクインテリジェンス] > [セットアップ] に移動して、タスクインテリジェンスアドミンコンソールにアクセスします。
2. [類似のインシデントを明らかにして解決時間を短縮する **(Surface similar incidents to reduce resolution time)]** カードで、[モデルを設定] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



このアクションでモデルが開き、導入ページが表示されます。モデルの各ページで問いかけが行われ、効果的なモデルのビルドに必要な情報を選択するのに役立てることができます。

類似性モデルのトレーニング

トレーニングデータを使用して類似のインシデントモデルをトレーニングし、インシデントテーブルとトレーニングテーブルのフィールド間の類似性を認識することで、類似のレコードを予測します。

始める前に
タスクインテリジェンスモデルを設定することも、ITSM のタスクインテリジェンスに付属するベースシステムテンプレートを使用することもできます。新しいモデルの設定の詳細については、「類似のインシデントの予測モデルの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

このタスクについて
機械学習モデルをトレーニングすると、モデルは、予測テーブルの予測フィールドとトレーニングテーブルのトレーニングフィールドを調べます。これらのフィールドの類似性を使用して、類似のレコードを予測します。

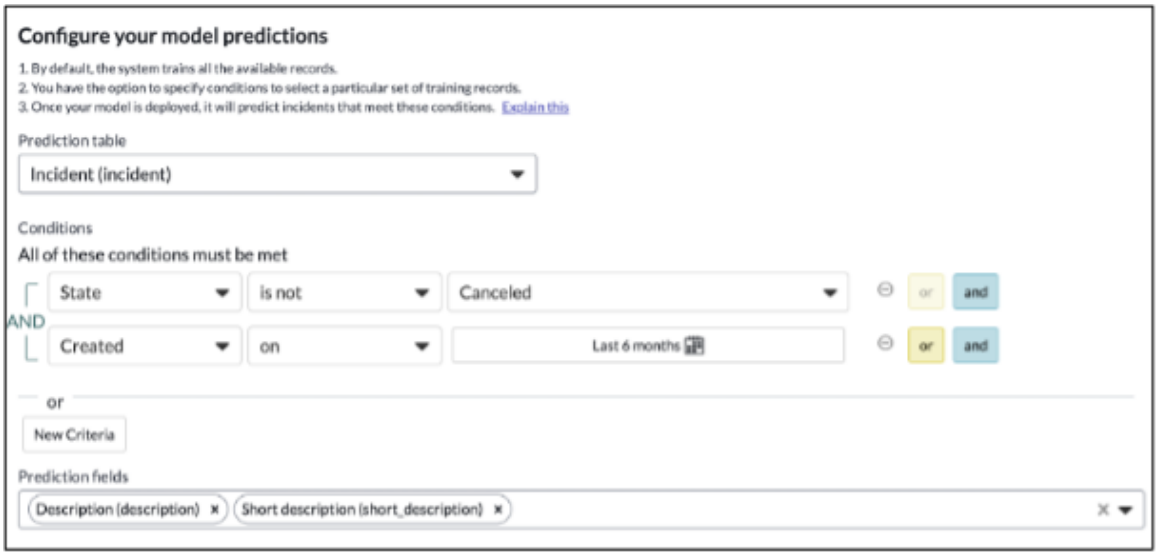
予測テーブルと予測フィールドなど、予測対象のテーブルとフィールドを選択できます。また、類似レコードを予測するためにモデルで使用するテーブルとフィールド (トレーニングテーブルとトレーニングフィールドなど) を選択することもできます。この情報を選択すると、トレーニング中に探す対象がモデルに指示されます。

注: 推奨設定を使用することも、ニーズに合わせて設定をカスタマイズすることもできます。

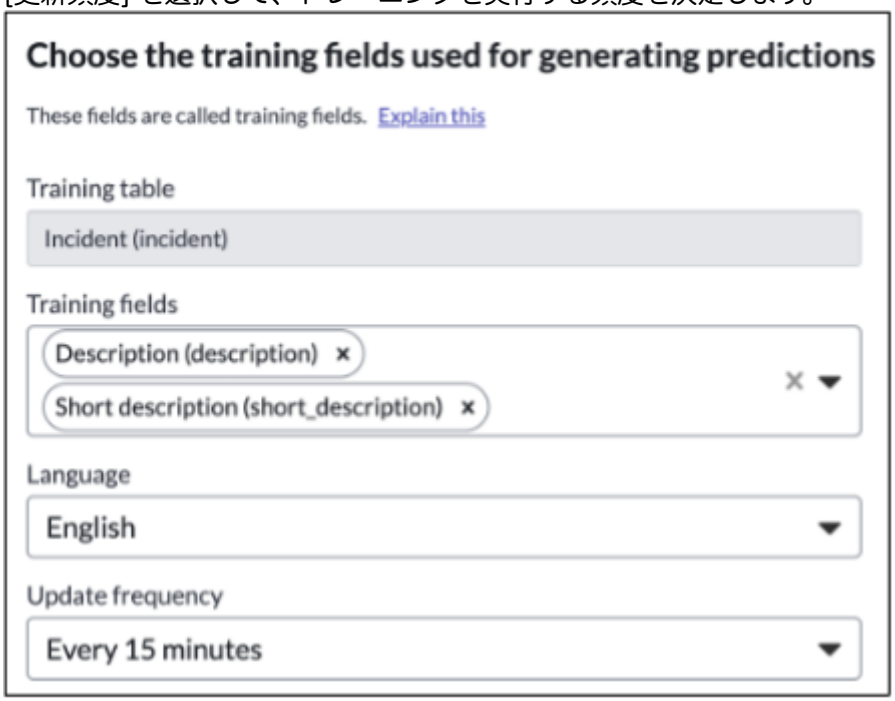
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. モデルの名前を入力します。
2. モデルが予測する対象の予測テーブルを選択します。
3. トレーニング用のレコードのセットを選択する [条件] を選択します。
   選択した条件によって、モデルのトレーニング方法が決まります。これらの条件は、予測を行うためにレコードが満たす必要がある要件を提供します。
4. 類似のレコードの予測に使用される予測フィールドを選択します。



5. モデルが予測に使用するトレーニングデータのトレーニングテーブルを選択します。
6. モデルが予測に使用するトレーニングフィールドを選択します。
7. トレーニングが行われる言語を選択します。
8. [更新頻度] を選択して、トレーニングを実行する頻度を決定します。

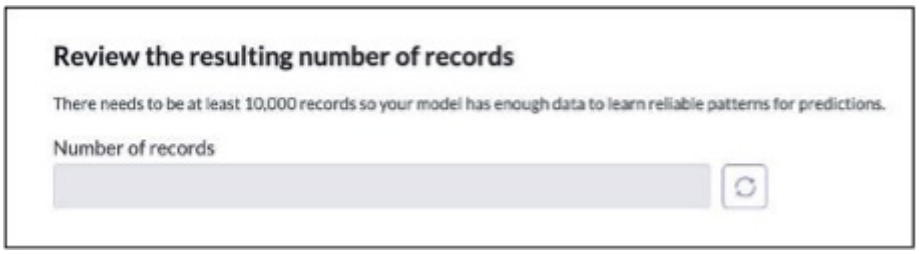


9. 選択した条件に基づいて、トレーニングデータの結果の [レコードの数] を確認します。

   カウントされるレコードには、モデルがトレーニングに使用するフィールド、パラメーター、およびデータの数が含まれます。指定された情報と設定された条件に基づいて、数またはレコードは自

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的に更新されます。効果的なトレーニングのためには、モデルに少なくとも 10,000 件のレコードが必要です。この最小数を満たしていない場合は、別の条件を選択してください。更新アイコン ( ) をクリックして番号を更新することもできます。



10. [トレーニングの開始] を選択します。

タスクの結果

大量のデータでモデルをトレーニングする場合は、トレーニングに時間がかかることがあります。トレーニングが完了したときにメールを送信するようにシステムに要求できます。

類似性モデルの評価

モデルトレーニングの結果を評価し、インシデントの予測される類似レコードを確認するためのサンプル結果を表示します。結果を確認すると、展開後にモデルのパフォーマンスがどうなるかを確認できます。サンプル結果に基づいて、予測設定を選択します。

始める前に

さまざまなデータを使用してモデルをトレーニングする必要があります。モデルのトレーニング方法の詳細については、「類似性モデルのトレーニング」を参照してください。

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

このタスクについて

モデルには柔軟なオプションが備わっています。各インシデントレコードの機密性と要件に基づいて、以下のアクションを実行できます。

- インシデントの類似レコードを推奨する。
- インシデントの予測モデルをバックグラウンドでのみ監視および実行する。
- インシデントの予測をオフにする。

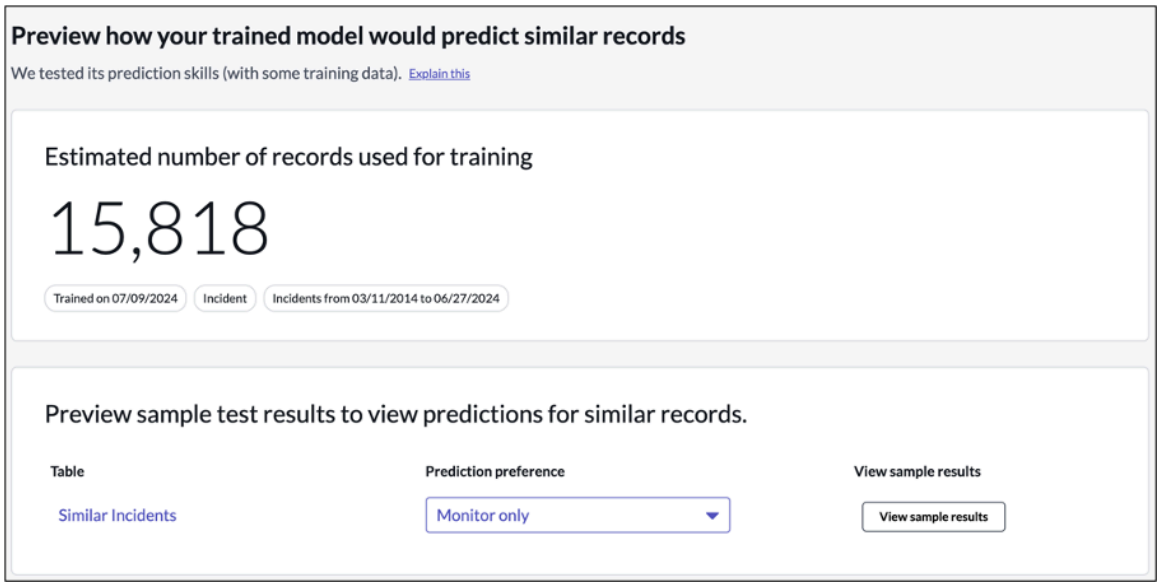
手順

1. [トレーニングに使用される推定レコード数 **(Estimated number of records used for training)**] セクションで数値を確認します。
   この数値は、展開時にモデルがどのように実行されるかを予測するのに役立ちます。
2. [サンプル結果を表示] を選択して、各インシデントの予測される類似レコードを表示します。
3. 各フィールドの [予測設定 **(Prediction preference)**] ドロップダウンリストから、次のいずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
推奨事項	類似性パターンに基づく上位の推奨事項を表示します。エージェントは、推奨事項を受け入れるか却下するかを選択できます。ITSM の高度なリコメンドアクション を使用して推奨値の数を構成できます。詳細については、「サービスオ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	ペレーションワークスペースの ITSM のリコメンドアクション」を参照してください。
予測をオフにする	モデルによる予測の実行を停止します。
監視のみ (Monitor only)	インシデントフォームで予測を行わず、バックグラウンドでのみモデルを監視および実行します。



4. [保存して続行] を選択します。

類似性モデルの展開

類似のインシデントモデルを展開して、インシデントの類似レコードを予測します。

始める前に

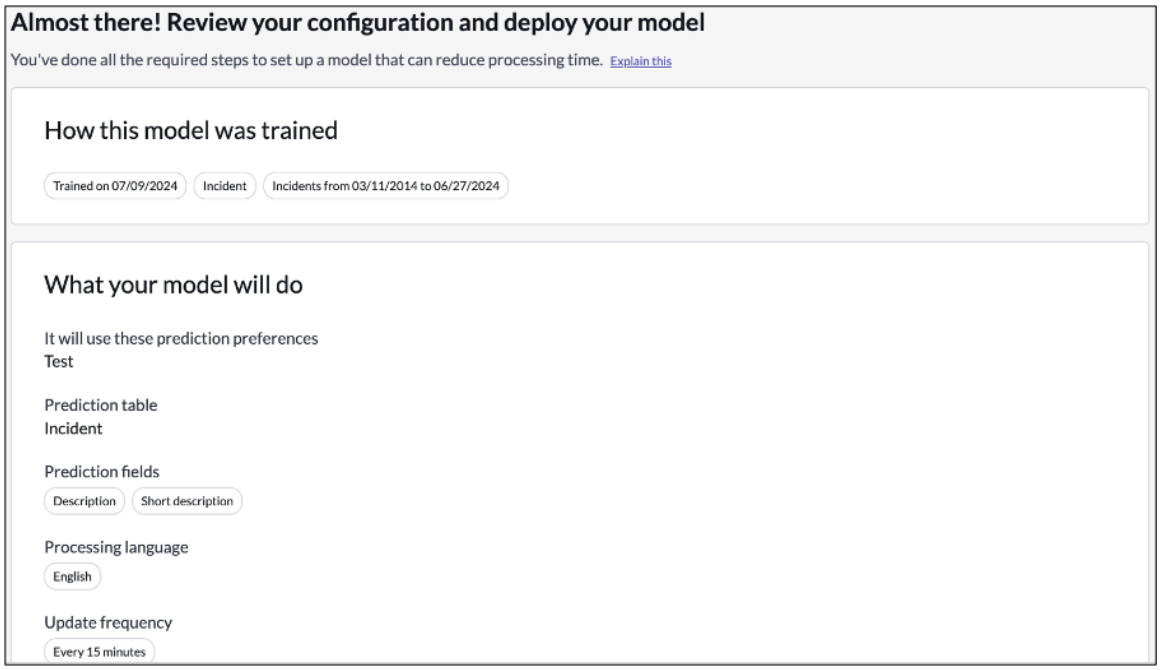
モデルにアクセスして、モデルの設定を行う必要があります。モデル設定の詳細については、「類似性モデルの評価」を参照してください。

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

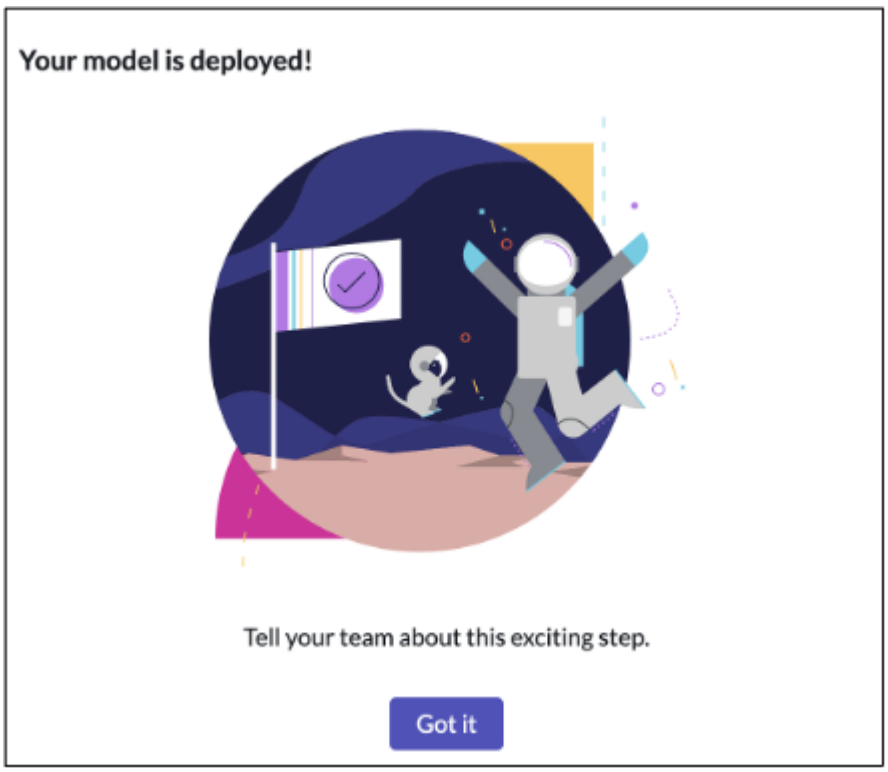
手順

1. 前のページの選択内容と、モデルのトレーニング方法に関する情報を確認します。



2. [展開] を選択してモデルを展開します。

タスクの結果
モデルが展開されたことを確認するポップアップが表示されます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを編集する

既にトレーニングおよび展開されている類似のインシデントモデルまたはインシデント分類モデルを編集します。モデル構成を変更し、更新されたトレーニング結果を表示して、モデルを再展開します。

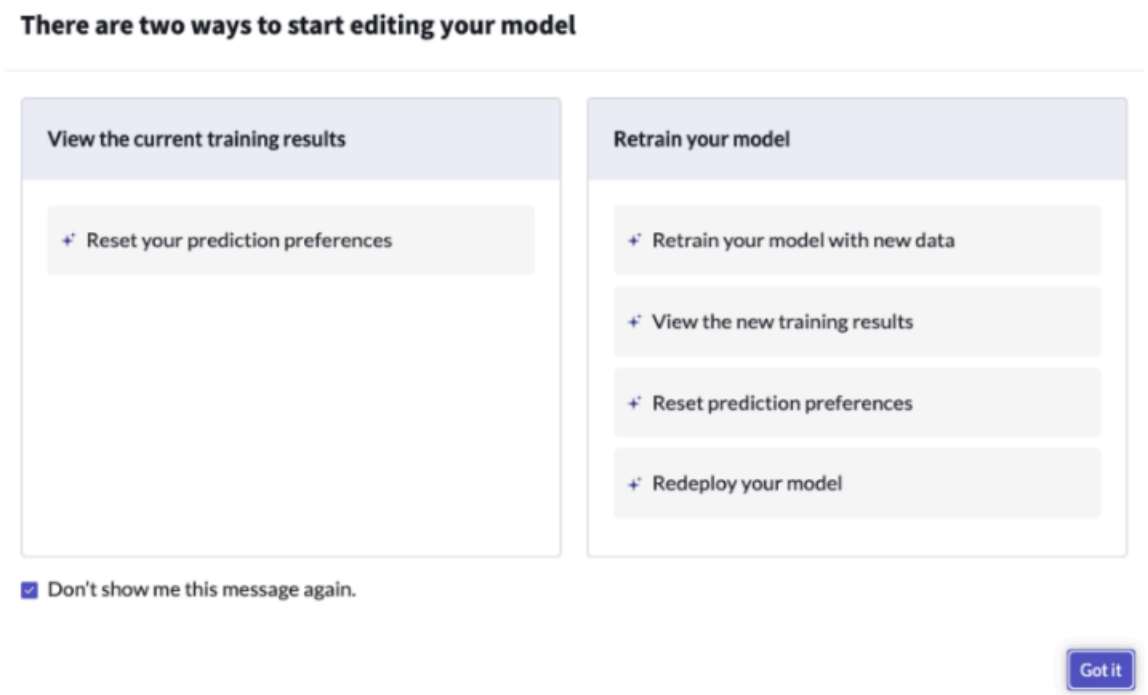
始める前に

予測モデルが事前に作成、トレーニング、および展開されている必要があります。モデルの作成方法の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンスモデルの管理」を参照してください。

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

このタスクについて

モデルを編集するオプションには 2 つあり、現在のトレーニング結果を表示するか、モデルを再トレーニングします。モデルを初めて編集するときは、どのオプションを選択するかを尋ねるポップアップが表示されます。



予測設定をリセットすると、エージェントに対する予測の表示方法を変更できます。モデルを再トレーニングすると、トレーニング用の新しいデータを選択できます。これにより、モデルの予測機能が変更されます。

予測モデルを再テストすることはできますが、予測スキルは変更されません。予測モデルを編集して、予測設定をリセットします。予測モデルを編集して、新しいデータでモデルを再トレーニングしたり、別のフィールドを予測したり、予測設定を変更したりします。

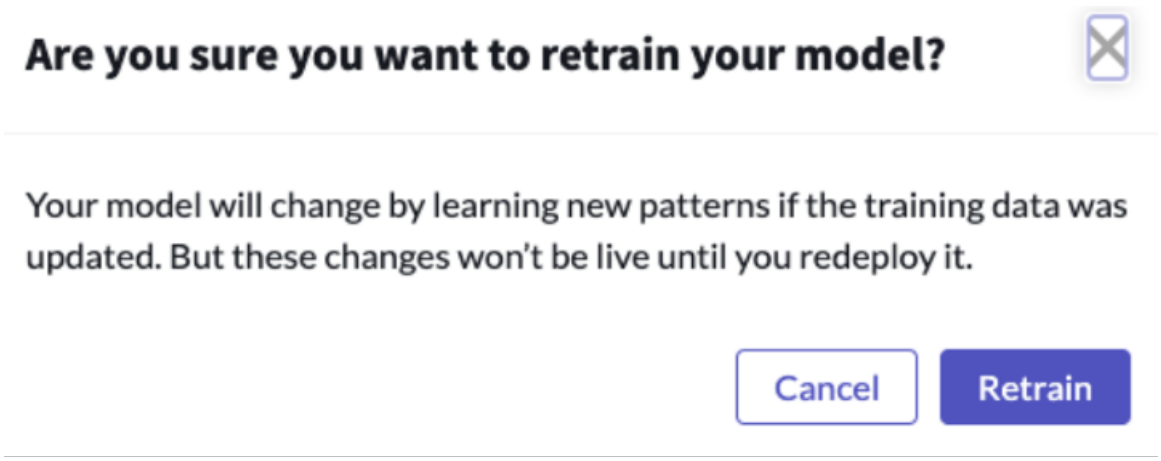
モデルを再展開するまで、変更は保存されません。更新されたモデルが、以前のモデルに置き換わります。

手順

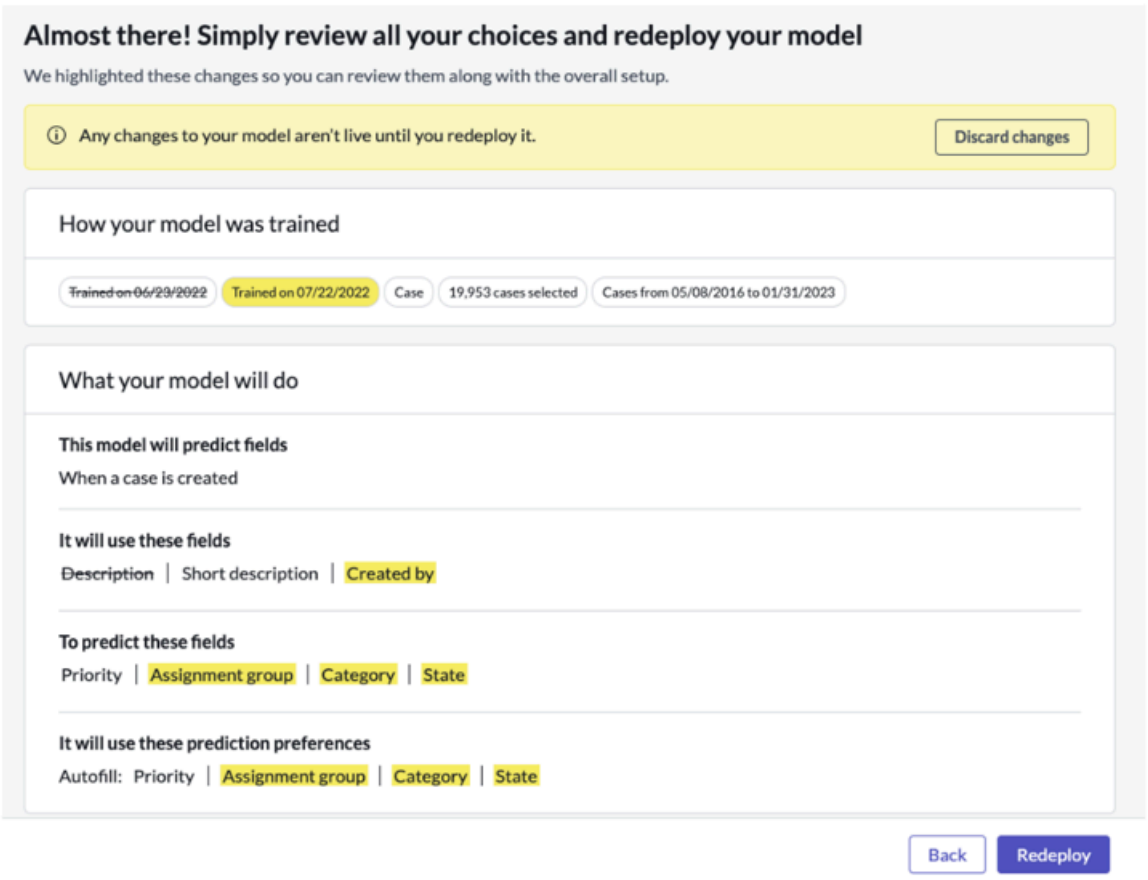
1. [すべて] > **[ITSM** のタスクインテリジェンス] > [セットアップ] に移動します。
2. [モデル] リストから、編集するモデルのメニュー (⋮) アイコンを選択し、[モデルを編集] を選択します。
3. フィールドを変更して、必要な予測を取得します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [トレーニングの開始] を選択します。
警告メッセージが表示されます。



5. [再トレーニング] を選択します。
新しいトレーニング結果ページがロードされます。
6. [モデルの比較結果] ボタンを選択して、以前の結果と新しい結果の両方を表示します。
7. [保存して続行] を選択します。
8. 予測を表示したり、バックグラウンドで実行したりするための設定を行います。
9. [保存して続行] を選択します。
[モデルの展開] 画面がロードされ、黄色で示された変更が表示されます。変更を展開しない場合は、[変更を破棄] を選択します。



10. モデルをレビューし、[再展開] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
更新したモデルが展開されます。

インシデント予測モデルのエクスポート

ITSM のタスクインテリジェンスで類似のインシデントモデルまたはインシデント分類モデルを別のインスタンスにエクスポートして、モデルを最初から再作成しなくても他のインスタンスで使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[TSM** のタスクインテリジェンス] > [セットアップ] に移動します。
2. [モデル] リストで、エクスポートするモデルのメニュー (⋮) アイコンを選択し、[モデルをエクスポート] を選択します。
   新しいタブが開き、認証ステップが表示されます。
3. [許可] を選択します。

タスクの結果
モデルの XML ファイルがブラウザーにダウンロードされます。

次のタスク
XML ファイルを使用して、Update Sets でモデルを別のインスタンスに転送できます。更新セットの詳細については、「システムアップデートセット」を参照してください。

ITSM のタスクインテリジェンス の監視と分析

トレーニング済みインシデント予測モデルの影響を表示できます。モデルのパフォーマンスを経時的に監視し、ビジネス価値を追跡し、エージェントが使用した予測と使用しなかった予測を表示します。

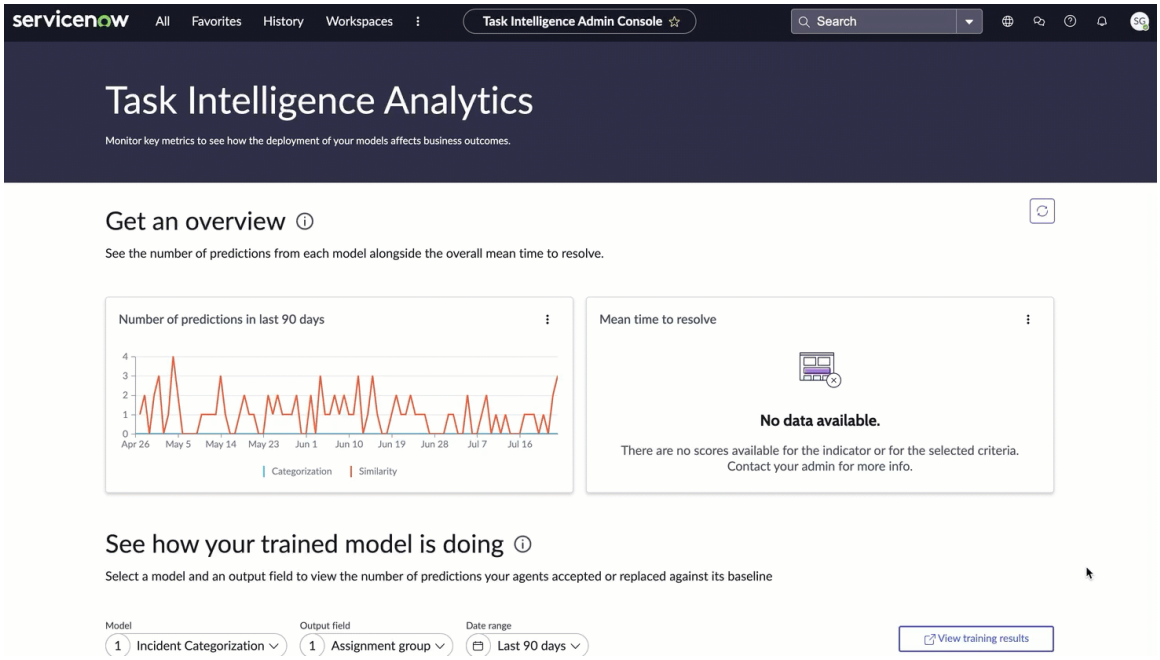
[すべて] > **[TSM** のタスクインテリジェンス] > [監視] に移動し、[タスクインテリジェンスアナリティクス] ダッシュボードにアクセスします。

[モデル] ドロップダウンリストを使用してモデルを選択します。[適用] を選択して、モデルの構成を開きます。

アナリティクスダッシュボードには、次のセクションが含まれています。

- 概要を取得
- トレーニング済みモデルの動作を確認する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



概要を取得

アナリティクスダッシュボードは、ビジュアルを使用してモデルのパフォーマンスの概要を表します。

予測の数

線グラフには、インシデントの分類モデルおよび類似のインシデントモデルでこれまでに予測されたフィールドの数が表示されます。モデルが学習を続けると、予測の数が増加する可能性があります。

インシデントの平均解決時間 (MTTR)

線グラフは、インシデントの解決に要する平均時間を経時的に示します。モデルがより多くの予測を行うと、予測がエージェントに役立つため、MTTR は必ず短縮されます。

トレーニング済みモデルの動作を確認する

アナリティクスダッシュボードは、ビジュアルを使用して、モデルが予測を使用した方法を経時的に追跡します。

エージェントが承認した予測数

ウィジェットには、ケース管理中にエージェントがこれまでに使用した正しい予測数が表示されます。この数が減少傾向にある場合は、モデルの再トレーニングを検討してください。トレーニングしたモデルの編集方法の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを編集する」を参照してください。

エージェントが交換した予測数

ウィジェットには、ケース管理中にエージェントがこれまでに削除した誤った予測数が表示されます。この数が上昇傾向にある場合は、モデルの再トレーニングを検討してください。トレーニングしたモデルの編集方法の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを編集する」を参照してください。

[モデルがスキップした予測 (Predictions the model skipped)]

ウィジェットには、[モデル]、[出力フィールド]、および [日付範囲] の選択に基づいて、モデルがスキップした予測の数が表示されます。トレーニングしたモデルの編集方法の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを編集する」を参照してください。

パフォーマンス概要

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[パフォーマンス概要] テーブルには、モデルと出力フィールドの組み合わせごとに、正しいデータ、正しくないデータ、スキップされたデータの平均パーセンテージ値が表示されます。

[個々のフィールド予測の経時的な使用状況を追跡する (Track usage of individual field predictions over time)]

棒グラフでは、個々のフィールド予測の経時的な使用状況を追跡します。グラフの各バーには、承認した予測、置換した予測、モデルがスキップした予測の 3 つのコンポーネントが表示されます。各バーを囲む赤色のアウトラインは、各日のレコードの合計数を表します。特定のコンポーネントを比較するには、凡例に移動し、含めないコンポーネントの選択を解除すると、ユーザー設定に基づいてよりカスタマイズされ、焦点を絞った比較を行うことができます。デフォルトでは、ビューには予測の数が表示されます。ただし、[パーセンテージで表示] オプションを切り替えることで、パーセンテージ表示に切り替えることができます。パーセンテージビューでは、トレーニングデータから導出された、置換および承認されたベースラインに関する情報にアクセスすることもできます。このオプションを使用すると、ベースラインを使用したモデルのパフォーマンスに関するインサイトを得ることができます。

ITSM のタスクインテリジェンス 参照

参照トピックには、ITSM のタスクインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

ITSM のタスクインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ServiceNow ストアアプリケーションなど) が ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーションプラグイン (com.snc.itsm_ml_task) のアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロールの説明

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
タスクインテリジェンスアドミン [sn_itsm_ml_task.ti_admin]	アプリケーションのすべてのアクションに対する権限を持つアドミンユーザー。すべてのタスクインテリジェンスモデルを作成、編集、および監視します。	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_admin
タスクインテリジェンスアナリスト [sn_itsm_ml_task.ti_analyst]	アナリティクスダッシュボードを介してタスクインテリジェンスモデルを表示および監視します。	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_analyst

インストールされるテーブル

テーブルの説明

テーブル	説明
Task Intelligence アドミンテンプレート [sn_ti_admin_template]	他のアプリケーションによって挿入され、モデルトレーニング設定、実装計画、および UI 表示情報のデフォルトを指定するテンプレートレコードが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルの説明 (続く)

テーブル	説明
タスクインテリジェンス管理者ヘルプ [sn_ti_admin_help]	アプリケーション内の折りたたみ可能なパネルに表示されるヘルプレコードが含まれています。コンテンツは、選択したテンプレートとセットアップページによってフィルタリングされます。
Task Intelligence アドミン機能 [sn_ti_admin_feature]	インシデントの分類とインシデントフィールド検出のための高度な事業部門機能。
タスクインテリジェンス管理者統計情報 [sn_ti_admin_statistic]	統計カードをテンプレートと UI ページにグループ化します。
タスクインテリジェンス管理者ページ [sn_ti_admin_page]	ヘルプテーブルで参照される URL ページフラグメントのレコード。
タスクインテリジェンス管理者統計情報カード [sn_ti_admin_statistic_card]	統計カードの 3 行のスクリプト可能コンテンツと、カードフリップまたはツールヒントで使用されるカードの説明を保存します。
タスクインテリジェンス管理者ソリューション [sn_ti_admin_solution]	インシデント分類や分類など、ソリューションタイプの各 ML モデルセットの進展を保存します。
Task Intelligence アドミンモデル予測 [sn_ti_admin_model_prediction]	ビルド済みモデルのモデルテスト予測を保存します。
タスクインテリジェンス管理者タグ [sn_ti_admin_tag]	他の事業部門によって提供されたタグと、管理者によって作成されたソリューションが含まれています。タグは、事業部門パートナーがモデルを検索するのに役立ちます。
タスクインテリジェンス管理者実装の詳細 [sn_ti_admin_implementation_detail]	事業部門によって指定された実装オプションが含まれます。これらは、選択したテンプレートのオプションとしてリスト化されます。管理コンソールのユーザーロールが実装計画を選択すると、事業部門はエンドユーザーに対してモデルの結果を表示する方法を決定します。
Task Intelligence アドミンモデル [sn_ti_admin_model]	ソリューションの本番モデルとステージングモデルのスナップショット構成ビューを保存します。
タスクインテリジェンス管理者コンテキスト [sn_ti_admin_context]	さまざまなモデルパフォーマンスを示す監視グラフからのコンテキスト固有のデータが含まれています。
タスクインテリジェンスアドミンアプリケーションページ	アプリケーションページ、フィールド、およびフォームに関連するデータが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルの説明 (続く)

テーブル	説明
[sn_ti_admin_application_page]	
タスクインテリジェンス 管理者ランディングカード [sn_ti_admin_landing_card]	ITSM のタスクインテリジェンス のランディングページに表示される情報カードに関連するデータが含まれています。
タスクインテリジェンス 管理者ランディングページ [sn_ti_admin_landing_page]	管理コンソールのランディングページに関連する情報が含まれています。

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーションの説明

ストアアプリケーション	説明
ITSM の高度なリコメンドアクション [com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced]	レコードコンテキストに基づいてエージェントに関連するアクションを設定および表示できます。エージェントは、このアクションに従って顧客を支援し、問題を解決できます。
タスクインテリジェン スアドミンコンソール [com.sn_ti_admin]	インシデントの分類に役立つインシデント予測モデルをセットアップ、管理、および監視できます。

コラボレーションサービス

コラボレーションサービスは、リアルタイムでコミュニケーションとコラボレーションを行う方法を提供します。タスクレコードから直接、コミュニケーション計画内のチャネルとして、コラボレーションツールを使用できます。

互換性

Madridリリース以降のすべてのリリースと互換性があります。

主な機能

- Slack
  - タスクの動的 Slack チャネルを作成して、インポートして戻します。
  - Slack からインシデントの詳細を直接取得し、インシデントに対して基本的な操作を実行するスラッシュコマンド。
  - インシデントから直接 Slack ユーザー/チャネルとのチャットを開始します。
  - タスクがクローズされたときに Slack チャネルをアーカイブします。
- ServiceNow for Microsoft Teams

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タスクから直接 Microsoft Teams を使用してチャットを開始します。
- Microsoft Teams からタスクレコードにメッセージ履歴を手動または自動でインポートします。
- Slack または Microsoft Teams を使用して、重大なインシデントおよびインシデントコミュニケーション計画に関する個別の通知とコラボレーションを送信します。
- ServiceNow for Microsoft Teams 統合の詳細については、「ServiceNow for Microsoft Teams」を参照してください。

- ServiceNow for Zoom
  - タスクから直接 Zoom Team Chat を使用してチャットを開始します。
  - Zoom Team Chat からタスクレコードにメッセージ履歴をインポートします。
  - ServiceNow for Zoom 統合の詳細については、「ServiceNow for Zoom」を参照してください。
  - Zoom アプリケーションで ServiceNow 従業員センターにアクセスします。Zoom の ServiceNow 従業員センターの詳細については、「Make Employee Center capabilities available in Zoom (Zoom で 従業員センターの機能を利用できるようにする)」を参照してください。

コラボレーションサービス のインストール

アドミンロールを持っている場合は、コラボレーションサービス アプリケーション (sn_tcm_collab_hook) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- コラボレーションサービス には次の ServiceNow Store アプリケーションが必要です。コラボレーションサービス をインストールする前に、このアプリケーションがインストールされていることを確認します。

  必要な ServiceNow Store アプリケーション

  ServiceNow 統合ハブ用の Slack スポーク [com.sn.slack.ahv2]

  タスクまたはタスクコミュニケーション管理用に Slack 統合が必要な場合は、ServiceNow 統合ハブアプリケーション用の Slack スポークをインストールします。このアプリケーションは、フローを設計するときに使用できるアクションを提供します。これらのアクションを使用して、Slack API と通信できます。

  ServiceNow for Microsoft Teams

  ServiceNow for Microsoft Teams のデータ連携が必要な場合は、必要に応じて Microsoft Teams の ITSM 統合、または HR Service Delivery integration with Microsoft Teams をインストールします。統合についての詳細は、「ServiceNow for Microsoft Teams」を参照してください。

  ServiceNow for Zoom

  ServiceNow インスタンスを Zoom と統合する場合、詳細については「ServiceNow for Zoom」を参照してください。

必要なロール：admin

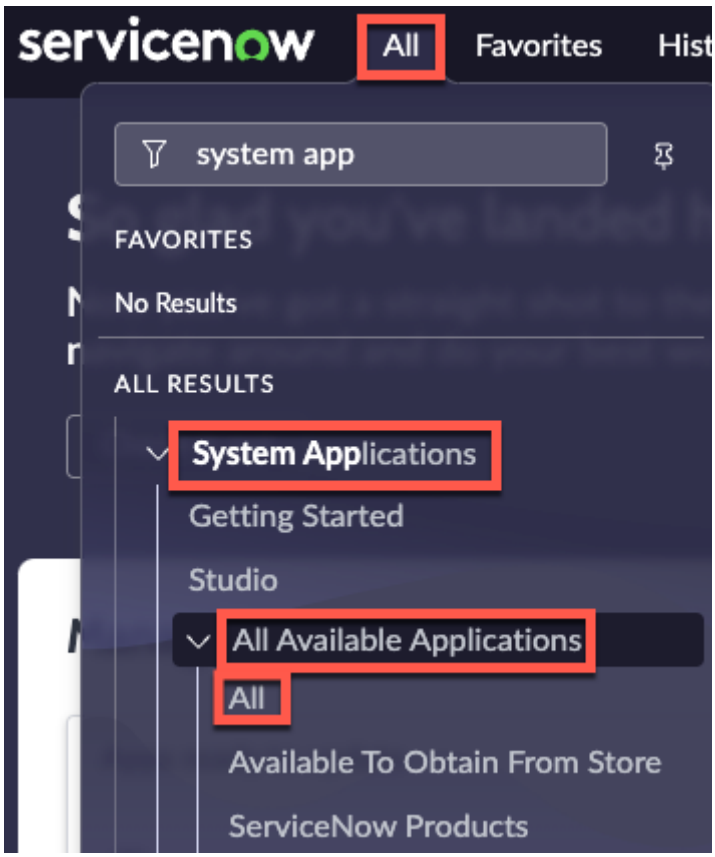
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
コラボレーションサービスでインストールされるテーブルについては、「コラボレーションサービスとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください

。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 アプリケーション () を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「 ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

コラボレーションサービス とともにインストールされるコンポーネント

コラボレーションサービス アプリケーションのアクティブ化によって、数種類のコンポーネントがインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

注: テーブルは、タスクコミュニケーション管理プラグイン (com.snc.task_communication_management) を有効にするとインストールされます。

テーブル	説明
コミュニケーションチャネル定義 - Slack [comm_channel_def_slack]	コミュニケーションチャネル定義 [comm_channel_definition] テーブルを拡張します。
コミュニケーションチャネル - Slack [comm_channel_slack]	コミュニケーションチャネル定義 [comm_channel] テーブルを拡張します。
コミュニケーション計画 - コラボレーションサービスデータ [comm_plan_collab_data]	コラボレーションサービス関連データを格納します。

コミュニケーションのための Slack の設定

Slack スポークでは、Slack アカウントでカスタムアプリを作成し、Slack スポークの OAuth 2.0 トークンを生成する必要があります。

詳細については、「Slack スポークの設定」を参照してください。

コミュニケーションタスクのコミュニケーションチャネルとしての Slack の設定

コミュニケーションタスクがユーザーに直接メッセージを送信するためのコミュニケーションのモードとして、Slack を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [コミュニケーション計画定義]に移動します。
2. コミュニケーション計画を開き、コミュニケーションタスクのコミュニケーションチャネルとして Slack を追加します。
3. コミュニケーションのモードとして Slack を追加するコミュニケーションタスク定義を開きます。
4. [チャネルの追加 **- Slack]** 関連リンクをクリックします。
5. [送信] をクリックします。
   Slack がコミュニケーションタスクのコミュニケーションチャネルとして追加されます。

インシデントからのメッセージのインポート

インシデントの Slack チャネルからメッセージをインポートし、それらをコメントに追加して、すべての重要なメッセージを ServiceNow® インスタンスに保存できます。

始める前に

- 必要なロール： sn_incident_write、itil、または admin
- プライベートチャネルからメッセージをインポートするには、プライベート Slack チャネルのメンバーとなっている必要があります。
- ServiceNow® メール ID は、Slack アカウントに関連付ける必要があります。
- この機能は以下と互換性があります。
  - Collaboration Services ストアアプリ - 最小バージョン 3.04
  - Slack ストアアプリ - 最小バージョン 1.4.x

このタスクについて
メッセージをインポートすると、エージェントはインシデントの履歴を表示し、要求者はインシデントに関するすべての話し合いを 1 つの場所で確認することができます。これにより、チケット事後レビューおよび継続的改善プロセスに必要な情報を取得できます。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. メッセージをインポートする対象のインシデントを選択します。
3. **[Slack** チャネルを表示] 関連リンクをクリックします。

   [Slack チャネルを表示] フォームが表示されます。フォームには、そのインシデントに利用可能なすべての Slack チャネルが表示されます。

4. メッセージのインポート元チャネルの [メッセージをインポート] をクリックします。

   [Slack からメッセージをインポート (Import messages from Slack)] フォームが表示されます。フォームには、そのチャネルのすべてのメッセージが日付順にソートされて表示されます。

5. フォームのフィールドに入力します。

[Slack からメッセージをインポート **(Import messages from Slack)]** フォーム

フィールド	説明
検索	キーワードを入力して特定のメッセージを検索するフィールド。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
検索に返信スレッドを含める (Include reply threads in search)	検索にスレッドを含めるオプション。
フィルター基準	◦ [共有者 **(Shared by)**]：選択したユーザーに基づいてメッセージがフィルタリングされます。 ◦ [日付]：メッセージは、選択した [開始] 日と [終了] 日に基づいてフィルタリングされます。
[以下としてメッセージをインポート (Import messages as)]	◦ [追加コメント]：[追加コメント] の下にメッセージが追加されます。 ◦ [作業メモ]：作業メモの下にメッセージが追加されます。
添付ファイルを含める	メッセージのインポートに添付ファイルを含めるオプション。

6. [メッセージをインポート] をクリックします。

Slack 通信のプロセスフロー

Slack をオープンで透過的なコミュニケーションのために使用して、重大インシデント管理ワークベンチからステークホルダーと共同作業を行います。

コミュニケーション計画を定義して、コミュニケーションプロセスを管理します。計画には、計画の目標を達成するためのタスクと、そのプロセスで連絡する必要があるステークホルダーが含まれています。

計画のコミュニケーションタスクを作成するときは、コミュニケーションのモードとして Slack を選択します。コミュニケーションタスクのチャネルの定義方法については、「コミュニケーションチャネルの定義」を参照してください。事前にコミュニケーション計画やタスクを計画することは常に可能なわけではないという事実を念頭に置いてください。これため、インシデントからアドホックコミュニケーション計画とそのタスクを作成するオプションが用意されています。タスクレコードがコミュニケーション計画の条件を満たしている場合、その計画にはタスクレコードが添付されます。重大なインシデントの場合は、コミュニケーション計画がそのインシデントに関連付けられ、そのタスクのいずれかの Slack としてコミュニケーションチャネルが設定されていると、重大なインシデントワークベンチから Slack の通知を送信できます。

> **注:** Slack コミュニケーションは、ServiceNow アプリケーションから Slack への一方向のコミュニケーションです。Slack の連絡先は、Slack コミュニケーションを開始した人物に応答できません。また、Slack 内のユーザーは、組織の従業員である必要があります。たとえば、Slack コラボレーションに参加するために共有するメールアドレスは、その組織のメールアドレスである必要があります。

Slack コミュニケーションでは、次のサブフローを使用します。

- TCM Slack - ユーザーをチャネルに追加する
- TCM Slack - チャネルをアーカイブする
- TCM Slack - チャネルを作成する
- TCM Slack - メッセージを送信する
- TCM Slack - チャネルからユーザーを削除する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークベンチでの Slack コミュニケーション

- 重大なインシデントワークベンチの [通信] タブには、その計画のすべてのコミュニケーションタスクがあります。
- チャネルとして Slack を選択したタスクに対して、[作成] をクリックすると、Slack コミュニケーションを開始できます。コミュニケーション計画の作成方法については、「重大なインシデントワークベンチからコミュニケーション計画を追加する」を参照してください。
- ダイアログボックスで、[宛先] フィールドには、計画のコミュニケーション連絡先を作成するときに追加した連絡先が表示されます。
- [メッセージ] フィールドには、受信者に伝えるメッセージが含まれています。

共同作業コミュニケーションタスクの追加

重大なインシデントワークベンチでは、共同作業コミュニケーションタスクを追加して、コミュニケーション計画とその関連タスクの進捗状況を共同して理解できます。

始める前に

- 必要なロール：major_incident_manager
- この機能は以下と互換性があります。
  - Collaboration Services ストアアプリ - 最小バージョン 3.04
  - Slack ストアアプリ - 最小バージョン 1.4.x

手順

1. [すべて] > [インシデント] [重大なインシデント] > [開く]に移動します。
2. 共同作業コミュニケーションタスクを追加するインシデントを選択します。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [通信] タブをクリックして、共同コミュニケーションタスクのセクションに表示される [追加] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

共同作業コミュニケーションタスク計画のフォーム

フィールド	説明
コミュニケーション計画	新しいコミュニケーション計画を選択するか、既存のプランを選択してコミュニケーションタスクを計画に追加するためのリストです。
計画の簡単な説明	コミュニケーション計画についての簡単な説明です。
タスクの簡単な説明	コミュニケーションタスクについての簡単な説明です。
チャネル	共同作業のチャネルとして **[Slack** チャット] を選択するオプション。
周期	特定のタスクを実行する周期。タスクは 1 回のみの実行、または特定の期間での実行が可能です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
期限 (分)	タスク開始後にタスクを実行する必要がある期間です。繰り返しのタスクの場合、タスクが繰り返されるまでの期間も示します。

6. [次へ] をクリックします。
7. [受信者を管理] タブで、重大なインシデントの共同作業コミュニケーションタスクに関与する必要があるユーザーを追加し、[追加] をクリックします。

共同作業コミュニケーションタスクの **Slack** チャネルの作成

共同作業コミュニケーションタスクの Slack チャネルを作成して、コミュニケーションタスクの詳細について共同作業や話し合いをすることができます。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [重大なインシデント] [開く] に移動します。
2. 関連する重大なインシデントを選択します。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [コラボレーションする] タブをクリックします。
   共同作業コミュニケーションタスクのセクションが表示されます。
5. Slack チャネルを作成するタスクで [開始] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

開始フォーム

フィールド	説明
参加者の追加	チャネルの参加者にする必要がある個々のユーザーまたはグループ。
推奨済みおよび選択済み	リストをカスタマイズする列。[推奨済み] 列のアイテムを選択し、右矢印アイコン (›) を使用して [選択済み] 列に移動します。
チャネル名	Slack 内の他のチャネルと区別する一意のチャネル名。
チャネルトピック	チャネルの目的に関する説明。
参加者への簡単なメッセージの包含	参加者に送信する簡単なメッセージ。
プライベートチャネル	Slack チャネルがプライベートかパブリックかを示すオプション。

7. [開始] をクリックします。
   Slack チャネルが作成され、タスクの横に [チャネルを表示] ボタンと [メッセージをインポート] ボタンが表示されます。
8. Slack でチャネルを表示するには、[チャネルを表示] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. メッセージをインポートするには、[メッセージをインポート] をクリックします。
   メッセージのインポート方法の詳細については、「インシデントからメッセージをインポート」を参照してください。

Slack 統合 - インシデント管理

Slack 統合を使用すると、インシデント応答者がインシデント中にコラボレーションするための専用チャネルを作成でき、Slack との双方向データ連携が可能になります。インシデントの作成や更新、グループのオンコールユーザーなどの情報の表示、自分にアサインされたインシデントのリストの表示が可能です。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

互換性

Collaboration Services ストアアプリのバージョン 2.0.x は、Paris パッチ 3 リリース以降のすべてのリリースと互換性があります。

主な機能

- 発信者へのダイレクトメッセージの送信
- ユーザーへのインシデントの割り当て
- インシデントのコラボレーションチャネルの作成
- インシデントからのチャネルの表示と参加
- Slash コマンドを使用したインシデントの作成と更新
- グループのオンコールユーザーの表示

システム要件

- インシデント管理 (com.snc.incident)
- Collaboration Services プラグイン (sn_tcm_collab_hook) バージョン 2.0.x
- コラボレーションチャネルとして Slack を使用するには、Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub プラグイン (com.sn.slack.ahv2) バージョン 1.3.x および 統合ハブ ライセンスが必要です。

  注: Slack スポークでは、Slack アカウントでカスタムアプリを作成し、Slack スポークの OAuth 2.0 トークンを生成する必要があります。詳細については、「Slack スポークの設定」を参照してください。

インシデントのコラボレーションチャネルの作成

プライベートまたはパブリックの Slack チャネルを作成してサポートチームと共同作業を行うか、またはコミュニケーションを送信してステークホルダーに情報を逐次提供します。

始める前に

- 必要なロール： sn_incident_write、itil、または admin
- 次のプラグインが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Collaboration Services プラグイン (sn_tcm_collab_hook) バージョン 2.0.x
- Slack Spoke for ServiceNow 統合ハブ プラグイン (com.sn.slack.ahv2) バージョン 1.3.x

- Slack のインタラクティブ機能とショートカットを設定していることを確認します。詳細については、「Slack アプリの構成」を参照してください。

このタスクについて

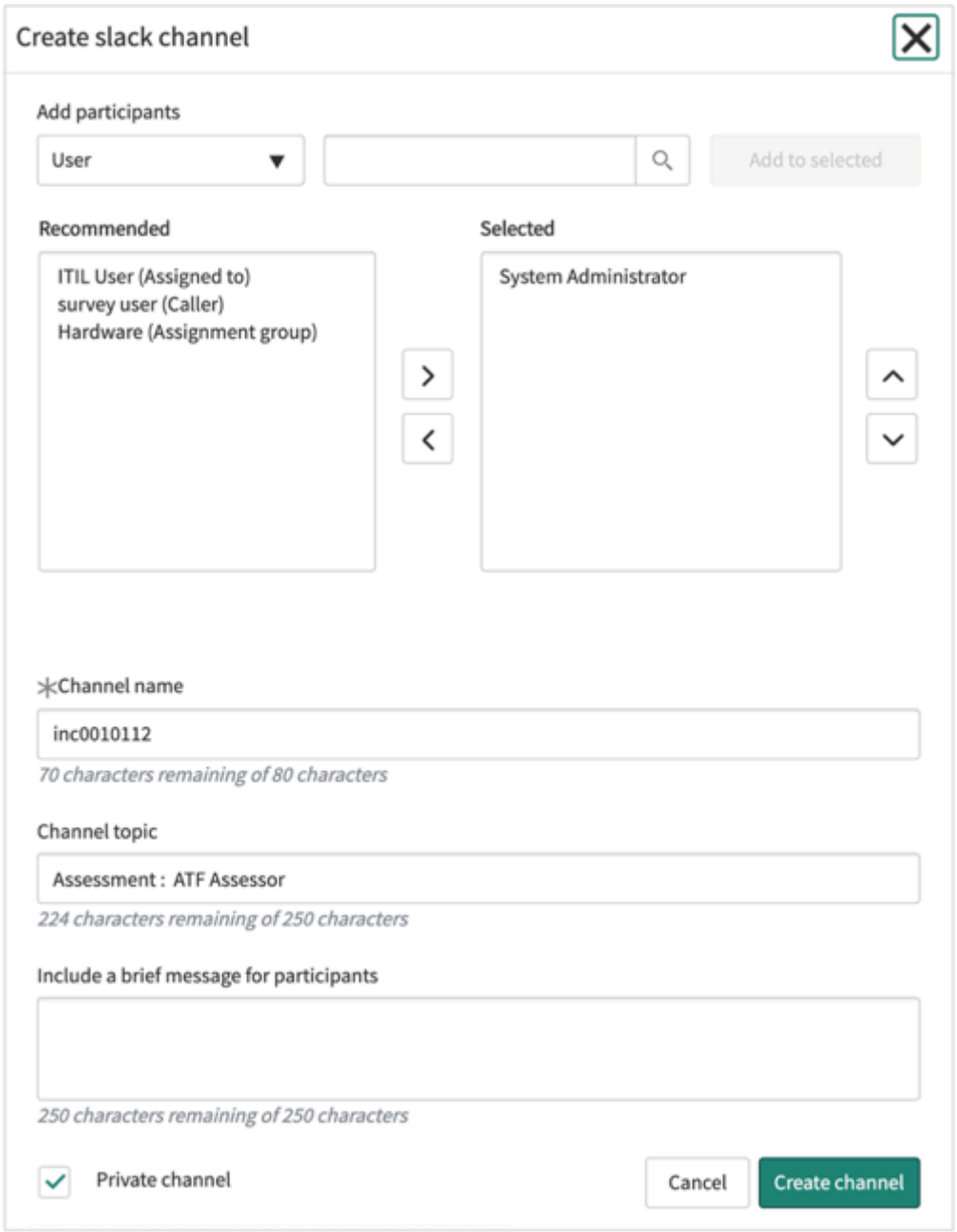
システムプロパティ *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* は、タスクテーブルでスラック機能を有効にします。デフォルトでは、値はインシデントです。problem や change_request などの他のタスクテーブルでスラック機能を有効にする場合は、[値] フィールドにテーブル名を追加します。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. アクティブインシデントレコードを開きます。
3. **[Slack** チャネルを作成] 関連リンクをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Slack チャネルの作成



4. フォームのフィールドに入力します。

Slack チャネルの作成フォーム

フィールド	説明
参加者の追加	チャネルの参加者にする必要がある個々のユーザーまたはグループ。
推奨済みおよび選択済み	リストをカスタマイズする列。[推奨済み] 列のアイテムを選択し、右矢印アイコン (›) を使用して [選択済み] 列に移動します。
チャネル名	Slack 内の他のチャネルと区別する一意のチャネル名。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
チャネルトピック	チャネルの目的に関する説明。
参加者への簡単なメッセージの包含	参加者に送信する簡単なメッセージ。
プライベートチャネル	Slack チャネルがプライベートかパブリックかを示すオプション。このチェックボックスを選択すると、チャネルはプライベートチャネルとして作成され、選択しない場合はパブリックチャネルとして作成されます。

5. [チャネルを作成] をクリックします。
   Slack チャネルが作成され、招待状が参加者に送信されます。重複しているユーザーは、通知が送信される前に、選択した参加者リストから削除されます。参加者は [スキップ] または [チャネルに参加] をクリックして、Slack チャネルを無視したり、チャネルに参加したりできます。

インシデントからのチャネルの表示と参加

新しいチャネルを作成する前に、インシデントに関連付けられているすべての Slack チャネルを表示して、必要な Slack チャネルが既に存在するかどうかを確認します。また、Slack チャネルからメッセージをインポートすることもできます。

始める前に

- 必要なロール： sn_incident_write、itil、または admin
- 次のプラグインが必要です。
  - Collaboration Services プラグイン (sn_tcm_collab_hook) バージョン 2.0.x
  - Slack Spoke for ServiceNow 統合ハブ プラグイン (com.sn.slack.ahv2) バージョン 1.3.x

このタスクについて

システムプロパティ *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* は、タスクテーブルでスラック機能を有効にします。デフォルトでは、値はインシデントです。problem や change_request などの他のタスクテーブルでスラック機能を有効にする場合は、[値] フィールドにテーブル名を追加します。

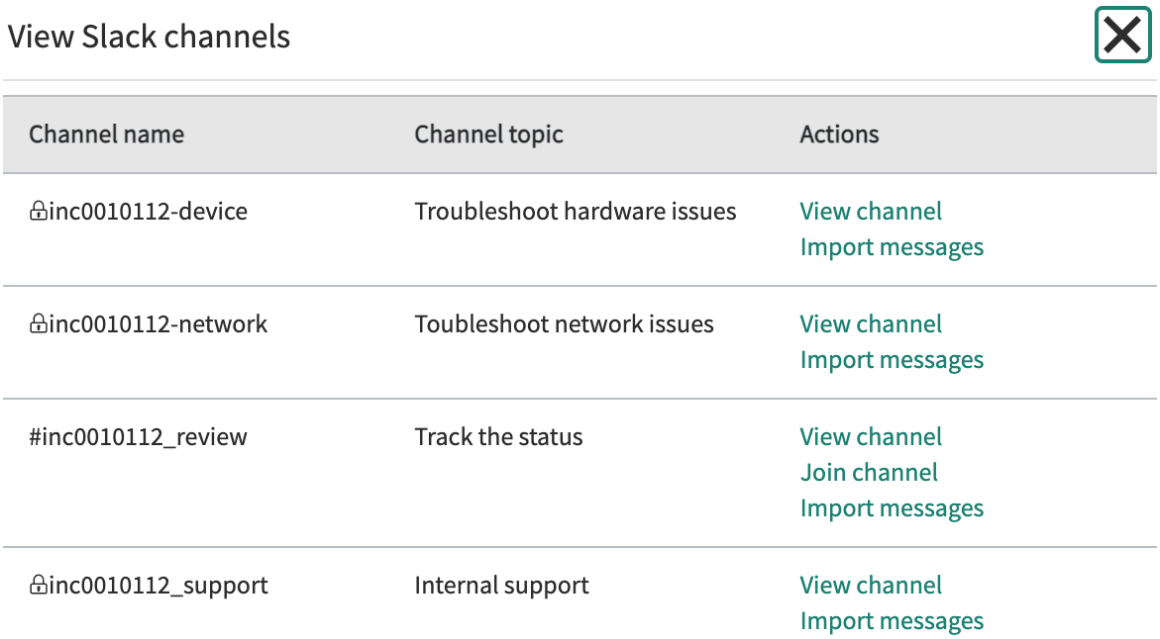
注: インシデントが非アクティブになると、関連する Slack チャネルがアーカイブされます。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. アクティブインシデントレコードを開きます。
3. **[Slack** チャネルを表示] 関連リンクをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Slack チャネルの表示



インシデントのすべての専用 Slack チャネルが表示されます。

注: [チャネルに参加] オプションは、パブリックチャネルにのみ表示されます。

4. オプション: [チャネルを表示] をクリックして、Slack チャネルを開きます。
5. [チャネルに参加] をクリックして、任意の Slack チャネルに参加します。
6. 任意の Slack チャネルからメッセージをインポートするには、[メッセージをインポート] をクリックします。

フォームセクション追加による Slack チャネルの表示

フォームセクションで、インシデントに関連付けられた、アーカイブされていない Slack チャネルを表示します。フォームセクションを使用すると、利用可能なチャネルリストを関連リストから手動で開く手間が省けます。

始める前に
必要なロール： personalize_form または admin

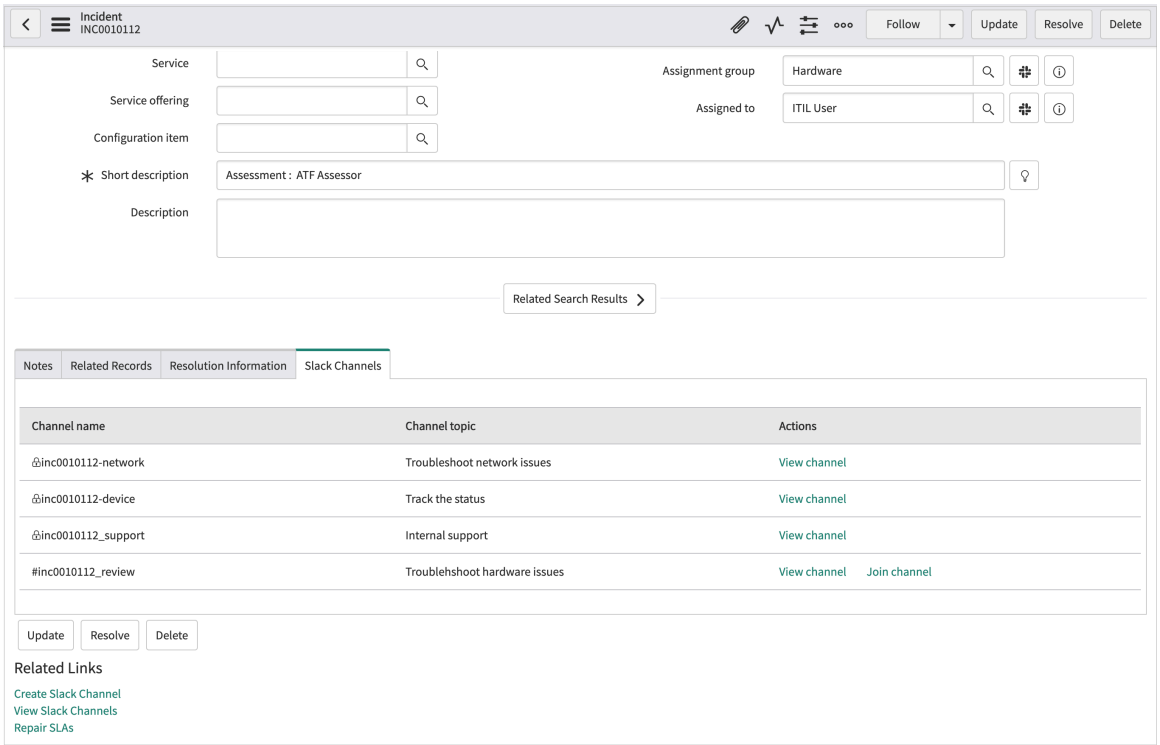
手順

1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. インシデントレコードを開きます。
3. [他のアクション] アイコン をクリックし、[設定] > [フォームレイアウト] を選択します。
   詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
4. [フォームビューとセクション] の [セクション] フィールドで、[新規] をクリックします。
5. [セクションのキャプション] フィールドに、「 Slack Channels 」などのセクションの名前を入力し、**[OK]** をクリックします。
6. 使用可能な 列から、[スラックチャネルを表示] を選択し、右矢印アイコン (›) を使用して、[選択済み] 列に移動します。
7. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいセクションに、すべてのアクティブな Slack チャネルが表示されます。

インシデントに関連付けられた **Slack** チャネル



ユーザーまたはグループの **Slack** の設定

インシデントから Slack を設定し、ユーザーまたはグループとチャネル内でコミュニケーションおよび共同作業を行います。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

[アサイン先グループ] フィールドで Slack を有効にするには、そのグループに Slack チャネルを設定していることを確認します。詳細については、「 既存の Slack チャネルをグループに関連付ける 」を参照してください。

手順

1. `Slack` フィールドデコレーターを追加するための修正スクリプト 更新セットをダウンロードして、ServiceNow Store アプリから修正スクリプトを取得します。
2. 更新セットファイルをインポートします。
   詳細については、「更新セットのインポート」を参照してください。
3. [システム定義] > [修復スクリプト] に移動します。
4. *`Add Slack Field Decorator`* 修正スクリプトを開きます。
5. オプション: [スクリプト] フィールドで、Slack コミュニケーションを有効にするテーブルとフィールドを指すようにスクリプトを編集します。
6. [修正スクリプトの実行] をクリックします。

   スクリプトに記述されている次のフィールドの横に、[Slack] アイコン ( ) が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 問い合わせユーザー
- アサイン先グループ
- 担当者

アイコンをクリックすると、アサイン先グループの Slack または Slack チャネルのユーザーとのダイレクトメッセージに移動します。

関連情報

インシデントから Slack を開く

既存の **Slack** チャネルをグループに関連付ける

既存の Slack チャネルを関連付けて、インシデントのアサイン先グループと結び付けます。アサイン先グループは、すべてのステークホルダーに一度に連絡する最適な方法です。

始める前に

必要なロール： sn_slack_ah_v2.slack_admin または admin

手順

1. [すべて] > **[Slack]** > **[Slack** チャネルキャッシュ]に移動し、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
チャネル名	既存の Slack チャネルの名前。
チャネル ID	Slack によってチャネルに与えられた一意の ID。
チャネルトピック	チャネルの目的に関する説明。
チャネルリンク	ユーザーのネイティブ Slack クライアントにディープリンクする URI スキーム。 例：slack:// channel?team={TEAM_ID}&id={CHANNEL_ID}。ここで、<TEAM_ID> は Slack ワークスペース ID で、<CHANNEL_ID> は Slack チャネルの一意の ID です。 **注:** 詳細については、「Slack へのディープリンク」を参照してください。
ドキュメント ID	チャネルの使用が意図されているグループレコード。 ◦ テーブル： Group [sys_user_group] ◦ ドキュメント： <グループへの参照>
アーカイブ化済み	Slack チャネルがアクティブか非アクティブかを示すオプション。
プライベート	Slack チャネルがプライベートかパブリックかを示すオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: パブリック Slack チャネルを関連付けることを強くお勧めします。プライベートチャネルで、自分がそのメンバーでない場合は、ナビゲーションリンクが壊れる可能性があります。
作成者	Slack チャネルキャッシュレコードを作成するユーザー。

3. [送信] をクリックします。

インシデントから Slack を開く

インシデントから Slack を開き、ユーザーまたはアサイン先グループにメッセージを送信して、インシデント情報をやり取りします。メッセージを送信するために、Slack でユーザーを手動で検索する必要はありません。

始める前に

必要なロール： sn_incident_read、sn_incident_write、itil、または admin

このタスクについて

修正スクリプトに含めるフィールドに、[Slack] アイコン ( ) が表示されます。たとえば 、修正スクリプトにインシデントの [発信者]、[アサイン先]、および [アサイン先グループ] フィールドがある場合は、これらのフィールドにこのアイコンが表示されます。

手順

1. [すべて] > [インシデント] > [オープン]に移動します。
2. アクティブインシデントレコードを開きます。
3. [発信者] 、[アサイン先]、または [アサイン先グループ] フィールドの横に表示される [Slack] アイコン ( ) をクリックします。
4. [Slack を開く (Open Slack)] ダイアログウィンドウで、**[Slack を開く (Open Slack)]** をクリックします。
   Slack でユーザーとのダイレクトメッセージ、またはグループ用の Slack チャンネルが開きます。

Slack のスラッシュコマンド

スラッシュコマンドを使用すると、アプリを起動して Slack から特定のアクションを簡単に実行できます。

コマンドを実行するには、スラッシュコマンドの構成 が必要です。sn_incident_write、itil、または admin ロールを持つユーザーのみが、このコマンドを実行できます。

スラッシュコマンド

コマンド	説明
/now help	利用可能な ServiceNow コマンドのリストと説明を提供します。
/now create incident	ユーザーが提供した入力を使用してインシデントを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スラッシュコマンド (続く)

コマンド	説明
/now list incidents	ユーザーに割り当てられたすべてのアクティブなインシデントをリストします。
/now oncall [group name]	グループで現在オンコールのシフトとメンバーを表示します。 注: itil または admin ロールを持つユーザーのみが、このコマンドを実行できます。
ServiceNow に関連付けられたチャネルからのみ実行できるスラッシュコマンド	
/now comment [comment]	関連するインシデントの [追加コメント] フィールドにコメントを投稿します。
/now note [note]	関連するインシデントの [作業メモ] フィールドにメモを投稿します。
/now assigntome	関連付けられたインシデントを Slack ユーザー (自分) に割り当てます。
/now assign [@slack_user]	関連付けられたインシデントを特定ユーザーに割り当てます。

ベンダー管理ワークスペース

会社のベンダーのパフォーマンスを監視し、ServiceNow® ベンダー管理ワークスペースを使用してすべてのベンダー関連情報を管理します。ベンダーメトリクスを作成するために、構成可能な重要業績評価指標 (KPI) を使用してベンダーのパフォーマンスを評価します。

開始するには

ベンダーがどのように目標を遂行しようとしているのか、どの領域に注意が必要なのかを、中央の統一された場所から追跡および分析します。サービスポートフォリオ管理 (SPM)、契約管理、資産、SLA 契約、ベンダーリスク管理、および継続的改善管理 (CIM) アプリケーションのデータを統合します。

詳細



メトリクスを監視し、ベンダー管理ワークスペースを使用してベンダーの健全性を分析します。

構成



実装を計画し構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	参照
	
ベンダー管理ワークスペースを使用してベンダー関連のすべての情報を管理します。	ベンダー管理ワークスペースで使用されるロール、テーブル、プロパティ、およびインジケーターを参照します。

トラブルシューティングとヘルプ

- ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ベンダー管理ワークスペース の詳細

ベンダー管理ワークスペース を使用すると、単一のユーザーインターフェイスから、メトリクスを監視してベンダーの健全性を分析することができます。上位のベンダーを比較し、ベンダーがサービス契約に違反した場合に負う補償を追跡することで、インサイトを得ることができます。

ベンダー管理ワークスペース の概要

ベンダーマネージャーは、次のことができます。

- ベンダーをベンダー KPI グループに編成し、ベンダーパフォーマンスを分析します。
- 組織内の他のベンダーと比較したベンダーのパフォーマンスを把握できます。
- サービス契約違反に対してベンダーが負う補償を追跡します。

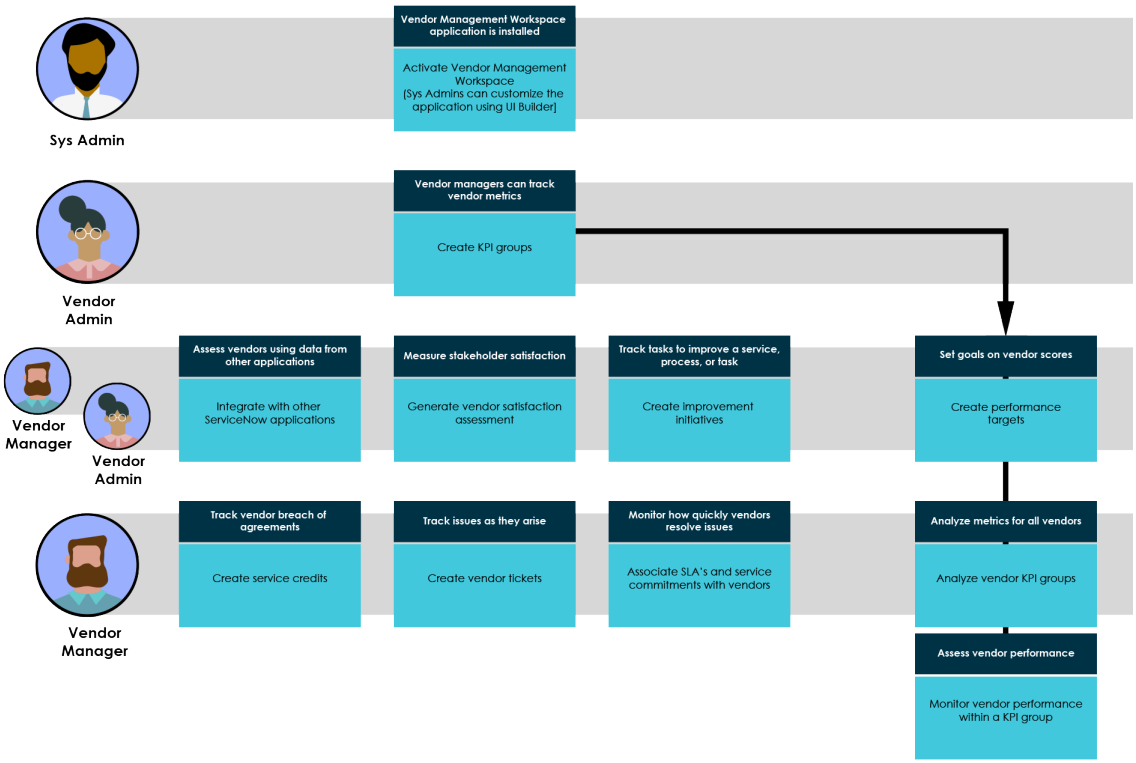
ベンダー管理ワークスペース ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
ベンダーアドミン	ベンダーアドミンは、ベンダーを追加し、ベンダーメトリクスを設定できます。
ベンダーマネージャー	ベンダーマネージャーは、ベンダー管理ワークスペースを使用してベンダーの健全性を評価します。
UI ビルダー管理者	UI ビルダーを使用すると、UI ビルダーアドミンはユーザーのニーズに基づいてベンダー管理ワークスペースをカスタマイズできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダー管理ワークスペースのワークフロー



このワークフローの場合：

1. アドミニストレーターはベンダー管理ワークスペースを有効にします。アプリケーションは、ベンダーマネージャーワークスペース (sn_itsm_vendor) プラグインがアクティブになった後にインストールされます。ベンダーアドミニストレーターがアプリケーションを構成した後、ベンダーマネージャーがそのアプリケーションを使用できます。

   注: アドミニストレーターは、ベンダー管理ワークスペースをアクティブ化した後、 UI ビルダー を使用してベンダー管理ワークスペースをカスタマイズすることもできます。

2. ベンダーアドミニストレーターは、ベンダーマネージャーがベンダーメトリクスを追跡できるように KPI グループを作成できます。
3. ベンダーアドミニストレーターおよびベンダーマネージャーは、次のいずれかを実行できます。
   - 他の ServiceNow アプリケーションと統合して、他のアプリケーションのデータを使用するベンダーを評価します。
   - ベンダー満足度アセスメントを生成して、ステークホルダーの満足度を測定します。
   - 改善イニシアチブを作成してタスクを追跡し、サービス、プロセス、またはタスクを改善します。
   - パフォーマンスターゲットを作成して、目的のベンダースコアを達成するための目標を設定します。
4. ベンダーマネージャーは、次のいずれかを実行できます。
   - ベンダーの契約違反を追跡するサービスクレジットを作成します。
   - ベンダーチケットを作成して、問題が発生したときに追跡します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SLA とサービスコミットメントをベンダーに関連付けて、ベンダーがどの程度迅速に問題を解決するかを監視します。
- ベンダー KPI グループデータを使用してベンダーメトリクスを分析します。
- KPI グループ内のベンダーパフォーマンスを監視し、評価します。

ベンダー管理ワークスペース のメリット

メリット	機能	ユーザー
ベンダーを追加し、パフォーマンス目標を分析するためのベンダーメトリクスを設定します。	ベンダー管理ワークスペース の構成	ベンダーアドミン
ベンダー管理ワークスペース を使用してベンダーメトリクスを監視し、ベンダーの健全性を評価します。	ベンダー管理ワークスペースを使用したベンダーの管理	ベンダーマネージャー
他の ServiceNow アプリケーションのデータを取得し、ベンダーとの関係を評価します。	ベンダー管理ワークスペース を他の ServiceNow アプリケーションと統合する	ベンダーアドミン
ニーズに基づいて、ベンダー管理ワークスペース でカスタム Web エクスペリエンスを作成します。	UI ビルダー を使用したベンダー管理ワークスペース ページのカスタマイズ	アドミン、ワークスペースアドミン、または UI ビルダーアドミン

ベンダー **KPI** グループ 入力 ベンダー管理ワークスペース

ベンダーをベンダー KPI グループに整理する方法について説明します。その後、重要業績評価指標 (KPI) を定義して、そのベンダー KPI グループ内のすべてのベンダーのパフォーマンスを分析できます。ベンダー、KPI、または KPI グループのメトリクスをすべて一元的な場所からドリルダウンします。

ベンダーアドミニストレーターは、次のことができます。

- 指標 (KPI) の共通セットのベンダー KPI グループを作成し、そのグループのすべてのベンダーのパフォーマンスを測定する。
- KPI をベンダー KPI グループに追加する。
- KPI で測定したいベンダーを追加する。
- インジケーターのステータスを監視する上下のしきい値を定義する。

ベンダーマネージャーは、次のことができます。

- ベンダーのパフォーマンス傾向や、関連するサービスオファリング、契約、改善イニシアティブ、SLA 定義のパフォーマンスを分析する。
- ベンダー、KPI グループ、または KPI にドリルダウンして、傾向と履歴のパフォーマンスを表示する。

ベンダー **KPI** グループ のセットアップを理解し、ベンダー管理ワークスペース で使用する

ベンダーを ベンダー KPI グループ に整理する方法について説明します。ベンダー KPI グループ をセットアップして、ベンダースコアを計算して ベンダー管理ワークスペース に表示する方法を理解します。

設定可能なユーザーインターフェイスビルダー (UIB) で、5 つの簡単なステップを使用して ベンダー管理ワークスペース を設定して利用する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 類似するタイプのベンダーをベンダー KPI グループカテゴリに整理します。
2. 最も重要な KPI の共通セットをベンダーに追加する。
3. 各ベンダー KPI グループの上下のしきい値を設定して、KPI のステータスを監視します。
4. ベンダーを KPI グループに追加します。

   KPI グループの設定については、「ベンダーのメトリクスを追跡する KPI グループの作成」を参照してください。

5. ベンダー管理ワークスペース を使用してベンダーの健全性を分析します。ベンダー管理ワークスペース の使用方法については、「Use Vendor Management Workspace in the UIB workspace (UIB ワークスペースで Vendor Management Workspace を使用する)」を参照してください。

関連情報

例: Vendor Management Workspace のセットアップ

ベンダー管理ワークスペース セットアップの例

ベンダー管理ワークスペース を使用して KPI グループを作成する方法を例とともに学習します。

始める前に

必要なロール：sn_vlm.vendor_admin

このタスクについて

ベンダーマネージャーがすべてのソフトウェアベンダーのベンダー KPI グループを作成するとします。ベンダー KPI グループのすべてのベンダーのパフォーマンスを測定するために、KPI をベンダー KPI グループに関連付けたいと考えています。

手順

1. KPI グループを作成します。
   a. [ベンダー管理 **(Vendor Management)]** > [設定] > **[KPI Groups (KPI** グループ)] に移動します。
   b. [新規] をクリックします。
   c. ソフトウェアベンダーのベンダー KPI グループを作成します。
      i. [名前] フィールドにソフトウェアを入力します。
      ii. [説明] フィールドに、「この KPI グループはソフトウェアベンダー用です」などの説明を入力します。
      iii. [タイプ] メニューから、[ベンダー] を選択します。
      iv. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
2. 3 つの KPI をベンダー KPI グループに関連付けて、そのグループ内のソフトウェアベンダーを評価します。
   a. KPI 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. **[KPI]**フィールドで、検索アイコンをクリックし、以下にリストされている各インジケーターを選択し、[送信] をクリックして KPI をグループに追加します。
      - [ベンダー満足度] では、[表示アグリゲート] が [平均] に設定されています。
      - ベンダーが要求したアイテム。
      - [作成されたインシデントの合計] では、[表示アグリゲート] が [合計] に設定されています。
3. ベンダースコアに寄与する各 KPI の重要度の相対順序を表す重み付け値を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ベンダー満足度] では、重み付けの値を `60` に設定します。
- [平均安定性要求アイテム (Average Stability Requested Items)] では、重み付け値を `40` に設定します。
- [作成されたインシデントの合計] で、重み付け値を `0` に設定します。これは、ベンダースコアの計算に寄与しないということです。

KPI グループに追加したすべてのインジケーターの重み付けの合計は 100 になる必要があります。重み付けの合計が 100 を超えるか下回る場合は、比例して 100 に再調整されます。

4. しきい値を KPI グループに関連付けます。
しきい値の範囲を定義し、各範囲のステータスを割り当てます。たとえば、下限しきい値に `0`、上限しきい値に `60` を割り当て、ステータスを [重大] として定義できます。

   各範囲には、デフォルトで色が関連付けられています。ベンダー KPI グループ内のベンダーのベンダースコアが計算されると、ベンダー管理ワークスペース のしきい値範囲に関連付けられた強調色がスコアに表示されます。

   例：

   a. [KPI グループしきい値 (KPI Group Thresholds)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
      - [下限しきい値] フィールドには、`0` を入力します。
      - [上限しきい値] フィールドには、`60` を入力します。
      - [ステータス] メニューで、[重大]を選択します。
      - [順序] フィールドに `200` と入力します。

   b. [送信] をクリックします。

   次の例は、2 つの異なる範囲間でしきい値が重複している場合、順序番号の小さい方が優先されることを示しています。

   a. [KPI グループしきい値 (KPI Group Thresholds)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
      - [下限しきい値] フィールドには、`50` を入力します。
      - [上限しきい値] フィールドには、`80` を入力します。
      - [ステータス] メニューで、[中程度] を選択します。
      - [順序] フィールドに `300` と入力します。

   b. [送信] をクリックします。
   上記の 2 つのしきい値セット間では、KPI グループしきい値 `60` が重複しているため、順序番号の低い [重大] ステータスの KPI グループのしきい値が優先されます。したがって、KPI しきい値の値が `60` の場合、ベンダー管理ワークスペースでのこの値の強調色は、[重大] ステータスに設定された色になります。

5. 個々の KPI のしきい値を追加します。

   しきい値を設定すると、Vendor Management Workspace で KPI の各しきい値範囲に対応する KPI 値が強調色で表示されます。

   a. KPI 関連リストで、しきい値を設定する KPI の横にあるプレビューアイコンをクリックし、[レコードを開く **(Open Record)**] をクリックします。

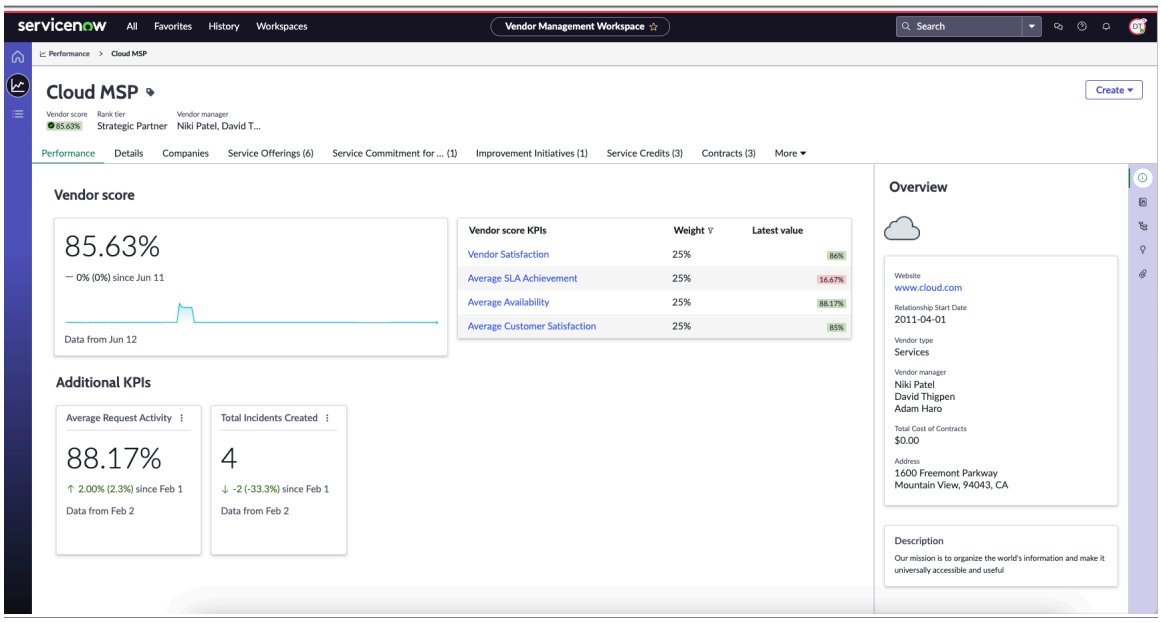
   b. [KPI しきい値 (KPI Thresholds)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
      - [下限しきい値] フィールドには、`60` を入力します。
      - [上限しきい値] フィールドには、`80` を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ステータス] メニューで、[中程度] を選択します。
- [順序] フィールドに `300` と入力します。

c. [送信] をクリックします。

この KPI のしきい値は、ベンダー管理ワークスペースでのしきい値範囲に基づく色で強調表示されます。



6. ベンダーを KPI グループに追加します。
   a. [ベンダー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   b. KPI グループに追加するベンダーを追加し、[保存]をクリックします。

ベンダー管理ワークスペースのベンダーサクセスインジケーター

組織内の他のベンダーと比較したベンダーのパフォーマンスを把握できます。カイ二乗検定を使用して、ベンダーの成功に寄与する属性を見つけます。

重要: Success Indicators (com.snc.vendor.insights) プラグインは、別途 ServiceNow Store からインストールする必要があります。詳細については、「ベンダー管理ワークスペースのアクティブ化」を参照してください。

また、高いパフォーマンスに貢献する一般的な特性を確認することもできます。ベンダーのパフォーマンスを向上させられるギャップを特定し、そうした見識に基づいて改善イニシアティブを作成します。ベンダーサクセスインジケーター アプリケーションには、次の 5 つのモジュールが含まれています。

モジュール名	説明
属性	ベンダーパフォーマンスの成功に関連する可能性がある属性を特定して設定します。属性とは、地理的な場所や契約コストなどの重要なデータポイントです。アプリケーションにおいてデフォルトで利用可能な属性については、「ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされる属性」を参照してください。
実行	比較データを収集するために実行される Scheduled Job に基づいて、テーブルとフィルター条件を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モジュール名	説明
入力	Scheduled Job の実行時にベンダー固有の属性によって派生したデータを収集します。
結果	予測インテリジェンス を使用して、入力に基づく高いパフォーマンスの属性を表示します。
プロパティ	比較データを収集するプロパティ。 ベンダーサクセスインジケーター のプロパティの詳細については、「ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

ベンダーアドミンは、次のことができます。

- ベンダーサクセスインジケーターの属性を構成して、一般的な特性を上位のベンダーと比較します。
- Scheduled Job を実行して属性データを収集し、ベンダー管理ワークスペース で表示できる結果を生成します。

ベンダーマネージャーは、次のことができます。

- ベンダーの比較に使用された属性を把握します。
- 組織内の他のすべてのベンダーと比較して、同じ属性に対してベンダーをランク付けする方法を分析します。
- 高いパフォーマンスのベンダーの成功に貢献している属性に関して、見識を得ることができます。

関連情報

ベンダーサクセスインジケーターの設定

ベンダー特性を高パフォーマンスベンダーと比較

ベンダー管理ワークスペース のサービスクレジット

ベンダーがサービス契約に違反した場合に、ベンダーが組織に支払うべき補償を追跡して管理します。

サービスクレジットを使用すると、次のことができます。

- ベンダーがサービス契約に対して行ったすべての違反の補償を追跡します。
- 1 つの場所からの同じベンダーによる複数の違反の累積的な影響を分析します。
- 違反の回数や違反したそれぞれの期間に基づいて、ベンダーが負うクレジットを決定します。
- 利用したクレジットをマークオフします。これにより、ベンダーが支払った金額と、支払い義務のあるクレジット残額がまだある場合はその金額が自動的に計算されます。
- 機能停止、インシデント、サービス可用性、またはベンダーに基づいて、サービス契約違反を関連付けます。
- ベンダーチケットを作成して、製品やサービスの問題を監視して解決します。詳細については、「Vendor Management Workspace でのベンダーチケットの作成」を参照してください。

関連情報

ベンダー管理ワークスペース でのサービスクレジットの作成

ベンダー管理ワークスペース の構成

ベンダー管理ワークスペース の実装を計画し構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成の概要

ベンダー管理ワークスペースを使用して、ベンダー、サービスクレジット、またはベンダーチケットを作成し、ベンダーサクセスインジケーターを設定します。

ベンダー管理ワークスペース を構成するために完了する必要があるタスクを検索します。

メリット	タスク
ベンダー管理ワークスペースをオンにします。	ベンダー管理ワークスペース のアクティブ化
既存の ベンダー管理ワークスペース ページをクローンしてカスタマイズします。	UI ビルダー を使用した ベンダー管理ワークスペース ページのカスタマイズ
ベンダーをベンダー管理ワークスペースに追加します。	ベンダー管理ワークスペース でベンダーを作成する。
ベンダー満足度アセスメントを生成して、共同作業するベンダーに対するステークホルダーの満足度を評価します。	ベンダー管理ワークスペース でのベンダー満足度アセスメントの生成
ベンダーのメトリクスを追跡する KPI グループを作成します。	ベンダーのメトリクスを追跡する KPI グループの作成
ベンダー管理ワークスペースで改善イニシアティブを作成します。	ベンダー管理ワークスペース での改善作成
ベンダー管理ワークスペースでサービスクレジットを作成します。	ベンダー管理ワークスペース でのサービスクレジットの作成
サードパーティリスク管理と統合します。	サードパーティリスク管理 の構成

ベンダー管理ワークスペース のアクティブ化

ベンダーマネージャーワークスペース (sn_itsm_vendor) プラグインは、ITSM Pro サブスクリプションパッケージに含まれます。このプラグインは、関連プラグインがまだアクティブでない場合にアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ベンダー管理ワークスペース プラグイン

プラグイン	説明
ベンダーマネージャーワークスペース (sn_itsm_vendor) **注:** これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store とは別にインストールする必要があります。	パフォーマンスアナリティクス Premium for Service Management (com.snc.pa.premium.service_management) プラグインをアクティブにすると、ベンダー管理ワークスペース に次の機能が追加されます。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成する。 • テキストアナリティクスウィジェットを作成する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダー管理ワークスペース プラグイン (続く)

プラグイン	説明
	• 外部データに対して パフォーマンスアナリティクス を使用する。 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存する。 継続的改善管理 (com.sn_cim) プラグインを有効にします。このプラグインを有効にすると、ベンダーが取り組んでいる継続的改善イニシアティブを監視できます。
ベンダーサクセスインジケーター (com.snc.vendor.insights) **重要:** このプラグインは、2024 年 8 月 1 日以降廃止予定です。これは非表示になり、新規顧客に対してアクティブ化できなくなりますが、引き続き動作し、既存顧客にサポートされます。詳細については、「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。	成功インジケーターをアクティブ化し、次の機能を追加して、組織内の他のベンダーと比較したベンダーのパフォーマンスについてのインサイトを得ます。
ベンダー管理モバイル (sn_vendor_mobile) **注:** これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store とは別にインストールする必要があります。	ベンダー モバイルエージェント アプリをアクティブにする

ベンダーリスク管理 (app-vendor-risk-management) のプラグインを有効にすると、ベンダー管理ワークスペース と ベンダーリスク管理 のアプリケーションをデータ連携できます。

ServiceNow Store から ベンダーリスク管理 アプリケーションをダウンロードしている場合は、ベンダーのリスク評価を表示できます。ベンダーリスク管理 アプリケーションのダウンロードの詳細については、「初めて ServiceNow Store から GRC アプリケーションをダウンロードする」を参照してください。

ServiceNow Storeから GRC: ベンダーリスク管理ワークスペース (sn_vrm_ws) プラグインをアクティブ化している場合は、ベンダー管理ワークスペース アプリケーション内で ベンダーリスクワークスペース を表示できます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

UI ビルダー を使用した ベンダー管理ワークスペース ページのカスタマイズ

既存の ベンダー管理ワークスペース ページバリアントのクローンを作成し、UI ビルダー を使用してランディングページをカスタマイズすることができます。

始める前に

必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

このタスクについて

すべての UI ビルダー ページとページバリアントは読み取り専用です。ページバリアントをコピーしてカスタマイズすることができます。ページバリアントを最初から作成することも、ページテンプレートを使用することもできます。詳細については、「ページのバリアントの作成」を参照してください。

> **注:** ページバリアントをコピーしてカスタマイズした後、元の読み取り専用のページバリアントに適用された自動更新は、カスタマイズしたページバリアントには適用されません。

UI ビルダーで構成可能ワークスペースエクスペリエンスを開くには、「UI ビルダーで構成可能ワークスペースエクスペリエンスを開く」を参照してください。

特定のユーザーを対象とするために ServiceNow が提供するすべてのワークスペースのリストについては、「ワークスペースのリスト」を参照してください。

手順

1. [すべて] > **[UI ビルダー]** に移動します。
2. [UI ビルダー] 画面で、**[Vendor Management Workspace]** を選択します。
3. [ページ] メニューで、編集するページを選択します。
4. [バリアント] セクションで、コピーするバリアントのメニューアイコン (⋮) を選択し、[複製] を選択します。
5. 複製したバリアントで、メニューアイコン (⋮) を選択し、[ページバリアントの設定を編集] を選択します。
6. [設定を編集] ポップアップウィンドウで、次の操作を行います。
   - [バリアント名] フィールドに、バリアントの一意の名前を入力します。
   - 別のページテンプレートを使用する場合は、[ページテンプレート] フィールドでページテンプレートを選択します。
   - 変更を保持するには、[保存] を選択します。

     更新を行わない場合は、[キャンセル] を選択するか、[削除] を選択してバリアントを削除します。
7. メニューアイコン (⋮) を選択し、[保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- バリアントの条件を追加または編集するには、[バリアント条件] フィールドでバリアントに希望の条件を追加します。
- Vendor Management Workspace でバリアントを表示するには、[順序 **(Order)**] フィールドで優先順序番号を設定します。

8. [完了] を選択します。

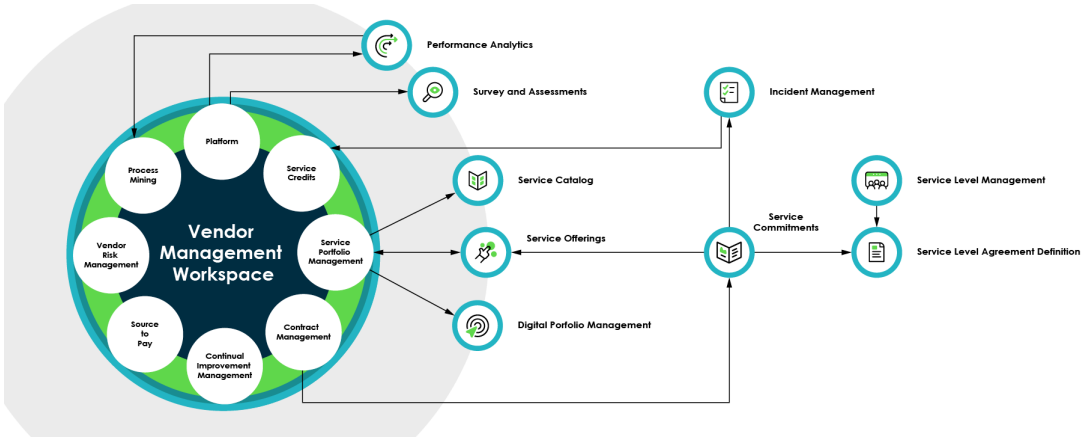
関連情報

ネクストエクスペリエンス UI の構成

ベンダー管理ワークスペース を他の **ServiceNow** アプリケーションと統合する

他の ServiceNow アプリケーションのデータを取得し、ベンダーとの関係を評価します。

この画像は、ベンダー管理ワークスペースと統合できるすべてのアプリケーションの包括的なビューを示していま



す。

次の表で、ベンダー管理ワークスペースと統合できる各アプリケーションを説明します。

ベンダー管理ワークスペースの統合アプリケーション

アプリケーション	説明
継続的改善管理	組織のベンダーのプロセスと機能を監視、計画、および測定します。ベンダーが取り組んでいる継続的な改善イニシアチブを確認し、パフォーマンスの改善または最適化のイニシアチブを追跡します。
契約管理	2 者間の拘束力のあるベンダー契約を管理します。ベンダーが保有する有効な契約数を確認して、ベンダーが自社に及ぼす財務的な影響度を評価します。
Source-to-Pay オペレーション	core_company テーブルのサプライヤーテーブル参照を使用したベンダーオンボーディング。
ベンダーリスク管理	サードパーティベンダーとの関係に関連する潜在的なリスクを監視します。集中管理されたプロセスを使用して、ベンダーポートフォリオに関連付けられたリスクを表示および管理し、ベンダーアセスメントと修復のライフサイクルを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダー管理ワークスペースの統合アプリケーション (続く)

アプリケーション	説明
プロセスマイニング	ビジネスプロセスの非効率性を検出して最適化します。
サービスクレジット	ベンダーがサービス契約に違反した場合に、ベンダーが組織に支払うべき補償を追跡して管理します。
サービスポートフォリオ管理	標準化され構造化された形式を使用して、ベンダーサービスを文書化して管理します。
アセスメントとサーベイ	共同作業するベンダーに対するステークホルダーの満足度を評価します。
パフォーマンスアナリティクス	ダッシュボードを使用して主要なベンダーメトリクスを管理します。
インシデント管理	ビジネスインパクトを最小限に抑えながら、通常のベンダーサービスオペレーションに復元します。
サービスカタログ	セルフサービスを使用してベンダーカタログアイテムを要求します。
サービスオファリング	特定のビジネスニーズに合わせてベンダーサービスを調整します。ベンダーに関連付けられたアクティブなサービスオファリングおよび一意のサービスオファリングの登録者を把握します。この情報を使用して、ベンダーが自社に及ぼすビジネス上の影響を評価します。
デジタルポートフォリオ管理 (DPM)	サービスやサービスオファリングなどのソリューションを 1 か所から管理します。
サービスコミットメント	サービスオファリングの固有の特性を明確にする特定のベンダーサービス。
サービスレベル管理	合意された SLA に関するベンダー要件を管理します。ベンダーが保有する有効な SLA 定義の数を確認して、自社とのサービスレベルアグリーメントを監視します。
サービスレベルアグリーメントの定義	ベンダー SLA 定義を管理します。

ワークスペースのブラウザーサポート

重要: 重要なパフォーマンス上の問題があるため、ServiceNow では Internet Explorer 11 から移行することをお勧めします。詳細については、「KB0683275」を参照してください。

ベンダー管理ワークスペース でベンダーを作成する

ベンダーを既存のベンダーリストに追加するか、既存のベンダー関連情報を変更します。

始める前に

必要なロール：sn_vlm.vendor_admin または sn_vlm.vendor_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ベンダーレコードに含める情報を定義します。たとえば、連絡先と契約の情報、割り当てられたベンダーマネージャー、評価基準などです。

注: 新しいベンダーレコードを作成できるのは admin ロールを持つユーザーのみです。sn_vlm.vendor_manager ロールを持つユーザーは既存のベンダーレコードを編集できます。

アドミニストレーターは、ベンダーの名前や住所などの一般的なベンダー情報を新しいレコードに追加し、リストを更新するだけで、ベンダーレコードを作成することができます。ベンダーマネージャーは、ベンダーに関するより具体的な詳細情報 (ベンダーの管理担当者、ベンダーの状態、内部や外部の連絡先など) を追加することで、ベンダーレコードを定義できます。

ベンダーレコードを定義する前に、ベンダーアドミニストレーターが [会社] フォームをレビューして、ベンダーに関するすべての関連情報を計画および収集すると、作業が楽になります。

手順

1. 新しいベンダーを作成するには、アドミニストレーターが [ベンダー管理] > [すべてのベンダー] に移動し、[新規] をクリックします。
   既存のベンダーレコードを編集する場合は、ベンダーマネージャーがベンダーの名前をクリックして、 [会社] フォームを開きます。必要に応じて、フォームフィールドのデータを追加または変更します既存のベンダーを削除するには、フォームヘッダーの [削除] ボタンをクリックします。
2. 必要に応じてフォームフィールドに入力します。

[会社] フォーム

フィールド	説明
名前	当該のサービスを提供するベンダー。通常、これは会社名です。
ベンダーステータス	ベンダーのステータス。
Web サイト	ベンダーの Web サイトの URL。
ランク階層	このベンダーの製品に対する組織の意見を表すランキング。
ベンダーマネージャー	ベンダーを管理する担当者。自分自身をマネージャーとして追加するか、ロックアイコンをクリックして、ベンダーマネージャーとして 1 人以上のユーザーを追加します。 注: sn_vlm.vendor_manager ロールを持つユーザーのみを選択します。
事業主	ベンダー会社の所有者。
親	ベンダーの親会社。
メモ	ベンダーに関する追加情報。
[全般] タブ	
ベンダータイプ	ベンダーに適用される事業のタイプ (例：サービス、ハードウェア、ソフトウェアなど)。
ベンダー	この会社をシステム内のベンダーとして認識するために、デフォルトで選択されているチェックボックス。
メーカー	この会社がメーカーであるかどうかを示すチェックボックス。
従業員数	ベンダーの従業員数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
関係開始日	ベンダーとのエンゲージメントを開始した日付。
バナーイメージ	ベンダースコアカードのヘッダーに表示する画像。これは通常、ベンダーの会社のロゴです。 注: 画像は、約 60 ～ 70 ピクセルの高さで、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、または .ico のファイル形式にする必要があります。
バナーテキスト	ベンダースコアカードのテキスト (会社のスローガンなど)。
一意のサブスクライバー	ベンダーから提供された製品の登録者の合計数。
[場所] タブ	
番地	ベンダーの所在地の番地。
市区町村	ベンダーの所在地の市区町村名。
州/都道府県	ベンダーの所在地の州/都道府県名。
郵便番号	ベンダーの所在地の郵便番号。
国	ベンダーの所在地の国。
電話	ベンダーの主連絡先電話番号。
FAX	ベンダーの FAX 番号。
緯度	ベンダーの事業所の地理的な緯度座標。
経度	ベンダーの事業所の地理的な経度座標。
[財務] タブ	
株式公開	ベンダーが株式公開会社であるかどうかを示すチェックボックス。
在庫記号	ベンダーの銘柄記号。
株価	ベンダーの株価。
契約の総コスト	すべての契約のコスト。
1 年あたりの収益	ベンダーが生み出す年間収益。
時価総額	ベンダーの時価総額。
利益	ベンダーの利益率。
会計年度	ベンダーの会計年度が終了する日付。カレンダーのアイコンをクリックして日付を選択します。

3. 新しいベンダーレコードを保存するには、ヘッダーを右クリックします。
次の関連リンクと関連リストが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
関連リンク	
サービスクレジットの作成	ビジネスサービス契約の違反が原因でベンダーが組織に支払わなければならないクレジット。必要に応じて、ここをクリックしてサービスクレジットを作成します。
ベンダーのプロファイルを表示	ベンダー管理ワークスペース に表示される、ベンダーについての一般情報 (パフォーマンスメトリクスなど)。
会社	ベンダーに関連付ける会社の名前。
サービスオファリング	このベンダーが提供するビジネスサービス。
ベンダーサービスコミットメント	ベンダーと交渉したサービスコミットメント。たとえば、クラウドサービスのベンダーは 95% のアップタイムをコミットします。
改善イニシアチブ	ベンダーに関連付けられる改善イニシアチブ。
サービスクレジット	ベンダーに関連付けられるサービスクレジット。
契約	ベンダーと締結した契約および契約ステータス。
SLA 定義	ベンダーに関連付けられる SLA 定義。
ベンダーカタログアイテム	ユーザーが注文可能なベンダーのカタログアイテム。
ベンダーのステークホルダー	アセスメントとサーベイアプリケーションを介してベンダーに関連付けられるステークホルダー。
製品モデル	ベンダーに関連する製品モデル (メーカーとして指定されているベンダーの場合)。
資産	アサインに使用できる、ベンダーから購入した資産。

4. いずれかの関連リストタブをクリックして既存の情報を表示するか、関連リストで [新規] をクリックして新しいレコードを作成します。
5. [送信] をクリックしてベンダーレコードを保存するか、ベンダーレコードを編集した後に [更新] をクリックします。

ベンダー管理ワークスペース でのベンダー満足度アセスメントの生成

アセスメントとサーベイ を使用して、共同作業するベンダーに対するステークホルダーの満足度を評価します。ベンダー管理ワークスペース アプリケーションに付属するベンダー満足度アセスメントメトリクスタイプを使用して、アセスメントを生成します。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または sn_vlm.vendor_manager

このタスクについて

ベンダー満足度アセスメントメトリクスタイプは、ベンダーと共同作業するステークホルダーの満足度を測定します。このメトリクスタイプは、ベンダー満足度メトリクスカテゴリを使用して、ベン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダー管理ワークスペース に表示されるベンダー満足度スコアを決定します。このメトリクスタイプに追加された新しいカテゴリは、ベンダー満足度スコアの計算で考慮されません。

手順

1. [すべて] > **[Vendor Management** (ベンダー管理)] > **[Assessment Administration** (アセスメント管理)] > [タイプ]に移動します。
2. 会社 [core_company] テーブルに、必要な条件を設定します。

   a. [ベンダー満足度アセスメント] を選択します。
   アセスメントメトリクスタイプのフィールドの説明については、「アセスメントの構成」を参照してください。

   b. [条件] タブを選択します。

   c. 会社 [core_company] テーブルに、必要なフィルター条件を追加します。

   d. [更新] をクリックします。

3. アセスメントのメトリクスカテゴリにユーザーを関連付けます。
   a. [メトリクスカテゴリ] タブで、[ベンダー満足度] を選択します。
   b. [ユーザー] タブで、[編集] をクリックします。
   c. [ベンダー満足度] の [ユーザーリスト] に、ベンダーに関連付けるすべてのユーザーを追加します。
   d. [保存] を選択します。
4. ユーザーをベンダーに関連付けます。
   a. [ベンダー管理] > [アセスメント管理] > [ステークホルダー] に移動します。
   b. [ベンダー満足度アセスメント] メトリクスタイプを選択します。
   c. [カテゴリユーザー] からユーザーを選択します。
   d. ユーザーを関連付けるベンダーを [評価可能なレコード] から選択します。
   e. [関連付け] を選択します。
   f. オプション: ユーザーをベンダーに関連付けます。
5. オプション: ユーザーとベンダーの関連付けを確認します。

   a. [すべて] > [アセスメント] > [詳細] > [アセスメントのステークホルダー] に移動します。

   b. ユーザーとベンダーの関連付けを確認します。

      注: [カテゴリユーザー] フィールドにはすべてのユーザーが一覧表示され、[評価可能なレコード] フィールドには関連するベンダーが表示されます。

6. アセスメントを生成します。
   a. [すべて] > **[Vendor Management** (ベンダー管理)] > **[Assessment Administration** (アセスメント管理)] > [タイプ]に移動します。
   b. [アセスメントメトリクスタイプ] レコードで、[ベンダー満足度アセスメント] を選択します。
   c. [アセスメントを生成] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

評価の構成

サーベイ管理

アセスメントメトリクス

ベンダースコアを追跡するために式インジケーターを追加する

ベンダースコアの計算に追加するカスタム式インジケーターを作成します。インジケーターを KPI グループに追加して、スコアを分析します。

始める前に

必要なロール：pa_contributor、pa_data_collector、pa_power_user、または pa_admin

手順

1. [すべて] > [パフォーマンスアナリティクス] > [インジケーター] > [式インジケーター]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   a. [名前] フィールドに、式インジケーターのわかりやすい名前を入力します。
   b. [インジケータープロパティ] セクションに入力します。

名前	説明
方向	▪ スコアの増加が求められている場合は、[最大化] を選択します。 ▪ スコアの減少が求められている場合は、[最小化] を選択します。
単位	パーセンテージ (%) 値を選択します。
精度	小数部の結果の丸め。

   c. [式] セクションで、[インジケーターの参照 **(Browse for an indicator)]** を選択します。

      [式にインジケーターを追加 **(Add an indicator to a formula)]** が表示されます。

   d. [インジケーター] フィールドで、式に追加するインジケーターを選択します。
   e. [選択] をクリックします。
   f. +、-、*、% などの数学演算子を追加します。
   g. さらにインジケーターを追加する必要がある場合は、[インジケーターを参照 **(Browse for an indicator)]** リンクを選択し、計算するスコアに基づいて式にインジケーターを追加します。
4. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。
5. インジケーターのベンダーブレークダウンを追加します。
   a. [ブレークダウン] 関連リストで、[編集] を選択します。
   b. [コレクション] リストから [ベンダー] を選択し、[ブレークダウン] リストに追加します。
   c. [保存] を選択します。
6. インジケーターをベンダー KPI グループに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [すべて] > [ベンダー管理] > [設定] > **[KPI グループ]**に移動します。
b. 式インジケーターを追加する KPI グループを選択します。
c. [KPI] 関連リストで、[新規] を選択します。

   KPI フォームが表示されます。

d. **[KPI]** フィールドで、作成した式インジケーターを選択します。
e. [順序] フィールドで、順序番号を設定します。
f. [送信] を選択します。

> **注:** [KPI グループ] フォームで、[KPI] 関連リストのすべての KPI の重み付けの合計が 100 であることを確認します。重み付けの合計が 100 を超える場合は、重み付けは 100 に比例して再調整されます。

タスクの結果
式インジケーターが KPI グループに追加され、ベンダー管理ワークスペース のベンダースコアの計算に使用されます。

式インジケーターの作成方法の詳細については、「式インジケーターの作成」を参照してください。

ベンダーのメトリクスを追跡する KPI グループの作成

ベンダーにとって重要な重要業績評価指標 (KPI) を含む KPI グループを作成します。KPI グループをベンダーに関連付け、しきい値を設定してインジケーターのステータスを監視し、ベンダーパフォーマンスを分析します。

始める前に
各ベンダー KPI グループに追加するパフォーマンスアナリティクスインジケーターを設定します。デフォルトでアプリケーションに付属しているインジケーターのリストについては、「Installed with Vendor Management Workspace (ベンダー管理ワークスペースとともにインストールされるコンポーネント)」を参照してください。

インジケーターには、会社 [core_company] テーブルのベンダーブレークダウンと関連付けられたベンダーが必要です。

最大 6 つの KPI とベンダースコアに影響するパーセンテージ値を設定し、追跡できます。追加のデータを分析するには、任意の単位値でさらに 15 の KPI を追加します。

各インジケーターについて、以下を設定します。

- 重み付け値：ベンダースコアに影響する割合を示す数値。この値は、その KPI グループ内の他のインジケーターに対する、そのインジケーターの相対的な重要度を表します。各インジケーターは、KPI グループに追加されたすべてのインジケーターの重み付けの合計 100% に対して重み付けされます。結合された重み付けが 100% を超えるか 100% 未満になると、インジケーターの重み付けは 100 に比例して再調整されます。
- 優先順位：ベンダープロファイルにこれらのインジケーターを表示するときの優先順位を設定することもできます。
- しきい値：各インジケーターのベンダーパフォーマンスを評価するための上限値と下限値を定義します。

必要なロール：sn_vlm.vendor_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[Vendor Management** (ベンダー管理)] > [設定] > **[KPI** グループ **(KPI Groups)]**に移動します。
2. KPI グループを作成します。

   注: 既存の KPI グループを開き、そのコピーを作成して、必要に応じて変更することもできます。

   a. [新規] をクリックします。
   b. [名前] に KPI グループの名前を入力します。
   c. [タイプ] メニューから、[ベンダー] を選択します。
   d. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
3. KPI グループに KPI を追加します。
   a. KPI 関連リストで、[新規] をクリックします。

フィールド	説明
インジケーター	インジケーターの説明的な名前
インジケーターの表示名 (Indicator display name)	インジケーターのビジネス向けの名前。この名前は、ベンダー管理ワークスペース のベンダー KPI グループウィジェットに表示されます。
重み付け	このインジケーターが合計スコアに影響する割合。KPI グループに追加したすべてのインジケーターの重み付けの合計は 100 になる必要があります。
順番	ベンダー管理ワークスペースのベンダースコアメトリクスウィジェットにこのインジケーターを表示する優先順位
下限	このインジケーターに定義された下限。ベンダー管理ワークスペースのベンダープロファイルで値がハイライト表示されます。
上限	このインジケーターに定義された上限。ベンダー管理ワークスペースで値がハイライト表示されます。

   b. **[KPI]** フィールドで、このベンダーに適用する KPI を選択します。

      注: KPI には、ドリルダウンできる子 KPI を含めることもできます。

   c. [送信] をクリックします。
4. KPI グループの KPI しきい値を設定します。
   a. [KPI グループしきい値 (KPI Group Thresholds)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [下限しきい値] フィールドに、KPI グループに定義されたステータスに使用される下限しきい値を入力します。
   c. [上限しきい値] フィールドに、KPI グループに定義されたステータスに使用される上限しきい値を入力します。
   d. [順序] フィールドに、定義されたしきい値制限の数値を入力します。この数は、制限のセットごとに一意である必要があります。
   e. [ステータス] フィールドで、定義されたしきい値のステータスを重大、ポジティブ、または警告として選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** [アイコンを表示] チェックボックスがステータスに対して有効にされると、各ステータスの対応するアイコンがマネージャーワークスペースに表示されます。これは、重大ステータスではデフォルトで有効になっています。

5. ベンダーを KPI グループに追加します。
   a. [ベンダー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   b. 目的のベンダーを [コレクション] から [ベンダー] リストに移動します。
   c. [保存] をクリックします。

次のタスク
KPI グループをベンダーに関連付けます。

ベンダー管理ワークスペース での改善作成

ベンダーの改善イニシアチブを作成して、ベンダーに関連するサービス、プロセス、またはタスクを改善するためのタスクを追跡および管理します。

始める前に
継続的改善管理 (com sn_cim) プラグインを有効にする必要があります。プラグインのアクティブ化の詳細については、「継続的改善管理の要求」を参照してください。

ベンダーイニシアチブを表示するには、**[Vendor Management** (ベンダー管理)] > **[Improvement Initiatives** (改善イニシアチブ)]に移動します。

必要なロール：sn_vlm.vendor_manager、sn_vlm.vendor_admin、または admin

手順

1. **[Vendor Management** > **Workspace]** に移動します。
2. [ベンダーホーム] アイコンをクリックします。
3. リストから、 [ベンダー] > [すべてのベンダー]に移動します。
4. 改善イニシアティブ作成するベンダーを選択します。
5. 改善イニシアティブを作成します。

イニシアティブを作成するには	操作
ベンダープロファイルから	a. [改善イニシアチブ] タブを選択します。 b. [新規] をクリックします。
インジケーターから	a. ベンダープロファイル 画面で、イニシアティブを作成するインジケーターをクリックします。 b. インジケーター画面で、[省略記号] アイコンをクリックし、[**CIM** イニシアチブを作成] を選択します。 [改善 KPI] フィールドには、選択したインジケーターの名前が自動的に設定されます。
ベンダー成功指標から	a. [成功指標] アイコン ( ) をクリックします。 b. [インジケーター] を選択します。 c. **[CIM** イニシアチブを作成] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [ベンダー] フィールドで、イニシアティブを作成するベンダーを選択します。
7. [サービスオファリング] フィールドで、改善目標を設定するサービスオファリングを選択します。
8. すべての必須フィールドに入力して、イニシアチブを完成させます。
   フィールドの説明については、「改善フィールドの説明」を参照してください。
9. オプション: サポートドキュメントを追加する場合は、[参照] をクリックしてファイルを選択します。
10. [保存] をクリックします。

ベンダー管理ワークスペース でのサービスクレジットの作成

ベンダーがサービス契約に違反するたびに、サービスクレジットレコードを作成します。違反は通常、機能停止、インシデント、または SLA 違反に関連付けられています。

始める前に

ベンダー管理ワークスペース から、以下の表にリストされている条件に基づいて、インシデント、機能停止、またはサービス可用性レコードからサービスクレジットを作成できます。

レコード	サービスクレジットを作成する条件
インシデント	• インシデントのステータスは [保留中] です。 • 保留理由は [ベンダー待ち] です。
機能停止	機能停止レコードの構成アイテムフィールドを、サービスオファリングに構成する必要があります。
サービス可用性	サービスオファリングは、サービス可用性レコードで構成する必要があります。

必要なロール: sn_vlm.vendor_manager

サービスクレジットレポートを表示するには、sn_incident_read ロールを有効にする必要があります。

手順

1. [すべて] > **[Vendor Management]** > [ワークスペース]に移動します。
2. [ベンダーホーム] アイコンをクリックします。
3. ベンダー、インシデント、機能停止、またはサービスオファリングからサービスクレジットを作成します。

サービスクレジットを作成する場合	操作
ベンダーから	a. [リスト] タブをクリックします。 b. [すべてのベンダー (All Vendors)] をクリックします。 c. サービスクレジットを作成するベンダーを選択します。 d. [サービスクレジット] タブをクリックします。
インシデント、機能停止、またはサービス可用性から	a. [リスト] タブをクリックします。 b. インシデント、機能停止、またはサービス可用性リストを選択して、サービスクレジットを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスクレジットを作成する場合	操作
	c. サービスクレジットを作成するレコードを選択します。 d. オーバーフローアイコンをクリックし、[サービスクレジットの作成] を選択します。

4. [新規] をクリックします。
必要に応じて次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
番号	このクレジットレコードに対するシステム生成の参照番号。
ベンダー	ベンダーの名前。
サービスオファリング	このベンダーに関連するサービスオファリング。
サービスコミットメント	このベンダークレジットに影響を与える特定のサービスコミットメント。
サービス可用性	このベンダークレジットに影響を与えるビジネスサービス可用性コミットメント。
関連インシデント	これらのベンダー製品に関連するインシデントの数。
関連機能停止	ベンダークレジットを作成した実際の機能停止。このフィールドの値は、機能停止レコードの [簡単な説明] から取り込まれます。
ベンダー契約	このベンダーの契約 (ある場合)。指定したベンダーの契約を選択します。これらの契約はどのようなステータスであってもかまいません。
参照番号	このクレジットに関連する参照 (たとえば、ベンダーからの確認番号または連絡先の名前)。
違反時間	違反の期間。この値はクレジット生成イベントの経過時間であり、選択したサービスコミットメントから継承されます。
違約金額	選択したサービスコミットメントから継承された、このイベントに起因するクレジットの合計額。
/	選択したサービス コミットメントから継承された、違約金額の計算に使用される単位。
使用したクレジット	このベンダーからのクレジットが回収されたことを示すチェックボックス。
メモ	このクレジットレコードに関するメモ。たとえば、回収されたクレジットを追跡します。

5. [保存] をクリックします。

Vendor Management Workspace でのベンダーチケットの作成

ベンダーチケットを作成して、ベンダーがどれほど迅速に製品やサービスの問題を解決するかを監視します。

始める前に

必要なロール：sn_vlm.vendor_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[Vendor Management]** > [ワークスペース]に移動します。
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. インシデント、機能停止、またはサービス可用性リストを選択して、ベンダーチケットを作成します。
4. インシデント、機能停止、またはサービス可用性からベンダーチケットを作成します。

レコード	ベンダーチケットを作成するために設定する条件
インシデント	◦ インシデントのステータスは [保留中] です。 ◦ 保留理由は [ベンダー待ち] です。
機能停止	機能停止レコードの構成アイテムフィールドを、サービスオファリングに構成する必要があります。
サービス可用性	サービスオファリングは、サービス可用性レコードで構成する必要があります。

5. [ベンダー] フィールドで、インシデントに関連付けられているベンダーを選択します。
6. [ベンダーチケット] フィールドで、ベンダーから提供されたチケット番号またはインシデント番号を入力します。
   このチケットは、ベンダーによって解決されている問題のベンダー識別番号です。
7. [保存] を選択します。

ベンダー管理ワークスペース でのベンダーサクセスインジケーターの設定

上位パフォーマンスベンダーを比較する際に意味のあるインサイトを提供できる属性を構成します。

このビデオでは、ベンダーサクセスインジケーター 設定の概要について説明します。 ベンダー成功指標の設定

> **重要:** Success Indicators (com.snc.vendor.insights) プラグインは、別途 ServiceNow Store からインストールする必要があります。詳細については、「ベンダー管理ワークスペースのアクティブ化」を参照してください。

テーブルまたはインジケーターを構成して、属性を定義できます。ベンダー成功指標の基本評価テーブルは、会社 [core_company] テーブルです。

プロパティを使用して ベンダーサクセスインジケーター を構成します。詳細については、「ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

ベンダー管理ワークスペース でのテーブル属性の設定

テーブルの属性を構成して、上位パフォーマンスベンダーと比較します。

始める前に
必要なロール：sn_vlm.vendor_admin

このタスクについて
選択したテーブルのフィールドには、サポートされているすべての文字列および数値データタイプが表示されます。許可されるデータタイプは、*sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list* システムプロパティで定義されます。詳細については、「ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[Vendor Management** (ベンダー管理)] > [成功インジケーター] > [属性]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、評価属性の一意の名前を入力します。
4. [タイプ] フィールドで、[テーブル] を選択します。
5. フィールド属性を設定します。

属性の設定対象	操作
会社 [core_company] テーブル	[構成] セクションで、[テーブル] リストから [会社 [core_company]] を選択します。このテーブルは、基本評価テーブルと同じです。 ◦ 文字列データタイプを持つフィールドの設定 **a.** [フィールド名] リストから、文字列データタイプ (国など) を選択します。ポップアップには、このフィールドで使用可能な個別の値の数が表示されます。これらの値は、ベンダーの評価方法に基づいて分類できます。 注: *sn_app_ml_insights.attr_category_string_value_limit* システムプロパティを使用して分類する前に、許可する文字列データタイプ値の数を設定します。詳細については、「ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。 **b.** フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。 **c.** [成功インジケーター属性カテゴリ] 関連リストで、[新規] をクリックします。 **i.** [カテゴリ] フィールドに、属性値のセットをグループ化する名前を入力します。 **ii.** [フィールド値] フィールドで、目的のフィールドを [選択済み] リストに移動します。 **iii.** [送信] をクリックします。 注: 選択したフィールドの各カテゴリを追加するには、この手順を繰り返します。 **d.** [更新] をクリックします。属性が、[成功インジケーター属性] リストに追加されます。 ◦ 数値データタイプを持つフィールドの構成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性の設定対象	操作
	a. [フィールド名] リストから、数値データタイプ ([関係開始日] など) を選択します。 **b.** [送信] をクリックします。 **注:** [上限しきい値 (日数)]、[下限しきい値 (日数)]、および [方向] フィールドは、自動的に入力されます。日付値を持つ数値フィールドタイプを選択すると、アプリケーションはしきい値間の日数を計算し、それらを経過時間として表します。
会社 [core_company] テーブル以外のテーブル	**a.** [構成] セクションで、[テーブル] リストから会社 [core_company] 以外のテーブルを選択します。 **b.** [フィールド名] リストから、フィールドを選択します。 **c.** [コレクションタイプ] フィールドから、次のいずれかを選択します。 ▪ フィールド値：選択したフィールドの実際の値を計算します。 **注:** 選択したフィールドが数値タイプの場合、[上限しきい値]、[下限しきい値]、および [方向] フィールドは、自動的に入力されます。 ▪ レコード数： [正規化スクリプト] フィールドで定義された条件に一致する、有効な値を持つレコードの数をカウントします。 アプリケーションは、*sourceIDField* および *encodedQuery* フィールドを使用して、基本評価テーブルと、属性を選択するためのテーブルとの間にリレーションシップを設定します。 **d.** [送信] をクリックします。

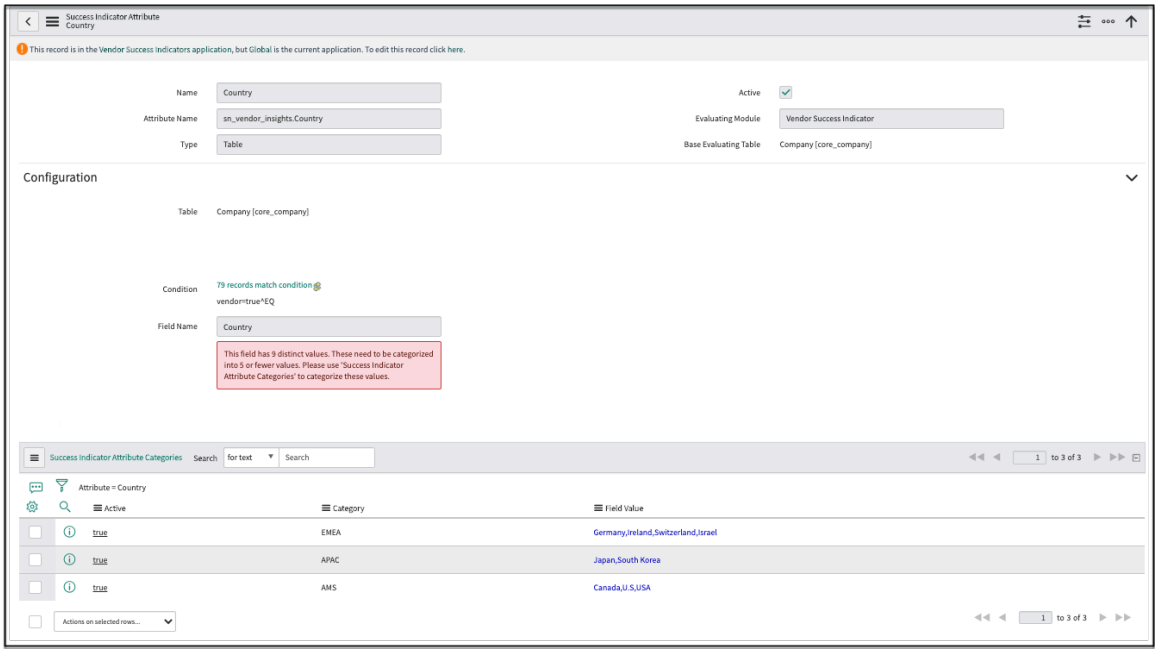
Example:
例 1：次の画像に構成例を示します。

- ベンダー成功属性の構成に使用されるテーブルは、基本テーブルの会社 [core_company] と同じです。
- 選択したフィールド名 (国) は文字列データタイプです。

ポップアップメッセージは、属性 [国] に 9 つの異なる値があることを示しています。

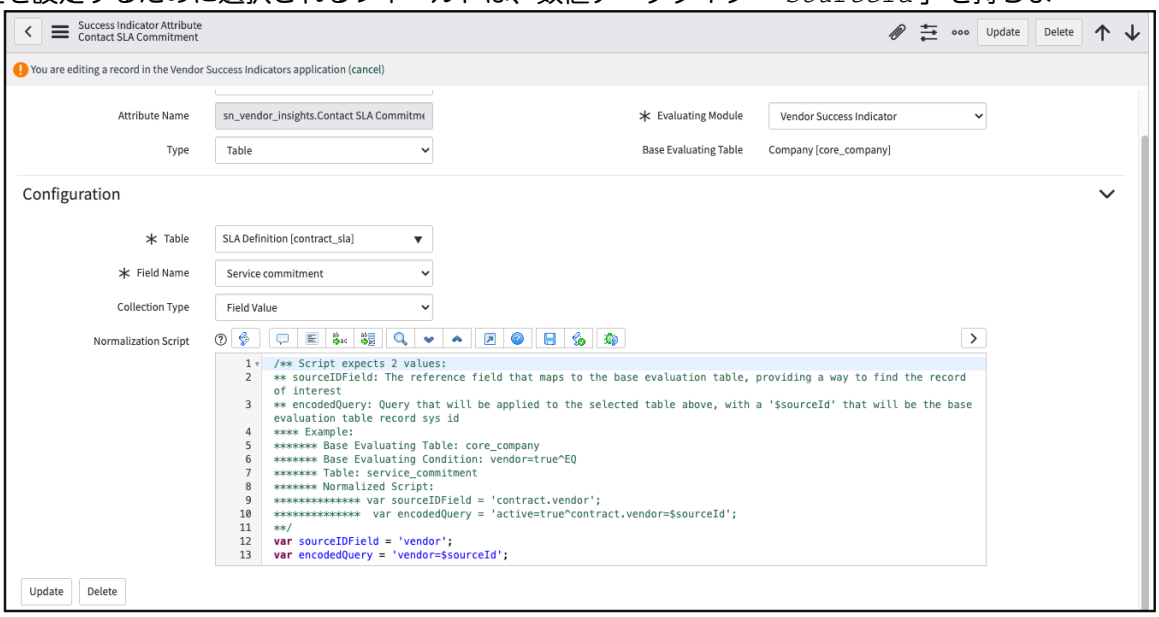
国の 9 つの値は、ドイツ、アイルランド、スイス、イスラエル、日本、韓国、カナダ、英国、および米国です。EMEA、APAC、AMS などのカテゴリにグループ化することで、国の属性を構成するオプションがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



例 2 ：次の画像に構成例を示します。

- ベンダー成功属性の構成に使用されるテーブルは、基本テーブルの会社 [core_company] と同じです。
- 属性を設定するために選択されるフィールドは、数値データタイプ「 *sourceId* 」を持ちます。



ベンダー管理ワークスペース でのインジケーター属性の設定

インジケーター属性を構成して、上位パフォーマンスベンダーと比較します。

始める前に

必要なロール：sn_vlm.vendor_admin

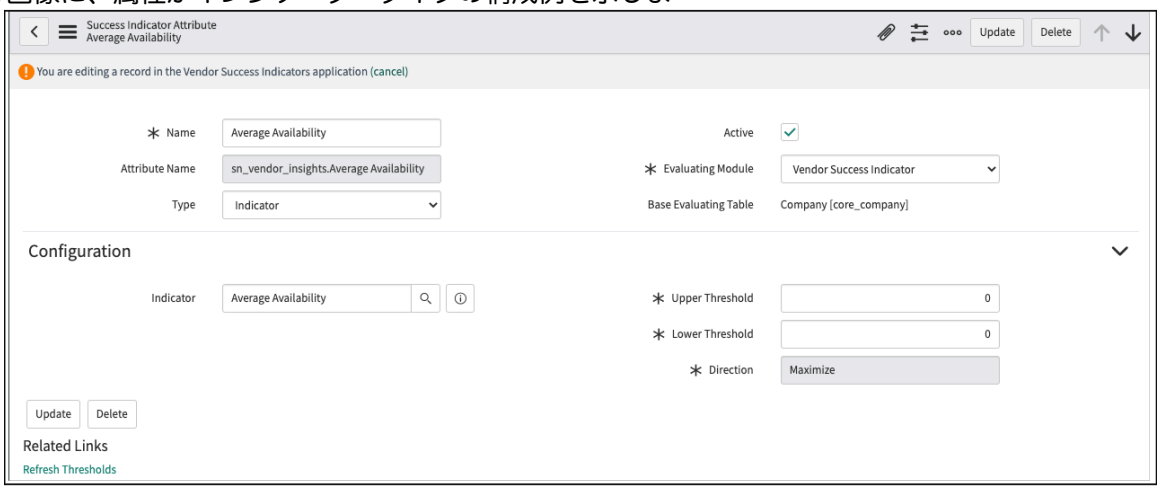
> **注:** ベンダーサクセスインジケーター のセットアップ方法の概要については、「ベンダー管理ワークスペース でのベンダーサクセスインジケーターの設定」を参照してください。

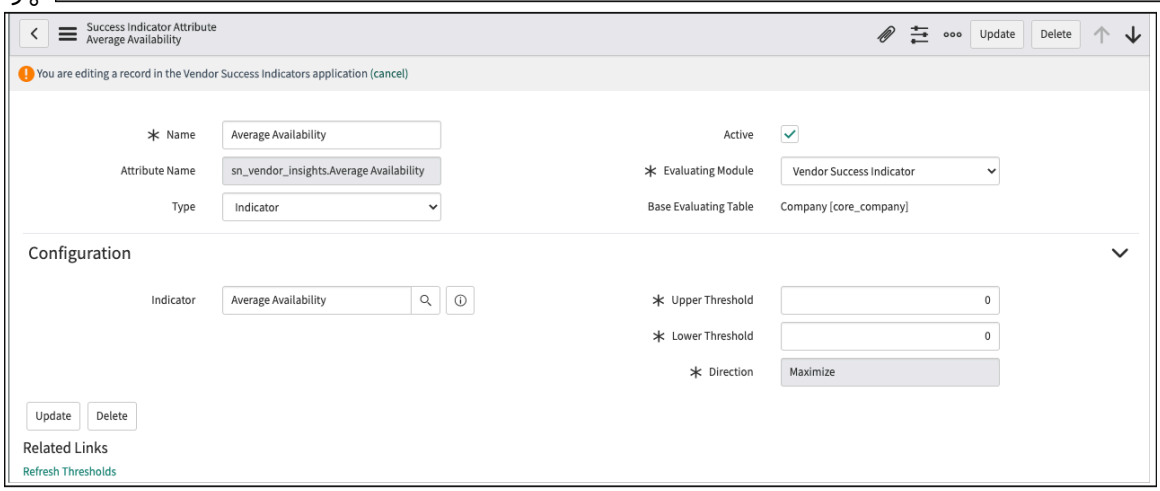
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[Vendor Management Workspace]** > [成功インジケーター] > [属性]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、評価属性の一意の名前を入力します。
4. [タイプ] フィールドで、[インジケーター] を選択します。
5. [構成] セクションの [インジケーター] フィールドから、属性を導出する会社 [core_company] ブレークダウンを持つインジケーターを選択します。
   [高] および [低] フィールドは、推奨値に基づいて自動的に入力され、[方向] フィールドは、デフォルトで [最大化] に設定されます。
6. [送信] をクリックします。

Example:
次の画像に、属性がインジケータータイプの構成例を示します。





ベンダー管理ワークスペースを使用したベンダーの管理

ベンダー管理ワークスペースを使用してベンダー KPI グループを分析し、ベンダー特性を高パフォーマンスベンダーと比較します。

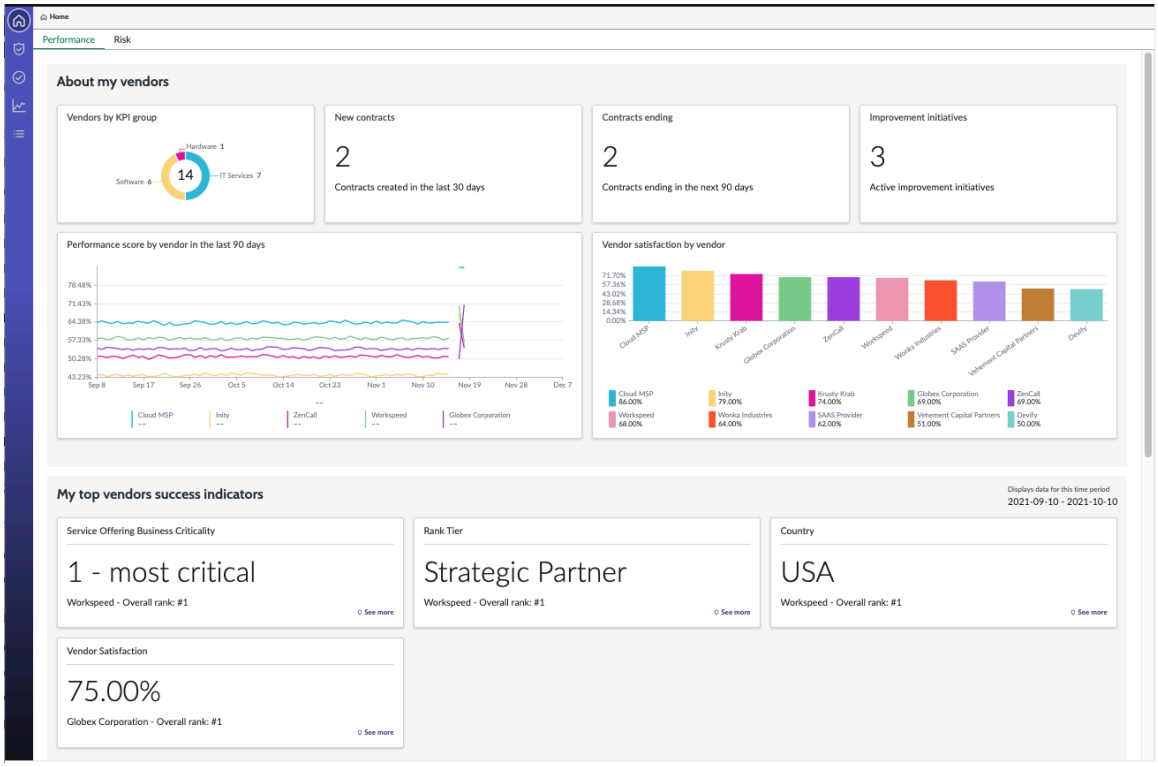
ベンダー管理ワークスペース ランディング ページ

ベンダーメトリクス、最近作成された契約の数、すぐに終了するもの、および任意の時点でのアクティブな改善イニシアティブの数を監視します。どの特性がベンダーの成功に貢献しているかを確認

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

します。これらの特性に関して、ベンダーが他のベンダーと比較してどのようにランク付けられているかを表示します。

既存のランディングページのクローンを作成して、ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してランディングページをカスタマイズすることができます。詳細については、「Next Experience UI ビルダーを使用して Vendor Management Workpace ページをカスタマイズする」を参照してください。



必要な ベンダーマネージャーワークスペース ロール

ベンダーマネージャー [sn_vlm.vendor_manager] ロールがある場合は、ベンダー管理ワークスペース ランディングページにアクセスできます。

ユースケース

エンドユーザーと目標	必要なロール
ベンダーマネージャーは、次のような詳細情報をリアルタイムで分析できます。 • KPI グループ別のベンダーの内訳。 • 過去 30 日間に作成された新規契約の数。 • 今後 90 日間で終了する契約の数。 • 現在オープンしている継続的改善イニシアティブの数。 • ベンダーサクセスインジケーターのトップ 5 件。	ベンダーマネージャー [sn_vlm.vendor_manager] 注文したカタログアイテムのレポートを表示するには、sc_req_item アクセス制御リスト (ACL) を有効にする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーター

ベンダースコア

過去 90 日間のベンダースコアに基づく組織内のすべてのベンダーのベンダーパフォーマンス。

ベンダー満足度

ベンダーと協力するステークホルダーの満足度。

ブレークダウン

インジケーターのブレークダウンはベンダー別です。

データの可視化

可視化を選択して、さらに詳細をドリルダウンして分析します。

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
KPI グループ別のベンダー	ドーナツグラフ 	会社 [core_company]	KPI グループ別のベンダーの内訳。
新しい契約	単一スコア 	契約 [ast_contract]	過去 30 日間に作成された契約の数。
契約終了	単一スコア 	契約 [ast_contract]	今後 90 日間に終了する契約の数。
改善イニシアチブ	単一スコア 	改善イニシアチブ [sn_cim_register]	アクティブな改善イニシアティブの数。

分析 ベンダー KPI グループ

ベンダー KPI グループをベンダーに追加すると、すべてのベンダーに関連するメトリクスを 1 つの場所で分析できます。インシデント、機能停止、改善イニシアティブ、ベンダーなど、ベンダー関連のすべての情報を検索し、関連するレコードを見つけることができます。

始める前に

必要なロール: sn_vlm.vendor_manager

このタスクについて

ワークスペースでは、リストをベンダータイプ別にソートし、各ベンダータイプのパフォーマンスを 1 つのビューで分析できます。その後、各ベンダーにドリルダウンし、追加データを分析できます。[ベンダーの詳細] セクションでベンダープロファイルの添付ファイルを追加し、追加した添付ファイルをダウンロードすることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[Vendor Management]** > [ワークスペース]に移動します。
2. ベンダースコアを分析します。
   ベンダースコアの計算方法の詳細については、「ベンダースコアの計算」を参照してください。

   ヘッダーでベンダースコアをハイライト表示するカラーインジケーターは、設定したしきい値に基づいてベンダーのパフォーマンスを示します。

   > **注:** [VMW：ベンダースコアの更新 **(VMW:Update Vendor Score)]** スケジュール済みジョブは毎日実行するように設定されています。更新されたスコアを表示するには、このスケジュール済みジョブをいつでも実行できます。

3. 各インジケーターウィジェットをクリックすると、そのメトリクスのブレークダウンが表示されます。

   以下を表示できます。

   - インジケーターメトリクスを表示する単一スコアウィジェット。
   - 選択した KPI グループと日付範囲の傾向ラインを表示する時系列ウィジェット。
     - 終了日を現在の日付の前日として選択すると、選択した KPI の実績と予測の傾向を表示できます。
     - 時系列で特定の日を選択して、その日の選択した KPI のベンダーパフォーマンスを分析できます。
   - 選択した KPI グループと日付範囲の関連サービスオファリングのブレークダウン。
   - 各サービスオファリングを視覚的に示す、ハイライト表示された各インジケーターのしきい値

     > **注:** システムアドミニストレーターが ベンダー管理ワークスペース でインジケーターステータスの表示を有効にしている場合、各ベンダーの重要業績評価指標 (KPI) ステータス (重大、ポジティブ、警告など) を分析できます。重大として定義された KPI しきい値を表示するインジケーターステータスは、デフォルトで有効になっています。

   ベンダー満足度インジケーターのブレークダウンについては、[アセスメント完了] ウィジェットでベンダー満足度サーベイの結果を表示することもできます。
4. サポートドキュメントをベンダープロファイルに追加します。
   a. [ベンダーの詳細] セクションで、添付ファイルアイコン をクリックします。
   b. [参照] をクリックして、プロファイルに添付するファイルを選択します。
   c. オプションで、省略記号アイコン をクリックして、添付ファイルをダウンロード、置換、または削除できます。

ベンダー管理ワークスペース でベンダー特性を高パフォーマンスベンダーと比較

ベンダーパフォーマンスを定義する属性を監視し、それを上位パフォーマンスベンダーと比較します。

始める前に

> **重要:** Success Indicators (com.snc.vendor.insights) プラグインは、別途 ServiceNow Store からインストールする必要があります。詳細については、「ベンダー管理ワークスペースのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：sn_vlm.vendor_manager

ベンダーサクセスインジケーターでは、2 つの値を比較して、統計的に期待値と異なるかどうかを確認するカイ二乗検定を使用します。

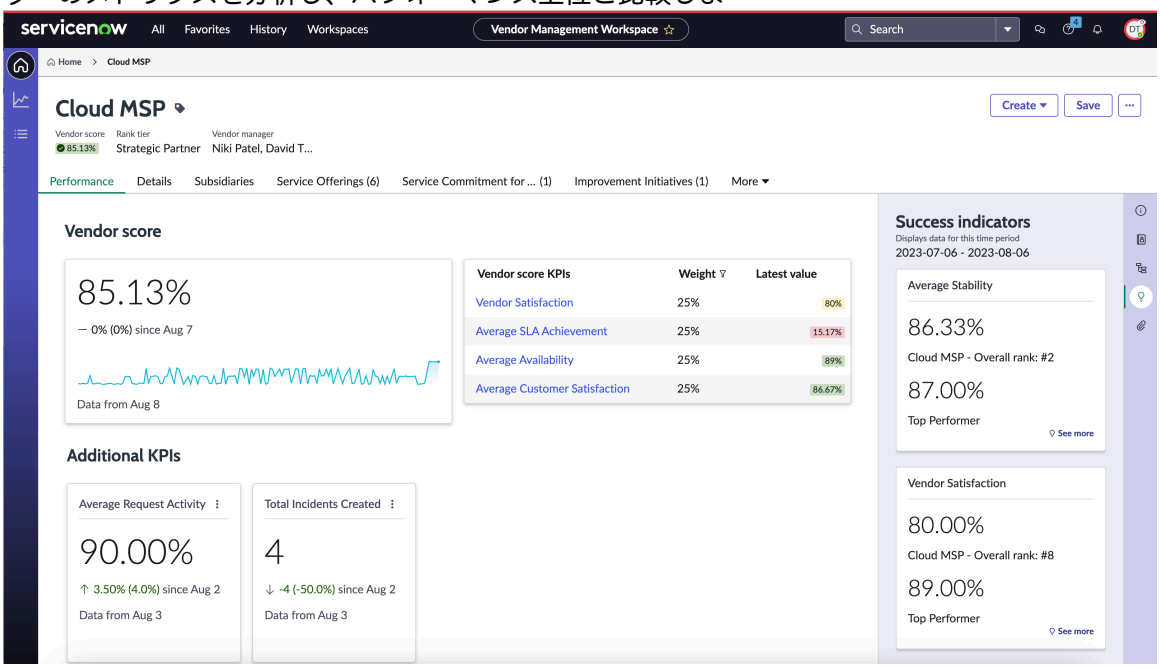
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 比較は、カイ二乗値の密度曲線がベンダー特性間でどの程度分布しているかによって異なります。
- 自由度が 1 の場合、統計的有意性を持つには、比較対象間の確率を表す p 値が 0.05 未満でなければなりません。
- 理想的には、比較データには、それぞれが上限しきい値と下限しきい値に近い値を持つ少なくとも 5 つのベンダーレコードが含まれている必要があります。

手順

1. [すべて] > **[Vendor Management]** > [ワークスペース]に移動します。
2. ベンダーを選択します。
3. [成功指標] アイコン ( ) を選択します。
4. ベンダーのメトリクスを分析し、パフォーマンス上位と比較しま



す。

注: ベンダーは、パフォーマンス上位ベンダーに対する評価で、次のメトリクスを満たす必要があります。

- ベンダー KPI グループがアサイン済み
- 有効なベンダースコアを持っている

ベンダー KPI グループがアサインされ、かつ有効なベンダースコアもあるベンダーのみが、上位のベンダーに対する評価に使用されます。

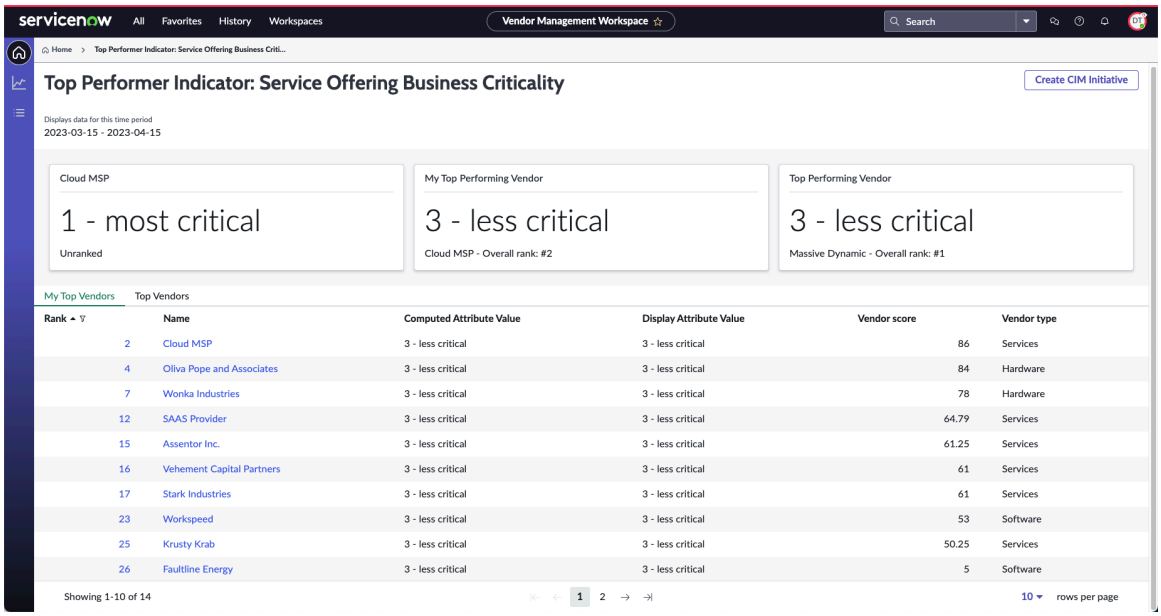
上の画像は、会社 Cloud MSP の成功インジケーターの例を示しています。成功インジケーターは、高いパフォーマンスに貢献するすべてのベンダーの上位 5 属性への見識を提供します。これらのインジケーターは、パフォーマンスランキングへの貢献度の順に、次のように表示されます。

a. 平均可用性
b. 平均 SLA 達成度
c. 平均 SO パフォーマンススコア
d. 平均顧客満足度

数値属性の値の解釈は、インジケーターに設定された方向によって異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [詳細を表示] を選択して、データをドリルダウンします。
   次の画像は、サービスオファリングの平均パフォーマンススコアのドリルダウンデータを示しています。



単一スコアウィジェットのドリルダウンデータの説明

名前	説明
ベンダー表示名 [例：クラウド MSP]	選択した属性のスコアを表示します。[ランク] フィールドには、当該属性に関する全体的なベンダーランキングが表示されます。 **注:** ランク付けされたベンダーのスコア範囲から外れている場合、ランキングにはランクなしとして表示されます。
自分の上位パフォーマンスベンダー	選択した属性のスコアを表示します。また、管理しているすべてのベンダーの中で最もパフォーマンスの高いベンダーのランキングも表示されます。
上位パフォーマンスベンダー	選択した属性のスコアを表示します。また、組織内のすべてのベンダーの中で最もパフォーマンスの高いベンダーのランキングも表示されます。

リストビューのドリルダウンデータの説明

名前	説明
自分の上位ベンダー	管理するすべてのベンダーのランキングと成功インジケーター属性の詳細を表示します。
上位ベンダー	組織内すべてのベンダーのランキングと成功インジケーター属性の詳細を表示します。

ベンダープロファイルを表示するには、ベンダーのランクまたは名前を選択できます。

ベンダー KPI グループ内のベンダーパフォーマンスを比較する

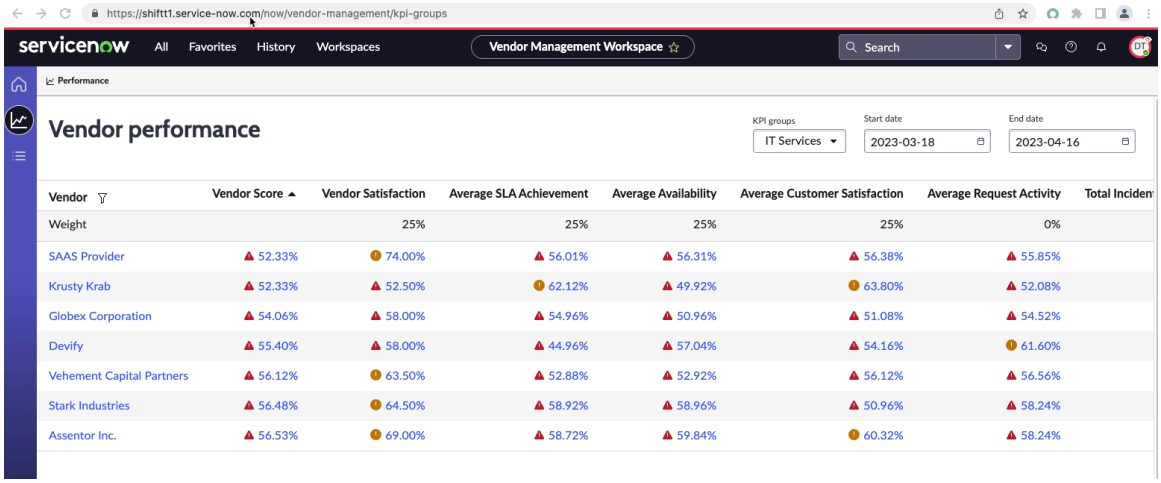
KPI グループ内のすべてのベンダーのパフォーマンスを監視して、そのパフォーマンスを評価します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_vlm.vendor_manager

手順

1. [すべて] > **[Vendor Management]** > [ワークスペース]に移動します。
2. [パフォーマンス] アイコン（ ）をクリックします。
3. KPI グループリストから、ベンダーパフォーマンスを比較するグループを選択します。
4. [開始日] フィールドで、カレンダーアイコンをクリックし、データ分析をする起点となる日を選択し、[OK] をクリックします。
5. [終了日] フィールドで、カレンダーアイコンをクリックし、データ分析の終点となる日を選択し、[OK] をクリックします。
   選択した KPI グループと日付範囲に該当するベンダーと、インジケータースコアが表示されます。



ベンダースコア KPI のターゲットを追加

ベースライン測定を監視および改善できるように、ベンダースコアに寄与するインジケーターの重要業績評価指標の目標を設定します。

始める前に
必要なロール：

グローバルターゲットを設定するには、pa_target_admin ロールと sn_vlm.vendor_manager ロールが必要です。

個人ターゲットを設定するには、sn_vlm.vendor_manager ロールが必要です。

手順

1. [すべて] > **[Vendor Management]** > [ワークスペース]に移動します。
2. [パフォーマンス] アイコン ( ) をクリックします。
3. 目標を設定するインジケーターのパフォーマンススコアをクリックします。
4. [ターゲット] アイコン ( ) をクリックして、[ターゲット] ペインを表示します。
5. KPI ターゲットを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
ターゲットを作成するには	**a.** [プラス (+)] アイコンをクリックします。 **b.** ターゲットタイプを設定します。 ▪ グローバルターゲットを設定するには、[全員向け **(For Everyone)]** をクリックします。 ▪ 個人ターゲットを設定するには、[自分向け **(For me)]** をクリックします。 **c.** [新しい値 **(New value)]** フィールドに、インジケータースコアを取得するターゲット値を入力します。 **注:** この値は、前のターゲット、一定期間に達成したい平均 KPI スコア、または特定の値に基づいて設定できます。 **d.** [ターゲット開始日] フィールドに、ターゲットの目標の追跡を開始する日付を入力します。 **e.** [レビュー終了日] フィールドに、ターゲットの目標の追跡を開始する日付を入力します。 **f.** [保存] をクリックします。
既存のターゲットを更新するには	**a.** 更新するターゲットを選択します。 **b.** [新しい値 **(New value)]** フィールドに、インジケータースコアを取得するターゲット値を入力します。 **注:** この値は、前のターゲット、一定期間に達成したい平均 KPI スコア、または特定の値に基づいて設定できます。 **c.** [ターゲット開始日] フィールドに、ターゲットの目標の追跡を開始する日付を入力します。 **d.** [レビュー終了日] フィールドに、ターゲットの目標の追跡を開始する日付を入力します。 **e.** [更新] をクリックします。

関連情報

パフォーマンスアナリティクスのターゲット

ベンダーに関連付ける

契約を作成し、契約を担当しているベンダーに関連付けます。

始める前に
必要なロール：sn_vlm.vendor_manager

手順

1. [ワークスペース] > **[Vendor Management Workspace]** に移動します。

2. [リスト] アイコンを選択します。

3. [契約] > [すべてのベンダー契約] に移動します。

4. [新規] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「契約を作成する」を参照してください。

   注: 開始日は、当日または当日の前日である必要があります。

6. [保存] を選択します。
   [リスト] メニューで、[契約] > [自分のベンダー契約] に移動して、作成した契約を表示します。

SLA とサービスコミットメントをベンダーに関連付ける

ベンダー SLA とサービスコミットメントを作成してベンダーに関連付けます。

始める前に

必要なロール：sn_vlm.vendor_manager

手順

1. [ワークスペース] > **[Vendor Management Workspace]** に移動します。
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. SLA 定義を作成します。
   a. [サービスレベル] > [すべてのベンダー **SLA]** に移動します。
   b. [新規] を選択します。
   c. フォームのフィールドに入力します。
      フィールドの説明については、「SLA 定義の作成」を参照してください。
   d. [保存] を選択します。
4. SLA ブレークダウン定義を作成します。
   a. 作成した SLA 定義で、**[SLA** 明細定義] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. **[SLA** 明細定義] タブで定義を選択します。
   d. [保存] を選択します。
5. サービスコミットメントを作成します。
   a. 作成した SLA 定義で、[サービスコミットメント] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. フォームのフィールドに入力します。
   d. [保存] を選択します。
   [リスト] メニューで、[サービスレベル] > [自分のベンダー **SLA]** に移動して、作成したベンダー SLA とサービスコミットメントを表示します。

ベンダー管理ワークスペース と プロセス最適化 の統合を使用してボトルネックを特定する

重要業績評価指標 (KPI) にドリルダウンするときに、ベンダーのパフォーマンスに関するインサイトを取得して、プロセス内の例外やボトルネックを分析します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: プロセス最適化 に関連するタスクを実行するには、プロセス最適化アナリスト (sn_process_optimization_analyst) ロールを手動で追加する必要があります。ロールの追加の詳細については、「ロールを作成する」を参照してください。

KPI グループの プロセス最適化 プロジェクトを作成する

データをマイニングする KPI グループごとにプロジェクトを作成します。

始める前に

マイニングを有効にするには、アドミニストレーターが *sn_itsm_vendor.enable.po.vm* システムプロパティを有効にしている必要があります。このシステムプロパティの詳細については、「Vendor Management Workspace と併せてインストールされる内容」を参照してください。

必要なロール：sn_process_optimization_analyst

このタスクについて

重要: ベンダー管理ワークスペース の プロセスマイニング プロジェクトは、インシデントテーブルに対してのみ作成されます。プロジェクトの作成では、デフォルトタイプのテンプレートのみがサポートされています。

手順

1. [すべて] > **[Vendor Management]** > [設定] > **[KPI グループ]** に移動します。
2. KPI グループを選択します。
3. [プロセスマイニングの開始] を選択します。
   プロセスマイニングは、KPI グループ内のベンダーと、KPI グループ内のすべての自動インジケーターと式インジケーターで実行されます。プロセスマイニングに式インジケーターを使用している場合は、式で使用されているインジケーターソースを選択できます。

   注: [プロセスマイニングの開始] を選択してベンダーデータを初めてマイニングすると、プロジェクトが作成され、ベンダーがプロジェクトに追加されます。他の KPI と同じテーブルの一部でない KPI を追加するか、このプロジェクト内の KPI グループに対してベンダーを追加または削除すると、*Process Mining - VM Remine Projects* スケジュール済みジョブが次回実行されるときに変更が同期されます。[プロセスマイニングの開始] を選択して実行し、変更をすぐに同期することもできます。

   対応するプロジェクトが、[すべて] > [ベンダー管理] > [構成] > **[VM プロジェクト]** モジュールに作成されます。マイニングが完了すると、[マイニングステータス] フィールドが [利用可能] に変わります。

   [ベンダー管理] > [構成] > **[Process Mining プロジェクトのマッピング]**に移動すると、マイニングしたプロジェクトのインジケーター、KPI グループ、プロジェクト定義、およびテーブルの間の関係を確認できます。

ベンダーのパフォーマンスに関するインサイトを取得する

プロセスのボトルネックに関するインサイトを取得し、最適化できる潜在的な領域を見つけます。バリアント分析も表示できます。

始める前に

必要なロール：sn_process_optimization_analyst

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *Process Mining - VM Remine Projects* ジョブは、*sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency* システムプロパティの設定に基づいてマイニングされていないプロジェクトをフェッチします。詳細については、「ベンダー管理ワークスペースとともにインストールされる内容」を参照してください。
- プロセスインサイトを分析する KPI グループのプロジェクトをマイニングしておく必要があります。詳細については、「KPI グループの プロセス最適化 プロジェクトを作成する」を参照してください。

このタスクについて

データは前月の初めからマイニングされます。たとえば、現在の日付が 2023 年 6 月 26 日の場合、データは 2023 年 5 月 1 日からマイニングされます。

手順

1. [ワークスペース] > [ベンダー管理ワークスペース] に移動します。
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. [ベンダー] > [すべてのベンダー] に移動します。
4. プロセスインサイトを分析するベンダーを選択します。
5. KPI (作成した合計インシデントなど) にドリルダウンします。
6. [プロセス分析] タブを選択し、プロセスインサイトとバリアント分析を実行します。

   注:
   - [ベンダーブレークダウン] タブを選択して、ベンダーとテーブルの関係の詳細を表示します。
   - プロセスマイニングは、インシデントテーブルに基づく KPI でのみ実行できます。

   データをマイニングした日から過去 30 日間 (現在の日付を除く) のプロセスインサイトを分析できます。ビジネスインサイトの詳細については、「ビジネスインサイトの表示」を参照してください。

関連情報

プロセスインサイトを分析して取得する

ワークフロールートを探索して比較する

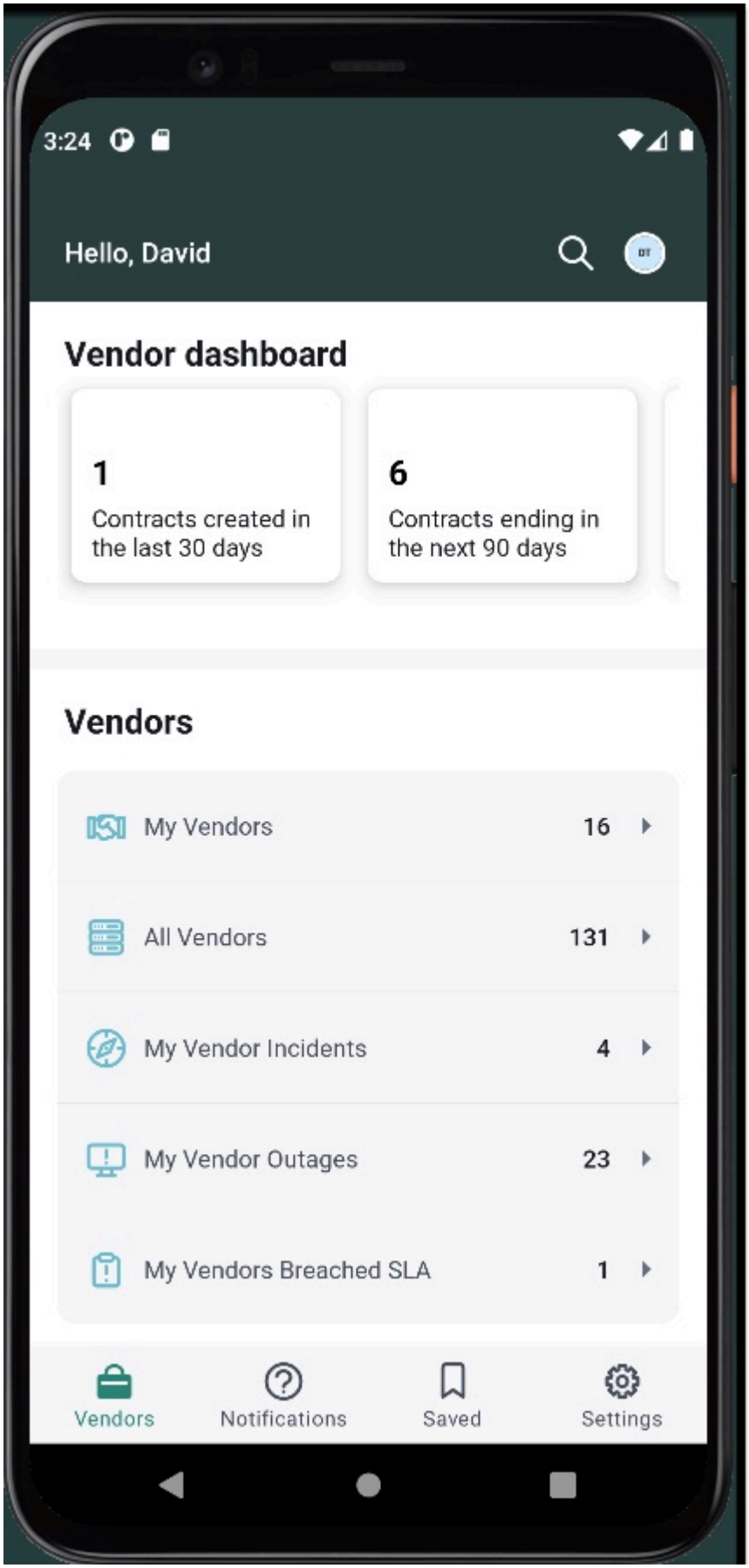
ITSM ベンダー管理モバイル for ベンダー管理ワークスペース

ベンダーマネージャーは、ITSM ベンダー管理モバイル アプリを使用して、ベンダーパフォーマンスを含むベンダーの詳細にアクセスし、最も重要な問題を監視できます。

ITSMベンダー管理モバイル ダッシュボード

KPI グループ別のベンダーを分析します。過去 30 日間に作成された契約と、今後 90 日間に終了する契約を確認できます。自分のベンダーの改善イニシアチブを監視します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要な ベンダー管理モバイル ロール

ベンダーマネージャー [sn_vlm.vendor_manager] ロールがある場合は、ベンダー管理モバイル ランディングページにアクセスできます。

ユースケース

エンドユーザーと目標	必要なロール
ベンダーマネージャーは、次のような詳細情報をリアルタイムで分析できます。 • KPI グループ別のベンダーの内訳。 • 過去 30 日間に作成された新規契約の数。 • 今後 90 日間で終了する契約の数。 • 自分のベンダーの改善イニシアチブを分析します。	ベンダーマネージャー [sn_vlm.vendor_manager]

データの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
KPI グループ別のベンダー	ドーナツグラフ	会社 [core_company]	メトリクスモデル別のベンダーのブレークダウン
新しい契約	単一スコア	契約 [ast_contract]	過去 30 日間に作成された契約の数。
契約終了	単一スコア	契約 [ast_contract]	今後 90 日間に終了する契約の数。
改善イニシアチブ	単一スコア	改善イニシアチブ [sn_cim_register]	自分のベンダー向けに作成された改善イニシアチブ数。

リスト

ベンダー管理モバイル ダッシュボードで以下のベンダーリストにアクセスします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
自分のベンダー	ベンダーマネージャーによって管理されているすべてのベンダーのリスト。
すべてのベンダー	組織内のすべてのベンダーのリスト。
自分のベンダーインシデント	ベンダーマネージャーによって監視されているすべてのインシデントのリスト。
自分のベンダー機能停止	ベンダーマネージャーによって監視されているすべての機能停止のリスト。
SLA に違反した自分のベンダー	ベンダーマネージャーによって監視されている SLA 違反のリスト。

ServiceNow エージェントアプリで ベンダー管理モバイル にアクセスする

ServiceNow エージェントアプリをインストールして、モバイルデバイスでアプリケーションを有効にします。QR コードをスキャンするか、エージェントアプリでインスタンスのアドレスを手動で入力して、モバイルデバイスでインスタンスにアクセスします。

始める前に

モバイルアプリでベンダーインシデント、機能停止、および SLA 違反を管理および監視できるようにするには、システム管理者が次のタスクを完了する必要があります。

- ServiceNow デスクトップアプリケーションインスタンスで、ベンダーマネージャーワークスペース (sn_itsm_vendor) プラグインをインストールします。
- ServiceNow デスクトップアプリケーションインスタンスで、ベンダー管理モバイル (sn_vendor_mobile) プラグインをインストールします。
- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow Store エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

必要なロール: sn_vlm.vendor_manager

手順

1. モバイルデバイスで、Apple App Store または Google Play Store から ServiceNow Agent アプリをインストールします。
2. モバイルデバイスでエージェントアプリアイコンをタップします。
3. インスタンスのアドレスを入力します。

宛先	操作
アドレスを手動で入力する	アドレスフィールドにインスタンスアドレスを入力します。
QR コードをスキャンする	QR アイコンをタップして、アドミニストレーターによって提供された QR コードをスキャンします。

4. [ログイン] をタップします。
5. ベンダーアイコン (Vendors) をタップして、ベンダー管理モバイル ランディングページを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダー管理モバイル アプリケーションを使用して管理しているベンダーに関する通知を受け取る

P1 インシデントが作成または解決されたときに通知を受信します。また、別のインシデントが P1 にアップグレードされた場合やベンダーの機能停止が発生した場合にも通知を受け取ることができます。

始める前に
必要なロール: sn_vlm.vendor_manager

このタスクについて
ITSM モバイルエージェントアプリケーションで通知を受信するには、デスクトップアプリケーションで通知設定を行う必要があります。

手順
1. デスクトップアプリケーションインスタンスで通知を有効にします。

   a. プロファイルを選択し、[設定] を選択します。

   b. [通知] を選択します。

   c. [コア **UI]** を選択します。

   d. [通知を許可] を有効にします。

   e. **[IT Service Management]** セクションで、次の通知を有効にします。
      - ベンダー向けにオープンされたインシデント
      - ベンダー向けにオープンされた機能停止

2. 次のタスクがトリガーされたときに、モバイルアプリケーションで通知を受信します。
   - P1 インシデントが作成または解決されたとき
   - 別のインシデントが P1 インシデントにアップグレードされたとき
   - ベンダーの機能停止レコードが作成されたとき

ベンダー管理モバイル アプリケーションを使用してベンダーに関連する情報にアクセスする

ベンダーに対して作成されたインシデントや機能停止、SLA 違反など、ベンダーに関連する情報を検索します。

始める前に
必要なロール：sn_vlm.vendor_manager

手順
1. モバイルデバイスで ベンダー管理モバイル アプリケーションにログインします。
2. 次のいずれかを実行します。

アクセス方法	操作
自分のベンダーに関する情報	[自分のベンダー **(My Vendors)]**をタップします。 ベンダーに連絡するには、ベンダーレコードをタップしてから、[主要連絡先の詳細 **(Primary**

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクセス方法	操作
	Contact Details)] をタップします。ベンダー連絡先が表示されます。
自分のベンダー向けに作成されたインシデント	[自分のベンダーインシデント] をタップします。 各インシデントのベンダーの詳細とアクティビティストリームを確認できます。
自分のベンダー向けに作成された機能停止	[自分のベンダー機能停止] をタップします。機能停止のリストを表示できます。 機能停止をクリックすると、機能停止の詳細と、影響を受けるサービスおよびオファリングの CI が表示されます。
ベンダーによって違反された SLA	**[SLA** に違反した自分のベンダー] をタップします。

ベンダー管理ワークスペース の参照

ベンダー管理ワークスペース プラグイン (sn_itsm_vendor) をアクティブ化すると、ロール、テーブル、プロパティ、インジケーターなどのコンポーネントがアプリケーションによってインストールされます。

ベンダー管理ワークスペースとともにインストールされる内容

ベンダー管理ワークスペース は、ベンダーを表示して管理できる唯一の環境です。

ベンダー管理ワークスペース

ベンダー管理ワークスペース (sn_itsm_vendor) プラグインを有効にすると、次のコンポーネントがインストールされます。

ベンダー管理ワークスペース とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ベンダーアドミン [sn_vlm.vendor_admin]	ベンダー管理ワークスペース でベンダータイプと KPI グループを作成、編集、または削除できます。	sn_vlm.vendor_manager
ベンダーマネージャー [sn_vlm.vendor_manager]	ベンダー管理ワークスペース を使用してベンダーを表示および管理します。 ベンダー管理ワークスペース で使用するベンダーのパフォーマンスメトリクスを設定します。	• pa_viewer • service_viewer • service_credit_mgr

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダー **KPI** グループ とともにインストールされるテーブル

名前	説明
KPI ベンダー [sn_itsm_vendor_kpi_group_m2m_vendor]	KPI とベンダー間の関係を保存します。

スケジュール済みジョブ

名前	説明
Process Mining - VM Remine Projects	• 1 日に 1 回自動的に実行されます。 • ベンダーが追加または削除されたときに、プロジェクトを自動的に更新します。 • **sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency** システムプロパティで指定された期間 (過去 7 日間など) での、マイニングされていないすべてのプロジェクトをフェッチします。

[ベンダー管理] > [構成] > [ベンダープロパティ]に移動して、ベンダー管理ワークスペース のプロパティを設定します。

ベンダー管理ワークスペース でインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_itsm_vendor.enable.po.vm	プロセス最適化 と ベンダー管理ワークスペースの統合を有効にします。有効にすると、プロセスマイニングが開始され、プロセス最適化 プロジェクトをマイニングして、ベンダー管理ワークスペース でプロセス分析を行うことができます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency	指定された期間にマイニングされていないすべてのプロジェクトをフェッチします。*Process Mining - VM Remine Projects* ジョブは、このプロパティで指定された時間に基づいてデータをフェッチします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7

ベンダー管理ワークスペースでベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされる

ベンダーサクセスインジケーターアプリケーションを使用すると、ベンダーのパフォーマンスを他のトップパフォーマンスベンダーと比較できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: Success Indicators (com.snc.vendor.insights) プラグインは、別途 ServiceNow Store からインストールする必要があります。詳細については、「ベンダー管理ワークスペースのアクティブ化」を参照してください。

ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされるスケジュール済みジョブ

名前	説明
ベンダー成功指標の週次 Scheduled Job	毎週実行され、過去 30 日間のベンダー属性データを収集します。ジョブは次に、予測インテリジェンス を使用して、高いパフォーマンスのベンダーとの属性の相関を計算します。

ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされるプロパティ

名前	説明
sn_app_ml_insights.top_n_results	さらに分析するためにインサイト結果テーブルから取得する上位 N 件の結果。デフォルト値は 5 です。
sn_app_ml_insights.max_records_to_process	成功指標ジョブによって処理される最大レコード数。デフォルト値は 50000 です。
sn_app_ml_insights.attr_category_string_value_limit	カテゴリを作成する前に許可される文字列値の最大数。デフォルト値は 5 です。
sn_app_ml_insights.keep_last_n_runs	テーブルクリーナーを実行した後に保持される最新の実行数。デフォルト値は 2 です。
sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list	ベンダーインサイト属性の定義に使用する有効なデータタイプのカンマ区切りリスト。 デフォルト値は、boolean,currency,date,datetime,due_date,field_name,glide です。
sn_app_ml_insights.chi_squared_critical_value	2 つの値を比較して統計的有意性があるかどうかを確認するカイ二乗検定の臨界値。デフォルト値は 3.84 です。
sn_app_ml_insights.chi_squared_threshold	カイ二乗検定の臨界値のしきい値。デフォルト値は 5 です。

ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされる属性

属性名	属性タイプ	デフォルト値
	パフォーマンスアナリティクスインジケーター	
平均可用性	平均可用性	true
平均 SLA 達成度	平均 SLA 達成度	true
平均安定性	平均安定性	true
平均顧客満足度	平均顧客満足度	true

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされる属性 (続く)

属性名	属性タイプ	デフォルト値
SO の平均パフォーマンススコア	サービスオファリングの平均パフォーマンススコア	true
ベンダー満足度	ベンダー満足度	true
	テーブル属性	
契約 SLA コミットメント	SLA 定義 [contract_sla]	true
契約 SLA タイプ	SLA 定義 [contract_sla]	true
国	会社 [core_company]	true
ランク	会社 [core_company]	true
関係開始	会社 [core_company]	false
サービスコミットメントタイプ	サービス コミットメント [service_commitment]	true
サービスオファリングビジネス重要性	サービスオファリング [service_offering]	true
契約の総コスト	会社 [core_company]	false
一意のサブスクライバー	会社 [core_company]	true
ベンダーステータス	会社 [core_company]	false
ベンダータイプ	会社 [core_company]	false

ベンダー管理ワークスペースのベンダー **KPI** グループについての参照

デフォルトで提供されている ベンダー KPI グループ を使用して、ベンダーパフォーマンスを分析します。

ベンダー **KPI** グループ

デフォルトでは、以下のベンダー重要業績評価指標 (KPI) グループが利用可能です。

- IT サービス - IT サービスに関連するベンダーパフォーマンスを分析するための KPI が含まれています。
- ベンダーフルフィルメント - フルフィルメントに関連するベンダーパフォーマンスを分析するための KPI が含まれています。
- ソフトウェア - ソフトウェアアプリケーションに関連するベンダーを分析するための KPI が含まれています。
- ハードウェア - ハードウェアアプリケーションに関連するベンダーを分析するための KPI が含まれています。

デフォルトで提供される各 KPI グループには、次のような関連リストがあります。

- KPI - ベンダーのパフォーマンスを測定するためのベンダーブレークダウンがあるインジケーター。

  ベンダースコアに寄与する各インジケーターには、重み付けがされています。

- KPI グループしきい値 - 各 KPI グループのステータスを示すしきい値を定義します。
- ベンダー - パフォーマンスを分析するベンダーのリスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT サービス **KPI** グループ

次のテーブルは、この KPI グループでデフォルトで提供されるインジケーターを示しています。単位がパーセンテージであるすべてのインジケーターが、ベンダースコアの計算に使用されます。

インジケーター名	説明	**Unit** (部屋番号)
VMW: 平均顧客満足度	サービスオファリングに基づいて、CSAT スコアを測定します。	番号
ベンダー満足度	ベンダー満足度スコアの月次ブレークダウンを示します。	パーセンテージ
VMW: 平均 SLA 達成度	正常に完了した SLA の平均値を計算します。	番号
VMW: 平均可用性	インシデント SLA に対して達成された平均値を計算します。	パーセンテージ
VMW: 平均要求アクティビティ	サービスポートフォリオカタログアイテムから導出された履行済み要求アイテムから計算された平均値。これらのアイテムは、サービスオファリングに接続する必要があります。	番号
作成されたインシデントの合計	ベンダーに対して作成されたインシデントの合計数。	番号

ベンダーフルフィルメント **KPI** グループ

次のテーブルは、この KPI グループでデフォルトで提供されるインジケーターを示しています。単位がパーセンテージであるすべてのインジケーターが、ベンダースコアの計算に使用されます。

インジケーター	説明	**Unit** (部屋番号)
VMW: 平均顧客満足度	サービスオファリングに基づいて、CSAT スコアを測定します。	番号
ベンダー満足度	ベンダー満足度スコアの月次ブレークダウンを示します。	パーセンテージ
VMW：インシデント SLA の平均達成度	正常に完了したインシデント SLA の平均値を計算します。	パーセンテージ
平均要求実行 SLA 達成度	正常に完了した SLA の平均値を計算します。	パーセンテージ
作成されたインシデントの合計	ベンダーに対して作成されたインシデントの合計数。	番号
VMW: 平均要求アクティビティ	サービスポートフォリオカタログアイテムから導出された履行済み要求アイテムから計算された平均値。これらのアイテムは、サービスオファリングに接続する必要があります。	番号

ソフトウェア **KPI** グループ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のテーブルは、この KPI グループでデフォルトで提供されるインジケーターを示しています。単位がパーセンテージであるすべてのインジケーターが、ベンダースコアの計算に使用されます。

インジケーター	説明	**Unit** (部屋番号)
ベンダー満足度	ベンダー満足度スコアの月次ブレークダウンを示します。	パーセンテージ
ベンダーが要求したアイテム	ベンダーが要求したカタログアイテムの数を示します。	番号
外部ソースからの手動 SLA	手動で追加された SLA を計算します。	パーセンテージ

ハードウェア **KPI** グループ

次のテーブルは、この KPI グループでデフォルトで提供されるインジケーターを示しています。単位がパーセンテージであるすべてのインジケーターが、ベンダースコアの計算に使用されます。

インジケーター	説明	**Unit** (部屋番号)
ベンダー満足度	ベンダー満足度スコアの月次ブレークダウンを示します。	パーセンテージ
ベンダーが要求したアイテム	ベンダーが要求したカタログアイテムの数を示します。	番号
外部ソースからの手動 SLA	手動で追加された SLA を計算します。	パーセンテージ

ベンダースコアインジケーター

ベンダースコアインジケーターは自動インジケーターです。ベンダースコアの計算と表示に使用されます。計算は、ベンダーパフォーマンスを評価するための KPI グループに追加されたすべてのインジケーターに基づいて行われます。

デフォルトでは、次のインジケーターがベンダースコアの計算に使用されます。

- 平均要求実行 SLA 達成度
- VMW: 平均可用性
- 平均インシデント SLA 達成度
- 外部ソースからの手動 SLA

ジョブをスケジュール

VMW Update Vendor Score スケジュール済みジョブは毎日実行され、スコアが更新されます。このジョブをオンデマンドで実行し、いつでも更新されたスコアを取得できます。

VMW Update Vendor Profile スケジュール済みジョブは毎月実行され、すべてのベンダープロファイルが更新されます。このジョブをオンデマンドで実行することで、いつでも更新されたベンダープロファイルを取得できます。

ベンダースコアの計算

ベンダースコアの計算は、各インジケーターの重み付けと KPI スコアに基づいています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: サービスオファリングメトリクスデータ [service_offering_metric_data] テーブルと次の 4 つのインジケーターは、Utah リリースで廃止されました。

- 平均 SLA 達成度 [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- 平均顧客満足度 [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- 平均可用性 [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- 平均要求アクティビティ [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

したがって、ベンダー管理ワークスペース アプリケーションが サービスポートフォリオ管理と統合されていて、サービスポートフォリオ管理 標準ポートフォリオにアップグレードする場合、従来のインジケーターのメトリクスデータは使用できなくなります。サービスポートフォリオ管理 の詳細については、「サービスポートフォリオ管理 のポートフォリオ」を参照してください。

パーセンテージ値を持つインジケーターを使用して、ベンダースコアを計算できます。カスタム式インジケーターを作成し、それをベンダースコア計算に追加することもできます。詳細については、「ベンダースコアを追跡するために式インジケーターを追加する」を参照してください。

次の表は、ベンダースコアの計算方法の例を示しています。

ベンダースコアの計算

インジケーター	インジケーターの重み	KPI スコア	ベンダースコアに貢献するインジケータースコア
ベンダー満足度	10.00%	54.42%	5.442%
VMW: 平均顧客満足度	55.00%	83.00%	45.65%
VMW: 平均可用性	25.00%	88.50%	22.125%
VMW: 平均 SLA 達成度	10.00%	100.00%	10.00%
合計			**83.217%**

ベンダースコア合計は 83.22% に切り上げられています。スコアはヘッダーでも、KPI グループに定義されたしきい値とは異なる色で強調表示されます。

注: ベンダースコアは、インジケーターの方向 が最大化と最小化のどちらに設定されているかの影響を受けます。次の表は、インジケーターの方向がベンダースコアにどのように影響するかの例を示しています。

インジケーターの方向の影響を受けるベンダースコア

インジケーター	方向	インジケーターの重み	インジケーターメトリクススコア	ベンダースコアに貢献するインジケータースコア
VMW：ベンダー満足度	最大化	10.00%	54.42%	5.442%
VMW: 平均顧客満足度	最大化	55.00%	83.00%	45.65%
VMW: 平均可用性	最小化	25.00%	88.50%	2.875% [(100-88.5) x 0.25]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーターの方向の影響を受けるベンダースコア (続く)

インジケーター	方向	インジケーターの重み	インジケーターメトリクススコア	ベンダースコアに貢献するインジケータースコア
VMW: 平均 SLA 達成度	最小化	10.00%	100.00%	0%
合計				**53.967%**

ドメインセパレーションと ベンダー管理ワークスペース

ドメインセパレーションは ベンダー管理ワークスペース でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

ベンダー管理ワークスペースアプリケーションは、パフォーマンスアナリティクスを利用してデータを収集し、ドメインセパレーションのサポートを提供します。

ベンダー管理ワークスペースドメインセパレーションの要求

ドメインサポート - Domain Extensions Installer プラグイン (com.glide.domain.msp_extensions.installer) は、ServiceNow 担当者が有効にする必要があります。このプラグインがアクティブ化された後、アドミニストレーターとして、パフォーマンスアナリティクス - ドメインサポートプラグイン (com.snc.pa.domain_support) を有効にすることができます。

ベンダーマネージャーワークスペース の機能を有効にするには、パフォーマンスアナリティクス - ドメインサポートプラグイン (com.snc.pa.domain_support) を有効にする必要があります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ベンダー管理ワークスペースのドメインセパレーションの設定

ベンダー管理ワークスペースのドメインセパレーションを設定し、特定のドメインのベンダースコアを収集して、データを分析します。ベンダースコアメトリクスモデルのドメインを設定します。

始める前に

必要なロール：pa_data_collector または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ドメインのベンダースコアパフォーマンスアナリティクスデータを収集するように、ドメインを設定します。
   a. [パフォーマンスアナリティクス] > [データコレクター] > [ドメイン構成] に移動します。
   b. ベンダー管理ワークスペースのドメイン構成を作成します。
      i. [新規] をクリックします。
      ii. [名前] フィールドに、構成の名前を入力します。
      iii. [構成タイプ] メニューで、[条件] を選択します。
      iv. 集計オプションセクションで、[子の収集] チェックボックスをオンにして、すべての子ドメインからスコアを収集します。
   c. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   d. 次のパフォーマンスアナリティクスジョブを関連リストに追加します。

      注: ジョブ関連リストがない場合は、関連リストを表示するようにフォームを設定する必要があります。

      - VMW スケジュールされたデータ収集
      - VMW 重み付け収集
      - VMW 日次データ収集
      - VMW ベンダースコア収集

   e. [更新] をクリックします。
   データコレクションジョブの作成またはスケジュールの詳細については、「データコレクションジョブの作成またはスケジュール」を参照してください。

   注: パフォーマンスアナリティクス アプリケーションは、以下の処理を実行します。
   - [実行ユーザー] ユーザーとしてジョブを実行し、スコアを収集します。
   - ログインユーザーがジョブを実行しているドメインのスコアのみを収集します。ベンダーマネージャーワークスペースでそのドメインに属していないベンダーアドミニストレーターまたはベンダーマネージャーには、スコアは見えません。
   - アプリケーションがドメイン構成のジョブを実行するときに、ドメインからインジケーターソースクエリへの結果の件数を制限するデータベースクエリが自動的に追加されます。

2. ドメインを設定して、ベンダースコアメトリクスモデルをドメインに割り当てます。
   a. [ベンダー管理ワークスペース] > [ベンダースコアメトリクスモデル] に移動します。
   b. 次のいずれかの操作を行います。

宛先	操作
ベンダースコアメトリクスモデルリストの設定	a. パーソナライズアイコンをクリックします。 b. [利用可能] 列から [選択済み] 列に [ドメイン] を移動します。 c. **[OK]** をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
ベンダースコアメトリクスモデルフォームの設定	**a.** リストから、ベンダースコアメトリクスモデルを選択します。 **b.** コンテキストメニューアイコンを右クリックし、 [設定] > [フォームレイアウト] を選択します。ベンダー管理ワークスペースセクションで作業していることを確認します。 **c.** [利用可能] 列から [選択済み] 列に [ドメイン] を移動します。 **d.** [保存] をクリックします。

構成可能ワークスペース での ベンダー管理ワークスペース のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、ベンダーマネージャーワークスペース が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

ベンダー管理ワークスペース クイックスタートテストでは。ベンダーマネージャーワークスペース プラグイン (com.snc.vlm.vmw) をアクティブ化して、デモデータをロードする必要があります。

ベンダー管理ワークスペース - テストのテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
VLM：ベンダーの作成	アップグレード後に、ベンダーマネージャーワークスペース プラグインで問題を追跡します。新しいベンダーを作成します。	New York

関連情報

クイックスタートテスト

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ

ServiceNow® ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションでは事前ビルド済みユースケーステンプレートを提供して、機械学習の実装を通じてインテリジェントな ITSM ビジネスプロセスの作成方法をガイドします。

重要:

Xanadu リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは将来の廃止に備えて準備されます。これは完全に廃止され、**Yokohama** リリースからサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチの探索

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションは、機械学習を使用して IT インシデントの迅速な解決と迅速化を実現するためにビルドされています。

ワークベンチには、新しい予測モデルの作成とトレーニング、それらの評価とテスト、および IT 組織に価値をもたらすためのビジネスプロセスへの追加のプロセスを系統的にガイドする、事前ビルド済みユースケーステンプレートが含まれています。

ガイド付き機械学習では次の手順を提供して、機械学習のナレッジを身に付けながら情報に基づく意思決定を行なえるようにできます。

ユースケースはトレーニング後、すぐに使用可能になります。パフォーマンスアナリティクス 機能を使用して、正常に実装したユースケースを監視してベストモデルの有効性を確保できます。[インシデントの予測インテリジェンス] ダッシュボードで、しきい値を定義してモデルが予想どおりに実行されているかどうかを監視します。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチアプリケーションは、ITSM Pro SKU で利用可能な予測インテリジェンスアプリケーションのアクティブ化に依存しています。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチが必要なユーザー

ビジネスプロセスアーキテクトでは、予測インテリジェンスワークベンチ機能を使用して機械学習ベースのユースケースを開始します。予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードを使用することにより、ビジネス価値を決定してモデルを監視し、関連する統計情報を表示できます。

プロセスアーキテクトまたはオーナーであるか IT 組織の機械学習に取り組んでいる場合は、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ でインシデントケースロードを簡素化できます。トレーニング済み予測モデルでは、過去の類似する解決策を引用したり関連するナレッジベース記事を推奨したりして、インシデントを解決してインシデントの調査と解決プロセスを迅速化できます。これにより、主により複雑な難題に時間を費やす必要がある IT プロフェッショナルは貴重な時間を節約できます。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ の使用に際して、人工知能や機械学習に関する事前の知識や経験は不要です。アプリケーションには、独自の予測モデルの作成、トレーニング、評価、テスト、作成に役立つ事前ビルド済みガイダンスを含むテンプレートが含まれています。また、ナレッジベース記事にリンクして、IT インシデントケースロードをサポートしたり、予測インテリジェンスプラットフォームアプリケーションの多くの機能にアクセスしたりできます。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ のメリット

最先端の人工知能と機械学習技術は、多くの業界で広く採用されています。ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションでは、IT インシデントタスクを迅速かつ効果的に解決して IT 組織を改善するために必要な機械学習ツールを提供します。予測モデルを作成して実装するプロセスは、貴重なビジネス分析と運用の最適化につながります。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ のユーザーエクスペリエンス

シンプルで簡素化されたモデルの作成、評価、テスト、およびデータ連携

さまざまなモデルバージョンを評価してテストできます。再トレーニングされたモデルバージョンが以前のバージョンよりもパフォーマンスが低い場合は、それを調整し、勝利したモデルバージョンを表示して、アクティブとしてマークできます。

ユースケースのガイド付きステップページでトレーニング済みモデルを表示できます。モデルがデータ連携されると、連携データがモデル名の横に角括弧でくくられて示されます。また、モデルの [作成日] と [トレーニング日]、そして [アクティブバージョン] 番号も確認できます。データ連携モデルが、リストの一番上に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ネット自動化スコアが最も高いモデルが、緑色で強調表示される勝利モデルとして示されます。2 つのモデルのネット自動化スコアが同じ場合は、最後に作成されたモデルが緑色で強調表示されます。

[ユースケース - すべての作成済みユースケース] ページのファセットフィルター機能を使用して、[ドメイン]、モデルの [ステータス]、および [モデルトレーニングステータス] でフィルタリングできます。

[ユースケース - テンプレートから新規作成] ページのファセットフィルター機能を使用して、 [ドメイン]、[セットアップヘルプ]、および [ビジネス価値] でフィルタリングできます。

[ユースケース - すべての作成済みユースケース] および [ユースケース - テンプレートから新規作成] ページに追加された検索フィルターを使用して、ユースケーステンプレートまたはユースケースをすばやく検索します。

[統合済み] および [処理中] のモデルを一意のアイコンで特定できます。また、モデルトレーニングが失敗したときや、モデルのパフォーマンスが悪いときは、[ユースケース - すべて] ページでアイコンやフラグで示されるので簡単に認識できます。

必要に応じてモデル名と簡単な説明を編集できます。

以前のモデルバージョンを非アクティブ化したり、以前のモデルバージョンを選択してアクティブ化したりできます。

ユースケースの作成プロセスを開始する前に、必要な所要データがあるかどうかを確認できます。データが不十分な場合は、メッセージで通知されます。

モデルバッチテストの .CSV ファイルをダウンロードしたり、テストフェーズに移動して結果を表示したりできます。

入力フィールドのドット連結

フォーム、リスト、またはスクリプトから、関連テーブルのフィールドにアクセスできます。

右から左への言語のサポート

右から左に読むユーザーのために、この言語サポートが追加されています。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ 管理

アドミニストレーターは ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ に必要なプラグインをアクティブ化できます。piwb_admin ロールを持つユーザーは、アプリケーションを特定の要件を満たすように構成できます。

重要:

Xanadu リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは将来の廃止に備えて準備されます。これは完全に廃止され、**Yokohama** リリースからサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

予測インテリジェンスワークベンチアドミンは以下のタスクを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予測インテリジェンスワークベンチ プロパティ設定の構成。これには、低実績なユースケースを評価するための最小数の予測や事前トレーニング済みモデルを表示するネット自動化の最低割合などが含まれます。
- 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成してユーザーに必要なロールを割り当て、モデル実装プロセス内を移動します。
- 通知を構成して、予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーにメールで以下のイベントをアラートします。
  - 新しいモデルがトレーニングされて評価の準備ができているとき
  - バッチテストが開始されてテスト結果が利用可能になったとき

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ のアクティブ化

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ は、コア予測インテリジェンスワークベンチ (com.sn_piwb_ml) プラグインと予測インテリジェンスワークベンチ ITSM content (com.sn_piwb_itsm_content) プラグインをアクティベーションすると利用できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

重要:

Xanadu リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは将来の廃止に備えて準備されます。これは完全に廃止され、**Yokohama** リリースからサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ関連プラグインには、予測インテリジェンスアプリケーションのアクティブ化が必要です。予測インテリジェンスは、予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインと 予測インテリジェンス Reports (com.glide.platform_ml_pa) プラグインのアクティブ化により利用可能になります。これには ITSM Pro パッケージのサブスクリプションが必要です。詳細については、「 予測インテリジェンス のインストール 」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ とともにインストールされるコンポーネント

予測インテリジェンスワークベンチプラグインをアクティブにすると、さまざまなロールがインストールされます。

> **重要:**
>
> Xanadu リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは将来の廃止に備えて準備されます。これは完全に廃止され、**Yokohama** リリースからサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。
>
> 詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

> **注:** アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチの機能を取得するための 2 つのプラグインが利用できます。

- 予測インテリジェンスワークベンチ (com. sn_piwb_ml): ユースケースを作成して管理するための共通フレームワークを提供します。

  > **注:** ITSM Pro のサブスクリプションで利用できる予測インテリジェンスと予測インテリジェンスレポートの各プラグインのアクティベーションが必要です。

- 予測インテリジェンスワークベンチ ITSM コンテンツ (com.sn_piwb_itsm_content)：予測インテリジェンスワークベンチ で作成されたユースケースの実装ガイダンスを提供する ITSM 仕様のコンテンツにアクセスできるようにします。またこのプラグインを使用すると、[インシデントのための予測インテリジェンス] ダッシュボードにアクセスして、値を IT Service Management にある複数のアプリケーション全体に送信できます。

  > **注:** 予測インテリジェンスワークベンチ、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ITSM ダッシュボード、インシデントプラグインのアクティベーションが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測インテリジェンスワークベンチ

予測インテリジェンスワークベンチでインストールされたロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
予測インテリジェンスワークベンチアドミン [piwb_admin]	予測インテリジェンスワークベンチアドミニストレーター。予測インテリジェンスワークベンチプロパティ設定を構成します。 ユースケースを作成して管理できます。	• piwb_manager • ml_admin
予測インテリジェンスワークベンチマネージャー [piwb_manager]	通常はビジネスプロセスアーキテクト。ユースケースを作成して管理できます。 予測インテリジェンスワークベンチプロパティ設定を構成します。 [インシデントの予測インテリジェンス] ダッシュボードを監視します。	• ml_admin • piwb_viewer • pa_admin
予測インテリジェンスワークベンチビューアー [piwb_viewer]	[インシデントの予測インテリジェンス] ダッシュボードを表示できます。	• pa_viewer • ml_report_user

注: すべての新規レコードが 予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションで作成されて更新されます。メンテナンスロールを持つユーザーのみが、ベースシステムテーブルを更新できます。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
ユースケース予測実行 [piwb_prediction_run]	ユースケースのテスト予測タイプが単一のテストかバッチテストかどうかを定義するために使用されます。
PIWB ユースケーステンプレート [piwb_usecase_template]	ユースケーステンプレートを作成するために使用されます。アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
セットアップアシスタントトラッカー [piwb_usecase_sa_tracker]	ガイド付きパスのステップ (ステージまたはタスク) のステータスを追跡するために使用されます。
PIWB セットアップアシスタントステージタスク [piwb_sa_stage_task]	セットアップアシスタント計画の各ステージのタスクを保存するために使用されます。PIWB セットアップアシスタントベースタスク [piwb_sa_task_base] テーブルを拡張します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
PIWB セットアップアシスタント計画 [piwb_sa_plan]	ユースケースのタイプごとにセットアップアシスタント計画 (ガイド付きパス) を定義するために使用されます。
PIWB セットアップアシスタントベースタスク [piwb_sa_task_base]	新しいセットアップアシスタントベースタスクのレコードを作成してタスクをアクティブにするために使用されます。
PIWB ユースケース [piwb_usecase]	新しいユースケースを事前ビルド済みテンプレートごとに作成するために使用します (piwb_admin と piwb_manager は作成、更新、削除できます (piwb_viewer は表示のみ))。
PI ソリューションモデル [piwb_model]	予測インテリジェンスソリューションモデルを作成してモデルをアクティブにするために使用します (piwb_admin と piwb_manager は作成、更新、削除できます (piwb_viewer は表示のみ))。
PIWB セットアップアシスタントステージ [piwb_sa_stage]	PIWB セットアップアシスタントベースタスク [piwb_sa_task_base] テーブルを拡張します。
ユースケース予測結果 [piwb_prediction_result]	ユースケース予測結果を予測実行とモデルに基づいて定義するために使用します (piwb_admin と piwb_manager は作成、更新、削除できます (piwb_viewer は表示のみ))。
PI ソリューションコメント [piwb_model_comment]	指定されたクラスの 予測インテリジェンスソリューションを定義するために使用します (piwb_admin と piwb_manager は作成、更新、削除できます (piwb_viewer は表示のみ))。

ドメインセパレーションと 予測インテリジェンスワークベンチ

ドメインセパレーションは、予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションでサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

重要:

Xanadu リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは将来の廃止に備えて準備されます。これは完全に廃止され、**Yokohama** リリースからサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

標準サポートレベル

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションで想定されているテナントあたりの最小実行可能製品 (MVP) ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

予測インテリジェンスワークベンチのドメインセパレーション - 概要

予測インテリジェンスワークベンチ では、機械学習モデルの作成を過去のデータセットを使用して行えます。機械学習モデルは 予測インテリジェンスワークベンチ ドメインごとに構成できます。これにより、ソリューションによって使用されるデータがドメイン固有のデータであることが保証されます。モデルがドメインに対してトレーニングされた後、そのドメインが属するものに応じて、モデルは解決のために予測を呼び出します。たとえば、モデルでインシデントまたはケースを予測します。

予測インテリジェンスワークベンチにおけるドメインセパレーションの仕組み

インスタンスオーナーは、各ドメインのモデル定義を作成し、それらのモデルをトレーニングすることで、各ドメインの機械学習モデルを訓練できます。この方法では、各モデルが対応するドメインに固有のデータを使用します。

- データはドメインセパレーションにすることができる
- ベース システムのアプリケーション テーブルにドメイン列がある
- ドメイン固有の構成は、インスタンス所有者によって管理される
- テナント ドメインは、独自のアプリケーション データを管理できる

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ 設定を構成

デフォルトの 予測インテリジェンスワークベンチ プロパティ設定を表示して、ビジネスプロセスのニーズを満たすように構成します。

始める前に
必要なロール：piwb_admin または piwb_manager

このタスクについて

重要:

Xanadu リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは将来の廃止に備えて準備されます。これは完全に廃止され、**Yokohama** リリースからサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

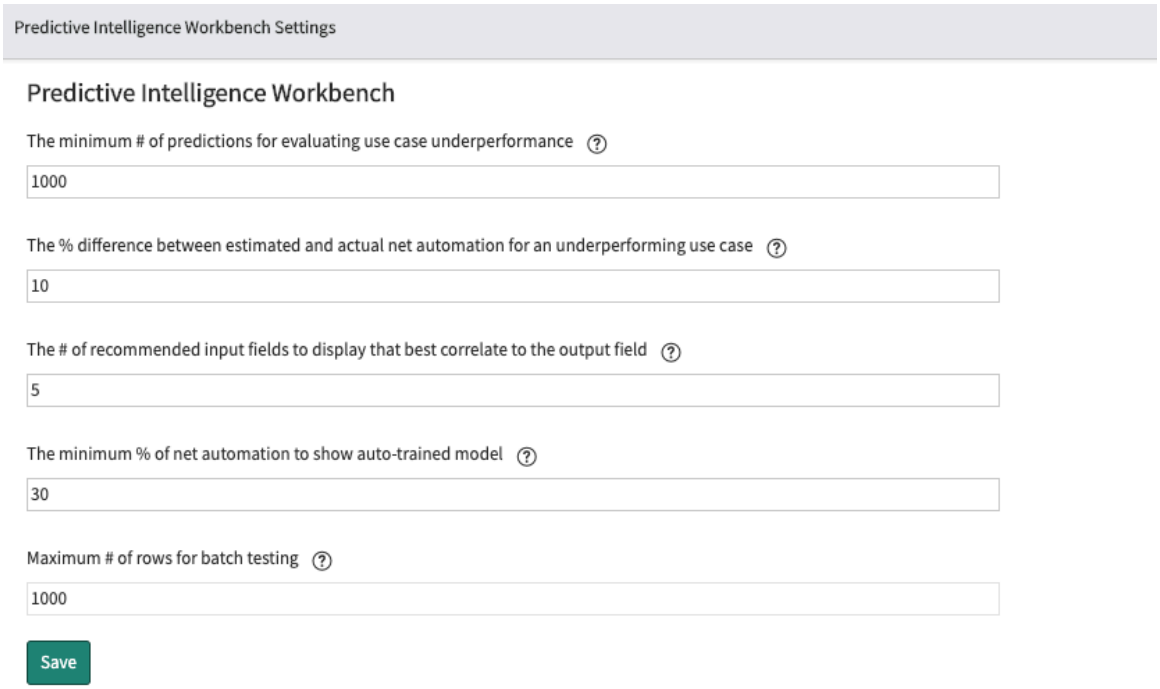
予測インテリジェンスワークベンチには、アプリケーションの使用方法とエクスペリエンスを定義するための構成可能なプロパティ設定がいくつか含まれています。たとえば、バッチテストに使用する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

行数や、ネット自動化の最低割合をモデルが自動トレーニングされたことを示すために決定します。デフォルト設定は、ベースシステムアプリケーションで構成されています。

手順

1. [すべて] > [予測インテリジェンスワークベンチ] > [管理] > [設定]の順に移動します。
   [予測インテリジェンスワークベンチ] 設定ページがデフォルトの設定構成で表示されます。



2. 必要に応じて、プロパティの設定を変更するかデフォルトパラメーター内で作業します。
3. 変更を加えた場合は [保存] をクリックします。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ オンコール通知

メール通知が、予測インテリジェンスワークベンチ とともに追加されます。

重要:

Xanadu リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは将来の廃止に備えて準備されます。これは完全に廃止され、**Yokohama** リリースからサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

予測インテリジェンスワークベンチには、ユースケースモデルの実装を通じてユーザーにアラートする複数のメール通知が含まれています。

ユースケースモデルを作成してトレーニングする 予測インテリジェンス プロセスアーキテクトは、ユースケースモデルが正常にトレーニングされてバッチテストが正常に完了した際にメール通知を受信します。ユースケースがトレーニングに失敗したかバッチテストでエラーが発生した場合は、ユーザーはこれらのシナリオに関する通知も受信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーはメール通知のリンクをクリックして、新しくトレーニングされたユースケースまたはバッチテスト結果を表示できます。また、必要に応じてテスト結果をダウンロードできます。ユーザーは以下の通知を受け取れます。

名前	説明
ユースケースモデルのトレーニングに成功 テーブル: PI ソリューションモデル [piwb_model]	ユースケースモデルが正常にトレーニングされたときに、メールが指定されたユーザーグループへ送信されます。
バッチテスト実行完了	バッチテストが完了したときに、メールが指定されたユーザーグループに送信されます。
ユースケースモデルのトレーニングに失敗 テーブル: PI ソリューションモデル [piwb_model]	ユースケースモデルのトレーニングに失敗したときに、メールが指定されたユーザーグループへ送信されます。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成してユーザーまたはロールを追加し、予測インテリジェンス プロセスアーキテクトがユースケースモデルの実装プロセス中に通知されるようにします。「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成」を参照してください。

予測インテリジェンスワークベンチ のメール通知の詳細については、「メール通知のプレビュー」を参照してください。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成してユーザーまたはロールをグループに追加し、メール通知をユースケースモデルのトレーニングとテストフェーズが完了したときに受信します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

重要:

Xanadu リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは将来の廃止に備えて準備されます。これは完全に廃止され、**Yokohama** リリースからサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メール通知を送信してユースケースモデルのトレーニングとテストフェーズを通じてユーザーに警告するようにするには、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチユーザーグループを作成してユーザーまたはロールのいずれかをグループに追加します。

ユーザーは以下の 予測インテリジェンスワークベンチ イベントの通知を受信できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユースケーストレーニングに成功
- バッチテスト完了
- ユースケーストレーニングに失敗

手順

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成してユーザーを追加する方法については、「ユーザーグループを作成」を参照してください。
このアプリケーションで提供されたメール通知の詳細については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ オンコール通知」を参照してください。

予測インテリジェンスワークベンチ 移行ユーティリティ

予測インテリジェンスワークベンチ マネージャーは、既存の互換性のある 予測インテリジェンスソリューション定義を 予測インテリジェンスワークベンチ に簡単に移行できます。移行ユーティリティを使用すると、構成が簡素化され、レポート機能が拡張されます。

重要:

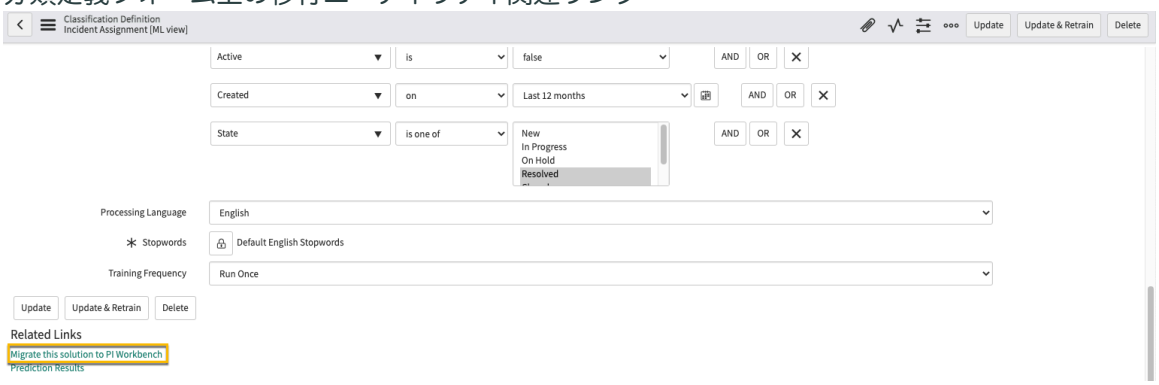
Xanadu リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは将来の廃止に備えて準備されます。これは完全に廃止され、**Yokohama** リリースからサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

piwb_manager ロールを持つ既存の予測インテリジェンスユーザーは、予測インテリジェンスワークベンチ移行ユーティリティを使用して、ソリューション定義をユースケースに変換できます。このアクティブなソリューションは、新しいユースケースに関連付けられたモデルに変換されます。

ユーザーは、予測インテリジェンス の [分類定義] フォーム上の関連リンクを使用して、予測インテリジェンス からのソリューション定義を 予測インテリジェンスワークベンチ に直接移行できます。

分類定義フォーム上の移行ユーティリティ関連リンク



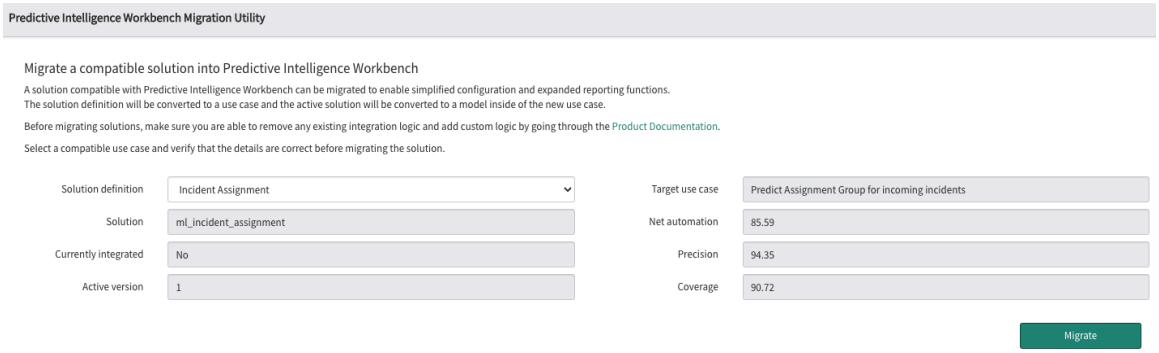
アクティブなソリューション定義があり、かつそのソリューションが 予測インテリジェンスワークベンチ のユースケースに関連付けられていないときにのみ、関連リンクがフォームに表示されます。

ユーザーは、予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションのモジュールとして移行ユーティリティにアクセスすることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

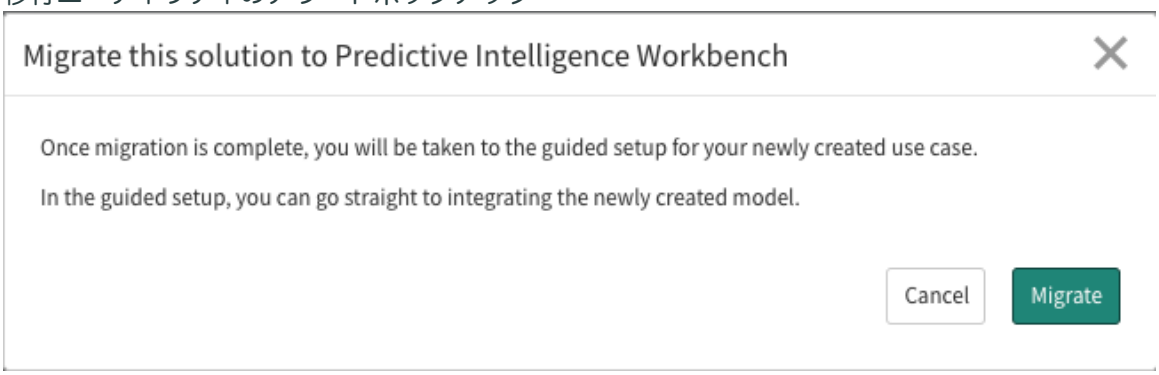
[このソリューションを **PI Workbench** に移行] 関連リンクをクリックするか、[移行ユーティリティ] モジュールをクリックすると、ソリューション定義のための [移行ユーティリティ] の詳細ページが表示されます。

移行ユーティリティの詳細ページ



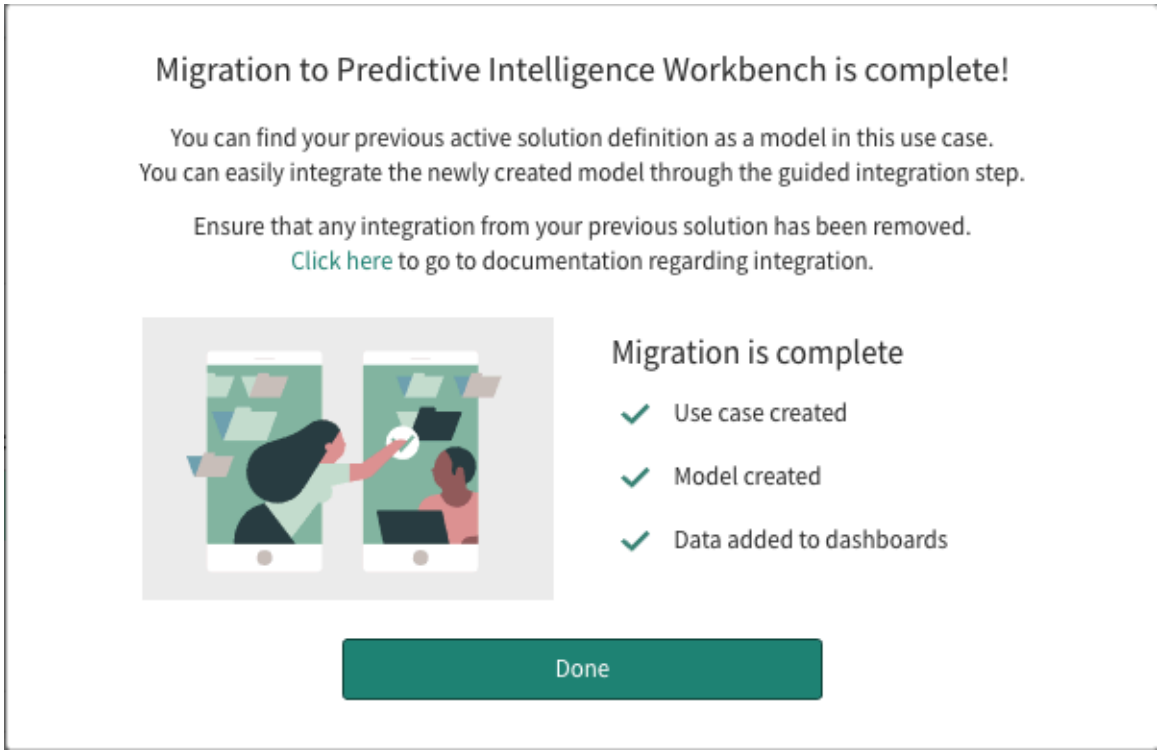
[移行ユーティリティ] の詳細ページから [移行] をクリックすると、新しいユースケースが 予測インテリジェンスワークベンチ に作成されることを示す警告が表示されます。その後、ガイド付きセットアップに従って、新しいモデルをデータ連携できます。

移行ユーティリティのアラートポップアップ



このポップアップアラートから [移行] をクリックすると、移行が確定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



予測インテリジェンスワークベンチ 事前トレーニング済みユースケース

ユースケースの事前トレーニング機能のメカニズムでは、予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションをアクティブにするときに機械学習ソリューションの定義を有効にしてトレーニングします。

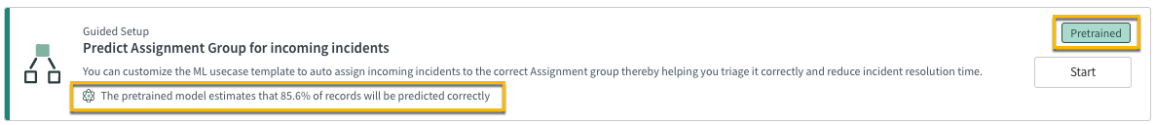
重要:

Xanadu リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは将来の廃止に備えて準備されます。これは完全に廃止され、**Yokohama** リリースからサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

事前トレーニング済み機械学習ソリューションがシステムに存在する場合、予測インテリジェンスワークベンチはユースケーステンプレートを [事前トレーニング済み] フラグで強調表示します。

予測インテリジェンスワークベンチ事前トレーニング済みモデルユースケースのテンプレート



以下の基準が満たされると、ユースケーステンプレートの [事前トレーニング済み] フラグが表示されます。

- 事前トレーニングの 予測インテリジェンスワークベンチ *piwb.instance_eligible_auto_train* システムプロパティがインスタンスでアクティブ化 (true) になっています。このプロパティは、デフォルトでは無効になっています。piwb_admin ロールを有効にする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インスタンスは、以下のいずれかのタイプである必要があります。
  - ded-prod
  - shared-prod
  - ded-subprod
  - shared-subprod
- 関連する機械学習ソリューションがアクティブであり、展開の準備ができています。
- ユースケーステンプレートには、既存の事前トレーニング済みユースケースは含まれていません。
- 機械学習ソリューションのネット自動化がしきい値を超えています。

  注: デフォルトのベースシステムしきい値は 30 です。この値は 予測インテリジェンスワークベンチ *piwb.auto_train_threshold* システムプロパティで構成できます。デフォルト値を変更するには、piwb_admin ロールが必要です。

- 機械学習ソリューションは、ML の自動トレーニングソリューション [ml_autotrain_solution] テーブルで定義されたレコードを含む、事前トレーニング済みベースシステムソリューションです。

予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ

予測インテリジェンスワークベンチ ではスクリプト化された拡張ポイントを使用して、予測のトレーニング済みユースケースモデルを統合します。

重要:

Xanadu リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは将来の廃止に備えて準備されます。これは完全に廃止され、**Yokohama** リリースからサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

トレーニング済みユースケースデータ統合実装用のスクリプト化された拡張ポイント

スクリプト化された拡張ポイントは *PIWBPredictionProcessor* で、*PIWBPredictionProcessor_incident* はインシデント [インシデント] テーブル用 *PIWBPredictionProcessor* のデフォルト実装です。*PIWBPredictionProcessor_incident* では、統合済みインシデントに関連するユースケースモデルの予測がすべて実行されます。

デフォルト実装のカスタマイズ

デフォルト実装をカスタマイズする場合は、*PIWBPredictionProcessor_incident* スクリプトを変更できます。インシデントテーブルのビジネスルール *PIWB Prediction - Incident* は、予測用 *PIWBPredictionProcessor_incident* スクリプトを呼び出します。スクリプト拡張ポイントの詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ の実装

機械学習を使用してビジネスプロセスを最適化します。既存のアプリケーションワークフローを拡張するために、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユースケースモデルをトレーニングして実装できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

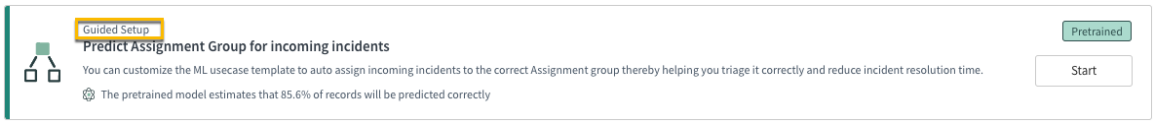
Xanadu リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは将来の廃止に備えて準備されます。これは完全に廃止され、**Yokohama** リリースからサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

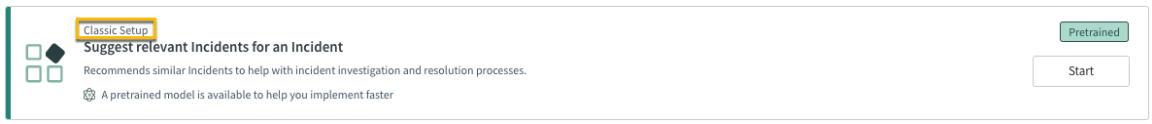
ユースケーステンプレートを探索

piwb_admin または piwb_manager ロールを持つユーザーは、事前ビルド済みユースケーステンプレートを探索して予測機械学習モデルを作成できます。機械学習モデルを作成するには、まず事前ビルド済みユースケーステンプレートを選択します。一部の事前ビルド済みテンプレートはガイド付きです。これらには、[ガイド付きセットアップ] フラグが表示されます。これらのテンプレートには、実装を容易にするための包括的なセットアッププロセスが含まれています。ガイドなしのテンプレートには、[クラシックセットアップ] フラグが表示されます。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチガイド付きユースケーステンプレート



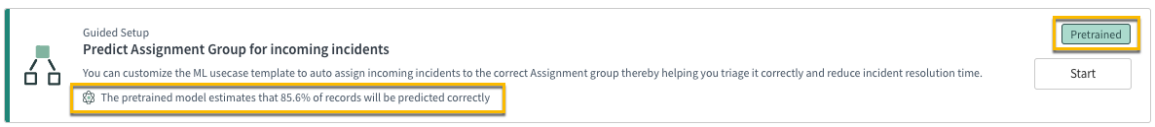
ITSM 予測インテリジェンスワークベンチクラシックセットアップユースケーステンプレート



利用可能な事前トレーニング済みモデルを含むテンプレートでは、データに基づく事前生成済みモデルによりセットアッププロセスを高速化します。テンプレートで [事前トレーニング済み] が示されている場合は、ユースケースセットアップの評価フェーズに直接進めることを意味しています。事前トレーニング済みモデルが受け入れ可能である場合は、ビジネスプロセスに直接統合できます。それ以外の場合は、このモデルを調整するか別のモデルを作成できます。後でユースケースの名前と説明を変更できます。事前トレーニング済みモデルは、正しく予測済みなインシデントの予測割合を表示します。

利用可能な事前トレーニング済みモデルが含まれるテンプレートでは、正しく予測されたインシデントの推定割合も表示されます。事前トレーニング済みモデルが受け入れ可能である場合は、ビジネスプロセスに直接統合できます。それ以外の場合は、このモデルを調整するか別のモデルを作成できます。後でユースケースの名前と説明を変更できます。事前トレーニング済みモデルは、正しく予測済みなインシデントの予測割合を表示します。

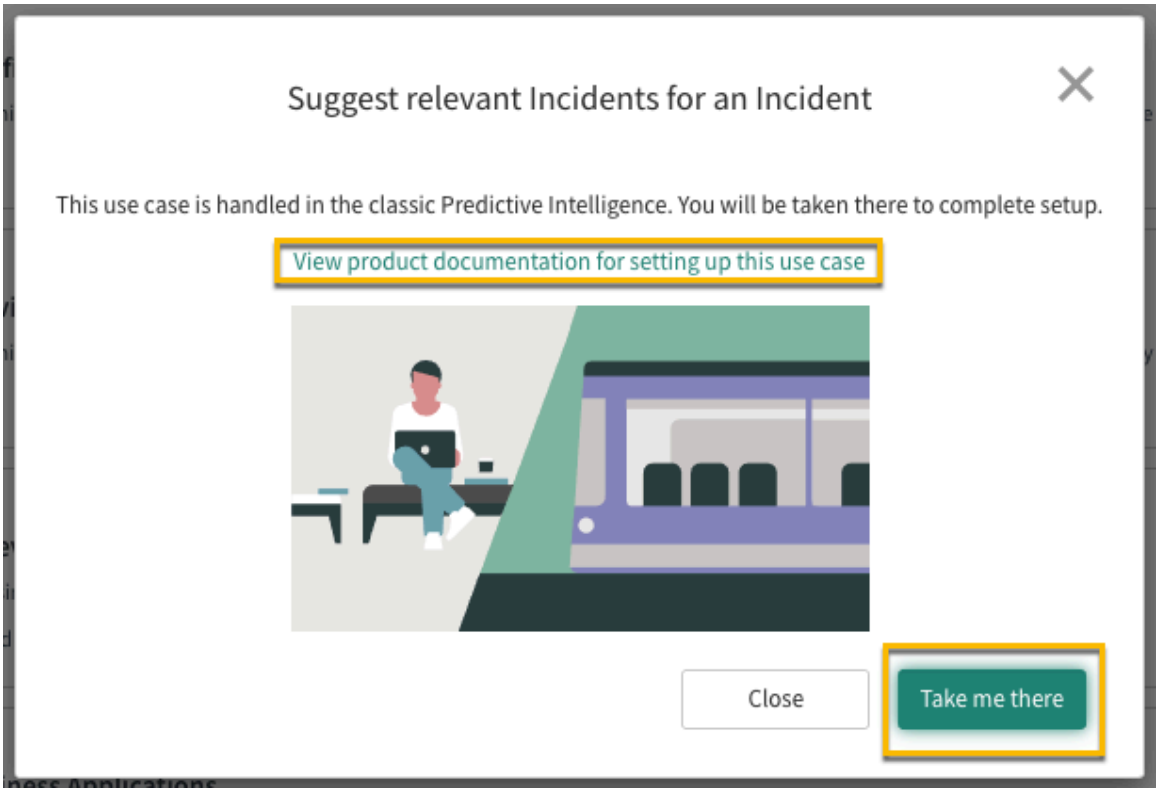
ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ事前トレーニング済みモデルユースケースのテンプレート



ガイドなしの [クラシックセットアップ] テンプレートには、関連する 予測インテリジェンスワークベンチ 製品ドキュメントへのリンク、または [開始] ボタン付きの ServiceNow プラットフォーム 予測インテリジェンス アプリケーションへのリンクが記載されています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは、製品ドキュメントと 予測インテリジェンス製品ドキュメントにリンクしています。



ユースケース作成フェーズ

予測機械学習モデルの作成には、いくつかのフェーズが含まれます。モデルを作成してトレーニングした後、評価、調整、予測結果のテスト、ビジネスプロセスとの統合を行う必要があります。ユースケースモデル作成フェーズには、以下が含まれます。

- モデルの作成とトレーニング：一意のデータに基づいてトレーニングするモデルを作成するためのパラメーターを定義します。一般的に、このフェーズでは複数のモデルを作成します。使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改良します。
- モデルをテスト: 予測結果をモデルから取得して、ビジネスプロセスと統合するのに最適なモデルを決定します。モデルが正しい結果を返すかどうかを確認するには、単一またはバッチテストプロセスを使用できます。
- 最適なモデルを統合 (Integrate the best model): 最適なモデルをビジネスプロセスに展開します。どのモデルが最適で正しい結果を返すかを判断したら、本番環境に統合します。

> **注:** トレーニング済みユースケースデータ連携の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

受信インシデントのアサイン先グループを予測 **(Predict Assignment Group for incoming incidents)**

このガイド付きテンプレートを使用して、受信インシデントを正しいアサイン先グループに自動アサインし、インシデント解決時間を短縮します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

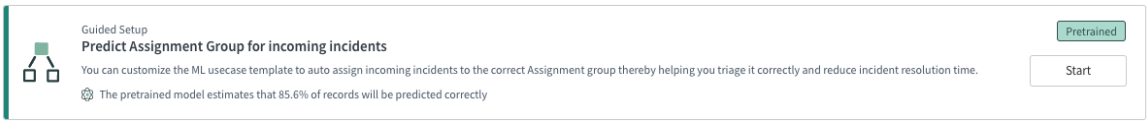
このテンプレートでは、ユースケースモデルをカスタマイズして受信インシデントの正しいアサイン先グループの予測について説明します。ユースケーステンプレートに [事前訓練済み] ラベルが表示

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

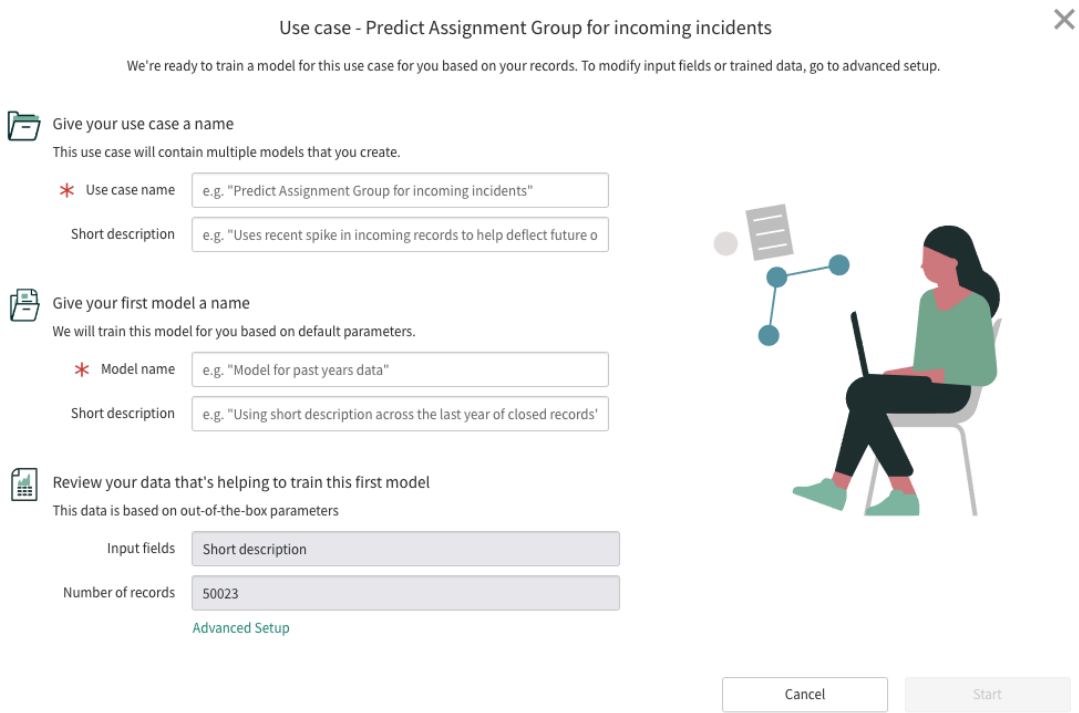
されると、いくつかの実装ステップを迂回でき、[開始] をクリックすれば、モデルの評価と調整に自動で移動します。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. [すべて] > [予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレートから新規作成] の順に移動します。
2. [受信インシデントのアサイン先グループを予測 **(Predict Assignment Group for incoming incidents)**] ガイド付きテンプレートを選択します。



3. [ユースケース - 受信インシデントのアサイン先グループを予測 **(Use case - Predict Assignment Group for incoming incidents)**] ポップアップフォームで、[ユースケース名] フィールドにユースケースの一意の名前を入力します。



> **注:** このユースケースには、作成した複数のモデルが含まれます。必要な場合は、テンプレートと同じ名前を使用できます。

4. 必須ではありませんが、[簡単な説明] フィールドにユースケースの一意な詳細を入力しておくと便利です。

> **注:** 通常、[簡単な説明] は、ユースケースの目標やユースケース作成の目的に関する詳細を提供します。

5. [モデル名] フィールドにモデルの名前を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

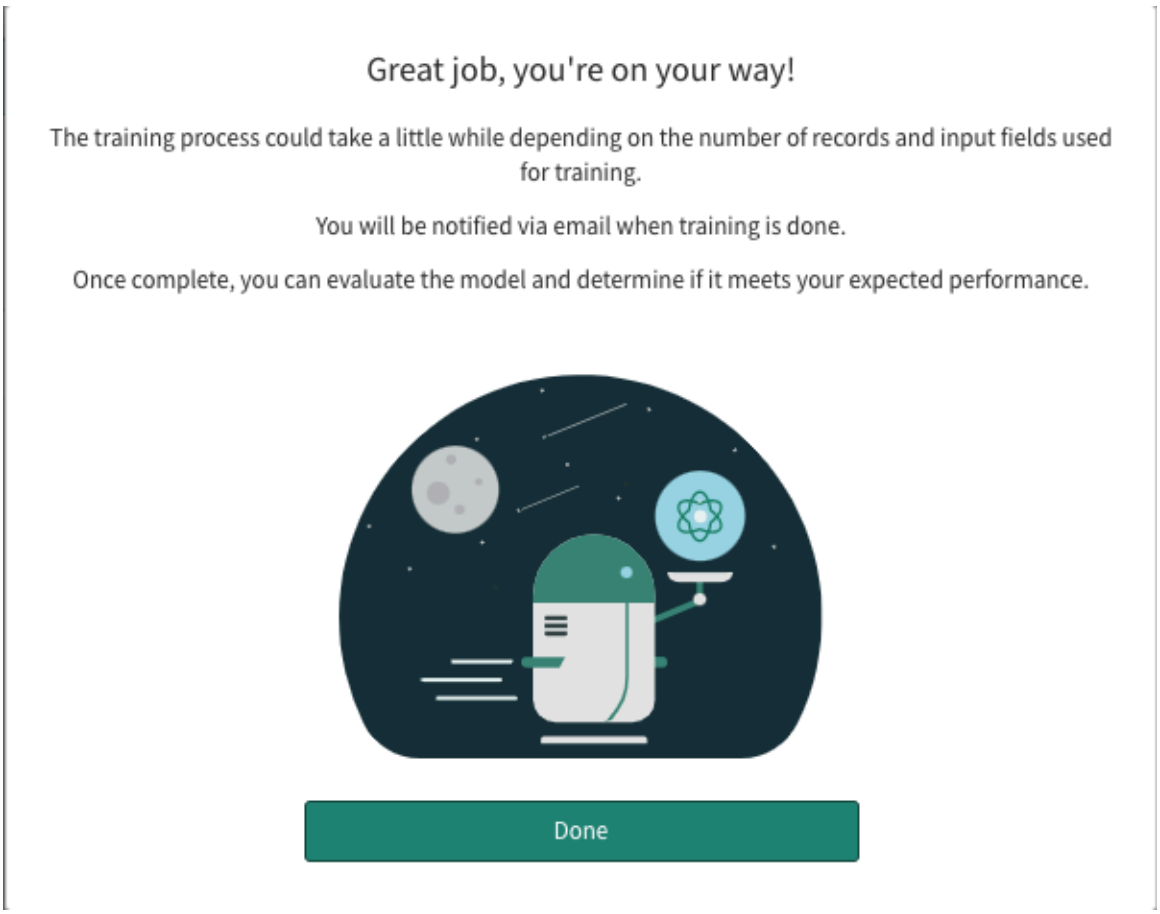
注: モデルは、デフォルトのパラメーターに基づいてトレーニングされます。モデルの名前は、その目的 (たとえば、「過去数年間のデータのモデル」) を反映している必要があります。

6. [入力] フィールドと [レコード数] フィールドで、モデルのトレーニングに役立つベースシステムパラメーターを確認します。
7. [詳細セットアップ] をクリックして、このデータを変更します。

注: [詳細セットアップ] をクリックすると、処理言語の変更や、モデルのトレーニングに使用するフィルターの確認と変更が可能です。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。予測の生成に使用される入力フィールドを確認して変更します。[利用可能] と [選択済み] のリスト間でフィールドを移動してフィールドをカスタマイズし、ビジネスデータが適切に表示されるようにします。行った変更を保存します。

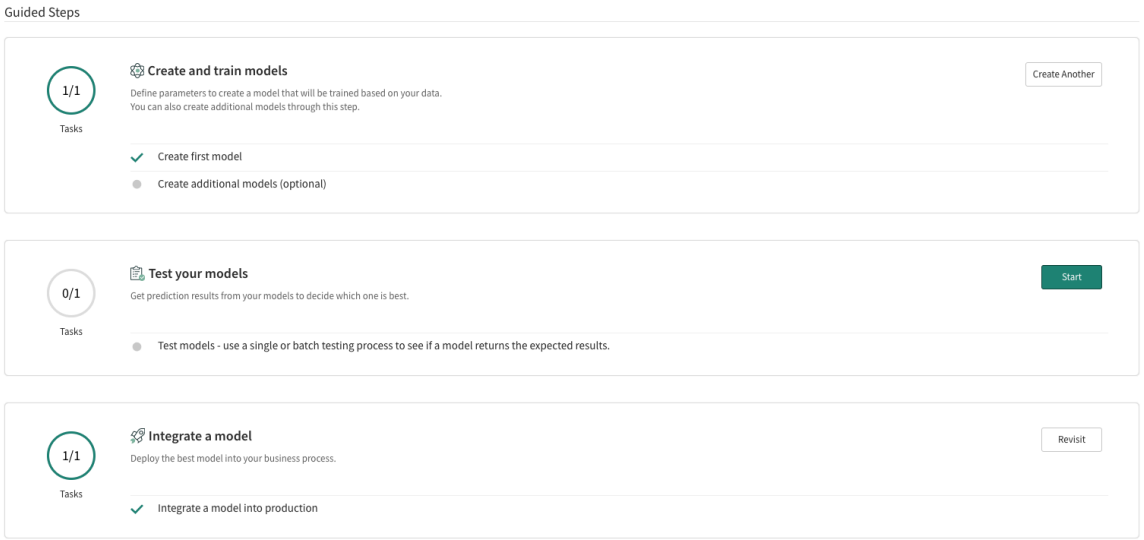
8. [開始] をクリックします。
ポップアップメッセージにより、モデルが作成され、トレーニングが進行中であることがわかります。

注: 実装を開始するには、少なくともユースケース名とモデル名を入力する必要があります。

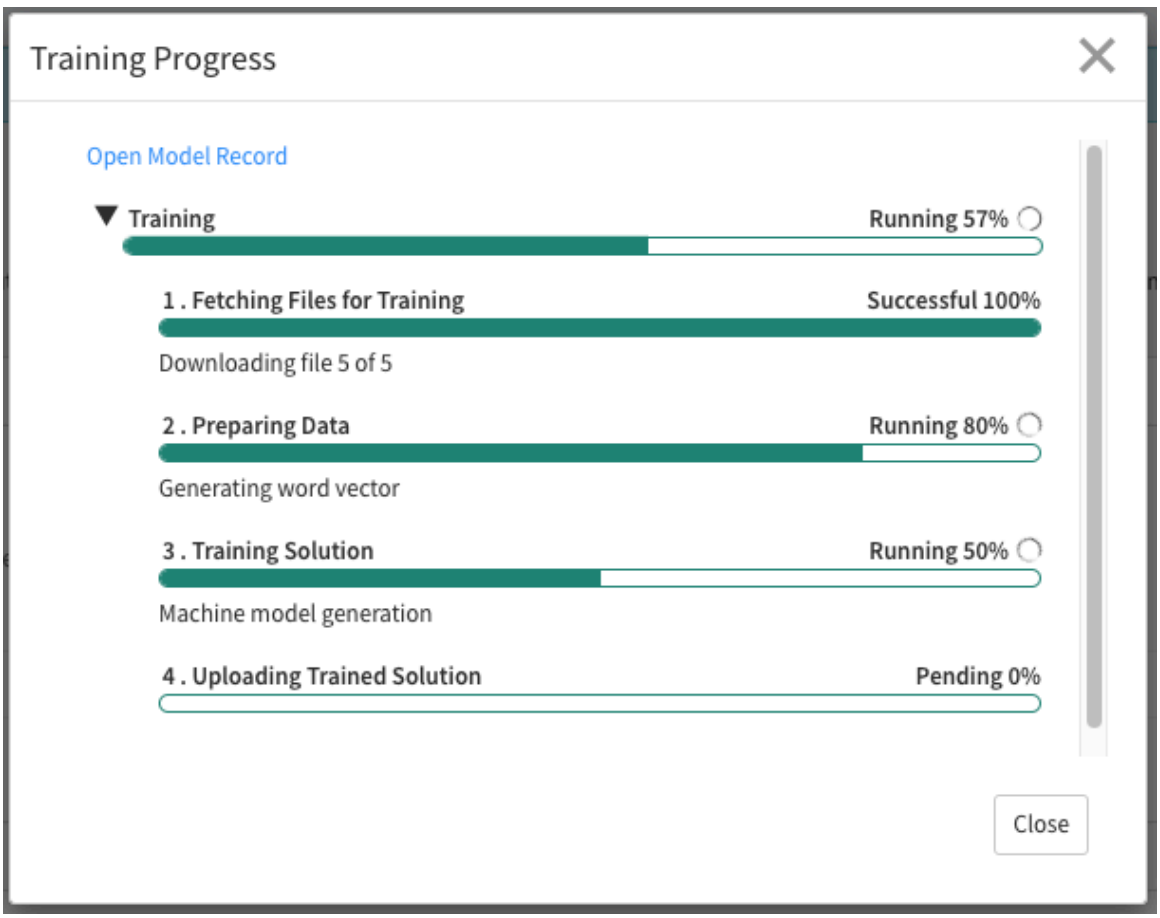


9. [完了] をクリックします。
[ユースケース] ページに、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべてのガイド付き実装フェーズを確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、現在のトレーニングプロセスを監視します。



注: トレーニングが完了すると、ユースケースモデルのトレーニングに成功したことを示すメール通知が送信されます。ユースケースモデルの通知に関する詳細については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ オンコール通知」を参照してください。

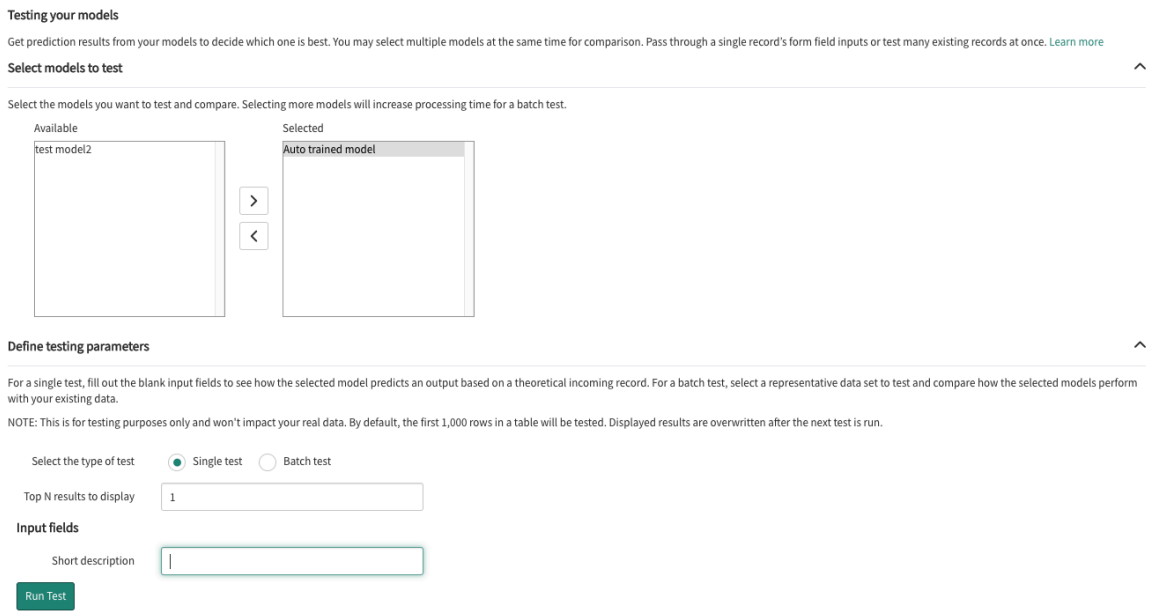
11. ユースケースセットアップページの [トレーニング済みモデル] でモデル名をクリックすると、トレーニング済みモデルの関連データが表示されます。
[モデルの詳細] ページが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. [モデルの詳細] ページの [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は **[30** 日ごと] です。1 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
13. ユースケースモデルの再トレーニングスケジュールを変更した場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして、再トレーニングします。
14. モデルを調整するには、[トレーニング済みモデル] のユースケースセットアップページで、[値を調整] をクリックします。
ユースケースの調整ページが開き、次のデータとともに関連するモデル名が表示されます。分布 **(%)**、ネット自動化 、精度 **(%)**、範囲 **(%)**、およびコメント。ユースケースと関連モデルに使用された評価データを表示します。

   注: トレーニング済みのモデルのみ、値を調整できます。

15. 使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改善します。
[精度 **(%)]** と [範囲 **(%)]** フィールドをダブルクリックして、値を変更します。変更は自動的に保存されます。
16. 必要であれば、セットアップページの [モデルの作成とトレーニング] セクションで [別のものを作成] をクリックし、ユースケースに関連付けられている別のモデルを作成します。
このプロセスを繰り返してモデルを作成し、トレーニングします。
17. ユースケースページの [モデルをテストします] セクションで、[開始] をクリックしてテストプロセスを開始します。
[モデルをテストしています] ページが開きます。



18. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを判断します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] リストに移動します。
19. [テストパラメーターを定義] セクションで、単一のユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

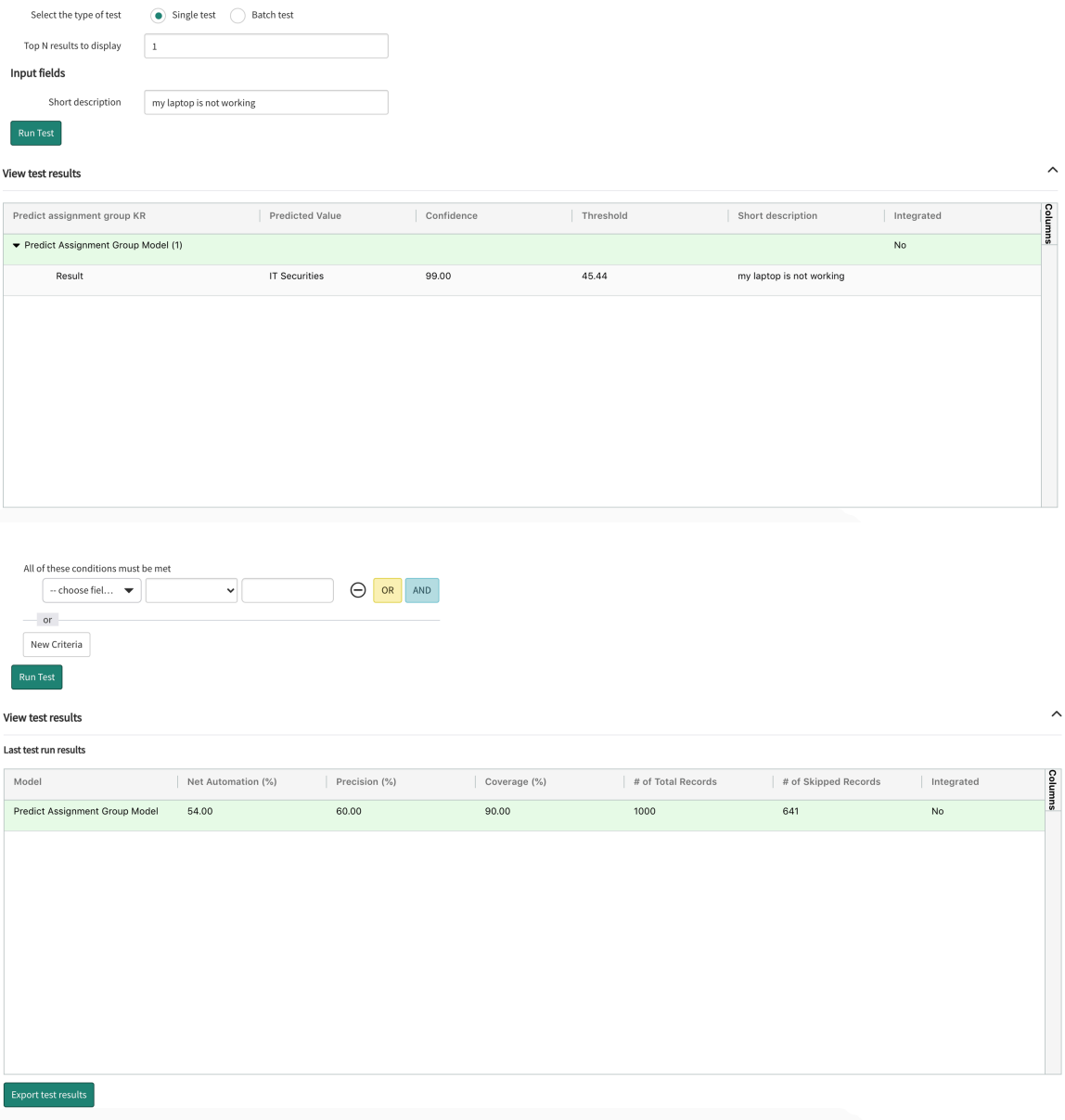
    テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

    注: 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

20. 表示する上位結果の数を決定します。

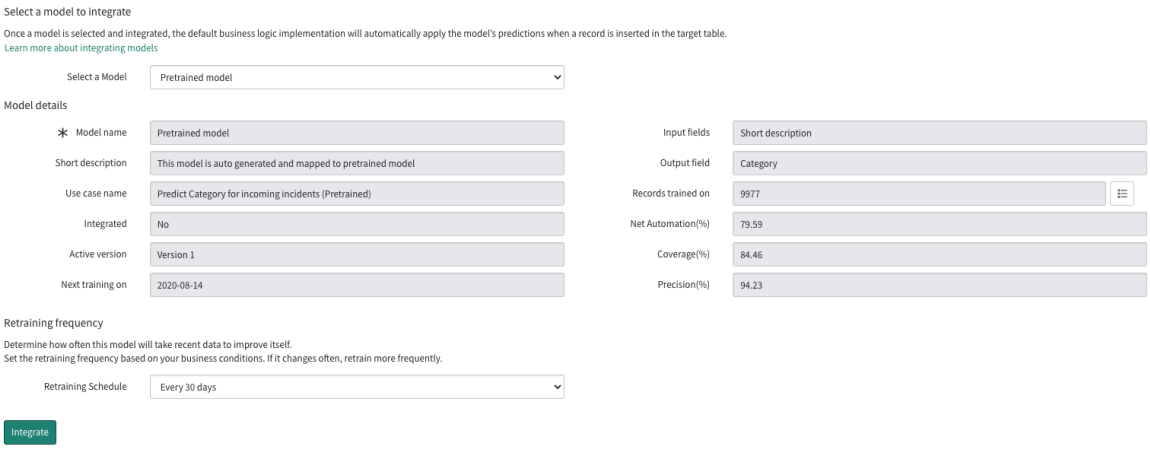
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

21. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルのテストの簡単な説明を入力します。
22. [テストを実行] をクリックします。
23. [結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。



24. ユースケースモデルをビジネスプロセスと統合する準備ができたら、ユースケースのセットアップページに戻り、[モデルの統合] セクションで [開始] をクリックします。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。
25. [モデルを選択] ドロップダウンメニューで、統合するモデルを選択します。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



> **注:** 必要に応じて、このページから再トレーニングスケジュールを変更できます。デフォルトの [30 日] の値を変更するには、[再トレーニングスケジュール] ドロップダウン選択フィールドを使用します。

26. [統合]をクリックします。
27. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
    ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:** トレーニング済みユースケースデータ連携の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

受信インシデントのカテゴリを予測 (Predict Category for incoming incidents)

このガイド付きテンプレートを使用して受信インシデントを正しいカテゴリに自動アサインし、インシデント解決時間を短縮します。

始める前に

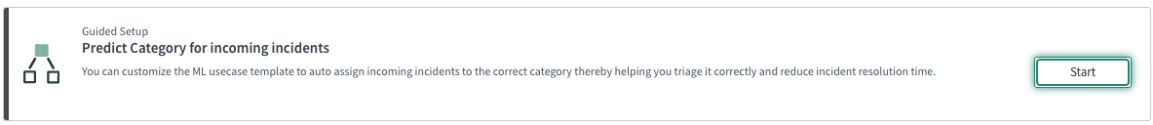
必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このテンプレートで、ユースケースモデルをカスタマイズして、受信インシデントのカテゴリを予測できます。ユースケーステンプレートに [事前訓練済み] ラベルが表示されると、いくつかの実装ステップを迂回でき、[開始] をクリックすれば、モデルの評価と調整に自動で移動します。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

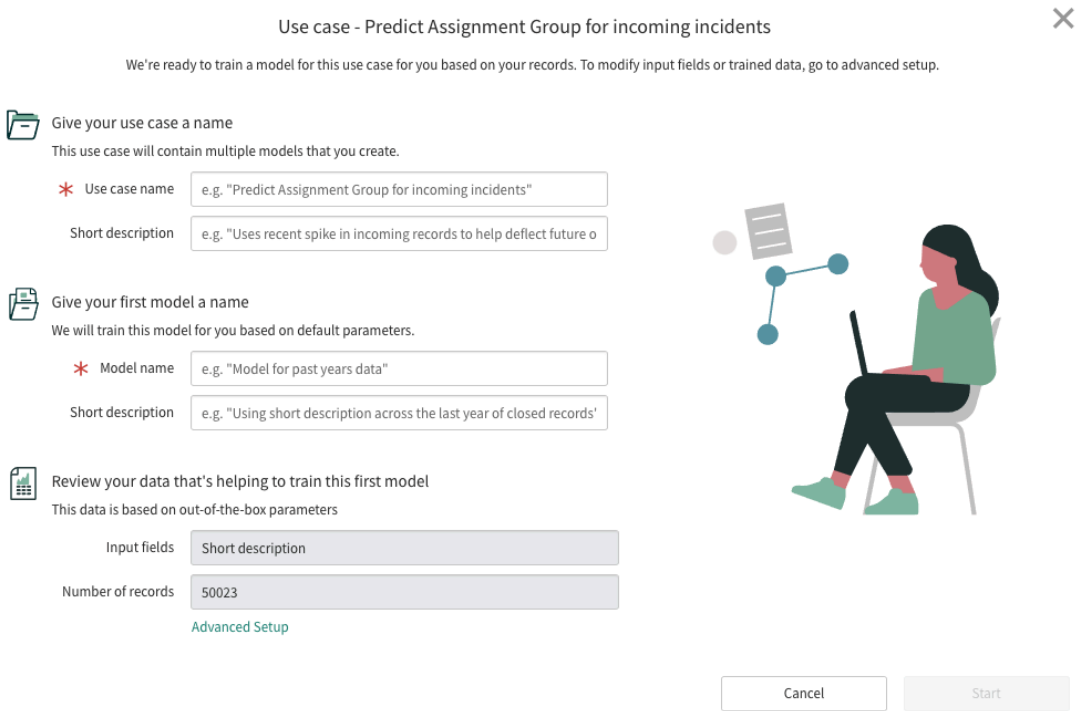
手順

1. [すべて] > [予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレート]の順に移動します。
2. [受信インシデントのカテゴリを予測 **(Predict Category for incoming incidents)]** ガイド付きテンプレートを選択します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ユースケース - 受信インシデントのカテゴリを予測 **(Use case - Predict Category for incoming incidents)**] ポップアップフォームで、[ユースケース名] フィールドにユースケースの一意の名前を入力します。



> **注:** このユースケースには、作成した複数のモデルが含まれます。必要な場合は、テンプレートと同じ名前を使用できます。

4. 必須ではありませんが、[簡単な説明] フィールドにユースケースの一意な詳細を入力しておくと便利です。

> **注:** 通常、[簡単な説明] は、ユースケースの目標やユースケース作成の目的に関する詳細を提供します。

5. [モデル名] フィールドにモデルの名前を入力します。

> **注:** モデルは、デフォルトのパラメーターに基づいてトレーニングされます。モデルの名前は、その目的 (たとえば、「過去数年間のデータのモデル」) を反映している必要があります。

6. [入力] フィールドと [レコード数] フィールドで、モデルのトレーニングに役立つベースシステムパラメーターを確認します。
このデータを変更するには、[詳細セットアップ] をクリックします。

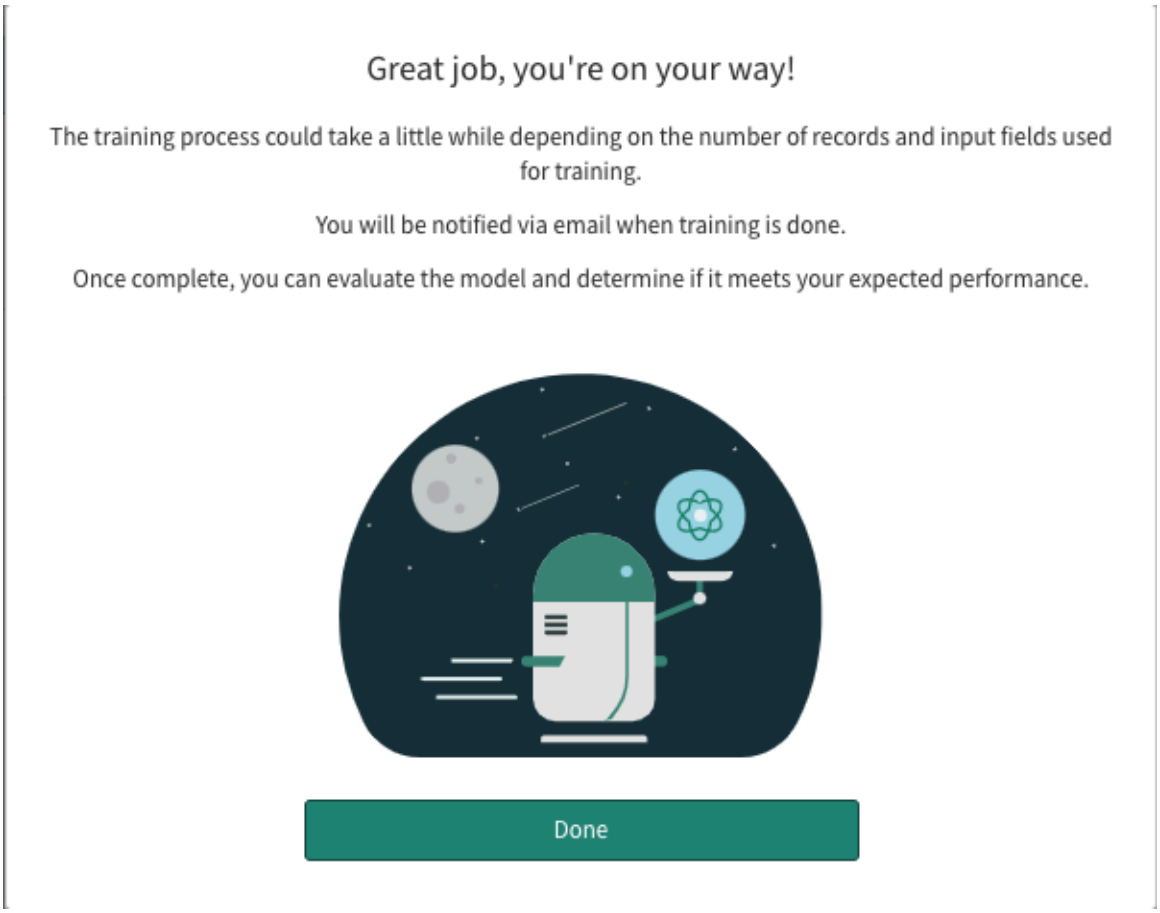
> **注:** [詳細セットアップ] をクリックすると、処理言語の変更や、モデルのトレーニングに使用するフィルターの確認と変更が可能です。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。予測の生成に使用される入力フィールドを確認して変更します。[利用可能] と [選択済み] のリスト間でフィールドを移動してフィールドをカスタマイズし、ビジネスデータが適切に表示されるようにします。行った変更を保存します。

7. [開始] をクリックします。

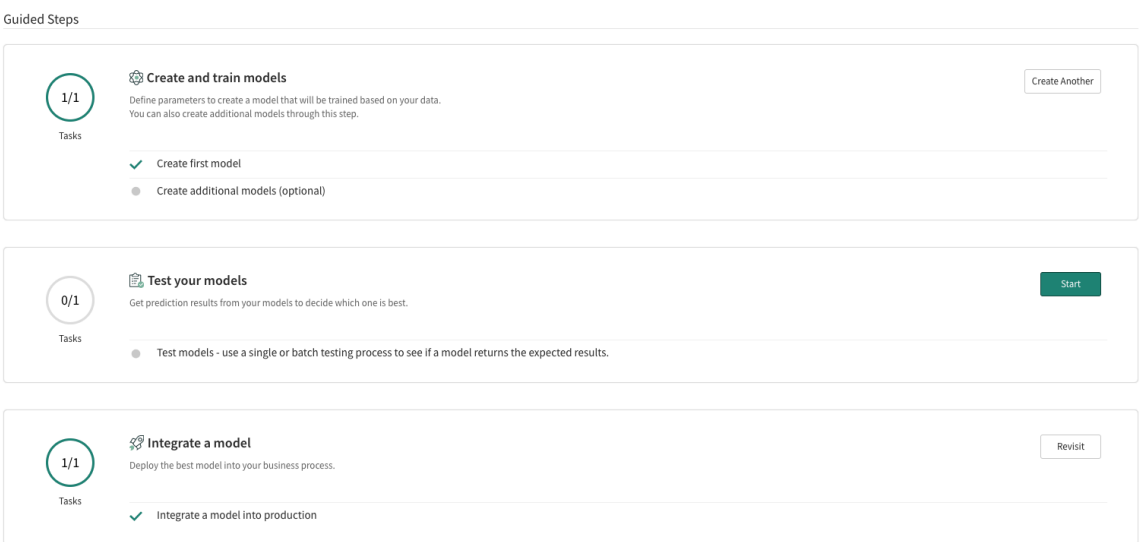
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポップアップメッセージにより、モデルが作成され、トレーニングが進行中であることがわかります。

注: 実装を開始するには、少なくともユースケース名とモデル名を入力する必要があります。

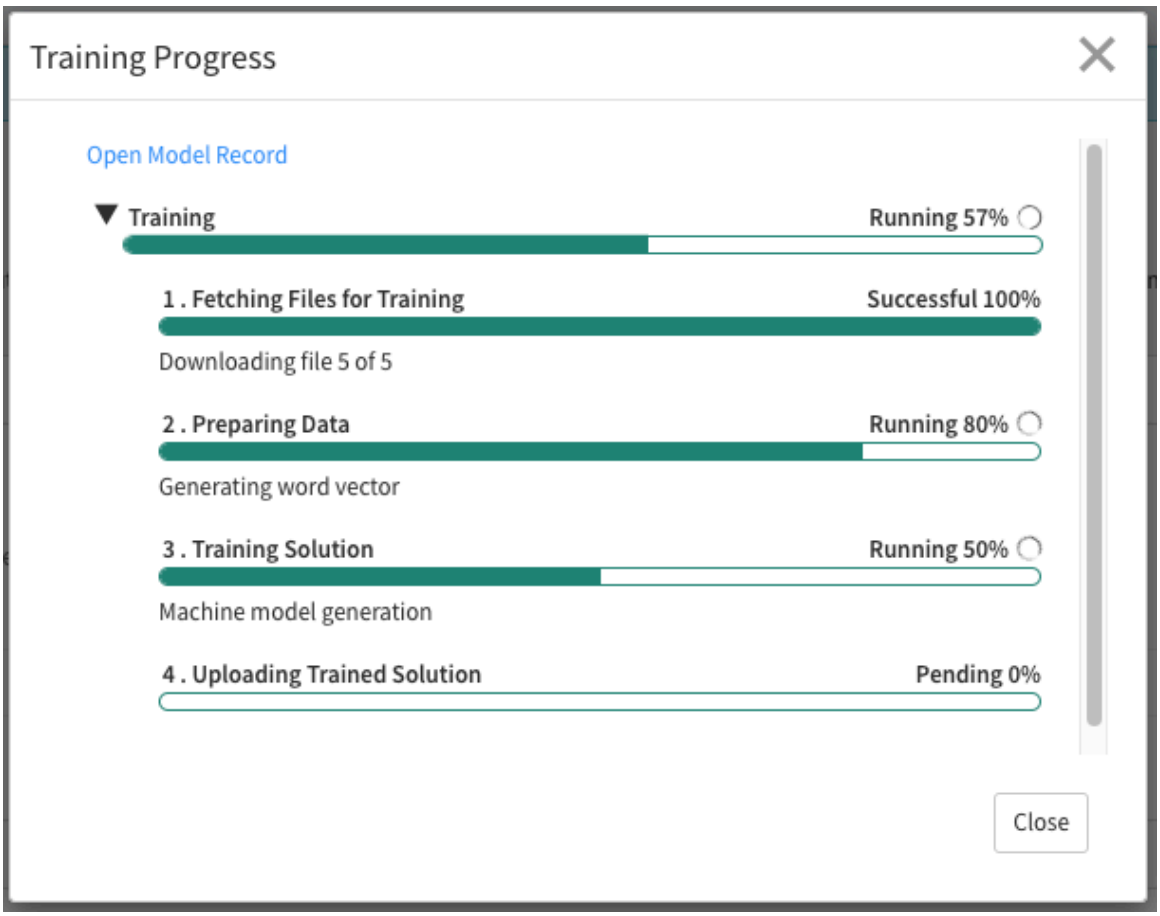


8. [完了] をクリックします。
[ユースケース] ページに、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべてのガイド付き実装フェーズを確認できます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、現在のトレーニングプロセスを監視します。



> **注:** トレーニングが完了すると、ユースケースモデルのトレーニングに成功したことを示すメール通知が送信されます。ユースケースモデルの通知に関する詳細については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ オンコール通知」を参照してください。

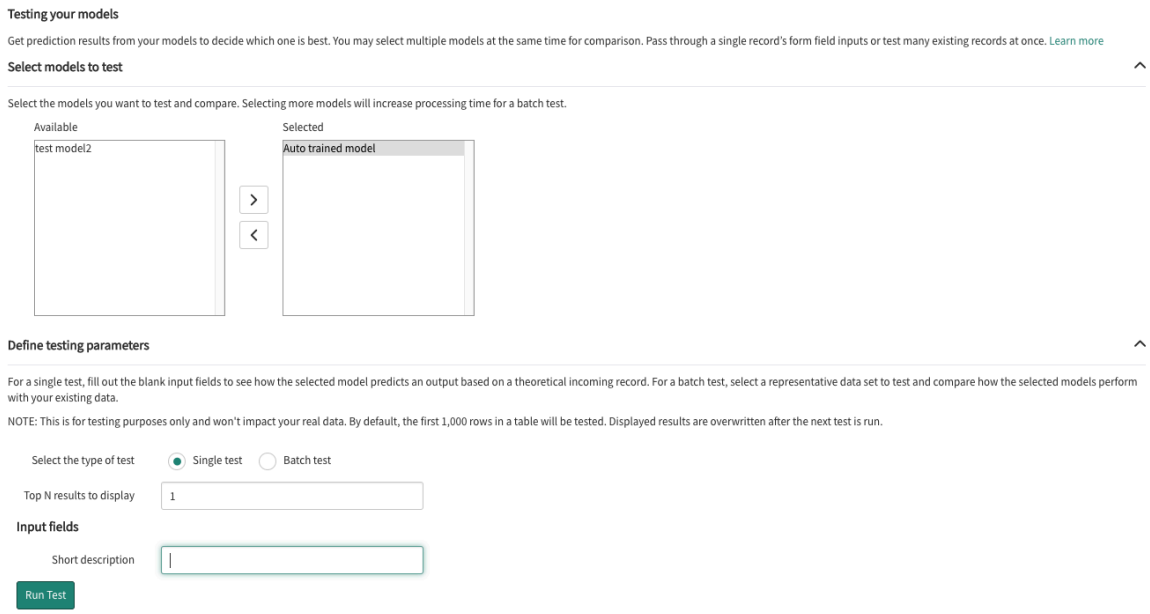
10. ユースケースセットアップページの [トレーニング済みモデル] でモデル名をクリックすると、トレーニング済みモデルの関連データが表示されます。
[モデルの詳細] ページが開きます。
11. [モデルの詳細] ページの [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は **[30** 日ごと] です。1 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
12. ユースケースモデルの再トレーニングスケジュールを変更した場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして、再トレーニングします。
13. モデルを調整するには、[トレーニング済みモデル] のユースケースセットアップページで、[値を調整] をクリックします。
ユースケースの調整ページが開き、次のデータとともに関連するモデル名が表示されます。 分布 **(%)**、 ネット自動化 、 精度 **(%)**、 範囲 **(%)**、およびコメント。ユースケースと関連モデルに使用された評価データを表示します。

> **注:** トレーニング済みのモデルのみ、値を調整できます。

14. [精度 **(%)]** と [範囲 **(%)]** フィールドをダブルクリックして、値を変更します。
使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改善します。変更は自動的に保存されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

15. 必要であれば、セットアップページの [モデルの作成とトレーニング] セクションで [別のものを作成] をクリックし、ユースケースに関連付けられている別のモデルを作成します。
このプロセスを繰り返してモデルを作成し、トレーニングします。
16. ユースケースページの [モデルをテストします] セクションで、[開始] をクリックしてテストプロセスを開始します。
[モデルをテストしています] ページが開きます。

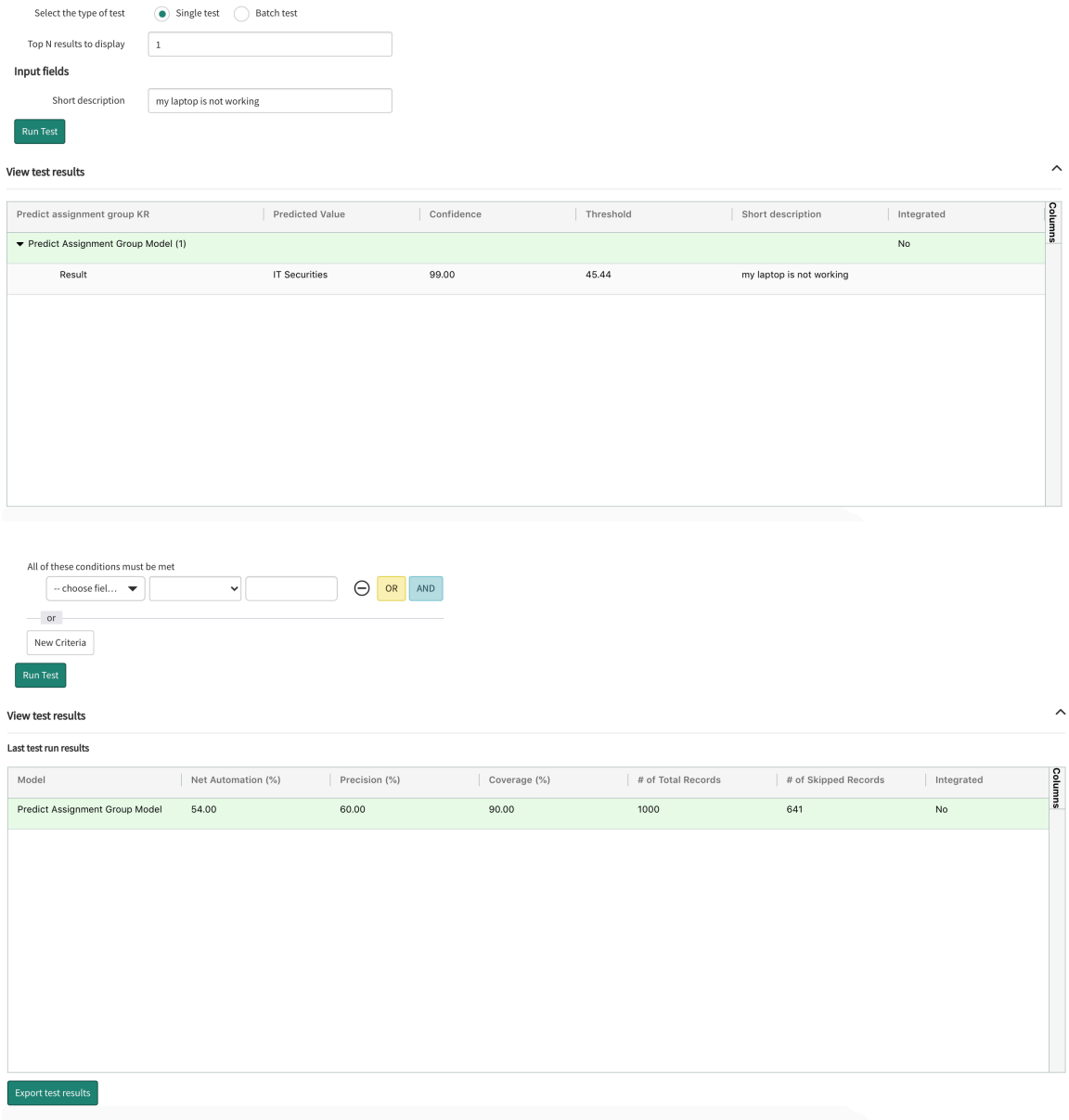


17. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを判断します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] リストに移動します。
18. [テストパラメーターを定義] セクションで、単一のユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。
テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

> **注:** 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

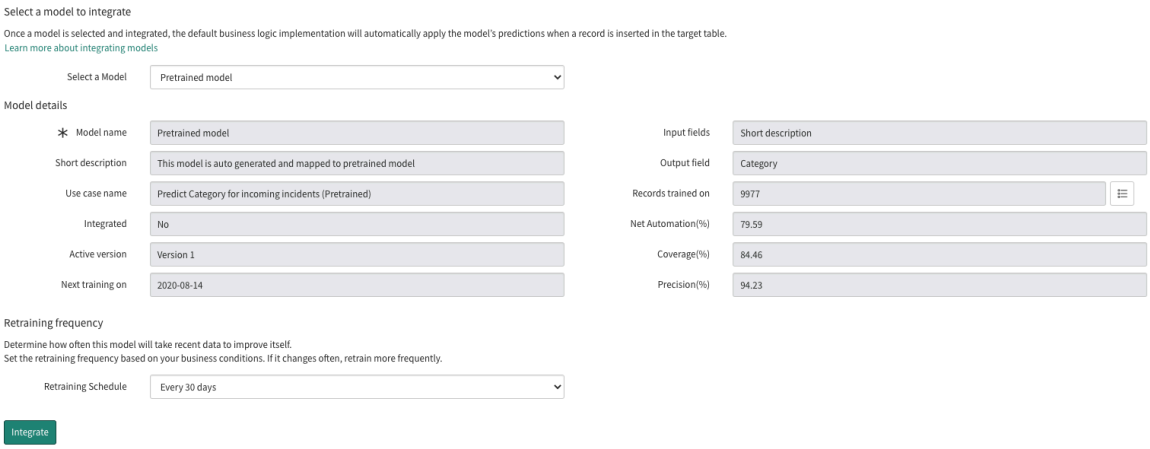
19. 表示する上位結果の数を決定します。
20. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルのテストの簡単な説明を入力します。
21. [テストを実行] をクリックします。
22. [結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



23. ユースケースモデルをビジネスプロセスと統合する準備ができたら、ユースケースのセットアップページに戻り、[モデルの統合] セクションで [開始] をクリックします。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。
24. [モデルを選択] ドロップダウンメニューで、統合するモデルを選択します。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



> **注:** 必要に応じて、このページから再トレーニングスケジュールを変更できます。デフォルトの [30 日] の値を変更するには、[再トレーニングスケジュール] ドロップダウン選択フィールドを使用します。

25. [統合]をクリックします。
26. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
    ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:** トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

変更リスクの予測

このガイド付きテンプレートを使用して、変更リスクを予測するためのデータ駆動型アプローチを実装します。ビジネス変更リスクをより正確に把握できます。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このテンプレートは、ユースケースモデルをカスタマイズして、変更リスクを予測できます。ユースケーステンプレートに [事前訓練済み] ラベルが表示されると、いくつかの実装ステップを迂回でき、[開始] をクリックすれば、モデルの評価と調整に自動で移動します。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

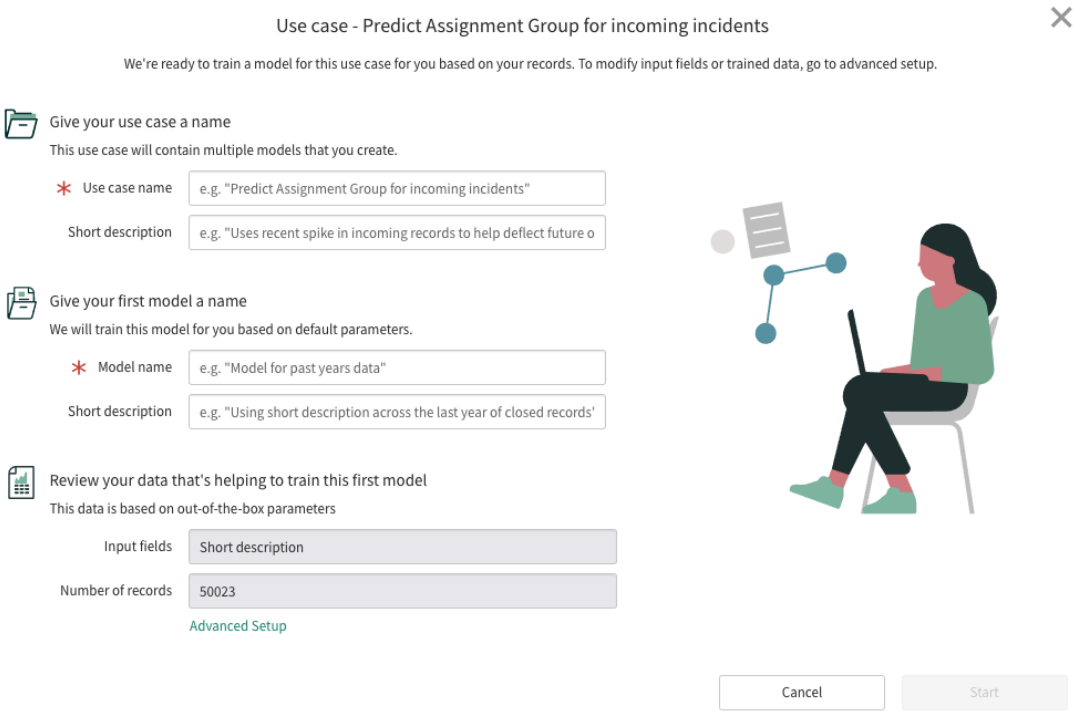
手順

1. [すべて] > [予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレート]の順に移動します。
2. [変更リスクの予測] ガイド付きテンプレートを選択します。



3. [変更リスクの予測] ポップアップフォームで、[ユースケース名] フィールドにユースケースの一意の名前を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: このユースケースには、作成した複数のモデルが含まれます。必要な場合は、テンプレートと同じ名前を使用できます。

4. 必須ではありませんが、[簡単な説明] フィールドにユースケースの一意な詳細を入力しておくと便利です。

   注: 通常、[簡単な説明] は、ユースケースの目標やユースケース作成の目的に関する詳細を提供します。

5. [モデル名] フィールドにモデルの名前を入力します。

   注: モデルは、デフォルトのパラメーターに基づいてトレーニングされます。モデルの名前は、その目的 (たとえば、「過去数年間のデータのモデル」) を反映している必要があります。

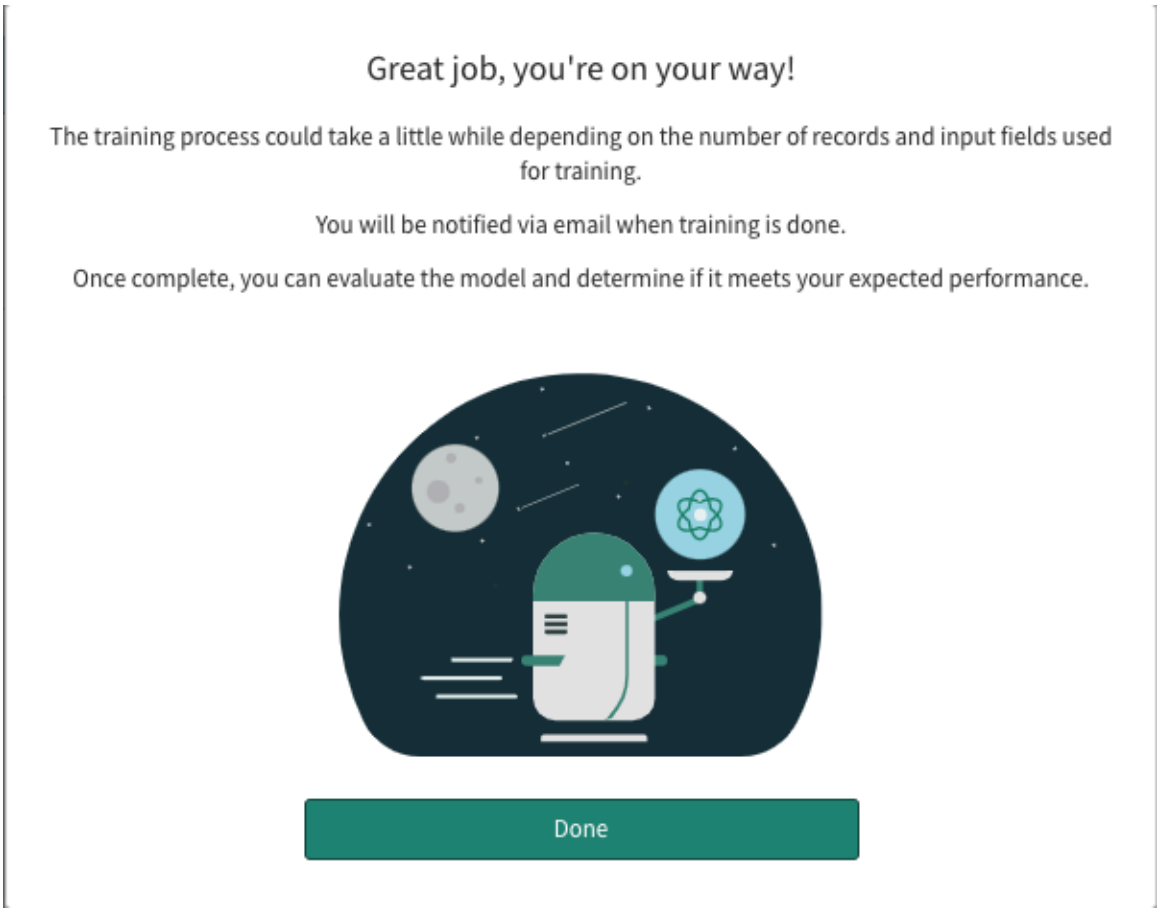
6. [入力] フィールドと [レコード数] フィールドで、モデルのトレーニングに役立つベースシステムパラメーターを確認します。
   このデータを変更するには、[詳細セットアップ] をクリックします。

   注: [詳細セットアップ] をクリックすると、処理言語の変更や、モデルのトレーニングに使用するフィルターの確認と変更が可能です。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。予測の生成に使用される入力フィールドを確認して変更します。[利用可能] と [選択済み] のリスト間でフィールドを移動してフィールドをカスタマイズし、ビジネスデータが適切に表示されるようにします。行った変更を保存します。

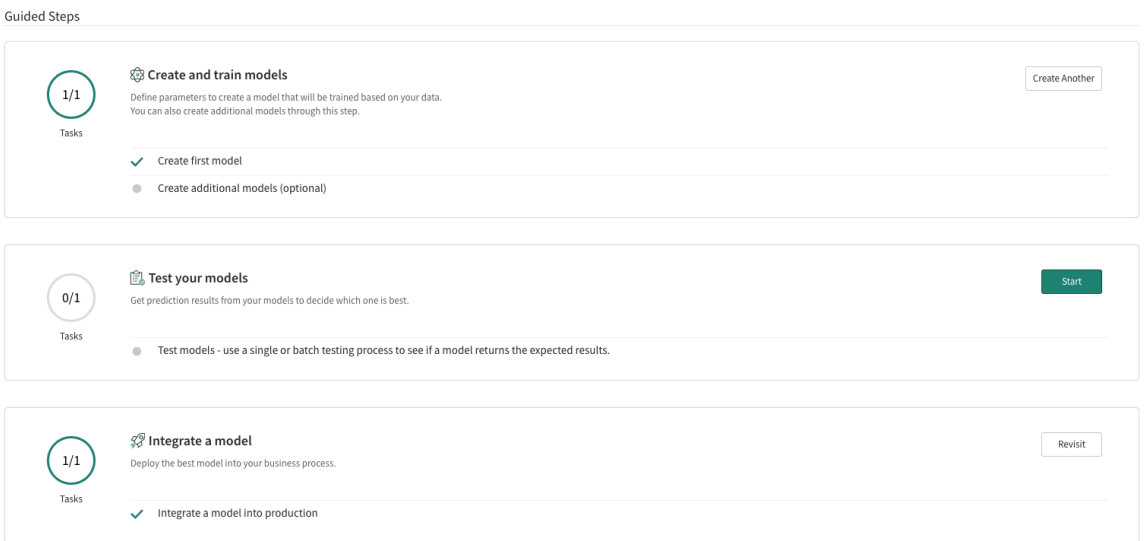
7. [開始] をクリックします。
   ポップアップメッセージにより、モデルが作成され、トレーニングが進行中であることがわかります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 実装を開始するには、少なくともユースケース名とモデル名を入力する必要があります。

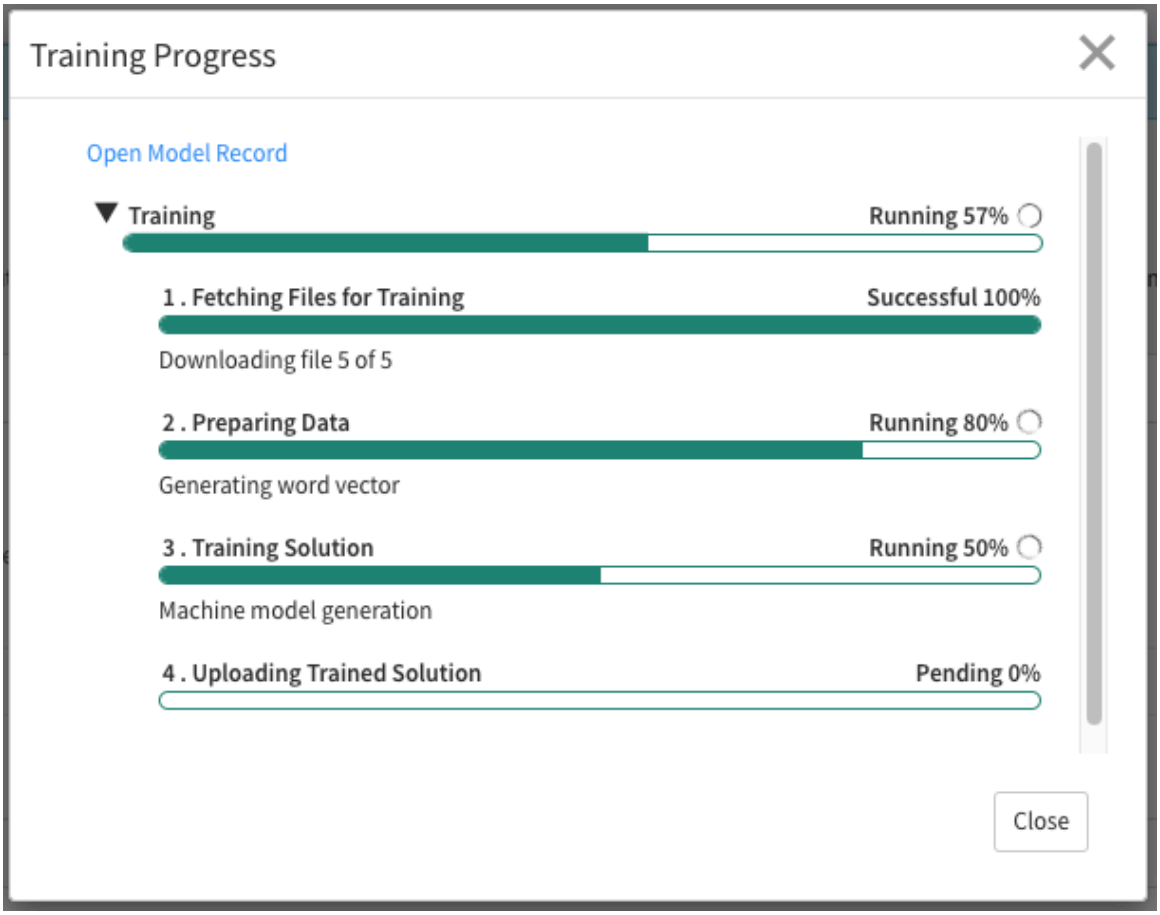


8. [完了] をクリックします。
[ユースケース] ページに、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべてのガイド付き実装フェーズを確認できます。



9. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、現在のトレーニングプロセスを監視します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: トレーニングが完了すると、ユースケースモデルのトレーニングに成功したことを示すメール通知が送信されます。ユースケースモデルの通知に関する詳細については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ オンコール通知」を参照してください。

10. ユースケースセットアップページの [トレーニング済みモデル] でモデル名をクリックすると、トレーニング済みモデルの関連データが表示されます。
[モデルの詳細] ページが開きます。
11. [モデルの詳細] ページの [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は **[30** 日ごと] です。1 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
12. ユースケースモデルの再トレーニングスケジュールを変更した場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして、再トレーニングします。
13. モデルを調整するには、[トレーニング済みモデル] のユースケースセットアップページで、[値を調整] をクリックします。
ユースケースの調整ページが開き、次のデータとともに関連するモデル名が表示されます。 分布 **(%)**、 ネット自動化 、 精度 **(%)**、 範囲 **(%)**、およびコメント。ユースケースと関連モデルに使用された評価データを表示します。

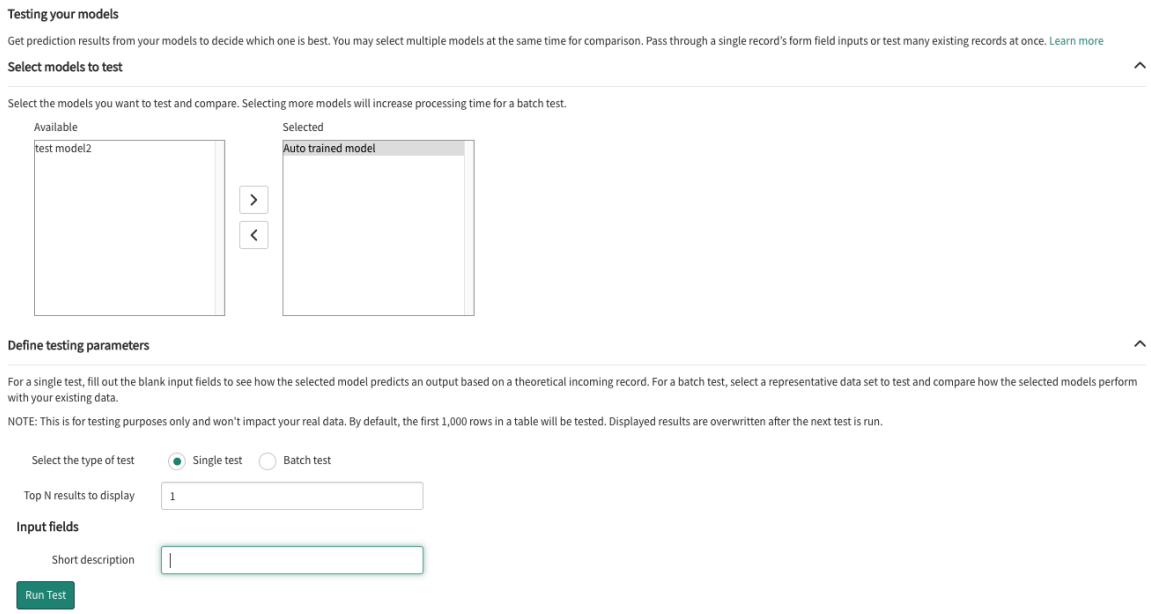
注: トレーニング済みのモデルのみ、値を調整できます。

14. 使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改善します。
[精度 **(%)]** と [範囲 **(%)]** フィールドをダブルクリックして、値を変更します。変更は自動的に保存されます。
15. 必要であれば、セットアップページの [モデルの作成とトレーニング] セクションで [別のものを作成] をクリックし、ユースケースに関連付けられている別のモデルを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このプロセスを繰り返してモデルを作成し、トレーニングします。

16. ユースケースページの [モデルをテストします] セクションで、[開始] をクリックしてテストプロセスを開始します。
[モデルをテストしています] ページが開きます。

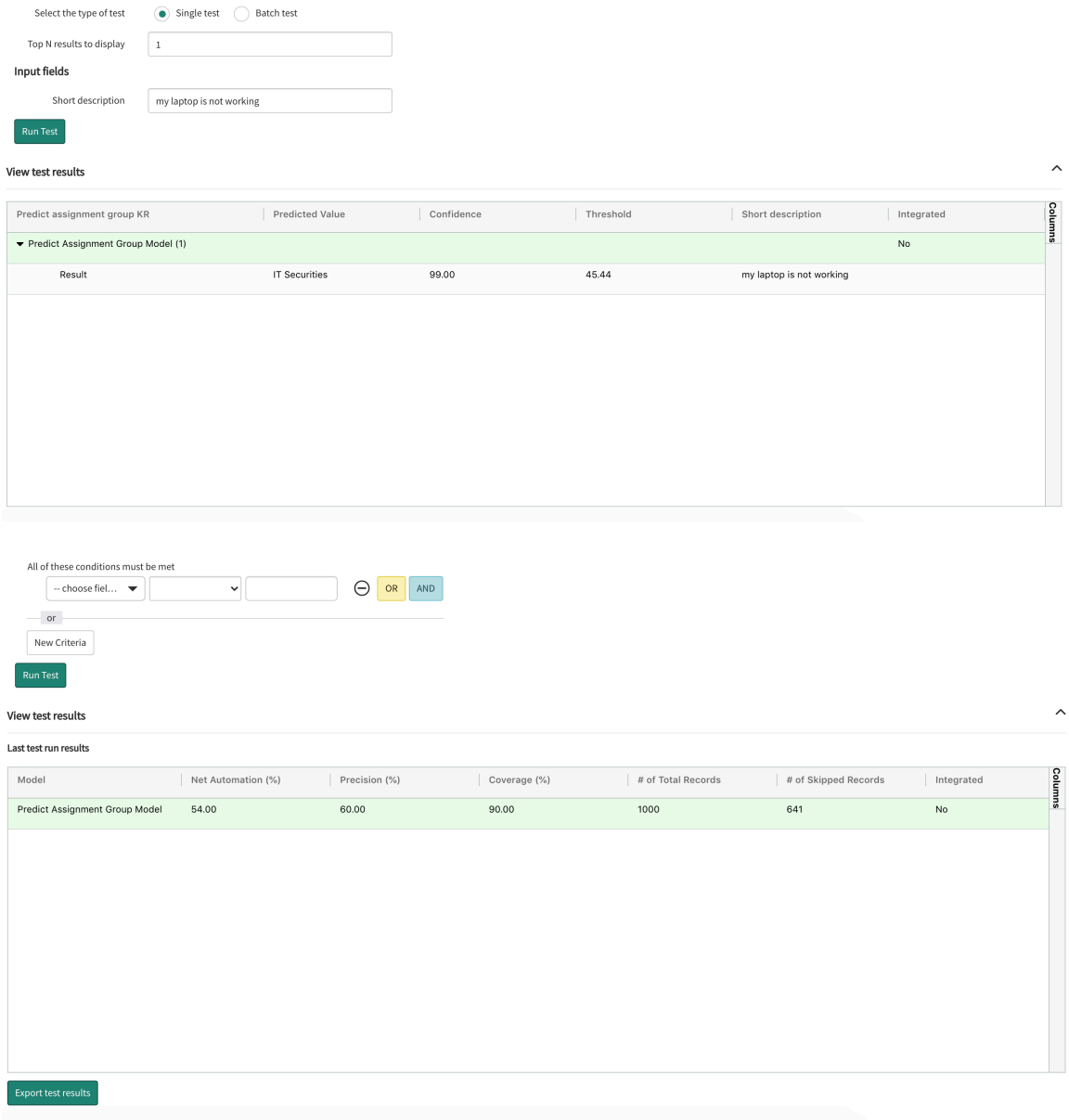


17. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを判断します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] リストに移動します。
18. [テストパラメーターを定義] セクションで、単一のユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。
テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

    注: 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

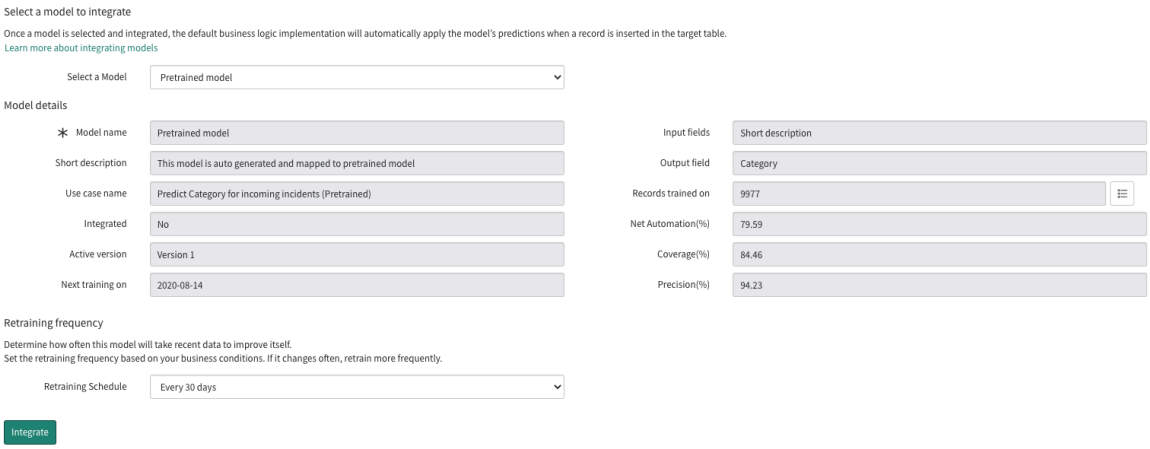
19. 表示する上位結果の数を決定します。
20. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルのテストの簡単な説明を入力します。
21. [テストを実行] をクリックします。
22. [結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



23. ユースケースモデルをビジネスプロセスと統合する準備ができたら、ユースケースのセットアップページに戻り、[モデルの統合] セクションで [開始] をクリックします。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。
24. [モデルを選択] ドロップダウンメニューで、統合するモデルを選択します。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



> **注:** 必要に応じて、このページから再トレーニングスケジュールを変更できます。デフォルトの [30 日] の値を変更するには、[再トレーニングスケジュール] ドロップダウン選択フィールドを使用します。

25. [統合]をクリックします。
26. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:** トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

受信インシデントの構成アイテムを予測

このガイド付きテンプレートを使用して受信インシデントを正しい構成アイテムに自動アサインし、インシデント解決時間を短縮します。

始める前に

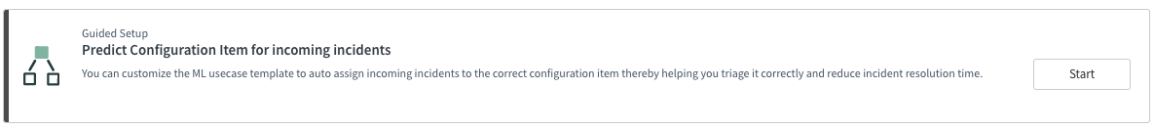
必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このテンプレートでは、ユースケースモデルをカスタマイズして、受信インシデントの構成アイテムを予測する方法について説明します。ユースケーステンプレートに [事前訓練済み] ラベルが表示されると、いくつかの実装ステップを迂回でき、[開始] をクリックすれば、モデルの評価と調整に自動で移動します。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

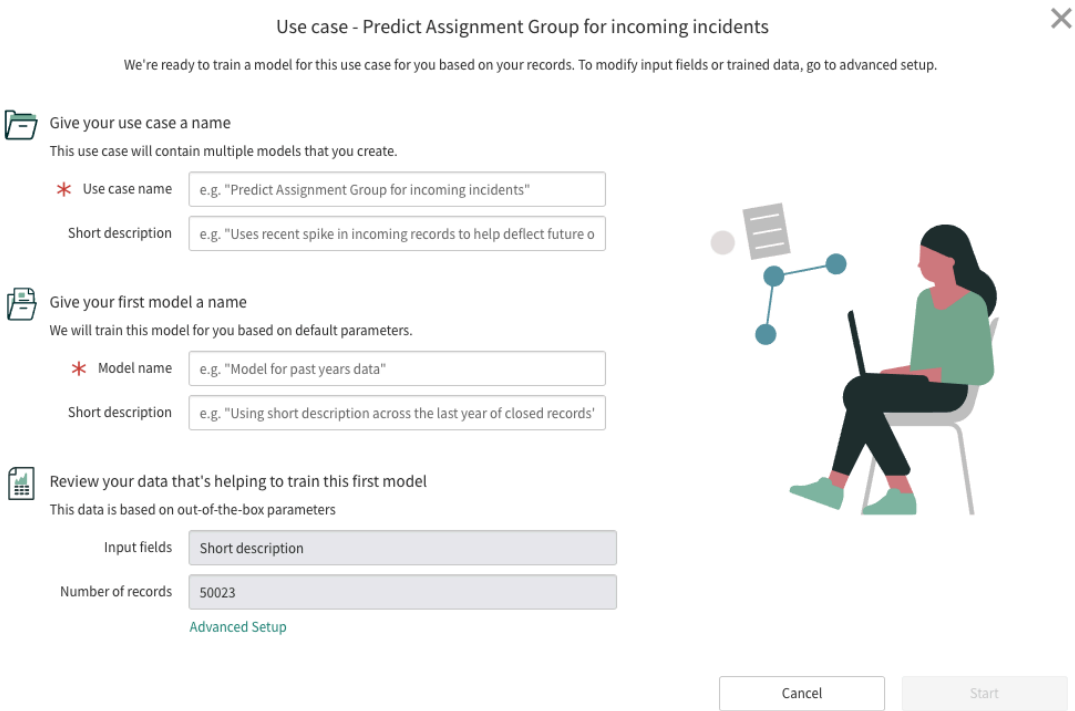
手順

1. [すべて] > [予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレート]の順に移動します。
2. [着信インシデントの構成アイテムを予測 **(Predict the Configuration Item for incoming incidents)]** ガイド付きテンプレートを選択します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ユースケース - 受信インシデントの構成アイテムを予測 **(Use case - Predict the Configuration Item for incoming incidents)]** ポップアップフォームで、[ユースケース名] フィールドにユースケースの一意の名前を入力します。



> **注:** このユースケースには、作成した複数のモデルが含まれます。必要な場合は、テンプレートと同じ名前を使用できます。

4. 必須ではありませんが、[簡単な説明] フィールドにユースケースの一意な詳細を入力しておくと便利です。

> **注:** 通常、[簡単な説明] は、ユースケースの目標やユースケース作成の目的に関する詳細を提供します。

5. [モデル名] フィールドにモデルの名前を入力します。

> **注:** モデルは、デフォルトのパラメーターに基づいてトレーニングされます。モデルの名前は、その目的 (たとえば、「過去数年間のデータのモデル」) を反映している必要があります。

6. [入力] フィールドと [レコード数] フィールドで、モデルのトレーニングに役立つベースシステムパラメーターを確認します。
このデータを変更するには、[詳細セットアップ] をクリックします。

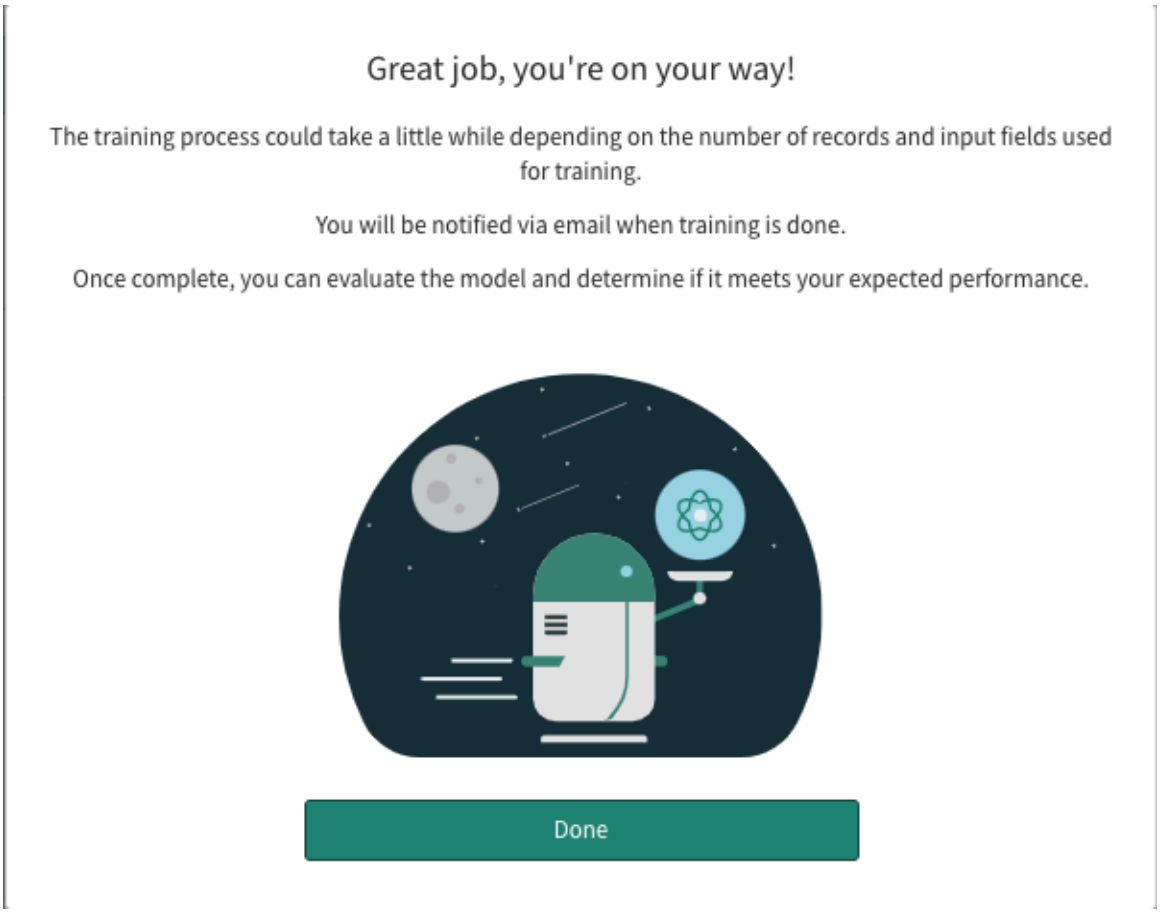
> **注:** [詳細セットアップ] をクリックすると、処理言語の変更や、モデルのトレーニングに使用するフィルターの確認と変更が可能です。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。予測の生成に使用される入力フィールドを確認して変更します。[利用可能] と [選択済み] の各スラッシュバケット間でフィールドを移動してフィールドをカスタマイズし、ビジネスデータが適切に表示されるようにします。行った変更を保存します。

7. [開始] をクリックします。

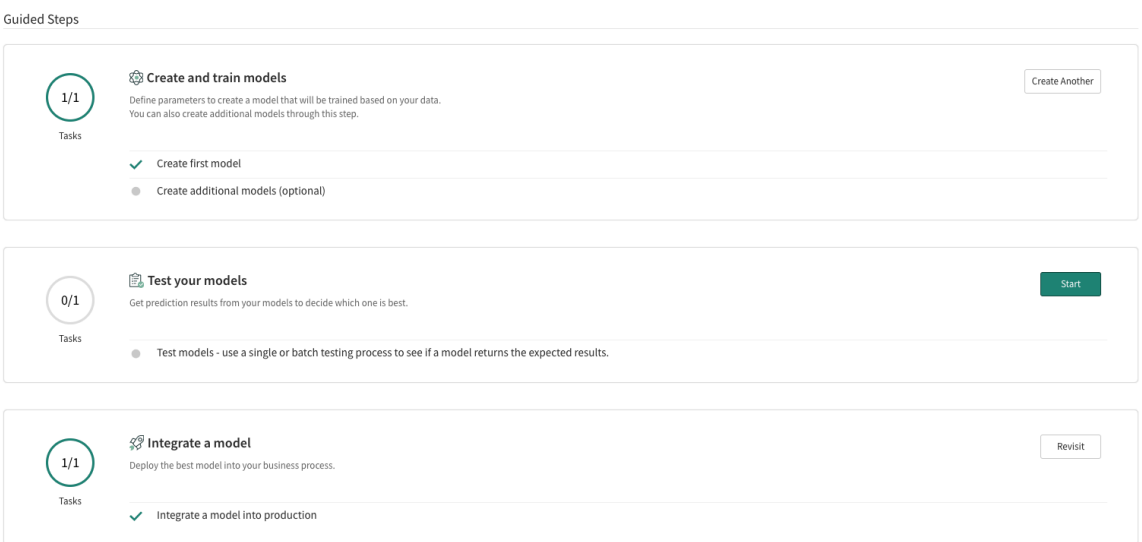
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポップアップメッセージにより、モデルが作成され、トレーニングが進行中であることがわかります。

注: 実装を開始するには、少なくともユースケース名とモデル名を入力する必要があります。

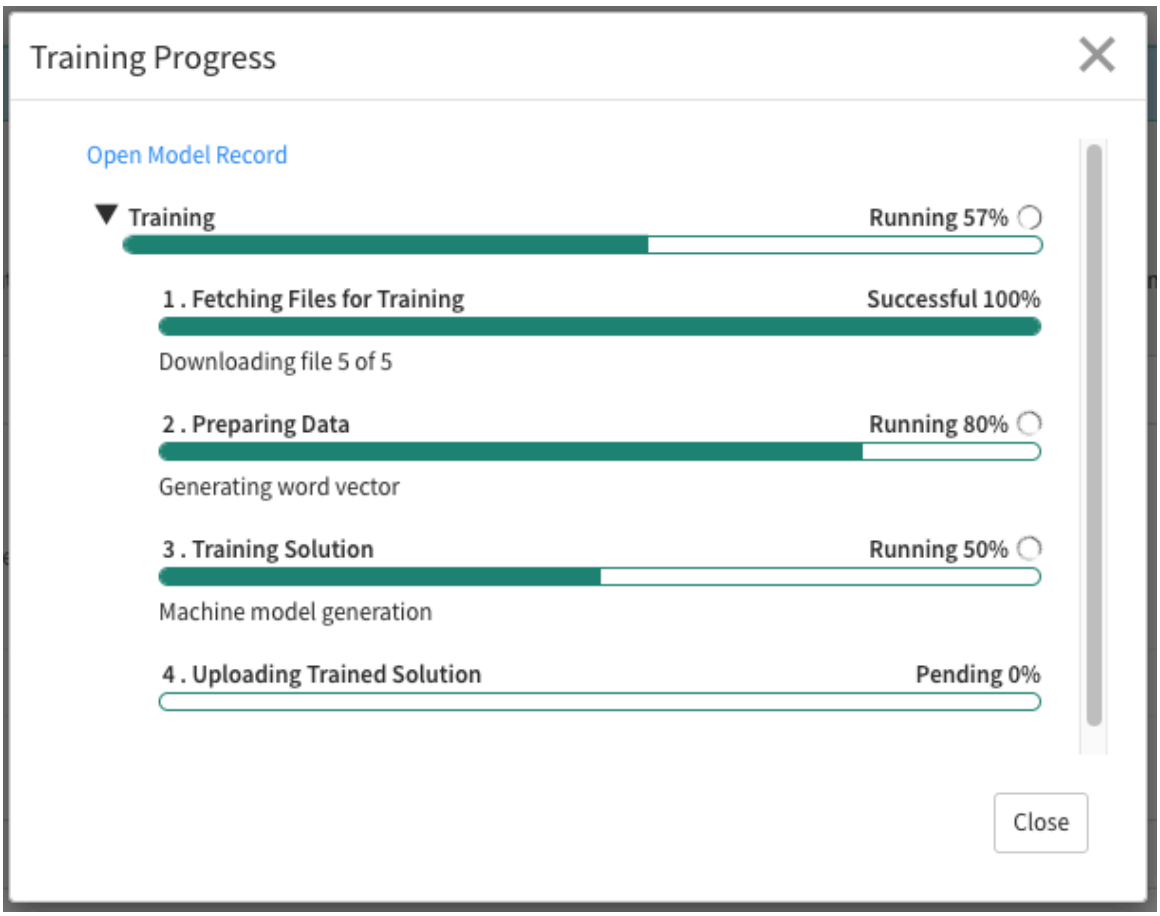


8. [完了] をクリックします。
[ユースケース] ページに、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべてのガイド付き実装フェーズを確認できます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、現在のトレーニングプロセスを監視します。



> **注:** トレーニングが完了すると、ユースケースモデルのトレーニングに成功したことを示すメール通知が送信されます。ユースケースモデルの通知に関する詳細については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ オンコール通知」を参照してください。

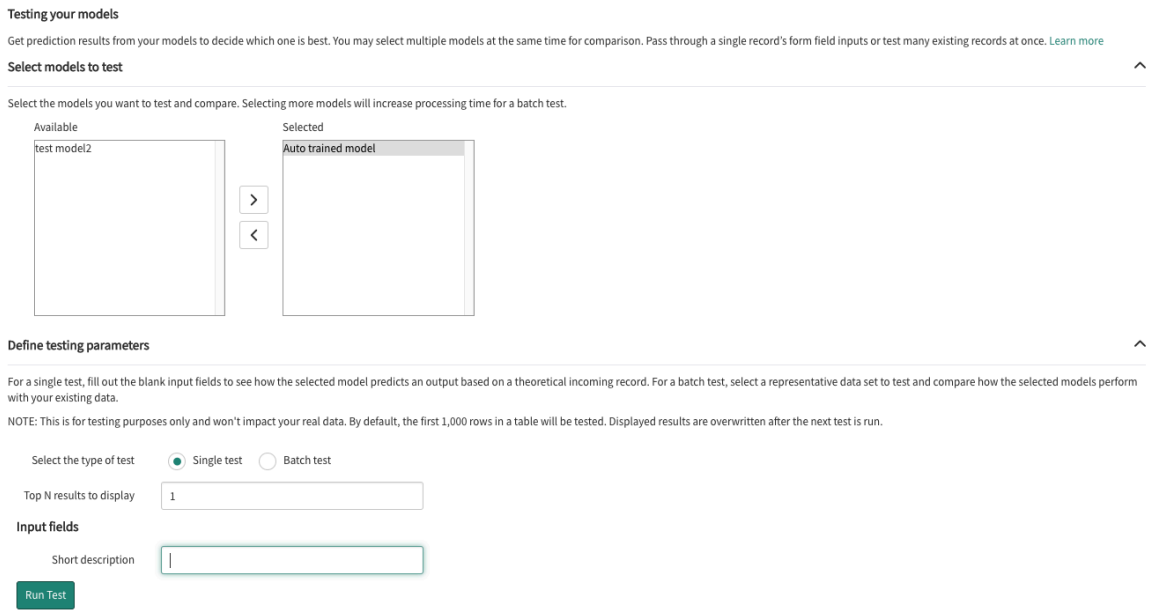
10. ユースケースセットアップページの [トレーニング済みモデル] でモデル名をクリックすると、トレーニング済みモデルの関連データが表示されます。
[モデルの詳細] ページが開きます。
11. [モデルの詳細] ページの [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は **[30** 日ごと] です。1 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
12. ユースケースモデルの再トレーニングスケジュールを変更した場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして、再トレーニングします。
13. モデルを調整するには、[トレーニング済みモデル] のユースケースセットアップページで、[値を調整] をクリックします。
ユースケースの調整ページが開き、次のデータとともに関連するモデル名が表示されます。分布 **(%)**、ネット自動化 、精度 **(%)**、範囲 **(%)**、およびコメント。ユースケースと関連モデルに使用された評価データを表示します。

> **注:** トレーニング済みのモデルのみ、値を調整できます。

14. [精度 **(%)]** と [範囲 **(%)]** フィールドをダブルクリックして、値を変更します。
使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改善します。変更は自動的に保存されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

15. 必要であれば、セットアップページの [モデルの作成とトレーニング] セクションで [別のものを作成] をクリックし、ユースケースに関連付けられている別のモデルを作成します。
このプロセスを繰り返してモデルを作成し、トレーニングします。
16. ユースケースページの [モデルをテストします] セクションで、[開始] をクリックしてテストプロセスを開始します。
[モデルをテストしています] ページが開きます。



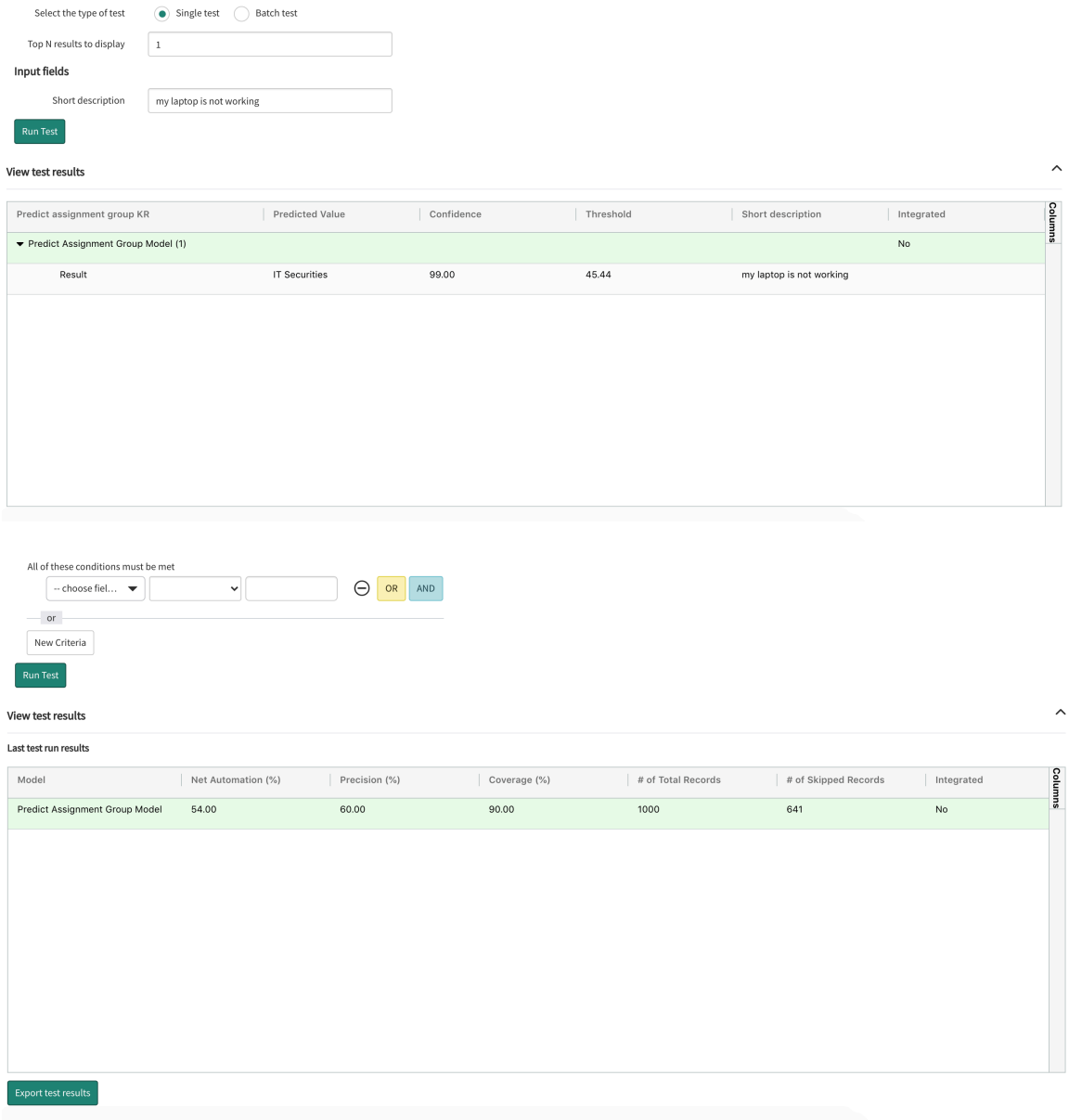
17. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを判断します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] リストに移動します。
18. [テストパラメーターを定義] セクションで、単一のユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

    テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

    注: 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

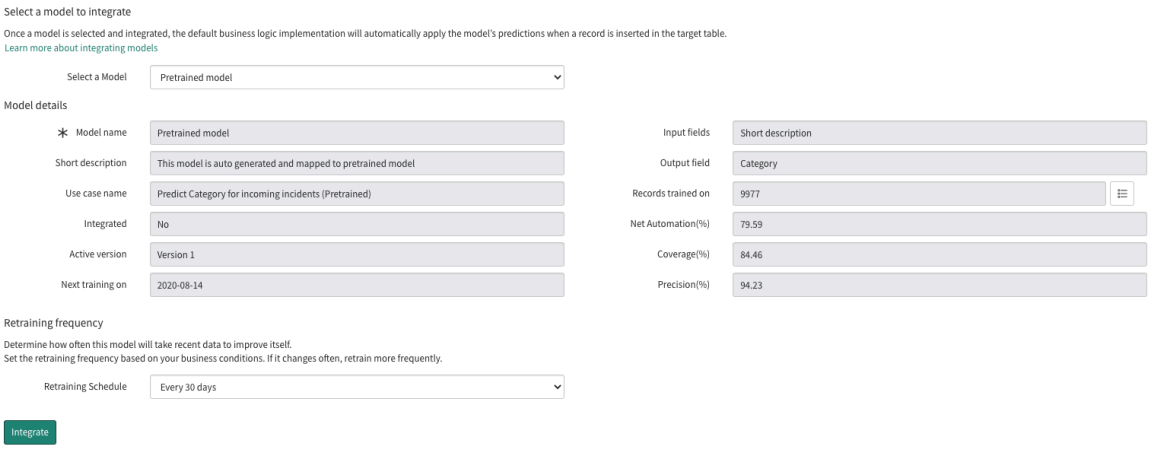
19. 表示する上位結果の数を決定します。
20. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルのテストの簡単な説明を入力します。
21. [テストを実行] をクリックします。
22. [結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



23. ユースケースモデルをビジネスプロセスと統合する準備ができたら、ユースケースのセットアップページに戻り、[モデルの統合] セクションで [開始] をクリックします。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。
24. [モデルを選択] ドロップダウンメニューで、統合するモデルを選択します。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



> **注:** 必要に応じて、このページから再トレーニングスケジュールを変更できます。デフォルトの [30 日] の値を変更するには、[再トレーニングスケジュール] ドロップダウン選択フィールドを使用します。

25. [統合]をクリックします。
26. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:** トレーニング済みユースケースデータ連携の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

受信インシデントのサービスを予測 (Predict Service for incoming incidents)

このガイド付きテンプレートを使用して受信インシデントを正しいサービスに自動アサインし、インシデント解決時間を短縮します。

始める前に

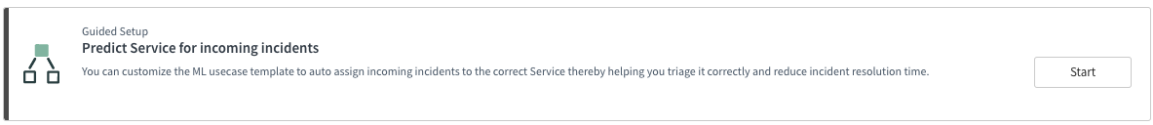
必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このテンプレートで、ユースケースモデルをカスタマイズして、受信インシデントのサービスを予測できます。ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されると、いくつかの実装ステップを迂回でき、[開始] をクリックすれば、モデルの評価と調整に自動で移動します。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

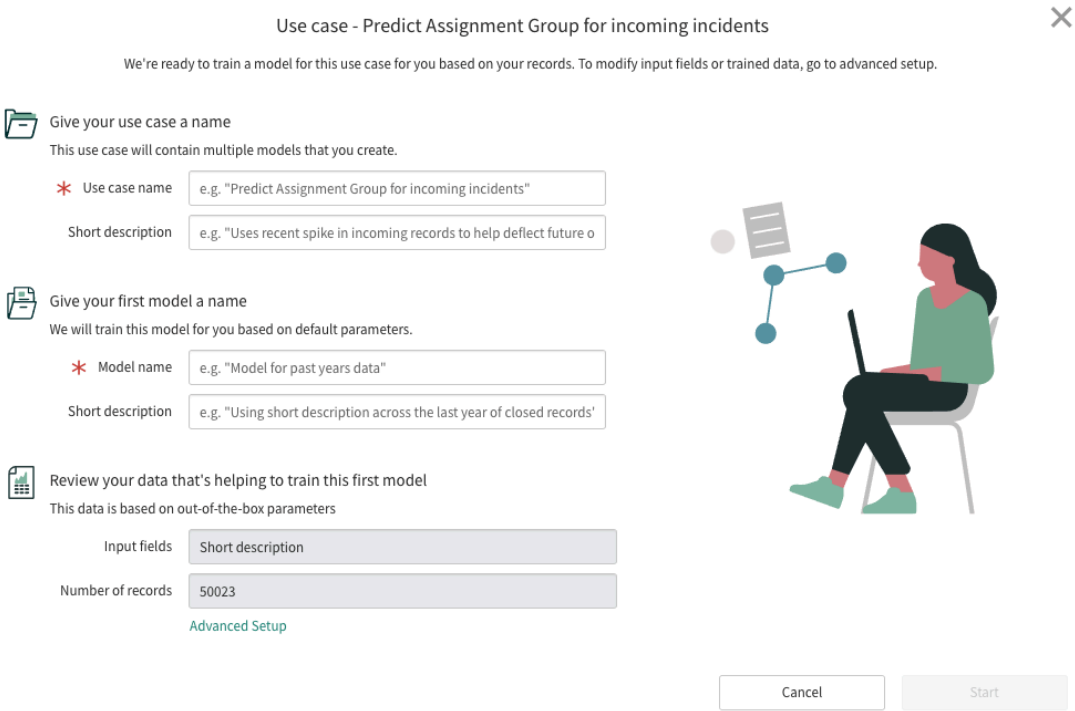
手順

1. [すべて] > [予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレート]の順に移動します。
2. [受信インシデントの予測サービス **(Predict Service for incoming incidents)]** ガイド付きテンプレートを選択します。



3. [ユースケース - 受信インシデントのサービスを予測 **(Use case - Predict Service for incoming incidents)]** ポップアップフォームで、[ユースケース名] フィールドにユースケースの一意の名前を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



> **注:** このユースケースには、作成した複数のモデルが含まれます。必要な場合は、テンプレートと同じ名前を使用できます。

4. 必須ではありませんが、[簡単な説明] フィールドにユースケースの一意な詳細を入力しておくと便利です。

   > **注:** 通常、[簡単な説明] は、ユースケースの目標やユースケース作成の目的に関する詳細を提供します。

5. [モデル名] フィールドにモデルの名前を入力します。

   > **注:** モデルは、デフォルトのパラメーターに基づいてトレーニングされます。モデルの名前は、その目的 (たとえば、「過去数年間のデータのモデル」) を反映している必要があります。

6. [入力] フィールドと [レコード数] フィールドで、モデルのトレーニングに役立つベースシステムパラメーターを確認します。

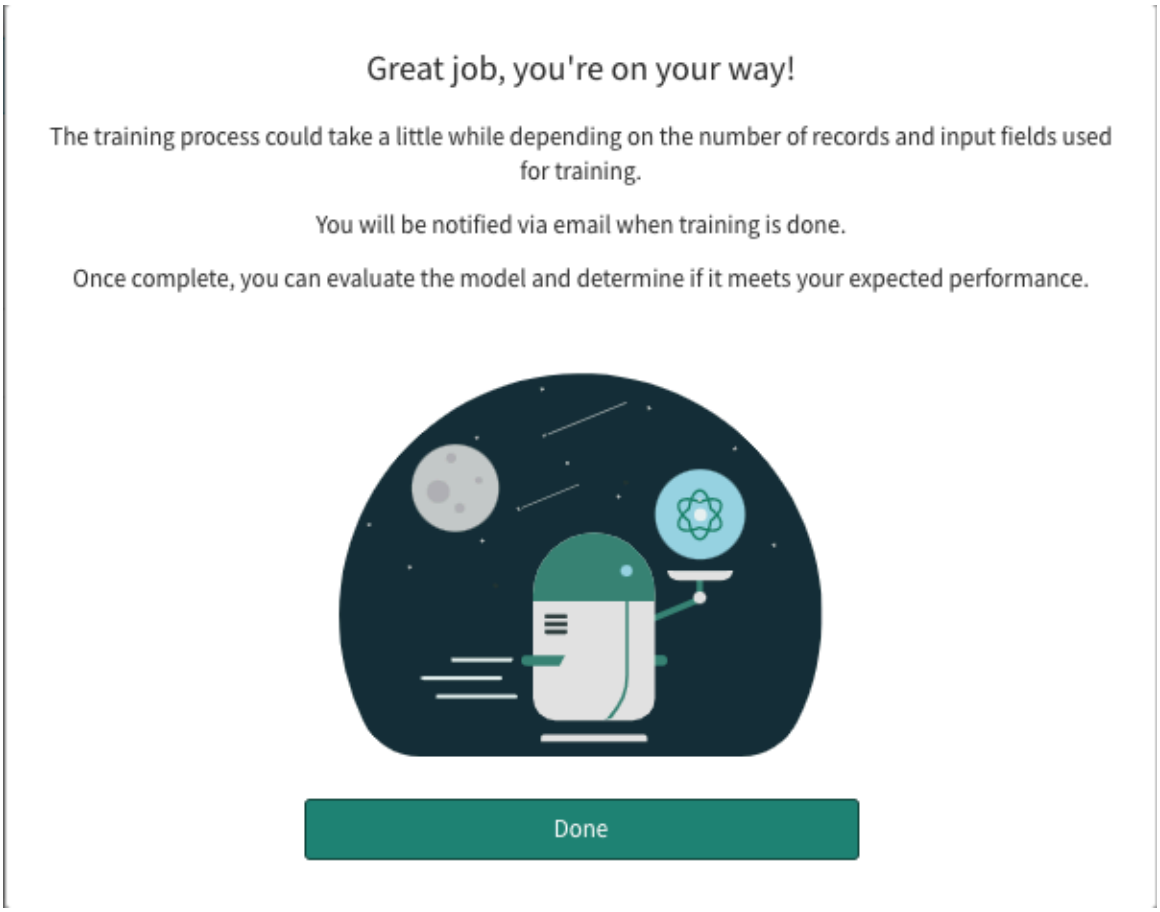
   このデータを変更するには、[詳細セットアップ] をクリックします。

   > **注:** [詳細セットアップ] をクリックすると、処理言語の変更や、モデルのトレーニングに使用するフィルターの確認と変更が可能です。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。予測の生成に使用される入力フィールドを確認して変更します。[利用可能] と [選択済み] のリスト間でフィールドを移動してフィールドをカスタマイズし、ビジネスデータが適切に表示されるようにします。行った変更を保存します。

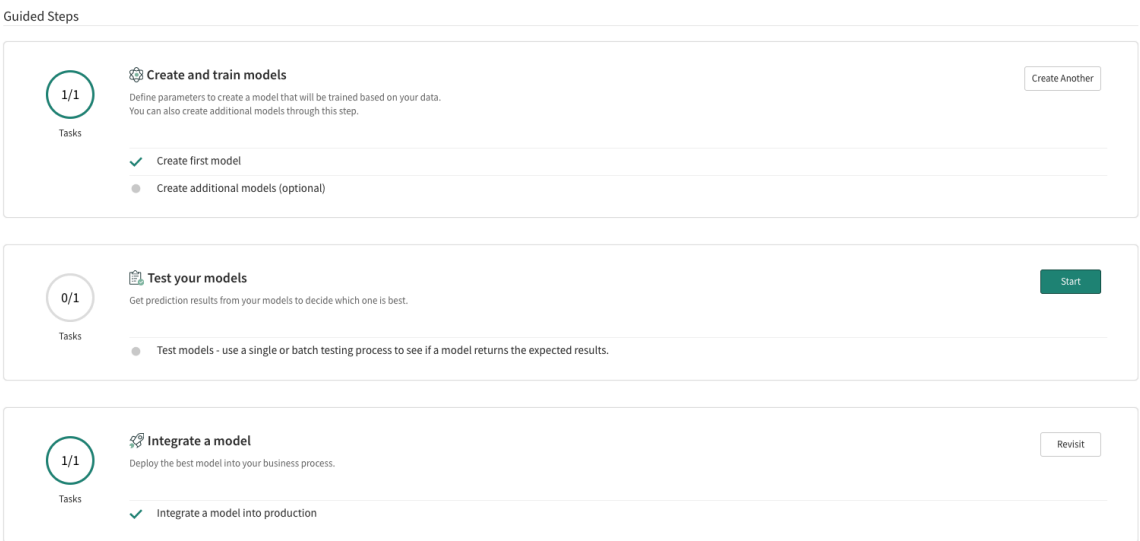
7. [開始] をクリックします。
   ポップアップメッセージにより、モデルが作成され、トレーニングが進行中であることがわかります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 実装を開始するには、少なくともユースケース名とモデル名を入力する必要があります。

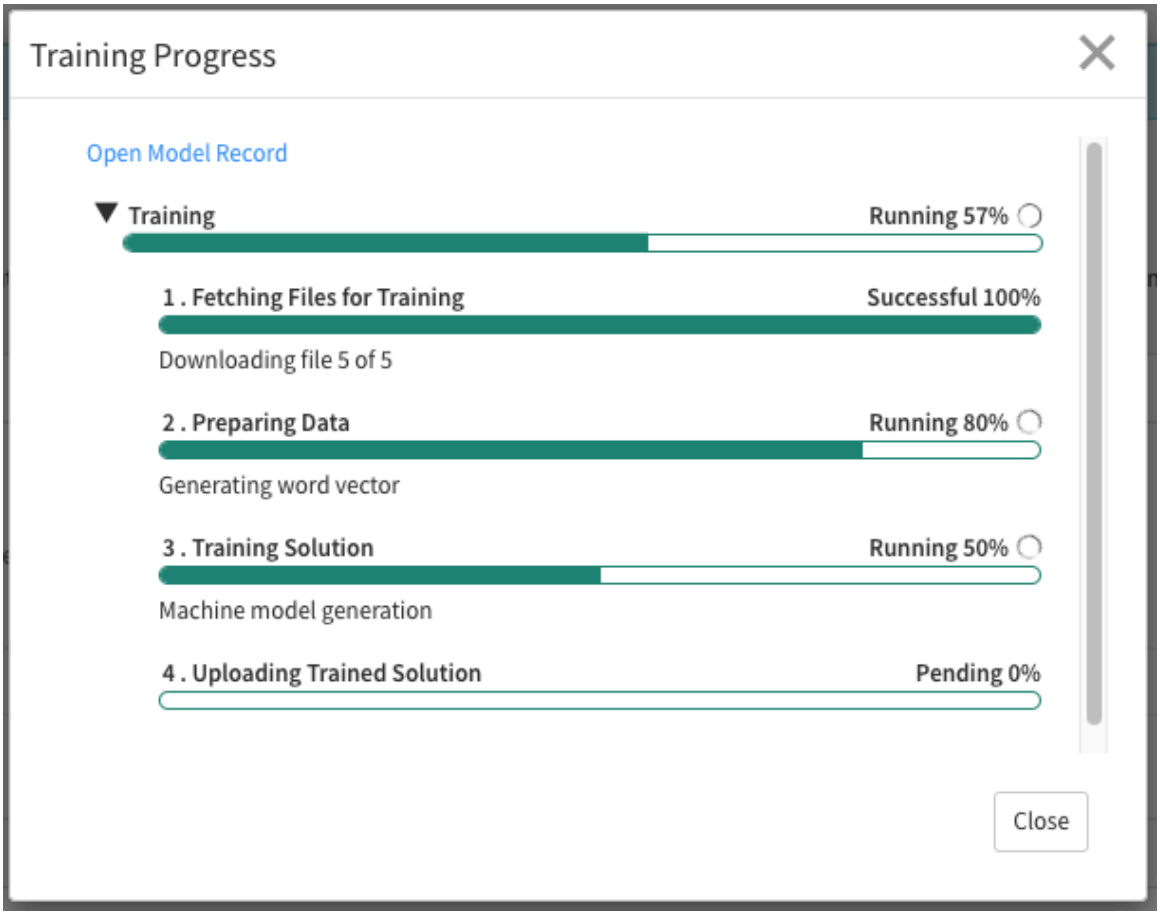


8. [完了] をクリックします。
[ユースケース] ページに、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべてのガイド付き実装フェーズを確認できます。



9. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、現在のトレーニングプロセスを監視します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: トレーニングが完了すると、ユースケースモデルのトレーニングに成功したことを示すメール通知が送信されます。ユースケースモデルの通知に関する詳細については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ オンコール通知」を参照してください。

10. ユースケースセットアップページの [トレーニング済みモデル] でモデル名をクリックすると、トレーニング済みモデルの関連データが表示されます。
[モデルの詳細] ページが開きます。
11. [モデルの詳細] ページの [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は **[30** 日ごと] です。1 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
12. ユースケースモデルの再トレーニングスケジュールを変更した場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして、再トレーニングします。
13. モデルを調整するには、[トレーニング済みモデル] のユースケースセットアップページで、[値を調整] をクリックします。
ユースケースの調整ページが開き、次のデータとともに関連するモデル名が表示されます。 分布 **(%)**、 ネット自動化 、 精度 **(%)**、 範囲 **(%)**、およびコメント。ユースケースと関連モデルに使用された評価データを表示します。

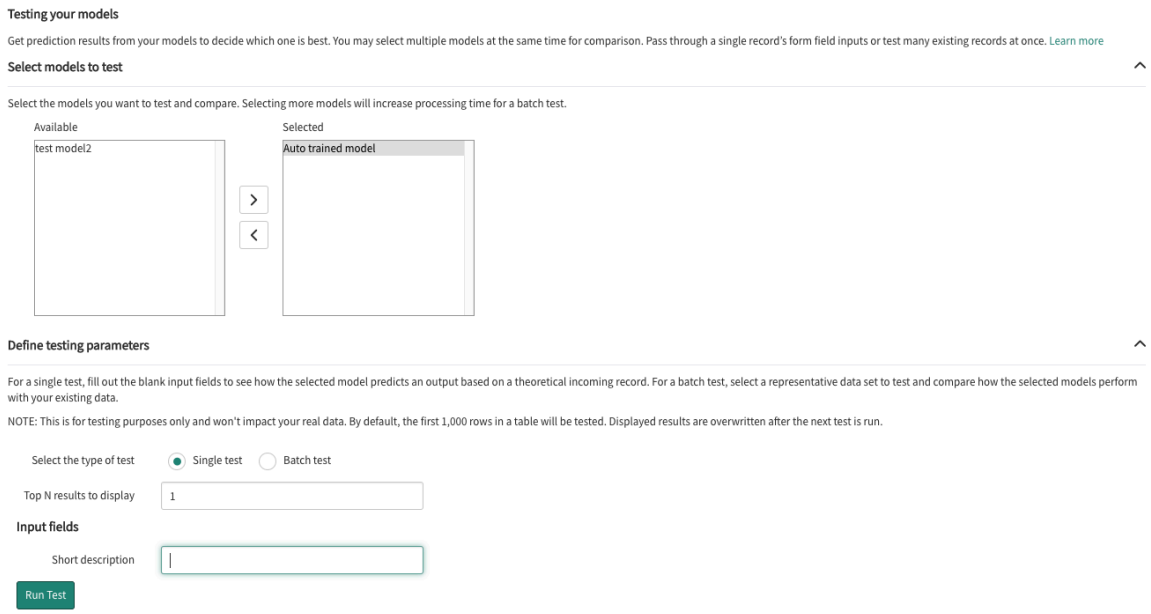
注: トレーニング済みのモデルのみ、値を調整できます。

14. 使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改善します。
15. [精度 **(%)]** と [範囲 **(%)]** フィールドをダブルクリックして、値を変更します。
変更は自動的に保存されます。
16. 必要であれば、セットアップページの [モデルの作成とトレーニング] セクションで [別のものを作成] をクリックし、ユースケースに関連付けられている別のモデルを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このプロセスを繰り返してモデルを作成し、トレーニングします。

17. ユースケースページの [モデルをテストします] セクションで、[開始] をクリックしてテストプロセスを開始します。
[モデルをテストしています] ページが開きます。



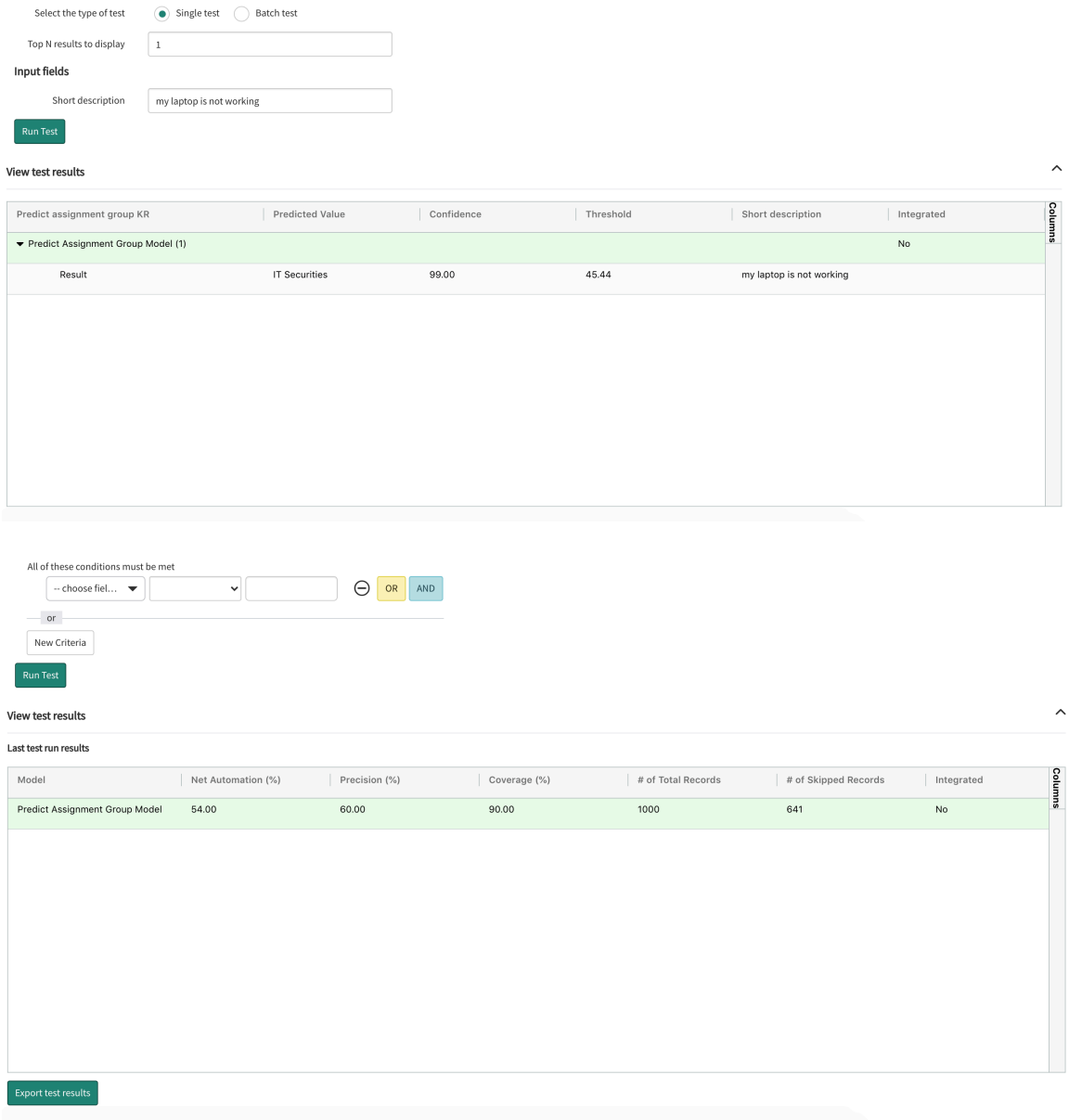
18. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを判断します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] リストに移動します。
19. [テストパラメーターを定義] セクションで、単一のユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

    テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

    注: 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

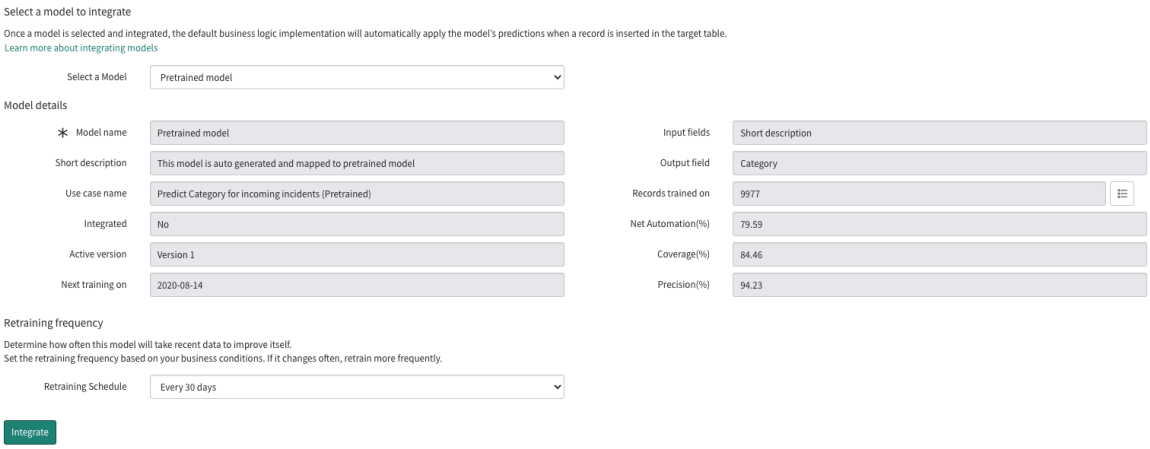
20. 表示する上位結果の数を決定します。
21. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルのテストの簡単な説明を入力します。
22. [テストを実行] をクリックします。
23. [結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



24. ユースケースモデルをビジネスプロセスと統合する準備ができたら、ユースケースのセットアップページに戻り、[モデルの統合] セクションで [開始] をクリックします。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。
25. [モデルを選択] ドロップダウンメニューで、統合するモデルを選択します。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



> **注:** 必要に応じて、このページから再トレーニングスケジュールを変更できます。デフォルトの [30 日] の値を変更するには、[再トレーニングスケジュール] ドロップダウン選択フィールドを使用します。

26. [統合]をクリックします。
27. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
    ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:** トレーニング済みユースケースデータ連携の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

類似のビジネスアプリケーション

このテンプレートを使用して、既存のビジネスアプリケーションの名前と説明に基づいたビジネスアプリケーションカテゴリを推奨します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すれば、既存のビジネスアプリケーションの名前と説明に基づいた ITSM ビジネスアプリケーションカテゴリの推奨を改善できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

> **注:** 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
それ以外の場合は、[予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレートから新規作成]の順に移動します。
2. [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] テンプレートを選択します。
この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします 。

   c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のインシデント] を [ラベル] フィールドに入力します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

      可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

      [フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します 。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新 」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、 類似性ソリューション予測をテストします 。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、 ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成 して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。アクションと検索コンテキストを [テーブル] 構成で構成して、ユーザーエクスペリエンスとカードレイアウトを[コンテキスト検索] > [検索結果の表示構成]で構成します。
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します 。

注: トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

Predictive Intelligence for Incidents ダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

類似デマンド

このテンプレートを使用して、類似のデマンドをリストするための入力としてデマンド名と説明を含めます。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートは、類似のデマンドをリストするための入力としてデマンド名と説明を含めることで、ITSM のビジネス能力の改善に役立ちます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

> **注:** 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、[予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレートから新規作成]の順に移動します。
2. [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします 。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のインシデント] を [ラベル] フィールドに入力します。

d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

[フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、 類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、 ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。アクションと検索コンテキストを [テーブル] 構成で構成して、ユーザーエクスペリエンスとカードレイアウトを[コンテキスト検索] > [検索結果の表示構成]で構成します。
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

> 注: トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

   ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

類似のアイデア

このテンプレートを使用して、類似のアイデアをリストするための入力としてアイデア名と説明を含めます。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートは、類似のデマンドをリストするための入力としてのアイデア名と説明を含めることで、ITSM のビジネス能力の改善に役立ちます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

> **注:** 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、[予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレートから新規作成]の順に移動します。
2. [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] テンプレートを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] ポップアップが開きます。

3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします 。

   c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のインシデント] を [ラベル] フィールドに入力します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
      この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
      この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

      可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

      [フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

   f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
      または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します 。

   60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、 類似性ソリューション予測をテストします 。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、 ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成 して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。アクションと検索コンテキストを [テーブル] 構成で構成して、ユーザーエクスペリエンスとカードレイアウトを[コンテキスト検索] > [検索結果の表示構成]で構成します。
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します 。

   注: トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

   ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

類似のプロジェクト

このテンプレートを使用して、類似のアイデアをリストするための入力としてプロジェクト名と説明を含めます。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートは、類似のデマンドをリストするための入力としてプロジェクト名と説明を含めることで、ITSM のビジネス能力の改善に役立ちます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

注: 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、[予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレートから新規作成]の順に移動します。
2. [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします 。

   c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のインシデント] を [ラベル] フィールドに入力します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
      この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
      この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

      可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

[フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、 類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、 ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。アクションと検索コンテキストを [テーブル] 構成で構成して、ユーザーエクスペリエンスとカードレイアウトを[コンテキスト検索] > [検索結果の表示構成]で構成します。
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

> 注: トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

インシデントに関連するインシデントを提案 (Suggest relevant Incidents for an Incident)

このテンプレートを使用して類似する関連するインシデントを推奨し、インシデントの調査と解決プロセスを迅速化します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM が最初に呼び出した解決を改善して受信インシデントの解決手順の調査に必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

> **注:** 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、[予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレートから新規作成]の順に移動します。
2. [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします。

c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のインシデント] を [ラベル] フィールドに入力します。

d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

[フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、 類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。

6. 動作をテストすると、 ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成 して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。アクションと検索コンテキストを [テーブル] 構成で構成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

して、ユーザーエクスペリエンスとカードレイアウトを[コンテキスト検索] > [検索結果の表示構成]で構成します。

7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

   注: トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

   ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

重大なインシデントに関連するインシデントを提案

このテンプレートを使用して類似する解決済みインシデントを推奨し、重大なインシデントの調査と解決プロセスを迅速化します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM が最初に呼び出した解決を改善して受信インシデントの解決手順の調査に必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

注: 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、[予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレートから新規作成]の順に移動します。
2. [重大なインシデントに関連するインシデントを提案] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [重大なインシデントに関連するインシデントを提案] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします 。

   c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のインシデント] を [ラベル] フィールドに入力します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
      この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
      この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

      可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

      [フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

   f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
      または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. モデルを評価および調整します。

   60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

   以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

   類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、 類似性ソリューション予測をテストします。
   入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、 ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
   これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。アクションと検索コンテキストを [テーブル] 構成で構成して、ユーザーエクスペリエンスとカードレイアウトを[コンテキスト検索] > [検索結果の表示構成]で構成します。
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

   注: トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

   ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

インシデントに関連する重大なインシデントを提案

このテンプレートを使用して類似する解決済みの重大なインシデントを推奨し、インシデントの調査と解決プロセスを迅速化します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM が最初に呼び出した解決を改善して受信インシデントの解決手順の調査に必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

注: 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、[予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレートから新規作成]の順に移動します。
2. [インシデントに関連する重大なインシデントを提案] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連する重大なインシデントを提案] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします 。

   c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のインシデント] を [ラベル] フィールドに入力します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
      この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
      この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

[フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、 類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、 ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。アクションと検索コンテキストを [テーブル] 構成で構成して、ユーザーエクスペリエンスとカードレイアウトを[コンテキスト検索] > [検索結果の表示構成]で構成します。
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

> 注: トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   Predictive Intelligence for Incidents ダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

インシデントに関連する KB 記事を提案

このテンプレートを使用して、インシデント調査と解決プロセスの迅速化に役立つ関連するナレッジベース記事を推奨します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM が最初に呼び出した解決を改善して受信インシデントの解決手順の調査に必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと関連するナレッジベース記事を比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

> **注:** 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、[予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレートから新規作成]の順に移動します。
2. [インシデントに関連する KB 記事を提案] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連する KB 記事を提案] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします。

c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のナレッジ記事] を [ラベル] フィールドに入力します。

d. この初期モデルを作成するには、[トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

[フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、 類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。

6. 動作をテストすると、 ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。アクションと検索コンテキストを [テーブル] 構成で構成して、ユーザーエクスペリエンスとカードレイアウトを[コンテキスト検索] > [検索結果の表示構成]で構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

   注: トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

   ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

インシデントに関連するオープンインシデントを提案 (Suggest relevant Open Incidents for an Incident)

このテンプレートを使用して、インシデントの調査と解決プロセスを迅速化するために、類似のオープンインシデントを推奨します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM が最初に呼び出した解決を改善して受信インシデントの解決手順の調査に必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

注: 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
それ以外の場合は、[予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレートから新規作成]の順に移動します。
2. [インシデントに関連するオープンインシデントを提案 **(Suggest relevant Open Incidents for an Incident)**] テンプレートを選択します。
この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連するオープンインシデントを提案 **(Suggest relevant Open Incidents for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします 。

   c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベルを `類似のオープンインシデント` として [ラベル] フィールドに指定します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

      可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

      [フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します 。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新 」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、 類似性ソリューション予測をテストします 。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、 ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成 して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。アクションと検索コンテキストを [テーブル] 構成で構成して、ユーザーエクスペリエンスとカードレイアウトを[コンテキスト検索] > [検索結果の表示構成]で構成します。
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します 。

注: トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

Predictive Intelligence for Incidents ダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントに関連する解決済みインシデントを提案 (Suggest relevant Resolved Incidents for an Incident)

このテンプレートを使用して類似する関連する解決済みインシデントを推奨し、インシデントの調査と解決プロセスを迅速化します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM が最初に呼び出した解決を改善して受信インシデントの解決手順の調査に必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

> **注:** 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、[予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレートから新規作成]の順に移動します。
2. [インシデントに関連する解決済みインシデントを提案 **(Suggest relevant Resolved Incidents for an Incident)**] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連する解決済みインシデントを提案 **(Suggest relevant Resolved Incidents for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. この初期モデルを作成するには、類似のソリューション定義ラベルを類似の解決済みインシデントとして [ラベル] フィールドに指定します。

d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。

この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

[フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、 類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、 ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。アクションと検索コンテキストを [テーブル] 構成で構成して、ユーザーエクスペリエンスとカードレイアウトを[コンテキスト検索] > [検索結果の表示構成]で構成します。
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

> 注: トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

   ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

インシデントに関連するオープン変更要求を提案 (Suggest relevant Open Change requests for an Incident)

このテンプレートを使用して、変更要求の調査と解決プロセスを迅速化できるように、類似のオープン変更要求を推奨します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM の最初に呼び出した解決を改善し、変更要求の解決手順を調査するために必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースでは、よりスマートな解決のために、オープン変更要求と過去の解決済みの変更要求を比較する、類似性ベースの予測モデルを使用します。類似のオープン変更は、エージェントアシストと関連検索を介してインシデントフォームにも表示されます。

> **注:** 同様のオープン変更検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要です。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、[予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレートから新規作成]の順に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [インシデントに関連するオープン変更要求を提案 **(Suggest relevant Open Change requests for an Incident)**] テンプレートを選択します。
この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連するオープン変更要求を提案 **(Suggest relevant Open Change requests for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] と変更 [変更] を [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいて変更要求が検出されるため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします 。

   c. この初期モデルを作成するには、[ラベル] フィールドに類似のオープン変更要求を表示するための類似性ソリューション定義ラベルを入力します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを **[15** 分ごと **(Every 15 minutes)]** に設定します。
この設定は、検索ウィンドウで過去の変更要求が更新される頻度を定義します。

      可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、変更要求の予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

      [フィルター] フィールド条件により、過去に解決された変更要求の検索ウィンドウが決定されます。検索する解決済みの変更要求の最適なセットに対して最適化するフィルター条件を構成します。これには、時間枠、場所、変更要求が関連するカテゴリなど、多くの考慮事項が含まれます。

   f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します 。

   60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリュー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、 類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、 ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。アクションと検索コンテキストを [テーブル] 構成で構成して、ユーザーエクスペリエンスとカードレイアウトを[コンテキスト検索] > [検索結果の表示構成]で構成します。
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

   注: トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

   ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   予測インテリジェンスワークベンチダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

インシデントに関連するオープン問題の提案

このテンプレートを使用して、問題の調査と解決プロセスを迅速化できるように、同様のオープン問題レコードを推奨します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM の最初に呼び出した解決を改善し、問題レコードの解決手順を調査するために必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースでは、よりスマートな解決のために、オープン問題レコードを過去の解決済みの問題レコードと比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様のオープン問題レコードが、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームにも表示されます。

注: 同様のオープン問題検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要です。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、[予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレートから新規作成]の順に移動します。
2. [インシデントに関連するオープン問題を提案 **(Suggest relevant Open Problems for an Incident)]** テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントポップアップに関連するオープン問題を提案 **(Suggest relevant Open Problems for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] と問題 [問題] を [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいて問題が発生することが予想されるため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします 。

   c. この初期モデルを作成するには、類似のソリューション定義ラベルを [ラベル] フィールドに類似のオープン問題として指定します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
      この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これは、過去の問題レコードが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、問題レコードの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

[フィルター] フィールド条件は、解決済みの過去の問題レコードの検索ウィンドウを決定します。検索する解決済みの問題レコードの最適なセットを最適化するためのフィルター条件を設定します。これには、時間枠、場所、問題レコードが関連するカテゴリなど、多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つの問題レコードが類似しない場合は、入力　とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、 類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、 ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。アクションと検索コンテキストを [テーブル] 構成で構成して、ユーザーエクスペリエンスとカードレイアウトを[コンテキスト検索] > [検索結果の表示構成]で構成します。
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

> 注: トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   予測インテリジェンスワークベンチダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

完了した作業とスキルを比較してスキルの割り当てを提案 (Suggest skill assignment by comparing completed work with skills)

このテンプレートを使用して、問題の調査と解決プロセスを迅速化するためのスキルセットに基づいて、アサイン先が誰であるかを推奨します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

注: 推奨スキルの予測インテリジェンスを使用するには、Skill Recommendation プラグイン (sn. sre) を有効にする必要があります。この手順の一部として、スキル推奨を [スキル推奨] モジュールで構成します。

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM の最初に呼び出した解決を改善し、問題レコードの解決手順を調査するために必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースでは、よりスマートな解決のために、オープン問題レコードを過去の解決済みの問題レコードと比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様のオープン問題レコードが、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームにも表示されます。

注: 同様のオープン問題検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要です。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. [すべて] > [推奨スキル] > [構成]の順に移動して、スキルを推奨するプロパティを定義します。

   注: デフォルトでは、[推奨スキルを有効にする **(Enable skill recommendation)]** プロパティは、エージェントのスキルを推奨するように構成されています。推奨スキルを無効にするには、このチェックボックスをクリアします。

2. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、[予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [テンプレートから新規作成]の順に移動します。
3. [完了した作業とスキルを比較してスキルの割り当てを提案 **(Suggest skill assignment by comparing completed work with skills)**] テンプレートを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [完了した作業とスキルを比較してスキルの割り当てを提案 **(Suggest skill assignment by comparing completed work with skills)**] ポップアップが開きます。

4. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] と問題 [問題] を [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいて問題が発生することが予想されるため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします 。

   c. この初期モデルを作成するには、類似のソリューション定義ラベルを [ラベル] フィールドに類似のオープン問題として指定します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを **[15** 分ごと **(Every 15 minutes)]** に設定します。

      この設定は、過去の問題レコードが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、問題レコードの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

      [フィルター] フィールド条件は、解決済みの過去の問題レコードの検索ウィンドウを決定します。検索する解決済みの問題レコードの最適なセットを最適化するためのフィルター条件を設定します。これには、時間枠、場所、問題レコードが関連するカテゴリなど、多くの考慮事項が含まれます。

   f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

5. モデルを評価および調整します 。

インシデントまたはエージェントのスキルの予測を開始するには、[スキル予測の開始] スケジュール済みジョブを毎日実行していることを確認してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** デフォルトでは、このスケジュール済みジョブは無効になっています。有効にすると、前日に解決されたすべてのインシデントについて、毎日午前 1:00 に実行する設定になります。スキルは、[ユーザー予測スキル] [sn_sre_user_predicted_skill] テーブルと [タスク予測スキル] [sn_sre_user_predicted_skill] テーブルに追加されます。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つの問題レコードが類似しない場合は、入力　とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

6. 満足のいくモデルができたら、 類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
7. 動作をテストすると、 ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。アクションと検索コンテキストを [テーブル] 構成で構成して、ユーザーエクスペリエンスとカードレイアウトを[コンテキスト検索] > [検索結果の表示構成]で構成します。
8. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

> **注:** トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

9. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

10. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

予測インテリジェンスワークベンチダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユースケースを管理

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユースケースを表示してモデルのパフォーマンスを監視し、必要に応じて、関連付けられたモデルを再評価します。また、開始したが完了しなかったモデルのセットアップを続行することもできます。

始める前に

必要なロール：piwb_admin または piwb_manager

このタスクについて

重要:

Xanadu リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは将来の廃止に備えて準備されます。これは完全に廃止され、**Yokohama** リリースからサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

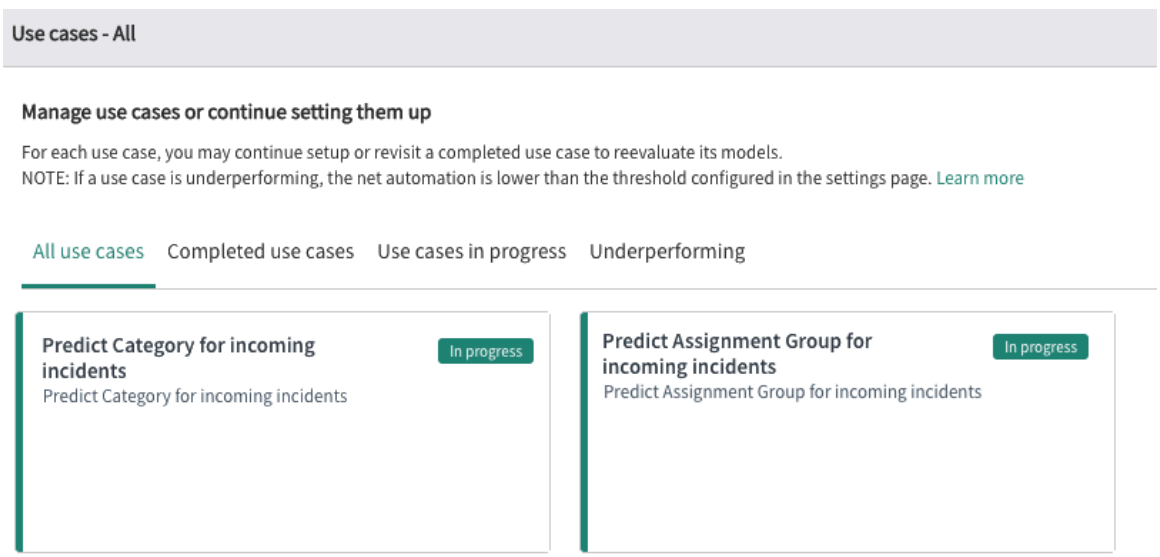
詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

モデルの詳細ページから [テスト] タブにアクセスして、次のアクションを実行できます。

- モデルバージョンで単一またはバッチのテストを実行します。
- バージョンテスト結果を `.csv` ファイルとしてエクスポートし、バージョンをアクティブとしてマークします。
- 日付範囲に基づいてバージョンの数をフィルタリングします。
- ガイド付きプロセスを介した通知により、テストの進捗状況を監視します。

手順

1. [予測インテリジェンスワークベンチ] > [ユースケース] > [すべて]の順に移動します。
   すべてのユースケースを表示する [ユースケース - すべて] ページが開きます。[処理中] など、ユースケースのステータスはカードに示されます。その他のステータスには、[完了] と [監視中] が含まれます。



2. 実装を続行するには、ユースケースをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケースのステータスが [監視中] である場合は、パフォーマンスを評価できます。

注: ユースケースが実行中の場合は、ネット自動化は [設定] ページで構成されたしきい値を下回ります。「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ 設定を構成」を参照してください。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ では、インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードを提供しています。これにより、機械学習を使用する価値を測定して IT ビジネスプロセスを自動化します。ユースケースモデルを監視して、関連する統計情報を表示します。ステークホルダーにビジネス価値を、ダッシュボードビューで効果的に示します。

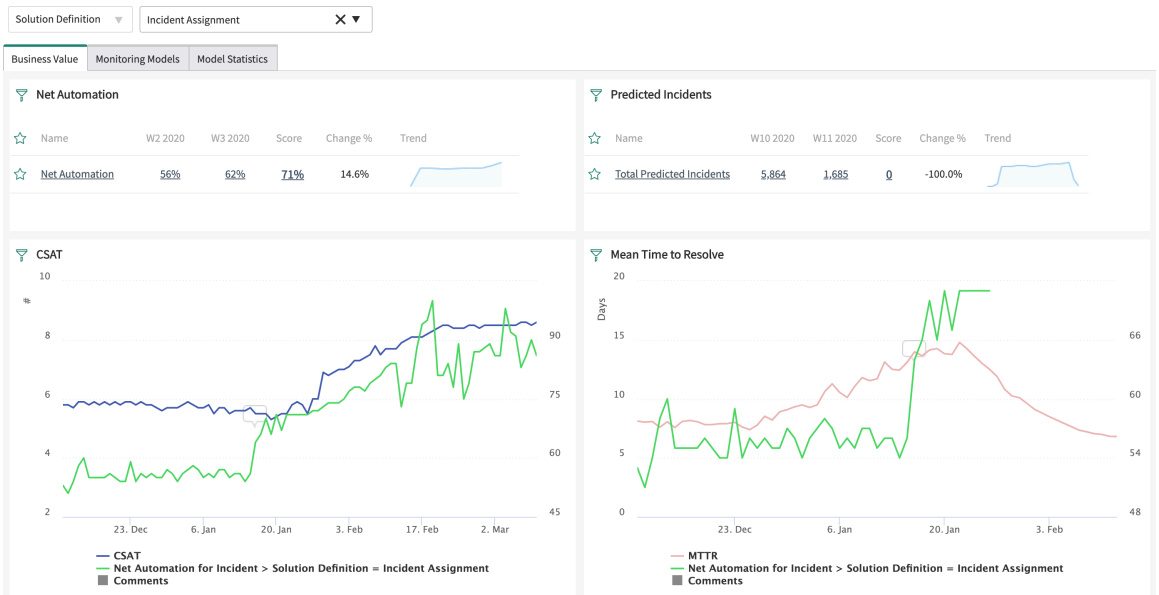
重要:

Xanadu リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは将来の廃止に備えて準備されます。これは完全に廃止され、**Yokohama** リリースからサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

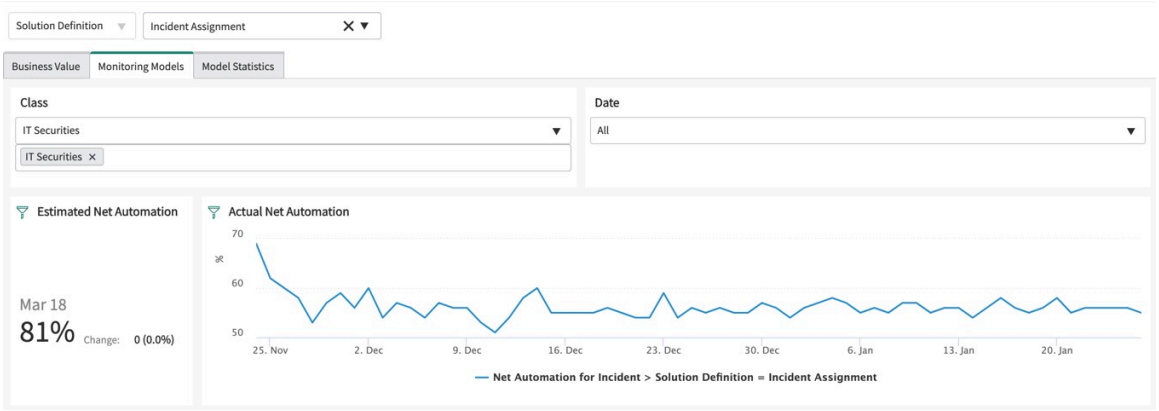
特定の ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス インジケーターの自動コメントを使用して、モデルワークフローのステージを正確に把握できます。コメントは、実際のネット自動化 インジケーターに表示されます。モデルステージのコメントには、モデルがデータ連携されたとき、データ連携が削除されたとき、既存のモデルが新しいモデルに変更されたとき、および再トレーニングが完了したときのものが含まれます。

[ビジネス価値] タブ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[監視モデル] タブ

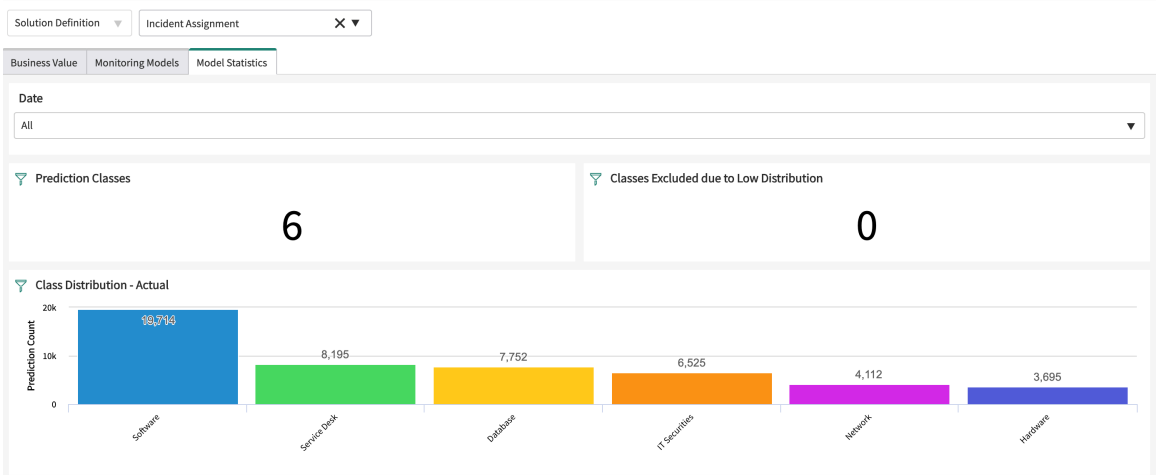


[監視モデル] タブでネット自動化しきい値グラフを表示できます。このしきい値は、推定ネット自動化と低実績プロパティ値との差を計算したものです。しきい値は毎日計算され、しきい値に違反すると、ステークホルダーに通知が送信されます。

モデル監視のさまざまなステージで、 実際のネット自動化 インジケーターに自動コメントが表示されます。次のいずれかのモデル基準が存在するときに、コメントが生成されます。

- モデルがデータ連携された
- モデルデータ連携が削除された
- 既存のモデルが新しいモデルに変更された
- データ連携モデルが再トレーニングされた

[モデル統計情報] タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
プロセスアーキテクト、プロセスオーナー、または機械学習の支持者: 運用および自動化のメトリクスパフォーマンスを可視化します。	予測インテリジェンスワークベンチ マネージャーまたはビューアー [piwb_manager] [piwb_viewer]	予測インテリジェンス を使用する価値を測定して ITSM プロセスを自動化する機能です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
機械学習の価値をステークホルダーに説明して、予測インテリジェンスの自動化機能を強化します。		

インジケーター

インシデントの予測範囲

このインジケーターのスコアは、次の式に従って計算されます: `if（[[本日のインシデントの作成に基づき試行された予測の数]]==0){0}else{[[本日のインシデントの作成に基づき適用された予測の数]]/[[本日のインシデントの作成に基づき試行された予測の数]]*100}`。

インシデントの最終実行日に基づいた予測結果の数

予測結果の数は、インシデントの最終実行日に基づきます。スコアは # 単位で毎日測定されます。

インシデントのネット自動化

このインジケーターのスコアは次の式に従って計算されます: [[インシデントの予測精度]]*[[インシデントの予測範囲]]/100。

本日のインシデントの作成に基づき適用された予測の数

本日のインシデントの作成に基づき適用された予測の数は、# 単位で毎日測定されます。

本日のインシデントの作成に基づき試行された予測の数

本日のインシデントの作成に基づき試行された予測の数は、# 単位で毎日測定されます。

このインジケーターの目標は、予測の質を最大限に高めることです。

インシデントの予測精度

このインジケーターのスコアは、次の式に従って計算されます: `if（[[インシデントの最終実行日に基づいた予測結果の数]]==0){0}else{[[インシデントの最終実行日に基づいてスキップされない成功予測の数]]/[[インシデントの最終実行日に基づいた予測結果の数]]*100}`。

推定ネット自動化

推定ネット自動化は、% 単位で毎日測定されます。

インシデントの最終実行日に基づいてスキップされなかった成功予測の数

最終実行日に基づいてスキップされなかった成功予測の数は、# 単位で毎日測定されます。これは、データソース MLPredictorResults.FinalValueDate.Incident のカウントで、ml_predictor_results テーブルを使用しています。

インシデントの予測数

インシデントの予測数は、# 単位で毎日測定されます。これは、データソース MLPredictorResults.CreatedToday.Incident のカウントで、ml_predictor_results テーブルを使用しています。

ブレークダウン

ユースケース

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
スキップされた予測	単一スコア	sn_piwb_itsm_conte_db_predictor_results	% 推定精度。 モデルがトレーニングされたデータに基づいて、単位 % で測定された推定精度。
スキップされた予測	線グラフ	sn_piwb_itsm_conte_db_predictor_results	スキップされた予測 (数)。 ___ 個 (信頼性が低いため)。
クラス分布 - トレーニングデータ	棒グラフ	sn_piwb_itsm_conte_db_predictor_results	スキップされた予測 (行)。
% 推定精度	単一スコア	sn_piwb_itsm_conte_db_predictor_results	正しく予測済み (数)。 ___ 個 (初期予測値と最終レコード値の比較)。
低分布のために除外されたクラス	単一スコア	sn_piwb_itsm_conte_db_predictor_results	正しく予測済み (行)。
クラス分布 - 実績	棒グラフ	sn_piwb_itsm_conte_db_predictor_results	誤って予測済み (数)。 ___ 個 (初期予測値と最終レコード値の比較)。
正しく予測済み	単一スコア	sn_piwb_itsm_conte_db_predictor_results	誤って予測済み (行)。
正しく予測済み	線グラフ	sn_piwb_itsm_conte_db_predictor_results	クラス分布 - トレーニングデータ。 ソリューションがトレーニングされたデータにあるクラスの分布。
誤って予測済み	単一スコア	sn_piwb_itsm_conte_db_predictor_results	クラス分布 - 実績。 実データにあるクラスの現在の分布。
誤って予測済み	線グラフ	sn_piwb_itsm_conte_db_predictor_results	予測済みクラス。 モデルが予測として返せる値の数。
予測クラス	単一スコア	sn_piwb_itsm_conte_db_predictor_results	除外されたクラス。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
			充分なデータがないため、モデルが予測として返すには信頼性が不足している値の数。

注: ソーステーブルについては、すべてのインジケーターとレポートが、ServiceNow プラットフォーム 予測インテリジェンス テーブルと 予測インテリジェンスワークベンチ ユースケーステーブルを組み合わせて新規追加されたデータベースビューからビルドされます。これらの新しいビューでは、プラットフォームデータをユースケース別に並べ替えて、メトリクスへの影響度を把握しやすくします。このコンテンツアプリケーションのすべてのデータベースビューには、プリフィックス sn_piwb_itsm_conte_dbv が含まれます。

パフォーマンスアナリティクス ITSM ダッシュボード

ITSM ダッシュボードコンテンツパックでは、事前構成済みダッシュボードを含む、さまざまなプラットフォームアナリティクスとレポートソリューションを提供します。このコンテンツパックには、独自のダッシュボードとインジケーターも複数含まれています。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

または、経営幹部やマネージャーは、ITSM サクセスダッシュボードのメトリクスを使用して、情報に基づいた意思決定を行うことができます。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの探索」を参照してください。エージェントは、サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボードを使用して、自分の作業やグループの作業に関する情報を取得できます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボード」を参照してください。

プラットフォームアナリティクス のデータ可視化では、パフォーマンスアナリティクス インジケーターデータによりデータが経時的に表示されるので、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

重要: 本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を設定してテストします。

ITSM ダッシュボードのソリューション プラグインを有効にするには、アドミンが、[システム定義] > [プラグイン] に移動し、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツ パック - ITSM ダッシュボード プラグインをアクティブ化します。

関連情報

- プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション
- パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボード

自分と自分のアサイン先グループに属するクローズしたインシデントを、パーソナライズされた評価指標の表示方法で表示します。

[ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードを表示するには、ダッシュボードアイコン ( ) を選択します。

ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達して、追加のパフォーマンスアナリティクス機能を取得します。

パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションの詳細については、「パフォーマンスアナリティクス サブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

次のいずれかの時間アグリゲーションでデータを監視できます。

- 週次：週次でアグリゲートされたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の週次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの週次平均です。
- 月次：月次でアグリゲートされたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の月次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの月次平均です。
- 四半期ごと：四半期ごとにアグリゲートされたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の四半期合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの四半期平均です。
- 年次：年次ごとにアグリゲートされたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の年次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの年次平均です。

アグリゲーション期間が設定されると、すべてのスコアカードにその期間のデータが表示されます。

[今日]、[昨日]、[過去 **6** か月間]、および [カスタム範囲] の期間のサマリーを表示することもできます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
itil	ベースシステム内のインシデントのみを表示します。itil ロールを持つユーザーは、アドミニストレーターがサービスオペレーションワークスペースで構成している場合には、変更、問題、および要求に関連するメトリクスを表示することもできます。

データの可視化

タイトル	説明
平均解決時間	解決済みインシデントの平均解決時間
クローズしたインシデント	クローズしたインシデントの数は毎日測定されます。
SLA を満たさなかったインシデント	SLA を満たさなかったインシデントの数は毎日測定されます。
再アサインなしで解決されたインシデントのパーセント	最初のアサイン先グループにより解決されたインシデントのパーセンテージ
オープンインシデントの平均経過時間	オープンインシデントの平均経過時間
オープン日に解決されたインシデントのパーセント	オープン日に解決されたインシデントのパーセンテージ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースのダッシュボードの管理

サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボードに表示されるカードを追加または編集します。

始める前に

注: このダッシュボードは、すべての itil ユーザーとユーザーグループに適用されます。

必要なロール：admin

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. [ダッシュボード] アイコン () を選択します。
3. [編集] を選択します。
4. [新しい要素を追加] ドロップダウンを選択し、ダッシュボードに追加する要素を選択します。ダッシュボードの編集の詳細については、「ダッシュボード プラットフォームアナリティクス 編集」を参照してください。

パフォーマンスアナリティクス KPI とダッシュボード

ダッシュボードを使用して運用 KPI を監視し、改善が必要な領域を特定して、プロセスを最適化し、戦略的目標を達成します。

運用 KPI は、組織内の日常業務の効率と有効性を追跡する定量化可能なメトリクスです。KPI は、効率的に実行されている領域と注意が必要な領域を強調表示するダッシュボードで編成できます。

注: これらの分かりやすく包括的なネクストエクスペリエンスダッシュボードは、簡単にナビゲーションでき、必要なすべての情報にすばやくアクセスできるように設計されています。

運用 KPI を監視することで、改善が必要な領域を特定し、プロセスを最適化し、最終的に戦略的目標を達成できます。運用 KPI を使用する手法を次に示します。

- KPI が組織のビジネスゴールと一致していることを確認します。これらの目標の達成に貢献する KPI を定義します。
- 組織の成長に付加価値を与える最も重要な KPI に焦点を当てます。
- KPI を定期的に追跡およびレビューします。進捗状況を監視し、組織の目標に応じて KPI を変更します。
- データを使用して意思決定を促進：傾向を特定し、根本原因を明らかにし、インサイトを使用してプロセスとパフォーマンスを改善します。
- データを使用して傾向を特定し、インサイトを使用してプロセスとパフォーマンスを改善します。

インシデントダッシュボード

「オープン」および「クローズされた」インシデント関連のプロセスメトリクスを表示するダッシュボード。

インシデント

データの可視化	説明	KPI (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
期限切れのインシデント	期限切れの未解決のインシデントの数。	未解決で期限切れのインシデントの数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント (続く)

データの可視化	説明	KPI (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
SLA しきい値に近づいているインシデント	SLA しきい値に近づいているインシデントの割合。これは、経過割合が 50 ～ 75%、76 ～ 85%、86 ～ 95%、95% を超える SLA 経過割合に基づいています。	SLA しきい値に近づいているインシデント
更新されていない未解決のインシデント	経過時間に基づいて更新されていない未解決のインシデントの数。これは、1 ～ 5 日、6 ～ 10 日、10 ～ 30 日、および 30 日を超えるインシデントの経過時間に基づいて分類されます。	オープン中のインシデントの数
作成されたインシデント (優先度別)	作成されたインシデントの優先度別の分布	作成されたインシデントの数
アクティビティチャネル別のインシデント	さまざまなソースから作成されたクローズ済みインシデントの合計数。	解決済みのインシデントの数
インシデントの平均解決時間 (優先度別)	優先度別のインシデントの解決に要する平均時間	インシデント MTTR
インシデントの平均再アサイン数	インシデントが再アサインされた平均回数。	インシデントの平均再アサイン数
高優先度のインシデントの割合	正常にクローズされた P1 および P2 インシデントの割合	高優先度のインシデントの割合
ユーザーごとに作成されるインシデントの平均数	特定のユーザーによって作成されたインシデントの平均数	ユーザーごとに作成されるインシデントの平均数
問題に関連するインシデントの割合	問題に関連付けられているインシデントの割合	関連する問題のあるインシデント %
インシデントによる機能停止の合計	インシデントによる合計機能停止 (時間)。	インシデントによる機能停止の合計

重大なインシデントのダッシュボード

オープンおよびクローズされた重大なインシデントのプロセスおよびコミュニケーション関連のメトリクスを表示するダッシュボード。

重大なインシデント の KPI。

重大なインシデント

データの可視化	説明	KPI (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
期限切れの重大なインシデントの割合	SLA に違反した重大なインシデントの数。	期限切れの重大なインシデントの割合

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデント (続く)

データの可視化	説明	KPI (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
未解決の重大なインシデント (経過時間およびアサイン別)	経過時間別に分布したアサイン済み/未アサインの未解決の重大なインシデントの合計数。	未解決の重大なインシデント (経過時間およびアサイン別)
未解決の重大なインシデント (サービスおよびステータス別)	各種サービスと状況間の重大なインシデントの分布。	未解決の重大なインシデント (サービス別)
解決 SLA に近づいている重大なインシデント	SLA に近づいている重大なインシデントの割合。これは、経過割合が 50 ～ 75%、76 ～ 85%、86 ～ 95%、95% を超える SLA 経過割合に基づいています。	解決 SLA に近づいている重大なインシデント
クローズ済みの重大なインシデント (サービス別)	各種サービス間のクローズ済みの重大なインシデントの分布。	クローズ済みの重大なインシデント (サービス別)
重大なインシデントに対するアクションの実行に要する平均時間	重大なインシデントが提案され、確認され、解決されるまでにかかった平均時間。	重大なインシデントの解決平均時間
SLA に違反した重大なインシデントの割合	SLA に違反した重大なインシデントの割合。	SLA に違反した重大なインシデントの割合
インシデントの事後レポートなしでクローズされた重大なインシデントの割合	インシデントの事後レポート (PIR) なしでクローズされた重大なインシデントの数。	インシデントの事後レポートなしでクローズされた重大なインシデントの割合
問題に関連する重大なインシデントの割合	問題に関連する重大なインシデントの割合。	問題に関連する重大なインシデントの割合
重大なインシデントによる機能停止	重大なインシデントによって発生した合計機能停止 (時間)。	重大なインシデントによる機能停止

ダッシュボードを変更

さまざまな変更モデルとタイプについての成功および失敗した変更要求に関するメトリクスとともに、変更要求ワークフローを表示するダッシュボード。

変更の KPI。

変更の **KPI**

データの可視化	説明	KPI (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
未解決の変更 (経過時間および優先度別)	優先度別の未解決の変更要求の分布 (優先度別)。これは、0 ～ 1 日、2 ～ 5 日、6 ～ 30 日、31 ～ 90 日、および 90 日を超える日に分類されます。	未解決の変更の数
未解決の緊急変更 (経過時間および優先度別)	現在も未解決の緊急変更要求の優先度別の分布。これは、0 ～ 1 日、2 ～ 5 日、6 ～ 30	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更の **KPI** (続く)

データの可視化	説明	**KPI** (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
	日、31 ～ 90 日、および 90 日を超える日に分類されます。	
新しい変更要求 (リスク別)	リスク別の新しい変更要求の分布。	新規変更の数
未解決の変更の平均経過時間 (リスク別)	リスクに基づく変更要求の平均経過時間。	未解決の変更の平均経過時間
変更の成功スコア (アサイン先グループ別)	アサイン先グループ別の変更要求の分布。	変更の成功スコア
クローズした変更 (優先度別)	正常にクローズされた変更要求の優先度別の分布。	クローズした変更の数
変更のクローズまでに要する平均時間 (優先度別)	優先度別の変更要求のクローズに要する平均時間。	変更のクローズに要する平均時間
問題があって成功した変更の割合 (モデルおよびタイプ別)	問題があってクローズされた変更要求の分布 (変更モデルおよび変更タイプ別)。	問題ありで成功した変更の割合
問題なく成功した変更の割合 (モデルおよびタイプ別)	一部の問題ありで正常にクローズされた変更要求の分布 (変更モデルおよび変更タイプ別)。	成功した変更の割合
変更要求に起因するインシデント	変更要求のために作成されたインシデントの合計数。	変更に起因するインシデント
失敗した変更の割合	正常に完了しなかった変更要求の割合。	失敗した変更の割合
許可されていない変更の割合	作成された許可されていない変更要求の割合。	許可されていない変更の割合
変更による機能停止	変更による合計機能停止 (時間)。	変更による機能停止

要求ダッシュボード

「オープン」および「クローズされた」要求アイテムに関連するプロセスメトリクスを表示するダッシュボード。

要求の KPI。

要求

データの可視化	説明	**KPI** (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
未解決の要求アイテム (ステージ別)	未解決の要求アイテムのステージ別の分布。	未解決の要求アイテムの数
未解決の要求アイテム (状況別)	要求アイテムの状況別の分布。	未解決の要求アイテムの数
5 日以内に期限が来るアクティブな要求アイテム	5 日以内に期限が来る未解決の要求アイテムの合計数。	期日が近づいているアクティブな RITM

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求 (続く)

データの可視化	説明	KPI (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
未解決の要求アイテム (経過時間別)	未解決ステータスの要求アイテムの分布。これは、0 ～ 1 日、2 ～ 5 日、6 ～ 30 日、31 ～ 90 日、および 90 日を超える日に分類されます。	未解決の要求アイテムの数
要求アイテムの履行平均時間	要求アイテムの履行に要した平均時間。	要求アイテムの履行平均時間
要求アイテムの履行平均時間 (カテゴリおよびカタログアイテム別)	さまざまなカタログカテゴリおよびカタログアイテムの要求アイテムを履行するための平均時間。	要求アイテムの履行平均時間
クローズ済みの要求アイテム (状況別)	クローズ済みの状況 (スキップ、完了、未完了) 別の要求アイテムの分布。	クローズ済み要求アイテムの数
さまざまなチャネルから作成された要求アイテム	さまざまなソースから作成された要求アイテムの分布。	要求アイテム：チャネルアナリティクス
インシデントからの要求アイテム (カテゴリおよびカタログアイテム別)	さまざまなカタログカテゴリおよびカタログアイテムのインシデントから作成された要求アイテム。	インシデントからの RITM

サービスカタログダッシュボード

カタログアイテムのメトリクスを表示するダッシュボード。

サービスカタログの KPI。

サービスカタログ **KPI**

データの可視化	説明
カタログアイテムのベストプラクティスからの逸脱	アクティブなカタログアイテムのベストプラクティスからの逸脱の数。
カタログアイテムの VA 表示タイプ	カタログアイテムの分布 (仮想エージェントボットでのレンダリング方法別)。
カタログアイテム履行自動化レベルの分布	自動的に履行されるカタログアイテムの分布。
カタログアイテムの翻訳範囲	翻訳されたカタログアイテムの言語別の分布。

インタラクションダッシュボード

インタラクションの分布とプロセスメトリクスを含むダッシュボード。

インタラクションの KPI。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクション **KPI**

データの可視化	説明
関連付けられたタスクとのインタラクション (タスクタイプ別)	タスクに関連付けられ、タスクタイプ別に分布されたインタラクションの数。
最初のコールでの解決の割合	最初のコールでクローズされ、タスクが作成されていないインタラクションの割合。
クローズされたインタラクション (チャネル別)	異なるチャネルから作成されたクローズ済みインタラクションの分布。

問題ダッシュボード

オープンおよびクローズした問題レコードの問題管理に関連するメトリクスを表示するダッシュボード。

問題の KPI。

問題の **KPI**

データの可視化	説明	**KPI** (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
オープン中の問題 (経過時間および優先度別)	現在未解決の問題の分布 (経過時間および優先度別)。	未解決の問題の数
オープン中の問題 (状況および年齢別)	現在未解決の問題の分布 (経過時間およびステータス別)。	未解決の問題の数
未解決の重大な問題の割合 (状況別)	ステータス別に分類された重大な問題の割合。	未解決の重要な問題の割合
既知のエラーとして分類されたオープン中の問題の割合	関連する既知のエラー記事に関する問題の割合。	既知のエラーとして分類されたオープン中の問題の割合
オープン中の問題の平均再割り当て数 (カテゴリ別)	これは問題が再アサインされた平均回数です。	オープン中の問題の平均再割り当て数
クローズ済み問題 (経過時間および優先度別)	クローズ済み問題 (経過時間および優先度別)。	クローズした問題の数
問題のクローズに要する平均時間	問題のクローズに要した平均時間。	問題の平均クローズ時刻

オンコールダッシュボード

チームが処理したオンコールエスカレーションのパフォーマンスを表示するダッシュボード。

オンコールスケジューリングの KPI。

オンコールスケジューリング **KPI**

データの可視化	説明	**KPI** (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
アクティブなエスカレーション (優先度と確認応答ステータス別)	エスカレーションステータスに基づくオンコールエスカレーションの優先度別の分布。	アクティブなエスカレーション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング **KPI** (続く)

データの可視化	説明	**KPI** (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
確認済みのエスカレーション (レベル、シフトおよびグループ別)	レベル/シフト/グループに基づいて確認されたエスカレーションの分布。	確認済みのエスカレーション
未確認のエスカレーションの割合 (レベル、シフトおよびグループ別)	レベル/シフト/グループによって確認されていないエスカレーションの分布。	確認されていないエスカレーション
確認済み連絡試行	レベルと連絡試行に基づいて確認された連絡試行の合計数。	確認済み連絡試行の回数
確認済みのエスカレーションの割合 (グループ別)	確認済みのエスカレーションの割合。	確認済みのエスカレーションの割合
未確認のエスカレーションの割合 (グループ別)	確認されていないエスカレーションの割合。	確認されていないエスカレーションの割合
エスカレーションの確認までの平均時間 (グループ別)	エスカレーションレベルに基づくエスカレーションの確認までの平均時間。	平均エスカレーション応答確認
エスカレーションの確認までの平均時間 (レベル別)	エスカレーションレベルに基づくエスカレーションの確認までの平均時間。	平均レベル応答確認
合計オンコール時間 (ユーザー別)	ユーザーがオンコールに対応できた合計時間数。	合計オンコール時間

レガシー：パフォーマンスアナリティクス **ITSM** ダッシュボード

ITSM ダッシュボードコンテンツパックでは、事前構成済みダッシュボードを含む、さまざまなプラットフォームアナリティクスとレポートソリューションを提供します。このコンテンツパックには、独自のダッシュボードとインジケーターも複数含まれています。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

ITSM ダッシュボードソリューション

ITSM ダッシュボードプラグイン (com.snc.pa.itsm_dashboards) は、以下のソリューションと、一連の追加ダッシュボードをアクティブ化します。

- 変更管理 (com.snc.pa.change)
- 問題管理 (com.snc.pa.problem)
- インシデント SLA (com.snc.pa.sla)
- 重大インシデント管理 (com.snc.pa.incident.mim)
- スポットライト - インシデントスポットライトコンテンツパック (com.snc.pa.spotlight.incident)

  注: パフォーマンスアナリティクススポットライトソリューションについては、「分析およびレポートのスポットライトソリューションのアクティブ化」を参照してください。

- 固定費 (fixed_costs snc)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非アクティブなダッシュボード

このコンテンツパックの一部のダッシュボードは、インストール時に非アクティブになっています。これらのダッシュボードをアクティブにする前に、構成を完了してデータ収集ジョブを実行してください。ダッシュボードのプロパティでダッシュボードをアクティブにするには、コンテキストメニューからアクセスできます。ダッシュボードにオーナーをアサインしてアクティブ化する必要があります。プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション の構成に関する詳細については、「構成プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション」を参照してください。

ITSM ダッシュボードへのセルフサービスアナリティクスウィジェットの追加

セルフサービスアナリティクスをインスタンスでアクティブ化してある場合は、セルフサービスアナリティクスウィジェットを パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードまたはサービスポータルに追加できます。インジケーターとブレークダウンの既製セットを取得するには、セルフサービスアナリティクス PA (*com.snc.pa.self_service_analytics*) プラグインをアクティブ化してください。セルフサービスインジケーターを パフォーマンスアナリティクス アドミンコンソールで検索して、ウィジェットを作成してダッシュボードまたはポータルに追加します。[SSA] セルフサービスアナリティクスデータコレクションジョブもアクティブ化します。

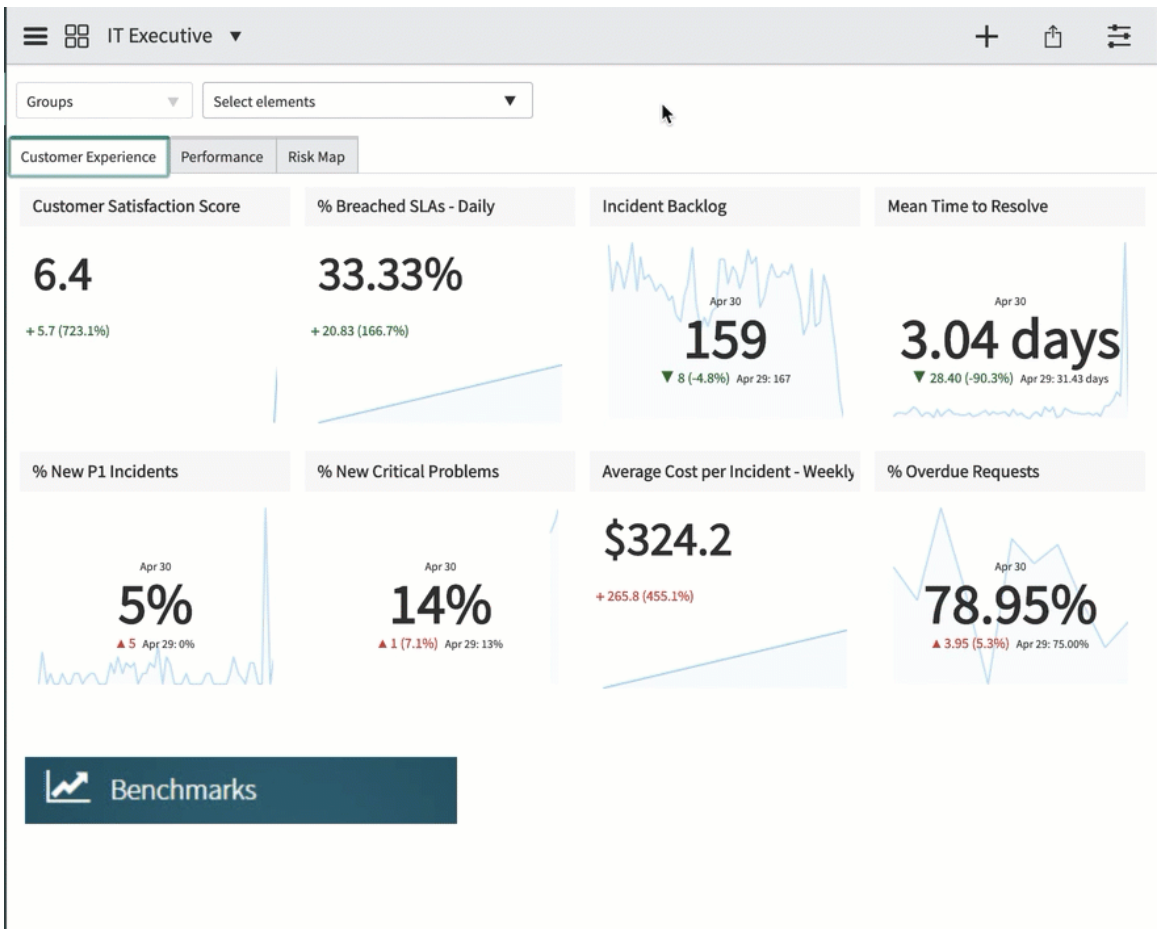
関連情報

- プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション
- パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

レガシー：IT 担当役員ダッシュボード

すべての ITSM 全体の概要を表示します。

IT 担当役員は、ITSM サクセスダッシュボードを使用して、ITSM のメトリクスを表示できます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
IT 担当役員	なし

インジケーター

重要な新規インシデントの割合

式の結果([[新規インシデントの数 > 優先度 = 1 - 重大]]/[[新規インシデントの数]]) * 100

重要な新規問題の割合

式の結果([[新規問題の数 > 優先度 = 1 - 重大]]/[[新規問題の数]]) * 100

過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの割合

次の式に従って、過去 5 日間に未解決のインシデントの割合として更新されなかった未解決のインシデントの数([[過去 5 日間に更新されなかった未解決のインシデントの数]] / [[未解決のインシデントの数]]) * 100.

期限日前の未解決の要求アイテムの割合

式の結果 ([[期限前のオープン要求アイテムの数]] / [[オープン要求アイテムの数]]) * 100

期限切れの要求アイテムの割合

式の結果100 - [[期限前の % のオープン要求アイテム]]

本日のアクティブな違反された SLA

式の割合による結果([[本日の違反タスク SLA の数]]/[[アクティブタスク SLA の数]])*100

平均経過時間のオープンインシデント

式の結果 (日単位)[[オープンインシデントの合計経過時間]] / [[オープンインシデントの数]] / 24

解決済インシデントあたりの平均コスト - 週次

式の結果[[解決されたインシデントのコスト/週別合計 +]]/[[解決されたインシデントの数/週別合計 +]]。つまり、解決済みのインシデントの週別合計 (一部の週を含む) は、解決済みのインシデントの週別合計 (一部の週を含む) で除算されます。

オープンインシデントの平均再アサイン回数

式の結果[[オープンインシデントの再アサイン合計回数]] / [[オープンインシデントの数]]

解決済みインシデントの平均解決時間

式の結果[[解決済みのインシデントの合計期間]] / [[解決済みのインシデントの数]] / 24

ITSM 平均総合顧客満足度

(式の結果としての) 顧客満足度サーベイの正規化されたスコアの平均[[ITSM 正規化された満足度スコア]] / [[ITSM サーベイインスタンス]]

新規インシデントの数

本日オープンされたインシデントの数

新規の問題の数

本日オープンされたインシデントの数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オープンインシデントの数

解決日がないインシデントの数

過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数

更新日が 5 日を越して前のオープンインシデントの数

未解決の要求アイテムの数

本日以前の登録日と締め切り日がない要求の数、または本日より後の締め切り日

期限日前の未解決の要求アイテムの数

本日オープンされた要求アイテムの数 (収集日の午前 0 時前) と収集日の午前 0 時より後の期限日。

解決済みのインシデントの数

解決済み日フィールドの値を含むインシデントの数

以下のインジケーターはダッシュボードには表示されませんが、式で使用されています。

解決されたインシデントのコスト

定義フィールドの値がインシデントの解決固定値である incident_metric レコードの値フィールドの日次合計。

ITSM 正規化された満足度スコア

顧客満足度サーベイの評価指標の正規化されたスコアの合計

ITSM サーベイインスタンス

顧客満足度サーベイのサーベイインスタンスの数

アクティブ タスク SLA の数

開始時間が本日より前で停止時間が本日より後にある、Task_sla のアクティブな SLA タスクの数。

本日の違反タスク SLA の数

本日までに違反時間がある task_sla のアクティブな SLA タスクの数

オープンインシデントの合計経過時間

インシデントがオープンされてから現在までの時間の合計

解決済みのインシデントの合計期間

インシデントがオープンされてから解決された時間までの時間の合計

オープンインシデントの合計再割り当て数

すべてのオープンインシデントの合計再割り当て数

ブレークダウン

- 経過時間 (要求アイテム、インシデント)
- アサイン先グループ
- 入荷待ち (要求アイテム)
- カテゴリ (インシデント)
- 連絡先タイプ (インシデント)
- アイテム
- オープン担当部門
- 優先度 (要求アイテム、インシデント、問題)
- 部門別に要求済み (要求アイテム)

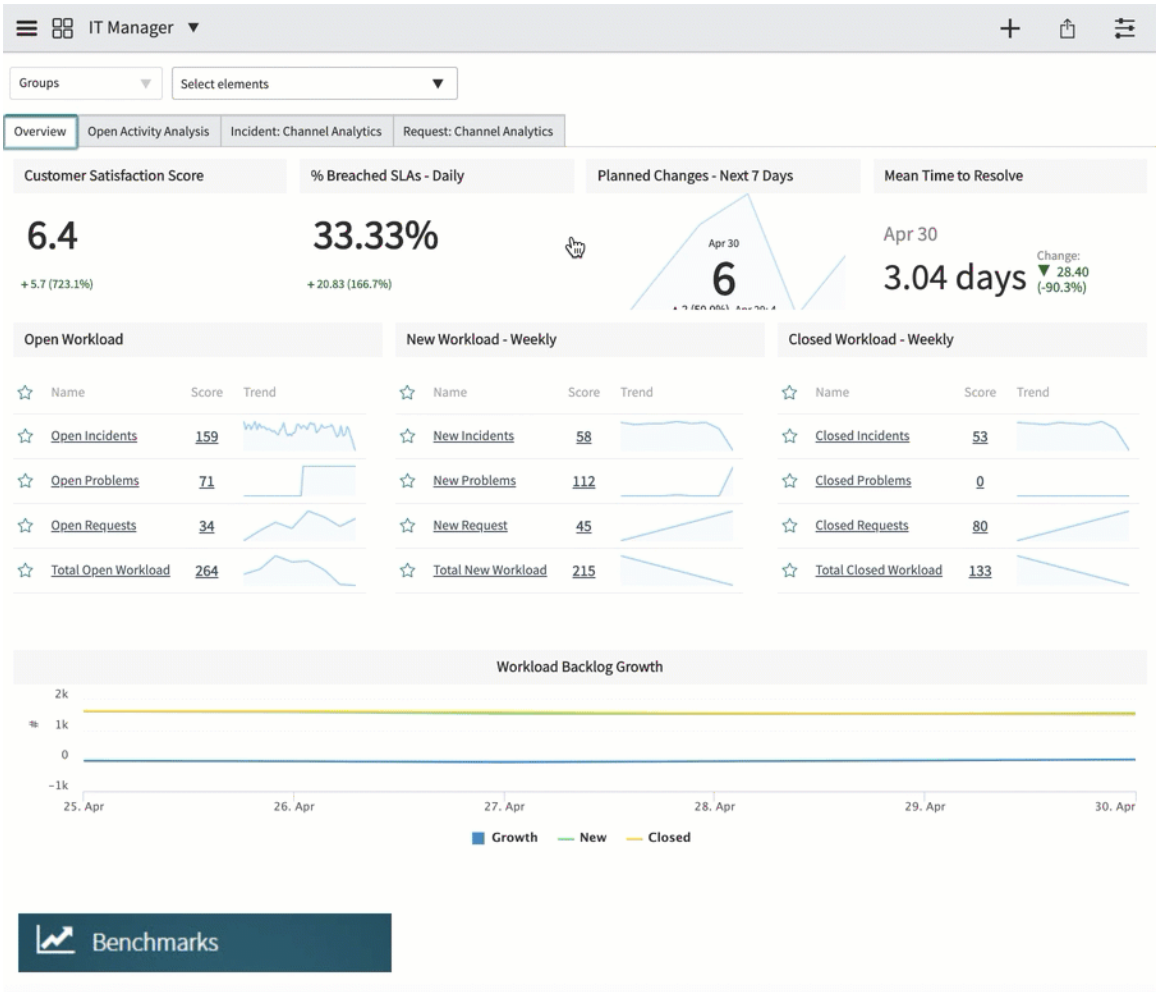
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SLA 定義
- ステージ (要求アイテム)
- ステータス (変更、要求、問題)

レガシー：IT マネージャーダッシュボード

アサイン先グループのインシデント、問題、要求の日次および週次の進捗状況を追跡します。

IT マネージャーは、ITSM サクセスダッシュボードを使用して、アサイン先グループのメトリクスを表示することもできます。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
IT マネージャー - インシデント、問題、要求を解決する際に、グループの進捗状況の追跡が必要	インジケーターのリストを表示するには pa_viewer が必要

インジケーター

SLA 違反をしているクローズした要求の割合 (%)

式の結果([[違反した `SLA` のあるクローズされた要求の数]]/[[クローズされた要求の数]]) `* 100`

最初のアサイン先グループにより解決されたインシデントの割合

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

式の結果 ([[最初のアサイン先グループにより解決されたインシデントの数]] / [[解決されたインシデントの数]]) * 100

SLA を満たさなかったオープンインシデントの割合

SLA を満たさないオープンインシデントの割合 (式で計算済み)[[SLA を満たさなかったインシデントの数]] / [[オープンインシデントの数]] * 100

過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの割合

次の式に従って、過去 5 日間に未解決のインシデントの割合として更新されなかった未解決のインシデントの数 ([[過去 5 日間に更新されなかった未解決のインシデントの数]] / [[未解決のインシデントの数]]) * 100.

問題があるオープンインシデントの割合

式の結果[[問題のあるオープンインシデントの数]] / [[オープンインシデントの数]] * 100

過去 30 日間更新されていない未解決問題の割合

式の結果 ([[過去 30 日間更新されていないオープン問題の数]] / [[オープン問題の数]]) * 100

1 つ以上のインシデントを含むオープンな問題の割合

式の結果[[1 つ以上のオープンインシデントを含むオープン問題の数]] / [[オープン問題の数]] * 100

未解決で期限切れのインシデントの割合

式の結果 ([[期限切れのオープンインシデントの数]] / [[時間内に解決しなければならないオープンインシデントの数]]) * 100

SLA 違反を含む解決済みインシデントの割合

式の結果([[違反した SLA のある解決済みインシデントの数]]/[[解決済みインシデントの数]]) * 100

本日のアクティブな違反された SLA

式の割合による結果([[本日の違反タスク SLA の数]]/[[アクティブタスク SLA の数]])*100

未解決問題の平均経過時間

式の結果 (日単位)[[オープン問題の合計経過時間]] / [[オープン問題の数]] / 24

未解決の要求の平均経過時間

式の結果 (日単位)[[オープン要求の合計経過時間]] / [[オープン要求の数]] / 24

平均経過時間のオープンインシデント

式の結果 (日単位)[[オープンインシデントの合計経過時間]] / [[オープンインシデントの数]] / 24

要求の平均クローズ時刻

式の結果 (日単位)[[クローズした要求の合計期間]] / [[クローズした要求の数]] / 24

インシデントあたりの平均コスト

式の結果[[解決されたインシデントのコスト]]/[[解決されたインシデントの数]] (解決されたインシデントの数が 0 を超す場合)。

要求あたりの平均コスト

式の結果[[完了した要求のコスト]]/[[完了した要求の数]] (完了した要求の数が 0 を超す場合)。

要求あたりの平均コスト - 週次

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

式の結果[[完了した要求のコスト/週別合計 +]]/[[完了した要求の数/週別合計 +]]。つまり、完了した要求の週次合計 (部分週を含む) は、完了した要求の週次合計 (部分週を含む) で除算されます。

解決済インシデントあたりの平均コスト - 週次

式の結果[[解決されたインシデントのコスト/週別合計 +]]/[[解決されたインシデントの数/週別合計 +]]。つまり、解決済みのインシデントの週別合計 (一部の週を含む) は、解決済みのインシデントの週別合計 (一部の週を含む) で除算されます。

未解決で期限切れのインシデントの平均再アサイン回数

式の結果[[期限切れのオープンインシデントの合計再アサイン回数]] / [[期限切れのオープンインシデントの数]]

解決済みインシデントの平均解決時間

式の結果[[解決済みのインシデントの合計期間]] / [[解決済みのインシデントの数]] / 24

クローズ済み作業負荷

式の結果[[クローズされたインシデントの数]] + [[クローズされた問題の数]] + [[クローズされた要求の数]]

ITSM 平均総合顧客満足度

(式の結果としての) 顧客満足度サーベイの正規化されたスコアの平均[[ITSM 正規化された満足度スコア]] / [[ITSM サーベイインスタンス]]

新規作業負荷

式の結果[[新しいインシデントの数]] + [[新しい問題の数]] + [[新しい要求の数]]

クローズ済みの完了した要求の数

完了として本日クローズされた要求の数 (ステータス = 完了)

クローズされたインシデントの数

本日クローズされたインシデントの数

クローズした問題の数

本日クローズされた問題の数

クローズした要求の数

本日クローズされた要求の数

違反 SLA のあるクローズ済み要求の数

要求のタスクタイプを含む SLA タスク [task_sla] の個別のカウント。違反 = true、ステージ != キャンセル済み、本日クローズ済み

新規インシデントの数

本日オープンされたインシデントの数

新規の問題の数

本日オープンされたインシデントの数

新規要求の数

本日オープンされたインシデントの数

7 日以内に計画されている未解決の変更の数

本日から来週の終わりまでに開始予定日がある、本日オープンされた変更要求 [change_request] レコードの数

アサインされていないオープンインシデントの数

誰にもアサインされていないオープンインシデントの数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オープンインシデントの数

解決日がないインシデントの数

過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数

更新日が 5 日を越して前のオープンインシデントの数

未解決で期限切れのインシデントの数

ステージ (task_sla.stage) が「キャンセル済み」ではなく、実際の経過割合 (task_sla.percentage) が 100% を超えている SLA タスクに関連するオープンインシデントの数。

時間内に解決しなければならない未解決インシデントの数

ステージが「キャンセル済み」ではない SLA タスク [task_sla] に関連付けられているオープンインシデントの個別のカウント。

問題があるオープンインシデントの数

問題フィールドの値を持つオープンインシデントの数

未解決の問題の数

本日以前にオープンされた、またはまだクローズしていない問題の数。

過去 30 日間更新されていない未解決の問題の数

更新日が過去 30 日よりも前のオープン問題の数

1 つ以上のオープンインシデントを含むオープンな問題の数

問題アクティブフィールド値が true であるオープンインシデントの個別のカウント。

未解決の要求の数

本日以前にオープンされた、またはまだクローズしていない要求の数

期限後にクローズされた要求の数

要求の期日後にクローズされた要求の数 (sc_request.closed_at > sc_request.due_date)

解決済みのインシデントの数

解決済み日フィールドの値を含むインシデントの数

最初のアサイン先グループにより解決されたインシデントの数

割り当てられた最初のグループによって解決されたインシデントの数

オープン作業負荷

式の結果`[[オープンインシデントの数]] + [[オープン問題の数]] + [[オープン要求の数]]`

未解決のインシデントの予測平均コスト

式の結果`[[解決されたインシデントのコスト/週別合計 +]]/[[解決されたインシデントの数/週別合計 +]] * [[オープンインシデントの数]]`

未解決の要求の予測平均コスト

式の結果`[[完了した要求のコスト/週別合計 +]]/[[完了した要求の数/週別合計 +]] * [[オープン要求の数]]`

作業負荷バックログの増加

式の結果`[[新規作業負荷]] - [[クローズ済みの作業負荷]]`

以下のインジケーターはダッシュボードには表示されませんが、式で使用されています。

解決されたインシデントのコスト

定義フィールドの値がインシデントの解決固定値である incident_metric レコードの値フィールドの日次合計。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

完了した要求のコスト

定義フィールド値が要求解決固定コストである sc_request_metric レコードの [値] フィールドの日次合計。

ITSM 正規化された満足度スコア

顧客満足度サーベイの評価指標の正規化されたスコアの合計

ITSM サーベイインスタンス

顧客満足度サーベイのサーベイインスタンスの数

アクティブ タスク SLA の数

開始時間が本日より前で停止時間が本日より後にある、Task_sla のアクティブな SLA タスクの数。

違反したタスク SLA の数

本日までに違反時間がある task_sla のアクティブな SLA タスクの数

SLA を満たさなかったインシデントの数

本日以前に作成された、またはまだクローズされていない、SLA 違反がある incident_sla テーブルにあるレコードの数

問題があるオープンインシデントの数

問題フィールドで参照された問題を含むオープンインシデントの数。

違反した SLA のある解決済みインシデントの数

本日解決済みで違反が true の、キャンセルされていないインシデントタイプの SLA タスクの数

オープンインシデントの合計経過時間

インシデントがオープンされてから現在までの時間の合計

未解決の問題の合計経過時間

問題がオープンされてから現在までの時間の合計

未解決の要求の合計経過時間

要求がオープンされてから現在までの時間の合計

クローズした要求の合計期間

要求がオープンされてからクローズされた時間までの時間の合計

解決済みのインシデントの合計期間

インシデントがオープンされてから解決された時間までの時間の合計

未解決で期限切れのインシデントの合計再アサイン回数

すべてのオープンインシデント SLA の合計再アサイン数

ブレークダウン

- 経過時間 (要求、インシデント、問題、変更)
- アサイン先グループ
- カテゴリ (インシデント、変更)
- 連絡先タイプ (インシデント、要求)
- ロケーション
- 優先度 (要求、インシデント、問題、変更)
- リスク (変更)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SLA
- SLA 定義
- ステータス (変更、要求、問題)

IT マネージャーダッシュボードの固定コストの定義

ITSM パフォーマンスアナリティクス ソリューションの IT マネージャーダッシュボードを使用して、一般的な業種別の固定コストを定義してチャネル別の影響を分析します。

始める前に

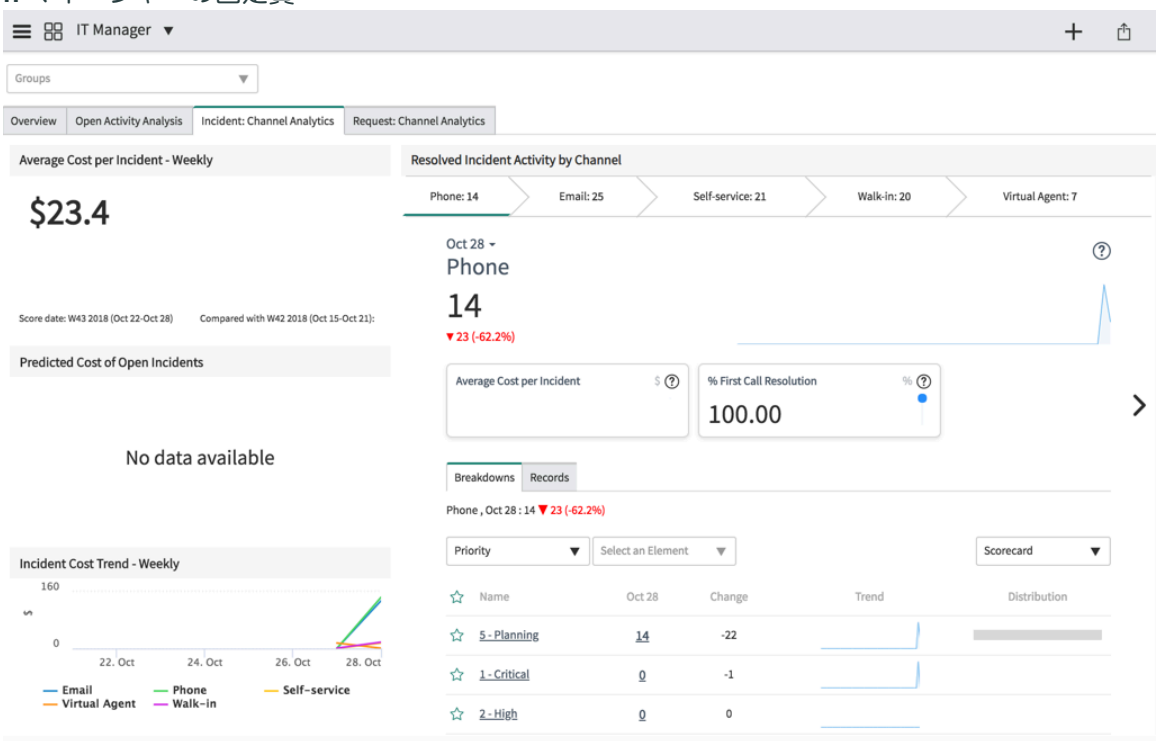
必要なロール：admin

このタスクについて

固定コストモデルを使用して、コスト管理のチャネル全体 (メール、電話、セルフサービス、ウォークアップ、仮想エージェント) のインシデントおよび要求のコストを分析します。たとえば、チャネルあたりの現在のコストを表示して、ソリューションを実装した後に時間の経過とともにコストが削減されるかどうかを確認します。

コスト定義は、固定コストの定義 [fixed_cost_definitions] テーブルに保存されます。

IT マネージャーの固定費



インシデントおよび要求の KPI

エリア	KPI
ボリューム	合計インシデント数 合計要求数
FCR	最初のアサイン先により解決されたインシデントの数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントおよび要求の **KPI** (続く)

エリア	KPI
	最初のアサイン先により解決された要求の数
MTTR	インシデントの解決に要する平均時間 要求の解決に要する平均時間
SLA	SLA に違反したインシデントの割合 SLA に違反した要求の割合
CSAT	平均顧客満足度スコア
コスト	インシデントを解決するための平均コスト サービス要求を解決するための平均コスト

ブレークダウン：

- アサイン先グループ
- エージェント
- スキル

手順

[すべて] > [固定費] > [固定費を定義]に移動します (フィールドの説明については表を参照)。

固定コストの定義フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	コストの説明。
テーブル	固定コスト条件のフィールドを含むテーブル。
フィルター	固定コスト定義の条件 (該当する場合)。
コストの値	通貨タイプと固定コストの値。
カテゴリ	固定コストのカテゴリ。 • 直接費用と間接費用のコスト総額 • 時間当たりのコスト
コストのソース	固定コストのソース。 • HDI • ServiceNow • マニュアル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	固定コストの定義を有効にするチェックボックス。無効にするには、チェックボックスをオフにします。

Example: ネットワークインシデントあたりのコスト

固定コストの定義フォーム

フィールド	値
簡単な説明	ネットワークカテゴリのインシデント
テーブル	インシデント [incident]
フィルター	カテゴリはネットワークである
コストの値	$15.56
カテゴリ	直接費用と間接費用のコスト総額
コストのソース	HDI
アクティブ	選択済み

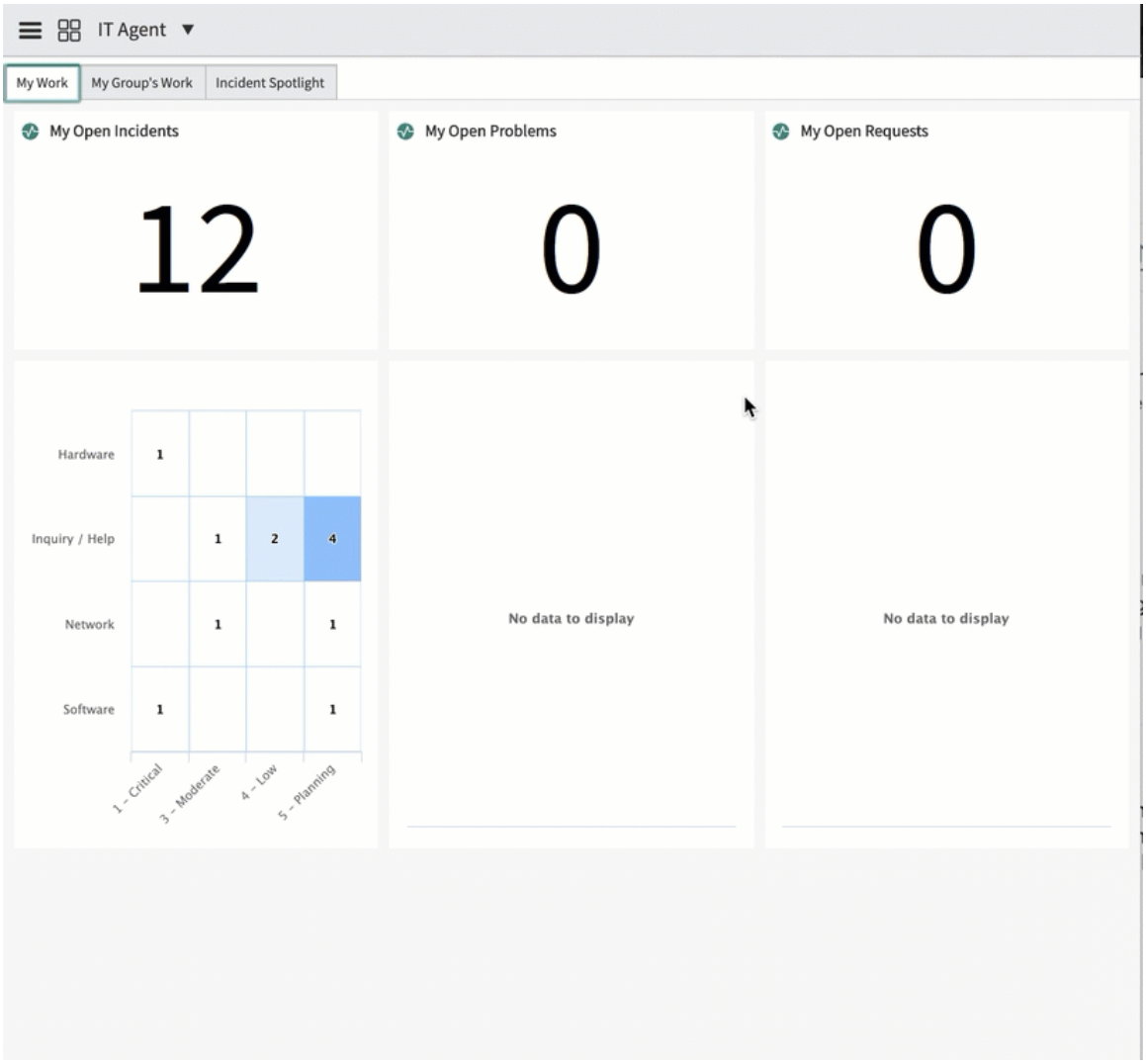
レガシー：**IT** エージェントダッシュボード

自分と自分のアサイン先グループに属するオープンインシデント、問題、要求を、パーソナライズされたレポートで表示します。また、アサイン先グループに属するインシデントがスポットライトしきい値を超えているかどうかを確認できます。

エージェントは、サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボードを使用して自分とチームのアサインを確認し、優先度を設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT エージェントダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
IT エージェント - ユーザーに関係するインシデント、問題、要求のみを表示	なし。ただしスポットライトレポートを表示するには pa_spotlight_viewer ロールが必要です。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
未解決の未割り当てインシデント	単一スコア 単一スコアアイコン	いずれかのアサイン先グループに属するインシデントには、担当者がアサインされていません。
未解決の要求	単一スコア	自分または自分のグループに属するオープン要求

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
	単一スコアアイコン 	
最重要のインシデント	単一スコア 単一スコアアイコン 	優先度が 1 のインシデント - 自分または自分のいずれかのグループに属する、優先度が重要のインシデント
オープン問題 - ヒートマップ	ヒートマップ ヒートマップのアイコン 	アサイン先グループと優先度別の問題
スポットライトのしきい値を超えるインシデント	単一スコア 単一スコアアイコン 	スポットライトしきい値を超えるスポットライト基準を十分に満たす、いずれかのグループに属するインシデント
自分の未解決の要求	単一スコア 単一スコアアイコン 	自分に属するオープン要求
オープンインシデント - ヒートマップ	ヒートマップ ヒートマップのアイコン 	アサイン先グループと優先度別のインシデント
オープンインシデント	単一スコア 単一スコアアイコン 	自分またはいずれかのグループに属するオープンインシデント
過去 7 日間更新されていないオープンインシデントの割合	単一スコア 単一スコアアイコン 	自分またはいずれかのグループに属する、過去 7 日間更新されていないオープンインシデントの割合
オープン要求 - ヒートマップ	ヒートマップ	アサイン先グループと優先度別の要求

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
	ヒートマップのアイコン 	
未解決の問題	単一スコア 単一スコアアイコン 	自分またはいずれかのグループに属するオープン問題
スポットライトインシデント P1 - 重要	単一スコア 単一スコアアイコン 	スポットライトしきい値を超える、P1 の優先度を持つグループに属するインシデント - 重要
オープン問題	単一スコア 単一スコアアイコン 	自分に属するオープン問題
スポットライトインシデント - 未割り当て	単一スコア 単一スコアアイコン 	スポットライトのしきい値を超過し、誰もアサインされていない、いずれかのグループに属するインシデント
自分のオープンインシデント (My open incidents)	単一スコア 単一スコアアイコン 	自分に属するオープンインシデント
インシデントスポットライト - リスト	リスト 	グループのいずれかが所有し、スポットライトしきい値を超過しているすべてのインシデントのリスト

ITSM モバイルエージェント

ServiceNow® ITSM モバイルエージェントアプリは、エージェントが外出先でインシデントをトリアージ、処理、および解決できるように設計された、ベースシステムのモバイルファーストエクスペリエンスを提供します。

ITSM モバイルエージェントの概要

ITSM モバイルエージェントの詳細については、この 3 分間のビデオをご覧ください。このビデオでは ITSM モバイルエージェントアプリの概要、インストール、およびアプリへのアクセス方法について説明しています。

ITSM モバイルエージェントアプリケーションの概要。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

ITSM モバイルエージェントは、すべての作業を管理し、スケジュールを表示し、誰がオンコールかを確認し、重大なインシデントに応答するための直感的なインターフェイスで生産性を向上して、IT エージェントを支援します。またエージェントは、インシデントの詳細とアクティビティの表示、インシデントの編集とコメントの追加、インシデントの解決、アサイン、再アサイン、およびインシデント通知の表示も行うことができます。

詳細  ITSM モバイルエージェントの概念、機能、およびユーザーロールについて説明します。	構成  環境ツールおよびユーザーアクセスを構成します。プッシュ通知を構成して有効にします。	My Work アプレット  自分にアサインされたインシデントを作成および管理します。シフトスケジュールを表示し、休暇を申請します。
自分のチームアプレット  グループとシフトを管理し、グループのパフォーマンスと休暇申請を表示します。代理を指定することで競合やギャップを解決します。	重大インシデント管理  アクティブな重大なインシデント、提案された重大なインシデント、候補、および重大なインシデントのダッシュボードを表示します。	参照  ITSM モバイルエージェントに関する設定とドメイン情報。

トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ITSM モバイルエージェントの詳細

ITSM モバイルエージェントは、このモバイルアプリケーションを使用して外出先でさまざまな IT Service Management (ITSM) タスクを実行するために必要なアクセスを IT エージェントに提供します。

ITSM モバイルエージェントの概要

ITSM モバイルエージェントは、IT Service Management (ITSM) ロールで作業する ServiceNow ユーザー向けに設計されたモバイルアプリケーションです。IT エージェントがモバイルデバイスからさまざまな ITSM タスクを実行し、サポートを提供できるようにします。モバイルエージェントアプ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リは、ServiceNow® インシデント管理、ServiceNow®、問題管理、ServiceNow® 変更管理、およびServiceNow® サービスカタログへのアクセスなどの機能を提供します。ITSM モバイルエージェントを使用すると、IT エージェントは外出先でも接続を維持し、IT タスクでコラボレーションできます。

ITSM モバイルエージェントのワークフロー

標準的な ITSM モバイルエージェントワークフローの概要：

1. インシデントの作成：ユーザーが問題またはインシデントに遭遇したときに、ITSM モバイルエージェントを使用してインシデントチケットを作成できます。チケットには、問題の説明、優先度レベル、関連する添付ファイルなどの詳細を含めることができます。
2. 通知とアサイン：インシデントチケットが作成されると、モバイルエージェントアプリは、アサインされた IT エージェントまたは適切なサポートグループに通知を送信します。この通知により、インシデントが迅速に処理されます。
3. インシデント管理：アサインされた IT エージェントは、インシデントの詳細を表示し、アプリのチャット機能を介してユーザーとやり取りし、必要なトラブルシューティング手順を実行できます。必要に応じて、IT エージェントはインシデントを重大なインシデントとして提案できます。
4. 解決とクローズ：IT エージェントは、適切な解決コードと説明を提供してインシデントを解決できます。
5. レポートと分析：ITSM モバイルエージェントを使用して、マネージャーはインシデント管理アクティビティに関連するレポートと分析にアクセスすることもできます。メトリクスを確認し、傾向を特定し、IT Service Management プロセスのパフォーマンスに関するインサイトを得ることができます。

ITSM モバイルエージェント のメリット

価値・効果	機能	ユーザー
インシデント管理	自分のインシデント	すべて
リアルタイム通知	ログインしているすべてのユーザーは、アプリ内通知とプッシュ通知を受け取ります。リアルタイム通知を設定する方法については、「ITSM モバイルエージェントの構成可能なアクション可能通知」を参照してください。	すべて
チームダッシュボードとパフォーマンスメトリクス	[自分のチーム] ダッシュボード およびパフォーマンスメトリクス	マネージャー
重大インシデント管理	重大なインシデントアプレットを使用した重大インシデント管理	エージェント、マネージャー
AI 検索	ITSM モバイルエージェントの AI 検索	すべて
コラボレーションサービス	ITSM モバイルエージェントのコラボレーションサービス	アドミニストレーター

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM モバイルエージェントのユーザーロールとペルソナ

ITSM モバイルエージェントへのログインに使用されるさまざまなユーザーロールとペルソナについて説明します。

ITSM モバイルエージェントは、次のユーザーペルソナをサポートしています。

itil ロール

IT エージェントは、ITSM モバイルエージェントアプリケーションのプライマリユーザーです。IT インシデントおよびサービス要求の処理と解決を担当する IT エージェントまたは技術者には、itil ロールがアサインされています。このロールを持つユーザーは、インシデント管理、資産管理、ナレッジベース、チケット管理、オンコールスケジュールなどの機能にアクセスできます。また、チケットの作成、更新、解決、スケジュールとシフトの詳細の表示、および休暇申請の作成を行うことができます。

itil ユーザーには、複数のロールがアサインされている場合もあります。例を次に示します。

- sn_incident_write
- sn_change_write
- sn_request_write

itil ロールとは別に、ITSM モバイルエージェントで利用可能なさまざまな機能に基づいて、ユーザーは次の追加ロールを持つ場合があります。

追加の **ITSM** モバイルエージェントロール

機能	ユーザーロール
重大なインシデント	major_incident_manager
ハードウェア資産管理	approver_user :
オンコールスケジューリング	rota_manager
シフト計画	sn_shift_planning.admin

ITSM モバイルエージェントの機能とプラグイン

ITSM モバイルエージェントで使用されるプラグインについて説明します。

ITSM モバイルエージェントアプリケーションは、機能を強化し、追加機能を提供できるさまざまなプラグインを提供します。ITSM モバイルエージェントで使用される一般的なプラグインには、次のようなものがあります。

- com.glideapp.itom.snac [イベント管理]
- com.sn_hamp [ハードウェア資産管理]
- com.sn_shift_planning [シフト計画]
- com.sn.slack.ahv2 [Slack スポーク - ストア]
- com.snc.iam [インシデントコミュニケーション管理]
- com.snc.incident.mim [重大インシデント管理]
- com.snc.notify [通知]
- com.snc.on_call_rotation [オンコールスケジューリング]
- com.snc.pa.incident.mim [パフォーマンスアナリティクス - 重大インシデント管理]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- com.snc.pa.itsm_dashboards [パフォーマンスアナリティクス - ITSM ダッシュボード]
- com.snc.tcm_collab_hook [コラボレーションサービス - ストア]

ITSM モバイルエージェントの AI 検索

インテリジェントなクエリ機能によって、エージェントは ITSM モバイルエージェント で必要な回答をすばやく検索できます。

AI 検索を使用すると、エージェントは次のレコードを簡単に検索できます。

- インシデント (MIM、違反インシデント、リスクあり)
- 変更タスク
- カタログタスク
- 変更
- システムユーザー
- ナレッジベース記事

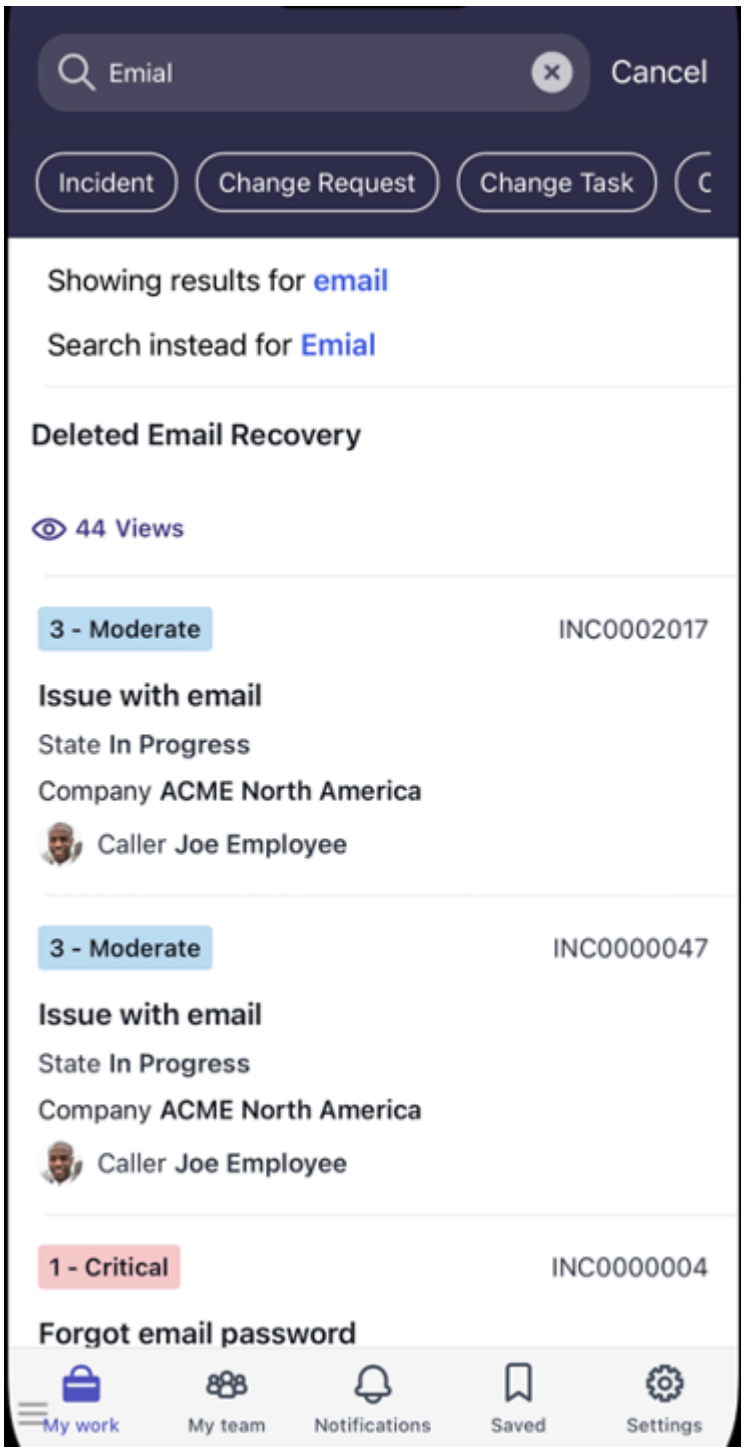
必要に応じて、Zing Search と AI 検索を切り替えることもできます。

ITSM モバイルエージェント の AI 検索には次の機能があります。

- ナビゲーションタブフィルター：フィルターは、ユーザーがサイトの結果を絞り込むのに役立ちます。
- オートコンプリート：ユーザーがテキストを入力すると、AI 検索はそのクエリを予測して、ユーザーの質問作成を支援します。
- 誤字の自動修正：インデックス付きコンテンツに基づいて入力ミスが自動修正されます。
- 同義語の処理：検索エンジンは、検索用語に類似する単語も検索します。
- Genius カード：Genius 結果カードには、最も関連性の高い回答が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM モバイルエージェント



AI 検索の詳細については、「AI 検索」を参照してください。

モバイルの AI 検索の詳細については、「モバイルの AI 検索」を参照してください。

ITSM モバイルエージェント の AI 検索エクスペリエンス用に次の構成が追加されています。

- 検索アプリケーション設定：[AIS] ITSM モバイルエージェント検索構成検索アプリケーション構成の詳細については、「検索アプリケーション構成」を参照してください。
- 検索プロファイル、ITSM モバイルエージェント検索プロファイル。検索プロファイルの詳細については、「検索プロファイル」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規インスタンスまたは **zBoot** インスタンスでの **AI** 検索の開始

インテリジェントなクエリ機能を有効にして、エージェントが ITSM モバイルエージェント で必要な回答を新しいインスタンスまたは再起動したインスタンスですばやく検索できるようにします。

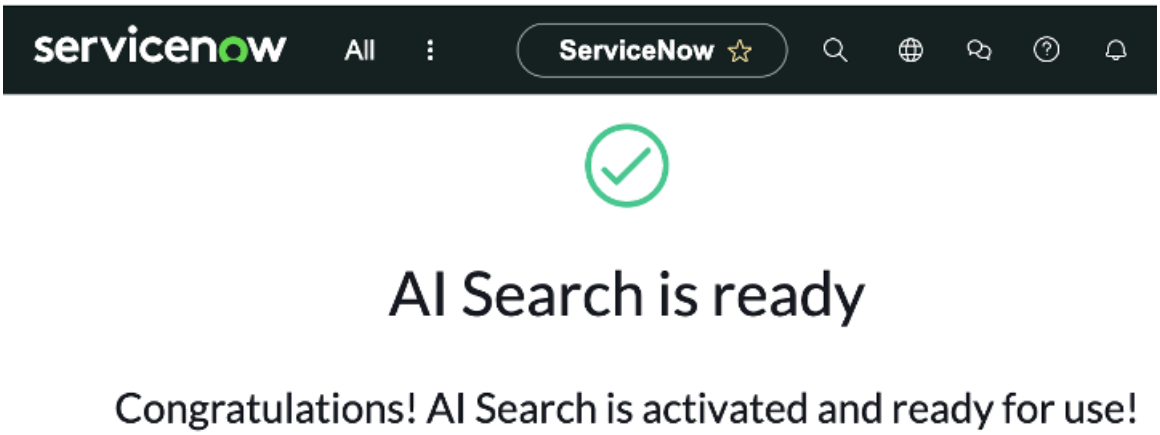
始める前に
必要なロール：ais_admin または admin

このタスクについて
AI 検索は、新しいインスタンスと再起動されたインスタンスのベースシステムで、デフォルトで有効になっています。関連する検索プロファイルを公開する必要があります。

手順

1. AI 検索が有効になっていることを確認するには、[すべて] > **[AI** 検索] > **[AI** 検索ステータス] に移動します。

   AI 検索

2. AI 検索関連の検索プロファイルを公開します。
   a. [すべて] > **[AI** 検索] > [検索エクスペリエンス] > [検索プロファイル] に移動し ます。
   b. **[ITSM** モバイルエージェント検索プロファイル] をクリックします。
   c. [公開] をクリックします。

アップグレード済みインスタンスでの **AI** 検索の開始

インテリジェントなクエリ機能を有効にして、エージェントが ITSM モバイルエージェント で必要な回答をアップグレード済みインスタンスですばやく検索できるようにします。

始める前に
必要なロール：ais_admin または admin

このタスクについて
ベースシステムの AI 検索構成を使用して、アップグレード済みインスタンスで AI 検索を開始できます。

手順

1. AI 検索を有効にします。
   a. [すべて] > **[AI** 検索] > **[AI** 検索ステータス] に移動します。
   b. **[AI** 検索を要求] をクリックします。
2. AI Search Index Sources (Id: com.glide.ais.index_sources) プラグインをアクティブ化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。

b. AI Search Index Sources (Id: com.glide.ais.index_sources) プラグインを検索します。

c. [有効化] をクリックします。

3. すべての検索ソースにインデックスを付けます。

a. [すべて] > **[AI** 検索] > **[AI** 検索インデックス] > [インデックス付きソース] に移動します。

b. すべてのデータソースを選択します。

c. [選択した行のアクション] ドロップダウンで、[すべてのテーブルをインデックス化] を選択します。

4. AI 検索関連の検索プロファイルを公開します。

a. [すべて] > **[AI** 検索] > [検索エクスペリエンス] > [検索プロファイル] に移動し ます。

b. **[ITSM** モバイルエージェント検索プロファイル] をクリックします。

c. [公開] をクリックします。

5. グローバル検索レコードの AI 検索関連検索アプリケーション構成を選択します。

a. **sys_sg_global_search.list** に移動します。

b. 検索構成のリストから、**[ITSM** モバイルエージェント検索] をクリックします。

c. [アプリケーション構成を検索] フィールドで、**[[AIS] ITSM** モバイルエージェント検索構成] を選択します。

d. [更新] をクリックします。

> **注:** ベースシステムで AI 検索構成を使用しない場合は、検索プロファイルやその他の構成を Zing Search から AI 検索に移行します。「Configure AI Search for mobile devices (モバイルデバイス向け AI 検索の設定)」に記載されている手順を実行します。

ITSM モバイルエージェントの Zing Search に戻る

ITSM モバイルエージェント で AI 検索が既に有効になっている場合は、Zing Search 構成を有効にして、独自の検索プロファイルと構成を使用します。ITSM モバイルエージェント およびすべてのワークスペースで Zing Search が有効になります。

始める前に

必要なロール：admin

モバイルでの Zing Search については、「モバイルのグローバル検索」を参照してください。

手順

1. **sys_properties.list** に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [システムプロパティ] フォームで、次の情報を追加します。
   - 名前： glide.ais.global_search.use_zing
   - 値：true
4. [送信] をクリックします。

ITSM モバイルエージェント でダークテーマを有効にする

ITSM モバイルエージェント でダークテーマまたはモードを有効にします。このオプションは一般に、目の疲れを軽減し、読みやすさを向上させるために使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：itil、rota_manager、sn_incident_write

手順

1. ITSM モバイルエージェント を開き、[その他] をタップします。
2. [設定] > [設定] > [テーマ] の順にタップします。
3. [ダーク] をタップします。

レコードのフィルタリング

追加のフィルターを設定して、画面に表示されるレコードの数を制限します。モバイルアプリでのレコードのフィルタリングは、Now Platform で条件ビルダーを使用したフィルタリングと同様に機能します。

始める前に
必要なロール：itil またはグループマネージャー

手順

1. 検索結果をさらに絞り込む場合、または表示されるレコードリストに追加のフィルター基準を入力する場合は、[フィルター] アイコン ( ) をタップします。
2. 表示された [フィルター] 画面で、フィールドの矢印をタップして展開します。
3. 利用可能なオプションから、チェックボックスをタップするか、フィルターのオプションをタップします。
   フィルターの多くでは、複数のオプションを選択できます。
4. [戻る] アイコン ( ) をタップするか、[完了] をタップして、フィールドに加えた変更を保存します。
   選択した条件が [フィルター] 画面に表示されます。基準と一致するレコードの数も画面の上部に表示されます。[クリア] または [リセット] をタップして、すべてのフィルターを削除し、デフォルト設定に戻します。
5. オプション: フィルター条件の設定を続行するには、[フィルター] 画面で手順 1 ～ 4 を繰り返します。
6. すべてのクライテリアを設定した後、[AND] アイコン ( ) をタップして AND 条件を作成します。
7. または、[OR] アイコン ( ) をタップして、OR 条件を作成します。
8. 必要なすべての条件を追加したら、[完了] をタップします。
   フィルター基準に一致するインシデントレコードが画面に表示されます。

ITSM モバイルエージェントのコラボレーションサービス

コラボレーションサービスにより、リアルタイムでコミュニケーションとコラボレーションを行うことができます。インシデント、インシデントタスク、および重大なインシデントレコードから、コラボレーションツールを直接使用できます。

ITSM モバイルエージェントでコラボレーションサービスを使用するには、コラボレーションサービス (sn_tcm_collab_hook)、通知 (com.snc.notify)、Microsoft Teams の通知コネクタ (com.sn.ms_teams) アプリケーションをインスタンスにインストールします。

- インシデントでのコラボレーション

  ITSM モバイルエージェントアプリからインシデントレコードのコラボレーションを開始および管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデントタスクでのコラボレーション

  ITSM モバイルエージェントアプリからインシデントタスクレコードのコラボレーションを開始および管理します。

- 重大なインシデントでのコラボレーション

  ITSM モバイルエージェントアプリから重大なインシデントレコードのコラボレーションを開始および管理します。

ITSM モバイルエージェントへのディープリンクサポートの追加

ディープリンクにより、インスタンスが、システム内の特定のレコードからメッセージングアプリケーションへの直接通信をサポートできるようになります。

始める前に
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

このタスクについて
モバイルスタジオで、ディープリンクサポートを割り当てる必要があります。

手順

1. インスタンスにログインします。
2. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
   システム プロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
3. **glide.sg.allowed_external_deeplinks** のレコードを開きます。
4. フォームで、次の値と一致させます。

システムプロパティテーブル

フィールド	値
名前	glide.sg.allowed_external_deeplinks
タイプ	文字列
値	Slack、Teams

5. [保存] をクリックします。

ITSM モバイルエージェントの構成

ITSM モバイルエージェントを計画および構成します。

構成の概要

アドミニストレーターとして、設定とアプリケーションの動作を構成し、エージェントとマネージャーの有効性を向上させるツールを作成できます。これらは、アドミニストレーターとして実行できるタスクの一部です。

- サポートされている最新バージョンのモバイルエージェントに移行します。
- モバイルエージェントに関するアクション可能通知を作成および構成します。
- プッシュ通知カテゴリを有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM モバイルエージェント のインストール

admin ロールを持っている場合は、ITSM モバイルエージェント アプリケーション (sn_itsm_mobile_agt) をインストールできます。このアプリケーションは、関連するプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

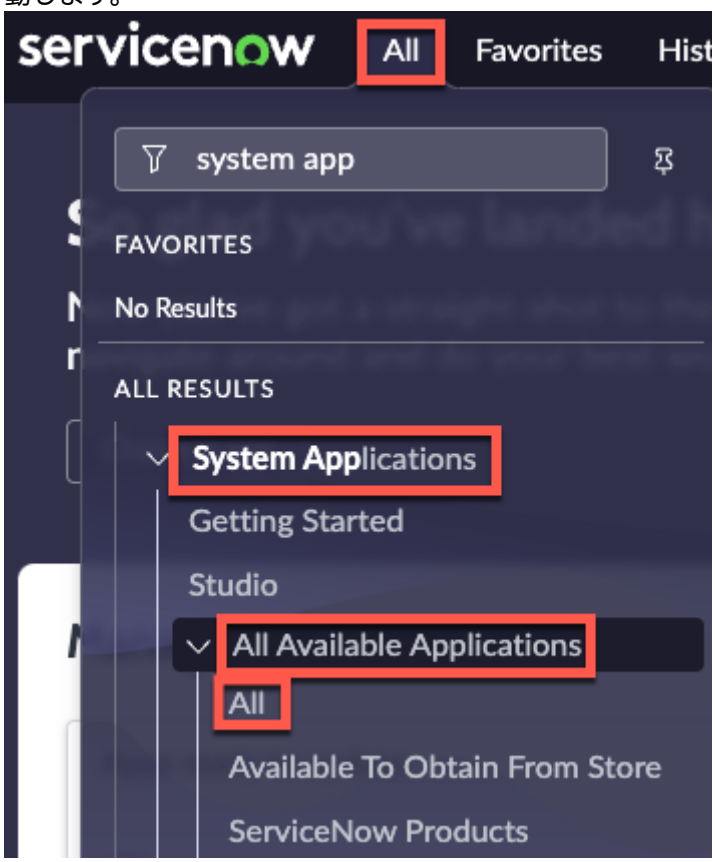
始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、ITSM モバイルエージェント アプリケーション (sn_itsm_mobile_agt) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ITSM モバイルエージェント をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

> **重要:** インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

ITSM モバイル から ITSM モバイルエージェント への移行

ITSM モバイル プラグイン (com.sn_itsm_mobile) は Quebec では廃止されました。既存のお客様は ITSM モバイルエージェント に移行して、エージェントが外出先でインシデントをトリアージ、処理、解決できるように設計されたベースシステムでモバイルファーストエクスペリエンスを強化できます。ITSM モバイルエージェント アプリケーションは、すべての作業の管理、スケジュールの表示、オンコールユーザーの確認、重大なインシデントへの応答など、直感的なインターフェイスで生産性を向上します。

ITSM モバイルエージェント の開始方法については、「ITSM モバイルエージェントへのログイン」を参照してください。

ITSM モバイル ランチャー画面と通知を無効にする

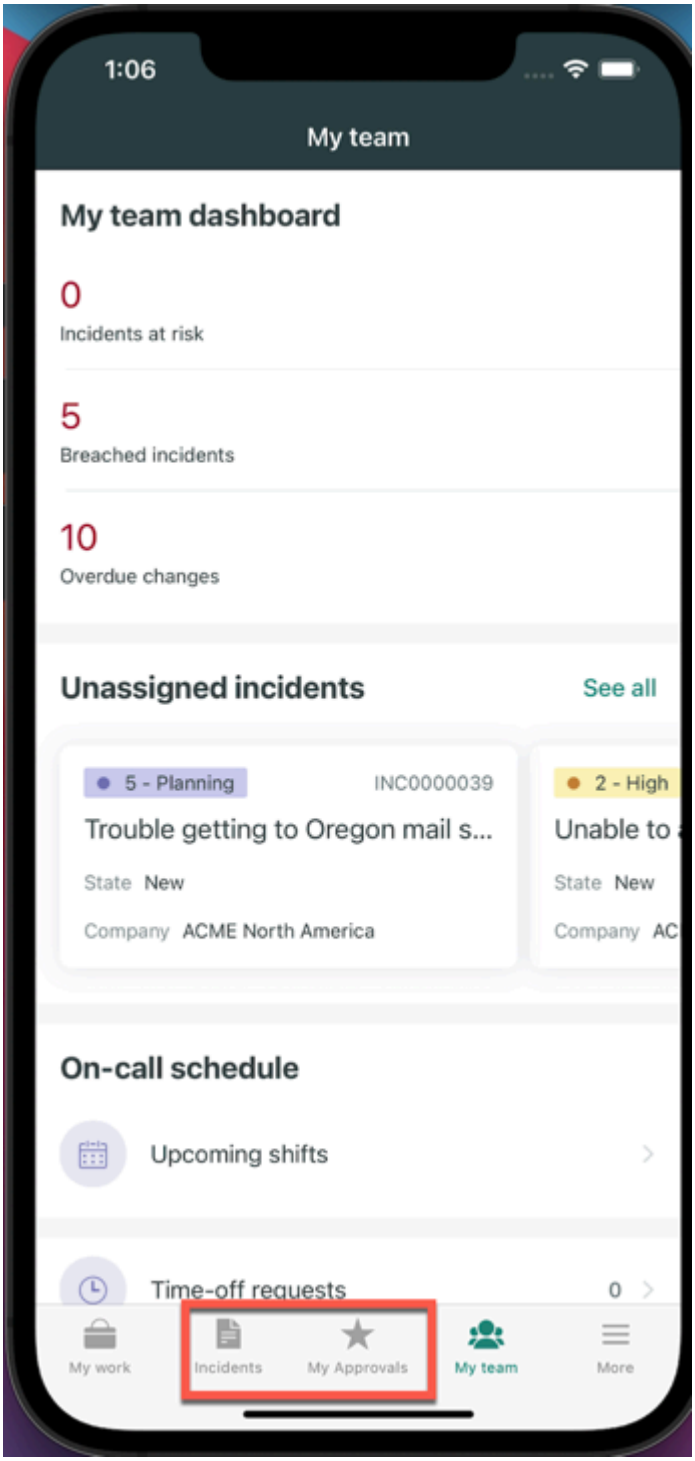
ServiceNow エージェント アプリをインストールした後は、廃止された ITSM モバイル アプリからのランチャー画面と通知が重複しないようにしてください。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インスタンスに ITSM モバイルエージェント アプリをインストールした後も、ServiceNow エージェント アプリ (Android または iOS) にログインすると、ITSM モバイル アプリケーションからランチャー画面を表示できます。また、ITSM モバイル アプリと ITSM モバイルエージェント アプリの両方がインスタンスでアクティブになっているため、重複した通知を受け取る可能性があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントおよび承認用の廃止されたアプレットランチャー



ITSM モバイル プラグイン (com.sn_itsm_mobile) では更新がサポートされていないため、関連する廃止された機能の使用を停止することをお勧めします。また、両方のプラグイン (ITSM モバイル と ITSM モバイルエージェント) のアプレットまたはアプレットランチャーを同時にアクティブにしないこともお勧めします。

プラグインのシングルクリックアンインストールはサポートされていないため、廃止されたプラグインはベースシステムで無効化されません。したがって、廃止した ITSM モバイル プラグインに存在するアプレットランチャーと通知を無効にしてください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて **(All)]** > [システムアプリケーション] > [スタジオ]に移動します。
2. [アプリケーションを選択] ポップアップウィンドウから、ITSM モバイル アプリケーションをスタジオで開きます。
3. ITSM モバイル ランチャー画面を無効にするには、次の手順を実行します。

   a. [インシデント] ランチャー画面を無効にするには、次の手順を実行します。

      i. [モバイルスタジオ] > [アプレットランチャー] > [インシデント]に移動します。

      ii. ヘッダーメニューから、[アクティブ] トグルスイッチを使用してこのランチャー画面を非アクティブにします。

      iii. [保存] をクリックします。

   b. [自分の承認] ランチャー画面を無効にするには、次の手順を実行します。

      i. [モバイルスタジオ] > [アプレットランチャー] > [自分の承認]に移動します。

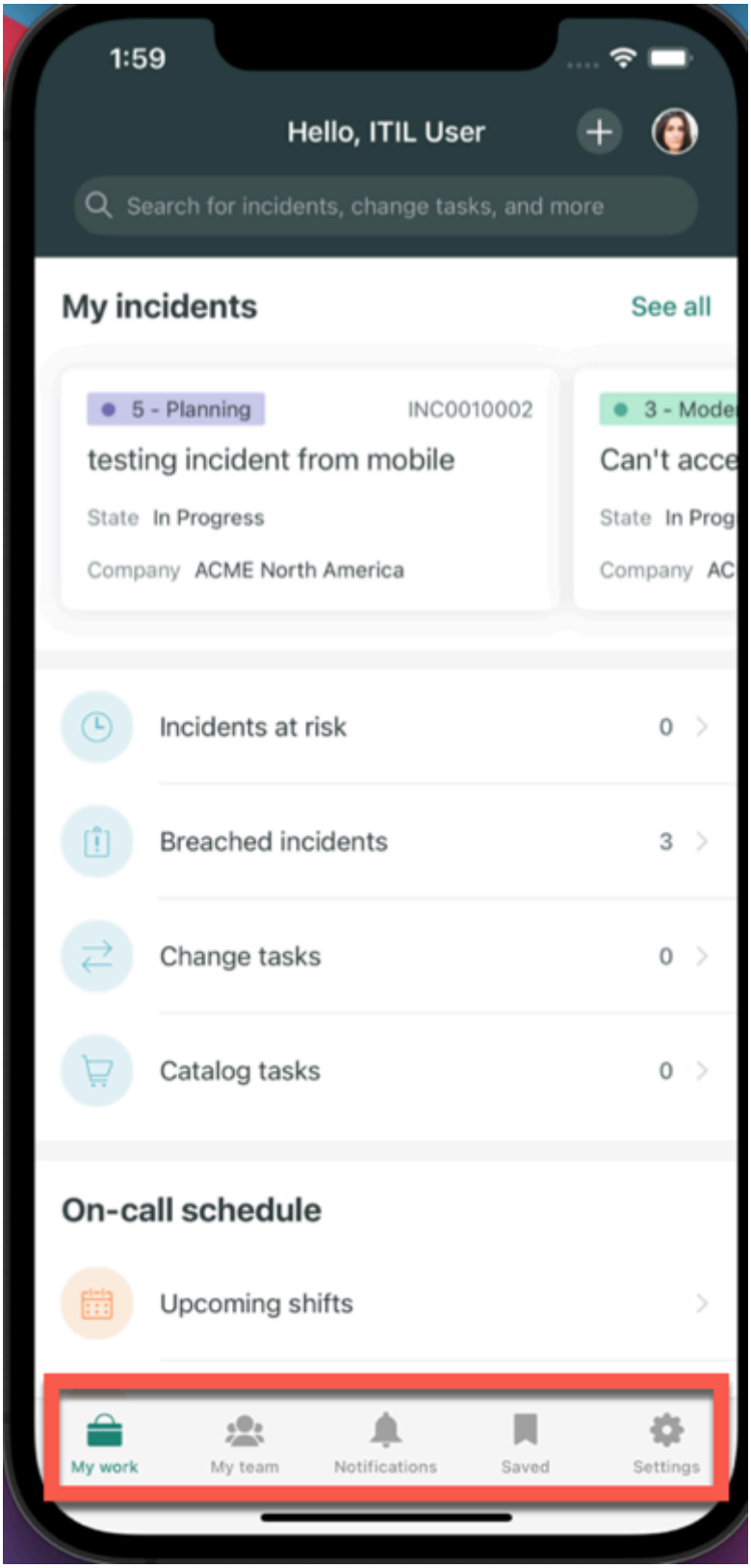
      ii. ヘッダーメニューから、[アクティブ] トグルスイッチを使用してこのランチャー画面を非アクティブにします。

      iii. [保存] をクリックします。

   ServiceNow エージェント アプリにログインしても、廃止されたランチャー画面は表示されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

廃止されたランチャー画面のない **ServiceNow** エージェント アプリ



4. ITSM モバイル 通知を無効にするには、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. アサインされた承認関連の通知を無効にするには、次の手順を実行します。
   i. [通知] > [通知] > [自分にアサインされた承認]に移動します。
   ii. [アクティブ] チェックボックスをオフにします。
   iii. [更新] をクリックします。

b. コメントされたインシデント関連の通知を無効にするには、次の手順を実行します。
   i. [通知] > [通知] > [コメントされたインシデント]に移動します。
   ii. [アクティブ] チェックボックスをオフにします。
   iii. [更新] をクリックします。

カスタマイズを **ITSM** モバイル アプリケーションスコープから **ITSM** モバイルエージェント スコープに移行する

ITSM モバイル から ITSM モバイルエージェント に移行する場合、アドミニストレーターは、廃止された ITSM モバイル アプリケーションスコープで定義されたカスタマイズがないかどうかを確認する必要があります。そのようなカスタマイズは無効にするか、ITSM モバイルエージェント スコープに移動する必要があります。

アドミニストレーターは、廃止された ITSM モバイル アプリケーションスコープで定義されたカスタム通知がないかどうかを確認する必要があります。そのような通知は無効にするか、ITSM モバイルエージェント スコープに移動する必要があります。

同様に、アドミンはカスタムランチャー画面またはカスタムアプレットを無効にするか、ITSM モバイルエージェント アプリケーションスコープに移動する必要があります。

重要: カスタマイズを ITSM モバイル アプリケーションスコープから ITSM モバイルエージェント アプリケーションスコープに移動するには、次のいずれかのアクションを実行します。

- カスタムコードをコピーして ITSM モバイルエージェント アプリケーションスコープに貼り付けます。
- ITSM モバイルエージェント アプリケーションスコープでコードを再定義します。

ITSM モバイルエージェント **5.0.3** への移行

ITSM モバイルエージェント 5.0.3 に移行すると、ネクストエクスペリエンス テーマとアクセシビリティコンプライアンスが ITSM モバイルエージェント で有効になります。

この移行には次のコンポーネントの変更が含まれます。

- 従来のアイコンセクションから新しいアイコンセクションへの移行。オンコールスケジューリングとインシデントのアイコンセクションが、アイコンの色変数を伴ってより適切にグループ化されます。
- 従来の UI パラメーターから新しい入力フォーム画面への移行。パラメーターの定義方法を簡素化し、入力フォーム画面でテーマを設定できるようにし、モバイルプラットフォーム によるアクセシビリティ拡張をサポートします。
- 従来のカードビューからモバイルビューへの移行。テーマごとに色変数を使用できます。
- すべてのスタイル変更は、UI スタイルではなく UI ルールを使用して行うことができます。
- ポジティブアクションを実行するボタンの強調表示が、プライマリからポジティブに変更されました。

顧客が古いバージョンから ITSM モバイルエージェント 5.0.3 に移行すると、次の手順が自動的に実行されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ITSM モバイルエージェント (sn_itsm_mobile_agt) アプリケーションに対して *plugin.upgraded* イベントがトリガーされると、*Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent* スクリプトアクションが実行されます。
- このスクリプトアクションは、次のアップグレード API を呼び出します。
  - 従来のアイコンセクションから新しいナビゲーションセクションへの移行には、`sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine` スクリプトインクルードの *cleanUpgradeIconSections()* メソッド。
  - 古い UI パラメーターから新しい入力フォーム画面への移行には、`sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine` スクリプトインクルードの *cleanUpgradeBoxInstance()* メソッド。
  - 従来のカードから新しいモバイルビューへの移行には、`sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine` スクリプトインクルードの *cleanUpgradeIconSections()* メソッド。
  - キーと値のペアを持つマップ、*sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstant* が導入されます。キーは従来のデフォルト構成の sys_id であり、値はアップグレードプロセスで導入された対応する新しいデフォルト構成のメタデータのカンマ区切りリストを持つオブジェクトです。
- スクリプトアクションが実行されて必要なすべてのアクションが実行されると、今後のアップグレードで再度実行されないように非アクティブ化されます。

従来のアイコンセクションからナビゲーションセクションへの移行

この場合、`sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants` スクリプトインクルードには次のキーと値のペアが含まれます。

- キー：従来のデフォルト *sys_sg_icon_section* レコードの sys_id。
- 値：*sys_sg_navigation_section* および *sys_sg_applet_launcher_m2m_section* レコードの sys_id のカンマ区切りリストを持つオブジェクト。

`[ITSM モバイルエージェントのクリーンアップグレードを実行 (Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent)]` スクリプトアクションのアップグレードスクリプトが実行され、マップ内の各キーに対して次の手順が実行されます。

1. 次のレコードのカスタマイズを確認してください。
   - 従来のデフォルト *sys_sg_icon_section* レコード。
   - 新しいデフォルトアイコンセクションと比較して、従来のデフォルトアイコンセクションに新しい *sys_sg_applet_launcher_m2m_section* レコードが少なくとも 1 つあるか、またはレコードが 1 つ少ないかを比較します。
2. カスタマイズに基づいて、次のいずれかの手順が実行されます。
   - 上記のレコードのいずれかがカスタマイズされている場合、スクリプトは新しいデフォルト *sys_sg_navigation_section* レコードを非アクティブにします。
   - 上記のレコードのどれもカスタマイズされていない場合、スクリプトは従来のデフォルト *sys_sg_icon_section* レコードを非アクティブにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- デフォルトで利用できないカスタムアイコンセクションは引き続き機能しますが、ネクスト エクスペリエンス テーマとアクセシビリティコンプライアンスをサポートしない可能性があります。エクスペリエンスを向上させるために、顧客はそれらをナビゲーションセクションに移行する必要があります。
- デフォルトで利用可能なカスタマイズされたアイコンセクションについては、顧客はまだアクティブである従来のデフォルトアイコンセクションを手動でレビューし、カスタマイズを新しいデフォルトナビゲーションセクションに移動する必要があります。
- カスタマイズされたアイコンセクションが新しいナビゲーションセクションに移行されない場合、新しい ネクストエクスペリエンス テーマと完全には互換性がないエクスペリエンスが混在する可能性があり、アクセシビリティの問題が発生することがあります。

UI パラメーターの入力フォーム画面への移行

この場合、`sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants` スクリプトインクルードには次のキーと値のペアが含まれます。

- キー：従来のデフォルト *sys_sg_button_instance* レコードの sys_id。
- 値：*sys_sg_button_instance* レコードおよびその他のメタデータの sys_id のカンマ区切りリストを持つオブジェクト。

`[ITSM モバイルエージェントのクリーンアップグレードを実行 (Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent)]` スクリプトアクションのアップグレードスクリプトが実行され、マップ内の各キーに対して次の手順が実行されます。

1. 次のレコードのカスタマイズを確認してください。
   - 従来のデフォルト *sys_sg_button_instance* レコード。
   - *sys_sg_button_instance* レコードに関連付けられている *sys_sg_button* レコード
   - *sys_sg_button* レコードに関連付けられている *sys_sg_ui_parameter* レコードと *sys_sg_action_param_map* レコード
   - *sys_sg_button* レコードに関連付けられている *sys_sg_write_back_action_item* レコード
2. カスタマイズに基づいて、次のいずれかの手順が実行されます。
   - 上記のレコードのいずれかがカスタマイズされている場合、スクリプトは新しいデフォルト *sys_sg_button_instance* レコードを非アクティブにします。
   - 上記のレコードのどれもカスタマイズされていない場合、スクリプトは従来のデフォルト *sys_sg_button_instance* レコードを非アクティブにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- デフォルトで利用できないカスタムボタンのインスタンスフロー (UI パラメータ) は引き続き機能しますが、ネクストエクスペリエンス テーマとアクセシビリティコンプライアンスをサポートしない可能性があります。エクスペリエンスを向上させるために、顧客はそれらを入力フォーム画面に移行する必要があります。
- デフォルトで利用可能なカスタムボタンのインスタンスフロー (UI パラメーター) について、顧客はまだアクティブな従来のデフォルト *sys_sg_button_instance* レコードを手動でレビューし、カスタマイズを新しい *sys_sg_button_instance* フローに移動する必要があります (マップ sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants を参照)。モバイルでの入力フォーム画面の設定方法については、「入力フォーム画面」を参照してください。
- カスタマイズされた UI パラメーターが新しい入力フォーム画面に移行されない場合、新しいネクストエクスペリエンス テーマと完全には互換性がないエクスペリエンスが混在する可能性があり、アクセシビリティの問題が発生することがあります。

新しいモバイルカードへのアイテムビューの移行

この場合、`sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants` スクリプトインクルードには次のキーと値のペアが含まれます。

- キー：従来のデフォルト *sys_sg_item_view* レコードの sys_id。
- 値：従来のカード (つまりアイテムビュー) が参照される、*sys_sg_form_screen* レコードおよび *sys_sg_master_item* レコードの sys_id のカンマ区切りリストを持つオブジェクト。

`[ITSM モバイルエージェントのクリーンアップグレードを実行 (Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent)]` スクリプトアクションのアップグレードスクリプトが実行され、マップ内の各キーに対して次の手順が実行されます。

1. 次のレコードのカスタマイズを確認してください。
   - 従来のデフォルト *sys_sg_item_view* レコード。
   - *sys_sg_item_view* レコードに関連付けられているすべての *sys_sg_ui_style* レコード。
2. 前述のレコードのいずれかがカスタマイズされている場合、スクリプトはこれらのレコードがカスタマイズされていない場合にのみ *sys_sg_form_screen* レコードと *sys_sg_master_item* レコードを前の状態に戻します。

注:

- デフォルトで利用できないカスタムアイテムビューは引き続き機能しますが、ネクストエクスペリエンス テーマとアクセシビリティコンプライアンスをサポートしない可能性があります。エクスペリエンスを向上させるために、顧客はそれらを入力フォーム画面に移行する必要があります。
- デフォルトで利用可能なカスタムアイコンセクションについては、顧客はまだアクティブである古いデフォルトフローを手動でレビューし、カスタマイズを新しいフローに移動する必要があります。モバイルでのカードの設定方法については、「モバイルカードビルダーを使用した画面のカスタマイズ」を参照してください
- カスタマイズされたアイテムビューが新しいモバイルカードに移行されない場合、新しい ネクストエクスペリエンス テーマと完全には互換性がないエクスペリエンスが混在する可能性があり、アクセシビリティの問題が発生することがあります。

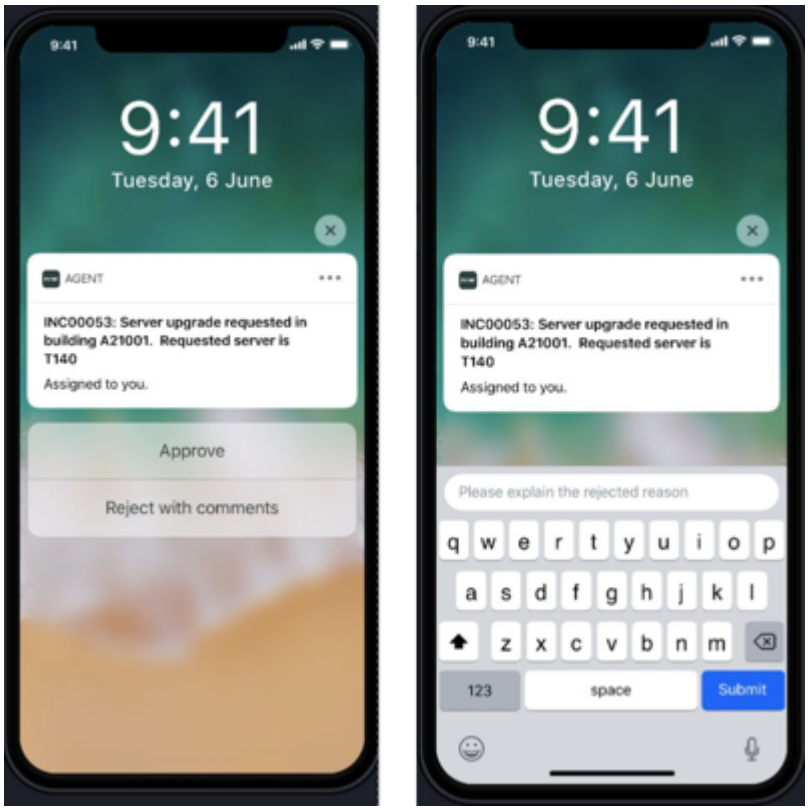
ITSM モバイルエージェントの構成可能なアクション可能通知

ITSM モバイルエージェントの構成可能なアクション可能通知では、 ITSM モバイルエージェントアプリケーションを開かなくても、プッシュ通知に基づいてアクションを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プッシュ通知には、最大 3 つのアクションを関連付けることができます。これらのアクションは、既存のモバイル機能を参照するものでなければなりません。以下の機能タイプのアクションがサポートされています。

- アクションアイテム
- ナビゲーション
- URL
- チャットランチャー



アクション可能プッシュ通知の作成プロセス

アクション可能プッシュ通知を作成するには、以下のプロセスに従います。

1. ITSM モバイルエージェントのアクション可能プッシュ通知を作成します。
2. プッシュアクションカテゴリを作成します。
3. プッシュアクションごとに機能を作成します。
4. アクション可能プッシュ通知に対して機能をプッシュアクションにマッピングします。
5. プッシュ メッセージ コンテンツを作成します。
6. 標準通知を作成します。

ITSM モバイルエージェントのアクション可能プッシュ通知を作成します。

ITSM モバイルエージェントアプリケーションで実行されるさまざまなアクションについてプッシュ通知を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムモバイル] > [モバイルプッシュ通知] > [プッシュ通知]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. プッシュ通知フォームで、フィールドに入力します。

プッシュ通知フォーム

フィールド	説明
名前	プッシュ通知の名前。 注: この名前は、通知を見るユーザーには表示されません。
アプリケーション	通知のスコープ対象のアプリケーション。このフィールドには、現在のアプリケーションスコープが自動的に入力されます。
アクション可能	通知をアクション可能にするためのオプション。
画面	通知に関連付けられるオプションの画面。ユーザーが通知をタップしたときに表示されます。

4. [保存] をクリックします。

タスクの結果
通知レコードが作成され、[プッシュアクションインスタンス] 関連リストがフォームに表示されます。

プッシュアクションカテゴリの作成

事前定義されたプッシュアクションカテゴリではビジネスニーズを満たせない場合は、プッシュアクションカテゴリを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムモバイル] > [モバイルプッシュ通知] > [プッシュアクションカテゴリ]に移動します。

プッシュアクションカテゴリ

アクション	説明
accept-reject-back	[承認] および [却下] ボタンを表示します。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。
Accept-Reject-fore	[承認] および [却下] ボタンを表示します。ユーザーがアクションを選択すると、アプリが開きます。
accept-rejectwcomments-back	[承認] および [却下] ボタンを表示します。ユーザーが [却下] オプションを選択すると確認ダイアログボックスが表示され、ユーザーはここにメッセージを入力して [送信] をクリックする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション	説明
ack-escalate-ignore-back	[確認]、[エスカレート]、および [無視] ボタンを表示します。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。
approve-reject-back	[承認] および [却下] ボタンを表示します。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。
approve-rejectwcomments-back	[承認] および [却下] ボタンを表示します。ユーザーが [却下] オプションを選択すると確認ダイアログボックスが表示され、ユーザーはここにメッセージを入力して [送信] をクリックする必要があります。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。
confirm-reschedule-cancel-back	[確認]、[再スケジュール]、および [キャンセル] ボタンを表示します。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。
joinbridge-fore	[会議に参加] ボタンを表示します。このボタンをタップすると、アプリが開きます。
PromoteWComments-RejectWComments-fore	[昇格] および [却下] ボタンを表示します。ユーザーがいずれかのオプションを選択すると確認ダイアログボックスが表示され、ユーザーはここにメッセージを入力して [送信] をクリックする必要があります。
queuerejoin-openincident-back	[オンラインチェックイン] と [オープンインシデント] ボタンを表示します。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。
queuestay-queueleave-back	[キューに留まります] と [キューから離れます] ボタンを表示します。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。
yes-no-back	[はい] と [いいえ] ボタンを表示します。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。

2. [新規] をクリックします。
3. プッシュアクションカテゴリフォームの [名前] フィールドにカテゴリの名前を入力します。
4. [ ] フィールドの横にある [ロック] アイコン (ロックアイコン) をクリックします。
5. [参照] アイコン ( ) をクリックして [プッシュアクション] リストを表示し、プッシュアクションカテゴリのアクションを選択します。
6. [保存] を選択します。

プッシュ アクションを作成する

事前定義されたプッシュアクションではビジネス要件を満たせない場合は、プッシュアクションを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムモバイル] > [モバイルプッシュ通知] > [プッシュアクション]に移動します。
2. [新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. プッシュアクションフォームで、フィールドに入力します。

プッシュアクションフォーム

フィールド	説明
ラベル	このアクションの通知でユーザーに表示されるテキスト。
アプリケーション	このレコードのスコープ対象のアプリケーション。このフィールドは自動的に入力されます。
名前	プッシュアクションの名前。
フォアグラウンド	有効にすると、ユーザーがこのアクションを選択したときにアプリが開きます。
応答タイプ	オプションは次のとおりです。 ◦ シンプル ◦ テキスト応答
プレースホルダーテキスト	ユーザーがアクション可能プッシュを開始するときに使用されるプレースホルダーテキスト。

4. [保存] をクリックします。

通知プッシュアクションの機能の作成

アクションカテゴリの各機能に対してモバイル機能を作成します。これらのアクションは、ユーザーが通知で選択した項目に基づいて、インスタンスに対してタスクを実行します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムモバイル] > [機能]に移動します。
2. [新規] をクリックして、新しい機能レコードを作成します。
3. プッシュアクションのいずれかに対して機能を作成します。
   [タイプ] フィールドで機能タイプを選択する際は、アクション可能プッシュ通知に対してサポートされている機能タイプの中から選択する必要があります。
   - アクションアイテム
   - ナビゲーション
   - URL
   - チャットランチャー

   機能タイプの詳細と機能作成の詳細な手順については、「モバイル機能」を参照してください。
4. プッシュアクションごとに追加機能を作成します。
   たとえば、プッシュ通知カテゴリとして `[ack-escalate-ignore-back]` を選択した場合、通知には [確認]、[エスカレート]、および [無視] ボタンが表示されます。これらの各ボタンの動作を決定する機能を作成します。

次のタスク

アクション可能プッシュ通知のプッシュアクションと機能のマッピング

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション可能プッシュ通知のプッシュアクションと機能のマッピング

アクション可能プッシュ通知のアクションに機能を関連付けます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

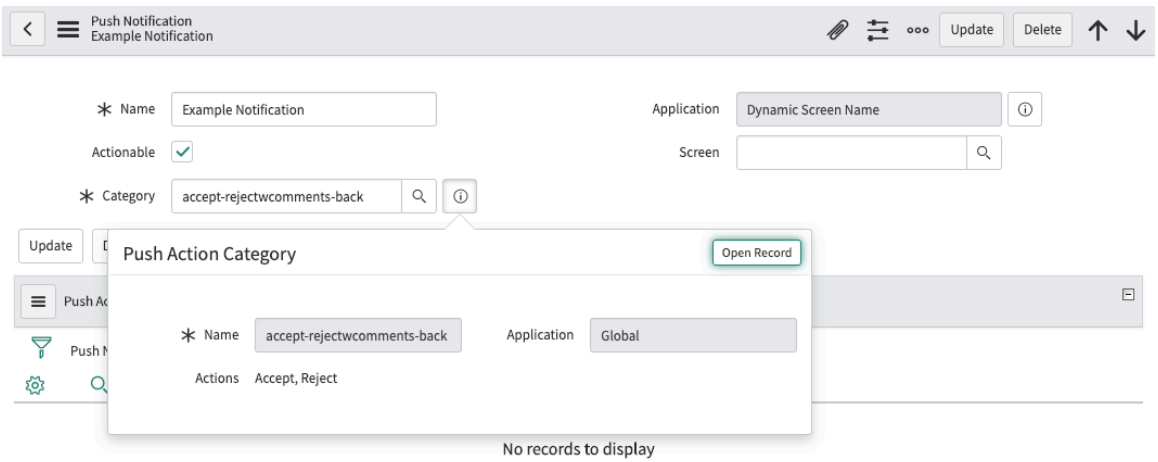
1. [すべて] > [システムモバイル] > [モバイルプッシュ通知] > [プッシュ通知]に移動します。
2. 通知を開きます。
3. [プッシュアクションインスタンス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

プッシュアクションインスタンスフォーム

フィールド	説明
プッシュ通知	このプッシュアクションインスタンスに関連付けられたプッシュ通知。このフィールドにはプッシュ通知が自動的に入力されます。
アプリケーション	このレコードに関連付けられたスコープ対象のアプリケーション。このフィールドには現在のアプリケーションが自動的に入力されます。
プッシュアクション	プッシュ通知レコードのプッシュアクション。利用可能なアクションのいずれかを選択します。
ボタン	プッシュアクションに関連付ける機能。このアクションは、ユーザーが [プッシュアクション] フィールドにリストされているアクションを使用したときにトリガーされます。

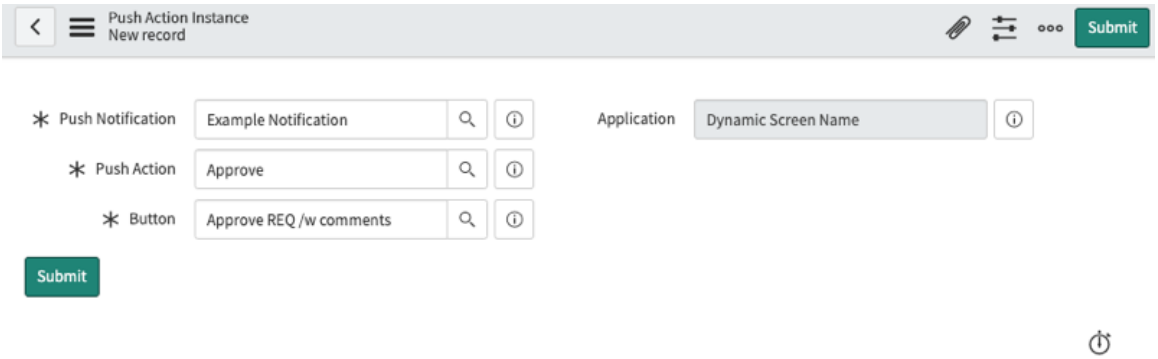
5. [送信] をクリックします。

Example:
この通知の例では、[カテゴリ] フィールドに [**accept-rejectwcomments-back**] を使用しています。[プレビュー] アイコン ( ) をクリックすると、このカテゴリで使用されている 2 つのアクション、承認と却下が表示されます。



プッシュアクションインスタンスの例では、[プッシュアクション] フィールドで [承認] プッシュアクションが選択され、[ボタン] フィールドで *Approve REQ /w comments* 機能が選択されています。ユーザーが通知の [承認] ボタンをタップすると、インスタンスはこの機能を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



プッシュ メッセージ コンテンツを作成する

通知として表示するメッセージのコンテンツを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムモバイル] > [モバイルプッシュ通知] > [プッシュ通知]に移動します。
2. 通知を開きます。
3. [関連リンク] セクションで [プッシュメッセージコンテンツを作成する] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

プッシュ通知メッセージコンテンツフォーム

フィールド	説明
名前	プッシュメッセージコンテンツレコードの名前。この名前は、ユーザーには表示されません。
アプリケーション	このレコードに関連付けられたスコープ対象のアプリケーション。このフィールドには現在のアプリケーションが自動的に入力されます。
プッシュアプリ	プッシュ通知が表示される モバイルエージェントアプリ。
プッシュ メッセージ生成	プッシュ通知を生成するスクリプト。メッセージコンテンツを作成すると、このスクリプトが自動的に生成されます。

5. [送信] をクリックします。

標準通知の作成

通知に表示する情報を決定するレコードを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [プッシュ] > [プッシュ通知を作成]に移動します。
2. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プッシュ通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。この名前は、ユーザーには表示されません。
アクティブ	通知がアクティブかどうかを判断するためのオプション。インスタンスは、非アクティブな通知をユーザーに送信しません。
テーブル	通知に関連するレコードが含まれているテーブル。たとえば、新しいインシデントに関する通知は、インシデント [incident] テーブルを使用します。
プッシュメッセージのみ	通知がプッシュメッセージのみであることを示します。このフィールドを変更することはできません。
カテゴリ	通知のカテゴリ。デフォルトでは、このフィールドの値は [未分類] です。

3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
4. 標準通知のプッシュメッセージを構成します。

   a. クリックして[送信内容] タブを表示します。

   b. [ ] フィールドの横にある [ロック] アイコン (ロックアイコン) をクリックします。

   c. [参照] アイコン ( ) をクリックして、[プッシュ通知メッセージ] リストを表示します。

   d. [新規] をクリックします。

   e. フォームのフィールドに入力します。

プッシュ通知メッセージフォーム

フィールド	説明
名前	プッシュ通知メッセージレコードの名前。この名前は、ユーザーには表示されません。
アプリケーション	このレコードに関連付けられたスコープ対象のアプリケーション。このフィールドは、デフォルトで現在のアプリケーションになります。
プッシュ アプリ	プッシュ通知が表示されるモバイルエージェントアプリ。
テーブル	通知に関連するレコードが含まれているテーブル。たとえば、新しいインシデントに関する通知はインシデント [incident] テーブルを使用します。
プッシュメッセージコンテンツ	プッシュメッセージコンテンツのレコード。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メッセージ	プッシュ通知でユーザーに表示されるテキスト。たとえば、「インシデントがあなたにアサインされました」。

f. [送信] をクリックします。

5. [通知] フォームで、[更新] をクリックします。

ITSM モバイルエージェントのプッシュ通知カテゴリのアクティブ化

プッシュ通知カテゴリを有効にすると、ユーザーが通知をカテゴリ別に有効または無効にできます。

始める前に

必要なロール：admin

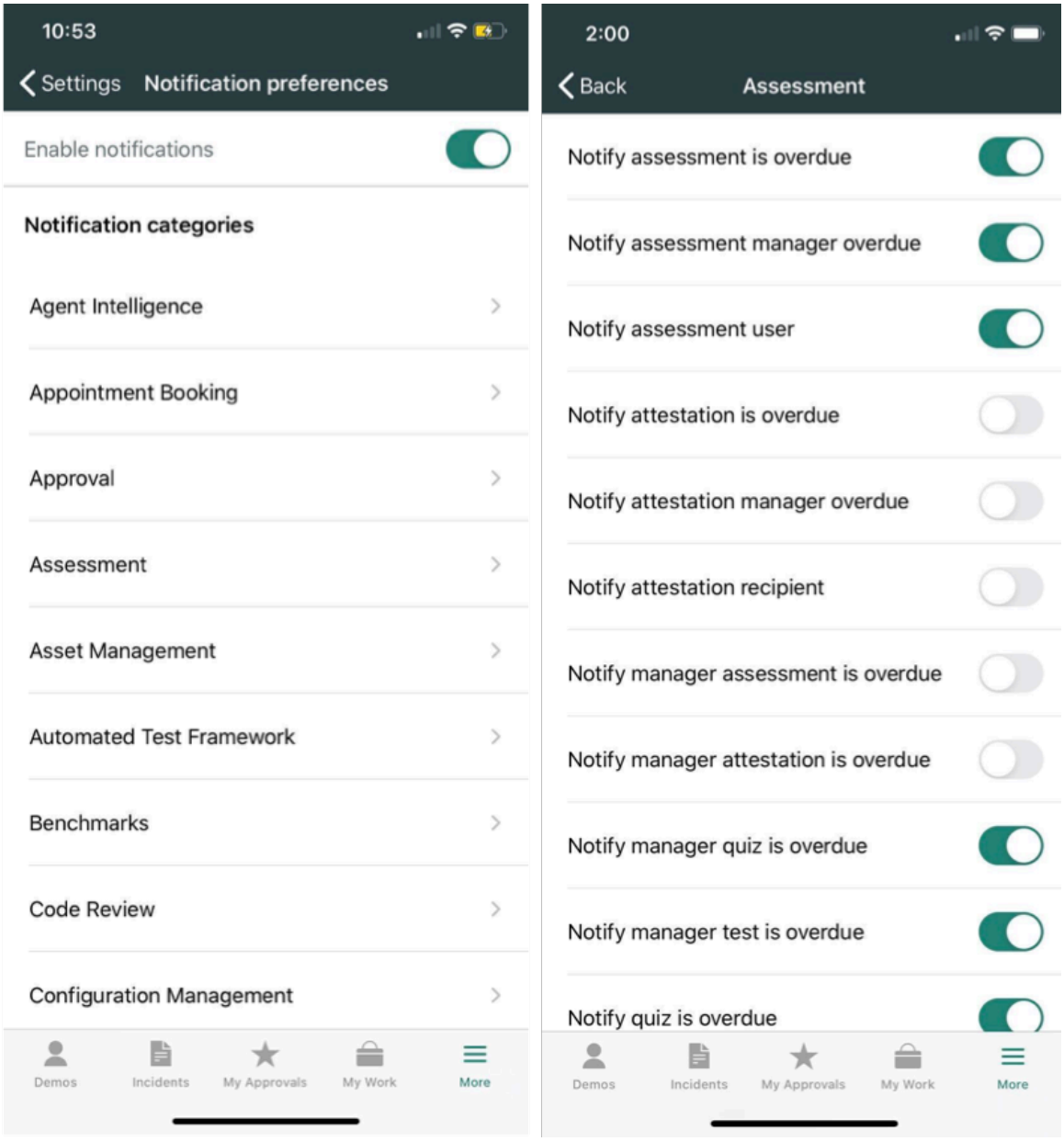
手順

1. アプリケーションナビゲーターで「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [システムプロパティ] リストで *`com.glide.sg.notifications.management`* を見つけ、このプロパティを開きます。

   注: プロパティが存在しない場合は、[新規] をクリックし、前の手順で言及された名前で true | false プロパティを作成します。このプロパティを変更した後、変更を有効にするには、ユーザーはログアウトしてから再度ログインする必要があります。

3. [値] フィールドに「`true`」と入力します。
4. [更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユーザーは、通知をカテゴリ別に有効または無効にすることができます。[通知設定] 画面に表示されるカテゴリは、 通知 [sysevent_email_action] テーブルで定義されています。左の画面には、このテーブルで定義されているすべての参照カテゴリが表示されます。右の画面には、選択したカテゴリに一致するレコードが表示されます。

システムのプロパティを更新すると、ユーザーは定義されたカテゴリ別に通知を有効または無効にすることができるようになります。

応答不可より優先して重要なアラートを受け取る機能の有効化

ITSM モバイルエージェントに関して、応答不可より優先して重要なプッシュ通知を受け取る機能を有効にします。

このタスクについて

応答不可より優先して重要なプッシュ通知を受け取る機能を使用すると、ITSM マネージャーは、電話が応答不可モードの場合でもオンコールメンバーに連絡できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この機能を有効にするには、プロンプトと再プロンプトのプロパティを設定する必要があります。エージェントが最初に設定を有効にしなかった場合、reprompt プロパティによりポップアップメッセージが再送信されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. **[sys_sg_properties]** > [モバイルのプロパティ]に移動します。
2. モバイルのプロパティページで、[グローバルスコープ] に切り替えます。
3. [新規] を選択し、次の詳細情報を使用して新しいプロパティを作成します。
   - 名前：*critical_alerts_request_prompt*
   - Type : **True/False**
   - 値：`true`
   - モバイルアプリケーション：エージェント
4. [アクティブ] オプションを選択します。
5. 値が **True** であることを確認し、[更新] を選択して、プロパティを作成して適用します。

   注: このプロパティを作成した後、変更を有効にするには、ユーザーはログアウトしてから再度ログインする必要があります。

6. ITSM モバイルエージェント アプリケーションにログインします。
7. [応答不可より優先して重要なアラートを受け取る機能を有効にする **(Enable Override Do Not Disturb To Receive Critical Alerts)]** プロンプトが表示されたら、[設定を開く `(Open Settings)]` を選択します。

   注: iOS デバイスを使用して ITSM モバイルエージェントにログインする場合は、[応答不可より優先して重要なアラートを受け取る機能を有効にする `(Enable Override Do Not Disturb To Receive Critical Alerts)]` プロンプトが表示されたら、[許可] をクリックします。

8. [応答不可] アクセス設定ページで、リストから ITSM モバイルエージェント アプリケーションを選択します。
9. [応答不可を許可 **(Allow Do Not Disturb)]** 切り替えボタンを選択します。
10. [許可] を選択して確定します。
    これで、ユーザーは応答不可モードでも重要なアラートを受け取るようになります。
11. オプション: 最初にこのプロパティを有効にしなかったエージェントに対して、[応答不可より優先して重要なアラートを受け取る **(Override do not disturb to receive critical alerts)]** ポップアップを再送信する場合は、次の再プロンプトプロパティを設定します。
    a. ナビゲーションフィルターに、`sys_sg_properties` と入力します。
    b. モバイルのプロパティページで [新規] を選択し、「*critical_alerts_request_reprompt*」という名前で、*critical_alerts_request_prompt* プロパティと同じ構成のプロパティを作成します。

重大な通知の構成

モバイルデバイスが応答不可モードのときに受信する重大なアラートのリストを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
デフォルトでは、次の通知が重大として設定されます。

- 重大なインシデントの昇格通知
- 重大なインシデント - ICA SLA 違反
- 重大なインシデント - ICT SLA 警告

通知を重大として設定し、モバイルデバイスが応答不可モードのときにアラートを受信します。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [プッシュ] > [プッシュ通知]に移動し、重大として設定する通知を開きます。
2. 選択した通知レコードで、[送信内容] タブを選択します。
3. [プッシュメッセージ] フィールドの横にある情報アイコン (ⓘ) を選択します。
4. [プッシュ通知メッセージ] ポップアップメッセージから [レコードを開く] を選択します。
5. 通知を重大として設定するには、*isCritical* 属性値を **true** に設定します。
   isCritical 属性値が **false** に設定されている場合、通知は重大アラートとして扱われません。

重要なアラートのカスタマイズされた通知を構成する

ITSM モバイルエージェントのカスタム通知を重要として設定する

始める前に
カスタム通知が通知テーブルにリストされていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [プッシュ] > [プッシュ通知]に移動し、重大として設定する通知を開きます。
2. 選択した通知レコードで、[送信内容] タブを選択します。
3. [プッシュメッセージ] フィールドの横にある情報アイコン (ⓘ) を選択し、[プッシュ通知メッセージ] ポップアップメッセージから [レコードを開く] を選択します。
4. [プッシュ通知メッセージコンテンツ] テーブルを開き、[プッシュメッセージ生成] フィールドに *return new sn_itsm_mobile_agt.CriticalPushPayloadBuilder(current, json, attributes).buildJSON();* 属性を貼り付けます。
5. [文字列] の属性タイプで、新しい *isCritical* 属性を作成します。
6. プロパティのデフォルト値を `[False]` に設定します。
7. [プッシュ通知メッセージ] テーブルで、*isCritical* 属性を追加し、値を `true` に設定します。

重要なアラートの着信音の構成

ITSM モバイルエージェントアプリケーションで重要な通知に使用する優先着信音を選択します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スクリプトインクルード]に移動します。
2. スクリプトのリストから *CriticalPushPayloadBuilder* を検索して選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したスクリプト *CriticalPushPayloadBuilder* が **[ITSM** モバイルエージェント] のアプリケーションスコープ内にあることを確認します。

3. **CriticalPushPayloadBuilder** レコードを開き、優先着信音名でスクリプトを編集します。

```
var CriticalPushPayloadBuilder = Class.create();
CriticalPushPayloadBuilder.prototype = {
    initialize: function(currentGR, json, attributes) {
        this.currentGR = currentGR;
        this.json = json;
        this.attributes = attributes;
    },
    buildJSON: function() {
        if (this.attributes == null || this.attributes.isCritical ==
 null || !(this.attributes.isCritical == "true"))
            return this.json;
        this.json["sncGoogleKeys"] = {
            "android": {
                "priority": "high"
            },
            "priority": "high"
        };
        this.json["aps"]["sound"] = {
            "critical": 1,
            "name": "NotificationAlert-9-Short.caf",
            "volume": 1
        };
        return this.json;
    },
    type: 'CriticalPushPayloadBuilder'
};
```

以下のオプションから着信音を選択できます。

- NotificationAlert-1.caf
- NotificationAlert-2.caf
- NotificationAlert-3.caf
- NotificationAlert-4.caf
- NotificationAlert-5.caf
- NotificationAlert-6.caf
- NotificationAlert-7.caf
- NotificationAlert-8.caf
- NotificationAlert-9.caf
- NotificationAlert-10.caf
- NotificationAlert-11.caf
- NotificationAlert-12.caf
- NotificationAlert-13.caf
- NotificationAlert-14.caf

4. [更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM モバイルエージェントへのログイン

モバイルデバイスで ITSM モバイルエージェント にアクセスして、インシデントの管理、表示、およびオンコールスケジュールの更新を行います。

始める前に

必要なロール：なし

ITSM モバイルエージェント が ServiceNow Store からインスタンスにインストールされていることを確認します。詳細については、「ITSM モバイルエージェント のインストール」を参照してください。

モバイルに ServiceNow エージェント アプリをインストールします (Apple App Store または Google Play Store から)。このアプリの詳細については、「モバイルエージェント 」を参照してください。

手順

1. デバイスで上でモバイルアプリのアイコンをタップし、続けてプラスボタンをタップして、インスタンスにログインします。
2. インスタンスアドレスフィールドで、次の 2 つのいずれかの方法でインスタンスアドレスを入力します。

オプション	説明
手動入力	インスタンスアドレスフィールドにインスタンスアドレスを入力します。 注: インスタンス名の末尾に `service-now.com` を含める必要はありません。
QR コードをスキャン	QR アイコン (QR コードをスキャン) をタップして、アドミニストレーターによって提供された QR コードをスキャンします。

3. オプション: このインスタンスのニックネームを入力します。
   デバイスに複数のインスタンスが存在する場合、ニックネームを使用することで、Now Platform のインスタンスをすばやく見つけることができます。
4. [保存してログイン **(Save and Login)**] をタップします。
   ITSM モバイルエージェント ランディング画面が開きます。ランディング画面の上部にある検索バーを使用して、インシデントの検索、タスクの変更などを行うことができます。

My Work アプレットを使用したインシデントとタスクの管理

ITSM モバイルエージェントで My Work アプレットを使用して、モバイルからさまざまな機能を実行します。

エージェントは、以下を行うことができます。

- インシデント、変更タスク、およびカタログタスクに簡単にアクセスする。
- 迅速にアクションを起こし、適時に更新する。
- 作業メモまたはコメントを追加し、インシデントの詳細を更新し、他のエージェントにインシデントをアサインする。
- 変更要求へのアクセスと承認の要求を簡単に実施する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルエージェントアプリのメイン画面から、シングルクリックで直接インシデントを作成できます。

アプリのランディングページからインシデントを作成する

モバイルエージェントアプリのランディングページから、シングルタップでインシデントを直接作成できます。

始める前に

必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

手順

1. モバイルエージェントアプリのランディングページで、をクリックして、ランディング画面から直接インシデントを作成します。
2. フィールドに入力します。

フィールド	説明
問い合わせユーザー	矢印をタップして、このインシデントのアサイン先となる発信者を検索して選択します。
簡単な説明	インシデントの簡単な説明。
緊急度	インシデントの緊急度を設定します。使用可能なオプションは、次のとおりです。 ◦ 1 - 高 ◦ 2：中 ◦ 3 - 低
影響	ビジネスプロセスに対するインシデントの影響度の測定値。
優先度	サービスデスクがタスクをどの程度迅速に対処すべきかを示します。
説明	インシデントの詳細な説明。
サービス	矢印をタップして、インシデントが属するサービスを検索して選択します。
構成アイテム	矢印をタップして、インシデントの構成アイテムを選択します。
アサイン先グループ	矢印をタップして、インシデントをアサインするアサイン先グループを検索して選択します。
担当者	矢印をタップして、アサイン先グループからユーザーを検索して選択します。

自分のインシデント

自分のインシデントアプレットを使用して、自分にアサインされているインシデントを処理します。

始める前に

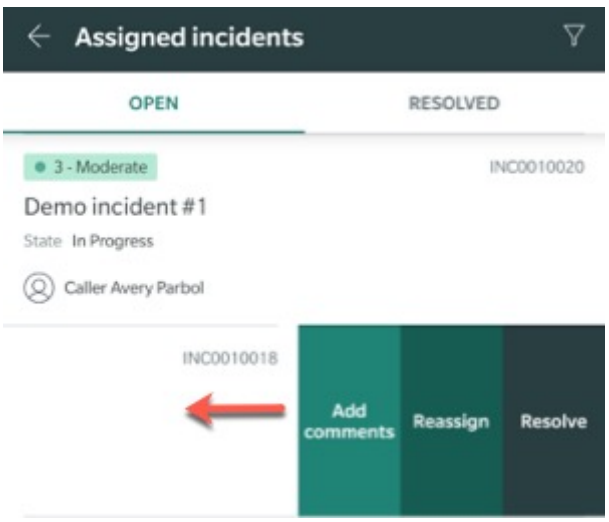
必要なロール：なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
解決、インシデントの再アサイン、またはアサインされているインシデントへのコメント追加を行います。作業メモの追加、インシデント詳細の表示、インシデントの編集はすべて、モバイル上の 1 つの画面から行います。

手順

1. ITSM モバイルエージェントのランディング画面で、[自分のインシデント] アプレットの [すべて表示] をタップします。
   [アサインされたインシデント] 画面が開き、インシデントのリストが表示されます。
2. 画面上のレコード数を減らすには、レコードのフィルタリングを参照して、特定の検索条件に一致するレコードを検索します。
3. インシデントのリストが表示されている [アサインされたインシデント] 画面で、インシデントを左方向にスワイプしてメニューを開きます。



4. メニューで、インシデントを処理するアクションを 1 つ選択します。

アクション	説明
コメントを追加	インシデントに関する追加のコメントまたは作業メモをこのフィールドに追加し、 をタップします。
再アサイン	インシデントを別のエージェントに再アサインするには、このアクションを使用します。インシデントの再アサイン画面で、[アサイン先グループ] フィールドをタップしてアサイン先グループを変更し、[担当者] フィールドのリストからエージェントを選択して [作業メモ] にメモを追加し、 をタップして送信します。
解決	インシデントの解決画面で、[解決コード] フィールドをタップして解決のコードを選択し、[解決メモ] フィールドにメモを追加して、 をタップします。

5. [アサインされたインシデント] 画面で、リスト内のレコードをタップして開き、詳細を表示します。
6. [自分のインシデント] 画面で、必要に応じてテーブル内のいずれかのアクションを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
[詳細] タブ	1 つ選択して続行します。 ◦ インシデントに関する詳細のフィールドを表示します。矢印の付いているフィールドには追加情報があります。 ◦ 画面の右上にあるメニューアイコン  をタップして、再アサイン、編集、またはインシデントを重大なインシデントとして提案します。 ◦ [コメントを追加] ボタンを使用して、コメントを追加します。 ◦ [解決] ボタンを使用して、解決コードとメモを追加した後にインシデントを解決します。
[アクティビティ] タブ	フィールドの変更やアサインの変更など、インシデントに関するアクティビティを表示します。追加アイコン  をタップして、インシデントに次のいずれかのアクティビティを実行します。 **a.** *Record Video*：インシデントに添付するビデオを記録します。 **b.** *Open Gallery*：フォトギャラリーを開いて、既存の画像またはビデオをインシデントに添付します。 **c.** *Take Photo*：画像を撮影してインシデントに添付します。 **d.** *Attach File*：別のアプリケーションからインシデントにファイルを添付します。 **e.** *Add Additional Comments*：コメントをインシデントに追加します。 注: [追加コメント] フィールドの切り替えバーを使用して表示を有効にすると、コメントを顧客に表示することができます。 **f.** *Add Work Notes*：インシデントに作業メモを追加します。
[関連] タブ	インシデントの関連リスト (子インシデント、インシデントタスク、アラート、タスク SLA、影響を受けるサービス、影響を受ける CI、添付された公開ナレッジ記事 (翻訳済みバージョンが利用可能な場合)) を表示します。矢印をタップすると、こうした関連アイテムの詳細が表示されます。
[コール] タブ	インシデントに関連するすべてのコールのリストを表示します。コールのいずれかをタップして、参加者を追加するか、電話に参加します。[カンファレンス] ページの上部にあるメニューをタップし、[コールを終了] をタップしてコールを終了します。

インシデントでのコラボレーション

ITSM モバイルエージェントアプリからインシデントレコードのコラボレーションを開始および管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントから発信者とのチャットを開始する

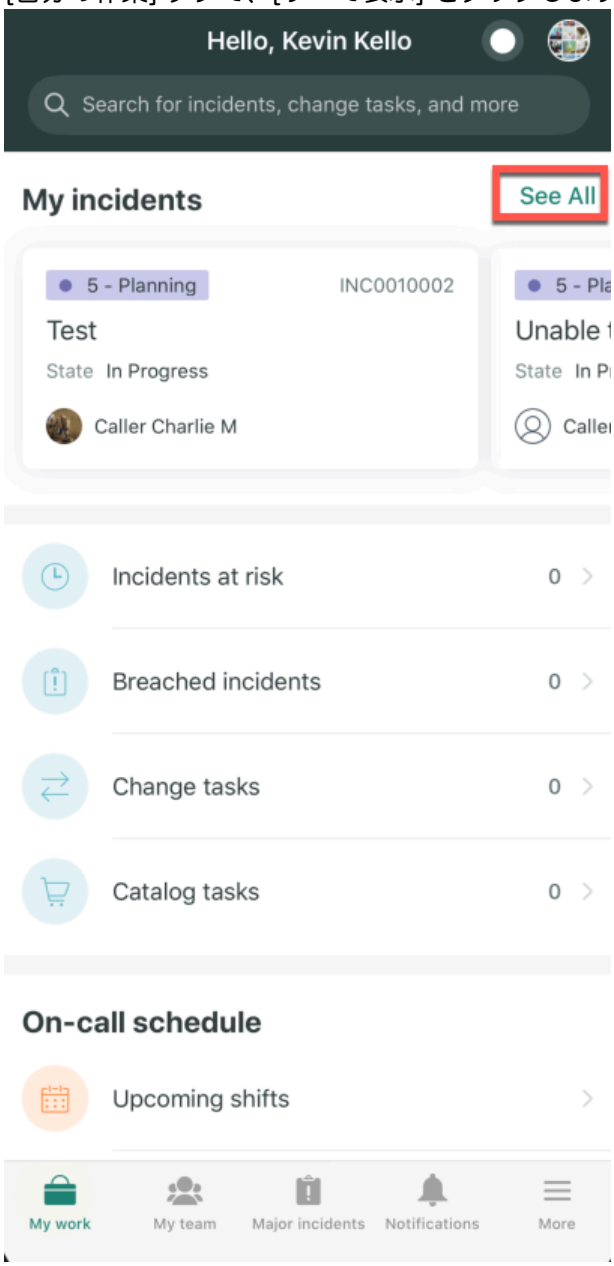
インシデントから発信者とのチャットを開始して、インシデントの解決について話し合います。

始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

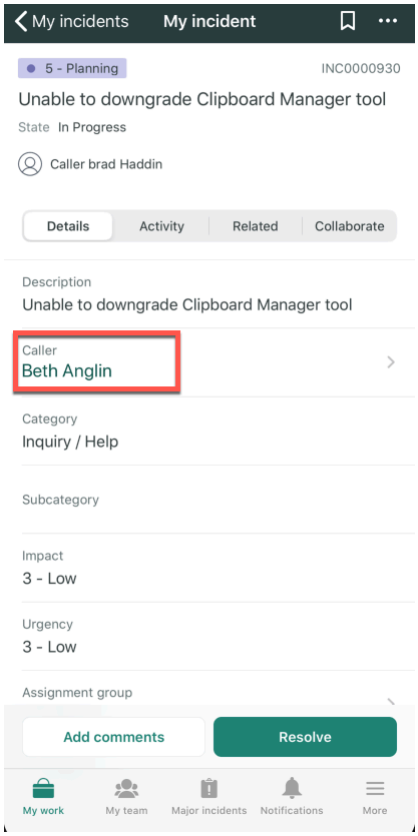
手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。



3. 作業するインシデントレコードをタップします。
4. [発信者] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

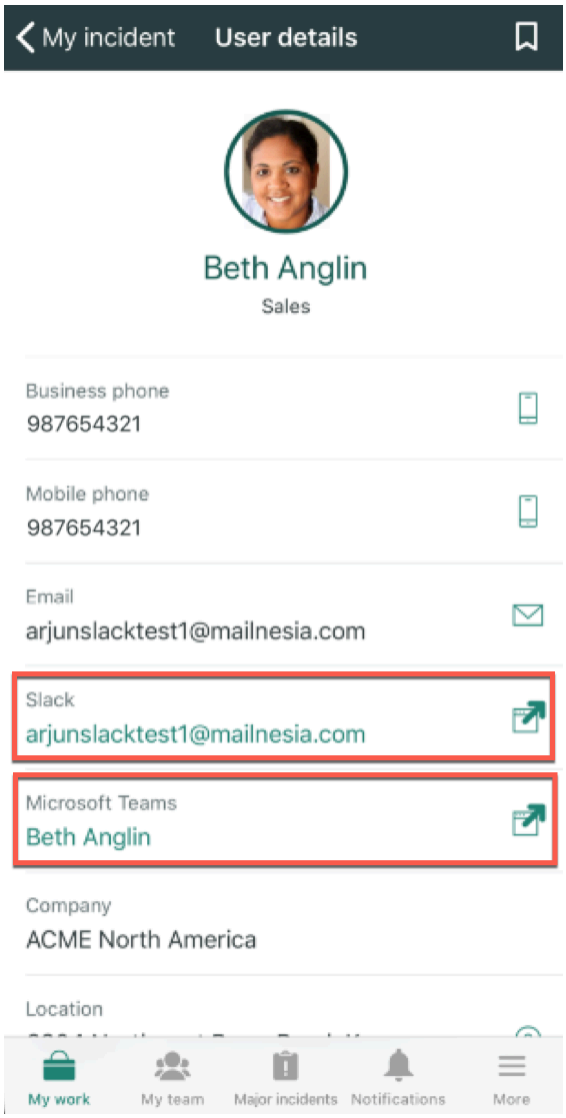


5. 次のいずれかの操作を行います。

問い合わせユーザー

オプション	アクション
Slack でのチャットの開始	Slack の連絡先をタップします。
Microsoft Teams でのチャットの開始	Microsoft Teams の連絡先をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: Slack と Microsoft Teams の連絡先は、発信者が有効な Slack および Microsoft Teams アカウントを持っている場合にのみ表示されます。

インシデントからアサイン先グループとのチャットを開始する

インシデントからアサイン先グループメンバーとのチャットを開始して、インシデントの解決について話し合います。

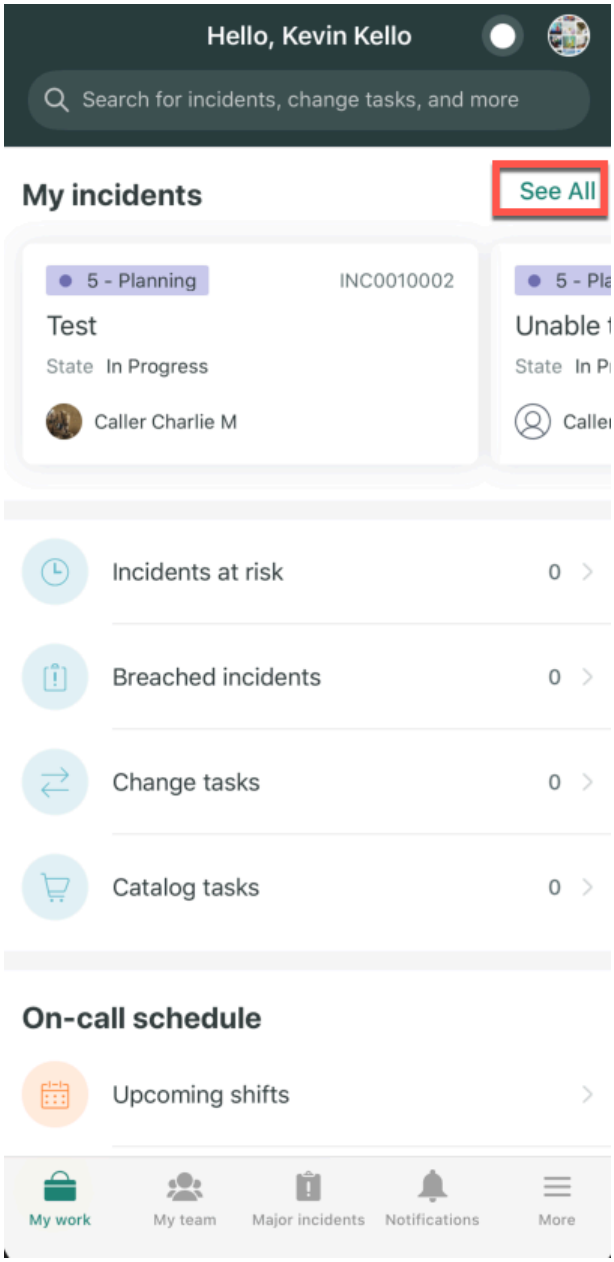
始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

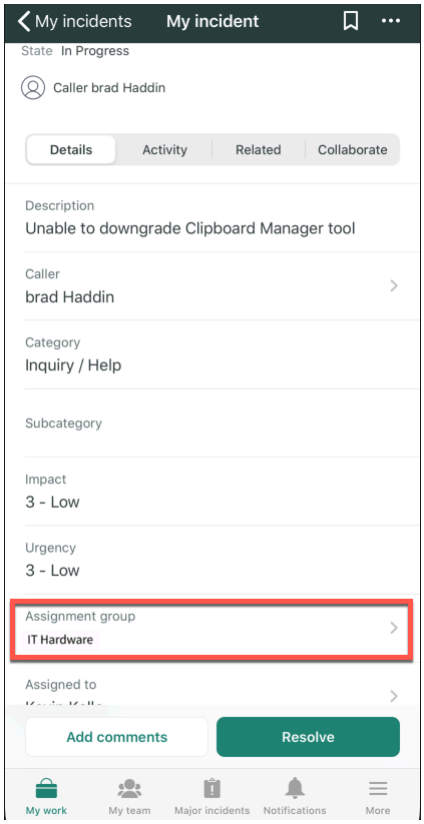
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 作業するインシデントレコードをタップします。
4. [アサイン先グループ] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

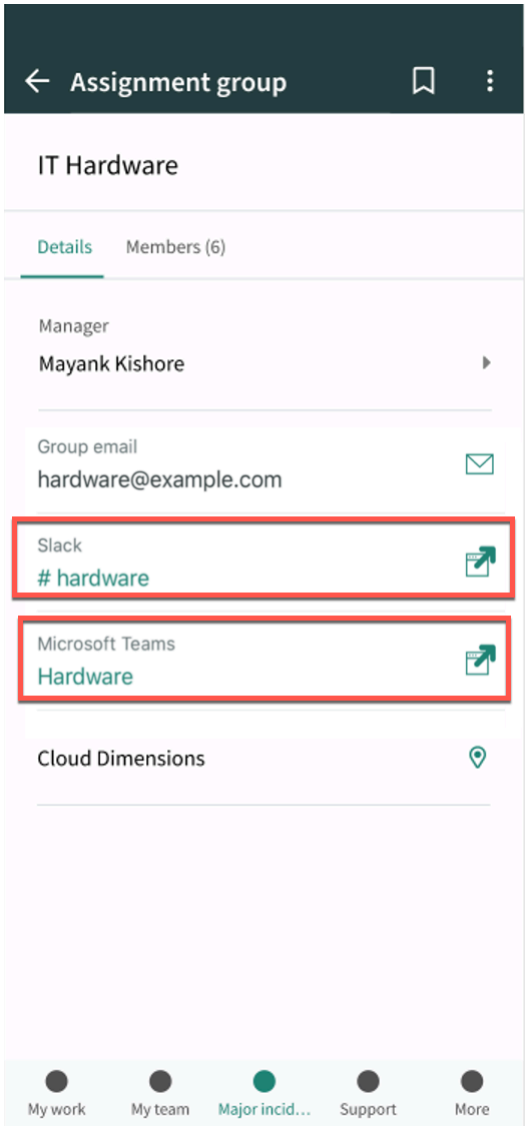


5. 次のいずれかの操作を行います。

アサイン先グループ

オプション	アクション
Slack でのチャットの開始	Slack アサイン先グループをタップします。
Microsoft Teams でのチャットの開始	Microsoft Teams アサイン先グループをタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: Slack および Microsoft Teams アサイン先グループ連絡先は、アサイン先グループに有効な Slack および Microsoft Teams アカウントがある場合にのみ表示されます。

アサイン先グループからユーザーとやり取りすることもできます。アサイン先グループをタップし、ユーザーをタップして Slack または Microsoft Teams を選択し、会話を開始します。

インシデントから発信者とのカンファレンスコールを開始する

インシデントからカンファレンスコールを開始して、インシデントの解決について話し合います。

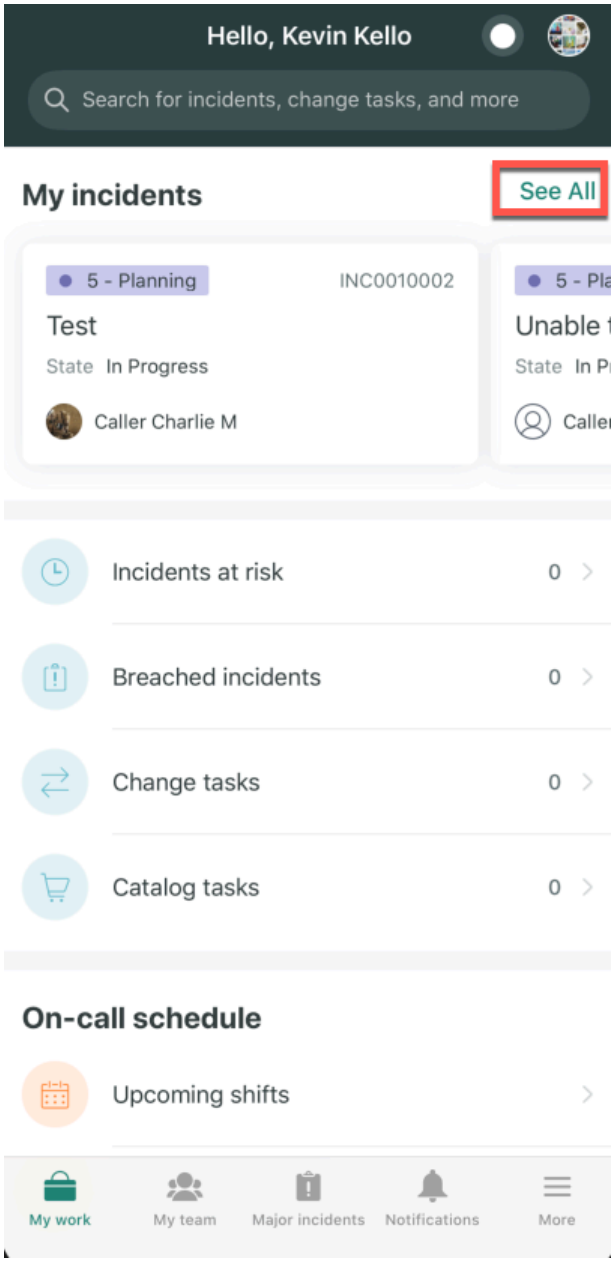
始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

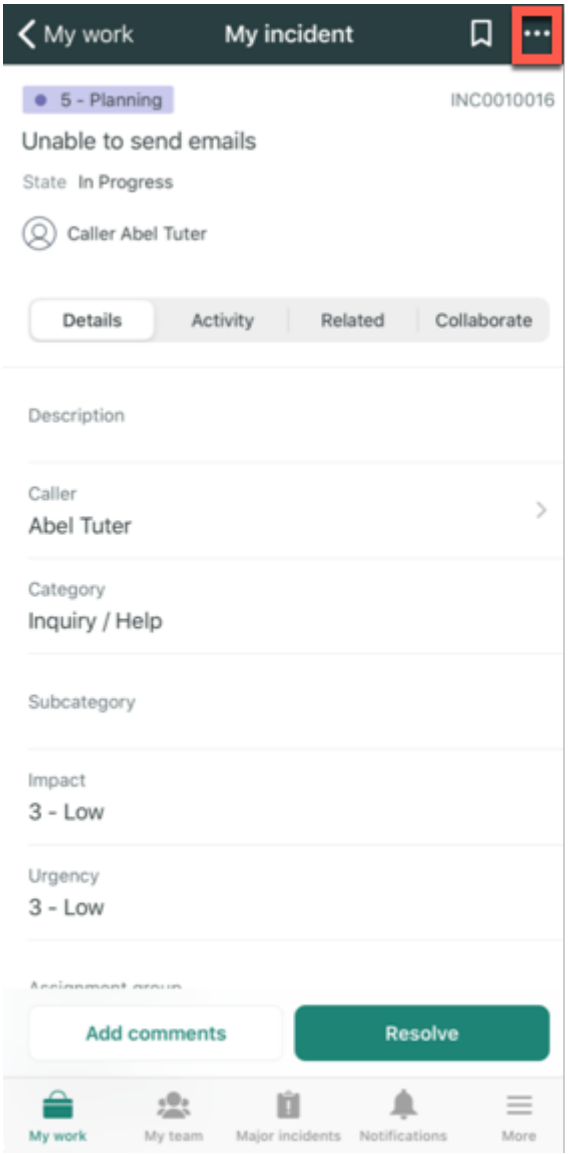
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



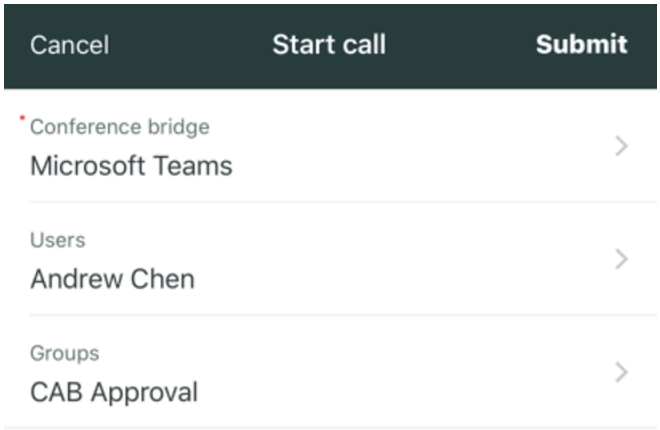
3. 作業するインシデントレコードをタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. ••• をタップします。
5. [通話を開始] ボタンをタップします。
6. 次の詳細を入力します。
   a. 会議ブリッジ：[会議ブリッジ] をタップして、Microsoft Teams を選択します。
   b. ユーザー：ユーザーを選択します。
   c. グループ：必要なグループを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [送信] をタップします。

インシデントからカンファレンスへの参加者を追加する

インシデントからアクティブなカンファレンスへの参加者を追加して、インシデントの解決について話し合います。

始める前に

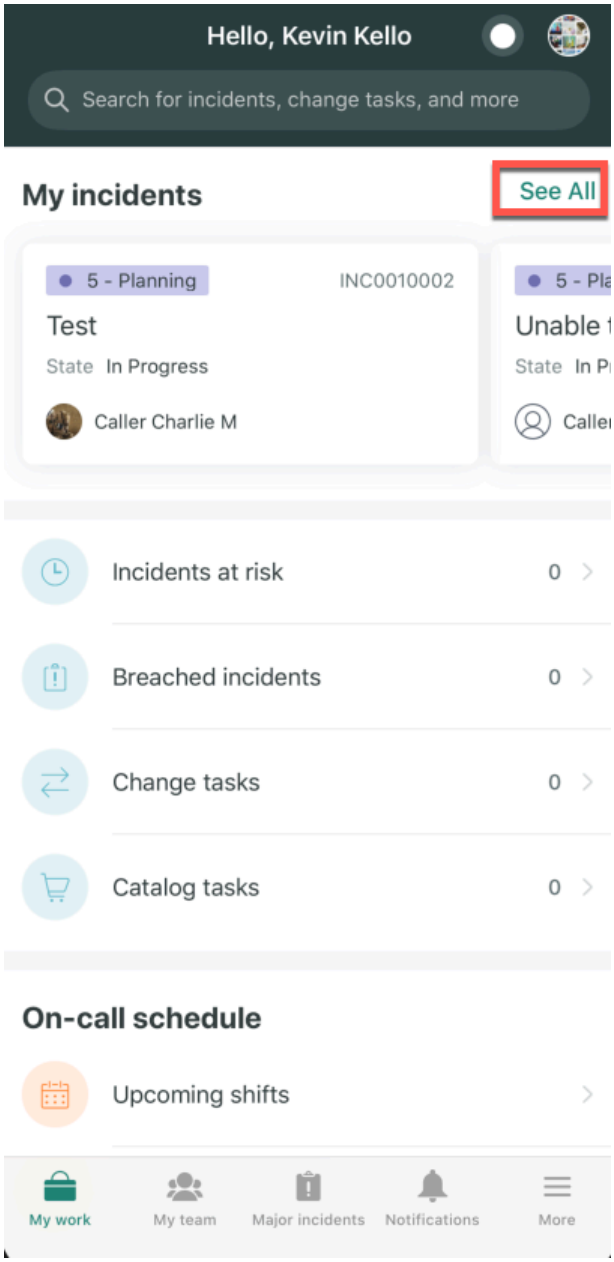
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。

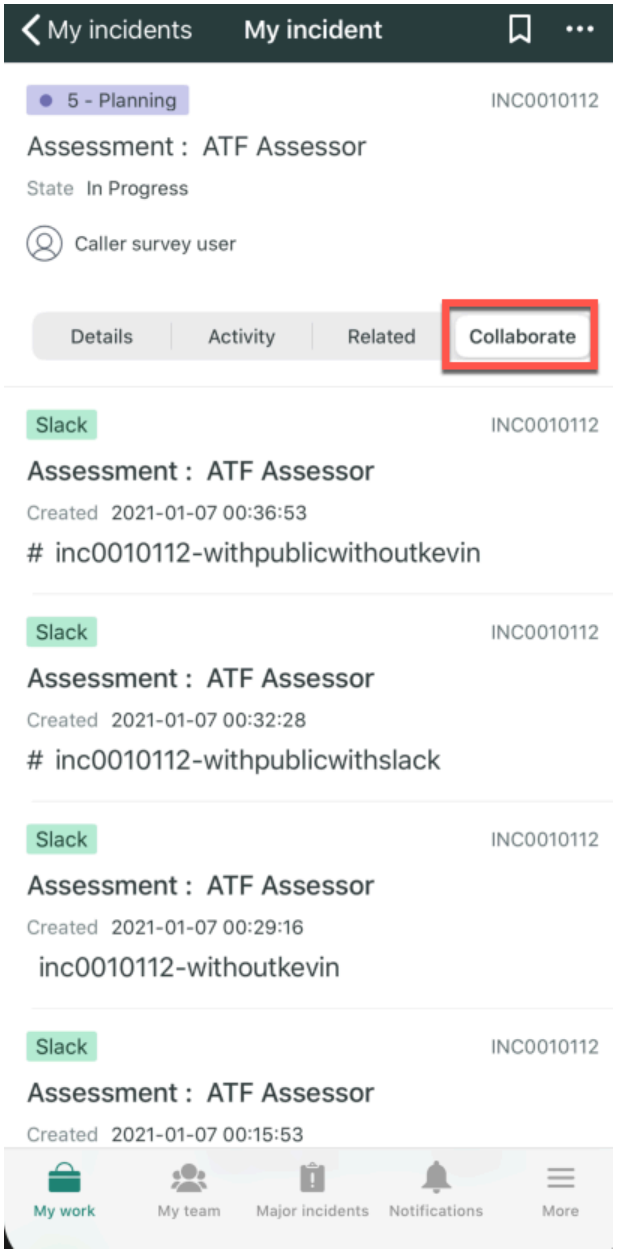
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



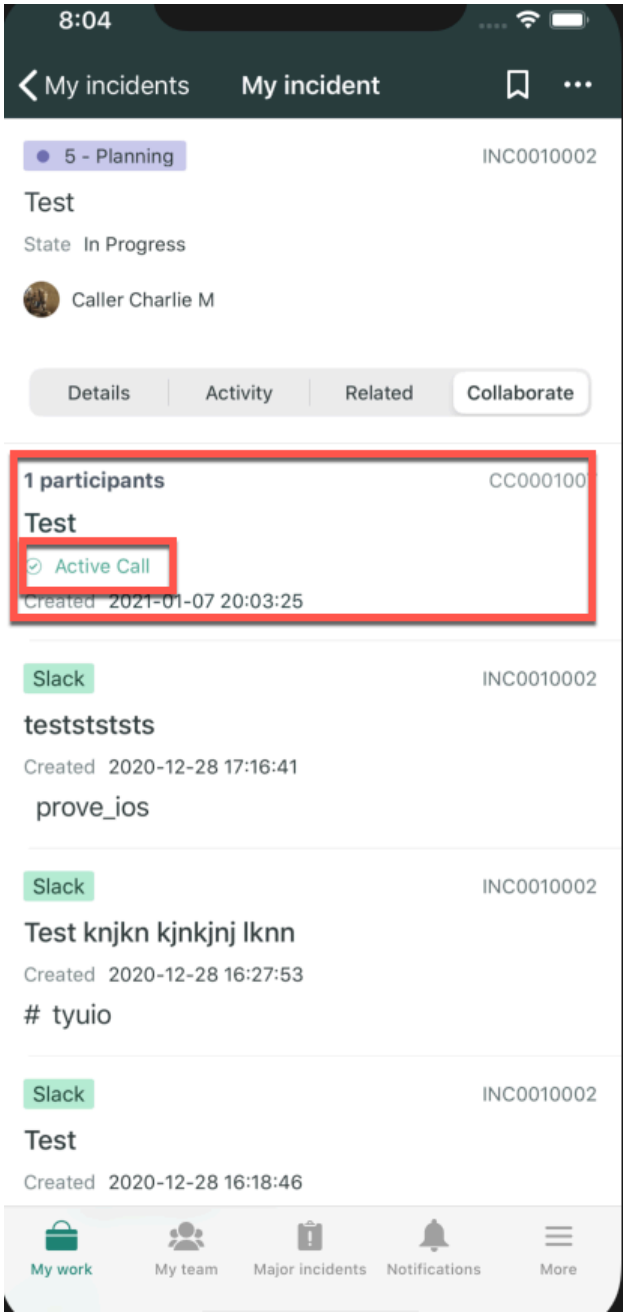
3. カンファレンスの開始元にするインシデントを開きます。
4. [コラボレーション] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



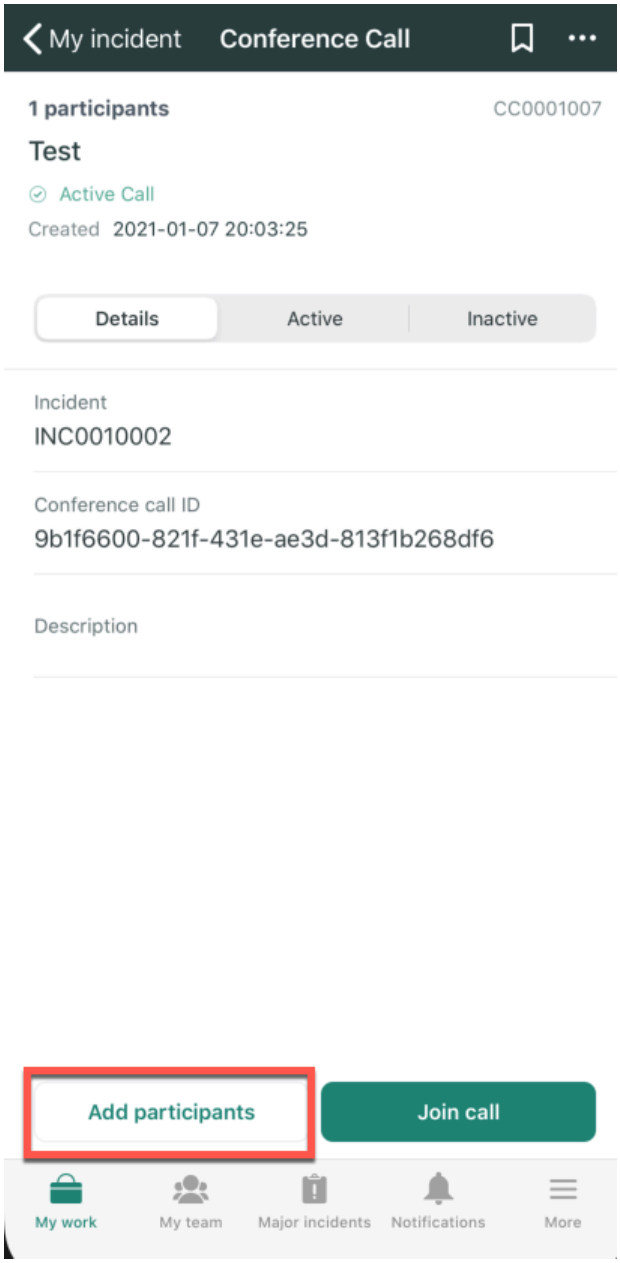
5. アクティブなカンファレンスコールをタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



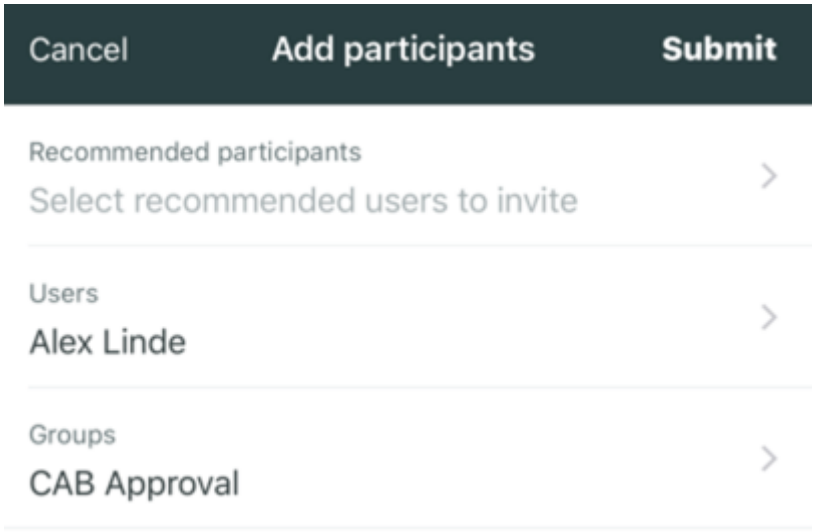
6. [参加者を追加] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. 次の詳細を入力します。
   a. 推奨参加者：インシデントに関連付けられた参加者のリストが表示されます。必要なユーザーを選択し、[送信] をタップします。
   b. ユーザー：必要なユーザーを選択して、[送信] をタップします。
   c. グループ：必要なグループを選択して、[送信] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. [参加者を追加] 画面で、[送信] をクリックします。

インシデントからアクティブなカンファレンスコールに参加する

インシデントからアクティブなカンファレンスコールに参加して、インシデントの解決について話し合います。

始める前に

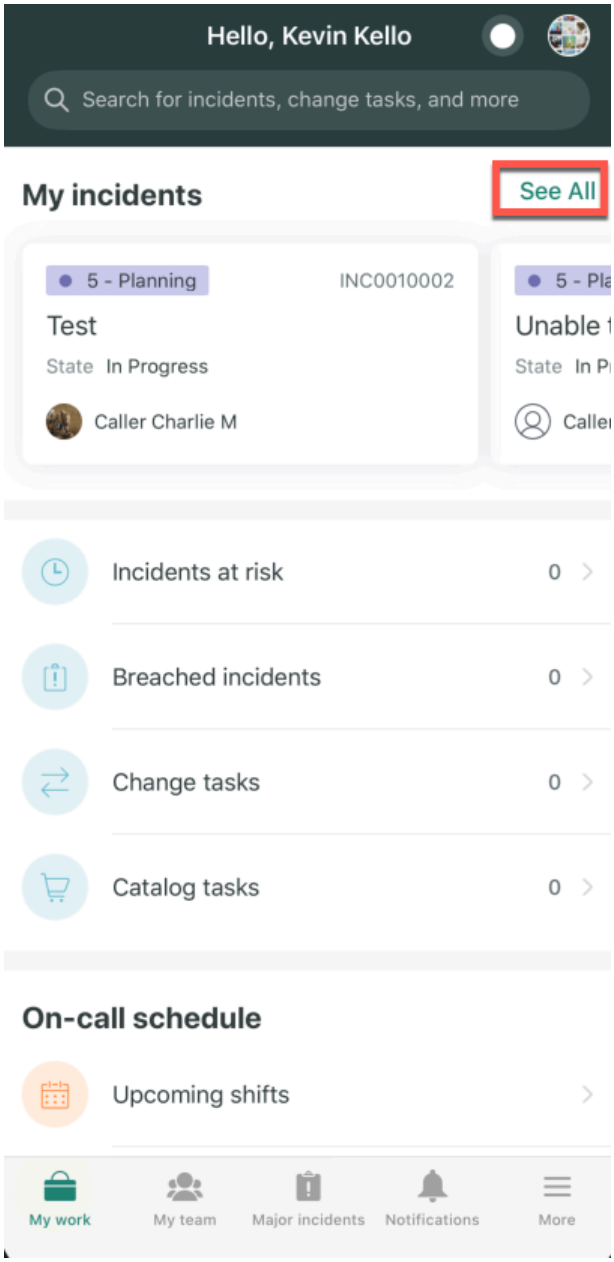
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。

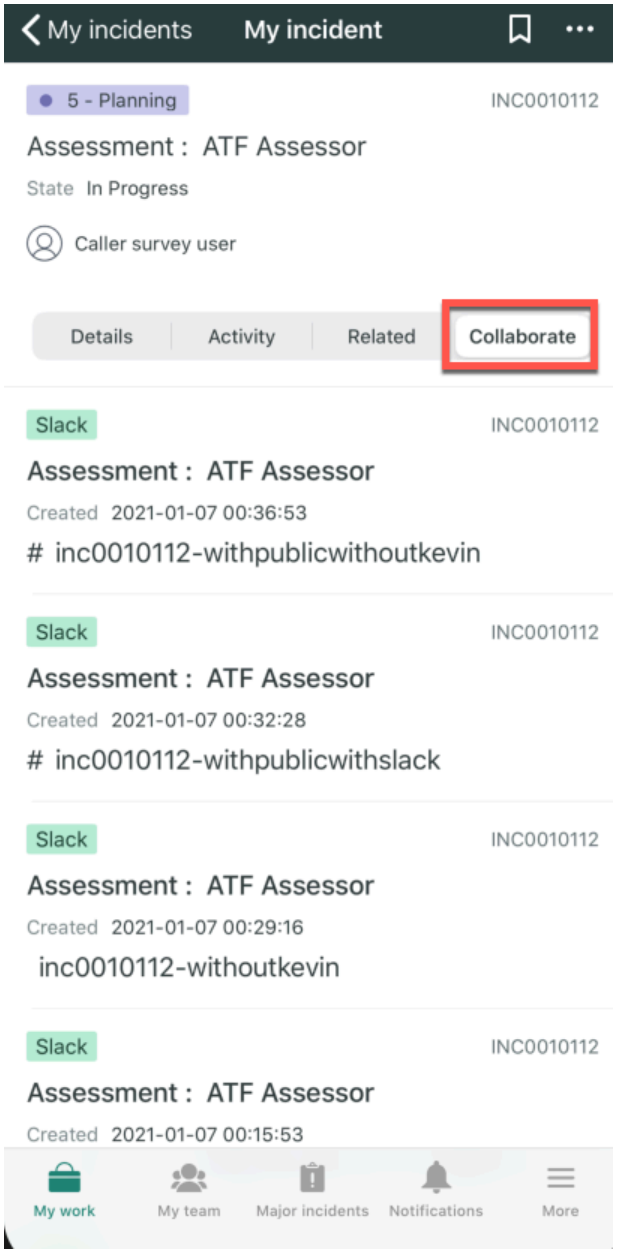
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



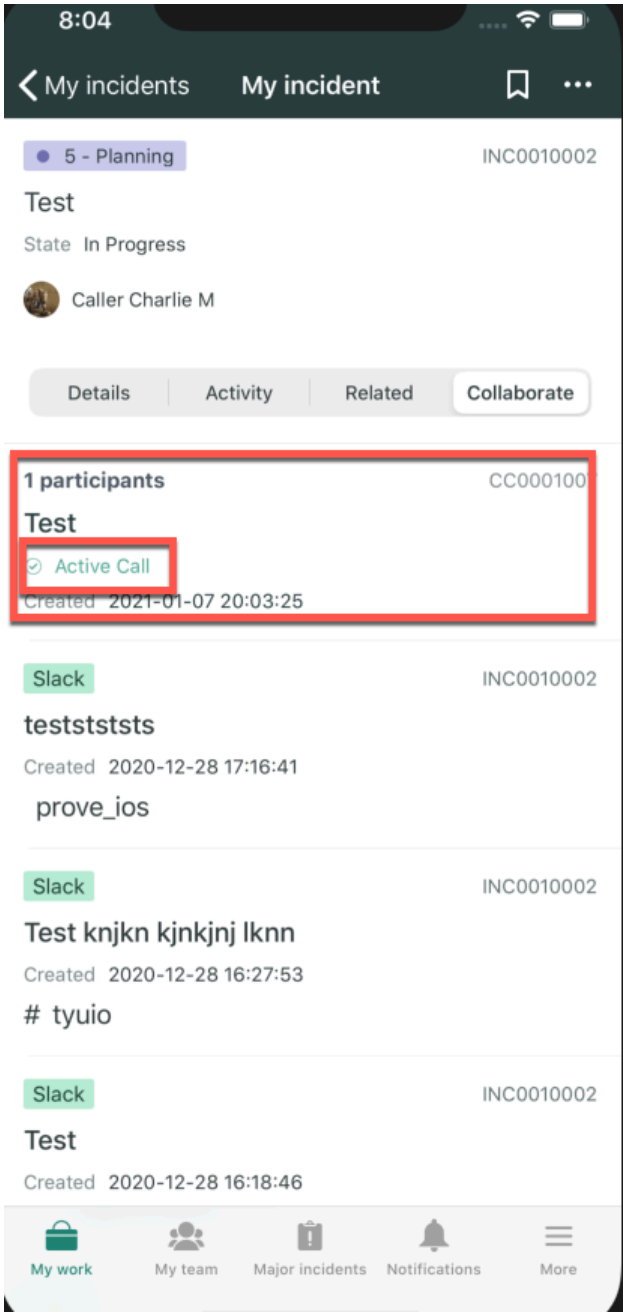
3. カンファレンスの開始元にするインシデントを開きます。
4. [コラボレーション] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. アクティブなカンファレンスコールをタップします。

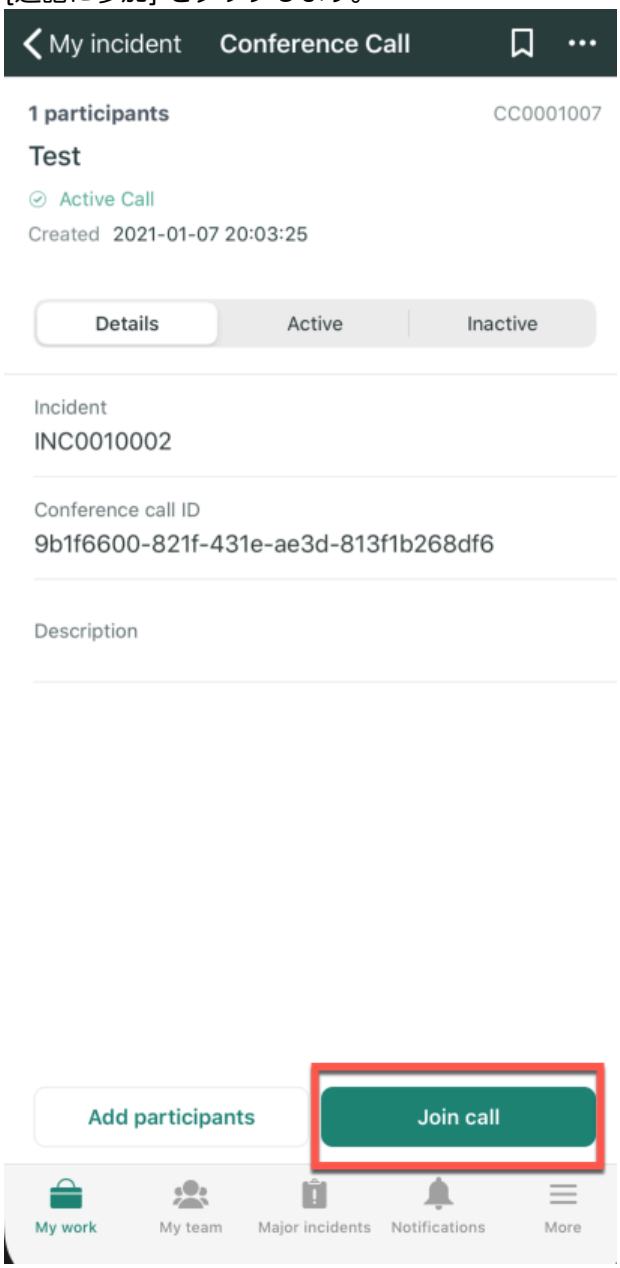
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. カンファレンスコールをタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [通話に参加] をタップします。



アクティブなコラボレーションの表示

インシデントマネージャーは、インシデントのすべてのアクティブなコラボレーションを表示できます。

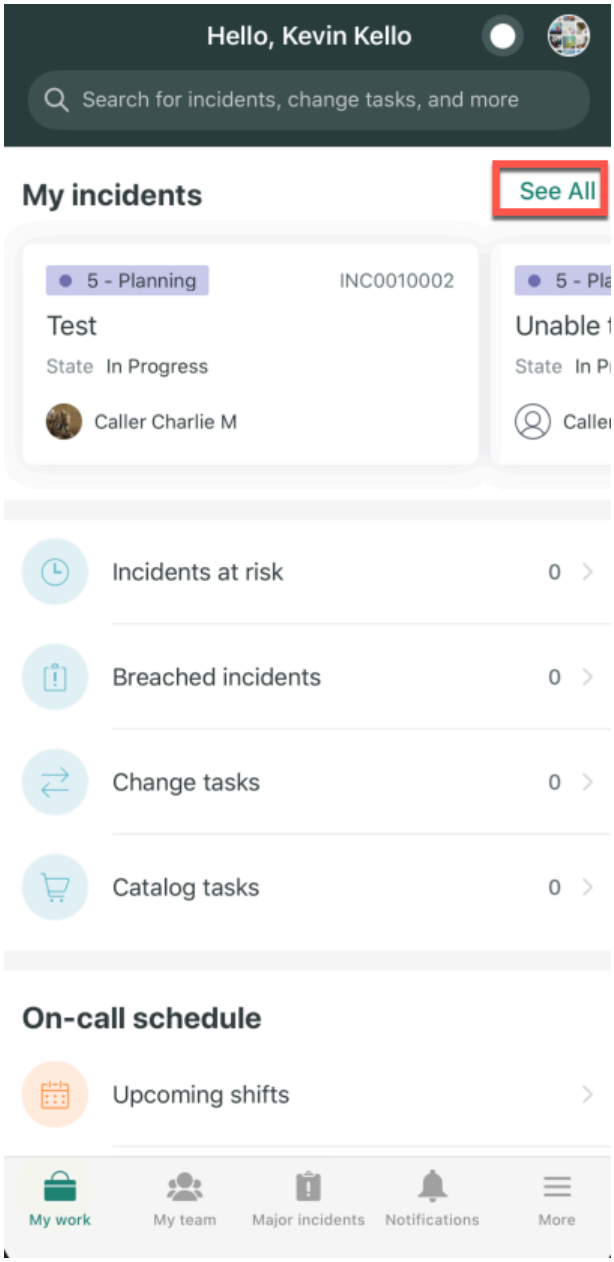
始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

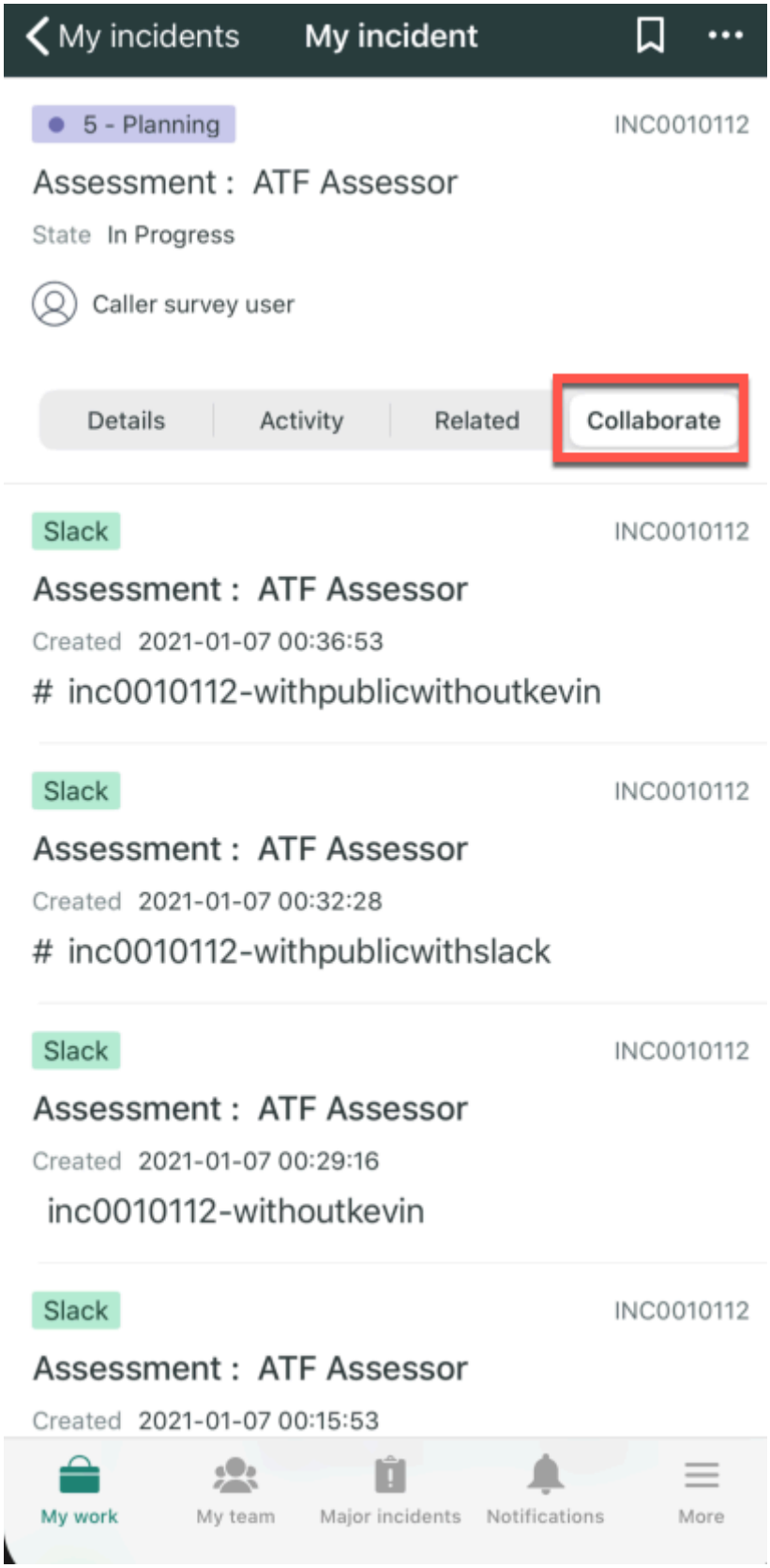
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. インシデントをタップします。
4. [コラボレーション] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



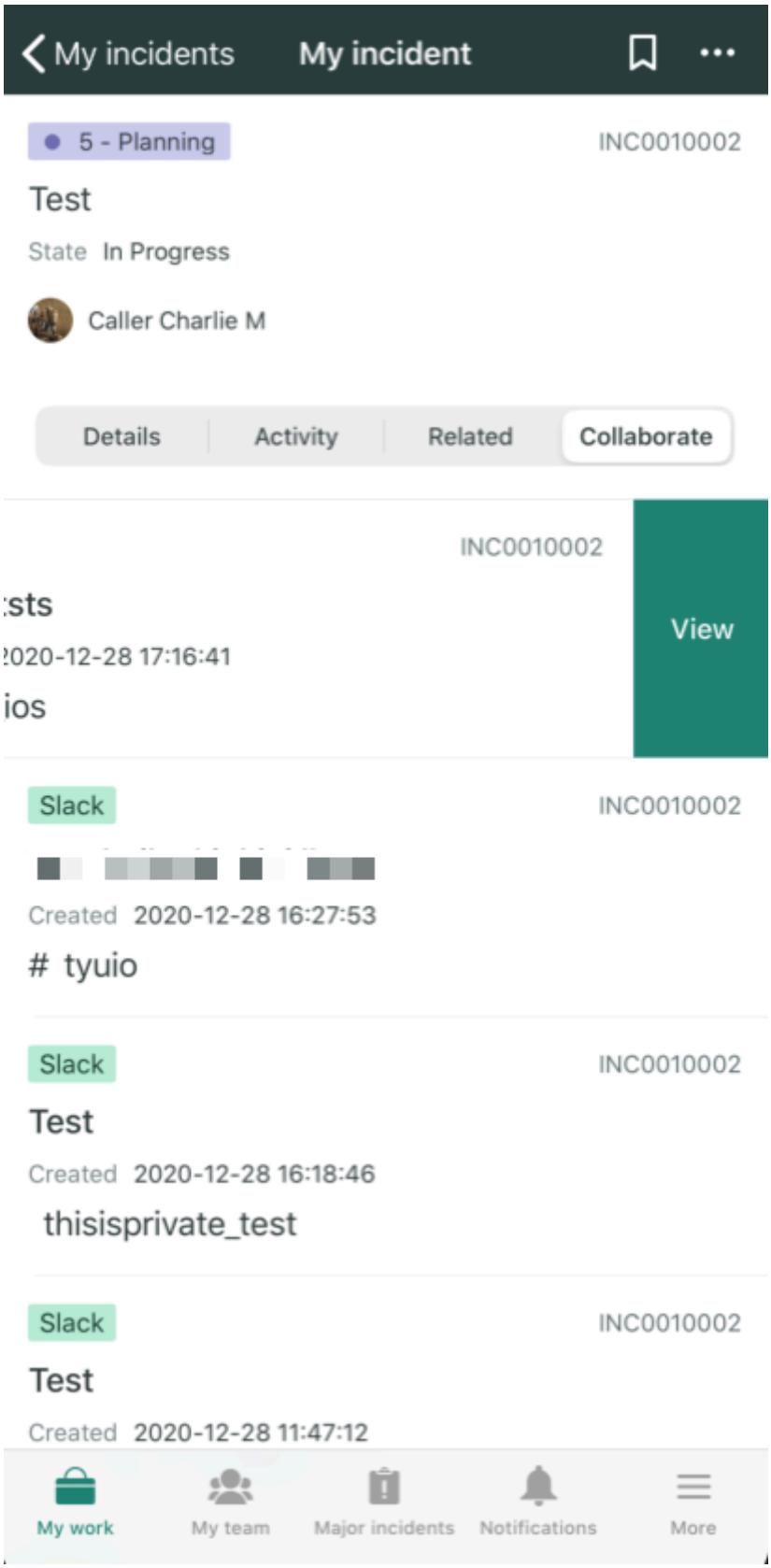
各コラボレーションに次が表示されます。

- アプリケーション：Slack/Microsoft Teams
- コラボレーションタイトル
- インシデント作成日とタイムスタンプ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チャネル名：「#」がマークされているチャネルはパブリックチャネルです。すべてのユーザーが会話を表示できます。「#」を含まれていないチャネルはプライベートチャネルです。このチャネルには、パブリックユーザーはアクセスできません。チャットの会話は、共同作業者のみが表示できます。

5. スワイプして [表示] をタップすると、それぞれのアプリケーションで会話が表示されます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カンファレンスコールでアクティブな参加者と非アクティブな参加者を表示する

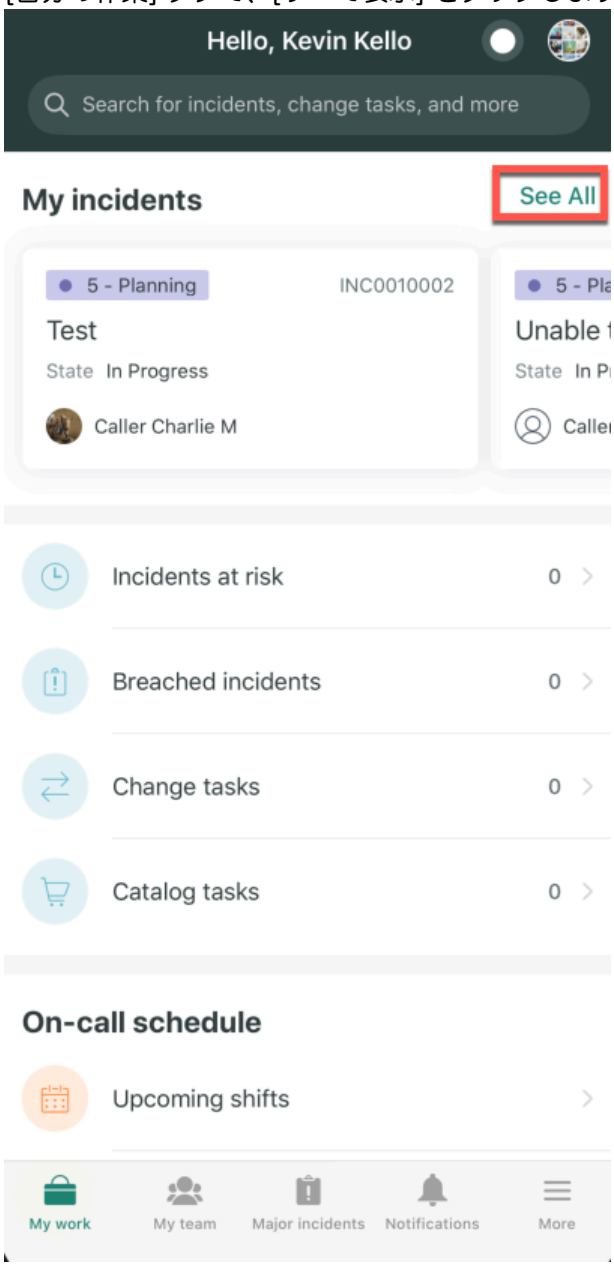
アクティブなカンファレンスコールで参加者のステータスを表示できます。

始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

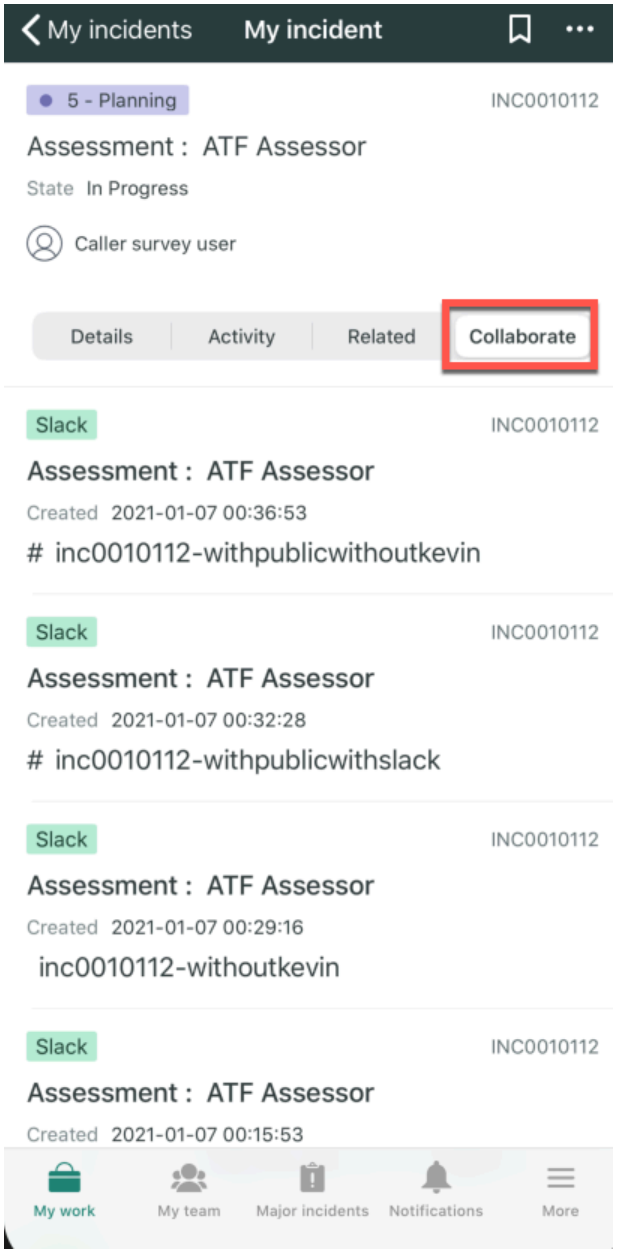
手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。



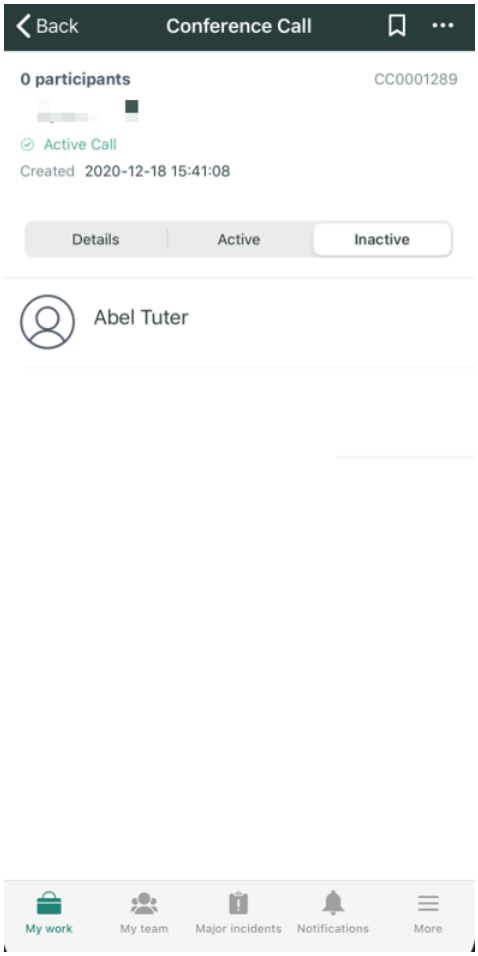
3. カンファレンスの開始元にするインシデントを開きます。
4. [コラボレーション] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. アクティブなカンファレンスコールをタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. 次のいずれかの操作を行います。

参加者のステータス

オプション	アクション
アクティブ	[アクティブ] をタップして、アクティブな参加者を表示します。
非アクティブ	[非アクティブ] をタップして、非アクティブな参加者を表示します。

カンファレンスコールを終了

インシデントマネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、カンファレンスコールを終了できます。

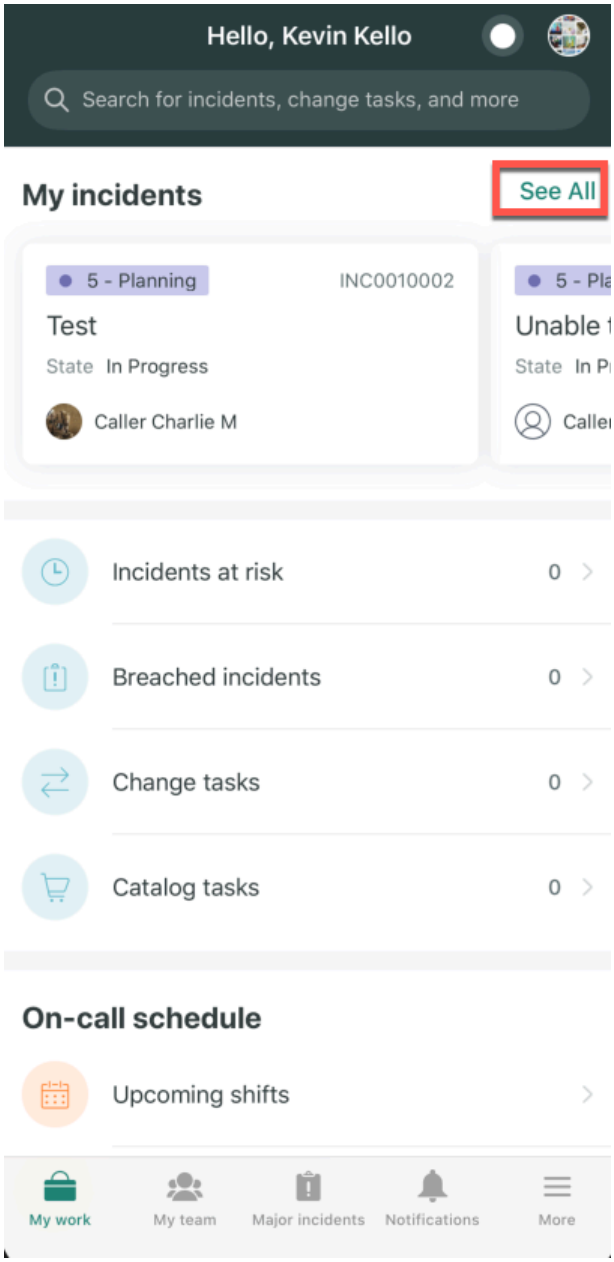
始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

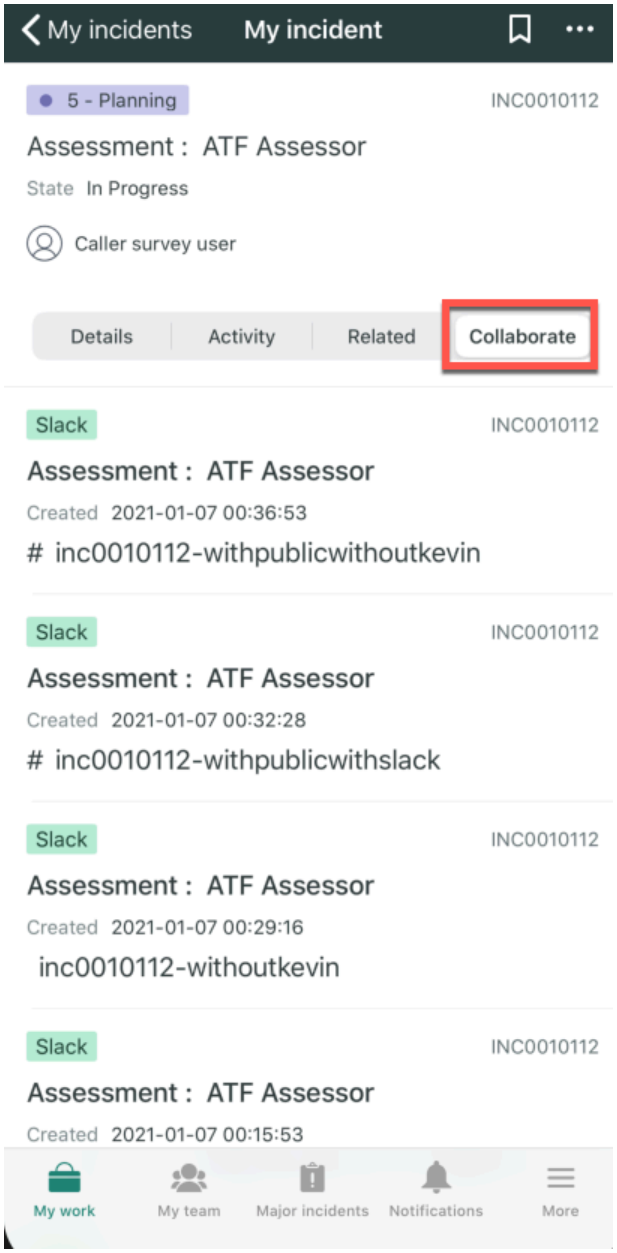
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



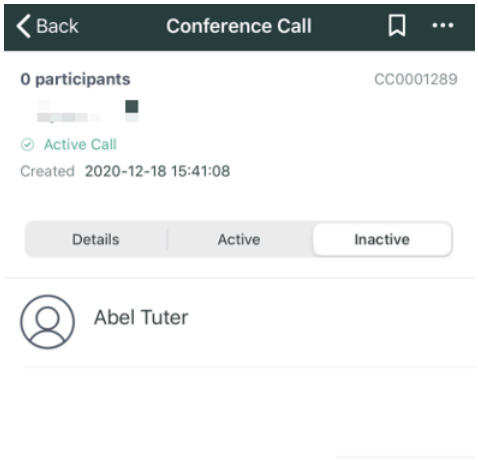
3. カンファレンスの開始元にするインシデントを開きます。
4. [コラボレーション] をタップします。

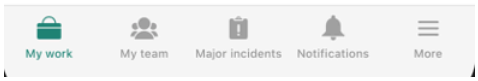
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. アクティブなカンファレンスコールをタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





6.  をタップします。
7. [通話終了] をタップします。

インシデントタスクでのコラボレーション

ITSM モバイルエージェントアプリからインシデントタスクレコードのコラボレーションを開始および管理します。

インシデントタスクからカンファレンスコールを開始する

インシデントタスクレコードからカンファレンスコールを開始して、インシデントの解決について話し合います。

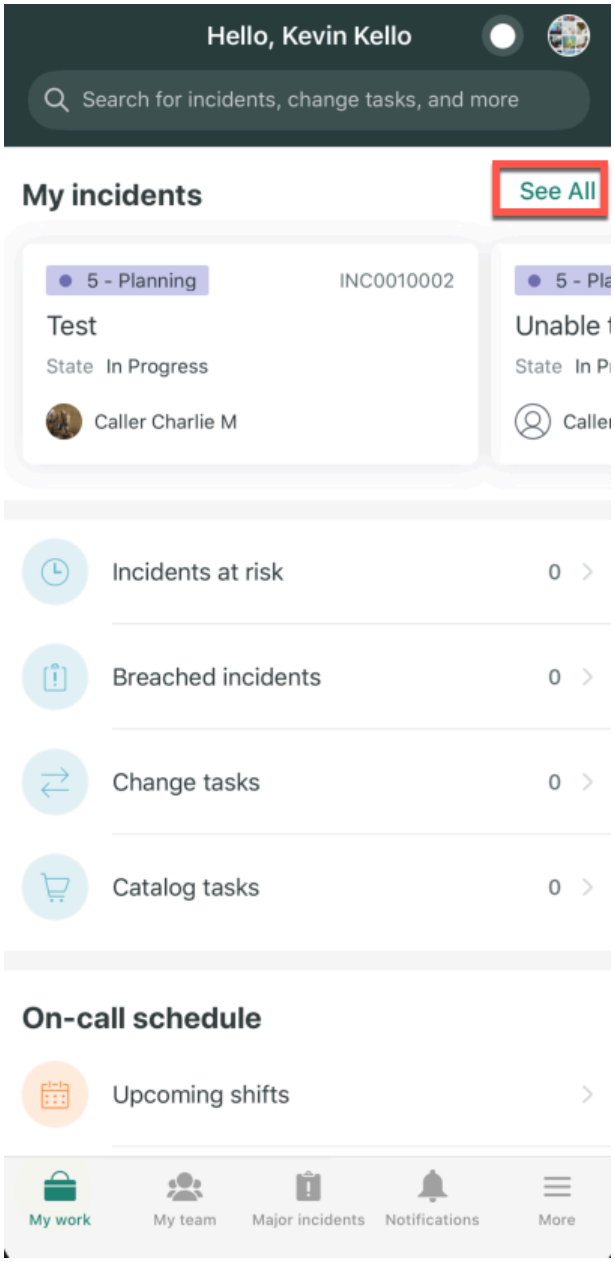
始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

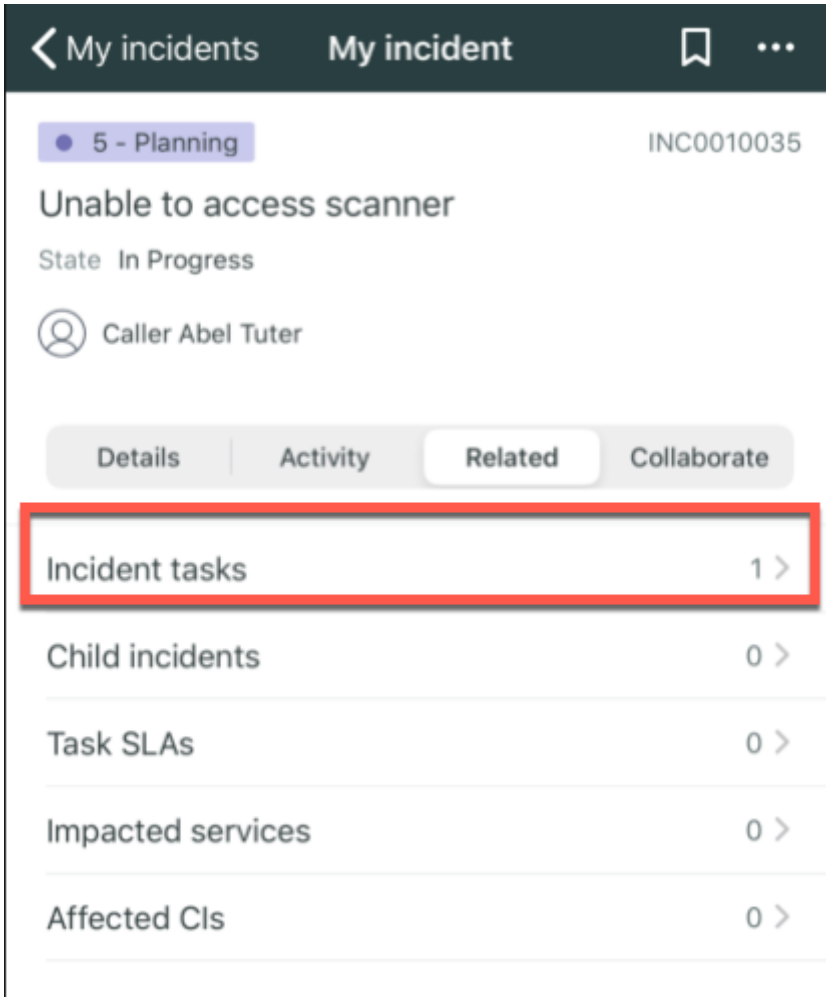
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



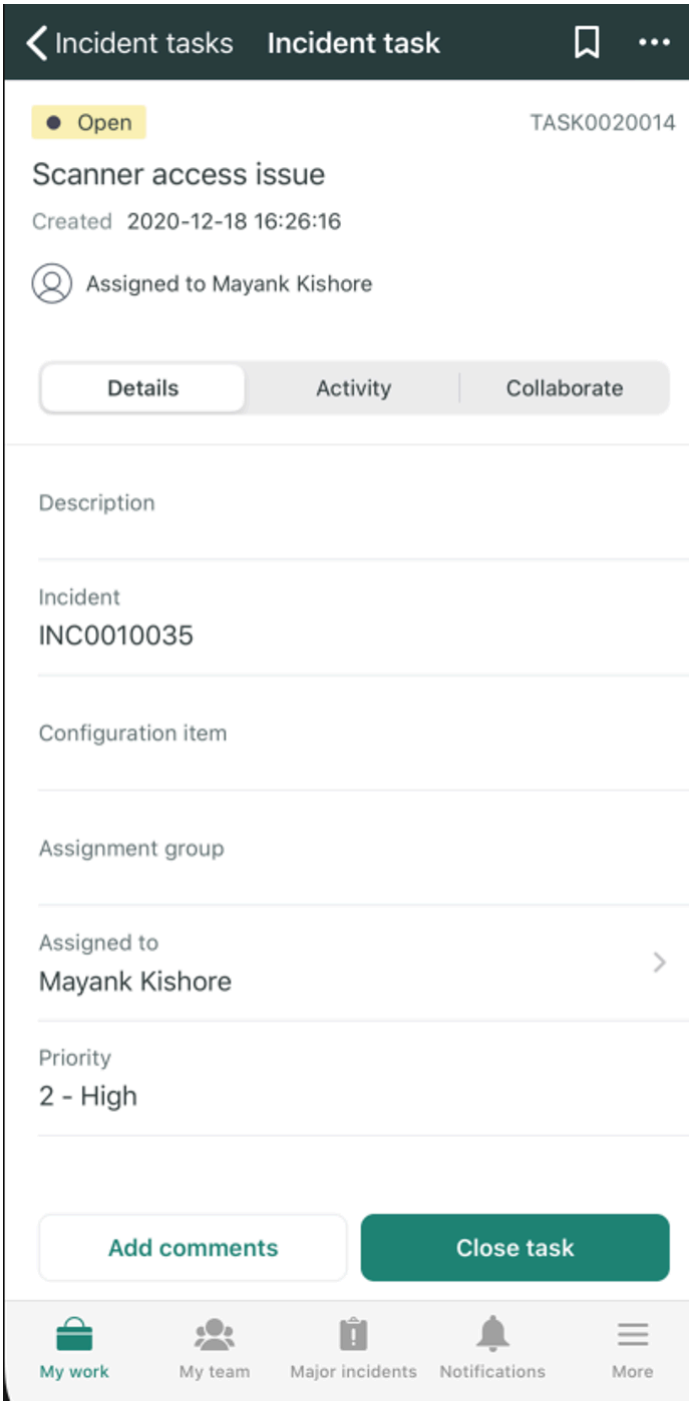
3. 作業するインシデントレコードをタップします。
4. [関連] > [インシデントタスク] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



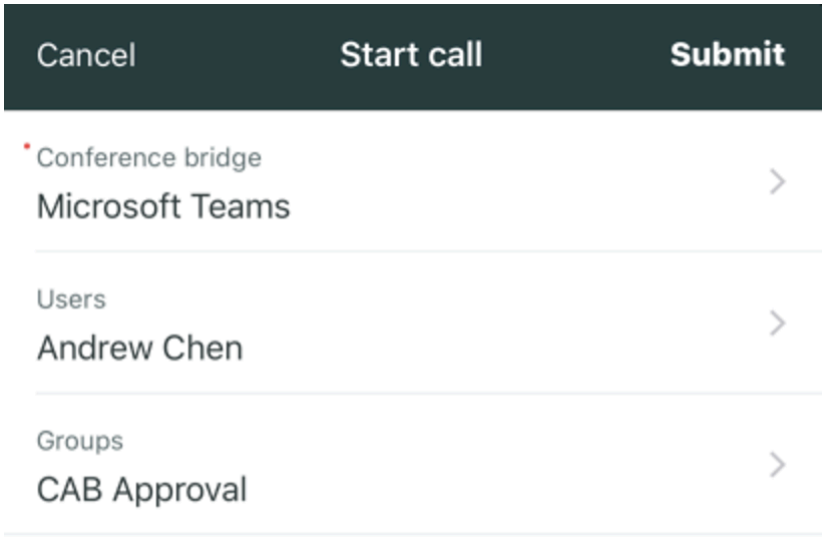
5. インシデントタスクレコードをタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. ••• をタップします。
7. [通話を開始] をタップします。
8. 次の詳細を入力します。
   a. 会議ブリッジ：[会議ブリッジ] をタップして、Microsoft Teams を選択します。
   b. ユーザー：ユーザーを選択します。
   c. グループ：必要なグループを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. [送信] をタップします。

インシデントタスクからカンファレンスへの参加者を追加する

インシデントタスクから、発信者とのアクティブなカンファレンスへの参加者を追加して、タスクの解決について話し合います。

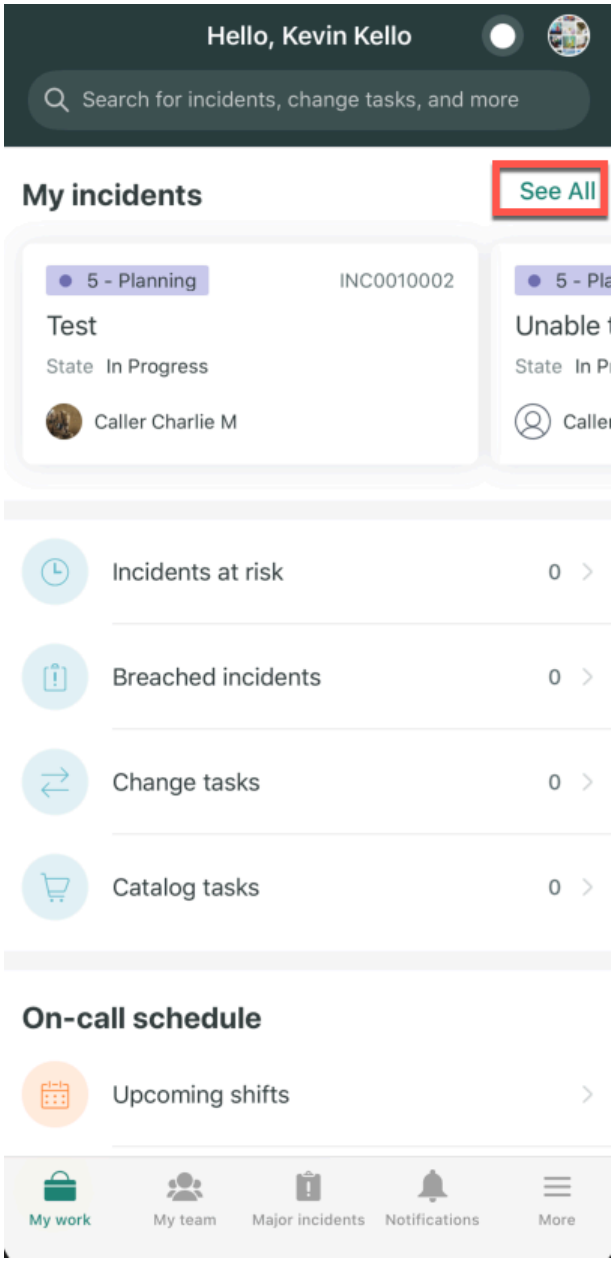
始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

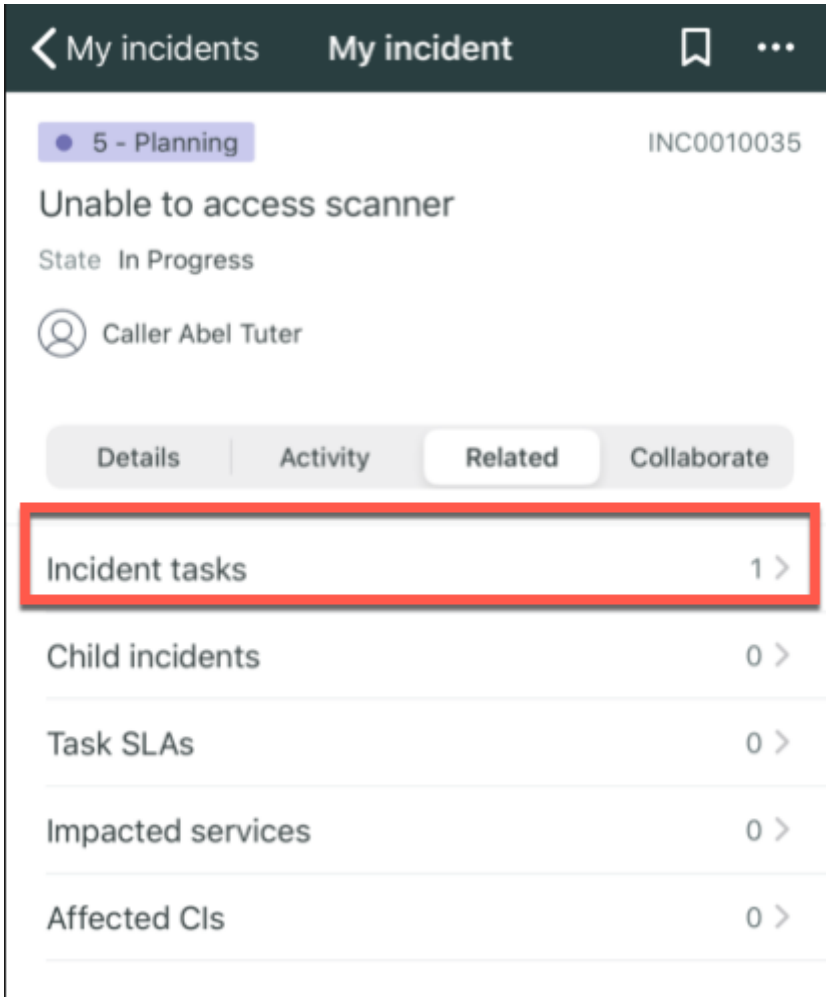
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



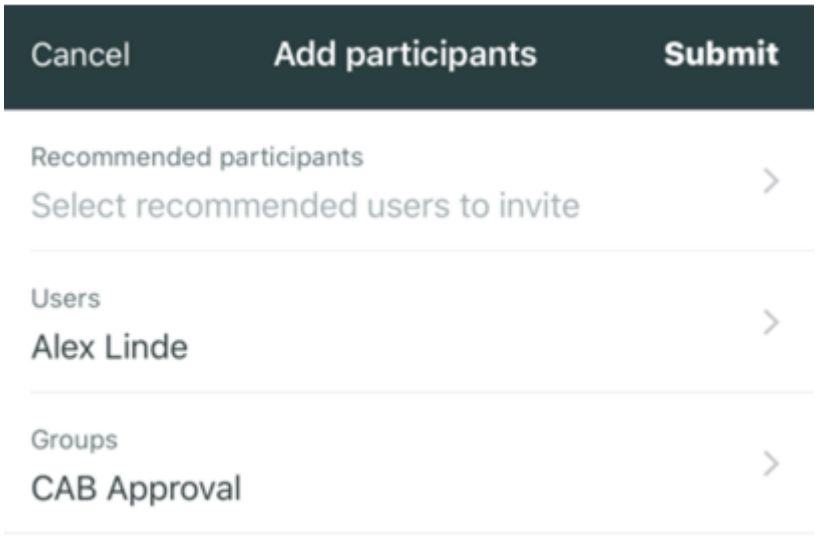
3. 作業するインシデントレコードをタップします。
4. [関連] > [インシデントタスク] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. インシデントタスクレコードをタップします。
6. [コラボレーション] > [カンファレンスコール] > [アクティブ] をタップします。
7. カンファレンスコールをタップします。
8. [参加者を追加] をタップして、次の詳細を入力します。
   a. 推奨参加者：インシデントに関連付けられた参加者のリストが表示されます。必要なユーザーを選択し、[送信] をタップします。
   b. ユーザー：必要なユーザーを選択して、[送信] をタップします。
   c. グループ：必要なグループを選択して、[送信] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. [参加者の追加] 画面で、[送信] をクリックします。

インシデントタスクからアクティブなカンファレンスコールに参加する

インシデントタスクレコードからアクティブなカンファレンスコールに参加して、インシデントの解決について話し合うことができます。

始める前に

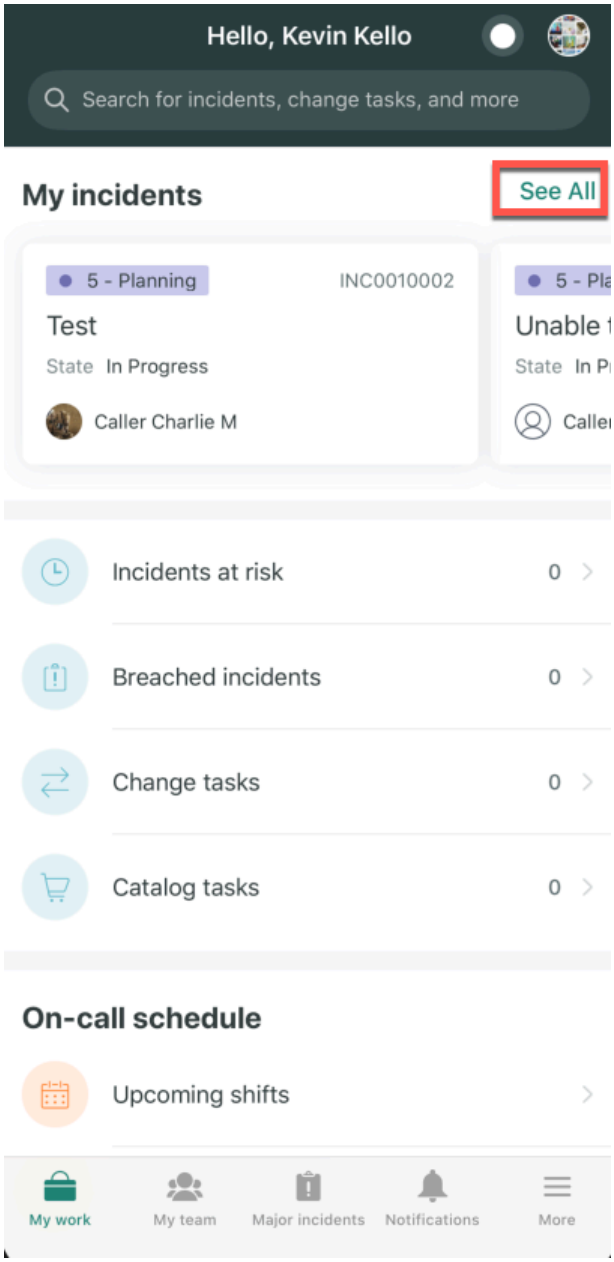
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。

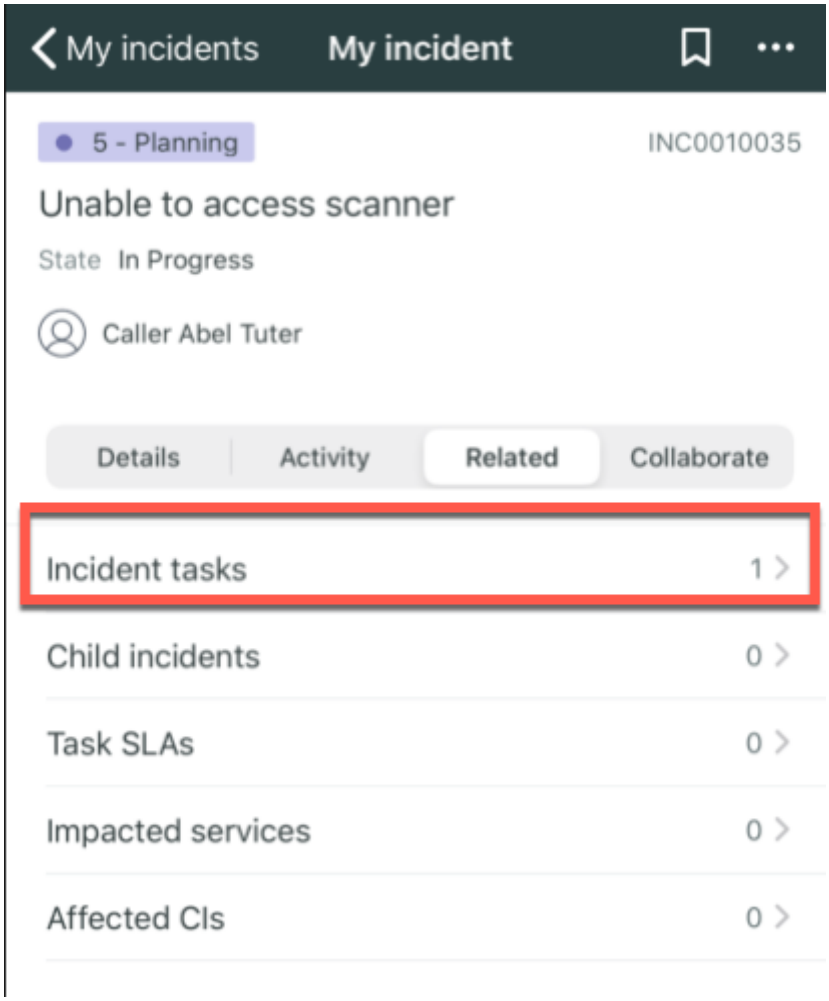
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 作業するインシデントレコードをタップします。
4. [関連] > [インシデントタスク] をタップします。

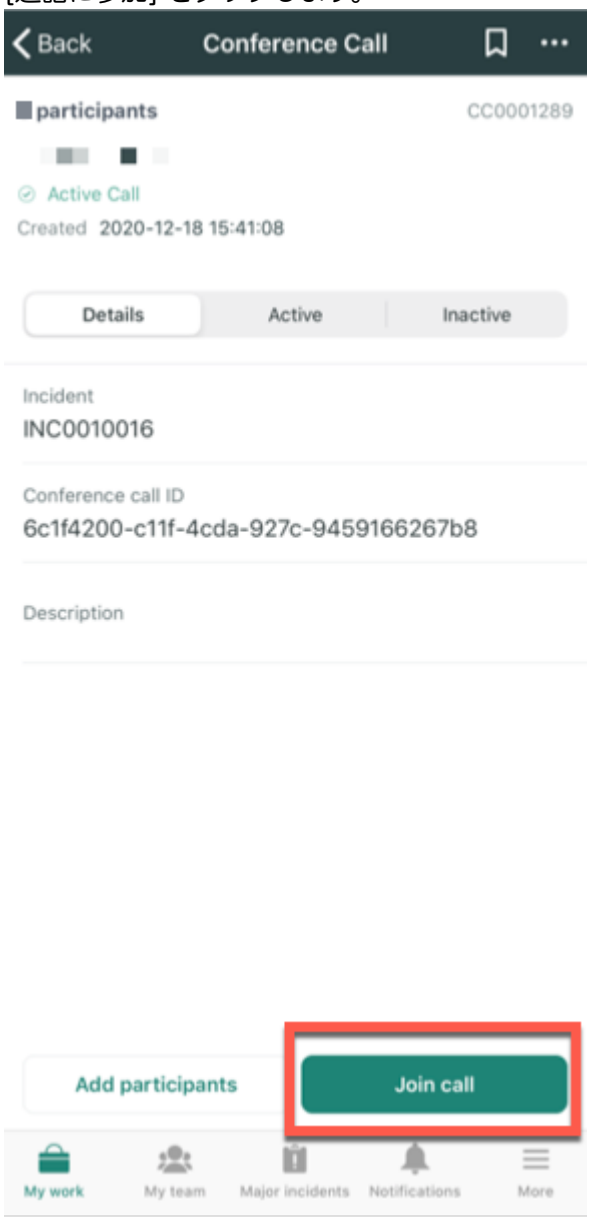
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. インシデントタスクレコードをタップします。
6. [コラボレーション] > [カンファレンスコール] > [アクティブ] をタップします。
7. カンファレンスコールをタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [通話に参加] をタップします。



カンファレンスコールでアクティブな参加者と非アクティブな参加者を表示する

アクティブなカンファレンスコールで参加者のステータスを表示できます。

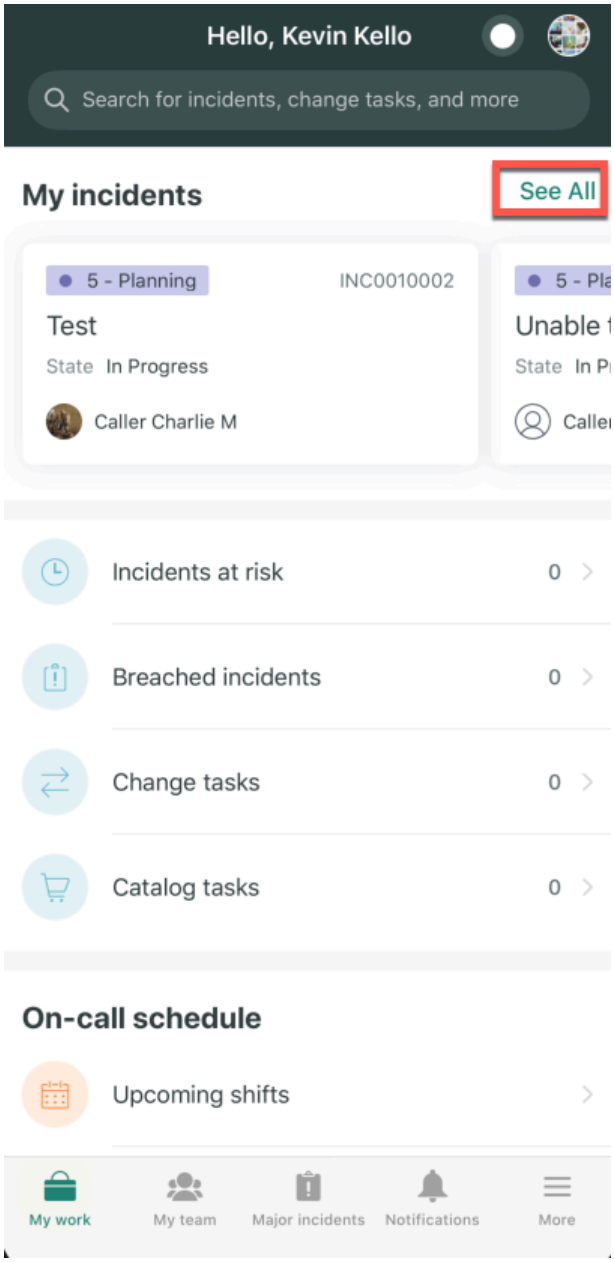
始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

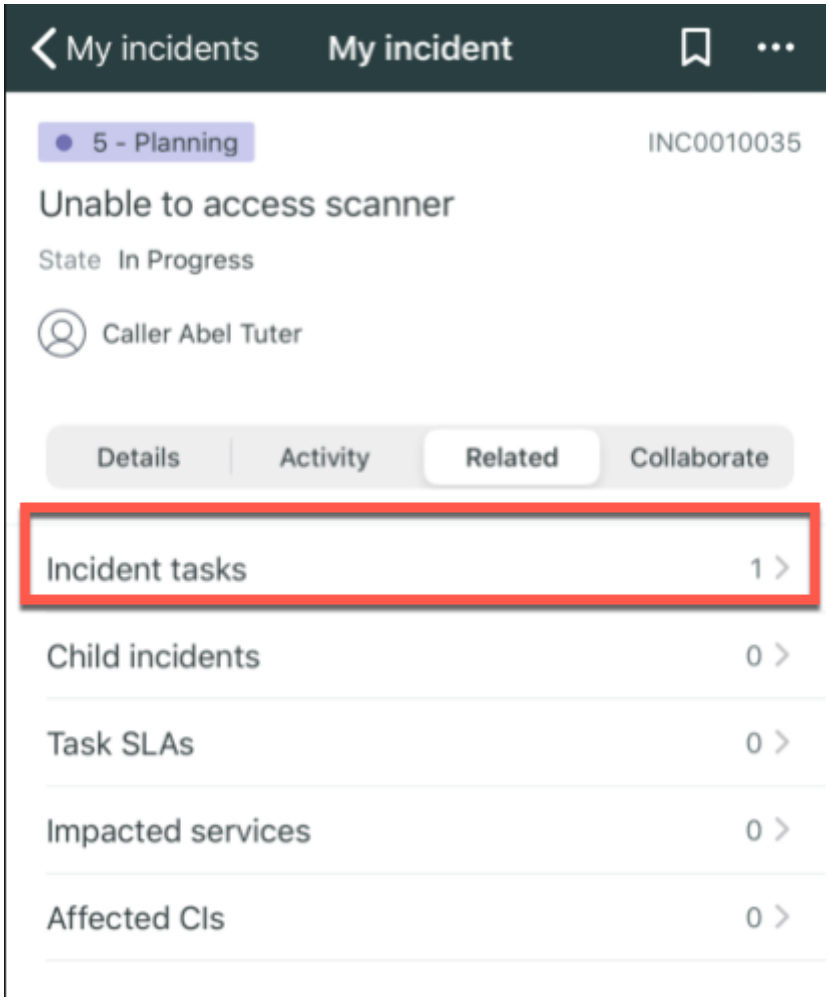
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 作業するインシデントレコードをタップします。
4. [関連] > [インシデントタスク] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



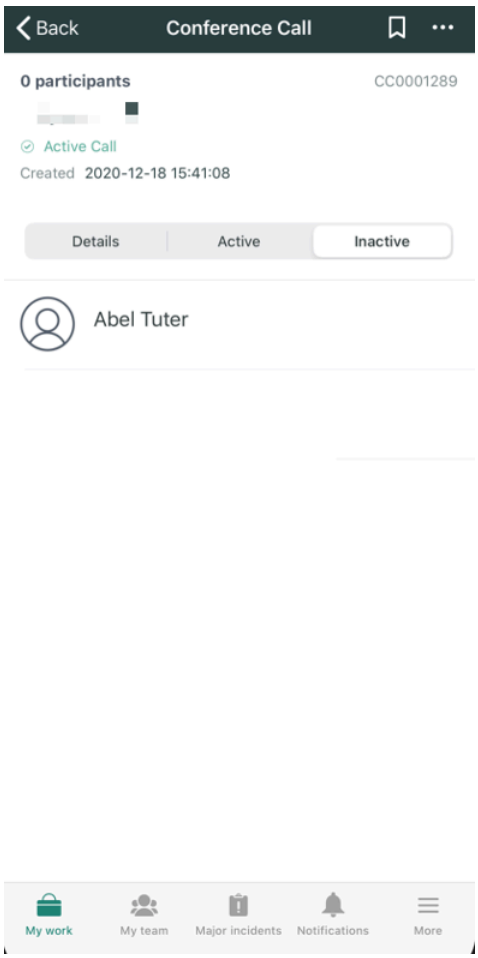
5. インシデントタスクレコードをタップします。
6. [コラボレーション] > [カンファレンスコール] > [アクティブ] をタップします。
7. カンファレンスコールをタップします。
8. 次のいずれかの操作を行います。

参加者のステータスの表示

オプション	アクション
アクティブ	[アクティブ] をタップして、アクティブな参加者を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	アクション
非アクティブ	[非アクティブ] をタップして、非アクティブな参加者を表示します。



カンファレンスコールを終了

インシデントマネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、カンファレンスコールを終了できます。

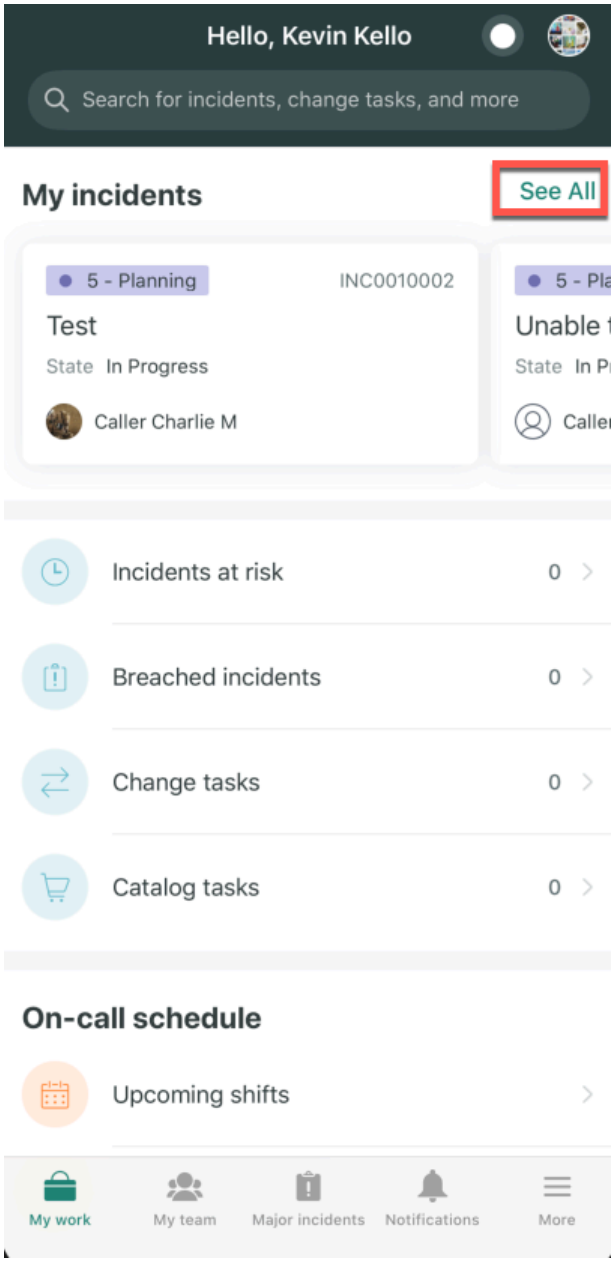
始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

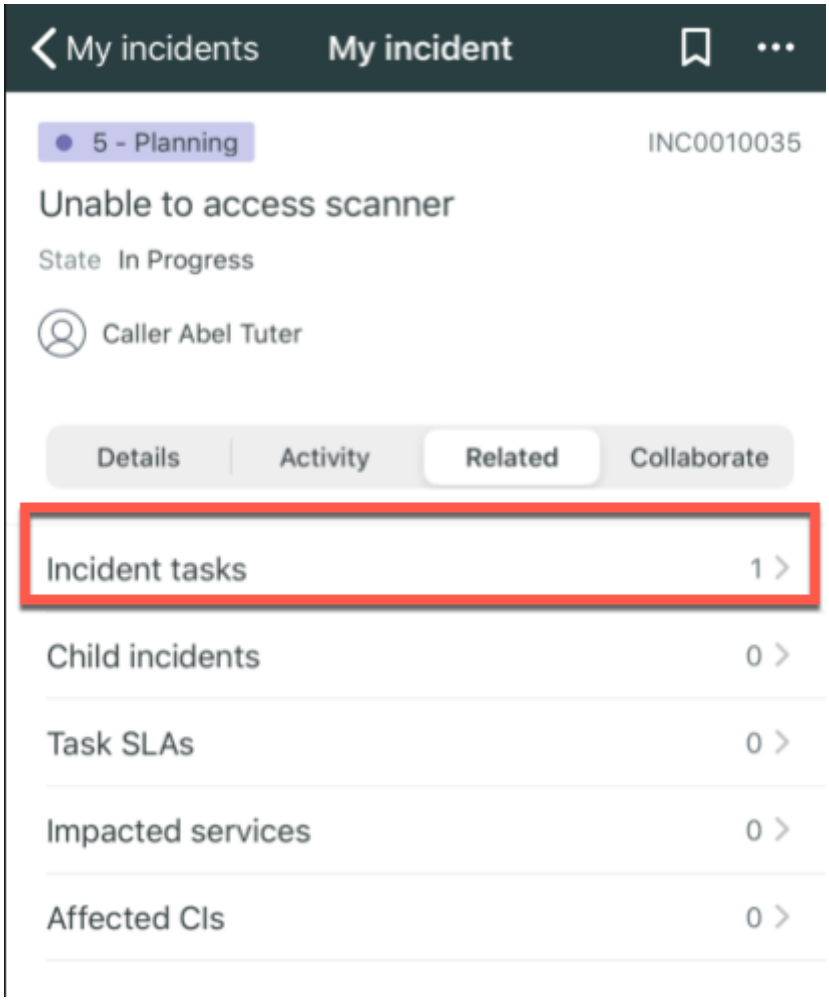
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



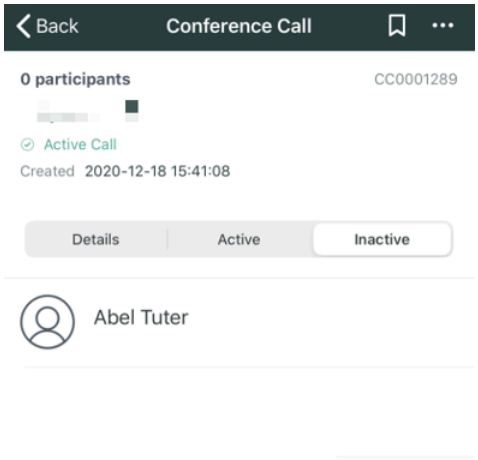
3. 作業するインシデントレコードをタップします。
4. [関連] > [インシデントタスク] をタップします。

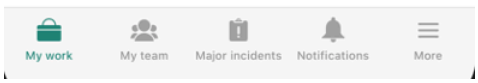
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. インシデントタスクレコードをタップします。
6. [コラボレーション] > [カンファレンスコール] > [アクティブ] をタップします。
7. カンファレンスコールをタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





8.  をタップします。
9. [通話終了] をタップします。

リスクのあるインシデント

モバイルからリスクのあるインシデントのリストを表示して作業します。

関連情報

リスクのあるインシデントの処理

リスクのあるインシデントの処理

モバイルからリスクのあるインシデントを処理します。

始める前に
必要なロール：ITIL

このタスクについて
解決、インシデントの再アサイン、またはアサインされているインシデントへのコメント追加を行います。

手順

1. ITSM モバイルエージェントのランディング画面で、[リスクのあるインシデント] アプレットをタップします。
   [リスクのあるインシデント] 画面が開き、インシデントのリストが表示されます。
2. 画面上のレコード数を減らすには、レコードのフィルタリングを参照して、特定の検索条件に一致するレコードを検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. インシデントのリストが表示されている [リスクのあるインシデント] 画面で、インシデントを左方向にスワイプしてメニューを開きます。

4. メニューで、インシデントを処理するアクションを 1 つ選択します。

アクション	説明
コメントを追加	インシデントに関する追加のコメントまたは作業メモをこのフィールドに追加し、 をタップします。
再アサイン	インシデントを別のエージェントに再アサインするには、このアクションを使用します。インシデントの再アサイン画面で、[アサイン先グループ] フィールドをタップしてアサイン先グループを変更し、[担当者] フィールドのリストからエージェントを選択して [作業メモ] にメモを追加し、 をタップして送信します。
解決	インシデントの解決画面で、[解決コード] フィールドをタップして解決のコードを選択し、[解決メモ] フィールドにメモを追加して、 をタップします。

5. [リスクのあるインシデント] 画面で、リスト内のレコードをタップして開き、詳細を表示します。
6. 以下の図に示す [リスクのあるインシデント] 画面で、必要に応じてテーブル内のいずれかのアクションを選択します。

オプション	説明
[詳細] タブ	1 つ選択して続行します。 ◦ インシデントに関する詳細のフィールドを表示します。矢印の付いているフィールドには追加情報があります。 ◦ 画面の右上にあるメニューアイコン をタップして、再アサイン、編集、またはインシデントを重大なインシデントとして提案します。 ◦ [コメントを追加] ボタンを使用して、コメントを追加します。 ◦ [解決] ボタンを使用して、解決コードとメモを追加した後にインシデントを解決します。
[アクティビティ] タブ	フィールドの変更やアサインの変更など、インシデントに関するアクティビティを表示します。[追加] アイコン をタップして、インシデントに次のいずれかのアクティビティを実行します。 a. *Record Video*：インシデントに添付するビデオを記録します。 b. *Open Gallery*：フォトギャラリーを開いて、既存の画像またはビデオをインシデントに添付します。 c. *Take Photo*：画像を撮影してインシデントに添付します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	d. *Attach File*：別のアプリケーションからインシデントにファイルを添付します。 **e.** *Add Additional Comments*：コメントをインシデントに追加します。 注: [追加コメント] フィールドの切り替えバーを使用して表示を有効にすると、コメントを顧客に表示することができます。 **f.** *Add Work Notes*：インシデントに作業メモを追加します。
[関連] タブ	インシデントの関連リスト (子インシデント、タスク SLA、影響を受けるサービス、影響を受ける CI など) を表示します。矢印をタップすると、こうした関連アイテムの詳細が表示されます。
[コール] タブ	インシデントに関連するすべてのコールのリストを表示します。コールのいずれかをクリックして、*Add participants*するか、*Join call*します。[カンファレンス] ページの上部にあるメニューをタップし、[コールを終了] をタップしてコールを終了します。

違反インシデント

グループのすべての違反インシデントのリストを表示し、これらのインシデントに対して適切なアクションを実行します。

違反インシデントの処理

違反インシデントをモバイルから表示および管理します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントのランディング画面で、[違反インシデント] アプレットをタップします。
   [違反インシデント] 画面が開き、インシデントのリストが表示されます。
2. 画面上のレコード数を減らすには、レコードのフィルタリングを参照して、特定の検索条件に一致するレコードを検索します。
3. インシデントのリストが表示されている [違反インシデント] 画面で、インシデントを左方向にスワイプしてメニューを開きます。
4. メニューで、テーブルに記載されているいずれかのアクションを選択します。

アクション	説明
コメントを追加	インシデントに関する追加のコメントまたは作業メモをこのフィールドに追加し、をタップします。
再アサイン	インシデントを別のエージェントに再アサインするには、このアクションを使用します。インシデントの再アサイン画面で、[アサイン先グループ] フィールドをタップしてアサイン先グループを変更し、[担当者] フィールドのリストからエージェン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション	説明
	トを選択して [作業メモ] にメモを追加し、をタップして送信します。
解決	インシデントの解決画面で、[解決コード] フィールドをタップして解決のコードを選択し、[解決メモ] フィールドにメモを追加して、をタップします。

5. [違反インシデント] 画面で、リスト内のレコードをタップして開き、詳細を表示します。
6. 以下の図に示す [違反インシデント] 画面で、必要に応じてテーブル内のいずれかのアクションを選択します。

オプション	説明
[詳細] タブ	1 つ選択して続行します。 ◦ インシデントに関する詳細のフィールドを表示します。矢印の付いているフィールドには追加情報があります。 ◦ 画面の右上にあるメニューアイコン をタップして、再アサイン、編集、またはインシデントを重大なインシデントとして提案します。 ◦ [コメントを追加] ボタンを使用して、コメントを追加します。 ◦ [解決] ボタンを使用して、解決コードとメモを追加した後にインシデントを解決します。
[アクティビティ] タブ	フィールドの変更やアサインの変更など、インシデントに関するアクティビティを表示します。 をタップして、インシデントに次のいずれかのアクティビティを実行します。 **a.** *Record Video*：インシデントに添付するビデオを記録します。 **b.** *Open Gallery*：フォトギャラリーを開いて、既存の画像またはビデオをインシデントに添付します。 **c.** *Take Photo*：画像を撮影してインシデントに添付します。 **d.** *Attach File*：別のアプリケーションからインシデントにファイルを添付します。 **e.** *Add Additional Comments*：コメントをインシデントに追加します。 **注:** [追加コメント] フィールドの切り替えバーを使用して表示を有効にすると、コメントを顧客に表示することができます。 **f.** *Add Work Notes*：インシデントに作業メモを追加します。
[関連] タブ	インシデントの関連リスト (子インシデント、タスク SLA、影響を受けるサービス、影響を受ける CI など) を表示します。矢印をタップすると、こうした関連アイテムの詳細が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
[コール] タブ	インシデントに関連するすべてのコールのリストを表示します。コールのいずれかをクリックして、*Add participants*するか、*Join call*します。[カンファレンス] ページの上部にあるメニューをタップし、*End call* をタップしてコールを終了します。

変更タスク

自分にアサインされた変更タスクを表示して作業します。ITSM モバイルエージェントアプリでは、詳細、アクティビティ、およびその他の関連する変更タスクを 1 回のタップで表示できます。

カードをタップして、自分にアサインされているすべての変更タスクにアクセスします。

1. 設定した基準に従ってリストをフィルタリングすることができます。
2. 左にスワイプしてタスクにコメントを追加するか、タスクをクローズします。
3. [変更タスク] 画面で、任意のタスクをタップし、詳細、アクティビティ、および関連する変更タスクを表示します。この画面からコメントの追加またはタスクのクローズを行うことができます。

> **注:** 各変更タスクカードには、タスクのリスク値が表示されます。たとえば、非常に高い、中程度などです。

カタログタスクの表示

カタログタスクを表示し、カタログアイテムのフルフィルメントの一環としてコメントを追加します。

カタログタスクは、サービスカタログアイテムに関連付けられたタスクです。カタログタスクは、アイテムの調達と要求の実行に使用されます。

カードをタップして、自分にアサインされているすべてのカタログタスクにアクセスします。

1. 設定した基準に従ってリストをフィルタリングすることができます。
2. 左にスワイプしてタスクにコメントを追加するか、タスクをクローズします。
3. [カタログタスク] 画面で、任意のタスクをタップして、カタログタスクの詳細またはアクティビティを表示します。この画面からはコメントの追加のみを行うことができます。

予定されているシフトを オンコールスケジューリング で表示する

ITSM モバイルエージェント アプリの My Work 機能を使用して、予定されているシフトの表示と休暇の申請を行います。

始める前に
必要なロール：itil、sn_incident_write

このタスクについて
オンコールスケジューリング アプレットを使用して、予定されているシフトの表示と休暇の申請を行います。利用可能なオンコールグループのメンバーを表示することもできます。

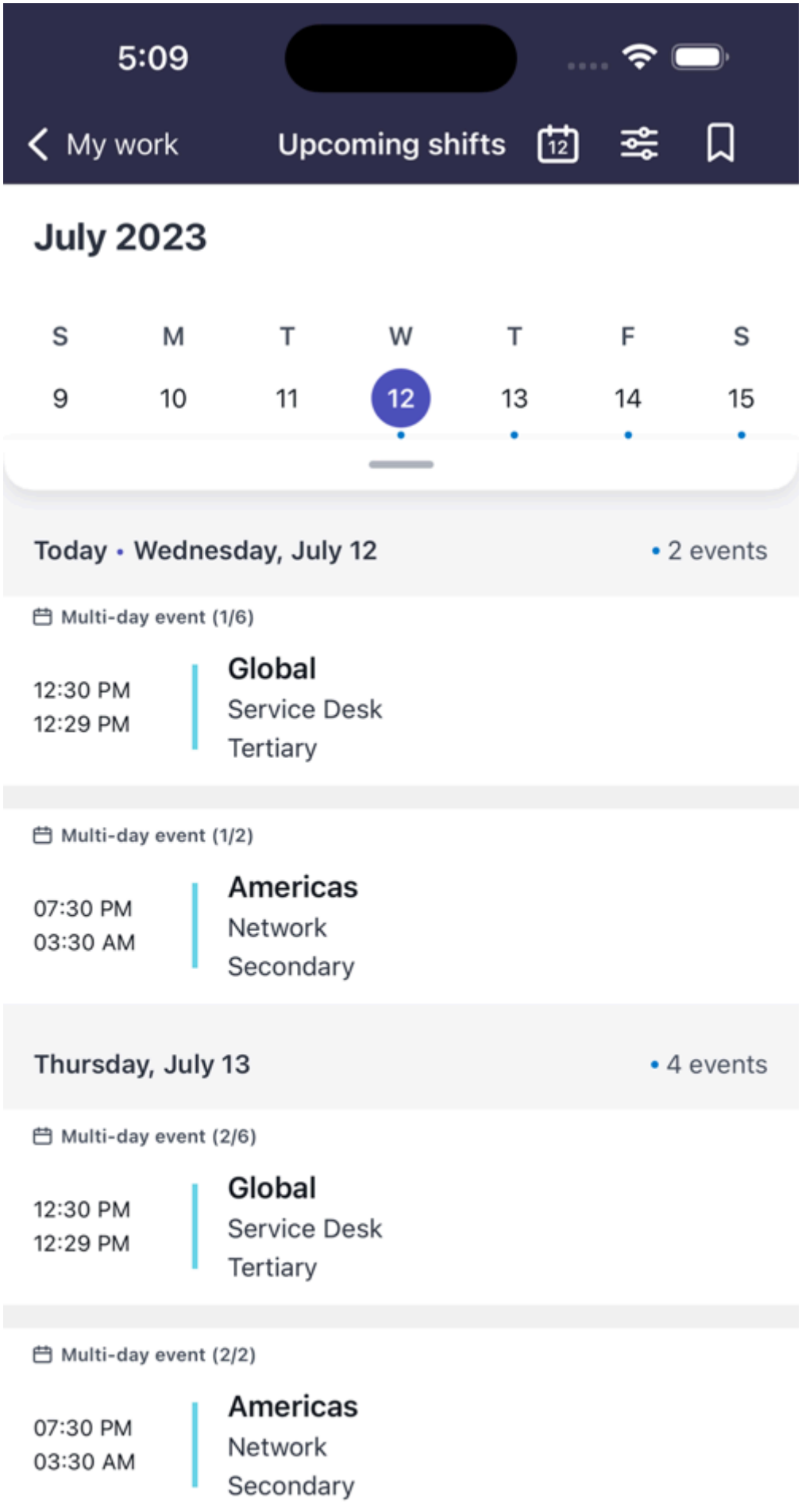
手順
1. ITSM モバイルエージェント アプリを開きます。
2. [オンコールスケジュール] タブで、[予定されているシフト] をタップします。

   現在の月に予定されているすべてのシフトが表示されます。シフトは、イベントのタイプに基づいてグループ化されます。1 日限りのイベントが一番上に表示され、その下に複数日にまたがるイベ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ントと短期間のイベントが表示されます。それらはイベントが作成された時間に基づいてソートされています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. シフトカードをタップして、次のシフトの詳細を表示します。
   - 名前
   - グループ
   - 勤務表
   - 開始時間
   - 終了時間
   - 期間
   - タイプ
4. シフトカードを左にスワイプし、[休暇を申請] をタップします。
5. [休暇を申請] フォームで次の詳細を入力し、[送信] をタップして休暇申請を完了します。
   - グループ
   - 開始日
   - 終了日
   - 提案された代替
   - メモ

オンコールスケジューリング で休暇を申請する

[休暇申請] タブを使用して、処理待ちの申請と完了した申請に分類される休暇申請のリストを表示します。

始める前に
必要なロール：Itil、sn_incident_write

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリを開きます。
2. [オンコールスケジュール] タブで、[休暇申請] をタップします。
   休暇申請のリストが表示されます。休暇申請のリストは、処理待ちの申請と完了した申請に分類されます。
3. [フィルター] アイコン ( ) をタップして、特定の休暇申請を表示します。
4. [メニュー] アイコン ( ) をタップして、[休暇を申請] を選択します。
5. [休暇を申請] フォームの次のフィールドに入力します。
   - グループ
   - 開始日
   - 終了日
   - 提案された代替
   - メモ
6. [送信] をタップします。

オンコールグループメンバーを表示する

オンコールで利用できるグループのメンバーを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：Itil、sn_incident_write

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリを開きます。
2. [オンコールスケジュール] タブで、[オンコール担当] をタップします。
   利用可能なすべてのグループが表示されます。
3. グループを選択し、[送信] をタップします。

「自分のチーム」アプレットを使用したチームとインシデントの管理

管理しているグループの作業に簡単にアクセスして、インサイトを得ることができます。

「自分のチーム」アプレットを使用して、グループマネージャーは次のことができます。

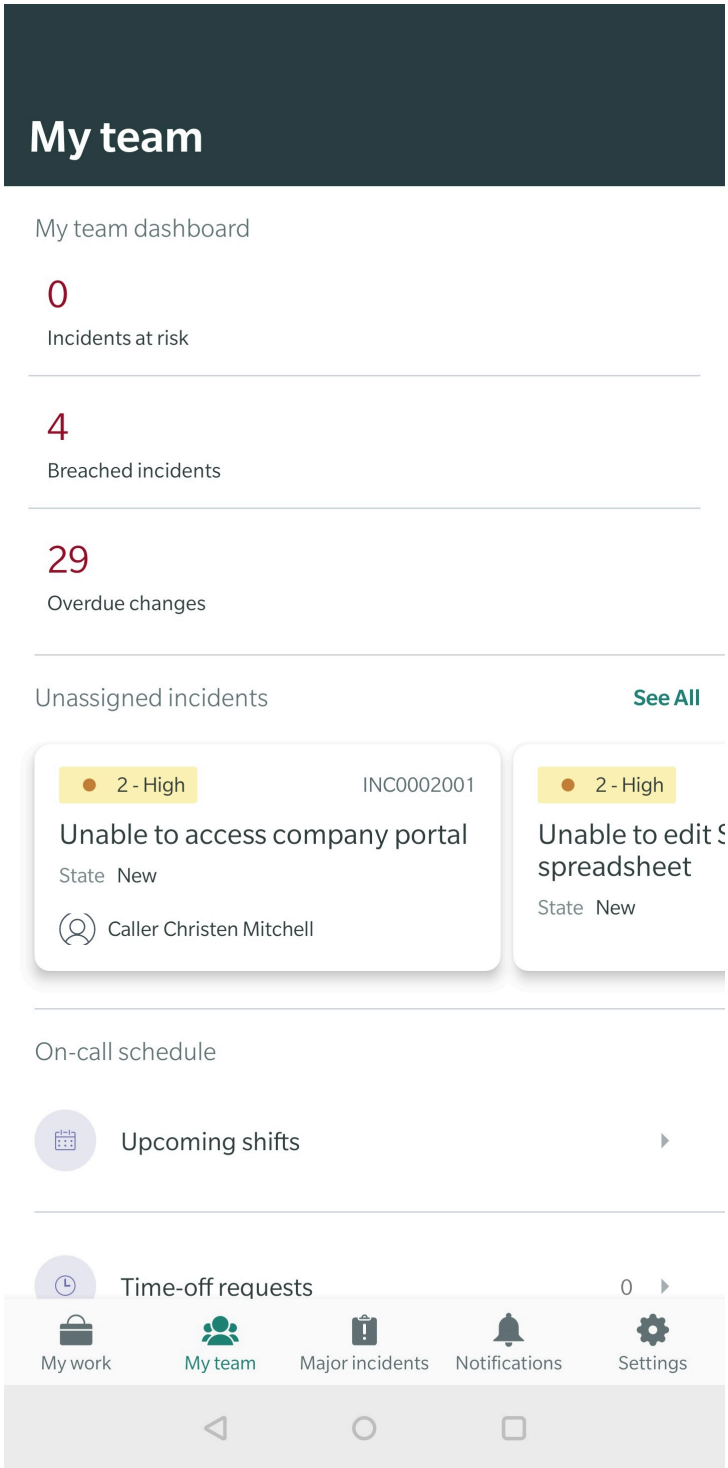
- アサインされていないインシデントに自分のグループから簡単にアクセスし、作業をすばやくトリアージする。
- 自分のチームによって提出された休暇申請を処理する。
- スケジュール内のオンコール競合またはギャップをレビューし、適切な範囲を計画する。
- ダッシュボードにアクセスして、自分のグループの MTTR、CSAT などのインサイトを得る。

[自分のチーム] ダッシュボード

グループマネージャーは、[自分のチーム] ダッシュボードを使用して、リスクのあるインシデント、違反インシデント、期限切れの変更などのデータに関するインサイトを取得できます。

セクションをタップしてインシデントを処理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



関連情報

期限切れの変更

期限切れの変更

チームの期限切れの変更に対する作業

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [自分のチーム] ダッシュボードで、アプレットの [期限切れの変更] をタップします。
2. 画面上のレコード数を減らすには、レコードのフィルタリングを参照して、特定の検索条件に一致するレコードを検索します。
3. インシデントのリストが表示されている [期限切れの変更] 画面で、インシデントを左方向にスワイプしてメニューを開きます。
4. メニューで、インシデントを処理するアクションを 1 つ選択します。

アクション	説明
コメントを追加	変更に関する作業メモをこのフィールドに追加し、 をタップします。
変更をキャンセル	このアクションを使用して、変更をキャンセルします。[理由] フィールドに理由を入力し、 をタップして送信します。

5. [期限切れの変更] 画面で、リスト内のレコードをタップして開き、詳細を表示します。
6. [変更要求] 画面で、必要に応じてテーブル内のいずれかのアクションを選択します。

オプション	説明
[詳細] タブ	1 つ選択して続行します。 ◦ インシデントに関する詳細のフィールドを表示します。矢印の付いているフィールドには追加情報があります。 ◦ [コメントを追加] ボタンを使用して、コメントを追加します。 ◦ このアクションを使用して、変更をキャンセルします。[理由] フィールドに理由を入力し、 をタップして送信します。
[計画] タブ	この画面で、変更の実装計画、リスクと影響の分析、およびバックアウト計画などのすべての計画の詳細を表示します。
コール	インシデントに関連するすべてのコールのリストを表示します。コールのいずれかをクリックして、*Add participants*するか、*Join call*します。

未アサインのインシデント

未アサインのインシデントのアプレットを使用して、アサイン、再アサイン、編集、重大なインシデントへの昇格を行います。

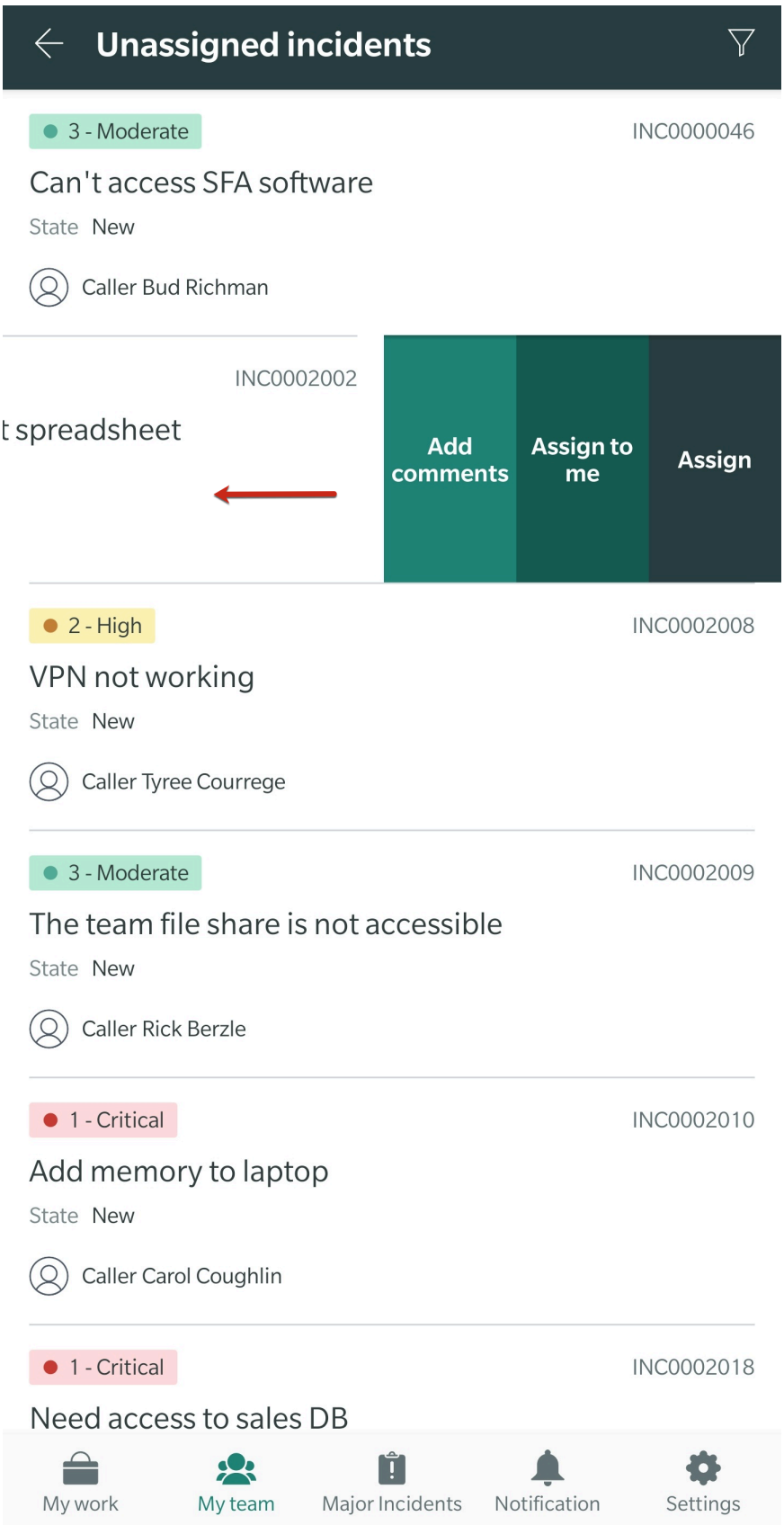
始める前に
必要なロール：グループマネージャー

手順

1. 自分のチームのランディング画面で、[未アサインのインシデント] アプレットの [すべて表示] をタップします。
   [未アサインのインシデント] 画面が開き、インシデントのリストが表示されます。
2. 画面上のレコード数を減らすには、レコードのフィルタリングを参照して、特定の検索条件に一致するレコードを検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. インシデントのリストが表示されている [未アサインのインシデント] 画面で、インシデントを左方向にスワイプしてメニューを開きます。



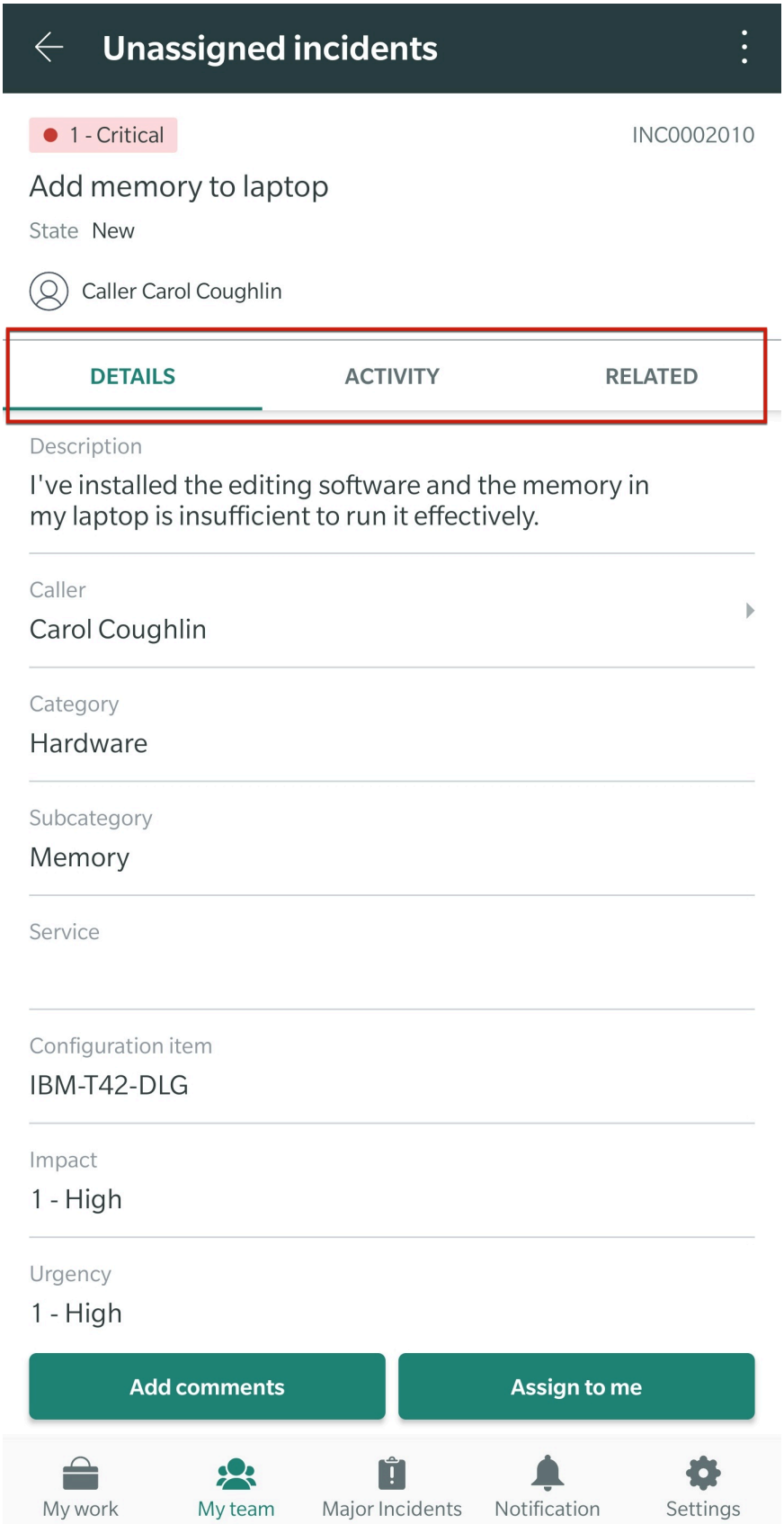
4. メニューで、インシデントを処理するアクションを 1 つ選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション	説明
コメントを追加	インシデントに関する追加のコメントまたは作業メモをこのフィールドに追加し、 をタップします。
自分にアサイン	インシデントを自分にアサインするには、このアクションを使用します。
割り当て	インシデントのアサイン画面で、[アサイン先グループ] フィールドをタップしてアサイン先グループを変更し、[担当者] フィールドのリストからエージェントを選択して [作業メモ] にメモを追加し、 をタップして送信します。

5. [未アサインのインシデント] 画面で、リスト内のレコードをタップして開き、詳細を表示します。
6. 以下の図に示す [未アサインのインシデント] 画面で、必要に応じてテーブル内のいずれかのアクションを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



オプション	説明
[詳細] タブ	1 つ選択して続行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	◦ インシデントに関する詳細のフィールドを表示します。矢印の付いているフィールドには追加情報があります。 ◦ 画面の右上にあるメニューアイコン  をタップして、再アサイン、アサイン、編集、またはインシデントを重大なインシデントとして提案します。 ◦ [コメントを追加] ボタンを使用して、コメントを追加します。 ◦ [自分にアサイン] ボタンを使用して、インシデントを自分にアサインします。 ◦ アサインされたら、[解決] ボタンを使用して、解決コードとメモを追加した後にインシデントを解決します。
アクティビティタブ	フィールドの変更やアサインの変更など、インシデントに関するアクティビティを表示します。追加アイコン  をタップして、インシデントに次のいずれかのアクティビティを実行します。 **a.** *Record Video*：インシデントに添付するビデオを記録します。 **b.** *Open Gallery*：フォトギャラリーを開いて、既存の画像またはビデオをインシデントに添付します。 **c.** *Take Photo*：画像を撮影してインシデントに添付します。 **d.** *Attach File*：別のアプリケーションからインシデントにファイルを添付します。 **e.** *Add Additional Comments*：コメントをインシデントに追加します。 **注:** [追加コメント] フィールドの切り替えバーを使用して表示を有効にすると、コメントを顧客に表示することができます。 **f.** *Add Work Notes*：インシデントに作業メモを追加します。
関連タブ	インシデントの関連リスト (子インシデント、タスク SLA、影響を受けるサービス、影響を受ける CI など) を表示します。矢印をタップすると、こうした関連アイテムの詳細が表示されます。
コール	インシデントに関連するすべてのコールのリストを表示します。コールのいずれかをクリックして、*Add participants*するか、*Join call*します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング で予定されているシフトを管理する

オンコールスケジューリング マネージャーは、チームのスケジュールを表示し、休暇申請の承認や範囲の指定などのアクティビティを実行します。

始める前に
必要なロール：rota_manager

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリを開き、[自分のチーム] をタップします。
2. [オンコールスケジュール] タブで、[予定されているシフト] をタップします。
   現在の月に予定されているすべてのシフトが表示されます。シフトは、イベントのタイプに基づいてグループ化されます。1 日限りのイベントが一番上に表示され、その下に複数日にまたがるイベントと短期間のイベントが表示されます。それらはイベントが作成された時間に基づいてソートされています。
3. シフトカードをタップして、シフトの詳細を表示します。
4. [休暇を申請] をタップし、次の詳細を入力します。
   - グループ
   - メンバー
   - 開始日
   - 終了日
   - 提案された代替
   - メモ
5. [送信] をタップします。
6. [範囲を指定] をタップし、次の詳細を入力します。
   - 開始日
   - 終了日
   - カバー範囲
7. [送信] をタップします。
8. [予定されているシフト] で、シフトカードを左にスワイプし、[休暇を申請] をタップして [休暇を申請] フォームに移動します。
9. [予定されているシフト] で、シフトカードを左にスワイプし、[範囲を指定] をタップして [範囲を指定] フォームに移動します。

オンコールスケジューリング で休暇申請を管理する

[休暇申請] タブを使用して、受信した休暇申請を承認または却下します。

始める前に
必要なロール：rota_Manager

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリを開き、[自分のチーム] をタップします。
2. [オンコールスケジュール] タブで、[休暇申請] をタップします。
   休暇申請のリストが表示されます。休暇申請のリストは、処理待ちの申請と完了した申請に分類されます。
3. [承認] または [却下] をタップして、受信した休暇申請を承認または却下します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 休暇申請を却下する理由を追加します。

4. [フィルター] アイコン ( ) をタップして、特定の休暇申請を表示します。
5. [メニュー] アイコン ( ) をタップし、[休暇を申請] を選択して、[休暇を申請] フォームに移動します。
6. フォームの必須フィールドに入力し、[送信] をタップします。

オンコールスケジューリング とのギャップと競合を管理する

グループ内のシフトのすべてのギャップと競合を解決します。

始める前に

必要なロール：rota_manager

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリを開き、[自分のチーム] をタップします。
2. [オンコールスケジュール] タブで [ギャップと競合] をタップします。
   グループ内のシフトのすべてのギャップと競合のリストが表示されます。
3. 日付をタップして、その日のシフトのすべてのギャップと競合を表示します。
4. シフトカードをタップして、シフトのギャップと競合を表示します。
5. シフトカードを左にスワイプし、[範囲を指定] をタップして、範囲の指定、置換、または削除と、シフトの管理を行います。
6. [ギャップと競合] フォームで、[範囲を指定] をタップして、シフトのギャップの範囲を管理します。

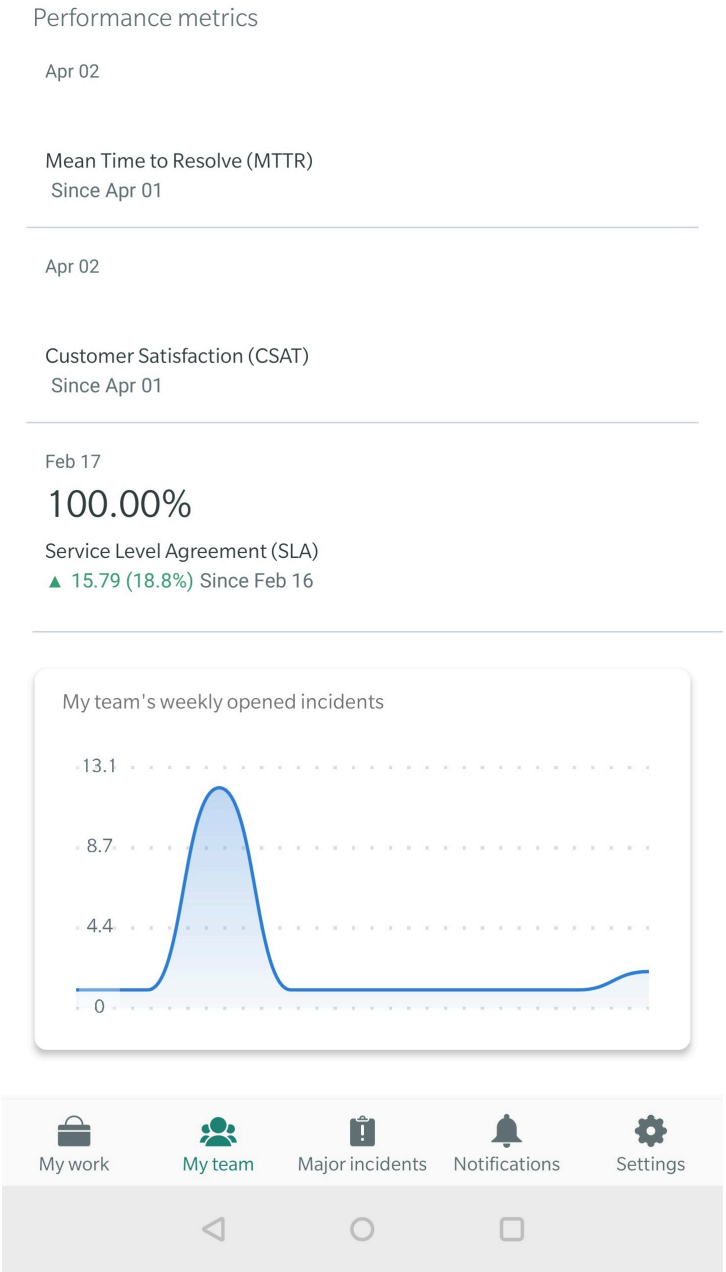
パフォーマンスメトリクス

ITSM モバイルエージェントアプリを使用して、モバイルからチームのパフォーマンスデータに直接アクセスします。

グループマネージャーは、[自分のチーム] ダッシュボードを使用して、MTTR (平均解決時間)、CSAT、違反 SLA などのメトリクスにアクセスすることで、自分が管理しているグループの作業についてのインサイトを得ることができます。

また、1 週間以内に発生したインシデントをグラフィカルに表示することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



重大なインシデントアプレットを使用した重大インシデント管理

重大なインシデントのマネージャーは、アクティブになっている重大なインシデント、または提案された重大なインシデントをすばやくレビューし、そうしたインシデントに対処できます。

重大なインシデントのマネージャーは、現在の重大なインシデントに関する進行中のカンファレンスコールを表示してアクセスして、カンファレンスコールを開始、参加、終了することもできます。

重大なインシデントのアプリケーションには、以下の表に示すアプレットとフォルダーが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大インシデント管理アプレット

アプレット/フォルダー	説明
アクティブである重大なインシデント	アクティブである重大なインシデントの表示、フィルタリング、およびアクションを実行します。
重大なインシデント候補	重大なインシデントとして提案されたインシデントをレビューし、コメントを追加します。
解決済みの重大なインシデント	解決済みの重大なインシデントを表示し、コメントを追加します。
重大なインシデントのダッシュボード	重大なインシデントの数、識別までの平均時間、解決までの平均時間など、自分のグループが対応した重大なインシデントについてのインサイトを取得します。
パフォーマンスメトリクス	週あたりの重大なオープンインシデントの非インタラクティブグラフを表示します。

アクティブである重大なインシデント

関連するインシデントのリスト、重大なインシデントの詳細、インシデントのアクティビティを表示します。

始める前に

必要なロール：重大なインシデントのマネージャー

手順

1. Agent のランディング画面で、[アクティブである重大なインシデント] アプレットの [すべて表示] をタップします。
   [アクティブである重大なインシデント] 画面が開き、重大なインシデントのリストが表示されます。
2. 画面上のレコード数を減らすには、レコードのフィルタリングを参照して、特定の検索条件に一致するレコードを検索します。
3. インシデントのリストが表示されている [アクティブである重大なインシデント] 画面で、インシデントを左方向にスワイプしてメニューを開きます。
4. [コメントを追加] をタップして、インシデントに関する追加のコメントまたは作業メモをこのフィールドに追加し、[送信] アイコン ( ) をタップします。
5. [解決] をタップし、[解決コード] と [解決メモ] を追加して重大なインシデントを解決します。
6. [アクティブである重大なインシデント] 画面で、リスト内のレコードをタップして開き、詳細を表示します。
7. 画面の上部にあるメニューを使用して、クイックアクションを実行します。

   アクティブな重大なインシデントに対して利用可能なクイックアクションは次のとおりです。

   - 誰かにアサイン：適切なアサイン先グループの誰かに重大なインシデントをアサインします。
   - 解決：解決コードと解決メモを追加し、[送信] アイコン ( ) をタップしてインシデントを解決します。
   - コメントを追加：重大なインシデントの追加のコメントまたは作業メモを追加し、[送信] アイコン ( ) をタップして、これらのコメントをレコードに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [アクティブである重大なインシデント] 画面で、テーブルから適切なアクションを選択します。

オプション	説明
[詳細] タブ	インシデントに関する詳細のフィールドを表示します。矢印の付いているフィールドには追加情報があります。
[アクティビティ] タブ	フィールドの変更やアサインの変更など、インシデントに関するアクティビティを表示します。[追加] アイコン (+) をタップして、インシデントに次のいずれかのアクティビティを実行します。 a. *Record Video*：インシデントに添付するビデオを記録します。 b. *Open Gallery*：フォトギャラリーを開いて、既存の画像またはビデオをインシデントに添付します。 c. *Take Photo*：画像を撮影してインシデントに添付します。 d. *Attach File*：別のアプリケーションからインシデントにファイルを添付します。 e. *Add Additional Comments*：コメントをインシデントに追加します。 注: [追加コメント] フィールドの切り替えバーを使用して表示を有効にすると、コメントを顧客に表示することができます。 f. *Add Work Notes*：インシデントに作業メモを追加します。
[タスク] タブ	インシデントに関連付けられているすべてのタスクのリストを表示します。関連タスクを左にスワイプすると、[タスクをクローズ] したり、後で処理するために [スヌーズ] したりできます。
[関連] タブ	重大なインシデントの関連リスト (子インシデント、影響を受けるサービス、機能停止、影響を受ける CI など) を表示します。矢印をタップすると、こうした関連アイテムの詳細が表示されます。

重大なインシデント候補

重大なインシデント候補のリストを表示し、重大なインシデントとして提案されたインシデントにコメントを追加します。

関連情報

重大なインシデント候補のレビューと処理

重大なインシデント候補のレビューと処理

重大なインシデント候補のリストを表示し、重大なインシデントとして提案されたインシデントにコメントを追加します。

始める前に
必要なロール：重大なインシデントのマネージャー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Agent のランディング画面で、[重大なインシデント候補] アプレットの [すべて表示] をタップします。
   [重大なインシデント候補] 画面が開き、重大なインシデント候補のリストが表示されます。
2. 画面上のレコード数を減らすには、レコードのフィルタリングを参照して、特定の検索条件に一致するレコードを検索します。
3. [重大なインシデント候補] 画面で、インシデントを左にスワイプすると、一連のクイックアクションが表示されます。
   a. インシデントに関する追加のコメントまたは作業メモをこのフィールドに追加します。
   b. [却下] をタップして、作業メモに却下理由を記載し、[送信] アイコン ( ) をタップして却下を処理します。
   c. [昇格] をタップし、インシデントを重大なインシデントに昇格する理由を記入し、ビジネスインパクトを説明して、[送信] アイコン ( )をタップします。
4. [重大なインシデント候補] 画面で、リスト内のレコードをタップして開きます。
5. 画面の上部にある [モバイルトップメニュー] アイコン ( ) を使用して、クイックアクションを実行します。

   アクティブな重大なインシデント候補に対して利用可能なクイックアクション候補は次のとおりです。

   - 自分にアサイン：このクイックアクションをタップすると、重大なインシデント候補が自分にアサインされます。[却下] または [昇格] ボタンを使用して、適切なアクションを実行できます。
   - 誰かにアサイン：適切なアサイン先グループの誰かに重大なインシデントをアサインします。
   - 解決：解決コードと解決メモを追加し、[送信] アイコン ( ) をタップしてインシデントを解決します。
   - コメントを追加：重大なインシデントの追加のコメントまたは作業メモを追加し、[送信] アイコン ( ) をタップして、これらのコメントをレコードに追加します。
6. 以下の図に示す [重大なインシデント候補] 画面で、必要に応じてテーブル内のいずれかのアクションを選択します。

重大なインシデント候補

オプション	説明
[詳細] タブ	インシデントに関する詳細のフィールドを表示します。矢印の付いているフィールドには追加情報があります。
[アクティビティ] タブ	フィールドの変更やアサインの変更など、インシデントに関するアクティビティを表示します。[追加] アイコン ( ) をタップして、インシデントに次のいずれかのアクティビティを実行します。 a. *Record Video*：インシデントに添付するビデオを記録します。 b. *Open Gallery*：フォトギャラリーを開いて、既存の画像またはビデオをインシデントに添付します。 c. *Take Photo*：画像を撮影してインシデントに添付します。 d. *Attach File*：別のアプリケーションからインシデントにファイルを添付します。

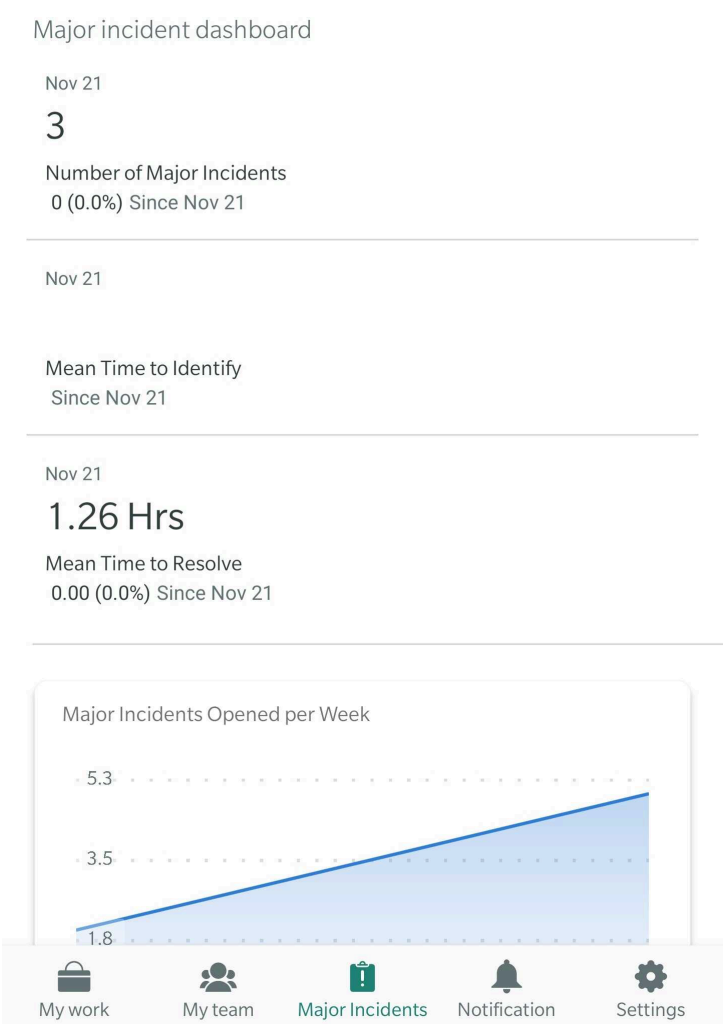
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	e. *Add Additional Comments*：コメントをインシデントに追加します。 **注:** [追加コメント] フィールドの切り替えバーを使用して表示を有効にすると、コメントを顧客に表示することができます。 **f.** *Add Work Notes*：インシデントに作業メモを追加します。
[関連リスト] タブ	重大なインシデントの関連リスト (子インシデント、影響を受けるサービス、機能停止、影響を受ける CI など) を表示します。矢印をタップすると、こうした関連アイテムの詳細が表示されます。

重大なインシデントのダッシュボード

重大なインシデント情報をモバイルで一目で確認できます。

Major incidents アプリケーションのダッシュボードには、重大なインシデントの数、インシデントを重大なインシデントとして識別するまでの平均時間、解決までの平均時間に関する情報が表示されます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

いずれかのエリアをタップして、関連する情報の詳細なグラフを表示します。画面上で左右にスクロールして、異なる日または週の情報を表示することもできます。

重大なインシデントでのコラボレーション

ITSM モバイルエージェントアプリから重大なインシデントレコードのコラボレーションを開始して管理します。

モバイルスタジオで、ITSM モバイルエージェントのディープリンクサポートを追加する必要があります。ディープリンクサポートの追加の詳細については、「ITSM モバイルエージェントへのディープリンクサポートの追加」を参照してください。

重大なインシデントから発信者とのチャットを開始する

重大なインシデントレコードからチャットを開始して、問題の解決について話し合います。

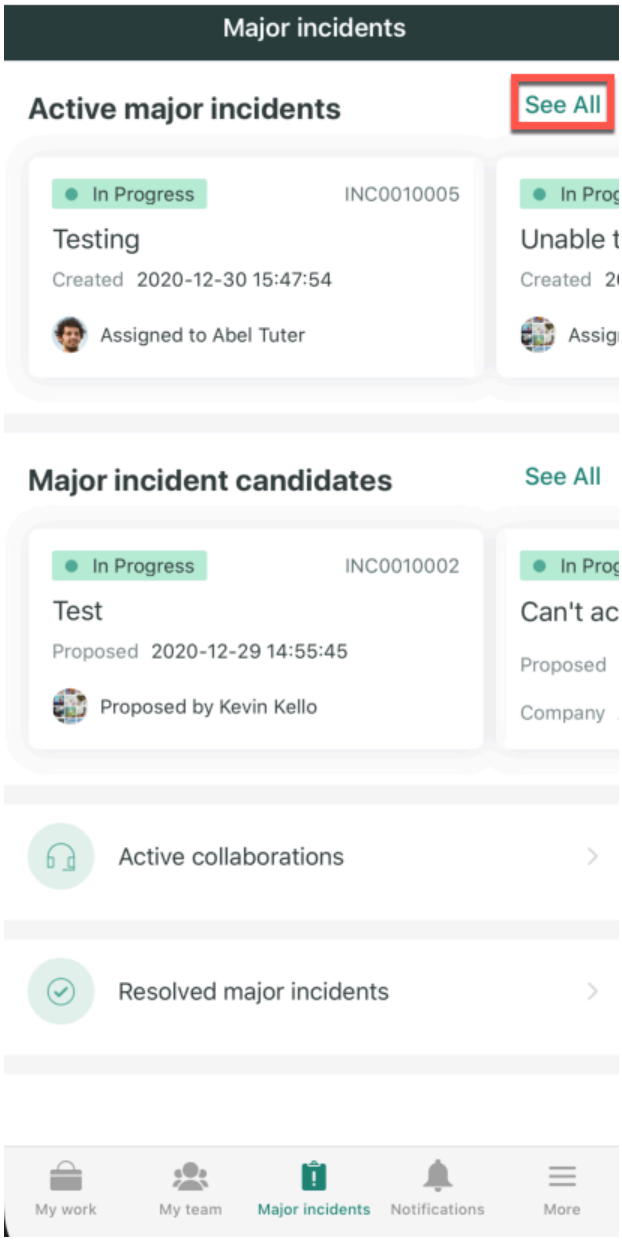
始める前に

必要なロール：major_incident_manager、itil、itil_admin、または admin

手順

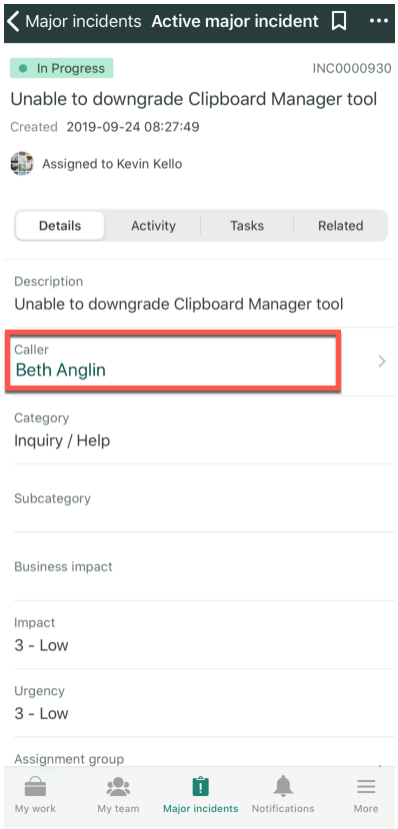
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [重大なインシデント] タブをタップして、[すべて表示] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 作業する [重大なインシデントレコード] をタップします。
4. [発信者] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

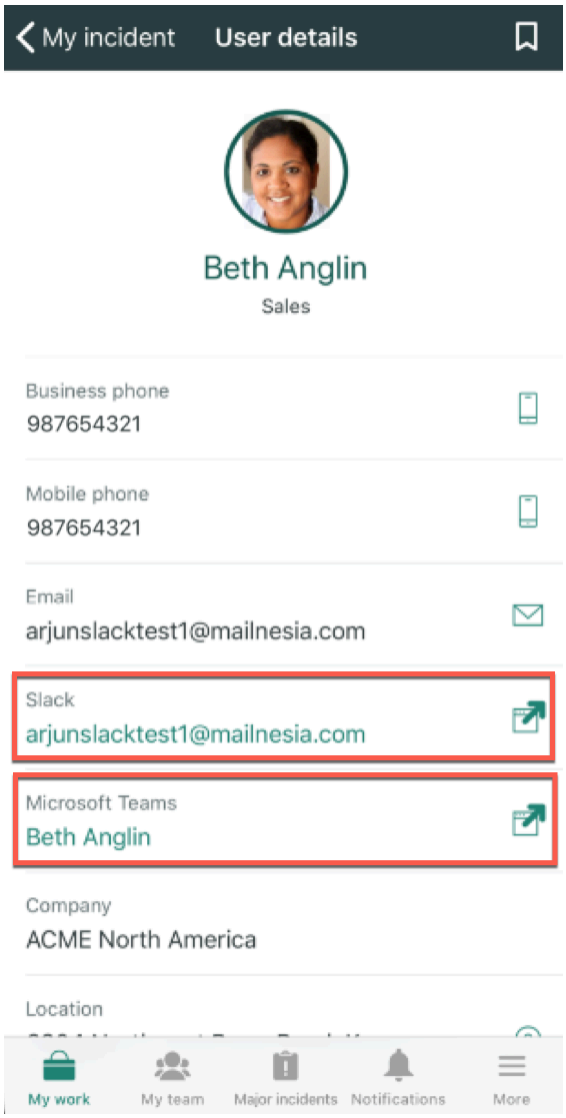


5. 次のいずれかの操作を行います。

重大なインシデント

オプション	アクション
Slack でのチャットの開始	Slack の連絡先をタップします。
Microsoft Teams でのチャットの開始	Microsoft Teams の連絡先をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: Slack と Microsoft Teams の連絡先は、発信者が有効な Slack および Microsoft Teams アカウントを持っている場合にのみ表示されます。

重大なインシデントからアサイン先グループとのチャットを開始する

重大なインシデントレコードからアサイン先グループとのチャットを開始して、問題の解決について話し合います。

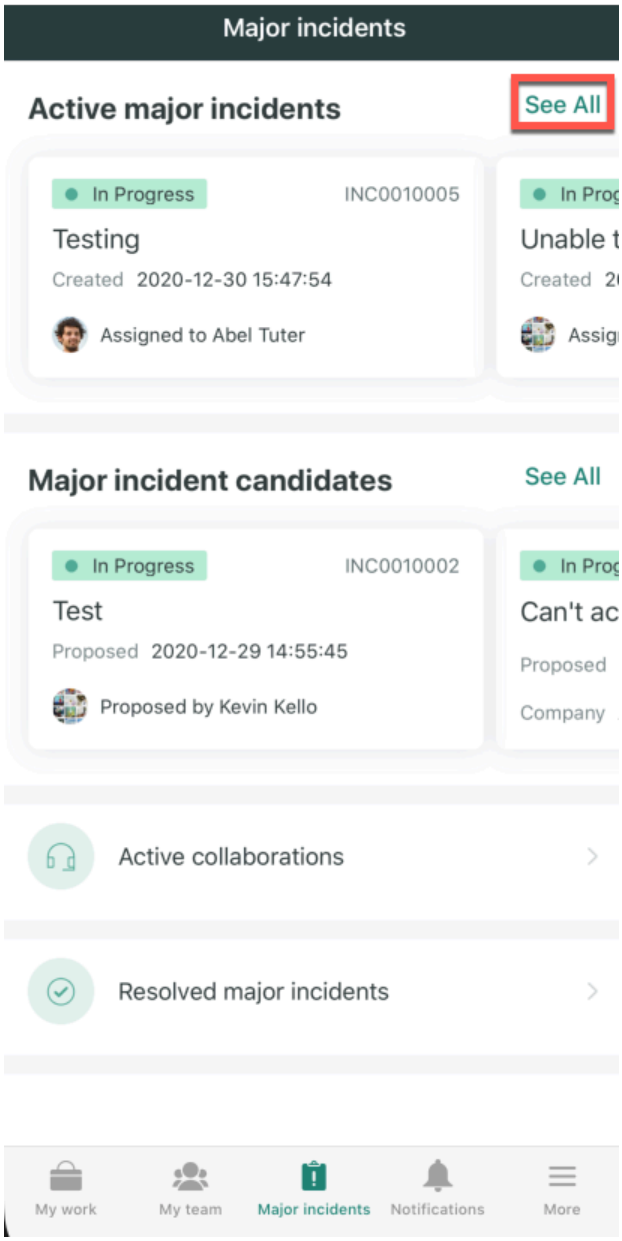
始める前に

必要なロール：major_incident_manager、itil、itil_admin、または admin

手順

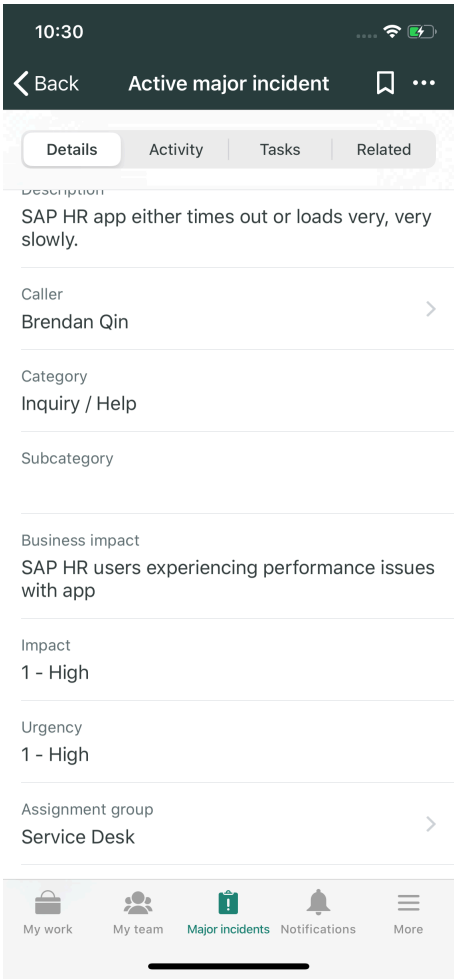
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [重大なインシデント] タブをタップして、[すべて表示] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 作業する [重大なインシデントレコード] をタップします。
4. [アサイン先グループ] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

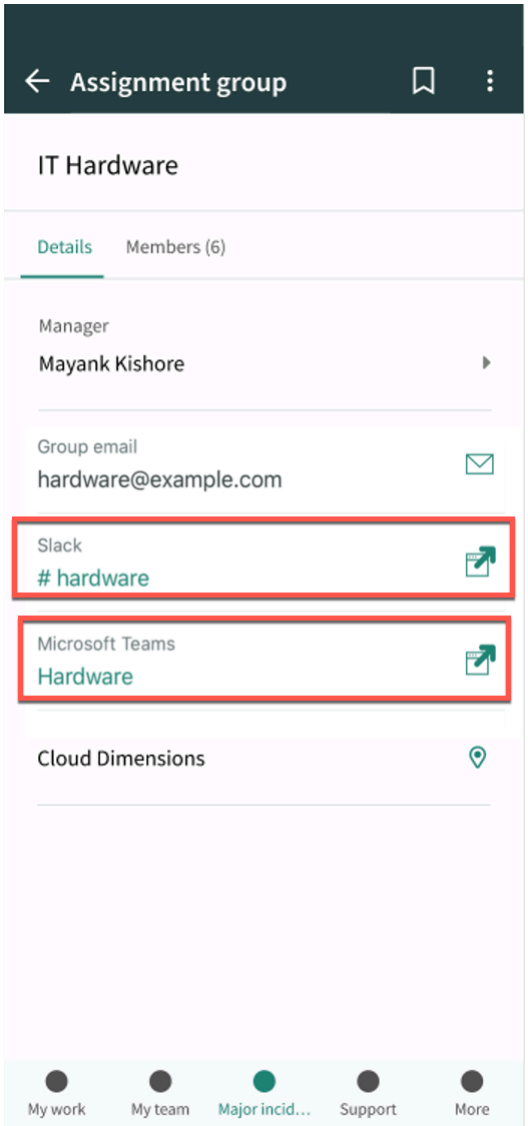


5. 次のいずれかの操作を行います。

アサイン先グループ

オプション	アクション
Slack でのチャットの開始	Slack アサイン先グループをタップします。
Microsoft Teams でのチャットの開始	Microsoft Teams アサイン先グループをタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: Slack および Microsoft Teams アサイン先グループ連絡先は、アサイン先グループに有効な Slack および Microsoft Teams アカウントがある場合にのみ表示されます。

アサイン先グループからユーザーとやり取りすることもできます。アサイン先グループをタップし、ユーザーをタップして Slack または Microsoft Teams を選択し、会話を開始します。

アクティブなコラボレーションの表示

重大なインシデントのマネージャーは、重大なインシデントにおけるすべてのアクティブなコラボレーションを表示できます。

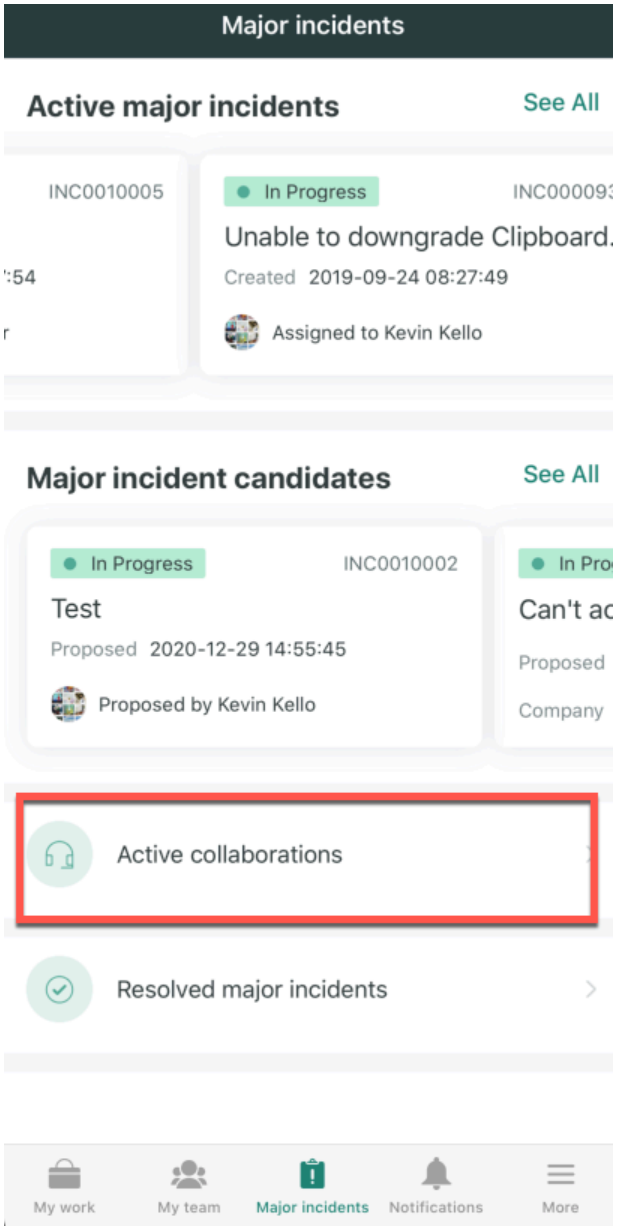
始める前に

必要なロール：major_incident_manager、itil、itil_admin、または admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [重大なインシデント] タブをタップします。
3. [アクティブなコラボレーション] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

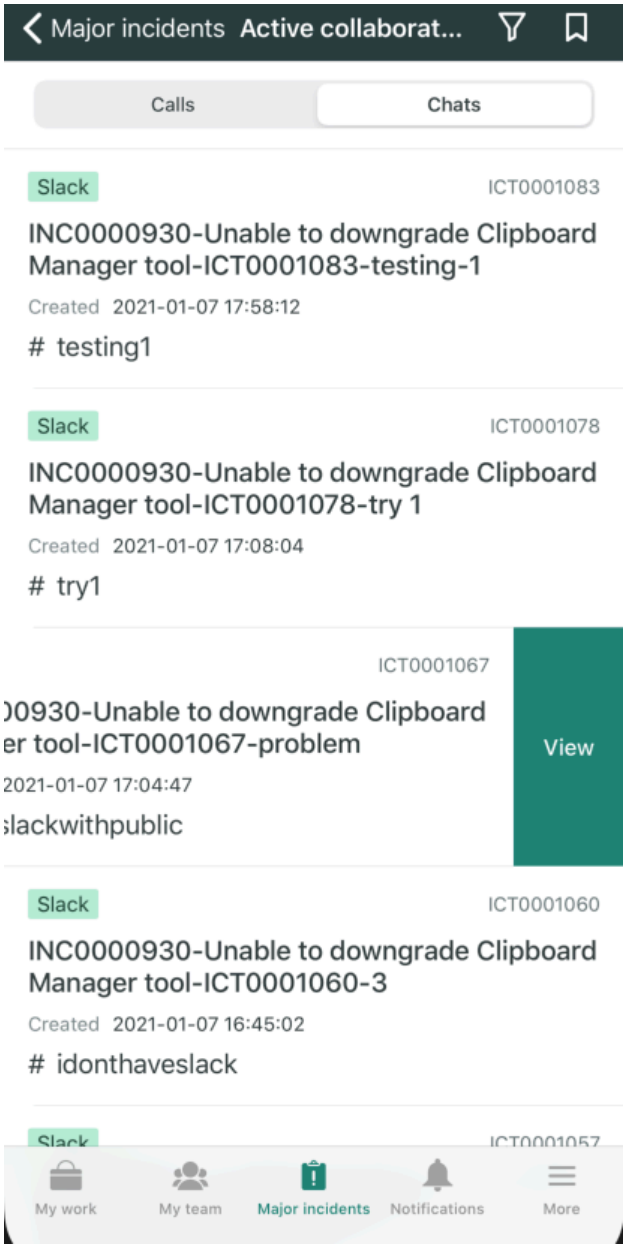


4. 次のいずれかの操作を行います。

アクティブなコラボレーションの表示

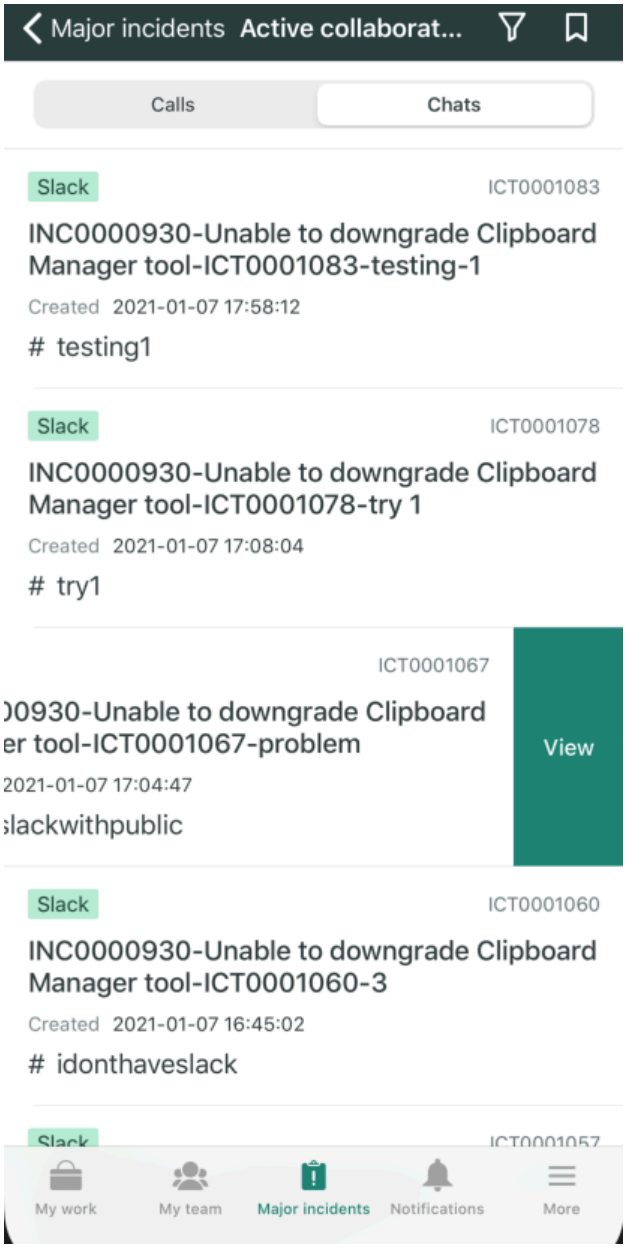
オプション	アクション
コール	アクティブな通話コラボレーションの表示
チャット	[チャット] をタップして、アクティブなチャットコラボレーションを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. スワイプして [表示] をタップすると、それぞれのアプリケーションで会話が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



各コラボレーションに次が表示されます。

- アプリケーション：Slack/Microsoft Teams
- コラボレーションタイトル
- インシデント作成日とタイムスタンプ
- チャネル名：「#」がマークされているチャネルはパブリックチャネルです。すべてのユーザーが会話を表示できます。「#」を含まれていないチャネルはプライベートチャネルです。このチャネルには、パブリックユーザーはアクセスできません。チャットの会話は、共同作業者のみが表示できます。

重大なインシデントからカンファレンスへの参加者を追加する

重大なインシデントレコードからアクティブなカンファレンスへの参加者を追加して、重大なインシデントの解決について話し合います。

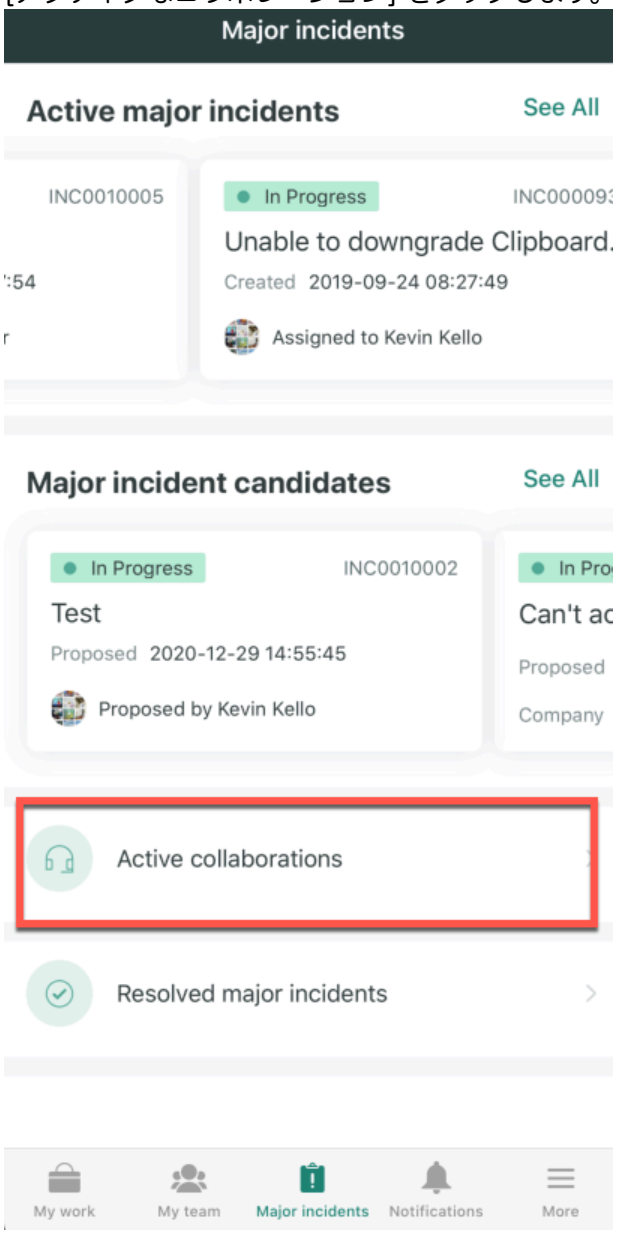
始める前に

必要なロール：major_incident_manager、itil、itil_admin、または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

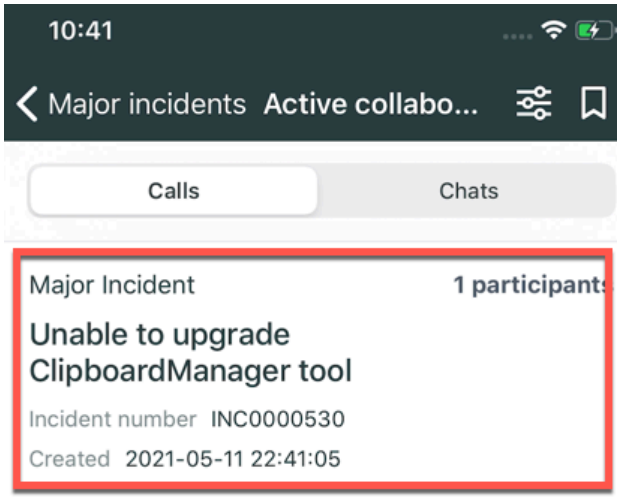
手順

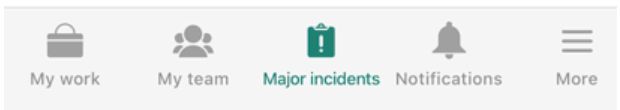
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [重大なインシデント] タブ。
3. [アクティブなコラボレーション] をタップします。



4. アクティブなカンファレンスコールをタップします。

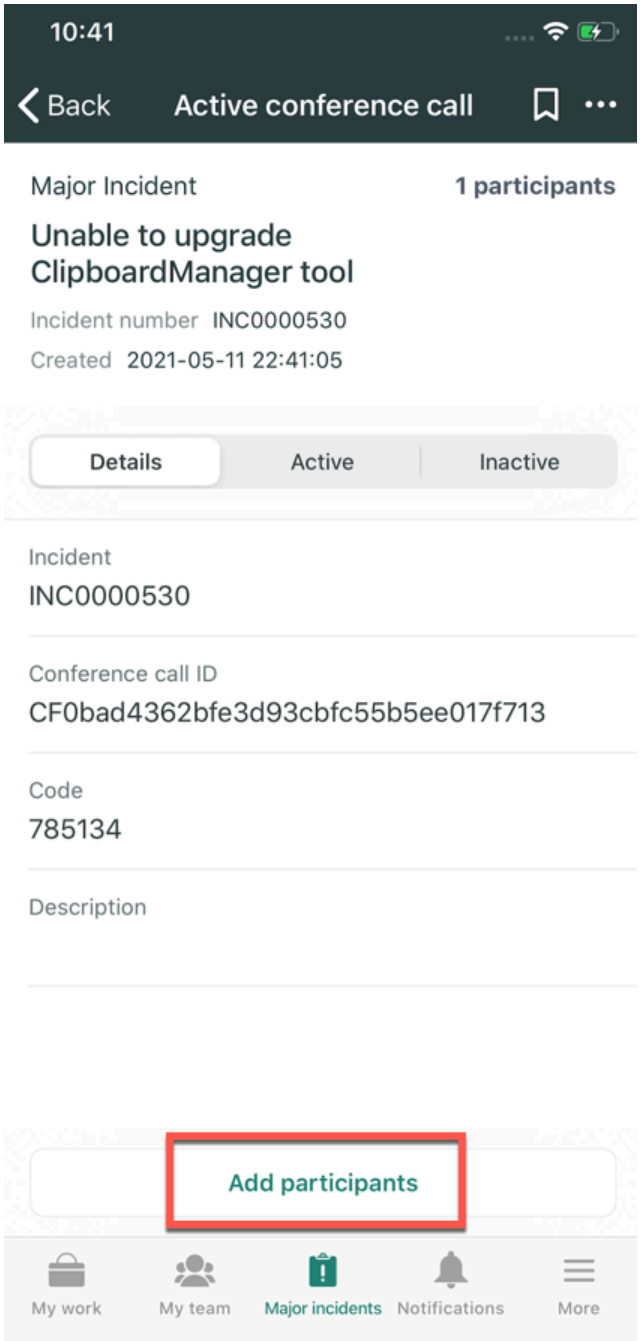
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





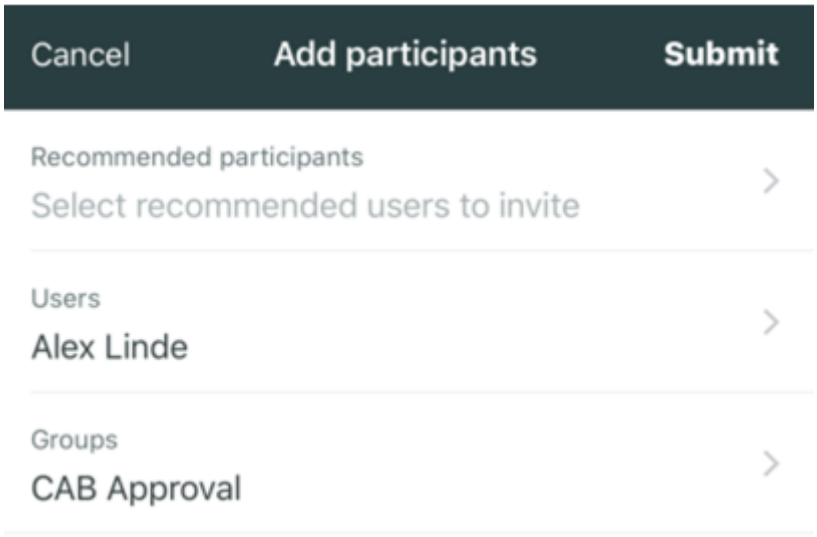
5. [参加者の追加] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. 次の詳細を入力します。
   a. 推奨参加者：インシデントに関連付けられた参加者のリストが表示されます。必要なユーザーを選択し、[送信] をタップします。
   b. ユーザー：必要なユーザーを選択して、[送信] をタップします。
   c. グループ：必要なグループを選択して、[送信] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [参加者の追加] 画面で、[送信] をクリックします。

重大なインシデントからアクティブなカンファレンスコールに参加する

重大なインシデントタスクレコードからアクティブなカンファレンスコールに参加して、問題の解決について話し合うことができます。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager、itil、itil_admin、または admin

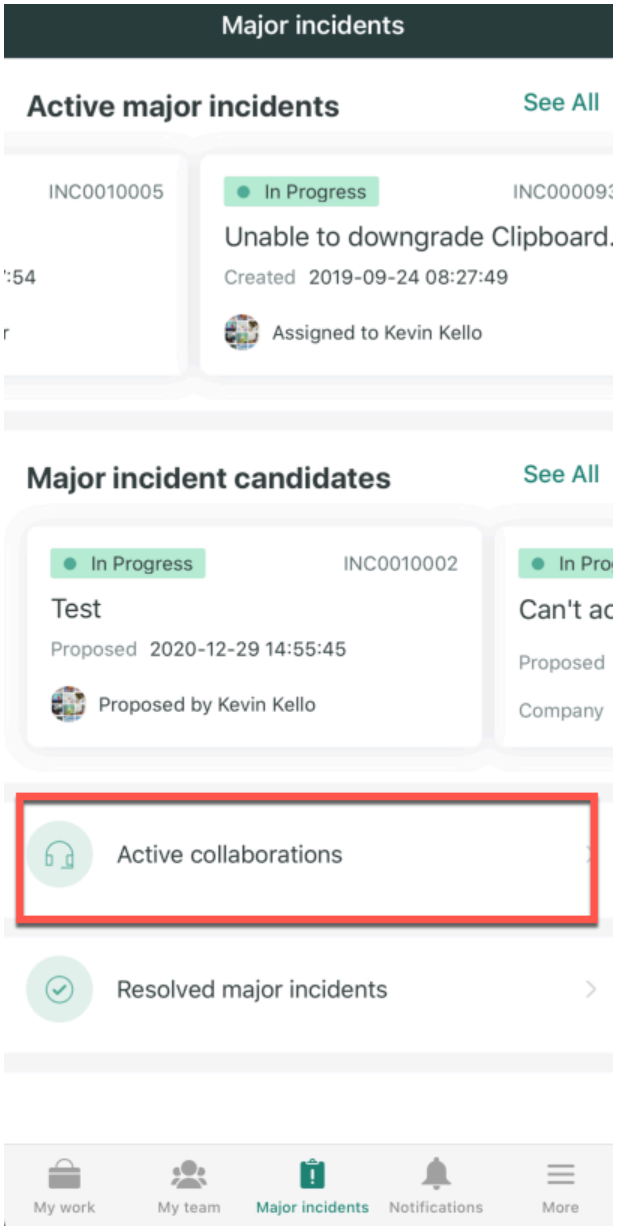
手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。

2. [重大なインシデント] タブ。

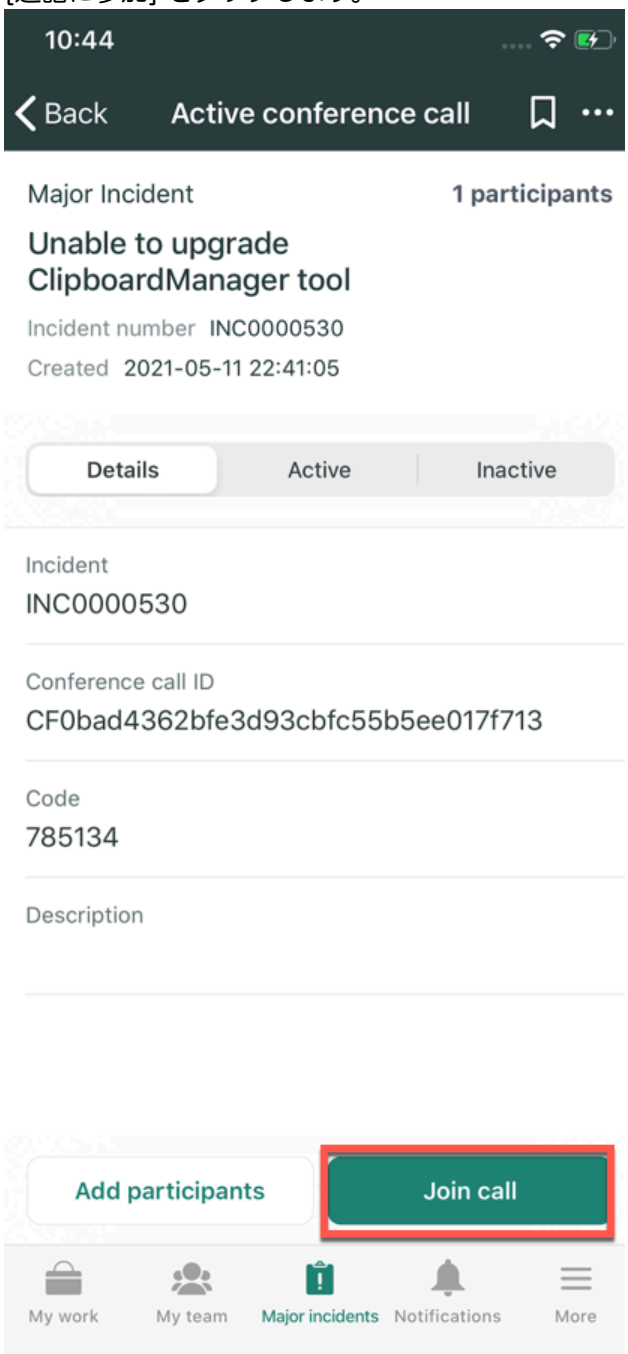
3. [アクティブなコラボレーション] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [通話に参加] をタップします。



重大なインシデントからカンファレンスコールを終了する

重大なインシデントマネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、カンファレンスコールを終了できます。

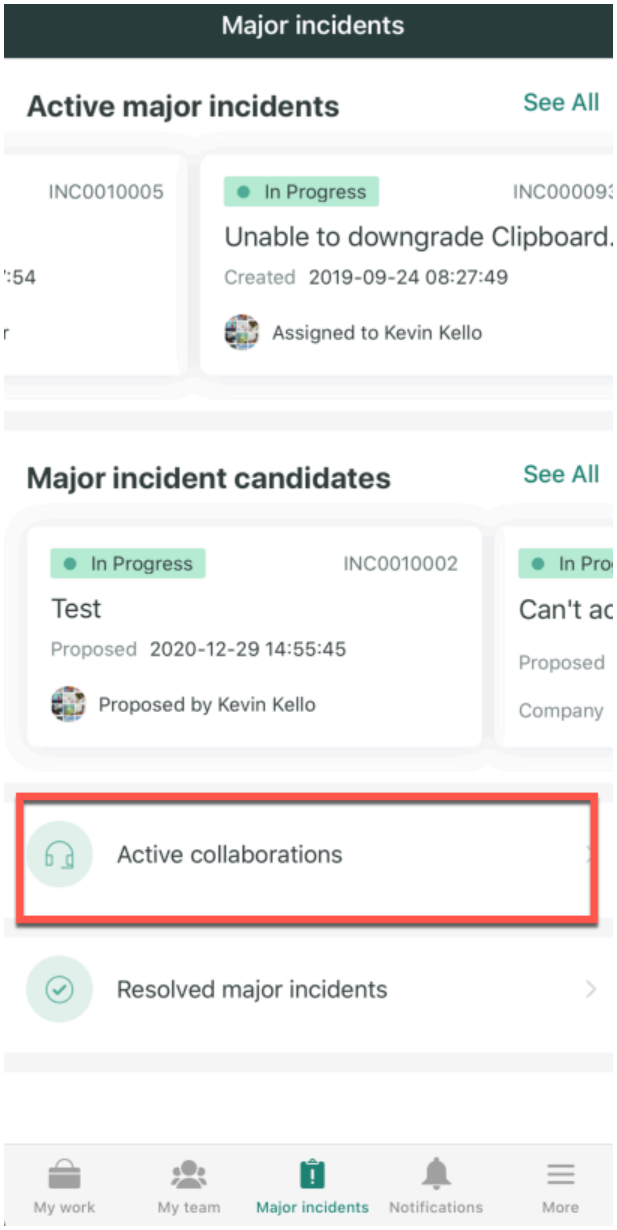
始める前に

必要なロール：major_incident_manager、itil、itil_admin、または admin

手順

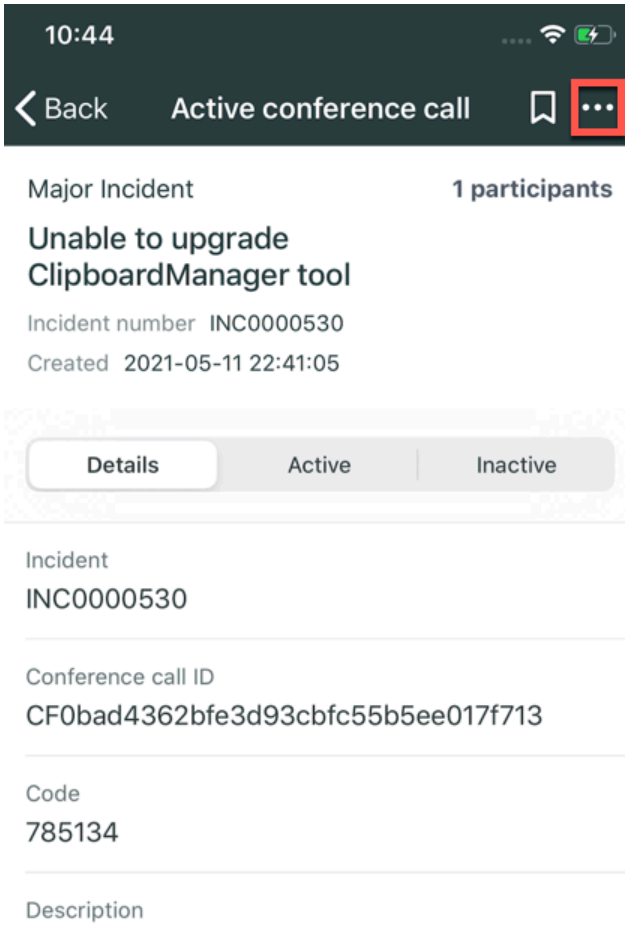
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [重大なインシデント] タブ。
3. [アクティブなコラボレーション] をタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. ••• をタップします。

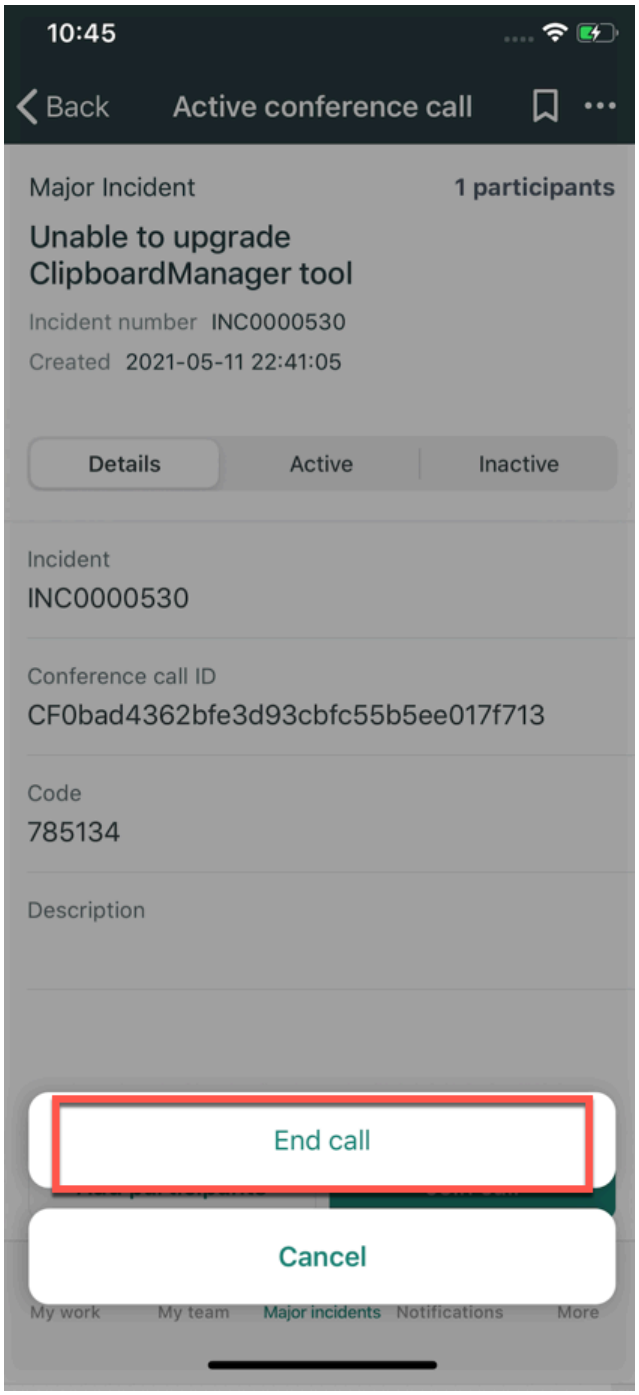
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. 通話を終了するには、[コールを終了] ボタンをタップします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カンファレンスコールを再開するには、[キャンセル] をタップします。



参照情報

参照セクションでは、モバイルエージェントとともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報を提供します。

ITSM モバイルエージェントのドメインセパレーション

ここでは、ドメインセパレーションと ITSM モバイルエージェントの概要を説明します。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル - ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。これには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

ユースケース: 自分がサービスプロバイダーである場合は、チャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する際に、クライアントが自分の応答を確認できるようにする必要があります。

ITSM モバイルエージェントの概要

モバイルプラットフォームは、すべてのネイティブクライアントについてドメインセパレーションをサポートします。モバイル UI には、レコードが関連付けられているドメインが明確に示されます。

モバイルにドメインセパレーション機能を拡張するには、まずこの機能をプラットフォーム Web ベースのインターフェイスで有効にする必要があります。構成の詳細については、「ドメインセパレーションのセットアップと管理」を参照してください。

モバイルにおけるドメインセパレーションの仕組み

会社またはアカウントフィールドを使用して、適切なレコードをドメイン別に表示することができます。これらのフィールドは、ドメインセパレーションプラグインが有効になっている場合にテーブルで利用できます。会社またはアカウントはそれぞれ単一のドメインにリンクされているため、レコードを作成するときにこれらのフィールドを使用して、レコードを作成するドメインを指定できます。

プラットフォーム Web ベースのインターフェイスを使用してこの機能をセットアップした後、モバイルにドメインセパレーション機能を拡張するには、2 つの部分からなるプロセスが必要です。モバイルデバイスでのドメインセパレーション設定の詳細については、カスタマーサービス & サポートにお問い合わせください。

ドメインセパレーションテーブル

- インシデント [incident]
- インシデントタスク [incident_task]

ユースケース

- 「Initech」ドメインに属する ESS ユーザーがインシデントを作成します。「Initech」ドメインまたはグローバルドメインに属する ITIL ユーザーのみがこのインシデントを表示できます。
- 親ドメインに属する ITIL ユーザーは、すべての子ドメインのインシデントも表示できます。
- 特定のドメインに属する ITIL ユーザーは、自分がアクセス権を持つドメインの代理としてのみ、インシデントを作成できます。
- ITIL ユーザーは、自分がアクセス可能なドメインの子インシデントのみを関連付けることができます。
- ユーザーが複数のドメインにアクセスできる場合は、現在のレコードで指定されたドメインによって、そのレコードおよび参照フィールドが機能します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定

ITSM モバイルエージェントアプリの設定に関連する情報を表示します。

ITSM モバイルエージェントアプリの設定を調整できます。アプリの [設定] 画面では、次の情報を利用できます。

設定	説明
インスタンス	アプリバージョンの名前
バージョン	アプリのバージョン
セキュリティ	アドミニストレーターが認証要件を設定している場合は、セキュア認証情報をフィールドに入力します。
分析	アプリ使用率の分析を有効にします。
法務	プライバシーポリシー、オープンソースライセンス情報、およびエンドユーザーライセンス契約を読みます。
ログアウト	インスタンスからログアウトします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。