servicenow

Xanadu Now Platform ユーザーインターフェイス

最終更新日: **2024年11月7日**

自動翻訳

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

servicenow

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

目次

ユーザーエクスペリエンスの構成 4
UI とポータルの構成 7
ネクストエクスペリエンス UI 8
Workspace UI 120
コア UI での作業 541
コンテンツ管理システム 794
サービスポータル 865
アダプションサービス 1219
製品内ヘルプ 1220
オンボーディングモーダル 1253
ガイド付きセットアップ 1261
ガイド付きツアー 1267
エクスペリエンスのパーソナライズ 1301
ビジュアルタスクボード 1301
Timeline Visualizations 1348

自動翻訳

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

ユーザーエクスペリエンスの構成

最適な方法で Now Platform アプリケーションとデータを操作します。

開始するには

以下のいずれかのタイルをクリックすると、さまざまなカスタマイズ、コミュニケーション、および Now Platform での企業固有のユーザーエクスペリエンスに関するその他のオプションの詳細が表示されます。

UI とポータルの構成	ユーザー支援の提供	エクスペリエンスのパーソナライズ
この汎用性の高いツールスイートを使用して、ユーザーインターフェイスを構築し、カスタムユーザーエクスペリエンスを作成します。	ナレッジ記事、ステップバイステップのチュートリアルなどを使用して、 Now Platform に関するサポートをユーザーに提供します。	視覚的なタイムラインとタスク追跡を作成します。

UI とポータルの構成

ワークスペース アプリおよび コア UI アプリを使用してワークフローとデータ検索を改善します。ネクストエクスペリエンス のカスタムメニューとページ、またはコンテンツ管理システムとの統合アプリを使用して、ユーザーインターフェイスの開発をさらに進めます。サービスポータル を使用して開発者のスキルレベルを問わずカタログをカスタマイズし、顧客が必要なサービスと製品を入手できるようにします。

ユーザー支援の提供

Now Platform でガイダンスとナレッジアプリの完全なセットを使用して、ユーザーに情報を提供し、教育し、支援します。オンボーディングエクスペリエンス を使用してユーザーが Now Platform に精通するように支援し、UI の Guided Tours を行います。ガイド付きセットアップ からのステップバイステップの説明や、製品内ヘルプによるオンデマンドナレッジにより、さらなる支援を提供します。

エクスペリエンスのパーソナライズ

Now Platform でワークフローのグラフィカルブレークダウンを表示し、企業のカスタマイズされたビューをユーザーに示します。ビジュアルタスクボード および タイムライン可視化 は、プロジェクト、リスト、およびビジネスのその他の側面を 2 次元または 3 次元ビューで管理するために役立ち

自動翻訳

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

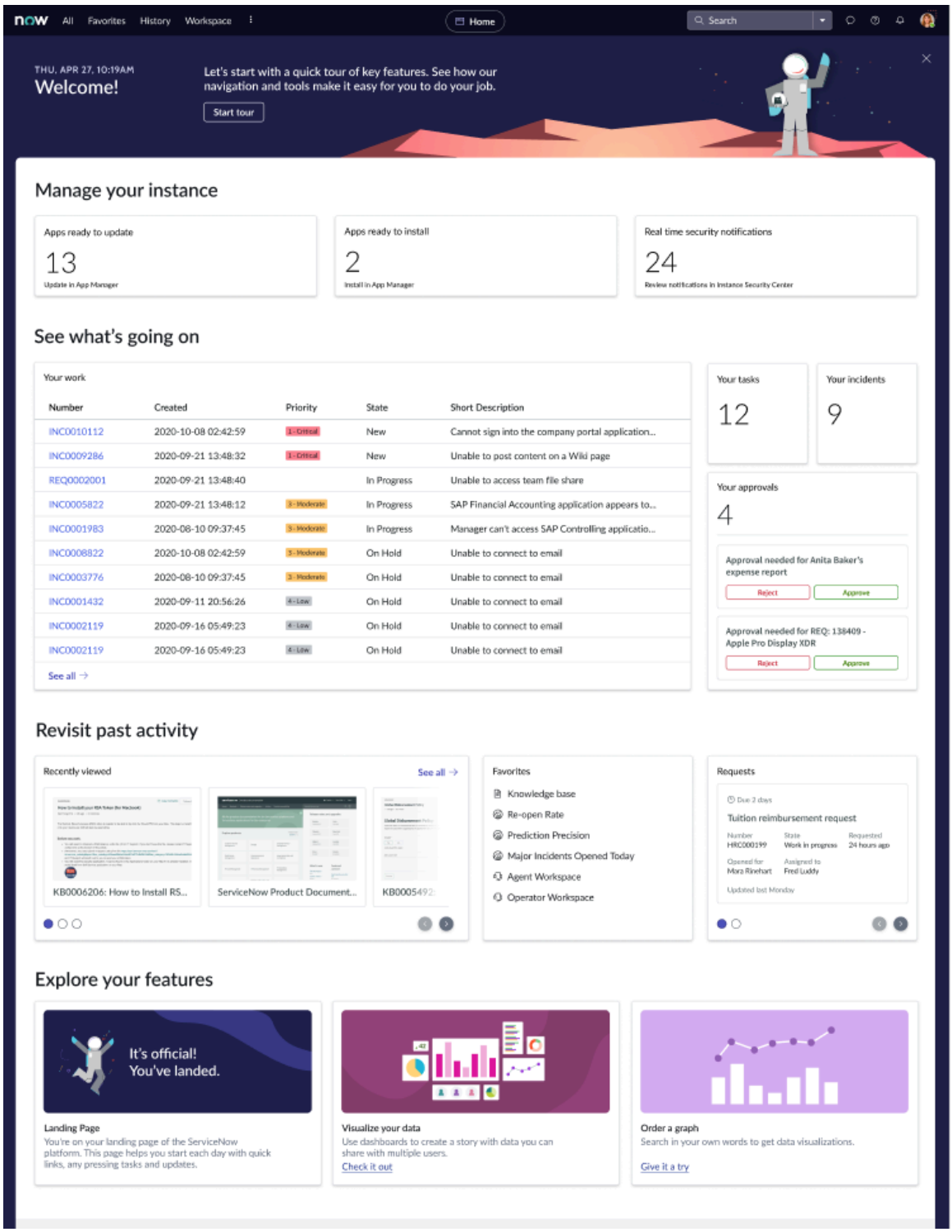
ます。ホームページの管理では、ページレンダリング、ユーザーアクセス、ダッシュボードやその他のオプションを微調整するために、ユーザー向けに多数の設定を使用できます。

構成可能な **Web** ベースのインターフェイスを介した任意のデバイスでのデータへのアクセス

単一ペインの Next Experience UI からワークスペース、コア UI、アプリケーション、履歴、お気に入りにアクセスします。

特徴については、Next Experience UI のランディングページを参照してください。

必要なデータのみを表示



自動翻訳

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

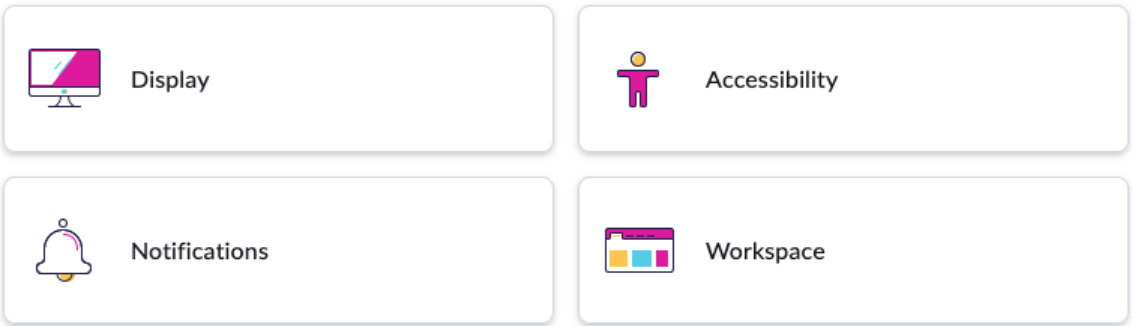
必要なデータにアクセスしてすぐに作業を開始できます。Next Experience ランディングページは、ユーザーとロールに応じてカスタマイズされます。

単一ページのインスタンスへのアクセス

複数のウィンドウを開くことなくインスタンスのモジュールに移動します。モジュールをお気に入りに追加し、アクセスしたモジュールを探索し、インスタンスを検索します。Web 通知とメール通知も 1 か所で受信できます。

ユーザーインターフェイスのカスタマイズ

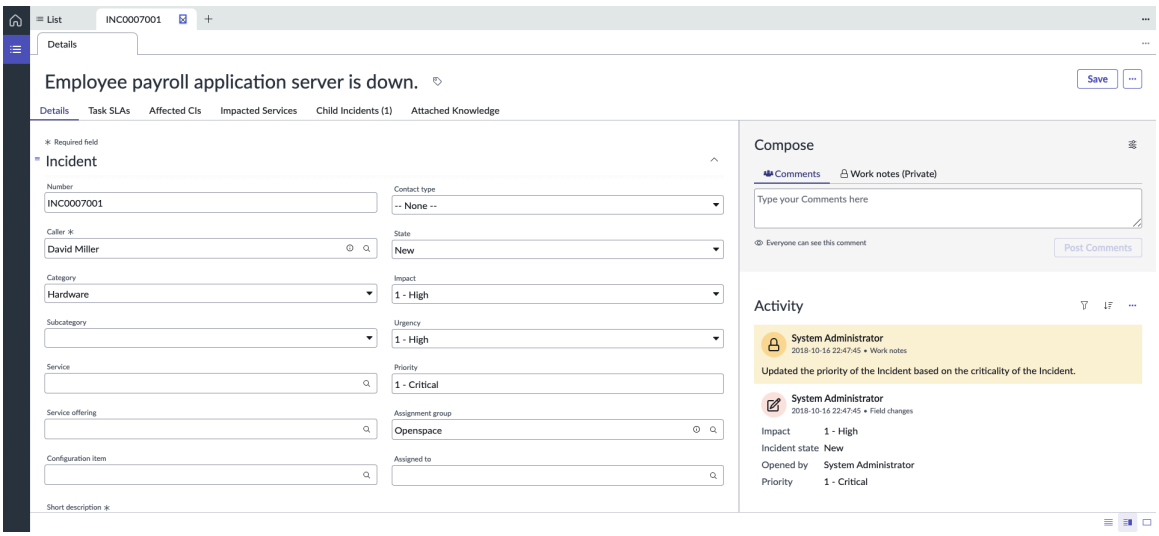
ネクストエクスペリエンス の設定



UI をカスタマイズして、表示する、つまりアクセス可能な情報を決定し、使いやすいフォーマットにすることができます。

ワークスペース でエージェントの効率を向上

ワークスペース ユーザーインターフェイス



容易に解決できるように構築されたワークスペースを使用して問題をより迅速に解決します。エージェントは単一のビューでフルコンテキストおよび AI 支援による推奨事項を取得して、問題を迅速に解決します。エージェントは同じインターフェイスで問題を確認しながら顧客とやり取りできます。

自動翻訳

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

アプリケーションと機能

- Next Experience UI
- Workspace UI
- コア UI での作業
- コンテンツ管理システム (CMS)
- サービスポータル
- Adoption Services
- Visual Task Boards (VTB)
- Timeline Visualizations

UI とポータルの構成

インターフェイスをカスタマイズして、ユーザーと顧客にとって効率的でユニークなエクスペリエンスを作成します。

ネクストエクスペリエンス **UI** ServiceNow® Next Experience でインスタンスアプリを統合し、クリック数を減らします。	**Workspace UI** ワークスペース UI を使用してエージェントの効率を向上させ、カスタマーエクスペリエンスを向上させます。	コア **UI** での作業 カスタムホームページと URL ナビゲーションをすべて コア UIして、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。
サービスポータル モバイル対応の サービスポータルを使用して、顧客に最適なセルフサービスインターフェイスを構築します。	コンテンツ管理システム この柔軟性の高いアプリケーションを使用して、 ServiceNow プラットフォームとそのアプリケーション用のカスタムインターフェイスを設計します。	

ネクストエクスペリエンス **UI**

エクスペリエンスをパーソナライズして、生産性とエンゲージメントを向上させます。ネクストエクスペリエンス UI では、すべてのアプリシェルアイテムを 1 か所で管理できます。この Now Platform を使用すると、カスタムメニューとランディングページを作成できます。コア UI アプリとパーソナライズされたワークスペース間を簡単に移動できます。

自動翻訳

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

ワークスペース UI

あなたとあなたのビジネスニーズに最適なワークスペースを作成します。ワークスペース UI により、エージェントの効率が向上し、解決が迅速になり、重大なインシデントが監視されます。このデータはすべて単一のビューから提供され、分析と AI ベースの推奨事項が完備されています。

コア UI での作業

コア UI を使用して、ユーザビリティとデザインの両方の改善点を確認します。レコードまたはモジュールへの簡単な URL ベースのナビゲーションにより、完全なアドレスから Tiny-URL でサポートされているリンクまで、必要なデータが瞬時に提供されます。仕様に合わせてホームページを構築することで、最も効率的な作業に必要なすべてのナビゲーション、コントロール、およびシステム情報を取得できます。

サービスポータル

サービスポータル を使用して最適なセルフサービスエクスペリエンスを設計します。Now Platformに接続されたサービスポータルは、ユーザーエクスペリエンスを向上させるプラットフォーム機能を提供します。初心者の開発者でもベテランのエンジニアでも、基本構成から詳細なスクリプトや Web アプリまで、あらゆるものを使用して UI をカスタマイズして、顧客に最適なサービスを提供できます。

コンテンツ管理システム

CMSを使用して、完全なWebサイトから統合アプリまですべてを構築します。この強力なアプリケーションは、シンプルな検索バーに基づくインターフェイスが必要な場合でも、詳細なテキストと画像ベースのレイアウトが必要な場合でも、ビジネスにさまざまなソリューションを提供します。完全なインターナショナリゼーションや翻訳などのオプションにより、顧客へのリーチと影響力がさらに拡大します。

ネクストエクスペリエンス UI

ネクストエクスペリエンス UI は、Now Platform 全体の生産性向上、エンゲージメント強化、インサイト発出を可能にする、次世代の直観的でパーソナライズされたエクスペリエンスを実現します。UI は、インスタンスアプリを統合し、作業が必要なアイテムにアクセスするためのクリック数を減らします。

開始するには

勤務先	**Configure** (構成)	**[Migrate** (移行)]
ネクストエクスペリエンスの概念と機能について説明します。	環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。	ネクストエクスペリエンス UI に移行します。

メリット

ネクストエクスペリエンス 使用時の新機能とメリット：

- 統一ナビゲーション

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

自動翻訳

https://player.vimeo.com/video/995182005?h=9e4dcc44a5&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

- 使用しているアプリケーションに関係なく、コンテキストアプリピル、メニューアイテム、通知、、検索などのアプリシェルアイテムに、プラットフォーム全体を通じて 1 か所からアクセスできます。
- ナビゲーションメニューを固定および固定解除して、メニューアイテムにアクセスしたり、画面のスペースを解放したりします。
- お気に入りをフォルダーに整理してお気に入りページをすばやく見つけることができます。

その他のメニュー

Next Experience の追加メニュー

- [お気に入り]、 [履歴]、および [ワークスペース] メニューを使用して重要なリソースに移動して保存します。単一のメニューで最近表示したアイテムを検索します。
- クラシック環境のアプリケーションと構成可能なワークスペースを簡単に切り替えることができます。
- エンドユーザー向けのカスタムメニューを作成します。詳細については、「のカスタムメニューの構成 統一ナビゲーション」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス ランディングページ

Next Experience のランディングページ

- ログインすると必要なものすべてがすぐに表示されます。
- 自分のロールとタスクに固有のコンテンツがすべて 1 か所で表示されます。
- ユーザーのスタートページを指定することも、自分で選択できるようにすることもできます。

サポートされていない機能

重要:

コネクトチャットは ネクストエクスペリエンス では利用できません。Xanadu 以降、サイドバー を使用して ネクストエクスペリエンス で特定の コネクトチャット機能を利用できます。コネクトチャット と サイドバー の違いの詳細については、「KB1123615 – コネクトチャットからサイドバーへの移行 」を参照してください。

コネクトサポート は ネクストエクスペリエンス では使用できず、Utah では完全に廃止される予定です。チャット要求やその他の作業アイテムを ネクストエクスペリエンス のエージェントに自動的にアサインする場合は、 高度な作業アサイン and エージェントチャット に移行する必要があります。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行 」を参照してください。

これらの機能と製品は、現在 ネクストエクスペリエンス ではサポートされていません。

- インスタンスからの情報を整理してデータに関するストーリーを伝える、ホームページの機能は、新しいインスタンスのダッシュボードにあります。ネクストエクスペリエンス を有効にしてアップグレードされたインスタンスでは、ユーザーは直接 URL を持っている場合は既存のホームページを表示できますが、作成や編集はできません。レスポンシブダッシュボードと アナリティクス

自動翻訳

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

センター ダッシュボードがホームページの機能を引き継ぎます。 ホームページ廃止ヘルプツールを使用して、インスタンスのホームページをレスポンシブダッシュボードに変換します。

- カスタムヘッダーメニューはサポートされていません。
- ライブフィードはサポートされていません。
- JavaScript コンソールログは、 ネクストエクスペリエンス フレームワークではサポートされていません。

- ATF は ネクストエクスペリエンス の次の要素をサポートしていませんが、将来のリリースでこれらの機能のサポートが予定されています。
  - UI ビルダー でビルドされたページ (リストとフォームコンポーネントを含むページを含む)。
  - 構成可能なワークスペース
  - ランディングページ

  注: ATF は、クラシック環境 (クラシックリストやフォームなど) を含む コア UI を引き続きサポートします。

詳細については、以下を参照してください。

- KB1156736 – コネクトチャットから AWA およびエージェントチャットへの移行
- KB1123615 – コネクトチャットからサイドバーへの移行
- KB1113554 – Next Experience を無効にしてコア UI で Connect を使用する
- KB1157068 – ライブフィードはネクストエクスペリエンスではサポートされていません

詳細

- コミュニティに関する ネクストエクスペリエンス 記事は、 ネクストエクスペリエンス センターオブエクセレンス .
- コミュニティでよくある質問に対する回答を確認します。「Getting Started with Next Experience UI FAQ (Next Experience UI の開始に関する FAQ) 」を参照してください。
- Now Learning の ネクストエクスペリエンス UI について説明します。「Getting Started with the Next Experience (Next Experience の開始) 」コースおよび「Next Experience Unified Navigation Overview (Next Experience 統一ナビゲーションの概要) 」コースを受講してください。

ネクストエクスペリエンス UI での作業

ネクストエクスペリエンスの主な機能について説明します。

ネクストエクスペリエンス ユーザーインターフェイス

ネクストエクスペリエンス により、インスタンス内のアプリが統合されます。 統一ナビゲーションを使用すると、インスタンス全体のコンテンツに 1 つのペインでアクセスできるため、作業に必要なアイテムへのアクセスが簡素化されます。ワークスペースと同じペインでコア UI とダッシュボードにアクセスします。コンテキストナビゲーションによって、作業中の自分の状況を把握できます。

Next Experience ユーザーインターフェイス

注:

ネクストエクスペリエンス UI は、ユーザーのアクセス権やシステムアドミニストレーターによるカスタマイズによって、この例のように表示されない場合があります。

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス ランディング ページ

ネクストエクスペリエンス ランディングページは、作業の開始に必要な情報を提供します。これらのランディングページには通常、ロールやタスクに固有のコンテンツが表示されます。ランディングページには、リスト、Performance Analytics and Reporting (PAR) の情報、新しい優先タスクに 1 か所からアクセスするための他の機能を含めることができます。

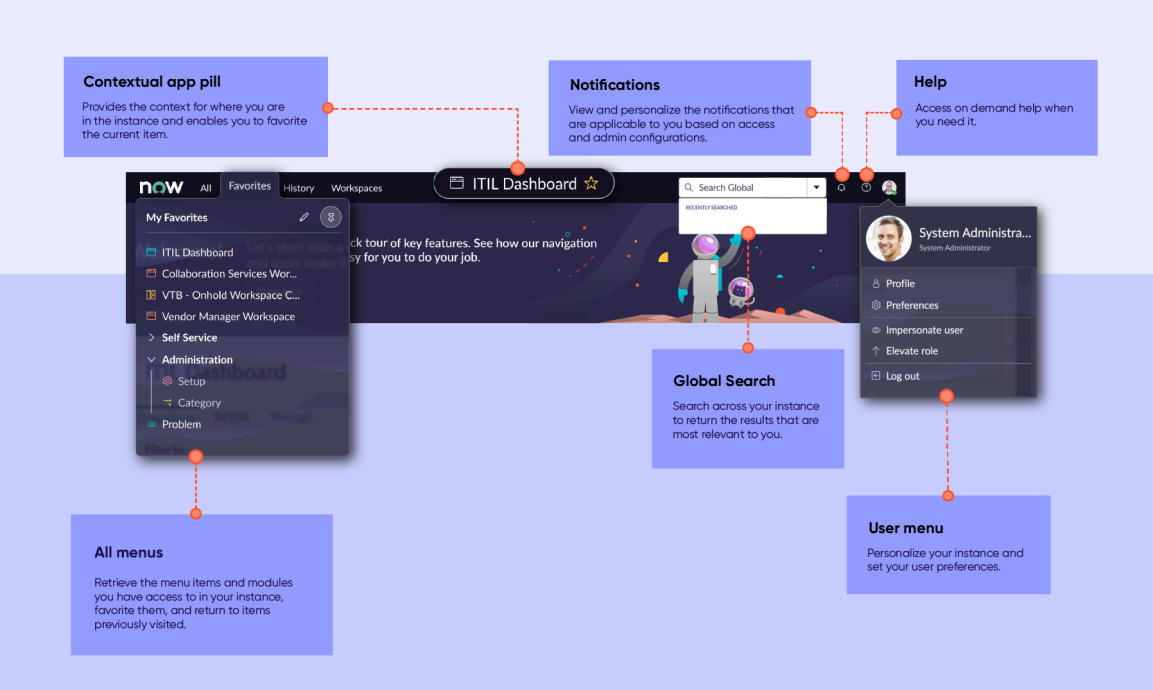
- オンボーディング: 統一ナビゲーション UI について理解します。
- 視覚化:作業を開始してタスクに移動できる場所を確認します。
- 便利な機能:その他の機能リソースを確認します。

ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション

ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションには、インスタンス内を移動して設定を行うために必要なツールが用意されています。

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

自動翻訳



- すべてのメニュー:インスタンスでアクセスできるメニューアイテムとモジュールを取得してお気に入りに追加し、以前アクセスしたアイテムに戻ります。
- コンテキストアプリピル:自分がインスタンス内のどこにいるかを確認し、必要に応じて現在のアイテムをお気に入りに追加できます。
- グローバル検索:インスタンス全体を検索して、最も関連性の高い結果を返します。
- 通知:アクセスとアドミンの構成に基づいて、ユーザーに適用される通知を表示およびカスタマイズします。
- ヘルプ:必要なときにオンデマンドヘルプにアクセスできます。
- ユーザーメニュー:インスタンスをカスタマイズし、ユーザー設定を行います。

自動翻訳

ネクストエクスペリエンスのデフォルトランディングページの詳細

ネクストエクスペリエンスデフォルトのランディングページにアクセスして、作業内容を一目で確認し、どこから始めればよいかを特定できます。

ネクストエクスペリエンス フレームワークがインストールされている場合、ServiceNow® インスタンスにログインしたときに最初にランディングページが表示されます。これは、タスクへの方向付けに役立つ情報を提供します。

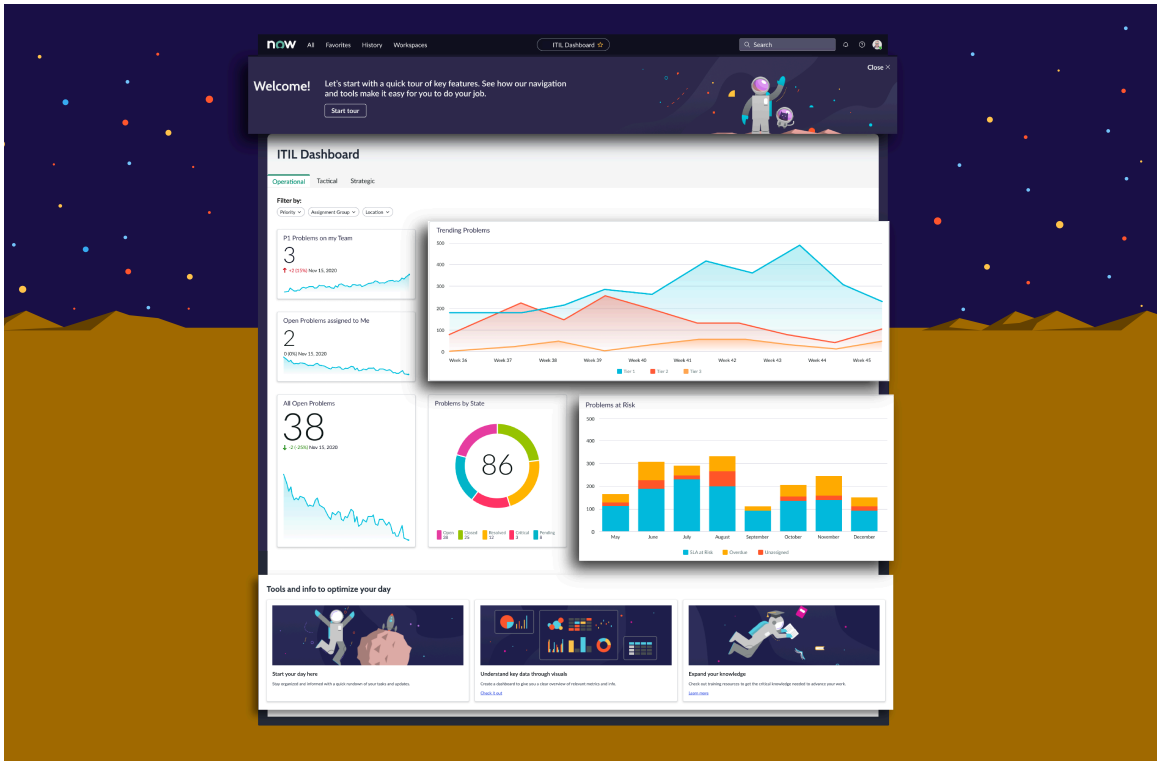
デフォルトのランディングページは、 統一ナビゲーション が有効になっているインスタンスで使用できます。既存のダッシュボード、ランディングページ、または構成済みのロジックがある場合は、デフォルトの ネクストエクスペリエンス ランディングページではなく、現在のダッシュボードが表示されます。

ランディングページには、ロールとタスクに基づいて次のアイテムが含まれる場合があります。

- 詳細を確認するためのリンクを含むバナー ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション
- 作業のステータスと優先度を最新に保つための新しい重要なタスク
- 現在オープン中の優先度別のタスク
- 作業するように自分にアサインされたタスクレコードを含むリスト
- タスクの完了に関連する Performance Analytics and Reporting (PAR) データ

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

- ランディングページでアクション可能な承認
- お気に入りアイテム
- オープンな要求
- 有用な機能を特定するためのその他のリソース



ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション の使用

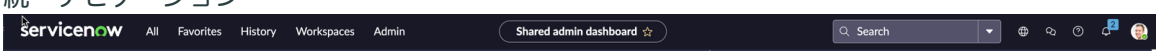
レコードとデータにアクセスし、通知を確認し、 ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションで設定を行うためのナビゲーションが改善されました。

ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションは各ページの上部で実行され、インスタンスのナビゲーションに役立つコントロールが含まれています。ワークスペースとクラシック環境に簡単にアクセスし、インスタンスを検索し、通知を受信します。

ピンアイコン (ピン) を選択して、メニューをページにピン留めします。

注: 次の表に示す 統一ナビゲーション 項目は、すべてのユーザーが利用できるとは限りません。表示されるアイテムは、ユーザーアクセスとアドミンのカスタマイズによって決まります。

統一ナビゲーション



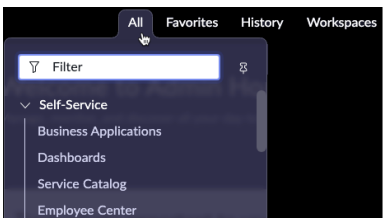
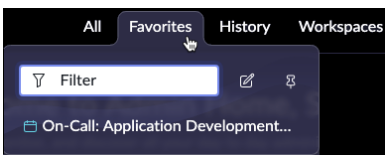
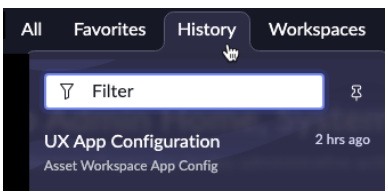
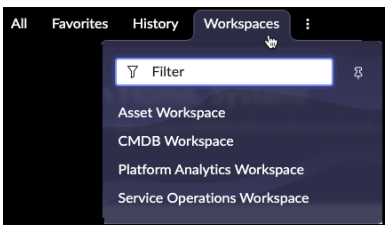
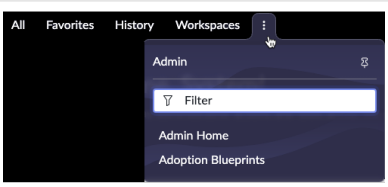
ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション 項目

ヘッダーアイテム	UI 描写	説明
ロゴ	servicenow	ネクストエクスペリエンスランディングページに戻ります。このロゴを会社のロゴに置き換えることができます。

自動翻訳

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

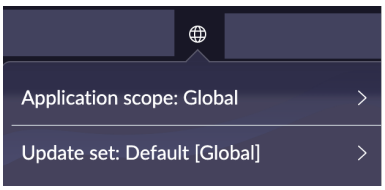
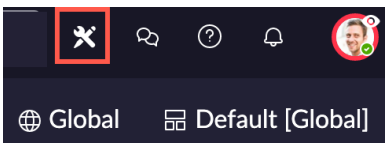
ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション 項目 (続く)

ヘッダーアイテム	UI 描写	説明
フィルター	nav-all-p	目的のモジュールにすばやく移動するためのフィルターフィールド。 リストビューの場合は、テーブル名を `name.list` の形式で入力します (例:sys_properties.list)。 フォームビューの場合は、テーブル名を `name.do` 形式で入力します (例:sys_user.do)。 デフォルトでは、いずれかのメニューでフィルタリングすると、[履歴] メニューを除くすべてのメニューから結果が返されます。
[All (すべて)] メニュー		インスタンス内のすべてのメニューアイテムとモジュールを一覧表示します。
お気に入りメニュー		お気に入りとしてマークしたアイテム (お気に入りのワークスペース、クラシック環境、レコードなど)。
[History (履歴)] メニュー		インスタンス全体のアクティビティの履歴。
[Workspaces (ワークスペース)] メニュー		アクセスできるワークスペースのリスト。このアイテムは、ワークスペースにアクセスできる場合にのみ表示されます。1 つのワークスペースにのみアクセスできる場合、アクセスできるワークスペースの名前がヘッダーに表示されます。
管理メニュー		管理機能に固有のアイテムへのアクセスを提供します。

自動翻訳

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

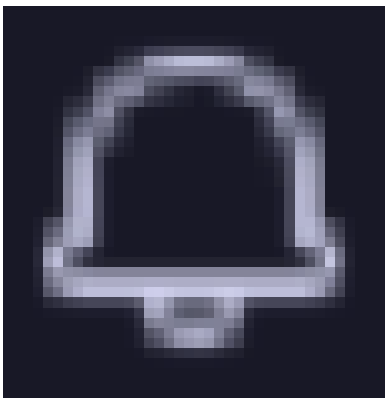
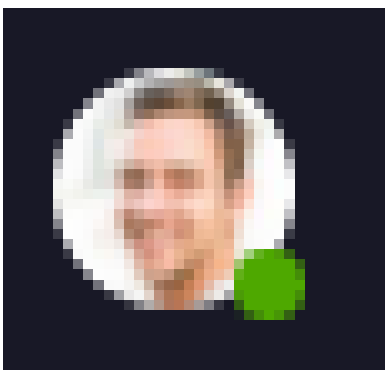
ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション 項目 (続く)

ヘッダーアイテム	UI 描写	説明
コンテキストアプリピル		自分がインスタンス内のどこにいるのかを示すコンテキストが表示されます。 星アイコンをクリックすると、表示されているページがお気に入りに追加されます。
グローバル検索フィールド		インスタンス全体で文字列を検索します。
地球		インスタンスのスコープと更新セットのスコープを選択します。[**Update Set**] オプションを選択し、プラス記号 ( ) をクリックして新しい更新セットを作成することもできます。 グローバル以外のアプリケーションスコープには、赤い円 (
インスタンスツールの表示		アプリケーションスコープと現在の更新セットを、他のツールアイコンの下に横の行で表示します。この機能を有効にするには、最初に *glide.ui.next_experience.instance_too* というシステムプロパティを作成し、それを **false** に設定する必要があります。この機能を有効にすると、地球儀アイコンは非表示になります。
サイドバーディスカッション		ワークスペースのタスクベースまたはインタラクションベースのレコードに基づいて、他のユーザーとリアルタイムでコラボレーションを行います。サイドバーディスカッションは、情報と知識の交換を促進して、問題をより迅速に解決し、より質の高い結果を得るのに役立ちます。

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション 項目 (続く)

ヘッダーアイテム	UI 描写	説明
ヘルプ		[ヘルプ] と [最新情報] の 2 つのタブが表示されます。[ヘルプ] タブでは、必要なときにオンデマンドのヘルプを利用できます。[新機能] タブには、前回のリリース以降に導入された機能が表示されます。さらに、最新情報 コンテンツが利用可能になると、ヘルプアイコンに青い点が表示されます。
[通知] メニュー		一元的な場所で、インスタンス全体にわたってユーザーに適用される通知を表示およびカスタマイズできます。どのページにいても、 ワークスペース 通知を含む通知をインスタンス全体で受信できます。通知は、アクセス設定と管理設定に基づいています。
ユーザーメニュー		インスタンスをカスタマイズするためのメニューアイテム。 • プロファイル:インスタンスプロファイル。インスタンスに表示される個人情報が含まれます。 • 環境設定: 表示、アクセシビリティ、通知、 ワークスペース の基本設定。 • キーボードショートカット: 表示している画面に固有のキーボードショートカットを含むモーダルを表示します。キーボードショートカット モーダルには、 **Command + /** (Mac) または **Control + /** (Windows) を使用してアクセスすることもできます。 • 代理操作ユーザー:アドミニストレーターは、テスト目的で他の認証済みユーザーの代理操作を行い、代理操作ログを表示できます。詳細については、「ユーザーの代理操作」を参照してください。

自動翻訳

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

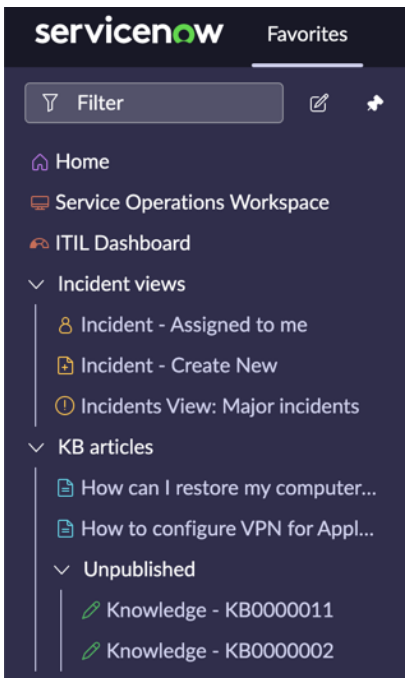
ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション 項目 (続く)

ヘッダーアイテム	UI 描写	説明
		• ロールの昇格:任意のロールを昇格された権限ロールとして指定し、そのロールを 1 人以上のユーザーにアサインします。これは、ログイン直後にロールが提供する権限にユーザーがアクセスできないようにする場合に実行します。 • 印刷用バージョン:現在のコンテンツフレームの印刷用バージョン。 注: [プリンター対応バージョン] オプションは、クラシック環境では使用できますが、ワークスペースでは使用できません。

でのお気に入りの管理 ネクストエクスペリエンス

お気に入りを使用すると、最もよく使用する ネクストエクスペリエンス ページをすばやく見つけて移動できます。

お気に入りを追加すると、ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションの [お気に入り] メニューに表示されます。メニューでのお気に入りの表示方法をカスタマイズするには、お気に入りの名前、アイコン、色、およびフォルダ構造内の位置を編集します。



自動翻訳

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

でのお気に入りの追加 ネクストエクスペリエンス

最もよく使用するページを ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションの [お気に入り] メニューに追加すると、すばやく見つけて移動できます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

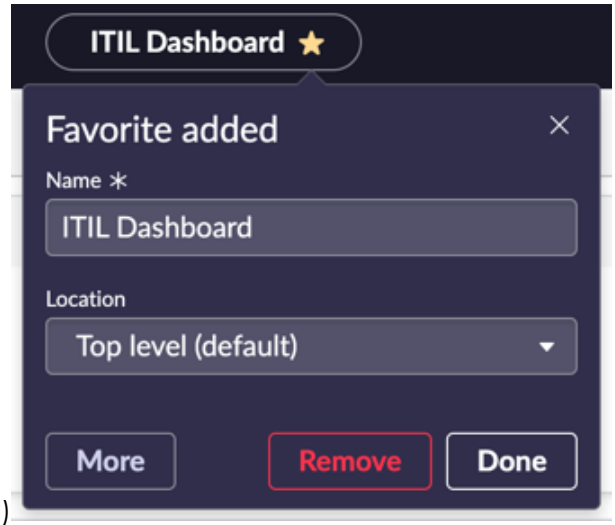
1. 次の表に示すいずれかの方法でお気に入りを追加します。

オプション	説明
任意のページから	任意のページから、コンテキストアプリピルの星アイコンを選択します。
[All] メニューから	◦ 単一のモジュールを追加するには:アプリケーションナビゲーターで、モジュール名の横にある星アイコンを選択します。 ◦ アプリケーションの下にすべてのモジュールを追加するには:アプリケーションナビゲーターで、アプリケーション名の横にある星アイコンを選択します。
クラシック環境のリストまたはレコードから	a. クラシック環境でリストまたはレコードを開きます。 b. リストまたはレコードタイトルの横にあるコンテキストメニューアイコン ( ) を選択します。 c. [**Create Favorite]** を選択します。 リストまたはレコードのビューごとに異なるお気に入りを追加できます。
ナレッジベース記事から	a. 移動先 すべて > セルフサービス > ナレッジ. b. ナレッジホームページから、ナレッジ記事を選択します。 c. ヘッダーで、星アイコンを選択します。

2. オプション: [お気に入りが追加されました] ダイアログボックスで、お気に入りを変更します。
サンプルの初期ダイアログ ボックスを次の例に示します。

自動翻訳

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



(Optional)

a. [名前] フィールドで、[お気に入り] メニューに表示される名前を編集します。

b. [**Location**] フィールドで、[Favorites] メニューのグループを作成した場合は、お気に入りをリストするグループを選択します。
グループを作成して [お気に入り] リストを整理する方法については、「 でのお気に入りの整理 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

c. 変更を保存するか、さらに変更を加えるか、お気に入りを削除します。

- これ以上変更しない場合は、 [完了] を選択します。
- お気に入りのアイコンとその色を変更するには、[その他] を選択し、アイコンとその色を選択して、[編集の保存] を選択します。
- お気に入りを削除するには、 [削除] を選択します。

でのお気に入りの整理 ネクストエクスペリエンス

お気に入りをフォルダ構造で整理すると、 ネクストエクスペリエンス の [お気に入り] メニューのエントリをすばやく見つけることができます。

始める前に

必要なロール：なし

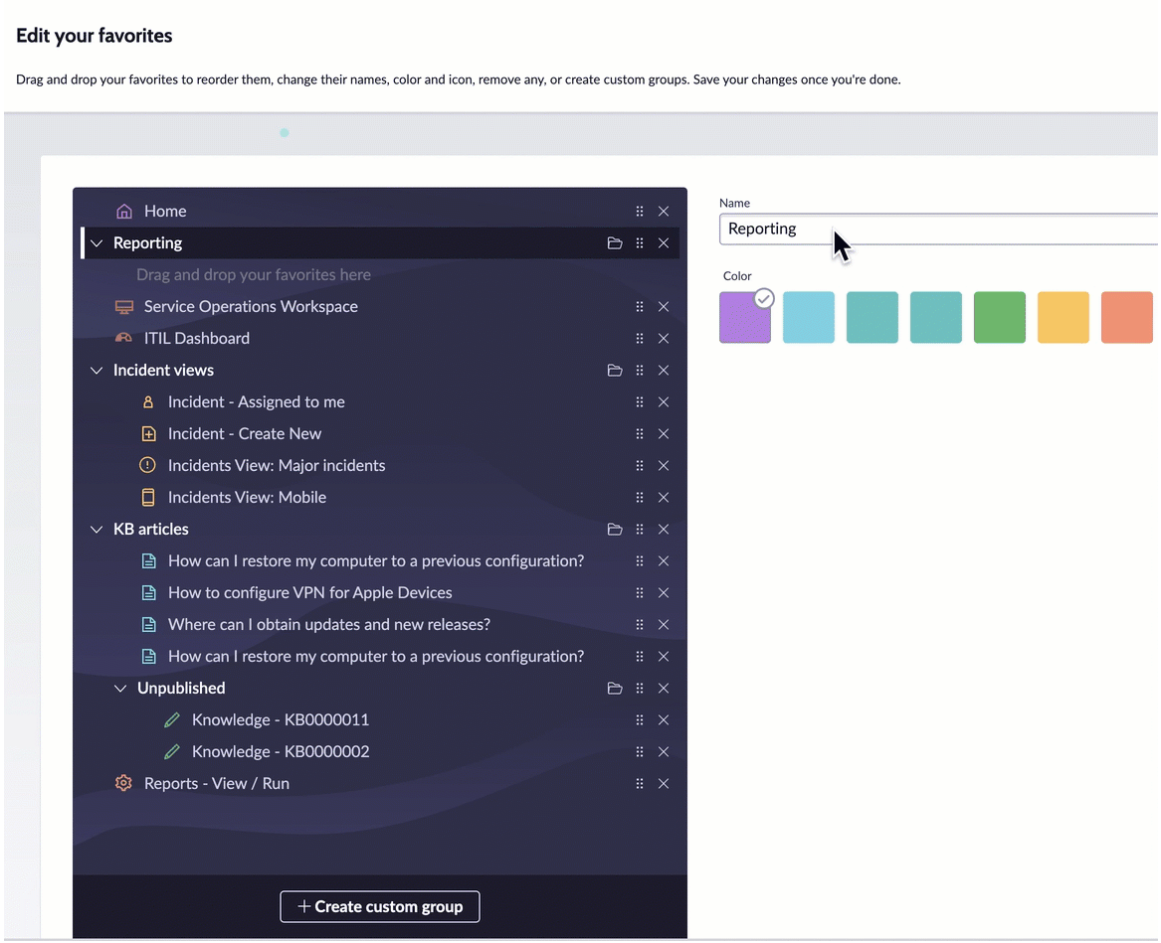
手順

1. ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションの [お気に入り] メニューを選択します。
2. [お気に入りの編集] アイコン ([ ) を選択します。
3. [カスタム グループの作成] を選択します。
4. [名前] フィールドに、グループの名前を入力します。
5. オプション: このグループのお気に入りに関連付けられているアイコンの色を選択します。
   また、グループ内のお気に入りごとに固有の色を設定することもできます。
6. お気に入りをグループ名の下にドラッグして、お気に入りをグループに移動します。

自動翻訳

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

Example



7. オプション: 前の手順を繰り返して、追加のカスタムグループまたはサブグループを作成します。
8. [**Save edits**] を選択します。

でのお気に入りの編集 ネクストエクスペリエンス

お気に入りの名前やアイコンを編集したり、お気に入りを並べ替えたり、グループに移動したり、不要になったお気に入りを削除したりして、 ネクストエクスペリエンス お気に入りメニューを最新の状態に保ちます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションの [お気に入り] メニューを選択します。
2. お気に入りを編集または削除します。

オプション	説明
お気に入りの編集	a. [お気に入りの編集] アイコン ([ ) を選択します。 b. [お気に入り] パネルで、お気に入りを選択します。 c. お気に入りを変更します。

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

自動翻訳

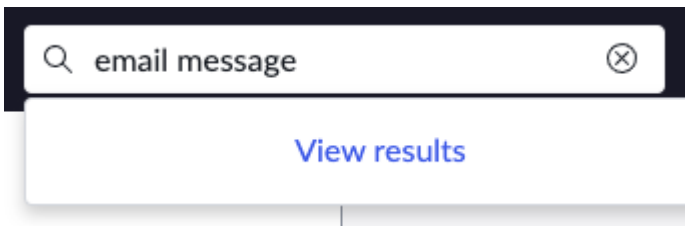
オプション	説明
	▪ お気に入りを並べ替えるには、リスト内の新しい場所にドラッグします。 ▪ お気に入りをグループ内に移動するには、グループ名の下にお気に入りをドラッグします。 ▪ 名前をカスタマイズするには、[名前] フィールドに別の名前を入力します。 ▪ アイコンを変更するには、[アイコン] リストから別のアイコンを選択するか、[色] リストから色を選択します。 **d.** [**Save edits**] を選択します。
お気に入りの削除	[お気に入りを削除] アイコン ([×]) を選択します。

での検索の使用 ネクストエクスペリエンス

グローバル検索では、ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション 検索フィールドから複数のレコードタイプを一度に検索できます。検索では、ソース別にグループ化された、最も関連性の高い結果を返すか、検索クエリと完全に一致するレコードに直接移動します。グローバル検索結果と、アクセス可能なワークスペースアプリケーションの結果を切り替えることができます。

統一ナビゲーション 検索フィールドでの検索

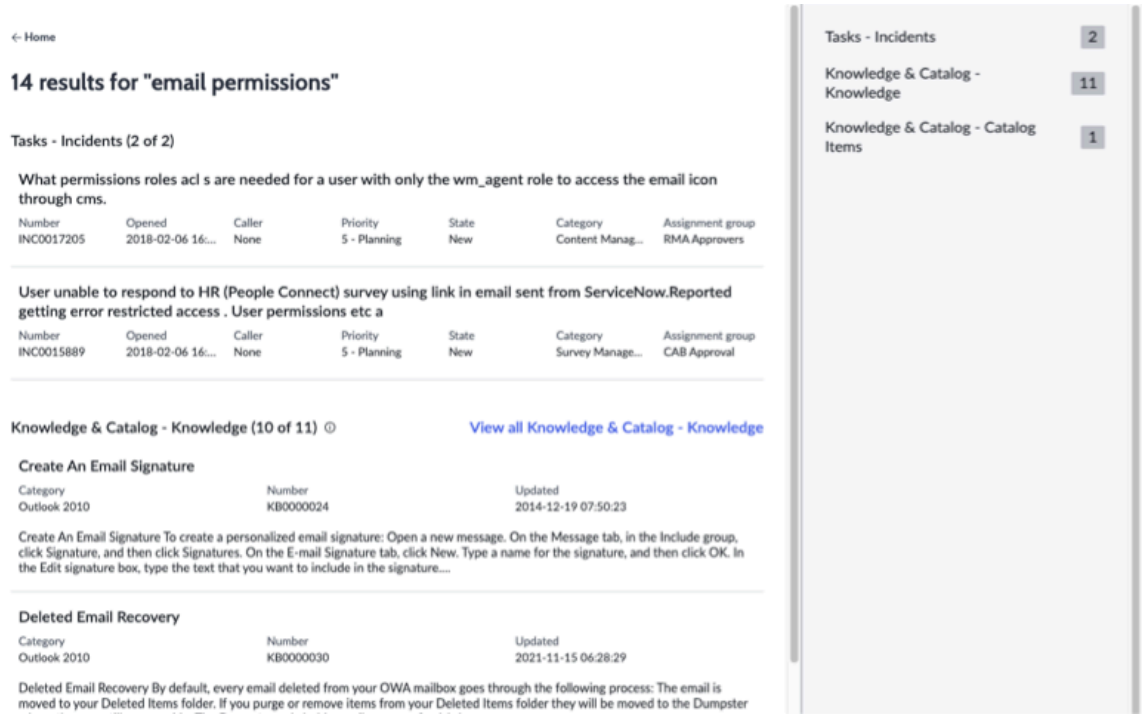
グローバル検索を実行するには、 統一ナビゲーション 検索フィールドに検索クエリを入力し、[結果を表示] を選択するか、Enter キーを押します。



検索結果ページには、検索に一致したレコードの合計数が報告され、一致するレコードを含む検索可能な各テーブルからの選択された結果がプレビューされます。検索結果レコードを開くには、プレビューリストでそのレコードを選択します。

自動翻訳

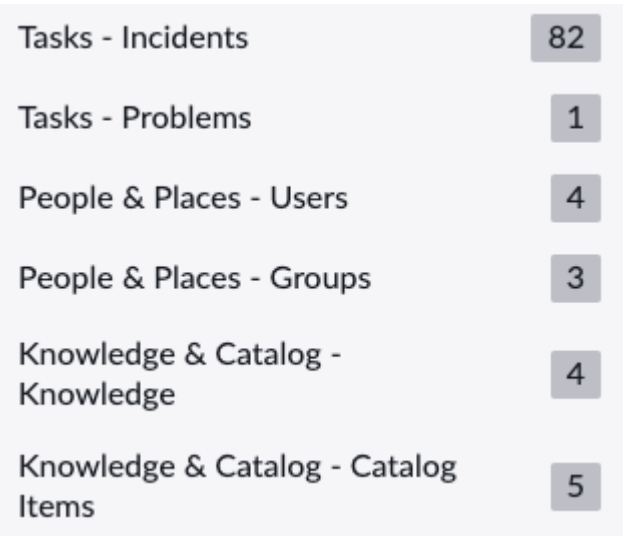
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ネクストエクスペリエンス検索結果ページの内容の詳細については、以下を参照してください。 の検索結果ページ ネクストエクスペリエンス .

検索結果ページのソースで検索を絞り込む

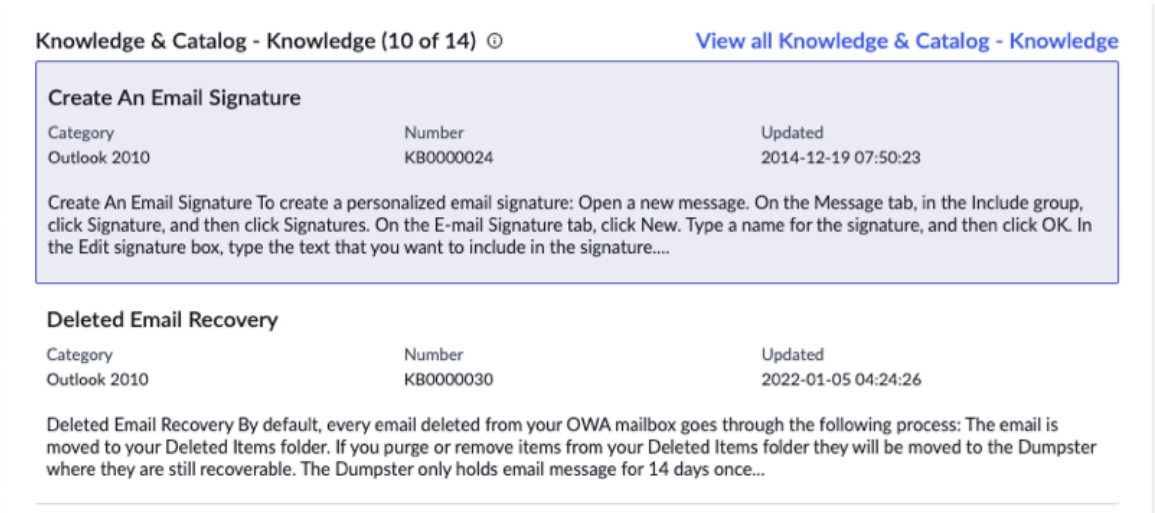
検索結果ページには、ソーステーブルのリストが含まれ、それぞれに含まれる一致するレコードの数が表示されます。エントリを選択すると、指定したソーステーブルの検索結果が表示されます。



ソーステーブルの一致するレコードがプレビュー可能な数よりも多い場合、結果ページのテーブルタイトルの横に [すべて表示] リンクが表示されます。指定したテーブルの一致するすべてのレコードを表示するには、このリンクを選択します。

自動翻訳

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

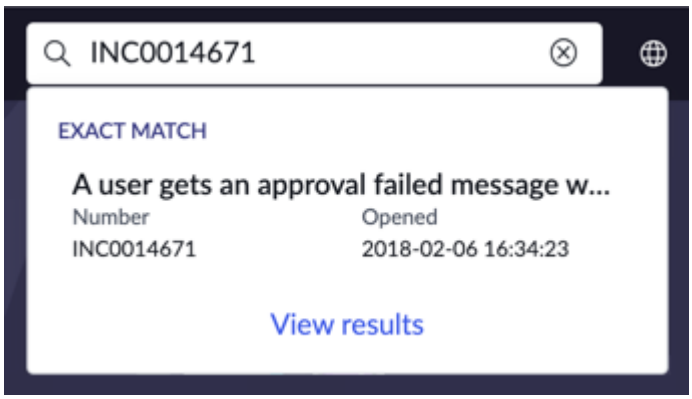


検索結果ページから開始点に戻る

検索を開始したページに戻るには、検索結果ページの合計結果数の上に表示される左矢印のリンクを選択します。このリンクのタイトルは、戻るページを示します。たとえば、ホームページから検索した場合、リンクテキストは [ホーム] になりますが、ダッシュボードページから検索した場合、リンクテキストは [ダッシュボードの概要] になります。

完全一致を使用した特定のレコードの検索

統一ナビゲーション検索フィールドにレコード番号を入力します。Enter キーを押したり、[結果を表示] を選択したりしないでください。検索フィールドに、[完全一致] タグが付けられたレコードのプレビューが表示されます。プレビューを選択すると、検索結果ページをバイパスして、一致したレコードに直接移動します。

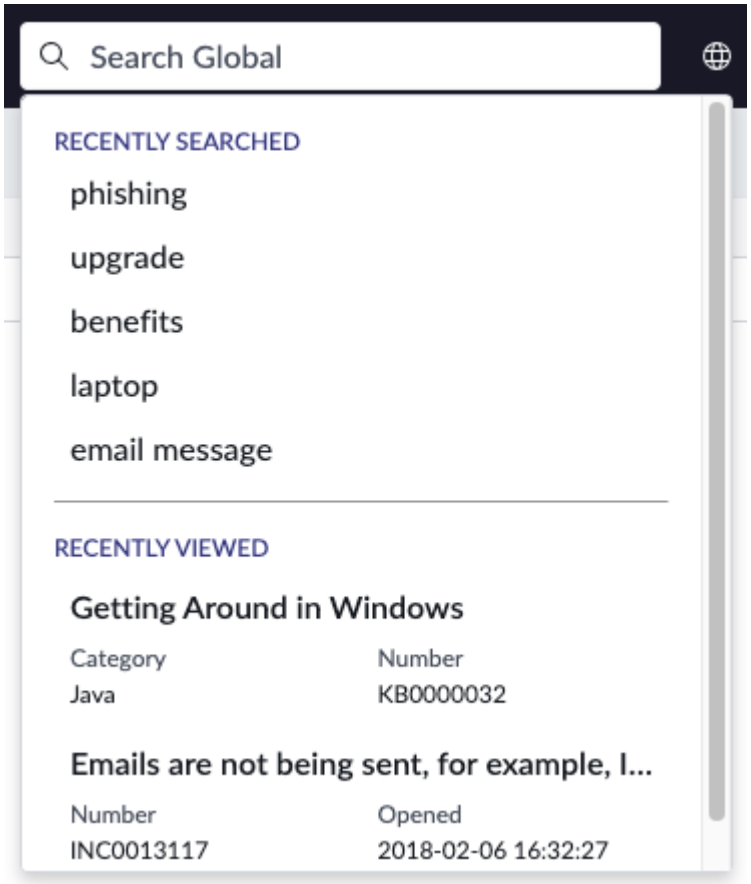


最新の検索クエリと結果にアクセス

空の 統一ナビゲーション 検索フィールドを選択すると、最新の検索クエリと最近表示した検索結果を示すリストが表示されます。[最近の検索] にあるクエリを選択して繰り返すか、[最近の表示] にある検索結果レコードを選択してそれに移動します。

自動翻訳

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



利用可能なワークスペースアプリケーションでの検索結果の表示

ワークスペースアプリケーションで検索するアクセス権がある場合は、検索後に 統一ナビゲーション 検索フィールドの右側に矢印が表示され、グローバル検索での結果とワークスペースアプリケーションでの結果を切り替えることができます。

たとえば、グローバル検索を実行した後に図のコンテキストメニューが利用可能になった場合は、コンテキストメニューから **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] を選択して、CSM/FSM 構成可能ワークスペースで検索結果を表示できます。

選択したワークスペースアプリケーションで完全一致が開きます。たとえば、**[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] を選択し、レコード番号を入力し、検索結果でレコードのプレビューを選択した場合、レコードは CSM/FSM 構成可能ワークスペースで開きます。

Next Experience スタートページオプションの設定

複数のスタートページオプションにより、 ネクストエクスペリエンスで一日を始めるのに最適な場所を判断できます。ServiceNowのニーズに合わせたページから開始できるようにランディングページを構成します。

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

ServiceNow®を起動したとき、または画面上部のロゴを選択したときに開くページには、いくつかのオプションがあります。

スタートページのオプション

どのページにも、ページのロード中にユーザーを別のページに移動するためのリダイレクトルールを設定できます。

ネクストエクスペリエンス デフォルトのランディングページ

デフォルトのランディングページには、 ネクストエクスペリエンス が有効になっているインスタンスのタスクに対するユーザーを方向付けるのに役立つ情報が用意されています。このページのバリアントは、セットアップに応じて使用できます。詳細については、「ネクストエクスペリエンスのデフォルトランディングページの詳細」を参照してください。

構成可能なワークスペースのホーム

構成可能なワークスペース内の任意のページを開始ページにすることができます。構成可能ワークスペースオプションの詳細については、「構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。

ユーザーが選択したランディングページ

ユーザー設定に基づいて、プラットフォーム上の任意のページを選択して開始できます。ユーザーが選択したランディングページは、構成可能なワークスペース内の任意のページにすることもできます。

管理者が選択したランディングページ

このオプションは、ワークスペース内の任意のページだけでなく、クラシック ダッシュボードにも設定できます。アドミニストレーターは、ユーザーを構成可能なワークスペースに誘導するロールベースのロジックを含めることができます。詳細については、次を参照してください。

- ネクストエクスペリエンス 対応インスタンスでコア UI のグローバルランディングページを構成
- ネクストエクスペリエンス でユーザーごとのランディングページを構成

レスポンシブダッシュボード

クラシック環境で作成されたレスポンシブダッシュボードから開始して、構成可能なワークスペースでは使用できない既存のダッシュボードを使用できます。詳細については、「レスポンシブ ダッシュボードをホームとして設定」を参照してください。

ホームページ

ホームページは廃止された機能です。以前のリリースのホームページは、 Tokyo リリース以降は読み取り専用です。ホームページをレスポンシブ ダッシュボードに変換する方法については、「 ホームページ廃止ヘルプツール 」を参照してください。

スタートページの選び方

スタート ページのさまざまなオプションは、さまざまな目的を果たします。たとえば、ほとんどのデータが構成可能なワークスペースではなくクラシック環境にある場合は、スタートページにレスポンシブダッシュボードを選択します。

アップグレードの考慮事項

ネクストエクスペリエンスが有効になっているインスタンスにアップグレードする場合は、編集機能が失われないように、ホームページをレスポンシブダッシュボードに変換することをお勧めします。ネクストエクスペリエンスを有効にすると、ホームページはデフォルトでオフになります。詳細については、「ホームページ廃止ヘルプツール」を参照してください。

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

自動翻訳

ネクストエクスペリエンス アドミニストレーターの起動オプション

アドミニストレーターは、ユーザーが ServiceNow にログインするときに開始する場所を構成できます。

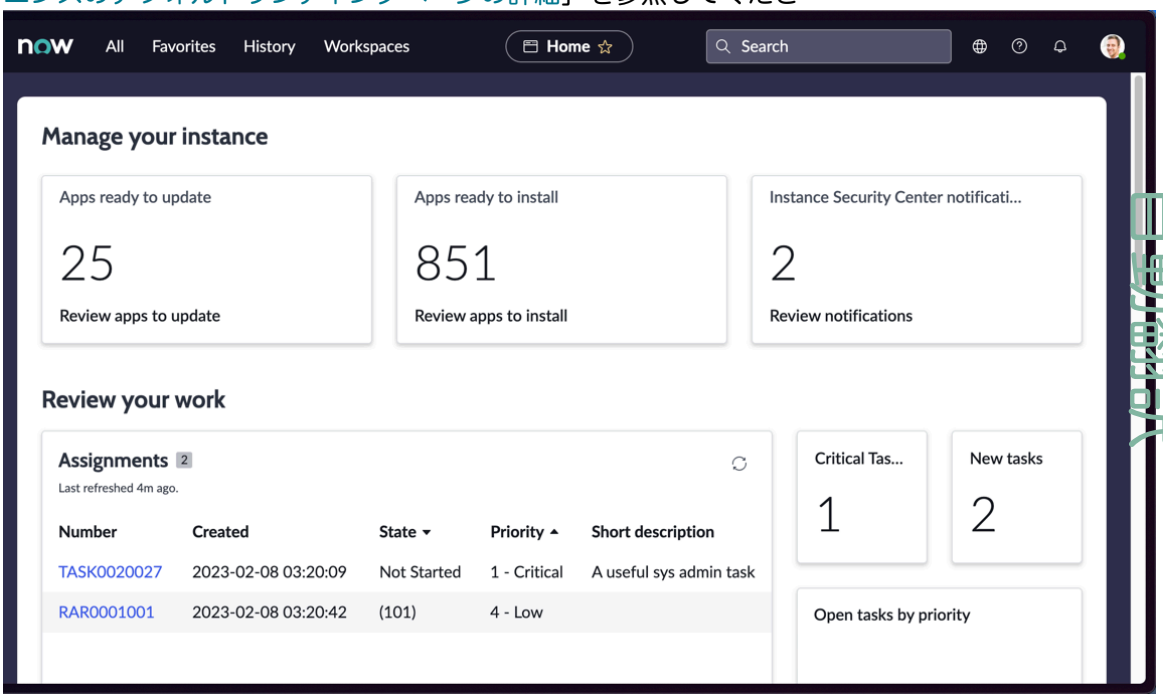
開始ページを決定する

構成するスタートページは、自分のニーズと組織のニーズに対応する必要があります。 ネクストエクスペリエンス デフォルトのランディングページには、差し迫ったタスクに対処するために選択できる可視化が表示されます。ダッシュボードと構成可能なワークスペースは、より焦点を絞った情報を提供できます。

オプション

ネクストエクスペリエンス デフォルトのランディングページ

デフォルトのランディングページには、 ネクストエクスペリエンス が有効になっているインスタンス内のタスクに対するユーザーを方向付けるのに役立つ情報が表示されます。このページのバリアントは、セットアップに応じて使用できます。詳細については、「ネクストエクスペリエンスのデフォルトランディングページの詳細」を参照してください。



カスタム ネクストエクスペリエンス ランディングページ

さまざまな対象者向けにカスタム Next Experience ランディングページを作成することで、ユーザーが作業を開始するために必要な情報を提供できます。詳細については、「ネクストエクスペリエンス ランディングページの作成」を参照してください。

構成可能なワークスペースのホーム

構成可能なワークスペース内の任意のページを開始ページにすることができます。構成可能ワークスペースオプションの詳細については、「構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。

管理者が選択したランディングページ

アドミニストレーターは、ユーザーが選択したページを上書きできるすべてのユーザーのデフォルトのランディングページを設定できます。このオプションは、ワークスペース内の任意のページにすることができますが、クラシックのレスポンシブダッシュボードにすることもできます。アドミニストレーターは、ユーザーを構成可能なワークス

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

ペースに誘導するロールベースのロジックを含めることもできます。詳細については、次を参照してください。

- ネクストエクスペリエンス 対応インスタンスでコア UI のグローバルランディングページを構成
- ネクストエクスペリエンス でユーザーごとのランディングページを構成

レスポンシブダッシュボード

クラシック環境で作成されたレスポンシブダッシュボードから開始して、構成可能なワークスペースでは使用できない既存のダッシュボードを使用できます。詳細については、「レスポンシブ ダッシュボードをホームとして設定」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス ユーザー起動オプション

ユーザーは、 ServiceNow にログインするときに開始する場所を指定できます。

スタートページを決定する

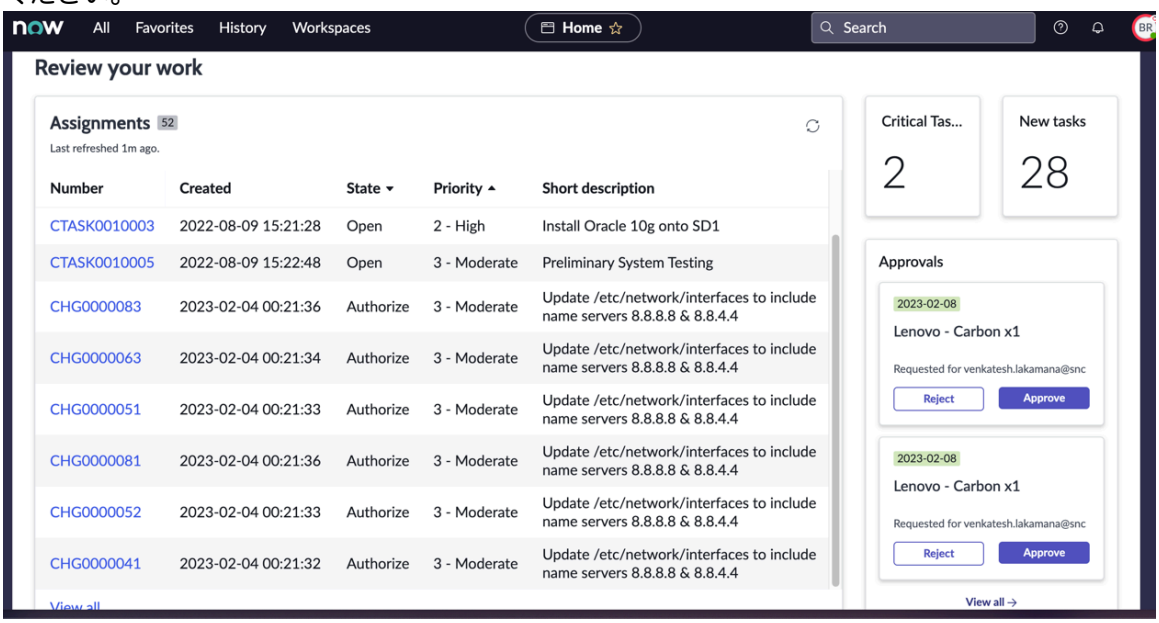
構成するスタートページは、日常のニーズに対応する必要があります。 ネクストエクスペリエンス デフォルトのランディングページには、差し迫ったタスクに対処するために選択できる可視化が表示されます。構成可能なワークスペースでは、より焦点を絞った情報を提供できます。

注: アドミニストレーターは、個々のユーザーが上書きできない開始ページを構成できます。

オプション

ネクストエクスペリエンス デフォルトのランディングページ

デフォルトのランディングページには、 ネクストエクスペリエンス が有効になっているインスタンス内のタスクに対するユーザーを方向付けるのに役立つ情報が表示されます。このページのバリアントは、セットアップに応じて使用できます。詳細については、「ネクストエクスペリエンスのデフォルトランディングページの詳細」を参照してください。



構成可能なワークスペースのホーム

構成可能なワークスペース内の任意のページを開始ページにすることができます。構成可能ワークスペースオプションの詳細については、「構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。

ユーザーが選択した別のランディングページ

自動翻訳

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

ユーザー設定に基づいて、プラットフォーム上の任意のページを選択して開始できます。ユーザーが選択したランディングページは、構成可能なワークスペース内の任意のページにすることもできます。詳細については、「ユーザーが選択したスタートページを構成する」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス ユーザー設定

ネクストエクスペリエンス では、インスタンス UI をカスタマイズするためのユーザー設定が提供されます。

admin ロールを持っている場合は、グローバル設定を行うことで、インスタンス全体での ネクストエクスペリエンス の動作をカスタマイズできます。

次の表に、さまざまな設定タイプをカスタマイズする方法を示します。

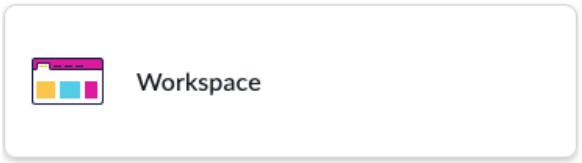
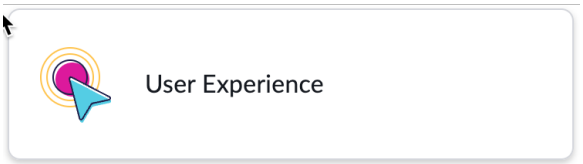
ネクストエクスペリエンス ユーザー設定

Display	ネクストエクスペリエンス表示設定の構成:自分に合った UI を実現します。
Accessibility	ネクストエクスペリエンスアクセシビリティ設定を構成する:アクセシビリティ設定を構成します。
Debugging	ネクストエクスペリエンスデバッグ設定を構成する: ネクストエクスペリエンス インスタンスをデバッグし、 ネクストエクスペリエンス コンポーネントとスクリプトの既存エラーと潜在的なエラーを検出して削除します。 **注:** デバッグ設定は、admin ロールを持つユーザーにのみ表示されます。
Theme	でのテーマの選択 ネクストエクスペリエンス:利用可能な複数のテーマから選択して、 ネクストエクスペリエンス インスタンスをカスタマイズします。 **注:** テーマユーザー設定に表示されるテーマは、ユーザーアクセスとアドミンのカスタマイズによって決まります。
Notifications	ネクストエクスペリエンス通知設定を構成する: インスタンス全体の Web 通知とメール通知を設定します。
Language & Region	ネクストエクスペリエンス言語と地域設定を構成する:日付と時刻の形式、タイムゾーン、優先言語を設定します。

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス ユーザー設定 (続く)

	ネクストエクスペリエンス ワークスペース設定の構成 注: ワークスペースの設定は、ワークスペースへのアクセス権があり、ワークスペースにフォーカスしている場合にのみ表示されます。
	ネクストエクスペリエンスユーザーエクスペリエンス設定の構成: ネクストエクスペリエンス インスタンスのユーザーエクスペリエンスを設定します。

ネクストエクスペリエンス表示設定の構成

最適な UI になるように ネクストエクスペリエンス 表示設定を構成します。

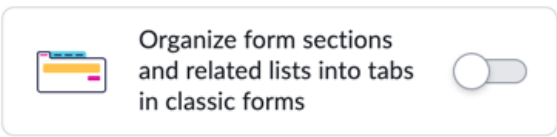
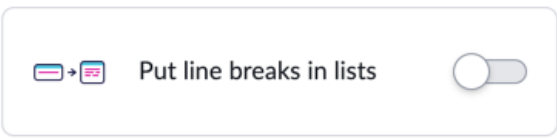
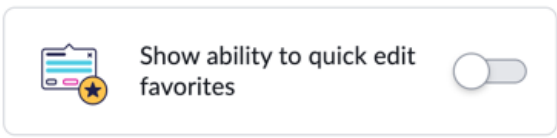
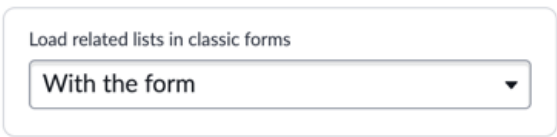
始める前に

必要なロール：なし

手順

1. ユーザーメニュー > 設定 > 表示.
2. 構成する設定を選択します。

設定を表示

オプション	説明
	フォームと関連リストをタブに表示して、フォームセクションに直接移動できるようにします。
	同じリストエントリで現在の行を終了し、新しい行を開始できます。
	お気に入りを追加するときに、その名前と場所を編集できるようにします。
	次のいずれかのタイミングで、関連リストをクラシック形式でロードします。 ◦ フォームで ◦ フォームのロード後 ◦ オンデマンド

自動翻訳

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

オプション	説明
Use compact spacing mode	フォームのフィールド、コントロール、リストの行と列の間隔を最適化し、フォームとリストにより多くのコンテンツを表示します。
Show help tips on forms	インスタンスの機能を使用および設定するためのツールヒントが表示されます。
Always show top navigation	メニューから新しいウィンドウを開いたときの永続的なトップナビゲーションを設定して、メニューに引き続きアクセスできるようにします。
Show results from other menus when filtering menu items	統一ナビゲーション内の任意のメニューからフィルタリングするときに、[履歴] メニューを除くすべてのメニューの結果を表示します。オフにすると、メニューにはフィルタリングしているメニューの結果のみが表示されます。「すべて」メニューは、この設定に関係なく、「履歴」メニューを除くすべてのメニューから結果を返します。

ネクストエクスペリエンスアクセシビリティ設定を構成する

ネクストエクスペリエンスアクセシビリティ設定を設定して、最もアクセスしやすい UI を実現します。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 ユーザーメニュー > 設定 > アクセシビリティ.
2. 構成する設定を選択します。

アクセシビリティ設定

フィールド	説明
Show date and time formats on forms	括弧内にページの日付と時刻を表示します。
Replace colors with patterns in charts and graphs	色だけでなく、ストライプや破線などのパターンを使って表示するようにチャートやグラフを調整します。
Enable special keyboard shortcuts	キーボードショートカットを使用すると、ユーザーインターフェイスの一般的なアクションをすばやく実行できます。モーダルに表示されるキーボードショートカットは、表示している画

自動翻訳

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

フィールド	説明
	面に固有です。詳細については、「ネクストエクスペリエンス のキーボードショートカット」を参照してください。 **注:** クラシック環境で作業している場合は、「 コア UI のキーボードショートカット」を参照してください。
Show all buttons without the need to hover	非表示のフィールドをすべて表示し、ユーザーがフィールドにカーソルを合わせる必要がないようにします。ホバーテキストは無効です。
Enable data table for charts and graphs	スクリーンリーダーアクセスを簡易にするため、チャートとグラフデータを含むテーブルを表示します。
Reduce motion	画面を切り替えるときのアニメーションの速度を下げます。この削減は、主にログインアニメーションに関連しています。
Enable accessibility in classic	キーボードナビゲーションを拡張し、クラシック環境で有効にするタブストップを増やすことで、リスト、フォームフィールド、およびカード内のアイコンやボタンにタブで移動できるようにします。このオプションでは、フォームに関する追加情報も表示されます。
Enable keyboard focus on truncated text	切り捨てられたテキストを含むフィールドにフォーカスを保持できるため、ユーザーはキーボードを使用して非表示のテキストを表示できます。ホバーテキストは無効です。

注: ユーザーが Windows での強制色やコントラストなど、オペレーティング システム固有の設定を構成している場合、これらの設定は ネクストエクスペリエンス ユーザー設定やテーマによって上書きされません。これらの OS 固有の設定を無効にすると、色とテーマの動作は ネクストエクスペリエンス UI で定義された動作に戻ります。

ネクストエクスペリエンスデバッグ設定を構成する

ネクストエクスペリエンス インスタンスをデバッグして、ネクストエクスペリエンスコンポーネントとスクリプトの既存エラーと潜在的なエラーを検出して削除します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 ユーザーメニュー > 設定 > デバッグ.
2. いずれかのデバッグオプションを選択します。

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

自動翻訳

デバッグ

フィールド	説明
スクリプトデバッガ	スクリプトトレーサーとセッションログを含む JavaScript デバッガーを開きます。詳細については、「スクリプトのデバッグ」を参照してください。
UX ソースマップ	ブラウザーで UX ソースマップを使用してデバッグを実行できます。たとえば、Firefox v102+ で使用する場合、ユーザーはコンポーネントコードにブレークポイントを設定でき、ブラウザーがそのブレークポイントで停止すると、変数名がスコープセクションに表示されます。 **注:** UX ソースマップを使用してデバッグしていない場合は、インスタンスのパフォーマンスを低下させる可能性があるため、このユーザー設定をオフに切り替えることをお勧めします。
自動テストフレームワーク (ATF) ページインスペクター	ページインスペクターを使用して、クラシックカスタム UI ページで作成されたページを識別して検査できます。詳細については、「Page Inspector」を参照してください。
Seismic 開発者ツール	Chrome ウェブストアの Seismic 開発者ツールのダウンロード ページへのリンクを開きます。Seismic Dev Tools(SDT)Chrome拡張機能は、Seismic開発者が欠陥やパフォーマンスの問題を効果的に特定、診断、解決するのに役立つツールです。 **注:** このオプションは、*glide.ui.next_experience.seismic_developer_to* システムプロパティを **false** に設定することで、デバッグユーザー設定から削除できます。

ネクストエクスペリエンス言語と地域設定を構成する

言語と地域設定を構成し ネクストエクスペリエンス 最適な UI を実現します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ユーザーメニュー > 設定 > 言語と地域.
2. 構成する設定を選択します。

自動翻訳

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

設定を表示

オプション	説明
Date and time format YYYY-MM-DD 09:00:01	日付と時刻の表示形式を設定します。次のオプションがあります。 **a.** YYYY-MM-DD 09:00:01 5 分前 **b.** YYYY-MM-DD 09:00 5 分前 **c.** YYYY-MM-DD 09:00:01 **d.** YYYY-MM-DD 09:00 **e.** 5 分前 **注:** 現在の年に 「YYYY-**MM-DD 09:00 5** 分前 」または 「YYYY-**MM-DD 09:00** 」を選択した場合、現在の年 (YYYY)は省略されます。
Timezone America/Los_Angeles	現在のセッションのタイムゾーンを決定するか、デフォルトのタイムゾーンに戻します。次回ログイン時に、タイムゾーン設定はシステムのデフォルト、またはタイムゾーンのユーザープロファイル設定に戻ります。
Language English	複数の言語にアクセスできる場合にインスタンスで使用する言語を設定します。この設定は、言語プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「言語のアクティブ化 」を参照してください。

でのテーマの選択 ネクストエクスペリエンス

ユーザー設定メニューでテーマバリアントまたは代替カラーパレットを選択して、 ネクストエクスペリエンス インスタンスをカスタマイズします。

始める前に

注: このタスクの説明に従ってテーマを選択するには、アドミニストレーターが少なくとも 1 つのテーマを有効にする必要があります。テーマのバリアントの詳細については、「 コアスタイル、色、バリアント、代替カラーパレット」を参照してください。代替カラーパレットの定義の詳細については、「 代替カラーパレットを追加」を参照してください。

必要なロール：なし

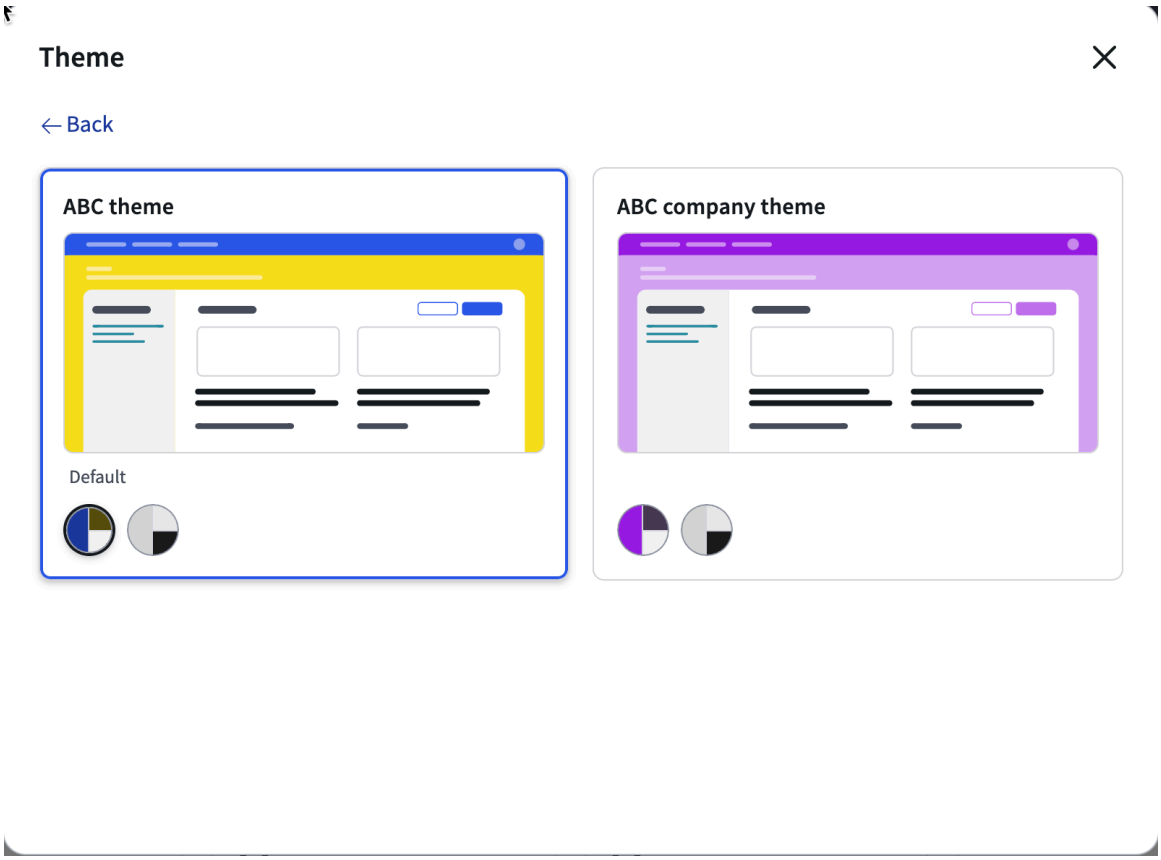
手順

1. 統一ナビゲーションバナーで、ユーザー
2. [**Preferences**] を選択します。
3. [テーマ] ボタンを選択します。
4. 利用可能なテーマを選択します。
   [テーマ] ユーザー初期設定に表示されるテーマは、アドミニストレーターが行ったカスタマイズによって異なります。複数のテーマから選択して、 ネクストエクスペリエンス インスタンスに適用できます。

自動翻訳

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

各テーマカードには、コアテーマと、そのコアテーマに関連付けられているすべてのバリアントまたは代替カラーパレットが表示されます。コアテーマの下の円にカーソルを合わせると、バリアントまたは代替カラーパレットのプレビューが表示されます。インスタンスに適用されたテーマカードの周囲に色付きの境界線が表示されます。



ネクストエクスペリエンス通知設定を構成する

ネクストエクスペリエンス で製品内およびシステム通知を受信する方法を設定します。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 ユーザーメニュー > 設定 > **Notifications**.
2. [全般] タブを選択します。
3. プラットフォーム外のシステム通知の設定を行います。

オプション	説明
通知を許可	すべての通知を有効または無効にします。
高度な設定	システム通知、カスタム通知、および配送チャネルの通知設定をカスタマイズします。
システム通知	システム通知カテゴリ ([承認通知]や [コネクト通知] など) を有効または無効にします。
カスタム通知	カスタム通知を有効または無効にします。

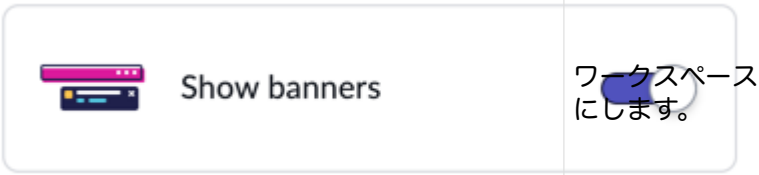
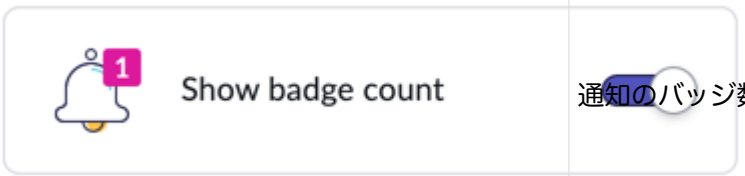
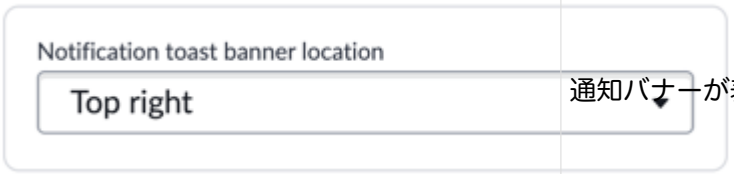
自動翻訳

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

オプション	説明
配送チャネル	個々の配送チャネルを有効または無効にします。

高度な通知設定の詳細については、「Next Experience のシステム通知とカスタム通知および配送チャネルの設定」を参照してください。

4. [**Next Experience** (ネクストエクスペリエンス)] タブを選択します。
5. 製品内通知の設定を構成します。

オプション	説明
	ワークスペースに通知バナーを表示できるようにします。
	通知のバッジ数を表示します。
	通知バナーが表示される画面上の場所。

ネクストエクスペリエンス ワークスペース設定の構成

ワークスペースの表示設定を行います。

始める前に

ワークスペース 設定は、 ワークスペース にアクセスでき、 ワークスペース フォーカスがある場合にのみ表示されます。

必要なロール: なし

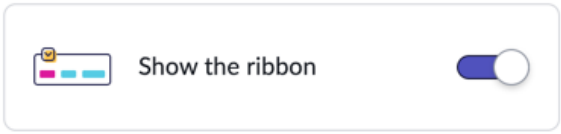
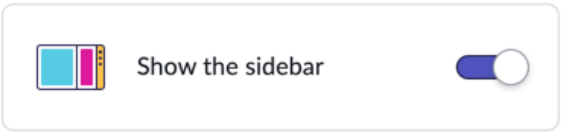
手順

1. 移動先 ユーザーメニュー > 設定 > ワークスペース.
2. 構成する設定を選択します。

自動翻訳

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

ワークスペース

フィールド	説明
	フォームのロード時にデフォルトでリボンウィジェットを表示します。
	フォームのロード時にデフォルトでコンテキストサイドパネルを表示します。

ネクストエクスペリエンスユーザーエクスペリエンス設定の構成

ネクストエクスペリエンスインスタンスのユーザーエクスペリエンス設定を構成します。

始める前に

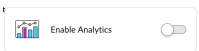
必要なロール：なし

手順

1. ユーザーメニュー > 設定 > ユーザーエクスペリエンス.
2. 必要な設定を選択します。

> **注:** 次の表に記載されている設定は、すべてのユーザーが利用できるとは限りません。表示される項目は、ユーザーアクセスとアドミニストレーターによるカスタマイズによって決まります。

ユーザーエクスペリエンス

Field (フィールド)	Description (説明)
	ユーザーが ネクストエクスペリエンス インスタンスにログインしたときに表示される開始ページ。スタート ページのオプションの詳細については、「ユーザーが選択したスタートページを構成する」を参照してください。
	ネクストエクスペリエンスインスタンスの利用状況アナリティクスの追跡をオンまたはオフにできるオプション。
	インスタンスの ネクストエクスペリエンス UI をオフにできるオプション。インスタンスで ネクストエクスペリエンス UI をオフにすると、コア UIが表示されます。 **注:** アドミニストレーターは、*glide.ui.polaris.on_off_user_pref_enabled* を **true** に設定することで、このオプションを有効にできます。

ネクストエクスペリエンス のキーボードショートカット

キーボードショートカットを使用すると、ユーザーインターフェイスの一般的なアクションをすばやく実行できます。

モーダルに表示されるキーボードショートカットは、表示している画面に固有のものです。キーボードショートカットは、使用しているブラウザとオペレーティングシステムによって異なります。

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

自動翻訳

インスタンスのキーボードショートカットを有効にするには、「ネクストエクスペリエンスアクセシビリティ設定を構成する」を参照してください。

一般的な ネクストエクスペリエンス キーボードショートカット

Microsoft WindowsキーボードとmacOSキーボードの最も一般的なキーの組み合わせを次の表に示します。

一般的な ネクストエクスペリエンス キーボードショートカット

アクション	Windows キーボード ショートカット	macOS キーボード ショートカット
モーダルに表示しているページのショートカットを表示	Ctrl + /	Command + /
メールの作成	Ctrl + Alt + e	Command + Option + e
新しいレコードの作成	Shift + Alt + n キー	Shift + Option + N
現在のページをお気に入りに追加またはお気に入りから外す	Ctrl + Shift + F	Command + Shift + F
ユーザーの代理操作を行う	Ctrl + Shift + i	Command + Shift + i
インスタンスのランディングページを開く	Ctrl + Alt + z	Command + Option + z
インスタンスツールバーを開いてドメインを変更する	Ctrl + Alt + T	Command + Option + T
リストをリフレッシュする	Shift + Alt + r	Shift + Option + R
レコードを保存する	Ctrl + S	Command +

ネクストエクスペリエンス メニューを表示するためのキーボードショートカット

Microsoft WindowsおよびmacOSのメニューを表示するためのキーボードショートカットを次の表に示します。

ネクストエクスペリエンス メニューを表示するためのキーボードショートカット

このメニューを開く	Windows キーボード ショートカット	macOS キーボード ショートカット
[All (すべて)] メニュー	Ctrl + Alt + A	Command + Option + A
管理メニュー	Ctrl + Shift + a	Command + Shift + a
お気に入りメニュー	Ctrl + Alt + F	Command + Option + F
ヘルプメニュー	Ctrl + Shift + /	Command + Shift + /
[History (履歴)] メニュー	Ctrl + Alt + h	Command + Option + h
[Workspaces (ワークスペース)] メニュー	Ctrl + Alt + w	Command + Option + w
[通知] メニュー	Ctrl + Shift + K	Command + Shift + K
ユーザープロファイルメニュー	Ctrl + Shift + U	Command + Shift + U

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス フォーカスを適用するためのキーボードショートカット

Microsoft WindowsとmacOSにフォーカスを適用するためのキーボード ショートカットを次の表に示します。

ネクストエクスペリエンス フォーカスを適用するためのキーボードショートカット

フォーカスを適用	Windows キーボード ショートカット	macOS キーボード ショートカット
グローバル検索	Ctrl + Alt + G	Command + Option + G
ページのメインコンテンツ	Ctrl + Alt + P	Command + Option + P
ブレッドクラムナビゲーション	Ctrl + Shift + C	Command + Shift + C
サイドナビゲーションページ	Ctrl + Alt + 1	Command + Option + 1
[ワークスペース] タブ	Ctrl + Alt + 2	Command + Option + 2
[ページ] タブ	Ctrl + Alt + 3	Command + Option + 3
[レコード] タブ	Ctrl + Alt + 4	Command + Option + 4
コンテキスト サイドバー	Shift + Alt + X キー	Shift + Option + X
アクティビティストリーム作成テキストフィールド	Shift + Alt + c	Shift + Option + c
最初のアクションボタン	Shift + Alt + t	Shift + Option + T
フォームの最初のフィールド	Shift + Alt + F	Shift + Option + F
アクティビティストリームの最初のタイル	Ctrl + Alt + x	Command + Option + X
ページの主要な要素にフォーカスを移動する	Ctrl + J	Command + J
ページの主要な要素間でフォーカスを後方に移動する	Ctrl + Shift + j	Command + Shift + J
フォームの見出し全体にフォーカスを移動する	Shift + Alt + h	Shift + Option + h

追加の ネクストエクスペリエンス キーボードショートカット

Microsoft WindowsとmacOSのその他のキーボードショートカットを次の表に示します。

追加の ネクストエクスペリエンス キーボードショートカット

アクション	Windows キーボード ショートカット	macOS キーボード ショートカット
インスタンスツールバーを開いてドメインを変更する	Ctrl + Alt + T	Command + Option + T
エージェント受信ボックスを開く	Shift + Alt + i	Shift + Option + i
サイドバーディスカッションチャットを開く	Shift + Alt + d	Shift + Option + d

自動翻訳

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

追加の ネクストエクスペリエンス キーボードショートカット (続く)

アクション	Windows キーボード ショートカット	macOS キーボード ショートカット
リスト検索を開く	Shift + Alt + S	Shift+Option+S
リストフィルターを開く	Shift + Alt + b	Shift + Option + b
OpenFrame ウィンドウを開く	Shift + Alt + Z	Shift + Option + Z
ページレイアウトを切り替えます	Shift + Alt + L	Shift+Option+L
サイズ変更可能なペインを展開/折りたたむ	Shift + Alt + P	Shift + Option + P
直近のメール通信に返信する	Shift + Alt + e	Shift+Option+E

のレコードのフォロー ネクストエクスペリエンス

ネクストエクスペリエンス のクラシック環境で作業メモまたはコメントをフォローして、レコードに作業メモまたはコメントが追加されたときに通知を受け取ります。

始める前に

必要なロール：なし

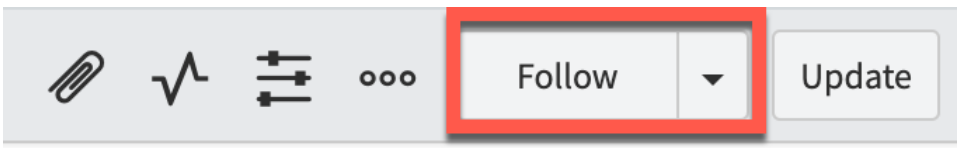
手順

1. クラシック環境のレコードに移動します。

   たとえば、 すべて > インシデント > 自分にアサイン済み をクリックし、フォローするインシデントを選択します。

   注: ワークスペース内からのレコードのフォローはサポートされていません。

2. [フォロー] を選択します。

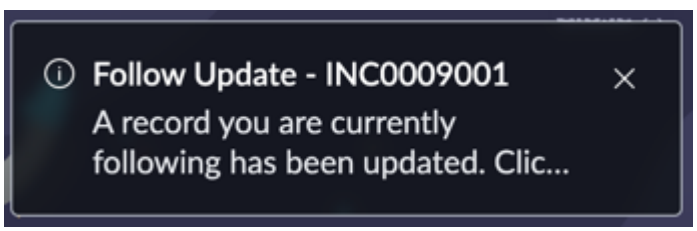


注: レコードに関する通知の受信を停止するには、[フォロー中/フォロー解除] を選択します。

タスクの結果

コメントまたは作業メモがレコードに追加されると、通知設定に従って、通知がバナーとして [通知] メニューに表示されます。通知を選択すると、更新されたレコードを開くことができます。

次の例は、通知の例を示しています。



自動翻訳

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

関連情報

ネクストエクスペリエンス通知設定を構成する

ネクストエクスペリエンス UI の構成

生産性を向上させ、エンゲージメントを向上させ、Now Platform全体のインサイトを明らかにするようにServiceNow ネクストエクスペリエンスを設定します。

次のリンクを選択して、admin ロールを使用した ネクストエクスペリエンス 機能と ネクストエクスペリエンス UI の構成について学習してください。

のアクティブ化に関する考慮事項 ネクストエクスペリエンス

ネクストエクスペリエンス は、Now Platform 全体の生産性向上、エンゲージメント強化、インサイト発出を可能にする、次世代の直観的でパーソナライズされたエクスペリエンスを実現します。ネクストエクスペリエンスをアクティブ化する方法は、インスタンスのカスタマイズレベルによって異なります。

インスタンスのカスタマイズを支援したエンジニアや他の認定パートナーからのガイダンスとサポートは、 ネクストエクスペリエンス への移行を円滑に進めるのに役立ちます。

注: ネクストエクスペリエンスをアクティブ化する前に、UI16 がインストールされている必要があります。

Tokyo リリースからの新規顧客

新規のお客様の場合は、 ネクストエクスペリエンス が自動的に有効になり、最新のユーザーインターフェイスを取得するために UI を変更する必要はありません。

UI をカスタマイズせずにインスタンスをアップグレードする既存の顧客

既存の顧客であるが、UI のカスタマイズを実装していないか、 ワークスペースの採用に多額の投資を行っていない場合は、アップグレード時に ネクストエクスペリエンス UI がオンになります。

UI をカスタマイズしたインスタンスをアップグレードする既存の顧客

インスタンスに次のいずれかの変更を行った既存の顧客の場合、シームレスな有効化のために、変更の作成者または確立されたパートナーの支援が必要になる場合があります。

- ユーザーインターフェイスをカスタマイズした。たとえば、ハードコードされたスタイルを作成した場合や、UI スクリプトを実装した場合などです。
- 従来の ワークスペース を採用しており、新しい 構成可能ワークスペース 代替手段を採用したいと考えています。
- クラシック ワークスペース でカスタムコンポーネントを作成し、新しい代替 構成可能ワークスペース を採用したいと考えています。

実装パートナーとともに次のツールと API を使用して、新しい ネクストエクスペリエンス テーマで適切に機能するようにカスタマイズを調整できます。

- スクリプティング可能な PolarisUI API
- Next Experience クライアントスクリプティンググローバル
- Jelly のタグ

自動翻訳

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

アップグレード前に ネクストエクスペリエンス UI からオプトアウトする既存のお客様

既存の ServiceNow のお客様で、アップグレード中に ネクストエクスペリエンス UI をオンにしない場合は、 *glide.ui.next_experience.opt_out* というシステムプロパティを作成し、値を **true** に設定できます。

アップグレード中は、 ネクストエクスペリエンス UI はオンになりません。

サポートされていない機能

重要:

コネクトチャットは ネクストエクスペリエンス では利用できません。Xanadu 以降、サイドバー を使用して ネクストエクスペリエンス で特定の コネクトチャット機能を利用できます。コネクトチャット と サイドバー の違いの詳細については、「KB1123615 – コネクトチャットからサイドバーへの移行」を参照してください。

コネクトサポート は ネクストエクスペリエンス では使用できず、Utah では完全に廃止される予定です。チャット要求やその他の作業アイテムを ネクストエクスペリエンス のエージェントに自動的にアサインする場合は、 高度な作業アサイン and エージェントチャット に移行する必要があります。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行」を参照してください。

これらの機能と製品は、現在 ネクストエクスペリエンス ではサポートされていません。

- インスタンスからの情報を整理してデータに関するストーリーを伝える、ホームページの機能は、新しいインスタンスのダッシュボードにあります。ネクストエクスペリエンス を有効にしてアップグレードされたインスタンスでは、ユーザーは直接 URL を持っている場合は既存のホームページを表示できますが、作成や編集はできません。レスポンシブダッシュボードと アナリティクス センター ダッシュボードがホームページの機能を引き継ぎます。 ホームページ廃止ヘルプツール を使用して、インスタンスのホームページをレスポンシブダッシュボードに変換します。
- カスタムヘッダーメニューはサポートされていません。
- ライブフィード はサポートされていません。
- JavaScript コンソールログは、 ネクストエクスペリエンス フレームワークではサポートされていません。
- ATF は ネクストエクスペリエンス の次の要素をサポートしていませんが、将来のリリースでこれらの機能のサポートが予定されています。
  - UI ビルダー でビルドされたページ (リストとフォームコンポーネントを含むページを含む)。
  - 構成可能なワークスペース
  - ランディングページ

  注: ATF は、クラシック環境 (クラシックリストやフォームなど) を含む コア UI を引き続きサポートします。

詳細については、以下を参照してください。

- KB1156736 – コネクトチャットから AWA およびエージェントチャットへの移行
- KB1123615 – コネクトチャットからサイドバーへの移行
- KB1113554 – Next Experience を無効にしてコア UI で Connect を使用する
- KB1157068 – ライブフィードはネクストエクスペリエンスではサポートされていません

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス の有効化

ネクストエクスペリエンス UI を有効または無効にする方法。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

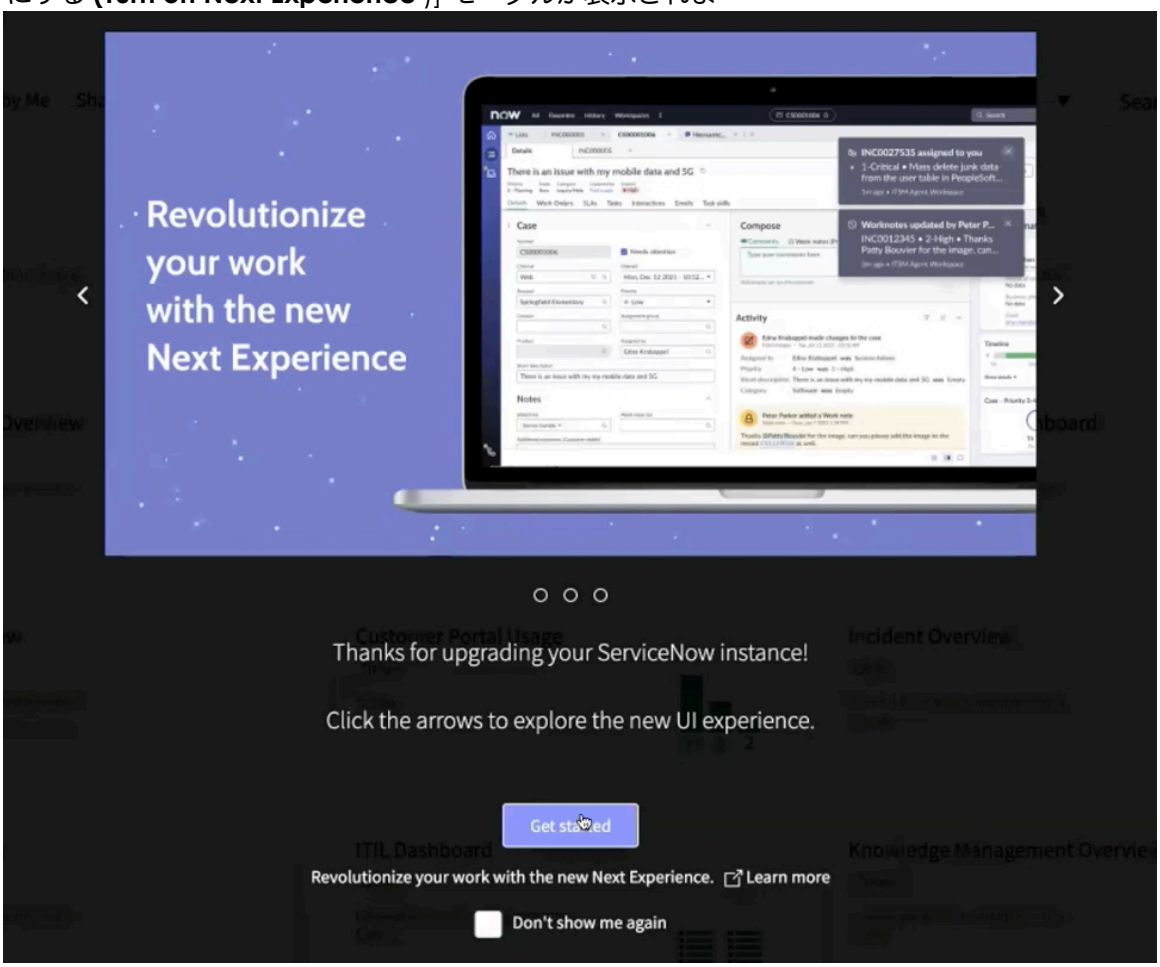
アドミニストレーターは、Xanadu インスタンス上のすべてのユーザーに対してネクストエクスペリエンスを有効にすることも、ユーザーが自分で統一ナビゲーションを有効または無効にできるようにすることもできます。

Xanadu リリースを実行している新規顧客の場合、ネクストエクスペリエンスはデフォルトで有効になっています。アップグレードする場合は、ネクストエクスペリエンスを有効にする前にのアクティブ化に関する考慮事項 ネクストエクスペリエンスの情報を参照してください。

> ⚠ **警告:** ネクストエクスペリエンス UI を有効または無効にすることは、インスタンスの機能にどのような影響があるかを理解するまではお勧めしません。シームレスなアクティベーションを行うために、変更の作成者または確立されたパートナーの支援が必要な場合があります。

手順

1. ログイン時に、[ネクストエクスペリエンス **(Next Experience)** をオンにする **(Turn on Next Experience**)] モーダルが表示されます。

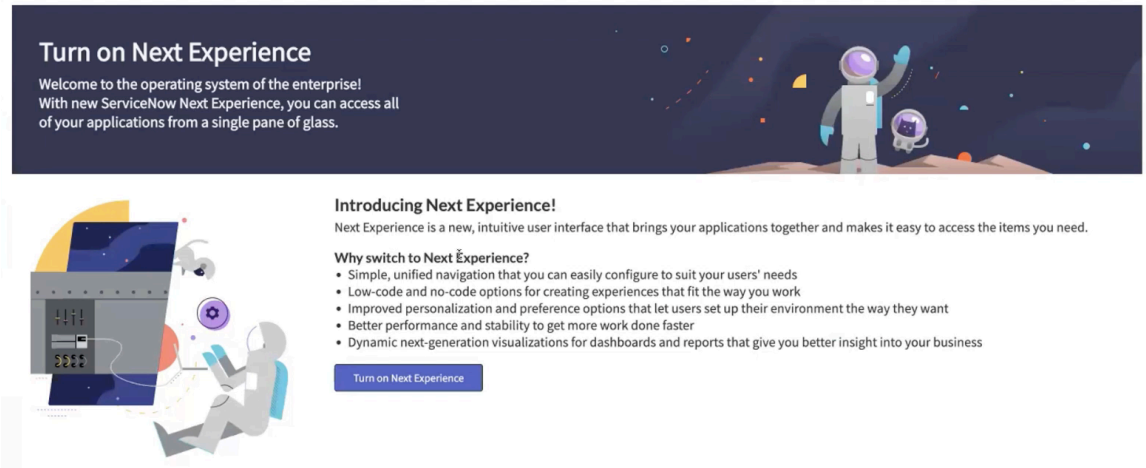


2. [開始する] を選択します。

自動翻訳

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

3. ネクストエクスペリエンスユーザー向けかどうかを確認して判断しま

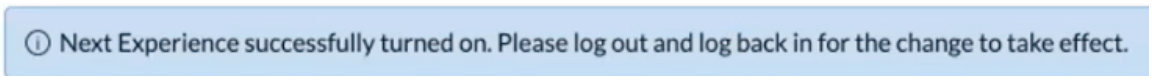


す。

注: ネクストエクスペリエンス UI を有効にすると、システムアドミニストレーターだけでなく、インスタンスのすべてのユーザーに影響することに注意してください。

また アドミニストレーターが本番インスタンスにいる場合は、 ネクストエクスペリエンスでサポートされていない機能について通知する警告が表示されることにも注意してください。

4. [ネクストエクスペリエンス を有効にする] を選択します。
ネクストエクスペリエンス が正常にオンになったことを通知するバナーが表示されます。



5. インスタンスからログアウトし、もう一度ログインします。
6. インスタンスで ネクストエクスペリエンス を無効にするには、次の手順を実行します。
   a. **sys_properties.list** に移動します。
   b. ネクストエクスペリエンスを無効にするには、*glide.ui.polaris.experience* プロパティの値を **false** に設定します。
   c. インスタンスをリロードします。

ネクストエクスペリエンス準備状況チェッカー

ネクストエクスペリエンス準備チェッカーは、アップグレード後にネクストエクスペリエンスをオンにするかどうかを決定するユーザーを支援します。

ネクストエクスペリエンス 準備状況チェッカーの概要

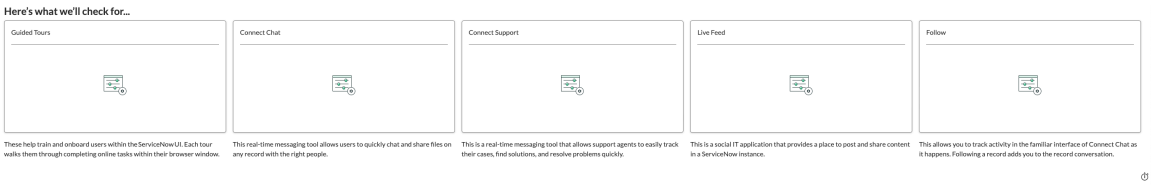
ネクストエクスペリエンス準備チェッカーツールを使用すると、アドミンユーザーはインスタンスを調べて、エージェントや他のユーザーが現在ネクストエクスペリエンスと互換性のないアプリケーションを使用しているかどうかを確認できます。検出された使用状況に基づいて、ツールは、 ネクストエクスペリエンス をすぐにオンにするか、オンにする前に追加のデューデリジェンスを行うことを推奨します。

ネクストエクスペリエンス準備チェッカーにアクセスするには、 **Now Experience** フレームワーク > ネクストエクスペリエンス準備状況チェッカー.

自動翻訳

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

結果



[ネクストエクスペリエンス 準備チェッカーの結果] セクションには、 ネクストエクスペリエンスとの互換性が確認された各アプリケーションのアプリケーションカードが表示されます。チェックされるアプリケーションは次のとおりです。

- ガイド付きツアー
- コネクトチャット
- コネクトサポート
- ライブフィード
- フォロー

各カードの下には、アプリケーションが ネクストエクスペリエンスでサポートされているかどうかを示す説明と、まだサポートされていない、またはサポートされなくなったアプリケーションで利用可能な代替手段へのリンクが表示されます。

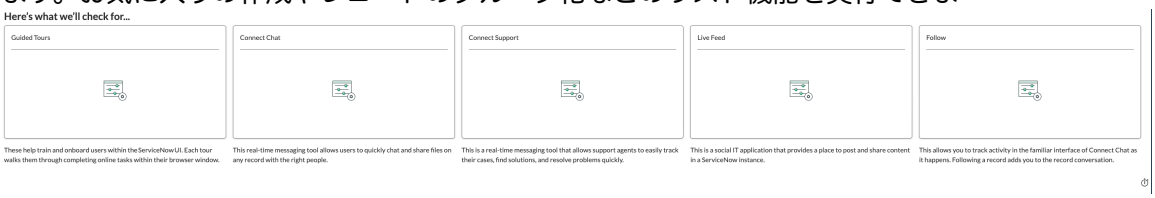
現行バージョン

ネクストエクスペリエンス準備チェッカーツールは、インスタンスの現在のバージョンを呼び出します。

互換性スキャンを実行

注: これらのセクションオプションは、実行している現在のインスタンスバージョンに基づいて動的になります。お使いのバージョンでアプリケーションが利用可能な場合は、ドキュメントへのリンクが表示されます。

互換性スキャンでは、インスタンスで ネクストエクスペリエンス と互換性のないアプリケーションが使用されているかどうかを調べます。スキャンの実行後に使用状況インスタンスが表示され、各アプリケーションの使用回数が表示されます。[使用状況リストを表示] リンクを選択すると、アプリケーションの使用状況レコードのリストに移動できます。お気に入りの作成やレコードのグループ化などのリスト機能を実行できます。



エラーがない場合は、[ネクストエクスペリエンスを有効にする] ボタンを選択して ネクストエクスペリエンスを有効にします。

でのテーマの探索 ネクストエクスペリエンス

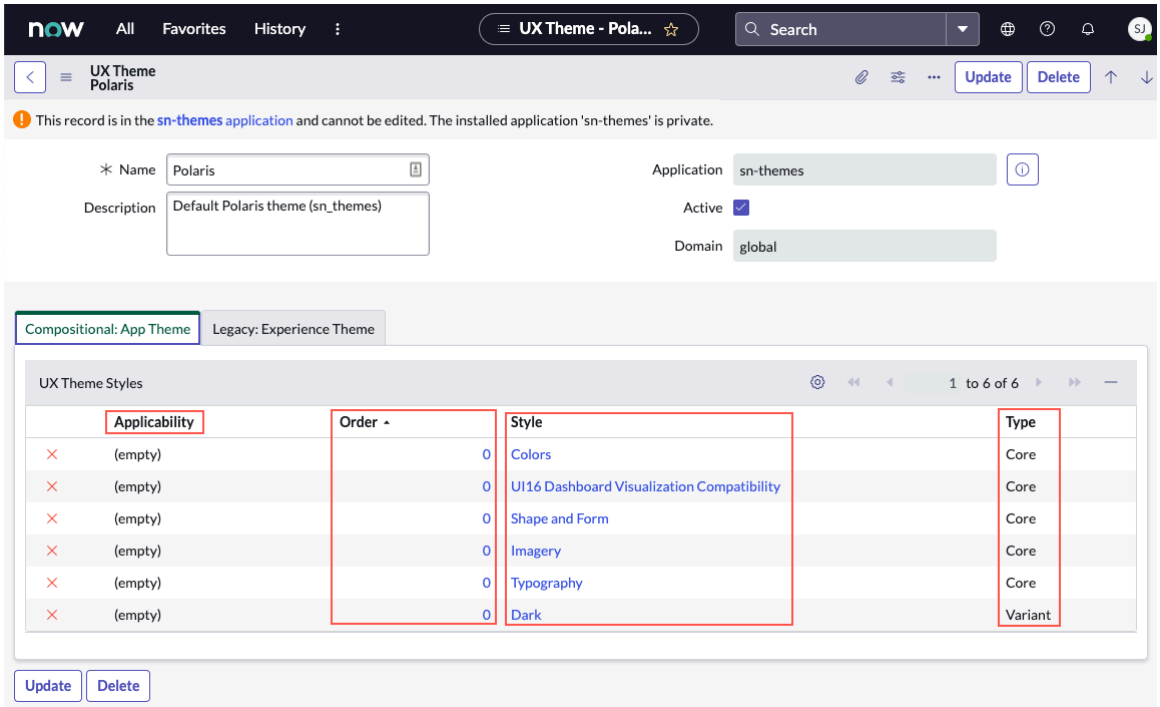
テーマを使用すると、ユーザーのビジュアルエクスペリエンスをカスタマイズできるため、ルックアンドフィールをブランドに近いものに更新できます。

テーマビルダー を使用して、テーマをすばやく作成、編集、プレビューし、エクスペリエンスに適用します。詳細については、「 テーマビルダーでネクストエクスペリエンスを設定する」 を参照してください。

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

重要: テーマは、リスト、フォーム、およびダッシュボードのクラシック環境に適用されます。カスタムコンポーネントにはテーマは反映されません。

この画像は、読み取り専用のデフォルトの Polaris テーマを示しています。インスタンスのエクスペリエンスで使用される独自のテーマとスタイルを作成するには、Polaris テーマをクローンするか、テーマビルダーを使用します。Polaris テーマのクローンを作成する場合は、[UX テーマスタイル] の下のスタイルもクローンを作成し、必要に応じて変更する必要があります。少なくとも 1 つのコアタイプスタイルを定義する必要があります。



テーマスタイル

ServiceNowで会社のブランドのルックアンドフィールに合わせてテーマを構成できます。テーマを構成するときは、アプリケーションの配色、フォント、および画像を調整します。[テーマビルダーテーマ] フォームで、[順序]、[スタイル]、および [タイプ] 設定を構成します。

順序

高い値を持つスタイルレコードは、低い値を持つスタイルを上書きします。基本システム スタイルはすべて順序 0 です。適用性の制約を満たす場合、大きい値のスタイルが基本システムのスタイルを上書きします。そうでない場合は、低い値のスタイルが使用されます。

Style (スタイル)

スタイル レコードは、テーマを構成する再利用可能なスタイルを定義します。コア スタイルには、色、形状とフォーム、タイポグラフ、および画像が含まれます。バリアントはテーマの異なるバージョンであり、通常は異なる色で、ユーザーは設定で選択できます。バリアントの最も一般的な用途は、アクセシビリティの目的、特に色覚異常を説明することです。ダークテーマを使用する場合は、ポラリステーマを選択することを検討してください。

タイプ

スタイルは、コアタイプまたはバリアントタイプのいずれかになります。コアスタイルはデフォルトでアクティブになっています。ユーザーは [ユーザー設定] から利用可能なバリアントを自分で選択でき、それらのバリアントスタイルによってコアスタイルが上書きされます。 テーマビルダー はダークテーマのバリアントを自動的に生成しませ

自動翻訳

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

ん。ただし、Polaris テーマには、 ネクストエクスペリエンス が有効になっているインスタンスで利用可能なダークテーマのバリアントが含まれています。

ストアでアプリを要求する

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

テーマビルダー のヘルプ

ユーザーアカウントのロック解除または追加、復元または zBoot の実行などについては、会社のカスタマーアドミンにお問い合わせください。 Now Support - 顧客アドミニストレーターは誰ですか

テーマビルダーでの ネクストエクスペリエンス の構成

ネクストエクスペリエンステーマを簡単、効率的、かつ安全にアップグレードできる方法で管理、編集、実装することで、会社のブランドを反映させることができます。

テーマビルダー は現在、ダークテーマなどのバリアントをサポートしていません。ただし、Vancouver リリース以降、代替カラーパレットの作成と編集テーマビルダーrtsが推奨されています。詳細については、「コアスタイル、色、バリアント、代替カラーパレット」を参照してください。

> **注:** テーマビルダーを使用する前に、まずServiceNow® Storeからダウンロードする必要があります。ダウンロードが完了したら、インスタンスに表示する前にローカルキャッシュをクリアする必要があります。

以下を使用して、テーマビルダーでネクストエクスペリエンスを構成します。

- テーマを作成
- テーマの編集とプレビュー
- テーマを公開する

テーマビルダー には、現在の製品のエクスペリエンスに関するフィードバックを ServiceNow® に提供するために使用できるオプションが含まれています。すべてのフィードバックはレビューされ、製品の改善に使用される場合があります。フィードバックオプションは、 テーマビルダー ホームページにあります。

でテーマを作成 テーマビルダー

テーマビルダー アプリケーションのホームビューを使用して、Web またはモバイルエクスペリエンスのテーマページを作成します。

始める前に

ServiceNow Storeからテーマビルダーをダウンロードしたら、プラグイン (sn_theme_builder) を有効にする必要があります。テーマビルダー プラグインを有効にするには、「プラグインを有効にする 」を参照してください。

必要なロール：admin

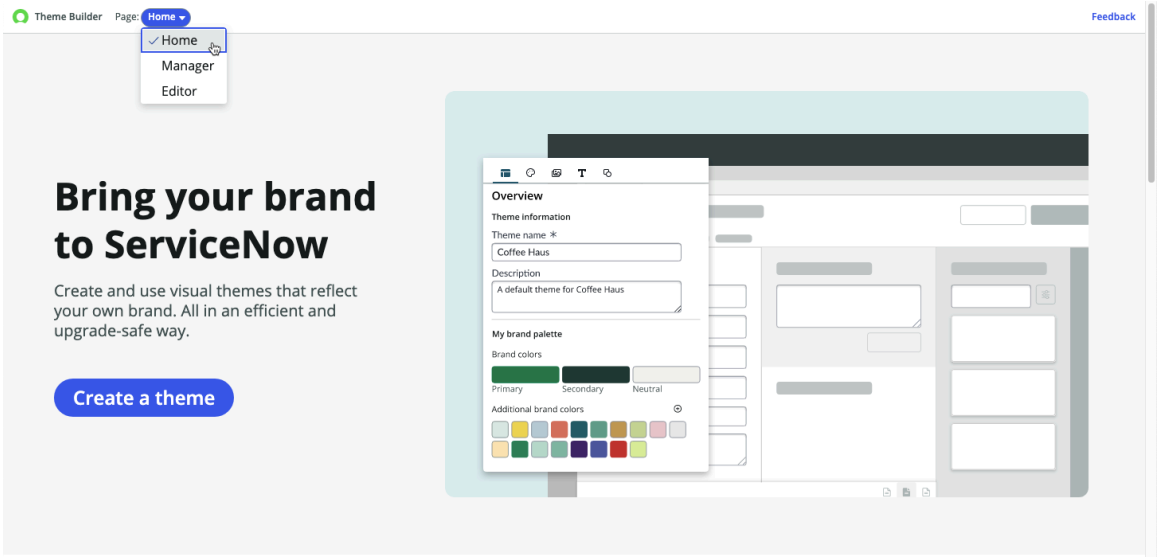
手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > テーマビルダー.
2. 画面上部の [ページ] メニューから [ホーム] が選択されていることを確認します。

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

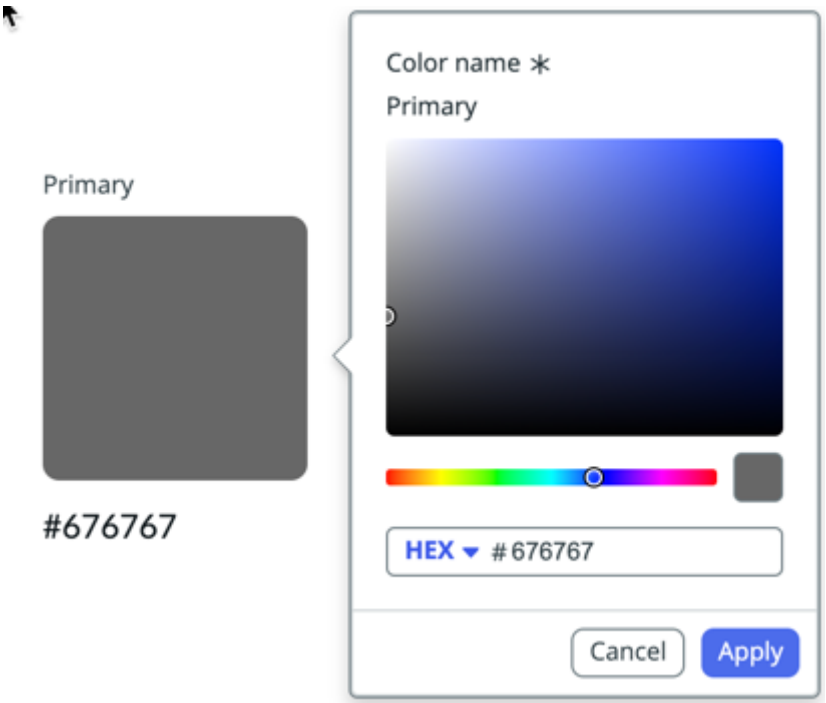
自動翻訳

テーマビルダーのホーム画面



3. [テーマの作成] を選択します。
   [開始する前に] ウィザードが表示され、次の手順で説明するように、ブランド構成をガイドします。テーマレコードは、作業中に自動的に保存されます。
4. [続行] を選択して、新しいテーマの定義を開始します。
5. 新しいテーマの名前と説明を挿入し、 [次へ] を選択します。

ブランドのプライマリ色



6. プライマリタイルを選択し、ブランドのプライマリ色を選択し、簡易プレビューを確認して、選択した色がインスタンス内のどこに表示されるかを確認します。
   - [色名] ダイアログ ボックスで、好みのカラー モデル (HEX、RGB、HSL) を選択できます。
   - テーマの色を編集するときは、カラーピッカーでコントラスト比を表示できます。パレットまたはマイカラービューから色を変更すると、値が更新されます。

自動翻訳

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

7. ブランドのプライマリ色を特定したら、 適用 を選択し、 次へ を選択します。
8. ブランドにセカンダリ色が含まれている場合は、セカンダリカラー画面で前の手順を繰り返します。
9. 前の手順を繰り返して、仕切り線と表面コンテナに中間色のブランド色を定義します。
10. オプション: ブランドの追加の色を選択し、[次へ] を選択します。
11. ブランド ロゴをアップロードし、簡略化されたプレビューを確認して、選択したプライマリ色で期待どおりに表示されることを確認し、[次へ] を選択します。
12. テキストの好みのフォントを選択し、[次へ] を選択します。

    注: フォントをカスタマイズする場合は、「ネクストエクスペリエンステーマの構成」を参照してください。カスタマイズしたフォントタイプを保存してページを更新すると、新しいフォントが カスタムフォント として表示されます。テーマレコードからカスタムフォントを削除すると、フォントはデフォルトとして `Source Sans Pro` に戻ります。

13. ボタン、モーダル、ドロップダウンメニューなど、インターフェイスでコンポーネントのコーナー形状を選択し、[次へ] を選択します。

    注: 図形をカスタマイズする場合は、「ネクストエクスペリエンステーマの構成」を参照してください。カスタマイズした図形を保存してページを更新すると、新しい図形は [混合] として表示されます。このカスタム値は [コンポーネント スタイル] タブにも表示され、カスタム値を編集できます。

14. 選択内容を確認し、 [テーマの作成] を選択します。

    注: [戻る] を選択して、ウィザードで変更を加えてから [テーマの作成] を選択できます。

    ウィザードでテーマを作成すると、テーマのエディタービューが表示され、テーマの変更や公開を続行できます。

でテーマを管理または編集する テーマビルダー

テーマとスタイルを時間とコスト効率の高い方法でカスタマイズおよび管理します。新しいテーマは、インスタンスの Web 実装またはモバイル実装に公開できます。

始める前に

必要なロール：admin

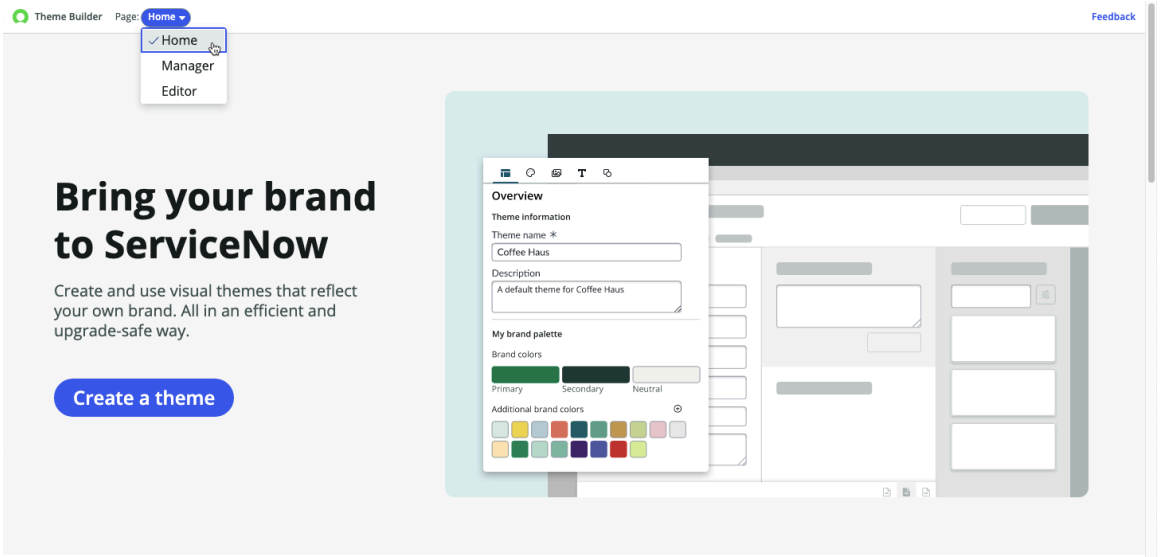
手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > テーマビルダー.
   テーマビルダーのランディングページがホームページビューに表示されます。
2. ホームページビューで、マネージャーページビューまたはエディターページビューのいずれかから、編集するテーマを選択します。

自動翻訳

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

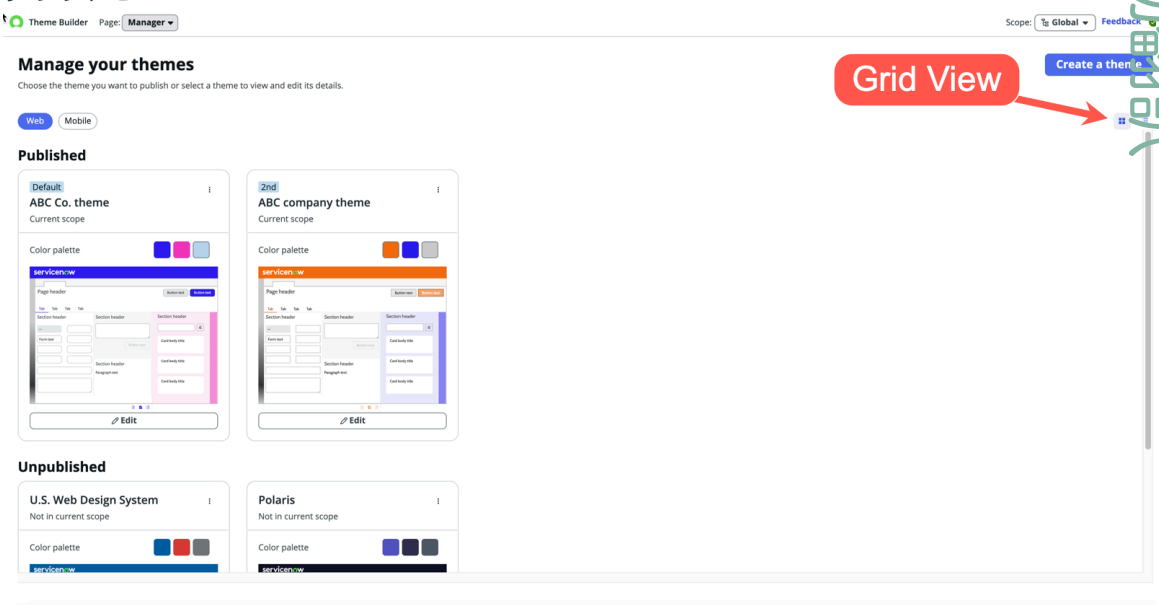
ページメニュー



- [マネージャー] ページビューでは、既存のテーマを 2 つの方法で表示できます。グリッドビューまたはリストビューを選択できます。

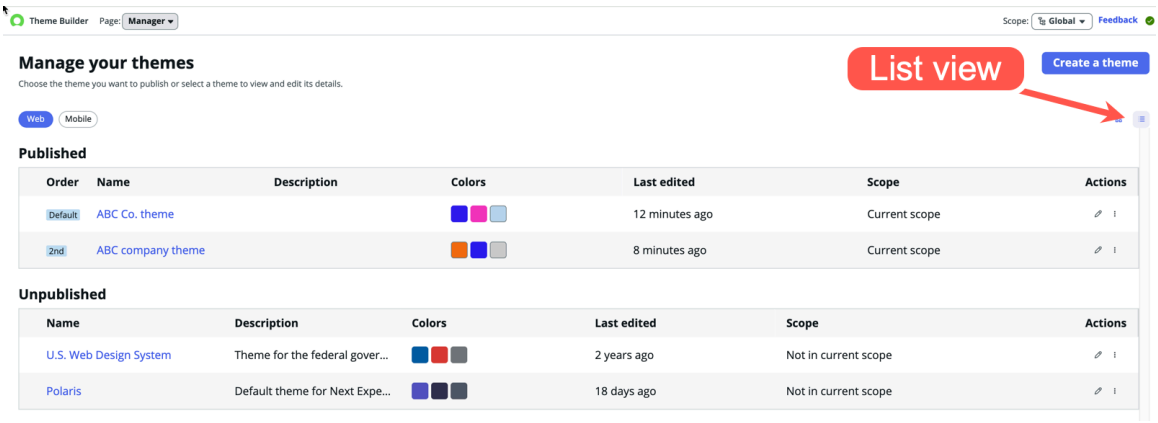
  注: グリッドビューとリストビューの両方で、公開済みのテーマと未公開のテーマが別々にグループ化されます。公開されたテーマは、ユーザーのテーマ設定に表示されるテーマです。[**Web**] または [モバイル] ボタンを選択して、Web テーマとモバイルテーマを表示します。

グリッドビュー



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

リストビュー



公開テーマの [⋮ アイコンには、次のオプションが含まれています。

- 複製
- 削除
- 代替カラーパレットを追加
- 非公開
- デフォルトとしてマークする

> **注:** このオプションは、テーマが現在のデフォルトテーマでない場合に表示されます。

代替カラーパレットが定義された公開テーマの [⋮) アイコンには、次のオプションが含まれています。

- グループ名を編集
- 複製
- 削除
- 非公開
- デフォルトとしてマークする

> **注:** このオプションは、テーマが現在のデフォルトテーマでない場合に表示されます。

未公開テーマの [その他のアクション] ⋮ アイコンには、次のオプションが含まれています。

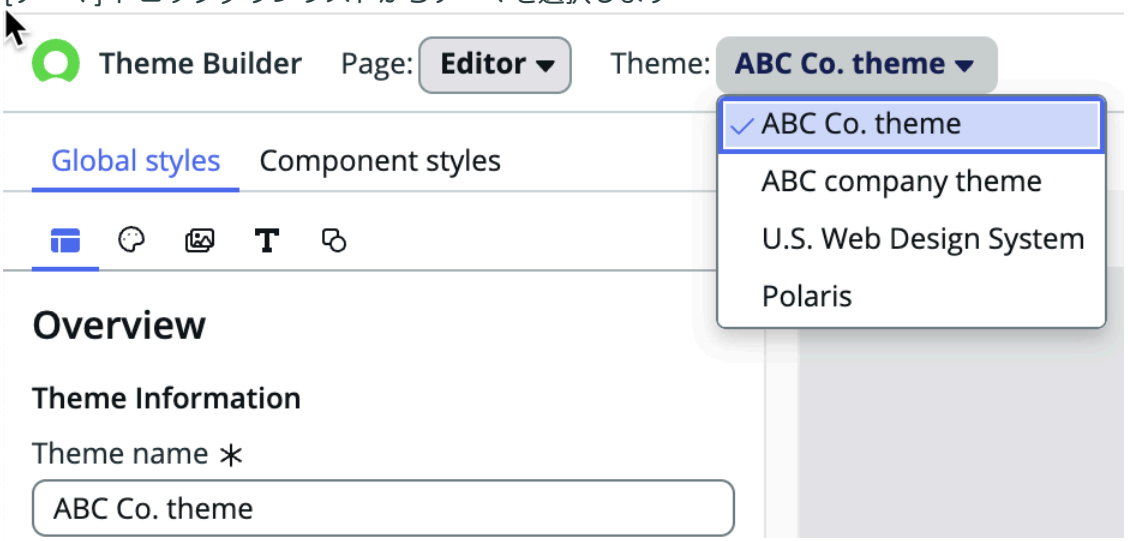
- 複製
- 削除
- 代替カラーパレットを追加
- 非公開

自動翻訳

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

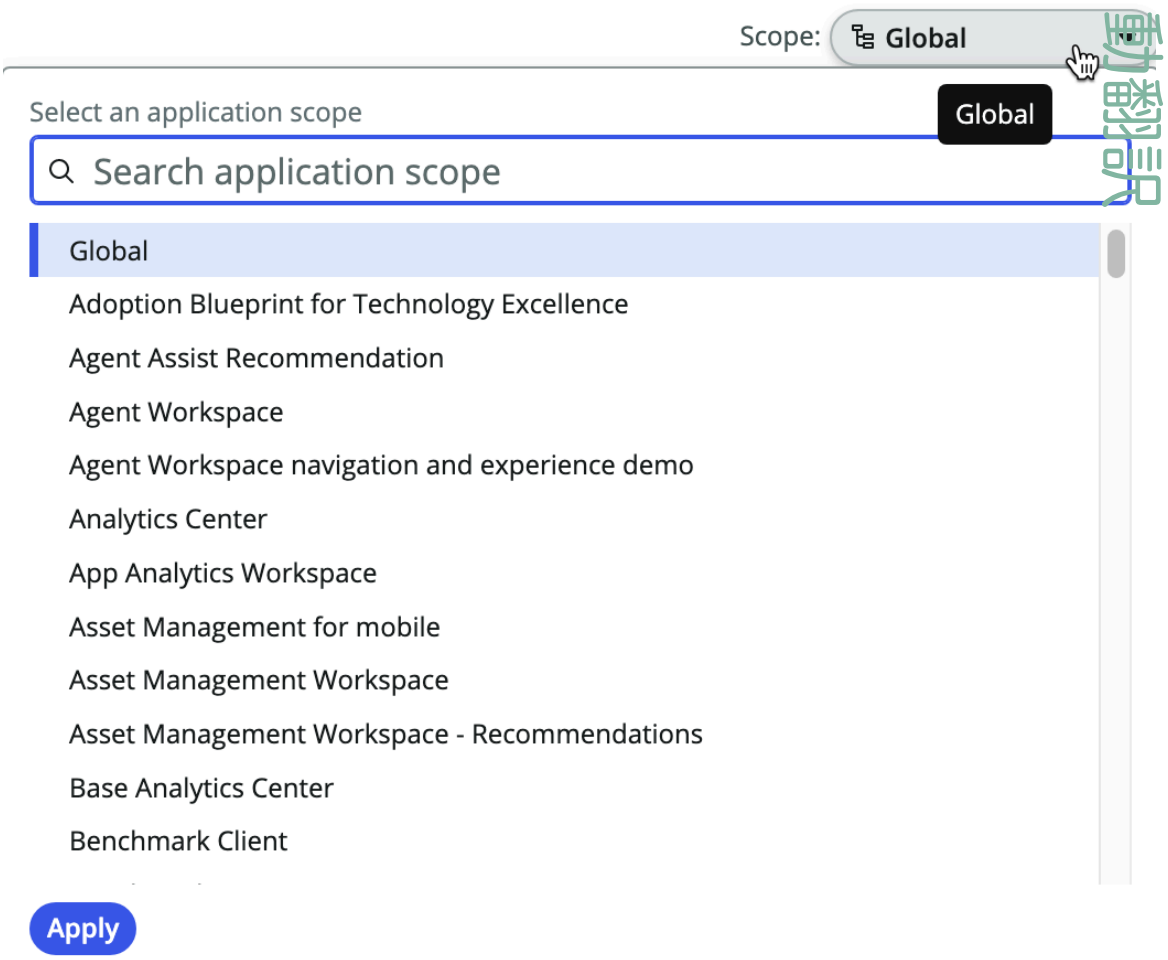
- [エディター] ページビューで、[テーマ] ドロップダウンリストから編集するテーマを選択できます。エディター ページビューでは、選択したテーマのみを表示できます。作成したすべてのテーマを同じ画面で表示するには、マネージャーページビューに切り替えます。

[テーマ] ドロップダウンリストからテーマを選択します



注: 作業するテーマを選択するときは、アプリケーションスコープピッカーからテーマの正しいスコープを選択していることを確認します。

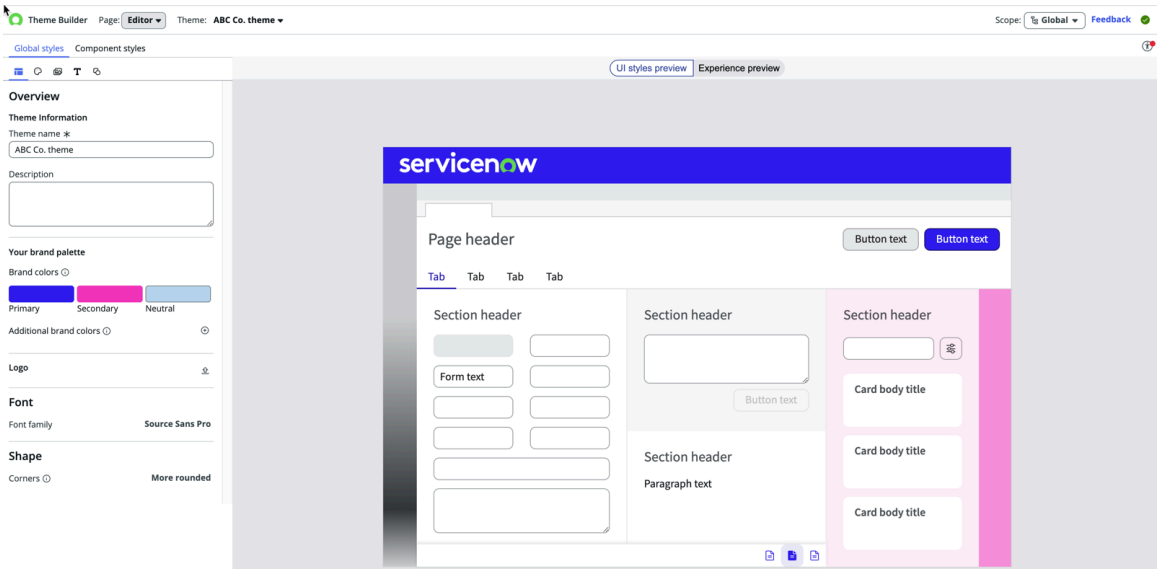
アプリケーションスコープピッカー



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

3. グローバルスタイルコンポーネントを確認し、必要に応じて更新します。

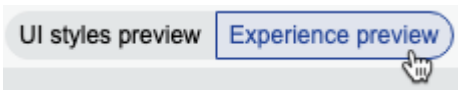
グローバルスタイルを確認する



注: テーマとともに次のスタイルレコードが生成されます。

- ブランドパレット:ブランドのインターフェースの色を更新します。
- ロゴ:ロゴを更新します。ロゴは、テーマの適用中に画像または概要ページからアップロードできます。詳細については、「でのテーマの公開中にロゴをアップロードする テーマビルダー」を参照してください。
- フォントファミリ:エクスペリエンスにグローバルに適用されるフォントを更新します。フォントは、見出し、タイトル、サブタイトル、本文、キャプションに使用されます。
- 形状:画面上のコンポーネントのコーナー形状を更新します。

4. オプション: インスタンスに公開する前にテーマをプレビューするには、[エクスペリエンスのプレビュー] タブを選択します。

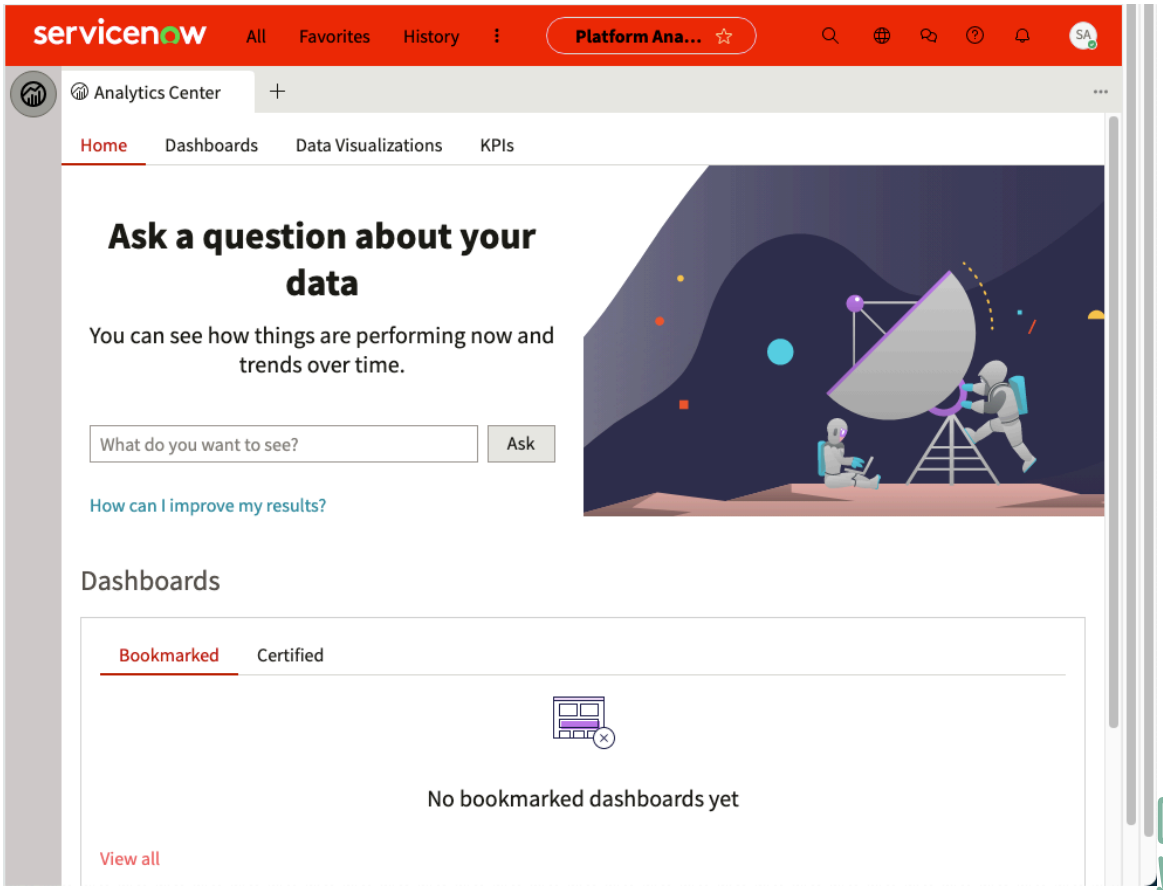


実際のライブインスタンスが表示され、選択したすべてのテーマが適用されます。選択したテーマを実際のインスタンスに実装する前にプレビューできます。

自動翻訳

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

テーマが適用されたエクスペリエンスのプレビュー



注: エクスペリエンスプレビューのデータはライブデータです。プレビューで行った変更は、インスタンスに反映されます。

5. テーマを公開します。
   詳細については、「でのテーマの公開 テーマビルダー」を参照してください。

コアスタイル、色、バリアント、代替カラーパレット

コアスタイル、バリアント、および代替カラーパレットを構成することで、さまざまなユーザーに合わせて ネクストエクスペリエンス UI のルックアンドフィールをカスタマイズできます。

のコアスタイル テーマビルダー

コアスタイルは、スタイルの基本バージョンです。コア スタイルには、色、形状とフォーム、タイポグラフ、および画像が含まれます。

の色 テーマビルダー

カラーピッカーを使用して、キャンバスの背景色を変更します。

注: キャンバスの色の更新はインスタンスには適用されません。編集したテーマをインスタンスに公開する場合、コンポーネントに固有のフックのみがインスタンスに適用されます。

テーマの色を編集するときは、カラーピッカーでコントラスト比を表示できます。パレットまたはマイカラービューから色を変更すると、値が更新されます。

自動翻訳

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

のバリアント/代替カラーパレット テーマビルダー

バリアント (または代替カラー パレットで呼び出され テーマビルダー) は、既存のテーマの代替バージョンであり、ユーザーが設定で選択できます。バリアントの例として、 ネクストエクスペリエンスに付属しているデフォルトの Polaris テーマのダークバージョンがあります。ダークバリアントを使用すると、明るい背景を暗い背景に置き換え、それに応じてテキストの色を対比させることで、視覚障害のあるユーザーのアクセシビリティを向上させることができます。

代替カラーパレットは、テーマの色に加えることができる変更です。テーマビルダーマネージャーのページビューで、デフォルトの Polaris テーマを除く任意のテーマに定義できます。既存のテーマを使用して代替カラーパレットを作成すると、代替カラーパレットはそのプライマリテーマとグループ化され、最初はそのロゴ、色、タイポグラフ、および形状スタイルが共有されます。最初は、プライマリテーマとの唯一の違いは、一意の名前を割り当てることです。

次に、代替カラーパレットのプライマリ色を定義します。この色は、ナビゲーションバー、メニュー、およびその他の一般的なコンポーネントを識別するために使用されます。同様に、必要に応じてセカンダリ色定義できます。 インターフェイスにセカンダリ色が必要ない場合は、プライマリ色が使用されます。最後に、中間色を定義して、分割線とコンテナーの定義に役立てます。

選択した色を使用してパレットを作成する場合は、パレットの名前を変更できます。可能な操作 で利用可能なすべての UI 資産をプレビューする Now Platform を使用して、インスタンスに適用したときにどのようにレンダリングされるかを視覚化します.

> **注:** ダークバリアント 適用されません 以前は UI16 と呼ばれていた コア UIに適用されます。コア UIは、ネクストエクスペリエンスが非アクティブの場合に使用するインターフェイスです。ただし、ダークバリアントはほとんどの側面 ネクストエクスペリエンスに及びます。

代替カラーパレットを追加

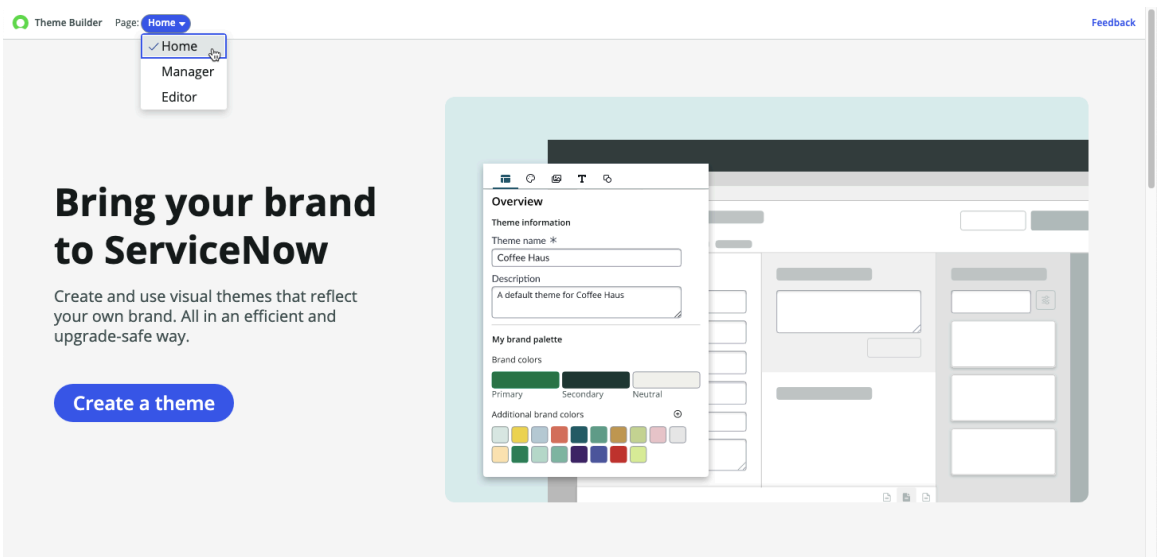
テーマビルダーテーマの代替カラーパレットを作成し、それをインスタンスに公開することで、そのテーマをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > テーマビルダー.
   テーマビルダーのランディングページがホームページビューに表示されます。

ページメニュー



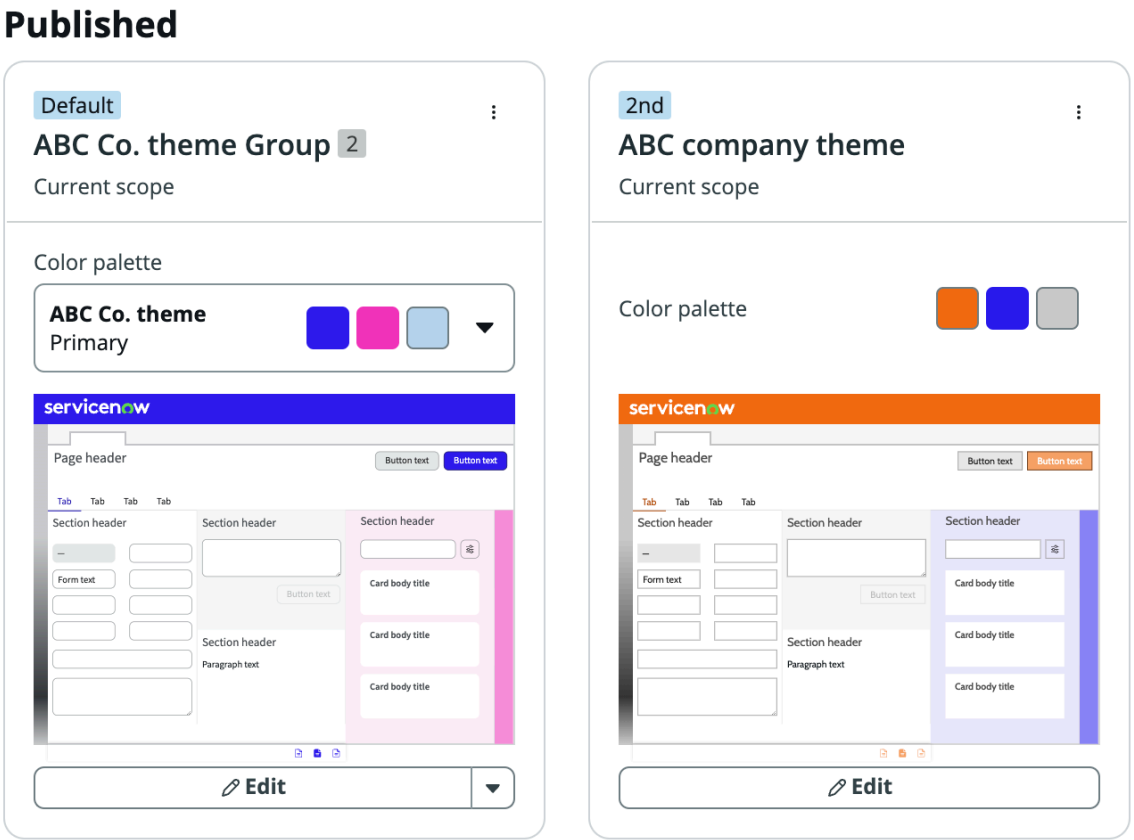
自動翻訳

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

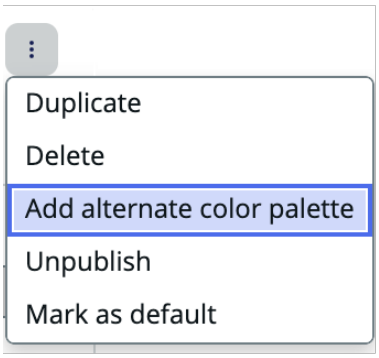
2. ホームページビューから、マネージャーページビューを選択して、 以前に定義したテーマを表示します。

重要: 作業するテーマを選択したら、アプリケーションスコープピッカーからテーマの正しいスコープを選択していることを確認します。

利用可能なテーマ



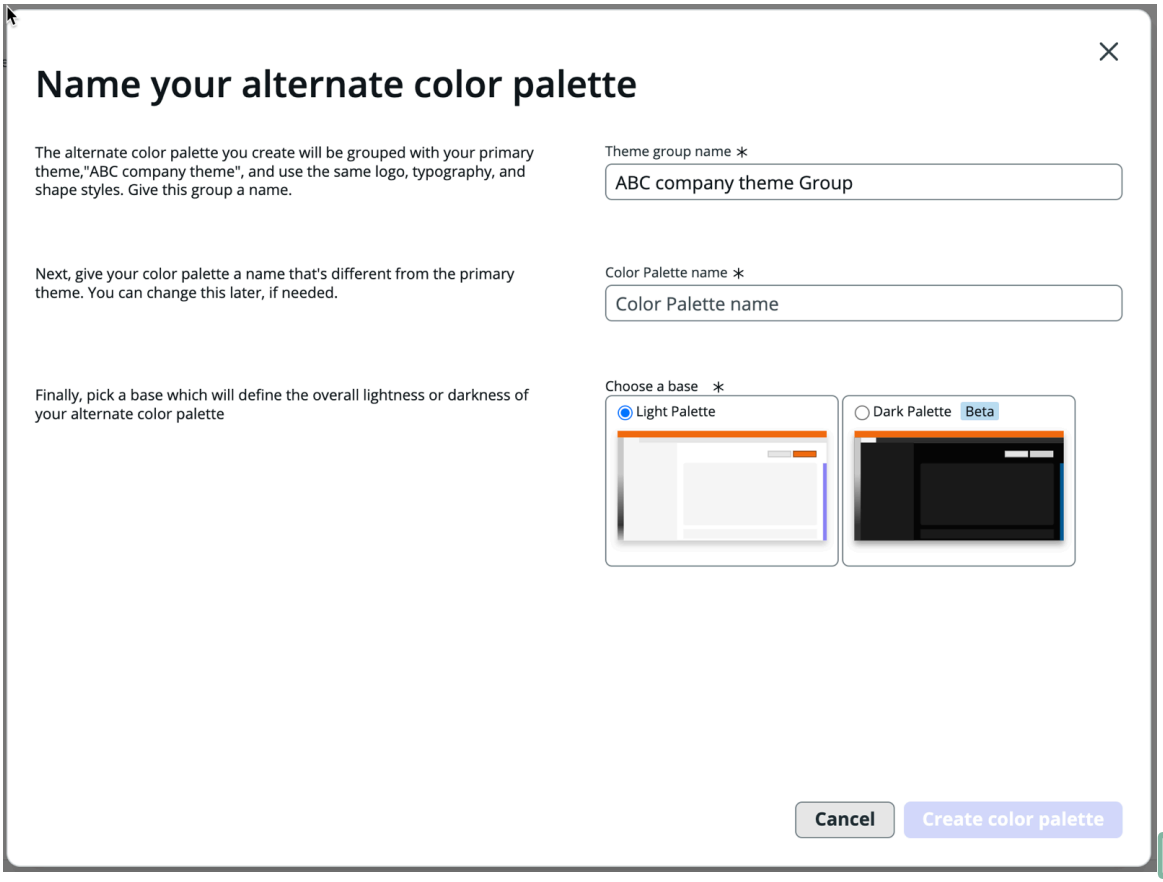
3. 代替カラーパレットを追加するテーマを選択します。
   - 代替カラーパレットが定義されている公開済みまたは未公開のテーマグループの場合は、[編集] ドロップダウンリストに移動し、[代替カラーパレットの追加]を選択します。
   - 代替カラーパレットが定義されていない公開済みまたは未公開のテーマの場合は、[その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[代替カラーパレットを追加] を選択します。



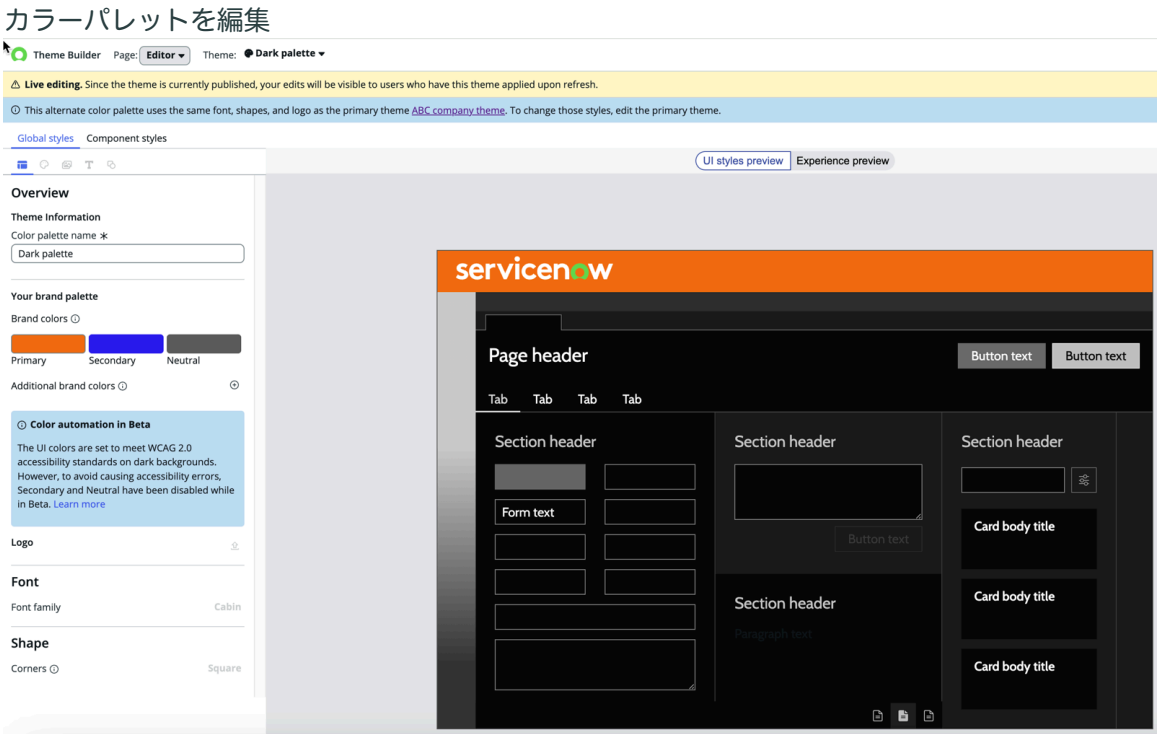
代替カラーパレットウィザードが表示されます。

自動翻訳

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



4. 必要に応じて テーマグループ名 と カラーパレット名 を入力し、 ライトパレット または ダークパレットのいずれかからベースを選択します。
   ダークパレットは、プライマリテーマのダークな組み合わせです。
5. [カラー パレットを作成] を選択します。
   現在のパレットの [編集] ページが表示されます。



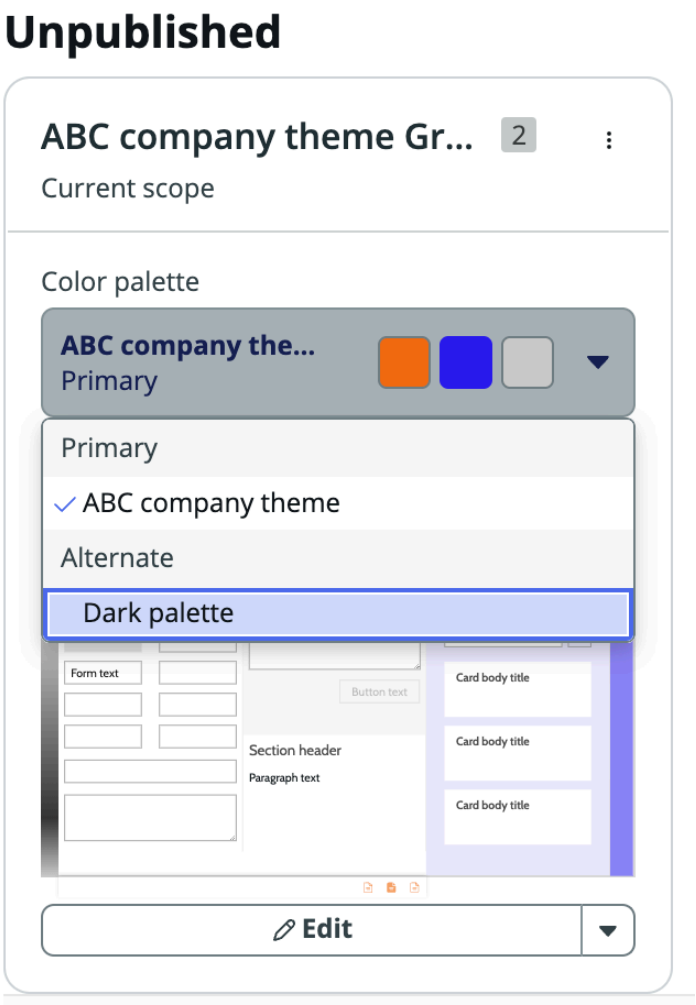
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーマの色を編集するときは、カラーピッカーでコントラスト比を表示できます。パレットまたはマイカラービューから色を変更すると、値が更新されます。詳細については、「でテーマを作成テーマビルダー」を参照してください。

6. この画面で、次のアクションを実行します。
   - [カラー パレット名] フィールドで、カラー パレット名を変更します。
   - このパレットで定義されている 3 つの色のいずれかを選択し、カラー ピッカーから変更します。

     注: 暗いパレットの場合は、原色のみを編集できます。さらにカスタマイズする場合は、「コンポーネントを編集」を参照してください。

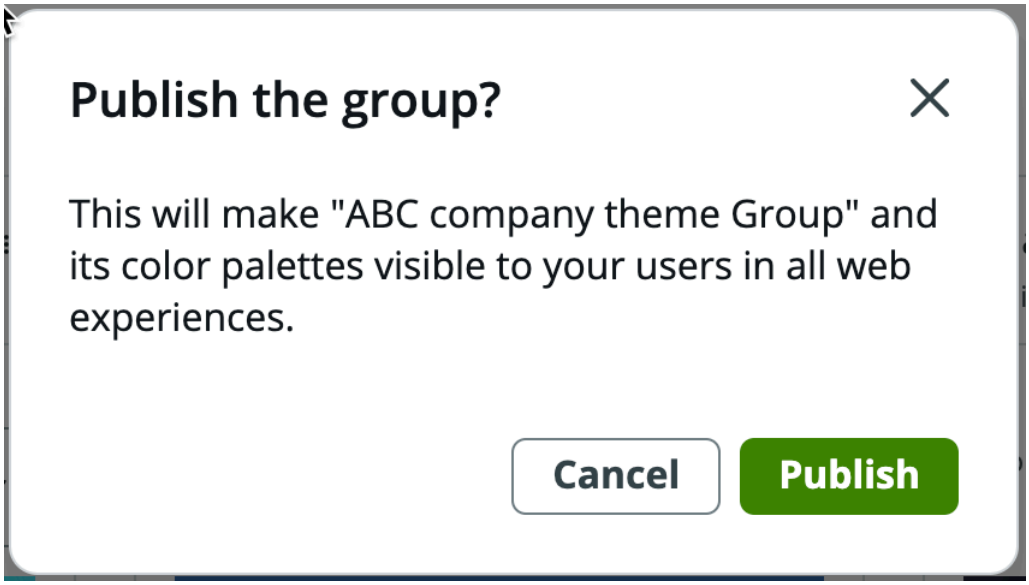
7. [マネージャー] ページビューを選択し、[未公開] セクションからテーマを選択して、テーマをインスタンスに公開します。
   代替カラーパレットが追加されると、テーマ名がグループとして表示され、カラーパレットドロップダウンリストにパレットが記録されます。



8. 公開するテーマグループから、[その他のアクション] ([⋮) アイコンを選択し、[公開] を選択します。
   確認ダイアログ ボックスが表示されます。

自動翻訳

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



9. **[Publish** (公開)] を選択します。

> **注:** テーマは、インスタンスの Web 実装またはモバイル実装にのみ公開できます。
>
> 代替カラーパレットを作成してインスタンスに公開すると、ユーザーのテーマ設定でパレットを選択できるようになります。詳細については、「でのテーマの選択 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

コンポーネントのプレビュー

テーマを作成または管理するときに、インスタンスに含めることができるコンポーネントをプレビューできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テーマビルダー でプレビューできるコンポーネントは、Now デザインシステム で作成されたものです。詳細については、ServiceNow 開発者サイトの「Next Experience コンポーネント」を参照してください。

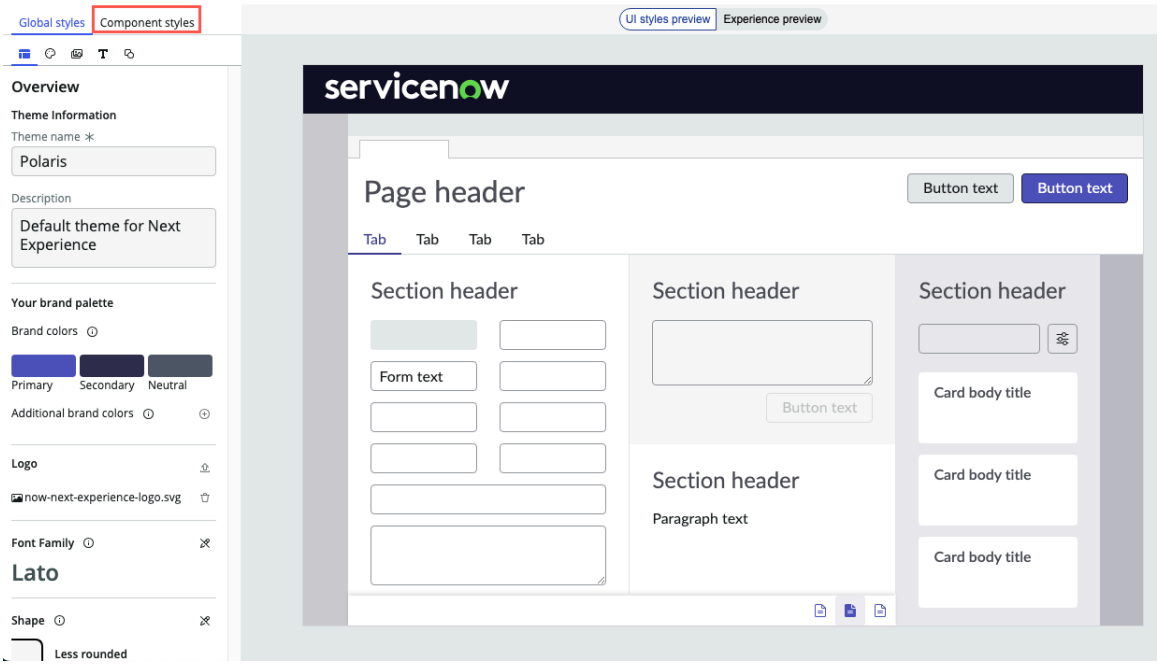
手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > テーマビルダー.
   テーマビルダーのランディングページがホームページビューに表示されます。
2. ホームページビューから、エディターページビューを選択します。

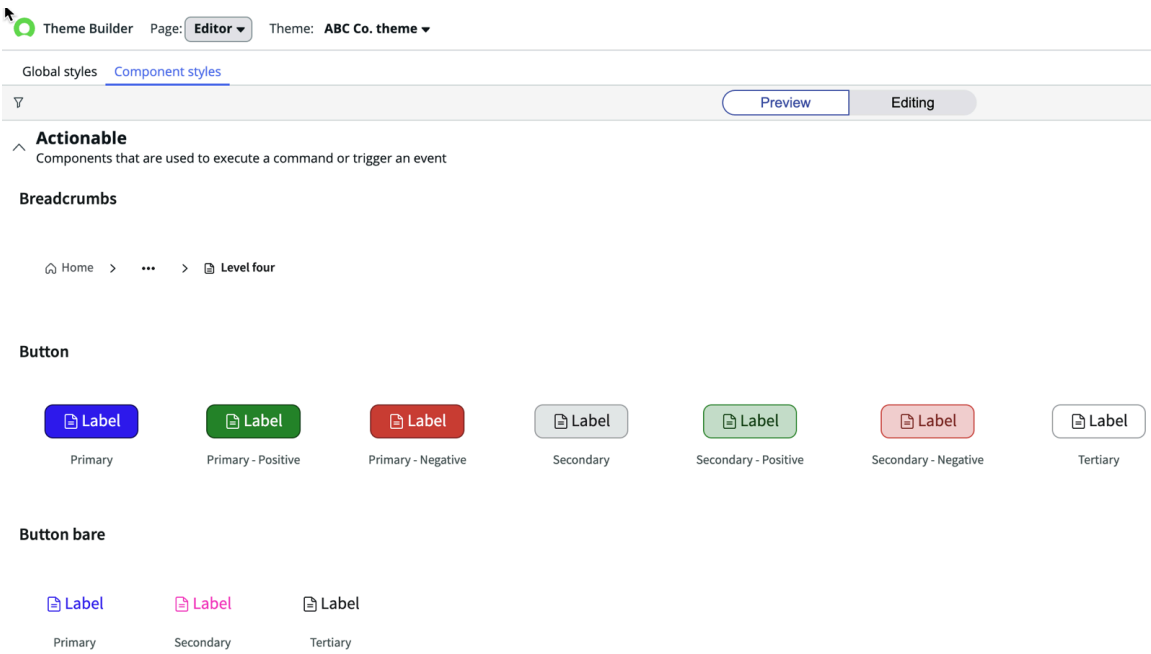
自動翻訳

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

エディターページビュー



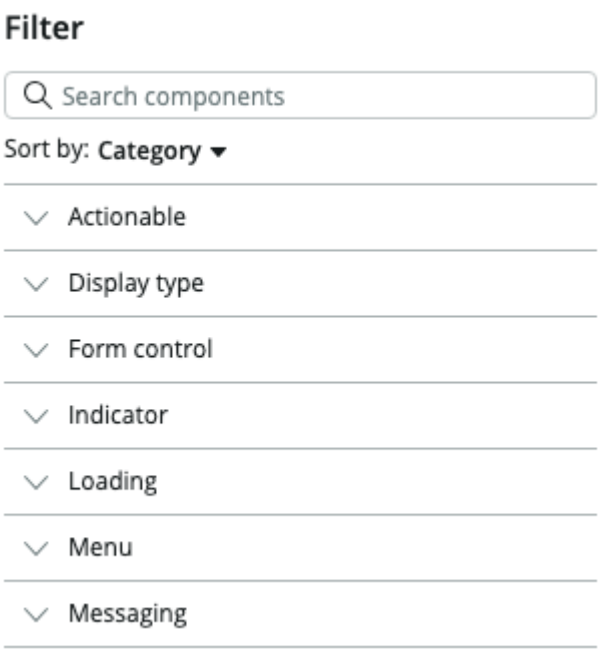
3. [コンポーネントスタイル] タブを選択します。
コンポーネント スタイルがグラフィカルに一覧表示されます。



4. リストをスクロールして利用可能なすべてのコンポーネントを表示することも、リストをフィルタリングして特定のタイプのコンポーネントを表示することもできます。

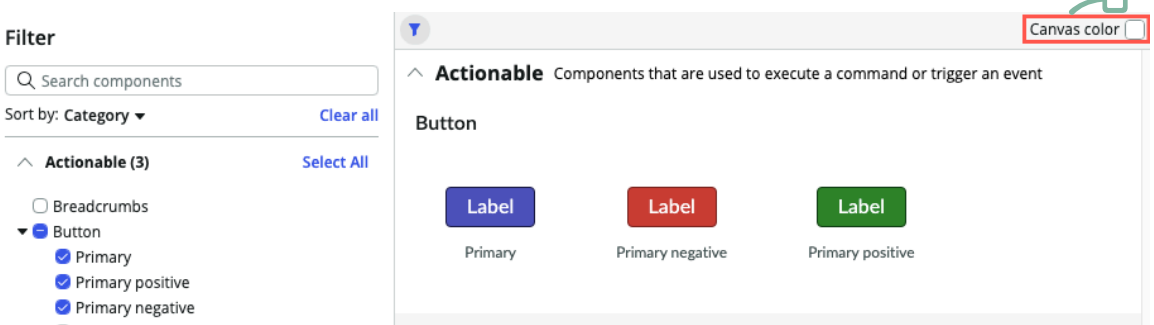
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フィルタアイコン( )を選択します。



b. 表示するコンポーネントのカテゴリを展開し、表示するカテゴリ内の特定のコンポーネントを選択します。

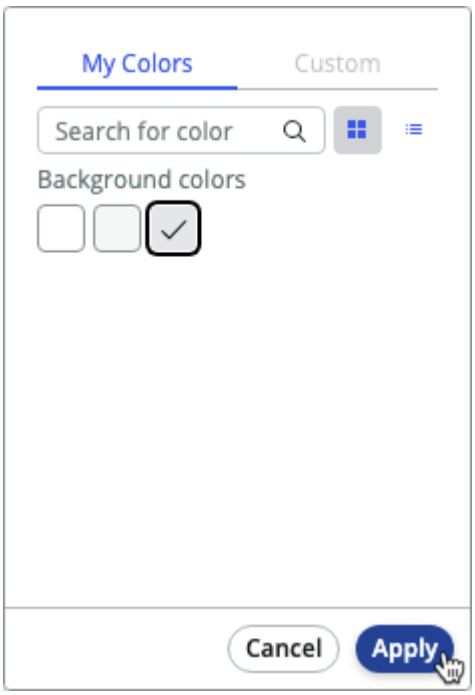
注: たとえば、すべてのプライマリボタンのコンポーネントを表示するには、[ボタン] カテゴリを展開し、[プライマリ]、[プライマリポジティブ]、および [プライマリネガティブ] コンポーネントを選択します。リストには、選択したコンポーネントが表示されます。



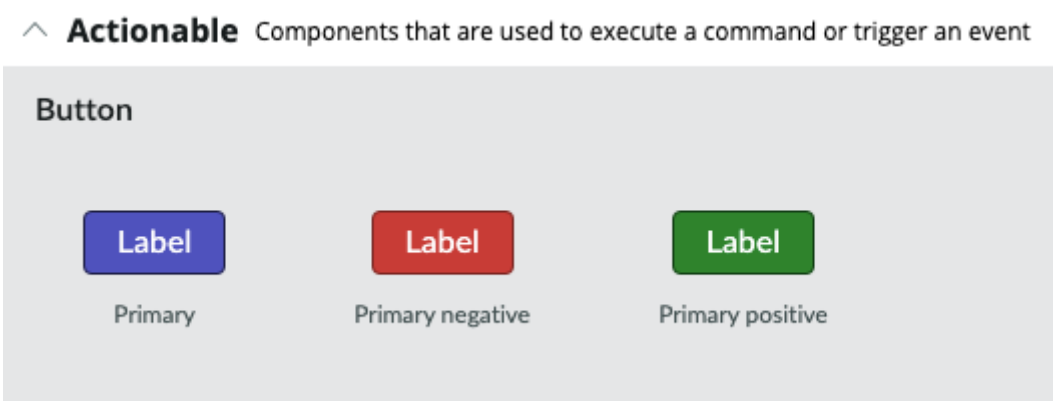
5. 異なる背景色を使用してコンポーネントがどのようにレンダリングされるかをテストするには、[キャンバスの色] チェックボックスをオンにします。

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

キャンバスの色



6. 表示する 背景色 を選択し、[適用] を選択します。



コンポーネントを編集

個々のコンポーネント テーマビルダー ブランドに合わせて編集し、アクセシビリティのコンプライアンス基準を満たすようにします。編集できるテーマフックは、各タイプのコンポーネントに固有です。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

テーマビルダー で編集できるコンポーネントは、Now Platform デザインシステムで作成されたものです。詳細については、ServiceNow 開発者サイトの「Next Experience コンポーネント」を参照してください。

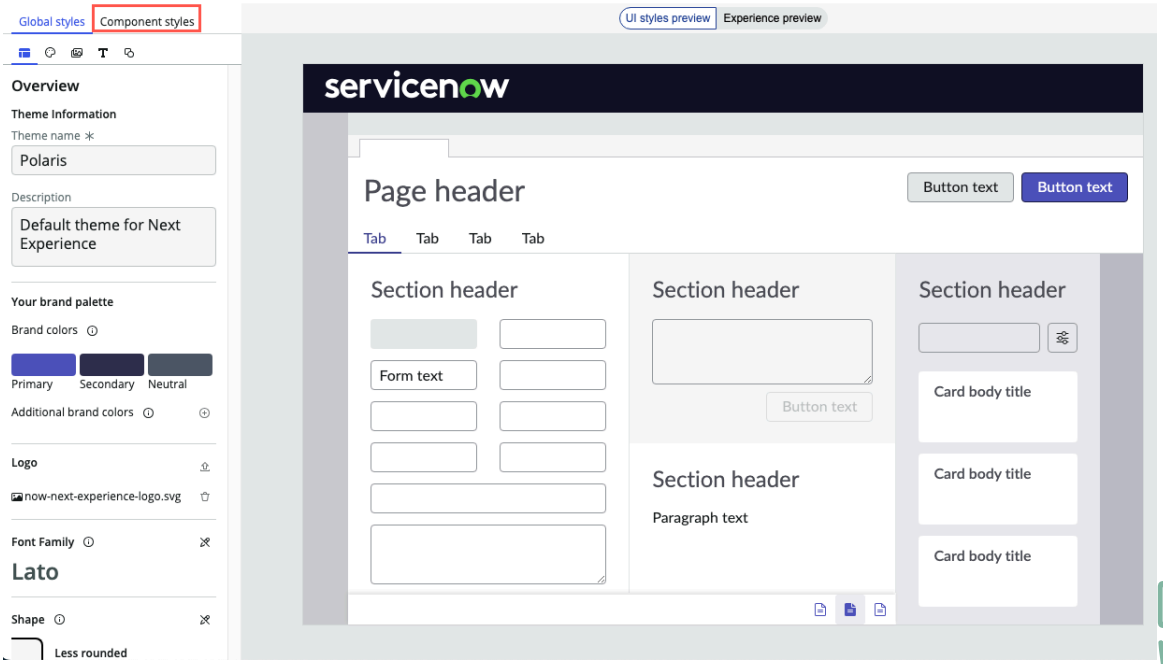
コンポーネントごとのアクセシビリティ違反の合計数は、編集パネルページに表示されます。

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

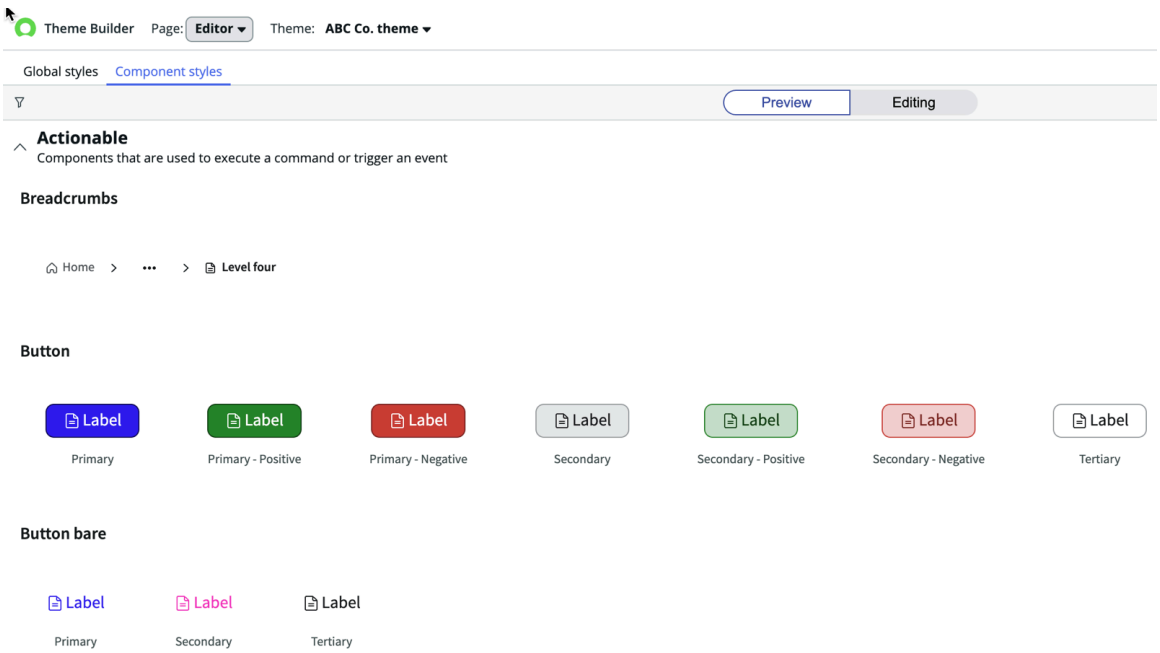
手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > テーマビルダー.
   テーマビルダーのランディングページがホームページビューに表示されます。
2. 「ホーム」ページビューから、「エディター」ページビューを選択します。

エディターページビュー



3. コンポーネントを編集するテーマを選択します。
4. [エディター] ページビューから、[コンポーネントスタイル] タブを選択します。
   コンポーネント スタイルがグラフィカルに一覧表示されます。



5. [編集] を選択します。

自動翻訳

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

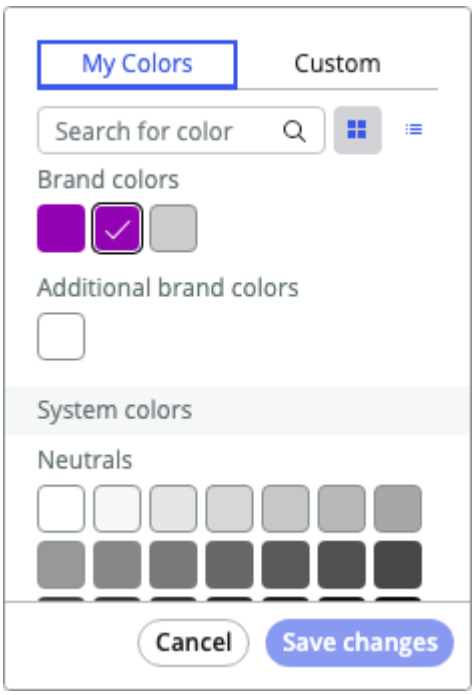
注: 編集可能なコンポーネントが表示されます。コンポーネントのリストをフィルタリングして編集するコンポーネントを見つける方法については、「コンポーネントのプレビュー」を参照してください。

6. 編集するコンポーネントを選択します。
   編集タブに警告が表示された場合は、コンポーネントのインタラクションパネル内のすべての警告を解決して、コンポーネントから警告サインを削除する必要があります。
7. 構成可能なスタイルパネルで、選択したコンポーネントで使用可能なテーマフックを必要に応じて編集します。

   使用可能な編集可能なテーマフックは、選択したコンポーネントのタイプによって異なります。たとえば、バッジコンポーネントを選択すると、バッジの色とアクセシビリティフックを編集できます。テキストリンクコンポーネントを選択すると、ベースカラーとアクセシビリティフックを編集できます。

   コンポーネント固有のスタイルはグローバルに定義されたスタイルよりも優先されるため、コンポーネント固有のフックを更新した後、グローバルスタイルに加えた変更を行ってもコンポーネントスタイルは更新されません。
8. 編集する色を選択すると、カラーピッカーが開きます。

カラーピッカー



注: デフォルトでは、カラーピッカーにはコンポーネントで利用可能なすべての色が表示されます。[アクセスできない選択肢を非表示] スライダーを選択すると、現在の WCAG ガイドラインに基づいて、色の選択肢をアクセス可能と識別されたものに制限できます。

9. 変更が完了したら、 [変更の保存] を選択します。
10. [編集] ページにリストされているコンポーネントを見ていると、一部のコンポーネントに次の記号が表示されていることに注意してください。

自動翻訳

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

注: アクセシビリティ警告記号は、選択したコンポーネントの色のコントラストが、色のコントラストに関する WCAG 2.1 アクセシビリティ標準に準拠していないことを示します。詳細については、「アクセシビリティ基準を満たすようにコンポーネントを調整する」を参照してください。

アクセシビリティ基準を満たすようにコンポーネントを調整する

テーマビルダー でコンポーネントを編集すると、コンポーネントがカラー コントラストの WCAG 2.1 に準拠していないことを示すエラー シンボル (⚠) が表示されることがあります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コンテンツ変数と UI 変数のターゲット テーマビルダー WCAG 2.1 コントラスト比は 4:5:1 です。この比率によって、画面の明るい色と暗い色のコントラストと、それらがユーザーインターフェイスとどのように関連しているかが決まります。コントラスト比に馴染みのない方のために説明すると、1 桁目は明るい色のレベルを示し、2桁目は暗い色の相対的なレベルを示しています。4:5:1 のしきい値は、視覚障害のあるユーザーに最適な視認性を提供します。詳細については、 WCAG 2.1 に関する W3C 勧告サイト を参照してください。

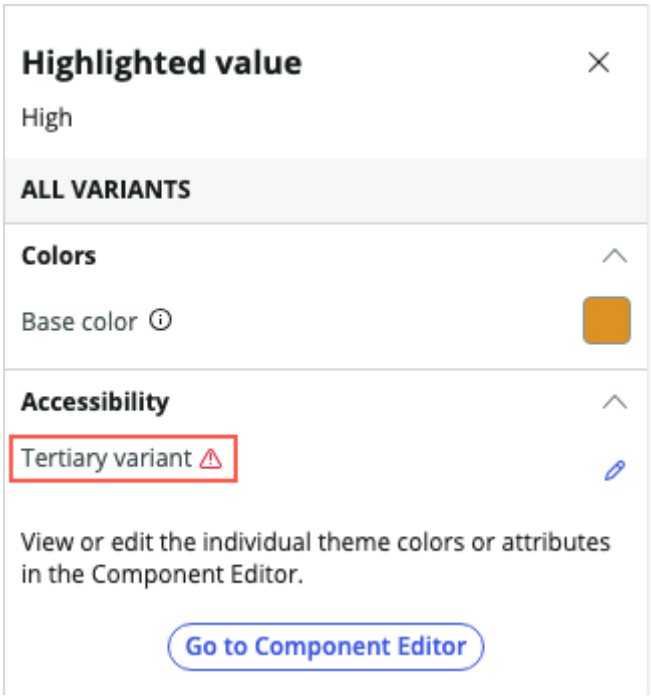
コンポーネントごとのアクセシビリティ違反の合計数は、編集パネルページに表示されます。

手順
1. [コンポーネント スタイル] タブで、アクセシビリティ警告記号が表示されている使用しているコンポーネントを選択します。

構成可能なスタイルパネルには、選択したコンポーネントで利用可能な編集可能なフックが表示されます。

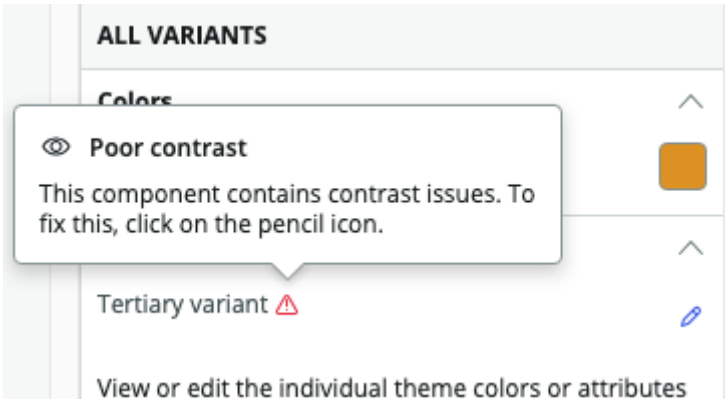
自動翻訳

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



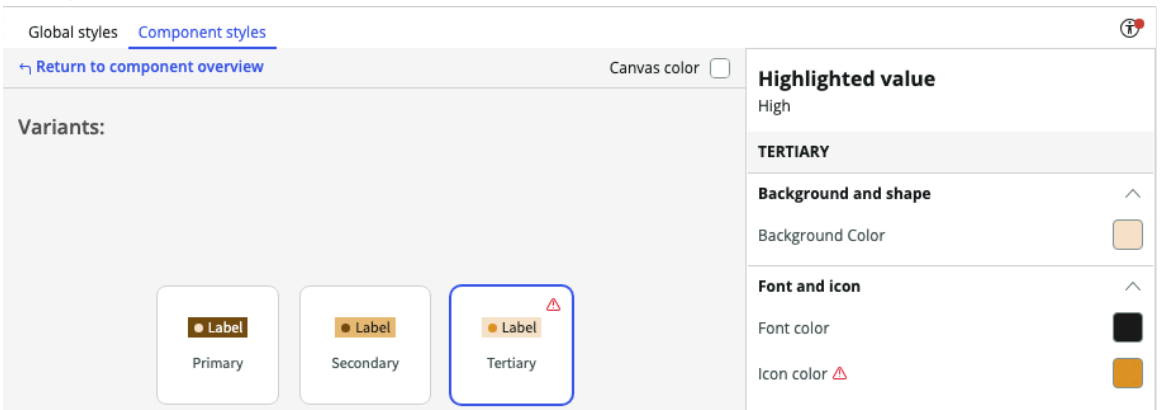
2. アイコンを選択すると、警告の説明が表示されます。

アクセシビリティに関する警告



3. 警告メッセージに示されているように、鉛筆アイコンを選択してコントラストの問題を改善できます。

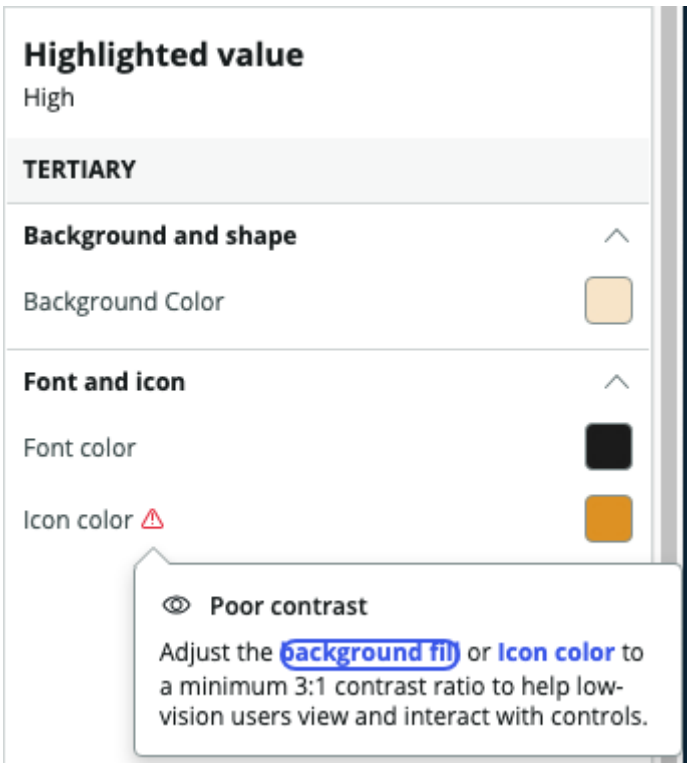
コンポーネントエディター



自動翻訳

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

4. 構成可能なスタイルパネルでアクセシビリティ警告記号を選択すると、問題を解決するための詳細情報が表示されます。



5. 警告内のいずれかのリンクを選択して、背景の塗りつぶしの色またはアイコンの色を修正します。

   注: いずれかのカラーフックへの変更を保存すると、元に戻す記号が表示されます。元に戻す記号を選択すると、すべての変更が元の色に戻ります。

6. 変更が完了し、アクセシビリティ警告記号が表示されなくなったら、 [変更の保存] を選択します。
   たとえば、コントラスト比違反に合格する色を選択すると、カラーピッカーで警告サインが緑色に変わります。

でのテーマの公開 テーマビルダー

複数のテーマを Web インスタンスに公開するか、単一のテーマをモバイルインスタンスに公開して、会社のブランドを反映します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
現在、モバイルインスタンスでは、一度に 1 つの公開テーマのみを収容できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > テーマビルダー.
   テーマビルダーのランディングページがホームページビューに表示されます。

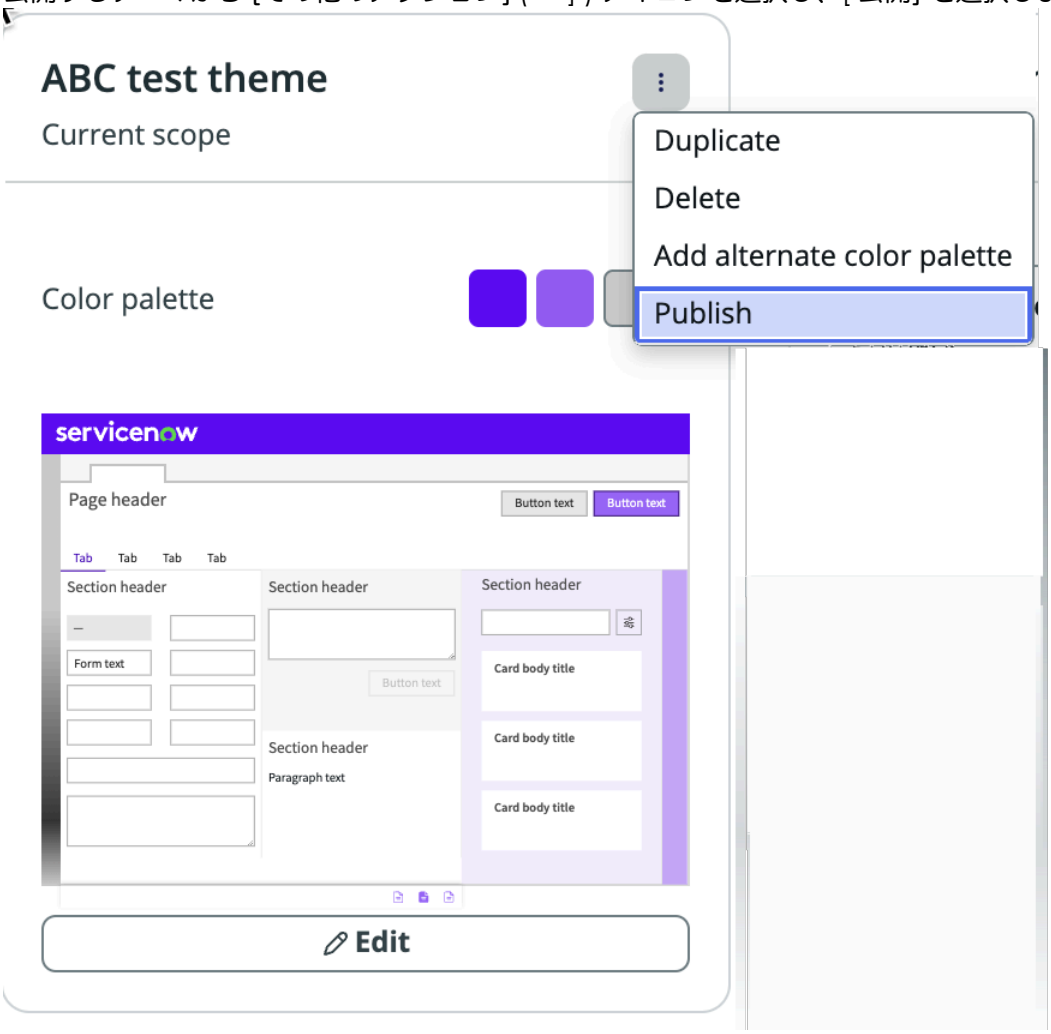
自動翻訳

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

2. ホームページビューから、[マネージャー] ページビューを選択して、作成したテーマを表示します。
3. [未公開] セクションから公開するテーマを選択します。

   注: 公開するテーマを選択したら、アプリケーションスコープピッカーからテーマの正しいスコープを選択していることを確認します。

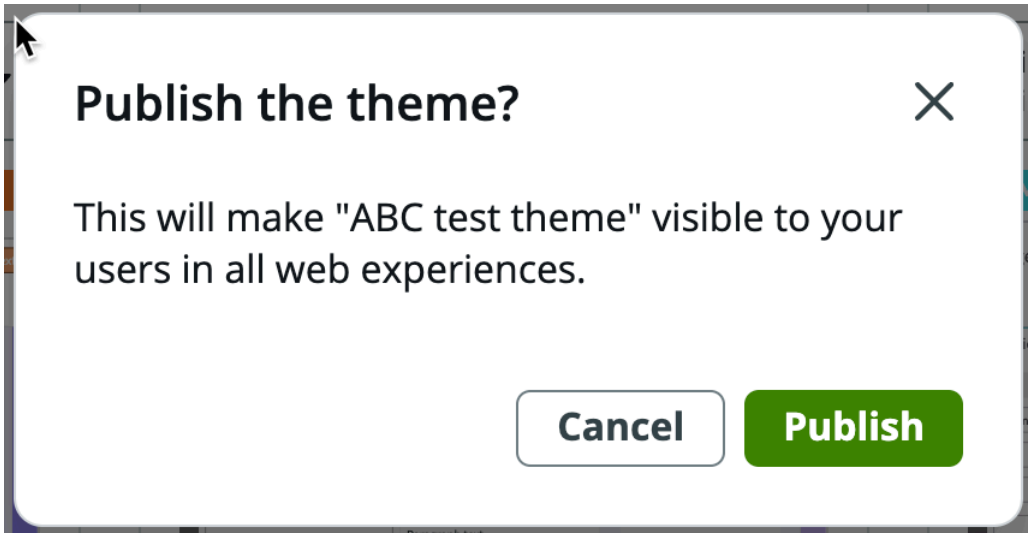
4. 公開するテーマから [その他のアクション] (⋮]) アイコンを選択し、[公開] を選択します。



確認ダイアログ ボックスが表示されます。

自動翻訳

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



5. **[Publish** (公開)] を選択します。
テーマが [マネージャー] ページの [公開済み] セクションに表示されます。

   注: テーマをインスタンスに公開すると、ユーザーの [テーマ] 設定でテーマを選択できるようになります。詳細については、「でのテーマの選択 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

   特定のモバイルアプリケーションにテーマを公開する場合は、 モバイルアプリビルダー を使用できます。テーマビルダー を使用して作成されたテーマは、 モバイルアプリビルダー で適用できます。

6. オプション: 複数のテーマを Web インスタンスに公開している場合は、デフォルトとして 1 つのテーマを選択します。

   (Optional) 詳細については、「既定のテーマを設定する」を参照してください。

   Web インスタンスにテーマを 1 つだけ公開した場合、そのテーマがデフォルトのテーマになります。デフォルトのテーマは、ユーザーのテーマ設定の最初に表示されます。

7. オプション: 複数のテーマを Web インスタンスに公開している場合は、テーマの表示順序を設定します。

   (Optional) 詳細については、「テーマの表示順序を設定する」を参照してください。

   表示順序によって、ユーザーのテーマ設定でのテーマの表示方法が決まります。

8. ブラウザを更新して、新しいテーマを表示します。

   注: テーマビルダー で作成されたテーマのみが、テーマビルダー を使用して編集および公開できます。ネクストエクスペリエンス以外(モバイルの従来のUIやコア UIなど)で作成したWebテーマやモバイルテーマは、テーマビルダー内で表示や編集ができません。これらのレガシーテーマを再利用するには、 テーマビルダー で再作成する必要があります。

   また、 テーマビルダー の外部でテーマを作成して公開し、元に戻す場合は、テーマが保存されているテーブルに移動して再適用する必要があります。ただし、個々のモバイル アプリケーションでテーマを変更する場合は、 モバイルアプリビルダー を使用して変更できます。

自動翻訳

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

既定のテーマを設定する

複数のテーマが公開されている場合は、優先 テーマビルダー テーマを Web エクスペリエンスのデフォルトとして設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Web インスタンスにテーマを 1 つだけ公開した場合、そのテーマは自動的にデフォルトテーマとして設定されます。

手順

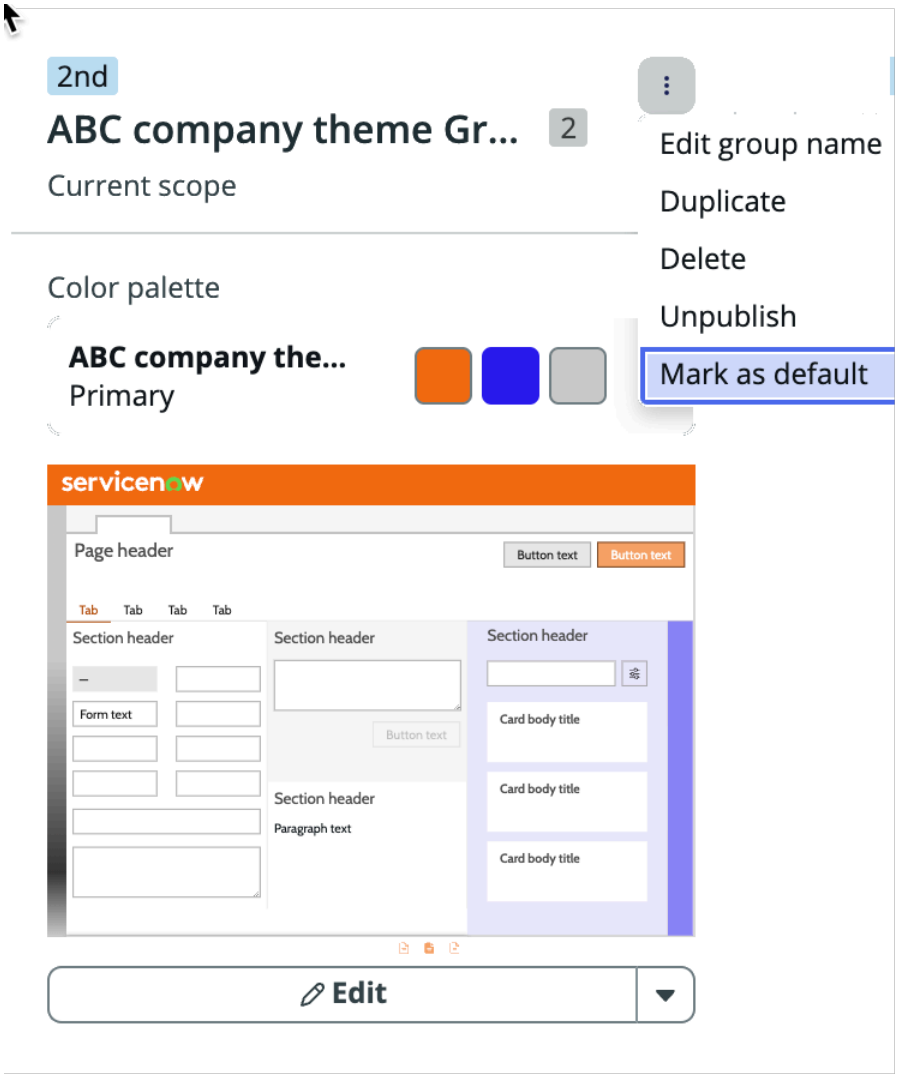
1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > テーマビルダー.
   テーマビルダーランディングページがホームページビューに表示されます。
2. ホームページビューから、[マネージャー] ページビューを選択して、作成したテーマを表示します。
3. デフォルトとして設定するテーマを [公開済み] セクションから選択します。

   注: デフォルトとして設定するテーマを選択したら、アプリケーションスコープピッカーからテーマの正しいスコープを選択していることを確認します。

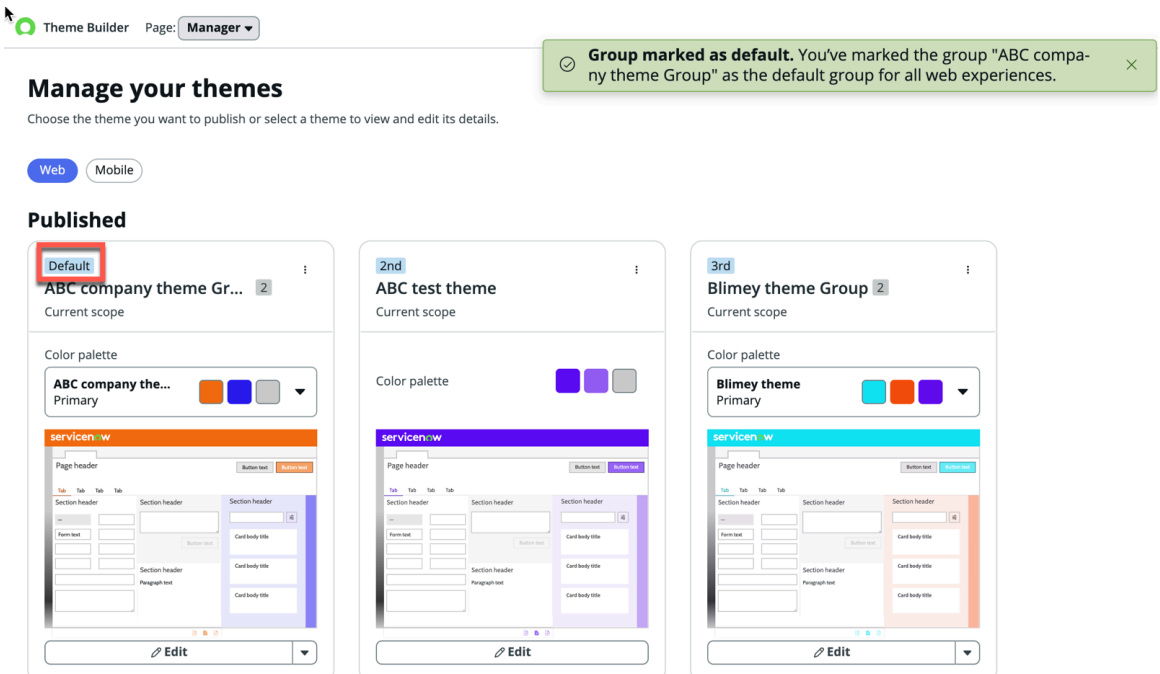
4. 選択したテーマから [その他のアクション] ([⋮) アイコンを選択し、[デフォルトとしてマーク] を選択します。

自動翻訳

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



テーマは [公開済み] セクションにデフォルトとして表示されます。デフォルトのテーマは最初のテーマとして扱われ、デフォルトのテーマの後にリストされる各テーマは順番に並べられます。



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

自動翻訳

5. ブラウザを更新して、新しいテーマを表示します。
   デフォルトのテーマは、ユーザーのテーマ設定の最初に表示されます。

でのテーマの公開中にロゴをアップロードする テーマビルダー

エディタービューを使用して、テーマをインスタンスに公開するときにロゴをアップロードします。以前にテーマにロゴを適用した場合は、 テーマビルダーで新しいロゴをアップロードできます。

始める前に

テーマビルダー バージョン 1.0 では、テーマで以前にアップロードしたロゴを新しいロゴまたは更新されたロゴで上書きする場合は、*glide.ui.polaris.theme_builder.override_logo* システム プロパティを True に設定する必要がありました。バージョン 1.1 以降、この要件は削除されました。

必要なロール：admin

手順

1. 画面上部の [ページ:] メニューから [エディター] が選択されていない場合は、それを選択します。

   注: ホームビューからロゴをアップロードすることもできますが、テーマの公開中にロゴをアップロードするために使用されるのはエディタービューのみです。

2. [概要] タブの [ロゴ] セクションにロゴをアップロードします。

   注: または、[画像] タブを使用してロゴをアップロードすることもできます。

3. テーマを選択し、「 公開」をクリックします。
   アップロードされたロゴは、新しく公開されたテーマに表示されます。

ログイン画面のロゴのサイズを変更する

ログイン画面のロゴをアップロードした後、システムプロパティを作成して設定することで、ロゴのサイズを変更できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力し、 **Enter** キーを押します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。
2. システムプロパティを追加する glide.ui.polaris.login.logo.height という名前です。
3. システムプロパティ **Value** をロゴの CSS の最大高さ値に設定します。
   たとえば、次のいずれかが有効なエントリになります。
   - 150px
   - 6em
   - 75%
   - 自動

   *auto*を選択すると、ブラウザは指定された要素の高さを計算します。

   注: 100%の値を指定すると、ロゴは元のサイズに戻ります。

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

自動翻訳

4. システムプロパティを保存します。
   次回の起動時に、システムプロパティの設定に基づいてロゴのサイズが変更されます。

テーマビルダー とドメインセパレーション

ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクを、「ドメイン」と呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

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

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ダークテーマの操作

ダークテーマはブルーライトの放出が少ないため、ディスプレイが目にやさしく、暗い場所での邪魔になりません。ダークテーマは、構成可能なワークスペース、リスト、フォーム、ダッシュボード、およびレポートでサポートされています。

ネクストエクスペリエンステーマには、デフォルトで有効になっているダークバリアントがありますが、ダークバリアントがすべてのエクスペリエンスに適用されるとは限りません。

> **注:** 一部のカスタムページはダークテーマを継承しないため、クラシック環境で視覚的な不整合が生じる可能性があります。これは想定される動作であり、不整合が会社にとって許容できない場合は、クラシック環境からダークテーマを除外するのはアドミニストレーターの責任です。

テーマメニューを開く

[テーマ ネクストエクスペリエンス] メニューを使用すると、テーマをすばやく変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インスタンスに対してアクティブなテーマレコードを選択すると、関連するバリアントと代替カラーパレットが [テーマ] メニューに表示されます。ユーザーは、[テーマ] メニューから、現在のテーマに関連付けられている利用可能なバリアントと代替カラーパレットから選択できます。

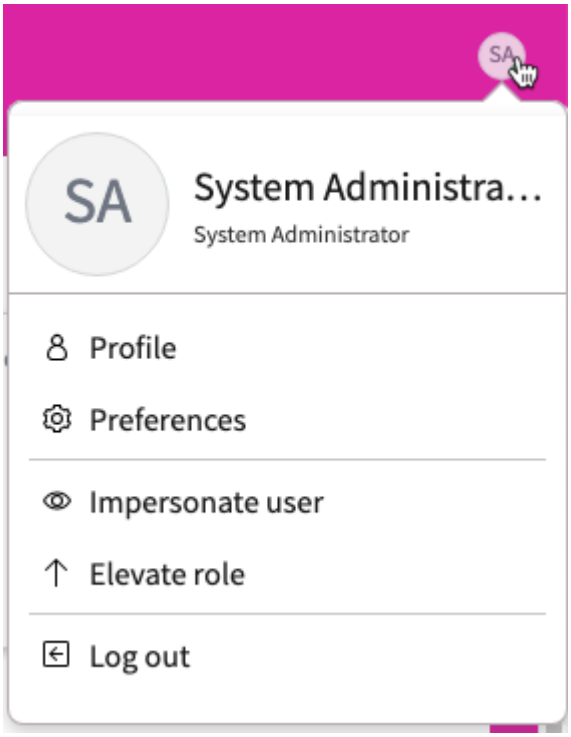
自動翻訳

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

手順

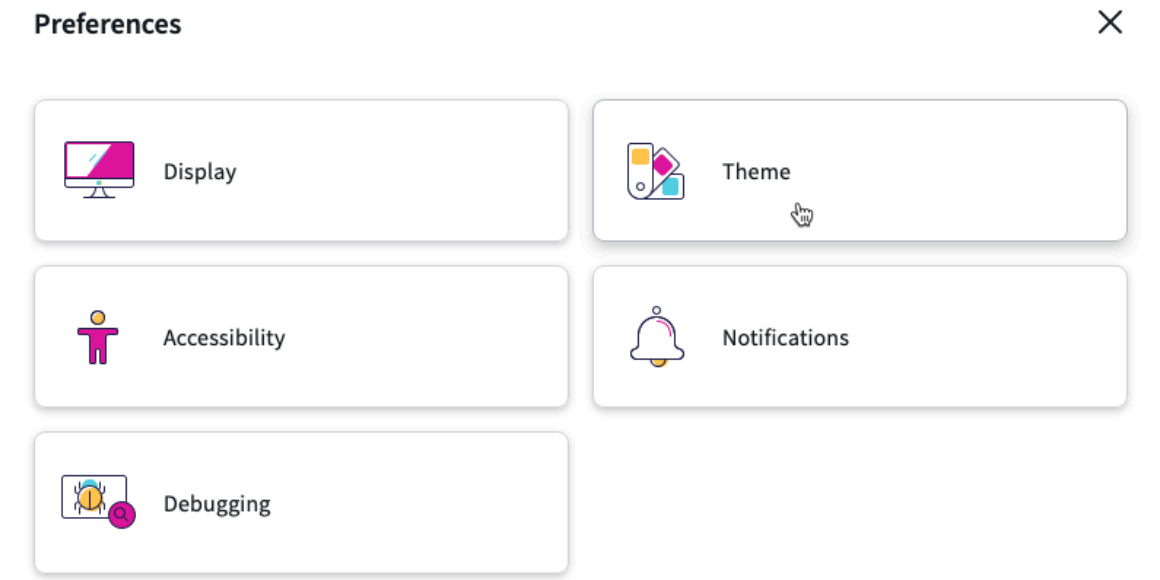
1. ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション内のユーザーアイコンまたはイニシャルで表されるユーザーメニューを選択します。

ユーザーメニュー



2. [**Preferences**] を選択します。

設定

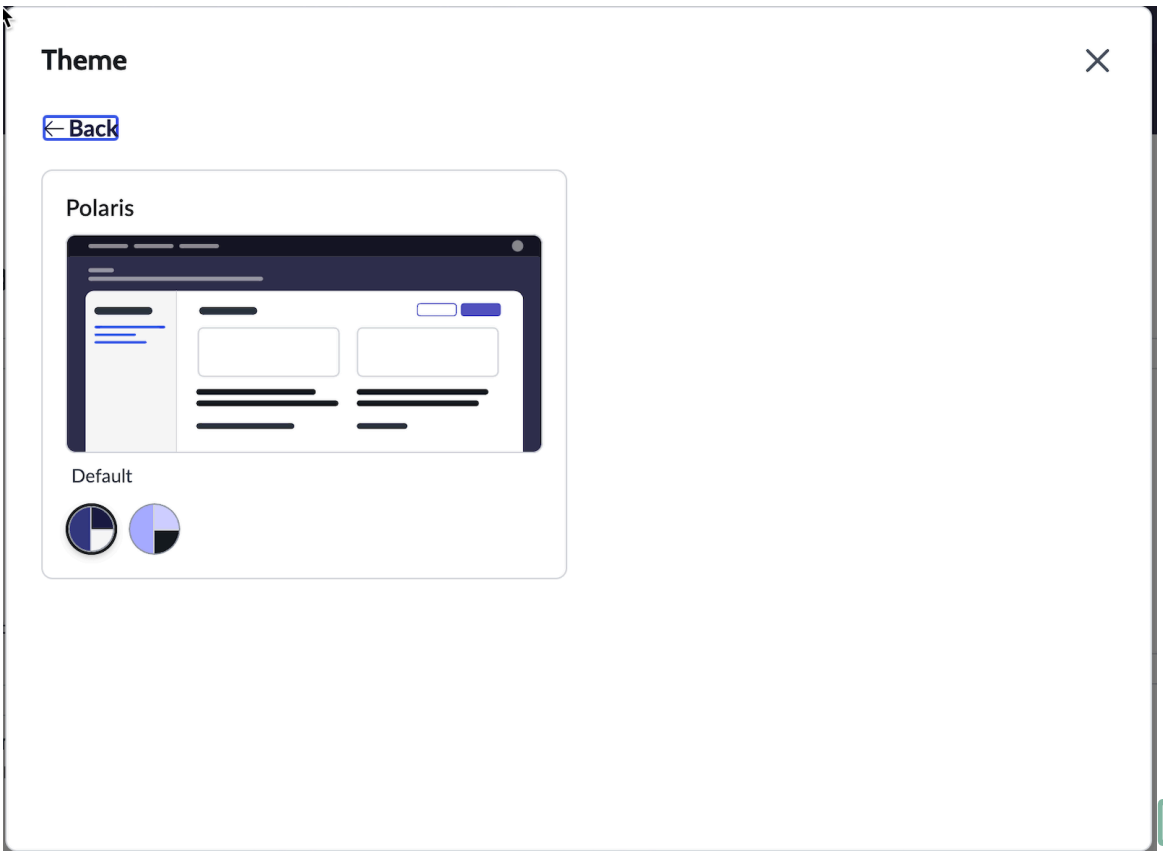


3. [テーマ] タイルを選択します。

自動翻訳

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

テーマ



注: 表示されるテーマ画像は、インスタンスに対して選択したテーマレコードによって異なります。ユーザーは、自分の作業環境に使用するテーマレコードに添付されているバリアントまたは代替カラーパレットを選択できます。

各テーマカードには、コアテーマと、そのコアテーマに関連付けられているすべてのバリアントまたは代替カラーパレットが表示されます。コアテーマの下の円にカーソルを合わせると、バリアントまたは代替カラーパレットのプレビューが表示されます。

ユーザーは、インスタンスに採用する バリアントまたは代替カラーパレット を選択できます。

一部のクラシック環境と構成可能なワークスペースでダークテーマを有効にする

システムプロパティを使用して、制限されたクラシック環境と構成可能なワークスペースの ネクストエクスペリエンス ダークテーマを有効にします。

始める前に

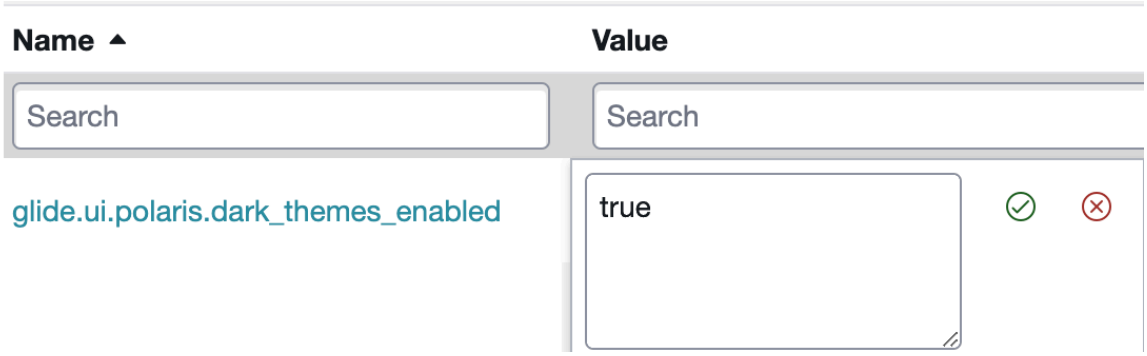
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターナビゲーターで `sys_properties.list` を検索します。
2. リスト検索バーで、 `glide.ui.polaris.dark_themes_enabled`を検索します。

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

3. glide.ui.polaris.dark_themes_enabled を **True** に設定して、ネクストエクスペリエンス制限されたクラシック環境と構成可能なワークスペースインスタンスで使用するダークテーマを有効にします。



すべての ネクストエクスペリエンス インスタンスでダークテーマを無効にする

すべてのインスタンスで ネクストエクスペリエンス ダークテーマを無効にし ネクストエクスペリエンス 。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターナビゲーターで sys_properties.list を検索します。
2. リスト検索バーで、 glide.ui.polaris.dark_themes_enabledを検索します。
3. glide.ui.polaris.dark_themes_enabled を **False** に設定して、すべての ネクストエクスペリエンス インスタンスでダークテーマを無効にします。

構成可能なワークスペースでダークテーマを有効にする

ネクストエクスペリエンスダークテーマは、構成可能なワークスペースでのみ有効にし、クラシック環境では有効にしないでください。ダークテーマはブルーライトの放出が少ないため、ディスプレイが目にやさしく、暗い場所での邪魔になりません。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターナビゲーターで 「sys_properties.list」を検索します。
2. リスト検索バーで、 glide.ui.polaris.dark_themes_enabledを検索します。
3. glide.ui.polaris.dark_themes_enabled を **True** に設定して、ネクストエクスペリエンス構成可能なすべてのワークスペースでダークテーマを有効にします。
4. リスト検索バーで 、glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_modeを検索します。
5. クラシック環境のダークテーマを除外するには 、glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode を **True** に設定します。

> **注:** ダークテーマを選択した場合、ダークテーマは構成可能なワークスペースにのみ適用されます。クラシック環境はデフォルトのテーマのままになります。

自動翻訳

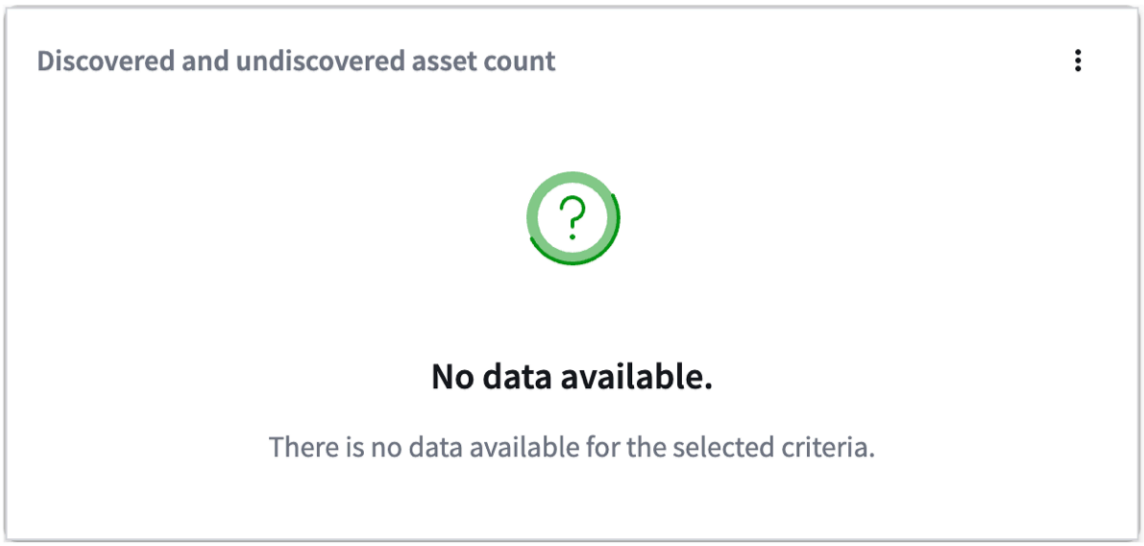
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーマ可能な空ステートのイメージの操作

テーマ可能な空ステートの画像を追加して空ステートをカスタマイズし、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。空の状況には、ユーザーがコンテンツを追加または作成するためのガイダンスまたはアクションが含まれます。

コンポーネントまたは ネクストエクスペリエンス Web ページの一部にデータが含まれていない場合は、空の状態の画像が表示されます。空ステータスのイメージはテーマ設定可能であり、インスタンスのテーマの色に適応します。

空ステータスの画像



空状態のイメージの種類は 12 種類あり、それぞれに小、中、大のバージョンがあります。テーマビルダー を使用してテーマを作成すると、UX スタイル画像レコードが作成されますが、レコードは空です。この場合、テーマはデフォルトでベースシステムの空状態のテーマ可能な画像を使用します。これらのイメージを上書きする場合は、「」を参照してください。

UI ビルダー のイラストコンポーネントを使用して、空のステータスの画像をカスタムエクスペリエンスに挿入できます。Illustration コンポーネントには、利用可能なすべての空ステータスの画像が表示されます。Illustration コンポーネントの詳細については、 Horizon Design System の空の状態 を参照してください。

UI ビルダー の Custom Illustration コンポーネントを使用して、カスタム画像を追加することもできます。

テーマフックがあるテーマ可能な空の状態の画像

次の画像は、「検索結果なし」の空状態の画像と、各バリエーションに必要なテーマフックを表しています。

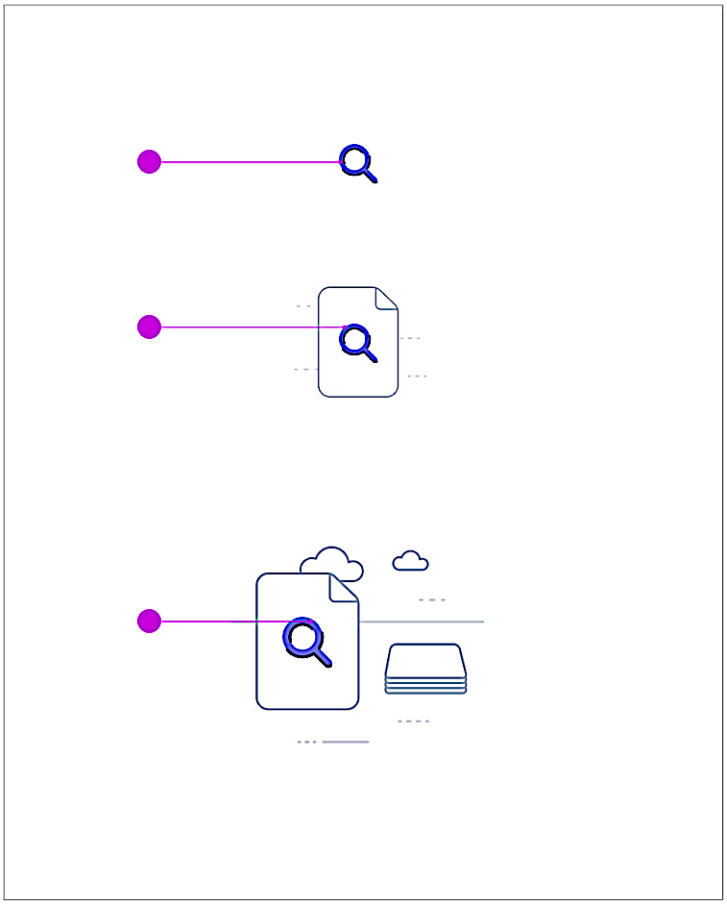
自動翻訳

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

検索結果なし (アクセントが実線)

No Search Results (accent solid)

$now-color_interactive-1



このバリエーションに必要なテーマフックは `$now-color_interactive-1` です。

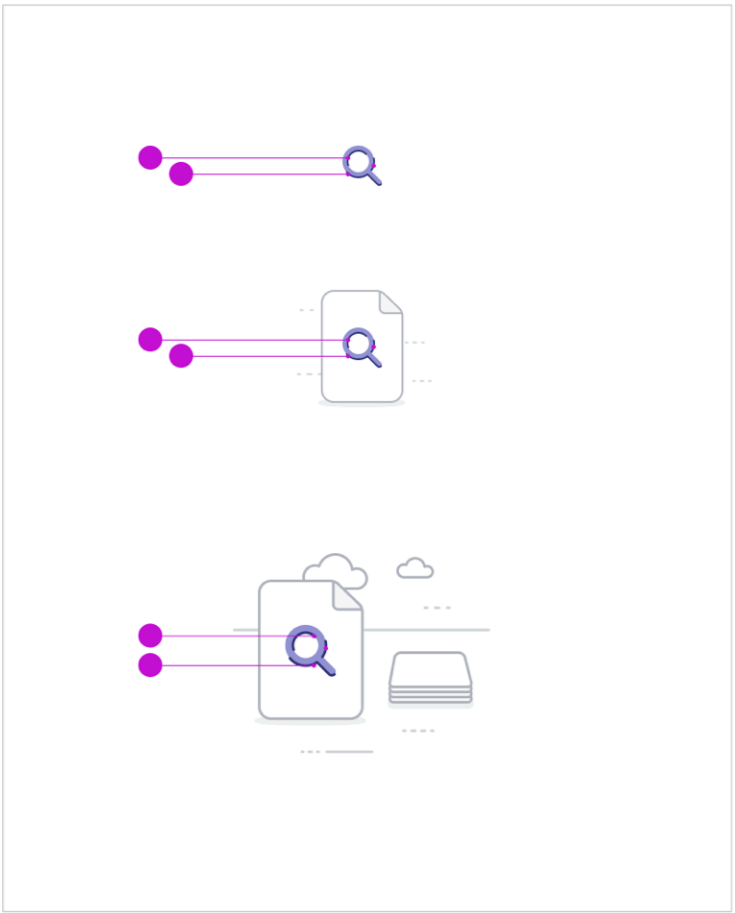
自動翻訳

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

検索結果がありません (アクセント付きアウトライン)

No Search Results (accent outline)

$now-color_interactive-3



このバリエーションに必要なテーマフックは `$now-color_interactive-3` です。

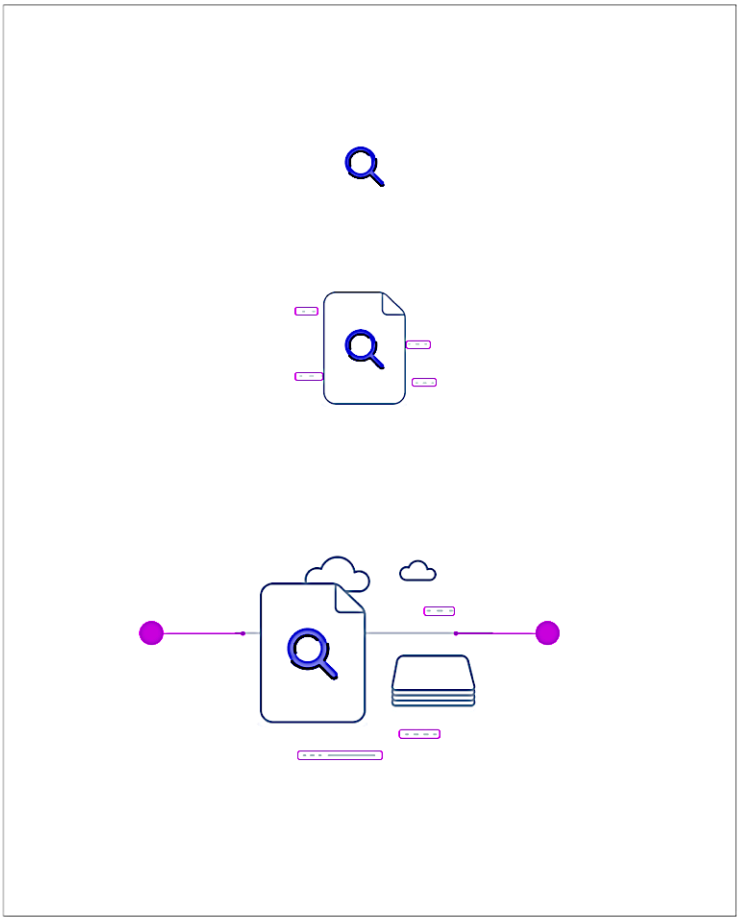
自動翻訳

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

検索結果なし (微妙な輪郭)

No Search Results (subtle outlines)

$now-color_border--secondary
60% opacity



このバリエーションに必要なテーマフックは 、`$now-color_border-secondary` です。

自動翻訳

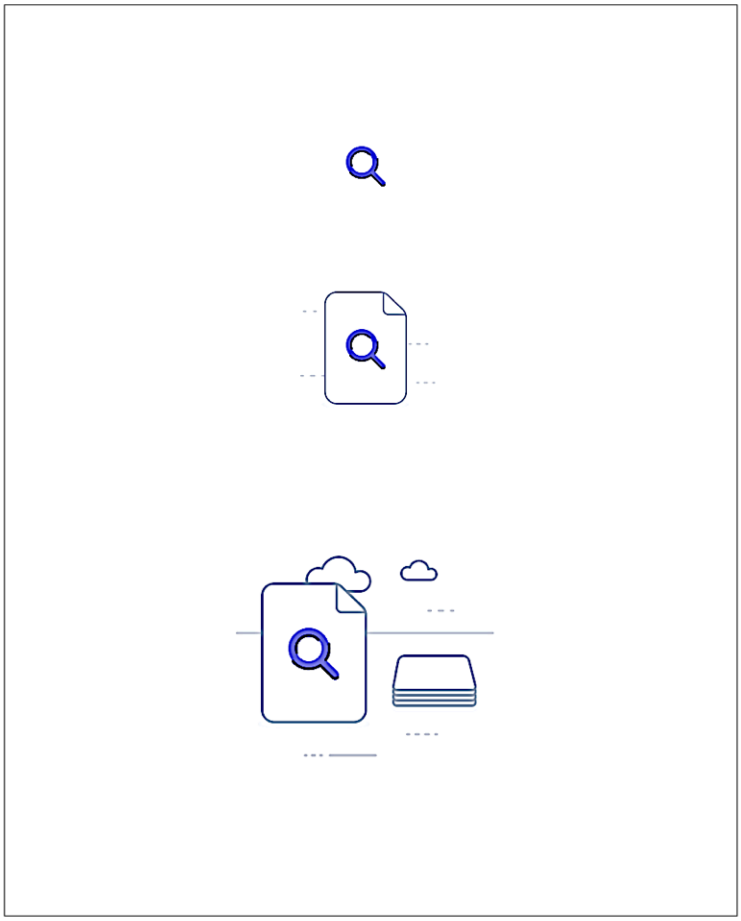
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索結果なし (件名の詳細が暗い)

No Search Results (subject dark detail)

$now-color_border--tertiary

N/A on this empty state



このバリエーションに必要なテーマフックは、 `$now-color_border-ターシャリ`です。

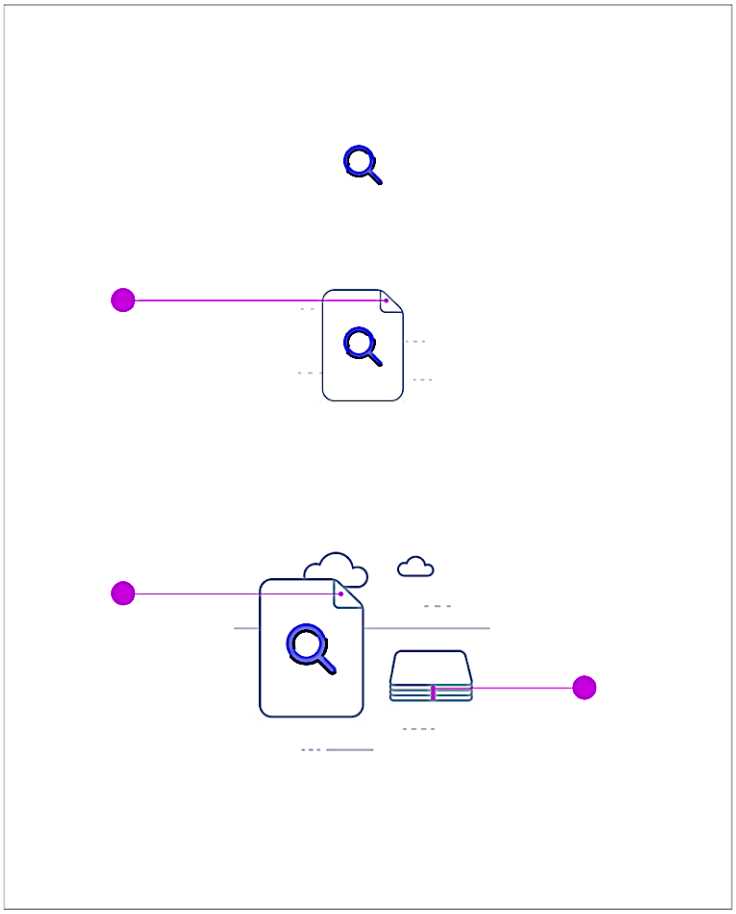
自動翻訳

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

検索結果なし (被写体ライトの詳細)

No Search Results (subject light detail/fill)

$now-color_background--secondary



このバリエーションに必要なテーマフックは `$now-color_background-secondary` です。

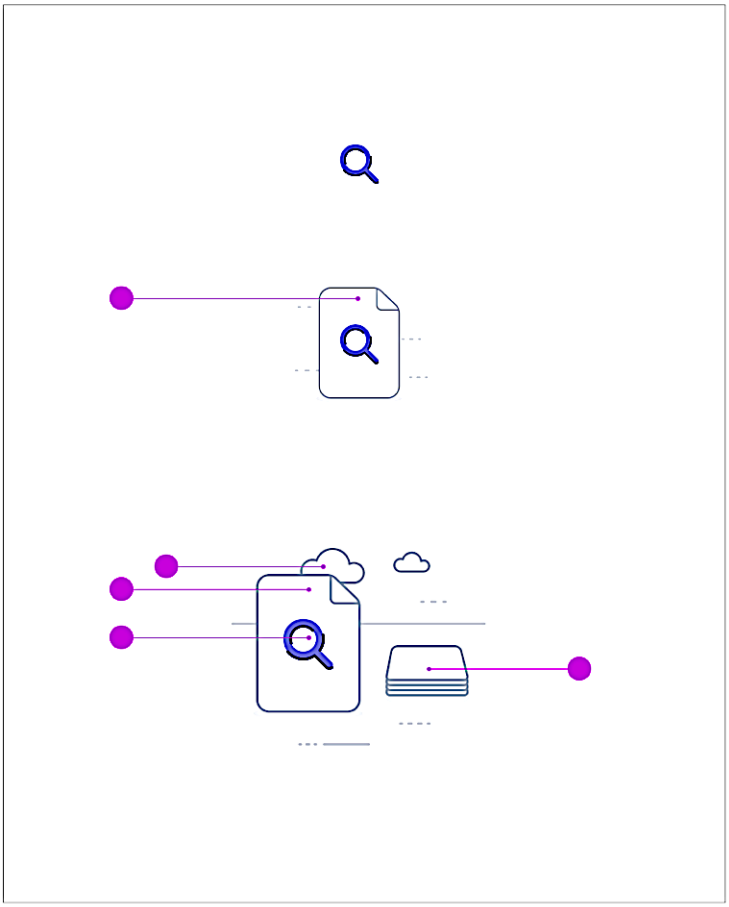
自動翻訳

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

検索結果なし (件名入力)

No Search Results (subject fill)

$now-color_background--primary

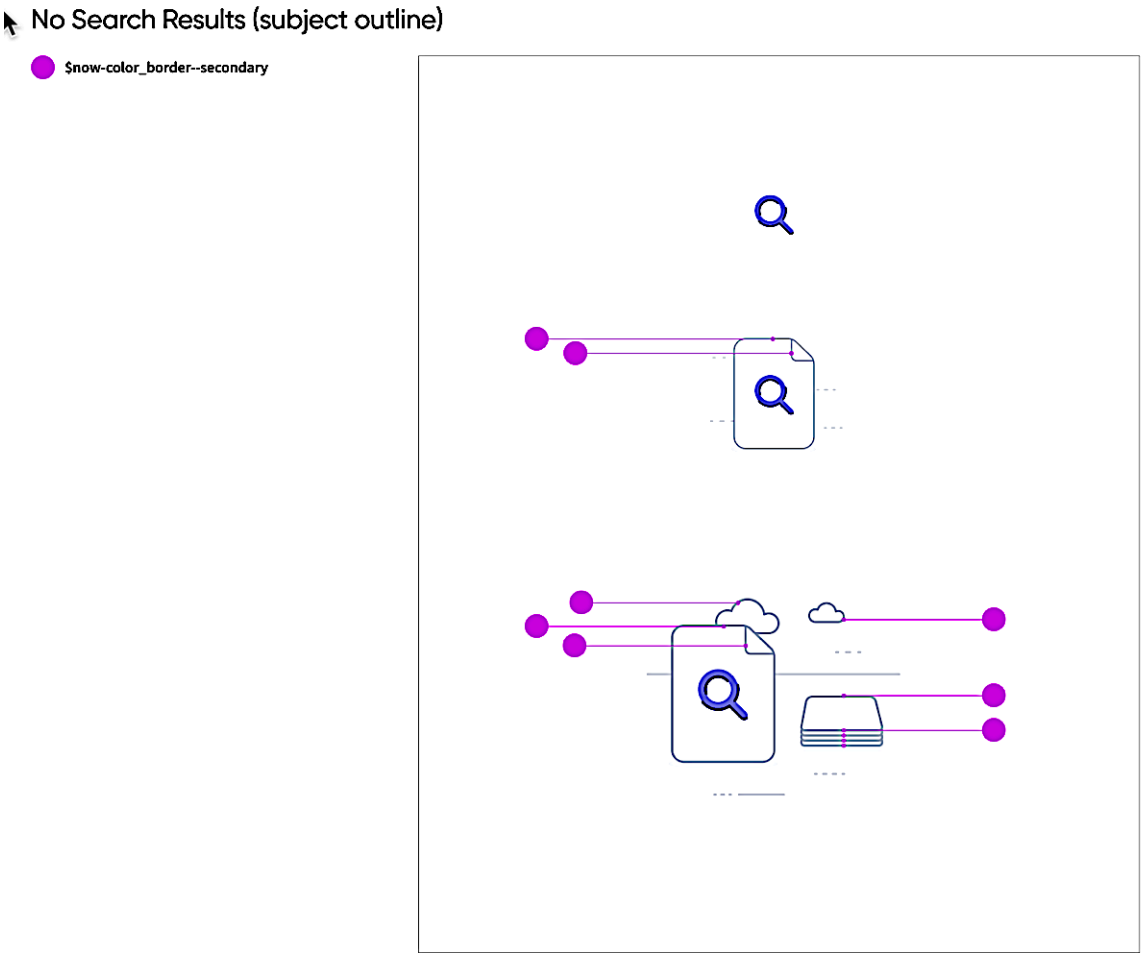


このバリエーションに必要なテーマフックは、 `$now-color_background-primary` です。

自動翻訳

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

検索結果なし (件名の概要)

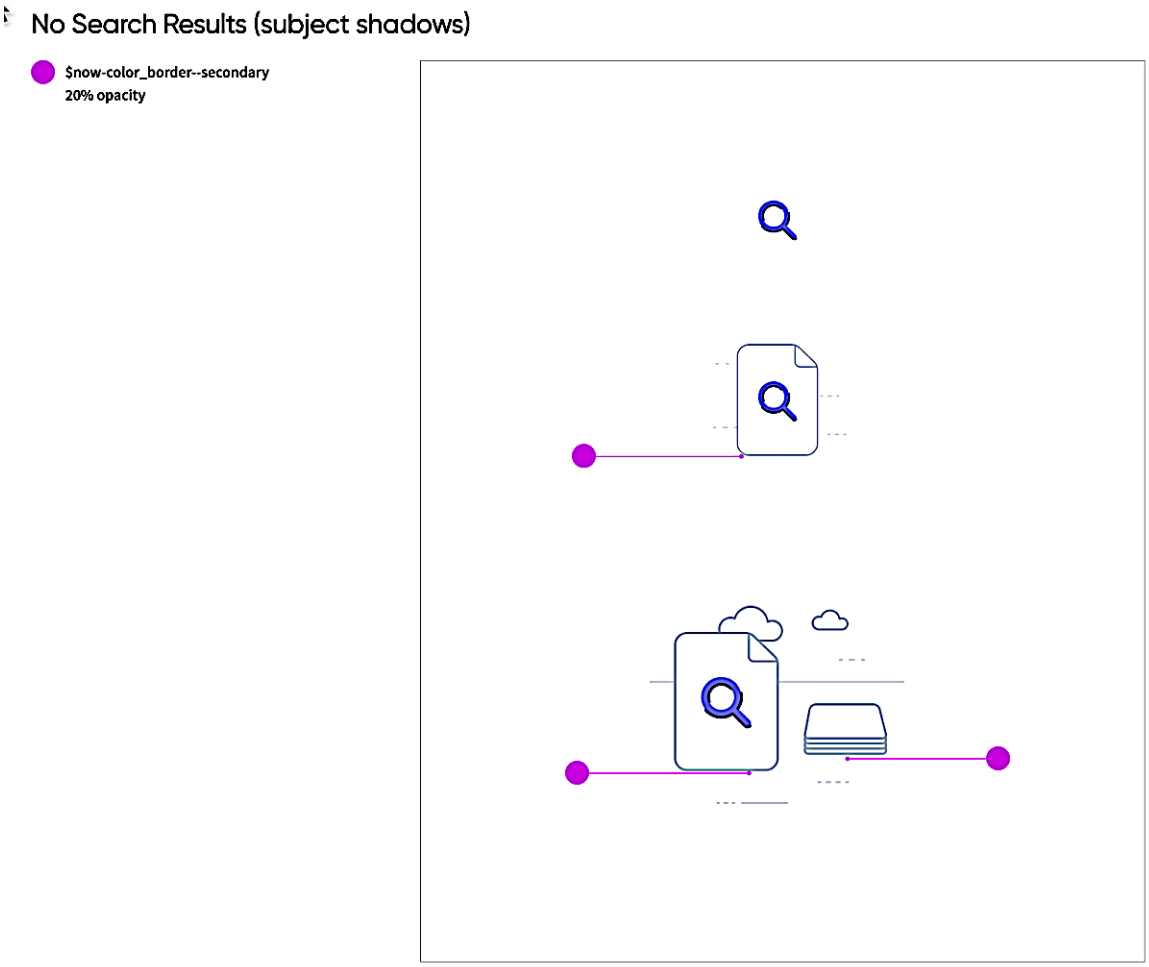


このバリエーションに必要なテーマフックは 、`$now-color_border-secondary` です。

自動翻訳

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

検索結果なし (件名の影)



このバリエーションに必要なテーマフックは 、`$now-color_border-secondary` です。

空ステータスのライトモードトークン

テーマのテーマ可能な空の状態の画像をカスタマイズする

テーマの画像レコードを使用して、ネクストエクスペリエンスおよびテーマビルダーのテーマのデフォルトの空ステータスの画像をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

移動先 すべて > > .

ネクストエクスペリエンステーマと設定の構成

ネクストエクスペリエンス のテーマは、個々のエクスペリエンスに適用されます。アドミンユーザーは、色、形状、フォント、およびユーザーエクスペリエンスのその他の要素の変数を設定できます。

テーマを構成するには、デフォルトのスタイルを上書きするスタイルを 1 つ以上作成します。新しいスタイルレコードは、デフォルトの Polaris スタイルを上書きします。たとえば、デフォルトの ネクストエクスペリエンス フォントは Lato です。このフォントをオーバーライドするには、フォント資産をアップロードし、作成したスタイルで関連するフォントプロパティを変更します。

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

自動翻訳

注:

通常、構成テーマで作業します。ただし、構成しているエクスペリエンスに親アプリがないか、ブレッドクラムアプリシェルまたはエージェントワークスペースアプリシェル以外のアプリシェル UI が使用されている場合は例外です。これらの例外のいずれかのテーマを構成する場合は、「UI ビルダーエクスペリエンスの表示スタイルの管理」を参照してください。

ネクストエクスペリエンススタイルを作成する

ネクストエクスペリエンステーマを作成または変更する場合は、1 つ以上のスタイルを作成および編集します。スタイルには、書体、色、画像、図形、フォームなどがあります。新しいスタイルレコードは、デフォルトの Polaris スタイルを上書きします。作成したスタイル レコードは、 ネクストエクスペリエンス のデフォルトの Polaris テーマを上書きします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ネクストエクスペリエンススタイルを編集するときは、生の JSON コードで作業します。編集には注意してください。

新しい書体や画像は、別のプロセスでアップロードします。「ネクストエクスペリエンスフォントと画像アセットを追加する」を参照してください。

手順

1. フィルター ナビゲーター フィールドに「`sys_ux_style.do`」と入力して、スタイル レコードを作成します。
2. スタイルに名前を付け、コアスタイルかバリアントスタイルかを指定します。

   注: ダークテーマは、 ネクストエクスペリエンス に同梱されている唯一のバリエーションです。

3. [スタイル] フィールドで、スタイル レコードにオーバーライドを含めるベース ブロックとプロパティ ブロックを追加します。

```
{
  "base": {
},
  "properties":{
  }
 }
```

4. オプション: ステップ間で作業を保存するには、[**Additional actions**] メニュー ( ) を選択し、[`Save`] を選択します。
5. [スタイル] フィールドで、JSON コードを編集して、スタイルに含めるオーバーライドを反映します。

   a. JSON コードのベースセクションでメインの色を追加または編集します。
   RGB値を使用します。

   次の例は、サンプルの色の上書きを示しています。

自動翻訳

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

Style:

```
{
  "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189",
  "properties": {
  }
}
}
```

b. JSON コードのプロパティセクションで色のバージョンを編集します。

c. JSON コードのプロパティセクションで形状を追加または編集します。

次の例は、形状のオーバーライドの例を示しています。

Style:

```
{
   "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px"
}
}
```

6. フォント、画像、その他のテーマアセットを追加します。
詳細については、「ネクストエクスペリエンスフォントと画像アセットを追加する」を参照してください。

7. フォントをアップロードした場合は、JSON コードのプロパティセクションで書体を追加または編集し、[更新] を選択します。

Style:

```
{
    "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189"
 },

    "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px",

    "--now-font-family": "Courier, Arial, sans-serif",
    "--now-line-height-crop--before": "-0.25775em",
    "--now-line-height-crop--after": "-0.27825em"
    }
}
```

自動翻訳

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

タスクの結果
更新された色、形状、書体がテーマに表示されます。

ネクストエクスペリエンステーマの構成

作成したスタイルを ネクストエクスペリエンス テーマに追加して、ユーザーエクスペリエンスのルックアンドフィールを変更します。

始める前に
`sys_properties.list` にある次のシステムプロパティが **True** に設定されていることを確認します。

- glide.ui.polaris.experience
- *`glide.ui.polaris.dark_themes_enabled`*:このテーマで ネクストエクスペリエンス ダークバリアントを再利用します。

必要なロール：admin

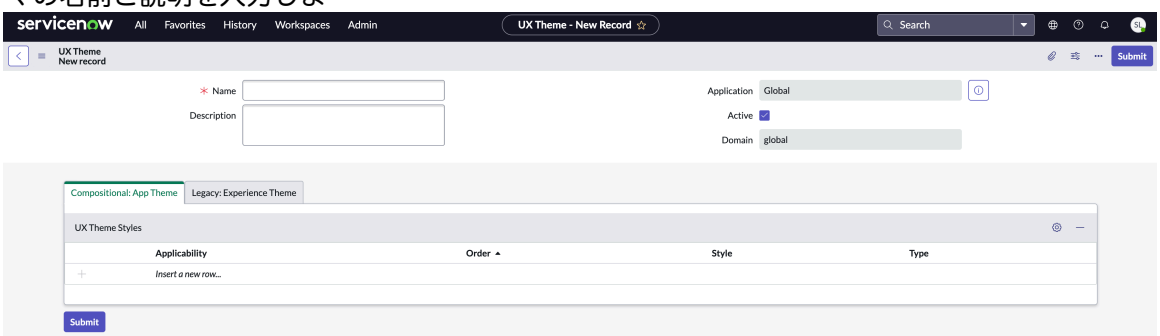
このタスクについて
デフォルトの ネクストエクスペリエンス テーマは「ポラリス」と呼ばれています。独自のテーマを作成または変更するときの開始点として、テーマを再利用またはカスタマイズできます。

このタスクについて

注: テーマビルダー で作成したテーマをカスタマイズしていて、無効な JSON コードを入力した場合、テーマレコードを保存することはできません。UX テーマレコードでの作業中に、[テーマビルダーで開く] ボタンを使用して、[エディター] ページに移動できます。詳細については、「でテーマを管理または編集する テーマビルダー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > テーマ管理 > テーマ.
2. [新規] を選択してテーマレコードを作成します。
3. テーマの名前と説明を入力しま



す。

4. [他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[保存] を選択します。
5. [コンポジション:アプリのテーマ] タブで、行を挿入してテーマに関連付けられているスタイルを追加します。
   次の 4 つの列に値を割り当てます。

   適用

   ベーステーマを上書きします。適用性の制約を満たすユーザーには、基本スタイルではなくテーマにこれらのオーバーライドが表示されます。たとえば、異なるフォントのスタイルをマネージャーに適用できます。マネージャーの適用性を満たすユーザーには、 ネクストエクスペリエンス UI に異なるフォントが表示されます。これは、ベースシステムのテーマの値を上書きします。アドミニストレーターは、該当する対象者に合わせて変更を加えたテーマ全体をコピーまたは作成する必要はありません。

自動翻訳

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

> **注:** [適用性の制約] を空のままにすると、すべてのユーザーにスタイルが適用されます。

順序

スタイルをいつ適用するかを指定します。順序が高いほど、優先度が高いことを意味します。

> **注:** カスタム スタイルを使用する場合は、スタイルの順序番号が標準のポラリス スタイルよりも大きいことを確認してください。

Style (スタイル)

4 つの主要なスタイルを設定します。Polaris テーマで使用されるスタイル名は編集できませんが、このテーマから各スタイルに関連付けられている JSON コードをコピーし、カスタムスタイルのフォームに貼り付けて編集することはできます。

- 色： テーマと追加する基本バリアントの色プロパティを指定します。色スタイルのベースセクションでは、テーマで使用される色のサブセットが赤、緑、青 (RGB) 値で定義されます。テーマは、アプリケーション内でこれらの色の 20 を超えるグラデーションを生成します。
- 形状とフォーム: 境界線、ボタン、その他の UI コントロールのルックアンドフィールを指定します。
- 画像： アプリケーションのテーマで使用される画像を追加します。
- タイポグラフィ： アプリケーション全体で使用されるフォントを指定します。

タイプ

Core と Variant の 2 つのタイプを指定します。コア スタイルには、色、形状とフォーム、タイポグラフ、および画像が含まれます。バリアントは、ユーザーが選択できるさまざまな色など、テーマの異なるバージョンを指定します。最も一般的なバリエーションは、テーマのダークバージョンです。ダークテーマは、 ネクストエクスペリエンスに同梱されている唯一のバリエーションです。詳細については、「でのテーマの探索 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

6. [スタイル] フィールドを選択し、
7. [新規] を選択します。
8. プライマリ色、セカンダリ色、および中間色を選択します。

> **注:** テーマは複数の変数で構成されているため、デフォルトの Polaris テーマの色がさまざまな場所に表示される場合があります。

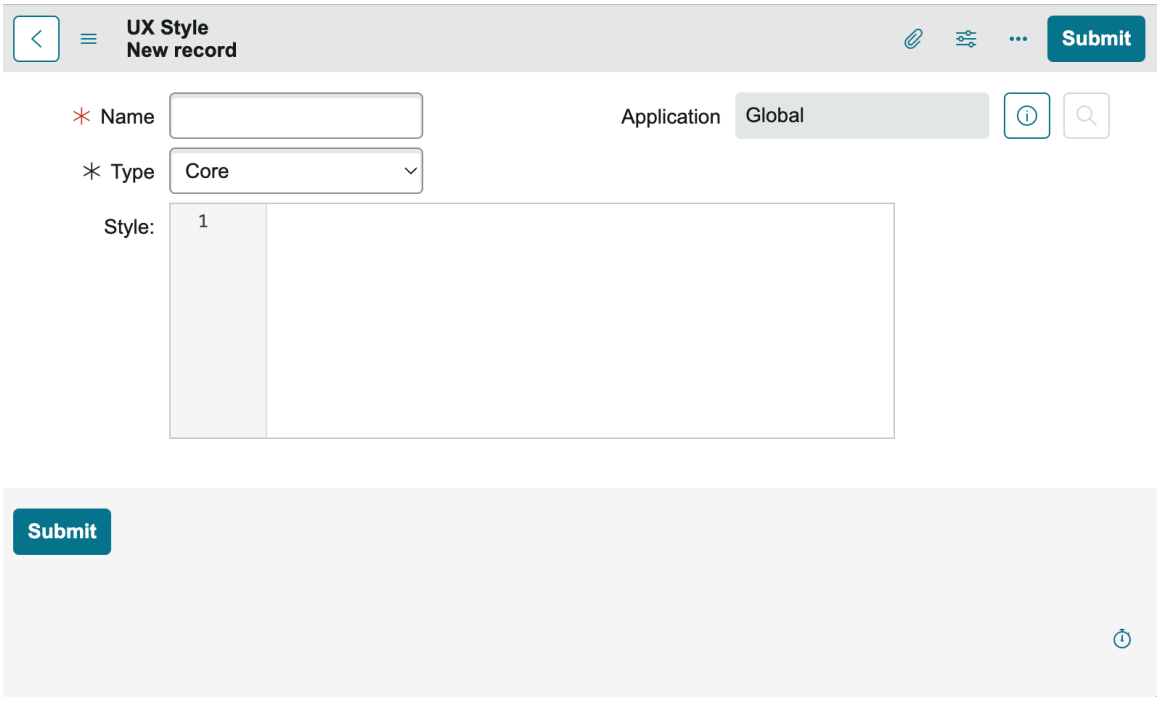
9. 組織のブランディングカラーを入手したら、 https://theme.deoprototypes.com/color-generator-algo-v1 のカラージェネレーターに移動します。
10. [**Auto Generate** (自動生成)] ボタンを選択します。

    モーダルがポップアップし、組織から 3 つの色を入力するように求められます。
11. 組織の色の 16 進数コード値を入力します。
12. [生成] を選択します。
13. [**JSON** のコピー] を選択して CSS 変数を収集します。

自動翻訳

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

14. UX スタイルフォームに入力しま



す。

Field (フィールド)	説明
名前	UX スタイルの名前。
タイプ	◦ Core ◦ バリアント 型の詳細については、「コア スタイルとバリアントの違い」を参照してください。
Style (スタイル)	色、形状、およびフォームの値。値には色付きのものもあれば、境界線などのピクセル値もあります。 **重要:** JSON コードは、次の例に示すようにラップする必要がありま `{ "properties": Enter your copied JSON here, it will contain the necessary braces. }` す。
アプリケーション	UX スタイルのスコープ。

15. [送信] を選択します。

16. [更新] を選択します。

注: 新しいテーマを使用してデフォルトのテーマを上書きするには、「ネクストエクスペリエンステーマを上書き」を参照してください。

ネクストエクスペリエンスフォントと画像アセットを追加する

ネクストエクスペリエンステーマとスタイルにアセットを追加して、フォントや画像など、テーマに関連付けられた追加情報を保存します。

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

自動翻訳

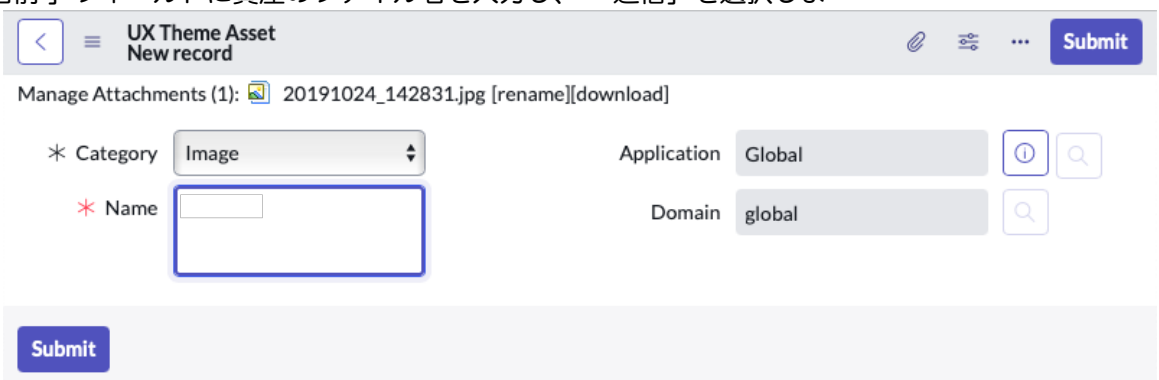
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
バナー画像やロゴなど、テーマに関連付けられた画像をアップロードします。会社のルックアンドフィールに ネクストエクスペリエンス 合う書体を追加します。

注: アセットを追加したり、デフォルトのテーマに関連付けられたスタイルを編集したりすることはできません。

手順

1. フィルターナビゲーターフィールドに「`sys_ux_style.do`」と入力します。
2. アセットを追加するスタイルの名前を選択します。
3. [**UX** スタイル資産] タブで、[新規] を選択します。
4. 資産アイテムの横にあるルックアップアイコン ( ) を選択します。
5. [UX テーマ資産] リストで、[新規] を選択します。
6. [添付ファイルを管理] アイコン ([ ) を選択して、画像またはフォントを追加します。
   フォントアセットには、太字や斜体などの特性ごとに個別のファイルがある場合があります。これらの各ファイルをアップロードします。
7. アセットがアップロードされたら、[添付ファイル] ウィンドウを閉じます。
8. 「 名前 」フィールドに資産のファイル名を入力し、「 送信」を選択します。



9. オプション: [資産のプロパティ] ボックスで資産にスクリプトを追加します。
10. [送信] を選択します。

タスクの結果
フォントまたは画像はテーマで使用できます。

ネクストエクスペリエンスでインスタンスバナーのロゴを変更する

統一ナビゲーションとログインページに表示されるインスタンスバナーのロゴを、会社のロゴを反映するように変更します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > 自分の会社.
2. 会社のロゴをアップロードするには、[**UI16 Banner Image (UI16** バナー画像)] の横にある **[Click to add** (クリックして追加)] または **[Update** (更新)] を選択します。

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

自動翻訳

3. [ファイルの選択] をクリックしてファイルを選択し、[**OK]** をクリックします。
ハードドライブ上のファイルの代わりに画像 URL を使用するには、ファイルのアップロードウィンドウに URL を入力します。

   注: 画像は高解像度にすることができますが、表示されるときは縦横比に基づいて拡大縮小されます。高さが最大 20px にスケーリングされます。

4. [更新] をクリックします。
5. オプション: 新しいバナー画像が表示されない場合は、 `cache.do` を実行して `logout.do` し、インスタンスに再度ログインしてください。

ネクストエクスペリエンステーマを上書き

ネクストエクスペリエンステーマをカスタムテーマで上書きします。

始める前に

`glide.ui.polaris.theme.custom` は、Xanadu リリースより前にインスタンスのテーマを設定するために使用されていました。Xanadu 以降、インスタンスに複数のテーマを適用できます。`glide.ui.polaris.theme.custom` システムプロパティは、UX 親アプリのテーマテーブルが空の場合にのみ考慮されます。詳細については、「テーマの表示順序を設定する」を参照してください。

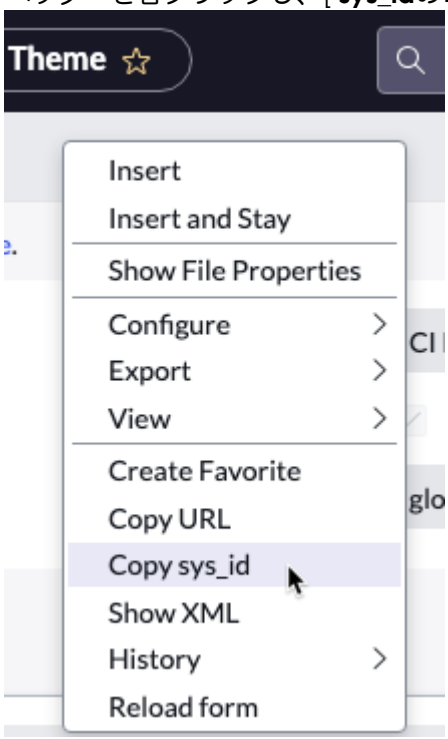
必要なロール：admin

このタスクについて

ネクストエクスペリエンス UI を維持したままデフォルトのネクストエクスペリエンステーマを上書きします。

手順

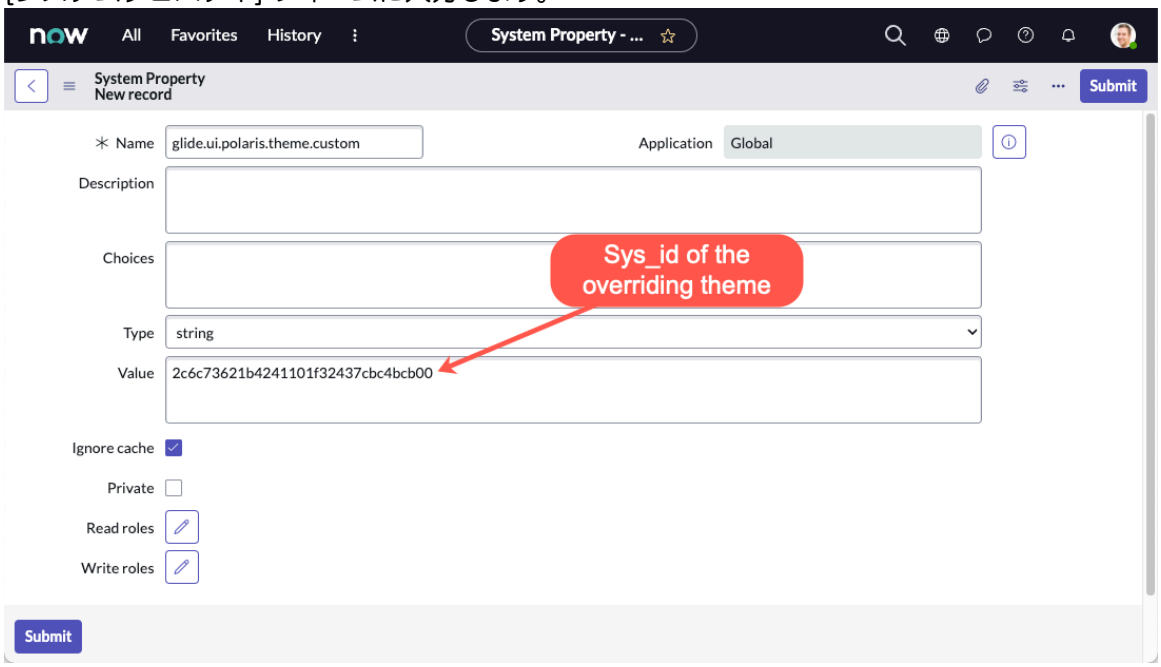
1. フィルターナビゲーターフィールドに 「sys_ux_theme.list 」と入力し、 **Enter** キーを押します。
2. ネクストエクスペリエンステーマを上書きするテーマを選択します。
3. ヘッダーを右クリックし、[**sys_id**のコピー] を選択します。



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

自動翻訳

4. アプリケーションナビゲーターフィールドに「sys_properties.list」と入力し、 **Enter** キーを押します。
5. [新規] を選択します。
6. [システムプロパティ] フォームに入力します。



   - システムプロパティに「glide.ui.polaris.theme.custom」という名前を付けます。
   - タイプ値を文字列に設定します。
   - 値フィールドに、手順 3 でコピーしたsys_idを貼り付けます。
   - 特定のアプリケーションスコープにカスタムテーマを適用する場合は、[システムプロパティ] フォームに [サフィックス] フィールドが表示されます。このフィールドは必須です。
7. [送信] を選択します。
   カスタムテーマが表示されます。必要に応じて、ブラウザを更新します。

> **注:** なんらかの理由で Polaris テーマに戻す場合は、手順 4 ～ 7 を繰り返し、[値] フィールドのsys_idを Polaris テーマのsys_idに置き換えます。`glide.ui.polaris.theme.custom` システムプロパティを削除することもできます。

通知トーストバナーの場所を設定する

トースト メッセージは、操作に関する簡単なフィードバックを小さなポップアップで提供します。使いやすさを向上させる目的で、通知トースト メッセージ バナーを画面のどの隅に表示するかを選択します。

始める前に
必要なロール：admin

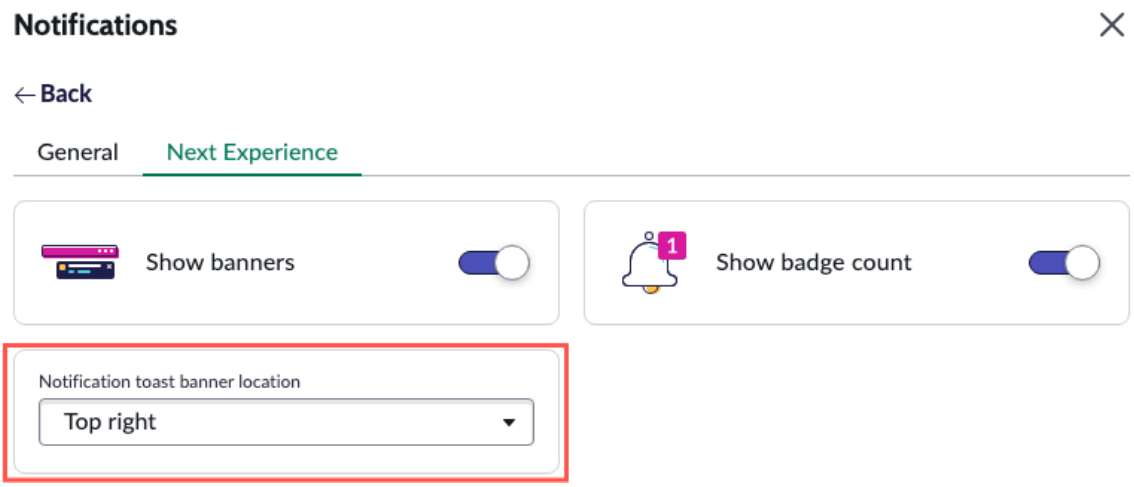
手順

1. インスタンスで、 ユーザーメニュー] を選択します。
2. ユーザーメニューリストから、[設定]を選択します。
3. [**Notifications** (通知)] を選択します。
4. [**Next Experience** (ネクストエクスペリエンス)] タブを選択します。

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

自動翻訳

Next Experience 通知設定



5. [通知トーストバナーの場所] で、バナーの希望する場所を選択します。
   - 左上
   - 右上
   - 左下
   - 右下

   注: デフォルトの場所はインスタンスの右上です。バナーが期待した場所に表示されない場合は、ブラウザを更新してみてください。

クローン中にカスタム ネクストエクスペリエンス テーマを保持する

データプリザーバーを使用して、クローン中にカスタム ネクストエクスペリエンス テーマを保持します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムクローン > クローン定義 > データを保存.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

データプリザーバーのクローンフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	データプリザーバーの一意の名前。例として、Next Experience テーマのプロパティがあります。
テーマ	このプリザーバーがテーマに関連しているかどうかを判断するオプション。この場合、true としてマークするオプションを選択します。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
テーブル	このデータプリザーバーの影響を受けるテーブル。この場合は、 *System property [sys_properties]*を使用します。
条件	このデータプリザーバーが作用する条件。*Name is glide.ui.polaris.theme.custom*とおりに条件を作成します。

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   [クローンプロファイル] 関連リストが表示されます。
5. 次の各テーブルに対して新しいレコードを作成し、条件フィールドは空のままにします。
   - *sys_ux_theme*
   - *sys_ux_style*
   - *m2m_theme_style*
   - *m2m_style_asset*
   - *sys_ux_theme_asset*
   - *sys_ux_theme_m2m_asset*
   - *sys_ux_theme_customization*
   - *m2m_app_theme*
6. 関連する条件を含め、各テーブルの新しいレコードを作成します。

テーブルおよび条件フィールドのデータプリザーバーをクローン

テーブル	条件
sys_properties	*Name is glide.ui.polaris.theme_builder.override_logo*。
sys_user_preference	*Name is glide.ui.polaris.theme*。
sys_user_preference	*Name is glide.ui.polaris.theme.variant*。
カスタムロゴを含むテーマに次のテーブルを追加します。*sys_attachment*	ターゲット上のsys_attachmentレコードの名前または一意の識別子。

7. オプション: 追加するクローンプロファイルがある場合は、 [編集] を選択し、クローンプロファイルをデータプリザーバーに移動して、 [保存] を選択します。

> **注:** クローンプロファイルを使用すると、事前定義されたターゲットとクローンのオプションを保存できます。クローンプロファイルがない場合、またはクローンプロファイルが不要な場合は、この手順をスキップしてください。

テーマの表示順序を設定する

ネクストエクスペリエンスカスタムテーマとテーマビルダーテーマの順序を設定して、ユーザーのテーマ設定での表示方法を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

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

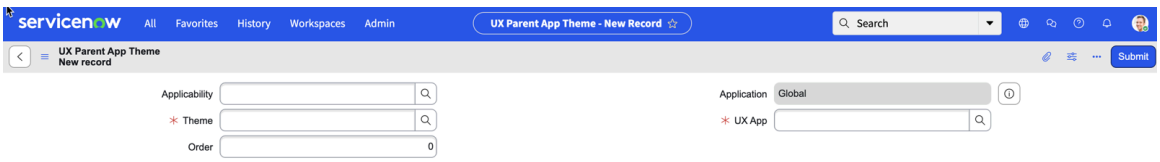
自動翻訳

このタスクについて
順序の設定は Web インスタンスにのみ適用されます。

手順

1. フィルターナビゲーターに「`m2m_app_theme.list`」と入力し、 **Enter** キーを押します。
   [UX 親アプリのテーマ] テーブルが表示されます。このテーブルは、複数のテーマと親アプリケーション間の関連付けを格納するために使用されます。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   注: テーマビルダーで作成されたテーマは、公開中に UX 親アプリのテーマテーブルに自動的に追加されるため、新しいレコードフォームは必要ありません。テーマビルダーでテーマを作成するには、「でテーマを作成 テーマビルダー」を参照してください。



UX 親アプリテーマのレコードフォーム

Field (フィールド)	説明
適用	テーマを適用する対象者。たとえば、テーマが admin ロールを持つユーザーにのみ表示されるように指定することができます。 注: [適用性] フィールドを空のままにすると、テーマがすべてのユーザーに適用されます。
テーマ	テーブルに追加するテーマ。
順序	テーマのユーザー設定でテーマが表示される順序。 注: 最も低い順序のテーマがデフォルトと見なされ、[テーマ] ユーザー設定の最初に表示されます。ユーザーがテーマのユーザー設定から選択を行っていない場合、UX 親アプリのテーマテーブルで順序が最も低いテーマがデフォルトのテーマとして設定され、ログイン時に表示されます。
アプリケーション	アプリケーション スコープです。
UX アプリ	テーマを適用する親アプリケーション。

4. [送信] を選択します。

自動翻訳

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

レコードを [UX 親アプリのテーマ] テーブルに追加した後、必要に応じて [適用性]、[順序]、および **[UX** アプリ] フィールドを変更できます。テーブルにレコードがリストされておらず、*glide.ui.polaris.theme.custom* 値が空の場合は、 統一ナビゲーション ベーステーマが表示されます。

でのログインテーマの編集 ネクストエクスペリエンス

ログイン ネクストエクスペリエンス 図とようこそテキストをカスタマイズして、ブランディングを反映したログインエクスペリエンスを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. フィルターナビゲーターのフィールドで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. ログイン画面に図が表示されないようにするには、プロパティ *glide.ui.polaris.login.show_illustrations* を **false** に設定します。
3. ようこそテキストを表示するには、プロパティ *glide.ui.polaris.login.show_welcome* を **true** に設定します。
   このプロパティが存在しない場合は、true/false プロパティとして追加します。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。
4. ようこそページのテキストを編集します。

   a. 移動先 システム **UI** > 初期 (ようこそ) ページのコンテンツ.

   b. 表示するログインコンテンツを含むプロパティを追加します。
   isLoggedIn() 条件の構文については、「GlideSession - グローバル」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス ランディングページ

ネクストエクスペリエンス インスタンスのランディングページを変更して、ServiceNow でのエクスペリエンスに合わせたランディングページがユーザーに表示されるようにします。

ネクストエクスペリエンス では、複数のランディングページを構成できます。ネクストエクスペリエンス ランディングページは、作業を開始するために必要な情報を提供します。これらのランディングページには通常、ロールやタスクに固有のコンテンツが表示されます。ランディングページには、リスト、 Performance Analytics and Reporting (PAR) の情報、新しい優先タスクに 1 か所からアクセスするための他の機能を含めることができます。

デフォルトでは、新しい ネクストエクスペリエンス インスタンスのユーザーには ネクストエクスペリエンス ランディングページが表示されます。アップグレードされたインスタンスのユーザーには、以前のランディングページが ネクストエクスペリエンス UI に表示されます。すべてのユーザーに対して コア UI ランディングページを設定し、ユーザー固有のランディングページを構成することもできます。

> **注:** インスタンスのアップグレード後に歓迎するスプラッシュ画面をオフにする場合は、「インスタンスのアップグレード後に Next Experience のようこそ画面をオフにする」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス ランディングページの作成

さまざまな対象者向けのカスタム ネクストエクスペリエンス ランディングページを作成して、作業を開始するために必要な情報をユーザーに提供します。

自動翻訳

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

始める前に
カスタム ネクストエクスペリエンス ランディングページを作成するには、 UI ビルダー でページコンポーネントを構成する必要があります。UI ビルダーの使用に関するクイックチュートリアルについては、 UI ビルダー ドキュメントの「UI ビルダークイックスタート」を参照してください。

必要なロール：ui_builder_admin または admin

このタスクについて
管理者は、ユーザーがインスタンスにログインしたときに表示される開始ページとして、ユーザーに応じて異なるタイプのページを設定できます。デフォルトでは、 ネクストエクスペリエンス ランディングページがすべてのユーザーの開始ページです。

異なる対象者やユースケースに応じて ネクストエクスペリエンス ランディングページをカスタマイズするには、この手順の説明に従って、UI ビルダー を使用してデフォルトの ネクストエクスペリエンス ランディングページのバリアントを作成します。UI ビルダー で新しいページを作成して、ネクストエクスペリエンス ランディングページを最初から作成することもできます。

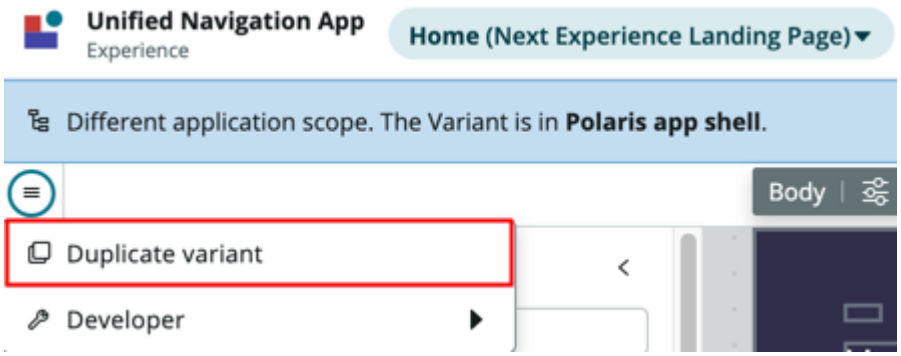
注: この手順は、構成可能ワークスペースのランディングページ作成には適用できません。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] リストから、[統一ナビゲーションアプリ]を選択します。
3. [ホーム] の [ページとバリアント] リストで、**[Next Experience** のランディングページ] または **[Next Experience** のランディングページ **- admin** ロール]を選択します。
   「Next Experience のランディングページ」は、管理者以外のユーザーのデフォルトのランディングページであり、「Next Experience のランディングページ- admin ロール」は、管理者ユーザーのデフォルトのランディングページです。作成する必要のあるカスタムランディングページ対象者に適したページを選択します。
4. オプション: トップバーで、アプリケーションピッカーからアプリケーションスコープを選択して、作業対象のアプリケーションスコープを変更します。
5. デフォルトのランディングページを複製してバリアントを作成します。

   a. 左側の垂直バーからコンテキストメニューを選択し、[バリアントの複製] を選択します。

   Example

   b. [名前] フィールドに、ページバリアントの名前を入力します。

   c. オプション: [対象者] フィールドの横にある [追加] を選択し、リストから対象者を選択します。

   (Optional) 対象者には、ページを表示できるユーザーを定義します。デフォルトでは、すべてのユーザーがページを表示できます。対象者の詳細については、UI ビルダー ドキュメントの「対象者について学習する」を参照してください。

自動翻訳

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

d. オプション: [条件] フィールドに、エンコードされたクエリ文字列を入力して、ページを表示するタイミングに関する条件を追加します。

Example
たとえば、クエリ文字列 `table=incident^sysId!=-1` は、table フィールドがインシデントで、sysId フィールドが -1 でない場合にのみ、このページバリアントを表示します。

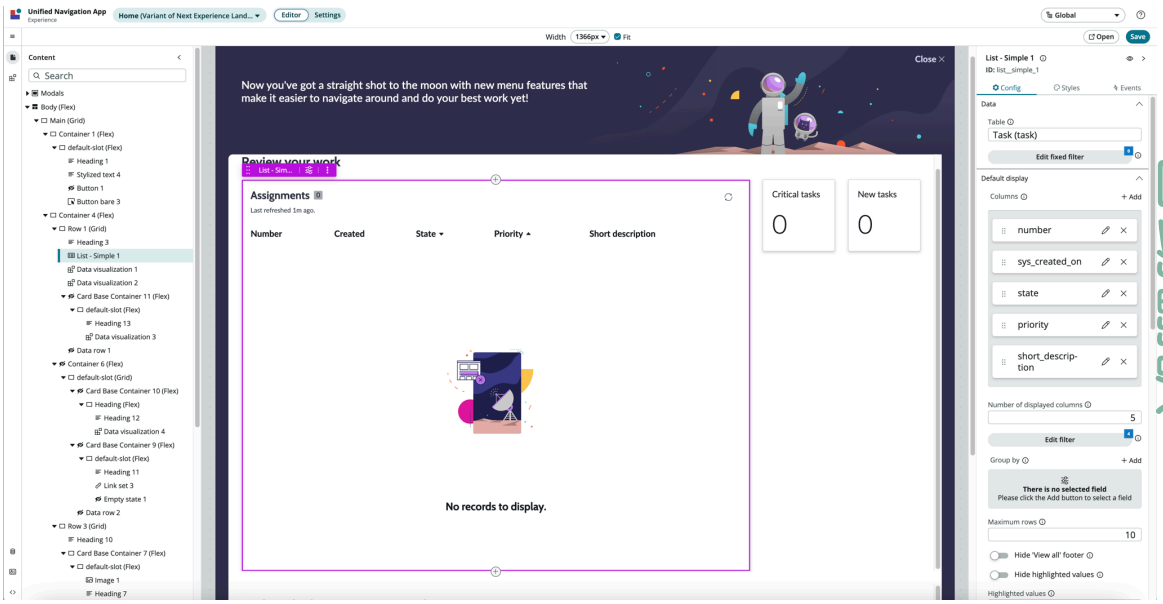
e. [作成] を選択します。

6. 対象者のニーズに応じて、ページ上のコンポーネントをカスタマイズします。

ページに含まれるコンポーネント、接続先のデータ、スタイル、およびイベントマッピングをカスタマイズできます。ページ上のコンポーネントをカスタマイズする方法の詳細については、 UI ビルダー ドキュメントの「 コンポーネントを使用した UI ビルダー ページのカスタマイズ 」を参照してください。

ページのフッターを有効にするには、「 ネクストエクスペリエンス ランディングページフッターの構成」を参照してください。

UI Builder でのランディングページのカスタマイズ



7. [保存] を選択します。
8. このページバリアントは、選択した対象者向けの開始ページとして設定します。

a. トップバーから、[設定] を選択します。

b. [順序] フィールドで、ページバリアントの優先順位をデフォルトの ネクストエクスペリエンス ランディングページの順序よりも低い数値に設定します。

デフォルトでは、デフォルトの「Next Experience のランディングページ」の順序は 1000 に設定され、「Next Experience のランディングページ - admin」の順序は 99 に設定されています。数値が小さいほど、優先度は高くなります。

c. [保存] を選択します。

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

ネクストエクスペリエンス でユーザーごとのランディングページを構成

新しい ネクストエクスペリエンス インスタンスのユーザーには ネクストエクスペリエンス ランディングページが表示されます。アップグレードされたインスタンスのユーザーには、以前のランディングページが ネクストエクスペリエンス UI に表示されます。ユーザー固有のランディングページを構成することもできます。

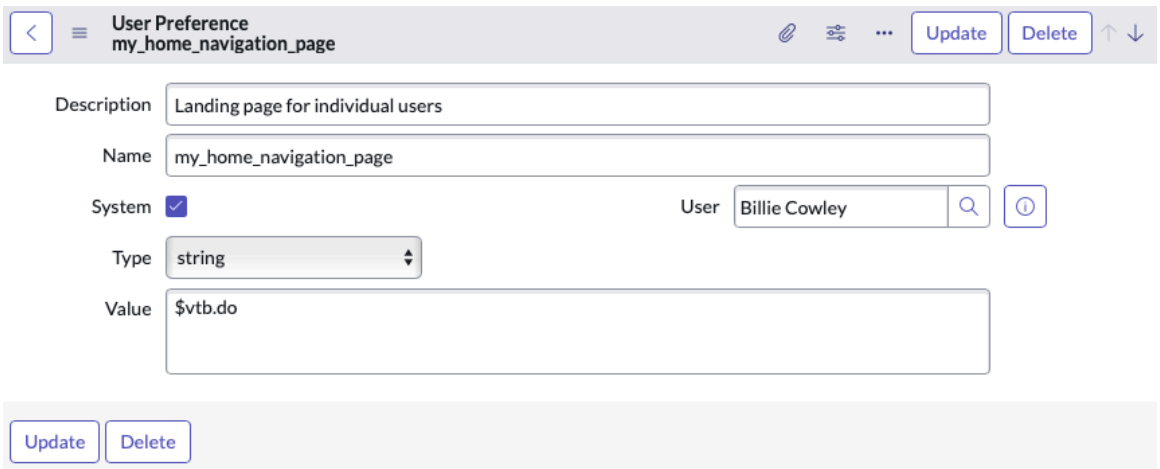
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ネクストエクスペリエンス ランディングページは、作業の開始に必要な情報を提供します。これらのランディングページには通常、ロールやタスクに固有のコンテンツが表示されます。ランディングページには、リスト、Performance Analytics and Reporting (PAR) の情報、新しい優先タスクに 1 か所からアクセスするための他の機能を含めることができます。

手順

1. 移動先 ユーザー管理 > ユーザー設定.
2. [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに「`my_home_navigation_page`」と入力します。
4. [ユーザー] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択し、ユーザーをアサインします。
   この初期設定は、複数エントリによりユーザーごとに変えることができます。
5. ランディングページの値を指定します。
   たとえば、Visual Task Board の概要をランディングページとして使用するには、「`$vtb.do`」と入力します。選択したランディングページの値が URL 内にあります。特定の VTB をアサインするには、URL の `$vtb.do` 以降の部分を入力します。

   注: URL の情報をコピーするときは、すべての HTML エンティティをデコードされた値に必ず置き換えてください。たとえば、エンティティ `%24` を `$`に置き換えます。



6. [更新] を選択します。

タスクの結果
ユーザーが ServiceNow® にログオンするとき、または会社のロゴを選択すると、指定されたランディングページが表示されます。

ユーザーが選択したスタートページを構成する

ServiceNowにログインしたときに表示されるように、デフォルトのランディングページ以外の、ユーザーが選択したスタートページを構成します。

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

自動翻訳

始める前に
このタスクを開始する前に、 ネクストエクスペリエンス が有効になっていることを確認してください。詳細については、「のアクティブ化に関する考慮事項 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

1. アドミニストレーターは、*glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled*システムプロパティを有効にする必要があります。
   a. [すべて] を選択してナビゲーションフィルターを開き、「`sys_properties.list`」と入力して Enter キーを押し、システムプロパティテーブルをリストビューで表示します。
   b. *glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled*プロパティを見つけて開きます。
   c. [値] が [true] に設定されていることを確認します。
2. インスタンスで、
3. ユーザーメニューリストで、[設定]を選択します。
4. [ユーザーエクスペリエンス] タイルを選択します。
5. [現在のスタート ページ] リストを選択します。
6. これらのオプションから開始ページを選択します。

現在のスタートページリスト

Field (フィールド)	Description (説明)
デフォルトを使用	アドミニストレーターが設定したデフォルトのランディングページ。
ダッシュボードを使用	コア UI のレスポンシブ ダッシュボードを使用している場合、スタート ページは最後にアクセスしたダッシュボードに設定されます。
現在のページを使用	現在のページをデフォルトのスタートページとして設定します。
前回の続きから続行	ServiceNow で最後にアクセスしたページを次回ログイン時の開始ページとして設定します。

ネクストエクスペリエンス 対応インスタンスでコア **UI** のグローバルランディングページを構成

すべてのユーザー向けのコア UI ランディングページを設定し、アップグレードされたインスタンスのユーザーと同じランディングページが ネクストエクスペリエンス 対応インスタンスのユーザーに表示されるようにします。アップグレードされたインスタンスのユーザーには、以前のランディングページが ネクストエクスペリエンス UI に表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ネクストエクスペリエンス ランディングページは、作業の開始に必要な情報を提供します。これらのランディングページには通常、ロールやタスクに固有のコンテンツが表示されます。ランディングページには、リスト、 Performance Analytics and Reporting (PAR) の情報、新しい優先タスクに 1 か所からアクセスするための他の機能を含めることができます。

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

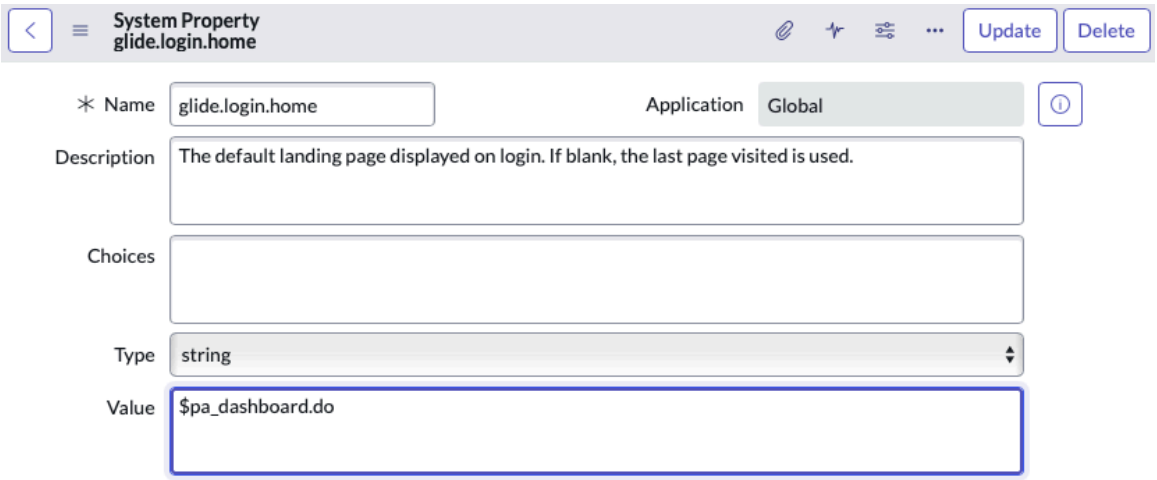
自動翻訳

ユーザー初期設定 *my_home_navigation_page* の値が、*glide.login.home* システムプロパティの値を上書きします。*my_home_navigation_page* にユーザーが指定されていない場合、この初期設定の値がすべてのユーザーの *glide.login.home* を上書きします。

手順

1. フィルターナビゲーターのフィールドで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. *glide.login.home* システムプロパティの値を編集して、インスタンス全体のコア UI ランディングページを設定します。
   たとえば、ダッシュボードの概要をランディングページにアサインするには、「`$pa_dashboard.do`」と入力します。特定のダッシュボードをランディングページとしてアサインするには、URL の `$pa_dashboard.do` 以降の部分を入力します。

   注: URL の情報をコピーするときは、HTML エンティティをデコードされた値に必ず置き換えてください。たとえば、エンティティ `%24` を `$`に置き換えます。



3. [更新] を選択します。
   新しいランディングページは、ログアウトして再度ログインすると表示されます。

タスクの結果
ユーザーがログインすると、デフォルトではなく選択したランディングページが表示されます。

ネクストエクスペリエンス ランディングページフッターの構成

便利なリンクを ネクストエクスペリエンス ランディングページのフッターに表示します。フッターには、完全に構成可能な 2 つのリンクセットコンポーネントが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ネクストエクスペリエンス ランディングページは、作業の開始に必要な情報を提供します。これらのランディングページには通常、ロールやタスクに固有のコンテンツが表示されます。ランディングページには、リスト、 Performance Analytics and Reporting (PAR) の情報、新しい優先タスクに 1 か所からアクセスするための他の機能を含めることができます。

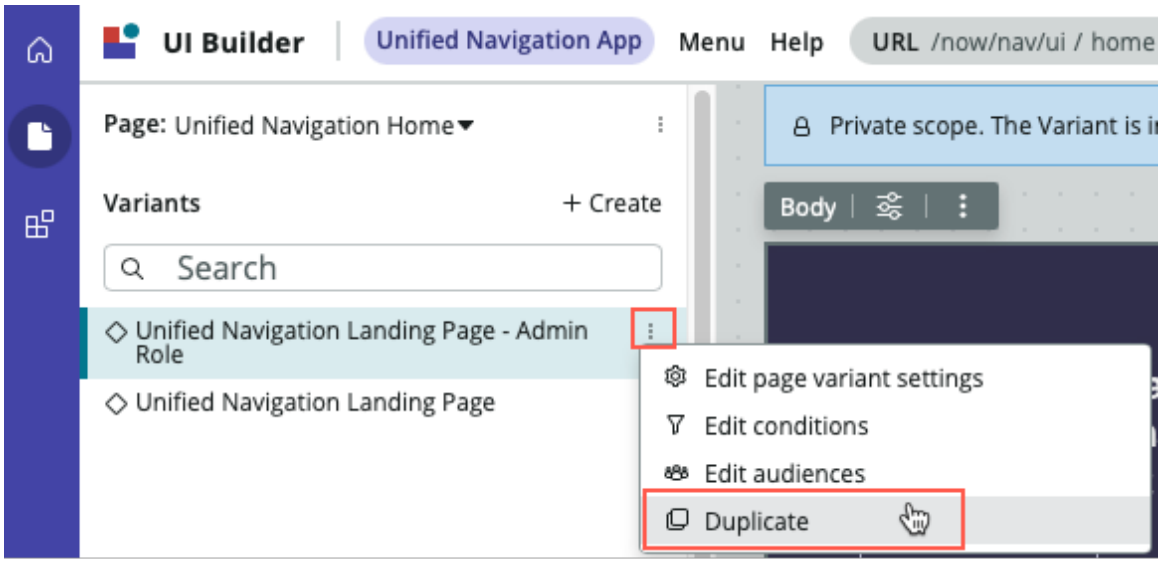
このフッターはデフォルトで非表示になっています。フッターを設定するには、UI Builder でフッターを有効にしてから、リンクセットコンポーネントを編集します。

自動翻訳

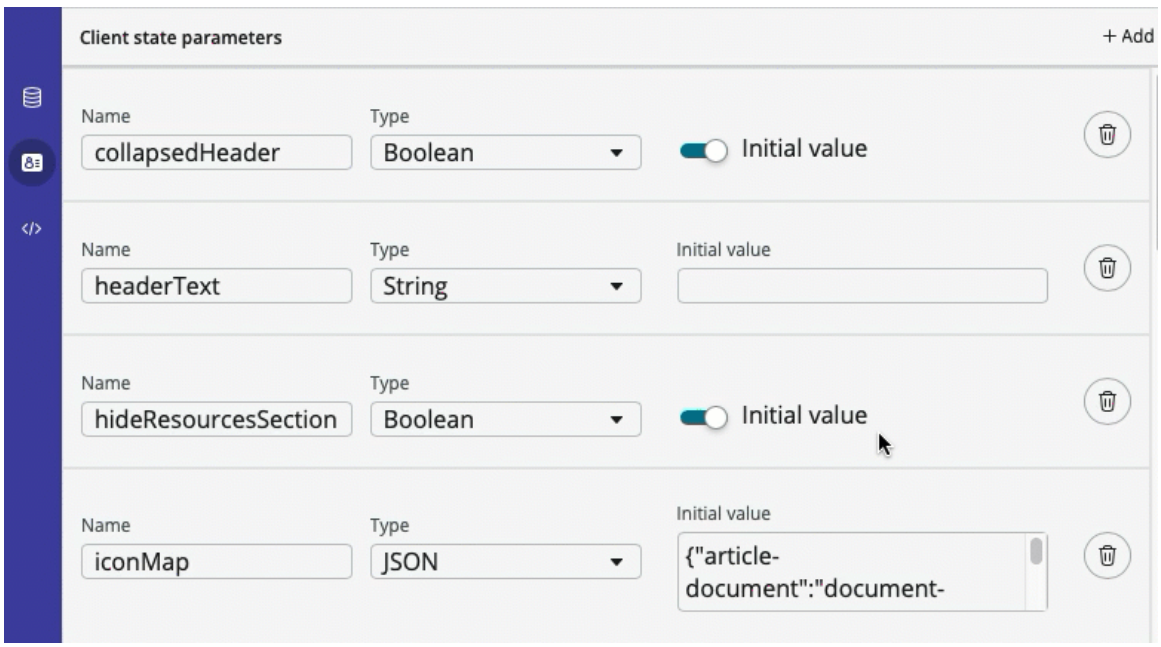
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [統一ナビゲーションアプリ] を選択します。
3. [バリアント] セクションで、[統一ナビゲーションランディングページ - admin ロール] の [その他のオプション] アイコン (⋮) を選択し、[複製] を選択します。
   ランディングページのメインバリアントは読み取り専用です。編集する場合は、コピーで作業します。



4. 「統一ナビゲーションランディングページ - admin ロール」コピーコンテンツ本文のアウトラインで、[コンテナ 5] を選択し、[クライアントステータスパラメーター] アイコン ( ) を選択します。
5. [クライアントステータスパラメーター] セクションで、**[hideResourcesSection]** の値をオフに切り替えます。
   このアクションにより、ランディングページのフッターが有効になります。



6. **[X]** を選択して [クライアントステータスパラメーター] セクションを閉じます。

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

自動翻訳

デフォルトのフッターは、[頻繁な訪問] と [詳細] の 2 つのリンクセットとともに表示されます。

7. フッターのリンクを構成するには、[コンテナ 5] で [リンクセット 1] または [リンクセット 2] を選択します。
8. [構成] セクションで、リンクを編集します。
詳細については、ServiceNow 開発者ドキュメントの「Link set UIB Setup (リンクセット UIB のセットアップ)」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス デフォルト管理者ランディングページ

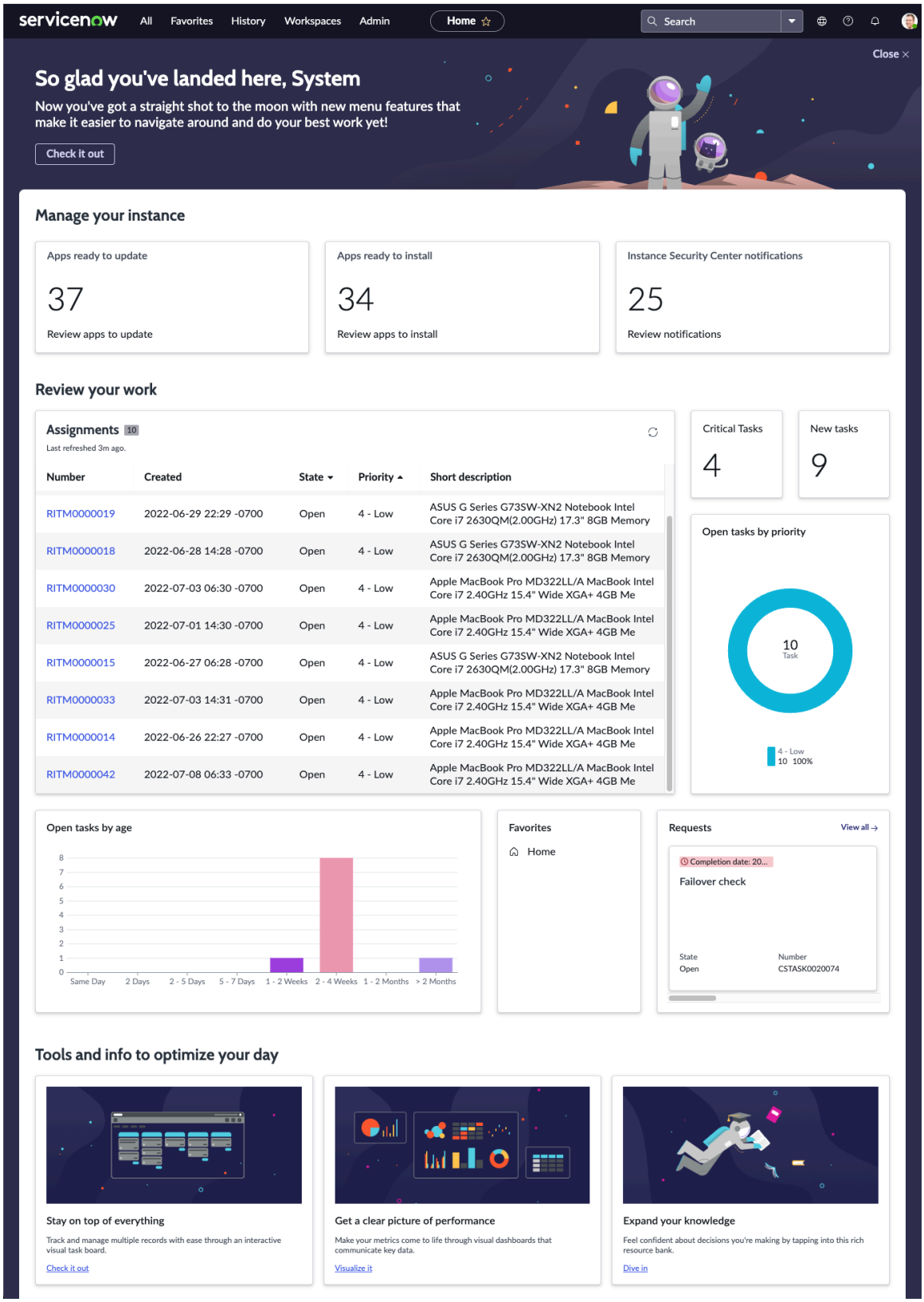
デフォルトの管理者ランディングページを使用して、管理者固有の作業を一目で確認し、オープンタスク、セキュリティの問題、承認など、注意が必要なアイテムを特定します。

管理者には、管理者のランディングページの自分用のバリアントが表示されます。管理者ランディングページには、次のアイテムを入れることができます。

- 更新バージョンが利用可能なインストール済みアプリの数
- 権利を所有しているものの有効化やインストールを行っていないアプリの数
- リアルタイムのセキュリティ通知
- アサインのリストと可視化
- 機能を学習するためのその他のリソース

自動翻訳

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



新規のお客様

San Diego で開始する新規のお客様、またはインスタンスで zBoot を実行したお客様は、インスタンスで ネクストエクスペリエンス UI が自動的に有効になります。これらのお客様には、 ネクストエクスペリエンス UI が自動的に有効になった状態のデフォルトのランディングページもあります。

自動翻訳

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

既存のお客様

以前のリリースからアップグレードする既存のお客様には、Next Experience UI を有効にしてもデフォルトのランディングページは表示されません。既存のお客様には、既存のスタートページ (ホームページまたはダッシュボード) が引き続き表示されます。既存のスタートページを利用することにより、管理者は Next Experience UI をオンにして、ユーザーが新しいユーザーインターフェイスの使用を開始できるようになり、管理者は、組織固有のランディングページを作成する時間を得られます。既存のお客様は、**glide.login.home** システムプロパティを変更することでデフォルトのランディングページを使用できますが、サブ製品インスタンスのデフォルトのランディングページでテストを実行して、現在のユーザーのニーズを満たすことを確認することをお勧めします。

でのアドミンユーザー機能の実行 ネクストエクスペリエンス

ネクストエクスペリエンスユーザーメニューのアドミン機能を使用して、ロールの昇格、ユーザーの代理操作、ワークスペースの構成を行います。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. **[User Menu]** [ ] に移動します。
2. アドミン向けのユーザーメニューオプションを 1 つ選択します。

フィールド	説明
代理操作ユーザー	テスト目的で他の認証されたユーザーの代理操作を行い、代理操作ログを表示するオプション。詳細については、「ユーザーの代理操作」を参照してください。
ロールを昇格	特権ロールに昇格して、現在のセッションの高セキュリティ設定の機能にアクセスするオプション。詳細については、「昇格された特権ロール」を参照してください。 注: admin ロールを付与されたユーザーは、特権ロールに昇格できません。ベースシステム管理者のみが昇格できます。
ワークスペースを構成	リストまたはフォームに関連する構成に簡単にアクセスするための、構成ページへの動的リンク。これらの項目は、ワークスペースにフォーカスがあるときにユーザーメニューに表示されます。 ◦ ワークスペースの構成:UI ビルダーでワークスペースを構成するためのリンク。 ◦ ページの構成:クラシック環境でページ要素を構成するためのメニュー。アイテムは動的に表示され、リストに関連するアイテムとフォームに関連するアイテムが表示されます。

自動翻訳

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

のカスタムメニューの構成 統一ナビゲーション

ユーザーが生産性と効率を向上させるために必要なものだけを含むカスタムメニューを ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション で作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 統一ナビゲーションメニュー.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

統一ナビゲーション メニューフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	統一ナビゲーションメニューの名前。
メニューアクティブ	オンにするとアクティブになるメニュー。
順序	メニューが他のメニューの代わりに表示される順序。
アプリケーション	メニューのスコープ。デフォルトは [グローバル] です。
非表示のロール	このメニューが非表示になっているロール。
表示されているロール	このメニューが表示されるロール。

4. [送信] を選択します。
5. 統一ナビゲーション構成可能なメニューアイテムを構成するには、[統一ナビゲーションメニュー] リストからメニューを選択します。
6. [新規] を選択します。フォームには、選択に応じて [アプリケーション] または [モジュール] フィールドが表示されます。
7. フォームのフィールドに入力します。

統一ナビゲーション [構成可能メニュー項目] フォーム

Field (フィールド)	Description (説明)
メニュー	新しいメニューアイテムを追加するメニューの名前。
タイプ	作成しているメニュー項目のタイプ。 ◦ アプリケーション ◦ モジュール
アプリケーションまたはモジュール	メニューアイテムとして追加するアプリケーションまたはモジュール。
アプリケーション (スコープ)	メニューアイテムのスコープ。デフォルトは [グローバル] です。
順序	メニュー項目がメニューリストに表示される順序。

自動翻訳

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

8. [送信] を選択します。
9. [保存] または [更新] を選択します。
   新しいメニューが表示されます。表示されない場合は、アクティブがマークされていることを確認してから、インスタンスを更新します。

[統一ナビゲーション ワークスペース] メニューへのワークスペースの追加

[ワークスペース] メニューにワークスペースを表示するように 統一ナビゲーション を構成します。

始める前に

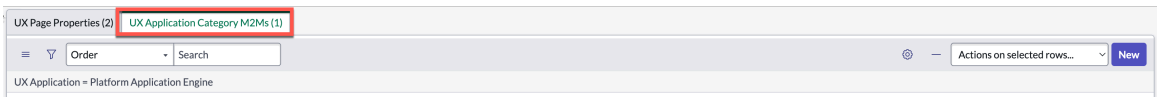
必要なロール：admin

このタスクについて

少なくとも 1 つのワークスペースにアクセスできる場合は、使用可能なワークスペースが 統一ナビゲーション に表示されます。複数のワークスペースにアクセスできる場合は、[ワークスペース] メニューに複数のワークスペースが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス.
2. 統一ナビゲーションの [ワークスペース] メニューに追加するアプリケーションを選択します。
3. 関連リストで、[**UX** アプリケーションカテゴリ **M2M**] タブを選択します。



4. [UX アプリケーションカテゴリ M2M] リストで [新規] を選択します。

   注: [新規] ボタンは、選択したアプリケーションにアクセスできる場合にのみ表示されます。

5. [エクスペリエンスカテゴリ] 列で [ワークスペース] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

UX アプリケーションカテゴリ **M2M** フォーム

Field (フィールド)	Description (説明)
エクスペリエンスカテゴリ	統一ナビゲーションに追加されたエクスペリエンスのカテゴリ。[ワークスペース] を選択します。
アプリケーション	エクスペリエンスが適用されるアプリケーション。グローバルはデフォルトのアプリケーションであり、組織全体に適用されます。
UX アプリケーション	[ワークスペース] メニューに追加する UX アプリケーション。[ワークスペース] メニューに表示する ワークスペース を選択します。
順序	選択した ワークスペース が [ワークスペース] メニューに表示される順序。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	Description (説明)
	注: このオプションは、*glide.ui.next_experience.workspace_sorting* システムプロパティが作成されると有効になります。詳細については、「統一ナビゲーションワークスペースメニューでのワークスペースの順序の設定」を参照してください。

7. [送信] を選択します。

統一ナビゲーションワークスペースメニューでのワークスペースの順序の設定

ワークスペースの順序を設定し、[統一ナビゲーションワークスペース] メニューでの表示方法を制御します。

始める前に

ワークスペースの順序付けを有効にするには、システムプロパティ *glide.ui.next_experience.workspace_sorting* を作成し、値を [順序付き] に設定する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. フィルターナビゲーターフィールドに 「sys_ux_registry_m2m_category_list.do 」と入力し、**Enter** キーを押します。
   [UX アプリケーションカテゴリ M2M] テーブルが表示されます。このテーブルは、アプリケーションとエクスペリエンスカテゴリ間の関連付けを格納するために使用されます。
2. 注文するワークスペースの [レコードのプレビュー] アイコン [
3. [レコードを開く] を選択して、UX アプリケーションカテゴリ M2M フォームを開きます。
4. [順序] フィールドに数値を入力します。

   注: 最も順序の低いワークスペースが [ワークスペース] メニューの最初に表示されます。

5. [更新] を選択します。

での検索の構成 ネクストエクスペリエンス

アドミニストレーターは、 ネクストエクスペリエンス 検索設定をカスタマイズできます。新しい検索可能なテーブルを追加するか、テーブルの検索結果に表示されるフィールドを変更するか、ユーザーの検索コンテキストメニューにワークスペースアプリケーションを追加します。

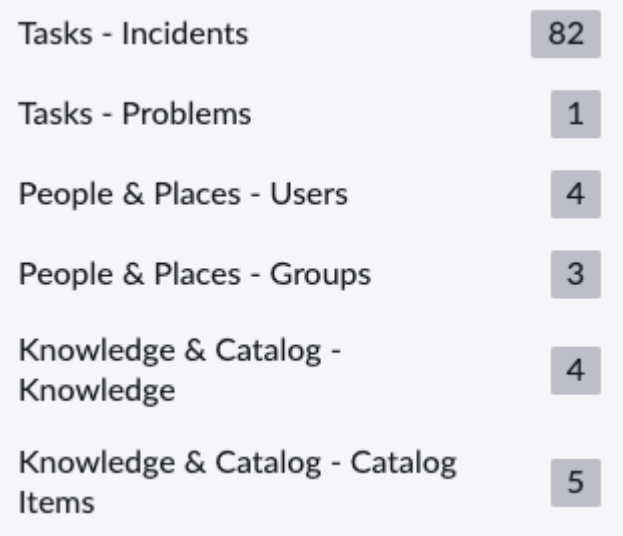
ネクストエクスペリエンス 検索は、 統一ナビゲーションではデフォルトで有効になっています。

検索可能なテーブルの追加

検索ソースは、 ネクストエクスペリエンス 検索に含めるテーブルを指定します。検索結果ページには、一致するレコードとその数がテーブルごとに表示されます。ユーザーはテーブルを選択して検索結果をフィルタリングし、選択したテーブルの一致するレコードのみを表示できます。

自動翻訳

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

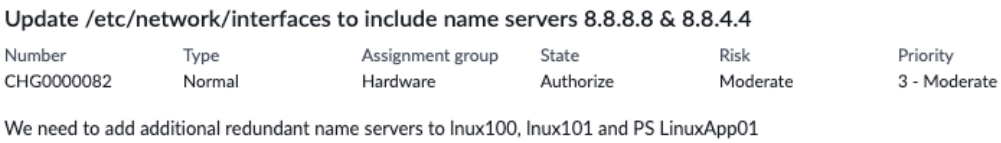


テーブルを ネクストエクスペリエンス で検索可能にするには、そのテーブルを新しい検索ソースとして追加します。この手順の詳細については、次を参照してください。 の検索ソースを追加 ネクストエクスペリエンス .

ベースシステムでデフォルトで検索可能なテーブルのリストについては、次を参照してください。 のデフォルトのグローバル検索ソース ネクストエクスペリエンス .

テーブルの各検索結果に対して表示されるフィールドを変更する

検索可能なテーブルのtext_searchリストビューによって、そのテーブルからの各結果のタイトル、フィールドリスト、および説明を入力するためにシステムが使用するフィールドが決まります。



システムがtext_searchリストビューのフィールドを使用して検索結果エントリを入力する方法については、 テキスト検索ビューでテーブルのグローバル検索結果の形式を制御する を参照してください。

デフォルトの検索可能テーブルのベースシステムのtext_searchリストビューに含まれるフィールドのリストについては、「 グローバル検索テーブルのデフォルトの表示フィールド 」を参照してください。

検索コンテキストメニューへのワークスペースアプリケーションの追加

検索コンテキストメニューを使用すると、ユーザーは、グローバル検索だけでなく、利用可能なワークスペースアプリケーションで検索結果を表示して開くことができます。

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

ワークスペースアプリケーションを検索コンテキストメニューに追加するには、次を参照してください。 ワークスペースアプリケーションの追加 統一ナビゲーション 検索コンテキストメニュー.

検索コンテキストメニューの使用方法の詳細については、 でワークスペースアプリケーションを使用して検索結果を表示して開く ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション.

ネクストエクスペリエンス での検索設定の構成の詳細については、「グローバル検索で複数のテーブルからレコードを検索する」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス でのカスタム通知の作成

ネクストエクスペリエンス で製品内通知のカスタムコンテンツを作成すると、ユーザーの作業に関する適切なコンテキストと情報が得られます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アプリケーションとユースケースに対するカスタムのタイトルとメッセージ内容で、通知を作成します。ネクストエクスペリエンス の通知は、トーストバナーとして [通知] メニューに表示されます。

注: ネクストエクスペリエンス の通知は、従来の エージェントワークスペースではサポートされていません。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > **Notifications**.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。
アプリケーション	通知のアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知をアクティブ化するオプション。通知は、デフォルトでは有効です。
送信時期	
トリガー	通知をトリガーするシステムアクション。通知は、レコードが変更された後、またはイベントがトリガーされた後に送信できます。
挿入済み	レコードが挿入された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
更新日時	レコードが更新された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
イベント	通知をトリガーするイベント。たとえば、インシデントがクローズまたは解決された後に通知を送信するには、`incident.inactive` イベ

自動翻訳

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

フィールド	説明
	ントを選択します。デフォルトでは、ユーザーがインシデントを解決またはクローズするたびに、このイベントがシステムのログに記録されます。 注: 通知と同じテーブルを共有するイベントのみを選択できます。 このフィールドは、[トリガー] フィールドで [イベント] を選択すると表示されます。
テーブル	通知を受信するテーブル。
条件	ユーザーが通知を受信するテーブルレコードを指定するためのフィルタ。たとえば、優先度の高いインシデントに関する通知を送信するには、[テーブル] フィールドで [インシデント [インシデント]] を選択し、条件を [優先度] [次の値に設定] **[1 - 重要]** に設定します。
受信者	
ユーザー	通知を受信するユーザー。 注: メッセージングチャネルの通知は、ServiceNow アカウント (sys_user プロファイル) を持つユーザーにのみ送信されます。コンシューマーと顧客の連絡先はゲストと見なされ、メッセージングチャネルで通知を受信することはできません。
フィールドに一覧表示される受信者	通知を受信するユーザーを含むレコードフィールド。たとえば、通知をレコードアサイニーに送信するには、[担当者] を選択します。 注: このフィールドは、テーブルを選択した場合にのみ表示されます。
アクションが通知をトリガーした人物を含める	レコードを変更したユーザーまたはイベントをトリガーしたユーザーを含めるためのオプション。
イベントパラメーター 1 に一覧表示される受信者	Parm 1 にカンマ区切りの sys_id のリストが含まれているかどうかを選択するオプション。詳細については、「クラシックイベント」を参照してください。
イベントパラメーター 2 に一覧表示される受信者	Parm 2 にカンマ区切りの sys_id のリストが含まれているかどうかを選択するオプション
イベントパラメーター 1 からの受信者が格納されているテーブル	受信者の sys_id を解決するために使用されるテーブル 注: このフィールドは、[イベント Parm 1] を選択した場合にのみ表示されます。
イベントパラメーター 1 からの受信者が格納されているテーブル	受信者の sys_id を解決するために使用されるテーブル 注: このフィールドは、[イベント Parm 2] を選択した場合にのみ表示されます。
高度なイベント条件	受信者が 3 つ以上のテーブルからのものである場合に選択するオプション。これらは動的条件です。

自動翻訳

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

4. フォームコンテキストメニューで、[保存] を選択します。
5. [コンテンツ] タブを選択し、[新しいプロバイダーコンテンツ] を選択します。
6. コンテンツプロバイダーとして **[Next Experience]** を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

[通知 **Next Experience** のコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
名前	通知のコンテンツの内部名。
通知	通知コンテンツを送信する通知トリガー。
有効	トリガーされたときに通知を送信するかどうかのオプション。
テーブル	通知を受信するテーブル。
ルーティング	Next Experience のルート
メッセージの見出し	メッセージの上部に表示される見出しのテキスト。[変数を選択] リストから、メッセージの見出しを含める変数を選択できます。
メッセージ	見出しに続くメッセージのセカンダリテキスト。[変数を選択] リストから、メッセージの本文を含める変数を選択できます。

Example

次の例は、あるインシデントの番号と簡単な説明を参照するカスタムのコンテンツを含む通知の値を示しています。

フィールド	値
名前	インシデントレコードの更新のコンテンツ
通知	インシデントレコード
有効	true
メッセージの見出し	${number} が変更されました
メッセージ	簡単な説明：${short_description}

8. [送信] を選択します。

タスクの結果
トリガーされると、通知を受信するように設定されたユーザーには、カスタムコンテンツを含む通知が ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション の [通知] メニューにバナーとして表示されます。

UI 通知の受信箱 [ui_notification_inbox] テーブルに、送信されたすべての通知とその受信者が一覧表示されます。

Trouble?

重複した通知をユーザーが受信する場合は、通知トリガーにコンテンツプロバイダーが 1 つしかないことを確認してください。通知に ネクストエクスペリエンス とワークスペースコンテンツプロバイダーが両方入っている場合は、カスタムコンテンツのある ネクストエクスペリエンス 通知のみを通知トリガーから送信するように、ワークスペースコンテンツプロバイダーを削除します。

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス 製品内ヘルプ

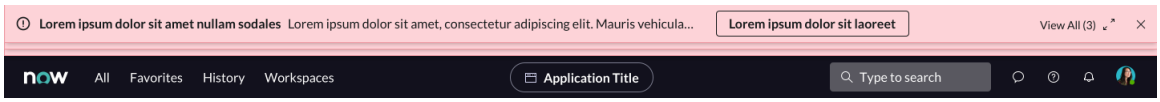
ネクストエクスペリエンス UI に表示される指示を提供することで、ユーザーを UI に誘導し、タスクに関する情報を提供することができます。

製品内ヘルプを使用すると、UI に表示されるさまざまなタイプの指示を提供して、ユーザーの作業を支援できます。これらの手順には、ユーザーが見ている UI ページに関する情報、ロールに基づく埋め込みヘルプコンテンツ、UI のガイド付きツアーによるユーザーのオンボーディング、および製品のセットアップの支援が含まれます。統一ナビゲーションオンボーディングに表示されるコンテンツを変更することも、独自のオンボーディングを作成することもできます。詳細については、「アダプション サービス」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス バナーのお知らせ

バナーのお知らせを使用すると、計画済みメンテナンス、予定外の機能停止、または ESPP 在庫計画や福利厚生の登録などの重要なイベントを、影響を受ける人や全員に通知できます。特定のエクスペリエンスまたはすべてのエクスペリエンスをターゲットにすることができます。

注: San Diego リリース以降では、*glide.product.description* システムプロパティを更新する代わりにバナーのお知らせを設定します。



バナーのお知らせの次の側面を設定できます。

- 色とアイコンを使用して、お知らせのタイプとバナーのお知らせの重要性を伝えます。
- 情報へのリンクやタスクの完了のためのリンクを提供します。
- バナーのお知らせを特定の時間にスケジュールします。

注: ユーザーがセッション中にバナーのお知らせを閉じても、そのお知らせがまだアクティブな場合、ユーザーがログアウトして新しいセッションに再度ログインすると、バナーのお知らせが再表示されます。

ネクストエクスペリエンスバナーのお知らせの構成

バナーのお知らせを構成して、ユーザーがエクスペリエンスに参加している間に重要な情報をユーザーに伝えることができます。

始める前に

必要なロール:announcement_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** バナーのお知らせ をクリックしてお知らせを作成します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

バナーのお知らせフォーム

Field (フィールド)	**Description** (説明)
見出し	バナーのお知らせのマッピングの一意の名前。バナーのお知らせのタイトルとして表示されます。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	Description (説明)
	注: 見出しの文字数制限は 100 文字です。
まとめ	オプションの追加のバナーコンテンツ。バナーのお知らせの [見出し] の下に表示されます。 注: 概要文字数の上限は 200 文字です。
開始	バナーのお知らせが UI に表示され始める日時。
終了	バナーのお知らせが UI に表示されなくなる日時。
色	バナーのお知らせの重要性または緊急度を示す色。
リンクを追加	バナーのお知らせにリンクを提供するオプション。 注: リンクラベルの文字数制限は 50 文字です。 このオプションを選択すると、次のリンク構成フィールドが表示されます。 ◦ クリック動作: リンクを選択したとき、同じウィンドウで開くか、新しいウィンドウで開くかの動作。 ◦ ラベル:リンクとともに表示されるテキスト。 ◦ URL:リンクの URL。
却下不可	ユーザーがバナーを非表示にできないようにするオプション。非表示不可のバナーは閉じることができません。
スタック不可	バナーをスタック不可にするオプション。スタック不可能なバナーは、バナーのお知らせ領域に個別に表示されます。
表示	バナーのお知らせの表示範囲 (すべてのログインユーザー、特定のロールまたはグループを持つユーザー、または匿名ユーザーとすべてのログインユーザーのいずれか)。
アイコン	バナーのお知らせの緊急度またはカテゴリを示すアイコン。たとえば、炎のアイコンは緊急性の高まりを示し、卒業式のキャップ アイコンは継続的な学習の機会を通知できます。
アイコンのツールヒント	アイコンを説明するテキスト。
コンテンツの位置	バナーコンテンツの水平位置のオプション。

自動翻訳

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

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
[構成に関連付け] 関連リストがフォームの下部に表示されます。
5. [Associated to Configurations (構成に関連付ける)] 関連リストで、[**New** (新規)] を選択します。
6. [お知らせ構成] フィールドで、[リストを使用してルックアップ] アイコン
7. [バナーのお知らせの構成] リストから [統一ナビゲーション] を選択します。
8. オプション: [バナーのお知らせのマッピング] フォームで、バナーのお知らせマッピングの順序を設定します。
バナーのお知らせマッピングの順序が低いほど、バナーのお知らせのマッピングの優先度が高くなります。
9. [バナーお知らせマッピング] フォームで [送信] を選択します。
10. [バナーのお知らせ] フォームで [更新] を選択します。

ネクストエクスペリエンスピッカーの探索

ネクストエクスペリエンス スコープピッカーを使用すると、インスタンス全体で一貫したスコープを簡単に選択できます。

アプリケーション、ドメイン、および更新セットのスコープピッカーへのアクセスを提供するロールを持つユーザーには、スコープ選択メニューアイコン (が 統一ナビゲーション に表示されます。

グローバル以外のアプリケーションスコープは、スコープセレクターメニューアイコン (に赤い円で表示されます。

インスタンスツールアイコン ( ) では、アプリケーションスコープと現在の更新セットが、 統一ナビゲーション内の他のツールアイコンの下に横一列に並んで表示されます。この機能を有効にするには、 *glide.ui.next_experience.instance_tools_disabled* というシステムプロパティを作成して **False** に設定する必要があります。この機能を有効にすると、スコープセレクターアイコンは非表示になります。

- アプリケーションスコープ:アプリケーション開発者は、変更が適用されるアプリケーションを表示および選択できます。詳細については、「アプリケーションスコープ 」を参照してください。
- ドメインスコープ:ユーザーがアクセスできる対象を定義します。ドメインスコープピッカーは、ドメインセパレーションにアクセスできるユーザーだけに表示されます。詳細については、「 ドメインスコープ 」を参照してください。
- 更新セット:アドミンユーザーは、カスタマイズを作成および追跡するための更新セットを選択できます。詳細については、「 更新セットの管理 」を参照してください。
- 暗号化モジュールセレクター:複数の暗号化モジュールを持つユーザーがデータを入力するときにモジュールを選択できるようにします。このピッカーは、*com.glide.kmf.global* システムプロパティでキー管理フレームワークが有効になっていて、システムプロパティ *glide_encryption.cle_replatforming_with_kmf sys_prop* が **opt_in** に設定されている場合、暗号化コンテキストセレクターの代わりに表示されます。詳細については、「 暗号化モジュールの作成 」を参照してください。

スコープセレクターメニューのキーボードショートカット

スコープセレクターメニューにキーボードショートカットを追加して、キーボードを使用してスコープセレクターをナビゲートできるようにします。

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

スコープセレクターメニューのキーボードショートカットを設定する必要があります。デフォルトでは利用できません。

注: 以下の各ピッカーには、アドミンが作成する必要がある 2 つのシステムプロパティが含まれています。最初の 値 フィールドを true に設定する必要があります。2 番目の 値フィールドは 、ピッカーのキーボードコンボに設定する必要があります。

スコープセレクターメニューのキーボードショートカット

ピッカー	Properties (プロパティ)	デフォルトのキーショートカット
アプリケーション	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.key_combo	Ctrl + Alt + A
ドメイン	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.key_combo	Ctrl + Alt + D
更新セット	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.key_combo	Ctrl + Alt + U

ネクストエクスペリエンス クライアントサイドスクリプティングのグローバル変数

ネクストエクスペリエンス グローバル変数は、 ネクストエクスペリエンス がページに適用されるかどうかを判断するためにクライアントスクリプトで使用されます。

NOW.isUsingPolaris

ネクストエクスペリエンスが現在のページに適用された場合は **true** を返します。

NOW.isPolarisWrapper

ページがネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションで実行されている場合は **true** を返します。このグローバル変数は 統一ナビゲーションにのみ存在します。

統一ナビゲーション の詳細については、「ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション の使用」を参照してください。

クライアントスクリプト：

```
// Reload the current page in the unified navigator if not currently in
 the unified nav
if (NOW.isUsingPolaris && (!top.NOW || top.NOW.isPolarisWrapper !==
 "true")) {
    var currentPath = window.location.pathname + window.location.search;
    top.window.location.href = "/now/nav/ui/classic/params/target/" +
 encodeURIComponent(currentPath)
}
```

関連情報

PolarisUI API - スコープ指定

ネクストエクスペリエンス のシステムプロパティ

ネクストエクスペリエンス UI に関連するシステムプロパティのリスト。

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

ネクストエクスペリエンス UI システムプロパティ

プロパティ	タイプ	デフォルト値	Description (説明)
glide.ui.polarisberg	true | false	true	Polarisberg Core UI スタイルを無効にします
glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode	true | false	true	クラシック環境のダークテーマは除外されます。
glide.ui.polaris.dark_themes_enabled	true | false	true	ダークテーマを有効にします。
glide.ui.polaris.experience	true | false	true	プラットフォームで統一ナビゲーション エクスペリエンスを有効にします。
glide.ui.polaris.global_search	true | false	true	ヘッダーの 統一ナビゲーション 検索機能を切り替えます。
glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist	文字列	["tinyId"]	[履歴] メニューから重複 URL を削除するときに無視する URL パラメーター。
glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style	true | false	true	リストセルでハイライト表示された値のスタイルを有効にします。false の場合、リストの値の横にドットが表示され、値がハイライト表示されます。
glide.ui.polaris.menus	true | false	true	ヘッダーの 統一ナビゲーション メニューを切り替えます。

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス UI システムプロパティ (続く)

プロパティ	タイプ	デフォルト値	Description (説明)
			注: false が必要な場合は、特定のロールのメニューを非表示にすることをお勧めします。
glide.ui.polaris.login.show_illustrations	文字列	true	デフォルトのログインページで説明的なグラフィックの表示を有効にします。
glide.ui.polaris.login.style.background	RGB カラー		ログインの背景色を変更します。
glide.ui.polaris.login.style.background_gradient_begin	RGB カラー		ログイン背景のグラデーションの開始部分の色を変更します。
glide.ui.polaris.login.style.background_gradient_end	RGB カラー		ログイン背景のグラデーションの末尾の色を変更します。
glide.ui.polaris.login.style.mountain_primary	RGB カラー		ログインの山のグラフィックの原色を変更します。
glide.ui.polaris.login.style.mountain_secondary	RGB カラー		ログインの山のグラフィックの二次色を変更します。
overview_help.visited.navui	文字列	true	ユーザーがネクストエクスペリエンス UI を使用して初めてインスタンスにログインしたときに、オンボーディング

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス UI システムプロパティ (続く)

プロパティ	タイプ	デフォルト値	Description (説明)
			のポップアップを表示するかどうかを決定します。

でのインスタンスのパフォーマンスの測定 ネクストエクスペリエンス

クライアントインタラクションテーブルを使用して、最近アクセスした ネクストエクスペリエンス ページのパフォーマンスベースの情報 (UI ロード時間など) を表示します。

主なメリット

- インスタンスのパフォーマンスをプロアクティブに監視し、この情報を最大 7 日間表示します。
- UI のロード時間の遅さなどのパフォーマンスの問題を特定して調査します。
- サーバーの応答時間を表示します。

次の表は、クライアントインタラクションテーブルで表示できるパフォーマンスデータを示しています。このテーブルを見つけるには、次の場所に移動します。 すべて > システムログ > クライアントインタラクション.

ネクストエクスペリエンス クライアントインタラクションテーブル

ヘッダーアイテム	Description (説明)
作成日時	レコードが作成された日時。
合計 UI 時間	ページのロードにかかる時間 (ミリ秒)。
コンテンツのダウンロード時間	コンテンツがサーバーからクライアントに到達するまでにかかる時間 (ミリ秒)。
UXF 画面ルート	指定されたエクスペリエンスのページをロードするために使用されるルート。たとえば、リストまたはフォームからページにアクセスしている場合は、[クラシック] が表示されます。ワークスペースにアクセスしている場合は、 UI ビルダー で定義されている工順が表示されます。
リファラー	アクセスされる URL。
アプリケーション	URL が属するアプリケーション。
タイプ	測定されているインタラクション。タイプオプションは次のとおりです。 • PAGE_LOAD:インタラクションがページを完全にロードしたことを示します。 • ナビゲーション:インタラクションがシングルページアプリケーション内でルーティングされたことを示します。 • IN-PAGE:ページ内のインタラクションにかかった時間を示し、限定されたインタラクションについてキャプチャされます。

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス クライアントインタラクションテーブル (続く)

ヘッダーアイテム	Description (説明)
中断	ページロードの中断のタイプと中断のタイプに関する情報。中断がなかった場合、レコードには何も表示されません。ページロードの中断は、合計 UI 時間メトリクスに影響を与える可能性があります。
名前	ページ内インタラクションのコンテキスト情報。
データ	ページ内インタラクションのコンテキスト情報。

サーバーの応答時間を表示する

クライアントインタラクションテーブルを使用して、 ネクストエクスペリエンス インスタンスに関連付けられているサーバーの応答時間を表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムログ > クライアントインタラクション.
2. 統一ナビゲーションバナーフレーム内のカスタマイズされたリストアイコン ([ ) を選択します。
3. [利用可能] 列からインタラクション ID を選択し、[選択済み] 列に移動します。
4. **[OK]** を選択します。
   クライアントインタラクションテーブルが再ロードされ、変更が表示されます。
5. 調査する URL のインタラクション ID をコピーします。
6. フィルターナビゲーターで、検索フィールドに「`syslog_transaction.list`」と入力します。
7. トランザクションテーブルから、バナーフレーム内のリストをカスタマイズアイコン (を選択します。
8. [利用可能] 列から [クライアントインタラクション ID] を選択し、[選択済み] 列に移動します。
9. **[OK]** を選択します。
10. [トランザクションログ] リストで [クライアントインタラクション ID] を選択し、インタラクション ID を [検索] フィールドに貼り付けます。
11. **Enter** キーを押します。
    その特定のインタラクションに対するサーバーの応答時間が表示されます。

Workspace UI

ワークスペース UI は、新しい作業方法でエージェントの効率を高めて、カスタマーエクスペリエンスを向上させます。

概要

容易に解決できるように構築されたワークスペースを使用して問題をより迅速に解決します。単一のビューから、フルコンテキスト、分析、AI 支援による推奨事項を取得します。

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

自動翻訳

Workspace UI

エージェントの効率向上

最適化された直感的なレイアウトで複数の問題を同時に処理します。

迅速な解決

機械学習を利用した自動提案により、問題を迅速に解決します。

重大なインシデントの予測

問題の頻度と影響度に基づいて、潜在的な重大インシデントを通知します。

エージェントの可視化の向上

ライブアクティビティフィードと分析により、最新情報を常に把握し、重要なインサイトを得ることができます。

ワークスペースでの作業に関する考慮事項 従来のワークスペース および構成可能ワークスペース	ワークスペースで作業する ワークスペースの概念と機能について説明します。	構成可能なワークスペースの構成 環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。
構成可能ワークスペースに移行 構成可能ワークスペースに移行します。	従来のワークスペースの構成 環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。	

トラブルシューティングとサポート

- で質問する/質問に答える ワークスペース コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ワークスペースドキュメントのナビゲーション

作業している ワークスペース のタイプに応じて、どのコンテンツが自分に当てはまるかを確認します。

従来のワークスペースを使用しているか、構成可能ワークスペース

ワークスペースを構成するときは、 従来のワークスペース と 構成可能ワークスペースのどちらを構成するかを決定する必要があります。 従来のワークスペース と 構成可能ワークスペース は、 ワークスペース の作成方法を説明する用語です。従来のワークスペースはクラシック環境を使用して作成され、構成可能なワークスペースはクラシック環境の UI ビルダー (UIB) と一部の構成を使用して作成されます。従来のワークスペースでは UIB を使用しません。

自動翻訳

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

どのドキュメントが自分に当てはまるかを判断する

- ワークスペースでの作業:ワークスペースへの向き。このセクションは、 従来のワークスペース と 構成可能ワークスペースの両方のユーザーに適用されます。
- の設定 構成可能ワークスペース: 構成可能ワークスペースの設定をガイドするコンテンツ。このコンテンツは 構成可能ワークスペースにのみ適用されます。
- 構成可能ワークスペースへの移行:構成可能ワークスペース で従来のワークスペース構成を再作成する手順を説明するコンテンツ。
- Setting up your legacy workspace: 従来のワークスペース でのクラシックリストとフォームの設定、および 構成可能ワークスペース での一部の構成をガイドするコンテンツ。

> **注:** クラシックリストとフォームに加えられた変更は、 従来のワークスペース と 構成可能ワークスペースに影響を与える可能性があります。

での作業 ワークスペース

ServiceNowワークスペースに慣れ親しんでください。

ワークスペースは、エージェント、ケースマネージャー、ヘルプデスク担当者、およびマネージャーに、顧客の質問に回答し、顧客の問題を解決するのに役立つツールのスイートです。 ServiceNow には、それぞれが特定のユーザーを対象とする多くのワークスペースが用意されています。たとえば、内部または外部の顧客の問題を解決する Tier 1 エージェント向けのワークスペースがあります。

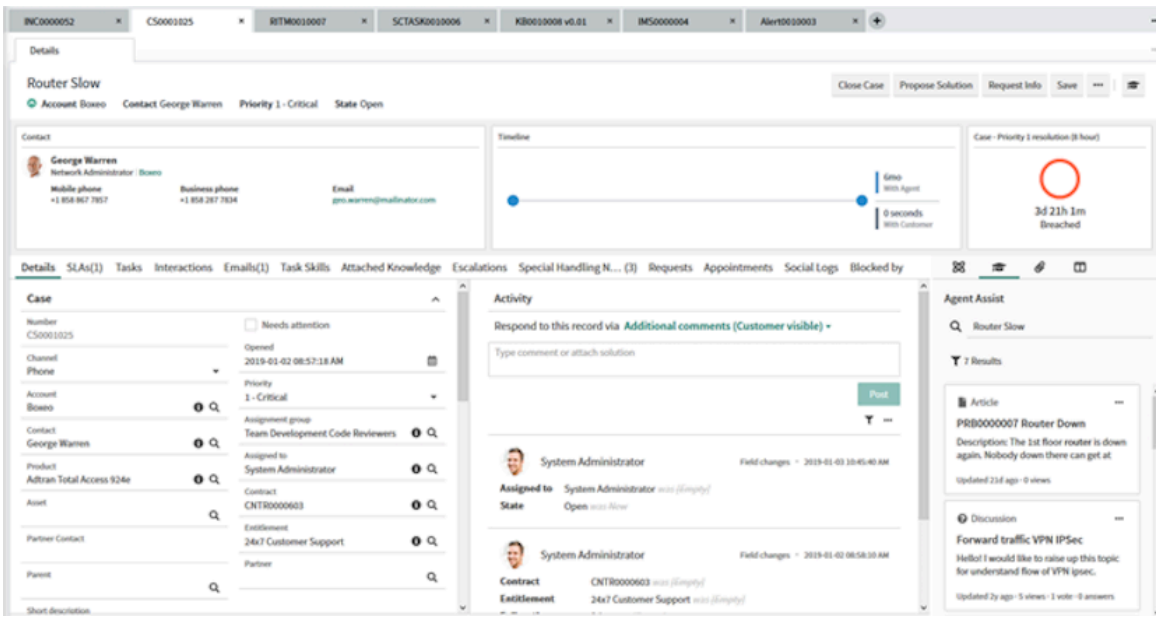
ワークスペースには、エージェントが問題を検索、調査、解決するために必要なすべてのツールが含まれています。 ServiceNow は、さまざまな問題タイプに対してさまざまなワークスペースを提供します。たとえば、IT Service Management Workspace (ITSM) を使用するエージェントは、IT の問題を追跡して解決します。エージェントは、カスタマーサービス管理ワークスペース (CSM) を使用して、顧客の要求を満たすためにコンピューターハードウェアを送付するなどの顧客のケースを解決します。

ワークスペースの概要

主な機能

一元化されたビュー

エージェントは、問題に関連する詳細をすべて 1 箇所で確認できます。

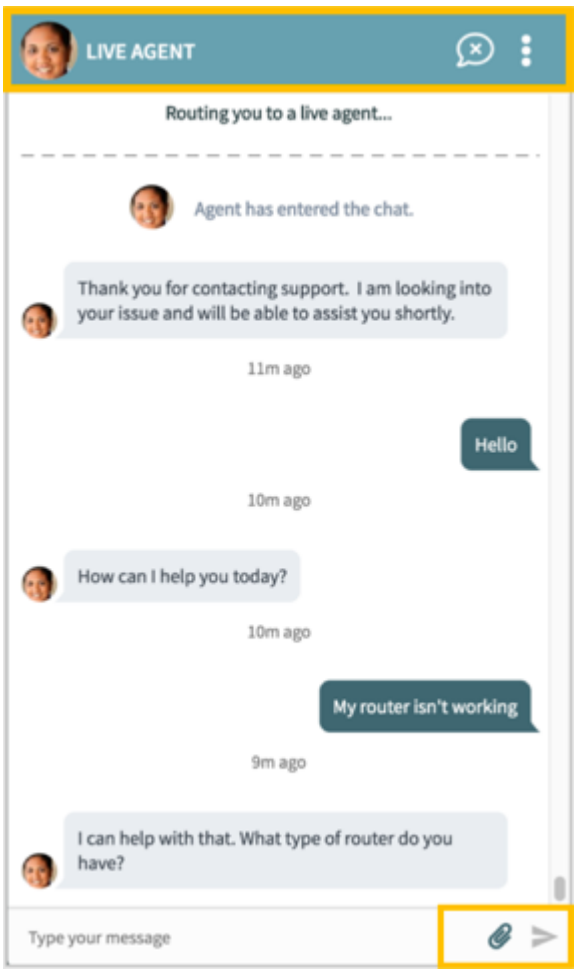


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

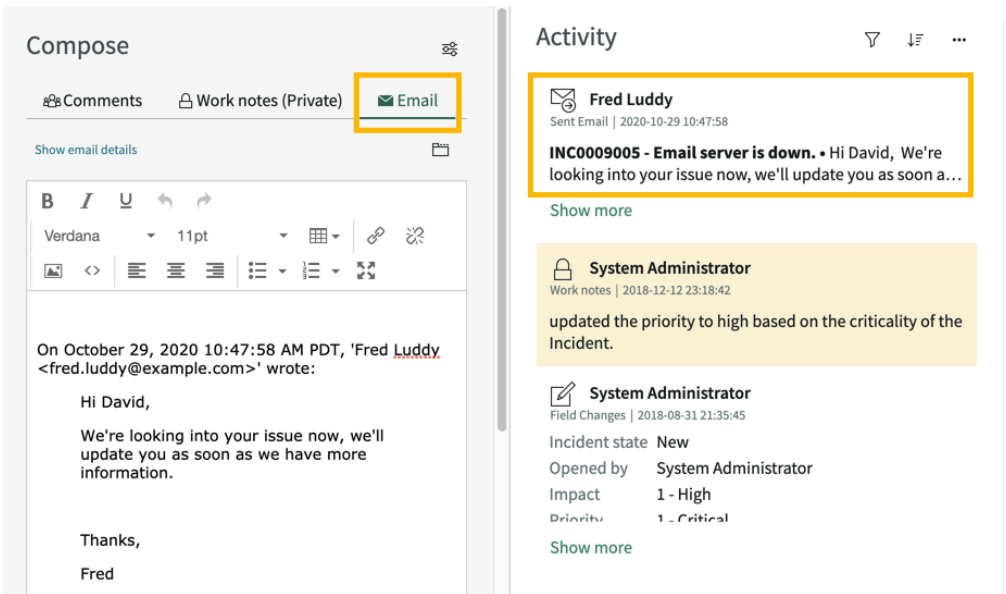
連携されたコミュニケーションチャネル

エージェントはエージェントチャットや電話を使用して、同じインターフェイス内で顧客とリアルタイムにやり取りできます。



統合メールクライアント

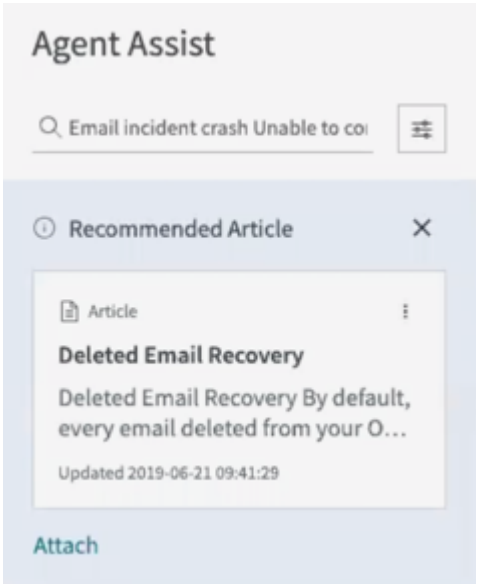
エージェントは、メールを並べて読んだり返信したりできます。



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

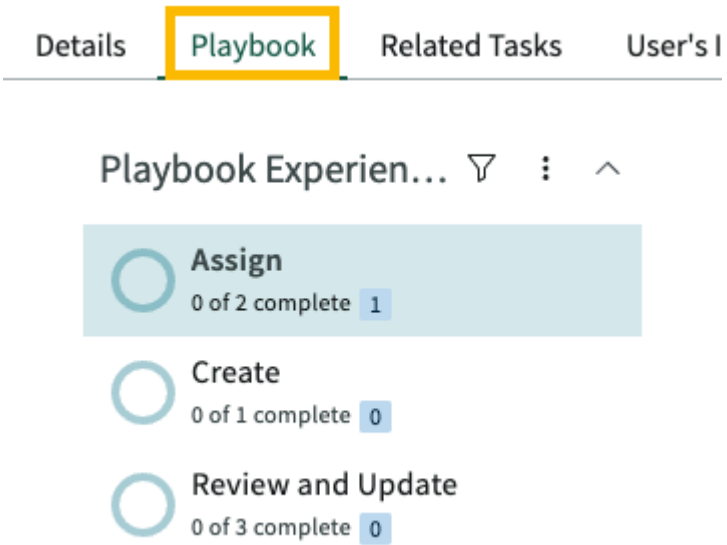
エージェントアシスト

エージェントは人工知能が支援する推奨事項を使用して、ケースとインシデントをより迅速にクローズできます。



Playbook

エージェントはシンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを完了できます。



動的翻訳

ワークスペースでは、文字列、テキストエリア、および幅広テキストの動的翻訳がサポートされています。

サポートされていない機能

ガイド付きツアー

ガイド付きツアーは ワークスペース ではサポートされていません。

ワークスペース の概要

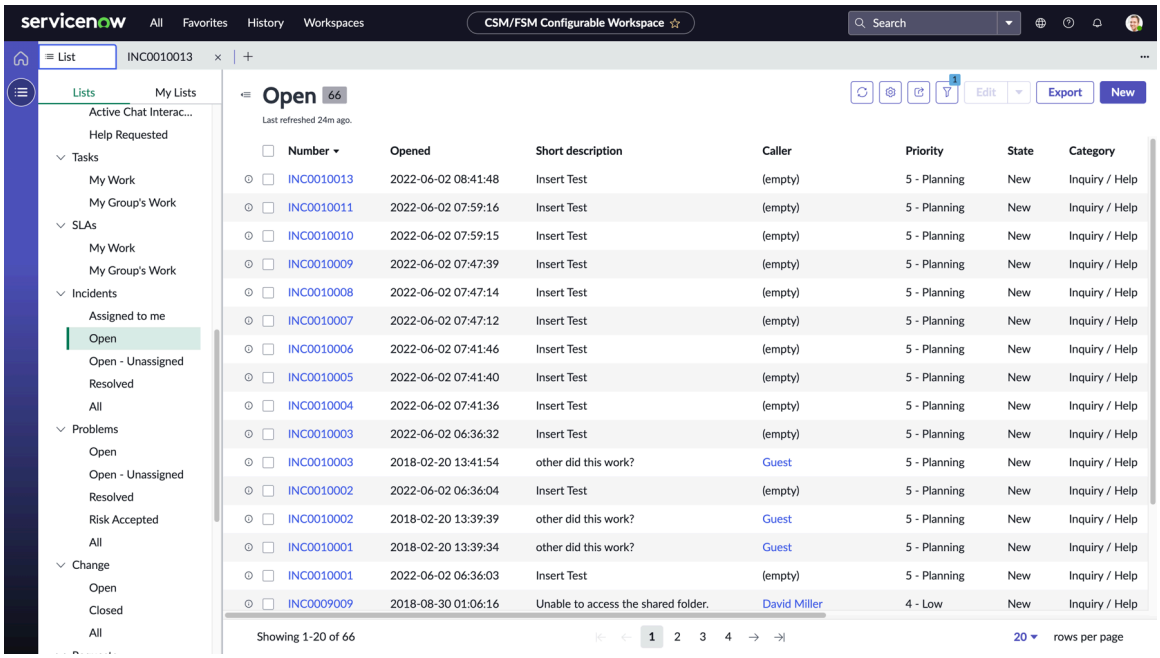
ワークスペースの概要について学び、設定して組織で使用する方法を理解します。

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

自動翻訳

ワークスペースの詳細

ワークスペースは、階層 1 エージェントがすべてのタスクタイプに対応し、問題の全コンテキストを表示し、問題の解決に適切な推奨事項を取得するために使用する単一ペインのビューです。



ワークスペース を使用すると、エージェントは複数の問題をタブ形式で同時に開くことができます。エージェントは、別の画面に移動することなく各問題の間をすばやく移動できます。リボンを使用して問題に関する有用な概要情報を取得し、アクティビティストリームを使って要求者とやり取りしたり、エージェントと要求者のやり取り履歴を表示したりできます。右側のサイドバーには、エージェントが問題を解決するのに役立つ推奨事項を自動的に表示します。

エージェントは、ワークスペースで次のビューを使用します。

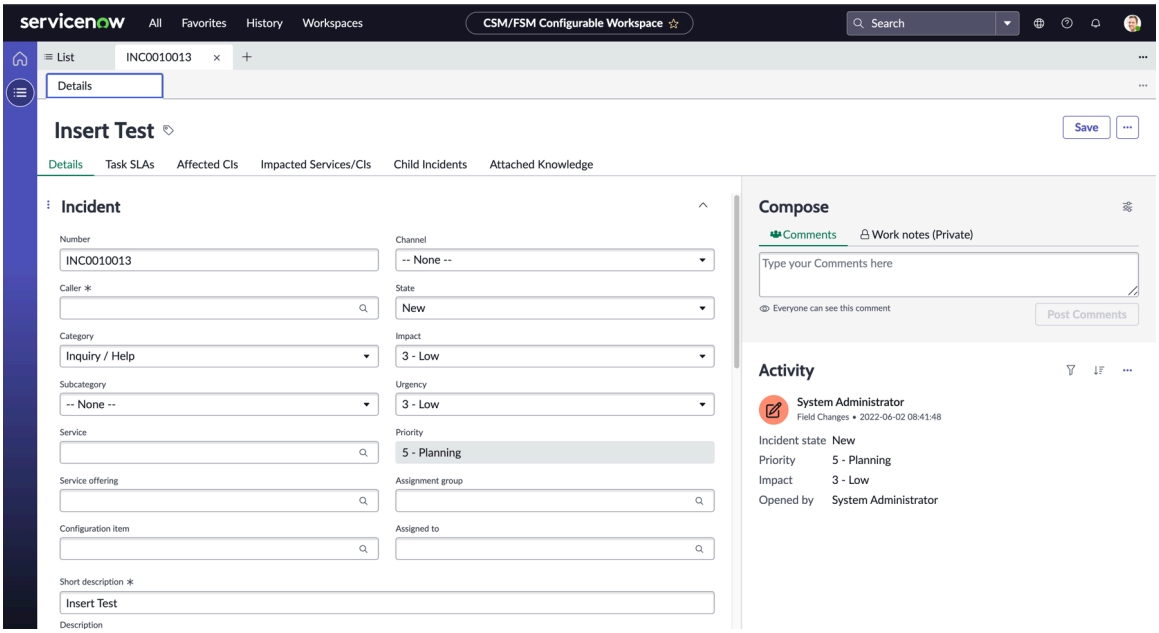
- ランディングページ：エージェントがワークスペースを開いたときに最初に表示されるページで、エージェントが対応可能な問題を表示する。たとえば、エージェントはランディングページを参照することで、未解決の問題の数と自分にアサインされている作業を確認できます。
- リストビュー：すべてのケース、オープンケースのみ、自分のケースのみなどをエージェントが確認するために使用する、データベース内のすべてのレコードのフィルター済みリスト。エージェントはこのビューを使用して、対応する問題を見つけます。
- レコードビュー：エージェントが問題に対応するために使用するビュー。このビューでは、詳細なレコード情報と、問題の解決や要求者とのやり取りを行う方法に関する提案が表示されます。
- エージェントチャット：エージェントが要求者とチャットすることができます。受信したチャット要求を適切なエージェントに自動的にルーティングします。

主な機能

一元化されたビュー

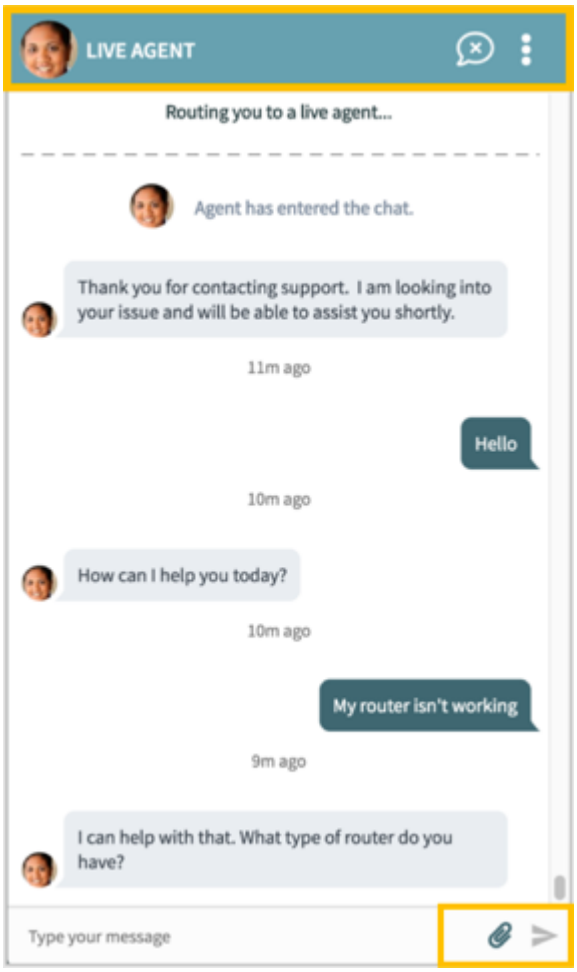
エージェントは、問題に関連する詳細をすべて 1 箇所で確認できます。

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



連携されたコミュニケーションチャネル

エージェントはエージェントチャットや電話を使用して、同じインターフェイス内で顧客とリアルタイムにやり取りできます。

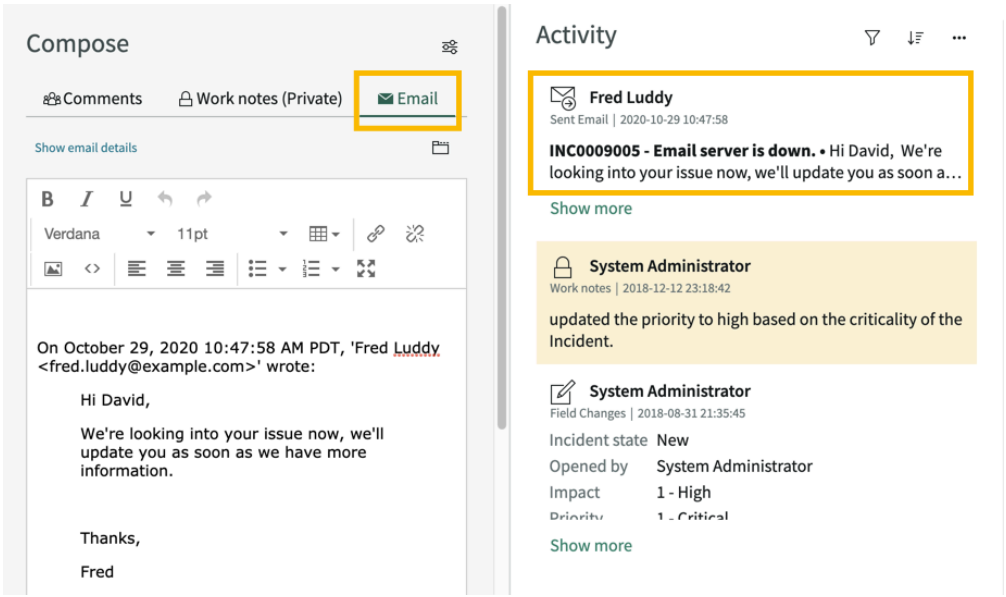


統合メールクライアント

エージェントは、メールを並べて読んだり返信したりできます。

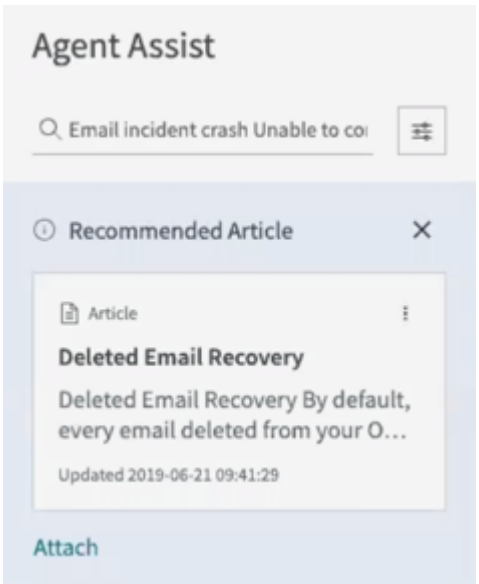
自動翻訳

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



エージェントアシスト

エージェントは人工知能が支援する推奨事項を使用して、ケースとインシデントをより迅速にクローズできます。

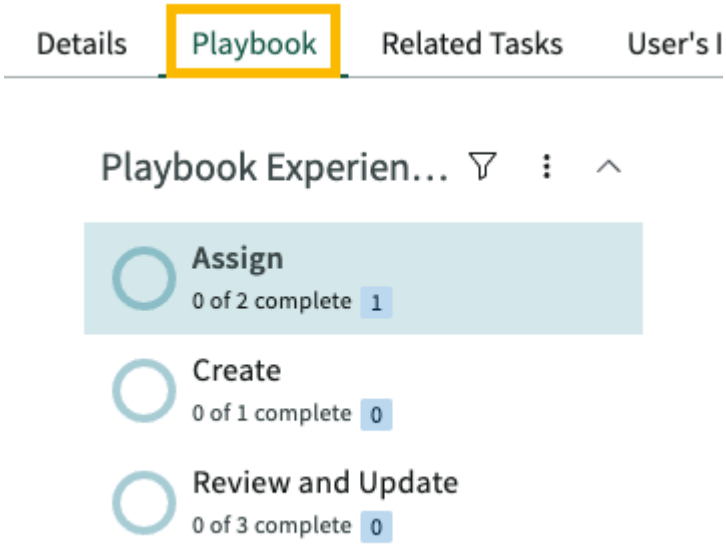


Playbook

エージェントはシンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを完了できます。

自動翻訳

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



ワークスペースタブの並べ替え

エージェントは、タブをクリックしてドラッグするか、**Ctrl + Shift** キーと方向矢印キーを使用して、自分の好みや作業スタイルに合わせてタブを並べ替えることができます。

ワークスペースタイプ

すべてのワークスペースで、エージェントは問題を見つけて解決し、解決策を要求者に伝えることができます。各ワークスペースは、エージェントが作業する問題の種類に合わせて調整されます。ServiceNow が提供するワークスペースのリストについては、「ワークスペースのリスト」を参照してください。

アクセシビリティ

アクセシビリティを使用すると、エージェントはショートカットを使用してワークスペースリスト内を移動できます。

リストのキーボードショートカット

←または→	セル間を移動します。
↑ または ↓	行間を移動します。
前のページまたは次のページ	最初または最後の行に移動します。
[ホーム] または [終了]	行の最初または最後のセルに移動します。
Enter キーまたはスペースバー	フォーカスを個々のセルに変更します。セル内を移動するには、Tab キーを使用します。
Escape	フォーカスをセルからリストに戻します。

ワークスペースのブラウザーサポート

重要: 重要なパフォーマンス上の問題があるため、ServiceNow では Internet Explorer 11 から移行することをお勧めします。詳細については、「KB0683275」を参照してください。

次のステップ

次の場合は、次にこれを実行します。

自動翻訳

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

- システム管理者：ワークスペースの設定を開始
- エージェント：ワークスペースの使用を開始

ワークスペースのリスト

特定のユーザーと問題を対象とするために ServiceNow が提供するすべてのワークスペースのリスト。

ワークスペースは、エージェント、ケースマネージャー、ヘルプデスク担当者、その他マネージャーが、顧客の質問に回答し、顧客の問題を解決する際に役立つツール群です。ServiceNow には、それぞれが特定のユーザーと問題を対象とする多数のワークスペースが用意されています。

ワークスペースのリスト

ワークスペース

ワークスペースは、ServiceNow プラットフォームで利用可能なデフォルトのワークスペースとして機能し、ServiceNow が提供するターゲットワークスペースの基盤を提供します。

監査ワークスペース

監査ワークスペースは、監査スーパーバイザーと監査人が全体的な監査のタイムラインとステータスを表示し、エンゲージメントの予算とリソースを追跡して、優先度の高い観察事項と問題をトレースし、継続中のコントロールテストと監査タスクの進捗状況を監視するための単一ペインビューです。

クラウドディスカバリーワークスペース

クラウドディスカバリーワークスペースは、組織のクラウドオペレーションを管理するための包括的なソリューションを提供します。

CMDB ワークスペース

CMDB Workspace は、効率的で一元化された最新の作業方法です。CMDB ワークスペースを使用すると、CMDB の検索と探索、健全性と最近のアクティビティの調査を行い、組織内のタスクをサポートするためのさまざまな CMDB ダッシュボードとツールにアクセスすることができます。

Compliance ワークスペース

Compliance Workspace は、ポリシー、コントロール目標、コントロール、問題、およびポリシー例外に関連するすべてのタスクを管理できる統一されたインターフェイスです。

Continuous Authorization and Monitoring

継続的な承認と監視では、リスク管理フレームワーク (RMF) で定義された 7 つのステップを採用して、セキュリティ体制について十分な情報に基づいた意思決定を行うことができます。

CSM 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースは、エージェントが顧客の質問に回答し、顧客の問題を解決するために必要なツールを提供するユーザーインターフェイスです。

デジタルポートフォリオ管理ワークスペース

ServiceNow デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースを使用して、すべてのソリューション (サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービス) を 1 か所から管理および維持します。DPM は ServiceNow プラットフォーム全体からデータを取り込むため、所有または関心があるソリューションのコンテキストで影響を確認できます。

DEX アプリケーションとデバイスヘルス

DEX Application & Device Health は、デジタルワークプレイスのパフォーマンス、セキュリティ、コンプライアンスの監視に特化した一元化されたワークスペースです。

自動翻訳

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

エンタープライズアーキテクチャワークスペース

Enterprise Architecture Workspace (エンタープライズアーキテクチャワークスペース) は、Application Portfolio Management (アプリケーションポートフォリオ管理) (APM) アプリケーションの一部です。このワークスペースは、ポートフォリオを効率的に管理するのに役立つ複数のビューを備えた統一インターフェイスです。これらのビューを使用して、タスク、インサイト、注意が必要なタスク、ポートフォリオの健全性、およびダッシュボードを最新の状態に保つことができます。

Platform Analytics (プラットフォームアナリティクス) ワークスペース

Platform Analytics (プラットフォームアナリティクス) ワークスペースには、すべての Next Experience アナリティクスを管理するための Analytics Center (アナリティクスセンター) があります。

リソース管理ワークスペース

リソース管理ワークスペースは、リソースマネージャーがすべてのリソースにわたるすべての作業を一元的に表示するのに役立ちます。

ITSM のサービスオペレーションワークスペース

サービスオペレーションワークスペースは、複数の IT Service Management および IT Operations Management (ITOM) ワークフローに統一されたエクスペリエンスを提供する、構成可能なワークスペースです。Service Operations Workspace for ITSM の簡単に操作できるインターフェイスを使用して、エージェントエクスペリエンスを構成します。

ITOM のサービスオペレーションワークスペース

サービスオペレーションワークスペースは、複数の IT Operations Management (ITOM) ワークフローに統一されたエクスペリエンスを提供する構成可能なワークスペースです。サービスオペレーションワークスペースの簡単に操作できるインターフェイスを使用して、エクスペリエンスを設定します。

Vendor Management Workspace

Vendor Management Workspace を使用して、会社のベンダーのパフォーマンスを監視し、すべてのベンダー関連情報を管理します。ベンダーメトリクスを作成するために、構成可能な重要業績評価指標 (KPI) を使用してベンダーのパフォーマンスを評価します。

ITSM のワークフォース最適化

ITSM のワークフォース最適化を使用して、単一の場所から従業員の生産性を管理および維持します。このアプリケーションを使用すると、チームのスキルとスケジュールを効率的に管理し、作業割り当てをチームにルーティングし、パフォーマンスを監視できます。

のドメインセパレーション ワークスペース

この概要では、ワークスペースでのドメインセパレーションについて説明します。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

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

自動翻訳

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

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

概要

ワークスペースタブ付きナビゲーションは、一般的な UI フレームワークとは根本的に異なります。プラットフォームでは、エージェントは一度に 1 つのレコードを確認します (ただし、複数のレコードを別々のブラウザタブで開くこともできます)。 ワークスペース」のタブ付きナビゲーションは、同じブラウザーセッションでインシデントまたはケース間のマルチタスクをサポートします。

Paris リリースでは、エージェントは 1 つのワークスペースブラウザータブで複数のドメインにまたがるマルチタスクを実行できます。

ワークスペースにおけるドメインセパレーションの仕組み

ワークスペース を使用すると、履行者が (プラットフォームドメインピッカーを使用してドメインを選択して) データモデルと直接やり取りするのではなく、コア機能をエージェントにとってシームレスに操作できます。ワークスペースのグローバルヘッダーにドメインピッカーがありません。

既存のレコードを操作する場合:

- レコードは、ユーザーのドメインセッションではなく、レコードのドメインで開きます。
  - フォームレイアウト:フィールドと値 (選択肢、参照など) はレコードのドメインに基づいて表示されます。
  - フォームヘッダー:プライマリフィールドとセカンダリフィールドはレコードのドメインに基づいて表示され、顧客ごとにカスタマイズできます。
  - 関連リストのレイアウトは、親のレコードドメインを使用します。
  - UI アクションはレコードのドメインを尊重し、適用可能なもののみを表示します (「条件が true と評価される」など)。
  - リボン:ロードリボンコンポーネントは、レコードのドメインに基づいています。どの UI アクションでも、レコードセッションをトリガーするか、子レコードに引き継がれます。
  - ナレッジとカタログは、ユーザーセッションがアクセスできるユーザー基準とドメインに基づいて表示されます。ただし、表示するレコードは、レコードドメインに基づいてフィルタリングする必要があります。
- オプションのフォーム拡張を使用して、フォームヘッダーの 会社/アカウントの ロゴを使用して、既存のレコードの会社またはドメインのコンテキストを認識することができます。詳細については、「 ワークスペースでのフォーム ヘッダーの設定」を参照してください。

レコードから新しいレコードを作成する場合 (クロステナントインテリジェンス):

別のレコードから作成されたレコードは、元のレコードのドメインを継承します。

- レコードの UI アクションによって作成されたレコードは、元のレコードドメインのドメインを引き継ぎます。
- 親レコード (関連リストなど) から作成されたレコードは、親レコードドメインのドメインを引き継ぎます。
- 新しいレコードは、元のレコードに割り当てられたドメインにロード (プロセス/データ) されます。(例: インシデント > 変更 > インシデント

自動翻訳

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

- 新しいインタラクションは、(ユーザーのドメインではなく)「オープン対象者」ドメインに作成されます。
- 新しいレコードは、正しいドメインで新しいレコードを安全に作成できるアドミンが構成可能なインターステ ィシャルフォームに基づいて、「発信者」または「連絡先」のドメインに作成できます (「オープン対象者」など)。
  - 通常、ユーザーまたは会社レコードはドメインを決定するために使用されます (たとえば、ユーザーを選択すると、[会社] フィールドに値が入力され、ドメインが設定されます)。インスタンスの単一の所有者が、各テーブルでそのインスタンスのドメインを設定するものを決定します。
  - 複数のドメインにアクセスできるユーザーは、構成可能な軽量フォームを使用してフィールドに入力し、ドメインを設定できます。ユーザーは、会社、アカウント、または履行者がアクセスできるドメインのユーザーを選択します。
  - 必須フィールドに入力すると、[**Next** (次へ)] ボタンがアクティブになります。
  - プラットフォームドメインピッカーとは異なり、エージェントはドメインセッションを変更せずに新しいレコードのドメインを設定できます。

> **注:** ドメイン決定フィールドは、事前に入力したり、設定したりする必要はありません。これは、プラットフォームと同じように機能します。フォームは、ドメイン固有のプロセス構成を表示する前に、レコードが保存されるのを待機します。

Paris リリースの新機能

既存のレコードのドメインを変更する

- アドミニストレーターは、「会社」など、レコードのドメインを制御する特定のフィールドを設定できます。次のシステムプロパティでも同じ機能を実現できます。
  - glide.sys.domain.domain_determining_field.default
  - glide.sys.domain.domain_determining_field。`[table_name]`
  - glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- 指定されたフィールドが変更されると、レコードのsys_domain値は新しい参照のドメインに設定されます。レコードのドメインが変更されます。
- 変更を送信すると、ドメインが変更されることを示すメッセージが表示され、データ損失の可能性が警告されます。
- レコードが保存されると、sys_domain値が変更され、ビジネスルール「ドメイン - カスケードドメイン - タスク」に従ってレコードへのすべての参照が削除されます。

ドメインスコープの切り替え (プラットフォーム機能パリティ)

- domain_expand_scopeロールを持つユーザーは、フォームの [ドメインスコープの切り替え] **UI** アクションからドメインスコープを選択できます。
- レコードスコープが有効 (デフォルト) の場合、UI アクションをクリックしてセッションスコープに展開し、ユーザーのドメインと子ドメインにアクセス可能なデータを表示できます。
- セッションスコープが有効な場合、UI アクションをクリックしてレコードスコープを折りたたみ、現在のレコードのドメインのデータのみを表示できます。
- [ドメインスコープの切り替え] をクリックすると、関連リストアクションと参照フィールドクエリのレコードのドメインスコープが展開されます。

詳細については、「ドメインスコープ」を参照してください。

エージェントが 1 つの会社を選択してデータを表示する機能 ([自分のリスト] を使用)。

自動翻訳

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

キュレーションされたリストの「マイリスト」を作成したり、既存のリストを会社でフィルタリングしたりできます。プラットフォームドメインピッカーも同様に、ドメインに基づいてデータをフィルタリングします。親なしで新しいケースまたはインシデントを作成する場合は、ドメインの指定に使用するフィールドに入力を開始すると、ドメインをすばやく入力できます。

詳細については、「 リスト」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

Domain Separation とワークスペースランディングページ

ワークスペースでドメインセパレーションを使用している場合でも、ランディングページを選択できます。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

ワークスペース ランディングページ

ランディングページは、エージェントがワークスペースを開いたときに表示されるページです。一般的に、次のものが含まれます。

- プラットフォームアナリティクス の可視化とウィジェット (オープンな問題の数など)
- レコードリスト (エージェントにアサインされているすべてのレコードなど)

ドメインセパレーションを使用している場合は、次のガイドラインに沿ってワークスペースのランディングページを設定します。

ページの作成

管理者は、ドメインセパレーションの対象となるランディングページを作成し、ドメインごとに特定の設定 ([アクティブ] など) を上書き (sys_override) できます。

注: Macroponent は、ドメインセパレーションの対象となりません。すべての変更は、この参照フィールドに格納されている値を使用するすべてのランディングページに影響します。

サブドメイン内の既存のページの編集

- サブドメイン内のユーザーは、グローバルページを編集できます。
- ユーザーがサブドメインで上書きを作成すると (コンポーネント内の名前や要素を変更するなど)、変更内容はグローバルページに保存されます。
- サブドメインにページを追加すると、グローバルページが変更されます。ページのドメインは変更されませんが、ページ自体の定義が編集されます。
- サブドメインを変更するには、編集するドメイン内にコピーを作成してから、その新しいページを編集する必要があります。

詳細については、「ワークスペースのランディングページ」を参照してください。

ワークスペース ドメインセパレーションプラグインとテーブル

ワークスペース でドメインセパレーションを使用する場合は、ドメインセパレーションプラグインとテーブルプロパティが必要です。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクを、「ドメイン」と呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

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

プラグイン

ワークスペース ドメインセパレーションでは、プラットフォームドメインセパレーションプラグインを使用します。ドメインセパレーションプラグインを有効にすると、 ワークスペース次の機能が有効になります。

プロセス分離はレコードドメイン別に作成します。この機能には以下のようなものがあります。

- フォームレイアウト
- UI アクション
- フォームヘッダー
- 関連リスト
- ポリシー
- クライアントスクリプト
- ビジネスルール
- 参照値

ドメインを変更し、ドメインスコープを切り替えます。

クロステナントインテリジェンス。

注: 関連リストから新しいレコードを作成する場合は、親レコードドメインを使用します。

レコードドメインコンテキストは、すべてのフォームコンポーネントに自動的に適用されます。内部的には、レコードドメインコンテキストがすべての囲まれた GraphQL クエリに追加されます。

プラグイン構成

これらの機能には追加の構成が必要です。

親のない (ドメインが不明な) 新しいレコードを作成する前にドメインを選択するようにプリフォームを設定する場合:

- ドメインが渡されず、ユーザーが複数のドメインにアクセスできる場合は、レコードを作成する前に、フィールドを決定するドメインの入力をユーザーに求めることができます。
- エージェントの便宜のために、追加のフィールド ([簡単な説明] や [メモ] など) を指定できます。ただし、プリフォームは:
  - デフォルトのドメイン決定フィールドまたは特定のテーブルに指定されたフィールドのみを表示します。
  - 依存フィールドはサポートされていません。
  - 動的参照修飾子はサポートされていません。
  - UI ポリシーまたはクライアントスクリプトはサポートされていません。
  - 辞書オーバーライドはサポートされていません。
- この挿入型フォームは、プラットフォームウィザードまたはインターセプターと同様に機能します。
- 新しいレコードは、選択したドメインに基づくプロセスで前のフォームの値で初期化されます。
  - ビジネスルール
  - フォームレイアウト
  - UI アクション

自動翻訳

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

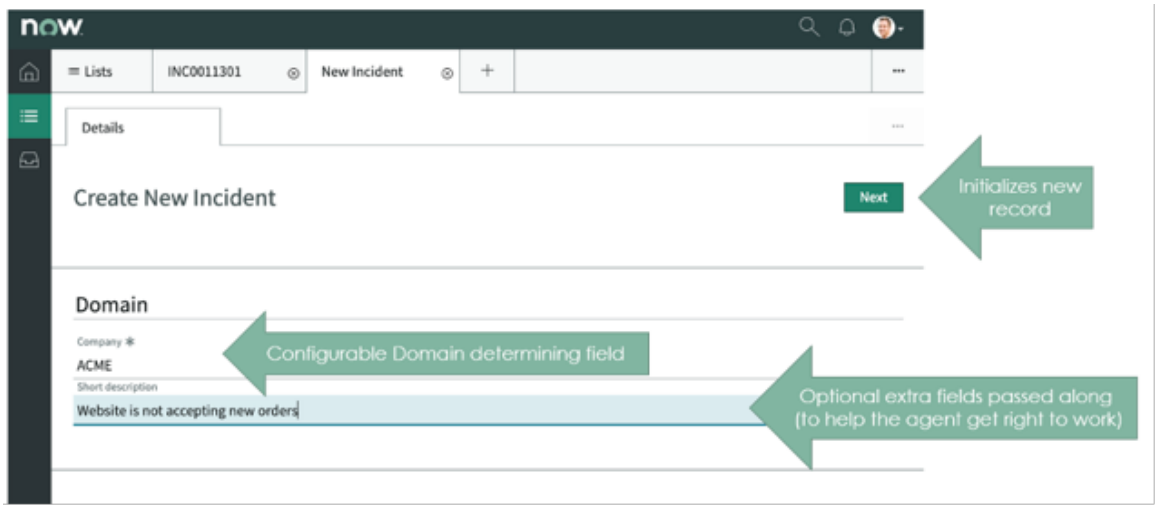
- 関連リスト
- UI ポリシー
- クライアントスクリプト

参照フィールドには、ドメインで許可された値のみが表示されます。

テーブル

ドメイン決定フィールド (デフォルトおよびテーブル別) は、システムプロパティを介して構成されます。

- glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- glide.sys.domain.domain_determining_field.default
- glide.sys.domain.domain_determining_field.[table_name]



関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ワークスペースとともにインストールされるコンポーネント

ワークスペースの完全なインストールには、プラグイン、com.agent_workspaceだけでなく、テーブルとユーザーロールも含まれます。

インストール済みプラグイン

デフォルトでは、 ワークスペース (com.agent_workspace) はすべてのインスタンスに対してアクティブになっています。インストールされているすべての追加プラグインのリストについては、 プラグインのリスト で「workspace」を検索してください。

インストールされるテーブル

次の表は、 ワークスペース とともにインストールされる多くのテーブルを示しています。

テーブル	Description (説明)
ワークスペース グローバル検索の構成 [sys_aw_global_search_config]	でのグローバル検索のデフォルトの検索設定を提供します ワークスペース

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

自動翻訳

テーブル	Description (説明)
ワークスペースフォームヘッダー [sys_aw_form_header]	フォームのヘッダーに表示されるフィールドを定義します
マイ ワークスペース リスト [sys_aw_my_list]	エージェントが独自のフィルター済みリストをで作成できるようにします ワークスペース
ワークスペースリスト [sys_aw_list]	このテーブルから ワークスペース ユーザーのフィルター済みリストを作成します
ワークスペース リスト カテゴリ [sys_aw_list_category]	フィルター済みリストを整理するためのカテゴリを作成します ワークスペース
ワークスペースの設定 [sys_aw_master_config]	グローバル検索設定にアクセスし、次のサービスカタログをアサインします。 ワークスペース
ワークスペースの新しいメニューアイテム [sys_aw_new_menu_item]	エージェントが [新規レコード] メニューから作成できるレコードを決定します。 ワークスペース
リボンの設定 [sys_aw_ribbon_setting]	リボンに表示されるリボンコンポーネントを決定します

追加のワークスペース構成オプションについては、ワークスペースの設定を参照してください。

エージェントチャット

エージェントチャット を使用すると、エージェントはチャット機能を使用して要求者と直接やり取りできます。

チャットシステムは、人工知能を利用した自律チャットである仮想チャットから始まります。要求者は、仮想チャットを介してライブエージェントとのチャットを要求できます。そのチャットは エージェントチャット と呼ばれます。顧客がライブエージェントとチャットして質問したり情報を受信したりできるように エージェントチャット を設定します。エージェントチャット を介して、エージェントは顧客との通信、インシデントまたはケースレコードの作成、または別のエージェントまたはキューへのチャットの転送を行います。

エージェントチャットは、使用しているポータルの任意のポータルページでチャット会話に永続的なウィジェットを使用します。アサインルールを確立して、チャット会話で、ジョブを処理するキャパシティとスキルを備えた利用可能な最適なエージェントに到達できるようにすることができます。エージェントは、必要に応じてチャットを別のエージェントに転送できます。また、応答テンプレートを使用して、再利用可能な一貫したメッセージを要求者に返すことができます。

San Diego年、エージェントチャットワークスペースから対話型インターフェースに移行しました。一般的な情報については「 対話型インターフェース 」を、詳細については「 エージェントチャット 」を参照してください。

で開始する ワークスペース

ワークスペースを使用して、内部または外部の要求者の問題を見つけて解決します。

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

自動翻訳

次のビデオでは、ワークスペースを使用してインシデントを解決する方法の例を紹介しています。

Agent Workspace の使用

ワークスペースを使用する一般的なワークフローは次のとおりです。

1. 対処する問題を見つけます。
2. 問題に対処して解決策を見つけます。
3. 要求者に解決策を伝えます。

次

いくつかの チュートリアルを通じて、ワークスペースの使用を開始します。

の使用方法を学ぶ ワークスペース

チュートリアルを使用して、日常的に使用するワークスペースの多くの部分について説明します。

ワークスペースがどのように機能するかを理解するために、次のチュートリアルが含まれています。

- データベースに既に存在する問題に取り組みます。
- 電話やチャットを通じて発生した問題に取り組みます。

> **注:** UI はクラシックワークスペースと UIB ワークスペースで異なる場合がありますが、機能の機能は同じです。

両方のチュートリアルを完了すると、ワークスペースの機能が理解できたはずです。チュートリアルの後のトピックでは、ワークスペースのすべての機能の使用方法について詳しく説明します。

「Workspace **tutorial for agents starting with a record** (レコードから開始するエージェント向けのワークスペースチュートリアル)」

このチュートリアルの手順を実行して、データベースに既に保存されているタスクを開始するときにワークスペースをどのように使用できるかを把握します。

始める前に
必要なロール：agent

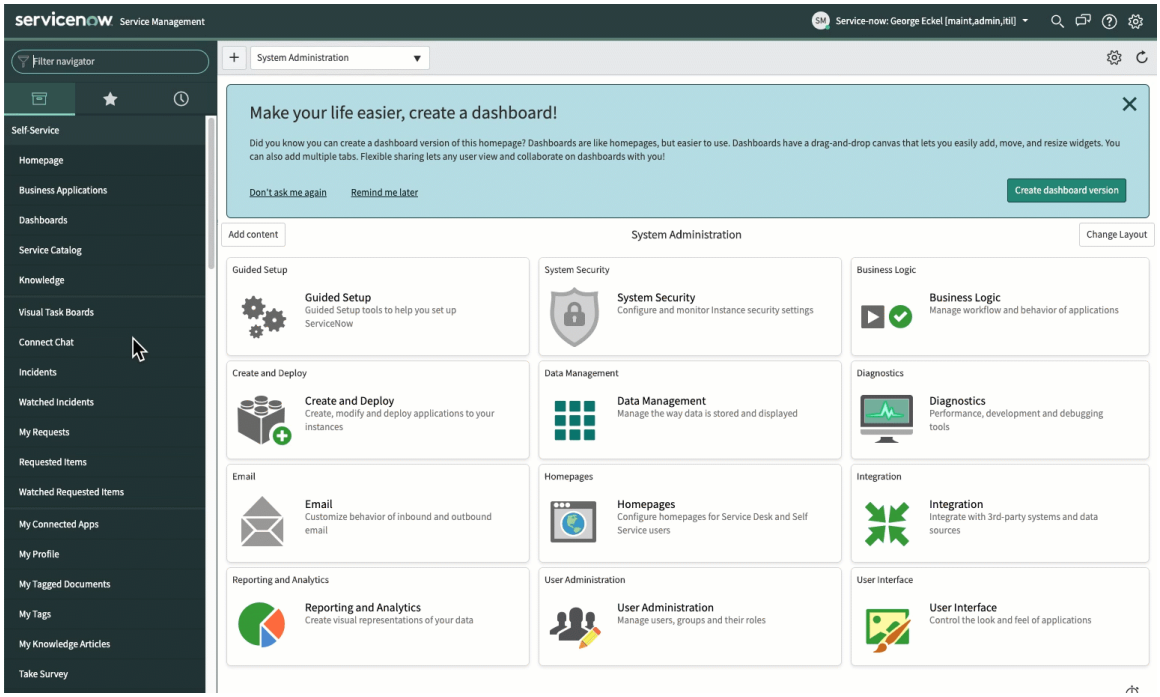
このタスクについて
ワークスペースを使用して次のことを行います。

1. 処理するタスクを見つけます。
2. タスクを解決するために調査を行います。
3. 解決策を要求者に伝えるか、自分や他のエージェント宛てに、解決策を見つける進捗状況を文書化したメモを入力します。

次の図は、問題の検索と解決の概要を示しています。

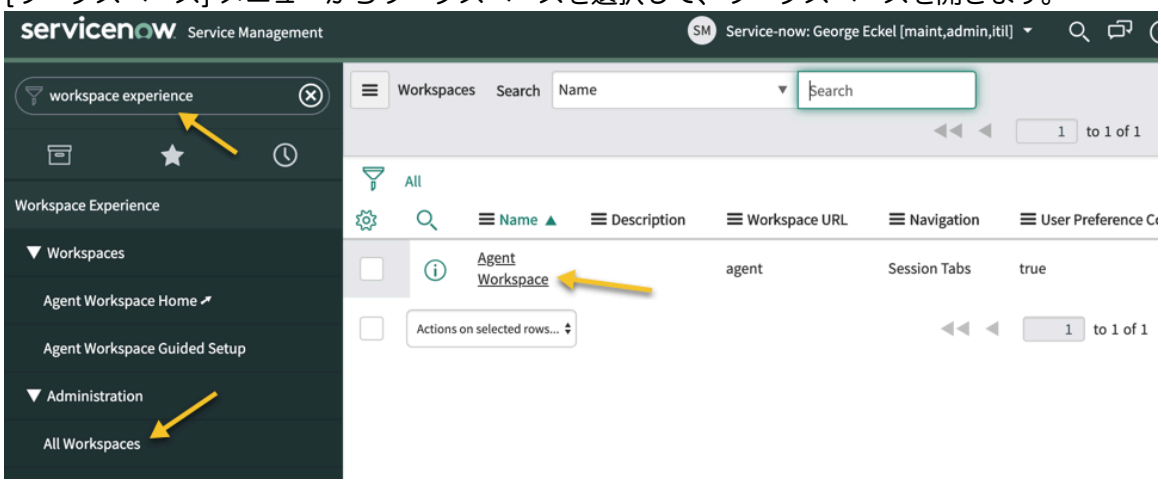
自動翻訳

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



手順

1. [ワークスペース] メニューからワークスペースを選択して、ワークスペースを開きます。

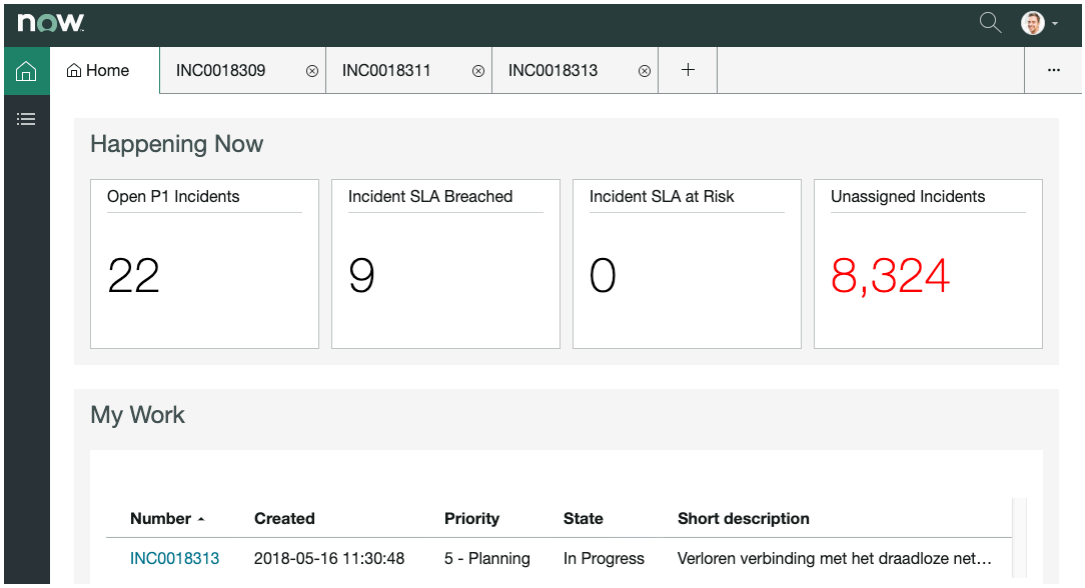


> **注:** 前の画像では、アプリケーションモジュールに **Agent Workspace** ホーム が表示されています。これをクリックすると ワークスペースを開くことができます。次の手順は、別のワークスペースを使用している場合に適しています。

2. ワークスペースの名前をクリックし、[関連リンク] で [ワークスペースを開く] をクリックします。
   ワークスペースが開きます。
3. ワークスペースにログインします。

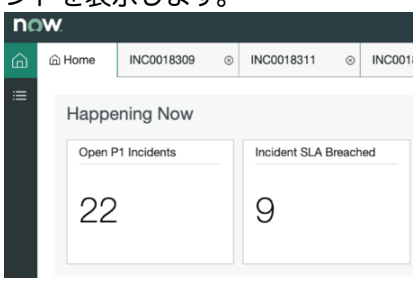
自動翻訳

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

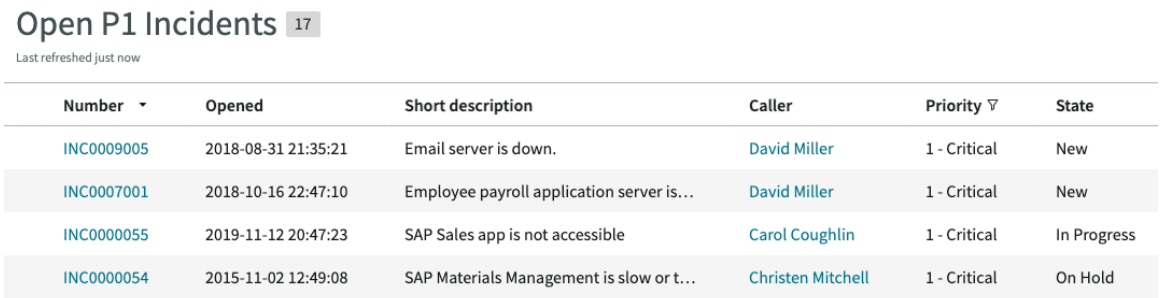


最初にすべきことは、何に取り組むべきかを見つけることです。これを行うには、次の画像に示すように、ランディングページの内容を確認します。または、解決する未解決の問題のリストに直接移動することもできます。両方の方法を見てみましょう。

4. ランディングページで [**P1** インシデントを開く] をクリックして、解決されていない P1 インシデントを表示します。



P1 インシデントのリストが開いています。

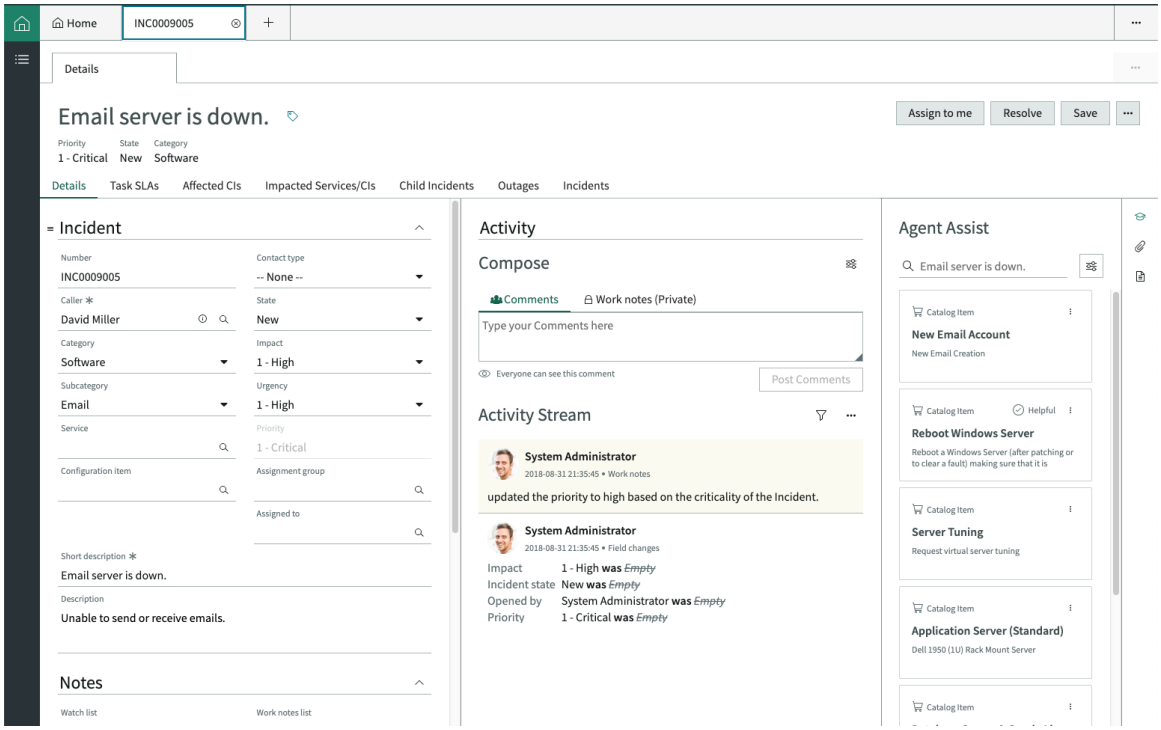


この表示は、リストビューと呼ばれます。レコードリストです この場合はインシデントレコードです通常は、いずれかのレコードをクリックして開きます。その前に、リストから開始して取り組むタスクを見つける方法を見てみましょう。

5. 左側のエッジメニューにあるリストアイコン ( ) をクリックします。
[リスト] タブには、リストとして開くことができるレコードのグループが表示されます。たとえば、[すべての問題] または [すべての変更要求] を開くことができます。
6. [Lists] タブの **[Incidents]** で、[**Open**] をクリックします。
オープンインシデントのリストが表示されます。何が問題なのかを突き止めて解決しましょう。
7. インシデントをクリックします。
レコードは、レコードビューと呼ばれる方法で開きます。

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

自動翻訳



上から下へ、注意すべき点は次のとおりです。

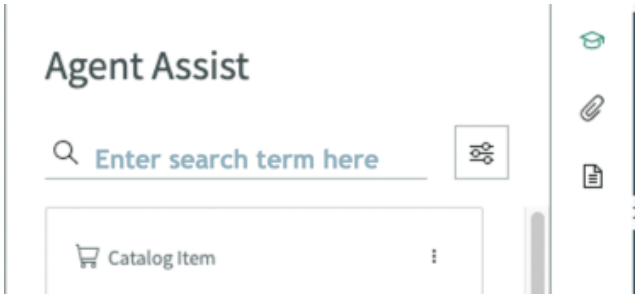
- このレコードは [INC000905] というラベルの付いたタブにあります。このインシデントをクローズせずに、他のインシデントを開くことができます。その方法は？リストアイコン ( ) をクリックし、別のインシデントをクリックします。タブをクリックすると、いつでもレコード間を移動できます。
- フォームヘッダーに、「メールサーバーが停止しています」というレコードの簡単な説明が表示されます。フォームヘッダーは、インシデントレコードのタイトルのようなものです。
- フォームヘッダーのタイトルの下には、タスクの重要性 (優先度)、作業の有無 (状況)、インシデントの種類 (カテゴリ) など、概要情報が表示されます。
- 下部の [Details (詳細)] タブには、レコードのさまざまな詳細が表示されます。このセクションは、フォーム ウィンドウと呼ばれます。このセクションはスクロールできます。要求者から追加情報を取得する場合などに、このセクションに情報を入力できます。

基本的に、[アクティビティ] ペインでは、要求者と連絡を取ったり、このインシデントの処理の進捗状況について自分や他のエージェントにメモを取ったりします。反対側のコンテキストサイドパネルは、目の前のタスクの解決策を見つけるための調査を行う場所です。

8. [詳細] タブの横にあるタブをクリックして、このタスクのサービスレベルアグリーメント (タスク SLA)、影響を受ける可能性がある継続的統合 (影響を受ける CI)、インシデントの影響を受けるサービス、関連インシデント、機能停止など、オープンレコードに関連する情報を取得します。タブのように機能するこれらのアイテムは、関連アイテムメニューと呼ばれます。
9. [自分にアサイン] をクリックして、このインシデントを処理します。
10. この問題を解決するには、 エージェントアシスト のカードのスタックを下にスクロールします。カードのスタックは側面にあります。解決策を提案するカードが表示されない場合は、検索アイコン ( ) の横に検索用語を入力できます。ワークスペースでは、レコードの [Short Description (簡単な説明)] フィールドの値が検索フィールドに自動的に入力され、それを使用して検索されています。

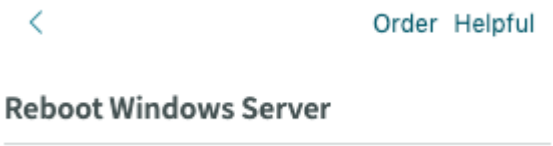
自動翻訳

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

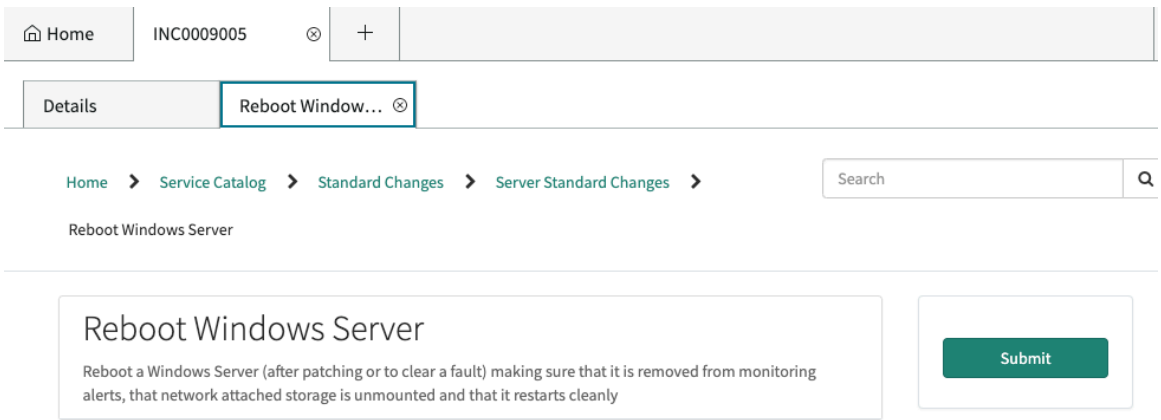


11. [**Windows Server** の再起動] カードが必要な解決策であると思われる場合は、カードをクリックします。

    エージェントアシスト では、再起動を注文できます。



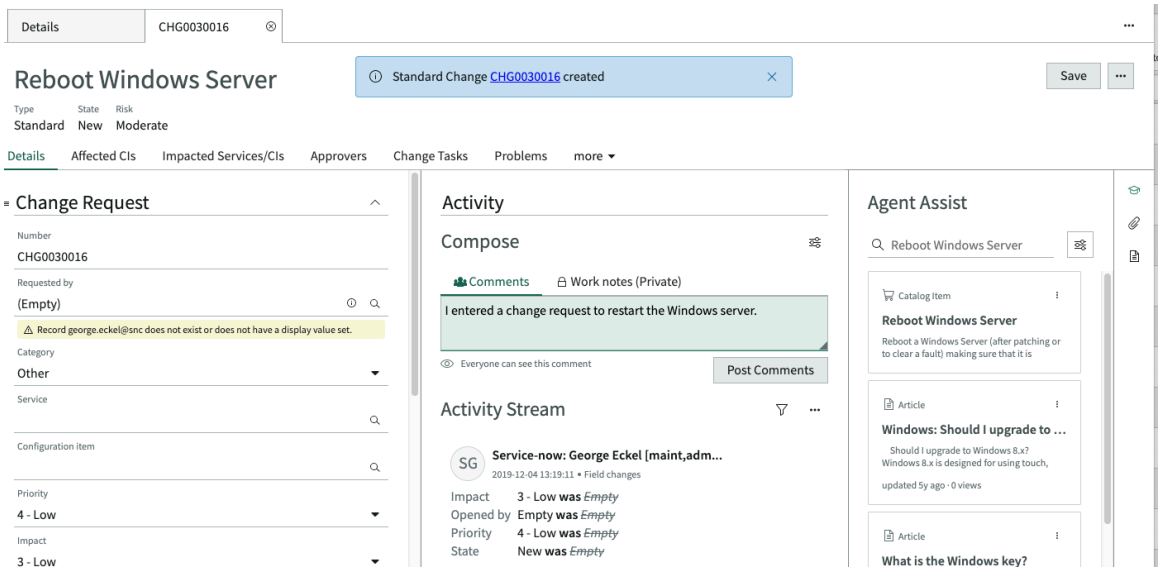
12. [役に立つ] をクリックして、これがこのインシデントに適したソリューションであったというガイダンスを予測インテリジェンスソフトウェアに提供します。
13. [注文] をクリックして、Windows Server を再起動するための変更要求を発行します。
    同じインシデントタブの子タブとして新しいタブが表示されます。これらの子タブを使用すると、1 つの画面で複数のタスクを実行できます。すべての子タブは同じインシデントに関連しており、上部のタブに表示されます。



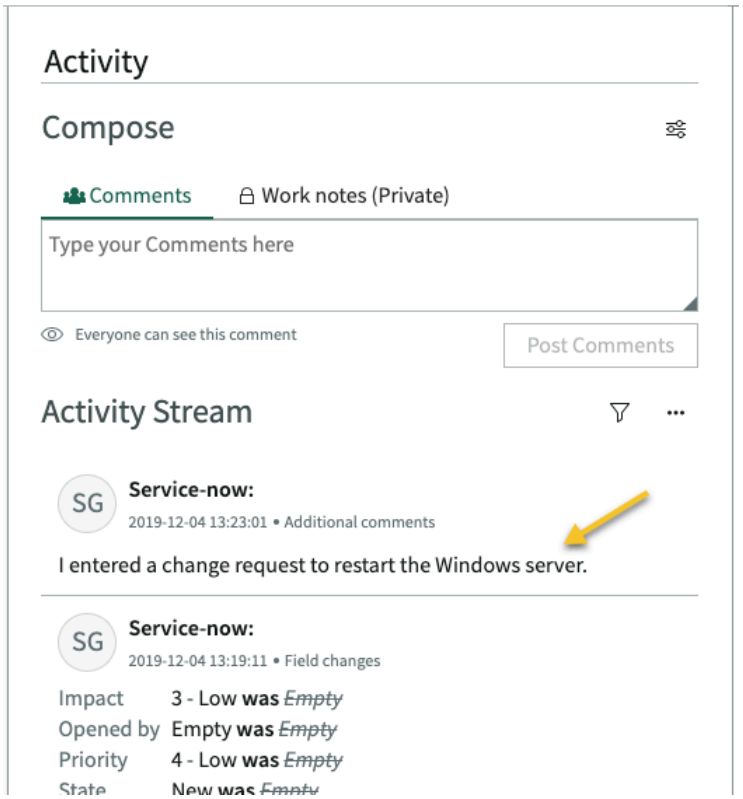
14. この問題を本当に解決する場合は、[送信] をクリックし、変更要求を保存するオプションをクリックします。
    その後、システムは変更要求を作成し、誰かがそれを実行します。
15. 実行したことを文書化します。

    [アクティビティ] の [作成] フィールドで [コメント] をクリックし、実行した内容を説明する要求者へのメモを入力します。

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



16. [コメントを投稿]をクリックします。
ワークスペース はコメントを要求者に送信し、 アクティビティストリーム (コミュニケーションと実行したアクションの履歴) にもコメントを追加します。



17. [作業メモ (プライベート)] をクリックし、コメントを入力し、[コメントを投稿] をクリックして、他のエージェントにのみ表示される情報を保存します。
問題を完全には解決していないが、後で問題に戻ったときに他のエージェントや自分自身に対して行ったことを文書化しておきたい場合に、この内部コメント機能を使用できます。
18. フォームペインで、[解決情報] セクションまでスクロールし、次の操作を行います。

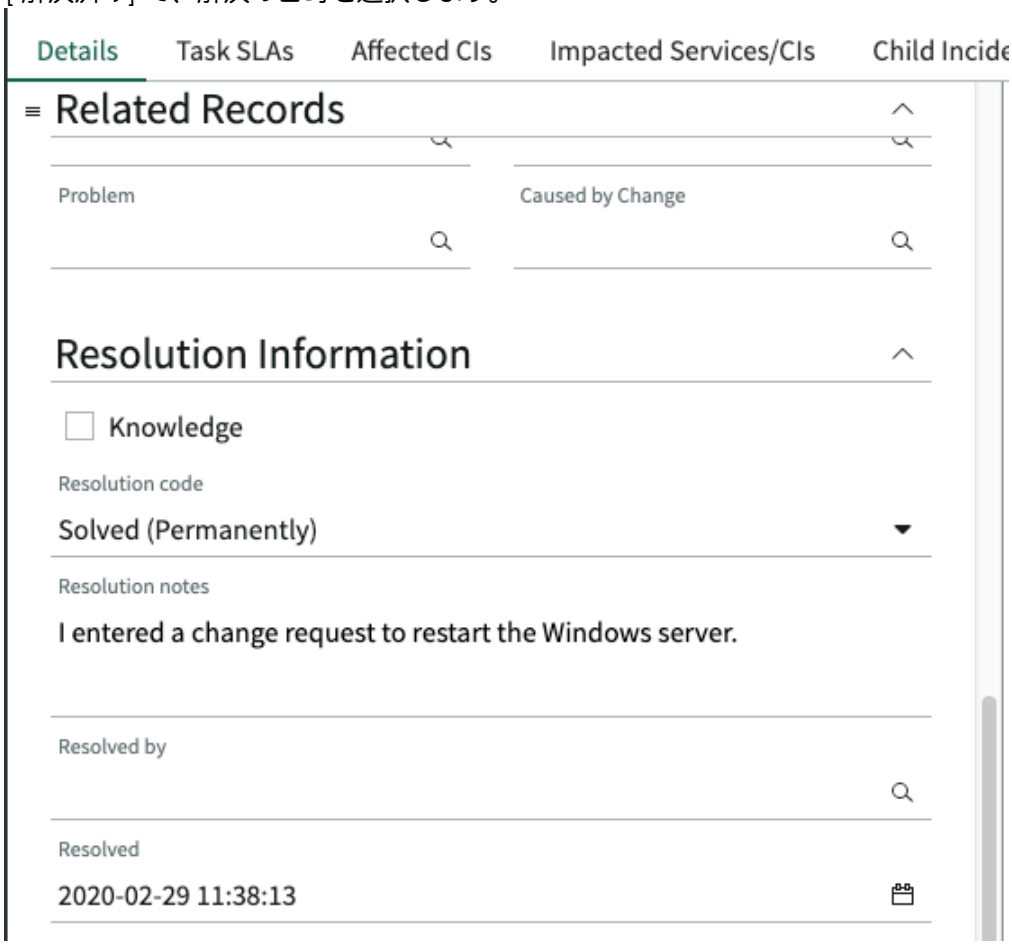
    a. [解決コード] で、メニューからいずれかの選択肢 ([解決済み (完全)] など) をクリックします。

    b. [解決メモ] に、解決策の説明を入力します。

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

c. [解決者] で、自分の名前を選択します。

d. [解決済み] で、解決の日時を選択します。



この情報はレコードの一部になります。

19. 問題を解決していないものの、進行状況を保存したい場合は、[保存] をクリックします。
20. 問題が解決した場合は、[解決済み] をクリックします。
インシデントがオープンレコードのリストに表示されなくなります。

次のタスク

データベース内にあったインシデントの検索と解決を順を追って学習しました。次に、 電話やチャットで発生した問題の解決手順を順を追って説明します。

「Workspace **tutorial for agents starting with a chat** (チャットから開始するエージェント向けのワークスペースチュートリアル)」

このチュートリアルを順を追って実行して、電話またはチャットでタスクを受け取ったときにワークスペースを使用する方法を理解してください。

始める前に

必要なロール：agent

このタスクについて

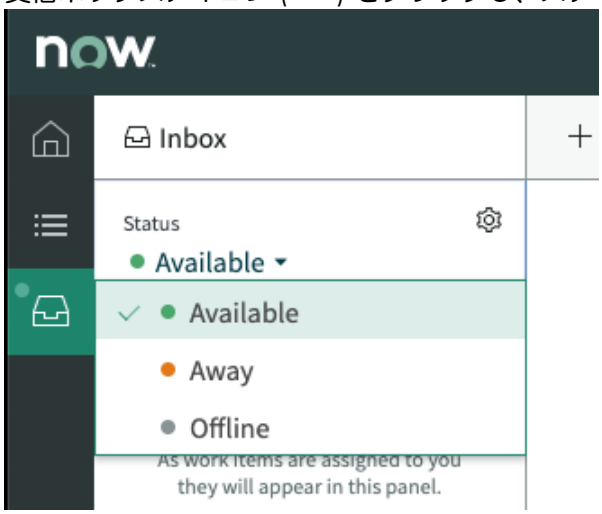
このチュートリアルは、チャットで開始された要求を処理するエージェントから始まります。問題が電話で始まった場合、ワークフローはほぼ同じです。

自動翻訳

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

手順

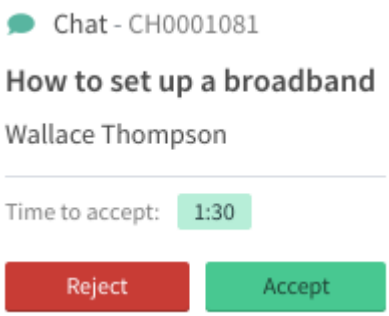
1. ワークスペースを開くには、次の場所に移動します。 ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > すべてのワークスペース をクリックし、ワークスペースの名前をクリックします。
2. ワークスペースの名前をクリックし、[関連リンク] で [ワークスペースを開く] をクリックします。
3. ワークスペースにログインします。
4. 受信ボックスアイコン ( ) をクリックし、ステータスを [利用可能] に設定します。



アイコンの左上にある緑色の円は、ステータスが [利用可能] であることを示しています。応答可能なチャットが 1 つ以上ある場合は、[受信ボックス] アイコンの右上に数字が表示され

になります。

5. 受信ボックスをクリックしてチャットを開きます。
チャットを受け入れる機会が与えられます。

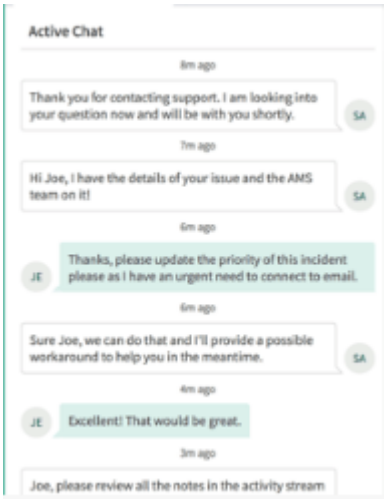


[承認までの時間] カウンターには、チャットを承諾するまでの時間が表示されます。カウンターがゼロになると、チャット機会は受信ボックスから消えます。

6. [承認] をクリックします。
チャットペインが表示され、ワークスペースによってインタラクションレコードが自動的に作成され、アサインされ、データベースに入力されます。

自動翻訳

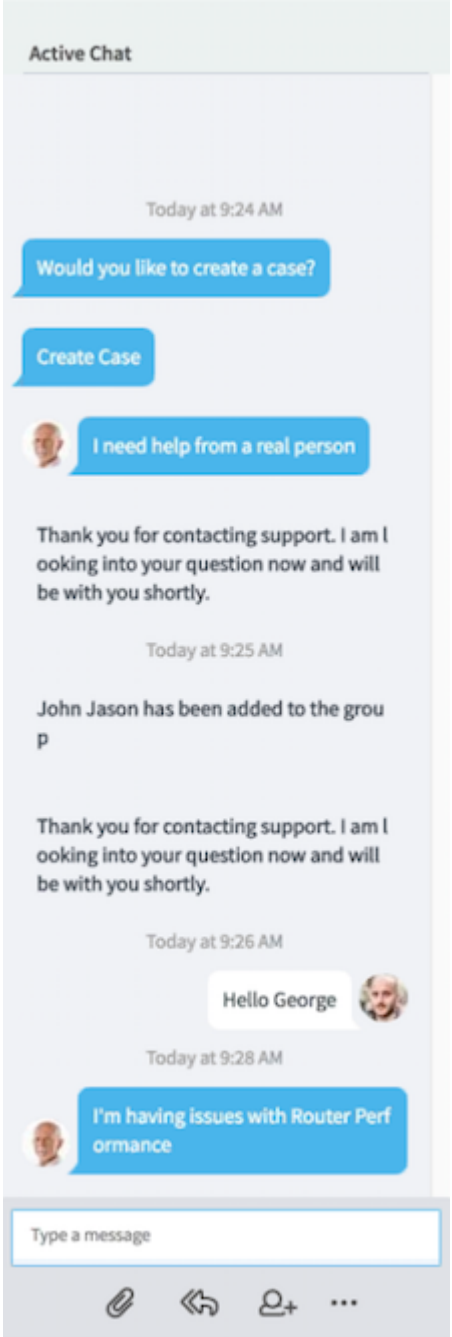
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. 要求者とチャットして、問題を確認します。

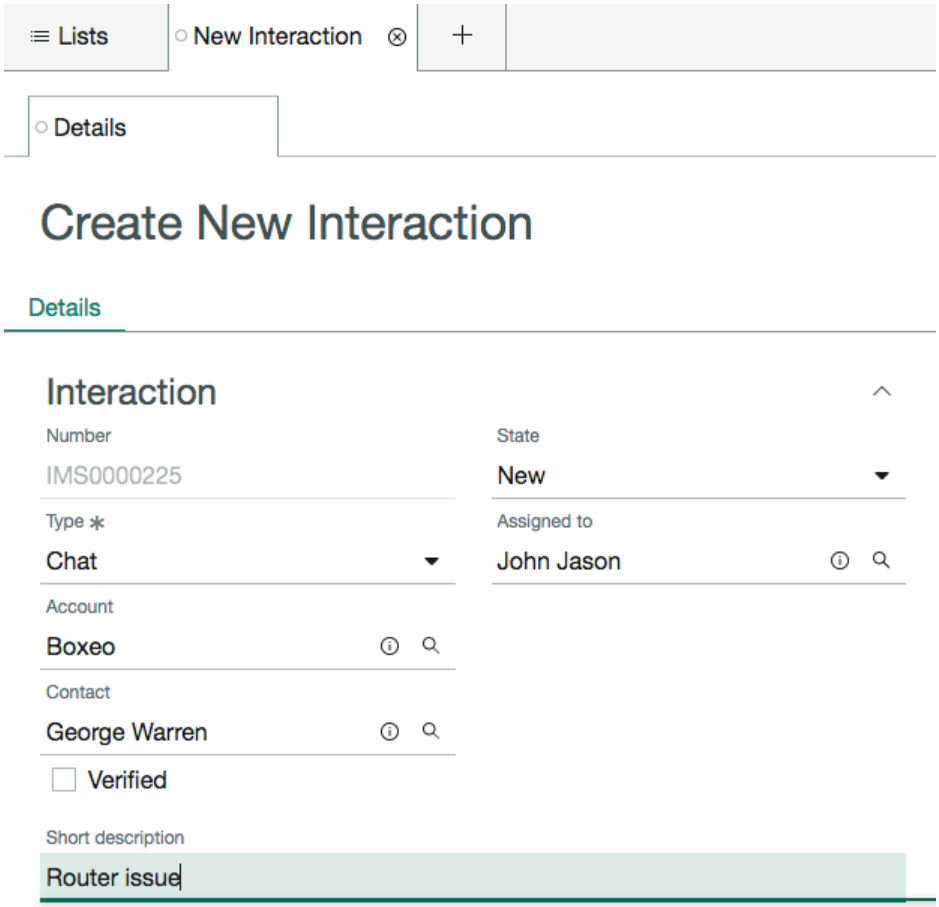
自動翻訳

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



8. 顧客および問題に関する情報をインタラクションレコードに追加します。

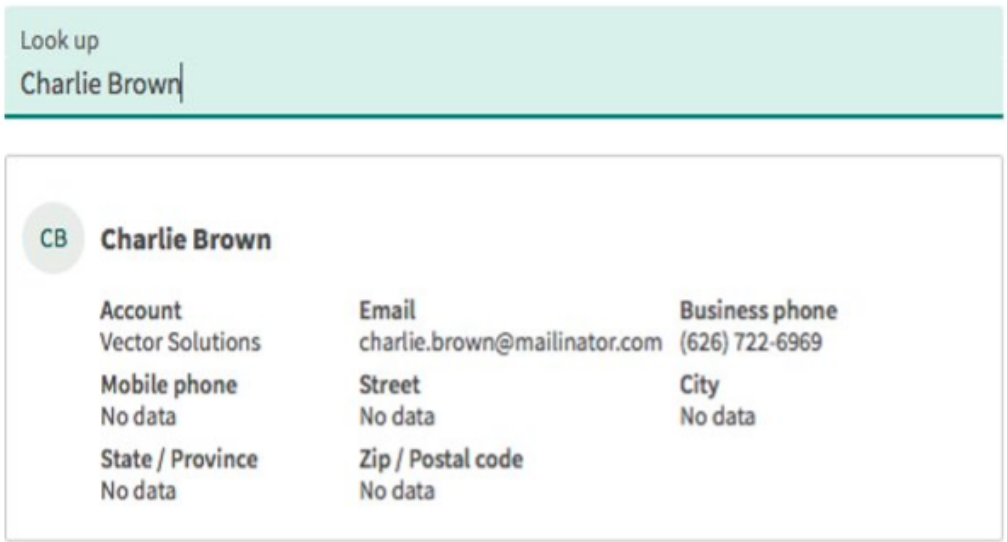
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. オプション: [連絡先を確認] または [顧客を確認] UI アクションボタンをクリックすると、顧客の情報を検証できます。

   注: すべてのワークスペースにこれらのボタンがあるわけではありません。

   連絡先または顧客に関する個人情報を表示するモーダルが表示されます。要求者にこの情報を要求して、本人確認を行うことができます。



10. オプション: 問題の経験が豊富な別のエージェントにチャットを転送できます。

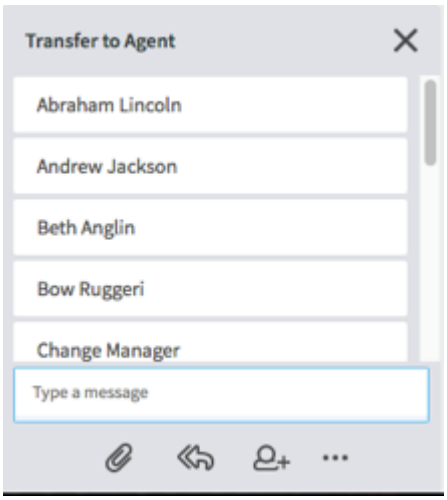
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

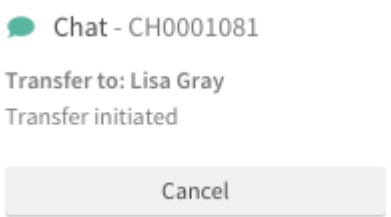
a. [アクティブなチャット] パネルの [アクション] ツールバーから、[エージェントの転送] アイコン (エージェントの) をクリックします。

b. [エージェントに転送] ウィンドウで、チャットを受信するエージェントを選択し、そのエージェントへのメッセージを入力します。

注: チャットを別のエージェントに転送できるのは、チャットの現在の所有者のみです。それ以外の場合、転送ボタンは無効になります。



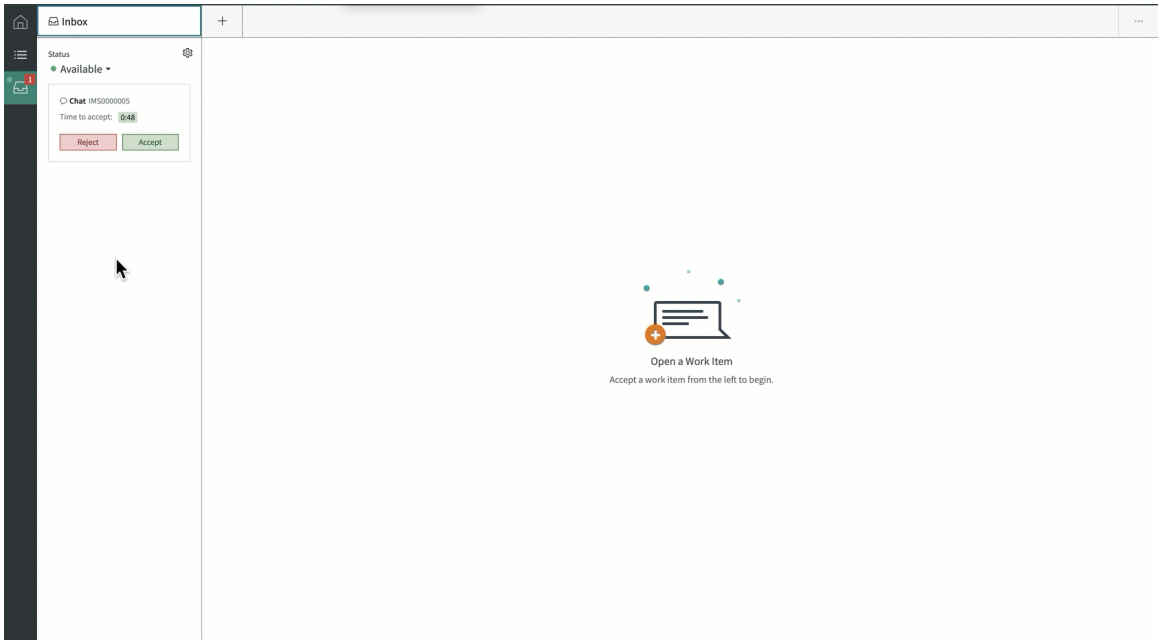
転送されたチャットは、受信エージェントの [キュー] パネルに一覧表示されます。受領エージェントは、転送要求を承認または拒否できます。エージェントが要求を承認すると、確認メッセージが表示されます。



11. チャットの後、このインタラクションレコードからインシデントを作成する場合があります。[インシデントを作成] をクリックしてインシデントを作成し、インタラクションからインシデントレコードに情報を転送します。

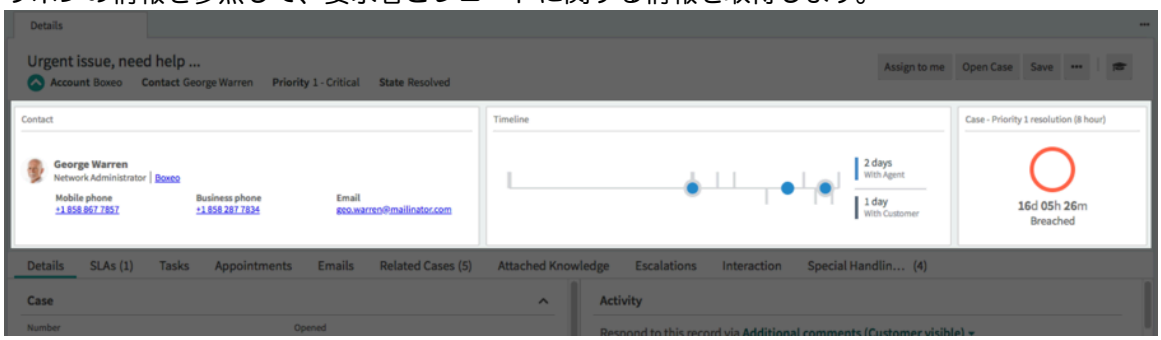
自動翻訳

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

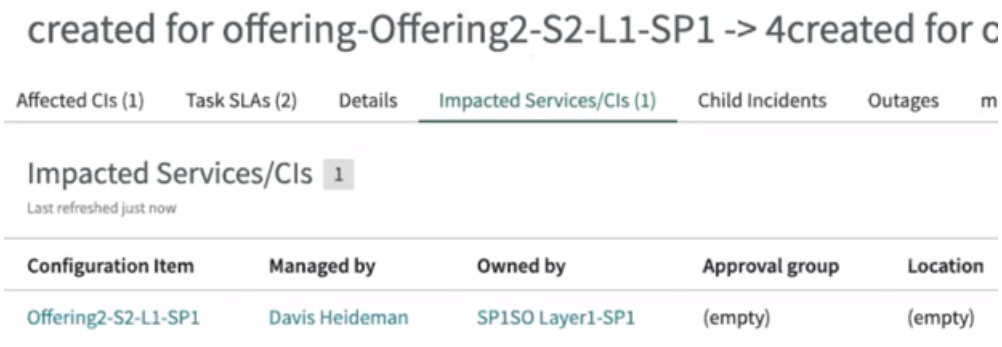


インシデントが自動的にアサインされます。

12. [保存] をクリックしてインシデントを保存します。
13. リボンの情報を参照して、要求者とレコードに関する情報を取得します。



14. 関連アイテムメニューのいくつかのアイテムをクリックして、開いているレコードにリンクされている可能性のある他のレコードを確認します。



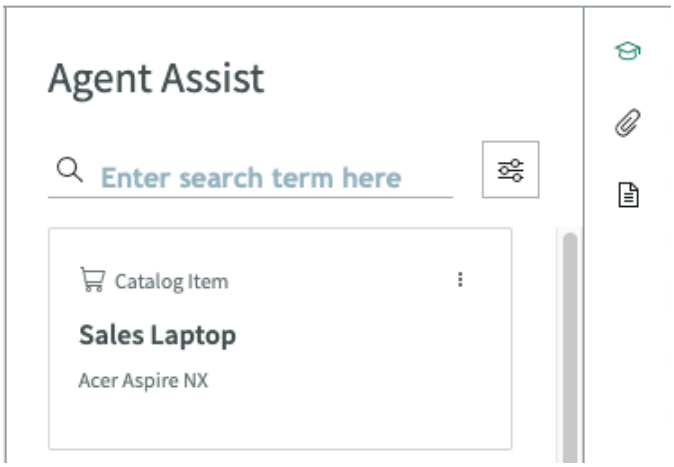
たとえば、[機能停止] をクリックすると関連するシステム障害が表示され、[子インシデント] をクリックするとこの障害に関連するインシデントが表示されます。

15. エージェントアシストを使用してインシデントを調査します。

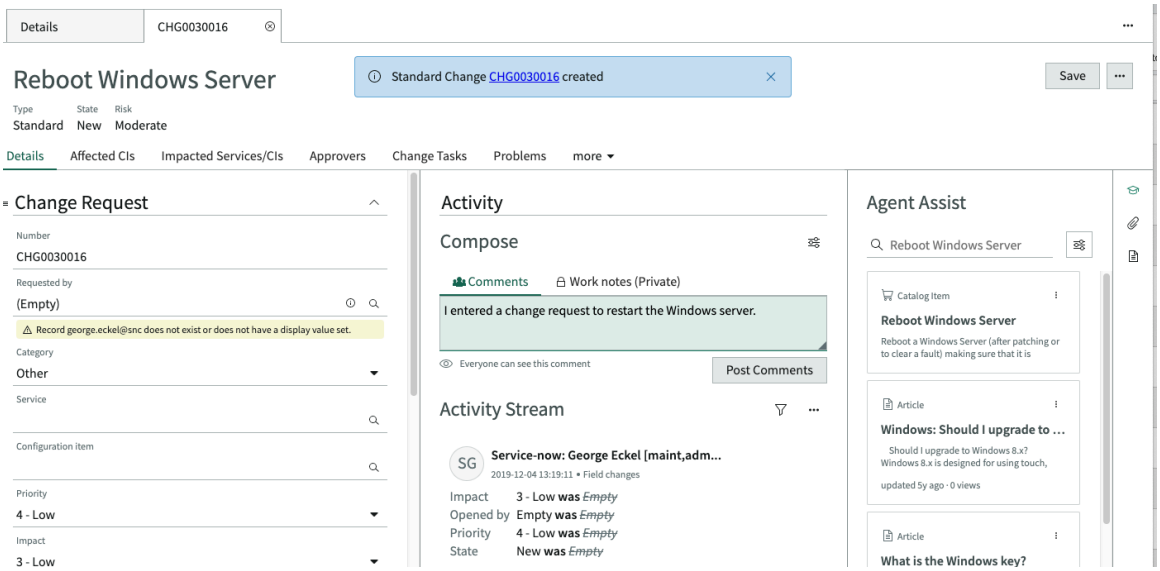
エージェントアシストの提案でインシデントに対する回答が提供されない場合は、検索用語を入力します。

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

自動翻訳



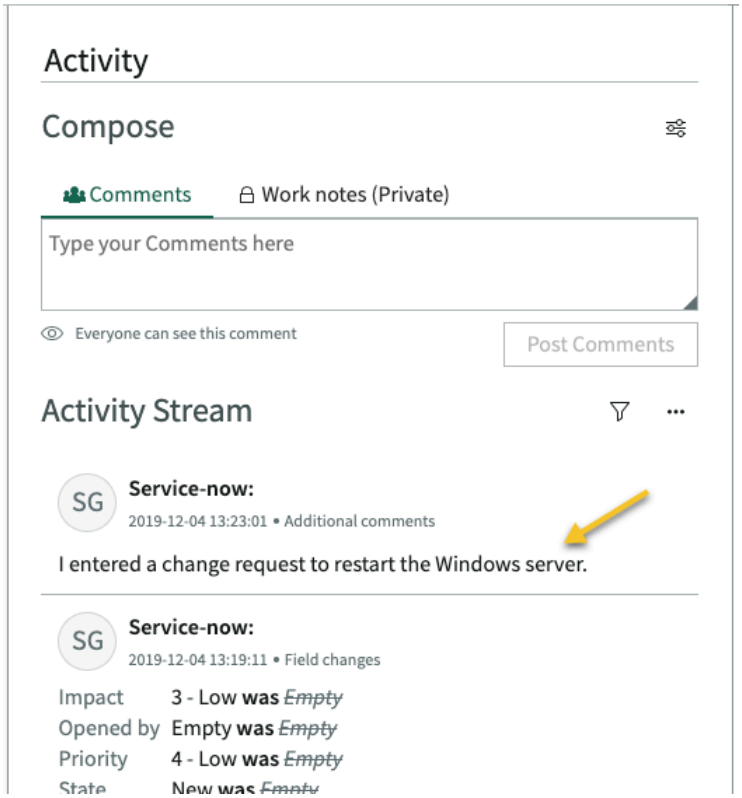
16. 実行したことを文書化します。[アクティビティ] の [作成] フィールドで [コメント] をクリックし、実行した内容を説明する要求者へのメモを入力します。



17. [コメントを投稿]をクリックします。
ワークスペース はコメントを要求者に送信し、アクティビティストリーム (コミュニケーションと実行したアクションの履歴) にもコメントを追加します。

自動翻訳

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



18. [作業メモ (プライベート)] をクリックし、コメントを入力し、[コメントを投稿] をクリックして、他のエージェントにのみ表示される情報を保存します。問題を完全には解決していないが、後で問題に戻ったときに他のエージェントや自分自身に対して行ったことを文書化しておきたい場合に、この内部コメント機能を使用できます。
19. このインシデントの作業を完了したかどうかに応じて、[保存] または [解決] をクリックします。

次のタスク

チャットで報告されたインシデントに回答して解決する手順を学習しました。最初の実際のタスクに取り組む前に、 ワークスペースをカスタマイズできます。

をカスタマイズ ワークスペース

ワークスペースをカスタマイズして、表示するコンポーネントを表示します。

始める前に

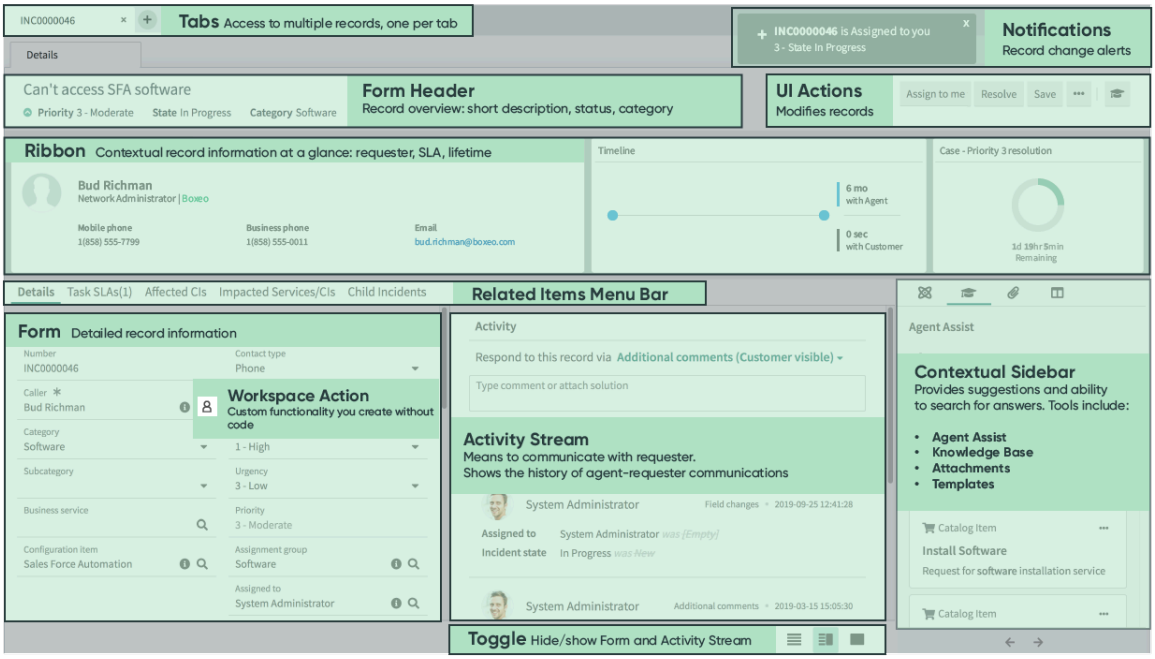
必要なロール：agent

このタスクについて

使用しない場合は、一部のワークスペースコンポーネントを非表示にすることができます。将来、いつでも非表示を解除できます。次の画像は、ほとんどの作業を行い、ほとんどの機能をカスタマイズできるレコードビューのレイアウトを示しています。

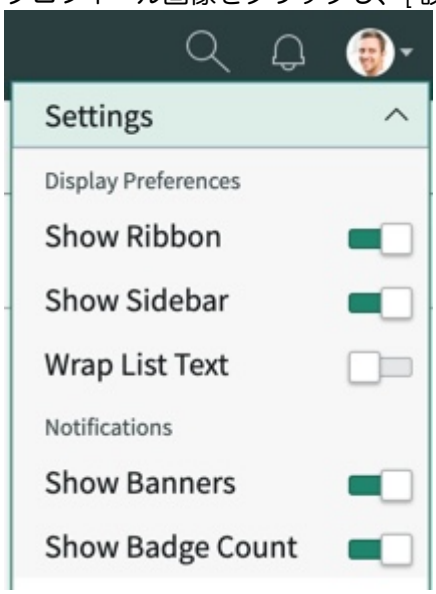
自動翻訳

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



手順

1. プロフィール画像をクリックし、[設定]メニューを展開します。

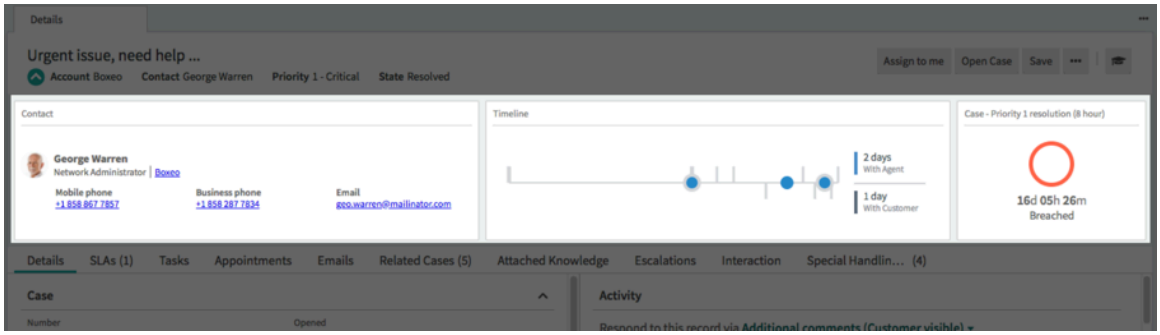


スライダーを右に押すと、コンポーネントが表示されます。スライダーを左に押すと、コンポーネントが非表示になります。次の手順では、各スライダーについて説明します。

a. [リボンを表示] スライダを右に押すと、リボンが表示されます。

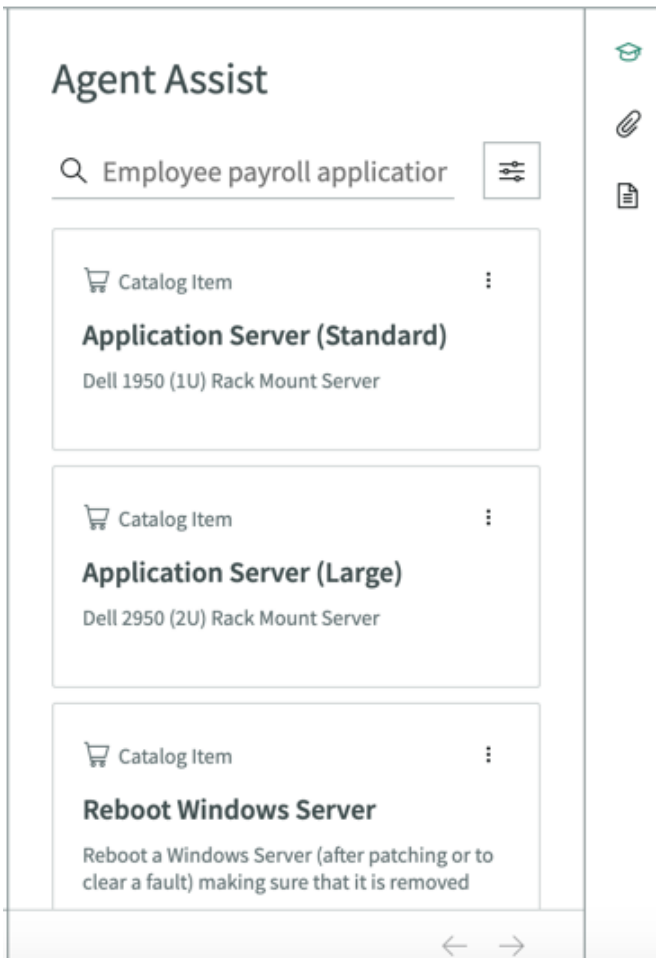
リボンには、要求者の連絡先情報、エージェントと要求者のインタラクションのタイムライン、問題 SLA、場合によってはシステムアドミニストレーターが作成したカスタムコンポーネントなど、オープンレコードに関連する概要情報が表示されます。表示するリボン要素は、システムアドミニストレーターが設定します。

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



b. [サイドバーを表示] スライダーを右に押すと、コンテキストサイドパネルが表示されます。

コンテキストサイドパネルには、問題を解決するための提案が自動的に表示され、追加のソリューションを検索でき、アクティビティストリームのコメントに解決策を添付でき、テンプレートを使用してレコードフィールドに標準値を入力することで時間を節約できます。このスライダーがオンになっていることを確認します。



c. [リストテキストを折り返す] スライダーを右に押すと、リストビューのレコードフィールドの次の行にテキストが折り返されます。

テキストを折り返すと、リストビューの列が狭くなります。次の画像は、折り返されたテキストを示しています。

自動翻訳

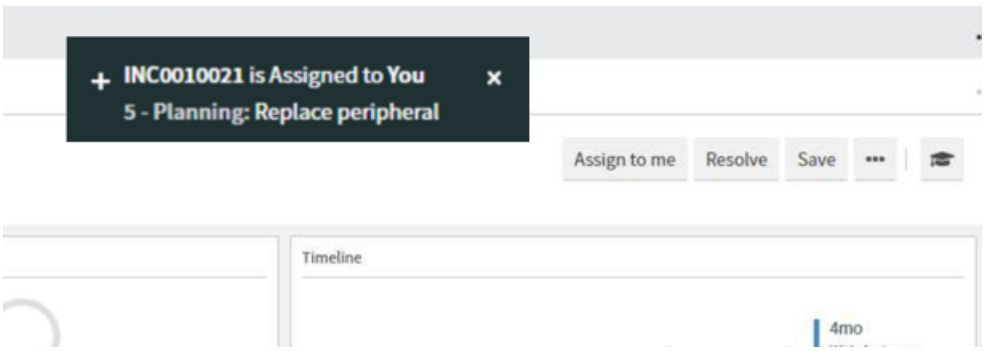
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user	5 - Planning	New
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator	5 - Planning	New
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New

次の画像は、折り返されていないテキストを示しています。

Number	Opened	Short description	Caller
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller

d. [バナーを表示] スライダーを右に押すと、通知が表示されます。
作業中のレコードが更新されると、通知が表示されます。



通知バナーを表示するかどうかに関係なく、ワークスペースの右上にある通知アイコン ( ) をクリックすると、通知にアクセスできます。

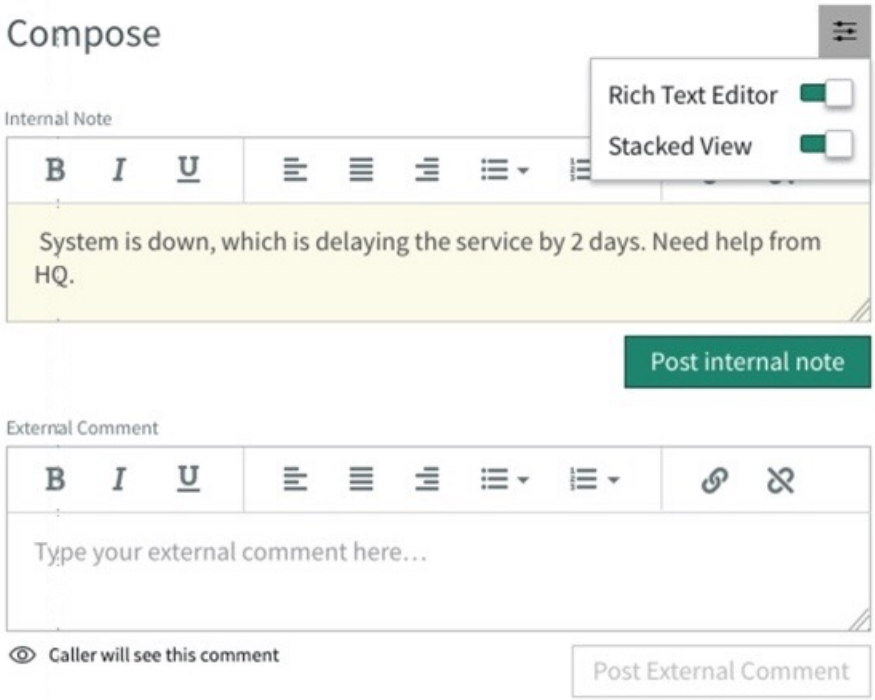
e. [バッジカウントを表示] スライダーを右に押すと、通知アイコン( )の横に未読の通知の数が表示されます。

2. 作成 エディターを設定します 。これは、要求者とやり取りしたり、レコードに対して行った作業に関する内部メモを他のエージェントに入力したりするために使用します。

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

自動翻訳

a. アクティビティストリーム で構成エディターを構成するには、構成) をクリックします。



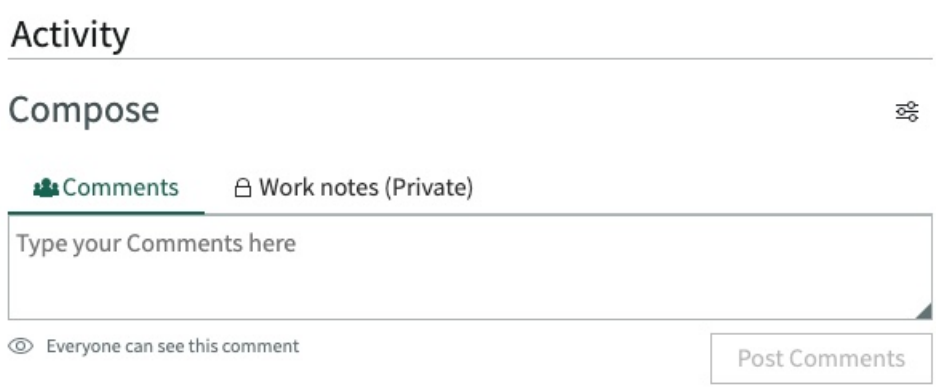
注: これらのスライダを表示するかどうかは、システムアドミニストレーターが制御します。一方または両方のスライダが表示されない場合は、システム管理者に問い合わせてください。

b. リッチテキストエディターを使用するには、リッチテキストエディタースライダーを右に押します。

リッチテキストエディターには、各テキストフィールドの上部にある前の画像に示すように、太字、斜体、下線、フォントなどの書式設定アイコンが含まれています。

c. [スタックビュー] スライダーを右に押すと、2 つのテキスト入力ボックスが表示されます。1 つは外部要求者へのコメントの入力用、もう 1 つは自分や他のエージェントへの内部メモの入力用です (前の画像を参照)。

内部メモは、自分と仲間のエージェントにのみ表示されます。外部コメントはエージェントに表示され、要求者に送信されます。次の画像は、外部コメントと内部作業メモを入力するタブがある単一のテキスト入力ボックスである非スタックビューを示しています。



自動翻訳

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

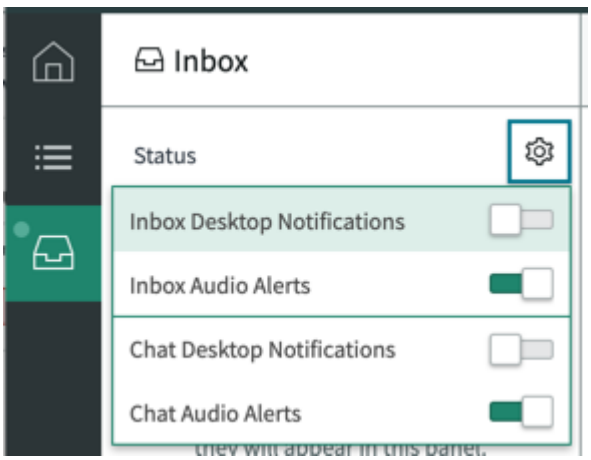
これらのビューの長所と短所:

- 積み重ねビューでは、他のエージェントのコメントを入力するのか、外部の要求者のコメントを入力するのかが明確になる場合があります。
- 非スタックビューは、 アクティビティストリームで消費するスペースが少なくなります。
- スタックビューを使用すると、メッセージをコピーして貼り付け、内部および外部の対象者に送信できます。

3. ワークスペースの下部にあるいずれかのアイコン ( ]) をクリックして、フォームペインのみを表示するか、 アクティビティストリームのみを表示するか、またはその両方を表示するか (デフォルト) を選択します。
   - フォームペインのみのアイコン ( ) - ワークスペースにはフォームペインは表示されますが、フォームペインのより広いビューを作成するための アクティビティストリーム は表示されません。[フォーム] ペインには、開いているレコードの詳細が表示されます。
   - フォームペインと アクティビティストリーム アイコン( ):ワークスペースでは、フォームペインと アクティビティストリーム の両方が同じサイズのペインに表示されます。ペインの境界をドラッグしてサイズを変更できます。この設定がデフォルトです。
   - アクティビティストリーム アイコンのみ ( ) - ワークスペースには アクティビティストリーム が表示されますが、フォームペインは表示されません。これにより、 アクティビティストリームのより広いビューを作成できます。アクティビティストリームを使用すると、要求者とコミュニケーションを取り、オープンレコードで行われた作業に関する内部メモを記録できます。
4. チャット通知を設定します。

   a. 受信ボックスアイコン ( ) をクリックします。
   [受信トレイ] ウィンドウが表示されます。

   b. 歯車アイコン ( ) をクリックします。
   構成スライダーが表示されます。



   デスクトップ通知 は、一時的に画面に表示されるテキストボックスです。設定に関係なく、受信トレイに何かがある場合は、受信トレイアイコン( )の左上に円が表示され、右上に受信トレイ内のアイテム数が表示されます。円の色はエージェントのステータスと一致します。たとえば、エージェントが [対応可能] の場合、円は緑色になります。

   c. オーディオアラートとデスクトップ通知に応じてスライダーを設定します。

自動翻訳

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

次のタスク
チュートリアルを完了し、ワークスペースをカスタマイズしたので、 作業する課題を見つけるさまざまな方法を学びます。

UI ビルダーで構成可能ワークスペースエクスペリエンスを開く

UI ビルダーの構成可能ワークスペースエクスペリエンスにアクセスして編集します。

始める前に
必要なロール：admin、ui_builder_admin

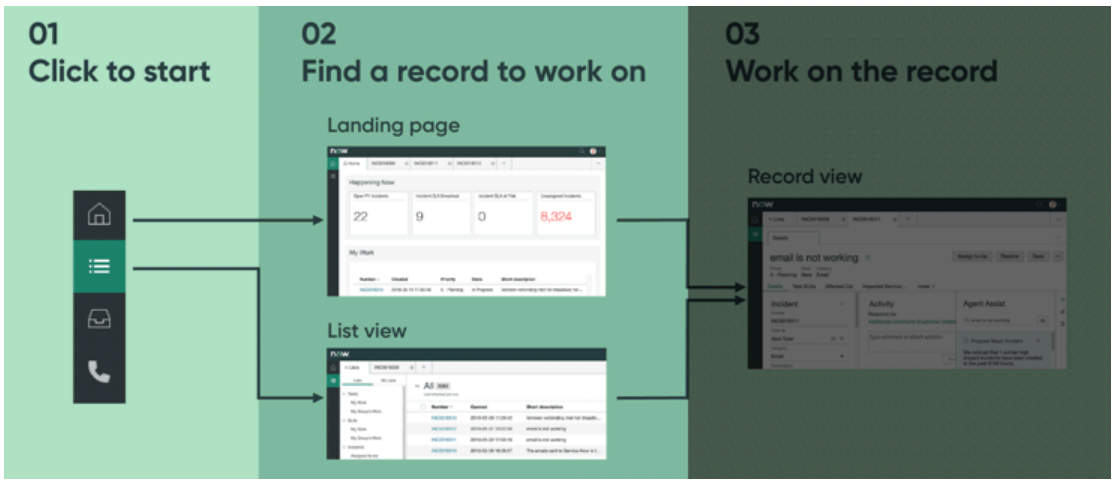
手順

1. ナビゲーションフィルターで、 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] を選択します。
3. 自分のエクスペリエンスを選択します。

タスクの結果
構成可能なエクスペリエンスが UI ビルダーで開きます。

で取り組むべき問題を見つける ワークスペース

ワークスペースを使用して、作業する問題を見つけます。

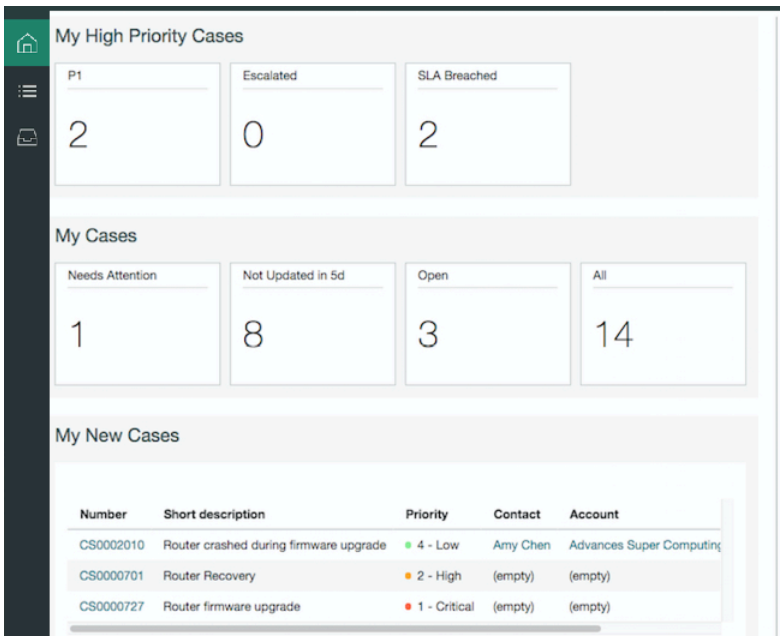


ワークフローの最初のステップは、解決すべき問題を見つけることです。次の方法で作業対象の問題を見つけることができます。

自動翻訳

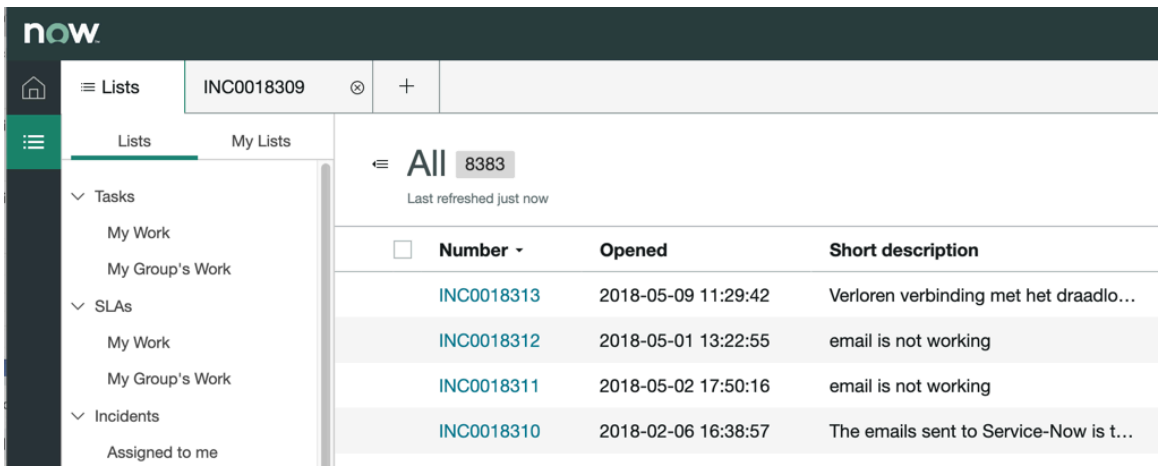
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ランディングページ:実行する必要があるタスクの概要が表示されます。



リンクをクリックすると、リストビューまたは特定のレコードに移動します。ホームアイコン ( ) をクリックすると、ランディングページに移動します。詳細については、「ランディングページを使用して作業する課題を見つける」を参照してください。

- リストビュー:作業するレコードのリストを表示します。レコードは、タスク、SLA、インシデントなど、含まれているテーブル別にグループ化されます。



リンクをクリックするとレコードに移動し、作業できるようになります。リストアイコン ( ) をクリックすると、リストビューが表示されます。リスト ビューの詳細については、「リストを使用して実行する作業を検索する」を参照してください。

- チャット受信ボックス:チャットを使用して要求者とリアルタイムでやり取りします。

  チャット要求を承認すると、問題を解決するために行った作業を記録するレコードが自動的に作成されます。エージェント受信ボックスアイコン ( ) をクリックすると、チャットにアクセスできます。要求者とのチャットの詳細については、「チャットから作業を取得する」を参照してください。

- 電話の受信ボックス - 電話で要求者とリアルタイムでやり取りします。

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

自動翻訳

電話を受けると、問題を解決するために行った作業を記録するためのレコードが自動的に作成されます。電話アイコン( )をクリックして、電話に応答して電話をかけます。ワークスペースでの電話の使用の詳細については、「ワークスペースで電話で作業を取得する」を参照してください。

- レコードの共有 — 別のエージェントが作業しているレコードを確認してサポートを受けましょう。

次

ランディングページを使用して実行する作業を見つける方法について説明します。

ランディングページを使用して作業対象の問題を見つける

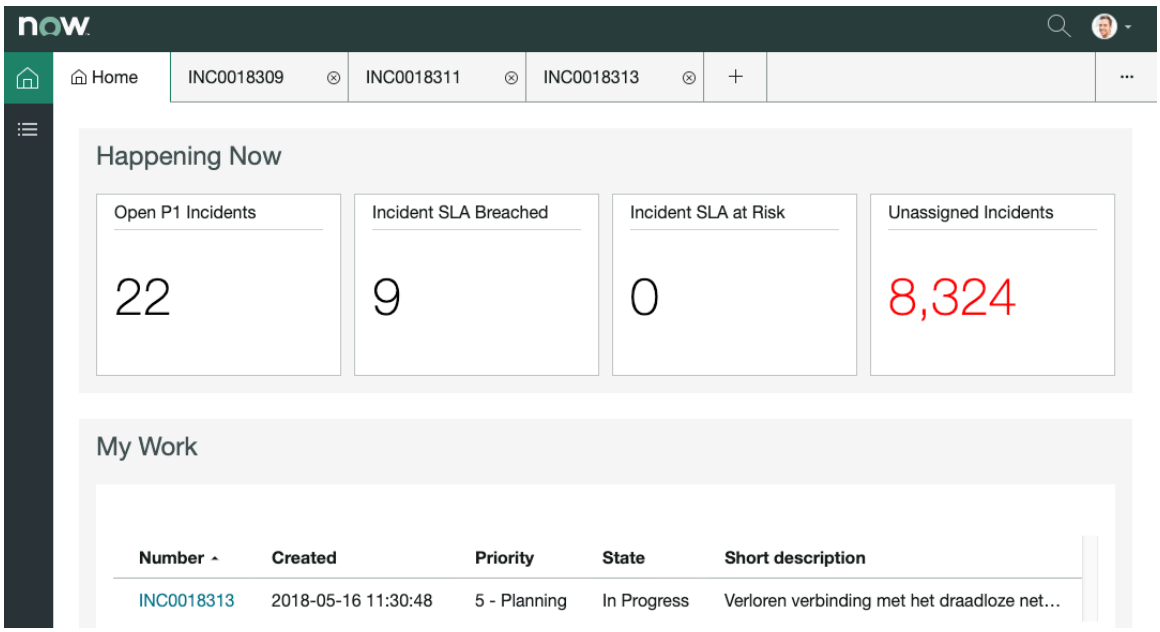
ランディングページを使用して、完了する必要がある作業の全体像を把握します。

始める前に

必要なロール：agent

このタスクについて

ランディングページは、ワークスペースを開いたときに最初に表示されるページです。未アサインの優先度の高いタスク、または自分にアサインされたタスクなどの概要を掲載することができます。たとえば、次のランディングページには、未アサインの優先度の高いケース (オープン P1 インシデントなど) が表示されています。このページでは、自分にアサインされたタスクも **[My Work]** に表示されます。



ランディングページはシステム管理者が構成できるため、外観が異なる可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース をクリックし、ワークスペースをクリックします。
   ランディングページが開きます。
2. ランディングページのいずれかのリンクをクリックして、作業する問題を選択します。
   オープン P1 インシデントなどのレコードのグループをクリックすると、リストビューが開き、作業対象として選択できる P1 インシデントのリストが表示されます。INC0018313 などの特定のレコードへのリンクをクリックすると、そのレコードがレコードビューで開きます。

自動翻訳

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

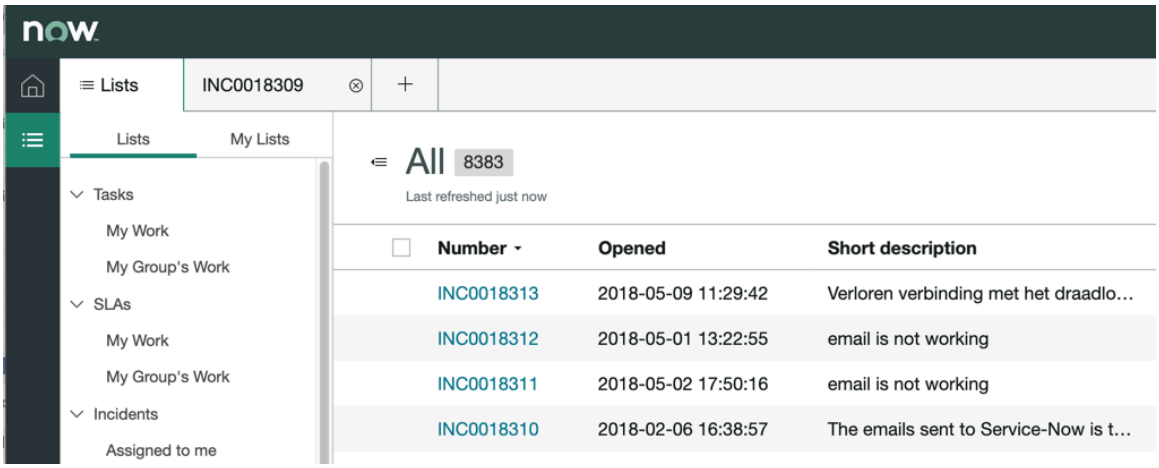
次のタスク
リストビューで実行する作業を見つける方法を学習します。リスト内のレコードをクリックすると、そのレコードがレコードビューで開きます。

リストを使用してやるべきことを見つける

ワークスペースのリストを使用して、優先度の高い問題と自分にアサインされている問題を確認します。

リストビューを表示するには、リストアイコン ( ) をクリックします。

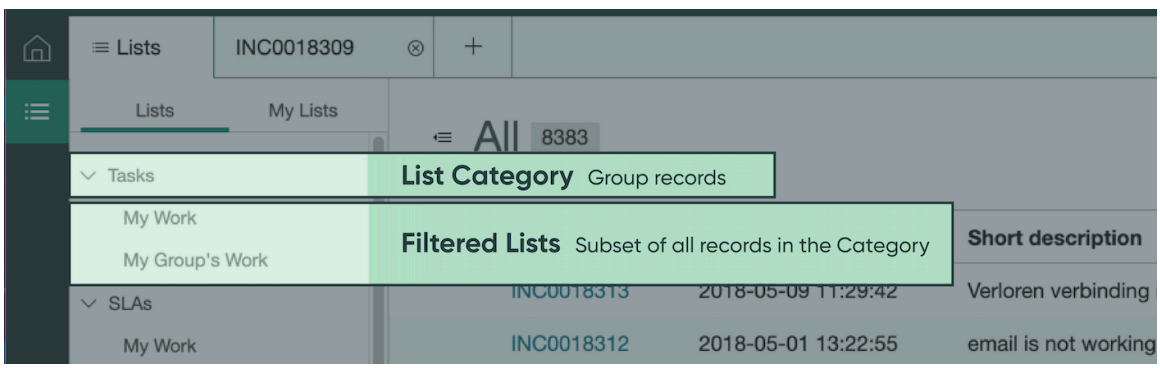
リストビュー



[リスト] と [自分のリスト] の 2 つのリストタブが表示されます。システムアドミニストレーターは、 リストでリストカテゴリを作成します。リストカテゴリは [自分のリスト] で作成します。

リストのカテゴリー

前の画像のリストカテゴリは、タスク、**SLA**、およびインシデントです。リストカテゴリはクリックできないため、主にその下にあるリストフィルターの見出しとして機能します。たとえば 、タスクというリストカテゴリの下には、[自分の作業] と [自分のグループの作業] というリストフィルターがあります。



システムアドミニストレーターがリストカテゴリを設定します。これは通常、データベース内のテーブルに対応しています。たとえば、すべてのインシデントがインシデントテーブルに保存されます。すべてのインタラクションはインタラクションテーブルに保存されます。システムアドミニストレーターがリストビューに表示するリストカテゴリは、作業する問題の種類に対応しています。インシデントの作業を行う場合、システムアドミニストレーターは [リスト] 列にインシデントを表示します。ケースを処理する場合、[リスト] 列にケースが表示されます。

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

上向き矢印アイコン ( ) を使用して、各リストカテゴリの下にリストフィルターを表示できます。下向き矢印アイコン ( ) をクリックすると、リストカテゴリが折りたたまれ、リストカテゴリ間をスクロールしやすくなります。

リストフィルターなしでリストカテゴリを作成することはできません。

リストフィルター

リストフィルター は、リストカテゴリの下のサブセクションです。前の画像では、[タスク] の下に [自分の作業] と [自分のグループの作業] が表示されています。各リストフィルターは、通常は 1 つのテーブルからのレコードのグループ化に役立ちます。たとえば、[自分のケース] を使用すると、自分にアサインされたケースをすばやく見つけることができます。システムアドミニストレーターがリストフィルターを作成します。

リストフィルターをクリックすると、対応するレコードリストがリストビューで開きます。リストフィルターは、[リスト] タブのリストカテゴリに属している必要があります。

自分のリスト

作成したリストはすべてこのセクションに表示されます。このセクションのリストは、自分だけに表示されます。独自のリストカテゴリとリストフィルターの作成の詳細については、「ワークスペースでの自分のリストの作成」を参照してください。

次

リストビューでリストを操作する方法について説明します。

ワークスペースでリストを操作する

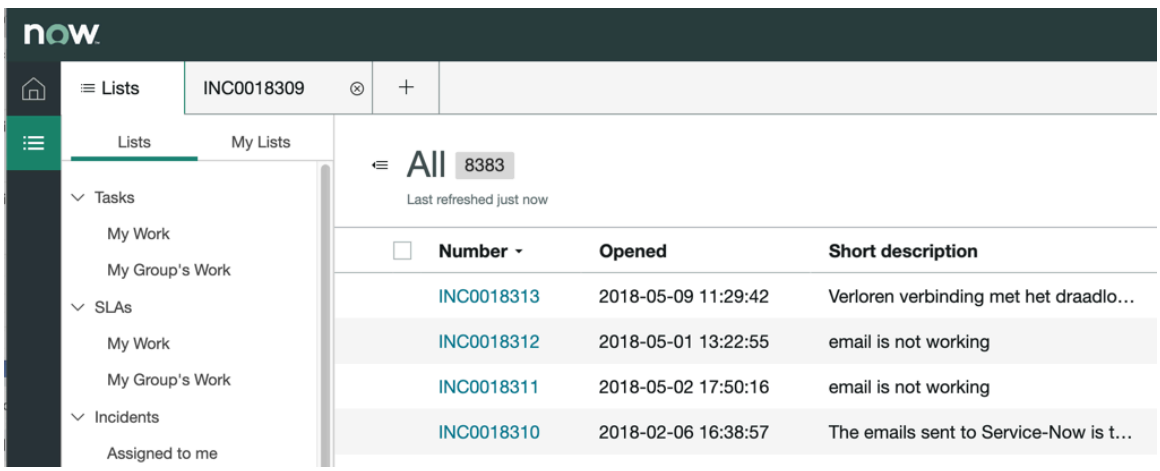
ワークスペースでレコードリストを開き、作業するレコードを選択できるようにします。

始める前に

必要なロール:workspace_user

このタスクについて

リストビューでは、リストフィルター内のすべてのレコードの概要情報を表示できます。通常、リスト内のレコードのフィールドをクリックすると、そのレコードが開きます。フィールドがクリック可能な場合 (参照、ドキュメント ID、または URL)、クリックしてもレコードは開かず、クリック可能なフィールドが指すレコードまたは URL が開きます。



Last refreshed リスト内の値が最後に更新された時間を示します。値を更新するには、ページを更新します。

自動翻訳

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

各リストには URL が関連付けられています。リストをブックマークすると、リストにすばやくアクセスできます。

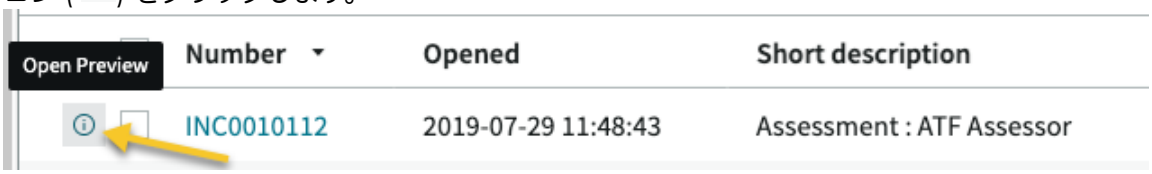
作業するレコードを見つけるためのリストを開く方法は次のとおりです。

手順

1. リストアイコン ( ) をクリックします。
2. 作業するレコードを含むリストカテゴリ (タスクなど) を検索します。
3. その下にあるリストフィルターの 1 つをクリックします。

   たとえば、[**Tasks**] で [**My Work**] というリストフィルターをクリックします。アサインされたタスクレコードのリストが開きます。リストフィルターのタイトルとリスト内のレコード数がリストの上部に表示されます。前の画像では、[すべて] リストに 8383 件のレコードが含まれています。

4. オプション: レコードを開く前にプレビューするには、レコードの上にマウスを移動し、情報アイコン ( ) をクリックします。

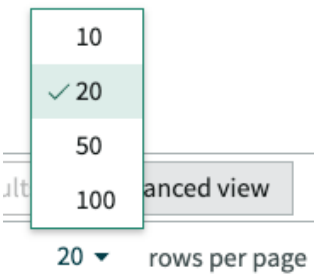


   サイドパネルが開き、レコードが表示されます。

5. オプション: レコードの別のページに移動するには、ページ番号または矢印の 1 つをクリックしてページを前後に移動するか、レコードの最初または最後のページに移動します。

(Optional)

6. オプション: ページに表示されるレコード数を変更するには、行/ページの横の数字をクリックし、メニューから数字を選択します。



7. レコード番号をクリックして開きます。
8. オプション: リスト内のレコードを CSV、XLSX、JSON、または PDF のいずれかの形式でエクスポートするには、歯車アイコン (歯) をクリックして [エクスポート] を選択します。

次のタスク

リストとその中のレコードを開く方法がわかったので、 リストビューでレコードを編集する方法を確認します。

リストビューでレコードを編集する

リストを離れることなく、リストからレコードを直接更新します。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user

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

自動翻訳

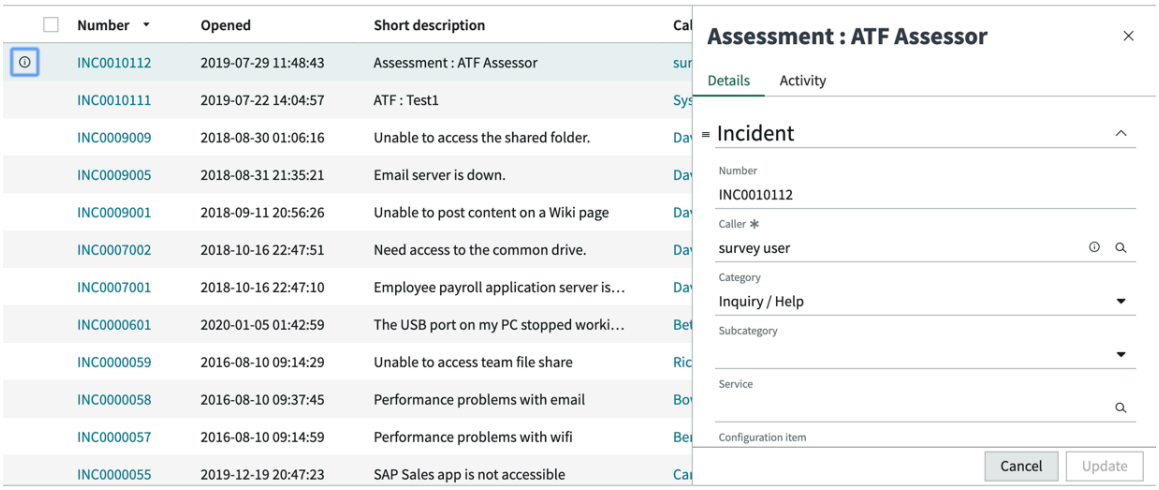
このタスクについて
リストビューで 1 つ以上のレコードを変更できます。編集する前にレコードの詳細を確認するには、レコードビューでレコードを表示して修正します。

手順

1. リストから 1 つのレコードを変更します。

   a. 「プレビューを開く」アイコン 「 ⓘ をクリックします。

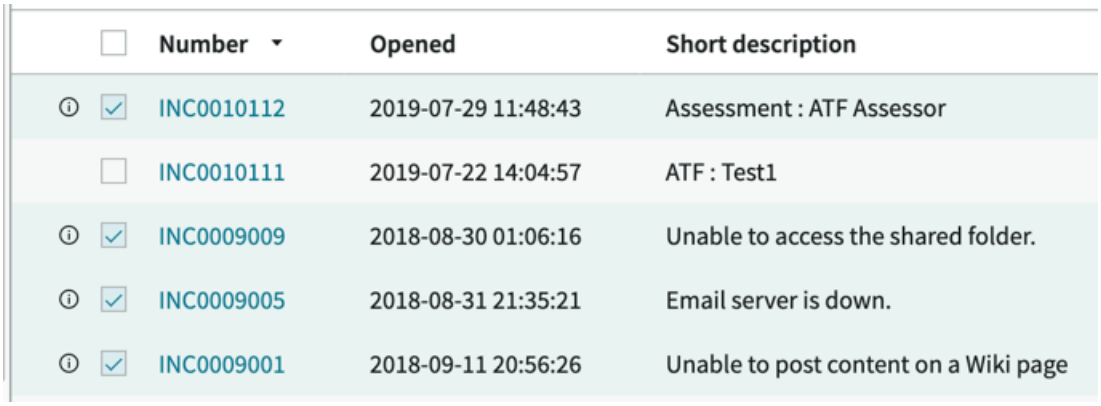
   レコードが開きます。



   b. フィールドの値を変更し、[更新] をクリックします。

2. オプション: 複数のレコードを一度に変更します。

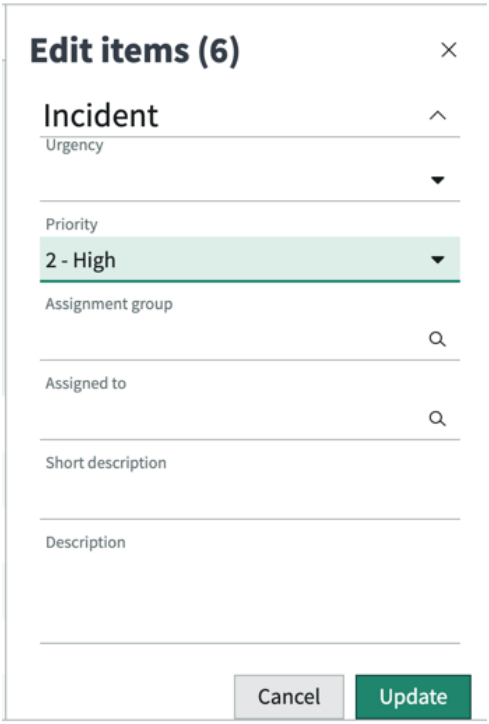
   a. リストビューで、修正するすべてのレコードの左側にあるボックスをクリックします。



   b. [編集] をクリックします。
   [プレビュー] ペインが開き、選択したレコード内で編集できるフィールドが表示されます。

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

(Optional)



c. フィールドの値を変更し、[更新] をクリックします。

次のタスク
リストビューでレコードを編集する方法がわかったので、 リストに表示されるレコードをソートおよびフィルタリングする方法を確認します。

リスト内のレコードをソート

作業するレコードを見つけやすくするために、リストビューに表示されているレコードをソートします。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて
フィルター済みリストには、数千のレコードを含めることができます。フィールド値でソートすると、作業するレコードを見つけやすくなります。リスト内の任意の列に基づいてリスト全体をソートできます。

手順

1. レコードのソート基準となるフィールドを変更するには、列見出しをダブルクリックします。
クリックした列見出しの右側に矢印アイコン (▲) が表示され、その列の値に基づいてレコードリストがソートされます。下向きの矢印は、値が最大値から最小値にソートされていることを意味します。

2. オプション: ソート順を逆にするには、矢印アイコンをクリックして、矢印の向きを反転させます。

自動翻訳

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

次のタスク
レコードをソートする代わりに、リストビューに表示されるレコードの数を減らす リスト内のレコードをフィルタリング こともできます。

リスト内のレコードをフィルタリング

作業するレコードを見つけられるように、レコードをフィルタリングしてリストビューに表示されるレコード数を減らします。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて
フィルタリングによってリストからレコードが削除されるため、作業に関心のあるレコードのみを表示できます。

ワークスペースでは、リストに表示されるレコードを次の方法でフィルタリングできます。

- フィルターアイコン ( ) を使用します。
- 列見出しを使用して、リスト内で直接フィルタリングします。
- 列の値を使用して、リスト内を直接フィルタリングします。

手順

1. フィルターアイコン ( ) を使用してレコードを除外するには:

   a. フィルタアイコン( )をクリックします。

   b. [詳細ビュー] をクリックします。

   c. 条件ビルダーを使用して、レコードがリストに表示されるために 1 つ以上のフィールド値が満たす必要のある条件を指定します。
   たとえば、[Active][is][true]、および [Urgency][is][1- High] などです。

   d. オプション: さらに条件を追加するには、[新しい条件セット] をクリックし、条件を指定します。

   e. オプション: [フィルターの保存] を選択し、フィルター名を入力して、フィルターを使用できるユーザーを決定するアクセス許可を選択します。
   [既存のフィルターを使用] を選択してフィルターを取得し、フィルターを選択します。

   f. [更新] をクリックします。

   は、現在のリストに適用される条件の数を示します。

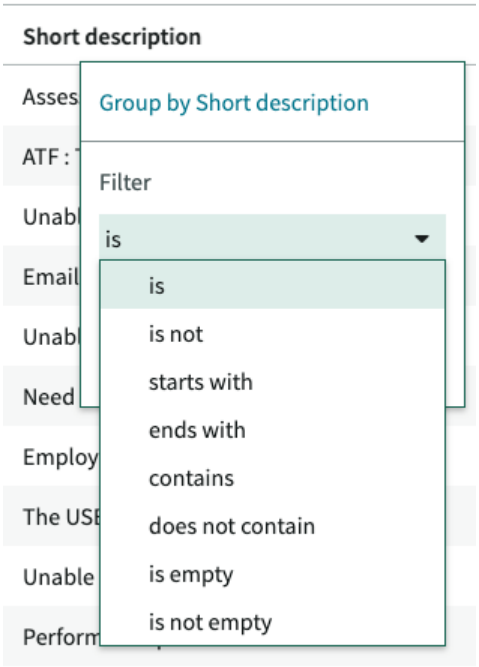
2. 表示されたフィールド値に基づいてレコードをフィルタリングします。
   リスト列を直接操作して、レコードを除外できます。

   a. 列見出しの右側にある [その他の UI アクション] をクリックします。

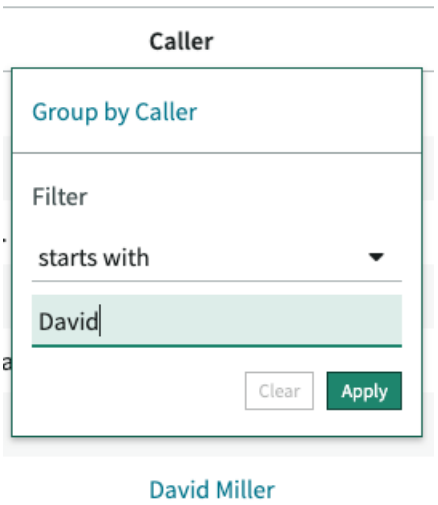
   b. 下向き矢印アイコン ( ) をクリックし、[次の値に一致しない]、[次の 値で始まる]、[次の値を含む] などのフィルター条件を選択します。

自動翻訳

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



c. 一番下の行でリストをフィルタリングするフィールド値を入力し、[適用] をクリックします。次の例では、表示されるレコードにのみ、**David** で始まる **Caller** 値があります。

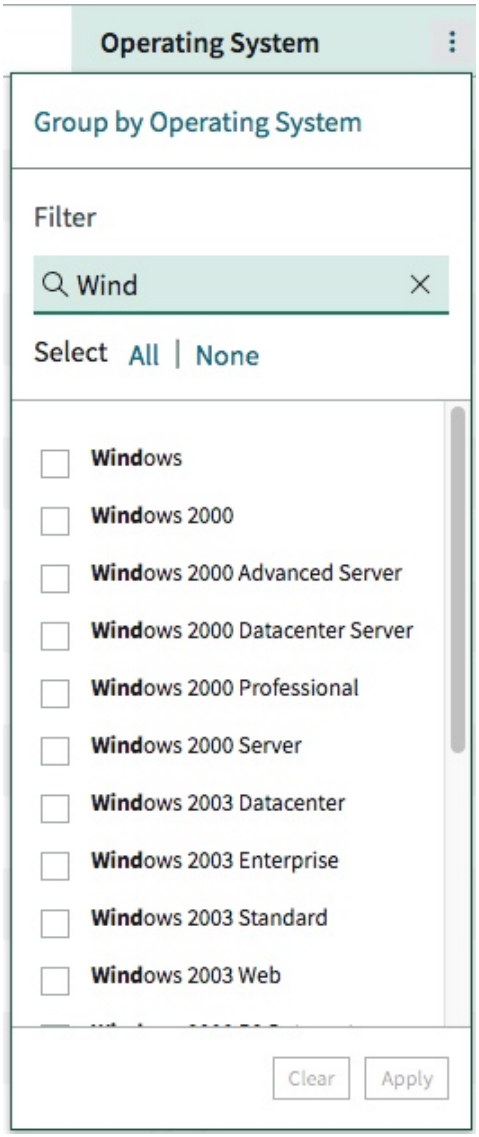


> **注:** すべてのフィールドタイプが列のフィルタリングをサポートしているわけではありません。[詳細フィルター] パネルと条件ビルダーを使用して、これらのフィールドタイプのフィルターを作成できます。

d. 値がsys_choiceテーブルから取得された場合、可能な値 (選択肢) は横にボックス付きで表示されます。

自動翻訳

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



フィールドが 10 個を超える場合、次に示すようにワークスペースに フィルターが表示されるため、フィールド値を見つけるためにスクロールする必要はありません。選択肢が 10 未満の場合、[フィルター] の下に入力フィルターはありません。

[すべて] をクリックしてすべてのフィールドを選択するか、[なし] をクリックしてすべてのフィールドのチェックを外すことができます。[すべて] では、ポップアップに表示されるフィールド値だけでなく、フィルター条件を満たすすべてのフィールド値が選択されます。同様に、[なし] を選択すると、ポップアップに表示されるフィールドだけでなく、フィルター条件を満たすすべてのフィールドのチェックが外れます。これらの機能を組み合わせることができます。たとえば、 `Windows` でフィルター処理して [すべて] を選択し、 次に `2000` でフィルター処理して [なし] を選択すると、Windows 2000 ではなく Windows を含む行が表示されます。

フィルターエントリーフィールドを表示するフィールド数 (10) は設定できません。

e. オプション: フィルターを削除してすべてのレコードを復元するには、[その他の **UI** アクション] アイコン ([⋮) をクリックし、[クリア] をクリックします。

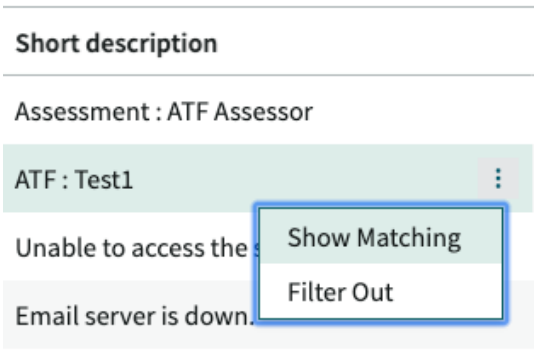
3. フィールド値に基づいてレコードを除外します。
この機能は前のステップの機能と似ていますが、用語を入力してレコードをフィルタリングすることはできません。

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

自動翻訳

a. レコード内のフィールドをクリックします。

b. [その他の UI アクション] アイコン([⋮])をクリックします。



c. 同じフィールド値を持たないすべてのレコードを削除するには、[この値で絞り込み] をクリックします。

d. 同じフィールド値を持つリスト内のすべてのレコードを削除するには、[除外] をクリックします。
デフォルトでは、列のデータタイプが日付でない限り、列は昇順でソートされます。日付は降順でソートされます。

次のタスク
レコードをフィルタリングする代わりに、リストビューで レコードをグループ化 することもできます。

リスト内のレコードをグループ化

作業するレコードを見つけやすくするために、リストビューに表示されているレコードをグループ化します。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

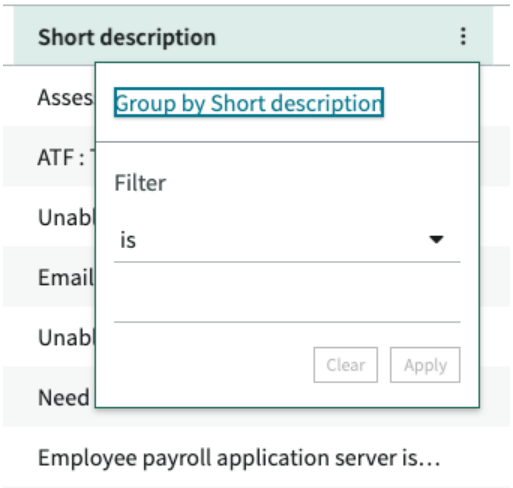
このタスクについて
列に同じ値を持つレコードをグループ化して、類似のレコードを表示できます。

手順

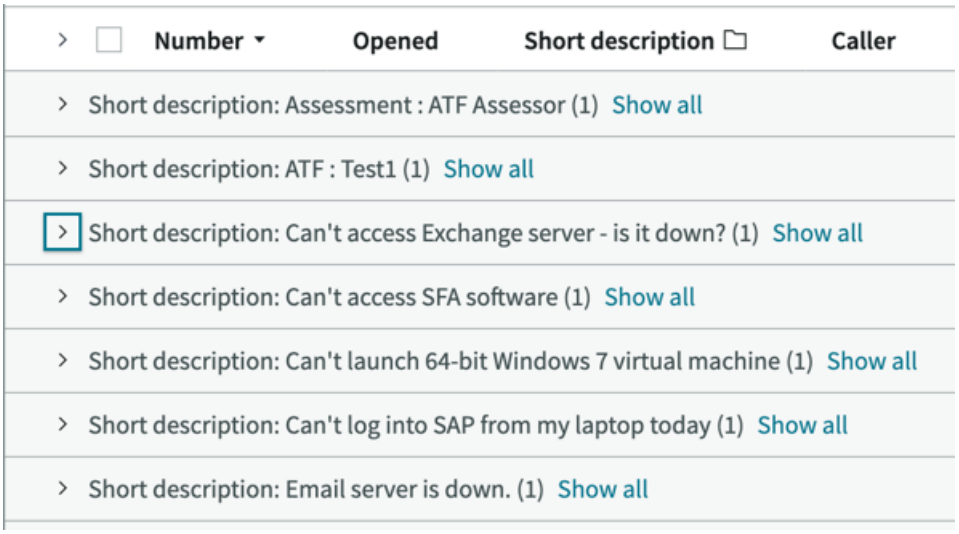
1. 列見出しの上にマウスを移動し、[その他のオプション] アイコン([⋮])をクリックします。
2. 最初のオプションである **[Group by <column-heading-name>** をクリックします (<column-heading-name> はクリックする列の名前です)。

自動翻訳

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



レコードは、選択した列の値に基づいてグループ化されます。



ディスプレイには、各グループのレコード数が表示されます。

3. 矢印アイコン ( ) をクリックして、グループを開きます。
4. オプション: レコードのグループ化を解除するには、同じ列見出しの上にマウスを置き、[その他のオプション] アイコン ( ) をクリックして、[グループ解除] **<column-heading-name>** をクリックします。

次のタスク

レコードをグループ化する代わりに、 リスト内のレコードをフィルタリングすることもできます。

ワークスペースでの自分のリストの作成

ワークスペースで独自のフィルター済みリストを作成して、[自分のリスト] で問題、タスク、または問題を監視します。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user

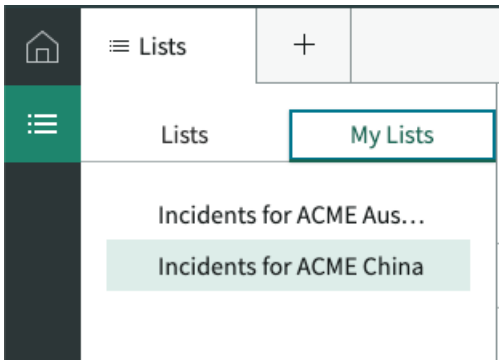
このタスクについて

システムアドミニストレーターが [リスト] タブで指定したものとは異なるレコードのグループを作成します。たとえば、特定の会社に関連付けられたインシデントに関連するすべてのレコードをグループ化できます。既存のリストの別のバージョンを作成したり、まったく新しいリストを作成した

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

自動翻訳

りできます。これらのリストは自分にしか表示されません。リストにアクセスするには、[自分のリスト] を選択します。



ご覧のとおり、[**My Lists**] にはリストカテゴリはなく、リストフィルターのみが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース をクリックし、ワークスペースを選択します。
   ワークスペースが開きます。
2. [**My Lists**] を選択します。
3. **[+** 新規リスト] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

新規リスト

タイプ	フィールド	**Description** (説明)
既存のものから開始する	リスト	変更する既存のリスト。メニューには、選択可能なすべてのアドミン定義リストが表示されます。
	リスト名	リストの名前。デフォルトでは、このフィールドは前のメニューで選択したリストに `_Copy` を追加します。
	列を選択	リストビューに含めるレコードフィールド。選択したリストの列が表示されます。必要に応じて列を追加または削除して、希望するリストを作成します。
	フィルターを追加	[自分のリスト] タブに表示されるフィルターを作成するための条件ビルダー。デフォルトでは、選択したリストに適用された条件が表示されます。
独自に作成する	リスト名	リストの名前。
	ソースを選択	レコードの取得元のテーブル。
	列を選択	リストビューに含めるレコードフィールド。リストに表示する

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

タイプ	フィールド	Description (説明)
		列を選択します。デフォルトでは、このフィールドにはワークスペースリストビューの列が入力されます (存在する場合)。ワークスペースリストが存在しない場合、列には選択したテーブルのデフォルトリストビューから入力されます。
	フィルターを追加	リストに適用される条件ビルダー。

5. [作成] を選択します。
リストが [自分のリスト] タブに表示されます。
6. オプション: リストの順序を変更するには、[並べ替え] を選択し、各リストを目的の順序にドラッグして [完了] を選択します。
7. オプション: リストを変更または削除するには、歯車アイコン ( ) を選択し、次のいずれかを選択します。

名前の変更
: リストの名前を変更できます。

列のカスタマイズ
: リストに表示される列を変更できます。

保存
: 現在のリストと基礎フィルターを保存します。

名前を付けて保存
: *My List* の現在のリストと基礎フィルターを保存して、名前を変更します。

エクスポート
: マイリストをさまざまな形式でエクスポートします。

削除
: *My List*からリストを削除します。

ワークスペースリストの列を編集し、リストを保存します

リストに表示される列とその順序を編集し、リストを [自分のリスト] に保存します。

始める前に

必要なロール：agent

注: エージェントに対して列のパーソナライゼーションを有効にする必要があります。

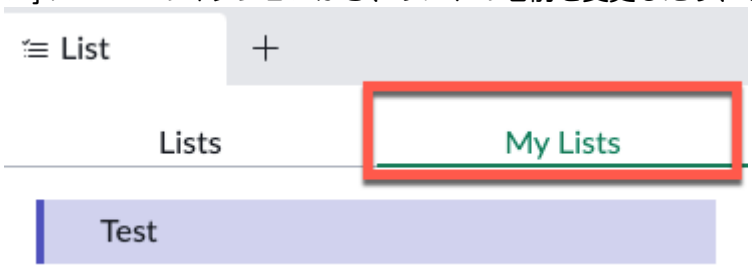
手順

1. ワークスペースリストで、[リストアクション] アイコン (
2. メニューから [列の編集] を選択します。
3. [リストを編集] モーダルで、表示する列を [利用可能な列] から [選択した列] に移動します。
選択した列は左から右に表示され、最初の列は左端に表示されます。
4. [リストアクション] アイコン ([ ) を選択します。

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

自動翻訳

5. [保存] を選択します。
これで、[自分のリスト] タブでリスト構成にアクセスできるようになりました。[リストアクション] メニューのオプションから、リストの名前を変更したり、リストを削除したりできます。



ワークスペースリストの列を必要な順序にドラッグしてカスタマイズします

リストの列を目的の場所にドラッグします。

始める前に

列のパーソナライゼーションを有効にする必要があります。
必要なロール：agent

手順

1. マウスを使用して列をドラッグします。

   a. ワークスペースリストで、ドラッグする列の列ヘッダーにある取得アイコン ( ) を選択してホールドします。

   b. 列をドラッグして、配置する 2 つの列の間に配置します。

Last refreshed just now.

Subject	Number	Priority
You are eligible for a better interest rate. Please respond by end of week if interested	ONBTASK00015	2 - High
Triage: Can you provide contact information for 1 other consumer who faced this issue?	CMPLTASK00014	3 - Moderate
Respond: Draft response for complaint	CMPLTASK00009	1 - Critical
Research: Review legal implications	CMPLTASK00001	2 - High
Research: Review legal implications	CMPLTASK00005	2 - High
Research: Review legal implications	CMPLTASK00010	2 - High

2. キーボードを使用して列をドラッグします。

   a. ワークスペースリストで、ドラッグする列の列ヘッダーを選択し、キーボードの **Enter** キーを押します。

   b. キーボードの **Enter** キーをもう一度押して、グラブ アイコン ( ) を選択します。

   c. 矢印キーを使用して、列を目的の場所に移動します。

   d. キーボードの **Enter** キーを押して列を配置します。

リスト内の 1 つまたは複数のセルをインライン編集する

リストの同じ列から 1 つまたは複数のセルをインライン編集して、選択したセルの値を同時に変更します。

自動翻訳

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

インライン編集では、レコードを開いてフォーム上で変更する代わりに、リスト内のフィールドを変更できます。複数のセルを編集する場合、編集されたセルは同じ列にある必要があります。

- 複数のセルを編集する場合、編集されたセルは同じ列にある必要があります。

- 次のフィールドをインラインで編集します。
  - ブーリアン
  - 選択肢
  - 日付
  - 日付/時刻
  - 10 進数
  - 期間
  - 浮動小数点数
  - 整数
  - 電話
  - 電話 e164
  - 参照
  - 文字列
  - テーブル名
  - タグ
  - URL

インライン編集を有効または無効にする方法の詳細については、「 リストでインライン編集を有効にする」を参照してください。

マウスを使用したインライン編集

インライン:マウスを使用して、同じ列の 1 つまたは複数のセルを編集します。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 1 つのセルを編集します。

   a. セルをダブルクリックします。

   b. 必要な値を入力し、 **Enter** キーを押します。
   インライン編集をキャンセルするには、キーボードの **Esc** キーまたは **Cancel** キーを押すか、セルの外側をクリックします。

2. 連続するセルを選択します。

   a. セルにフォーカスを移動します。

   b. キーボードの **Shift** キーを押しながら、変更する最後のセルを選択します。

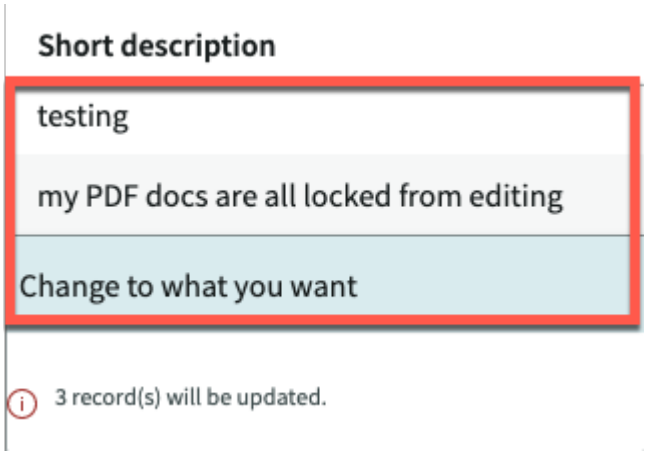
   c. セルをダブルクリックします。

自動翻訳

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

d. 必要な値を入力します。
インライン編集をキャンセルするには、キーボードの **Esc** キーまたは **Cancel** キーを押すか、セルの外側をクリックします。

e. **Enter** キーを押します。



3. 列内の連続していないセルを選択する

a. セルにフォーカスを移動します。

b. コマンドキー(または**Windows**キー)を押したまま、編集するセルを選択します。
セルは同じ列にある必要があります。

c. セルをダブルクリックします。

d. 必要な値を入力します。

e. **Enter** を押します。

タスクの結果
選択したセルに新しいフィールド値が表示されます。

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

キーボードを使用したインライン編集

キーボードを使用して、同じ列の 1 つまたは複数のセルをインライン編集します。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

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

手順

1. 1 つのセルを編集します。

   a. セルにフォーカスがある状態で、キーボードの **Shift** キーと **Enter** キーを押します。

   b. 必要な値を入力します。
   インライン編集をキャンセルするには、キーボードの **Esc** キーまたは **Cancel** キーを押すか、セルの外側をクリックします。

   c. **Enter** を押します。

2. 連続するセルを選択します。

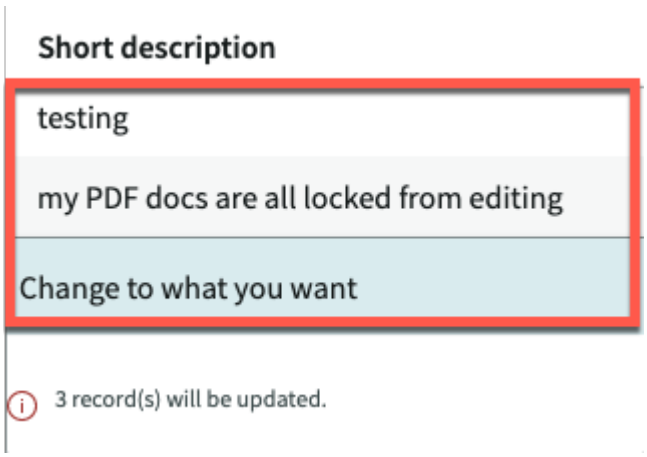
   a. セルにフォーカスがある状態で、キーボードの **Shift** キーを押したままにします。

   b. 矢印キーを使用して、列内の連続するセルを選択します。

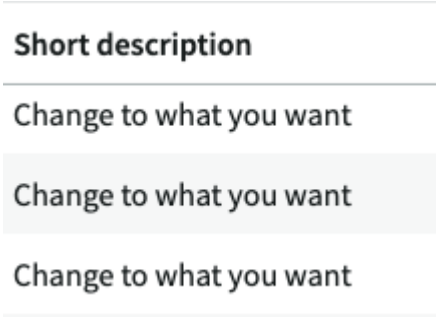
   c. キーボードの **Shift** キーと **Enter** キーを押します。

   d. 必要な値を入力します。
   インライン編集をキャンセルするには、キーボードの **Esc** キーまたは **Cancel** キーを押すか、セルの外側をクリックします。

   e. **Enter** キーを押します。



タスクの結果
選択したセルに新しいフィールド値が表示されます。



自動翻訳

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

で電話で作業を取得する ワークスペース

インスタンスがテレフォニーシステムと統合されている場合は、ワークスペースを使用して着信および発信の電話をかけます。

始める前に
必要なロール:workspace_user

このタスクについて
ワークスペース電話機では、次の操作を実行できます。

- 発信コールの実行
- 着信コールの受信
- システム内の別のユーザーにコールを転送する
- 通話を保留またはミュートにする
- 可用性ステータスを設定

手順

1. 次のいずれかを実行します。

オプション	説明
メインナビゲーションバーの電話アイコンをクリックします。	[番号] フィールドに電話番号を入力し、[通話] をクリックします。
フォームの **[Contact**] または **[Consumer]** フィールドの横にある電話アイコンをクリックします。	複数の電話番号を持つ連絡先の場合: ◦ 1 つの電話番号フィールドしか設定されていない場合、コールはその番号に発信されます。 ◦ 複数の番号を表示するダイアログ ボックスが表示された場合は、目的の番号をクリックし、ダイアログ ボックスを閉じます。

2. [終了] をクリックして通話を終了します。

チャットから作業を取得する

エージェント受信ボックスを使用して、チャット、ケース、インシデントなどの受信作業アイテムを管理します。

エージェント受信ボックスを開くには、ナビゲーションバー を選択します。チャットを承認すると、インタラクションレコードが自動的に作成され、そのセッションで行われた作業がキャプチャされます。

受信ボックスの責任

エージェントの責任	**Description** (説明)
受信トレイを監視する	指定されたサービスチャネルを使用して、受信チャット要求、ケースアサイン、インシデントなどの作業アイテムを対応可能なエージェントにルーティングします。
チャットセッションの開始	受信ボックスからチャットを受け入れます。チャットが別のエージェントに再ルーティングされる前に、チャットを受け入れる時間制限がありま

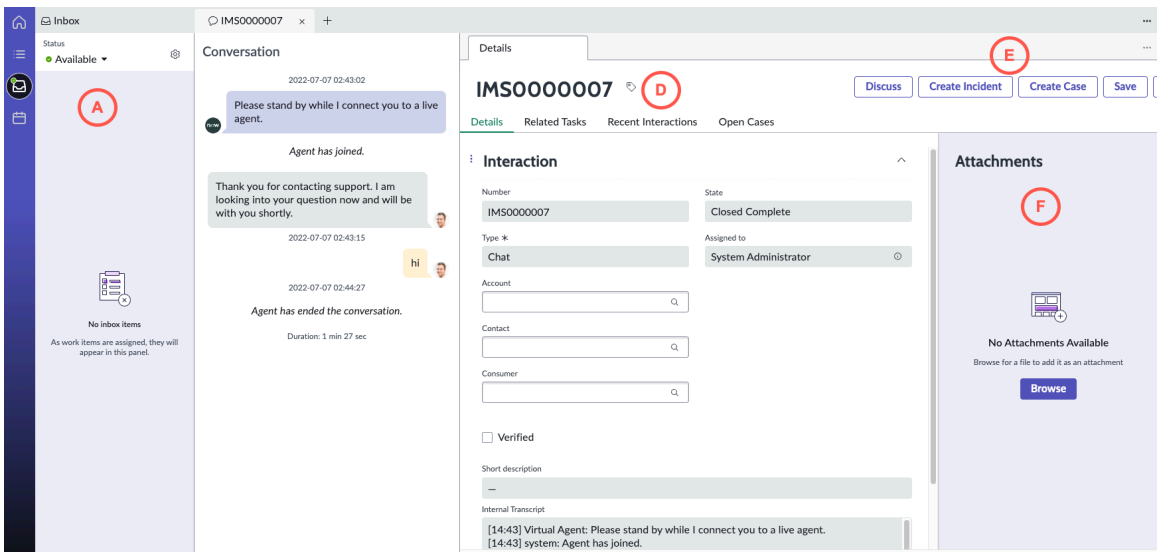
自動翻訳

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

受信ボックスの責任 (続く)

エージェントの責任	Description (説明)
	す。チャットは、セッション中に行われた会話と作業をキャプチャする インタラクションレコード に関連付けられます。 チャットセッション中には、次のことができます。 • [アクション] ツールバーを使用して添付ファイルを追加します。 • チャットを別のエージェントに転送する。 • チャットに別のエージェントを追加します。 • インシデントやケースの作成など、その他のサポートタスクを実行します。 • リボンなどのワークスペースツールを使用して情報を一目で確認したり、アクティビティストリームを使用して関連作業を確認したりできます。

エージェント受信ボックスの機能



機能	Description (説明)
(A) エージェント受信ボックス	自分にアサインされているキュー、各キュー内のアクティブなチャットの数、およびキュー内のチャットの平均待ち時間を表示します。
(B) アクティブなチャットパネル	アクティブなチャットセッションを表示します。チャットアクションはチャットの下に表示され、エージェントはファイルの添付、エージェントの追加、チャットの転送などを行うことができます。構成に応じて、これらが表示されます。 • 会話履歴:以前の会話のメッセージが表示されます。自分と要求者の間で交わされた以前の会話のみが表示されます。 • クロスチャネルの会話履歴:すべてのチャネル(Facebook Messenger、LINE、Slack、Twilio SMS、Microsoft Teams、WhatsApp、Voiceを含む)からのメッセージが表示されます。 • 顧客の感情:顧客の感情 (肯定的、中立的、否定的、null (評価された値なし))。顧客のセンチメントにより、ユーザーのセンチメントが中立/ポジティブからネガ

自動翻訳

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

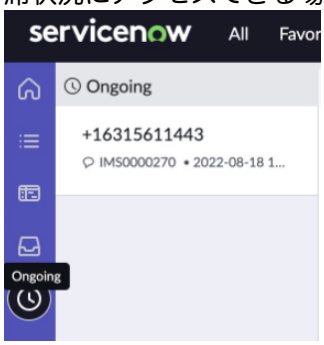
機能	Description (説明)
	ティブに移行しているかどうかを識別できるため、よりポジティブなセンチメントに戻すためのアクションを実行できます。 • 会話に使用されるチャネル (チャット、電話、またはメッセージング) を示すアイコンを含む開始メッセージと終了メッセージ: – Chat – Phone – Messaging
(C) ツールバー	利用可能なアクションのボタンを表示します。 • クイックアクション - クイックアクションメニューを表示する場合に選択します。 • キューに転送 - 会話をキューに転送する場合に選択します。 • エージェントに転送 - 会話をエージェントに転送する場合に選択します。 • を添付] アイコン - 会話に添付ファイルを追加する場合に選択します。 • エージェントチャットの動的翻訳 - DTACが有効かどうかを示します。 • オーバーフロー - 追加のアクションを表示する場合に選択します。 注: 一部のボタンは使用できない場合があります。
(D) インタラクション記録	対話レコード (IMS) を表示します。IMS は、チャットまたは電話から開始し、顧客と通信に関する初期情報をリストします。このやり取りをコミュニケーションのログとしてアーカイブすることも、顧客のニーズに基づいてインシデントまたはケースを作成することもできます。
(E) ボタン	次のボタンを選択してアクションを実行します。 • インシデントを作成 • 会話の終了 • 保存 • チャットの終了 • 自分にアサイン 注: 一部のボタンは使用できない場合があります。
(F) 添付ファイルパネル	インタラクションに添付ファイルを追加します。たとえば、顧客の問題にサポート情報を追加できます。テンプレートが利用可能な場合は、このパネルの [テンプレート] セクションに表示されます。

自動翻訳

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

進行中のメッセージ

[進行中のメッセージ] タブは、メッセージングベースのサービスチャネルを含む少なくとも 1 つの在席状況にアクセスできる場合に表示されます。



進行中のメッセージのカードを表示するには、時計 を選択します。時計アイコンの右上隅に数字が表示されている場合 時計 、この数字は、未読メッセージを含むメッセージング会話の数を示します。カードに緑色の点がある場合、そのメッセージング会話には新しいメッセージがあります。カードには、インタラクション番号と、会話の最後の更新日時も表示されます。

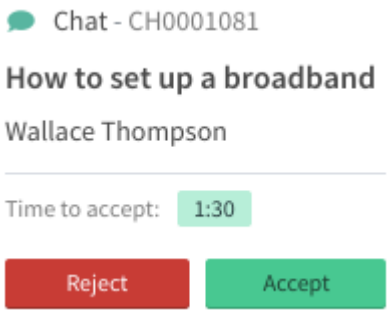
チャットセッションを受け入れる

チャットセッションでチャットキューを選択して、顧客との会話を開始します。異なるキューで複数のチャットを同時に処理できます。

始める前に
必要なロール:workspace_user

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースのホーム > 受信箱.
2. 受信箱から、チャットを承認または拒否します。



チャットキュー内の最も古い要求であるチャットキューの最初の顧客に自動的に接続されます。[アクティブなチャット] パネルには、顧客のチャット要求を確認するチャット前メッセージが表示されます。[アクティブなチャット] パネルに応答を入力する前に、顧客情報を確認できます。

> **注:** セッションに実行時間の長いトランザクションがある場合、作業アイテムのアサインに遅延が発生し、受信ボックスカードに「トランザクションの遅延」メッセージが表示されることがあります。

チャットワークスペースで、インタラクションの親タブと詳細の子タブがセッション用に開かれています。[詳細] 子タブには、チャット要求に関する詳細情報が表示され、チャットセッション中に関連操作を実行するためのコンテキストオプションが提供されます。

3. チャットを管理し、関連タスクを実行するためのコンテキストオプションにはチャットツールを使用します。

自動翻訳

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

オプション	説明
チャットを管理	アクションツールバーから次のアクションを実行します。 ◦ 添付ファイルを追加します。 ◦ チャットを別のキューに転送します。 ◦ チャットを別のエージェントに転送します。
追加のサポートタスクの実行	[詳細] タブのコンテキストオプションを使用して、チャットセッション中に他のサポート作業に従事します。たとえば、次のことを行えます。 ◦ チャット情報を更新します。 ◦ 新しいケースまたはインシデントを作成します。 サブタブから、ケースまたはインシデントの解決に取り組むための他のコンテキストオプションを選択できます。たとえば、問題をエスカレートする必要がある場合があります。 ◦ [その他のオプション] で、メールの送信などの関連タスクを選択します。 ◦ エージェントアシスト を使用して、ナレッジベースで関連情報を検索します。

4. インタラクションの [詳細] タブで、[閉じる] をクリックしてチャットセッションを終了します。チャットを終了すると、会話履歴が保存され、インタラクションが終了します。タブを閉じてチャットを終了することもできます。この方法でチャットを終了すると、すべての会話履歴が失われ、インタラクションレコードに情報を保存できなくなります。

チャットを別のキューに転送する

チャットを別のキューにルーティングします。関連付けられたキューに属するすべてのエージェントがチャットを受け入れることができます。

始める前に

必要なロール:workspace_user

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースのホーム > 受信箱.
2. アクションツールバーで、キューに転送アイコン(キュー
3. [キューに転送] パネルで、チャットの転送先のキューを選択します。
   チャットを転送すると、インタラクションに関連付けられている現在の作業アイテムが [完了してクローズ] としてマークされます。新しい作業アイテムが新しいキューに関連付けられ、選択したキューにチャットが追加されます。受信側のエージェントが転送を受け入れると、そのエージェントの [アクティブなチャット] パネルに会話とチャット履歴が表示されます。ライブエージェントからキューに戻されると、ロジックはライブエージェントをチェックせず、チャットはエージェントがピックアップするためにキューに移動します。

自動翻訳

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

チャットを別のエージェントに転送する

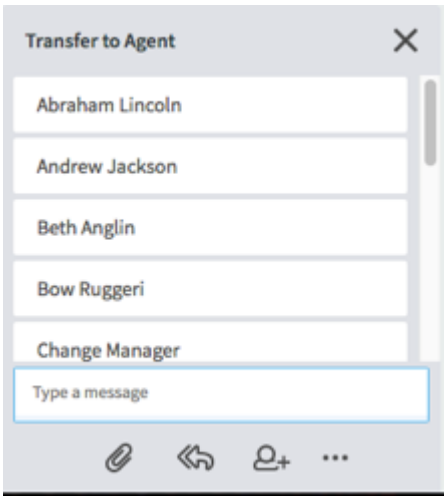
チャットを同じサービスチャネル内の別のエージェントにルーティングします。チャネルのルーティング条件が同一であっても、チャットを別のサービスチャネルの別のエージェントにルーティングすることはできません。

始める前に
必要なロール:workspace_user

手順

1. [アクティブなチャット] パネルの [アクション] ツールバーから、[エージェントの転送] アイコン ( ) を選択します。
2. [エージェントに転送] ウィンドウで、チャットを受信するエージェントを選択します。

   注: チャットを別のエージェントに転送できるのは、チャットの現在の所有者のみです。それ以外の場合、転送ボタンは無効になります。



   転送されたチャットは、受信エージェントの [キュー] パネルに一覧表示されます。受領エージェントは、転送要求を承認または拒否できます。

チャットに添付ファイルを追加

エージェントは、ケースの追加情報を提供するドキュメントまたは画像ファイルを持っている場合があります。これらのドキュメントと画像ファイルは、後で参照できるように会話の添付ファイルとして追加できます。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

手順

1. 添付ファイルを追加するには、次のいずれかの方法を使用します。
   - アクションツールバーから、添付ファイルアイコン( )を選択し、ファイルを選択します。
   - ローカルコンピュータからチャットウィンドウにファイルをドラッグアンドドロップします。
2. チャット中に添付ファイルを追加すると、添付ファイルはライブチャットからインタラクションに自動的に転送されます。
   インタラクションがケース/インシデントの作成につながる場合、添付ファイルはケース/インシデントに自動的に転送されます。

自動翻訳

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

チャットパネルでステータスを変更する

休憩中またはオフライン中にステータスを変更して、新しいチャットがアサインされないようにします。戻ったら、ステータスを更新して、戻ったことをみんなに知らせることができます。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

手順

1. 移動先 すべて > エージェントワークスペースホーム > チャット.
2. チャットパネルで、ステータスリストから現在のステータスを選択します。
   - 利用可能:新しいチャットを受信できます。
   - 退席中:新しいチャットを受信できません。
   - オフライン:新しいチャットを受信できません。

次のタスク
空き状況に応じてステータスを調整します。

新しいチャットまたは作業アイテムのアラートを設定する

新しいチャットまたは作業アイテムが エージェントワークスペース 受信トレイに到着したときに通知する音声アラートを設定します。

始める前に

- エージェントチャットプラグイン (com.glide.interaction.awa) をインストールします。
- ブラウザのデスクトップ通知を有効にします。

必要なロール：agent

このタスクについて
対応するサービスチャネルに登録されているエージェントのみが設定を変更できます。

手順

1. エージェントワークスペース受信トレイで、設定 ( ) アイコンを選択します。
2. 受信トレイに新しいアイテムのデスクトップ通知を受信するには、「 受信ボックスのデスクトップ通知」をオンにします。
   これらの通知は、 エージェントワークスペース ブラウザータブが開いているが、現在フォーカスされていない場合に配信されます。
3. 受信トレイ内の新しい項目に関する通知音を受信するには、「 受信トレイのオーディオ通知」をオンにします。
   これらのアラートは、タブがフォーカスされているかバックグラウンドにあるかに関係なく、エージェントワークスペース ブラウザータブが開いている場合に配信されます。
4. 受信トレイで新しい会話のデスクトップ通知を受け取るには、 会話デスクトップ通知をオンにします。
   これらの通知は、 エージェントワークスペース ブラウザータブが開いているが、現在フォーカスされていない場合に配信されます。
5. 受信トレイで新しいチャットの通知音を受信するには、 会話オーディオ通知をオンにします。
   これらの通知は、 エージェントワークスペース ブラウザータブが開いている場合に配信され、タブがフォーカスされているかバックグラウンドにあるかは関係ありません。
6. ブラウザ通知を受信するには、次の設定が必要です。

自動翻訳

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

a. Chromeをブラウザとして使用します。

b. 会話デスクトップ通知を受信するように構成されています。

c. ワークスペースのブラウザータブにフォーカスがありません。

d. 自分にアサインされた会話に新しいメッセージがあります。

チャットの会話を監視する

チャットスーパーバイザーは、進行中のチャット会話を表示して参加し、 ワークスペース エージェントチャットでエージェントと要求者を支援できます。

始める前に
必要なロール:awa_manager

手順

1. 移動先 すべて > リスト > インタラクション > アクティブなチャットインタラクション.
2. リストからアクティブなチャットインタラクションを選択します。
3. エージェントウィスパーがインストールされている場合、エージェントは [アクティブなチャット] ウィンドウに「`/help`」と入力してヘルプを求めることができます。
   メッセージはチャットスーパーバイザーにのみ送信され、要求者にはこのメッセージは表示されません。
4. [アクティブなチャット] パネルで、[参加] をクリックします。

   通知により、チャットに参加したことがエージェントと要求者に通知されます。送信したメッセージは、エージェントと要求者に表示されます。

   > **注:** チャットに参加するまで、自分のプレゼンスはわかりません。

5. エージェントウィスパーがインストールされている場合は、[プライベートメッセージを送信]をクリックしてエージェントにメッセージを送信します。
   このメッセージは要求者には表示されず、エージェントにのみ表示されます。

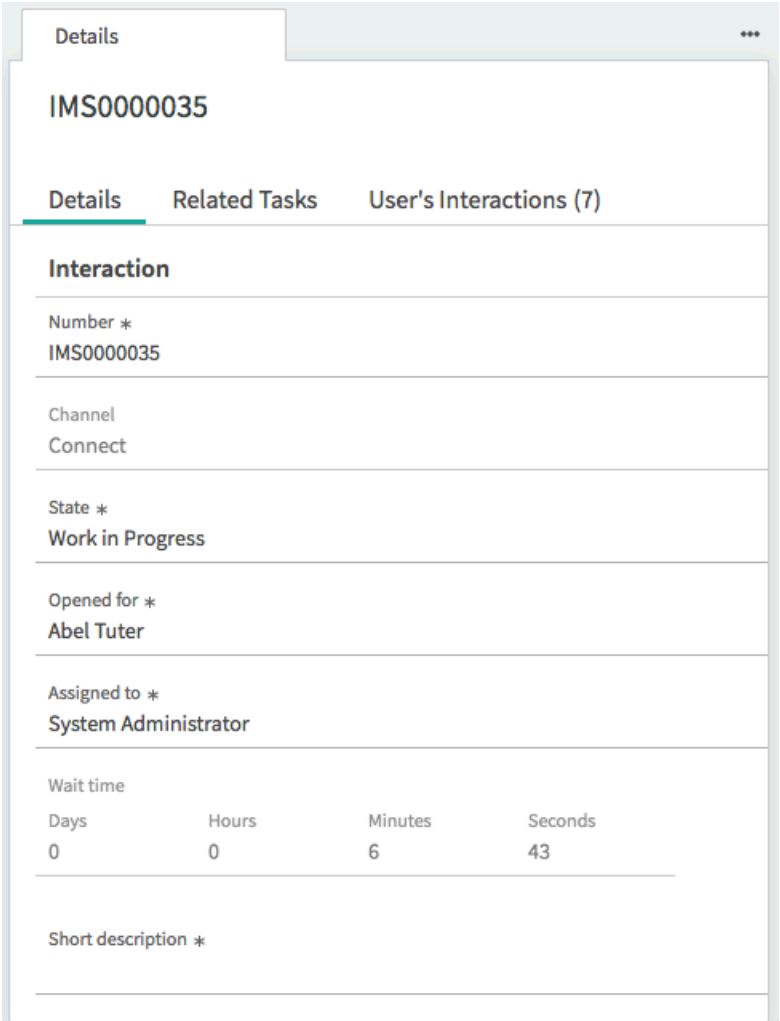
のインタラクションレコード ワークスペース

インタラクションレコードを使用して、エージェントは顧客連絡先から顧客情報を作成または参照できます。エージェントは、会話がインシデント、ケース、または要求のいずれであるかを決定できます。

インタラクションは、チャット、電話、ウォークアップを通じて行われた支援要求を表わします。インタラクションは、アサインのキューにルーティングするか、エージェントに直接アサインすることができます。サポートエージェントは、インタラクションからケース、要求、またはインシデントを作成できます。インタラクションは、エージェントが関連タスクを作成したくない場合がある 1 回限りのタイプの要求をキャプチャするためにも使用できます。

自動翻訳

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



機能	Description (説明)
詳細、関連タスク、ユーザーのインタラクションフォーム	インタラクションレコードの詳細情報を表示する [詳細] タブ。[関連タスク] では、新しいインシデントなど、インタラクションに関連するタスクがフォームペインに表示されます。[ユーザーのインタラクション] タブには、特定のユーザーに関連するすべてのインタラクションが表示されます。
番号	番号は、各顧客とのやり取りに関連付けられています。
タイプ	チャット、電話、ウォークアップ、メッセージングなど、チャネルコミュニケーションのタイプをログに記録します。 **注:** 電話 は、OpenFrame プラグイン (com.sn_openframe) が有効になっているときに利用可能なチャネル通信のタイプです。
状況	インタラクションレコードのステータス: • 追加 • 対応中 • 完了してクローズ

自動翻訳

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

機能	Description (説明)
	• 破棄してクローズ • 保留中
状況の理由	インタラクションレコードの現在のステータスの理由: • 顧客を待機中 • 内部で待機中 • null このフィールドは、メッセージングタイプのインタラクションの場合にのみ表示されます。
オープン対象者 (Opened for)	通信を開始または受信する顧客。
期間	エージェントがインタラクションの作業に費やした時間を追跡します。
アサイン先	インタラクションレコードが割り当てられたエージェント
待機時間	顧客への最初の応答にかかる時間。
Short Description (簡単な説明)	インタラクションの簡単な説明。 **注:** デフォルトでは [簡単な説明] フィールドは空ですが、レコードがクローズ、保存、または関連タスクに関連付けられている場合は空にできません。簡単な説明を入力し、レコードを閉じるか、保存するか、関連付けます。そうしないと、レコードをアーカイブできません。

インタラクション中は、インタラクションで表示または作成されたタスクは、インタラクション関連タスクに自動的にログ記録されます。

メッセージングインタラクションへのユーザープロファイルの関連付け

要求者がメッセージを送信すると、識別子が既存のチャネルユーザープロファイルと一致するかどうかがチェックされます。チャネル ユーザー プロファイルは、メッセージのソースに関連付けられた識別子を使用して、会話参加者の ID を追跡するために使用されます。SMS メッセージの場合、識別子はメッセージの送信元の電話番号です。

一致するチャネルユーザープロファイルがある場合	• 新しいインタラクションが開始されます。 • または、メッセージは、一致するチャネルユーザープロファイルの進行中のインタラクションに関連付けられています。
一致するチャネルユーザープロファイルがない場合	• 新しいチャネルユーザープロファイルが作成されます。 • 新しいチャネルユーザープロファイルを参照する新しいインタラクションが作成されます。

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

- 識別子がユーザーと一致する場合、チャネルユーザープロファイルの [ユーザードキュメント] フィールドとインタラクションの [オープン対象者] フィールドにそのユーザーへの参照が入力されます。

インタラクションからの問題の作成

顧客から問題について問い合わせがあり、調査が必要な場合は、インタラクションから直接問題レコードを作成できます。

始める前に

- 必要なロール:workspace_user または admin
- 問題管理のベストプラクティス - com.snc.best_practice.problem プラグインを有効にする
- [インタラクション (*glide.problem.interaction.allow_create*) 問題プロパティからの問題の作成を許可 **(Allow Problem creation from Interaction** () problem)] プロパティを選択します

> **注:** インタラクション機能は、以前に使用していたサービスデスクコール (com.snc.service_desk_call) プラグインからの新規コール機能よりも効率的にインタラクションから問題を作成する方法です。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > ワークスペースのホーム.
2. リストアイコン ( ) をクリックし、[インタラクション] リストをクリックします。
3. 問題を作成するインタラクションレコードをクリックします。
4. インタラクションページで、その他のアクションアイコン ( ) をクリックし、[問題の作成] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

問題フォーム

フィールド	説明
番号	自動生成。問題レコードを識別する番号
最初の報告者	この問題が最初に特定されたタスク
カテゴリとサブカテゴリ	ソフトウェアやハードウェアなど、問題が属するグループ。カテゴリを選択し、該当する場合は次にサブカテゴリを選択します。
サービス	問題が適用されるビジネスサービス。
Configuration item (構成アイテム)	問題が適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
状況	状況管理プロセス。フィールド値は、問題の状態が移行するのに応じて変化します。使用可能な状況は、[新規]、[評価]、[根本原因分析]、[解決の進行中]、[解決済み]、および [クローズ済み] です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 新しい状況管理プロセスにアクセスするには、問題管理 のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
影響	問題がビジネスオペレーションに与える影響 (重大な収益の損失など)。
緊急度	問題解決を遅延できる限度。
優先度	サービスデスクが問題に対応する迅速さ。[優先度] フィールドは、[影響度] と [緊急度] の値に自動的に設定されます。
アサイン先グループ	問題がアサインされているグループ。
担当者	問題がアサインされている問題コーディネーター。アサインルールが適用される場合、問題は適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
問題の説明	問題の簡単な説明 注: 問題管理のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
説明	問題の詳細な説明。
メモ	
作業メモリスト	問題に作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー。
作業メモ	問題に対して実行された作業についての情報
分析情報	
ワークアラウンド	解決策がまだ得られない場合に問題を克服するために使用する方法。
原因のメモ	問題の原因
解決情報	
解決済み	自動生成。ユーザーが問題を解決した日時
解決者	自動生成。問題を解決したユーザー
解決メモ	問題がどのように修正されたか。
自動生成された情報	
オープン	自動生成。ユーザーが問題を開いた日時
作成者	自動生成。問題を開いたユーザー
確認済み	自動生成。問題が問題として確認された日時
確認者	自動生成。問題にアクセスし、それが問題であることを確認したユーザー

6. [保存]をクリックします。
問題レコードが作成され、レコードが [インタラクション] フォームの [関連タスク] 関連リストに表示されます。

自動翻訳

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

インタラクションからの標準的な変更の作成

インタラクション管理から標準的な変更レコードを直接作成して、事前に承認された低リスクの変更を実装します。実装のために変更管理モジュールを経由する必要はありません。

始める前に

必要なロール:workspace_user または admin

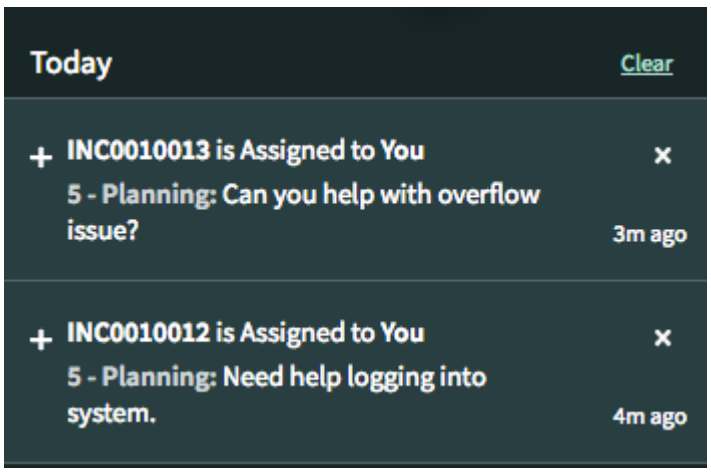
手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > ワークスペースのホーム.
2. 標準的な変更を作成するインタラクションレコードを開きます。
3. [インタラクション] フォームで、その他のアクションアイコン (···) をクリックし、[標準的な変更の作成] をクリックします。
4. [新規カタログアイテム] ページで、標準的な変更を選択し、[送信] をクリックします。
   標準的な変更が作成され、レコードが、インタラクション管理 フォームの [関連タスク] 関連リストに表示されます。

ワークスペースで通知を受け取る

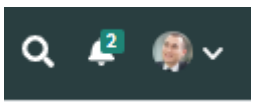
ワークスペース通知を受信して、ワークスペースを離れることなく作業中のレコードに関する最新情報をすぐに受け取ることができます。

通知では、レコードがワークスペースで開かれているかどうかに関係なく、作業中のレコードまたはアサインされているレコードに関する更新が表示されます。たとえば、インシデントにアサインされたことを示す通知が表示される場合があります。



通知をクリックすると、レコードを開くことができます。

通知トレイアイコン( )をクリックすると、すべての通知を開くことができます。



バッジ番号は、未読の通知の数を示します。

ワークスペースでは、7 日後に通知が削除されます。

自動翻訳

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

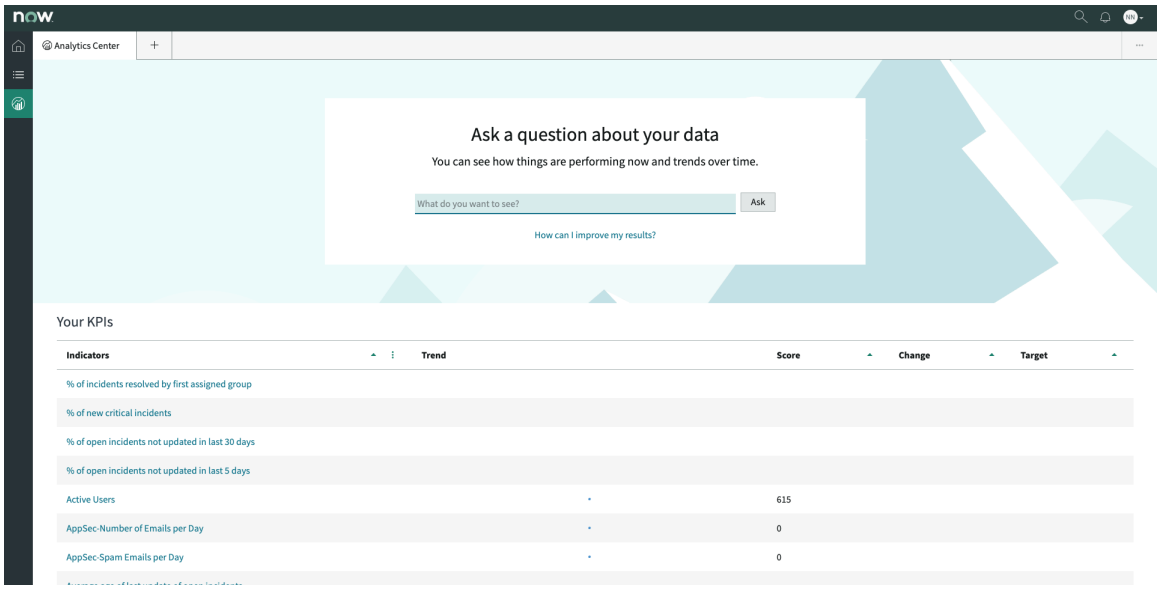
プラットフォームアナリティクス で ワークスペース

オプションのフィルターとともに、データの可視化とダッシュボードを通じて、プラットフォームアナリティクスを配布および消費します。KPI を検索し、データ内の重要なイベントに関するインサイトを受け取ります。

Platform Analytics ワークスペース内では、次のことができます。

- 自然言語で質問して、関連する分析を可視化する。
- 自身が所有している、または自身と共有されている Next Experience ダッシュボードを表示する。
- ワークスペースランタイムからダッシュボードとデータの可視化を作成する。
- 自社の KPI にドリルダウンし、データをスライスするフィルターを適用し、集計ツールと統計ツールを適用する。

詳細については、「Performance Analytics for Workspace (ワークスペースのパフォーマンスアナリティクスとレポート)」を参照してください。



でのレコードの操作 ワークスペース

ワークスペースレコードを使用して、顧客に情報を提供し、要求を処理します。

コールバック機能

コールバック機能が有効になっている場合、顧客はエージェントが利用可能になるのを待つ代わりにコールバックを要求できます。エージェントは、コールバックインタラクションが利用可能になると、エージェントにルーティングされます。電話コールバックの場合、自動ダイヤルアウトは受信 トレイ内の作業アイテムを受け入れるときに発生します。ただし、自動ダイヤルが成功しなかった場合、エージェントはワークスペースの電話アイコンを使用して顧客に直接電話をかけることもできます。エージェントは、ワークスペースで次のアクションを実行できます。

注: エージェントは、受信ボックスのコールバックカードで顧客名を確認できます。

コールバックアクション

フィールド	説明
[コールバックを再試行]	エージェントは、[その他のアクション] ボタンを選択し、[コールバックを再試行] を選択する

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

自動翻訳

コールバックアクション (続く)

フィールド	説明
	ことで、コールバックを再試行できます。[理由] メニューが表示され、エージェントには選択できる次のオプションが表示されます。 • 音声停止 • ボイスメール • 顧客はビジー状態 • その他
[コールバックをクローズ]	問題が解決した場合、エージェントはコールバックをクローズできます。クローズすると、システムはコールバックを再試行せず、コールバックタスクはクローズされます。エージェントは、次のオプションから選択してコールバックをクローズできます。 • 解決済み • その他 コールバックがクローズされると、エージェントは [会話] タブで会話のトランスクリプトと録音を確認できます。 注: 記録は、[アクティビティ] ストリームと [添付ファイル] タブにも追加されます。

自動翻訳

ワークスペースでレコードを作成する

[レコード] タブのメニューまたはリストから、ワークスペースにレコードを作成します。

始める前に

必要なロール:workspace_user

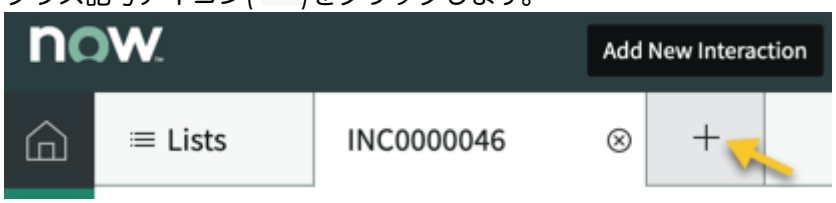
このタスクについて

実行中の作業を記録するためにレコードを作成できます。たとえば、電話の後に、インタラクションまたはインシデントレコードを作成できます。レコードでは、電話で得た情報をキャプチャします。

作成できるレコードの種類は、システムアドミニストレーターが設定します。デフォルトはインタラクションレコードです。プラス記号アイコン (+) の上にマウスを置くと、作成できるレコードのリストが表示されます。

手順

1. プラス記号アイコン(+)をクリックします。



アイコンの上にマウスを置くと、レコードタイプが表示されます。

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

1 つのタイプのレコードしか作成できない場合は、空白のレコードが表示されます。複数のレコードタイプを作成できるようにシステムアドミニストレーターがワークスペースを構成している場合、ワークスペースにはそれらのレコードタイプのリストが表示されます。次に、作成するタイプを選択すると、その空白のレコードタイプが表示されます。

> **注:** 複数のドメインにアクセスできる場合、レコードフォームに発信者または会社を入力すると、そのレコードが発信者または会社のドメインに関連付けられます。

2. フォームのフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

ワークスペースでのコールバックレコードの操作

から発信されたコールバックレコードの作業に ワークスペース を使用します Omnichannel Callback

概要

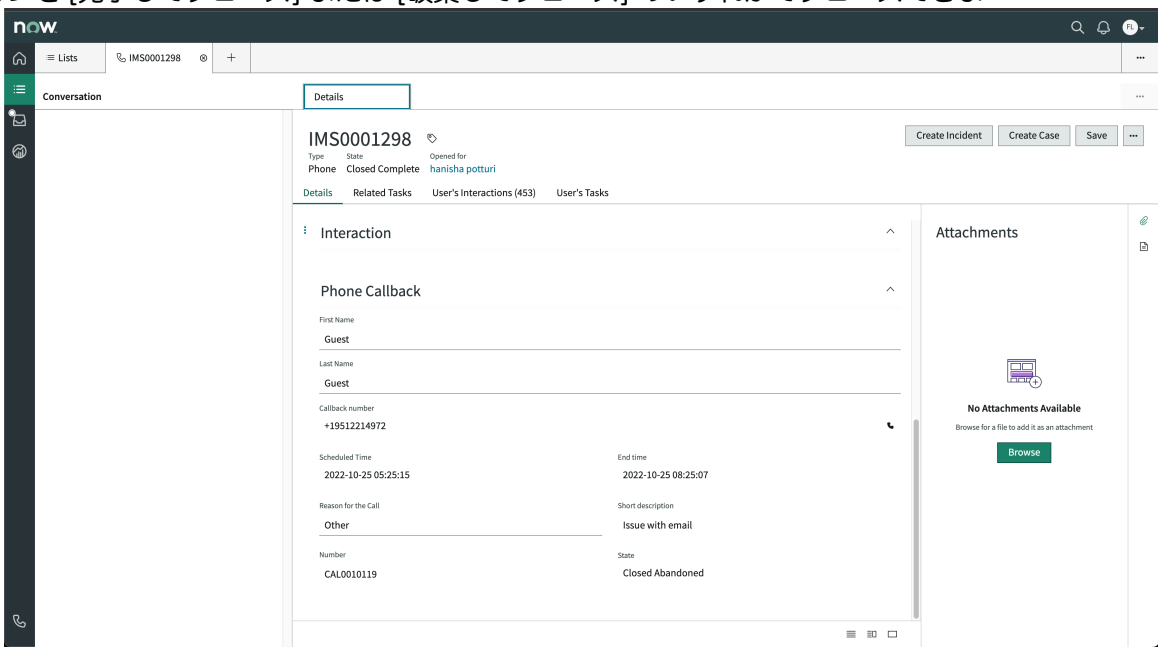
Omnichannel Callback は、対応可能なエージェントをキューで待機するのではなく、コールバックを要求するオプションをユーザーに提供する Now Platform® の機能です。高度な作業アサインは、コールバック作業アイテムを対応可能なエージェントにルーティングし、インタラクションレコードがコールバック作業要求ごとに作成されます。対応するエージェントに対してインタラクションレコードが ワークスペース に表示されます。

エージェントは、次のコールバックシナリオでレコードを操作できます。

- 繰り返しコールバック：AWA は、事前定義されたコールバック試行間隔に基づいて、コールバック作業アイテムを対応可能なエージェントにルーティングします。その後、エージェントは、コールバック作業アイテムを受け取ります。エージェントがコールバック作業アイテムを受け入れると、自動ダイヤルによってユーザーへのコールが開始されます。解決策に基づいて、エージェントはインタラクションをクローズするか、コールバックを再度キューに入れることができます。
- クリックして呼び出し：自動ダイヤルが有効になっていない場合、または最初のコールが成功しなかった場合、エージェントはインタラクションレコードの電話アイコンを使用してエンドユーザーに直接電話をかけることができます。
- スケジュールされた音声コールバック：ユーザーが希望する日時に音声コールバックを要求すると、コールバック予定時刻の 1 分前にコールバックの詳細を含むインタラクションレコードが作成され、エージェントがコールバック作業アイテムを受け取ります。エージェントがコールバック作業アイテムを受け入れると、自動ダイヤルによってユーザーへのコールが開始されます。結果に基づいて、エージェントはインタラク

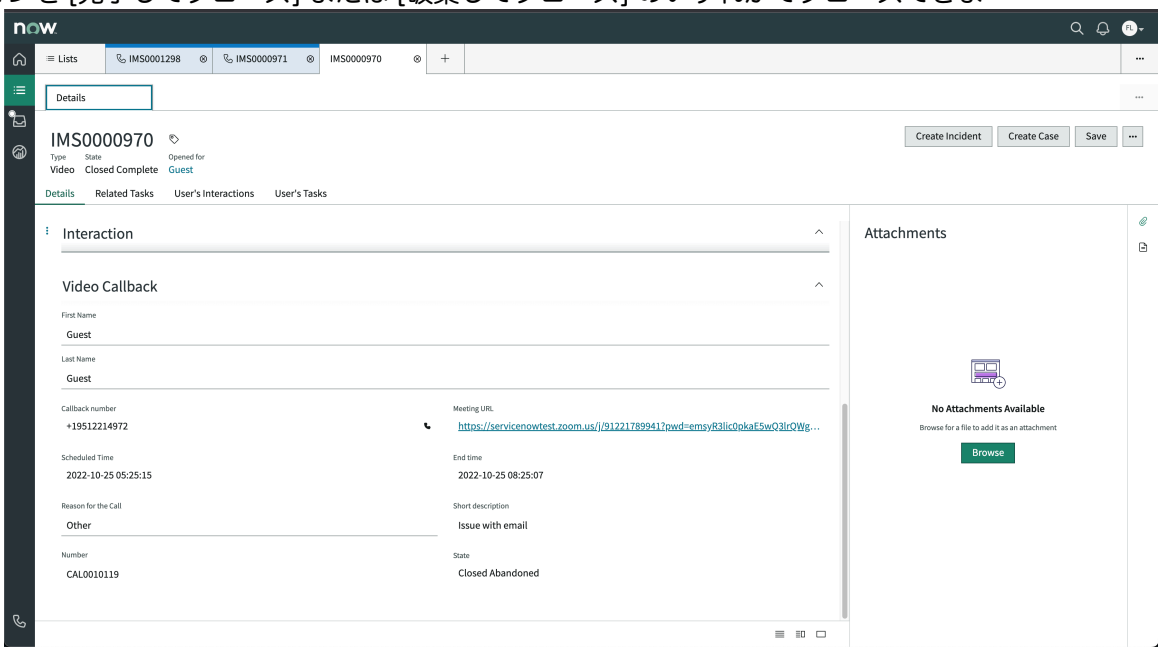
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ションを [完了してクローズ] または [破棄してクローズ] のいずれかでクローズできま



す。

- スケジュールされたビデオコールバック：ユーザーが希望する日時にビデオコールバックを要求すると、ビデオ通話を開始するための URL とコールバックの詳細を含むインタラクションレコードが作成されます。結果に基づいて、エージェントはインタラクションを [完了してクローズ] または [破棄してクローズ] のいずれかでクローズできま



す。

コールバックアクション

フィールド	説明
[コールバックを再試行]	エージェントは、[その他のアクション] ボタンを選択し、[コールバックを再試行] を選択することで、コールバックを再試行できます。[理由] メニューが表示され、エージェントには選択できる次のオプションが表示されます。

自動翻訳

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

コールバックアクション (続く)

フィールド	説明
	• 音声停止 • ボイスメール • 顧客はビジー状態 • その他
[コールバックをクローズ]	問題が解決された場合、エージェントはコールバックをクローズできます。クローズすると、システムはコールバックを再試行せず、コールバックタスクはクローズされます。エージェントは、次のオプションから選択してコールバックをクローズできます。 • 解決済み • その他 コールバックがクローズされると、エージェントは [会話] タブで会話のトランスクリプトと記録を確認できます。 注: 記録は、[アクティビティ] ストリームと [添付ファイル] タブにも追加されます。

動的翻訳 サポートを ワークスペース

動的翻訳ワークスペース のサポートにより、コメントと作業メモ、アクティビティストリーム、およびフォームのテキストをオンデマンドで翻訳できます。

動的翻訳 の構成

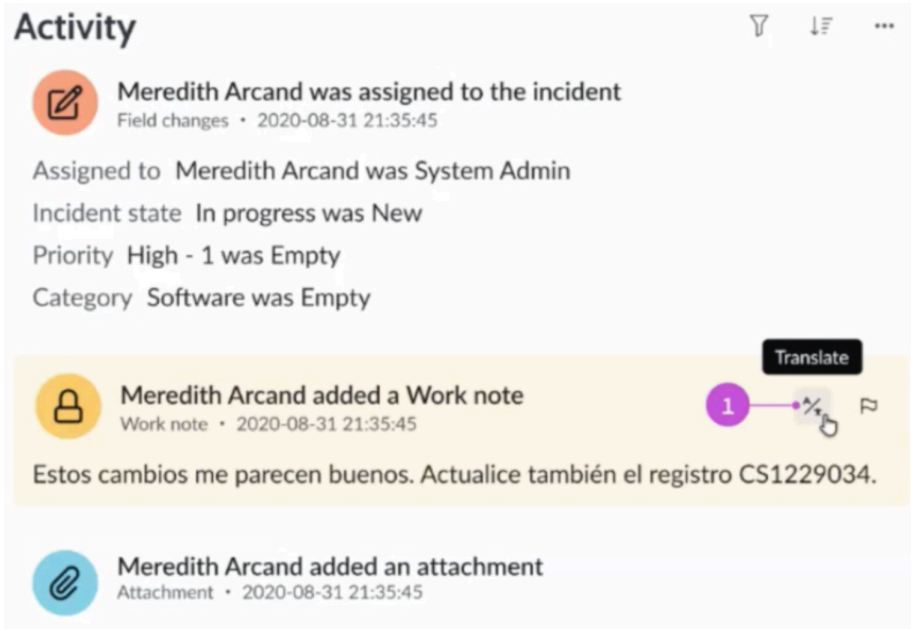
アクティビティストリームの動的翻訳を有効にして構成するには、次の手順を実行します。

1. 動的翻訳 (com.glide.dynamic_translation) プラグインをアクティブ化します。詳細については、「動的翻訳の有効化」を参照してください。
2. 翻訳サービスプロバイダーの 動的翻訳 を構成します。詳細については、「その他の翻訳サービスとの統合」を参照してください。

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

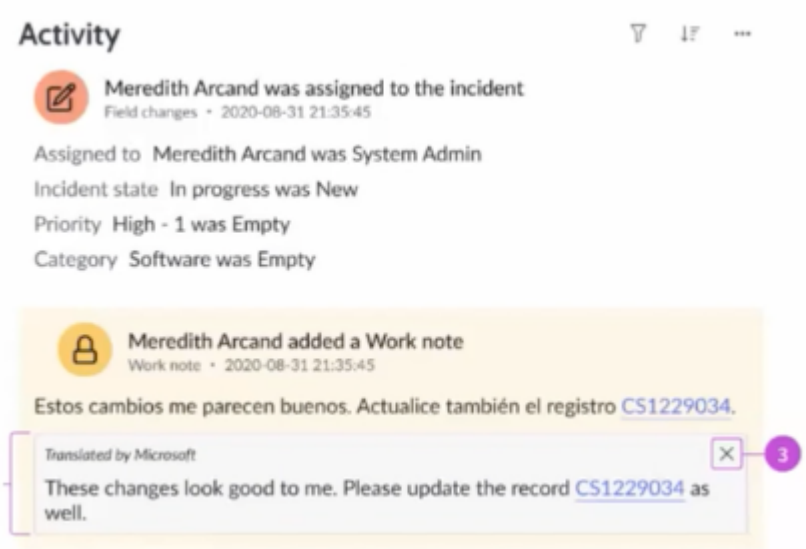
アクティビティストリームの [翻訳] ボタン

翻訳 アイコンは 、コメントと作業メモの アクティビティスト
リーム で、自分の母国語以外の言語のテキストの横に表示されま



す。

翻訳結果は元のテキストの下に表示されます。翻訳が正しく構成されていない場合は、エラーメッ

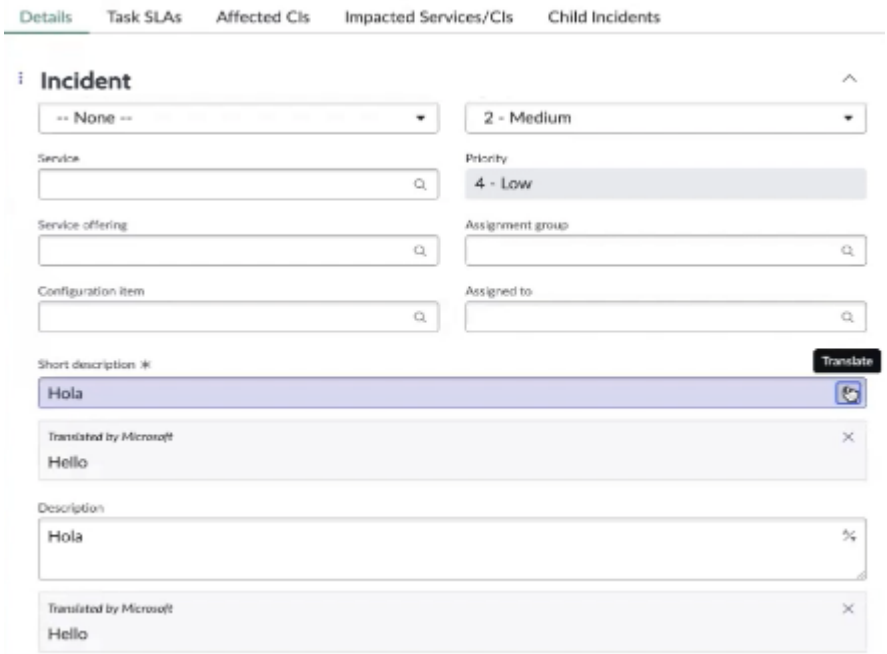


セージが表示されます。

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

フォームの [翻訳] ボタン

動的翻訳ワークスペースのフォームに対して設定することもできま



す。

フォームフィールドの 動的翻訳 を設定するには、次の手順を実行します。

1. 翻訳を有効にする必要があるレコードに移動します。
2. 翻訳が必要なフォームフィールドを右クリックし、[辞書を設定] を選択します。
3. [属性] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームで、以下のとおりにフィールドに入力します。
   - [属性] フィールドで、「 動的翻訳が有効」を検索します。
   - [値] フィールドに「`true`」と入力します。
5. [送信] を選択します。

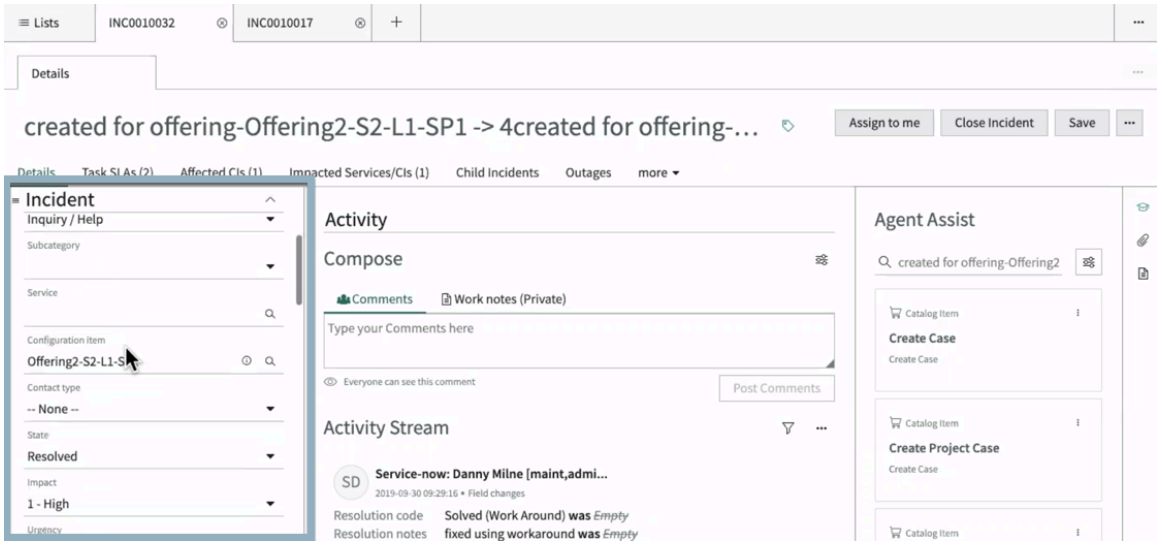
情報の取得またはレコードへの追加

フォームペインを使用して、レコードに関する詳細情報、開いているレコードに関連する情報を検出し、レコードにエントリを作成します。

詳細なレコード情報の取得

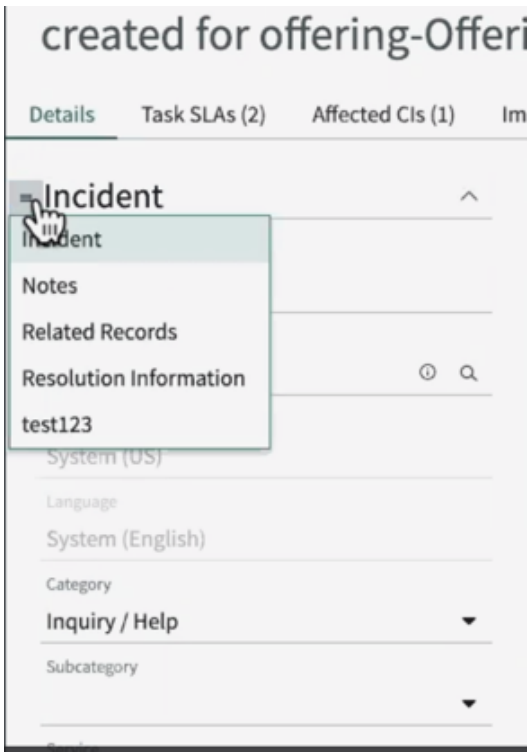
レコードに関する詳細なレコード情報を取得するには、[詳細] タブをクリックします。フォームペインに表示されるコンテンツは、レコード内の多くのフィールドです。表示するフィールドはアドミニストレーターが設定します。

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



フォームペインの右側をドラッグして、フォームペインの幅を変更できます。

すべてのフィールドをスクロールすることも、[詳細] タブのセクションにジャンプすることもできます。セクションにジャンプするには、レコードタイプの左側にあるメニューアイコン ( ) をクリックして、フォームペインにセクションを表示します。ジャンプ先のセクションタイトルをクリックします。たとえば、次の画像で [メモ] をクリックすると、レコードフィールドが [メモ] セクションまでスクロールします。



オープンレコードに関連する情報の取得

[関連アイテム] メニューには、開いているレコードに関連する情報を表示するタブがあります。

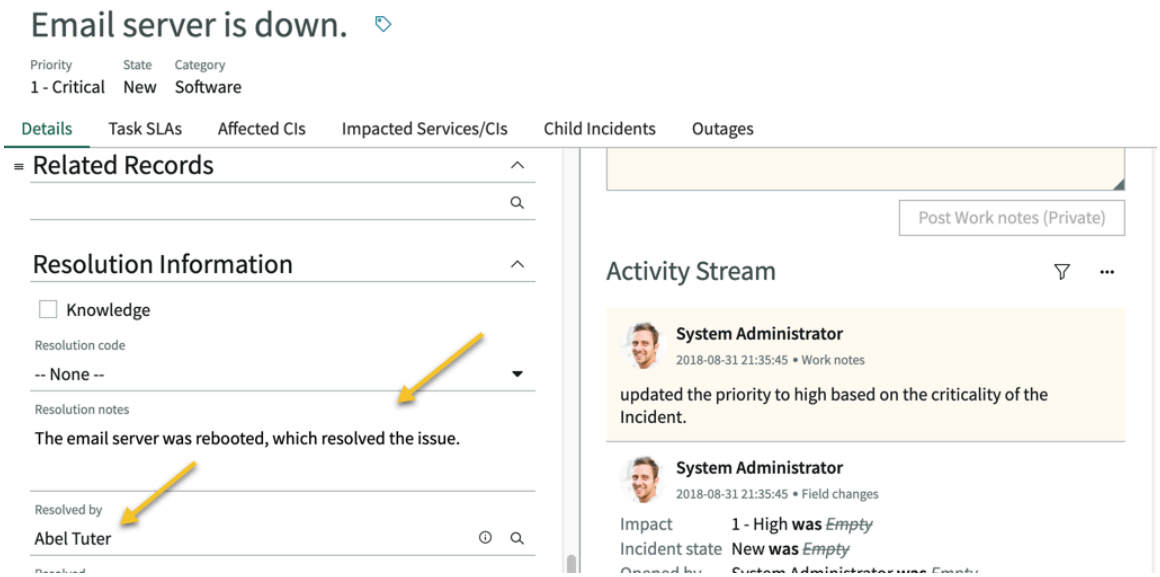
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これらのタブをクリックして、このレコードが何に影響しているかを理解してください。たとえば、[影響を受けるサービス] をクリックすると、開いているレコードにインシデントの影響を受けるサービスが表示されます。詳細については、「 開いているレコードに関連する情報を取得する」を参照してください。

レコードへの情報の追加

レコードの作業中に、レコードの一部のフィールドを追加または変更できます。これは [詳細] タブで実行できます。たとえば、[詳細] タブで、レコードの [緊急度] の値を **[1 - 遅延]** に変更したり、問題を解決した後に [解決メモ] セクションに解決の概要を入力したりできます。フォームペインで情報を入力または変更した後、[保存]をクリックします。



追加のレコード機能

- テンプレート値フィールド:---. 詳細については、「テンプレート値フィールドの構成」を参照してください。
- フィールド名 フィールドタイプ
- ドキュメント ID フィールドタイプ

テンプレート化された情報を使用したレコードの更新

いずれかのテンプレートを選択して標準情報を追加し、レコードを開くと作業の手間が省けます。

始める前に
必要なロール:workspace_user

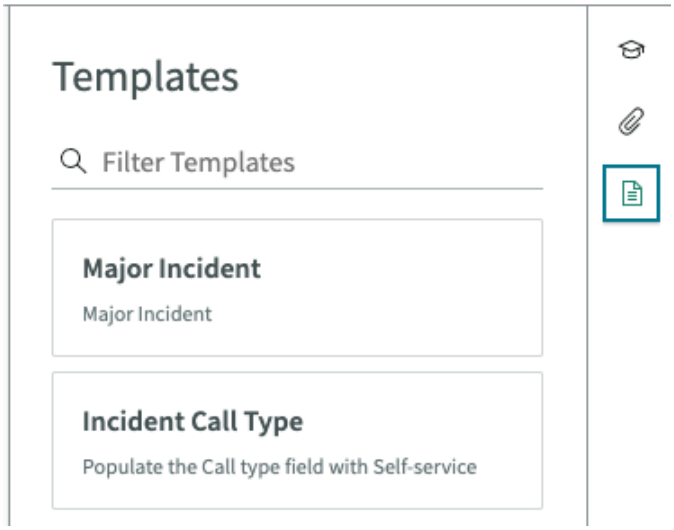
このタスクについて
テンプレートは、開いているレコードのフィールド値をテンプレートで指定された値に設定します。たとえば、重大なインシデントテンプレートでは、オープンレコードの **[Impact**] フィールドを **[1 - High**] に、[**Urgency**] フィールドを **[1 - High**] に設定することができます。テンプレートを使用すると、必要な作業が軽減され、実行されるアクションの一貫性が向上します。

手順

1. ワークスペース で、既存のレコードを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで、テンプレートアイコン( )をクリックします。

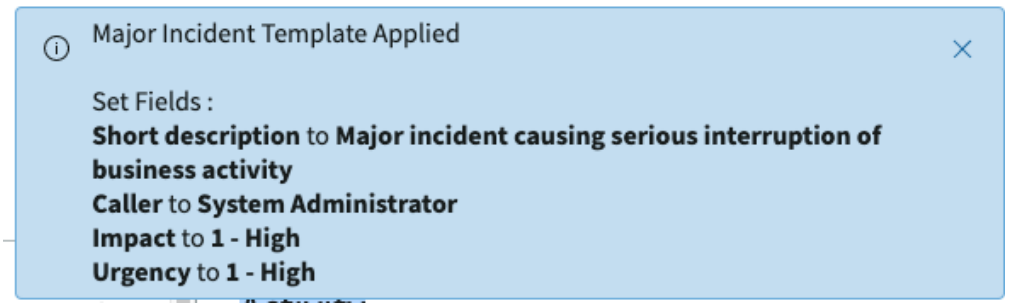
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用可能なテンプレートが表示されます。



3. テンプレートのリストから、開いているレコードに適用するテンプレートを選択します。

   テンプレートに含まれるフィールド値は、フォームペインの [詳細] タブのレコードに自動的に入力されます。ワークスペースには、更新されたフィールドのポップアップが表示されます。



4. オプション: テンプレートを選択したときに開いているレコードに加えられた変更を元に戻すには、保存せずにフォームから移動します。
5. フォームペインの [詳細] タブの残りのフィールドに入力します。
6. [保存] をクリックして進行状況を保存するか 、[解決] をクリックして問題を解決済みとしてマークします。

次のタスク
進捗状況または解決策 を要求者に連絡します。

カスタムフォームテンプレートの管理

テンプレートを作成、編集、削除して、カスタムフォームテンプレートを管理します。

始める前に
顧客またはアクティビティのワークフローに適したカスタムフォームテンプレートを作成します。カスタムフォームテンプレートを使用すると、ワークフローを解決する時間を短縮したいフィールドを含むフォームを取得できます。また、新しいデマンドや類似のケースに対応するために編集することもできます。
フォームテンプレートは、ドメインを認識することもできます。フォームテンプレートのドメイン指定の詳細については、「」を参照してください。

必要なロール：agent

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

自動翻訳

このタスクについて
カスタムフォームテンプレートは、グループのアサインによって制御されます。

手順

1. ワークスペースで、レコードを選択します。
2. コンテキストサイドパネルでテンプレートアイコン ( ) を選択します。
   コンテキストサイドパネルに 2 つのリストが表示されます。[すべて] には使用可能なすべてのテンプレートが表示され、[自分のテンプレート] にはカスタム フォーム テンプレートが表示されます。
3. カスタムフォームテンプレートを作成します。
   a. コンテキストサイドパネルの [テンプレート] ペインで、プラスアイコン (
   b. カスタムフォームテンプレートの名前を入力します。
   c. テンプレートに必要なフィールドを選択し、不要なものを削除します。
   d. [保存] を選択します。
4. オプションアイコン ( ) を選択して、テンプレートを 編集 または 削除 します。
   削除されたテンプレートは復元できません。

フォームテンプレートのドメインの指定

フォームテンプレートをグローバル以外のドメインに関連付け、テンプレートが適用されるユーザーとグループを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. フィルターナビゲーターに「`sys_template.do`」と入力します。
2. フォームのフィールドに入力します。

テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	フォームテンプレートの名前。
テーブル	フォームテンプレートに関連付けられたテーブル。たとえば、 インシデント や ケースなどです。
アクティブ	フォームテンプレートを有効または無効にするオプション。
アプリケーション	フォームテンプレートのアプリケーション。フォームは、デフォルトでは グローバル です。
ドメイン	レコードを関連付けるドメイン。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	◦ このフィールドは、複数のドメインにアクセスできる場合にのみ表示されます。 ◦ ドメインが指定されていない限り、テンプレートはグローバルです。 ◦ このレコードから生成されたテンプレートは、レコードのドメインを保持します。
ユーザー	このテンプレートが指定されているユーザーまたはロール。
グループ	このフォームテンプレートにアクセスできるグループ。
グローバル	フォームテンプレートをグローバルに提供するオプション。

3. [送信] を選択します。

フォームテンプレートを元に戻す

フォームテンプレートを、テンプレートを適用する前の状態に戻します。

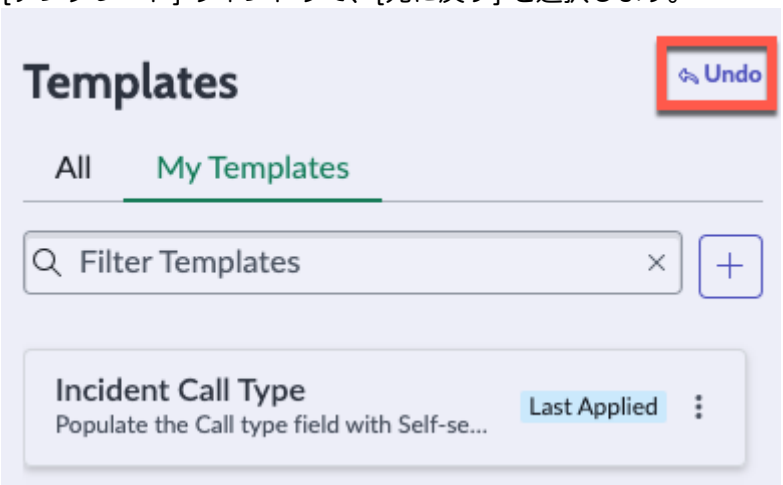
始める前に

- 最後に追加されたフォームテンプレートのみが取り消されます。
- フォームのフィールド値は、テンプレートが適用される前の状態に戻ります。
- テンプレートを元に戻しても、実行した作業は変更または削除されません。

必要なロール：agent

手順

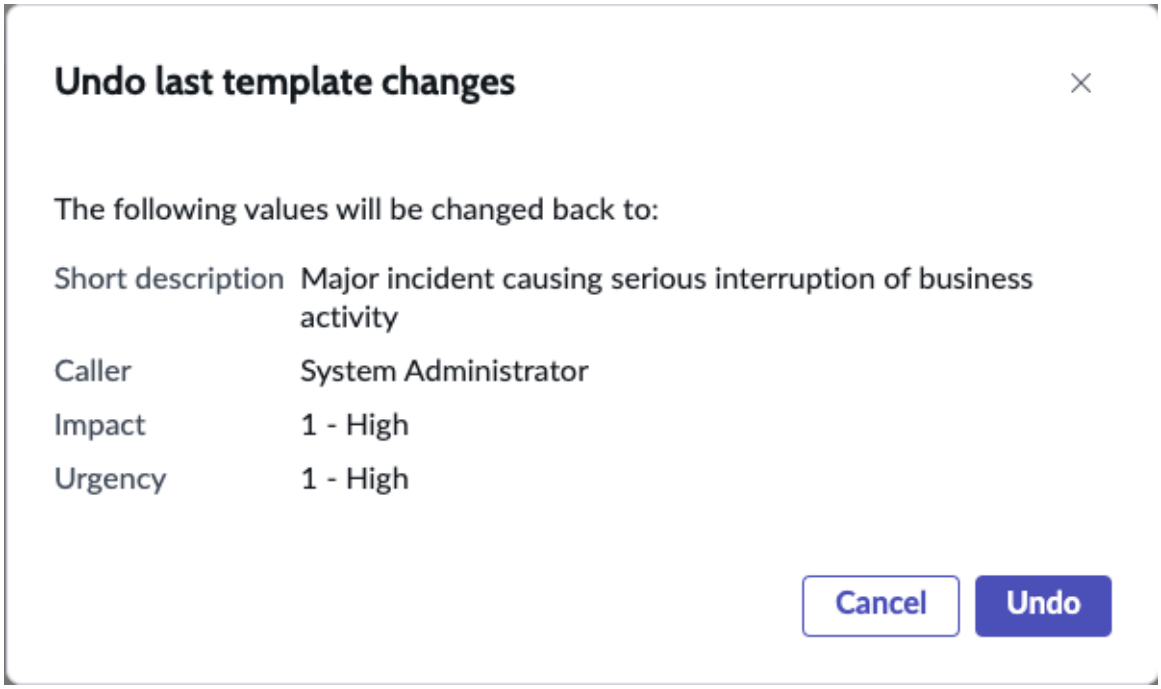
1. コンテキストサイドパネルでテンプレートアイコン (テンプレート) を選択します。
2. [テンプレート] ウィンドウで、[元に戻す] を選択します。



テンプレートを削除した結果としてフォームに加えられた変更を表示するモーダルが表示されます。

自動翻訳

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



3. [元に戻す] を選択します。

複数のグループでフォームテンプレートを使用できるようにする

作成したフォームテンプレートにアクセスできる 1 つ以上のグループを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. レコードのコンテキストサイドパネルで、[テンプレート] アイコン ([
2. [テンプレート(Templates)] ペインで、[テンプレートを作成(Create Templates)] アイコン([ ) を選択します。
3. [グループ] フィールドを選択し、このフォームを使用可能にするグループを入力します。

テンプレート値フィールドの構成

フォームの [テンプレート] セクションで、目的のフィールドを選択してフォームテンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：ユーザー

このタスクについて
[テンプレート値] フィールドの選択は、ライブアップデートと同期されます。

自動翻訳

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

手順

1. レコードを開きます。
2. フォームの [テンプレート] セクションで、関連するテーブルを選択します。
   たとえば、 インシデントです。
3. [テンプレート] フィールドで、テンプレートのフィールドと値を選択します。

   注: 選択したテーブルによって、使用可能なテンプレート値フィールドが決まります。

4. [保存] を選択します。

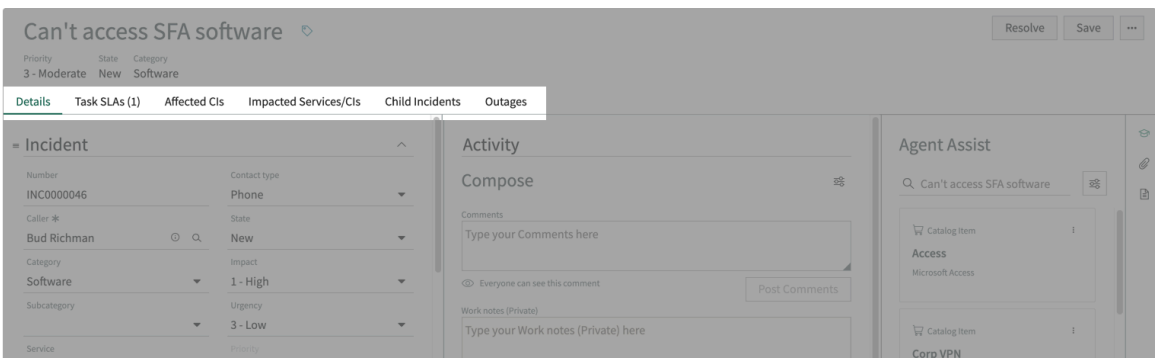
タスクの結果
テンプレート値のフィールドは、フォームの [テンプレート] セクションに表示されます。

Example:
フィールドテンプレート値の選択。

1. フォームの [テンプレート] セクションで、[テーブル] フィールドから インシデント を選択します。
2. テンプレート フィールドで、 説明 を選択し、 テスト テキスト と入力します。説明がテンプレートに追加されます。
3. [テンプレート] フィールドから [承認] を選択します。承認値を含むリストが表示されます。
4. [テンプレート] フィールドから [発信者] を選択します。発信者を選択するためのリストが表示されます。
5. [テンプレート] フィールドから [アクティブ] を選択します。レコードをアクティブ化または非アクティブ化するためのオプションが表示されます。
6. [保存] を選択します。

オープンレコードに関連する情報の取得

関連アイテムを使用して、開いているレコードに関する情報を収集し、情報を入力します。



[関連アイテム] メニューのアイテムは、タブのように動作します。いずれかをクリックすると、対応するコンテンツがフォームペインに表示されます。ワークスペースでは、フォームペインでアクティブなアイテムに下線が引かれます。メニューに表示される項目、その順序、自動的に開く項目は、システムアドミニストレーターが構成できます。

アイテムには、フォームペインで開いているレコードに関連する情報が含まれています。さまざまなアイテムをクリックすると、コンテキスト情報が表示されます。たとえば、オープンインシデントが障害が発生したサービスに関するものである場合は、[影響を受けるサービス/CI] をクリックして、他のサービスも停止していないかどうかを確認できます。インシデントが停電の場合は、[停電] をクリックして、他の場所で停電が発生しているかどうかを確認できます。

自動翻訳

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

通常、デフォルトでは [詳細] 項目が最初に表示されます。これは、開いているレコードの詳細を含む唯一のアイテムです。また、編集可能なテキストフィールドも用意されています。たとえば、問題を解決する場合は、[解決メモ] セクションに解決の説明を入力する必要があります。システムアドミニストレーターは、レコードのどのフィールドをフォームペインに表示するかを決定します。

ワークスペースの構成には、次の関連アイテムが含まれる場合があります。

関連アイテム

アイテム	Description (説明)
詳細	オープンレコードに関する詳細情報と情報を入力するためのテキストフィールド。システムアドミニストレーターは、フォームペインに表示されるレコードフィールドを指定します。このアイテムを使用して、開いているレコードについて読み取り、レコードにエントリを作成します。
タスク SLA	タスクのサービスレベルアグリーメント (SLA)。このタイプのタスクを解決するための予想期限。
影響を受ける CI	インシデントに関連する構成アイテム (CI)。多くの場合、インシデントは 1 つ以上の特定の構成アイテム (CI) に関連しています。構成管理データベース (CMDB) を実装している場合は、インシデントの解決に役立つ重要な情報が CI レコードに格納されます。構成アイテムをインシデントに関連付けて、インシデントが依存している CI にどのような影響を与えるかを確認することができます。
影響するサービス/CI	このインシデントの影響を受けるサービスと構成アイテム (CI)。
子インシデント	子インシデントは親インシデントに関連するインシデントで、インシデントはレコードビューで開きます。親インシデントのすべての作業メモまたはコメントが子インシデントにコピーされます。親インシデントが解決されると、子インシデントも解決されます。
機能停止	インシデントに関連するサービス停止がレコードビューで開きます。
ユーザーのコール	[ユーザーのコール] 関連リストには、要求者とサービスデスクエージェント間の過去のコールが表示されます。この機能は、サービスデスク Call プラグイン (com.snc.service_desk_call) を既にアクティブ化しているユーザーが利用できます。 **注:** インタラクションの [オープン対象者] フィールドの顧客名は、サービスデスクコールの [発信者] フィールドと照合され、レコードは、インタラクションプロパティ 過去のユーザーコールレコードが取得される日数 (整数) に記述された日数に基づいて取得されます。デフォルト値は **7** です。ゼロ **(0)** に設定すると、この機能は無効になります (*glide.new_call.interaction.records_age*)。
ユーザーのタスク	要求者がチャット、電話、要求、またはウォークインを通じてエージェントに連絡すると、[ユーザーのタスク] 関連リストには、その要求者のために作成された他のすべてのタスク (インシデント、問題、変更要求、要求など) がエージェントに表示されます。たとえば、要求者が、前日に作成された要求のステータスについてコールした場合、[ユーザーのタスク] 関連リストには、その要求が表示されます。インタラクションレコード内の [オープン対象者] フィールドの値が以下の値と一致している場合、ワークスペースに、[ユーザーのタスク] 関連リスト内の他のタスクが表示されます。 • インシデントレコード内の [問い合わせユーザー] フィールド • 問題レコード内の [オープン者] フィールド

自動翻訳

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

関連アイテム (続く)

アイテム	Description (説明)
	• 変更レコード内の [要求元] フィールド • サービスカタログレコードの要求元フィールド

ワークスペースレコードのドメインセパレーション

ワークスペース は標準のドメインセパレーションをサポートしています。レコードでは、正しいドメインに別のレコードを安全に作成し、レコードが関連付けられるドメインを変更し、レコードのドメインスコープをレコードセッション外のドメインに一時的に拡張できます。

ワークスペース はクロステナントインテリジェンスを使用して、追加のテナントデータにアクセスできるテナントのデータ、メタデータ、ビジネスロジック、および処理コンテキストを自動的に処理します。クロステナントインテリジェンスにより、レコードを作成すると次の動作が可能になります。

- 別のレコードから作成されたレコードは、元のレコードのドメインを継承します。
- レコードの UI アクションで作成されたレコードは、元のレコードのドメインを引き継ぎます。
- 親レコードから作成されたレコード (関連リストなど) は、親レコードのドメインを引き継ぎます。

ドメインセパレーションのクロステナントインテリジェンスの詳細については、「ドメインセパレーションとは」を参照してください。

フォーム ヘッダー画像 を設定して、レコードにドメインコンテキストを提供します。

レコードのドメインスコープを切り替える

レコードのドメインスコープを一時的にレコードセッション外のドメインに拡張します。レコードが展開され、関連リストと参照フィールドクエリが含まれるようになります。これにより、複数のドメインの問題に適用されるメインレコードを作成できます。

始める前に

まず、切り替えるドメインにアクセスする権限が必要です。

必要なロール:domain_expand_scope user ロール

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース.
2. レコードを選択します。
3. レコードのオーバーフロー UI アクションアイコン (•••) をクリックし、[ドメインスコープの切り替え] を選択します。
   これで、関連リストと参照フィールドクエリにアクセスできるようになりました。

自動翻訳

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

注: レコードがグローバルドメイン内にある場合、またはドメインとレコードドメインが一致する場合、ドメインスコープは切り替えられません。

4. レコードのオーバーフロー UI アクションアイコン (•••) をクリックし、[ドメインスコープの切り替え] を選択して、レコードに関連付けられたドメインにドメインスコープを戻します。

親のないドメインでレコードを作成する

レコードのドメインが不明で、複数のドメインにアクセスできる場合は、新しいレコードを作成します。

始める前に
レコードのフォームで発信者または会社の選択を変更して、ドメインを変更します。

必要なロール：ユーザー

手順
1. 移動先 すべて > ワークスペース > 新規レコードメニュー.
2. フォームのフィールドに入力します。

   選択した会社または発信者は、レコードを対応するドメインに関連付けます。

   注: 自動入力に使用できるデータは、アクセスできるドメインに制限されます。

3. [次へ] をクリックします。

タスクの結果
新しいレコードには、ドメインに固有のデータとルールが含まれます。

ワークスペースでタグを使用してレコードをグループ化および検索する

レコードにタグを追加してグループ化し、整理します。

始める前に
必要なロール：agent

このタスクについて
タグはレコードに追加できるラベルです。タグアイコン ( ) は、フォームヘッダーのプライマリ値の横に表示されます。

タグを使用すると、レコードをグループ化して整理できます。タグ名を作成します。これにより、タグの理由に名前が付けられます。タグは、全員、一部の人、または自分だけに表示されるようにすることができます。可視化設定では、タグを使用してレコードを検索できるユーザーを指定します。

自動翻訳

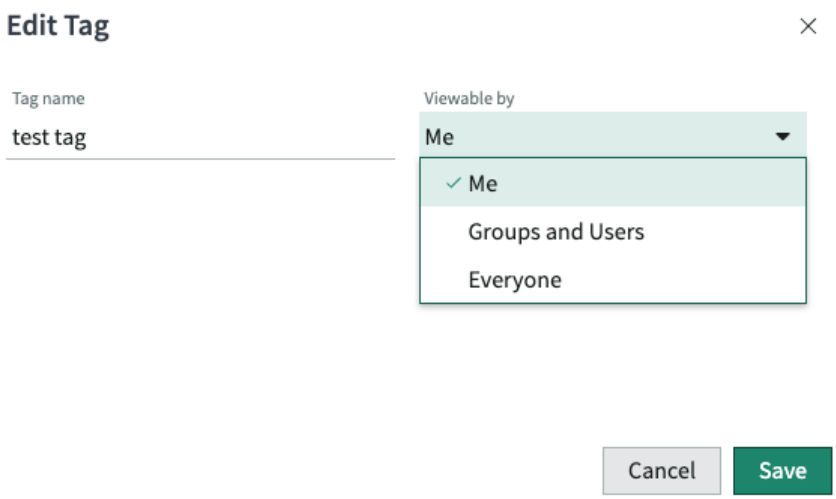
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

塗りつぶされていないタグアイコン ( ) は、レコードにタグが割り当てられていないことを意味します。タグが割り当てられて表示されると、タグアイコンが塗りつぶされます( )。

レコードにタグを付けた後、タグを使用して グローバル検索フィールドで レコードを検索するか、リストビューのフィルターアイコン ( ) を使用してレコードを検索できます。

手順

1. ワークスペース内の開いているレコードに移動します。
   たとえば、リストアイコン ( ) をクリックし 、[オープンインシデント] などのリストフィルターをクリックして、レコードをクリックします。
2. フォームヘッダーのプライマリ値の横にあるタグアイコン ( ) をクリックします。
3. [タグの追加] にタグ名を入力します。
   タグ名は、タグの組織プリンシパル (特定のインシデントに由来するすべてのレコードなど) を明らかにする必要があります。
4. [**Enter**] をクリックして、タグをレコードとともに保存します。
   さらにタグを追加できます。
   タグの可視化設定のデフォルトは非公開で、タグはタグを作成したユーザーにのみ表示されます。したがって、そのユーザーのみがタグを使用して、そのタグでラベル付けされたレコードを検索できます。
5. タグの表示設定を変更するには、タグをクリックし、[表示可能] 設定 を変更します。



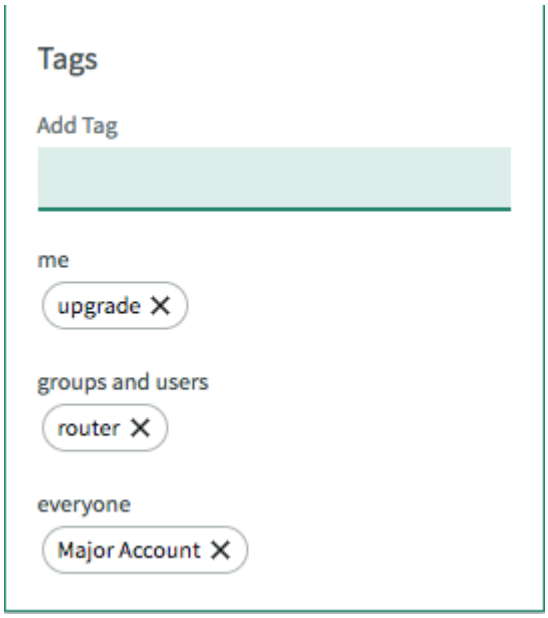
オプション	説明
自分	タグは、そのタグを作成したユーザーにのみ表示されます。そのユーザーのみがタグを使用してレコードを検索できます。この設定がデフォルトです。
グループとユーザー	タグは特定のグループまたはユーザーに表示されます。このタグを表示できるグループとユーザーを指定できます。
全員	タグは全員に表示されます。

自動翻訳

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

オプション	説明
	注: この可視化設定は、admin または tags_admin ロールのみが使用できます。

レコードには複数のタグを含めることができ、それぞれに異なる可視化設定を設定できます。



6. オプション: レコードからタグを削除するには、塗りつぶされたタグアイコン( )をクリックしてタグのリストを開き、削除するタグの横にある **[X**] をクリックします。
7. オプション: グローバル検索フィールドを使用してタグを検索します。

関連リストにレコードを追加

レコードを関連リストに追加して、インシデントに関連する情報を提供します。

始める前に

必要なロール：agent

このタスクについて

[関連アイテム] メニューに [追加] ボタンがある場合は、システムアドミニストレーターによって関連リストにレコードを追加できるようになっています。これは、開いているレコードに関連するレコードが見つかったときに行います。たとえば、オープンレコードが 1 つの場所で停電に関するものである場合、2 番目の場所で停電が発生している場合は、最初のレコードの関連リストに追加できます。

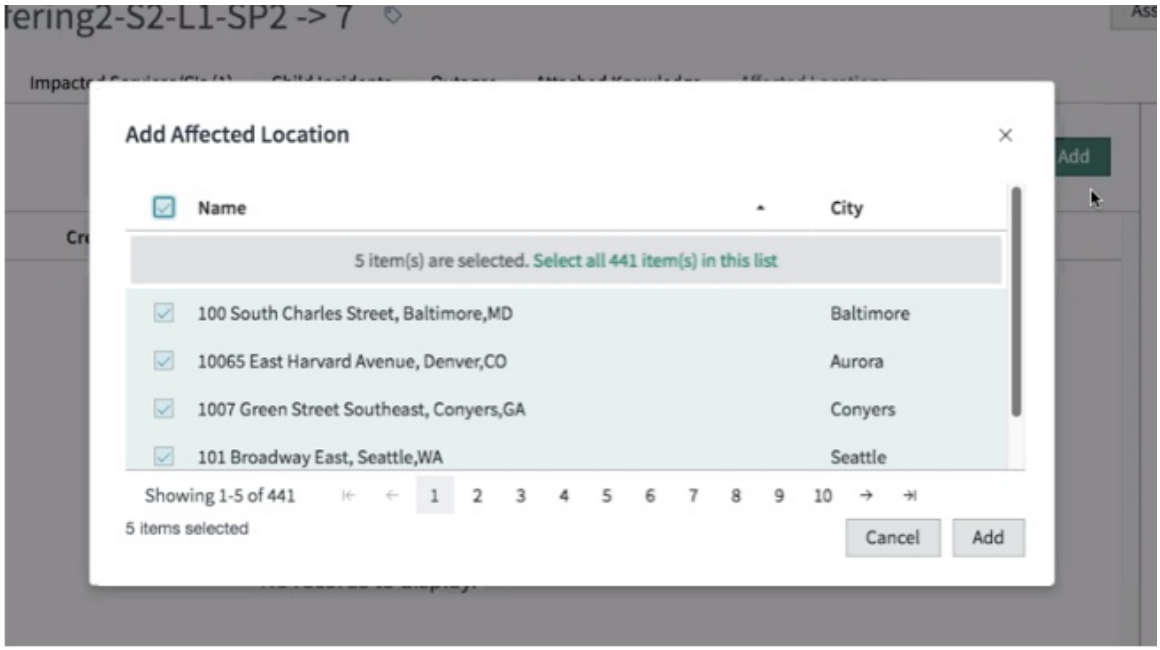
注: すべてのワークスペースに [追加] ボタンがあるわけではありません。システムアドミニストレーターによって追加されます。

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

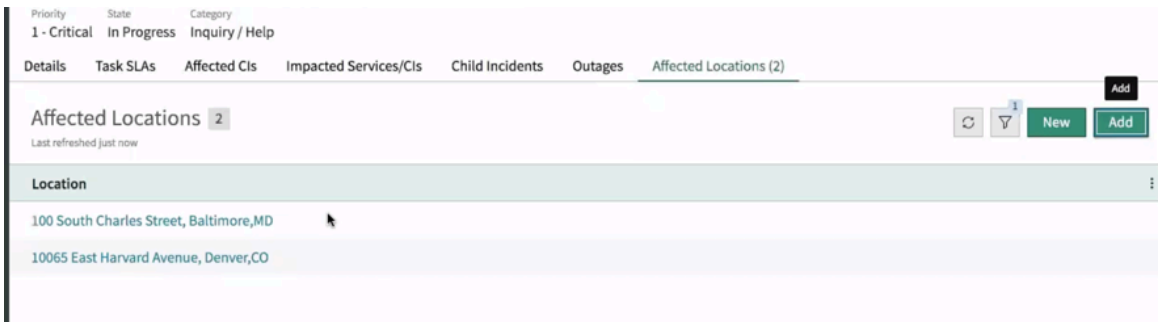
インシデントを開くときに、インシデントに関連付けられている場所を追加できます。たとえば、ある場所で停電が発生したとします。元のインシデント レポートに追加できるのと同じ停電が発生している場所が他にも見つかる場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > オープン をクリックし、インシデントをクリックして開きます。
2. [影響を受ける場所] 関連リストで、[追加] をクリックして、選択したインシデントにレコードを関連付けます。
3. ポップアップモーダルで、オープンインシデントに追加するレコードを選択します。
   レコードデータは読み取り専用です。テーブル見出しのチェックボックスをオンにすると、モーダル内のすべてのレコードが選択され、リスト内のすべてのレコードを選択するオプションが表示されます。あるページで選択したレコードは、別のページに移動しても選択されたままになります。



4. モーダルで、「 追加」をクリックします。
   選択したアドレスが [影響を受ける場所] 関連リストに表示されます。これらはcmn_locationテーブルに追加され、このインシデントに関連付けられます。



AI フィールドの推奨事項

AI フィールドの推奨事項を使用して、上位の推奨事項のリストを作成するか、 ワークスペース フォームのフィールドに自動的に入力します。

AI は、フォーム内のデータに基づいてフィールドの値を予測します。AI の推奨事項は、フィールド構成に基づいて次の方法で表示されます。

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

自動翻訳

- 推奨事項はリストとして表示でき、上位の推奨事項のリストから値を選択できます。
- 上位の推奨事項をフィールドに自動入力できます。

スパークルアイコン ( ) は、AI による推奨事項を提供するフィールドをマークします。

マウスデバイスをスパークルアイコン ( ) に合わせると、推奨事項の予測ソースに関する情報を取得します。

ワークスペースフォームのジャーナルフィールドを非表示にする

ワークスペースフォームのジャーナルフィールドを無効にして、作業メモとコメントがアクティビティストリームにのみ表示されるようにします。

始める前に
ジャーナルフィールドの非表示は、新しいレコードではサポートされていません。アクティビティストリームが表示されないため、新しいレコードにはジャーナル入力フィールドが表示されます。
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** ビュールール構成.
2. 非表示にする作業メモを含むレコードページを含む ワークスペースエクスペリエンス を選択します。
3. [ワークスペースビュールール] 関連リストからワークスペースビュールールを選択します。
4. [表示ルール] フォームで、[フォームの設定] タブを選択します。
5. 「フォーム設定」タブで、「 ジャーナル入力フィールドを非表示」を選択します。
6. [更新] を選択します。

アクティビティストリームを検索

キーワードアクティビティストリームを使用して検索し、作業メモ、メール、コメントの結果をより効率的に見つけることができます。

始める前に
必要なロール:workspace_user

手順

1. アクティビティストリームで [ ] を選択します。
2. **注:** キーワードは、作業メモ、コメント、およびメールでのみ強調表示されます。キーワード条件に一致しないアクティビティストリームエントリは、入力時に除外されます。添付ファイルのキーワード検索も可能ですが、ハイライト表示されず、代わりにアクティビティストリームに添付ファイルが表示されます。

   検索アクティビティストリームの検索バーでキーワードを使用して検索し、結果を見つけます。

自動翻訳

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

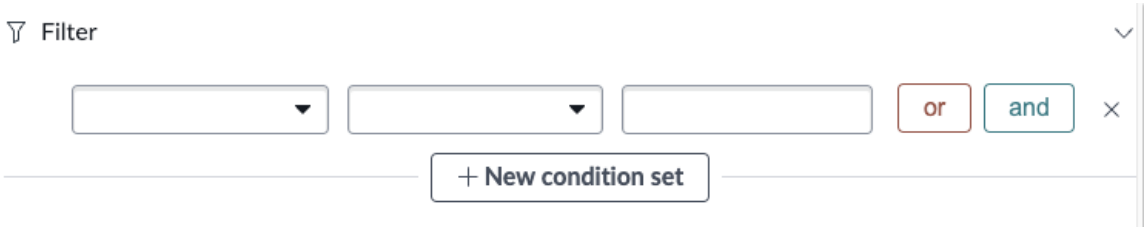
参照リストでの条件ビルダーの使用

参照リストで条件ビルダーを使用して結果をフィルタリングします。

始める前に
必要なロール:workspace_user

手順

1. [レコードの検索] アイコン
2. Filter
3. レコード検索をフィルタリングする条件を追加します。



4. 条件を追加するには、**[+** 新しい条件セット] を選択します。
5. **[Run** (実行)] をクリックします。

フォームオプションをさらに使用する

ワークスペースフォームで追加機能を使用するには、その他のフォームオプションを選択します。フォームのエクスポート、フォームのリロード、URL または Sys ID のコピー、フォーム XML の表示を行うことができます。

始める前に

必要なロール：agent

自動翻訳

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

手順

1. フォームのメニューアイコン (⋮) を選択します。
2. [その他のフォームオプション] メニューから必要なフォーム機能を選択します。
   - 注釈のオフ/オンの切り替え:フォーム注釈を切り替えます。
   - フォームの再ロード:フォームを再ロードする場合に選択します。
   - エクスポート:フォームを PDF または XML エクスポートタイプにエクスポートする場合に選択します。PDF エクスポートを縦向きまたは横向きの出力に向けます。
   - **URL** のコピー:フォームの URL をクリップボードにコピーする場合に選択します。
   - **sys_id**のコピー:sys_idをクリップボードにコピーする場合に選択します。このアクションはアドミンのみが使用できます。
   - **XML** の表示:フォームのドキュメントツリーを表示する場合に選択します。このアクションはアドミンのみが使用できます。
   - フォームのカスタマイズ:表示するフィールドを追加または削除してフォームをカスタマイズする場合に選択します。
3. **注:** 右クリックアクションは、フォームヘッダーをクリックした場合にのみ使用できます。

   ワークスペースで右クリックアクションを使用するには、フォームヘッダーを右クリックします。[セクションに移動] ナビゲーションとその他のフォームオプションリストが表示されます。
4. ヘッダーを右クリックするか、[その他のフォームオプション] メニューを使用してセクションにジャンプすることもできます。
   - インシデント
   - メモ
   - Related Records (関連レコード)
   - 解決情報

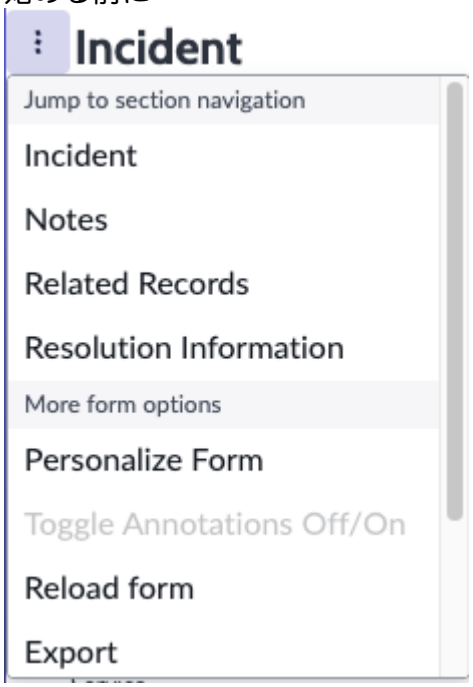
カスタマイズフォームの使用

[フォームをカスタマイズ] を選択して、好みに応じてフォームビューに表示されるフィールドを追加または削除します。

自動翻訳

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

始める前に



必要なロール：agent

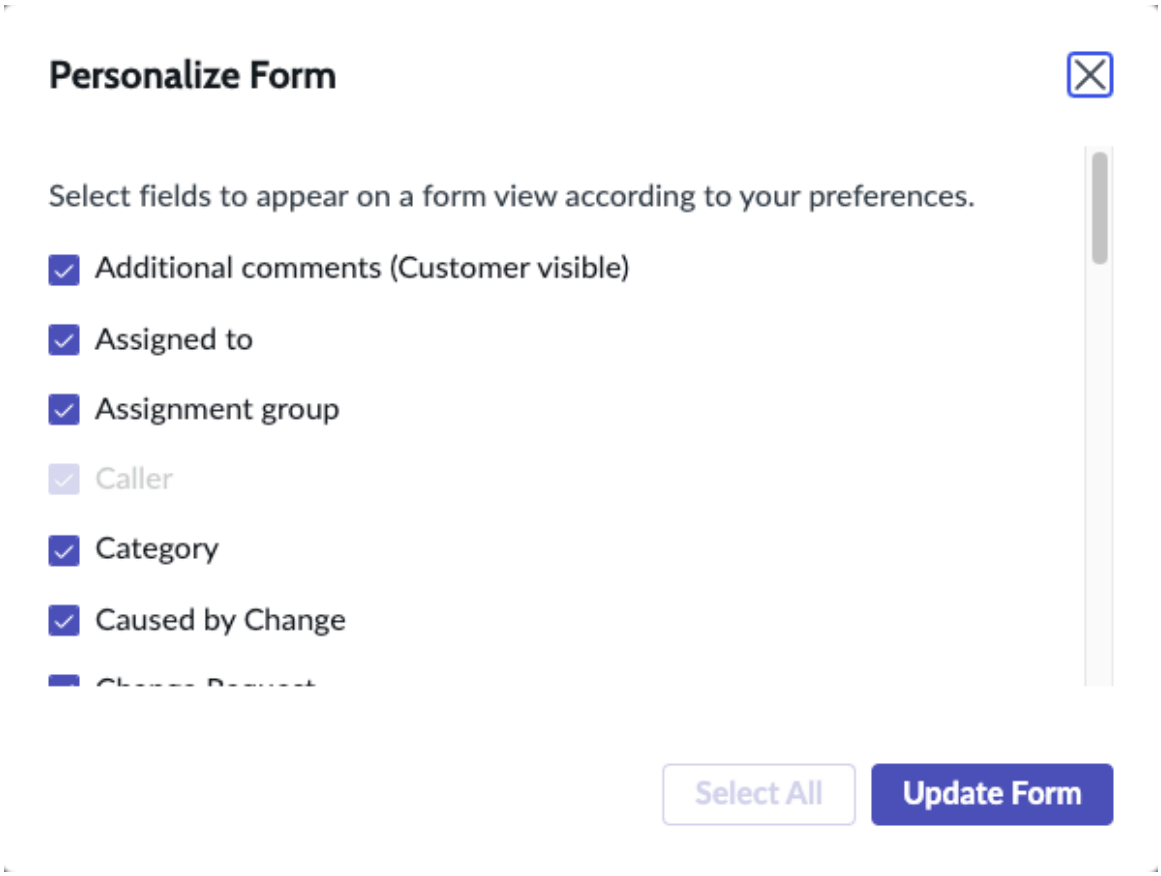
手順

1. 注: また、右クリックアクションを利用し、フォームヘッダーを右クリックして 、[その他のフォームオプション] リストを表示することもできます。

   フォームのメニューアイコン (⋮ を選択します。
2. [その他のフォームオプション] リストから [フォームをカスタマイズ] を選択します。

自動翻訳

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



3.

4. [フォームを更新] を選択して変更を送信します。

フォームの最初のセクションタイトルを非表示にする、または見出しレベルを変更する

最初のセクションタイトルを非表示にするか、フォームに表示されるセクション見出しのレベルを変更して、UI ビルダーで ワークスペース をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：ui_builder_admin

手順

1. UI ビルダーで既存のワークスペースページを開くか、新しいページを作成します 。
2. オプション: ワークスペースフォームの最初のセクションタイトルを非表示にするには、次の手順に従います。
   a. ワークスペースページでフォームを選択します。
   b. フォーム コントローラーに移動し、[最初のセクション タイトルを非表示] を選択します。
3. オプション: 見出しレベルを変更するには:
   a. ワークスペースページでフォームを選択します。
   b. フォームで編集するヘッダーを選択し、フォームコントローラーに移動します。
   c. [レベル] メニューから見出しレベルを選択します。

フィールドの自動サイズ変更を構成する

複数行のテキスト、HTML、ジャーナルフィールドを有効にすると、エージェントがスクロールしなくても長いコンテンツが自動的に表示されます。

自動翻訳

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

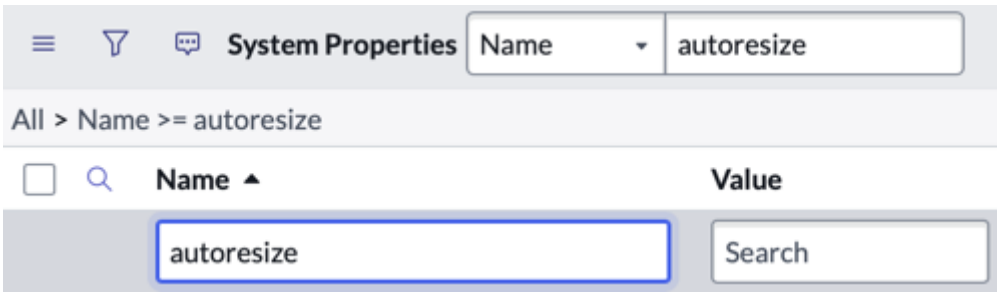
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。

2. 検索値として [名前] を選択し、検索バーに「 `autoresize` 」と入力します。



3. 自動サイズ変更システムプロパティを選択して、自動サイズ変更を有効にし、行数制限を設定します。

自動サイズシステムプロパティ

自動サイズ変更システムプロパティを設定して、ユーザーが複数行テキスト、HTML、およびジャーナルフィールドのサイズを自動的に調整できるようにします。

システムプロパティ名	関数	構成
glide.ui.textarea.autoresize.max_lines	すべての textarea フィールドで textarea コンポーネントに表示されるスクロールバーの後の行番号を決定します。	自動的にサイズ変更されるテキスト領域フィールドの最大値を入力します。
glide.ui.journal.use_html	テキストエリアサブタイプのすべてのジャーナルフィールドを HTML エディターフィールドに変換します。	[値] フィールドを **[true]** に設定します。
glide.ui.journal.html.editor.autoresize	HTML サブタイプのすべてのジャーナルフィールドで自動サイズ変更プラグインをアクティブ化します。	[値] フィールドを **[true]** に設定します。
glide.ui.journal.html.editor.autoresize.max_lines	HTML サブタイプのすべてのジャーナルフィールドで、HTML エディターコンポーネントに表示されるスクロールバーの後の行番号を決定します。	*glide.ui.journal.html.editor.autores* が true に設定されている場合に有効です。自動的にサイズ変更されるジャーナルフィールドの最大値を入力します。
glide.ui.html.editor.autoresize.max_lines	すべての HTML フィールドで HTML エディターコンポーネントに表示されるスクロールバーの後の行番号を決定します。	autoresize が *glide.ui.html.editor.v5.enabled_plug* に追加されている場合に有効です。自動的にサイズ変更される HTML フィールドの最大値を入力します。

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

システムプロパティ名	関数	構成
glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugins	指定されたプラグインを使用して HTML エディターの特定の機能の可用性を制御します。	自動サイズ変更プラグインを追加します。
glide.activity.compose.textarea.activity_line_limit	すべての textarea フィールドの textarea コンポーネントに表示されるスクロールバーの後アクティビティストリーム 行番号を決定します。	自動的にサイズ変更されるテキスト領域フィールドの最大値を入力します。
glide.activity.compose.html.autoresize.journal_line_limit	HTML サブタイプのすべてのジャーナルフィールドで、HTML エディターコンポーネントに表示されるスクロールバー アクティビティストリーム後の行番号を決定します。	*glide.activity.compose.html.autoresi* が true に設定されている場合に有効です。自動的にサイズ変更されるジャーナルフィールドの最大値を入力します。
glide.activity.compose.html.autoresize	HTML サブタイプのすべての アクティビティストリーム ジャーナルフィールドで自動サイズ変更プラグインをアクティブ化します。	[値] フィールドを **[true]** に設定します。

ワークスペースでモーダルのサイズを変更する

モーダルのサイズを変更して、水平方向および垂直方向にスクロールせずにコンテンツを表示します。

始める前に
必要なロール:workspace_user

手順

1. レコードを開きます。
2. レコードビューで、フィールド内の検索アイコン ( ) を選択します。
3. モーダルで、モーダルのエッジとコーナーにカーソルを合わせます。

   二重矢印カーソル ( ) が表示されます。
4. 二重矢印カーソルを使用して、モーダルの端と角をカスタムサイズにドラッグします。

ワークスペースユーザーがモーダルのサイズを変更できるようにする

ユーザーがモーダルのサイズを手動で変更できるようにするには、 UI ビルダー を使用します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. UI ビルダー でレコードページを開きます。

   a. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.

   b. 作業するエクスペリエンスを開くか、または **[+** 作成] を選択してエクスペリエンスを作成します。

自動翻訳

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

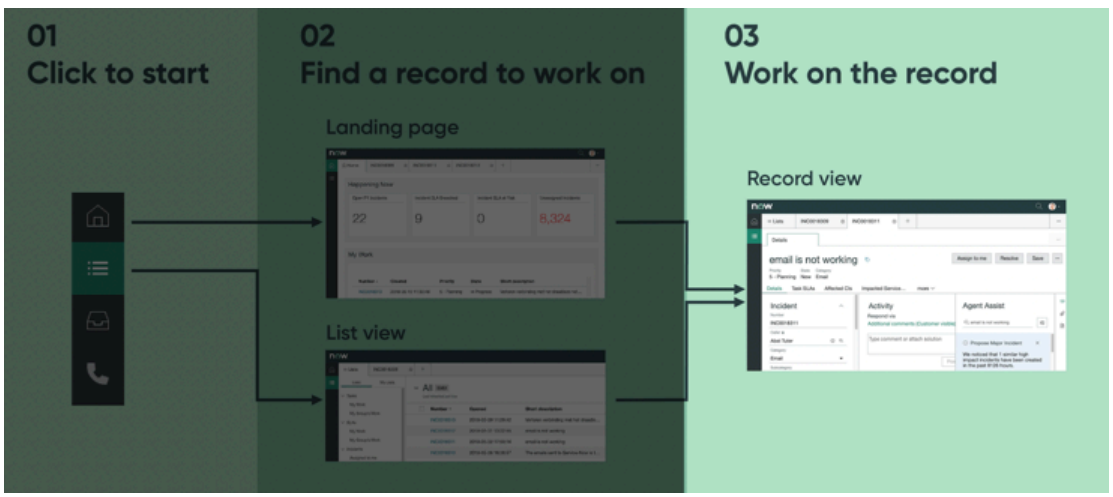
エクスペリエンスの作成の詳細については、「UI ビルダー でユーザーがアプリケーションをどのように操作するかを構成する」を参照してください。

c. エクスペリエンスでレコードページを開くか作成します。
UI ビルダー でのレコードページの作成の詳細については、「UI ビルダー の学習」を参照してください。

2. モーダルのサイズ変更を有効化:
   a. [モーダル] で、編集するモーダルを選択します。
   b. モーダルのパネルで、[サイズ変更を有効にする]をオンにします。
   c. サイズ変更の最小の高さと幅を入力します。
3. 既存のボタンを開いてモーダルを開くか、新しいボタンを作成してモーダルを開きます。
UI ビルダー でモーダルを開くボタンの作成の詳細については、「UI ビルダー の学習」を参照してください。
   a. ボタンのパネルで、[イベント]タブを選択します。
   b. [+ イベント ハンドラーの追加] を選択し、 [継承されたイベント ハンドラー] の下にある [モーダル ダイアログを開くまたは閉じる] を選択します。
   c. [モーダルを開く] ダイアログをオンにしてサイズ変更を有効にし、構成したモーダルを選択します。
   d. [追加] を選択し、 [保存] を選択します。
4. サイズ変更を有効にするプレビューモーダル:
   a. [プレビュー] を選択します。
   b. プレビューが開いたら、[モーダルを開く] を選択します。
定義したモーダルが開きます。
   c. モーダルを閉じ、ブラウザーの戻るボタンを選択してエクスペリエンスのメイン画面に戻ります。

でのオープンレコードの問題への対応 ワークスペース

次のセクションを使用して、未解決のレコードで扱っている問題に対する回答を見つけてください。

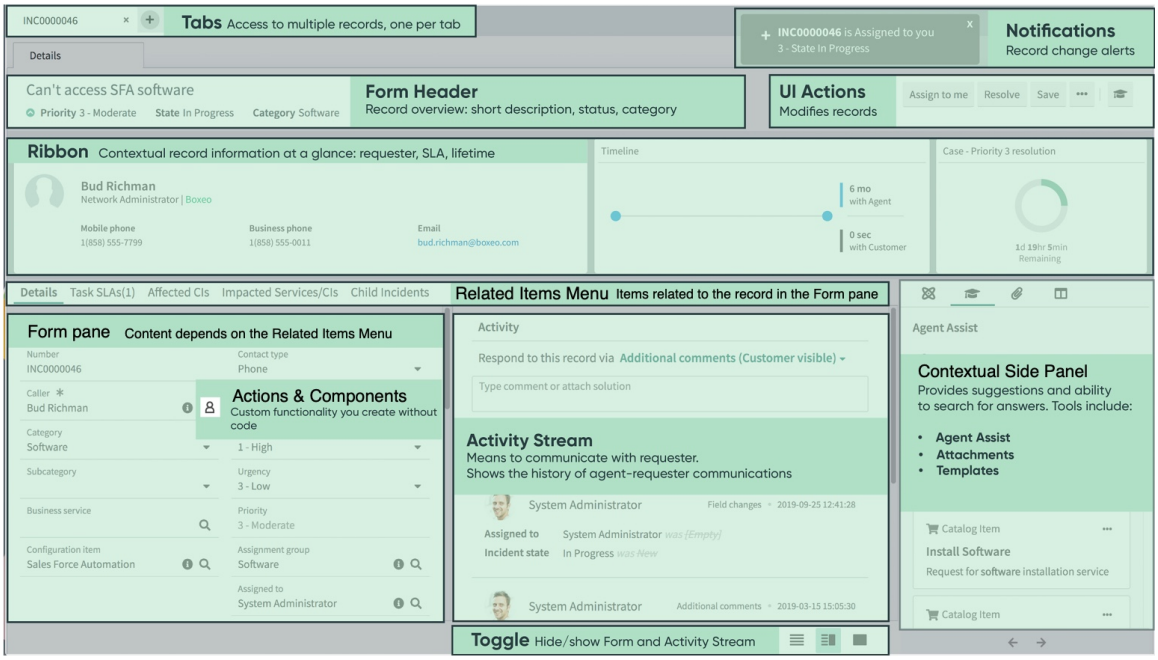


自動翻訳

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

目前の問題に応じて、要求者のためにハードウェアコンポーネントを注文したり、問題を解決するためにサーバーを再起動したり、ソフトウェアの問題を解決するためにインシデントレコードを作成してアサインしたりします。

ランディングページまたはリストビューを使用してレコードを開くと、ワークスペースはレコードに関する多くの情報を提供します。問題を理解して解決するために、ワークスペースのさまざまな部分を確認する方法を以下に示します。



1. フォームヘッダーで、レコードの簡単な説明、優先度、ステータス、および問題カテゴリを読みます。
2. リボンで、要求者、問題がオープンになっている期間、および問題を解決するための SLA の内容を確認します。
3. [フォーム] ペインの [詳細] タブで、問題に関する詳細情報をスクロールします。
4. [関連アイテム] メニューでタブをクリックすると、関連インシデントなど、開いているレコードに関連する情報が表示されます。情報が [フォーム] ペインに表示されます。
5. コンテキストサイドパネルで、問題の解決に役立つ可能性のある エージェントアシスト によって自動的に表示される検索結果を確認します。
6. アクティビティストリームで、この問題を解決するために自分または他のエージェントが実行したアクションの履歴について確認します。
7. [アクティビティストリーム] ペインの [作成] セクションで、要求者へのコメントを書き込むか、問題解決の進捗状況について自分自身や他のエージェントにメモします。

次

ワークスペースの各部分を調べて問題に関するコンテキスト情報を取得する方法を理解できたので、解決策を見つける方法を見てみましょう。

でのメール経由のコミュニケーション ワークスペース

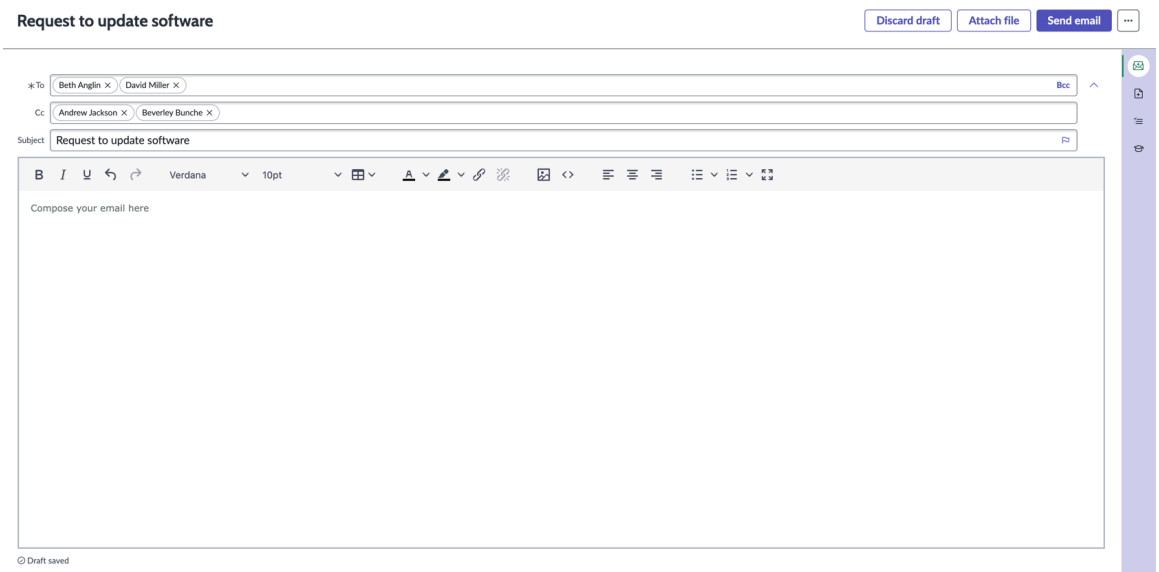
ワークスペース で問題に取り組んでいる要求者とエージェントにメールを送信します。

ワークスペース メールクライアントを使用すると、発信者や他のエージェントにメールを送信できます。使用できるメールクライアントには 2 つのバージョンがあります。

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

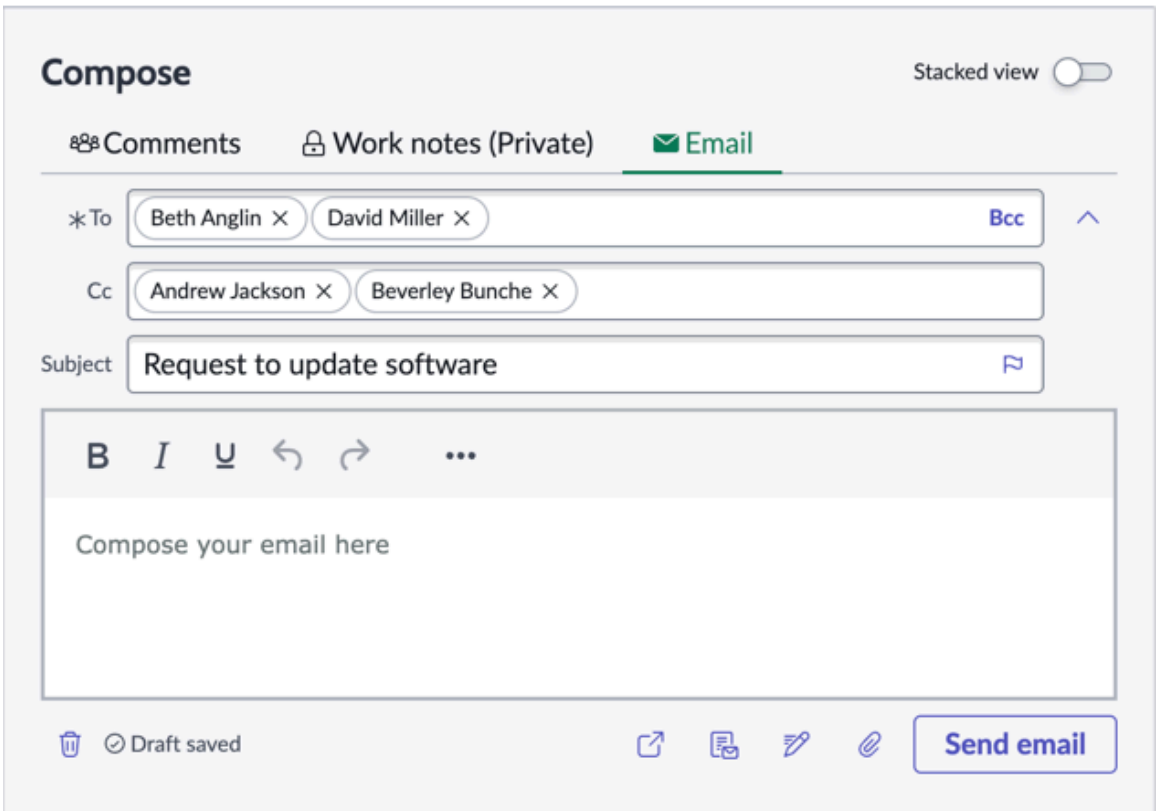
完全なメールコンポーザー

完全なメールコンポーザーを使用すると、別のワークスペースタブからメールの下書きを作成して送信できます。



ミニメールコンポーザー

ミニメールコンポーザーを使用すると、レコードページから直接メールを作成して送信できます。



フルメールコンポーザーからのメールの作成

別のワークスペースタブ内で要求者とエージェントに送信するメールを作成します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:email_composer

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. レコードビューからその他のアクションアイコン ( ) を選択し、[メールの作成] を選択して、メールコンポーザー全体を開きます。
3. 可能な場合は、[返信先] または [差出人] フィールドに入力します。

   このフィールドでは、メールの受信後に受信者が返信できる相手を指定します。自分以外のエンティティを指定することもできます。たとえば、IT サービスデスクなどです。
4. [宛先] フィールドで、メール受信者を追加します。
   [**Cc/Bcc**] を選択して、Cc と Bcc の受信者を追加することもできます。
5. [件名] フィールドに件名を入力します。
6. オプション: 二重山かっこアイコン ( ) を選択して、すべての受信者フィールドを含むメールヘッダーを非表示にします。
7. メール本文を作成します。
   メール本文にクイックメッセージを挿入できます。詳細については、「クイックメッセージを挿入」を参照してください。

   メールにファイルを添付できます。詳細については、「フルメールコンポーザーからメールにファイルを追加する」を参照してください。
8. [送信] を選択します。
   下書きは、設定された秒数が経過すると自動的に保存されます。メールドラフトの検索の詳細については、「 メールコンポーザー全体からメールドラフトをレビューする」を参照してください。

タスクの結果
送信されたメールは [メール] リストで確認できます。詳細については、「メールのレビュー」を参照してください。

完全なメールコンポーザーでメールテンプレートを使用する

メールを手動で作成するのではなく、[メールの作成] ページでメールテンプレートを選択することで、一般的な問題に対するメールをすばやく作成します。

始める前に
必要なロール:email_composer

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. メニューアイコン ( ) と [メールの作成] を選択して、[メールの作成] ページを開きます。
3. [エージェントアシスト] パネルで、メールテンプレートアイコン ( ) を選択します。
4. [メールテンプレート] パネルからメールテンプレートを選択します。
5. メニューアイコン ( ) を選択し 、[テンプレートを適用] を選択します。

クイックメッセージを挿入

事前定義されたコンテンツをメールメッセージに挿入します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:email_composer

手順

1. メールドラフトを開きます。
2. クイックメッセージアイコン ( ) を選択します。
3. [クイックメッセージ] リストから、 挿入 アイコン ( ) を選択してクイックメッセージを選択します。

フルメールコンポーザーからメールにファイルを追加する

コンピューターまたは関連レコードのファイルをメールに添付して、メールコンポーザー全体から要求者またはエージェントに送信します。

始める前に
必要なロール:email_composer

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. レコードビューからその他のアクションアイコン ( ) を選択し、[メールの作成] を選択して、メールコンポーザー全体を開きます。
3. オプション: コンピューターからファイルを添付します。
   a. [メールの作成] ページから [ファイルの添付] を選択します。
   b. [コンピューターから] を選択します。
   c. コンピューターからファイルを選択します。
      一度に複数のファイルを選択できます。ファイルは同時にアップロードされます。

      (Optional) または、コンピューターから ワークスペースにファイルをドラッグすることもできます。フォルダーを添付することはできません。
4. オプション: 関連レコードからファイルを添付します。
   a. [メールの作成] ページから [ファイルの添付] を選択します。
   b. [レコードから] を選択します。
   c. ウィンドウで、添付するファイルを選択します。
   d. [追加] を選択します。

次のタスク
オプションで、[非表示でない場合は 添付ファイルを非表示 にする] と [非表示時に 添付ファイルを表示] を選択して、メールドラフトの添付ファイルを表示または非表示にすることができます。各添付ファイルの横にあるメニューアイコン ( ) を選択して、追加のアクションを実行することもできます。

- ダウンロード:ファイルをコンピューターにダウンロードします。
- 名前の変更:添付ファイルの名前を変更します。ファイル名の最初の 100 文字のみが表示されます。
- 削除:メールから添付ファイルを削除します。

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

自動翻訳

メールコンポーザー全体からメールドラフトをレビューする

後で使用するために保存されたメールを表示したり、完全なメールコンポーザーから現在のドラフトを自動的に保存しながら新しいメールを作成したりできます。

始める前に

必要なロール:workspace_user

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. レコードビューからその他のアクションアイコン ( ) を選択し、[メールの作成] を選択して、メールコンポーザー全体を開きます。
3. **注:** メールの下書きを手動で保存するボタンの代わりに、下書きは自動的に保存されます。

   その他のオプションアイコン ( ) を選択して、ドラフトを表示します。
4. メニューからアクションを選択します。
   - [下書きを管理] を選択して、すべてのメールの下書きを表示します。
   - [新しいメールを作成] を選択して、現在のドラフトを自動的に保存しながら新しいドラフトを作成します。
5. [下書きを管理] モーダル内で複数の下書きを削除します。
   a. メニューから [下書きを管理] を選択して、[下書きを管理] モーダルを開きます。
   b. リストからドラフトを選択します。
   c. [削除] を選択します。

ミニメールコンポーザーからのメールの作成

レコードを離れることなくメールを送信します。

始める前に

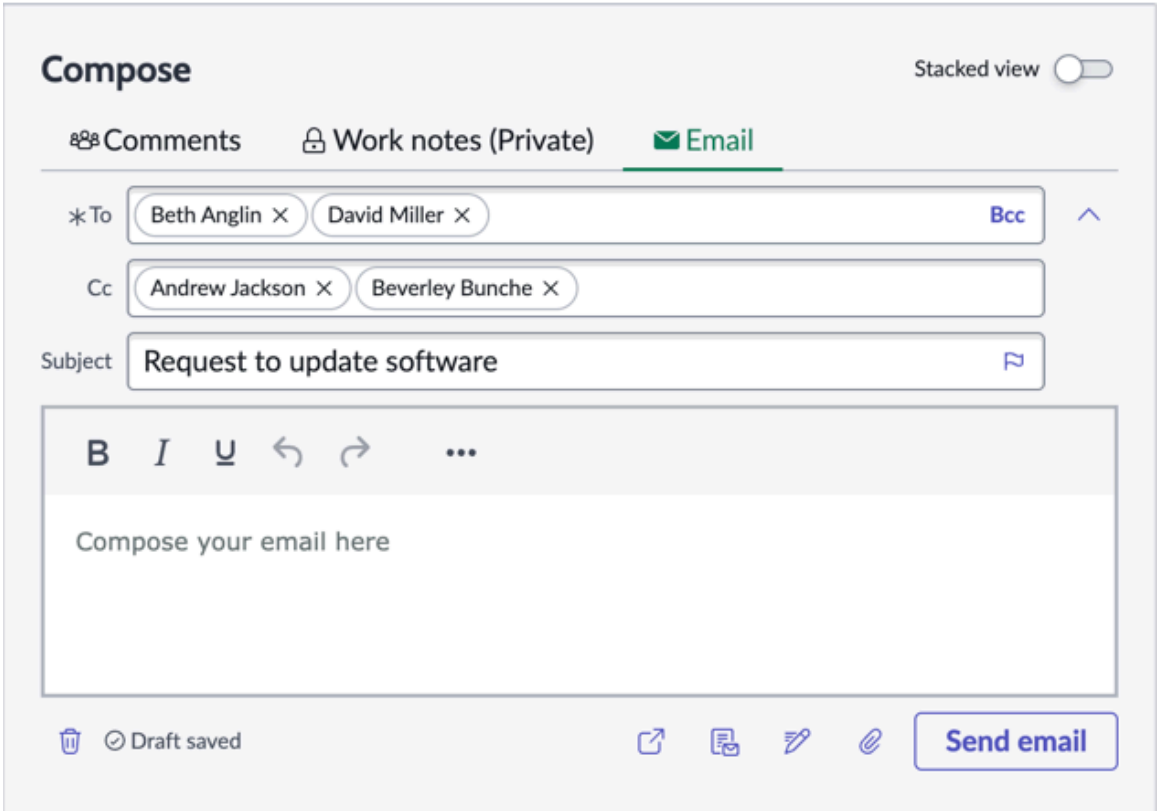
必要なロール:email_composer

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. [作成] で [メール] タブを選択します。
   新しいワークスペースタブからメールを作成するのと同じ機能を使用してメールドラフトが開きます。

自動翻訳

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



3. 可能な場合は、[返信先] または [差出人] フィールドに入力します。

   このフィールドでは、メールの受信後に受信者が返信できる相手を指定します。自分以外のエンティティを指定することもできます。たとえば、IT サービスデスクなどです。

4. [宛先] フィールドで、メール受信者を追加します。
   [**Cc/Bcc**] を選択して、Cc と Bcc の受信者を追加することもできます。
5. [件名] フィールドに件名を入力します。
6. オプション: 二重山かっこアイコン (^) を選択して、すべての受信者フィールドを含むメールヘッダーを非表示にします。
7. メール本文を作成します。
   メールテンプレートをメール本文に挿入できます。詳細については、「ミニメールコンポーザーでメールテンプレートを使用する」を参照してください。

   メールにファイルを添付できます。詳細については、「ミニメールコンポーザーからメールにファイルを追加する」を参照してください。

8. [送信] を選択します。
   下書きは、設定された秒数が経過すると自動的に保存されます。メールドラフトの検索の詳細については、「ミニメールコンポーザーからメールドラフトを確認する」を参照してください。

タスクの結果
送信されたメールは [メール] リストで確認できます。詳細については、「メールのレビュー」を参照してください。

ミニメールコンポーザーでメールテンプレートを使用する

メールを手動で下書きする代わりに、レコードビューでメールテンプレートを選択することで、一般的な問題に対するメールをすばやく作成します。

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

始める前に
必要なロール:email_composer

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. [作成] パネルの [メール] タブを選択して、ミニメールコンポーザーを開きます。
3. メールフッターから、メールテンプレートアイコン ( ) を選択します。
4. テンプレートを適用するには、利用可能なテンプレートのリストからテンプレートを選択するか、必要なテンプレートを検索します。

ミニメールコンポーザーからメールにファイルを追加する

コンピューターまたは関連レコードから、ミニメールコンポーザーから要求者またはエージェントにファイルをメールに添付して送信します。

始める前に
必要なロール:email_composer

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. [作成] で [メール] タブを選択して、メールドラフトを開きます。
3. オプション: コンピューターからファイルを添付します。

   a. 添付ファイルアイコン ( ) を選択します。

   b. [コンピューターから] を選択します。

   c. コンピューターからファイルを選択します。
   一度に複数のファイルを選択できます。ファイルは同時にアップロードされます。

   (Optional) または、コンピューターから ワークスペースにファイルをドラッグすることもできます。フォルダーを添付することはできません。

4. オプション: 関連レコードからファイルを添付します。

   a. レコード内の添付ファイルアイコン ( ) を選択します。
   b. [レコードから] を選択します。
   c. ウィンドウで、添付するファイルを選択します。
   d. [追加] を選択します。

次のタスク
オプションで、[非表示でない場合は 添付ファイルを非表示 にする] と [非表示時に 添付ファイルを表示] を選択して、メールドラフトの添付ファイルを表示または非表示にすることができます。各添付ファイルの横にあるメニューアイコン ( ) を選択して、追加のアクションを実行することもできます。

- ダウンロード:ファイルをコンピューターにダウンロードします。
- 名前の変更:添付ファイルの名前を変更します。ファイル名の最初の 100 文字のみが表示されます。
- 削除:メールから添付ファイルを削除します。

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

自動翻訳

ミニメールコンポーザーからメールの下書きを確認する

後で使用するために保存されたメールを表示したり、完全なメールコンポーザーから現在のドラフトを自動的に保存しながら新しいメールを作成したりできます。

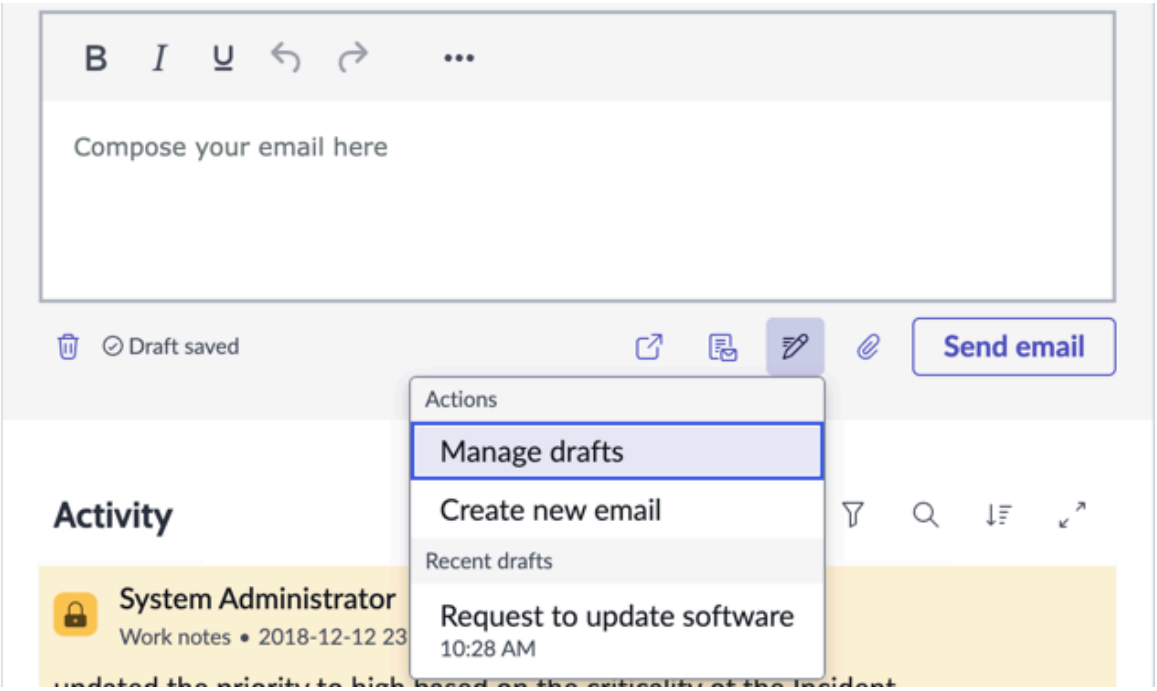
始める前に

必要なロール:email_composer

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. [作成] パネルの [メール] タブを選択して、ミニメールコンポーザーを開きます。
3. 注: メールの下書きを手動で保存するボタンの代わりに、下書きは自動的に保存されます。

   メールフッターからドラフトアイコン ( ) を選択して、ドラフトにアクセスします。
   メニューが開き、アクションのリストと最近の 3 つのドラフトが表示されます。



4. アクションまたは最近のドラフトを選択します。
   - [下書きを管理] を選択して、すべてのメールの下書きを表示します。
   - [新しいメールを作成] を選択して、現在のドラフトを自動的に保存しながら新しいドラフトを作成します。
5. [ドラフトを管理] モーダルから複数のドラフトを削除します。
   a. [下書きを管理] を選択して、[下書きを管理] モーダルを開きます。
   b. リストからドラフトを選択します。
   c. [削除] を選択します。

メール受信者の編集と移動

個々の受信者を手動で削除して追加するのではなく、[宛先]、[CC]、および [BCC] の各メールフィールド間で受信者を編集して移動します。

自動翻訳

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

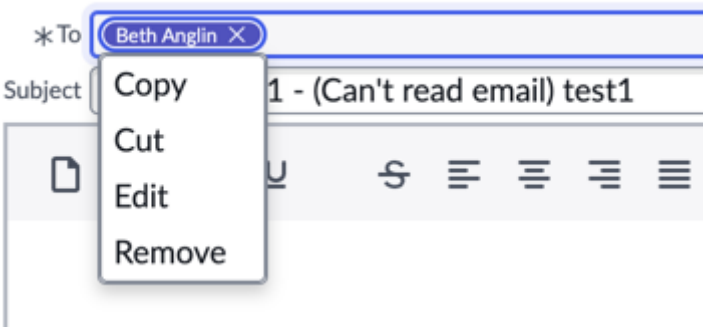
始める前に
必要なロール:email_composer

手順

1. レコードを開きます。
2. レコードビューの [作成] パネルの [メール] タブを選択するか、[メールの作成] ページを開きます。
3. メールアドレスをコピーして貼り付けるか、受信者のメールアドレスを手動で入力して、受信者を目的のメールフィールドに追加します。
   メール受信者は、個々のピルアイコン ( ) で構成されます。

   無効なメールアドレスを入力すると、メールアドレスのピル内に感嘆符アイコン ( ) が表示され、[メールを送信 **(Send email)]** ボタンが非アクティブになります。

   ブロックされたメールアドレスを入力すると、ブロック済みアイコン ( ) がメールアドレスのピル内に表示され、[メールを送信 **(Send email)]** ボタンが非アクティブになります。
4. ピルアイコンをドラッグして、受信者を別のフィールドに移動します。
5. 受信者を右クリックします。
   [編集] を選択して受信者のメールアドレスを編集し、[コピー と 切り取り] で受信者をコピーして貼り付け、[削除] で受信者を削除できます。



6. オプション: 複数の受信者を選択するには、キーボードとマウスのショートカットを使用します。
   参照については、「メールフィールドに受信者を追加するためのキーボードとマウスのデバイスのショートカット」を参照してください。

メール受信者を追加するためのキーボードとマウスのデバイスのショートカット

個々の受信者を追加する代わりに、キーボードとマウスのデバイスのショートカットを使用して、[宛先]、[CC]、および [BCC] メールフィールドで受信者を追加および削除します。

キーボードショートカット

- 受信者間を移動する: 左 または 右
- 複数の受信者を選択する: **Shift +** 左 または **Shift +** 右
- フィールド内のすべての受信者を選択: **Cmd + A** (Mac) または **Ctrl + A** (Windows)

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

マウスデバイスのショートカット

- 複数の受信者を選択する: **Cmd** + クリック (Mac) または **Ctrl** + クリック (Windows)
- 受信者のカスタム範囲を選択する:範囲内の最初の受信者をクリックし、範囲内の **Shift** + 最後の受信者をクリック

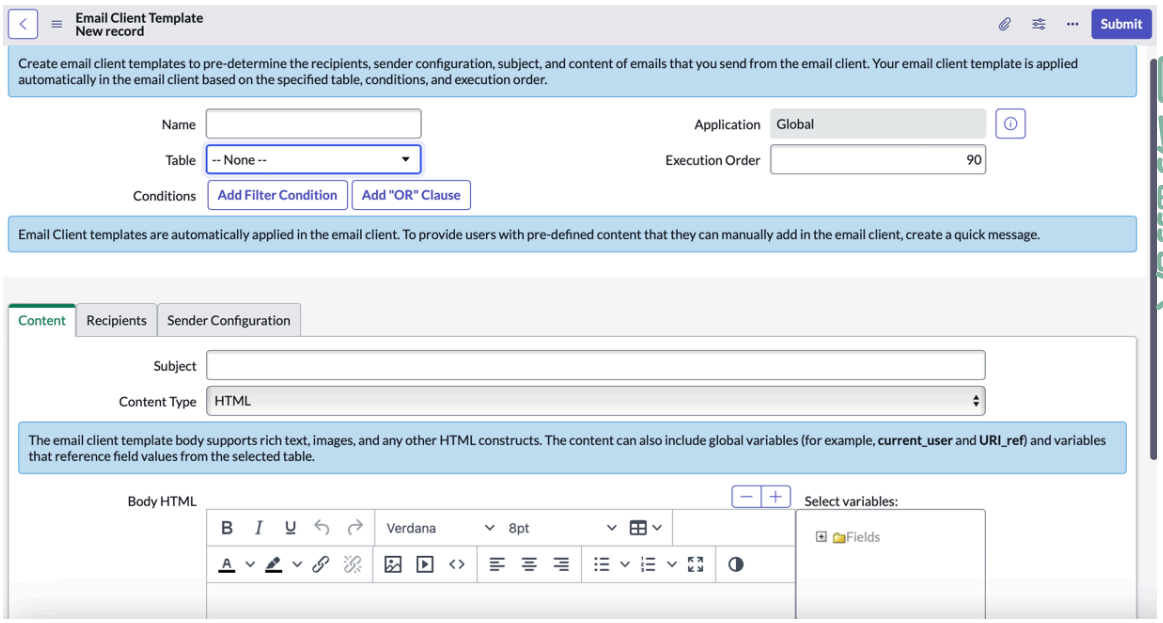
メールテンプレートの構成

エージェントが一般的な問題に対するメールをすばやく作成できるように、新しいメールテンプレートを構成します。

始める前に
必要なロール：email_client_admin

手順

1. 移動先 すべて > メールクライアント > メールクライアントテンプレート.
2. [メールクライアントテンプレート] ページの [新規] ボタンを選択して、新しいメールテンプレートを設定します。
3. 必要なテンプレート設定をフィールドに入力します。
4. [送信] を選択します。



UI ビルダーのレコードページに [メールテンプレート] タブを追加する

ワークスペースで最新バージョンの標準レコードページが使用されていない場合は、メールテンプレート用のタブを UI ビルダーに手動で追加します。

始める前に
必要なロール：email_client_admin

ワークスペースが標準レコードページを使用してビルドされている場合、[メールテンプレート] タブはデフォルトで使用可能であり、 UI ビルダー に [メールテンプレート] タブを手動で追加する必要はありません。

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

手順

1. UI ビルダー でレコードページを開きます。

   a. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.

   b. 作業するエクスペリエンスを開くか、または **[+** 作成] を選択してエクスペリエンスを作成します。
   エクスペリエンスの作成の詳細については、「 UI ビルダー でユーザーがアプリケーションをどのように操作するかを構成する 」を参照してください。

   c. エクスペリエンスでレコードページを開くか作成します。
   UI ビルダー でのレコードページの作成の詳細については、「 UI ビルダー の学習 」を参照してください。

2. [タブ] サイドバーで **[+** コンポーネントを追加] を選択して、メールテンプレートのタブをサイドバーに追加します。
3. タブコンポーネントを追加します。
4. [タブの設定] パネルで、各フィールドに次の設定を追加します。

フィールド名	構成
タブラベル	メールテンプレートを入力します。
アイコン	「エンベロープ・プラス・アウトライン」を選択します。
タブを非表示	`IF(@data.record.isEmailClientEnabled,false,true)` と入力します。

5. [作成] を選択します。
6. コンテキスト検索を適用するようにエージェントアシストを構成します。
   a. 移動先 タブサイドバー > メールテンプレート **(Flex)**.
   b. **[+** コンポーネントの追加] を選択し、 [エージェントアシスト] を選択します。

   c. 注: エージェントアシストプリセットが利用可能な場合は、次のフィールドが自動入力されます。これらの手順は、エージェントアシストプリセットが使用できない場合にのみ必要です。

   [エージェントアシスト] パネルで [テーブル構成] プロパティを [メールテンプレート [グローバル]] に変更します。

   d. [イベント] タブを開き、[メールテンプレートを適用] で **[+** イベントハンドラーを追加] を選択します。

7. 注: エージェントアシストプリセットが利用可能な場合、このフィールドは自動入力されます。この手順は、エージェントアシストプリセットが使用できない場合にのみ必要です。

[**Record] Request Email Action**] を選択し、そのパネル内で次のプロパティを設定します。

フィールド名	構成
Sys ID	「-2」と入力します。

自動翻訳

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

フィールド名	構成
ターゲットテーブル	「@payload.params.sysparm_parent_table」と入力します。
ターゲットレコード	「@payload.params.sysparm_parent_sys_id」と入力します。
返信タイプ	「@data.record.activityStream.composeEmailInfo.replyType」と入力します。
返信 ID	「@data.record.activityStream.composeEmailInfo.replyId」と入力します。
メールタブにフォーカスする必要があります	選択してアクティブ化します。
テンプレート詳細	「@payload.templateDetails」と入力します。

メールのレビュー

送受信したメールを確認します。

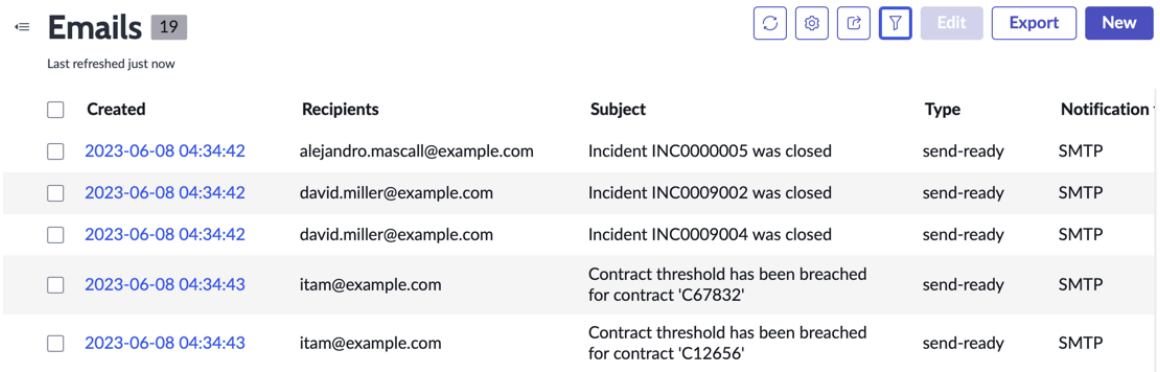
始める前に

メール [sys_email] テーブルの ワークスペース リストを作成します。ワークスペースリストの作成の詳細については、「ワークスペースでの自分のリストの作成」を参照してください。

必要なロール:workspace_user

手順

1. リストアイコン ( ) を選択して、リストビューを開きます。
2. [自分のリスト] を選択し、メール リストを開きます。
3. リストをフィルタリングするか列をソートして、メールを検索します。



ワークスペースリストの使用の詳細については、「ワークスペースでリストを操作する」を参照してください。

4. 確認するメールを開きます。

次のタスク

[返信]、[全員に返信]、または [転送] を選択すると、メールに返信または転送できます。

> **注:** アクティビティストリームから返信、全員に返信、または転送する場合、ヘッダーの [メールの作成] を選択すると、異なる UI 動作が発生します。詳細については、「 Compose を使用した要求者およびエージェントとのコミュニケーション」を参照してください。

自動翻訳

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

Compose を使用した要求者およびエージェントとのコミュニケーション

作成を使用して要求者とコミュニケーションを取り、他のエージェントだけが読むことができる問題に対する作業に関するコメントを入力します。

コメントの作成

問題を調査した後、要求者から詳細情報を入手したり、解決策を伝えたり、自分や他のエージェントに内部メモを作成して問題解決の進捗状況を記録することができます。これを行うには、 作成 機能を使用します。コメントまたは作業メモの入力方法は、構成によって異なります。

- 単一のテキストフィールドを使用する場合は、[コメント] または [作業メモ] を選択し、テキストフィールドにコメントを入力して、[コメントを投稿] を選択します。

  [コメント] テキストフィールドを使用して、外部要求者と連絡を取ります。[作業メモ] フィールドを使用して、問題の進捗状況を文書化します。作業メモは外部の要求者に送信されず、自分と、その問題に取り組む可能性のある他の内部担当者 (同僚のエージェントなど) にのみ表示されます。

- 2 つのテキストフィールドがあるスタックビューでは、適切なフィールドにテキストを入力し、[コメントを投稿] または [作業メモを投稿 (プライベート) **(Post Work notes (Private))]** を選択します。

アクティビティストリームでメールを表示できます。アクティビティストリームの既存のメールに返信、全員に返信、またはメールを転送すると、[メール] タブが [作成] に表示されます。

リッチテキストエディターを使用するように **Compose** を構成した場合は、フィールドの上部にあるアイコンを使用してテキストのスタイルを設定できます。リッチテキストエディターを使用すると、画像をテキストフィールドに直接貼り付けることができます。

Compose でコメントを投稿すると、コメントはアクティビティストリームに移動し、コミュニケーション履歴全体が保持されます。自分が書いたり返信したりする既存のメールなど、ユーザーが生成したメールのみが表示されます。

その他の通信

要求者にコメントを送信するだけでなく、次のこともできます。

- たとえば、コンテキストサイドパネルの添付ファイル機能 ( ) を使用して、ナレッジ記事をコメントに追加します。
- エージェントアシスト の一部のカードで、コメントにナレッジ記事を追加するリンクを選択します。

作成の構成

1 つのテキストフィールドまたは 2 つのテキストフィールドとして表示されるように [作成] を構成できます。作成を設定するには、設定アイコン ( ) を選択します。

作成とアクティビティストリームを並べて表示して、アクティビティストリームをスクロールしながら作業メモやコメントを書き込むこともできます。並べて表示される UI に合わせて列スペースが調整されると、[作成] UI がアクティビティストリームの横に表示されます。この機能を有効または無効にするには、構成アイコン ( ) を選択し、[並列表示] を選択します。このオプションは、列間隔が並べてサポートするのに十分な幅 (700 ピクセル以上) である場合に UI に表示されます。この機能は、古いバージョンのSafariではサポートされていない場合があります。

詳細については、「 ワークスペースのカスタマイズ」を参照してください。

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

自動翻訳

ソリューションを共有するためのナレッジ記事の作成

見つけたソリューションをワークスペースユーザーのコミュニティと共有するために、ナレッジ記事を作成して公開できます。ナレッジ管理 サービスポータルを使用すると、ユーザーはナレッジベース記事を表示できます。デフォルトで利用可能です。記事の作成、編集、および表示の詳細については、「 ワークスペースでのナレッジ記事の作成 」を参照してください。

要求者のドキュメントの添付

要求者の問題の解決を支援するために、ドキュメントをレコードに添付します。添付ファイルアイコンにはバッジが表示され、ドキュメントが添付されていることが一目でわかります。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて

- レコードにファイルを添付する方法は 2 つあります。
  1. [エージェントアシスト] パネルでファイルを参照します。
  2. ファイルをレコードにドラッグアンドドロップし、ポップアップウィンドウで [参照] を選択します。
- 添付ファイルは PDF とほとんどの画像ファイルをサポートしています。

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. インシデントレコードを開きます。
3. エージェントアシストパネルで、添付ファイルアイコン ( ) を選択します。
4. ローカルコンピュータからファイルを選択します。
5. [アップロード] を選択します。

タスクの結果

ファイルが [アクティビティ] ペインに表示され、添付ファイルアイコン 添付ファイル に、レコードに添付ファイルがあることを示す小さなドットが表示されます。

レコード内の添付ファイルを暗号化する

コア UIおよびワークスペースレコードに添付されているファイルを暗号化して、機密ファイルを保護します。

始める前に

必要なロール：agent

このタスクについて

暗号化された添付ファイルを使用すると、次のことができます。

- 複数のコンテキストにアクセスできる場合に、ファイルの暗号化に使用する暗号化コンテキストを選択します。
- ファイルがレコードに添付された後に使用される暗号化コンテキストを表示します。

暗号化の詳細については、「 暗号化 」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 少なくとも 1 つの暗号化コンテキストを持つユーザーとしてログインします。
2. [インシデント] フォームや [問題] フォームなど、添付ファイルを追加する必要があるフォームに移動し、添付ファイルアイコンをクリックして [添付ファイル] ダイアログボックスを開きます。
3. 添付するファイルを選択します。
   暗号化コンテキストが複数ある場合は、使用するコンテキストを選択するオプションが表示されます。
4. [添付ファイル] ダイアログボックスを閉じて、添付ファイルをアップロードします。
   添付ファイルはフォームの上部に表示されます。特別なアイコンは、暗号化されたファイルを識別します。アイコンをポイントすると、暗号化コンテキストの名前が表示されます。表示できるのは、暗号化コンテキストを持つ暗号化されたファイルのみであることに注意してください。

タスクの結果
添付ファイルの暗号化に使用されたのと同じコンテキストを持つユーザーのみが、アクティビティフォーマッターで添付ファイルを表示できます。適切なコンテキストを持たないユーザーには、暗号化された添付ファイルに関連付けられたアクティビティフォーマッターエントリは表示されません。

要求者に記事を送信

エージェントアシストを使用して、要求者に記事を送信し、問題を解決します。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて
エージェントアシスト 検索結果には、要求者に送信できるナレッジ記事へのリンクを含めることができます。

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. リストビューからインシデントレコードを開きます。
3. エージェントアシストパネルで記事を検索します。
4. 選択します： メニューアイコン (⋮) > メールにリンクを追加.

要求者のためにカタログアイテムを注文する

検索結果から要求者のカタログアイテムを注文 エージェントアシスト 。

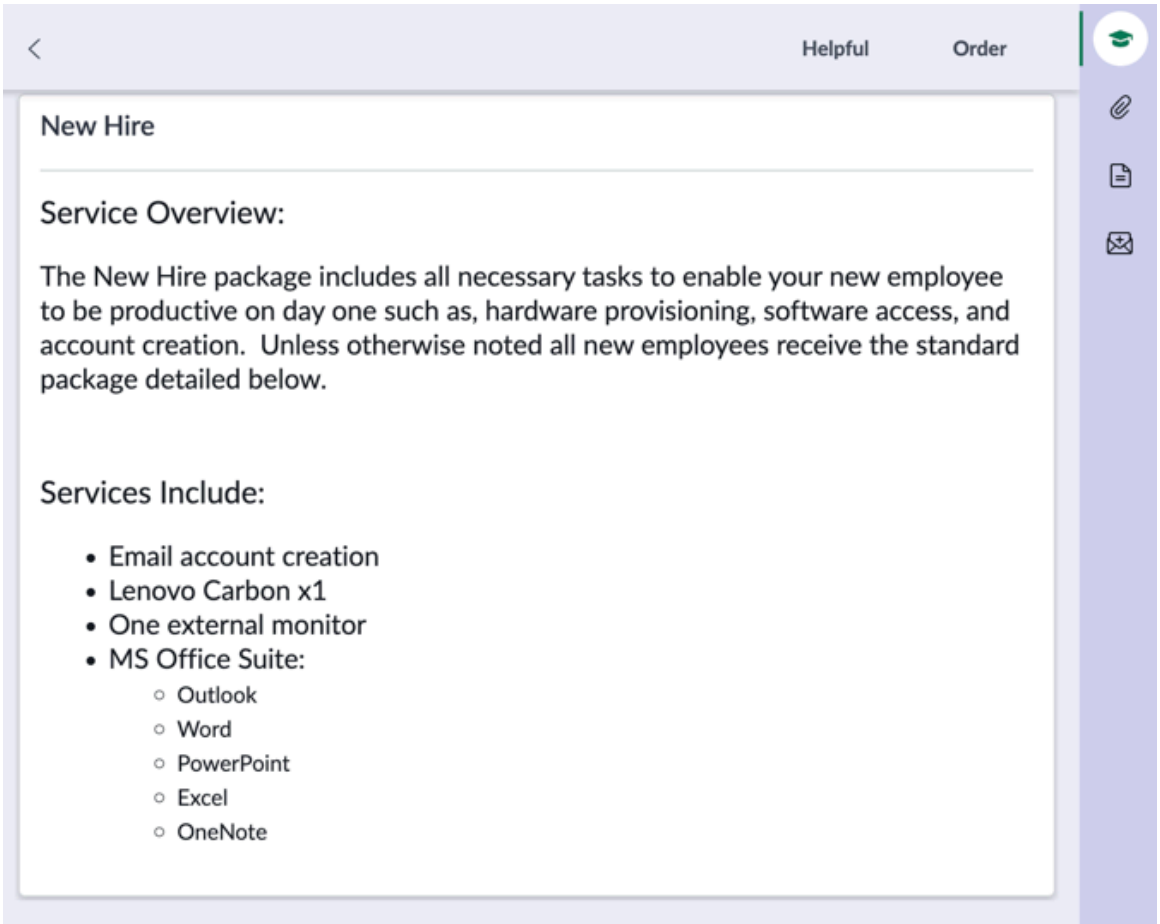
始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. インシデントレコードをリストビューで開きます。
3. エージェントアシストパネルで、エージェントアシストアイコン( )を選択します。
4. カタログアイテムを選択し、[注文] を選択します。

自動翻訳

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



カタログアイテムのフォームが新しいタブで開きます。

5. フォームに入力して送信し、カタログアイテムを注文します。

タスクの結果

カタログアイテムを注文すると、サービスカタログ要求が作成されます。

を使用したソリューションの検索 エージェントアシスト

エージェントアシスト検索エンジンを使用して、問題の解決に必要な情報を検索します。

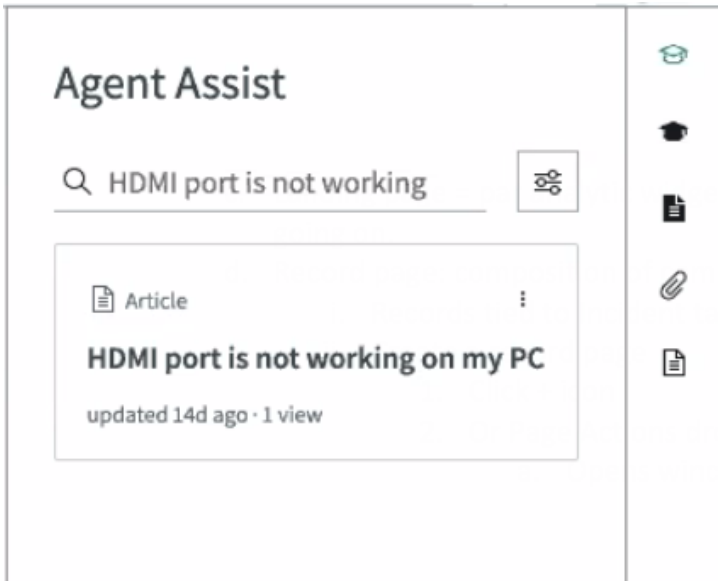
エージェントアシスト は、卒業キャップアイコン (🎓を選択すると、デフォルトでコンテキストサイドパネルに表示されます。複数の エージェントアシスト 検索エンジンにアイコンを表示することは可能です。もしそうなら、それぞれが異なる情報源のセットを検索するでしょう。

レコードを開く エージェントアシスト 、開いているレコードのフィールドに基づいて自動的に検索を実行します。検索語に使用されるフィールド値はアドミニストレーターにより構成可能ですが、通常はレコードの簡単な説明フィールドの値になります。

次の例は、「HDMI ポートが機能していません」という簡単な説明の検索結果を示しています。検索結果がカードとして返されます。次の例では、カードは「自分のPCでHDMIポートが動作していません」というタイトルの記事へのリンクを返し、 検索は14日前に最後に 更新されました。次の例では, 2 つの異なる色の卒業式 が表示されています。これは、 エージェントアシスト 検索エンジン が利用可能であることを意味します。

自動翻訳

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



デフォルトの検索結果件数は 10 件です。10 件以上の結果が表示される場合that 数は **10+** と表示されます。

エージェントアシスト は、インシデント、問題、変更、ナレッジ、ケースの各テーブルでソリューションを検索するように事前構成されています。アドミニストレーターは、サービスカタログなどの追加の情報ソースを検索するように エージェントアシスト を設定できます。

次の方法で エージェントアシスト を使用して、開いたレコードに対するソリューションを検索できます。

- カードを選択して 検索結果に移動します。

  検索結果から必要な回答が得られる場合があり、 アクティビティストリーム の作成エディターを使用して要求者に送信できます。

- 検索アイコン ( ) の横にある検索フィールドに新しい検索用語を入力して、別の検索結果を取得します。

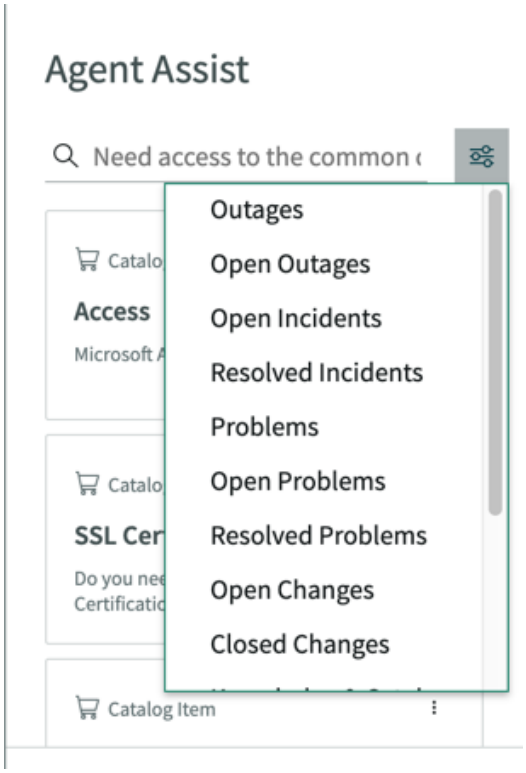
  自動的に表示される検索結果に関連性結果が表示されない場合は、新しい検索用語を入力してより適切な検索結果を得てください。

- 検索結果をフィルタリングします。

  デフォルトでは、 エージェントアシスト はすべての情報ソースから検索結果を返します。ただし結果が多すぎる場合があります。これらの情報ソースのサブセットからの検索結果を表示するには、構成アイコン ( ) を選択してから情報ソースを選択します。

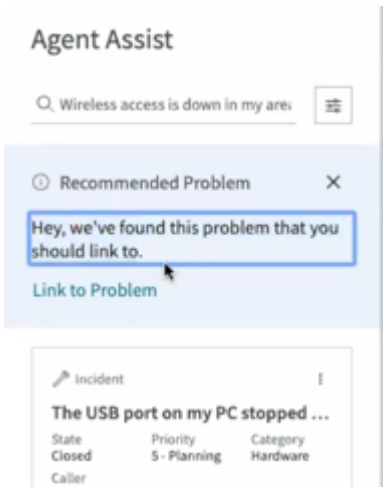
自動翻訳

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



- カード内のリンクを 選択 して、要求者にソリューションを送信します。

  次の例 [問題へのリンク] リンクを示しています。選択すると、作成エディターで同様の問題へのリンクが追加され 要求者に送信できます。 詳細については、「 作成エディター」を参照してください。



- カードが記事の場合は、カードを選択し、[添付] リンクを選択して、記事を要求者に送信します。

  詳細については、「 要求者に記事を送信する」を参照してください。

- カードがサービスカタログ内のアイテムにリンクされている場合は、カードを 選択 してアイテムを注文します。

  詳細については、「 要求者のカタログアイテムの注文」を参照してください。

- 別のエージェントアシストアイコンを選択して検索を繰り返します。

自動翻訳

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

コンテキストサイドパネルに複数の エージェントアシスト 検索エンジン がある場合は、それぞれが異なる情報リソースのセットを検索します。アドミニストレーターは、クリックすると追加のエージェントアシスト検索エンジンが表示されるアイコンを設定します。

- アドミニストレーターがインスタンスで [別のユーザーとして検索] を有効にしている場合は、フォームペインの フィールドの値を変更することで、検索結果を変更できます。

  [詳細] タブで、[発信者] の値を置き換え、その値に基づいて検索結果変更できる場合があります。たとえば、顧客または従業員の代わりにケースを作成する場合、フォームペインの **[Caller]** フィールドに顧客の ID 入力と、ではなく、顧客に一致する 401k 情報など検索結果エージェントアシスト返されます。

- カードに表示されているカタログアイテムを選択して、カタログ注文を行います。
- エージェントアシスト で添付アイコン (📎)を選択して、作成エディターにナレッジ記事を追加します。

検索用語がありません

アドミニストレーターは、検索用語を使用せずに検索を実行するようにエージェントアシストを設定できます。検索結果は、従業員レコードなど、特定の情報ソースからのすべてのレコードです。次に、検索フィールドに従業員の名前を入力して、特定の従業員のレコードを取得できます。

バージョン情報 プレイブックエクスペリエンス

ワークスペース の中から、ビジネスワークフローをリアルタイムで操作します。エージェントはプレイブックエクスペリエンスを使用して、レコードの更新や添付ファイルのアップロード、複数のワークフローアクティビティでのタスクの完了などを行うことができます。

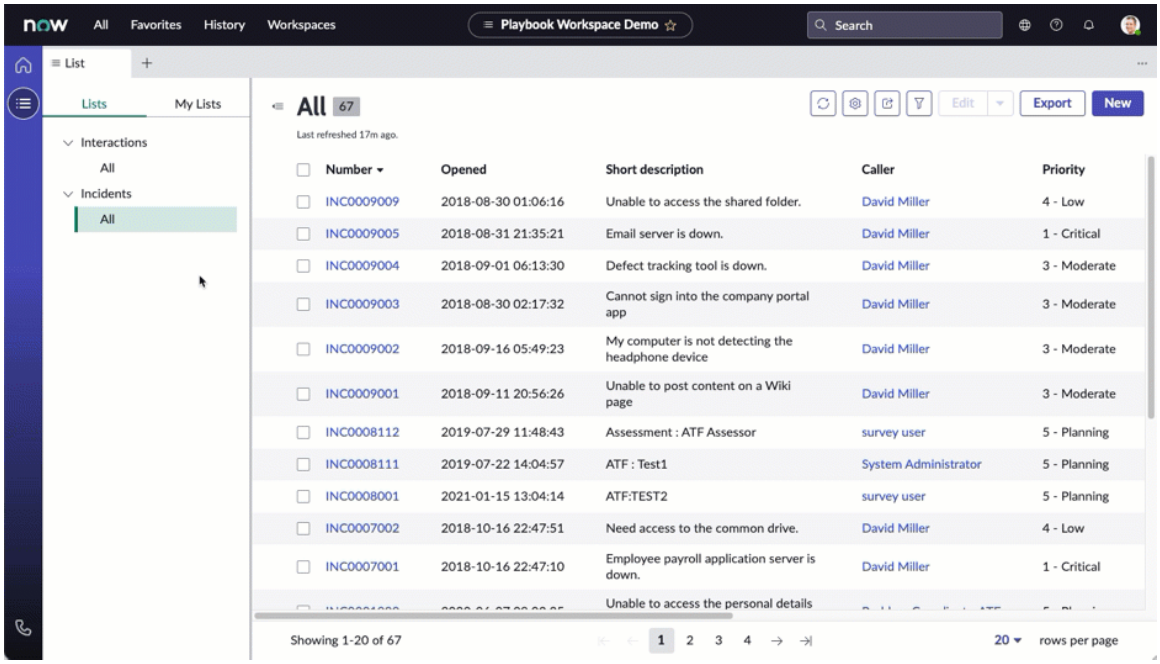
プレイブックエクスペリエンスの概要

プレイブックは、ワークフロースタジオでアドミンによって構築され、UI ビルダーなどでアドミンによってカスタマイズされ、ワークスペース、構成可能なワークスペース、 サービスポータルなどに埋め込まれます。実行時に履行者のプレイブックエクスペリエンスは、ビジネス間のワークフローの可視化と、これらのワークフローを完了するために使用される実行可能なタスクを提供します。

- プレイブックは、サイドパネルや、プレイブックで構成されたレコードの関連アイテムに表示されます。
- ビジネスワークフローの完了のために実行すべきアクティビティが表示されます。これまでに実行した作業と、プレイブックを完了するために実行すべき作業を確認できます。アクティビティを折りたたむと関連するアクティビティが表示されます。再度展開することもできます。
- 通常、アクティビティは順番に実行されます。アクティビティに戻って後から完了することは可能です。アクティビティを完了して次のアクティビティに進むか、プレイブックを完了します。

プレイブックの外部で完了すると、プレイブックタスクは自動的に更新されます。

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

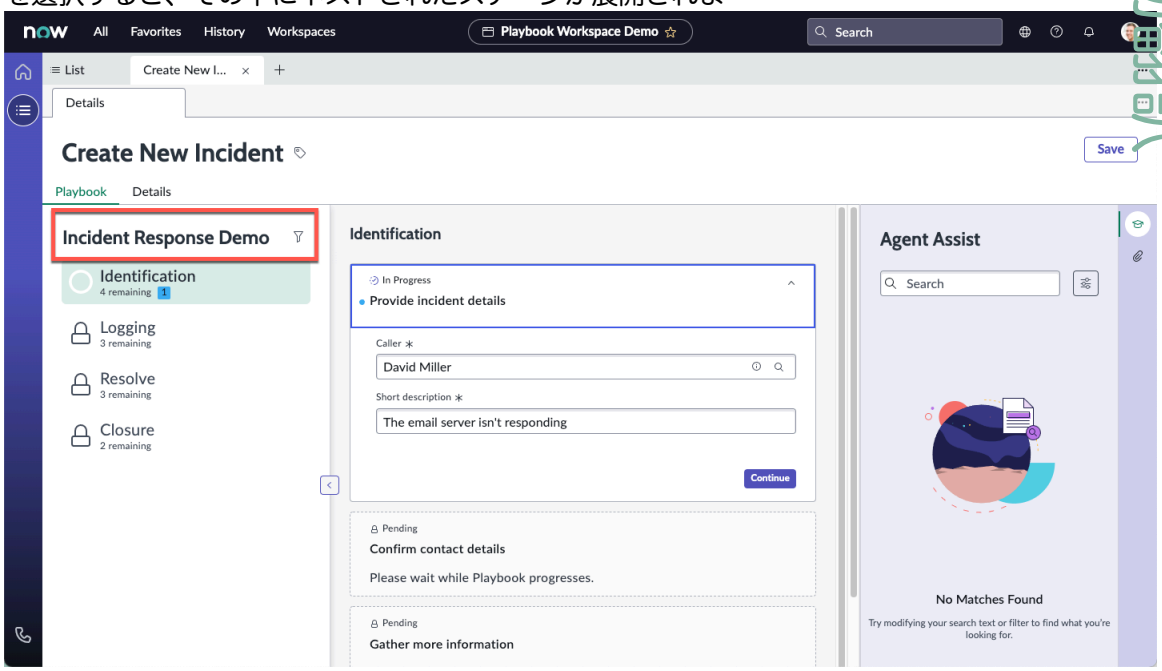


プレイブック UI

プレイブックには便利な UI 機能が含まれています。

ヘッダー

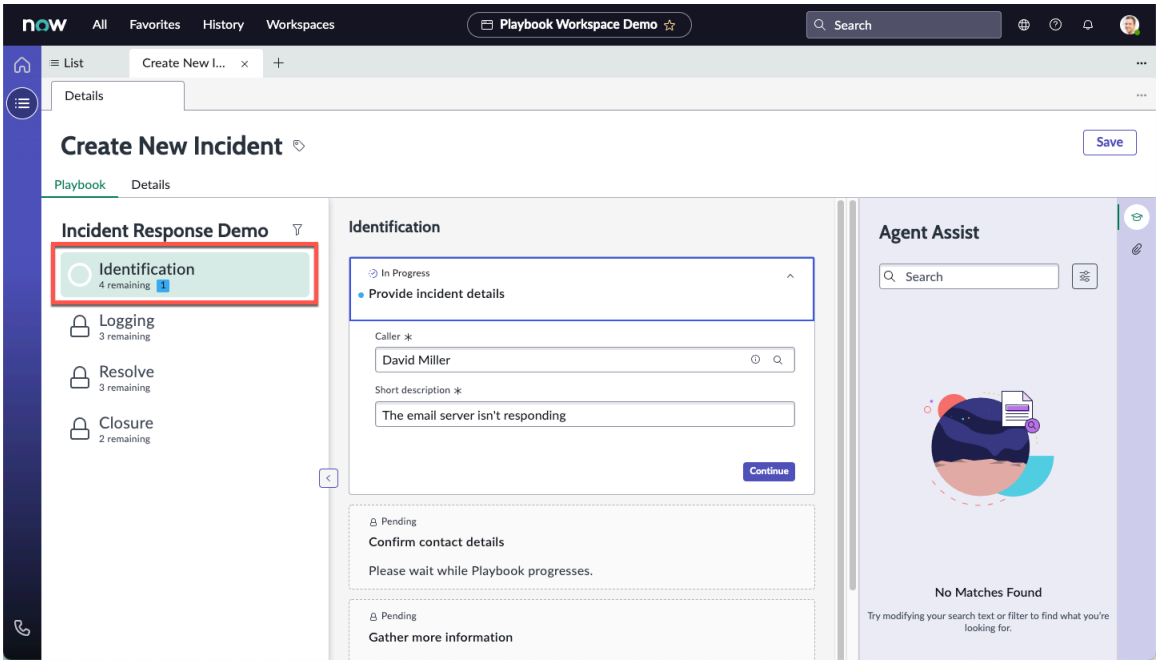
プレイブックのタイトルを表示します。レコードに添付されたプレイブックそれぞれにヘッダーがあります。プレイブックのヘッダーを選択すると、その下にネストされたステージが展開されます。



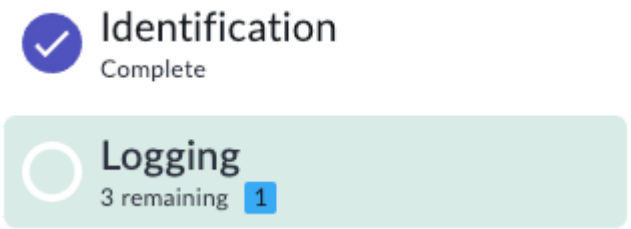
ステージ

ステージのタイトルをクリックすると、そのステージのアクティビティが表示されます。デフォルトでは、ステージ内の最初のカードを除き、すべてのアクティビティカードが折りたたまれています。

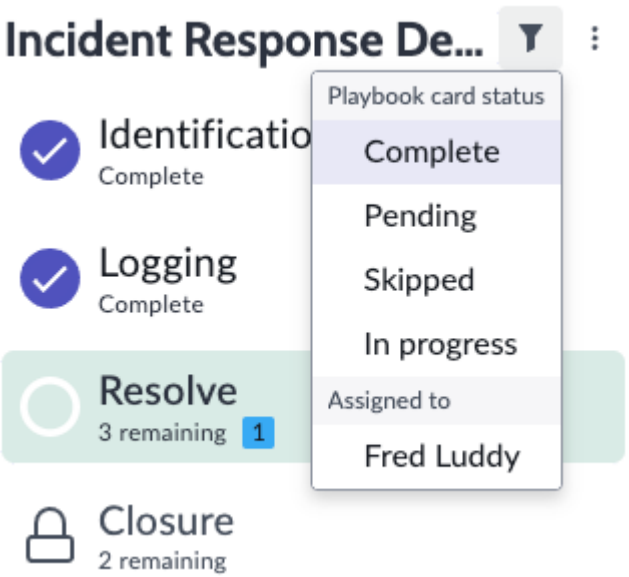
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アクティビティが完了すると、ステージの進捗状況が更新されます。プレイブックのヘッダー内のチェックマークは、ステージが完了したことを示します。

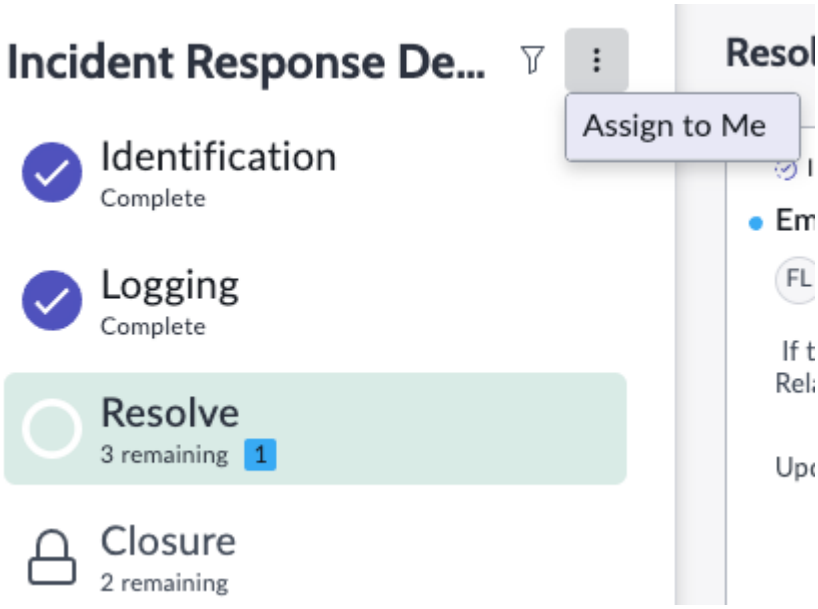


ステージフィルター ( ) を使用して、プレイブックをフィルタリングします。



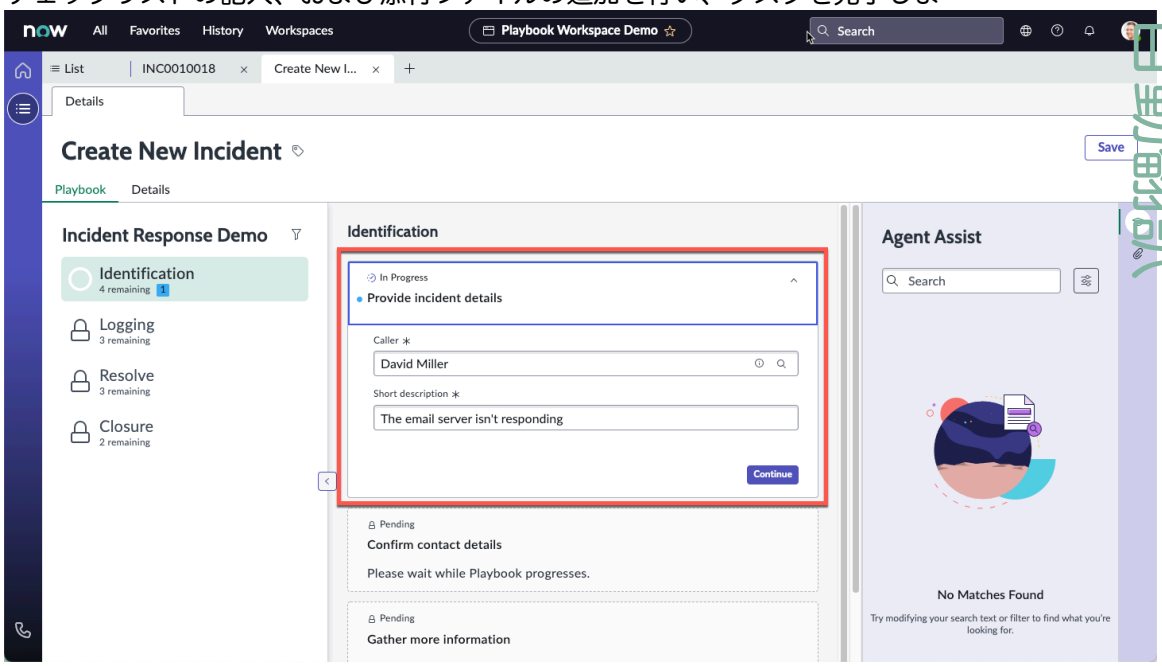
省略記号のアクションメニューアイコン ( ) を使用して、プレイブックおよびステージレベルで選択したアクションを実行します。

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



アクティビティカード

プレイブックアクティビティカードには、ステータス、SLA タイマー、フォームデータ、および添付ファイルを含む可能性があるアクティビティに関する詳細が表示されます。プレイブックアクティビティカードを使用して、フォームへの入力、チェックリストの記入、および添付ファイルの追加を行い、タスクを完了します。



Playbook を追加

Agent Workspace のレコードに Playbook を追加します。

始める前に

必要なロール：agent

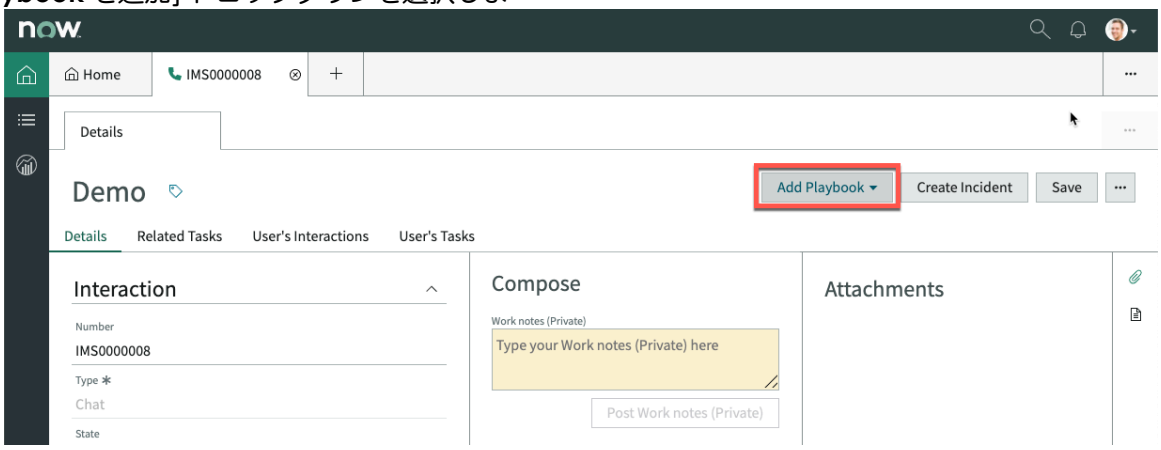
このタスクについて

Playbook は、Playbook のないレコード、または既存の Playbook のあるレコードに追加できます。次の例は、**[Playbook** を追加] ボタンを使用して Playbook をレコードに追加する方法を示しています。

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

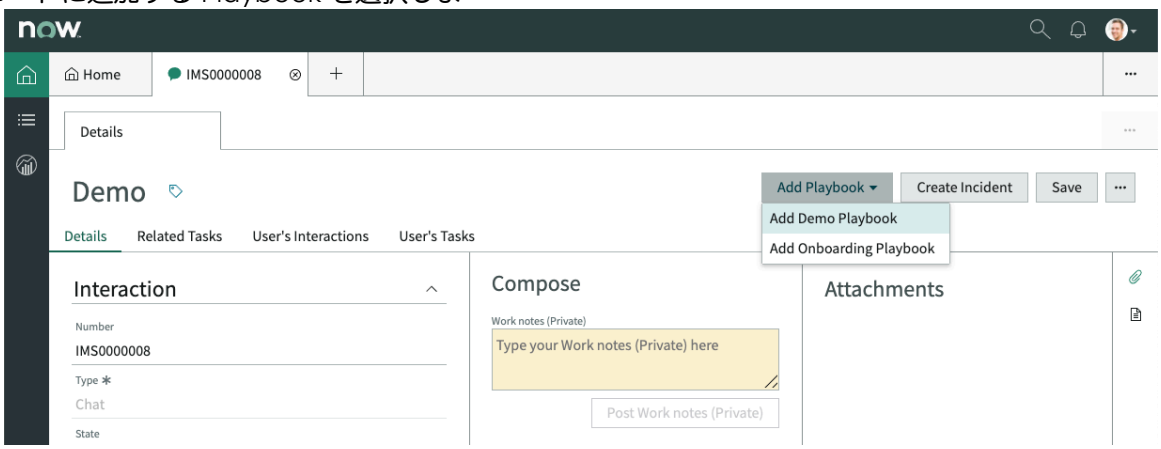
手順

1. レコードを開きます。
2. **[Playbook** を追加] ドロップダウンを選択しま



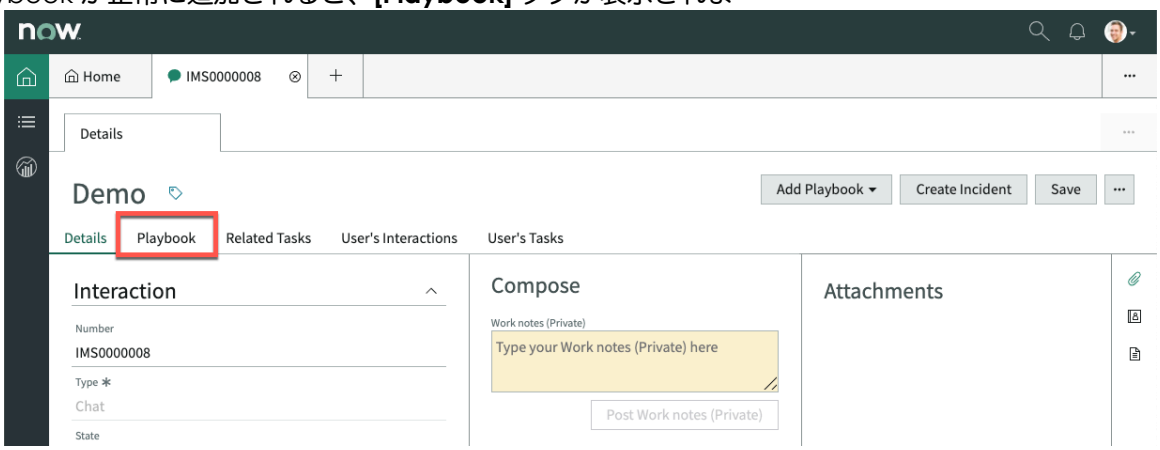
す。

3. レコードに追加する Playbook を選択しま



す。

タスクの結果
Playbook が正常に追加されると、**[Playbook]** タブが表示されま



す。

プレイブックへのアクティビティの追加

プレイブックが利用可能であれば、事前に選択したオプションのアクティビティを追加します。

始める前に

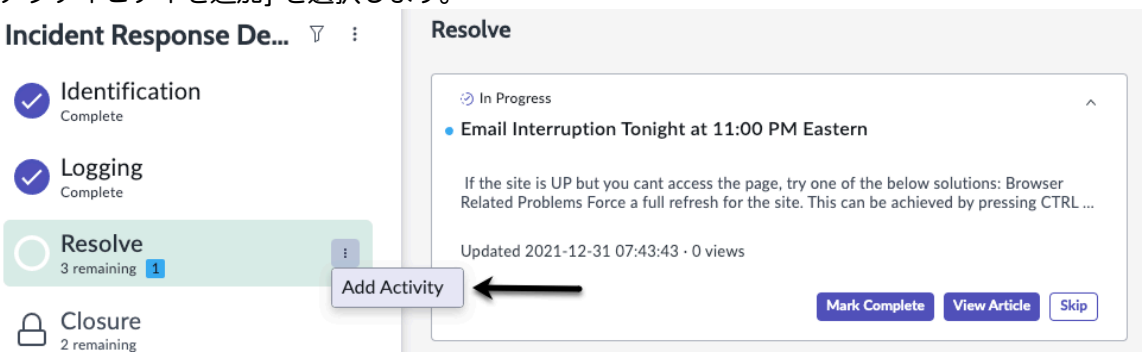
必要なロール：agent

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

このタスクについて
実行中のプレイブックにオプションのプレイブックアクティビティを追加して完了します。この例では、オプションのアクティビティをプレイブックに追加する方法を示します。プレイブックのアドミニストレーターはオプションのアクティビティを事前に設定する必要があります。オプションのアクティビティをステージの最初のアクティビティとして、または 2 つの完了したアクティビティの間に挿入することはできません。オプションのアクティビティには、どのステージにも追加できるものもあれば、単一のステージにのみ追加できるものもあります。プレイブックにオプションのアクティビティが構成されていない場合、オプションのアクティビティは一切使用できません。

手順

1. ワークスペースでプレイブックを開きます。
2. アクションメニューアイコン (⋮) を選択します。
3. [アクティビティを追加] を選択します。

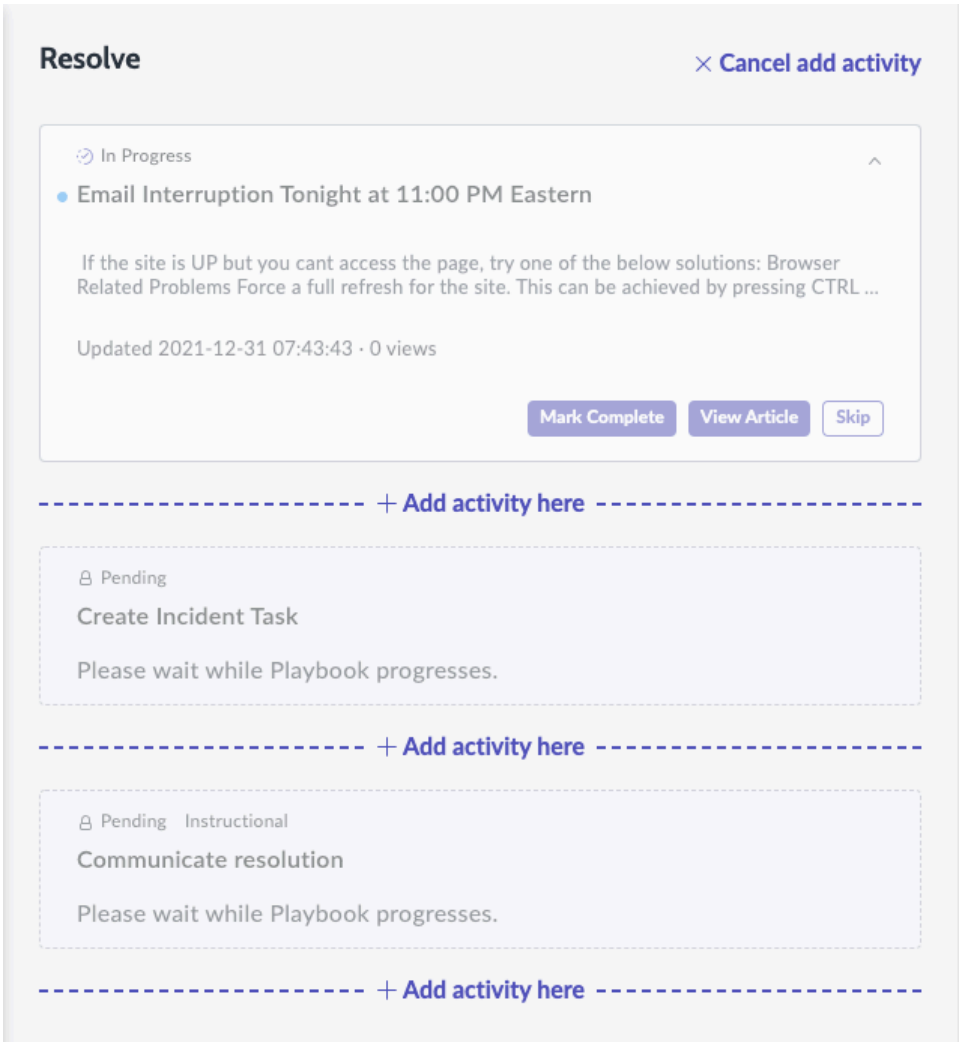


注: このステージで利用可能なオプションのアクティビティがない場合、[アクティビティを追加] は表示されません。

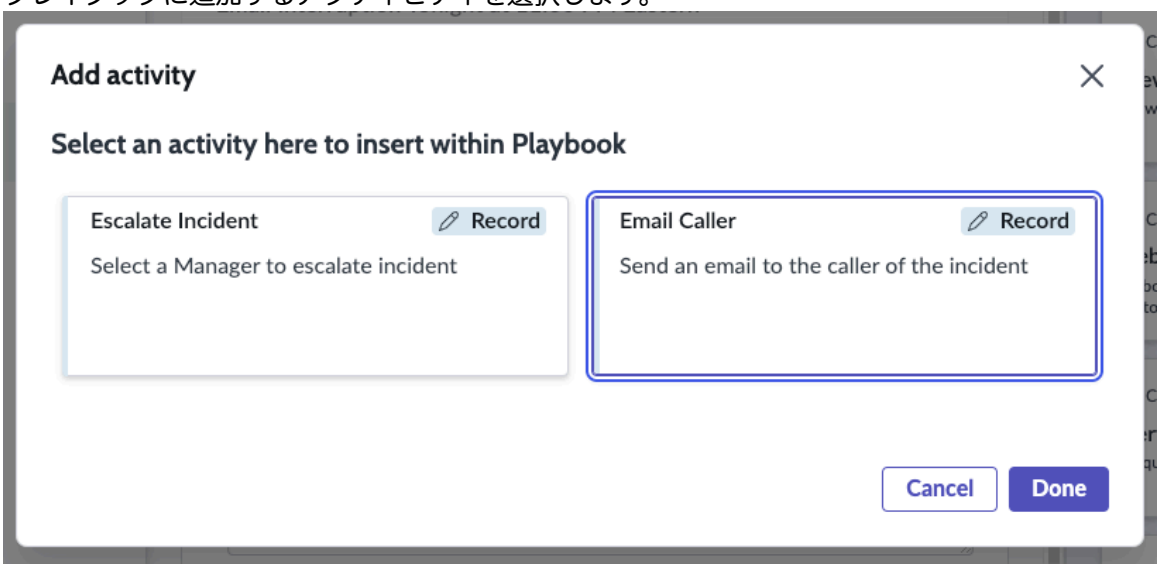
4. プレイブックにアクティビティを追加する場所で、**[+** ここにアクティビティを追加] を 選択します。

自動翻訳

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



5. プレイブックに追加するアクティビティを選択します。

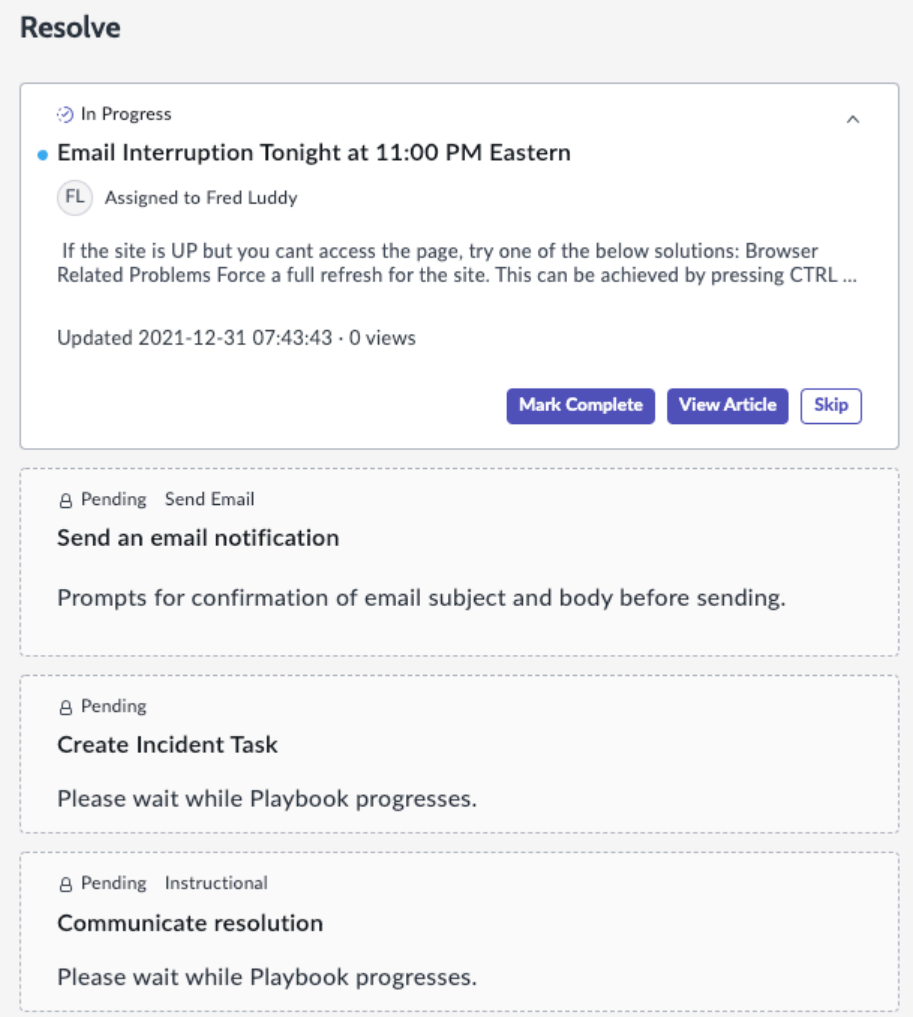


6. [完了] を選択します。
   選択したオプションのアクティビティがプレイブックに表示されます。

タスクの結果
選択したオプションのアクティビティがプレイブックに表示されます。

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

自動翻訳



自動翻訳

Playbook のキャンセル

プレイブックが有効でなくなったら、プレイブックをキャンセルしてビジネスワークフローを停止します。

始める前に

必要なロール：agent または pd_cancel

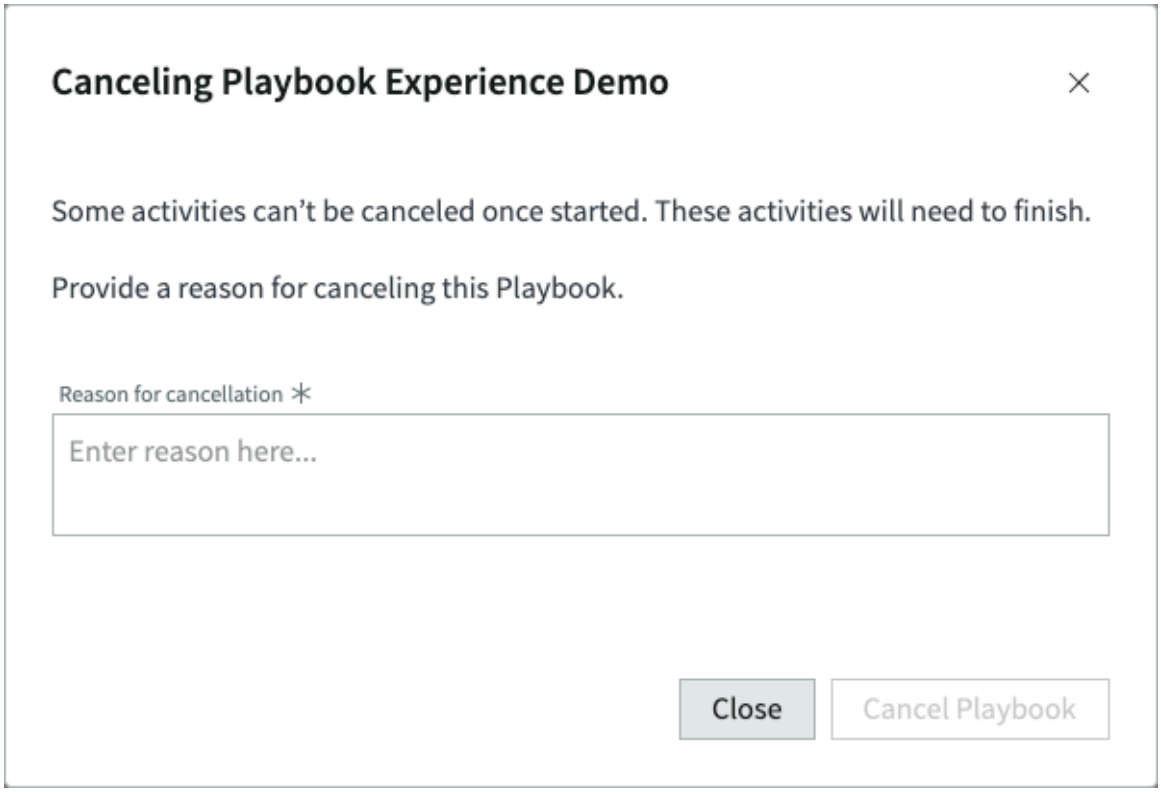
プレイブックアドミンがプレイブックエクスペリエンスにキャンセルアクションを追加した場合、通常は プレイブックアクションメニューの下にキャンセルアクションがあります。自分がアドミンで、プレイブックエクスペリエンスにキャンセルアクションを追加する場合は、「プレイブックキャンセルアクションの追加」を参照してください。

注: プレイブック内の一部のアクティビティは、いったん開始するとキャンセルできません。

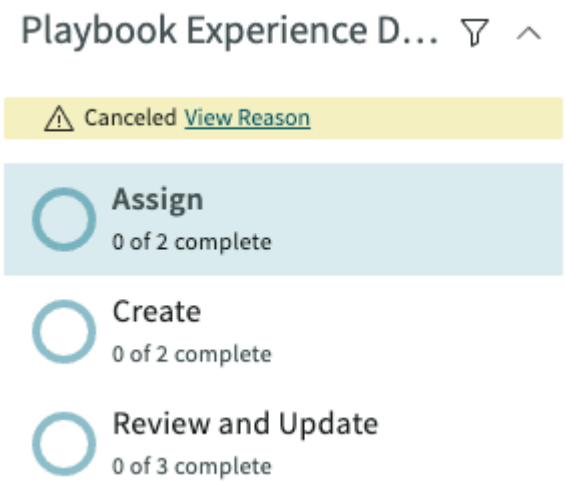
手順

1. ワークスペースで プレイブックを開きます。
2. プレイブックのヘッダーにある省略記号のアクションメニューアイコン (⋮) をクリックします。
3. [プレイブックをキャンセル] をクリックします。
4. このプレイブックをキャンセルする理由を入力します。

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



5. [プレイブックをキャンセル] をクリックします。
プレイブックのヘッダーの下に、プレイブックがキャンセルされたことを確認するキャンセルバナーが表示されます。



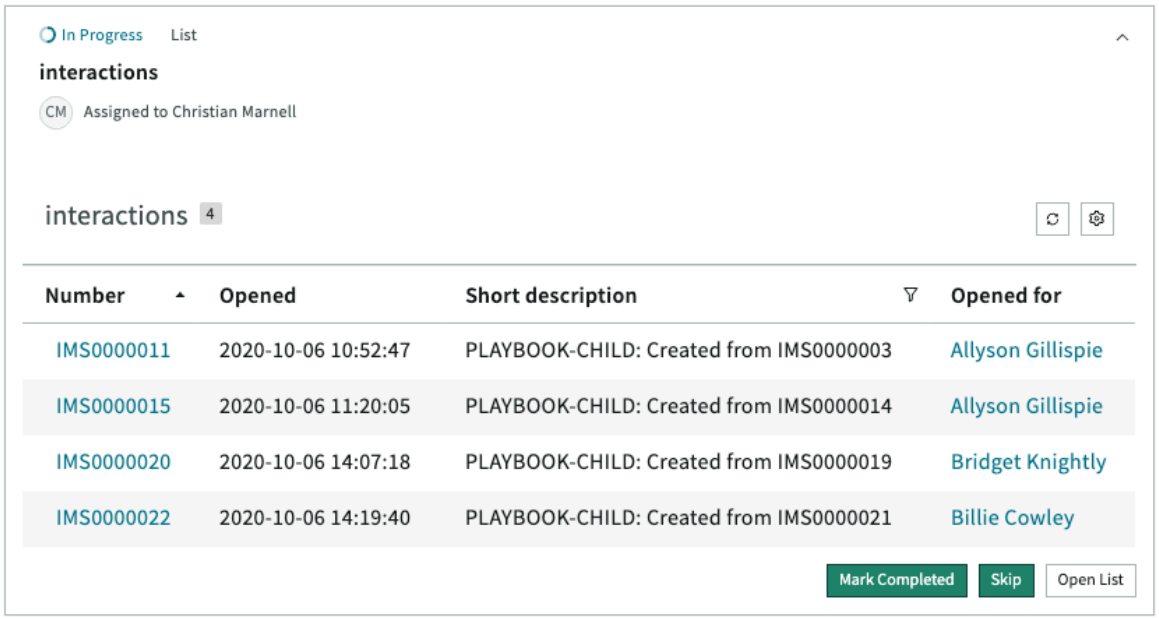
プレイブック内で完全なリストを開く

プレイブックカード内で完全なリストを開いて、リストのアイテムを表示および更新します。

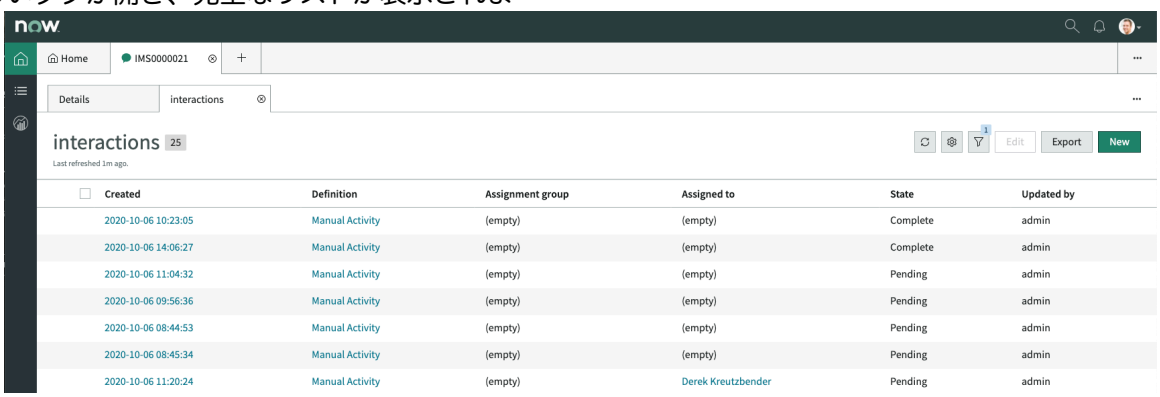
プレイブック内の完全なリストを開くには、[リストを開く] アイコン (Open List) をクリックします。

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

カードビュー



新しいタブが開き、完全なリストが表示されま



す。

プレイブック内でのアクティビティストリームの使用

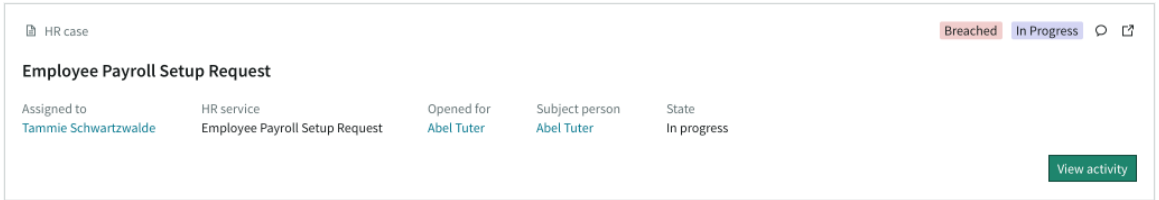
プレイブック内でアクティビティストリームを使用して、コメントやメモを追加したり、親レコードや関連レコードの通信とタスクの履歴を表示したりします。

アクティビティには、レコードのアクティビティストリームを表示するためのボタン、アイコン、またはドロップダウンアイテムを含めることができます。

プレイブックのアクティビティストリームの例

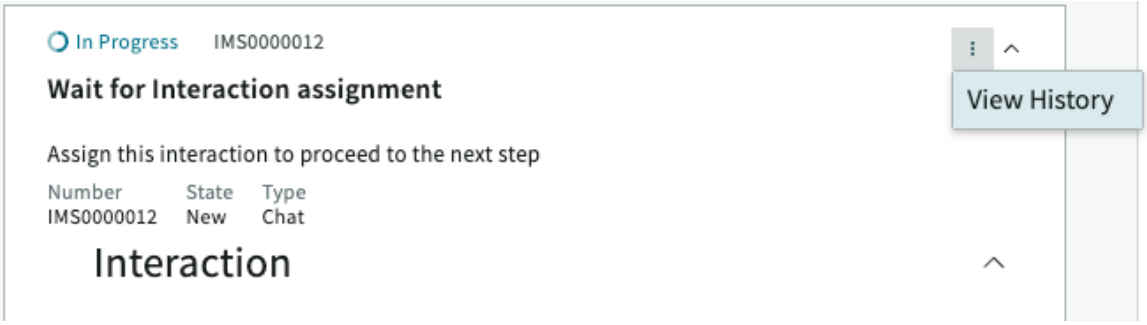
プレイブック内でアクティビティストリームを開くには、[アクティビティの表示] ボタンをクリックするか、ドロップダウンリストから [履歴を表示] を選択します。

アクティビティストリームのボタン



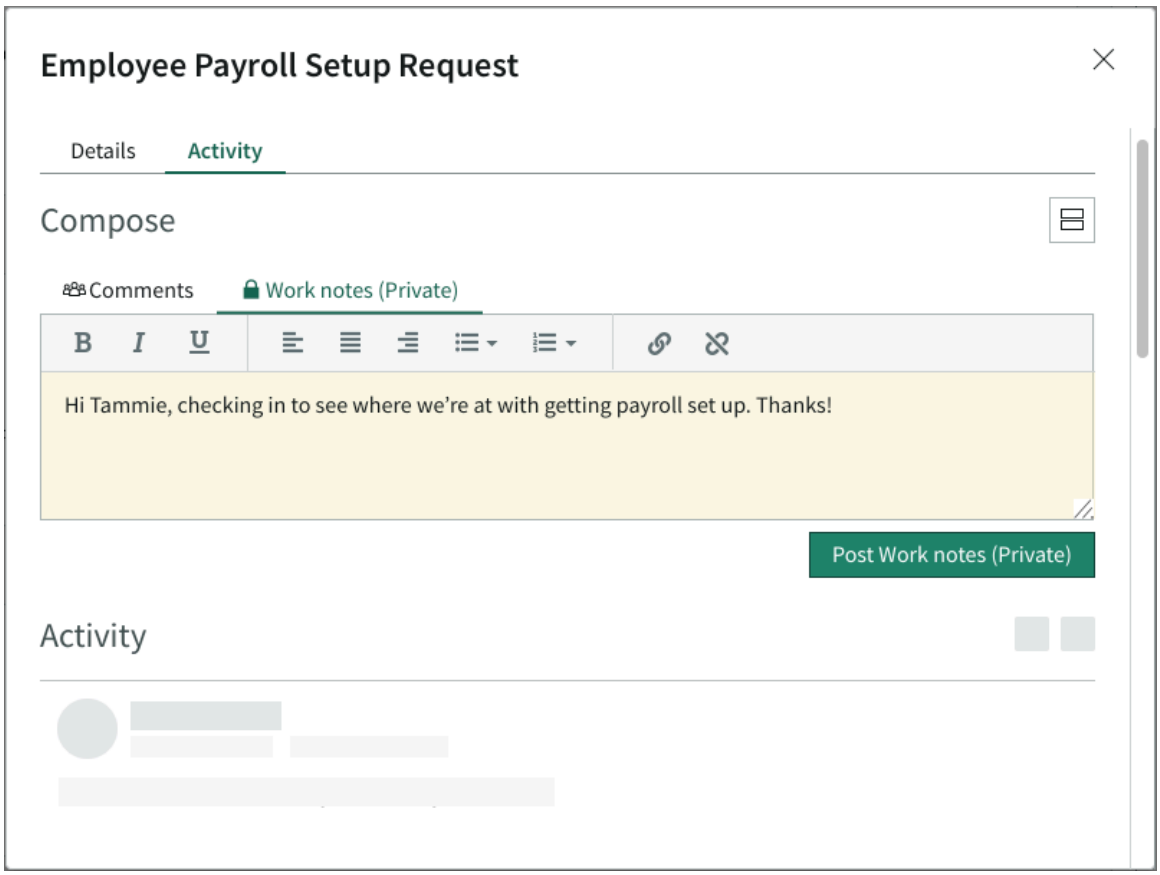
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティストリームのドロップダウン



アクティビティストリームモーダル

親レコードや関連レコードに関連するコメントと作業メモのタブを表示できます。[作成] テキストボックスを使用して、新しいコメントや作業メモを投稿できます。



[アクティビティ] セクションまで下にスクロールすると、以前のアクティビティを表示できます。

でのグローバル検索 ワークスペース

すべてのケース、インシデント、問題、ナレッジ記事、コミュニティの質問、顧客、ユーザー、および変更要求を検索して回答を見つけます。

グローバル検索機能

検索結果には、簡単な説明、コンテンツ、添付ファイルなど、検索用語が表示されるすべてのアイテムが含まれます。デフォルトでは、グローバル検索結果には次のものが含まれます。

- ケース
- 顧客またはユーザー

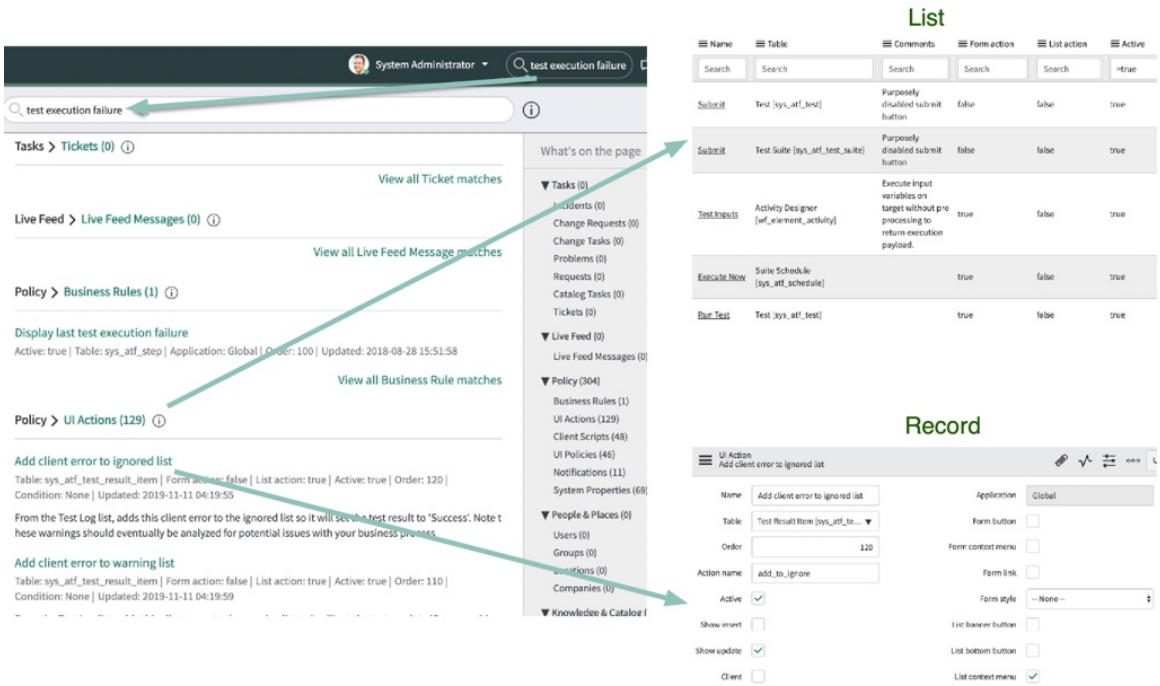
自動翻訳

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

- ServiceNow Community の質問
- インシデント
- 変更要求
- 問題
- ナレッジ記事

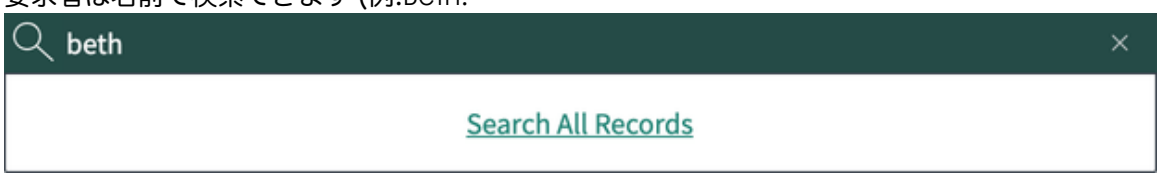
検索語を入力するには、検索アイコン (をクリックし、検索フィールドに検索語を入力します。

検索結果は別のタブに表示されます。リンクは、レコードまたはレコードリストにつながります。



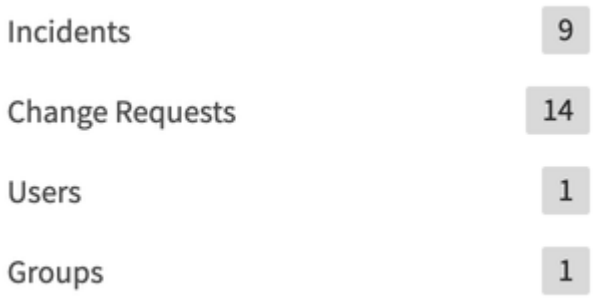
顧客またはユーザーの検索

要求者は名前で検索できます (例:Beth:

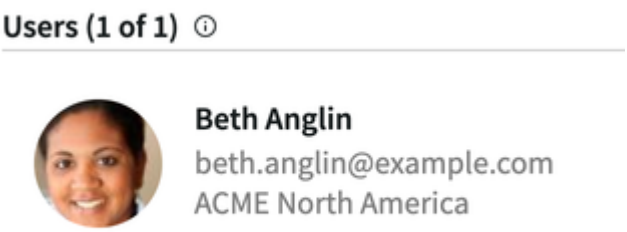


グローバル検索結果には、カテゴリ別に検索結果の数が表示されます

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



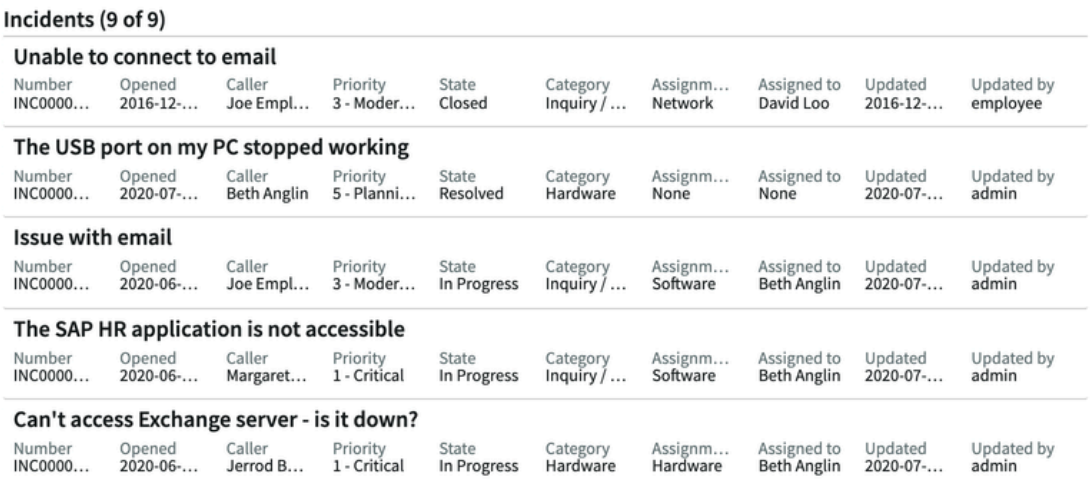
[ユーザー] をクリックすると、「Beth:



」という名前のユーザーの検索結果が表示されます。

ケースまたはインシデントの検索

ケース番号またはインシデント番号を使用して、特定のケースまたはインシデントを検索できます。または、ケースまたはインシデントに関連する他の値を使用して検索することもできます。前の例で [インシデント] をクリックすると、1 つ以上のレコードフィールドに Beth という名前を持つすべてのインシデントが ワークスペース に表示されます。



ワークスペースでのチームとスケジュールの管理

ワークフォース最適化 は、人員を最適化し、チームを効率的に管理するために使用します。チームをコーチし、顧客からの要求に対応できるスキルを習得させます。統合チャネル管理により、スケジュールを効率的に設定し、チームがより良いカバレッジを提供できるようにします。

マネージャーは、組織内のエージェントとスキルのデマンドを監視して、問題を解決できます。エージェントスキルを評価し、改善が必要な領域を特定し、スキルセットを強化するためのトレーニング

自動翻訳

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

を提供します。チームのパフォーマンスの追跡から、アサイン先グループ内のすべてのエージェントのスケジュール設定まで、すべてを統一された場所から管理します。

エージェントは、自分のスケジュールを管理したり、ピアのスケジュールにアクセスしたり、休暇やシフトスワップを申請したりできます。

ワークフォース最適化 の概要

このビデオで ITSM のワークフォース最適化 の設定方法の概要をご確認ください。

ITSM のワークフォース最適化 設定

このビデオで、マネージャーがインシデントのステータスと組織のパフォーマンスの KPI を監視する方法の概要をご確認ください。

ITSM のワークフォース最適化ランディングページ

Channel Management

チームをリアルタイムで監視し、必要があればチームのヘルプに入ります。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- エージェントスキルに基づいて、特定のグループに作業をルーティングする。
- チームが複数のチャネルでタスクに積極的に取り組んでいるので、リアルタイムパフォーマンスを確認する。
- キュー内の保留中の作業アイテムを監視する。

スケジュール

チームのカレンダーにアクセスして、どのエージェントがカバレッジにスケジュールされているか、どのエージェントが休暇を取っているかを確認します。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- エージェントをシフトにアサインする。
- 休憩時間を定義する。
- チームスケジュールをプレビュー、公開する。
- エージェントの休暇またはシフトスワップ申請を承認する。

チーム

KPI グループを使用して、チームのパフォーマンス傾向を監視します。KPI のセットを作成し、チーム内のすべてのグループに適用し、チームのパフォーマンスを 1 つの場所から評価します。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- 自分が管理しているまたは自分が見ることのできるすべてのチームを識別する。
- チームにとって重要な KPI を分析する。
- 各チーム内のエージェントにドリルインし、パフォーマンスを監視する。
- 各エージェントのプロファイルにアクセスして、マネージャー、ピア、アサイン先グループなどの詳細を表示する。
- 各エージェントのスキルにドリルダウンしたり、エージェントにコーチングを勧める。

自動翻訳

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

コーチングとスキルアセスメント

コーチング を使用して、エージェントによる作業の品質を上げます。予測インテリジェンス を使用して、エージェントが解決した問題に基づいてスキルを推奨します。推奨に基づいてコーチング機会を作成し、エージェントをトレーニングしてそれらのスキルを習得させます。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- エージェントスキルのスコアリング、成績付け、アセスメントを自動化する。
- コーチング機会を使用してアセスメントを作成する。
- アセスメントに基づいてエージェントにアサインされたトレーニングを追跡する。
- スキルギャップを分析し、トレーニングを勧める。

ITSM のワークフォース最適化 におけるグローバル検索

重要: この機能は、ServiceNow Store の ワークフォース最適化 for ITSM コンテンツパック (sn_wfo_itsm_cnt) で利用できます。この機能を有効にするには、「Workforce Optimization for ITSM のリファレンス」を参照してください。

エージェントまたはマネージャーは、ITSM のワークフォース最適化 の検索アイコン を使用してユーザー、グループ、シフト、スケジュール、またはタスクを検索し、必要な情報を簡単に見つけることができます。

注: シフトとスケジュールを検索するには、シフトとスケジュールを検索する前に、次のテーブルのテキストインデックスを生成 する必要があります。

- スケジュール [sn_shift_planning_schedule_plan]
- シフトプラン [sn_shift_planning_shift_plan]

プラットフォームアナリティクス で ワークスペース

オプションのフィルターとともに、データの可視化とダッシュボードを通じて、プラットフォームアナリティクスを配布および消費します。KPI を検索し、データ内の重要なイベントに関するインサイトを受け取ります。

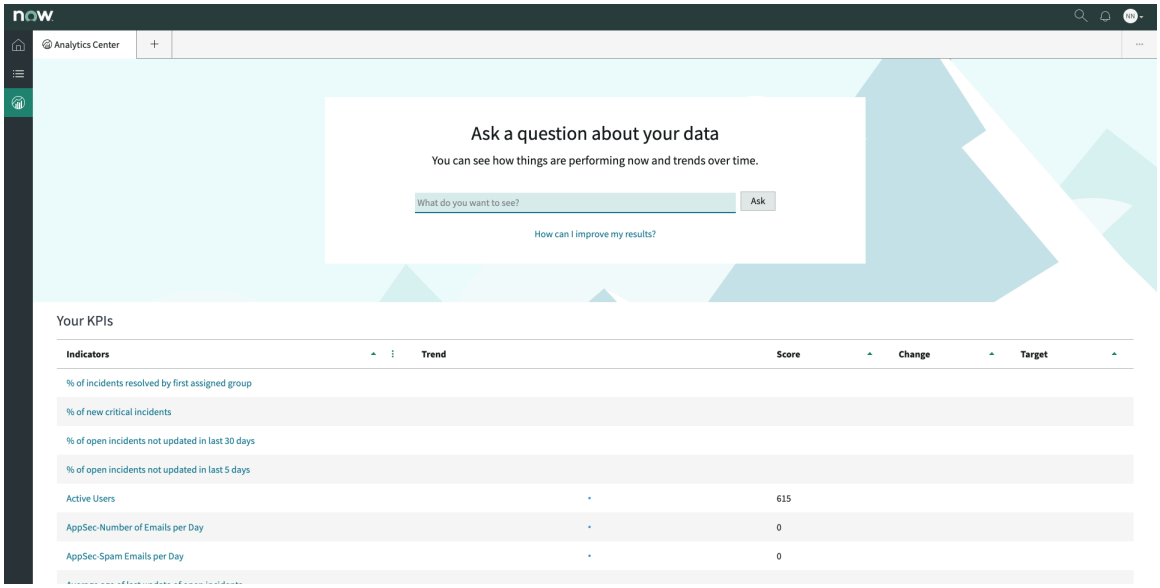
Platform Analytics ワークスペース内では、次のことができます。

- 自然言語で質問して、関連する分析を可視化する。
- 自身が所有している、または自身と共有されている Next Experience ダッシュボードを表示する。
- ワークスペースランタイムからダッシュボードとデータの可視化を作成する。
- 自社の KPI にドリルダウンし、データをスライスするフィルターを適用し、集計ツールと統計ツールを適用する。

詳細については、「Performance Analytics for Workspace (ワークスペースのパフォーマンスアナリティクスとレポート)」を参照してください。

自動翻訳

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



構成可能ワークスペースの設定

ユーザー向けの 構成可能ワークスペース を設定して、顧客とのやり取り、質問への回答、ケースの作成、問題の解決ができるようにします。

構成可能ワークスペースは、UI ビルダーコンポーネントを使用してビルドされたワークスペースです。

構成可能ワークスペース を設定するには、次のタスクを完了します。

1. ガイド付きセットアップを使用して 構成可能ワークスペースを設定します。
2. 必要なコミュニケーションチャネルとルーティングを設定します。
3. 構成可能ワークスペース に固有の追加コンポーネントを設定します。

ガイド付きセットアップを使用して 構成可能ワークスペースを設定

カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付きセットアップを使用して 構成可能ワークスペースを設定できます。ガイド付きセットアップを使用するには：

1. 移動先 カスタマーサービス > 管理 > ガイド付きセットアップ.
2. [ようこそ] をクリックします。
3. [CSM 構成可能ワークスペース] に到達するまで、[ガイド付きセットアップ] カテゴリのリストをスクロールします。
4. [CSM 構成可能ワークスペース] カテゴリで [はじめに] をクリックします。

この 構成可能ワークスペースカテゴリを使用すると、構成可能なワークスペースのガイド付きセットアップが表示されます。このツールでは、一連のワークスペース構成タスクが提供されます。これらのタスクを使用して以下を設定します。

- ブランディングとテーマ
- タブの設定
- クラシック環境 (リストとフォーム)
- 検索ソース
- Notifications
- Advanced Work Assignment (高度な作業アサイン) (AWA)

自動翻訳

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

- ランディングページ
- OpenFrame
- プレイブック

UI ビルダーを使用して、 構成可能ワークスペース ランディングページを構成できます。

詳細については、UI ビルダー のドキュメントで「ページの操作 」トピックを参照してください。

追加の 構成可能ワークスペースコンポーネントの設定

以下のタスクを完了して、構成可能ワークスペースに固有のコンポーネントを設定します。

構成可能ワークスペース ランディングページの作成

ランディングページは、ワークスペースのエージェントの最初に表示されるビューです。ランディングページは、カスタマーサービスプラグインに含まれています。このランディングページを変更することも、UI ビルダーでページのバリアントを作成および変更することも可能です。

構成可能ワークスペースでのフォームヘッダーの設定

ケース、アカウント、連絡先情報の概要を迅速に提供できるフォームヘッダーを構成します。

でフォームヘッダー内のハイライト表示される値を設定構成可能ワークスペース

フォームヘッダー内でハイライト表示される値として表示されるフィールドを、構成可能ワークスペースで設定します。

でフォームアクションを設定構成可能ワークスペース

構成可能ワークスペースで UI アクションを使用できるように、UI アクションにリンクするフォームアクションを作成します。

辞書属性を使用したジャーナルフィールドタイルのアイコンと色の構成

作業メモ辞書に属性と値をアサインすることで、アクティビティストリームに表示されるジャーナルフィールドタイルのアイコンと色を構成できます。次の属性を構成できます。

- ワークスペースタイルアイコンの背景色。
- ワークスペースタイルアイコン。
- ワークスペースの色のバリエーション。

構成可能ワークスペース ランディングページの作成

ページのバリアントを作成し、コンテナーおよびコンポーネントを追加または変更することにより、さまざまなエージェントやチーム用のランディングページを作成します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

ランディングページは、エージェントがワークスペースを開いたときに表示されるページです。Base Agent Workspace には、 構成可能ワークスペース のランディングページが 1 つ含まれています。このページ (ランディングページ) には、新規、アサイン済み、高優先度のケースとそれらのグループにアサインされたケースの概要が示されます。

UI Builder (WYSIWYG ウェブユーザーインターフェイスビルダー) で、必要に応じてこのページのバリアントを作成し、変更することができます。

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

自動翻訳

注: アップグレードによる問題を防止するには、ランディングページのバリアントを作成することが重要です。

たとえば、UI Builder を使用して、次のタスクを実行できます。

タスク	説明
ページレイアウトの変更	レイアウトにより、ページで利用可能なスロット、スロットの配置、スロットに適用する CSS ルールを制御します。レイアウトとレイアウトシステムの詳細については、「レイアウトの操作」を参照してください。
ページへのコンポーネントの追加	コンポーネントは、ページの基本要素です。コンポーネントは、ボタンやラベルなどのコア要素から、リストやフォームなどのより複雑なエクスペリエンスコンポーネントまで多岐にわたります。詳細については、「Work with components (コンポーネントの操作)」を参照してください。 注: UI Builder コンポーネントに関する情報は、ServiceNow 開発者サイトで検索することもできます。詳細については、developer.servicenow.com でコンポーネントドキュメントを参照してください。
コンポーネントへのデータリソースの接続	データリソースを接続して、ページ上のテーブル、レコード、またはその他の要素からデータを動的に公開します。詳細については、「Work with data resources (データリソースの操作)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [自分のエクスペリエンス] セクションで、**[Base Agent Workspace]** をクリックします。
3. [ページ] ドロップダウンメニューで [ランディングページ] を選択します。
4. [バリアント] リストで [ランディングページ] のデフォルトを選択します。
5. ランディングページのバリアントを作成します。

   a. **[CSM** ランディングページ] バリアントの横にある [他のアクション] メニューをクリックし、[複製] を選択します。

   b. [バリアントを作成] ポップアップウィンドウでバリアント名を追加します。

   c. [作成] をクリックします。

   d. 必要に応じて、ページバリアントの対象者と表示条件を指定します。
   対象者の設定により、ページを表示できるユーザーが決まります。対象者は、ユーザーロールのコレクションです。詳細については、「対象者についての理解」を参照してください。

   [順序] フィールドでは、表示するページを決定します。最も低い番号のページが最初に表示されます。

   e. [保存] をクリックします。

自動翻訳

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

6. ランディングページバリアントのコンテナーとコンポーネントを追加または変更します。
   コンテナーとコンポーネントの追加または変更の詳細については、UI ビルダーのドキュメントを参照してください。
   - ページへのコンポーネントの追加 ：手順 4 以降で、このタスクを使用して、コンポーネントをコンテナーに追加し、コンポーネントのプロパティとイベントハンドラーを構成します。このタスクには、他のコンテナーの追加に関する情報も含まれています。
   - コンポーネントへのスタイリングの追加 ：手順 3 以降で、コンポーネントの CSS スタイルを設定してデフォルトの外観を変更します。
   - コンポーネントへのモーダルの追加 ：手順 5 以降で、ユーザーがコンポーネントをクリックしたときに表示されるウィンドウを追加します。たとえば、レコードを削除するボタンコンポーネントを追加する場合は、レコードの削除を確認するようにユーザーに求めるモーダルを追加できます。
7. [保存] をクリックして、ページのバリアントを保存します。

「Customizing **your workspace with declarative actions** (宣言アクションによるワークスペースのカスタマイズ)」

カスタムアクションを追加して、ワークスペースのフォーム、フィールド、リスト、および関連リストページを操作します。

宣言アクションを使用すると、構成可能なワークスペースエクスペリエンス全体でフォームやリストでの作業の流れが可能になります。アクションを使用して、所有権を取得せずにページを拡張するカスタム機能を追加します。

宣言アクションを使用すると、ベースシステムの UI ビルダーページをカスタマイズする代わりに、独自のアプリケーションスコープで必要なレコードを作成することで、よりスムーズなアップグレードエクスペリエンスを形成できます。

ナビゲーションフィルターの宣言アクション

ナビゲーションフィルターには、ページをカスタマイズするために作成できる宣言アクションのオプションが一覧表示されます。

オプション	**Description** (説明)
新しいアクションを作成	まったく新しいリスト、関連リスト、フォーム、フィールドデコレーター、または添付ファイルアクションを最初から作成します。
アクション構成	アクション構成は、アクションのグループを構成可能なエクスペリエンスに結び付けます。
フォームアクションレイアウト	複数のフォームレイアウトアイテムとグループが、構成のために 1 つのテーブルベースのレイアウトに結合されます。
フォームアクションレイアウトアイテム	フォームアクションレイアウトアイテムは、フォームのアクションバーコンポーネントに表示される個々のアクションボタンのルックアンドフィールを定義します。
フォームアクションレイアウトグループ	フォームアクションレイアウトグループは、分割ボタンまたはメニューボタンを使用して、フォーム上の同じボタンに複数のアクションを結合します。

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

オプション	Description (説明)
フォームアクション	フォームアクションは、フォームでアクションボタンが選択された後の動作を定義します。
List Actions (リストアクション)	リストアクションは、リスト上部のアクションバー内に表示されるアクションを定義します。
関連リストアクション	関連リストアクションは、関連リストの上部にあるアクションバー内に表示されるアクションを定義します。
リストアクショングループ	リストアクショングループは、分割ボタンを使用して、複数のアクションをリスト上の同じボタンに結合します。
フィールドデコレーター	フィールドデコレーターは、フィールド内にアイコンとして表示されるアクションを定義します。
添付ファイルアクション	添付ファイルアクションは、フォームアクション内に表示されるアクションを定義します。

フォームアクションの作成

構成可能なワークスペースにフォームアクションボタンを追加します。

始める前に

重要: この手順では、構成可能なワークスペースにフォームアクションボタンを追加する方法について説明します。カスタムモーダルを開くためのアクションボタンの構成方法については、「カスタムモーダルを開くためのアクションボタンの構成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、 すべて > 宣言アクション > 新しいアクションを作成.
2. ポップアップページで [フォーム] を選択します。
3. アクションラベルとその他の関連する構成要件を入力します。
   アクション名には、すべて小文字のアクションラベルが自動的に入力され、スペースがアンダースコアに置き換えられます。
4. [実装方法] フィールドの値を選択します。
   - [実装方法] フィールドでサーバーまたはクライアントスクリプトを選択して、サーバースクリプトまたはクライアントスクリプトを作成します。
   - [実装方法] フィールドで **[UXF** クライアントアクション] を選択して、UXF クライアントアクションを作成します。

     構成手順については、「新しい UXF クライアントアクションの作成」を参照してください。
5. メニューアイコン (≡) を選択し 、[保存] を選択します。
6. [レイアウトアイテム] 関連リストでアクションを選択するか、フォームメッセージ内の **[UX** フォームレイアウトアイテム] リンクを選択して、フォームアクションレイアウトアイテムを開きます。
7. アイコンを選択し、アクションの色を選択して、ボタンのルックアンドフィールを更新します。

   注: ボタンコンポーネントがサポートする任意の色から選択できます。

自動翻訳

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

フォームの UXF クライアントアクションの作成

フォームアクションを UXF クライアントアクションとして構成し、そのアクションを既存のレイアウトに追加します。

始める前に

次のアクションを実行します。

- フォームアクションの作成
- [実装方法] フィールドで **[UXF** クライアントアクション] を選択します。

> **重要:** この手順により、構成可能なワークスペースに UXF クライアントアクションボタンを追加できます。カスタムモーダルを開くようにフォームアクションボタンを構成する手順については、「 カスタムモーダルを開くアクションボタンの構成」を参照してください。

必要なロール：admin

このビデオでは、次の手順を実行する方法を紹介します。 フォームアクションを UXF クライアントアクションとして構成し、そのアクションを既存のレイアウトに追加します。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、 すべて > 宣言アクション > フォームアクション.
2. アクションラベルを選択して、フォームアクションのアクションアサインを開きます。
   [実装方法] フィールドは **[UXF** クライアントアクション] に設定する必要があります。
3. [クライアントアクションを指定] フィールドで検索アイコン ( ) を選択します。
4. 既存のペイロード定義を選択します。
   新しいペイロード定義を設定する手順については、「 カスタムモーダルを開くためのアクションボタンの構成」を参照してください。
5. [ツールヒント] フィールドに値を入力します。
6. [**Advanced View**] を選択します。
7. [レイアウトアイテム] タブに移動し、フォームアクションを選択します。
8. UX フォームの [アクションレイアウトアイテム] ページで、アイコンとボタンの色を選択し、[保存] を選択します。
9. [UXF クライアントアクション] リストで [編集] を選択します。
10. [コレクション] リストからテーブルを選択し、[UX フォームアクションレイアウト] リストに追加して [保存] を選択し、アクションにテーブルを追加します。
11. フォームアクションのアクションのアサインページに戻ります。
12. [Action Configurations (アクション構成)] タブに移動し、[**Edit** (編集)] を選択します。
13. アクション構成を追加するには、[コレクション] リストから構成を選択し、[アクション構成] リストに追加して [保存] を選択します。

タスクの結果

フォームアクションがフォームアクションレイアウトのリストに表示されます。フォームアクションボタンが構成可能なワークスペース内に表示されます。

カスタムモーダルを開くためのアクションボタンの構成

構成可能なワークスペースにアクションボタンを追加した後、カスタムモーダルを開くようにボタンを構成できます。

ボタンは、構成可能なワークスペースでアクションを実行します。カスタムモーダルは、ポップアップボックスを介して現在のページから移動することなく、情報またはインタラクティブ要素を提供し

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

自動翻訳

ます。カスタムモーダルをアクションボタンと統合することで、シームレスでインタラクティブなエクスペリエンスが作成され、アクションを直感的に実行できるようになります。

カスタムモーダルを作成するプロセス

カスタムモーダルを開くアクションボタンを構成するには、いくつかのプロセスが必要です。

1. フォームへのアクションボタンの追加:

   アクションを作成すると、ボタンが選択されたときに、ボタンがアサインされずにフォームに追加されます。詳細については、「フォームアクションの作成」を参照してください。

2. カスタマーサービス管理 (CSM) の有効化:

   カスタマーサービスプラグインを追加すると、デモデータが提供され、まだ有効になっていない関連プラグインが有効になります。詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) の有効化」を参照してください。

3. UI ビルダーでレコードページを開く:

   UI ビルダーでレコードページにアクセスすると、カスタムモーダルを使用してページバリアントを設計および構成できます。詳細については、「ページバリアントの作成」を参照してください。

4. UI ビルダーでのページバリアントの設計:

   UI ビルダーを使用してページバリアントを設計すると、モーダルがワークスペースレコードページに渡されます。詳細については、「UIB でのページバリアントの設計」を参照してください。

5. UI ビルダーでのページバリアントのモーダルとしての構成:

   UI ビルダーを使用してページバリアントを構成すると、ワークスペースレコードページに表示されるモーダルが定義されます。詳細については、「UIB でのページバリアントのモーダルとしての構成」を参照してください。

6. UX アドオンイベントマッピングの作成:

   UX アドオンイベントマッピングを設定すると、アクションボタンがカスタムモーダルに接続されます。詳細については、「UX アドオンイベントマッピングの作成」を参照してください。

7. カスタムモーダルのペイロードの定義:

   ペイロードを設定すると、ワークスペースでカスタムモーダルを開くためのアクションボタンが設定されます。詳細については、「カスタムモーダルのペイロードの定義」を参照してください。

UIB でのページバリアントの設計

ワークスペースモーダルからバリアントに渡すように UI ビルダーページバリアントを構成します。このステップは、カスタムモーダルを開くアクションボタンを構成するプロセスの一部として機能します。

始める前に
次のアクションを実行します。

- フォームアクションの作成
- カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化
- UIB でレコードページを開くか、 UIB でページバリアントを作成します

必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. ページバリアントを開きます。
2. 本文要素の下にある **[+** コンポーネントを追加] を選択して、ページに表示するコンポーネントを追加します。
3. 追加したコンポーネントを選択し、[テーブル] フィールドを選択します。
4. 設定を **[Bind data** (データをバインド)] に切り替え、[`@context.props.table (.props.table)`] と入力して table プロパティにドット連結します。
5. [**Title** (タイトル)] フィールドを選択し、[**Script** (スクリプト)] モードに切り替えます。
6. 次のスクリプトを入力し、URL パラメーターを介して受信した sysID を JS テンプレート変数として渡します。

```
function evaluateProperty({ api, helpers }) {
 return `Only ${api.context.props.sysId}`;
}
```

7. スクリプトの [適用] を選択し、 [保存] を選択します。

タスクの結果
テーブル変数と sysID 変数は、モーダルから URL を介してバリアントに渡されるように設定されています。

UIB でのページバリアントのモーダルとしての構成

UI ビルダー構成を使用して、モーダルとして表示するページバリアントを定義します。この手順は、カスタムモーダルを開くアクションボタンを構成するプロセスの一部として機能します。

始める前に
次のアクションを実行します。

- フォームアクションの作成
- カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化
- UIB でレコードページを開くか、 UIB でページバリアントを作成します
- UIB でのページバリアントの設計

必要なロール：admin

手順

1. ページバリアントを開きます。
2. メニューアイコン (☰) を選択し、*sys_ux_screen_type* 開発者 > バリアントコレクションレコードを開く.
3. [関連リスト] の下にある **[UX** アプリルート] タブを選択し、ページバリアントを選択します。
4. 新しいブラウザータブで UI ビルダーを開き、構成可能なワークスペースエクスペリエンスを開きます。
5. エクスペリエンスのレコードの概要を開き、ページを選択して、モーダルを表示するページを見つけます。
6. メニューアイコン (☰) を選択し、[ページ定義を開く] に移動します。
7. [**sys_id**のコピー] を選択します。
8. *sys_ux_app_route*のあるブラウザタブに戻ります。

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

自動翻訳

9. ブラウザーアラートモーダルでページの機械可読値を開くには、[親 **macroponent**] フィールドをダブル選択して **[OK]** を選択します。
10. [親 **Macroponent** 構成要素 **ID**] フィールドに「`modalContainerViewport`」と入力して、モーダルに表示されるバリアントを定義します。
11. [更新] を選択します。

UX アドオンイベントマッピングの作成

アクションボタンでカスタムモーダルを開くために、UX アドオンイベントマッピングを使用してボタンをモーダルに接続します。

始める前に
次のアクションを実行します。

- フォームアクションの作成
- カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化
- UIB でレコードページを開くか、 UIB でページバリアントを作成します
- UIB でのページバリアントの設計
- UIB でページバリアントをモーダルとして構成する

必要なロール：admin

手順

1. ブラウザーでアドオンイベントマッピング *<instance-name>.service-now.com/sys_ux_addon_event_mapping_list.do* を開きます。
2. [新規] を選択して、新しいレコードを作成します。
3. マップの名前を入力します。
4. [ソース要素 ID] フィールドで [*ui_action_bar*] を選択します。
5. [ソース宣言アクション] フィールドの宣言アクションのアクション名を選択します。
6. レコードのページ定義からコピーされた sysID を使用して、macroponent をワークスペースレコード macroponent に設定します。
詳細については、「 UIB でのページバリアントのモーダルとしての構成」を参照してください。
7. [ターゲットイベント] フィールドで [[レコードページ] モーダルを開く] を選択して、モーダルを開くイベントをトリガーします。
8. JSON オブジェクトを [ターゲットペイロードマッピング] フィールドに貼り付けて、モーダルに送信するフィールドを定義します。

```
{
 "type": "MAP_CONTAINER",
 "container": {
  "route": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["route"]
   }
  },
  "size": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["size"]
   }
```

自動翻訳

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

```
  },
  "fields": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["fields"]
   }
  },
  "params": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["params"]
   }
  }
 }
}
```

9. [送信] を選択します。

カスタムモーダルのペイロードの定義

ペイロードパラメーターを定義して、カスタムモーダルを開くアクションボタンを設定します。

始める前に

- フォームアクションの作成
- カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化
- UIB でレコードページを開くか、 UIB でページバリアントを作成します
- UIB でのページバリアントの設計
- UIB でページバリアントをモーダルとして構成する
- UX アドオンイベントマッピングの作成

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、 すべて > 宣言アクション > フォームアクション.
2. カスタムモーダルを追加するフォームアクションを選択します。
3. レコードプレビューアイコン (ⓘ) を選択し、[レコードを開く] を選択して [クライアントアクションを指定] フィールドを開きます。
4. ページのアクション名を [ペイロード] フィールドのルートキーとして入力して、ページの場所をマークします。
5. **fields** キーにテーブルと sysID の値を入力して、現在のコンテキストから変数を渡します。

```
{
  "route": "action-name",
  "fields": {
    "table": "{{table}}",
    "sysId": "{{sysId}}"
  }
}
```

6. [更新] を選択します。
7. 構成可能なワークスペースでレコードを開きます。

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

自動翻訳

8. ボタンを選択してテストします。
   ボタンをクリックすると、カスタムモーダルが開きます。

リストまたは関連リストアクションの作成

構成可能なワークスペースにリストまたは関連リストアクションを追加します。

始める前に

重要: この手順では、リストまたは関連リストのアクションボタンを構成可能なワークスペースに追加する方法について説明します。カスタムモーダルを開くためのアクションボタンの構成方法については、「カスタムモーダルを開くためのアクションボタンの構成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、 すべて > 宣言アクション > 新しいアクションを作成.
2. ポップアップページで [リスト] または [関連リスト] を選択します。
3. アクションラベルとその他の関連する構成要件を入力します。
   アクション名には、すべて小文字のアクションラベルが自動的に入力され、スペースがアンダースコアに置き換えられます。
4. [実装方法] フィールドの値を選択します。
   - [実装方法] フィールドでサーバーまたはクライアントスクリプトを選択して、サーバースクリプトまたはクライアントスクリプトを作成します。
   - [実装方法] フィールドで **[UXF** クライアントアクション] を選択して、UXF クライアントアクションを作成します。

     構成手順については、「新しい UXF クライアントアクションの作成」を参照してください。
5. メニューアイコン (≡) を選択し 、[保存] を選択します。

動的条件に基づいてリストアクションを有効にする

レコードが動的条件を満たす場合に有効になるように、リストまたは関連リストの宣言アクションを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

システムプロパティ *glide.list.actions_conditional_evaluation_enabled*

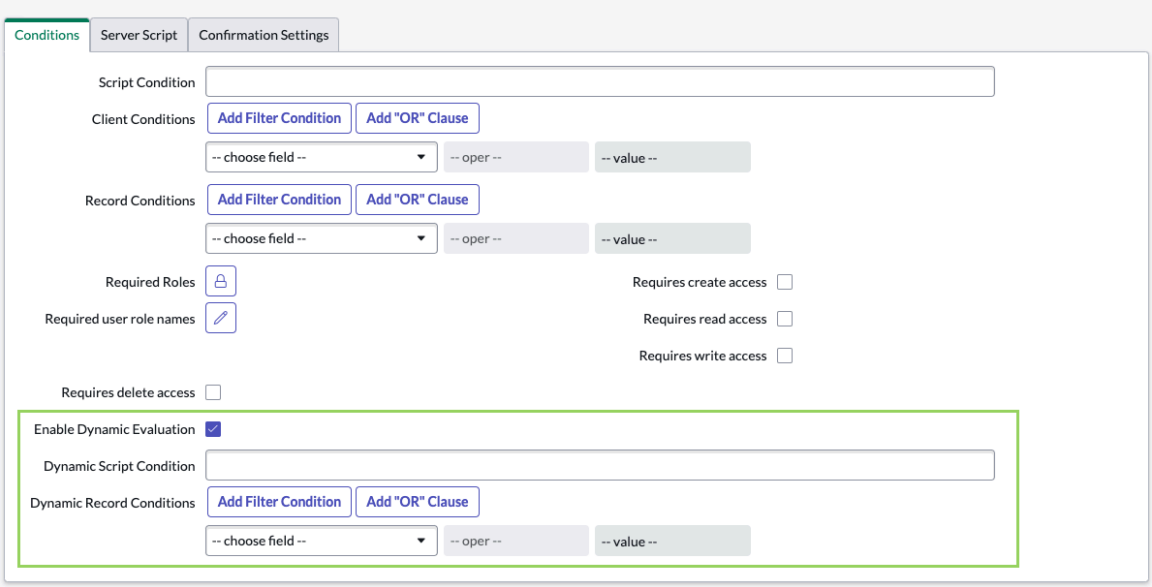
リストのアクションを有効にするかどうかを制御します。このプロパティはデフォルトで利用可能です。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、構成するアクションのリストまたは関連リストを入力します。
2. アクションのアサインレコードで [**Record Selection Required**] と **[Experience Restricted**] を有効にすることで、リストまたは関連リストアクションの動的評価を有効にします。
3. [アクションのアサイン] 内の [条件] タブに次の構成を適用して、リストまたは関連リストの動的評価を定義します。

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

フィールド	構成
動的評価を有効化	動的評価を使用するには、true に設定します。
動的スクリプト条件	動的評価用のスクリプト化された条件を記述します。
動的レコード条件	スクリプト化された条件を記述しない場合は、動的評価の条件を追加します。



注: 選択したすべてのレコードに対して条件を評価する必要があるため、この機能をリスト内のすべてのレコードを選択する [すべて選択] と組み合わせて使用すると、速度が遅くなり、応答しなくなる可能性があります。

添付ファイルアクションの作成

構成可能なワークスペースに添付ファイルアクションを追加します。

始める前に

重要: この手順では、構成可能なワークスペースに添付ファイルアクションボタンを追加する方法について説明します。カスタムモーダルを開くためのアクションボタンの構成方法については、「カスタムモーダルを開くためのアクションボタンの構成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 宣言アクション > 新しいアクションを作成 ナビゲーションフィルターで
2. ポップアップページで [添付ファイル] を選択します。
3. アクションラベルとその他の関連する構成要件を入力します。
   アクション名には、すべて小文字のアクションラベルが自動的に入力され、スペースがアンダースコアに置き換えられます。
4. [実装方法] フィールドの値を選択します。

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

- [実装方法] フィールドでサーバーまたはクライアントスクリプトを選択して、サーバースクリプトまたはクライアントスクリプトを作成します。
- [実装方法] フィールドで **[UXF** クライアントアクション] を選択して、UXF クライアントアクションを作成します。

  構成手順については、「 新しい UXF クライアントアクションの作成」を参照してください。

5. メニューアイコン ( ) を選択し 、[保存] を選択します。

フィールドデコレーターアクションの作成

構成可能なワークスペースにフィールドデコレーターを追加します。

始める前に

重要: この手順では、フィールドデコレーターアクションボタンを構成可能なワークスペースに追加する方法について説明します。カスタムモーダルを開くためのアクションボタンの構成方法については、「 カスタムモーダルを開くためのアクションボタンの構成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 宣言アクション > 新しいアクションを作成.
2. ポップアップページで [フィールドデコレーター] を選択します。
3. アクションラベルとその他の関連する構成要件を入力します。
   アクション名には、すべて小文字のアクションラベルが自動的に入力され、スペースがアンダースコアに置き換えられます。
4. [実装方法] フィールドの値を選択します。
   - [実装方法] フィールドでサーバーまたはクライアントスクリプトを選択して、サーバースクリプトまたはクライアントスクリプトを作成します。
   - [実装方法] フィールドで **[UXF** クライアントアクション] を選択して、UXF クライアントアクションを作成します。

     構成手順については、「 新しい UXF クライアントアクションの作成」を参照してください。
5. メニューアイコン ( ) を選択し 、[保存] を選択します。

テーブルまたはビューからグローバルリストとフォームアクションを非表示にする

指定したテーブルとビューを除外するようにリストとフォームのアクションを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに「`sys_declarative_action_assignment`」と入力します。
2. アクションを選択して、非表示にするグローバルリストまたはフォームアクションを開きます。
3. [アクションの除外] 関連リストを開き、[新規] を選択します。
4. アクションの除外レコードに次の構成を適用します。

自動翻訳

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

アクション除外レコードの構成

Field (フィールド)	構成
アクションのアサイン	アクションの除外レコード。
テーブル	アクションを除外するテーブル。
このテーブルを除外	選択したテーブルからアクションを除外するオプション。
すべての子テーブルを除外	すべての子テーブルからアクションを除外するオプション。
ビュー	アクションから除外するビュー。

注:

- アクションの除外レコードを保存するテーブルまたはビューを選択する必要があります。
- テーブルとビューの両方を除外対象として指定した場合、アクションでは、指定したビュー内の対応するテーブルの下にあるアクションのみが除外されます。
- 除外するビューのみを選択した場合、アクションはテーブルに関係なく指定されたビューから除外します。
- 除外するテーブルを選択するすべての場合において、除外が発生するには、[このテーブルを除外する] または [すべての子テーブルを除外 する] を選択する必要があります。

ページレイアウトからグローバルフォームアクションを非表示

アクションレイアウトを使用して、ページまたはエクスペリエンスからグローバルフォームアクションを除外します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、 すべて > 宣言アクション > フォームアクションレイアウト.
2. 既存のレイアウトを開きます。
   スコープはレコードのアプリケーションと一致する必要があります。

   重要: Washington DC以降で作成されたフォームアクションレイアウトは、自動的に統一されます。グローバルフォームアクションを含む新しいフォームアクションは、手動で関連付ける必要があります。

3. 関連リストを使用して、このレイアウトでのアクションの表示を制御します。
4. UI ビルダーでレコードページを開きます。
5. データモジュールを開きます。
6. レコードコントローラーまたはデータブローカーを選択します。
7. [アクションレイアウト] プロパティリストから既存のレイアウトを選択し、[保存] を選択します。
8. 実行時にページを表示します。

自動翻訳

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

タスクの結果
アクションは指定されたレイアウトと一致します。すべてのアクションがレイアウトに表示されない場合があります。要件を満たすアクションのみが表示されます。

宣言アクションの用語集

宣言アクションに関連する用語の定義については、この用語集を参照してください。

アクションフィールド	**Description** (説明)	アクションモデルフィールドが表示されます
アクションラベル	実行時にボタンに表示されるデフォルトのラベルです。 必須	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
アクション名	実行時の重複を回避するために使用されるアクションラベルに基づいて自動的に入力されるアクションの一意の識別子。	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
アクティブ	アクションを表示するかどうかを決定する設定。 デフォルト：true 必須	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
アプリケーション	デフォルトは現在のアプリケーションスコープです。アクションが関連付けられているアプリケーションスコープ。 必須	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
Implemented as (実装方法)	アクションがサーバースクリプト、クライアントスクリプト、または UXF クライアントアクションのいずれであるかを決定します。 必須	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト

自動翻訳

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

アクションフィールド	Description (説明)	アクションモデルフィールドが表示されます
クライアントアクションを指定	[実装方法] フィールドが **[UXF クライアントアクション]** に設定されている場合に適用されます。このフィールドには、アクションがトリガーされたときに内部イベントをディスパッチし、クライアントアクションを選択できるようにするペイロードが含まれています。 必須	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
テーブル	アクションは、それが適用されたテーブルにのみ表示されます。[グローバル] に設定すると、テーブルに関係なくアクションが表示されます。 必須	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
ビュー	アクションは、指定したビューのフォームまたはリストにのみ表示されます。空のままにすると、アクションはビューに関係なく表示されます。	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
すべての構成可能エクスペリエンスに対して有効にする	アクションをすべてのエクスペリエンスに表示するか、指定したエクスペリエンスにのみ表示するかを決定します。true の場合、エクスペリエンスに関係なく、該当するフォームにアクションが表示されます。 デフォルト値：false	フォーム
制限されたエクスペリエンス	アクションをすべてのエクスペリエンスに表示するか、指定したエクスペリエンスにのみ表示するかを決定します。true の場合、アクションは指定されたエクスペリエンスにのみ表示されます。 デフォルト値：false	• リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
ツールヒント	アクションのツールヒントアイコンに移動したときに表示されるテキスト。	• 添付ファイル • フォーム

自動翻訳

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

アクションフィールド	Description (説明)	アクションモデルフィールドが表示されます
		• フィールドデコレーター • 関連リスト
Description (説明)	アクションの詳細。	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
クライアントスクリプト	[実装方法] フィールドが [クライアントスクリプト] に設定されている場合に適用されます。フォームまたはリスト関数を結合するクライアントサイドスクリプトを実行します。	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
サーバースクリプト	[実装方法] フィールドが [サーバースクリプト] に設定されている場合に適用されます。レコードの作成、削除、再アサインなどのサーバー側スクリプトを実行します。	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト

自動翻訳

でのジャーナルフィールドタイルのアイコンと色の構成 構成可能ワークスペース

アクティビティストリームに表示されるジャーナルフィールドタイルのカスタムアイコンと色を構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドをより適切に識別するために、カスタムの色とアイコンを構成することもできます。

手順
1. 移動先 すべて > システム定義 > ディクショナリ.
2. 検索バーで、タスクの**work_notes**を見つけて選択します。
3. 関連リンクで、[属性] テーブルの [新規] を選択します。
4. 検索アイコンを選択し、次のいずれかのオプションを見つけて構成します。
   - ワークスペースアクティビティストリームバックグラウンド
   - ワークスペースアクティビティストリームタイルアイコン
   - ワークスペースアクティビティストリームアイコンの色

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

5. [値] フィールドで、次のオプションから選択します。
   - ニュートラル
   - 黄
   - マゼンタ
   - ピンク
   - オレンジ色
   - 茶色
   - 緑
   - 緑黄
   - 青
6. [送信] をクリックします。

でフォームアクションを設定構成可能ワークスペース

構成可能ワークスペースで UI アクションを使用できるように、UI アクションにリンクするフォームアクションを作成します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

構成可能ワークスペースで UI アクションを使用する場合、UI アクションごとに、それに対応するフォームアクションが必要とされます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > アクションとイベント > **UX** フォームアクション.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、フォームアクションの名前を入力します。
   フォームアクションには、UI アクションと同じ名前を付けることをお勧めします。
4. [アクションタイプ] フィールドで、[UI アクション] を選択します。
5. **[UI** アクション] フィールドで目的の UI アクションを選択します。
6. [送信] をクリックします。

構成可能ワークスペースでのフォームヘッダーの設定

構成可能ワークスペースで使用するフォームヘッダーを作成できます。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

フォームヘッダーを作成した後、そのヘッダーを 構成可能ワークスペースに表示するには、そのヘッダーをフォームヘッダー構成にリンクする必要があります。

> **注:** 設定をフォームヘッダー構成にリンクした場合、構成可能ワークスペースの 従来のワークスペースからフォームヘッダーを使用することもできます。

1 つのフォームヘッダー構成が 構成可能ワークスペースに含まれています。この構成は、その後の構成手順を実行しなくても、すぐに使用できます。

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

自動翻訳

手順

1. フォームヘッダーを作成します。

   a. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** フォームヘッダー.

   b. [新規] をクリックします。

   c. [リボンの設定] フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「Set up form headers in workspace (ワークスペースでのフォームヘッダーの設定)」を参照してください。

   d. [送信] をクリックします。

2. フォームヘッダーをフォームヘッダー構成に追加します。

   a. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** ヘッダー構成.

   b. ヘッダー構成を選択します。

   c. [ワークスペース フォーム ヘッダー (Workspace Form Headers)] 関連リストで、[編集] をクリックします。

      注: 場合によっては、この関連リストを表示するようにフォームを構成する必要があります。

   d. ヘッダー構成に追加するには、目的のフォームヘッダーを左の列から右の列に移動します。

   e. [保存] をクリックします。

でフォームヘッダー内のハイライト表示される値を設定構成可能ワークスペース

フォームヘッダー内でハイライト表示される値として表示されるフィールドを、構成可能ワークスペースで設定できます。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて
ハイライト表示される値を作成した後、その値を 構成可能ワークスペースに表示するには、その値をハイライト表示される値の構成にリンクする必要があります。

注: 値をハイライト表示される値の構成にリンクした場合、構成可能ワークスペースの ワークスペースからハイライト表示される値を使用することもできます。

手順

1. ハイライト表示される値を作成します。

   a. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** ハイライト表示値.
   強調表示された値を編集するには、編集するリストにフォーカスがあるときにユーザーメニューを選択し、 ワークスペースを構成 > ページの構成 > ハイライト表示される値。

   b. [新規] をクリックします。

自動翻訳

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

c. [ハイライト表示される値] フォームのフィールドに入力し、[送信] をクリックします。
フィールドの説明については、「Highlight values in the form header (フォームヘッダーの値のハイライト表示)」を参照してください。

d. [ハイライト表示される値] リストで、作成したレコードをクリックします。

e. [ハイライト表示される値の条件] 関連リストで、[新規] をクリックします。

f. [ハイライト表示される値の条件] フォームでフィールドに情報を入力します。
フィールドの説明については、「Highlight values in the form header (フォームヘッダーの値のハイライト表示)」を参照してください。

g. [送信] を選択します。

2. ハイライト表示値をハイライト表示値構成に追加します。
   a. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** のハイライト表示される値の構成.
   b. 構成を選択します。
   c. [ハイライト表示される値] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   d. 目的の値を選択した構成に追加するには、値を左の列から右の列に移動します。
   e. [保存] を選択します。

構成可能ワークスペースでのリボンの構成の設定

リボン設定を作成し、その設定を 構成可能ワークスペースのリボン構成に追加できます。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて
新しいリボン設定 (Customer 360 リボンコンポーネントの別のバージョンを作成するなど) を作成した後、その設定を 構成可能ワークスペースで表示するには、その設定をリボン構成にリンクする必要があります。

注: 設定をリボン構成にリンクした場合、構成可能ワークスペースの 構成可能ワークスペースからリボン設定を使用することもできます。

構成可能ワークスペースには、リボン構成の 1 つ、基本のエージェントワークスペース構成が含まれています。この構成には、タイムラインとアクティブ SLA リボンコンポーネントが含まれます。この構成は、その後の構成手順を実行しなくても、すぐに使用できます。

手順
1. リボン設定を作成します。
   a. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** リボン設定.
   b. [新規] を選択します。
   c. [リボンの設定] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
名前	このリボン設定を説明するラベル。多くの場合、このリボンに関連付けられたテーブルが含まれています。
リボン コンポーネント	タイムライン、アクティブな SLA、カスタムリボンコンポーネントなど、リボン設定に追加するコンポーネント。 **注:** 一度に 1 つのコンポーネントのみを追加できます。リボンに 2 番目のコンポーネントを表示するには、この手順を繰り返して別のリボン設定を作成し、別のコンポーネントを追加します。
テーブル	このリボン設定に関連付けられたテーブル。エージェントがこのテーブルからレコードを選択するたびに、このコンポーネントとリボン設定が表示されます。
幅	コンポーネントがリボン内で占める列の数。ページの幅は 12 列です。複数のコンポーネントを使用する場合は、すべてのコンポーネントの合計の幅が 12 以下でなければなりません。
アプリケーション	このリボンのスコープ。グローバルとは、リボンがすべてのアプリケーションで機能することを意味します。
順番	リボン内のこのコンポーネントの場所。コンポーネントの順番は左から右です。たとえば、3 つのコンポーネントをテーブルに関連付けると、順番が最も小さいコンポーネントが左側に表示され、順番が最も大きいコンポーネントが右側に表示されます。
アクティブ	このテーブルのリボンでのこのコンポーネントのオンとオフを切り替えます。
継承	[true] に設定すると、リボンの構成を子テーブルが継承できます。これを有効にするには、子テーブルでリボンの設定を構成しないようにする必要があります。デフォルトでは [継承] フィールドは [false] になっています。
制限されたエクスペリエンス	[true] に設定すると、リボンコンポーネントは構成可能ワークスペースに制限されます。 false に設定すると、リボンコンポーネントはグローバルになり、すべての 従来のワークスペースに表示されます。詳細については、「ワークスペースでのリボンの設定」を参照してください。 このフィールドのデフォルトは [true] に設定されています。

d. [送信] を選択します。

2. リボン設定のコンテナーとしてリボン構成を作成します。

a. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** リボン構成.

b. [新規] を選択します。

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

自動翻訳

c. [UX リボン構成] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	このリボン構成の一意の名前。
アプリケーション	このリボン構成のスコープ。グローバルとは、リボンがすべてのアプリケーションで機能することを意味します。
有効	このテーブルのリボンでのこのコンポーネントのオンとオフを切り替えます。
説明	[UX リボン構成] リストに表示されるこのリボン構成の簡単な説明。

d. [送信] を選択します。

3. リボン設定をリボン構成に追加します。

a. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > リボン構成設定.

b. [UX リボン構成] リストから構成を選択します。

c. [リボン構成設定] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
テーブル	このリボン設定に関連付けられたテーブル。エージェントがこのテーブルからレコードを選択するたびに、このコンポーネントとリボン設定が表示されます。
リボン	リボン構成に追加するリボン設定。
設定	目的のリボン構成。
アプリケーション	このリボンのスコープ。グローバルとは、リボンがすべてのアプリケーションで機能することを意味します。
順番	リボン内のこのコンポーネントの場所。コンポーネントの順番は左から右です。たとえば、3 つのコンポーネントをテーブルに関連付けると、順番が最も小さいコンポーネントが左側に表示され、順番が最も大きいコンポーネントが右側に表示されます。
幅	リボン内でコンポーネントが占める列の数。ページの幅は 12 列です。複数のコンポーネントを使用する場合は、すべてのコンポーネントの合計の幅が 12 以下でなければなりません。
アクティブ	このテーブルのリボンでのこのコンポーネントのオンとオフを切り替えます。

d. [送信] を選択します。

4. リボン構成sys_idを 構成可能ワークスペース リボンに追加します。

自動翻訳

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

a. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** リボン構成.

b. リストからリボン構成を右クリックし、メニューから [**sys_id**のコピー] を選択します。

c. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス.

d. このリボンを適用する 構成可能ワークスペース を [UX アプリケーション] リストから選択します。

e. 関連リストで、[**UX** ページプロパティ] タブを選択します。

f. **ribbonConfigId** を選択します。

g. コピーしたリボン構成のsys_idを [値] フィールドに貼り付けます。

h. [更新] を選択します。

インタラクションレコードタブのタイトルとしてフィールド値を表示する

連絡先やコンシューマー名などのフィールド値を 構成可能ワークスペースのインタラクションレコードタブのタイトルとして表示します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

注: このタスクは 構成可能ワークスペースに適用されます。

sessionTabTitle プロパティを設定して、インタラクションレコードタブのタイトルで使用できるフィールドを識別します。このプロパティの各フィールドには、カンマ区切りの文字列として入力します。

システムは、これらのフィールドを文字列に並んでいる順序で評価します。値を持つ最初のフィールドは、インタラクションレコードタブのタイトルとして使用されます。文字列のどのフィールドにも値がない場合は、レコード番号がタブのタイトルとして表示されます。

注: 構成済みフィールドは、インタラクションレコードに存在している必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス > ベースエージェントワークスペース.
2. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] リストで、*sessionTabTitle* プロパティをクリックします。
3. [値] フィールドに、インタラクションレコードタブのタイトルで使用するフィールドを入力します。
   フィールドをカンマ区切りの文字列として入力します。デフォルトの文字列は *contact,consumer,number* です。

   注: 構成済みフィールドは、インタラクションレコードに存在している必要があります。

4. [更新] をクリックします。

リストレコード数を非同期にフェッチ

大きなテーブルから作成された大規模なリストを持つユーザーは、`glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronously` プロパティを使用して、合計レコード数がロードされている間もリストの操作を続行できます。

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

システムプロパティフォーム

フィールド	説明
名前	システムプロパティの名前は `glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronous` です。
説明	プロパティの機能を説明する簡単な説明文を入力します。
選択肢	選択リストのカンマ区切り値。別の選択リストのラベルと値が必要な場合は、等号 (=) を使用してラベルと値を区切ります。たとえば、「青=0000FF, 赤=FF0000, 緑=00FF00」とすると、リストに青、赤、緑が表示され、対応する 16 進値がプロパティ値のフィールドに保存されます。
タイプ	true I false
値	プロパティの目標値を設定します。 ◦ この機能を有効にする場合は **True**。 ◦ この機能を無効にする場合は **False**。
キャッシュを無視	構成設定のためにデータベースが照会されないように、システムプロパティ値はサーバー側のキャッシュに保存されます。システムプロパティ値を変更すると、常に sys_properties テーブルのキャッシュがフラッシュされます。このフィールドを使用して、このプロパティの値を他のすべてのサーバー側キャッシュからフラッシュするかどうかを決定します。 デフォルト値 (false) の場合、キャッシュのフラッシュは無視されません。その結果、すべてのサーバー側キャッシュがフラッシュされ、データベースから現在のプロパティ値が取得されます。すべてのキャッシュに現在のプロパティ値を確保するには、このフィールドを false に設定します。true の値を指定すると、一部のサーバー側キャッシュのフラッシュが無視されます。その結果、sys_properties テーブルのキャッシュのみがフラッシュされ、それ以外の全キャッシュには以前のプロパティ値が保持されます。すべてのキャッシュをフラッシュして新しいプロパティ値を取得する際のパフォーマンスコストを回避するに

自動翻訳

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

フィールド	説明
	は、このフィールドを true に設定します。通常、このフィールドを true に設定する必要があるのは、変更頻度が月 1 回を超えるシステムプロパティがあり、そのプロパティ値が sys_properties テーブルのみに格納されている場合に限られます。
プライベート	このプロパティを true に設定すると、更新セットによるインポートからこのプロパティが除外されます。システムプロパティを private にすると、あるインスタンスの設定が別のインスタンスの値を上書きすることをなくします。たとえば、開発インスタンスのシステムプロパティに本番インスタンスと同じ値を使用させたくない場合に使用します。
読み込みロール	このプロパティへの読み取りアクセス権を持つロールを定義します。
書き込みロール	このプロパティへの書き込みアクセス権を持つロールを定義します。
アプリケーション	この機能の範囲は、デフォルトで グローバル に有効になっています。

4. [更新] を選択します。
   プロパティがアクティブになり、リストが非同期でロードされます。

構成可能ワークスペースでのスクリプトフィールドタイプの設定

スクリプトフィールドタイプをサポートする 構成可能ワークスペース を有効にします。

始める前に

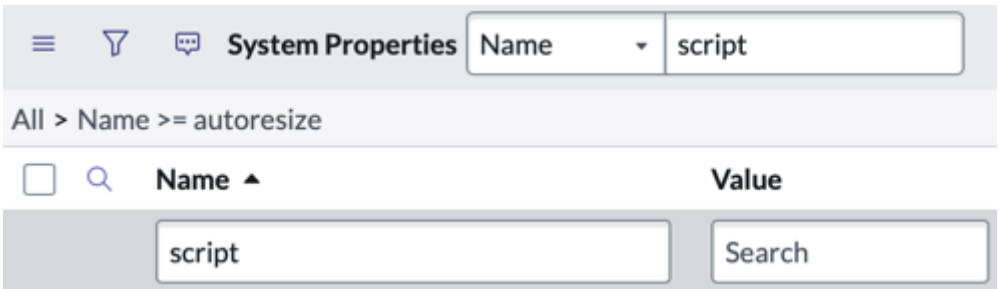
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。

2. 検索値として [名前] を選択し、検索バーに 「script 」と入力します。



3. スクリプトフィールドの次のシステムプロパティを設定します。

自動翻訳

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

システムプロパティ	構成
glide.ui.workspace.script.code_editor.enable	コードエディターコンポーネントを含むフォームでスクリプトフィールドを表示するかどうかを決定します。
glide.ui.workspace.script.code_editor.autoresize_line_limit	コードエディターコンポーネントに表示されるスクロールバーの後の行番号を決定します。

構成可能ワークスペースのリフロー

リフローを使用すると、コンテンツや機能を失うことなく、ブラウザーの設定を使用してページやコンテンツを最大 400% まで拡大できます。

重要: 構成可能ワークスペース リフローを使用するには、ページで最新のレイアウトシステムを使用する必要があります。詳細については、「UI ビルダー のレイアウトのアップグレード」を参照してください。

リフローは、ユーザーがブラウザーのズームを 400% に拡大したときにページレイアウトが縦長のスタックビューに自動的に変換されるため、弱視のユーザーや、モニターのサイズ、デバイスの種類、照明が不十分なななどの理由でブラウザー上の Web コンテンツが見づらいユーザーに役立ちます。さらに、320 CSS ピクセルに相当する幅または 256 CSS ピクセルに相当する高さで、2 次元的にスクロールせずにコンテンツを拡大できます。

リフローはデフォルトで使用できますが、アドミニストレーターはインスタンス、エクスペリエンス、およびページのリフローをオフにできます。

構成可能ワークスペースのリフローを無効にする

インスタンス、エクスペリエンス、またはページのリフローを無効にします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. オプション: インスタンスのリフローを無効にします。
   a. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力し、 **Enter** キーを押します。

      (Optional) システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。

   b. *`glide.ux.autoreflow.disable`* システムプロパティを true に設定します。
2. オプション: エクスペリエンスのリフローを無効にします。
   a. **sys_ux_app_config**テーブルを開きます。
   b. エクスペリエンスを選択します。
   c. 「 自動リフローを無効にする」 チェック・ボックスを選択します。
3. オプション: エクスペリエンス内のページのリフローを無効にする:
   a. エクスペリエンス内のページの **sys_ux_screen** テーブルを開きます。
   b. 「 自動リフローを無効にする」 チェック・ボックスを選択します。

自動翻訳

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

構成可能ワークスペース への移行

このトピックの手順に従って、 従来のワークスペース から 構成可能ワークスペースに移行します。

現在 従来のワークスペース を使用していて、構成可能ワークスペース に移行する場合は 、既存の構成のほとんどを引き続き使用できます。ただし、一部の機能は 構成可能ワークスペース に特化した構成にする必要があります。構成には、リストやフォームを使用して移行できるものと、UI Builder ツールを使用して移行できるものがあります。

ワークスペース構成	例
変更なしで 従来のワークスペース と 構成可能ワークスペースの両方で機能する構成	フォーム
構成可能ワークスペースとは異なる構成	• リスト • リストのカテゴリー

1 つのワークスペースに対して行われた一部の構成変更が、他のワークスペースにも影響する可能性があることにも注意してください。たとえば、従来のワークスペース の構成に対する変更が 構成可能ワークスペース に影響する可能性があります。構成可能ワークスペース の構成の変更にも同じことが当てはまり、従来のワークスペース に影響する可能性があります。

注: 現在 従来のワークスペース を使用しておらず、構成可能ワークスペースの実装を希望する顧客の場合:

- 構成可能ワークスペースガイド付きセットアップを使用するには、次の場所に移動します。すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 構成可能ワークスペースのガイド付きセットアップ. このカテゴリの [構成] をクリックすると、Configurable Workspace のガイド付きセットアップに移動します。さまざまなガイド付きセットアップカテゴリの情報と手順は、構成可能ワークスペース の新しい実装を設定する場合に役立ちます。
- 詳細については、「ワークスペースの設定」を参照してください。

ワークスペースの機能

このセクションでは、従来のワークスペース の構成を 構成可能ワークスペース に移行するための情報、パラメーター、手順について説明します。

移行する機能を次のリストから選択します。

アクティビティストリーム

ワークスペース アクティビティストリーム の機能については、「構成可能ワークスペース」を参照してください。

アクティビティストリームを使用すると、エージェントは要求者とやり取りして、完了した作業に関する内部メモを記録できます。UI ビルダー でアクティビティストリームコンポーネントとアクティビティストリーム Compose コンポーネントを構成して、構成可能ワークスペース のアクティビティストリームを設定します。

アクティビティストリームコンポーネントの詳細については、「https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components 」を参照し、ネクストエクスペリエンスのコンポーネント のリストからアクティビティストリームを選択してください。

自動翻訳

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

アクティビティストリームに対応したパラメーター

ワークスペース アクティビティストリームは 構成可能ワークスペース のパラメーターと一致しています。

> **注:** 一部の 構成可能ワークスペース コンポーネントパラメーターには、対応する ワークスペース（従来の）パラメーターがありません。

アクティビティストリームと対応するパラメーター

コンポーネント	従来のコンポーネント名	従来のコンポーネントパラメーター名	UIB コンポーネントパラメーター名
アクティビティストリーム	now-activity-stream-connected	テーブル	テーブル
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			title
			view
			showConversationFilter
			showTileAvatar
			showTileIcons
			イベント
			supplemental
			ambChannel
			filterOptions
			timestamp
アクティビティストリームの作成	now-activity-stream-compose-connected	テーブル	テーブル
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		フィールド	フィールド
			title
			useTabs

エージェントアシスト

ワークスペース エージェントアシスト機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

エージェントアシストによってエージェントに自動検索結果が提供され、開いているレコードの考えられる解決策が表示されます。構成可能ワークスペースで エージェントアシスト を構成するには、Glide フォームデータソースとコンテキストサイドバーを使用してレコードページを構成します。詳細については、ServiceNow 開発者サイトの「エージェントアシストの概要」を参照してください。

> **注:** コンテンツを表示するために、開発者サイトへのログインが必要になる場合があります。エージェントアシストのコンテキスト検索の詳細については、「コンテキスト検索」を参照してください。

自動翻訳

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

ブランディングとテーマ作成

構成可能ワークスペース のブランディングとテーマ作成について説明します。

ブランディングとテーマ作成を使用すると、 構成可能ワークスペース を自社のブランディングとテーマに合わせてカスタマイズできます。UI ビルダー で 構成可能ワークスペース のブランディングとテーマを構成し、構成可能ワークスペース のブランディングとテーマ作成を実行します。

ブランディングとテーマの詳細については、次のトピックを参照してください。

- ワークスペースエクスペリエンスのブランドとテーマの設定の表示
- テーマビルダーでの ネクストエクスペリエンス の構成
- ネクストエクスペリエンステーマと設定の構成

宣言アクション

ワークスペース 宣言アクションと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

宣言アクションによって、カスタムスクリプトや学習 API を記述せずに、ワークスペース のフォーム、フィールド、リスト、関連リストにカスタム機能が追加されます。宣言アクションには、フォームおよびリストアクション、関連リストアクション、フィールドデコレーターなどがあります。

宣言アクションに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment]	アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment] UX アドオンイベントマッピング [sys_ux_addon_event_mapping]

宣言アクションを移行するには、カスタム宣言アクションを新しい UXF クライアントアクションタイプに変換してから、対応するアドオンイベントマッピングを定義します。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 「Customizing your workspace with declarative actions (宣言アクションによるワークスペースのカスタマイズ)」
- フォームの UXF クライアントアクションの作成
- 宣言アクションの用語集
- カスタムプレイブックアクション

関連情報

UI ビルダーページでのアクションの管理 (高度な機能)

宣言アクションへのイベントのバインド

メールコンポーザーとメールビューアー

メールコンポーザーおよびメールビューアーの機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

メールコンポーザー

メールコンポーザーを使用すると、要求者と履行者はメールでやり取りすることができます。

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

自動翻訳

メールコンポーザーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
対応するテーブルなし	sys_ux_screen

でのメールコンポーザーの構成 UI ビルダー .

メールビューアー

メールビューアーを使用すると、カスタマーサービスエージェントは エージェントワークスペースでメールを表示できます。

メールビューアーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
対応するテーブルなし	sys_ux_screen

でのメールビューアーの構成 UI ビルダー .

フォーム

ワークスペース のフォーム機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

フォームは、エージェントがほとんどの作業を行うユーザーインターフェイスです。ワークスペースのフォーム構成は、変更しなくても 構成可能ワークスペース で機能しますが、構成が 構成可能ワークスペース に影響する場合があります。

フォームパラメーター

フォームは、ワークスペース のフォームコンポーネントと 構成可能ワークスペース のフォームコンポーネント間で直接マッピングされません。ワークスペース のコンポーネントはフォームにハードコーディングされており、フォームヘッダー、UI アクションバー、アクティビティストリーム、サイドバーなど、フォーム上のすべてがフォームに組み込まれています。構成可能ワークスペース では、これらの機能は個別のコンポーネントです。

フォームヘッダー

ワークスペース のフォームヘッダーと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

フォームヘッダーは、レコードの概要を示すものです。

フォームヘッダーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

ワークスペース のフォームヘッダーを 構成可能ワークスペース に移行するには、構成可能ワークスペース フォームヘッダーの設定に、カスタムフォームヘッダーの手順を追加します。

自動翻訳

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

- 追加のフォームヘッダー構成「CSM/FSM Configurable Workspace ヘッダー構成 (CSM/FSM Configurable Workspace Header Config)」は、すぐに利用できます。
- 従来のフォームヘッダーは変更しなくてもで機能しますが、構成可能ワークスペース の機能に影響を与える可能性があります。
- 追加機能を使用するには、フォームヘッダーコンポーネントを 構成可能ワークスペース に追加します。

詳細については、「構成可能なワークスペースでのフォームヘッダーの設定」を参照してください。

ハイライト

ワークスペース ハイライトと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

ハイライトでは、対象の値のステータスを背景色で視覚的に強調します。選択したステータスによって、ハイライト色が決まります。

ハイライトに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

ハイライトを移行するには、カスタムハイライト表示される値の手順を 構成可能ワークスペース に追加します。

ハイライト表示される値の追加の構成「CSM/FSM Configurable Workspace ハイライト表示された値の構成 (CSM/FSM Configurable Workspace Highlighted Value Config)」は、すぐに利用できます。

- フォームヘッダー内の従来のハイライト表示される値は変更しなくても機能しますが、構成可能ワークスペース の機能に影響を与える可能性があります。
- ハイライト表示される値を追加して、ハイライト表示される値の構成を 構成可能ワークスペース に表示する必要があります

詳細については、「Set up a highlighted value (ハイライト表示される値の設定)」を参照してください。

リスト

ワークスペース のリスト機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

リストビューには、[すべてのタスク (All tasks)]、[オープンなタスク (Open tasks)]、[マイタスク (My tasks)] など、レコードのフィルター済みリストが表示されます。リストカテゴリとフィルター済みリストを設定すると、エージェントは作業する必要のあるレコードをすばやく見つけることができます。構成可能ワークスペース で ワークスペース のリスト設定を構成します。

リストメニュー構成

メニュー構成とは、カテゴリとフィルターで構成されるリストメニューのデフォルト構成を格納するコンテナーのことです。

自動翻訳

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

リストメニューに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
対応するテーブルなし	sys_ux_list_menu_config

リストメニューの設定は、デフォルトで 構成可能ワークスペース に追加されます。リストとリストカテゴリをこの構成に関連付けます。

リストのカテゴリー

リストカテゴリを使用すると、エージェントが作業する必要のあるレコードを見つけることができるように、レコードをグループ化できます。

リストカテゴリに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

リストカテゴリのデータは、新しい UIB テーブルにあります。リストカテゴリの設定の詳細については、「リストカテゴリ」を参照してください。

フィルター済みリスト

フィルター済みリストを使用すると、エージェントがより効率的に作業を行えるように、レコードをグループ化できます。

フィルター済みリストに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_list	sys_ux_list

リストフィルターのデータは、新しい UIB テーブルにあります。リストフィルターの設定の詳細については、「リストフィルター」を参照してください。

注: ロールとグループは UIB テーブルで定義され、適用できません。

ロールとアクセス

ロールとアクセスを使用すると、リストフィルターで定義された各リストの対象者を定義できます。

ロールとアクセスに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

ロールとアクセスを移行するには、フィルター済みリストを選択し、対象者を選択します。

UI アクションバー

ワークスペース UI アクションコンポーネントと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

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

自動翻訳

UI アクションには、カスタムボタン、メニューアイテム、およびユーザーロールに基づくフォームへのアクセス制限などがあります。UI アクションバーコンポーネントは、ワークスペース の UI アクションコンポーネントの後継です。

UI アクションバーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_ui_action	sys_ui_action sys_ux_form_action

UI アクションを移行するには、UI アクションごとに、構成可能ワークスペース で使用する UI アクションに対応するフォームアクションが必要とされます。

詳細については、「Set up a form action in Configurable Workspace (構成可能ワークスペースでのフォームアクションの設定)」を参照してください。

従来のワークスペースの設定

エージェントが効率的に問題を発見、処理、解決できるように従来のワークスペースを設定します。

ここでは、エージェントの作業をできるだけ簡単にします。従来のワークスペースを設定するときは、エージェントが作業を完了するために必要なすべてのツールを設定し、無関係なものを排除します。

従来のワークスペース

従来のワークスペースは、クラシック環境を使用してセットアップおよび構成されたワークスペースです。これらは、 UI ビルダー 内のコンポーネントを使用してワークスペースを構築および構成する構成可能ワークスペースとは異なります。構成可能ワークスペースの構築に関する詳細については、「構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。

ブラウザー要件

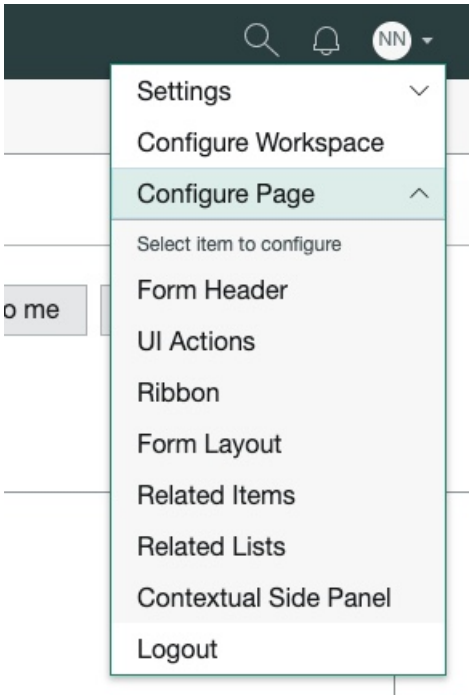
ServiceNow ワークスペースはモバイルデバイスをサポートせず、Orlando リリース以降は Internet Explorer および Microsoft Edge もサポートしません。代わりに、 Microsoft Edge-Chromium、または 「一般的にサポートされているブラウザーの ブラウザー サポート」に記載されている他のサポートされているブラウザーのいずれかを使用してください。詳細については、Now Support の記事「Internet Explorer 11 Performance (Internet Explorer 11 のパフォーマンス) [KB0683275]」を参照してください。

従来のワークスペースコンポーネントを設定するさまざまな方法

従来のワークスペースの構成設定には、次の方法でアクセスできます。

- アプリケーションナビゲータ:アプリケーションナビゲータを使用して設定ページに移動します。たとえば、 ワークスペースエクスペリエンス > フォーム > リボンの設定.
- 従来のワークスペース：プロファイル画像の下のメニューに、次のメニューアイテムがあります。

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



- ワークスペースの設定：リストのカテゴリ、リストフィルター、ランディングページ、およびエージェントが作成できるレコードタイプを設定できる従来のワークスペースの設定ページを開きます。[ホーム] や [リスト (Lists)] など、画面の左端に表示されるモジュールも設定できます。
- ページの設定：ページのコンテンツに基づく構成設定へのショートカットを提供します。このオプションは、レコードビューでのみ機能します。

このドキュメントの手順では、アプリケーションナビゲーターを使用します。

従来のワークスペース の設定

従来のワークスペースを次のいずれかの方法で設定します。

- 従来のワークスペースの Guided Setup に従う。

  Guided Setup では、従来のワークスペースの設定に役立つタスクを順を追って説明します。従来のワークスペースガイド付きセットアップを開始するには、 ワークスペースエクスペリエンス > アクセスできます

- 次のセクションの手順に従います。

  次のセクションでは、ワークスペースコンポーネントの設定方法について、ガイド付き設定より詳しく説明しています。開始するには、の設定を開始する 従来のワークスペースに移動します。

注: このガイドのセットアップ手順を完了した後、ワークスペースに固有の追加セットアップ手順がいくつか存在する場合があります。カスタマーサービス管理 (CSM) ドキュメントなどの製品ドキュメントを見直して、それらの手順を完了してください。

の設定を開始する 従来のワークスペース

ユーザーロール、グローバル検索、およびサービスカタログを設定して、問題の解決に必要な権限、ソースドキュメント、およびカタログをエージェントに付与します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

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

自動翻訳

このタスクについて
これらのセクションでは、一般的なセットアップ手順について説明します。これらのトピックの後には、 ランディングページ、 リストビュー、 およびレコードビューの構成手順を示します。

手順

1. 製品のプラグインをアクティブ化します。

   ITSM プラグインはデフォルトでアクティブになっています。CSM などの別のワークスペースを使用している場合は、そのプラグインをアクティブ化する必要があります。

   a. 移動先 システム定義 > プラグイン.

   b. 検索バーに製品名を入力します。

   c. 製品に関連するプラグインの [インストール] をクリックします。

      詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。

      作成したランディングページでパフォーマンス分析とレポートを使用する場合は、 パフォーマンス分析の サブスクリプションを取得してアクティブ化する必要があります。

2. 組織内のユーザーにロールを割り当てるには、次の表を使用します。

ロール	説明	ロールを含む
ワークスペースのエージェント [agent_workspace_user]	ワークスペース を使用するために必要です。CSM ロールの itil および sn_esm_agent にもこのロールが含まれています。	なし
ワークスペースリストアドミニストレーター [workspace_list_admin]	リストカテゴリを作成し、フィルター済みリストを作成してアサインするために必要です。これは昇格したロールです。昇格されたロールの詳細については、「昇格された権限」を参照してください。	agent_workspace_user
ワークスペースアドミニストレーター [workspace_admin]	ワークスペース を構成するために必要です。	◦ form_admin ◦ chat_admin ◦ template_editor ◦ ui_action_admin ◦ personalize_form ◦ interaction_admin ◦ workspace_list_admin

3. エージェントが ワークスペースで検索を行うときに使用する情報源を特定します。

   a. 移動先 ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > 検索ソース.

   b. [新規] をクリックするか、既存のレコードを開いて編集します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

[検索ソース] フォーム

フィールド	説明
名前	検索ソースの名前。この名前は、ワークスペース検索の検索カテゴリとして表示されます。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
テーブル	検索ソースが関連付けられているテーブル。
条件	検索ソースの条件。

d. [送信] をクリックします。

4. オプション: グローバル検索を構成します。

グローバル検索は、エージェントがすべてのレコードを検索できる ワークスペース の上部にあるフィールドです。

グローバル検索

a. プロフィール画像をクリックして [設定] メニューを開きます。

b. [ワークスペースの構成] を選択します。

c. [グローバル検索データ構成] で、検索アイコン ( ) をクリックして検索設定を指定するか、新しい設定を作成するには [新規] をクリックしてフォームに入力します。

検索コンテキスト構成フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	構成名。
アプリケーション ID	この構成の対象となるアプリケーションの名前。
検索結果の制限	グローバル検索によって返される検索結果の最大数。
提案の制限	エージェントタイプとして表示される先行入力提案の最大数。

d. [グローバル検索ビュー構成] で、検索アイコン ( ) をクリックしてビュー構成を指定するか、新しい構成を作成するには [新規] をクリックしてフォームに入力します。

「グローバル検索構成設定」フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	構成名。
最近のアイテム数	グローバル検索フィールドに表示される最近選択した検索結果の数。デフォルトは 5 です。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
最近の用語数	グローバル検索フィールドに表示される最近検索された用語の数。デフォルトは 5 です。
最近の TTL (日数)	Time To Live:最近検索した用語や最近選択した検索結果が検索履歴に残る時間 (日数)。デフォルトは 30 です。
アプリケーション	このグローバル検索の範囲。通常、値は [グローバル] のままにします。
ページあたりのタブのドリルダウンアイテム	特定の検索カテゴリの検索結果を表示したときに一度に表示される検索結果の数。デフォルト値は 25 です。
セクションごとのタブの概要アイテム	セクション別の検索結果に表示されるアイテムの数。デフォルトは 10 です。

e. [送信] をクリックします。

f. ワークスペースフォームに戻ったら、[検索が有効] チェックボックスをオンにして、構成した検索パラメーターを使用します。

(Optional) ワークスペースフォームのすべてのパラメーターを有効にするには、[アクティブ] チェックボックスもオンにする必要があります。

g. [更新] をクリックします。

> **注:** ユーザーが情報にアクセスできないようにアクセス制御リスト (ACL) が構成されている場合、検索結果にはセキュリティ制約に関するメッセージが表示されます。ACL ルールを使用してアクセスを制限する方法の詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

h. オプション: 必要に応じて、グローバル検索結果数を非表示 にします。

5. オプション: サービスカタログをワークスペースに関連付け、アイテムを追加します。

(Optional) サービスカタログには、キーボード、デスクチェア、電話など、エージェントが要求者に送信できるアイテムが一覧表示されます。ワークスペースの実装では、エージェントがサービスカタログにアクセスできる必要がある場合とそうでない場合があります。サービスカタログをワークスペースに関連付けると、すべてのエージェントがアクセスできます。サービスカタログをワークスペース に追加する方法、またはカタログにアイテムを追加する方法の詳細については、以下を参照してください。 をアサインする サービスカタログ 移動先 ワークスペース. エージェントは通常、コンテキストサイドパネルでサービスカタログを使用して要求者の問題を解決します。

次のタスク

- 必要に応じて、会社のロゴと色で ワークスペースをブランド化 します。
- エージェントがサービスカタログを使用してアイテムを要求者に送信する場合は、 ワークスペースにサービスカタログを割り当てます。
- ランディングページを設定します。ランディングページは、エージェントがワークスペースを開いたときに通常表示されるページです。

ワークスペースのブランディング

会社のロゴと最大 2 つのブランド色を使用して、ワークスペースの外観をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：workspace_admin

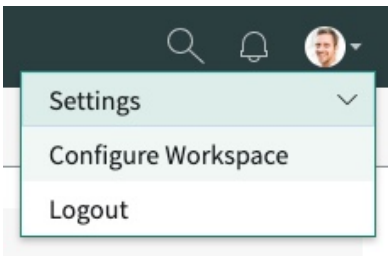
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
ServiceNowロゴを会社のロゴに置き換え、会社の色を使用してワークスペースの外観をブランド化できます。

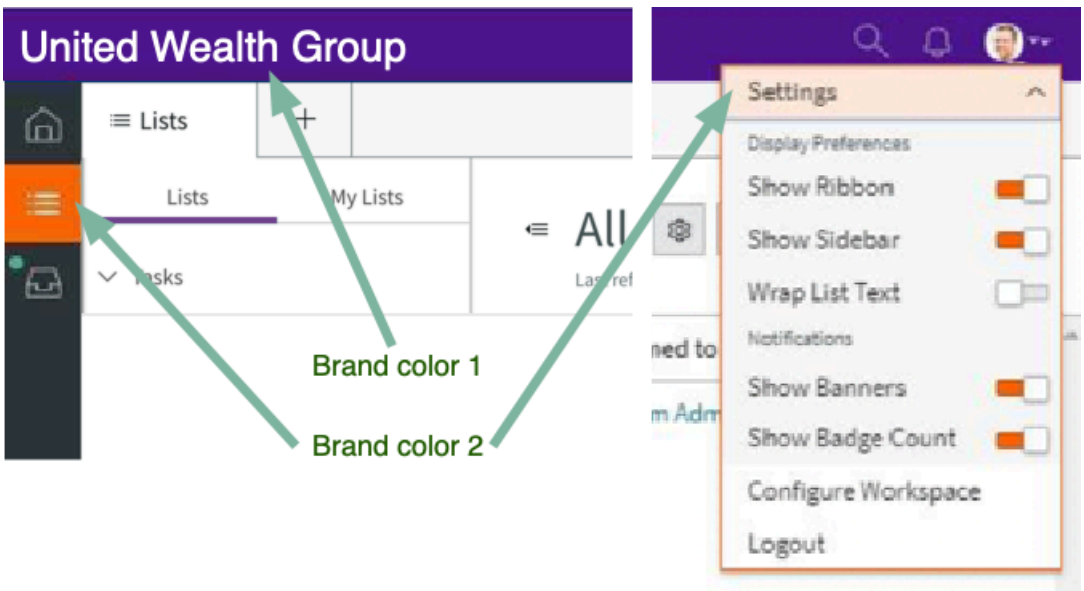
手順

1. ブランディングするワークスペースを開きます。
   - 既に開いているワークスペースをブランド化するには、プロファイル画像をクリックして [ワークスペースの構成] を選択し、[設定] メニューを開きます。



   - 移動先 職歴 > 管理 > すべてのワークスペース をクリックし、ワークスペースをクリックします。
2. [ワークスペース] フォームで、[ブランド色 **1**] と [ブランド色 **2**] の色値としてフォーマット #FFFFFF を使用して 16 進値を入力します。

   [ブランド色 **1]** は、 ワークスペースの上のブランディングバーの色を指定します。ブランドカラー **2** は、設定メニューの見出しと、ホーム(ホーム)とリスト( )のアイコンを含む左側のペインに表示されます。 ワークスペース 、場所によって異なる色の濃さが自動的に適用されます。



   注: ブランドの色の組み合わせによっては、ワークスペースインターフェイスの一部が判読できなくなったり、アクセシビリティの要件を満たさない場合があります。色の組み合わせに関するガイダンスについては、「 カラーセーフ 」などのサイトを参照してください。
3. カスタムロゴの横にある**[**クリックして追加]をクリックして、カスタムロゴの画像をアップロードします。

自動翻訳

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

画像のサイズは 120 KB 以内にする必要があります。高さ 24 ピクセル、最大幅 400 ピクセルで表示されます。サポートされているファイルタイプには、 が含まれます。`.jpg`、`.png`、`.bmp`、`.gif`、`.jpeg`、`.ico`、および `.SVG`です。

4. オプション: 元の色と ServiceNow ロゴに戻すには、[ブランド色 **1**] と [ブランド色 **2**] に指定されている色を削除し、アップロードした画像を削除します。

次のタスク
エージェントのランディングページを設定します。ランディングページは、ワークスペースを使用するときに最初に表示されるページです。

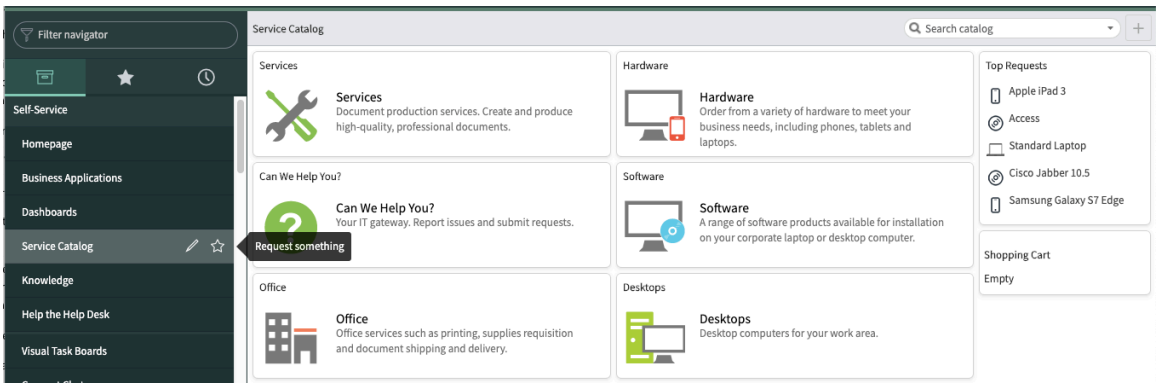
ワークスペースへの サービスカタログ のアサイン

ワークスペースに サービスカタログ を割り当てて、エージェントが顧客の要求を履行するカタログアイテムを検索して注文できるようにします。

サービスカタログ内のカタログアイテムの概要:概要と、それらの変数を作成および定義する方法。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

このタスクについて
サービスカタログを使用すると、エージェントは顧客の要求を満たすためにアイテムを注文できます。次の画像は、エージェントがサービスカタログから注文できるアイテムのカテゴリを示しています。

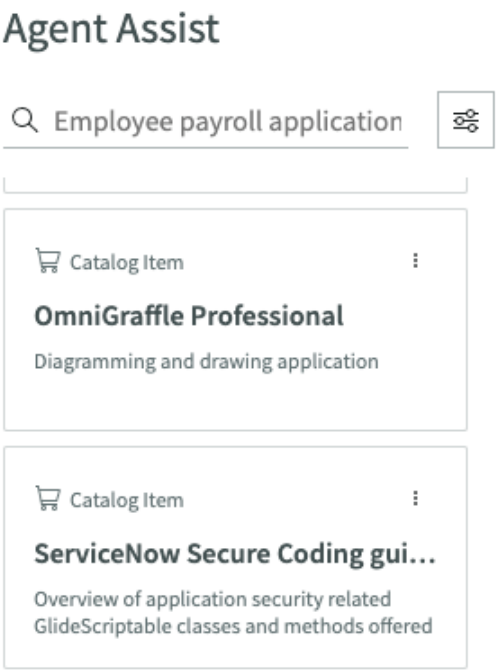


サービスカタログを作成し、エージェントがアクセスできる必要があるアイテムのみを入力できます。サービスカタログの作成については、「 サービスカタログ 」を参照してください。

カタログアイテムは、エージェントアシストの推奨事項に表示できます。

自動翻訳

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



この画像は、エージェントアシストの推奨ソリューションとしての 2 つのカタログアイテムを示しています。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. ポータル (サービスワークスペースポータルなど) をクリックします。

   または、新しいポータルを作成することもできます。詳細については、「ポータルの作成」をご参照ください
3. 関連リストで、[カタログ] タブをクリックし、 カタログ (サービスカタログなど) をクリックします。
4. オプション: [カタログ] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにしてカタログをアクティブにします。
5. オプション: 関連リストで [カテゴリ] タブをクリックすると、カタログ内のアイテムのカテゴリが表示されます。
6. オプション: 関連リストで、[カタログポータルページ] タブをクリックして、カタログページを設定します。
   詳細については、「 カタログポータルページの設定 」を参照してください。
7. オプション: 関連リストで [サイト] タブをクリックし、コンテンツ管理システム (CMS) サイト内でサポートされるカタログを選択します。

   (Optional) 組織で CMS とサービスカタログを使用する場合は、サポートされるカタログを選択できます。詳細については、「 CMS サイトでカタログを管理する 」を参照してください。
8. オプション: 関連リストで、[カタログアイテム] タブをクリックしてカタログ内のアイテムを表示します。
9. オプション: カタログにアイテムを追加するには、[新規] をクリックします。

自動翻訳

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

a. フォームのフィールドに入力します。

ポータルカタログの新規レコードフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	アイテムの名前。
カタログ	アイテムが追加されるカタログ。
カテゴリ	アイテムのタイプ (オフィス、ソフトウェア、ラップトップなど)。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
アクティブ	アイテムがカタログに表示されるように切り替えます。

b. 関連リストで [アイテムの詳細] タブをクリックし、アイテムの簡単な説明と詳しい説明を入力します。

c. 関連リストの [画像] タブをクリックして、アイテムの画像をアップロードします。

d. 関連リストの [価格設定] タブをクリックして、アイテムの価格を入力します。

e. オプション: [試してみる] をクリックして、アイテムがカタログにどのように表示されるかを確認します。

f. [送信] をクリックします。

10. [更新] をクリックします。

次のタスク
エージェントのランディングページを設定します。ランディングページは、ワークスペースを使用するときに通常最初に表示されるページです。

ワークスペースでグローバル検索結果数を非表示にします
ワークスペースのグローバル検索における検索結果数の表示を無効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ワークスペースのグローバル検索では、クエリに一致するレコードの合計数を反映した結果数が表示されます。セキュリティ上の理由から、一致するレコードにエンドユーザーがアクセスできない場合があり、そうしたユーザーに対してはグローバル検索結果数が不正確になります。ユーザーの混乱を避けるために、ワークスペースのグローバル検索結果数を非表示にすることができます。

手順
1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > すべてのワークスペース.
   [ワークスペース] リストが開き、各ワークスペースのレコードが表示されます。
2. リストレイアウトを構成し、選択したフィールドのリストに [検索結果数を非表示] フィールドを追加します。
   [検索結果数を非表示] フィールドが [ワークスペース] リストに表示されます。

自動翻訳

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

3. エージェントワークスペースアプリケーションを選択します。
4. リストエディターを使用して 、グローバル検索結果数を非表示にするワークスペースごとに [検索結果数を非表示] フィールドの値を **true** に設定します。

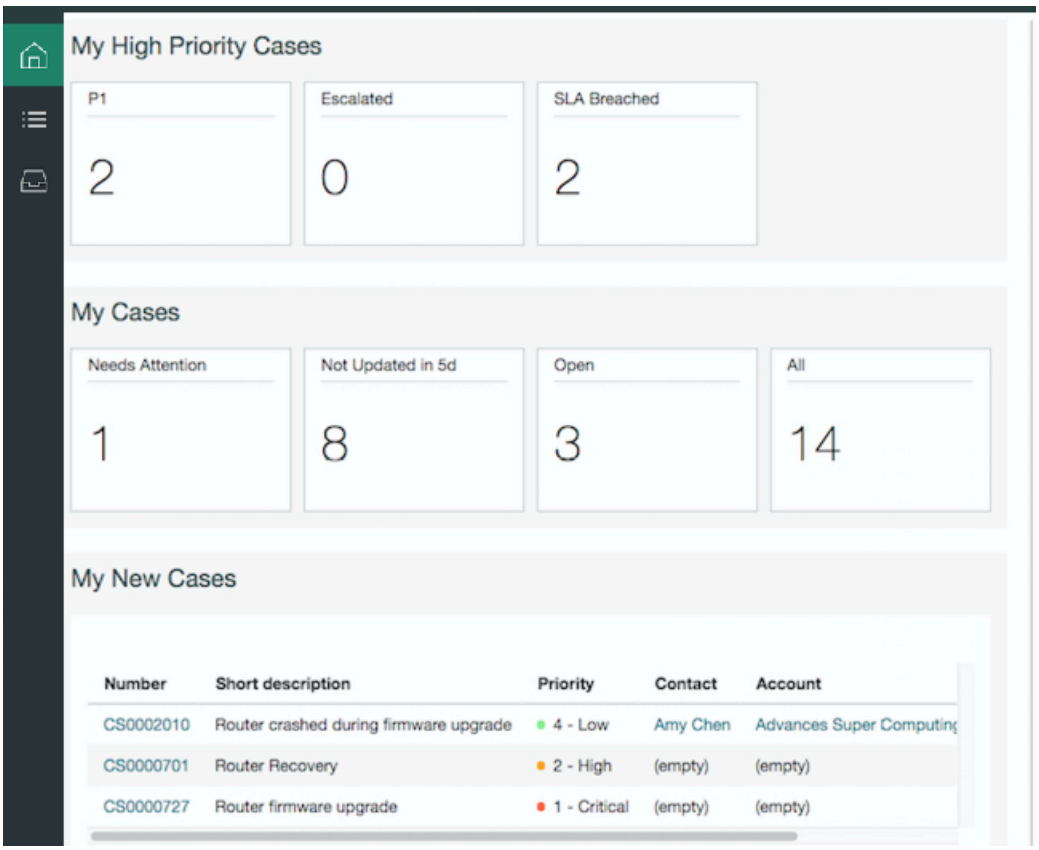
従来のワークスペースのランディングページの設定

従来のワークスペースで提供されていたランディングページを設定するか、空のページからランディングページを作成して、解決する必要のある問題をエージェントに表示します。

ランディングページは、エージェントがワークスペースを開いたときに表示されるページです。一般的に、次のものが含まれます。

- パフォーマンスアナリティクス と レポート (PAR) の可視化とウィジェット (オープンな問題の数など)
- レコードリスト (エージェントにアサインされているすべてのレコードなど)

ランディングページ



どのワークスペースにも、少なくとも 1 つのランディングページが必要です。次のいずれかを実行できます。

- 提供されたランディングページを使用するか、ランディングページを変更します。
- 従来の User Interface Builder (UI ビルダー) を使用して、空のページからランディングページを作成します 。従来の UI ビルダー を使用して、ランディングページを構築できます。新しい UI ビルダー を使用すると、構成可能ワークスペースを構築でき、CSM とのみ互換性があります。新しい UI ビルダー に関する詳細については、「UI Builder 」を参照してください。

ランディングページ向け **Domain Separation**

Domain Separation では、ランディングページで次の機能が有効になります。

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

自動翻訳

- ランディングページの作成：ドメインセパレーションされたランディングページを作成できます。Domain Separation により、ランディングページで特定のドメインの設定を上書きできます。

  注: Macroponent はドメインセパレーションされていません。Macroponent に加えられた変更は、この参照フィールドに格納されている値を使用するすべてのランディングページに影響します。

- サブドメインのランディングページの編集：サブドメインを変更するには、編集するドメインにコピーを作成し、新しいランディングページを編集する必要があります。

  グローバルに設定されているサブドメインのランディングページを編集できます。サブドメインのランディングページを編集すると、コンポーネント内の名前または要素を変更できます。変更内容はグローバルランディングページに保存されます。ランディングページの定義が変更され、ドメインは影響を受けません。

ワークスペースのカスタムランディングページの作成

エージェントのカスタムランディングページを作成するには、User Interface Builder (UI ビルダー) を使用します。

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

UI Builder の概要

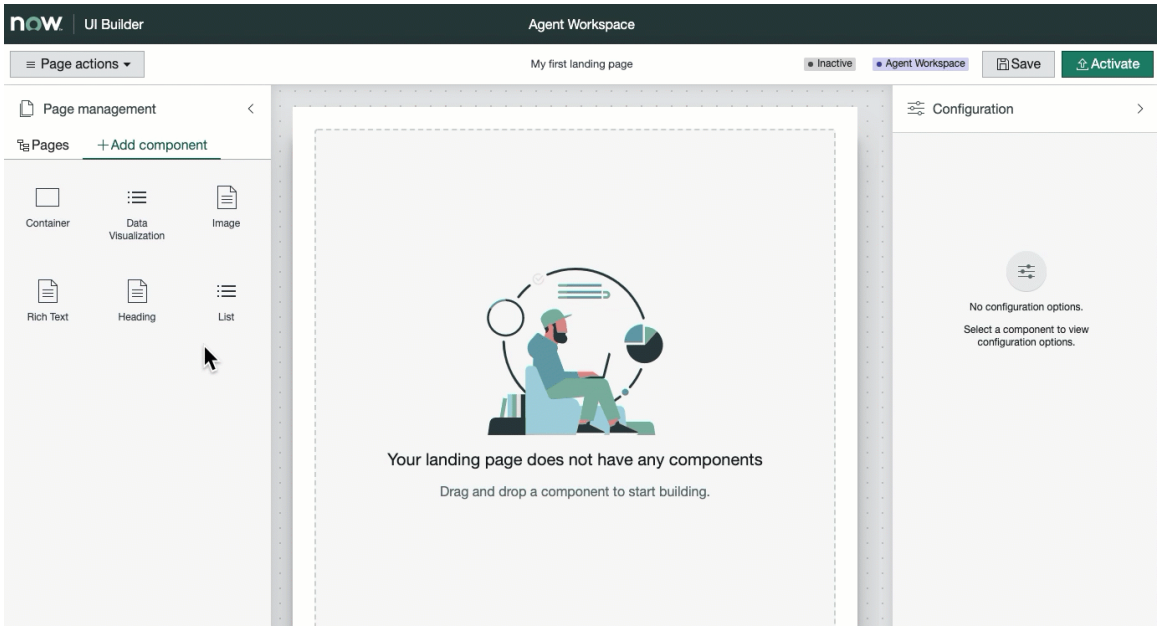
UI ビルダー は、ワークスペースコンポーネントを配置してカスタムランディングページを作成できるドラッグアンドドロップツールです。ページを構築するために必要なことは次のとおりです。

注: 従来の UI ビルダーでは、カスタムランディングページのみを作成できます。構成可能ワークスペースを構築するには、「UI Builder」を参照してください。

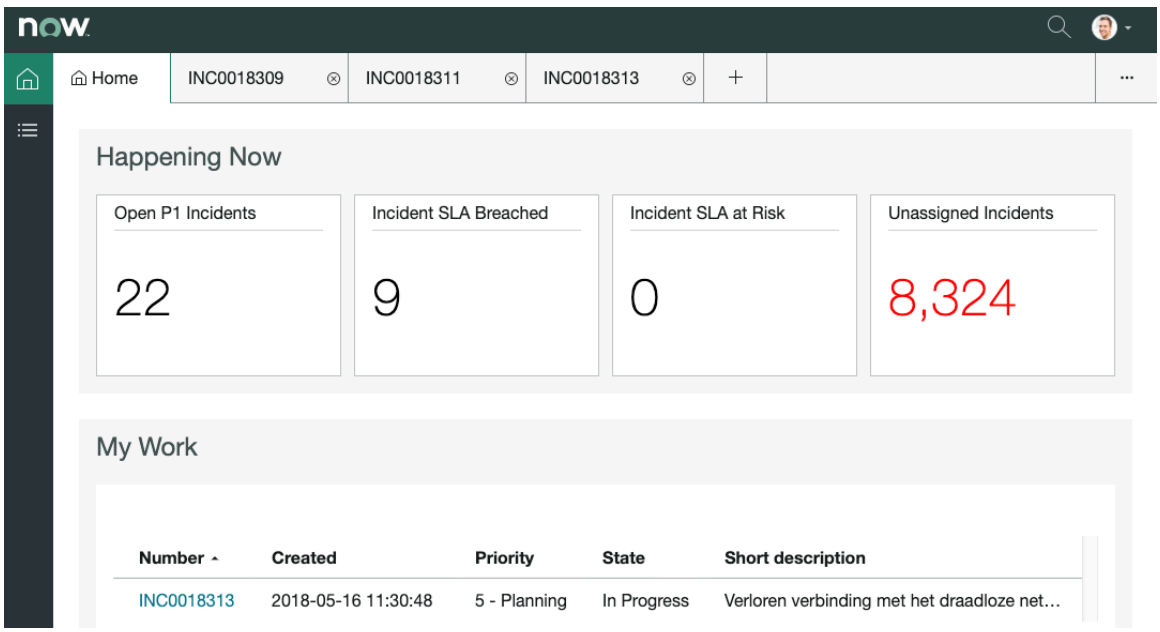
1. [ページ管理 (Page management)] ペインの **[+** コンポーネントを追加] タブから、UI ビルダー の中央にある [ステージ] ペインにコンポーネントをドラッグします。
2. ステージにドラッグした各コンポーネントを選択します。次に、[構成] ペインで、選択した各コンポーネントの構成値を入力します。

自動翻訳

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



コンポーネントを追加、削除、およびグループ化して、ワークスペースを開いたエージェントに表示したい重要な情報が記載されたランディングページを作成できます。



プラグイン

UI ビルダー には com.sn_ui_builder プラグインが必要です。これは、新規およびアップグレードされたインスタンスにデフォルトで付属しています。

作成するランディングページで パフォーマンスアナリティクス と レポート を使用する場合は、必ず Performance Analytics プラグインを有効化してください。Orlando 以降の新しいインスタンスではデフォルトでアクティブとなっていますが、アップグレードされたインスタンスではアクティブではありません。

自動翻訳

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

制約

- UI ビルダー ランディングページのドメインセパレーションは、ワークスペースの場合と同じです。
- UI ビルダー はモバイルプラットフォームでは機能しません。
- コンポーネントは相互に通信できません。

次のステップ

次を使用： よく知るためのチュートリアル UI ビルダー.

UI ビルダー ランディングページのチュートリアル

従来の UI ビルダー を使用してカスタムランディングページを作成する方法について説明します。

始める前に

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

このタスクは、ランディングページの作成のみを可能にする従来の UI ビルダー に関連しています。新しいバージョンの UI Builder (UI ビルダー) を使用して、構成可能なワークスペースを作成します。詳細については、「UI ビルダー」を参照してください。

必要なロール：workspace_admin または ui_builder_admin

このタスクについて

ランディングページを作成する前に、既存のランディングページを調べて UI ビルダー 仕組みを見てみましょう。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > すべてのワークスペース をクリックし、ワークスペースをクリックして開きます。
2. 開いたページが編集可能でない場合は、[このレコードを編集するにはここをクリックしてください] の [ここ] リンクをクリックしてページを編集可能にします。
3. **[UI Builder** で開く] をクリックします。
4. [ページ管理] ペインの [ページ] タブで、[インシデントの概要] ランディングページをクリックします。

   このランディングページは [ステージ] ペインに表示されます。[Configuration] ペインの上にある [**Status**] フィールドと **[Application**] フィールドに注目してください。アクティブステータスは、ランディングページが現在使用されていることを意味します。[アプリケーション] フィールドには、ランディングページが ITSM エージェントワークスペースによって使用されていることが示されます。以下をクリックした場合:

   - 非アクティブ化すると、ステータスが 非アクティブ に変わり、ランディングページがワークスペースに表示されなくなります。

     [非アクティブ化] ボタンは [アクティブ化] ボタンに置き換えられ、ワークスペースでランディングページを公開できるようになります。

     通常、ランディングページは作業中に非アクティブ化します。たとえば、現在のランディングページを更新するには、次のようにします。

自動翻訳

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

a. 現在のランディングページをクローンします。

b. 非アクティブ状態で作業します。

c. 更新されたバージョンを アクティブにします。

d. 元のバージョンを 非アクティブにします。

- [保存] ボタンをクリックすると、ランディングページに加えた変更が保存されます。ステータスが次の場合:
  - [アクティブ] の場合、変更はすぐにワークスペースに反映されます。
  - 非アクティブの場合、変更は保存されますが、公開はされません。

5. コンポーネントをクリックし、[構成] ペインで設定パラメーターがどのように変化するかを確認します。
6. [**Happening Now**] をクリックします。

   コンテナは、4 つの小さなコンポーネントの周囲に表示されます。「Happening **Now** 」はコンテナのラベルです。[**Label**] の下の [Configuration] ペインを確認します。コンテナは、他のコンポーネントをグループ化する方法です。

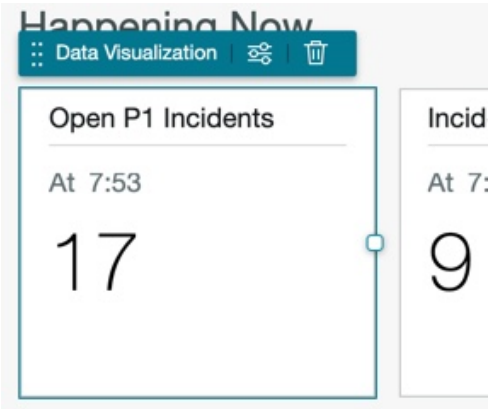
7. コンテナを強調表示したまま、[境界線を表示] スライダーを右にスライドします。

   コンテナを示す境界線が表示されます。

8. [折りたたみ可能] スライダーを右にスライドします。

   コンテナの上にキャレットアイコン ( ) が表示されます。エージェントはキャレットをクリックして、コンテナとその中にあるすべてを折りたたむことができます。

9. [構成] ペインの右上にある右矢印 (>) をクリックしてペインを折りたたみます。
10. [ステージ] ペインで、コンテナをクリックし、その設定アイコン ( ) をクリックします。



[構成] ペインが再び開きます。

また、コンポーネントをドラッグするのに使用できる移動アイコン ( ) にも注意してください。まだ行わないでください。

[Configuration] ペインの **[Collapsed]** スライダーは、コンテナが折りたたまれた状態で開始され、エージェントがクリックしてコンテナを展開できる下向き矢印 ( ) として表示されることを意味します。

インターフェイスのさまざまな部分の使用方法を確認したので、ランディングページの作成方法を見てみましょう。

自動翻訳

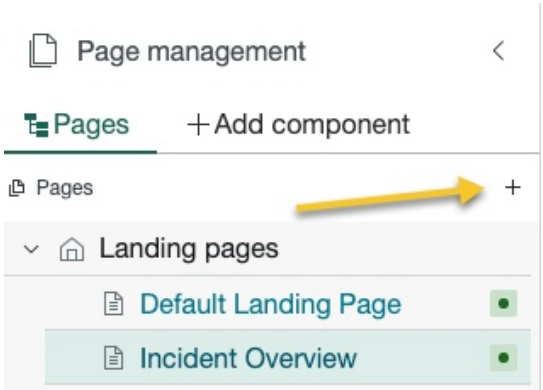
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいランディングページの作成チュートリアル

新しいランディングページを作成します。

手順

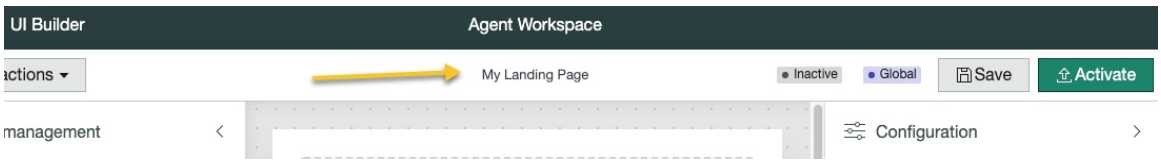
1. [ページ] タブで、プラスアイコン (+) をクリックして新しいランディングページを開きます。



   をクリックして新しいページを作成することもできます ページアクション > **+** 新規ページ.

2. [では、このページの一般的な情報を取得しましょう] モーダルで、ランディングページの名前を入力して、[ランディングページの作成] をクリックします。

   このタイトルはステージの上に表示されますが、ランディングページには表示されません。



コンポーネントの追加と構成のチュートリアル

ランディングページでコンポーネントを追加および構成します。

手順

1. [**+** コンポーネントを追加] タブをクリックし、画像コンポーネントをステージペインにドラッグします。

   イメージのパラメーターが [構成] ペインに表示されます。

2. データ可視化コンポーネントを画像のはるか下にドラッグアンドドロップします。

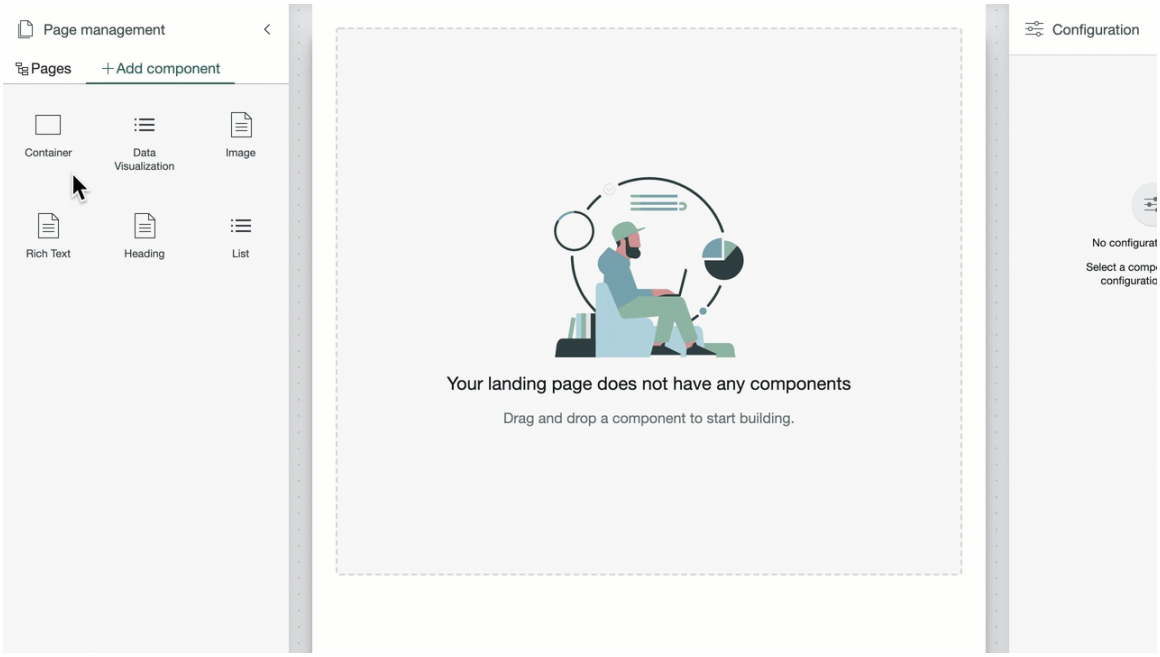
   コンポーネントは [ステージ] ペインに表示されません。

3. データ可視化コンポーネントを画像コンポーネント上にドラッグしますが、ドロップはしないでください。
   データ可視化コンポーネントを画像コンポーネントの端に移動します。

自動翻訳

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

画像コンポーネントの側面は、データ可視化コンポーネントをその上に移動するとハイライト表示されま



す。

4. データ可視化コンポーネントを画像の左側にかざしてドロップします。

   データ可視化コンポーネントは、画像コンポーネントの左側に表示されます。

5. データ可視化コンポーネントの上にある移動アイコン ( ) をクリックして、画像コンポーネントの下端にドラッグアンドドロップします。

   これで、ランディング スペースでコンポーネントを移動する方法がわかりました。データビジュアル化コンポーネントが空白です。見えるように塗りつぶしましょう。

6. [構成] ペインの [レポート] フィールドに「`incident`」と入力します。

   使用可能なエントリの先行入力リストが表示されます。

7. リスト内の [**Open incidents by Priority**] をクリックします。
   そのレポートがコンポーネントで開きます。

8. [構成] ペインで [**Open incidents by Priority**] を削除し、[**PA** ウィジェット] フィールドに「incident」と入力します。
   使用可能なエントリの先行入力リストが表示されます。これらのエントリは パフォーマンスアナリティクス (PA) ウィジェットです。

   コンポーネントに配置できるデータ可視化は 1 つだけです。したがって、レポートまたは PA ウィジェットのいずれかを表示できますが、両方を表示することはできません。レポートと PA ウィジェットの両方にエントリを配置した場合、 UI ビルダー ではレポートのみが表示されます。

   これで、ランディングページにコンポーネントを追加して配置する方法がわかりました。次に、それらをグループ化する方法を見てみましょう。

コンポーネントのグループ化と配置のチュートリアル

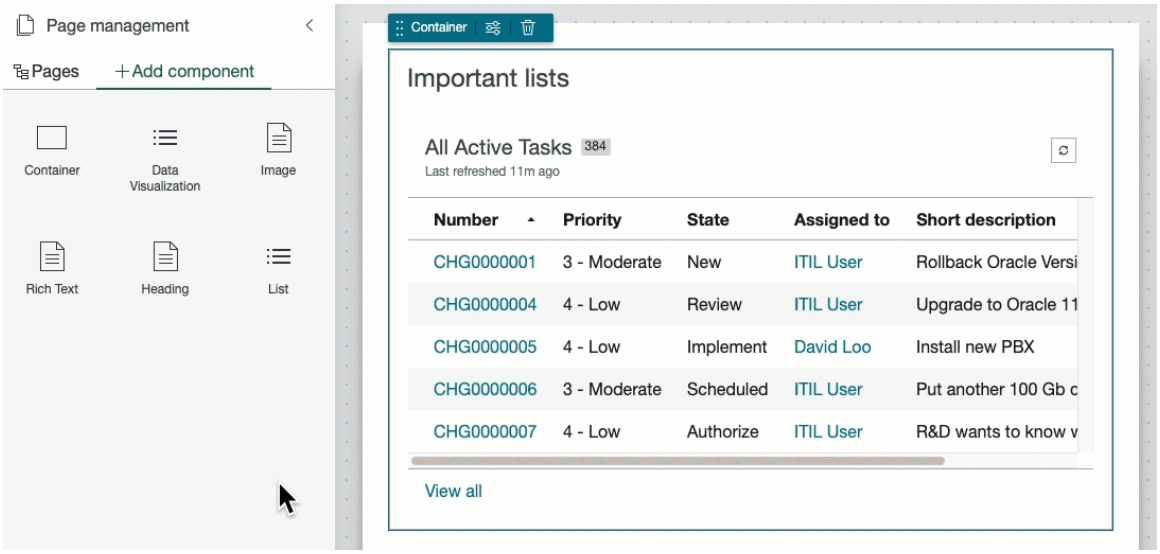
ランディングページでコンポーネントをグループ化して配置します。

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

手順

1. [ページ アクション] をクリックし、[ページの削除] を選択して、削除を確認します。
2. データ可視化コンポーネントを選択し、ゴミ箱アイコン ( ) をクリックしてから、コンポーネントの上にあるチェックマークを削除アイコン ( ) をクリックして削除します。
   これで、ランディングページのコンポーネントが削除されました。必要に応じて、画像コンポーネントを削除することもできます。
3. コンテナコンポーネントを [ステージ] ペインにドラッグします。
4. [コンポーネント] ペインで、コンテナの [ラベル] フィールドに値を入力し、[境界線の表示] スライダーを右に押すと、コンテナが表示されます。
5. [ラベル] フィールドで、コンテナーにタイトル (重要なリストなど) を追加します。
6. リストコンポーネントをコンテナにドラッグします。
7. [コンポーネント] ペインの [テーブル] フィールドに、レコードリストの取得元のテーブルの値 (インシデントなど) を入力します。
8. 別のリストコンポーネントをコンテナにドラッグします。

   リストはコンテナの内部または外部にドロップできます。容器の中に落とします。



9. [コンポーネント] ペインの [テーブル] フィールドに、レコードリストの取得元である別のテーブル (タスクなど) の値を入力します。

   これで、リストを説明するラベルを持つコンテナコンポーネント内に 2 つのリストコンポーネントが作成されました。

10. コンテナの内部または外部にコンポーネントを追加し、移動アイコン ( ) を使用してコンポーネントをドラッグして、コンポーネントの追加、削除、移動、グループ化に慣れることができます。
11. [保存] をクリックします。

    実際のランディングページを作成する場合は、[アクティブ化]もクリックします。このチュートリアルでは実際のランディングページを作成していないため、この練習用ランディングページを削除しましょう。

ランディングページの削除チュートリアル

ランディングページを削除します。

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

自動翻訳

手順

1. [ページ] タブで、ランディングページを選択します。
2. [ページアクション] で、[ページを削除] をクリックします。

次のタスク
UI ビルダー の使用方法を理解しました。最初のランディングページを作成する準備ができました。

UI ビルダー でのカスタムランディングページの作成

カスタムランディングページを作成して、エージェントが実行できる重要なタスクを表示します。

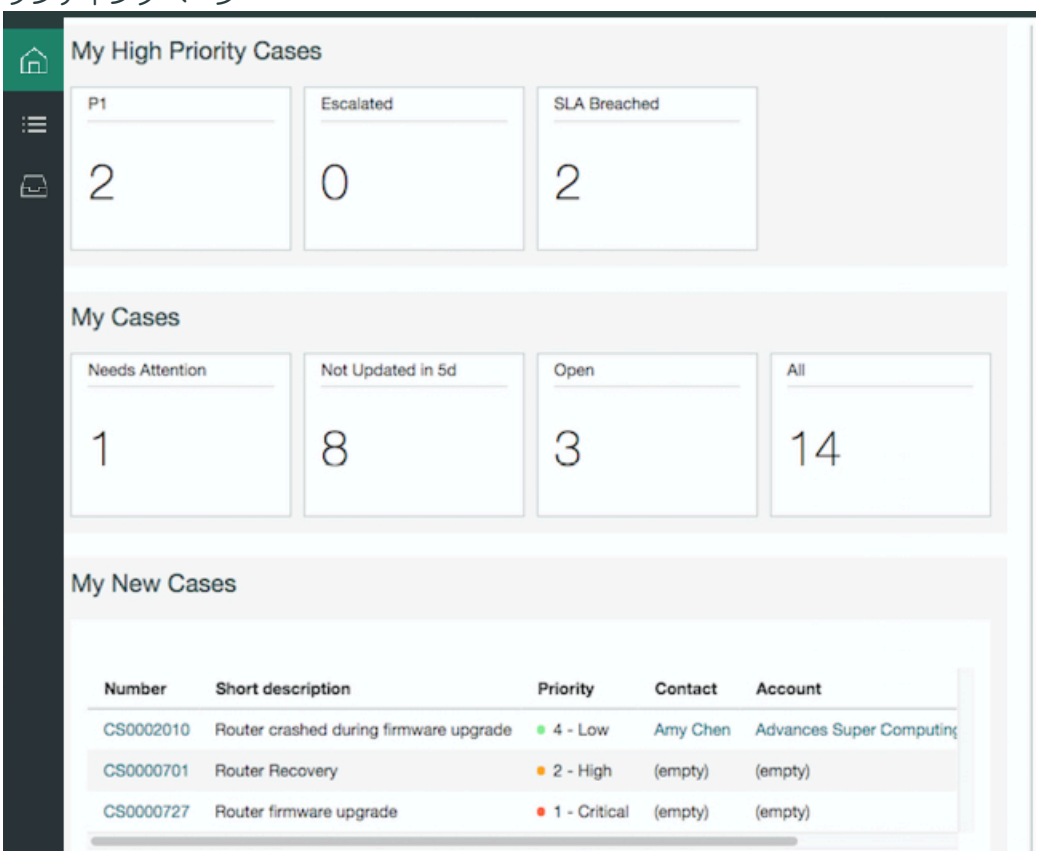
始める前に

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「 UI Builder 」を参照してください。

必要なロール：workspace_admin または ui_builder_admin

このタスクについて
ランディングページは、ワークスペースのエージェントの最初に表示されるビューです。エージェントが最も重要なタスクの作業を開始できるように、必要最小限の情報をランディングページに入力します。インスタンスには少なくとも 1 つのランディングページが必要です。

ランディングページ

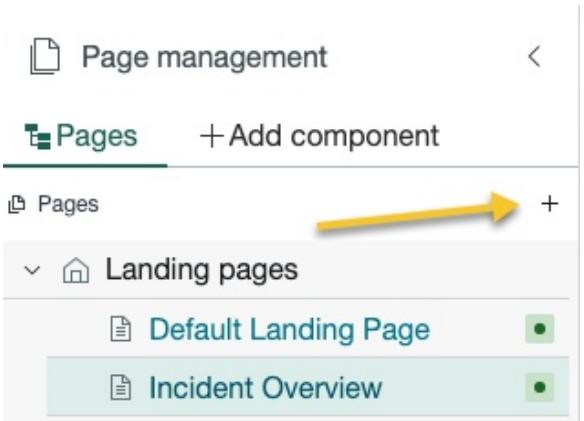


自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > すべてのワークスペース をクリックし、ワークスペースをクリックします。
2. 開いたページが編集できない場合は、[このレコードを編集するにはここをクリックしてください。] で、[ここ] リンクをクリックします。
3. **[UI Builder** で開く] をクリックします。
4. ランディングページを作成するには、次のいずれかを実行します。

実行するタスク	手順
コンポーネントなしで始めるランディングページの作成	**a.** [ページアクション]をクリックし、[+新規ページ] を選択します。 [ページ] タブのプラスアイコン (+) をクリックすることもできます。  **b.** モーダルの [ランディングページ名の入力 **(Enter the name of your landing page)]** に新しいランディングページの名前を入力します。 **c.** [アプリケーション] フィールドで、この新しいランディングページを表示するアプリケーションを指定します。 **d.** [保護] フィールドで、ポリシーを指定します。 なし：誰でもランディングページを表示および変更できます。読み取り専用：誰でもランディングページを表示できますが変更はできません。保護：自分以外の誰もランディングページを表示および変更ができないようにします。これらすべてのオプションで、ページ作成者はランディングページを表示および変更できます。
新しいランディングページの開始点として使用するランディング場所をコピー	**a.** [ページ] をクリックし、コピーするランディングページをクリックします。 **b.** [ページアクション]をクリックし、[ページをコピー] を選択します。 **c.** モーダルの [ランディングページ名の入力 **(Enter the name of your landing page)]** に新しいランディングページの名前を入力します。 **d.** [アプリケーション] フィールドで、この新しいランディングページを表示するアプリケーションを指定します。

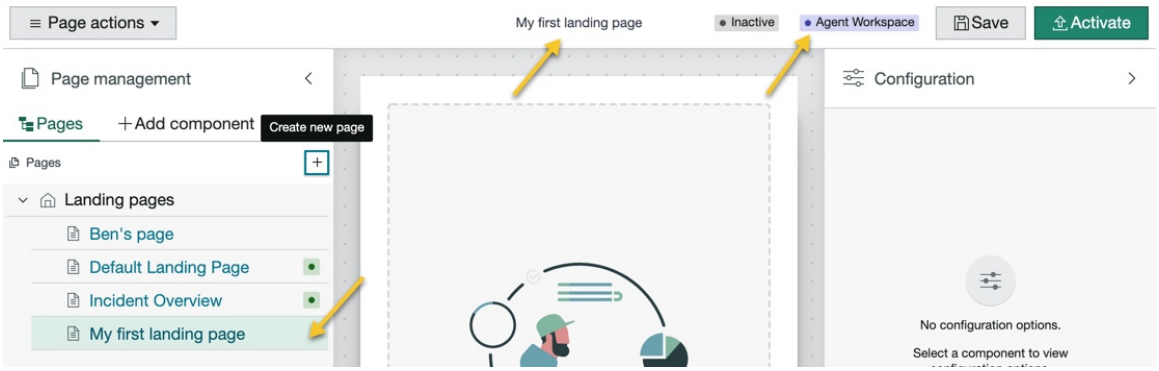
自動翻訳

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

実行するタスク	手順
	e. [保護] フィールドで、ポリシーを指定します。 なし：誰でもランディングページを表示および変更できます。読み取り専用：誰でもランディングページを表示できますが変更はできません。保護：自分以外の誰もランディングページを表示および変更ができないようにします。これらすべてのオプションで、ページ作成者はランディングページを表示および変更できます。 **f.** [コピーを作成] をクリックします。

5. [保存] をクリックします。

Example:
次の例では、[ランディングページ名の入力 **(Enter the name of your landing page)]** の値として `[My first landing page]`、[アプリケーション] の値として `[Agent Workspace]`が表示される 2 か所を確認できます。



次のタスク
ランディングページを作成したので、コンポーネントを追加できます。

UI ビルダー でランディングページにコンポーネントを追加

コンポーネントを [ステージ] ペインにドラッグアンドドロップして、ランディングページを作成します。

始める前に

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

- ランディングページを作成しておく必要があります。
- 必要なロール：workspace_admin または ui_builder_admin

このタスクについて

コンポーネントをランディングページに追加するには、**[+** コンポーネントを追加] タブから [ステージ] ペインにコンポーネントをドラッグアンドドロップします。

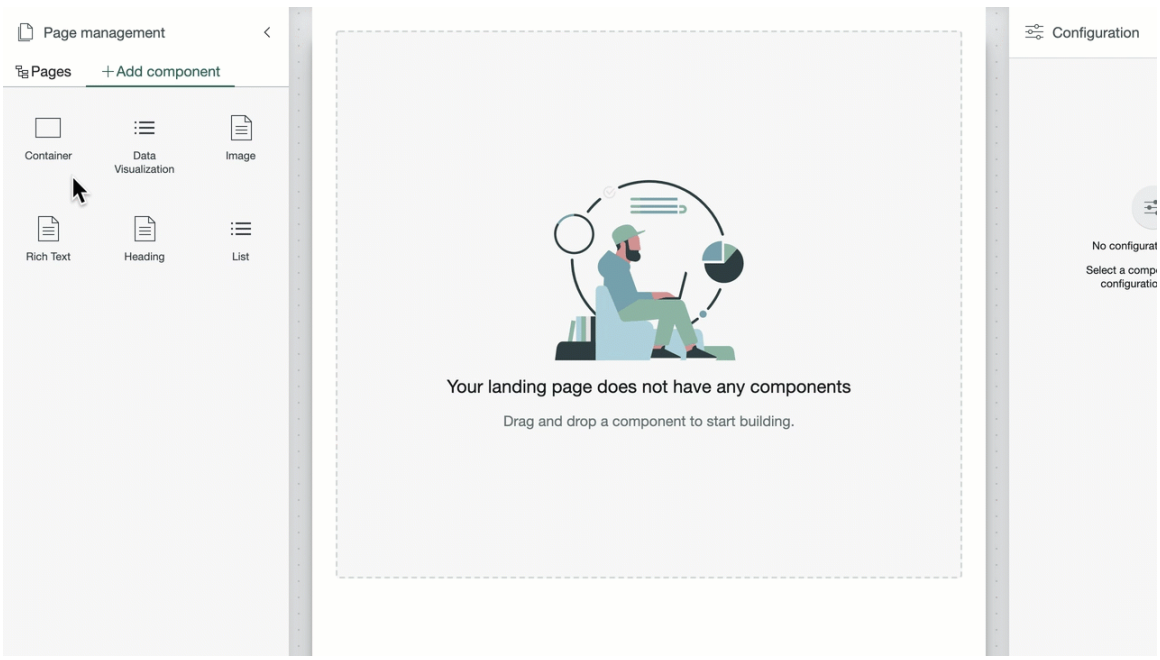
自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > すべてのワークスペース をクリックし、ワークスペースをクリックして開きます。
2. 開いたページが編集できない場合は、[このレコードを編集するにはここをクリックしてください。] で、[ここ] リンクをクリックします。
3. **[UI Builder** で開く] をクリックします。
4. [ページ管理 (Page management)] ペインの [ページ] タブで、コンポーネント追加先のランディングページをクリックします。
5. **[+** コンポーネントを追加] タブをクリックして、ランディングページに追加できるコンポーネントのリストを開きます。
6. **[+** コンポーネントを追加] タブから [ステージ] ペインにコンポーネントを 1 つずつドラッグして、コンポーネントを追加します。

   コンポーネントをドラッグする場合は、最初にコンポーネントをクリックして選択します。コンポーネントが選択されると、コンポーネントの周囲にボックスが表示されます。コンポーネントを [ステージ] ペインにドロップするときは、必ずランディングページに既に存在するコンポーネントをポイントしてください。コンポーネントをドロップできる場所がハイライト表示されます。ドラッグアンドドロップの詳細については、「tutorial (チュートリアル)」を参照してください。



   次のコンポーネントを追加できます。

   - コンテナ：他のコンポーネントを入れてグループ化できるコンテナ (見出しや 2 つのデータ可視化レポートなど)。詳細については、次を参照してください。 のコンテナコンポーネント UI ビルダー.
   - レポート/PA ウィジェット：Performance Analytics と レポート の可視化。これらの値は定期的に更新できます。詳細については、「 Data visualization component (データ可視化コンポーネント) 」を参照してください。
   - 画像：画像。詳細については、次を参照してください。 の画像コンポーネント UI ビルダー.
   - リッチテキスト：ランディングページの任意の場所で使用する文字列。詳細については、次を参照してください。 のリッチテキストコンポーネント UI ビルダー.

自動翻訳

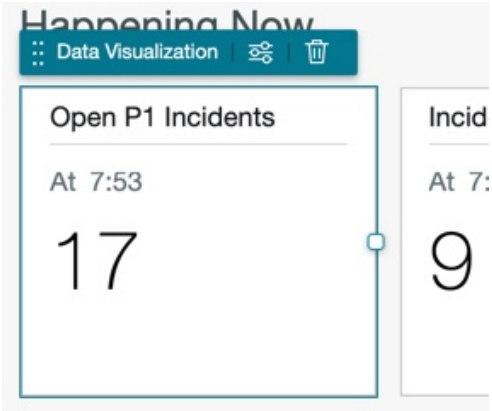
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- データの可視化：新しいレポート可視化、および既存のレポートとウィジェットの可視化。これらの値は定期的に更新できます。詳細については、「Container component in UI Builder (UI Builder のコンテナコンポーネント)」を参照してください。
- 見出し：ランディングページのタイトルとして使用する文字列。詳細については、次を参照してください。 の見出しコンポーネント UI ビルダー.
- リスト：単一のテーブルから抽出したレコードリスト。詳細については、次を参照してください。 のリストコンポーネント UI ビルダー.

7. オプション: ランディングページからコンポーネントを削除するには：

   a. コンポーネントをクリックし、表示されるゴミ箱アイコン ( ) をクリックします。

   (Optional)

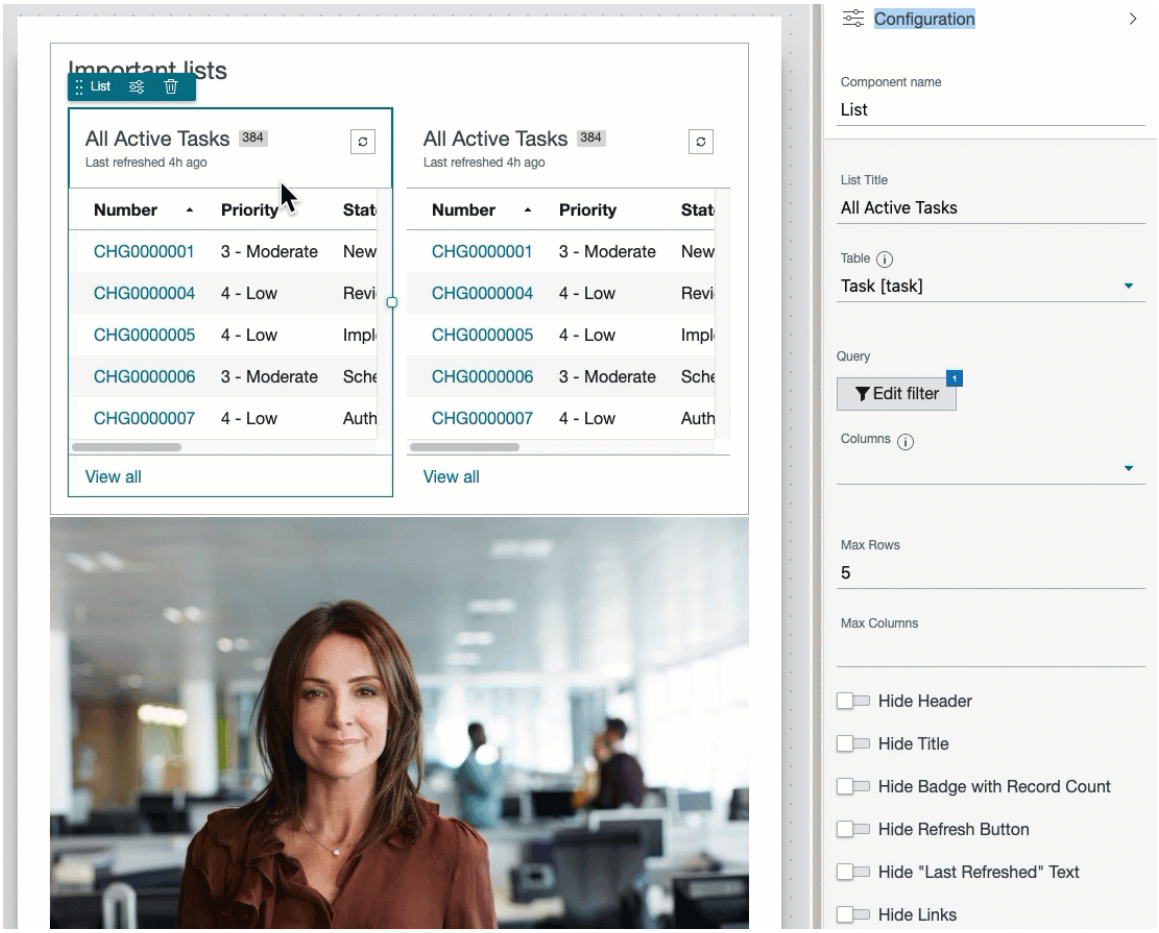


   b. [要素を削除しますか？] ポップアップウィンドウで、チェックマークアイコン ( ) をクリックして、削除を確定します。

8. オプション: コンポーネントを移動するには、コンポーネントをクリックし、マウスを使用して移動アイコン ( ) をつかんで、コンポーネントを新しい場所にドラッグします。
9. [ステージ] ペインで各コンポーネントをクリックし、[構成] ペインに表示されるコンポーネントプロパティの値を入力します。

自動翻訳

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



コンポーネントのプロパティの説明については、 のコンポーネント参照 UI ビルダー.

10. [保存] をクリックします。
11. ランディングページを使用する準備ができたら、[有効化] をクリックします。

UI ビルダー でのランディングページの名前の更新

ランディングページの名前を更新して、目的を適切に反映させます。

始める前に

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「 UI Builder 」を参照してください。

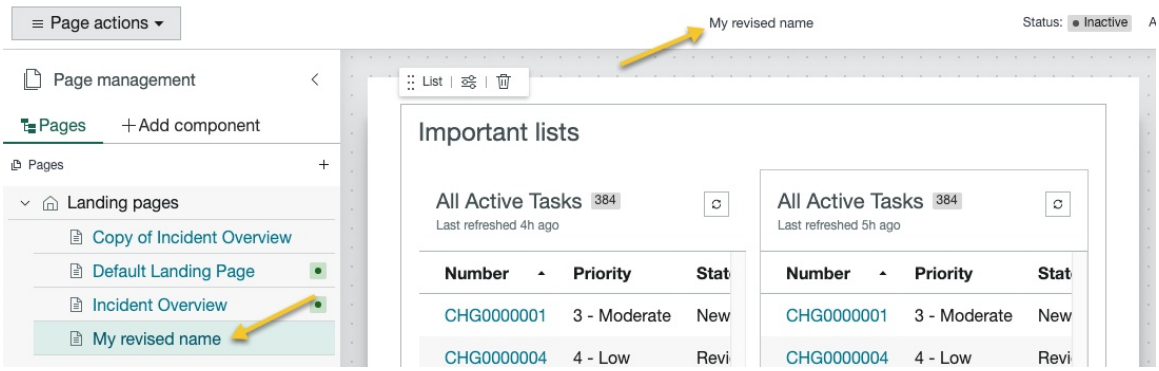
必要なロール：workspace_admin または ui_builder_admin

このタスクについて

ランディングページの名前は変更できますが、ランディングページに関連付けられたアプリケーションなどのプロパティは変更できません。ランディングページ名は、ランディングページ自体には表示されません。次の図に示すように、UI ビルダー の [ステージ] ペインと [ページ] タブにのみ表示されます。ランディングページに名前を配置するには、見出しコンポーネントを追加します。

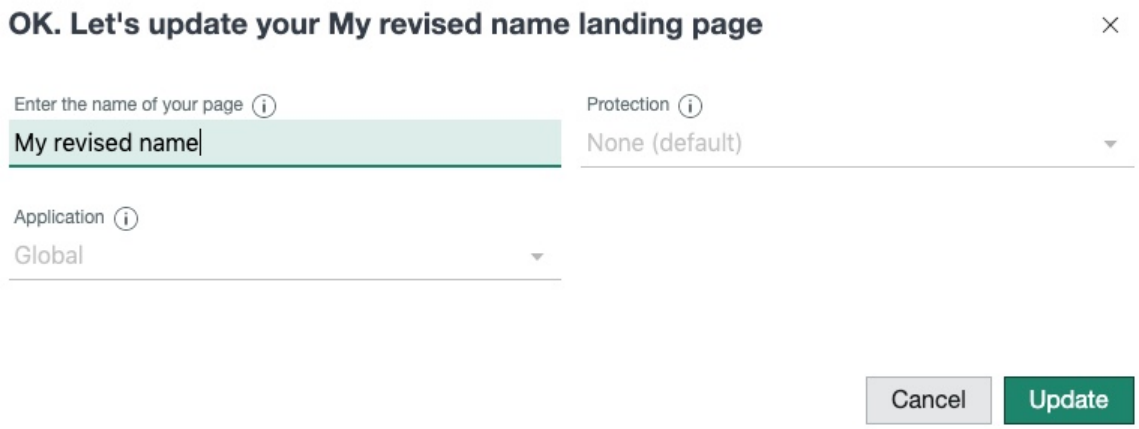
自動翻訳

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



手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > すべてのワークスペース をクリックし、ワークスペースをクリックします。
2. 開いたページが編集できない場合は、[このレコードを編集するにはここをクリックしてください。] で、[ここ] リンクをクリックします。
3. **[UI Builder** で開く] をクリックします。
4. [ページ管理 (Page management)] ペインの [ページ] タブで、変更するランディングページをクリックします。
5. [ページアクション] をクリックし、[ページのプロパティを編集] を選択します。
6. [ページの名前を入力 **(Enter the name of your page)]** で、ランディングページの名前を変更します。



この画像は、新しいランディングページの名前が `My revised name` であることを示しています。

7. [更新] をクリックします。

UI ビルダー でのランディングページの削除

不要になったランディングページを削除します。

始める前に

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

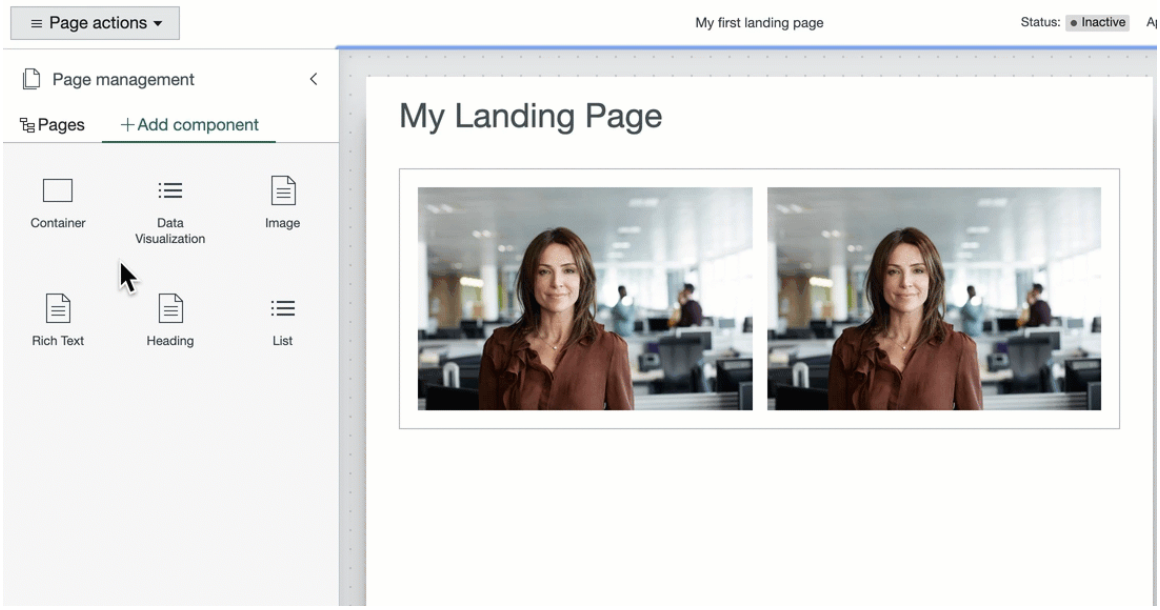
必要なロール：workspace_admin または ui_builder_admin

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > すべてのワークスペース をクリックし、ワークスペースをクリックします。
2. 開いたページが編集できない場合は、[このレコードを編集するにはここをクリックしてください。] で、[ここ] リンクをクリックします。
3. **[UI Builder** で開く] をクリックします。
4. [ページ管理 (Page management)] ペインの [ページ] タブで、削除するランディングページをクリックします。
5. [ページアクション]をクリックし、[ページを削除] を選択します。
6. 削除を確定します。



のコンポーネント参照 **UI** ビルダー

次のセクションの情報は、UI ビルダーで使用される component のパラメーターを理解するのに役立ちます。

重要: このページで説明する ビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページをビルドおよび編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

UI ビルダー のコンテナコンポーネント

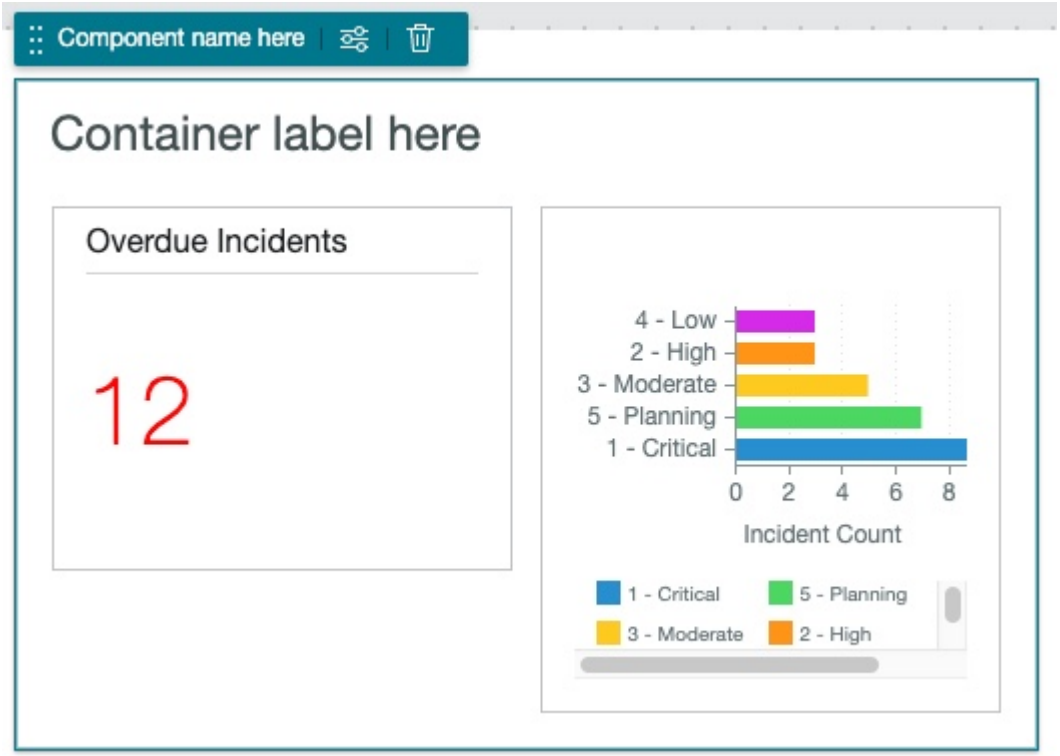
UI ビルダー のコンテナコンポーネントを使用して、複数のデータ可視化コンポーネントなど、類似する他のコンポーネントをグループ化します。コンテナにタイトルを追加して、エージェントがグループ化の理由を理解できるようにすることができます。

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

コンテナコンポーネントに任意のコンポーネントを挿入できます。コンテナには、エージェントが他のコンポーネントのグループ化を理解するのに役立つラベルがあります。次の例では、コンテナに 2 つのデータビジュアル化コンポーネントが含まれています。

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

自動翻訳



次の表で、コンテナコンポーネントのパラメーターについて説明します。

コンテナコンポーネントのパラメーター

パラメーター	説明
コンポーネント名	[ステージ] ペインのコンポーネントの上にあるコンポーネントコントロールに表示される名前最大文字数は 18 です。
ラベル	コンテナのタイトルとして表示される文字列。前の画像の「コンテナラベルはこちら (Container label here)」を参照してください。
タイプ	スタイルコンポーネント。[可視化] タイプを使用してコンテナを暗くすると、コンテナ内のコンポーネントが目立ちます。
タイプ	スタイルコンポーネント。コンテナを暗くするには、**[Neutral-1]** タイプを使用します。コンテナが暗くならないようにするには、**[Neutral-0]** タイプを使用します。どちらの値も [可視化] タイプより優先されます。
境界線を表示	コンポーネント周囲のアウトラインの表示と非表示を切り替えます。コンテナの境界線は、他のコンポーネントの境界線よりも暗く、太くなります。
折りたたみが可能	コンポーネントの折りたたみの有効/無効を切り替えます。有効にすると、コンポーネントにキャレットアイコン ( ) が表示され、ユーザーがクリックするとコンポーネントを折りたたむことができます。
折りたたみ	コンポーネントを折りたたみ状態で起動するかどうかを切り替えます。有効にすると、折りたたまれたコンポーネントがランディングページに下向き矢印 ( ) として表示されます。

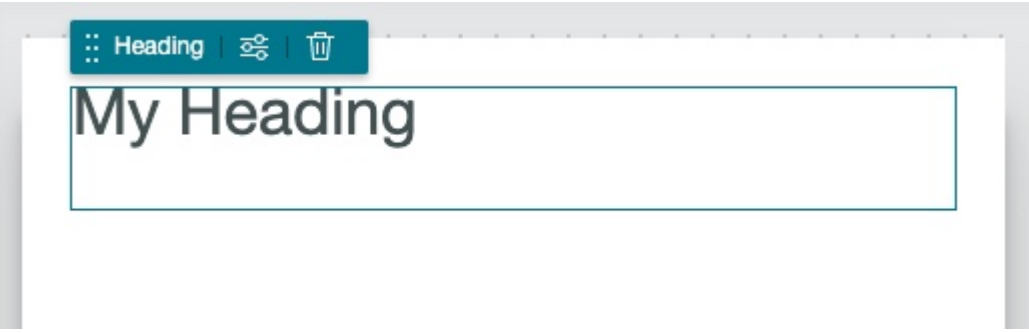
UI ビルダー の見出しコンポーネント

ヘッダーコンポーネントを使用してランディングページにタイトルを追加します。

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

自動翻訳

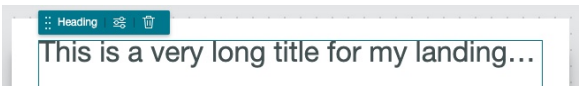
重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

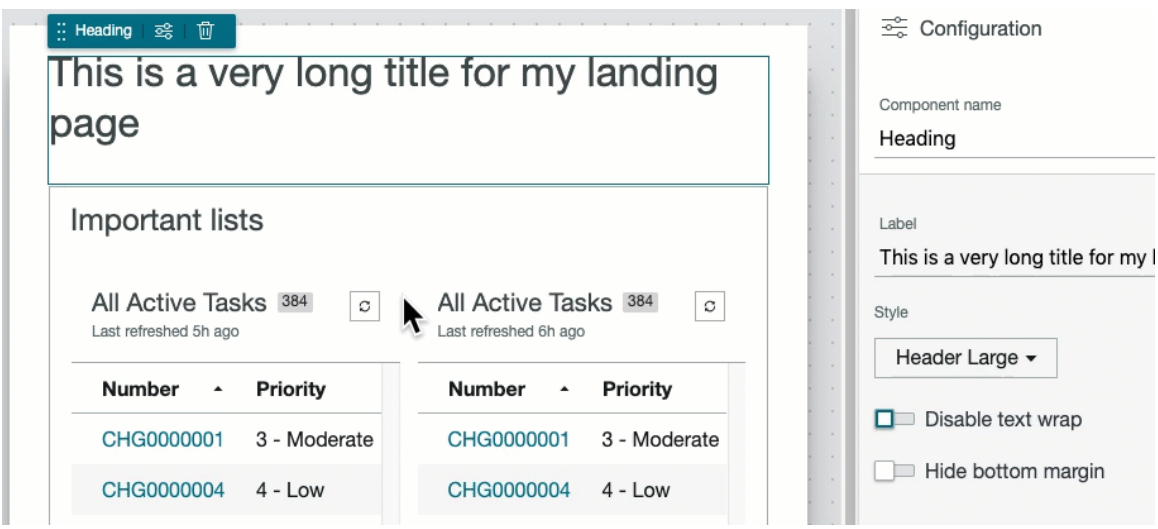


この画像は、ランディングページのタイトルとして「My Heading」という見出しを示しています。

次の表で、見出しコンポーネントのパラメーターについて説明します。

見出しコンポーネントのパラメーター

パラメーター	説明
コンポーネント名	[ステージ] ペインのコンポーネントの上にあるコンポーネントコントロールに表示される名前最大文字数は 18 です。
ラベル	見出しのテキスト。
スタイル	見出しテキストのサイズ。
テキストの折り返しを無効化	見出しテキストを折り返すかどうかを切り替えます。見出しテキストを折り返さないように設定し、見出しがランディングページよりも広い場合、UI ビルダー は見出しの末尾を切り捨てて省略記号を追加します。ユーザーがランディングページを広げると、省略されていた見出しテキストが表示されます。 
下のマージンを非表示	見出しテキストの下の空白行の表示と非表示を切り替えます。



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

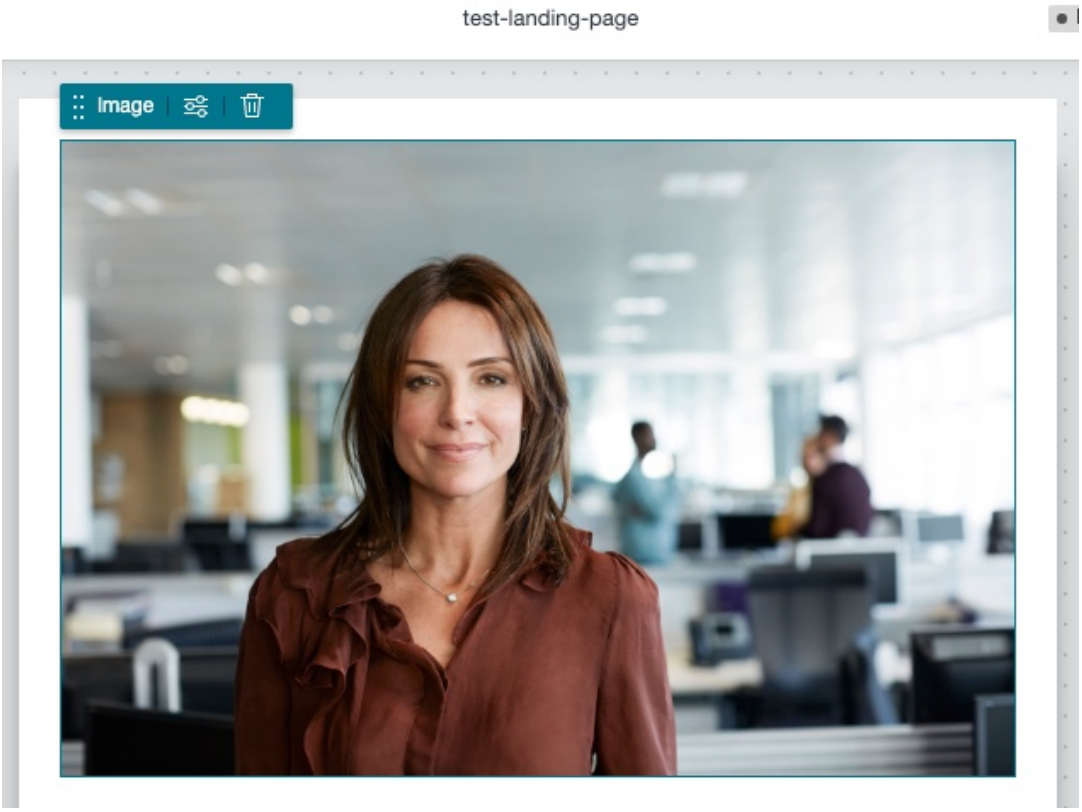
自動翻訳

UI ビルダー の画像コンポーネント

画像コンポーネントを使用してランディングページに画像を追加します。

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

[画像コンポーネント] アイコン (Image) を [ステージ] ペインにドラッグすると、変更やサイズ変更が可能なストック画像が表示されます。画像の URL を指定することで、ストック画像を変更できます。



次の表で、画像コンポーネントのパラメーターについて説明します。

画像コンポーネントのパラメーター

パラメーター	説明
コンポーネント名	[ステージ] ペインのコンポーネントの上にあるコンポーネントコントロールに表示される名前最大文字数は 18 です。
代替テキスト	WCAG に準拠するように画像にラベルを付ける HTML 代替要素。
画像 URL	画像の URL。
枠幅に合わせる (Fit)	画像サイズコントロール。

自動翻訳

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

画像コンポーネントのパラメーター (続く)

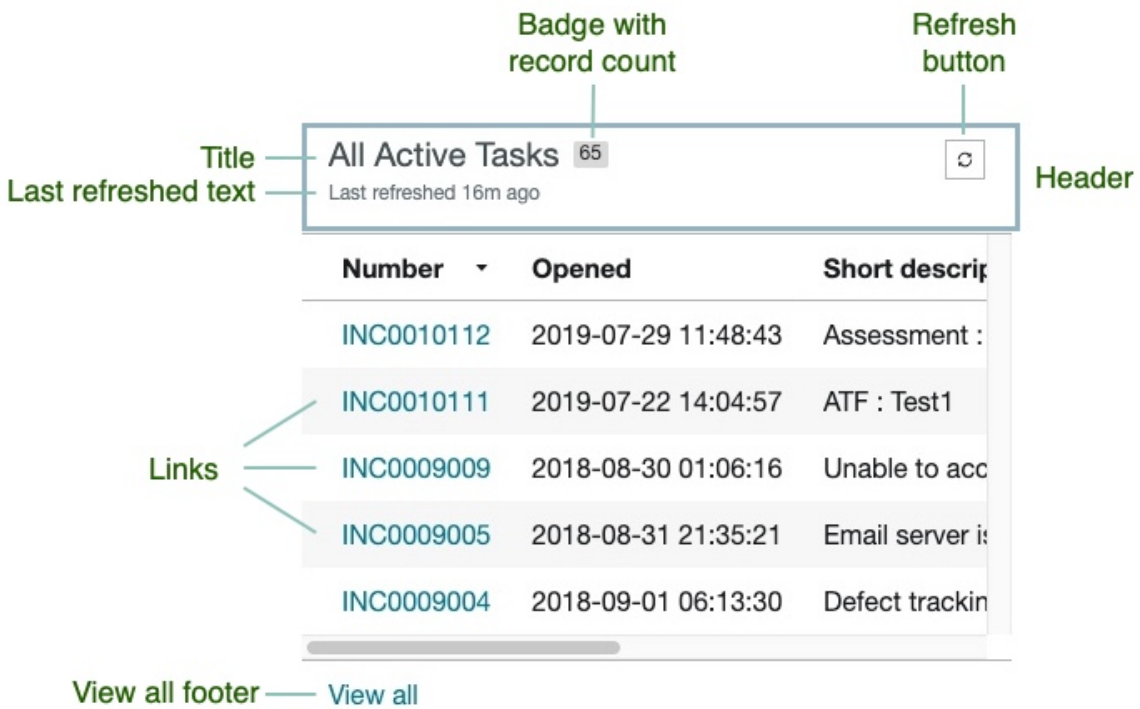
パラメーター	説明
	• [均等割り付け] は、X 軸と Y 軸の両方に比例して画像を拡大または縮小し、画像がコンテナ全体に表示されるようにします。 • [拡大して合わせる] を選択すると、コンテナ全体に画像が拡大されますが、画像の比例拡大は行われません。 • [元のサイズを維持] では、画像が元のサイズで表示されます。このサイズは、コンテナよりも大きい場合も小さい場合もあります。
ポジション	コンテナ内の画像の場所。たとえば、[右下] はコンテナの右下に画像を配置します。このパラメーターは、画像がコンテナよりも小さい場合にのみ機能します。
高さ	高さのピクセル数で測定される画像の高さ。この高さが画像の高さよりも短い場合、パラメーターは画像の上部を切り取ります。幅は比例縮小されません。

UI ビルダー のリストコンポーネント

リストコンポーネントを使用して、ランディングページにリストを追加します。

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

リストコンポーネントアイコン (List) をステージペインにドラッグすると、サンプルリストが表示されます。リストコンポーネントは次の部分で構成されています。

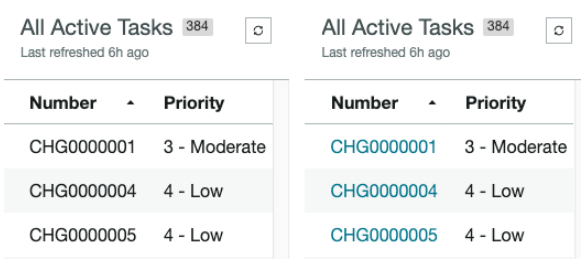


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次の表で、リストコンポーネントのパラメーターについて説明します。リストコンポーネントのパラメーター値の場所については、前掲の画像を使用してください。

リストコンポーネントのパラメーター

パラメーター	説明
コンポーネント名	[ステージ] ペインのコンポーネントの上にあるコンポーネントコントロールに表示される名前最大文字数は 18 です。
リストのタイトル	リストのタイトル。
テーブル	リストに表示されるレコードの取得元であるデータベーステーブル。
クエリ	条件ビルダーを開くために使用するボタン。これにより、リストに含まれるレコードをフィルタリングできます。たとえば、[アクティブ][は次の値に等しい]**[True]** で [優先度が **1 – 重大**] の条件を満たす [テーブル] のレコードのみを表示できます。バッジとカウントアイコン (は、適用されたフィルターの数を示します。バッジがない場合、フィルターはありません。
列	デフォルトの列の代わりにリストに表示するように指定した列の数。複数の列を表示するには、パラメーターを複数回使用します。
最大行数	リストに表示するように指定する行の最大数。デフォルトは 5 です。最大値は 100 です。
最大列数	リストに表示するように指定する列の最大数。デフォルトは 5 です。列数がこのパラメーターの値より大きい場合は、最初の列のみが表示されます。
ヘッダーを非表示	リストのヘッダーを表示または非表示に切り替えます。
タイトルを非表示	リストのタイトルを表示または非表示に切り替えます。
レコード数でバッジを非表示	リストのバッジとレコード数の表示と非表示を切り替えます。数値は、リスト内のレコードの合計数です。現在の表示には一部のレコードのみが表示されます。
リフレッシュボタンを非表示	リフレッシュボタンの表示と非表示を切り替えます。
「前回のリフレッシュ」テキストを非表示	「前回のリフレッシュ」テキストの表示と非表示を切り替えます。
リンクを非表示	[番号] 列の値をリンクするかどうかを切り替えます。リンクでない場合、番号のテキストは黒です。次の画像で、黒色の数字はリンクではありません。緑色の数字はリンクです。 
[すべて表示] フッターを非表示	フッターの [すべて表示] リンクの表示と非表示を切り替えます。
ハイライト表示された値を非表示	指定されたリストフィールドに表示されるように構成されたハイライトの表示と非表示を切り替えます。詳細については、「Highlight

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

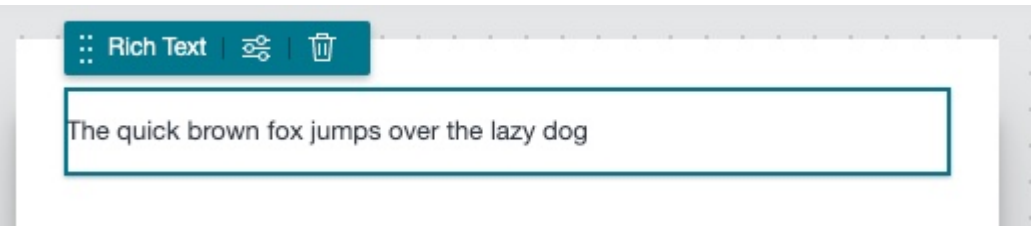
リストコンポーネントのパラメーター (続く)

パラメーター	説明
	list fields in Workspace (ワークスペースのリストフィールドの強調表示)」を参照してください。
空ステータスの画像を非表示	フィルター条件によってリストにレコードが表示されない場合に表示される画像の表示と非表示を切り替えます。意図は、リストが空であることをエージェントが認識できるように応答を表示することです。画像を変更することはできません。

UI ビルダー のリッチテキストコンポーネント

ランディングページの一部を説明するリッチテキストコンポーネントを使用してランディングページに追加します (たとえば、「これらの優先度 1 のインシデントに対処してください」)。

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「 UI Builder 」を参照してください。

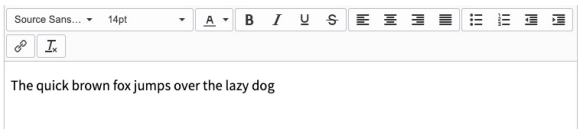


次の表で、リッチテキストコンポーネントのパラメーターについて説明します。

自動翻訳

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

リッチテキストパラメーター

パラメーター	説明
コンポーネント名	[ステージ] ペインのコンポーネントの上にあるコンポーネントコントロールに表示される名前最大文字数は 18 です。
HTML	テキストの入力に使用する HTML エディター。 

ユーザーエクスペリエンスフィルターの作成

ワークスペース内のすべての可視化で使用する単一のフィルターを作成します。

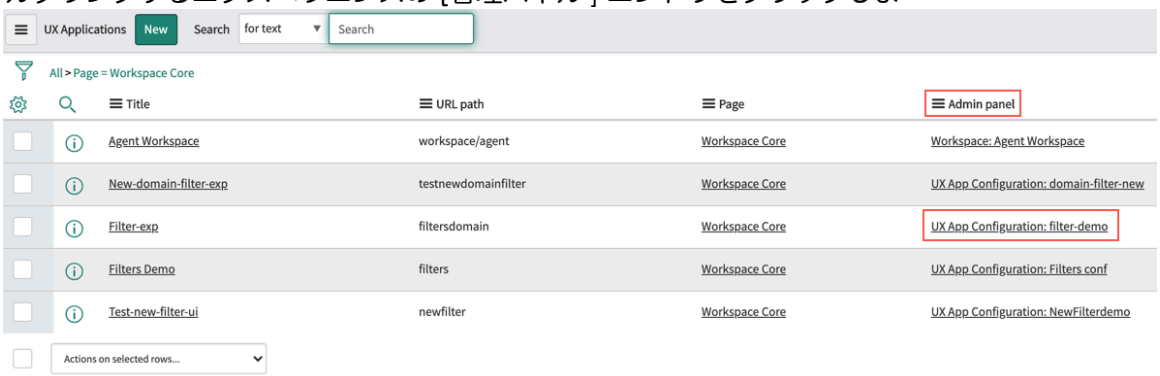
始める前に

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

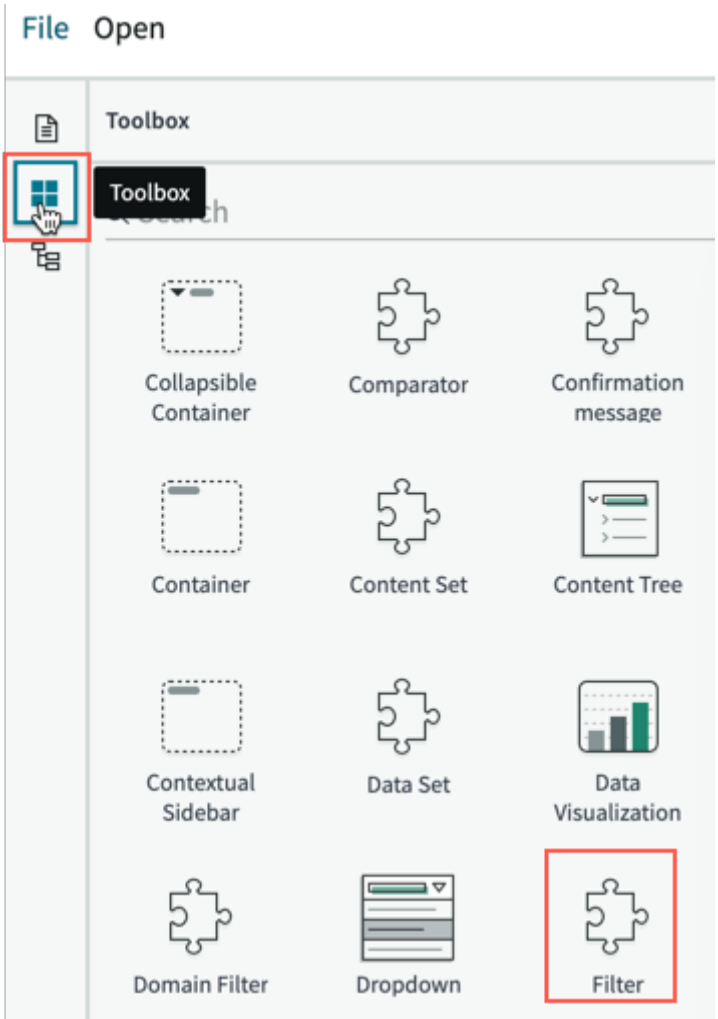
1. 移動先 すべて > ユーザーエクスペリエンスフレームワーク > エクスペリエンス.
2. フィルタリングするエクスペリエンスの [管理パネル] エントリをクリックします。



3. 構成ページで、[**Open in UI Builder (UI** ビルダーで開く)] をクリックします。
   UI ビルダーが新しいウィンドウまたはタブで開きます。
4. ページテンプレートを作成します。
5. フィルタリングするページのバリアントを選択します。
6. ツールボックスアイコンを選択し、フィルターをワークスペースにドラッグします。

自動翻訳

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



7. サイドバーで、フィルターに名前を付け、フィルタリングする最初のテーブルとフィールドを選択します。
   たとえば、インシデントやステータスなどです。
8. オプション: [追加] をクリックして別のテーブルを追加します。
   ユーザーエクスペリエンスに複数のテーブル (問題やインシデントなど) の情報が含まれている場合は、両方で [ステータス] などの同じフィールドでフィルタリングできます。
9. オプション: フィルターに表示される値を選択します。
   「データソース」で、「設定」アイコン をクリックします。値の設定は、[作成者] などでフィルタリングする場合に便利です。[Created by] フィールドでは、何千ものエントリーがあるユーザーテーブルが使用されます。エクスペリエンスを使用しているマネージャーの直属の部下が作成した問題のみを表示する動的フィルター。この場合、条件 Manager |次の条件に一致 |私。
10. [保存] をクリックします。

タスクの結果
作成したフィルターは、作成したワークスペースで使用できます。

ワークスペースで提供されているランディングページの設定

ランディングページのエージェント用設定済みレポートと関連データを設定して、エージェントが解決すべき問題をすばやく見つけられるようにします。

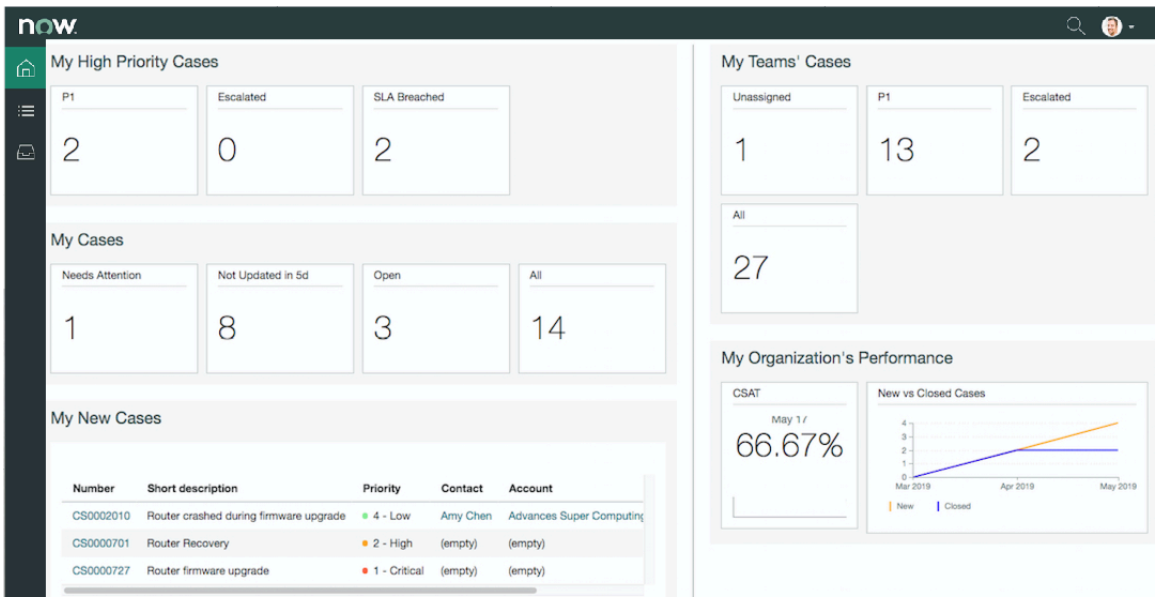
始める前に
必要なロール：uxframework_designer

自動翻訳

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

このタスクについて
ランディングページは、エージェントに最初に表示されるワークスペースのビューです。使用している機能と製品に応じて、インスタンスには少なくとも 1 つのランディングページがあります。ランディングページは構成可能であり、ページに表示されるコンテナとウィジェットがレイアウトに含まれています。提供されているランディングページを変更せずに使用することも、ランディングページをクローンしてインストールを更新することもできます。

注: ランディングページに表示されるレポートなどのウィジェットは、事前に設定しておく必要があります。ウィジェットを構成する必要がある場合は、「Performance Analytics and Reporting for Workspace (ワークスペース向け Performance Analytics and Reporting for Workspace)」を参照してください。



ランディングページには、次のコンポーネントを入れることができます。

- リスト：フィルタリング済みレコードリストを表示します。
- 単一スコア：フィルタリング済みリスト内のレコード数を表示します。
- 時系列/傾向：経時的なレコード値のグラフを表示します。

独自のランディングページを設計してカスタムコンポーネントを追加するには、「Creating custom landing pages (カスタムランディングページの作成)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ランディングページ.
2. オプション: 変更するランディングページをクリックします。
   ランディングページのフォームが読み取り専用の場合は、[このレコードを編集するにはここをクリックしてください。] で、[ここ] をクリックします。
3. オプション: 次のいずれかの方法で、新しいランディングページを作成します。

オプション	説明
既存のページに基づいて新しいランディングページを作成する	ランディングページを選択します。ランディングページのフォームが読み取り専用の場合は、[このレコードを編集するにはここをクリックしてください。] で、[ここ] をクリックします。このランディングページを変更し、別の名

自動翻訳

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

オプション	説明
	前で保存して、このランディングページに基づく新しいランディングページを作成できます。
ランディングページの作成	[新規] をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザーエクスペリエンスカスタムコンテンツ拡張] フォーム

フィールド	説明
名前	ランディングページの名前。
順序	ページが表示される順序。複数のランディングページを設定する場合は、値の小さいページが値の大きいページよりも優先されます。 **注:** アクティブなページに権限が設定されている場合、自分のグループまたはロールが設定されたページがエージェントに表示されます。権限が設定されておらず、順序値が最小のページよりも、権限が設定されているページが優先されてユーザーに表示されます。
適用	任意のページに適用されるか、特定のページに適用されるか。
適用可能なページレジストリ	ユーザーエクスペリエンスページレジストリ内のページ。**[Agent Workspace]** を選択します。このフィールドは、 [適用] を [特定のページ] に設定した場合にのみ表示されます。
アプリケーション	このランディングページが適用されるアプリケーションの名前。たとえば、この値が **[ITSM** ランディングページ]の場合、このランディングページは ITSM にのみ適用されます。
アクティブ	ランディングページを表示するかどうかを指定する場合に選択するオプション。アクティブでないページは表示されません。
オプションのページタイトル	ページに表示するタイトル。
利用可能な子スロット	事前定義された名前が付けられた子要素の場所。
レイアウト	コンテナの事前定義済みリスト。レイアウトに表示するスロット (列) の数を定義します。

5. トップバナーを右クリックし、[保存] をクリックします。
6. ランディングページにコンテナを配置します。
コンテナには、ランディングページのコンポーネントが入っています。コンポーネントを配置する前に、ランディングページでコンテナを設定します。

   a. [ユーザーエクスペリエンスページ要素] タブで、[新しいコンテナ] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

[ユーザーエクスペリエンスページ要素] フォーム

フィールド	説明
名前	コンテナの名前。
コンポーネント	コンテナコンポーネントの名前。
親要素	このコンテナがあるランディングページ。
ボーダー	コンテナの周囲の境界線を選択するためのオプション。
折りたたみが可能	切り替えると、エージェントがランディングページでこのコンテナを折りたたむことができます。
オプションのコンテナータイトル	コンテナに表示するタイトル。
タイプ	表示する場合のスタイルのタイプ。デフォルトのスタイル (背景色なし) または表示方法のスタイル (グレーの背景) を選択できます。
折りたたみ	コンテナの初期ステータスを切り替えます。ランディングページが開いたときにコンテナを折りたたむには、このオプションを選択します。
順序	ランディングページにコンテナが表示される順序。値が小さいほど、ランディングページの上方に表示されます。
利用可能な子スロット	コンテナの事前定義済みリスト。レイアウトに表示するスロット (列) の数を定義します。
レイアウト	ページの列レイアウト。有効な値は、[利用可能な子スロット] の値によって異なります。1 ページの合計列数は 12 です。たとえば、[利用可能な子スロット] で [コンテナ **- 3** 上 **(Container - 3 Up)]**を選択した場合、[レイアウト] の値で 3 列の幅を指定できます。

c. [送信] をクリックします。

ランディングページコンポーネントを配置するためのコンテナを作成しました。

7. ランディングページのコンテナにコンポーネントを追加します。

a. [ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限] タブで、[新しい表示方法] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザーエクスペリエンスページ要素] フォーム

フィールド	説明
名前	コンポーネントの名前。
コンポーネント	表示方法コンポーネントの名前。
親要素	このコンポーネントが入るコンテナ。
順序	複数のコンポーネントがある場合に、コンポーネントをコンテナに表示する順序。

自動翻訳

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

フィールド	説明
レポート	コンテナに表示するレポート (**30** 日間より古い未解決の問題 や 、過去 **12** か月間の月別トランザクションなど)。 **注:** レポートまたは PA ウィジェットのいずれかを選択する必要がありますが、1 つのコンテナに両方を表示することはできません。両方を定義すると、レポートのみが表示されます。
is_realtime	レポート または **PA** ウィジェット の値をリアルタイムで更新するかどうかを切り替えます。
PA ウィジェット	コンテナに表示する PA ウィジェット (単一スコアや時系列など)。 **注:** レポートまたは PA ウィジェットのいずれかを選択する必要がありますが、1 つのコンテナに両方を表示することはできません。両方を定義すると、レポートのみが表示されます。
オプションのウィジェットラベル	PA ウィジェットとともに表示するタイトル。
サイズバリアント	**PA** ウィジェットのサイズ。サイズの選択は、ランディングページにあるコンテナの数と何を強調するかによって左右されます。 **注:** すべてのサイズをすべてのウィジェットに適用できるわけではありません。
ボーダー	レポートまたは PA ウィジェットの周囲に境界線を配置するかどうかを切り替えます。
リフレッシュ間隔	このコンポーネントの値が更新されるまでの分数。この間隔は、エージェントがランディングページから移動したときに開始し、ランディングページに戻ったときに終了します。 **注:** 自動更新はありませんが、エージェントはいつでもブラウザの更新ボタンをクリックすることができます。
表示方法 SysID	ウィジェットの指定 ID。
レポートタイプ	表示するレポートのタイプ。

c. [送信] をクリックします。

8. エージェントがランディングページにアクセスするための権限を設定します。

a. [ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限 **(UX Page Element Permissions)]** タブで、[新規] をクリックします。

b. ページで、フォームに入力します。

[ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限 **(UX Page Element Permissions)]** フォーム

フィールド	説明
要素	[オプションのページタイトル] の値。

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

自動翻訳

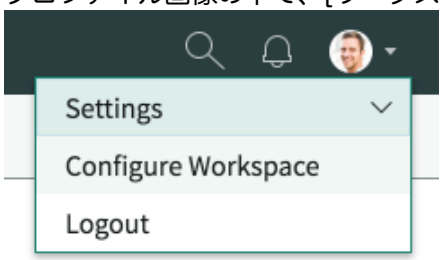
フィールド	説明
ロール	エージェントがこのランディングページを表示するために必要なロール。
グループ	このランディングページを表示するためにエージェントが属する必要があるグループ。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。

ページ要素 (サブ要素を含む) は、ロールまたはグループの特定のセットに対して制限がある場合があります。ロールまたはグループに要素権限が設定されていない場合は、すべてのエージェントに要素が表示されます。いくつかの要素権限が設定されている場合、要素を表示するには、エージェントにロールまたはグループがちょうど 1 つアサインされていることが必要です。

c. [送信] をクリックします。

9. ランディングページを表示するには：

a. プロファイル画像の下で、[ワークスペースを構成] をクリックします。



[ワークスペースを構成] を使用すると、リストカテゴリ、リストフィルター、ランディングページ、エージェントが作成できるレコードタイプ、および画面の左端のペインに表示されるモジュールを設定できます。

b. [ワークスペース] フォームで、[ランディングページ] タブをクリックします。

次のタスク
作業対象である他の問題をエージェントが見つけられるように、エージェントのリストを設定します 。

ランディングページの権限の設定

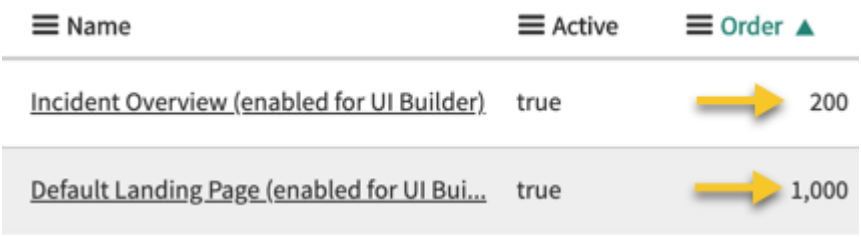
ユーザーのロールまたは所属するグループに適したランディングページが表示されるように、ランディングページの権限を設定します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin または ui_builder_admin

このタスクについて
ワークスペースに複数のランディングページが関連付けられている場合、どれが表示されるかはいくつかの要因によって決定されます。1 つの要因はランディングページの順序です。順序の値が最も小さいものが表示されます。

自動翻訳

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



2 番目の要因は権限です。これは、ロールとグループに基づきます。ランディングページで権限を設定して、必要なロールを持っているユーザー、または指定されたグループに属しているユーザーにのみ表示することができます。たとえば、権限を設定して、マネージャーにはあるランディングページを表示し、エージェントには別のランディングページを表示することができます。権限が設定されていてランディングページが表示されない場合は、[順序] で次の順序のランディングページが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > ランディングページ をクリックし、権限を設定するランディングページをクリックします。
2. [ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限 (UX Page Element Permissions)] タブで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限

フィールド	説明
要素	ランディングページの名前。
ロール	ロール。ユーザーがランディングページを表示するために必要なロール (存在する場合)。検索アイコン ( ) をクリックしてロールを選択します。
グループ	グループ。ユーザーがランディングページを表示するために属する必要のあるグループ (存在する場合)。検索アイコン ( ) をクリックしてグループを選択します。
アプリケーション	これらのランディングページ権限のスコープ。デフォルトは「グローバル」です。

4. [送信] をクリックします。
5. ステップ 2 から始まる手順を繰り返して、ランディングページを表示できるユーザーを制限する他のロールまたはグループを追加します。

   複数のランディングページの [順序] の値が同じであっても、ユーザーのロールまたは所属するグループに基づいて異なるランディングページが表示される場合があります。

でのリストビューの設定 従来のワークスペース

リストビューには、[すべてのタスク (All tasks)]、[オープンなタスク (Open tasks)]、[マイタスク (My tasks)] など、レコードのフィルター済みリストが表示されます。リストカテゴリとフィルター済みリストを設定すると、エージェントは作業する必要のあるレコードをすばやく見つけることができます。

エージェントは、リストビューを使用して、作業するレコードを表示します。リストビューを表示するには、ナビゲーションバーのリストアイコン ( ) をクリックします。エージェントがリストビューでレコードをクリックすると、レコードがレコードビューで開きます。

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

自動翻訳

注: 一般的な状況では、レコードリスト内のレコードのフィールドをクリックすると、そのレコードが開きます。ただし、フィールドがクリック可能な場合 (参照、ドキュメント ID、または URL)、クリックしてもレコードは開きません。代わりに、クリック可能なフィールドが指すレコードまたは URL が開きます。

リストタイプ

のリストペインには、次のセクションがあります。

リスト

システムアドミニストレーターによって作成され、すべてのエージェントに表示されるリスト。システムアドミニストレーターがロールまたはアサイン先グループによってエージェントに割り当てることができるリストカテゴリとフィルター済みリストが含まれています。

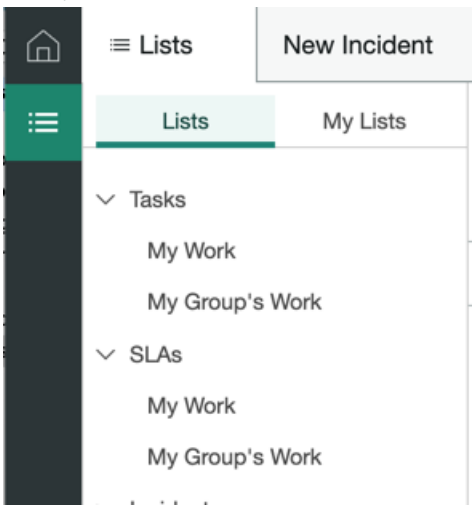
システム管理者が [リスト] タブで構成できる内容については、「リスト カテゴリの設定」を参照してください。

自分のリスト

他のエージェントには表示されない、エージェントによって作成されたリスト。

エージェントが [自分のリスト] で何を構成できるかについては、「ワークスペースにフィルター済みリストを作成する」を参照してください。

リスト



リストの構成内容

リストカテゴリの作成

[すべてのケース]、[自分のケース]、[オープンケース] など、リストのカテゴリを作成します。リスト フィルターを作成する前に、リスト カテゴリを作成する必要があります。リストカテゴリは名前のみであり、クリックすることはできません。リストカテゴリは、フィルタリングされたリストを含んでいない限り表示されません。

フィルタ済みリストを作成する

データベース内のすべてのレコードのサブセット ([すべてのケース]、[自分のケース]、[オープンケース] など) を作成します。フィルタリングされたリスト名はクリック可能です。

リストフィールドをハイライト表示する

リストビューでレコードフィールドをハイライト表示して注意を喚起します。

大きなリストの読み込みを高速化する

自動翻訳

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

リストのページネーションを削除して、大きなリストをロードするときのパフォーマンスを向上させます。

カスタムリスト操作の作成

アクションを使用して、リスト内のレコードに対して機能を実行するボタンを作成します。たとえば、選択したレコードをエージェントに割り当てるボタンを作成できます。

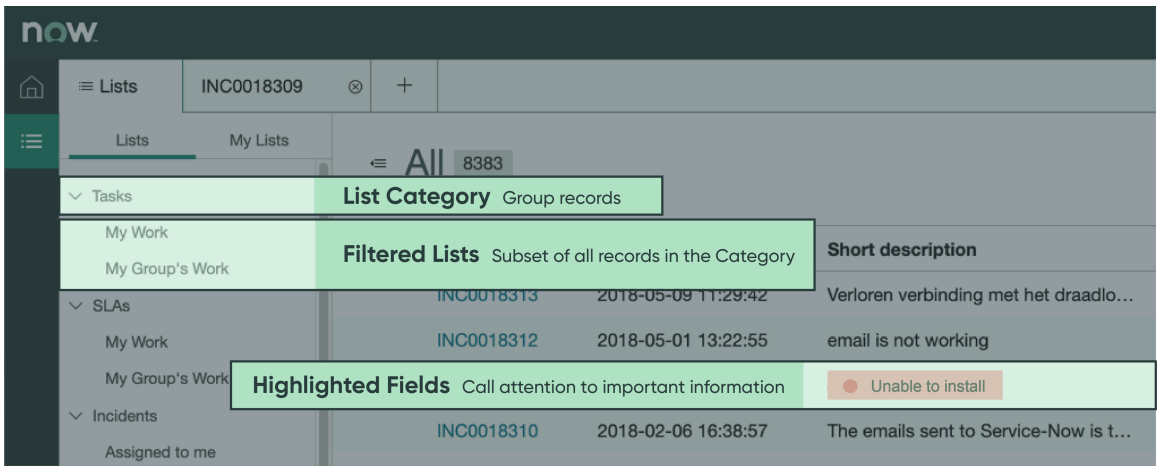
Excel にエクスポートするためのフィールド長の設定

値の切り捨てを防ぐために、条件フィールドにエクスポートされる最大文字数を設定します。

次

次に設定するコンポーネントをクリックします。

- リストのカテゴリ：フィルター済みリストのグループの名前。フィルター済みリストを作成する前に、リストのカテゴリを作成する必要があります。リストのカテゴリはクリックできません。
- フィルター済みリスト：データベース内のテーブルのサブセット。フィルター済みリストを作成する前に、リストのカテゴリを作成する必要があります。フィルター済みリストを作成しないと、リストのカテゴリがリストタブに表示されません。
- ハイライト表示されたフィールド：リストビューのフィールドに注意を喚起します。



従来のワークスペースでのリストのカテゴリの設定

ワークスペースでリストのカテゴリを作成すると、作業する必要のあるレコードをエージェントが見つけることができるように、レコードをグループ化できます。

始める前に
リストのカテゴリを作成するには、昇格した workspace_list_admin ロールが必要です。workspace_list_admin ロールを持っている場合は、[プロファイル設定] メニューを使用して権限を昇格できます。昇格したロールを取得する方法の詳細については、「 昇格された特権 」を参照してください。

必要なロール：admin

リストのカテゴリの追加

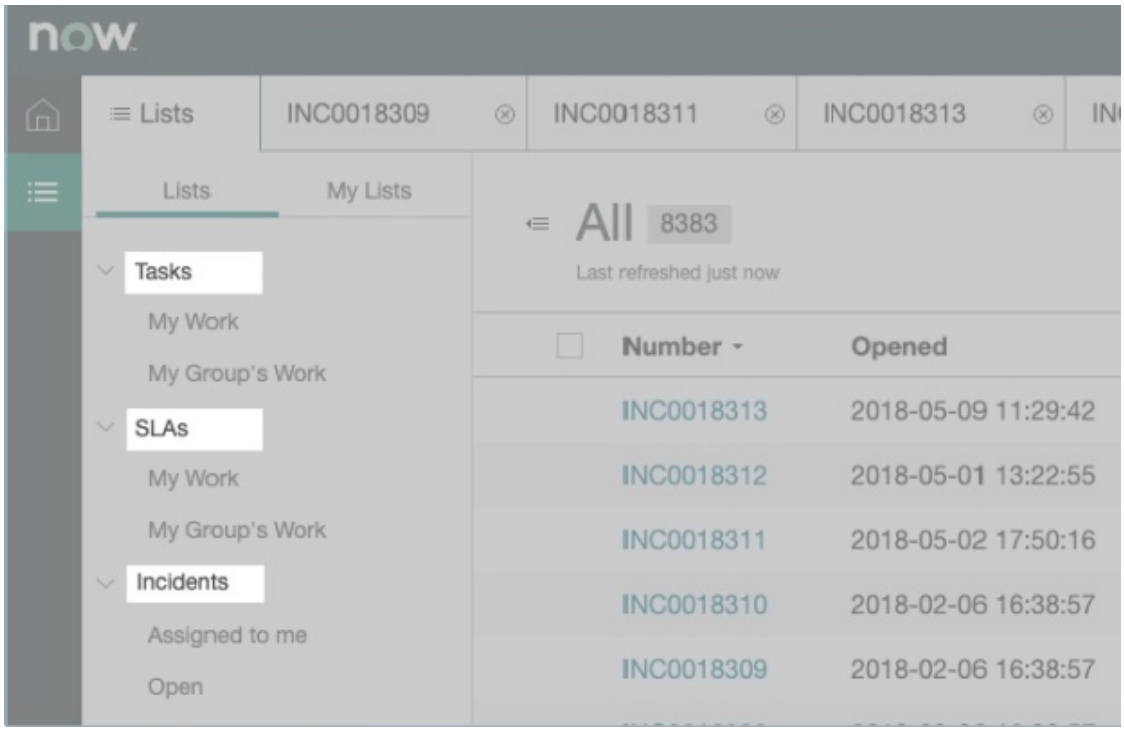
注: ビデオの冒頭では、アプリケーションナビゲーターを使用してリストのカテゴリにアクセスするユーザーが登場します。Xanadu では、そのモジュールはアプリケーションナビゲーターに含まれなくなりました。ただし、ビデオの残りの部分では、リストのカテゴリを作成する方法を示しています。次に、以下の手順を参照してリストのカテゴリにアクセスする方法を学びます。

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

自動翻訳

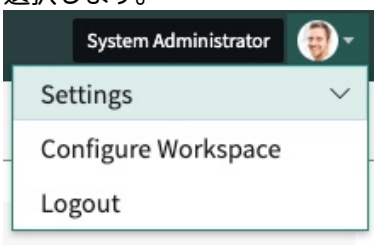
このタスクについて
リストのカテゴリはエージェントが作業を行うために必要なレコードをグループ化します。 ワークスペースには多くのリストのカテゴリがありますが、エージェントに役立つ追加カテゴリを作成することもできます。カテゴリは、インシデント、ケース、タスク、サービスレベルアグリーメント (SLA) などのデータベーステーブルに関連付けられています。

リストのカテゴリは、次の画像に示すように [リスト] ペインに表示されますが、クリックしてもレコードは取得しません。カテゴリの下のフィルター済みリストはレコードを取得します。リストのカテゴリを作成するときは、リストフィルターを追加する必要があります。追加しない場合、カテゴリは表示されません。



手順

1. ワークスペースでプロファイル画像をクリックし、[設定] メニューで [ワークスペースを構成] を選択します。



2. [ワークスペースリストのカテゴリ] タブで、[新規] をクリックします。

   注: 「 新規 」ボタンが表示されない場合は、歯車アイコン (歯) をクリックし、 開発者 > **Agent Workspace** (エージェントワークスペース).

3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

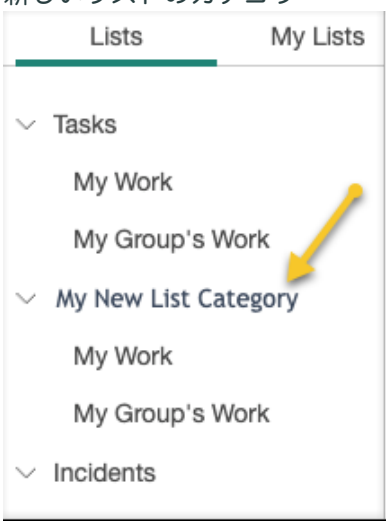
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースリスト

フィールド	説明
タイトル	カテゴリ名タイトルは通常、「ユーザー」や「ケース」などのレコードのテーブルに適用されます。
順番	リストペインでリストのカテゴリが表示される順番。番号が小さいほど、先に表示されます。たとえば、順番が 100 のリストのカテゴリは、200 のリストのカテゴリの上に表示されます。
有効	リストペインでリストのカテゴリを表示するか非表示にするかを切り替えます。 注: [アクティブ] を選択した場合でも、フィルター済みリストが関連付けられていないカテゴリは表示されません。
説明	カテゴリを作成する理由。

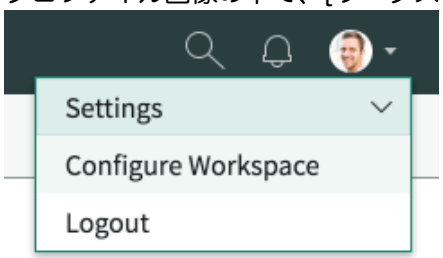
4. [送信] をクリックします。
リストペインに新しいリストのカテゴリが表示されます。

新しいリストのカテゴリ



5. リストのカテゴリを表示します。

a. プロファイル画像の下で、[ワークスペースを構成] をクリックします。



b. ワークスペースフォームで、[ワークスペースリストカテゴリ] タブをクリックします。

次のタスク
カテゴリを表示するには、作成したカテゴリでフィルター済みリストを設定する必要があります。

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

自動翻訳

従来のワークスペース でのフィルター済みリストの設定

フィルター済みリストを設定すると、レコードをグループ化してエージェントの作業効率的を高められます。グループ化の例としては、「アクティブなケース」、「自分のケース」、「すべてのケース」があります。

始める前に
フィルター済みリストを作成する前に、フィルター済みリストを配置するリストのカテゴリを作成する必要があります。

必要なロール：admin

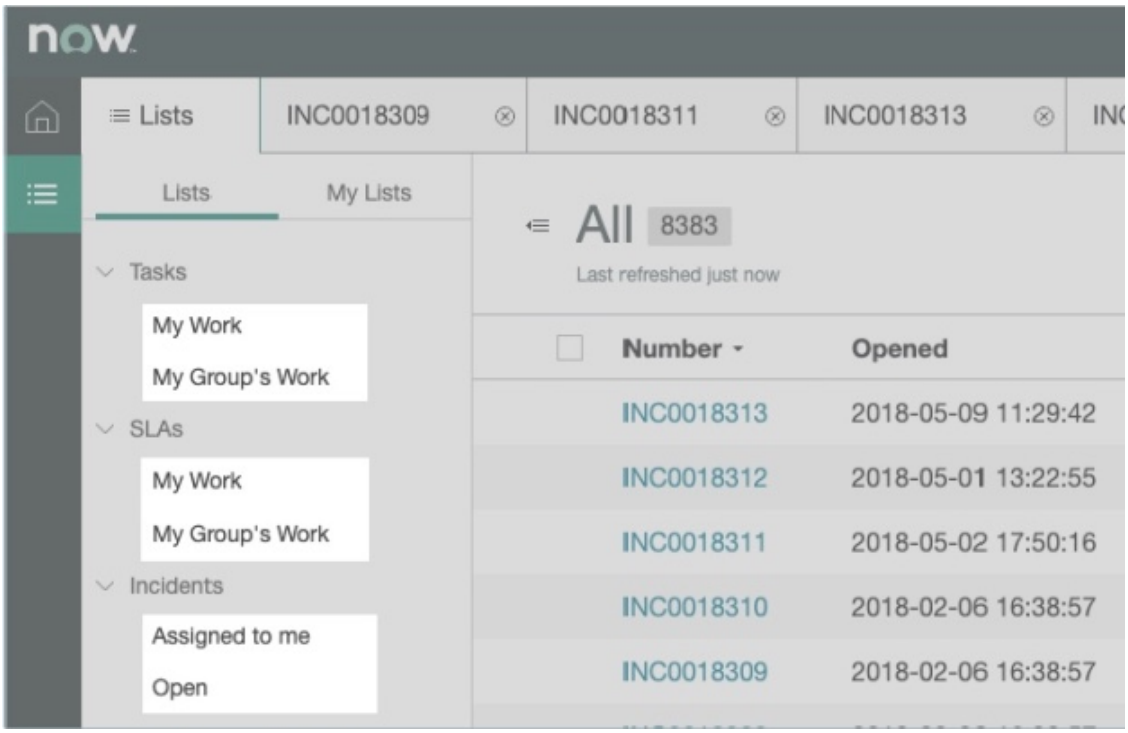
フィルター済みリストの構成

注: ビデオでは [必要なロール] の値を「workplace_list_admin」と言っていますが、正しいロールは「workspace_list_admin」です。

このタスクについて
リストフィルターによって、テーブルのレコードのサブセットが表示されます。たとえば、インシデントカテゴリで、フィルター済みリストに、インシデントテーブルでステータスが [オープン] のレコードのみが表示される場合があります。そのフィルター済みリストを「オープンインシデント」と呼ぶことができます。

次の画像に示すように、リストフィルターは、リストペインのリストのカテゴリの下にサブセクションとして表示されます。クリックした場合、リストのカテゴリはレコードのリストを表示しませんが、リストフィルターは表示します。エージェントが作業を行うために必要なリストフィルターを設定します。たとえば、「オープンインシデント」、「高優先度のインシデント」、「自分のインシデント」用のリストフィルターを設定できます。

追加条件を適用するクエリ前ビジネスルールは条件ビルダーに表示されません。

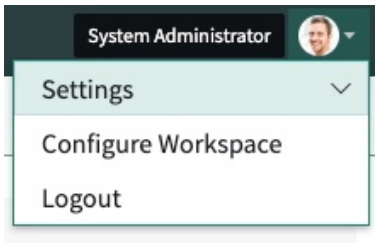


自動翻訳

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

手順

1. ワークスペースでプロファイル画像をクリックし、[設定] メニューで [ワークスペースを構成] を選択します。



2. [ワークスペースリスト] タブで、[新規] をクリックします。

   注: 「 新規 」ボタンが表示されない場合は、歯車アイコン (歯) をクリックし、 開発者 > **Agent Workspace** (エージェントワークスペース).

3. フォームのフィールドに入力します。

リストフィルターフォーム

フィールド	説明
リスト名	リストペインに表示されるリストフィルターの名前。エージェントが簡単に理解できる単語 (「オープンインシデント」など) を 1 つか 2 つ選択します。
カテゴリ	リストペインでリストフィルターが表示されるカテゴリ。カテゴリーは既存のものである必要があります。
テーブル	レコードを取得するテーブル。たとえば、オープンインシデントに関するリストフィルターは、インシデントテーブルからレコードを取得する必要があります。
ワークスペース	リストフィルターが表示されるワークスペース。
条件	このリストフィルターで表示されるレコードのリストに適用される制限。たとえば、`Active is true` の場合は、非有効なレコードが表示されないことを意味します。フィルターの作成の詳細については、「フィルターの作成」を参照してください。
列	フィルター済みリストに表示される列。
グループ	リストを表示できるユーザーのリスト。グループを追加して、リストへのアクセスをそのグループのみに制限します。たとえば、「カスタマーサービスサポート」を追加します。リストには複数のグループを追加できます。グループを追加しない場合、ワークスペースにアクセスできるすべてのユーザーがリストにアクセスできます。
ロール	このリストフィルターを表示できるロール。このリストフィルターが必要ない場合は、エージェントのワークスペースから不要なものを削除します。ロールを追加しない場合、このリストフィルターはすべてのエージェントに表示されます。
アプリケーション	フィルターが適用されるスコープ。[グローバル] は、このフィルターをすべてのアプリケーションに使用できることを意味します。
順番	ワークスペースのリストペインでリストのカテゴリの下にリストフィルターが表示される順番。数値が小さいほど、数値が小さいリストフィルターの上に表示されます。たとえば、順番が 100 のリストフィルター

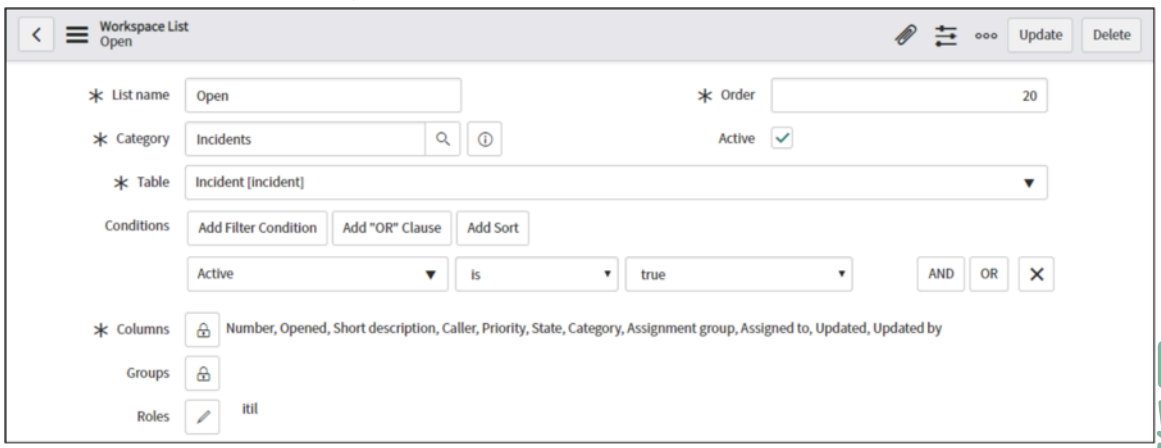
自動翻訳

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

フィールド	説明
	は、リストのカテゴリの下で 200 のリストフィルターの上に表示されます。 注: sys_aw_list テーブルの順序を変更すると、ワークスペースの順序も変更されます。
有効	リストペインでリストフィルターを表示するか非表示にするかを切り替えます。

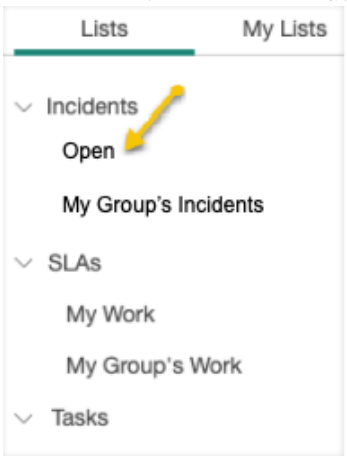
たとえば、次の「Open」という名前のフィルター済みリストには、有効なインシデントのみが表示されます。

フィルターリストフォームの例



4. [送信] をクリックします。
   指定したカテゴリの下のリストペインにリストフィルターが表示されます。前の手順の例では、リストのカテゴリ [インシデント] の下にリストフィルター [オープン] が表示されます。

カテゴリの下に表示される新しいリストフィルター

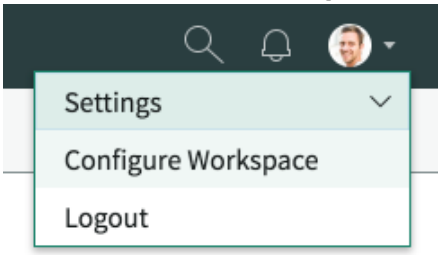


5. フィルター済みリストを表示するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

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

a. プロファイル画像の下で、[ワークスペースを構成] をクリックします。



b. [ワークスペースリスト] タブをクリックします。

次のタスク

- 優先度が重要である場合などは、リストビューに表示されるフィールドを強調表示して、エージェントの注意を喚起します。
- リストコンポーネントの設定が完了したら、レコードビューでコンポーネントを設定できるようになります。

従来のワークスペースでのリストフィールドをハイライト表示する

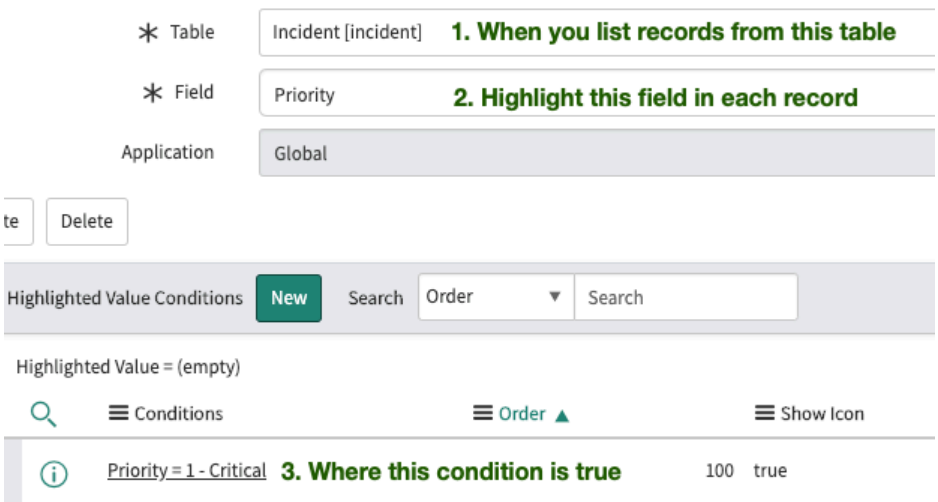
色を使用してリストフィールドをハイライト表示し、エージェントの注意を喚起できるようにします。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

このタスクについて
ハイライト表示したリストフィールドは色付きで表示され、オプションで行頭文字が付きます。

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

セットアップでは、ハイライト表示するフィールドとハイライト表示をトリガーする条件を指定します。



利用可能な色は次のとおりです。

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

自動翻訳

ワークスペースでは次のフィールドタイプはハイライト表示できません。

- 参照
- URL
- ドキュメント ID

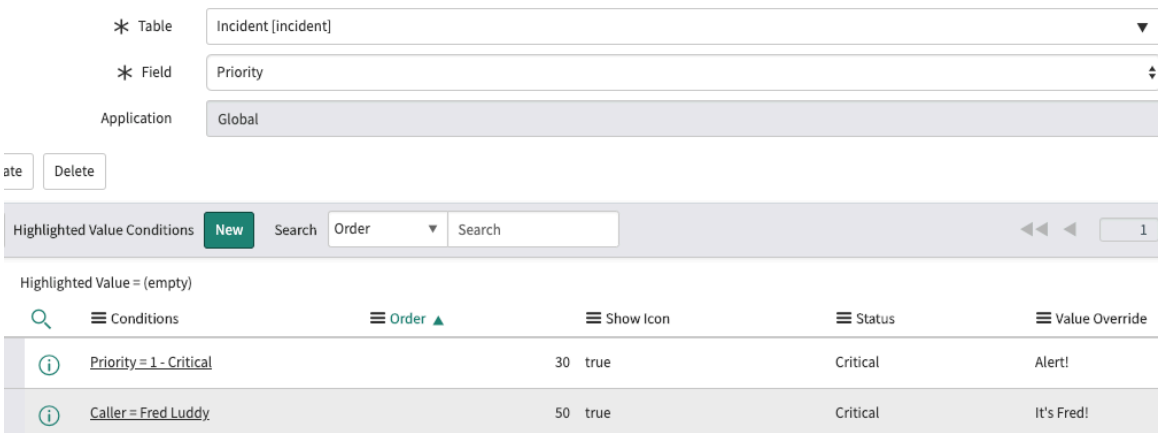
手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > ハイライト表示される値 をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

ハイライト表示される値フォーム

フィールド	定義
テーブル	ハイライト表示するフィールドを含むテーブルの名前。
フィールド	トリガー条件が満たされた場合にハイライト表示するフィールドの名前
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	このハイライト表示を適用するワークスペース。

[フィールド] 値は、ハイライト表示をトリガーする条件とは無関係であっても構いません。次の例では、[問い合わせユーザー] が Fred Luddy の場合、ワークスペースは [問い合わせユーザー] フィールドではなく [優先度] フィールドをハイライト表示します。



3. 見出しを右クリックし、[保存] をクリックします。

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

ハイライトが表示されるフィールドを指定しました。次に、ハイライト表示をトリガーする条件を指定します。

4. [ハイライト表示される値の条件] で、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

ハイライト表示される値の条件フォーム

フィールド	説明
条件	ハイライト表示をトリガーする条件条件は、ハイライト表示されるフィールドとは異なっていても構いません。たとえば、そのレコードの [問い合わせユーザー] が Fred Luddy の場合に、レコードの [優先度] フィールドをハイライト表示するといったことができます。より簡単な例は、優先度の値が [重大] である場合に [優先度] フィールドをハイライト表示することです。
ステータス	ハイライト表示の色。
アイコンを表示	ハイライト表示時に行頭文字を表示 (選択) するか非表示にするかを切り替えます。
値の上書き	テーブルのフィールド値を置き換えるテキスト。[値の上書き **(Value Override)]** を指定しない場合、ワークスペースでテーブルのフィールド値がハイライト表示されます。値を指定すると、ワークスペースでフィールド値がテキストに置き換わりハイライト表示されます。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
順番	条件が評価される順番。同じフィールドをハイライト表示する条件が複数ある場合は、条件の低いものから高いものの順に評価されます。いずれかの条件が True である場合、ワークスペースでフィールドがハイライト表示されます。

6. [送信] をクリックします。

次の例では、優先度の値が「重大」であったため、[優先度] フィールドでハイライト表示がトリガーされました。

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

7. オプション: [ハイライト表示される値の条件] 関連リストで [新規] をクリックし、同じフィールドをハイライト表示するための別の条件を作成します。
たとえば、[優先度] の値が「重大」である場合、または [問い合わせユーザー] の値が「Fred Luddy」である場合、インシデントテーブルに関連付けられている [優先度] フィールドをハイライト表示します。条件は、[順番] の値に従ってランク付けされます。ワークスペース は最小値を最初に評価します。

Conditions	Order	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

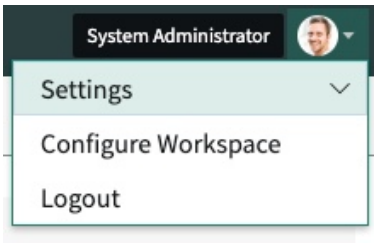
8. オプション: フィルター済みリストからすべてのハイライトを削除します。そうしないとハイライト表示されます。

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

自動翻訳

テーブルのハイライト表示をセットアップすると、特定のフィルター済みリストのハイライト表示を無効にしない限り、テーブルに関連付けられているすべてのフィルター済みリストにハイライト表示されたフィールドが表示されます。

a. ワークスペースでプロファイル画像をクリックし、[設定] メニューで [ワークスペースを構成] を選択します。



b. [リスト属性を構成] をクリックします。

c. [ハイライト表示された値を無効化] 列で、リストのカテゴリのタイトルバーにあるチェックボックスをオンにして、関連するリストのカテゴリのすべてのフィールドからハイライト表示を削除するか、各リストのカテゴリでハイライト表示を非表示にするフィルター済みリストを選択します。

次のタスク
レコードビューでコンポーネントを設定します。

リストのロード速度を高速化 従来のワークスペース

リスト内のレコードの合計数の計算を削除すると、リストのロードが高速化されます。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

このタスクについて
大きなテーブルからフィルタリングされたリストに含まれるレコードの合計数を計算するには、時間がかかる場合があります。レコード数を計算した後、ワークスペースはそれらのレコードが埋めるページ数を計算し、ページ数を表示します。

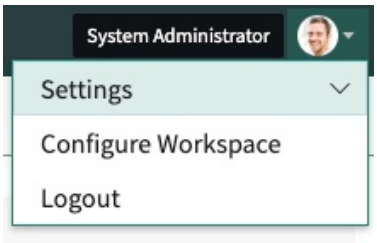
リストのロードを高速化するために、すべてのリストまたは指定したフィルター済みリストだけページ計算を削除できます。計算を削除すると、合計レコード数は表示されず、ワークスペースのリストの最後に移動アイコン (⭲|) が削除されます。

自動翻訳

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

手順

1. ワークスペースでプロファイル画像をクリックし、[設定] メニューの [ワークスペースの構成] をクリックします。



2. [リスト属性を構成] をクリックします。
3. ページ計算を省略するには、「 カウントを省略 」列で次のいずれかを行います。
   - リストカテゴリのタイトルバーにあるチェックボックスをオンにすると、関連するリストカテゴリ内のすべてのフィルタリングされたリストのページネーション計算が削除されます。
   - ページ計算を省略する各リストカテゴリのフィルター済みリストを選択します。
4. [保存] をクリックします。

でのカスタムリスト操作の作成 従来のワークスペース

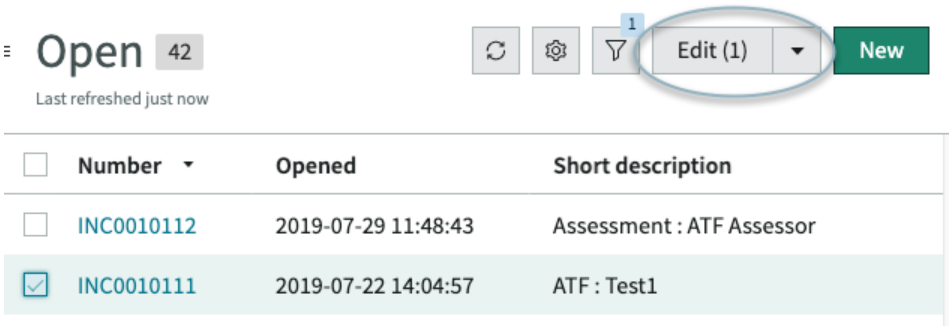
エージェントがリスト内のレコードに対して機能を実行できるようにするアクションを作成します。たとえば、選択したレコードをエージェントに割り当てるボタンを作成できます。

始める前に

必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

リストアクションは、リストビューではボタンとして表示されます。



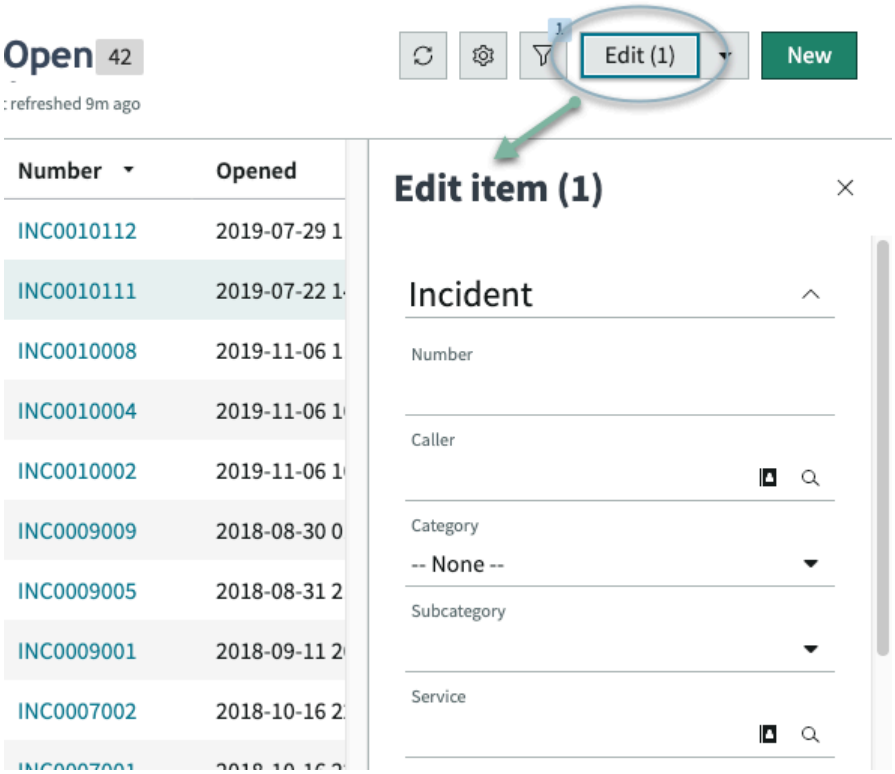
ボタンをクリックすると、事前定義されたアクションが ワークスペースでディスパッチされます。次の目的でリストアクションを作成できます。

- 新規レコードの作成 (クライアントアクション)
- ユーザーにレコードをアサインする (クライアント側のアクション)
- 複数のレコードを選択して削除するなどのグループアクション (サーバー側のアクション)

自動翻訳

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

- レコードを編集します。エージェントは、ボタンをクリックしてリストビューでサイドパネルを開き、リストビューにいながらレコードの詳細を編集できます。



手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > **List Actions** (リストアクション) をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	リストアクションの名前。一般的な名前は、編集、新規作成、更新です。
アクション名	追加する内容を説明する名前。
Implemented as (実装方法)	アクションタイプ。[クライアントアクション] を選択します。リストアクションは、電話番号をダイヤルする、レコードを開く、フォームを開いてレコードを編集するなど、クライアント側で実行されます。
Specify UI component (UI コンポーネントを指定)	このアクションの UI に追加するコンポーネント。実装 方法 が **UI** コンポーネントの場合にのみ表示されます。虫眼鏡アイコン (虫) をクリックし、リストアクションとして追加するコンポーネントを選択します。
クライアントアクションを指定	エージェントがアクションアイコンをクリックしたときにクライアントによって実行されるアクション。[実装方法] が [クライアントアクション] の場合にのみ表示されます。虫眼鏡アイコン (虫) をクリックし、関連リストとして追加するクライアントアクションを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ボタンタイプ	次の画像の [新規] などのプライマリ緑色のボタン。セカンダリボタンは灰色です。
ツールヒント	エージェントがアイコンにマウスを合わせたときに表示されるテキスト。
Description (説明)	このコンポーネントの簡単な説明。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	このコンポーネントが属するワークスペース (エージェントワークスペース、ITSM、CSM など)。
テーブル	このコンポーネントが結合されているテーブル。このテーブルのレコードを開くと、このリストアクションが表示されます。
ビュー	ビジュアル構成のセット。通常、この値は **Workspace** です。
アクティブ	このリストアクションのアイコンの表示を切り替えます。
順序	リストアクションのリスト内でのこのアイコンの配置を制御する整数。数値が小さいほど、リストの上位にあることを意味します。一般的には、これらの数字を 100、200、300、400 などのように数百にし、将来既存のアイコンの間に新しいアイコンを配置できるようにします。

3. [関連リンク] の [詳細ビュー] をクリックします。
4. 値フィールドで、ボタンが実行するアクションを指定します。
5. オプション: [条件] タブで、条件ビルダーを使用して、リストアクションがワークスペースに表示されないようにするフィルターを作成します。
   たとえば、特定のテーブルの新しいレコードを作成するボタンや、ユーザーの権限が間違っている場合に、ボタンを非表示にすることができます。
6. オプション: このリストアクションの使用を確認するようエージェントに求めるポップアップウィンドウを表示する場合は、[確認設定] タブで [確認が必要] チェックボックスをオンにします。
7. オプション: [アクションの除外] タブで [新規] をクリックして、このリストアクションの継承から子テーブルを除外したり、親テーブルからコンポーネントを継承しないようにこのテーブルを除外します。

   a. フォームのフィールドに入力します。

[アクションの除外] フォーム

Field (フィールド)	Description (説明)
アクションのアサイン	アクションが実行する機能 (新規作成 、 エージェントアシストなど)。虫眼鏡アイコン ( ) をクリックし、アクションのアサインを選択します。
テーブル	このコンポーネントに関連付けられているテーブル。ワークスペースこのテーブルからレコードを開くたびに、このコンポーネントのアイコンが [関連アイテム] メニューに表示されます。

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

自動翻訳

Field (フィールド)	Description (説明)
このテーブルを除外	このテーブルが親テーブルからこの コンポーネント を継承しないようにする場合に切り替えます。
すべての子テーブルを除外	[関連アイテム] メニューのこのコンポーネントを テーブル の子テーブルが継承しないように切り替えます。

b. [送信] をクリックします。

8. [更新] をクリックします。

エクスポートの条件フィールドの長さを設定する

値が切り捨てられないように、条件フィールドでエクスポートできる最大文字数を設定します。

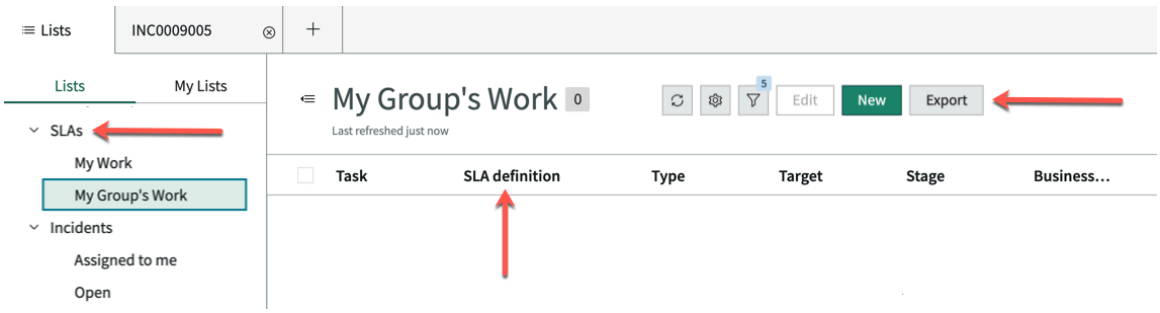
始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

このセットアップは、 条件フィールドタイプ (**SLA** 定義など) のエクスポートにのみ関連します。

Microsoft Excel スプレッドシートにエクスポートできる条件フィールドタイプのデフォルトの文字数は 80 文字です。データにこれより長い値が含まれている場合は、*glide.ui.export.choice_list_max_characters* システムプロパティを使用してエクスポートされる文字数を増やすことができます。このプロパティは、テーブルの条件フィールド値の長さには影響しません。



手順

1. ナビゲーションフィルターで、「*sys_properties.list*」と入力します。
2. [名前] フィールドで、システムプロパティのリストで *glide.ui.export.choice_list_max_characters* を検索してクリックします。
3. [システムプロパティ] フォームの [値] フィールドで、エクスポートする最大文字数を条件フィールドに設定します。

次のタスク

レコードビューでコンポーネントを設定します。

リストに **Sys ID** を追加

各レコードの一意の数値識別子を含むフィールドをリストに追加します。

始める前に

危険: Sys ID を変更または削除すると、データが破損したり失われたりする可能性があります。

自動翻訳

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

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > リスト.
2. UI ビューから変更するレコードを選択します。
   たとえば、 **default** などです。
3. 変更するテーブルとビューのレコードを選択します。
4. [リスト要素] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

セクション要素の新規レコード

Field (フィールド)	説明
要素	このリストに追加する要素。`sys_id`を入力します。
位置	リスト上のセクション要素の位置を示す番号。

6. [送信] を選択します。
7. URL に `/cache.do` を追加して、キャッシュのフラッシュを実行します。

タスクの結果
[Sys ID] フィールドがリストに表示されます。

リスト更新プロンプトを有効にする

リストアイテムが変更されたときに、リストを更新するように求めるプロンプトが表示されます。リストを更新するタイミングを示すプロンプトが表示されます。リストを更新すると、どのレコードが変更されたかが視覚的に示されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の変更が行われると、リストを更新するように求められます。

- レコードの作成時、またはレコードがクエリ条件を満たしたとき
- 削除時またはレコードがクエリ条件を満たさなくなったとき
- リストの列が更新されたとき

リスト更新プロンプト機能は、次の基準を満たすリストで機能します。

- リストが 500 レコード (または glide.lists.live_list_threshold で設定された数) を超えない。
- このリストはデータベースビューではありません。
- 少なくとも 1 つの条件がリストに適用されています。
- リストにはドット連結列は含まれていません。
- リストには、フィルターまたはクエリ内にドット連結フィールドが含まれていません。
- カウントの省略が有効になっていません。
- リストはsys_aw_listまたはsys_aw_my_listです。関連リストはサポートされていません。

自動翻訳

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

手順

1. リスト更新プロンプトのシステムプロパティを有効にします。

   a. ワークスペースフィルターナビゲーターに「`sys_properties.list`」と入力します。

   b. システムプロパティリストの検索バーで `glide.lists.live_list_enabled` を検索します。

   c. [値] 列 フィールドをクリックし、値を **[true]** に変更します。

      注: ライブリストシステムプロパティはデフォルトで **false** に設定されています。

   d. チェックマークアイコン ( ) を選択して、選択を保存します。

2. オプション: リスト更新プロンプトを有効にして、リストに含めることができるレコードの最大数を変更します。

   a. ワークスペースフィルターナビゲーターに「`sys_properties.list`」と入力します。

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

システムプロパティフォーム

フィールド	説明
名前	システムプロパティの名前。`glide.lists.live_list_threshold`を入力します。
説明	[システムのプロパティ] リストに表示される説明。
選択肢	システムプロパティの選択肢。このフィールドは空のままにします。
タイプ	システムプロパティのタイプ。[整数] を選択します。
値	整数の値。この値は、リスト更新プロンプトを有効にするときにリストに含めることができるレコードの最大数を制御します。デフォルト値は **500** に設定されています。 注: 値は増やすことができますが、ノードへの影響に注意してください。
キャッシュを無視	キャッシュを無視するオプション。
プライベート	システムプロパティを非公開にするオプション。
読み込みロール	システムプロパティを読み込むことができるロール。

自動翻訳

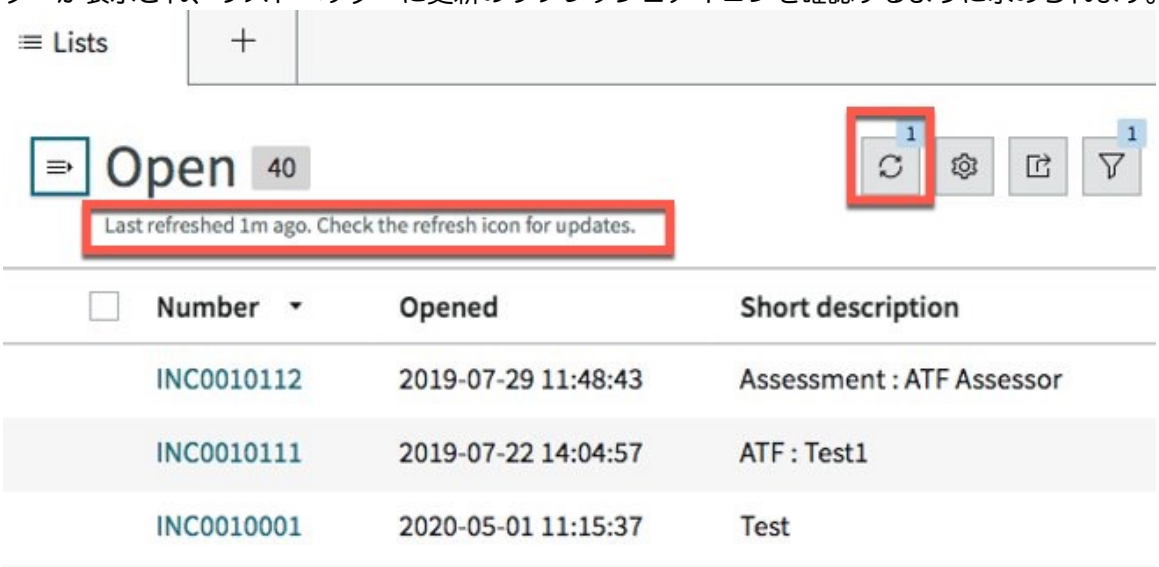
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
書き込みロール	システムプロパティを書き込むことができるロール。
アプリケーション	システムプロパティのアプリケーション。[グローバル] は、システムプロパティが **true** に設定されている場合、そのシステムプロパティをすべてのアプリケーションに適用します。

d. [送信] をクリックします。

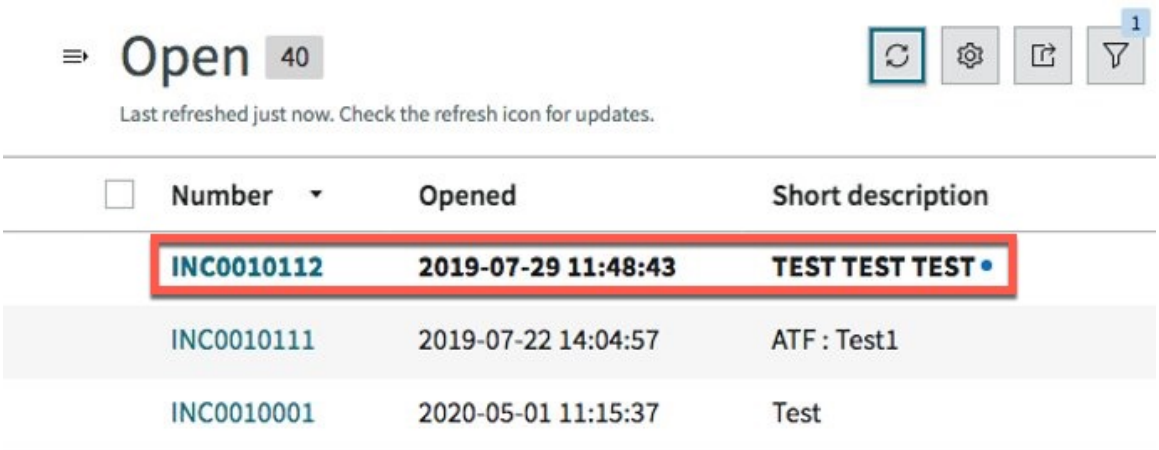
タスクの結果

リストを更新する前に、リフレッシュアイコン (リ に変更されたレコードの数を示すインジケーターが表示され、リストヘッダーに更新のリフレッシュアイコンを確認するように求められます。



リストを更新すると、影響を受ける行がインジケーターバッジ付きの太字で表示されます。

注: 最近追加または更新されたレコードは、リストの一番上に表示されない場合があります。リストから削除されたレコードは表示されません。



自動翻訳

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

リストのエクスポートを無効にする

エクスポートボタンを有効または無効にして、ボタンが 従来のワークスペース UI に表示されないようにするアクションを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
エクスポートボタンはデフォルトのリストアクションです。エージェントのロールに基づいて、またはアクションとコンポーネントで構成されたルールに従うことで、このアクションを表示するタイミングと非表示を制御できます。リストアクションとコンポーネントを構成するには、「 でのカスタムリスト操作の作成 従来のワークスペース」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > **List Actions** (リストアクション).
2. 「アクションのアサイン」リストから 、「エクスポート」を選択します。
3. フォームで、[アクティブ] を切り替えます。
4. メニューアイコン ( ) をクリックし 、[保存] を選択します。

リストのインライン編集を非アクティブ化する

リスト列内の 1 つまたは複数のセルのインライン編集を完了できるように、 従来のワークスペースリストのインライン編集を無効にします。

始める前に
インライン編集では、レコードを開いてフォーム上で変更する代わりに、 リスト内のフィールドを自動的に変更できます 。

インライン編集を開始すると、フィールドを編集する権限が検証されます。フィールドに依存関係 (カテゴリやサブカテゴリなど) がある場合、ポップオーバーにはすべての依存フィールドが表示されます。インライン編集を確認またはキャンセルするためのボタンが複雑なインタラクションとともに表示されます。

インライン編集は、ほとんどの一般的なフィールドタイプでサポートされています。これらのフィールドタイプには、ブール、文字列、選択肢、参照、整数、日付、および日付/時刻が含まれます。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。
2. [*glide.lists.inline_editing_enabled*] を選択します。
3. 値を **false** に設定します。

ワークスペースリストのレコードインポートを有効にする

ローカルドライブの新規または更新されたレコードを ワークスペース リストにインポートします。

自動翻訳

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

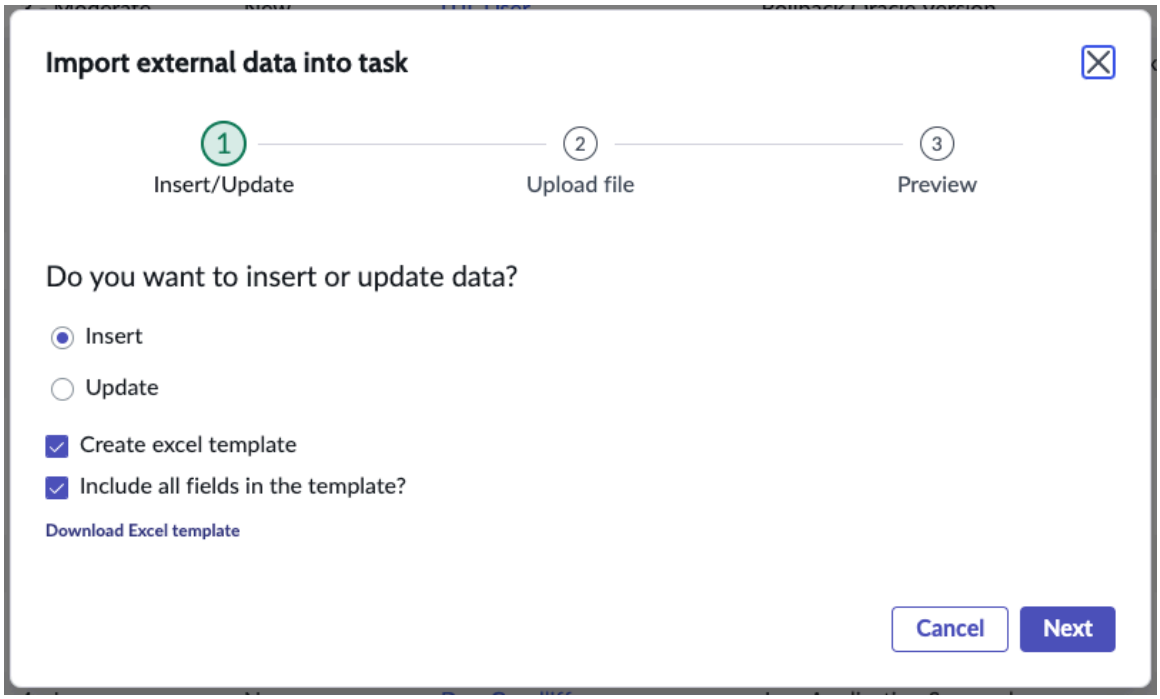
始める前に

- リストのインポートはデフォルトでは無効になっています。
- リストのインポートは Excel スプレッドシートをサポートしています。

必要なロール：admin

このタスクについて
[インポート] ボタンが ワークスペース リストに表示されます。

[インポート] ボタンを選択すると、レコードをインポートするためのウィザードを含むモーダルが表示されます。新しいレコードを挿入したり、リスト内の既存のレコードを更新したりすることができます。



ローカルファイルを参照し、[アップロード]を選択します。ファイルのプレビューが表示され、インポートの完了を確認できます。

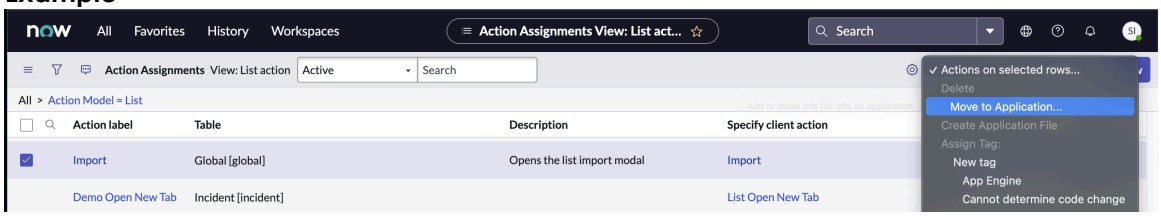
手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > **List Actions** (リストアクション).
2. リストから [インポート アクション] ラベルを選択します。
3. [アクションのアサイン] フォームで、[アクティブ] を選択してリストのインポートをアクティブ化します。
4. [選択した行のアクション] フォームで、[アプリケーションに移動] を選択します。

自動翻訳

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

Example



5. インポートアクションラベルを受け取るアプリケーションの名前を入力します。
6. 移動 をクリックします。

リストフラグ機能を選択

リスト機能を編集するには ワークスペース リストフラグ機能オプションを選択します。このフォームでは、特定のリストの UI 機能を編集または無効にすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

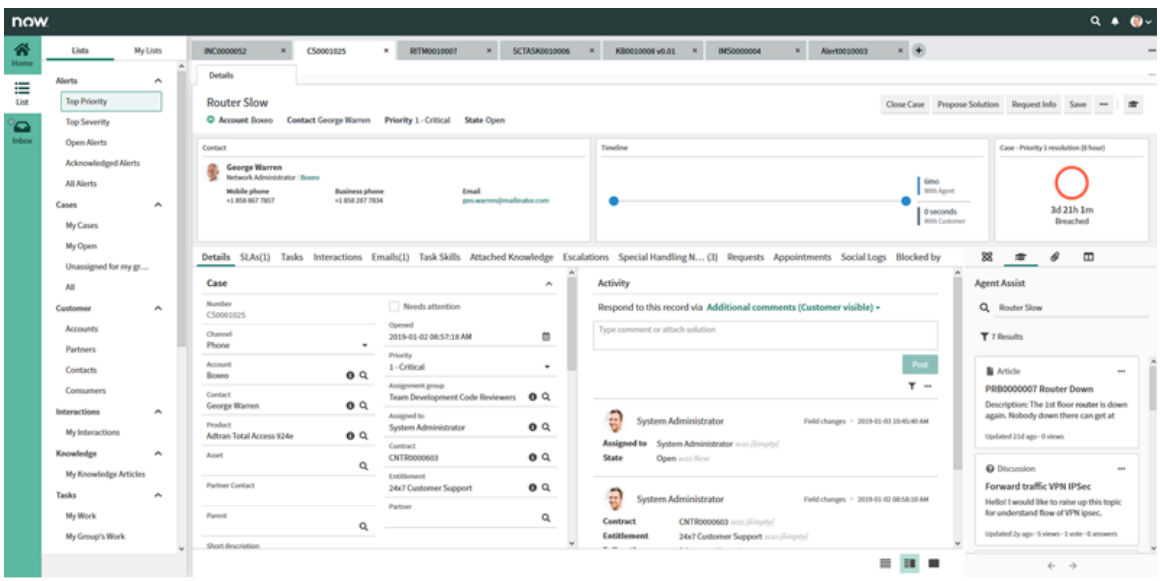
手順

1. ワークスペースリストに移動します。
2. ユーザーメニューを選択します。
   ユーザーメニューには、 ワークスペース ページと ワークスペース ページの項目が動的に表示されます。
3. 移動先 ワークスペースを構成 > ページの構成 > リスト設定.
4. フォームで、[List Feature Flags (リスト機能フラグ)] までスクロールします。
5. 現在のリストを編集します。
6. [更新] を選択して、変更を保存します。

でのレコードビューの設定 従来のワークスペース

ワークスペースレコードビューでコンポーネントを設定して、エージェントがほとんどの作業を行うユーザーインターフェイスを最適化します。

エージェントがリストビューまたはランディングページで作業するレコードを選択すると、そのレコードがレコードビューに表示されます。



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

自動翻訳

このビューでは、エージェントはレコードの詳細を取得したり、レコードを自分にアサインしたり、問題の解決に関する情報を取得したり、要求者と解決策を伝達したりできます。システムアドミニストレーターの仕事は、エージェントが作業を簡単に完了できるように、レコードビューに表示される情報を最適化することです。

カスタムコンポーネントの追加

レコードビューの各コンポーネント領域には、構成する標準コンポーネントが付属しています。次のコンポーネント領域では、コンポーネントライブラリを使用してコンポーネントを追加することもできます。

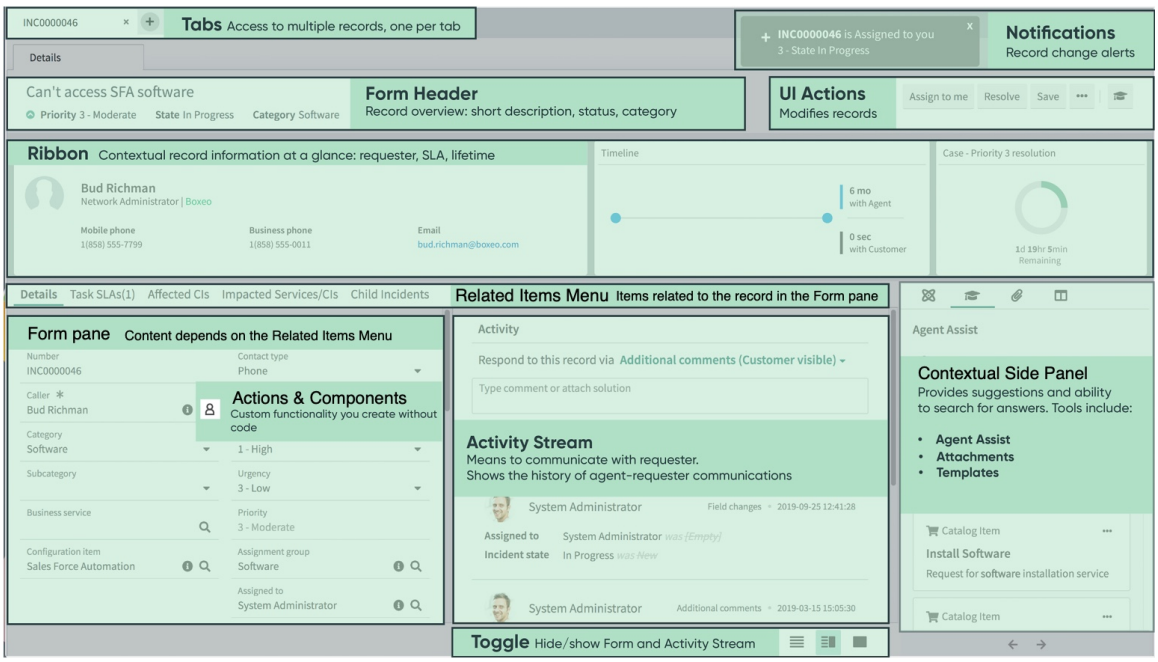
- リボン
- コンテキストサイドパネル
- 関連リスト
- 関連アイテム
- リストアクション
- フィールドデコレーター
- モーダル

コンポーネントは、リスト、PAR スコア、コンテナなどの ワークスペースの構成要素です。

レコードビューコンポーネントの構成

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



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

従来のワークスペースでエージェントが作成できるレコードを選択

ワークスペースで作業できるようにするために必要なレコードをエージェントが作成できるようにします。

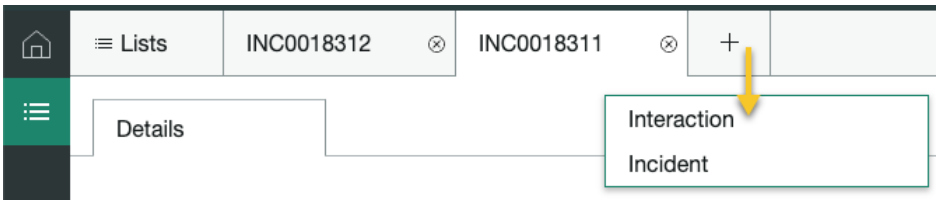
始める前に

必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

エージェントは、フォームヘッダーの上にあるタブをクリックして、開いているレコードにアクセスします。エージェントは、プラス (+) アイコンをクリックして新しいレコードを作成します。エージェントが新しいレコードを挿入できるテーブルを設定します。

レコードを作成



デフォルトでは、エージェントはインタラクションテーブルにのみレコードを作成できます。これらのレコードには、エージェントと顧客間の電話やチャットの会話などのインタラクションに関する情報を保存します。エージェントは通常、これらの会話からインシデントまたは問題を作成します。前の画像が示すように、エージェントはインタラクションテーブルとインシデントテーブルにのみレコードを作成できます。

新しいレコードが新しいタブに表示されます。このようにして、エージェントはタブをクリックするだけで開いているレコード間を移動できます。この画像のタブは、2 つのインシデントレコードが既に開いていることを示しています。ここでは、エージェントが新しいレコードを挿入できる適切なテーブルリストを設定します。エージェントには、これらのテーブルに対する作成権限が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** (エージェントワークスペース) > 新規レコードメニュー.
2. [新規レコードメニューアイテム] フォームで、[新規] をクリックします。
3. [新規レコード] フォームに、値を入力します。

フィールド	説明
テーブル	エージェントにアクセス権を付与するレコードを含むテーブル (「インシデント」や「ケース」など)。
ワークスペースの設定	エージェントが作業しているワークスペース。
アプリケーション	この設定の適用範囲グローバルとは、すべてのワークスペースがこの設定を使用できることを意味します。
順番	プラス (+) アイコンの下にあるリスト内のテーブルリストにおけるこのテーブルの配置。数値が小さいほど、リストの上位に表示されます。プラス (+) アイコンにカーソルを合わせると、リストが表示されます。
有効	プラス (+) アイコンの下のテーブルリストにテーブルを表示する (選択済み) かどうかを切り替えます。

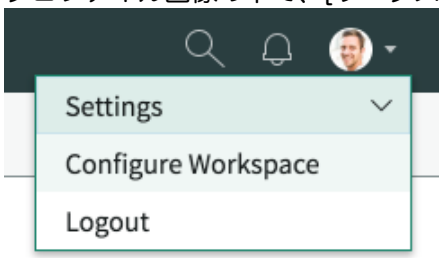
4. [送信] をクリックします。

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

自動翻訳

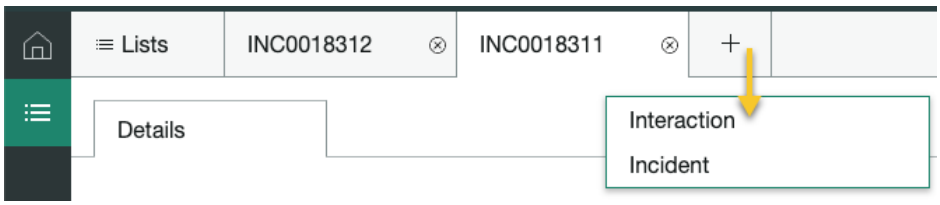
5. エージェントが開くことができるレコードを表示するには、次の手順を実行します。

   a. プロファイル画像の下で、[ワークスペースを構成] をクリックします。



   b. [ワークスペース] フォームで、[新規レコードメニューアイテム **(New Record Menu Items)]** タブをクリックします。

Example:
インシデントテーブルを追加し、インシデントテーブルの [順番] 値をインタラクションテーブルの [順番] 値よりも低くした場合、エージェントが作成できるレコードのリストでインシデントがインタラクションの上に表示されます。



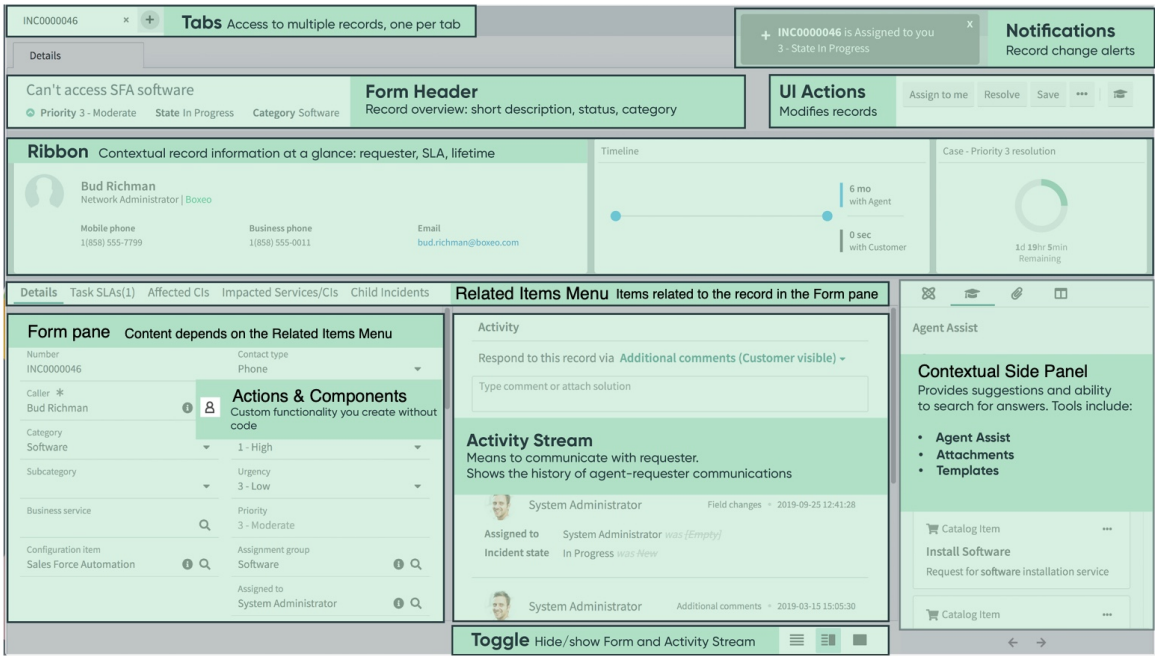
次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

自動翻訳

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



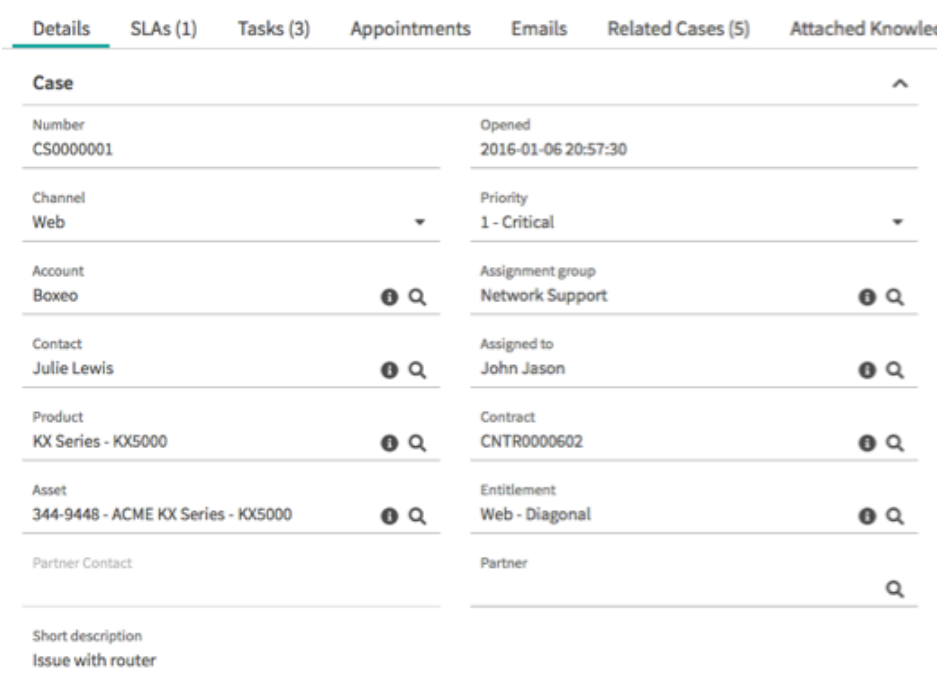
従来のワークスペースでのフォームの設定

フォームペインに表示するフィールドを選択して、エージェントの作業を支援します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

フォームレイアウトの構成

このタスクについて
ワークスペースのフォームペインには、選択したレコードに格納されている詳細情報が表示されます。



各レコードには多くのフィールドがあり、画面に収まりきれない場合があります。ここでは、エージェントが必要とするフィールドのみを表示するようにします。このタスクはエージェントがアクセ

自動翻訳

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

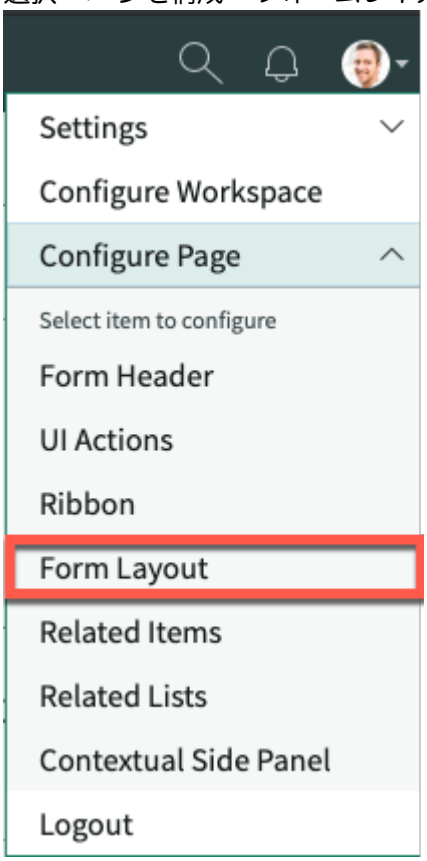
スできるテーブルごとに実行します。たとえば、フォームペインにはすべてのインシデントレコードに対して同じフィールドが表示されます。これは、すべてのケースレコードに対して表示されるフィールドとは異なる可能性があります。エージェントがアクセスできるテーブルは、プラス (+) アイコンの下のリストで確認できます。

フォームに表示されるフィールドは、エージェントのロールによって異なる場合があります。

注: ワークスペースは、レコード内にある可能性がある全フィールドの表示はサポートしていません。サポートされているフィールドの詳細については、「Supported fields in Workspace form panes (ワークスペースフォームペインでサポートされているフィールド)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > 新規レコードメニュー.
2. アバターをクリックします。
3. 選択 ページを構成 > フォームレイアウト.



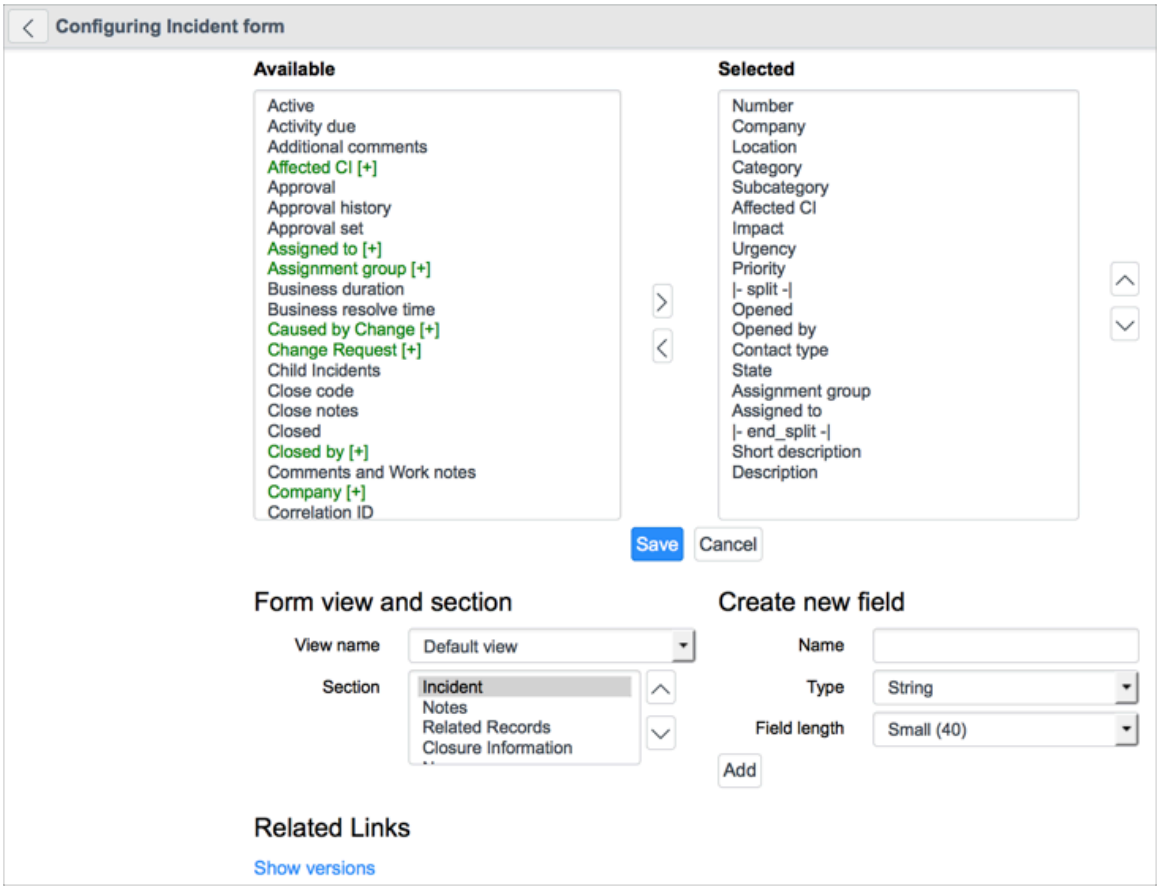
4. 構成フォームで、[利用可能 **(Available)]** 列と [選択済み **(Selected)]** 列の間の矢印を使用して、[選択済み **(Selected)]** 列の内外にフィールドを移動します。

   [選択済み **(Selected)]** 列のフィールドがフォームペインに表示されます。一部のフィールドの説明については、「Supported fields in Workspace form panes (ワークスペースフォームペインでサポートされているフィールド)」を参照してください。

   後ろにプラス (+) 記号がついた、緑色で表示された使用可能なアイテムは、関連テーブルを表します。そのテーブルのフィールドにアクセスするには、ドット連結を使用します。

自動翻訳

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



5. [選択済み **(Selected)]** 列の右側にある上向き矢印と下向き矢印を使用して、ハイライト表示されたフィールドを列内で上下に移動します。
6. [ビュー名] リストで、構成しているワークスペース (**Workspace_itil** など) を選択します。これらのビューはエージェントロールに対応しています。
7. オプション: [利用可能] 列にないフィールドを [選択済み **(Selected)]** 列に追加します。

   a. [新規フィールドの作成] セクションで、フィールドに入力します。

   新規フィールドの作成

フィールド	説明
名前	新規フィールドの名前。
タイプ	フィールド内の値のデータタイプ。
フィールド長	[タイプ] として [文字列] を選択した場合の文字列値の最大長。このフィールドは、他のタイプでは表示されません。

   b. [追加] をクリックします。

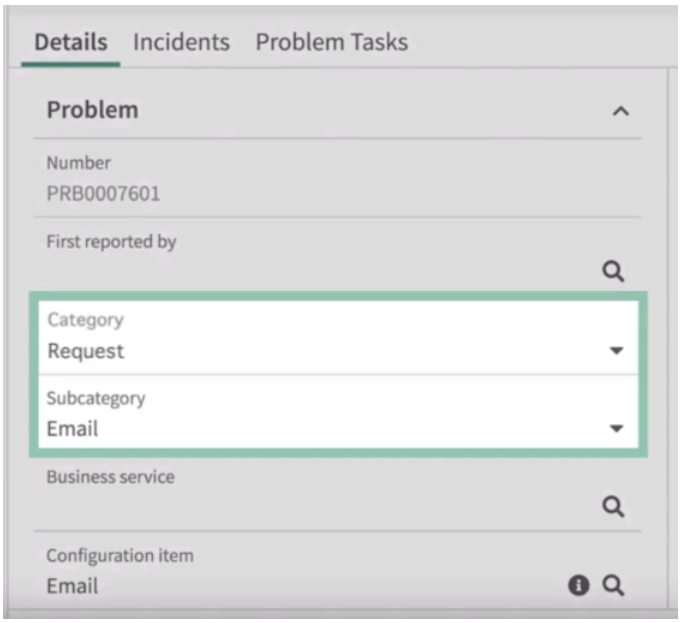
8. [保存] をクリックします。

> **注:** フィールドに読み取り専用データが表示されている場合を除き、同じフィールドをフォームの複数のセクションに追加しないでください。2 つ以上のインスタンスが編集可能なフィールドにあると、データが失われ、UI およびデータ ポリシーが適切に機能しなくなる可能性があります。

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

Example:
次の画像は、フォームペインに追加した [カテゴリ] フィールドと [サブカテゴリ] フィールドを示しています。

フォームペインの新規フィールド



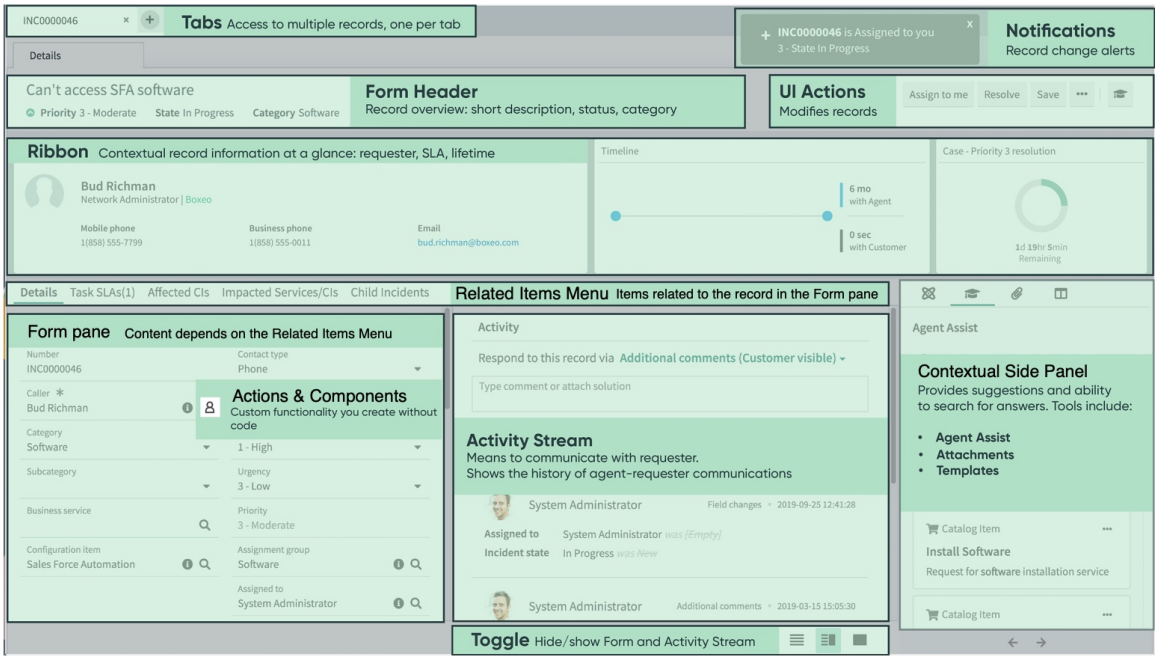
次のタスク
エージェントの権限に基づいてフォームに表示するフィールドの一部を非表示にするか、別のコンポーネントを設定します。

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

自動翻訳

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



でエージェントに対してフィールドを非表示にする 従来のワークスペース

エージェントのロールに応じてフォームペインに表示するフィールドを指定します。エージェントが作業するために必要なフォームペインのフィールドのみを表示します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

デフォルトでは、エージェントには、フォームペインに表示するように構成されたすべてのレコードフィールドが表示されます。ロールに応じて、エージェントに対してフィールドを非表示にすることができます。フィールド値を非表示にすると、フォームペインがすっきりします。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > フォーム > ワークスペースビュールール.
2. [新規] をクリックします。
3. [ワークスペースビュールール] フォームで、フィールドに入力します。

ワークスペースビュールール

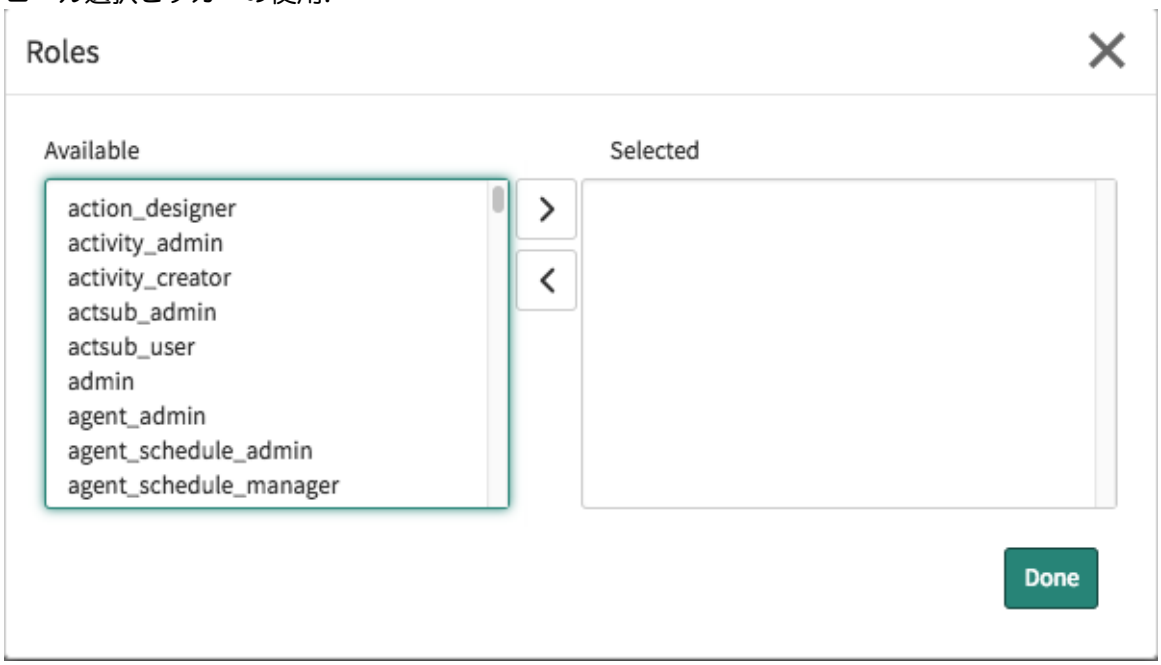
フィールド	説明
名前	ルールの名前。通常、この名前は、ルールの影響を受けるエージェントと、そのエージェントが表示を許可されている特権情報を表します。
テーブル	このルールが適用されるテーブル。表示ルールは、テーブルレベルでのみ定義でき、テーブルごとに 1 回のみ定義できます。
ビュー	条件セットに対してレンダリングするフォームビューを選択します。ビューは、エージェントがフォームまたはリストを開いたときに表示される要素を定義します。ビュー はエージェントのロールに対応しています。
アプリケーション	このルールが適用されるアプリケーション。グローバルとは、ルールがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	影響を受けるワークスペース。

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

フィールド	説明
アクティブ	このルールをアクティブ (選択) にするかどうかを切り替えます。

4. オプション: [条件] タブで、フィールドを表示するために必要なロールを選択します。

   ロール選択ピッカーの使用:



   次の例では、[ステータス] が [新規] の場合、フォームペインに [ステータス] フィールドはアドミンかagent_adminのみに表示されます。**[State]** フィールドの値が異なる場合、フォームペインに [**State**] フィールドが表示されます。

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

指定されたロールを持つユーザーは、指定されたテーブルのフィールドを表示できます。

複数のワークスペースビュールールが設定されている場合は、実行順序の低いルールが適用されます。複数のルールで実行順序が同じ場合は、最初に作成されたルールが適用されます。

次のタスク

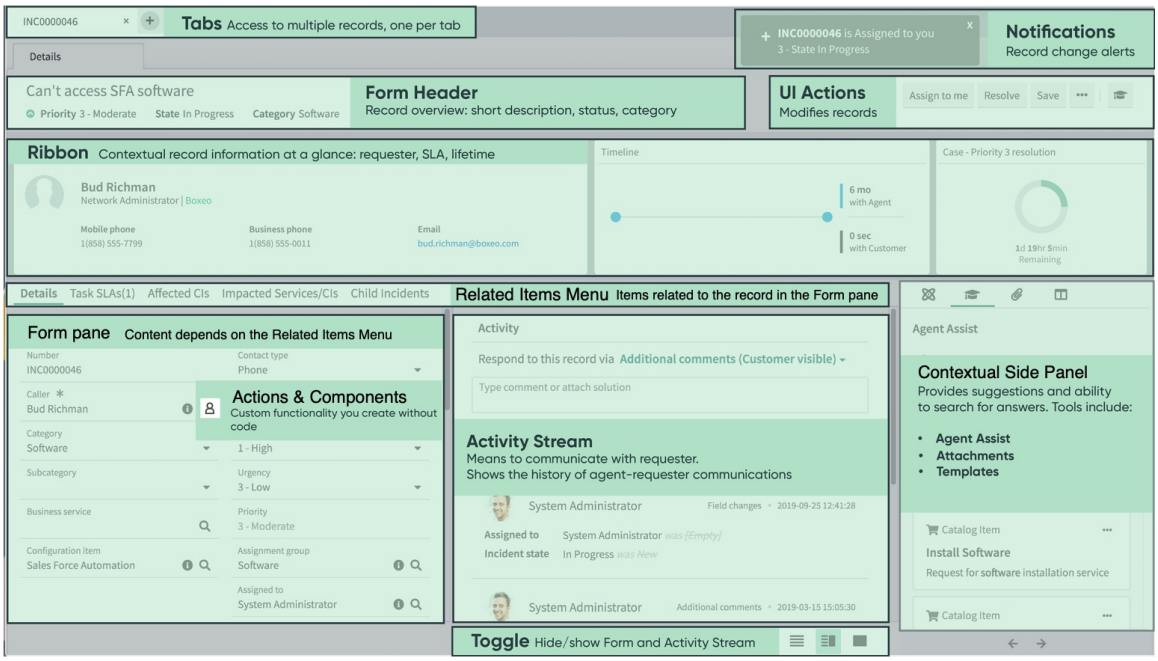
フォーム注釈を設定してフォームフィールドを強調表示するか、別のコンポーネントを設定します。

設定するコンポーネントをクリックします。

自動翻訳

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

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



エージェントロールに基づくフォームビューの設定

エージェントが表示する必要があるフィールドに表示するエージェントロールごとに異なるフォームビューを設定します。

エージェントロールは、CSM (ケースの場合) や ITSM (インシデントの場合) などの権限レベルまたは製品に基づくことができます。ワークスペースビューは、エージェントのタイプごとに構成されます。ビューでは、次のロールベースの階層を使用して、エージェントに ワークスペースで表示するフォームを決定します。

デフォルトフォームビューになるビュー/ロールの組み合わせは読み取り専用です。

ロール	フォームビュー
itil	**1.** workspace_itil **2.** ワークスペース **3.** デフォルト
sn_esm_agent	**1.** workspace_csm **2.** ワークスペース **3.** デフォルト

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

ロール	フォームビュー
itil と sn_esm_agent の両方	**1.** workspace_csm **2.** workspace_itil **3.** ワークスペース **4.** デフォルト
admin または workspace_admin	**1.** ワークスペース **2.** デフォルト
その他	エージェントがどちらのロールも持っていないが、フォームへのアクセスを提供する別のロールを持っている場合: **1.** ワークスペース **2.** デフォルト

ワークスペースフォームペインでサポートされているフィールド

フォームペインに表示するフィールドを計画できるように、 ワークスペース がサポートするフィールドを確認します。

ワークスペース は、レコードにある次のすべてのフィールドを フォームペイン に表示できます。

フィールドタイプ	**Description** (説明)	サポートされているプロパティ
条件	条件ビルダーをフォームに追加するフィールド。テーブル名を参照する依存フィールドを指定する必要があります。	該当なし
通貨	小数点以下 4 桁の数値フィールド。フォームに表示される場合、通貨フィールドには通貨タイプを選択するための追加の選択リストも含まれます。フィールドのデフォルト値がない場合、空の通貨フィールドは、基準通貨を使用します。値を追加すると、フィールドではアクティブなユーザーのセッション通貨が使用されます。2 桁の小数部を使用する方法については、「デフォルトの通貨の小数点以下桁数を変更する」を参照してください。 注: このタイプをフィールドに割り当てると、**FX** 通貨タイプには変更できません。	• glide.currency_price.use_all_fraction_digits • glide.system.locale • glide.i18n.single_currency • glide.i18n.single_currency.code • glide.currency_price.use_all_fraction_digits
日付	日付。カレンダーウィジェットを使用して選択できます。	glide.ui.date_picker.first_day_of_week
日付/時刻	日時。カレンダーウィジェットを使用して選択できます。	glide.ui.date_picker.first_day_of_week

自動翻訳

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

フィールドタイプ	Description (説明)	サポートされているプロパティ
10 進数	小数点以下 2 桁までの数値 (たとえば 12.34)。	glide.system.locale
ドキュメント ID	任意のテーブルの任意のレコードへの参照。	該当なし
ドメイン ID	ドメインへの参照を含むシステム フィールド。ユーザーは、自分がアクセスできるドメインからのみ選択します。フォームを保存すると、フィールドの下にドメインパスが表示されます。このフィールドのデフォルトはグローバルです。	該当なし
期日	期日を特定する日時を格納する文字列入力フィールド。	該当なし
期間	時間。日時としてデータベースに保存されているタイムスタンプ。	該当なし
メール	メールアドレスのフィールド。エントリには、@ とトップレベル ドメイン (.com や .edu など) を含める必要があります。	該当なし
暗号化テキスト	セキュリティのために、暗号化されているフィールド。暗号化モジュール によっては、フィールドが非表示になったり、値が非表示になったり、フィールドと値が表示されたりします。	該当なし
フィールド名	[テーブル名] フィールドタイプで選択したテーブル内のフィールド名の参照フィールド。このフィールドを [テーブル名] フィールドに依存させます。	該当なし
浮動小数点数	小数点以下 7 桁までの数値。	該当なし
FX (外国為替) 通貨	デフォルトの通貨フィールドの代わりに使用されるフィールド。FX フィールドは高度に構成可能で、カスタムレートテーブルの使用、レポート集計をサポートし、変換計算の可視化を向上させます。	該当なし
HTML	ビルトイン HTML エディター付きの文字列フィールド。	• glide.sys.language • glide.ui.html.editor.langauges • glide.ui.html.editor.v4.toolbar.valid.buttons • glide.ui.html.editor.v4.font.collection • glide.ui.html.editor.remove_host • glide.ui.html.editor.relative_urls • glide.ui.html.editor.convert_urls • glide.ui.html.editor.extended_valid_elemen

自動翻訳

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

フィールドタイプ	Description (説明)	サポートされているプロパティ
IP アドレス	IPv4 および IPv6 アドレスを格納する変数文字フィールド。詳細については、「IP アドレス フィールド タイプ」を参照してください。	該当なし
イメージ	画像のアップロードを有効にするフィールド。画像がアップロードされると、ドキュメントビューアーに画像が表示されます。 サポートされるファイルタイプは、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、.svg です。	該当なし
整数	小数点以下の桁がない数字。 注: 整数を検索するには、検索バーで = に続けて整数を入力します。たとえば、100 の注文を検索する場合は =100 と入力します。	glide.system.locale
ジャーナル入力	テキスト入力を受け入れますが、以前の入力は表示しないフィールド。	glide.ui.textarea.character_counter
リスト	1 つだけではなく複数の参照を受け入れる参照フィールド。	• glide.ui.max_ref_dropdown • glide.ui.reference.disable_displayvalue_wa
名前/値ペア	テキスト値をマッピングするフィールド。各マッピングは 1 対 1 ですが、単一の名前/値ペアのフィールドには複数のマッピングを含めることができます。各マッピングは一意の名前を使用する必要があり、名前を空にすることはできません。 たとえば、Web サービス要求のヘッダー情報を保持するために名前/値ペアフィールドを使用できます。この例では、各マッピングの名前は Content-Type などのヘッダー、値は Application/json などのヘッダー値になります。 名前/値ペアフィールドをスクリプティングで使用する方法については、「名前と値のペアのフィールドタイプ」を参照してください。	該当なし
その他の日付	フォームに別の日付を追加できるようにするフィールド。	該当なし
パスワード (1 方向暗号化)	一方向暗号化でパスワードを格納するテキストフィールド。一方向暗号化で	該当なし

自動翻訳

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

フィールドタイプ	Description (説明)	サポートされているプロパティ
	は、復号化できないセキュアハッシュ値としてパスワードを格納します。	
パスワード (2 通りの暗号化)	双方向暗号化でパスワードを格納するテキストフィールド。双方向暗号化では、インスタンス内でプログラムを使用して復号化できるセキュアな暗号化された値としてパスワードを格納します。password2 暗号化はフォーム変数で使用できます。フォームのテキストフィールドを暗号化するには、KMF による Password2 暗号化 を使用します。password2 フィールド値の長さは、255 文字以上にする必要があります。	該当なし
完了率 (%)	10 進数の入力を受け入れ、リストに表示されるときに進捗状況バーとして表示されるフィールド。	該当なし
電話番号	E164 準拠フォーマットで電話番号に対する検証を提供する文字列フィールド。	glide.ui.format_phone
価格	換算と表示の制御を有効にする通貨フィールド。 次の 3 つの価格値タイプを切り替えます。 • 計算済み (デフォルト) • 修正済み • 複数 詳細については、「価格フィールド 」を参照してください。	• glide.i18n.single_currency • glide.i18n.single_currency.code
ラジオボタン選択	2 つ以上の選択肢から 1 つのオプションを選択するために使用される複数選択肢ボタン。	該当なし
参照	別のテーブルのレコードを表示するクエリー。	• glide.ui.max_ref_dropdown • glide.ui.reference.readonly.clickthrough
スクリプト (平文)	JavaScript コードを入力でき、構文のチェックおよび書式設定などを制御できるテキストフィールド。	該当なし
簡易名の値	テキスト値をマッピングするフィールド。 各マッピングは 1 対 1 です。ただし、単一の名前/値ペアフィールドには複数のマッピングを含めることができます。各マッピングは一意の名前を使用	該当なし

自動翻訳

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

フィールドタイプ	Description (説明)	サポートされているプロパティ
	する必要があり、名前を空にすることはできません。たとえば、Web サービス要求のヘッダー情報を保持するために名前/値ペアフィールドを使用できます。この例では、各マッピングの名前は Content-Type などのヘッダー、値は Application/json などのヘッダー値になります。 ディクショナリ属性: • key_readonly • value_readonly • no_actions 詳細については、「名前と値のペアのフィールドタイプ」を参照してください。	
単一ファイルの添付	メニューアイテムまたはセクションレコードに添付されている単一のファイルを参照できるようにする添付ファイル参照。	該当なし
文字列	255 文字以下の場合、文字列フィールドは 1 行テキストフィールドになります。256 文字以上になると、複数行テキストボックスとして表示されます。 注: データベースは [最大長] フィールドに入力された値を最も近いデータベースフィールドタイプに変換することがあります。たとえば、最大文字列長 80 は、最も近いデータベースフィールドタイプである VARCHAR(100) にマッピングされます。 Oracle インスタンスでは、アプリケーション UI を通じて文字列フィールドの最大長を 4000 より大きくすることはできません。4000 より大きい文字列長に変更するには、Oracle で CLOB データタイプが必要です。4000 文字を超えるフィールドが必要な場合、変更を要求するインシデントをログに記録してください。	glide.ui.textarea.character_counter
文字列 (完全な UTF-8)	UTF-8 文字エンコードが含まれる文字列フィールド。このフィールドタイプは、アプリケーション UI 内で定義できる最大長が、String データタイプと同じように制限されます。文字列 (完全な UTF-8) フィールドタイプでは絵文字がサポートされています。	該当なし

自動翻訳

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

フィールドタイプ	Description (説明)	サポートされているプロパティ
Sys ID	各レコードの一意の数値識別子を含むフィールドSys ID の追加の詳細については、次のリンクを参照してください。 • フォームへの Sys ID の追加 • リストに Sys ID を追加 危険: Sys ID を変更または削除すると、データが破損するか失われます。	
テンプレート値	フォームテンプレートに必要なフィールドをアドミニストレーターが識別できるようにするフィールドタイプ。	該当なし
時刻	具体的な時間。日付/時刻のフィールドとしてデータベースに格納されます。このフィールドの時刻部分のみが使用されます。 注: このフィールドは、日付が常に 1970-01-01 として格納されるため、夏時間 (DST) の日付範囲内にありません。そのため、時間が DST に合わせて自動的に調整されることはありません。カスタム機能で時間を開始時間として使用する場合に、必要に応じて夏時間の調整を行うのはその機能の責任です。	該当なし
翻訳された HTML	ユーザーの言語に基づいてさまざまな翻訳を表示する HTML フィールド。	該当なし
True/False	1 桁の整数として表示されるブール型フィールド。通常は 1 (true) または 0 (false) です。	該当なし
URL	ロックされている場合は、クリック可能な URL フィールドになる文字列フィールド。 注: モバイル UI では、このフィールドは、複数行テキストフィールドとして表示されます。単一行として保存され、改行は削除されます。	該当なし
ユーザー画像	フォームに画像を添付できるようにするフィールド。	該当なし
UTC 時間	UTC タイムゾーンに基づく毎時の分数。	該当なし

自動翻訳

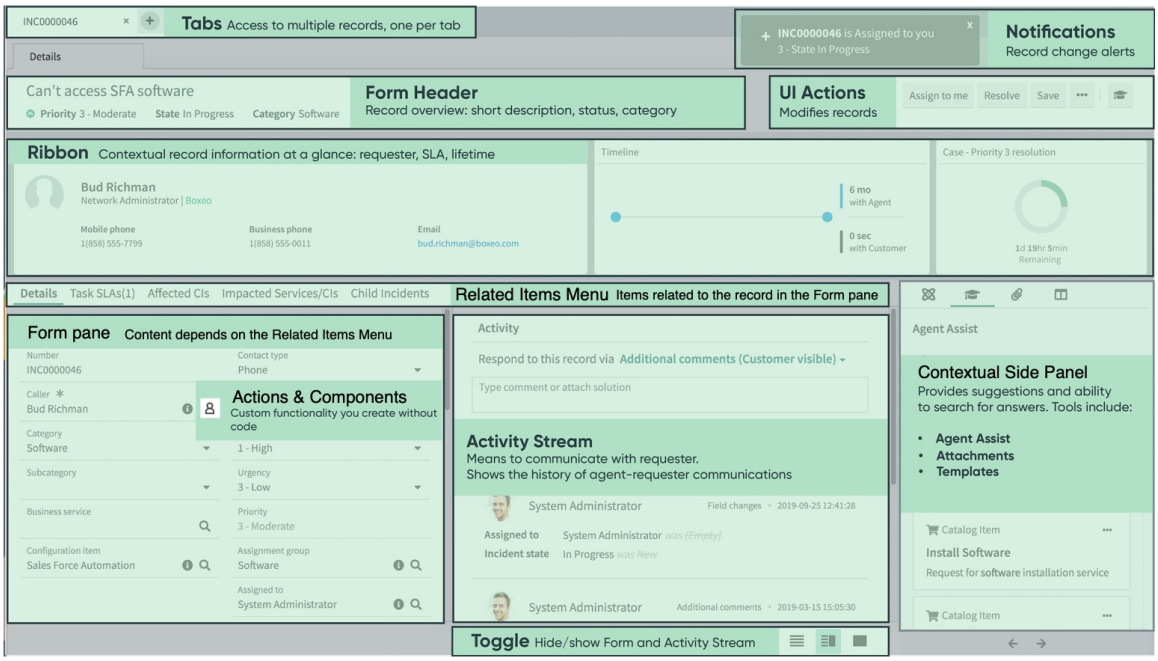
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ	Description (説明)	サポートされているプロパティ
Wiki	標準 Wiki テキスト形式の簡易バージョンを含む文字列フィールド。フィールドには Wiki テキストエディターが含まれており、テキストはフォームに保存する前にプレビューできます。	該当なし
ワークフロー	ワークフローのステージを表示する選択リストフィールド。	該当なし

次

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



フォームへの **Sys ID** の追加

各レコードの一意の数値識別子を含むフィールドをフォームに追加します。

始める前に

危険: Sys ID を変更または削除すると、データが破損したり失われたりする可能性があります。

必要なロール：admin

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

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > ビュー.
2. UI ビューから変更するレコードを選択します。
   たとえば、 **default** などです。
3. [フォームセクション] タブを選択し、レコードを選択します。
4. [フォームセクション] レコードで、[セクション要素] タブを選択します。
5. [新規] を選択して、新しい Sys ID セクション要素を作成します。
6. フォームのフィールドに入力します。

セクション要素の新規レコード

Field (フィールド)	説明
要素	このフォームに追加する要素。`sys_id`を入力します。
位置	リスト上のセクション要素の位置を示す番号。
タイプ	作成する断面要素のタイプ。要素を選択します。

7. [送信] を選択します。
8. URL に `/cache.do` を追加して、キャッシュのフラッシュを実行します。

タスクの結果
[Sys ID] フィールドがフォームに表示されます。

フィールドラベルにヘルプを追加する

個々のフィールドにヘルプアイコンを配置し、フィールドラベルを外部または内部 URL へのリンクに変換することで、フォームにフィールドレベルのヘルプを作成します。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて
任意の種類のファイル、ドキュメント、または Wiki にリンクして、別のブラウザー ウィンドウで開くことができます。以下は、フィールドラベルヘルプが有効になっているフォームの例です。

フィールドラベルヘルプが有効

手順

1. フォームを開きます。
2. フィールドのラベルを右クリックし、[ラベルの設定] を選択します。
3. フォームに入力します。

自動翻訳

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

フィールド	入力値
ヒント	ユーザーがフィールドラベルにカーソルを置いたときに表示されるツールヒントとして使用するテキストを入力します。
URL	フィールドラベルまたはアイコンがクリックされたときに開くターゲットファイルの URL を入力します。これは、インスタンス外のファイルへの完全な URL、またはインスタンス上のターゲットへの相対 URL にすることができます。 注: リンクはワークスペースではサポートされていません。
URL ターゲット	使用されていません。ヘルプファイルは、 **URL** ターゲット 値に関係なく新しいタブで開きます。

4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
フィールドを選択するかフィールドにカーソルを合わせると、ヘルプが表示されます。

フォームフィールドでハイライト表示されたラベルをカスタマイズする

フォームフィールドのカスタムハイライト表示ラベルを使用して、重要な情報をエージェント ワークスペース アラートします。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. ナビゲーションフィルターに、「`UX のハイライト表示される値の構成`」と入力します。
2. **[UX** のハイライト表示される値の構成] を開き、ワークスペースエクスペリエンスを選択します。
3. ハイライト表示されたラベルに次のいずれかの構成を適用します。

オプション	構成
色	リストから、その目的に関連するハイライト表示されたラベルの色を選択します。
ラベルを非表示	[ラベルを非表示] 値を選択して、ハイライト表示されたラベルをエージェントのビューから非表示にします。
ラベル	このフィールドには、エージェントのビューに表示されるワークスペースフォームフィールドで選択した値が自動的に入力されます。名前を入力して、ハイライト表示されたラベルをカスタマイズします。

自動翻訳

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

フォーム注釈の設定

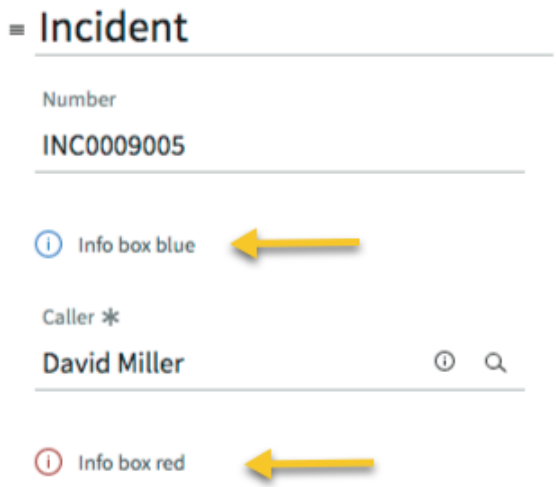
フォーム要素の間に色付きのテキストまたはセパレーターのブロックを表示して、フォーム要素を強調表示します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

フォーム注釈は、フォームペインのフィールド間に挿入できる色付きの線または色付きのテキスト行です。



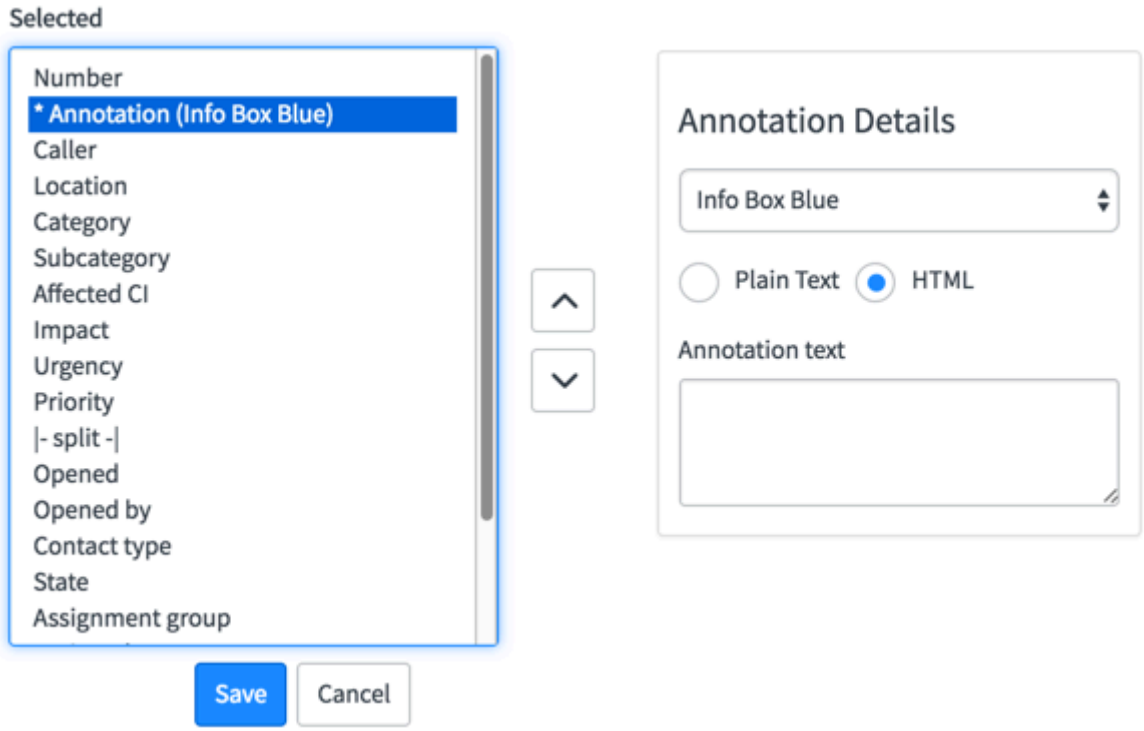
手順

1. フォームに移動します。
2. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) をクリックし、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト.
3. [フォームビューとセクション] でセクションを選択します。
4. [利用可能] リストで、**[***注釈] をダブルクリックして [選択済み] リストに移動します。

   [注釈の詳細] セクションが表示されます。

自動翻訳

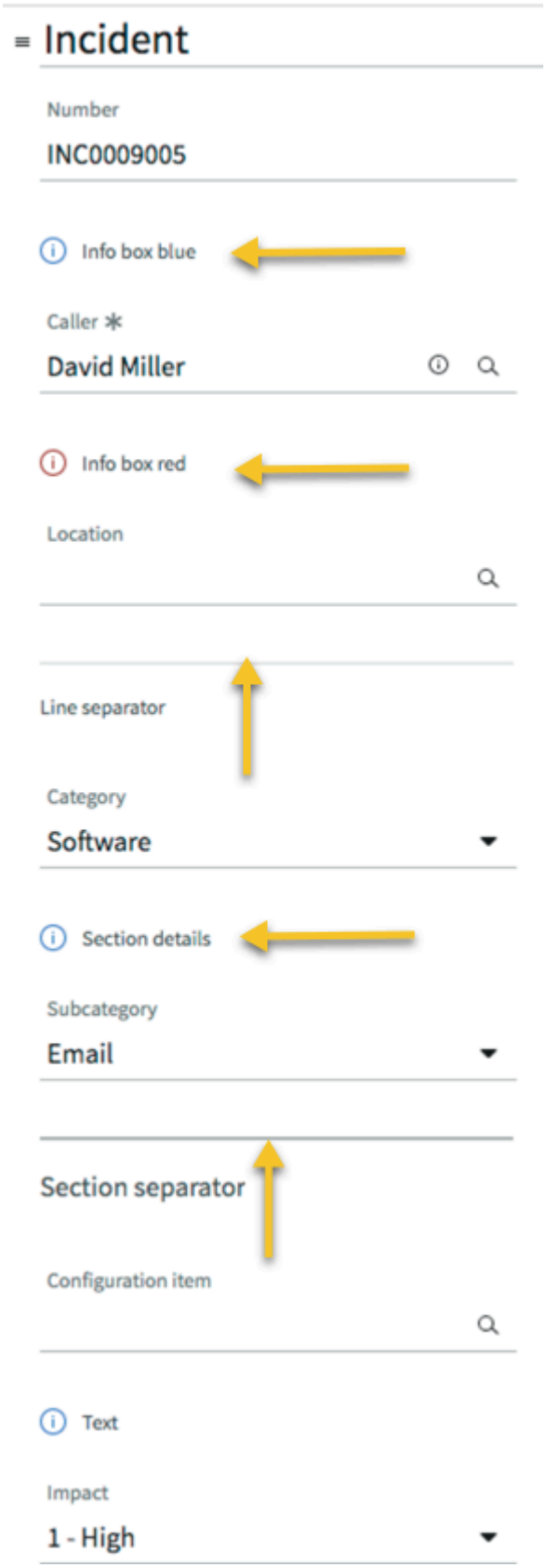
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. フィールドの上に配置して注釈を付けます。
6. [注釈の詳細] で、注釈のタイプを選択します。
   利用可能な注釈のタイプには、[情報ボックス青 **(Info Box Blue)]**、[情報ボックス赤 **(Info Box Red)]**、[行区切り] (追加したテキストは行の下に表示されます)、[セクションの詳細]、[セクションセパレーター]、[テキスト] があります。

自動翻訳

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



7. データタイプとして [プレーンテキスト] または **[HTML]** を選択して、テキストボックスに注釈を入力します。

   すべての有効な HTML タグがサポートされています。

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

自動翻訳

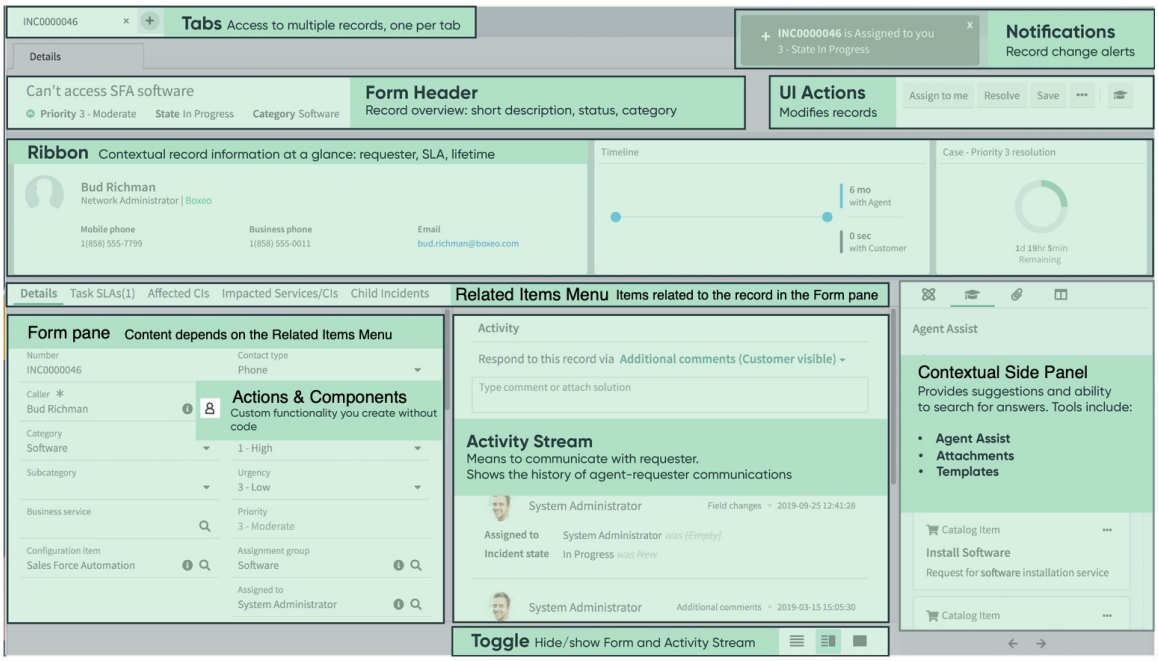
たとえば、[テキスト] 注釈タイプと **[HTML]** データタイプを選択して「`<span style="color:red">次のプライマリロケーションを選択：(Select the primary location:)</span>`」と入力します。テキストはフォームに赤で表示されます。

8. [保存] をクリックします。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



での変更および問題タスクレコードの構成 従来のワークスペース

ワークスペース の関連リストから変更タスクまたは問題タスクを作成するときに使用できるレコードタイプを設定します。この設定により、希望するカテゴリに従って変更および問題タスクレコードを分類できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- タイプは、ワークスペースフォームの [タイプ] フィールドで変更できます。
- 表示値は ワークスペース リストに表示されます。

変更および問題タスクのタイプには、次のようなものがあります。

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

自動翻訳

- 変更:通常、標準、緊急
- 問題:全般、根本原因分析

手順

1. 移動先 すべて > 変更 > ワークスペースレコードタイプセレクター.
2. ワークスペースレコードタイプセレクターを選択するか、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ワークスペースレコードタイプセレクターフォーム

フィールド	説明
ターゲットテーブル	変更または問題要求に関連付けられたテーブル。たとえば、変更要求や問題タスクなどです。
ターゲットフィールド	レコードのフィールドタイプ。このフィールドは、ワークスペースフォームの [タイプ] フィールドの選択を決定します。
値	ワークスペースフォームに表示されるターゲットフィールドの特定の値。リストから別の値を選択して、 ワークスペース フォームの値を変更します。
アプリケーション	この ワークスペース レコードタイプセレクターが適用されるアプリケーション。グローバルとは、 ワークスペース レコードタイプセレクターがすべてのワークスペースアプリケーションに適用されることを意味します。
アクティブ	ワークスペースレコードタイプセレクターをアクティブ化するオプション。
順序	ワークスペースレコードタイプセレクターリストでのこのワークスペースレコードタイプセレクターの配置を決定する整数。数値が小さいほど、リストに早く表示されます。通常、これらの数は数百単位です。たとえば、100、200、300、400 などです。

4. [送信] をクリックします。

での ドキュメントビューアー を無効にする 従来のワークスペース

ワークスペースのインスタンスレベルで ドキュメントビューアー を無効にして無効にするか、テーブルレベルで無効にしてインスタンス内の特定のテーブルに対して無効にします。

始める前に
システムプロパティの追加 (*com.snc.documentviewer.enable_document_viewer*) がインスタンスに存在することを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて
ドキュメントビューアーが無効になっている場合、従来のフォーム添付ファイルのプレビューが表示されます。

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

自動翻訳

手順

インスタンスレベルまたは特定のテーブルで ドキュメントビューアー を無効にします。

オプション	説明
インスタンスレベルでドキュメントビューアーを無効化する (Disable Document Viewer at the instance level)	**a.** ナビゲーションフィルターで `sys_properties.list` を検索します。 **b.** システムプロパティ *`com.snc.documentviewer.enable_document_viewer`* の値を **false** に設定します。 **c.** [更新] をクリックします。
テーブルレベルでドキュメントビューアーを無効化する (Disable Document Viewer at the table level)	**a.** [システム定義] から [ディクショナリ] に移動します。 **b.** テーブルを開いて [属性] タブで [新規] をクリックします。 **c.** [属性] フィールドで `[ドキュメントビューアーを使用 (Use Document Viewe)]` を検索します。 **d.** [値] フィールドに `false` と入力します。 **e.** [送信] をクリックします。

自動翻訳

でのデフォルトのフォームセクションナビゲーションの変更 従来のワークスペース

ワークスペースエクスペリエンスのデフォルトのフォームセクションナビゲーションを変更します。フォームセクションのナビゲーションを変更することで、フォームの複雑さが軽減され、フォームセクションのナビゲーションやセクションの折りたたみが不要なフォームを簡素化できます。

フォームセクションのナビゲーションを設定します。

- ロード時にフォームセクションを自動的に折りたたみます。
- セクションのナビゲーションを非表示にします。
- セクションの折りたたみを無効にします。

ロード時のフォームセクションの自動折りたたみの設定

クライアントスクリプトを使用して、1 つ以上のフォームセクションの自動折りたたみを設定します。

始める前に
折りたたまれたセクションは、フォームのセクションの折りたたみまたは展開コントロールを使用して展開できます。
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > クライアントスクリプト.

2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

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

注: セクションの自動折りたたみを構成するには、構成例を参照してください。

クライアントスクリプトフォーム

フィールド	説明
名前	クライアントスクリプトの名前。
テーブル	クライアントスクリプトに関連付けるテーブル。たとえば、 インシデントです。
UI タイプ	クライアントスクリプトの UI タイプ。[デスクトップ]、[モバイル/サービスポータル]、または [すべて] を選択します。
タイプ	クライアントスクリプトのタイプ。実行するスクリプトをトリガーするイベントを [タイプ] リストから選択します。
アプリケーション	クライアントスクリプト適用性のスコープ。グローバルとは、すべてのワークスペースがこの設定を使用できることを意味します。
アクティブ	クライアントスクリプトをアクティブ化するオプション。
継承	継承されたクライアントスクリプトを有効にするオプション。
グローバル	グローバルとは、すべてのワークスペースがこの設定を使用できることを意味します。
説明	[クライアントスクリプト] リストにも表示されるクライアントスクリプトの説明。
メッセージ	クライアントスクリプトに関する追加情報。

4. 入力 `g_aw.setSectionExpanded('section_name', false);` 入力し、自動折りたたむセクション名を変更します。

   たとえば、 `g_aw.setSectionExpanded('related_records', false);`です。

   注: すべてのフォームセクションを別々の行に入力して、すべてのフォームセクションのロード時に自動折りたたみを有効にします。

5. [送信] をクリックします。

Example:
クライアントスクリプトフォームの例

フィールド	説明
名前	クライアントスクリプトの名前を入力します。たとえば、[自動折りたたみ] などです。
テーブル	[**Incident** (インシデント)] を選択します。
UI タイプ	[すべて] を選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
タイプ	[**onLoad**] を選択します。
アプリケーション	グローバルをアプリケーションとして維持します。
アクティブ	アクティブを切り替えます。
継承	このオプションをスキップします。
グローバル	グローバルに切り替え ます。
説明	このフィールドをスキップします。
メッセージ	このフィールドをスキップします。

フォームセクションのナビゲーションを非表示

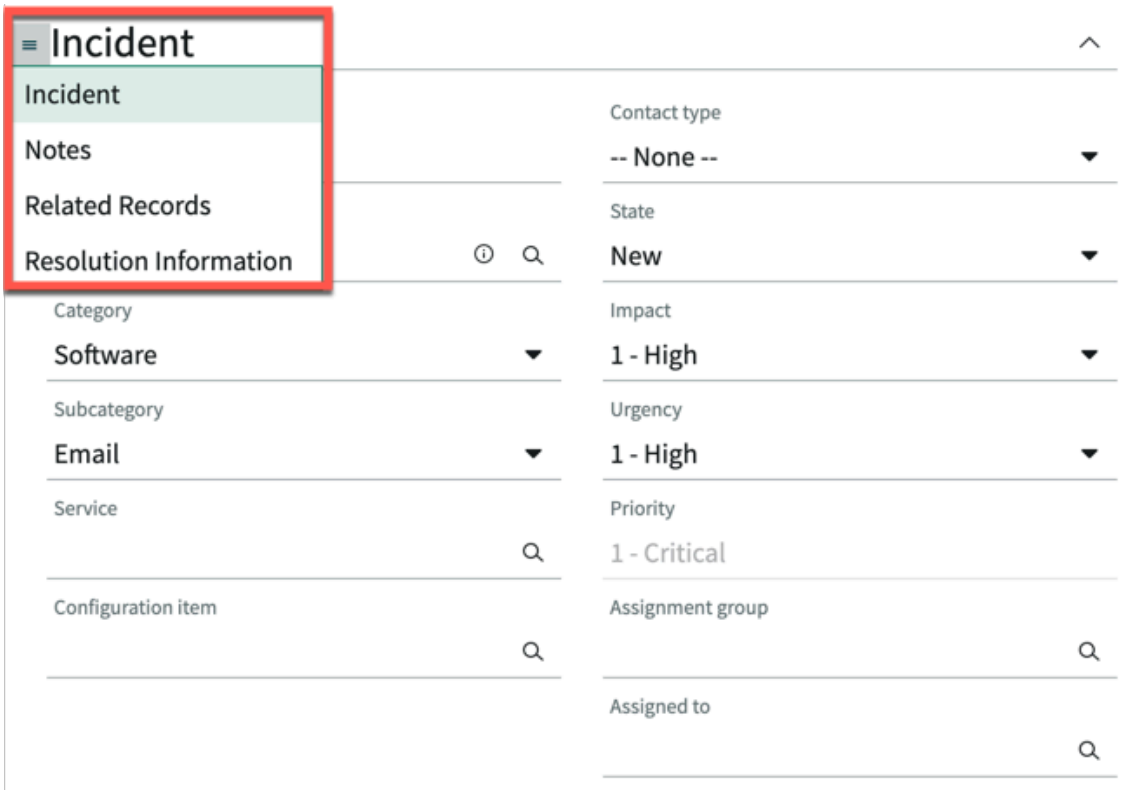
デフォルトのフォームセクションナビゲーションを非表示にして、フォームのセクションへのジャンプナビゲーションを無効にします。複雑性が低く、フォームセクションのナビゲーションのメリットがないフォームを簡素化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

フォームセクションコントロールは、フォームの上部に表示されます。



手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > フォーム > ワークスペースビュールール.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

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

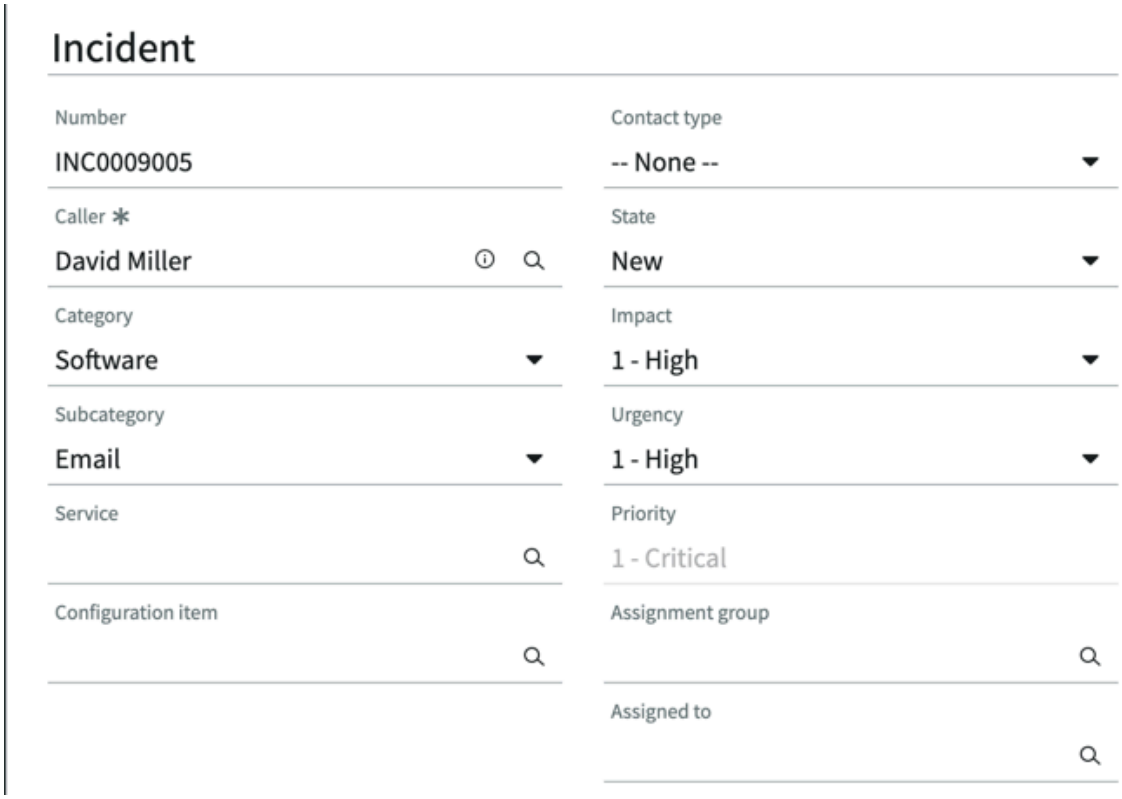
自動翻訳

ワークスペースビュールール

フィールド	説明
名前	ワークスペース表示ルールの名前。
テーブル	ワークスペース表示ルールを適用するテーブル。たとえば、 **Incident** です。
ビュー	ワークスペース表示ルールのビュー。
アプリケーション	ワークスペース表示ルールのアプリケーションスコープ。
ワークスペース	ワークスペースワークスペース表示ルールのワークスペースビュールールを特定のワークスペースに関連付けます。
アクティブ	ワークスペース表示ルールを有効にするオプション。

4. 関連リストで、[フォームの設定] タブをクリックします。
5. [セクションのナビゲーションを非表示] を選択します。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
フォームセクションコントロールがフォームから削除されます。



フォームセクションの折りたたみを無効にする

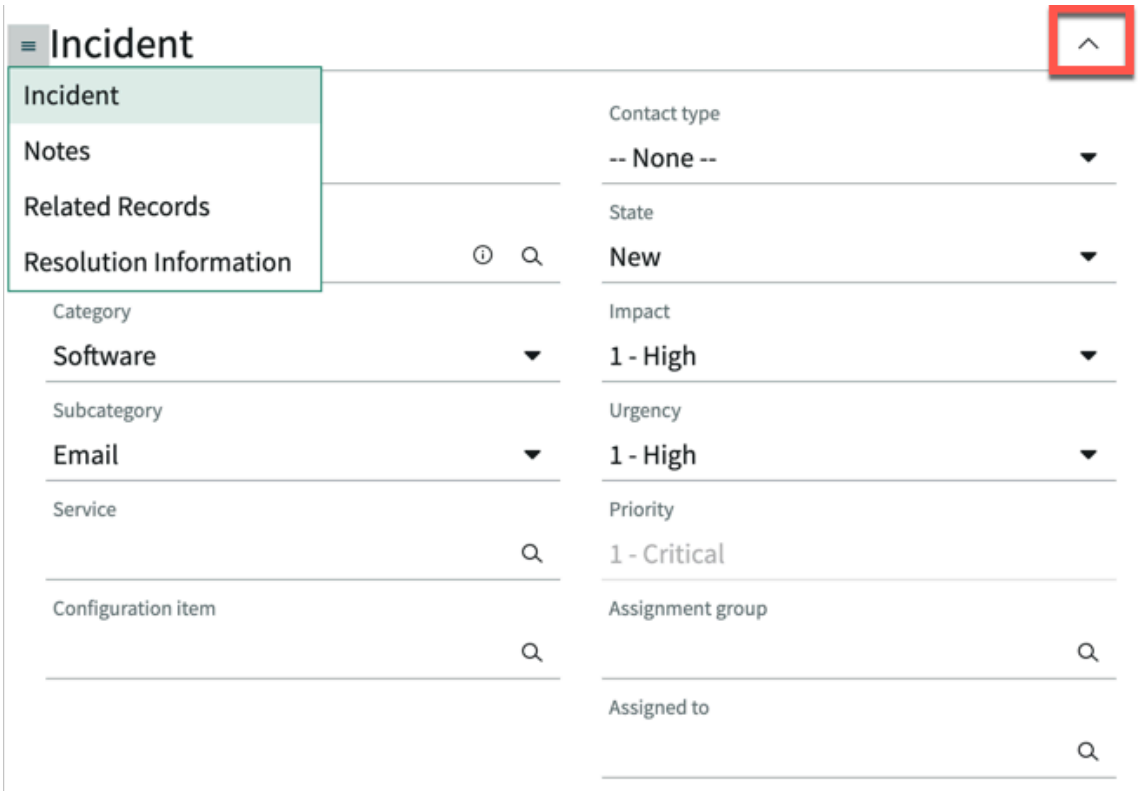
デフォルトのフォームセクションの折りたたみを無効にします。複雑性が低く、セクションを折りたたむメリットのないフォームを簡素化します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フォームセクションの折りたたみは、フォームの各セクションの上部に表示されます。



手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > フォーム > ワークスペースビュールール.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ワークスペースビュールールフォーム

フィールド	説明
名前	ワークスペースビュールールの名前。
テーブル	ワークスペース表示ルールを適用するテーブル。たとえば、 インシデントです。
ビュー	ワークスペース表示ルールのビュー。
アプリケーション	ワークスペース表示ルールのアプリケーションスコープ。
ワークスペース	ワークスペースワークスペース表示ルールの表示ルール ワークスペース 特定の ワークスペースに関連付けます。
アクティブ	ワークスペース表示ルールを有効にするオプション。

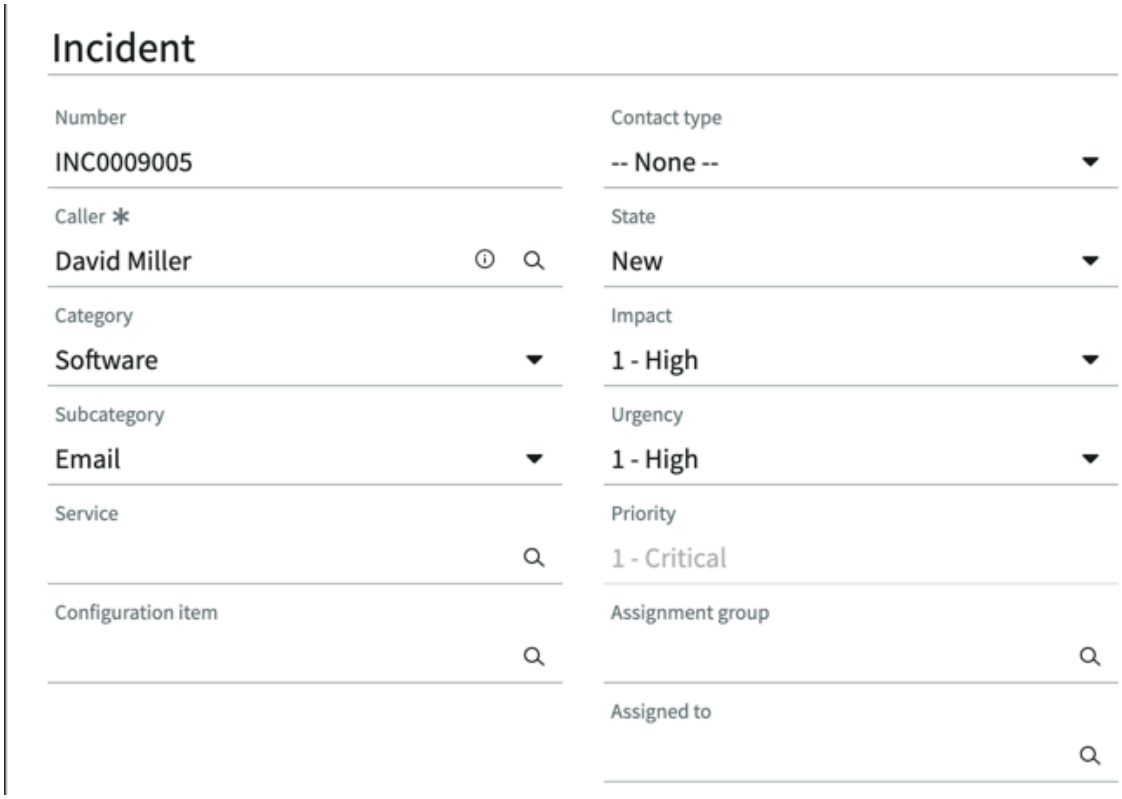
4. [フォームの設定] 関連リストをクリックします。

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

自動翻訳

5. [セクションの折りたたみを無効にする] を選択します。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
フォームでは、フォームセクションの折りたたみが無効になっています。



フォームテンプレートのドメインの指定

フォームテンプレートをグローバル以外のドメインに関連付け、テンプレートが適用されるユーザーとグループを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. フィルターナビゲーターに「`sys_template.do`」と入力します。
2. フォームのフィールドに入力します。

テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	フォームテンプレートの名前。
テーブル	フォームテンプレートに関連付けられたテーブル。たとえば、 インシデント や ケースなどです。
アクティブ	フォームテンプレートを有効または無効にするオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アプリケーション	フォームテンプレートのアプリケーション。フォームは、デフォルトでは グローバル です。
ドメイン	レコードを関連付けるドメイン。 ◦ このフィールドは、複数のドメインにアクセスできる場合にのみ表示されます。 ◦ ドメインが指定されていない限り、テンプレートはグローバルです。 ◦ このレコードから生成されたテンプレートは、レコードのドメインを保持します。
ユーザー	このテンプレートが指定されているユーザーまたはロール。
グループ	このフォームテンプレートにアクセスできるグループ。
グローバル	フォームテンプレートをグローバルに提供するオプション。

3. [送信] を選択します。

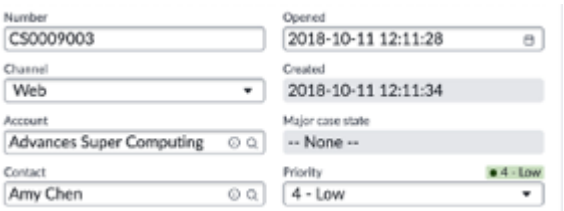
レコードページ密度を高めるブレークポイント

レコードページに表示されるコンテンツの量を増やすブレークポイントを使用して ワークスペース レコードページのフィールドをさらに表示します。

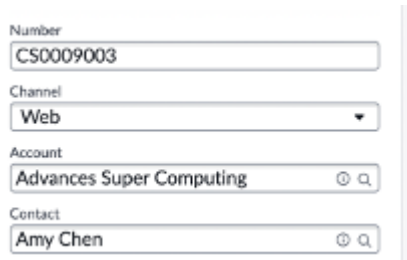
フォームサイズを小さくするためのブレークポイント

フォームのサイズを小さくすると、ブレークポイントによってフォームのレイアウトが 1 つの列に再調整されます。

サイズ変更前のフォームレイアウトには 2 列が表示されます。



フォームのサイズを小さくすると、フォームレイアウトには 1 列が表示されます。



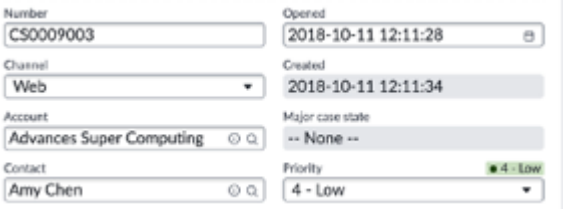
自動翻訳

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

フォームサイズを大きくするためのブレークポイント

フォームのサイズを大きくすると、ブレークポイントによって各フィールドラベルがフィールド値の横に移動します。

サイズ変更前は、フォームのフィールド値の上にフィールドラベルが表示されます。



フォームサイズを大きくすると、フィールド値の横にフィールドラベルが表示されます。

レコードページ密度を高めるためのブレークポイントを設定する

エージェントが ワークスペース でフォームのサイズを変更するときに、レコードページの密度を自動的に増やすことができるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。

2. *`glide.ui.form.breakpoints.enable`* システムプロパティを開きます。
3. 値を false から true に変更します。

同じタイプのレコード間でユーザー初期設定の選択を保持する

ユーザーが ワークスペース レコードページ内の同じタイプのレコードに同じフィルターとソート設定を適用できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。

2. 設定に応じて、次のシステムプロパティを構成します。

自動翻訳

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

システムプロパティ	構成
glide.ui.restore.previous.session.tabs	[値] フィールドを **true** に設定すると、開いているすべてのレコードタブが前のセッションから復元され、同じブラウザーで新しいセッションが実行されます。 同じブラウザーの新規セッションで、前のセッションの開いているレコードタブを復元しないようにするには、[値] フィールドを **false** に設定します。
glide.ui.activity.filter_persistence_level	同じタイプのすべてのレコードの [値] フィールドを [テーブル] に設定して、 アクティビティストリームに同じフィルターを適用します。 各レコードの [値] フィールドを レコード に設定して、 アクティビティストリームに一意のフィルターを適用します。
glide.ui.activity.sort_persistence_level	同じタイプのすべてのレコードの [値] フィールドを [テーブル] に設定して、 アクティビティストリームで同じソート設定を適用します。 各レコードの [値] フィールドを レコード に設定して、 アクティビティストリームに一意のソート設定を適用します。

従来のワークスペースでのフォームヘッダーの設定

エージェントが問題に迅速に対応できるように、フォームヘッダーのプライマリフィールドとセカンダリ値を設定します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

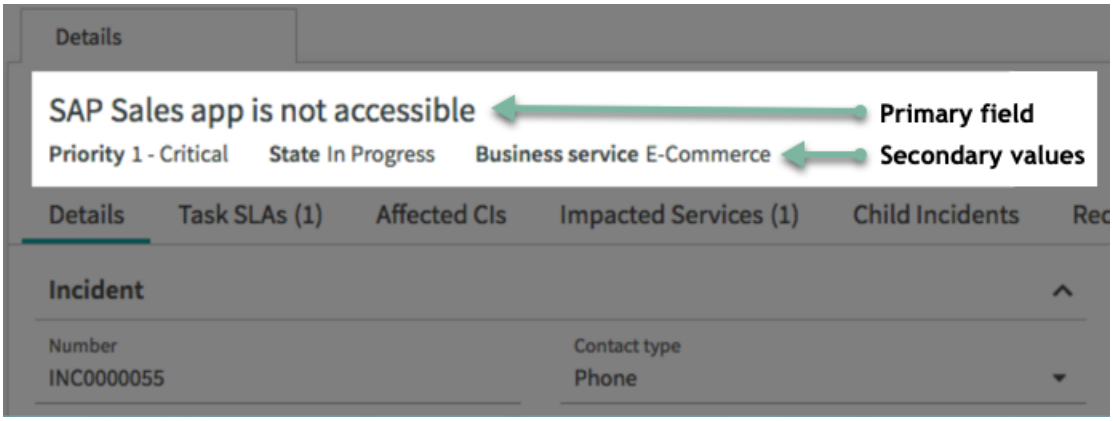
ワークスペースフォームヘッダーは、レコードの概要を示します。次の 2 つの行があります。

- [プライマリ] フィールド：次の画像に示すような、「ラップトップが起動しません **(Laptop won't boot)**」などのページのタイトルとして機能する一番上の行。通常、これはレコードの [簡単な説明] フィールドの値です。
- セカンダリ値：プライマリフィールドの下の行は、「優先度：**5 -** 計画」などの重要なレコード情報の名前と値の読み取り専用のペアで構成されています。ワークスペース は、null 以外のセカンダリフィールドを最初の 7 つまで表示します。これらのフィールドはハイライト表示して、条件付きで表示することができます。必要なロールがない場合、関連するセカンダリ値は表示されません。セカンダリ値を表示するために満たす必要がある条件 (Active = true など) を設定できます。

自動翻訳

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

ワークスペースフォームヘッダー



ここでは、エージェントのプライマリフィールドとセカンダリフィールドに表示される内容を設定します。

子テーブルは、親テーブルからフォームヘッダー構成を継承します。子テーブルのワークスペースフォームヘッダー構成は、親テーブル構成より優先されます。たとえば、インシデントテーブルにフォームヘッダー構成がない場合、そのテーブルは親のタスクテーブルからすべてのフォームヘッダー構成を継承します。

手順

1. 移動先 すべて > フォーム > ワークスペース フォーム ヘッダー をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

ワークスペースフォームヘッダーの新規レコードフォーム

フィールド	説明
テーブル	このフォームヘッダーに関連付けられているテーブル。エージェントがこのテーブルからレコードを選択するたびに、このフォームヘッダーが表示されます。
プライマリ フィールド	フォームヘッダーの上部に表示され、レコードのタイトルのように機能するフィールド。通常、このフィールドは、**short_description** のように一意で説明的なものです。このフィールドは、エージェントがレコードの内容を理解するのに役立ちます。
サブ見出し	選択した [テーブル] に応じてフォームヘッダーに表示される値。
ヘッダーイメージ	画像フィールドからワークスペースフォームヘッダーに表示する画像。ヘッダー画像はレコードにコンテキストを提供します。エージェントのアバターを表示したり、ドメインを区別したりするように設定できます。 **注:** ヘッダー画像は、ユーザーの画像ファイルからのみ選択できます。
タグを非表示	切り替えてタグを非表示にします。
ハイライトを無視	ハイライト表示するように設定されたフィールドのフォームヘッダーでのハイライト表示をオフ (選択済み) に切り替えます。
アプリケーション	この設定の適用範囲グローバルとは、すべてのワークスペースがこの設定を使用できることを意味します。
ワークスペース	このフォームヘッダーに関連付けられているワークスペース。

自動翻訳

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

3. [セカンダリ値] 関連リストで、フィールドを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

セカンダリ値フォーム

フィールド	説明
テーブル	このテーブルのレコードが開いているとき常にワークスペースフォームヘッダーに表示されるセカンダリフィールド。
フィールド	セカンダリーフィールドの名前。
有効	セカンダリフィールドをフォームヘッダーに表示するように切り替えます。
順番	セカンダリフィールドの配置数値が小さいほど、フィールド行の左にあることを意味します。
アプリケーション	この設定の適用範囲グローバルとは、すべてのワークスペースがこの設定を使用できることを意味します。
ワークスペース	これらのセカンダリ値に関連付けられているワークスペース。
有効	
条件	セカンダリフィールドを非表示にできるフィルター。たとえば、[フィールド]値、[クローズ担当者] は、条件 [アクティブ][は次の値に等しい]**[false]** の場合にのみ表示されます。
ロール	セカンダリフィールドを表示するためにユーザーが持つ必要があるロール。ロックアイコン (🔒) をクリックします。

5. [送信] をクリックします。
6. セカンダリ値を追加するには、[新規] をクリックし、テーブルに再度入力します。

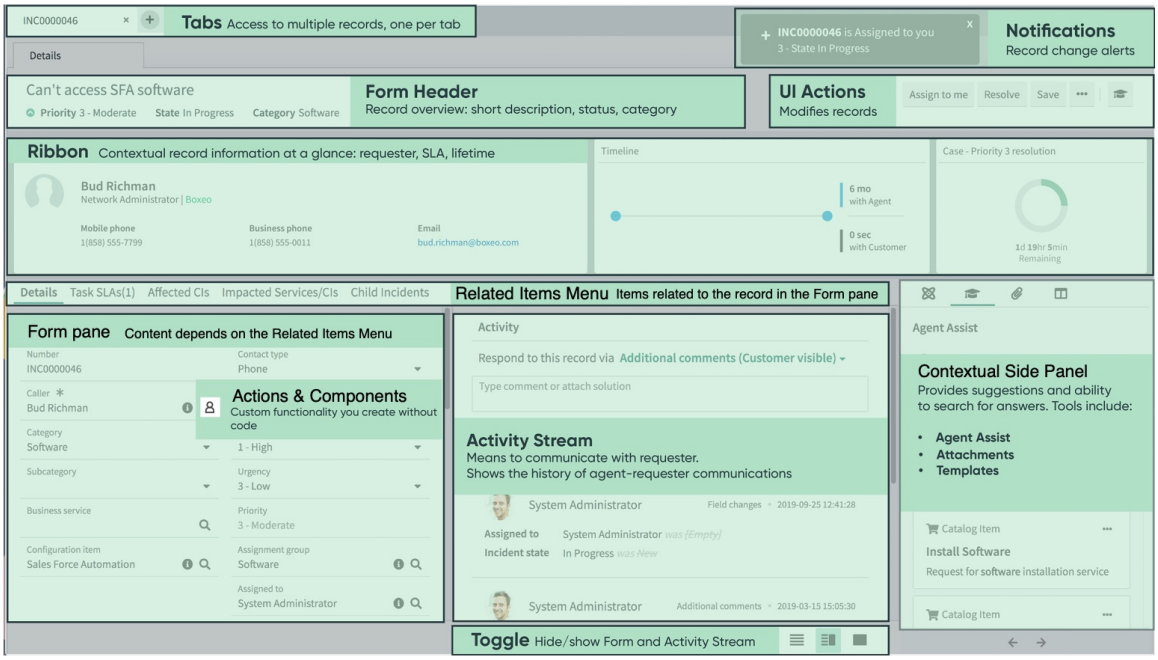
次のタスク
フォームヘッダーの値をハイライト表示して、エージェントの注意を喚起するか、別のコンポーネントを設定します。

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

自動翻訳

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



フォームヘッダーの値をハイライト表示

ワークスペースのフォームヘッダーでセカンダリフィールド値をハイライト表示して、エージェントに重要な情報を知らせます。

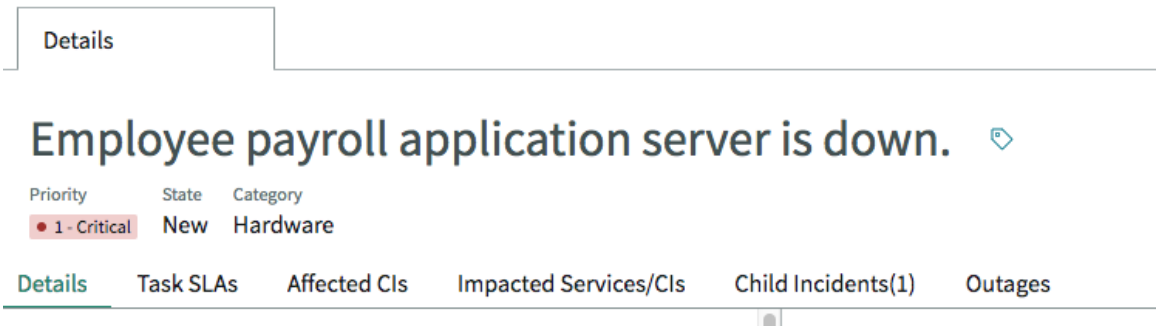
始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ハイライト表示されたセカンダリフィールド値は、フォームヘッダーに背景色付きで表示されます。

フォームヘッダーでハイライト表示される値



ハイライトを構成するには、フォームヘッダーのセカンダリフィールドに表示されるときにハイライト表示するテーブル内のフィールドを指定します。これにより、指定されたテーブルのレコードにエージェントがアクセスするたびに、設定されたセカンダリフィールドが強調表示されます。

フォームフィールドでハイライト表示される値を設定することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > ハイライト表示される値 をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

ハイライト表示される値フォーム

フィールド	説明
テーブル	フォームヘッダーでハイライト表示するフィールドを含むテーブル。
Field (フィールド)	ハイライト表示するフィールド。

3. [送信] をクリックします。
4. [ハイライト表示される値] リストで、作成したレコードをクリックします。
5. [ハイライト表示される値の条件] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

ハイライト表示される値の条件フォーム

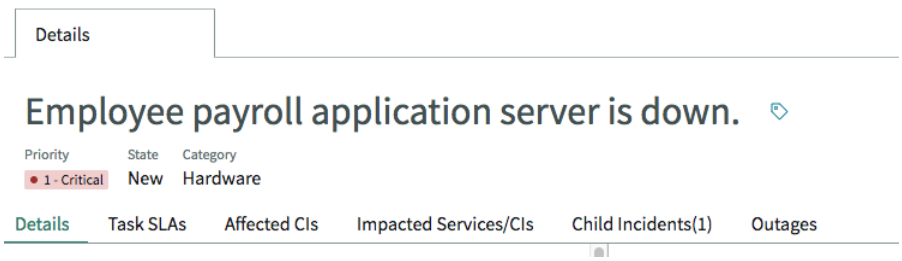
フィールド	説明
条件	ハイライト表示された値を表示する条件を設定できる条件ビルダー。
ステータス	背景色。各ステータスには独自の色があります。たとえば、重大は赤の背景、中は紫の背景、情報には青の背景が表示されます。
アイコンを表示	背景色に加えて小さな円を表示する切り替え。
値の上書き	ステータス値の代わりに表示されるテキスト。たとえば、「重大」の代わりに「すぐに対処してください」と表示できます。 `{{value}}`を使用してテキスト値を参照できます。
アプリケーション	レコードを含むアプリケーションスコープ。
順序	ハイライト表示された値が評価される順番。

Example: ハイライト表示された値の設定

優先度が **[1 - Critical**] の場合に、問題レコードの **[Priority**] フィールドのハイライト表示される値を設定します。このハイライト表示された値を作成するときに、[インシデント] テーブルと [優先度] フィールドを選択します。

[ハイライト表示される値の条件] で、条件を [優先度 が **1 -** 重大] および [ステータス が重大] に設定し、[表示] アイコンをオンにします。

ハイライト表示された値は、この構成でレンダリングされます:



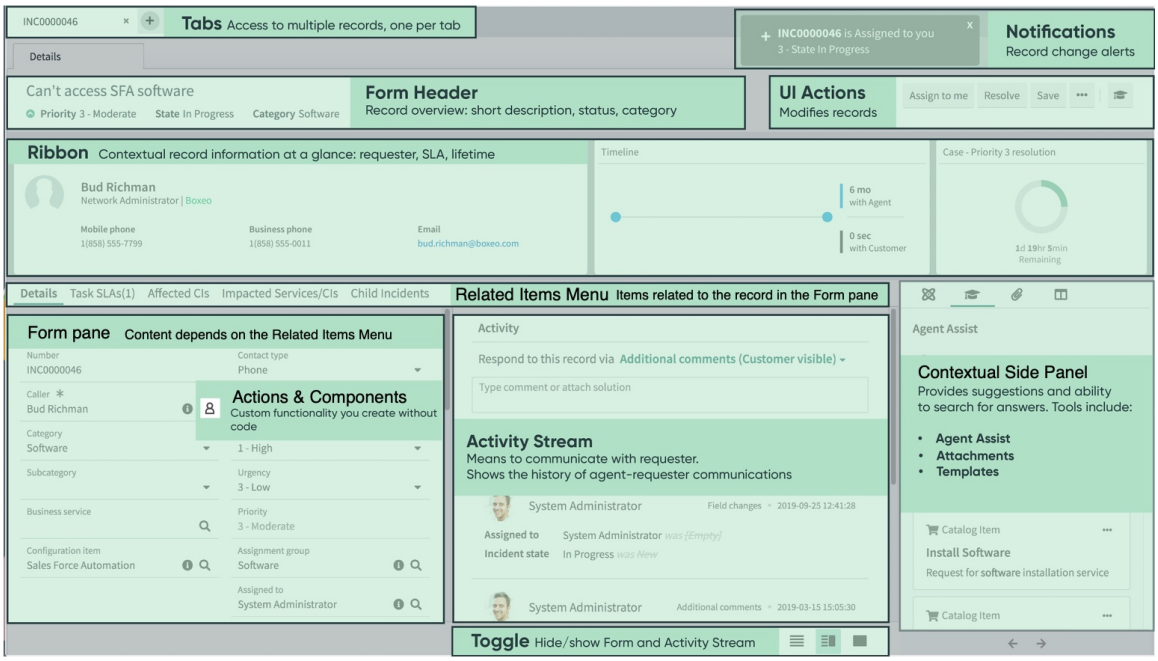
次のタスク
エージェントがレコードにタグを付けたり 、別のコンポーネントを設定したりできないようにします。

設定するコンポーネントをクリックします。

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

自動翻訳

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



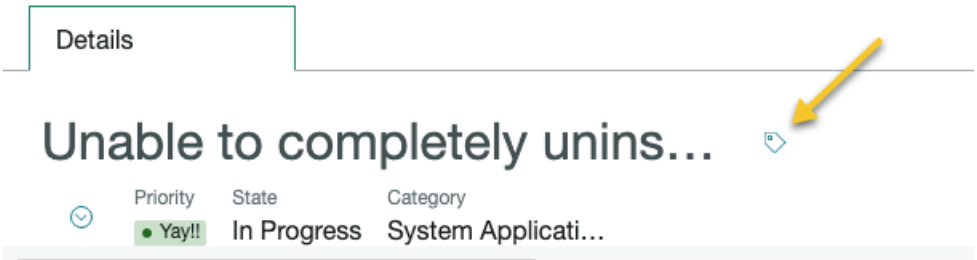
タグ付けを無効にする

エージェントが 従来のワークスペースでレコードにタグ付けできないようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
タグは、エージェントがレコードを整理するためにレコードに追加するテキストラベルです。タグアイコン ( ) がフォームヘッダーに表示されます。

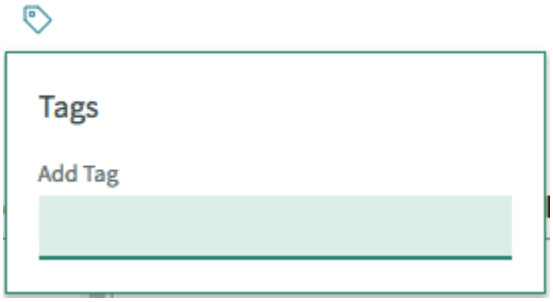
フォームヘッダーのタグ



レコードにタグを付けた後、エージェントはグローバル検索フィールドにタグ名を入力してレコードを検索できます。エージェントは、[タグ アイコンをクリックして [タグを追加] フィールドを表示し、タグを追加します。

自動翻訳

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



タグの使用の詳細については、「ワークスペースのレコードにタグを付ける」を参照してください。

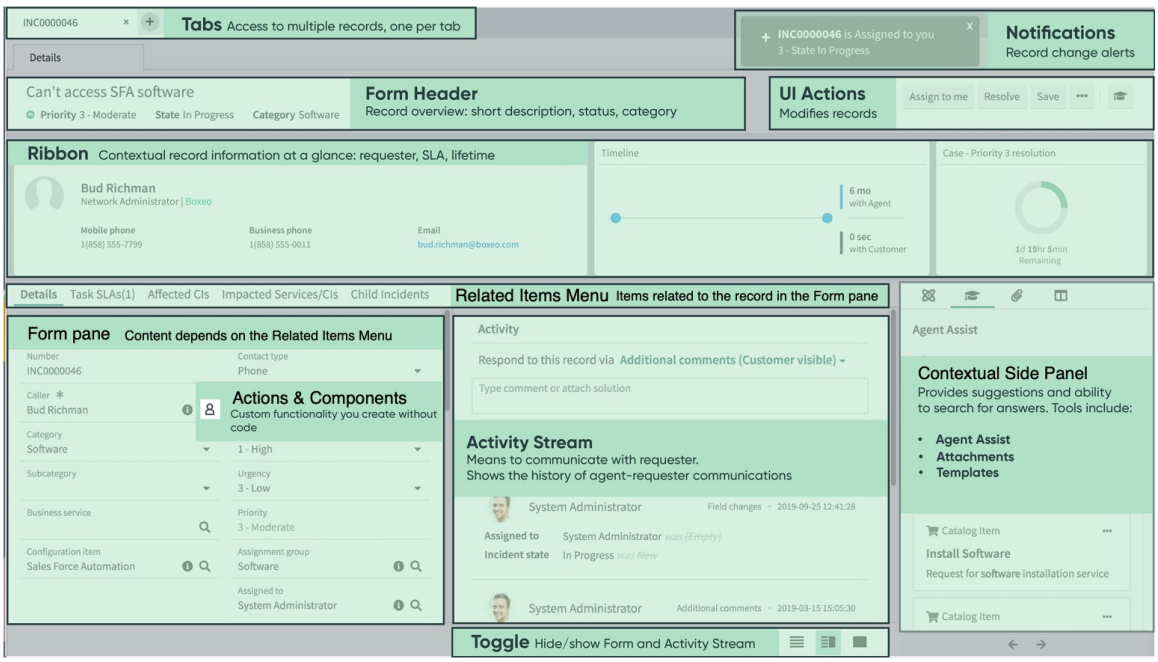
手順

エージェントがインスタンス全体のレコードにタグ付けできないようにするには、`glide.ui.show_form_tags_bar` システムプロパティで *Type = true | false* と *Value = false* を設定します。
タグアイコンは、インスタンスに保存されているレコードには表示されません。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



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

ワークスペースでのリボンの設定

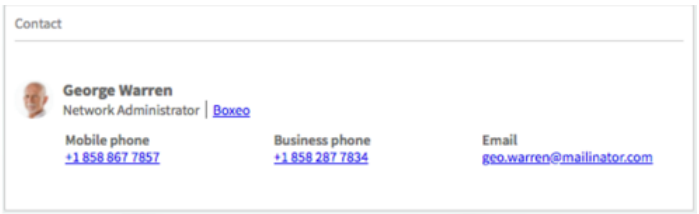
従来のワークスペースにリボンを設定すると、エージェントがタイムライン、顧客概要、レコードの SLA などのレコード関連情報をすばやくスキャンしやすくなります。

始める前に

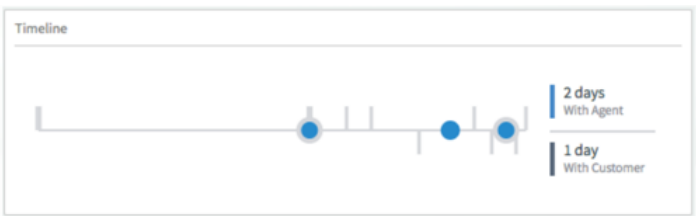
必要なロール：workspace_admin

リボンは、フォームに表示されるレコードに関するコンテキスト情報を提供します。デフォルトでは、リボンは表示されません。各リボンには複数のコンポーネントを含めることができ、それぞれが設定した広さの画面スペースを占有できます。各リボンコンポーネントの内容は設定できません。リボンコンポーネントには次のものがあります。

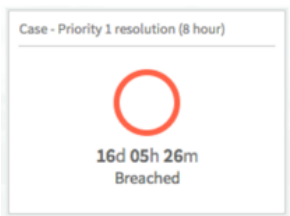
- Customer360：レコード内のアカウント、連絡先、またはコンシューマーに関する連絡先情報を提供します。



- タイムライン：レコードに関連付けられたアクティビティの概要を一目で確認できます。例として次のようなものがあります。「早い段階で多くのアクティビティがあったがその後しばらく進展がないか」「エージェントと顧客のコミュニケーションが長期間遅延しているか」右側のタイムラインには、エージェントがケースの作業に費やした時間 ([エージェント側]) と、エージェントが顧客からの情報を待っていた時間 ([顧客側]) が表示されます。ケースのステータスが [新規]、[オープン (Open)]、[クローズ済み (Closed)] の場合、ケースはエージェント側にあると見なします。ケースのステータスが [情報待ち] または [解決済み (Resolved)] の場合、ケースは顧客側にあると見なされます。



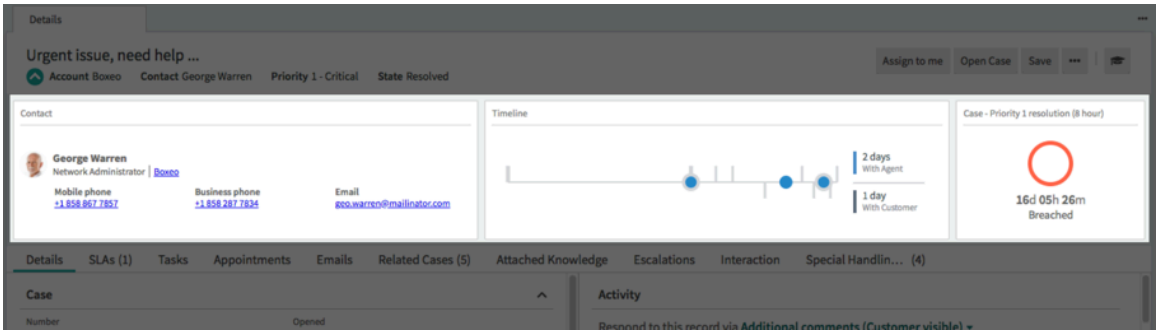
- アクティブな SLA：レコードが SLA 標準に対して違反となる時間までのカウントダウンを提供します。



自動翻訳

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

リボン



リボンをテーブルに関連付けます。1 つのテーブルに関連付けることができるリボンは 1 つだけです。エージェントがリボンに関連付けられたテーブルからレコードを選択するたびに、リボンが表示されます。エージェントがリボンに関連付けらていないテーブルからレコードを選択すると、リボンは非表示になります。

コンポーネントは一度に 1 つずつリボンに追加します。リボンに複数のコンポーネントを追加するには、異なるコンポーネントを追加するごとに次の手順を複数回繰り返します。また、次の手順はリボンに関連付けるテーブルごとにも繰り返す必要があります。

リボンの構成

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > フォーム > リボンの設定.
2. [新規] をクリックします。
3. [新規レコード] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	このリボン設定を説明するラベル。多くの場合、このリボンに関連付けられたテーブルが含まれています。
リボン コンポーネント	Customer360、タイムライン、アクティブな SLA、またはカスタムリボンコンポーネントなどの、リボンに追加するコンポーネント。一度に 1 つのコンポーネントのみを追加できます。リボンに 2 番目のコンポーネントを表示するには、別のコンポーネントを追加するごとにこの手順を繰り返します。
テーブル	このリボンに関連付けられたテーブル。エージェントがこのテーブルからレコードを選択するたびに、このコンポーネントと共にリボンが表示されます。
Width	リボン内でコンポーネントが占める列の数。ページの幅は 12 列です。複数のコンポーネントを使用する場合は、すべてのコンポーネントの合計の幅が 12 以下でなければなりません。
アプリケーション	このリボンのスコープ。グローバルとは、リボンがすべてのアプリケーションで機能することを意味します。
ワークスペース	このリボン構成を使用するワークスペース。このフィールドが空の場合、リボン構成はすべてのワークスペースに適用されます。デフォルトでは、[ワークスペース] フィールドは空です。
順番	リボン内のこのコンポーネントの場所。コンポーネントの順番は左から右です。たとえば、3 つのコンポーネントをテーブルに関連付けると、順番

自動翻訳

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

フィールド	説明
	が最も小さいコンポーネントが左側に表示され、順番が最も大きいコンポーネントが右側に表示されます。
有効	このテーブルのリボンでのこのコンポーネントのオンとオフを切り替えます。
継承	[true] に設定すると、リボンの構成を子テーブルが継承できます。これを有効にするには、子テーブルでリボンの設定を構成しないようにする必要があります。デフォルトでは [継承] フィールドは [false] になっています。
制限されたエクスペリエンス	[true] に設定すると、リボンコンポーネントは構成可能ワークスペースに制限されます。構成可能なワークスペースの詳細については、「構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。 false に設定すると、リボンコンポーネントはグローバルになり、構成ワークスペースに表示されます。 このフィールドのデフォルトは [true] に設定されています。 **注:** ◦ ワークスペースが選択されている場合、このフィールドは無視され、選択した従来のワークスペースにリボンコンポーネントが表示されます。 ◦ 従来のワークスペースすべてにリボンコンポーネントを表示するには、このフィールドを false に設定します。

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

   [リボンコンポーネント] が Customer360 またはタイムラインの場合、[リボンコンポーネント属性] フォームが表示され、コンポーネントに入力する値を指定できます。他のリボンコンポーネントタイプ属性は構成できません。

5. オプション: リボンにカスタムコンポーネントを追加します。

   a. の横にある虫眼鏡アイコン (虫眼鏡アイコン) をクリックします。

   b. [リボンコンポーネント] フォームで、[新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   リボン コンポーネント

フィールド	説明
名前	Now コンポーネントの名前。
UX コンポーネント	虫眼鏡アイコン ( ) をクリックし、[アプリケーション] 列で **[Agent Workspace]** に関連付けられているコンポーネントを見つけて選択します。または、[新規] をクリックして、作成した新しいコンポーネントにスクリプトを関連付け、それを **[UX** コンポーネント] フィールドに追加します。
説明	Now コンポーネントの簡単な説明。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。

d. [リボンコンポーネント] フォームで [送信] をクリックします。

e. [新規レコード] フォームで [送信] をクリックして、Now コンポーネントをリボンに追加します。

6. [リボンコンポーネント属性] フォームで、値を入力します。
フォームは [リボンコンポーネント] によって異なります。

a. [リボンコンポーネント] が **[Customer360]** の場合は、フォームに入力します。

値には、このコンポーネントに表示する情報のソースと種類を指定します。

フィールド	説明
主ユーザー	このコンポーネントの名前と連絡先情報を取得するときに使用する [プライマリ参照テーブル] のテーブル列 ([アサイン先] や [問い合わせユーザー] など)。この値がテーブルにない場合、ワークスペースは [セカンダリユーザー] で指定された値を挿入します。
プライマリー参照テーブル	[プライマリユーザー] フィールドの情報を保存するテーブル。
プライマリーフィールド	このコンポーネントに表示される [プライマリ参照テーブル] のテーブル列値 (名前、メール、電話番号など)。
セカンダリーユーザー	[プライマリユーザー] の値がない場合に、このコンポーネントに名前と連絡先情報を取得するときに使用する [セカンダリ参照テーブル] のテーブル列。例：[アサイン先]。この値がテーブルにない場合、ワークスペースは [第 **3** のユーザー] で指定された値を挿入します。
セカンダリ参照テーブル	[セカンダリユーザー] フィールドの情報を保存するテーブル。
セカンダリーフィールド	ワークスペースが [セカンダリユーザー] を使う場合、このコンポーネントに表示される [セカンダリ参照テーブル] のテーブル列値 (名前、メール、電話番号など)。
第 3 のユーザー	セカンダリユーザーの値がない場合に、このコンポーネントに名前と連絡先情報を取得するときに使用する第 **3** の参照テーブルのテーブル列。例：[アサイン先]。この値が欠落している場合、このコンポーネントに情報は表示されません。
第 3 の参照テーブル	[第 **3** のユーザー] フィールドの情報を保存するテーブル。
第 3 のフィールド	ワークスペースが [第 **3** のユーザー] を使う場合、このコンポーネントに表示される [セカンダリ参照テーブル] のテーブル列値 (名前、メール、電話番号など)。

b. [リボンコンポーネント] が [タイムライン] の場合は、レコードに要約されたタスクを担当するユーザーのロールを指定します。

自動翻訳

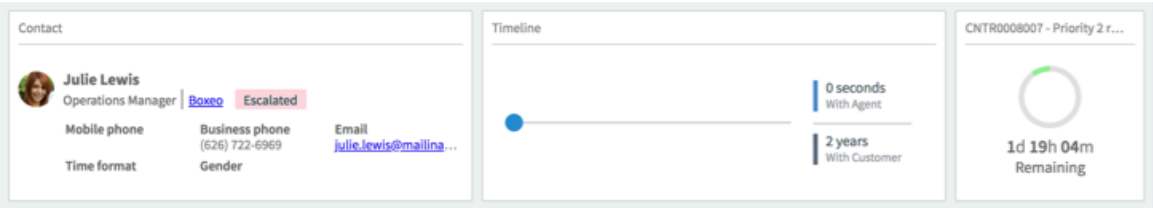
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通常、履行者は **sn_esm_agent** などのエージェントです。履行者のロールは、ワークスペースのバージョン (ITSM や CSM など) によって異なります。タイムラインには、履行者と要求者が実行したアクティビティが表示されます。解像度シェイパーを使用して、タイムラインの履行者および要求者のラベルを設定できます。解像度シェイパー構成フォームの [履行者ラベル **(Fulfiller Label)]** は、[履行者ロール] 属性と一致している必要があります。たとえば、[履行者ロール] がエージェントロールである **[sn_esm_agent]** に設定されている場合、[履行者ラベル] はエージェントを参照する必要があります。解像度シェイパー構成の詳細については、「カスタマーサービスケースのタイムライン」を参照してください。

7. [送信] をクリックします。

   指定したテーブルからエージェントがレコードを選択すると、リボンが表示されます。各コンポーネントには、リボンコンポーネント属性で指定した情報が入力されます。

   フォームリボン



8. オプション: 同じリボンに別のコンポーネントを追加する場合、または別のテーブルにリボンを追加する場合は、この手順を繰り返します。

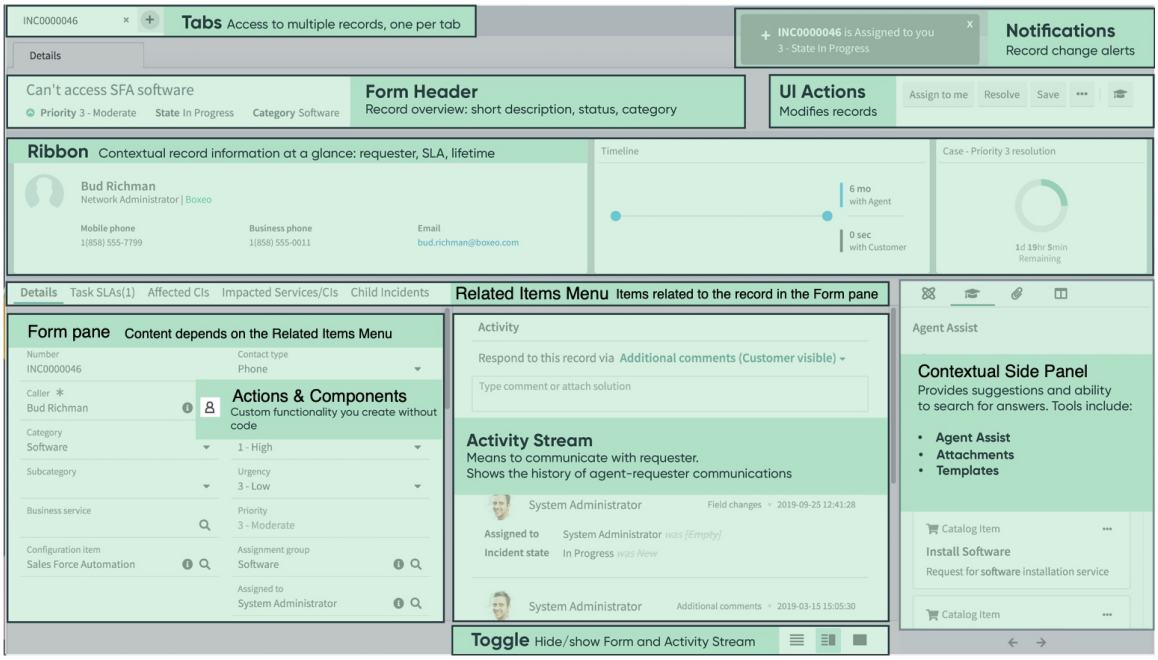
次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

自動翻訳

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



従来のワークスペースでの関連アイテムの設定

エージェントがレコードとその影響をよりよく理解できるように、オープンレコードに関連するアイテムを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

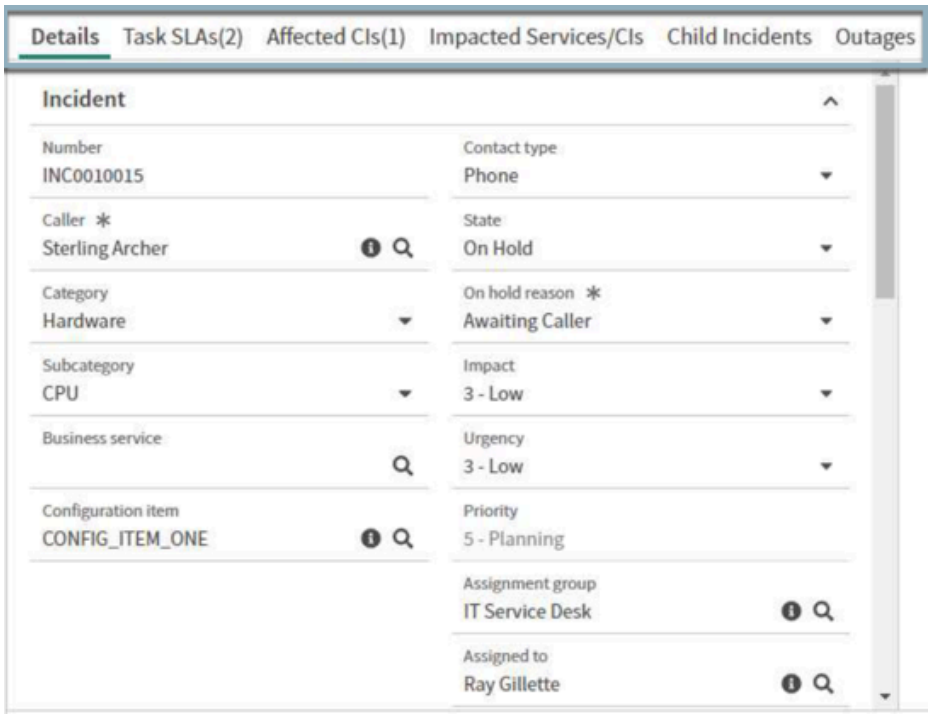
関連アイテムは、フォームペインの上にタブのように表示されます。アイテムには次の 3 つのタイプがあります。

- 詳細：開いているレコードのフィールド。表示するフィールドを指定できます。
- 関連アイテム：開いているレコードに関連するリスト以外のコンポーネント。通常、このタブにはコンポーネントが表示されます。たとえば、フォームペインに表示するレコードフィールドを持つカードを作成できます。
- 関連リスト：開いているレコードに関連するリスト。これらのリストはレコードのテーブルです。

自動翻訳

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

次の例は、インシデントレコードを示しています。[影響を受けるサービス] 関連リストには、このインシデントの影響を受けるサービスのリストが表示されます。[子インシデント] 関連リストには、このインシデントに関連するインシデントが表示されます。



この画像でハイライト表示されているセクションは、「関連アイテム」と呼ばれます。

テーブルごとに関連リストを設定します。たとえば、表示される関連リストをすべてのインシデントレコードで同じにします。表示される関連リストは、すべてのケースレコードで同じですが、インシデントレコードで表示されるものとは異なる可能性があります。

手順

1. 関連リストを作成するテーブルに移動します。
   たとえば、ナビゲーションフィルターに「`Incident`」と入力して、すべてのインシデントレコードの関連リストを設定します。
2. いずれかのレコードをクリックして開きます。
3. メニューアイコン ( ) を右クリックし、 **Configure** (構成) > 関連リスト.
4. [関連リストの構成] フォームで、[関連リスト] セクションに必要なフィールドを [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
5. オプション: [選択済み] 列でフィールドを選択し、右側の垂直矢印を使用してリスト順の中でフィールドを移動します。
6. [保存] をクリックします。
7. オプション: [関連アイテム] のアイテムの順序を変更します。
   デフォルトでは、[詳細] が左側に表示されます。

   a. 移動先 ワークスペースエクスペリエンス > フォーム > ワークスペースビュールール をクリックし、[**New**] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

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

ワークスペースビュールールフォーム

フィールド	説明
名前	[テーブル **(Table)]** にあるすべてのレコードに対する関連リスト内のリスト順序の名前。
テーブル	このリストの順序が関連するテーブル。このテーブルのレコードが開くたびに、このフォームが関連リスト内のリストの順序を定義します。
表示	条件が満たされたときに表示されるビュー。[ワークスペース] を使用します。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	このルールが適用されるワークスペース。
有効	このルールのオン (選択済み) とオフを切り替えます。

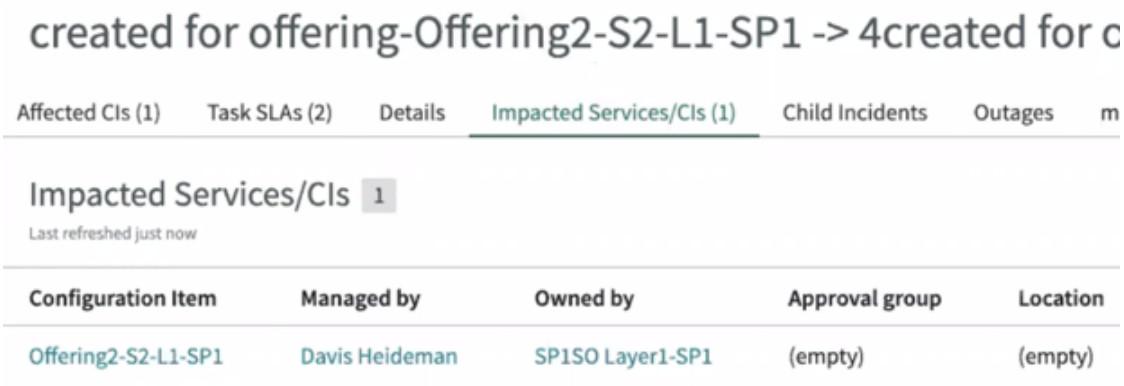
c. [条件] タブで、ユーザーが持つ必要がある [ロール] と、この並べ替えを表示するために満たす必要があるレコードフィールドの条件を指定します。
たとえば、[状態解決済み **(State is resolved)]** といった条件を選択できます。

d. [関連アイテム] のアイテムを並べ替えるには、[フォームタブ] タブで [デフォルトタブの順序] チェックボックスをオフにし、 の横にあるロックアイコン (ロックアイコン) をクリックします。
移動するリストを選択して [関連アイテム] のアイテムを並べ替えることができます。次に、上下の矢印を使用して移動します。

e. レコードビューが開いたときにフォームペインに表示する [関連アイテム] のアイテムを選択しないのであれば、[送信] をクリックします。

(Optional) レコードビューが開いたときにフォームペインに表示するものを選択する場合は、上部のバナーを右クリックし、[保存] をクリックして、次の手順に進みます。

次の例は、[詳細] が左側に表示されなくなったことを示しています。



8. オプション: レコードビューが開いたときにフォームペインに表示する [関連アイテム] のアイテムを指定します。
デフォルトでは、レコードが開いたときは左端のアイテムにフォーカスがあります。ただし、別のアイテムにフォーカスを置くこともできます。

自動翻訳

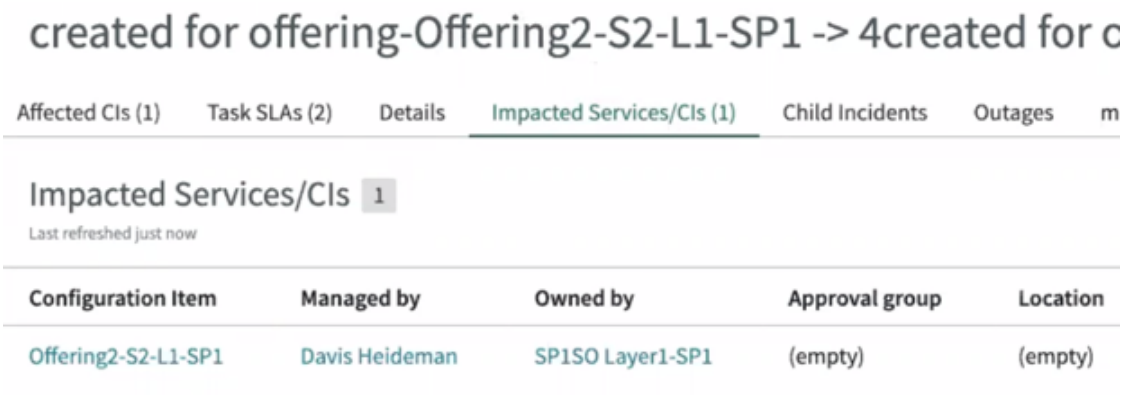
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 ワークスペースエクスペリエンス > フォーム > ワークスペースビュールール をクリックし、編集するワークスペースビュールールをクリックします。

b. [フォーム] タブで、[デフォルトタブへのフォーカス] リストを開き、エージェントがこのルールで指定されたテーブルのレコードを開いたときにフォーカスされるアイテムを選択します。

c. [送信] をクリックします。

(Optional) 次の画像は、レコードが開いたときに [影響を受ける **CI]** ではなく、[影響するサービス/CI] にフォーカスがあることを示しています。



9. オプション: 条件が満たされたときにフォームペインのセクションに自動的にジャンプします。

(Optional) デフォルトでは、[関連アイテム] で [詳細] にフォーカスがある場合、最初のセクションが開きます。ただし、条件を設定して [詳細] が別のセクションで開くようにすることもできます。[詳細] には通常、スクロールが必要な多くのセクションがフォームペインに表示されます。エージェントの一般的な作業パターンがある場合は、条件が満たされたときに関連するセクションに自動的にスクロールすることで、エージェントの時間を節約できます。たとえば、[ステータスが保留中 **(State is On hold)]** という条件が true の場合、[詳細] の 10 番目のセクションに自動的にスクロールします。それがエージェントが解決メモに必要なセクションであるためです。

a. 移動先 ワークスペースエクスペリエンス > フォーム > ワークスペースビュールール をクリックし、編集するワークスペースビュールールをクリックします。

b. [フォームの設定] タブで、[新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

ワークスペースのデフォルトのフォームセクションフォーム

フィールド	説明
名前	[詳細] で指定したセクションが最初のセクションの代わりに自動的に表示される、この構成の名前。
順番	複数のルールがある場合に、このルールが評価される順番。[順番] の値が小さいほど、先に評価されます。
有効	このカスタマイズをオンにする切り替え。
フォームセクション	最初のセクションに代わってフォームペインで開く [詳細] のセクション。

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

d. オプション: [条件]で、[フォームセクション] の指定されたセクションが最初に開くタイミングを限定する条件を追加します。

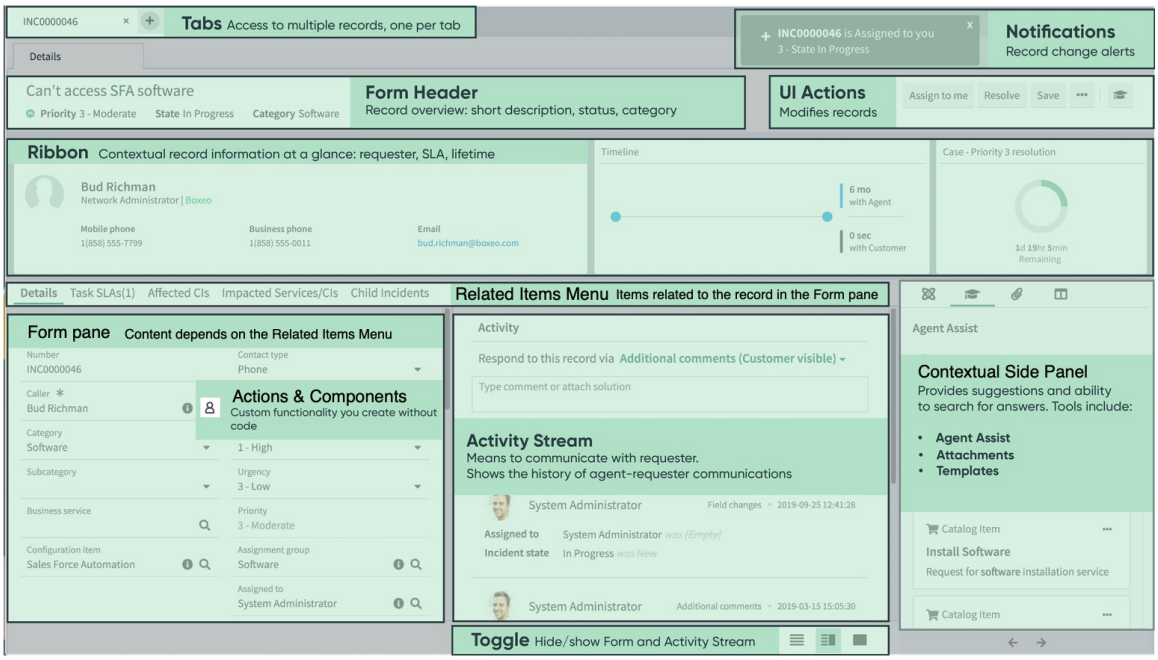
e. [送信] をクリックします。

10. オプション: エージェントが関連リストにレコードを追加できるように、[追加] ボタンを作成します。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



関連リストへのレコードの追加の設定

[**Add**] ボタンを作成して、エージェントが関連リストにレコードを追加できるようにします。

始める前に

必要なロール：workspace_admin

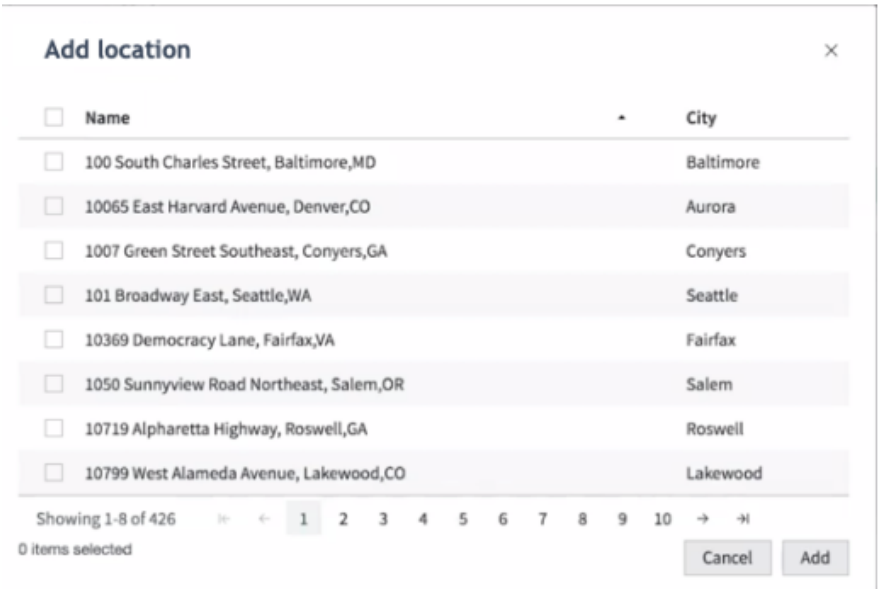
このタスクについて

エージェントがリストにレコードを追加できるようにする [追加] ボタンを作成できます。この機能は、1 対多 (o2m) および多対多 (m2m) のテーブルをサポートします。次の例では、task_location テーブルを使用して、インシデントの [追加] ボタンを作成します。したがって、インシデントを開いたときに、新しい関連リスト [影響を受ける場所] をクリックして、同じ場所で発生したインシデント (タスク) を表示できます。多くのインシデントが 1 つの場所で発生し、1 つのインシデントが多数の場所に関係する場合があります。

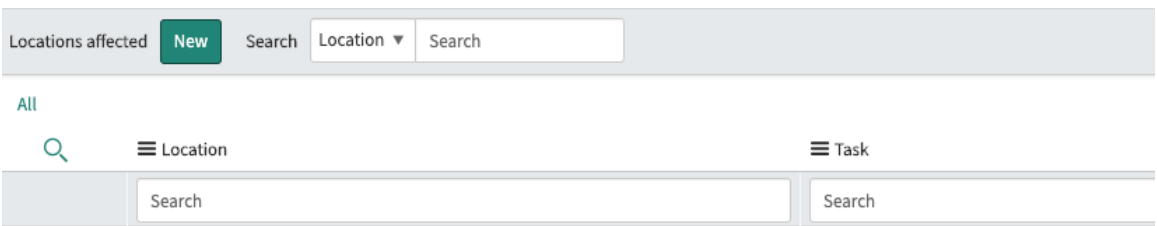
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一般的な手順では、多対多テーブルtask_locationに関連付けられた関連リストの 影響を受ける場所を追加し、この例では場所をインシデントに追加する [追加] ボタンを作成するワークスペースアクションを作成します。

エージェントが [追加] をクリックすると、モーダルが開き、インシデントを追加できるエージェントの場所が表示されます。



次の例を理解するために、フィルターナビゲーターに「task_location.list」と入力してtask_locationテーブルを表示します。



このテーブルは、場所 (cmn_location) テーブルとタスク (タスク) テーブル間の関連付けを示しています。この例では、ありません。

手順

1. 新しい関連リスト [**Affected Locations**] を追加します。このリストにはインシデントレコードが表示されます。

   a. インシデントを開くには、次の場所に移動します。 インシデント > オープン をクリックし、インシデントをクリックします。

   b. プロファイルアイコン (⋮) をクリックし、[ページを構成] を選択して、[フォームレイアウト] を選択して、ワークスペースビューが表示されていることを確認します。

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

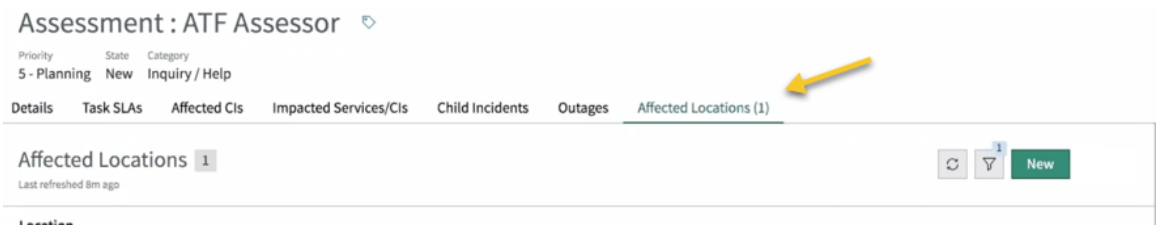
自動翻訳

c. インシデントテーブルの関連リストを設定するには、プロファイルアイコン (⋮) をクリックし、[ページを構成] を選択し、[関連リスト] を選択します。

d. [インシデントの構成関連リスト] フォームの [ビュー名] で [ワークスペース] を選択します。

e. [影響を受ける場所] を選択し、矢印を使用して [選択済み] 列に移動します。
task_location値は **[Affected Locations]** と呼ばれます。

f. [保存] をクリックします。
すべてのインシデントレコードの関連リストとして [**Affected Locations** (影響を受ける場所)] を追加しました。



2. ワークスペースアクションを使用して、エージェントがインシデントに場所を追加できるようにする [追加] ボタンを作成します。

a. 移動先 ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > 関連リストアクション をクリックし、[**New**] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	[関連リスト] 領域のボタンに表示されるラベル。これ を追加します。前の画像では、[新規] ボタンの横に [追加] ボタンが表示されています。
アクション名	関連リストアクションのリストに表示されるこのレコードの名前。ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > 関連リストアクション.
Implemented as (実装方法)	ボタンを作成するため 、**[UI** コンポーネント] を選択します。
Specify UI component (UI コンポーネントを指定)	**[sn-multi-record-associator**] を選択します。
ボタンタイプ	[プライマリ] を選択します。プライマリボタンは緑色です。セカンダリボタンはグレーです。
レコードの選択が必要	レコードの選択を必須にするチェックボックス。
ツールヒント	エージェントが UI コンポーネントの上にマウスを置くと表示されるテキスト。
説明	このワークスペースアクションの詳細な説明。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	この UI コンポーネントが表示されるワークスペース。
テーブル	この関連リストアクションが表示されるテーブル。 ▪ O2M 関係の場合は、テーブルが O2M 関連リストテーブルであることを確認します。たとえば、incident などです。 ▪ m2m 関係の場合は、テーブルが自分の m2m テーブルであることを確認してください。たとえば、task_location などです。 この例では、[task_location] を選択します。
ビュー	ワークスペースを選択します。
アクティブ	この UI コンポーネントのオン (選択済み) とオフを切り替えます。
順序	この UI コンポーネントが UI コンポーネントの水平リストに表示される順序。値が小さいほど、その場所から離れます。

c. [関連リンク] で [詳細ビュー] をクリックし、コンポーネントが機能するために必要なプロパティを指定します。

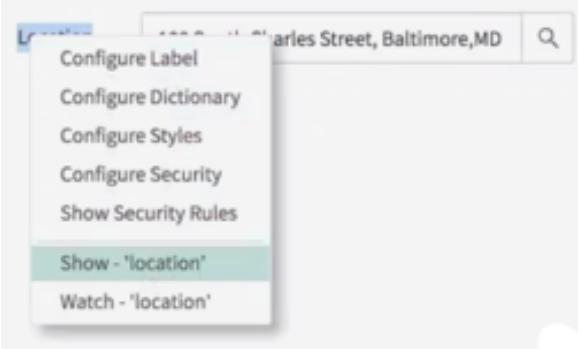
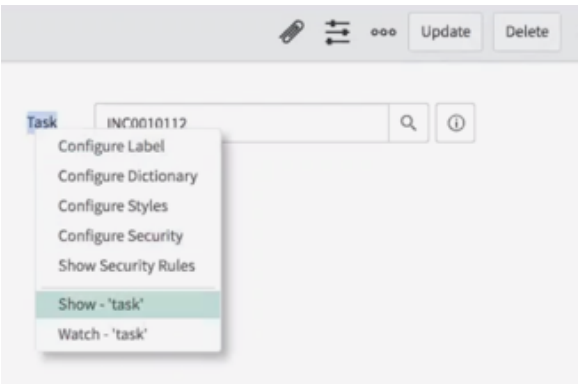
d. [コンポーネント属性] タブで、フィールドに入力します。

コンポーネント属性フォーム

フィールド	説明
ラベル	[追加] ボタンをクリックしたときにモーダルの上部に表示される名前。
extensionPoint	この例では、空白のままにします。このフィールドは、モーダル内のリストをフィルタリングします。エージェントが [追加] をクリックすると、cmn_locationテーブルとタスクテーブルの間に考えられるすべての関連付けが表示されます。このフィールドは、これらの関連付けの一部を防ぎます。拡張ポイントの作成方法については、「 拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する 」を参照してください。
userGivenTable	モーダルに表示されるテーブル。この例では、エージェントが追加できる場所を開くため、[cmn_location] を選択します。 ▪ m2m リレーションシップの task_location を選択します。 ▪ O2M リレーションシップの場合は、O2M の多部分に関連付けられたテーブルを選択します。たとえば、 インシデントです。
hideSelectAll	[すべて選択] を非表示にできるフィールド。[すべて選択] を非表示にするには、[True] を選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
参照フィールド名	**userGivenTable** からモーダルに表示されるフィールド。この例では、 場所 (小文字) を入力します。フィールド名を検索するには、多対多テーブルフォームの [場所] フィールドのタイトルを右クリックします。  このフィールドは、O2M 関係には使用されません。
タイプ	レコードの関係性タイプ。レコードの **O2M** または **M2M** の関係を選択します。 ▪ **O2M** を使用すると、1 つのテーブル内の親レコードが複数の子レコードを参照できるようになります。 ▪ 多対多手段では 、別のテーブルの複数のレコードに関連付けられたテーブル内の複数のレコードを使用できます。
parentFieldName	参照元のフィールドの名前。この例では「 `task`」です。フィールド名を見つけるには、フィールドのタイトルを右クリックします。 
列	モーダルに表示する列のカンマ区切りリスト。たとえば、cmn_locationテーブルで、名前と市区町村が必要になる場合があります。「 `name,city`」と入力します
表示	リストのビュー。値を追加しないでください。デフォルトのビューで問題ありません。

e. [更新] をクリックします。
インシデントレコードが開いたときに [関連リスト] 領域に表示される [追加] ボタンを作成しました。

3. [追加] ボタンが表示され、機能することを確認します。

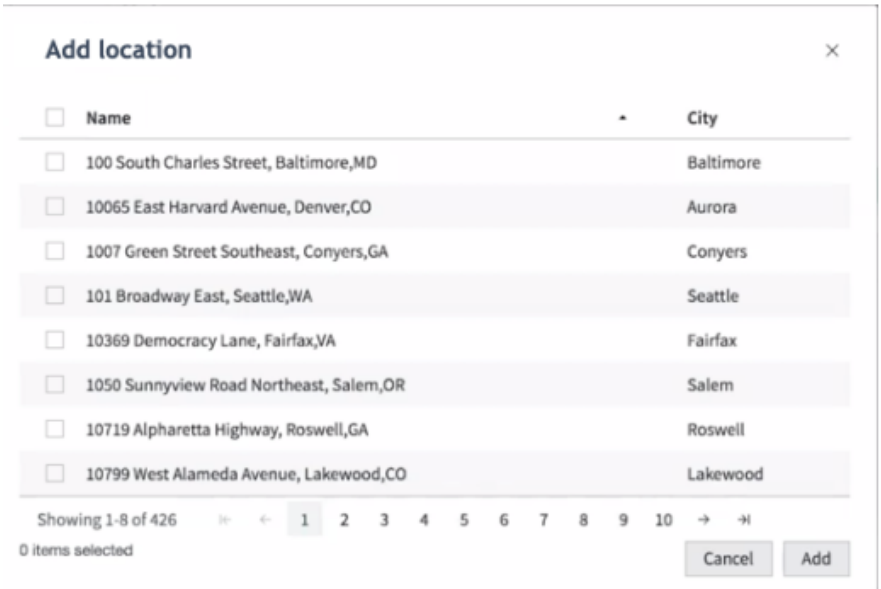
自動翻訳

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

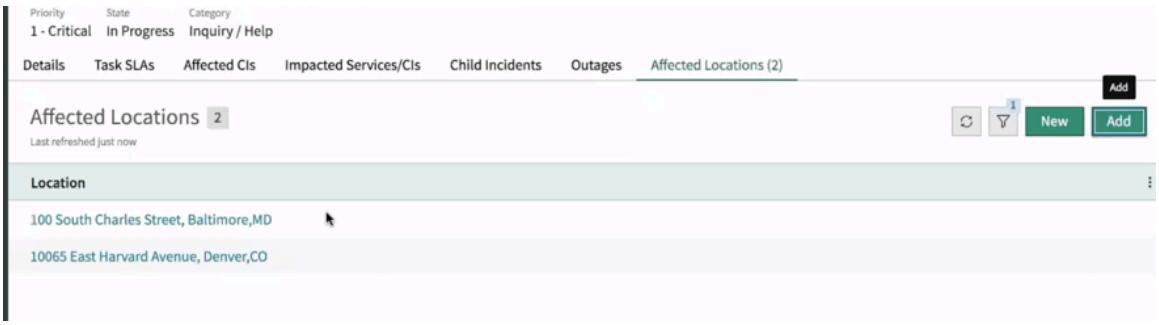
a. インシデントを開くには、次の場所に移動します。 インシデント > オープン インシデントをクリックします

b. [影響を受ける場所] 関連リストをクリックします。
関連リストに **[Add**] ボタンが表示されます。

c. **[Add** (追加)] をクリックします。
モーダルが表示されます。



d. これらの住所をインシデントレコードに追加するには、いくつかのチェックボックスをオンにして、[追加] をクリックします。
選択したアドレスが [影響を受ける場所] に表示されます。



e. フィルターナビゲーターに「`task_location.list`」と入力して、task_locationテーブルを表示します。
新しい場所がテーブルに表示されます。

4. 削除アクションを追加します。

エージェントが関連リストからレコードを削除し、そのレコードを親テーブルから関連付け解除できるようにする削除ボタンを作成できます。この機能は、o2m および m2m テーブルをサポートしています。

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

自動翻訳

a. 移動先 ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > 関連リストアクション をクリックし、[**New**] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	[関連リスト] 領域のボタンに表示されるラベル。アクションラベルに *({{count}})* が含まれていることを確認します。
アクション名	関連リストアクションのリストに表示されるこのレコードの名前。ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > 関連リストアクション.
Implemented as (実装方法)	「サーバー・スクリプト」を選択します。
Specify UI component (UI コンポーネントを指定)	**[sn-multi-record-associator]** を選択します。
ボタンタイプ	[プライマリ] を選択します。プライマリボタンは緑色です。セカンダリボタンはグレーです。
レコードの選択が必要	レコードの選択を必須にするチェックボックス。チェックボックスを切り替えます。
ツールヒント	エージェントが UI コンポーネントの上にマウスを置くと表示されるテキスト。
説明	このワークスペースアクションの詳細な説明。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	この UI コンポーネントが表示されるワークスペース。
テーブル	この関連リストアクションが表示されるテーブル。 ▪ O2M 関係の場合は、テーブルが O2M 関連リストテーブルであることを確認します。たとえば、incident などです。 ▪ m2m 関係の場合は、テーブルが自分の m2m テーブルであることを確認してください。たとえば、task_location などです。 この例では、[task_location] を選択します。
ビュー	ワークスペースを選択します。
アクティブ	この UI コンポーネントのオン (選択済み) とオフを切り替えます。
順序	この UI コンポーネントが UI コンポーネントの水平リストに表示される順序。値が小さいほど、その場所から離れます。

c. メニューアイコン(メニュー)をクリックし 、[保存] をクリックします。

d. [関連リンク] で、**[**詳細ビュー] をクリックします。

e. 「 サーバー・スクリプト 」タブをクリックします。

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

自動翻訳

f. スクリプティングフィールドにサーバースクリプトを入力します。
`current.deleteRecord();` [Server Script] フィールドに入力します。
   - m2m 関係の場合は、「`current.deleteRecord();`」と入力します。
   - o2m 関係の場合は、`current` を入力します。field_name] `= '';current.update();`です。

g. [関連リンク] で [詳細ビュー] をクリックし、[確認設定] タブをクリックします。

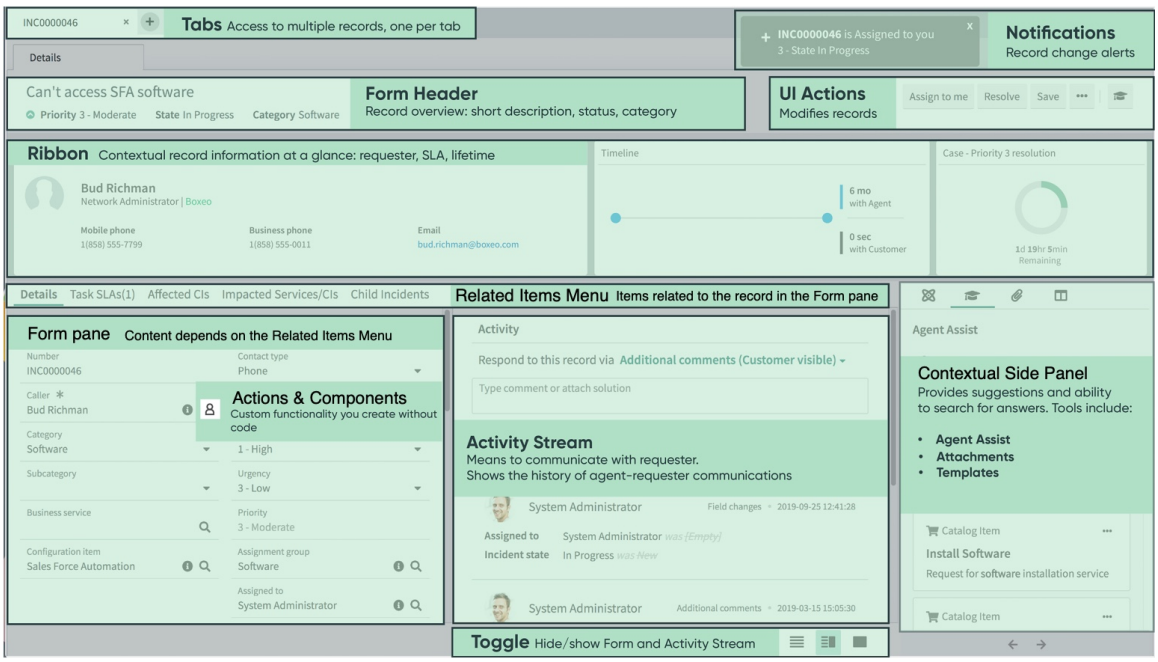
h. 確認が必要を切り替えます。

i. [更新] をクリックします。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



の [詳細] タブと **UI** アクションを非表示にする 従来のワークスペース

[関連アイテム] メニューの [詳細] タブと、そのレベルの詳細を表示する必要がないユーザーに対して UI アクションを非表示にします。

始める前に
必要なロール：admin

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

自動翻訳

このタスクについて
フォームペインから [詳細] タブを削除し、レコードの詳細を確認したり、レコードに対してアクション (レコードを自分にアサインするなど) を実行したりすることに関心がないユーザー向けのすべての UI アクションを削除して、[関連アイテム] メニューを整理します。

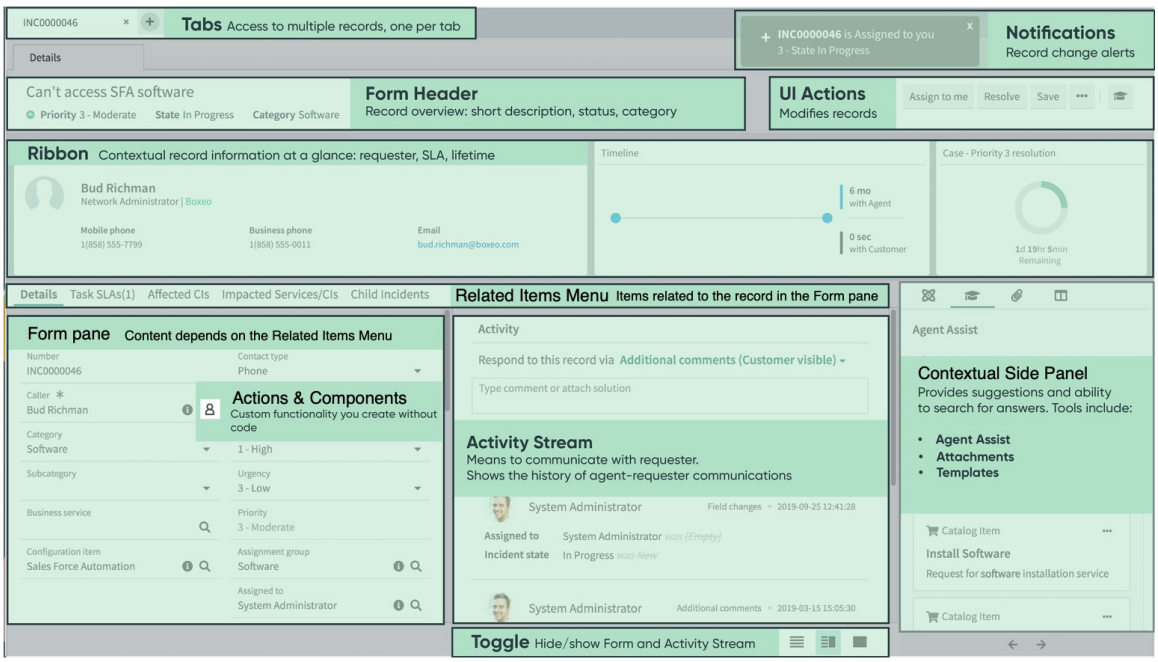
手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > フォーム > ワークスペースビュールール.
2. 変更するルールをクリックします。
3. [フォームの設定] タブで、[詳細と **UI** アクションを非表示] チェックボックスをオンにして、[関連アイテム] メニューの UI アクションと [詳細] タブを非表示にします。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



関連アイテムでの関連アイテムの作成

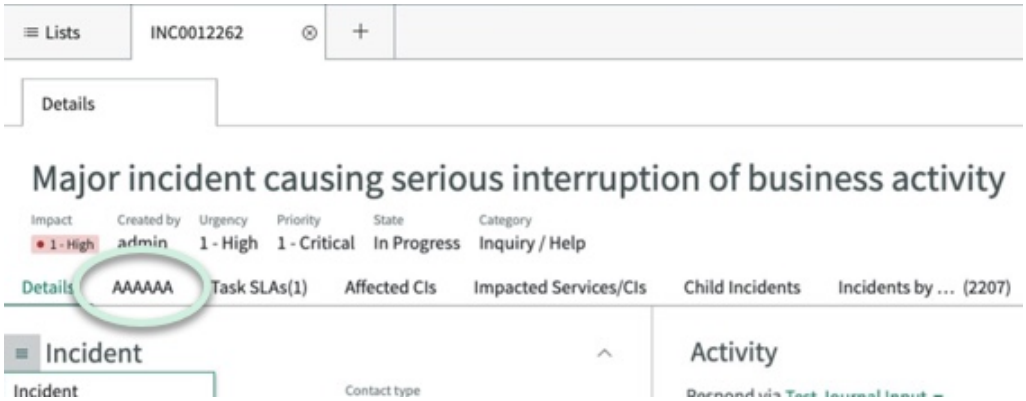
フォームパネルに表示されるカスタム関連アイテムを作成して、エージェントを支援します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

このタスクについて
関連アイテムを追加して、開いているレコードに関連する重要な情報を表示することができます。次の画像の関連項目は AAAAAA です。

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

自動翻訳



手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > 関連アイテム をクリックし、「New」をクリックします
2. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	コンテキストサイドバーに追加するコンポーネントの名前。
アクション名	追加する内容を説明する名前。
Implemented as (実装方法)	◦ UI コンポーネント：レコードへの添付ファイルの追加、コンテキストサイドパネルへのコンポーネントの追加、ユーザーが入力するフォームの表示、レコードの検索などの機能を実行するためのアイコンをフィールド、フォーム、リスト、関連リストに表示します。 ◦ クライアントアクション：電話番号のダイヤル、レコードのオープン、レコードの編集のためのフォームのオープンなど、クライアント側のアクションを実行します。電話番号のコール、通知の削除、通知の表示など、多数のクライアントアクションが事前設定してあります。新しいクライアントアクションを作成することはできません。たとえば、このオプションを電話番号フィールドに使用すると、エージェントがアイコンをクリックして電話をかけられるようになります。エージェントワークスペース に付属するクライアントアクションには、ブラウザーでアクションを実行するハンドラーがあります。 ◦ サーバースクリプト：サーバー上でスクリプトを実行し、誰かにレコードを割り当てたり、レコードを削除したりといったことを行います。アクションにデータベースの変更が含まれる場合は常にこのオプションを使用します。
Specify UI component (UI コンポーネントを指定)	虫眼鏡アイコン (虫) をクリックし、コンテキストサイドパネルに追加するコンポーネントを選択します。
アイコン	エージェントがこのコンポーネントを使用するためにクリックするコンテキストサイドバーの右側で使用するアイコン。
ツールヒント	エージェントがアイコンの上にマウスを置いたときに表示されるテキスト。
説明	このコンポーネントの簡単な説明。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	このコンポーネントが属するワークスペース (Agent Workspace、ITSM、CSM など)。
テーブル	このコンポーネントが関連付けられているテーブル。このテーブルのレコードを開くと、このコンポーネントがコンテキストサイドパネルに表示されます。
ビュー	ビジュアル構成のセット。通常、この値は Workspace です。
アクティブ	このコンポーネントをコンテキストサイドパネルでアクティブにする場合に切り替えます。
順序	コンテキストサイドパネルアイコンのリストでのこのアイコンの配置を制御する整数。数字が小さいほど、リスト内の順序が高くなります。一般的には、これらの数字を 100、200、300、400 などのように数百にし、将来既存のアイコンの間に新しいアイコンを配置できるようにします。

3. 関連リストで、[詳細ビュー] をクリックします。
4. オプション: [条件] タブで、条件ビルダーを使用して、コンポーネントのアイコンがコンテキストサイドパネルに表示されないようにするフィルターを作成します。
5. オプション: [確認設定] タブで、このコンポーネントの使用を確認するようにエージェントに求めるポップアップを表示する場合は、[確認が必要] チェックボックスをオンにします。
6. オプション: [アクションの除外] タブで [新規] をクリックして、コンテキストサイドパネルでこのコンポーネントを継承する子テーブル、または親テーブルからコンポーネントを継承するこのテーブルから子テーブルを除外します。

   (Optional) コンテキストサイドパネルのコンポーネントは、エージェントワークスペースで開いているレコードに従って表示されます。子テーブルは、デフォルトでこれらのコンポーネントを継承します。あなたはそれが起こらないようにすることができます。

   a. フォームのフィールドに入力します。

   [アクションの除外] フォーム

フィールド	説明
アクションのアサイン	虫眼鏡アイコン (虫) をクリックし、
テーブル	このコンポーネントに関連付けられたテーブル。エージェントワークスペースこのテーブルからレコードを開くたびに、このコンポーネントのアイコンがコンテキストサイドパネルに表示されます。
このテーブルを除外	このテーブルが親テーブルからこの コンポーネント を継承しないようにする場合に切り替えます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
すべての子テーブルを除外	テーブル の子 テーブルがコンテキストサイドパネルでこのコンポーネントを継承しないように切り替えます。

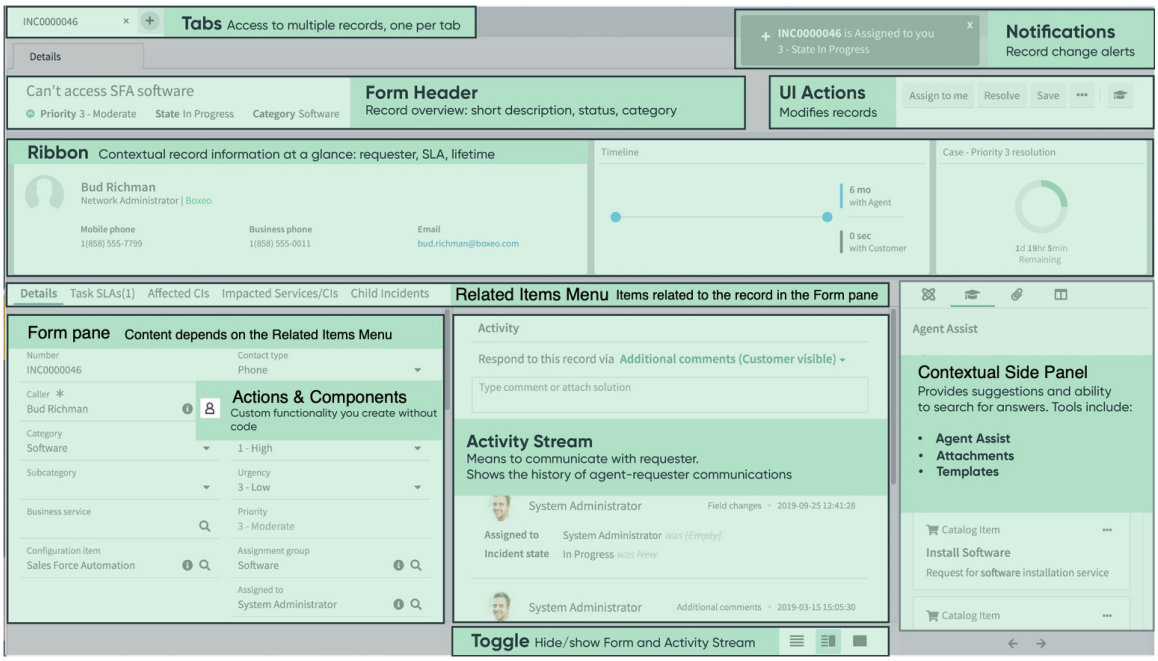
b. [送信] をクリックします。

7. [更新] をクリックします。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



関連リストの作成

関連リストを作成して、オープンレコードに関連する情報をエージェントに自動的に提供します。

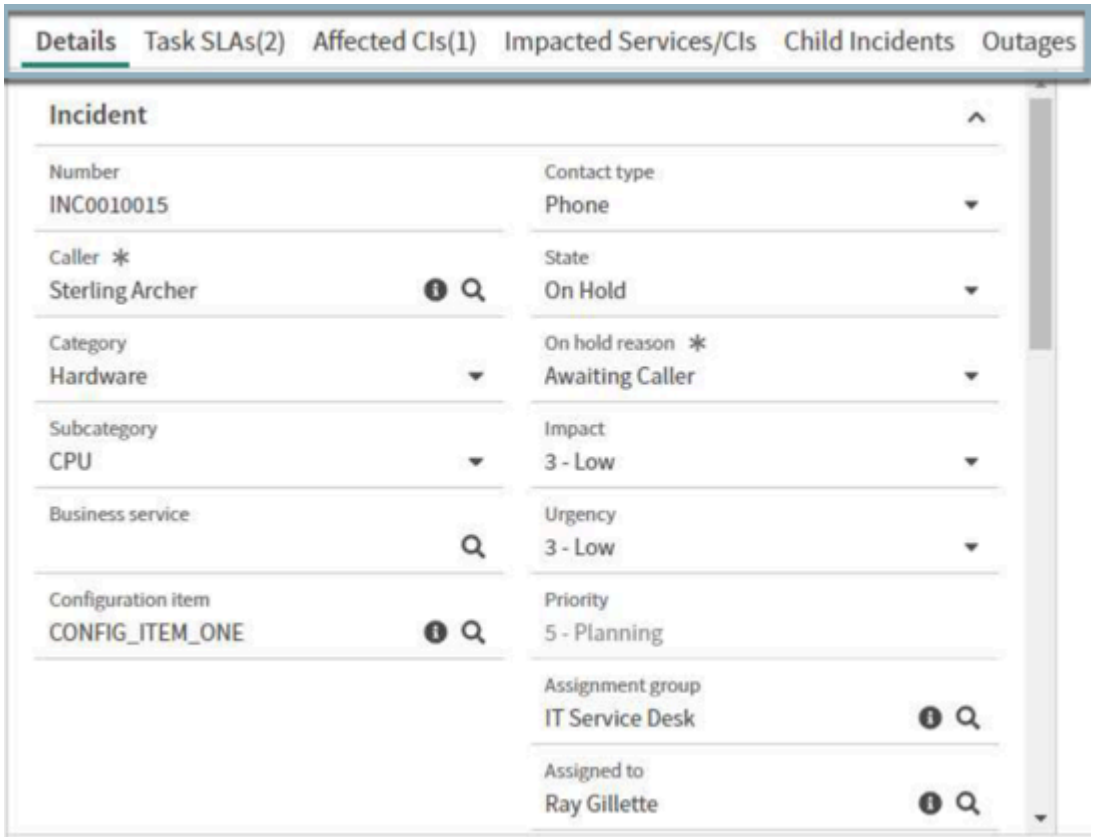
始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

関連リストは、[フォーム] ペインの上にタブとして表示されます。

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



手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > 関連リストアクション をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	関連リストとして追加するコンポーネントの名前。
アクション名	追加する内容を説明する名前。
Implemented as (実装方法)	◦ UI コンポーネント：レコードへの添付ファイルの追加、コンテキストサイドパネルへのコンポーネントの追加、ユーザーが入力するフォームの表示、レコードの検索などの機能を実行するためのアイコンをフィールド、フォーム、リスト、関連リストに表示します。 ◦ クライアントアクション：電話番号のダイヤル、レコードのオープン、レコードの編集のためのフォームのオープンなど、クライアント側のアクションを実行します。電話番号のコール、通知の削除、通知の表示など、多数のクライアントアクションが事前設定してあります。新しいクライアントアクションを作成することはできません。たとえば、このオプションを電話番号フィールドに使用すると、エージェントがアイコンをクリックして電話をかけられるようになります。エージェントワークスペース に付属するクライアントアクションには、ブラウザーでアクションを実行するハンドラーがあります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	◦ サーバースクリプト：サーバー上でスクリプトを実行し、誰かにレコードを割り当てたり、レコードを削除したりといったことを行います。アクションにデータベースの変更が含まれる場合は常にこのオプションを使用します。
Specify UI component (UI コンポーネントを指定)	実装 方法 が **UI** コンポーネントの場合にのみ表示されます。虫眼鏡アイコン (虫) をクリックし、関連リストとして追加するコンポーネントを選択します。
クライアントアクションを指定	[実装方法] が [クライアントアクション] の場合にのみ表示されます。虫眼鏡アイコン (虫) をクリックし、関連リストとして追加するクライアントアクションを選択します。
アイコン	[関連アイテム] セクションで使用するアイコン。エージェントはこのコンポーネントを使用するためにクリックします。
ツールヒント	エージェントがアイコンの上にマウスを置いたときに表示されるテキスト。
Description (説明)	このコンポーネントの簡単な説明。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	このコンポーネントが属するワークスペース (Agent Workspace、ITSM、CSM など)。
テーブル	このコンポーネントが関連付けられているテーブル。このテーブルのレコードを開くと、このコンポーネントが関連リストとして表示されます。
ビュー	ビジュアル構成のセット。通常、この値は Workspace です。
アクティブ	このコンポーネントを関連リストとしてアクティブにする場合に切り替えます。
順序	関連リストのリスト内でのこのアイコンの配置を制御する整数。数字が小さいほど、リスト内の順序が高くなります。一般的には、これらの数字を 100、200、300、400 などのように数百にし、将来既存のアイコンの間に新しいアイコンを配置できるようにします。

3. 関連リストで、[詳細ビュー] をクリックします。
4. オプション: [条件] タブで、条件ビルダーを使用して、コンポーネントのアイコンが関連リストに表示されないようにするフィルターを作成します。
5. オプション: [実装方法] が [サーバースクリプト] の場合は、[サーバースクリプト] タブでサーバースクリプトを追加します。
6. オプション: [確認設定] タブで、このコンポーネントの使用を確認するようにエージェントに求めるポップアップを表示する場合は、[確認が必要] チェックボックスをオンにします。
7. オプション: [アクションの除外] タブで、[新規] をクリックして、このコンポーネントを関連リストとして継承したり、親テーブルからコンポーネントを継承するこのテーブルから子テーブルを除外したりします。

自動翻訳

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

a. フォームのフィールドに入力します。

[アクションの除外] フォーム

Field (フィールド)	Description (説明)
アクションのアサイン	虫眼鏡アイコン (虫) をクリックし、
テーブル	このコンポーネントに関連付けられたテーブル。エージェントワークスペースこのテーブルからレコードを開くたびに、このコンポーネントのアイコンが [関連アイテム] リストに表示されます。
このテーブルを除外	このテーブルが親テーブルからこの コンポーネント を継承しないようにする場合に切り替えます。
すべての子テーブルを除外	テーブルの子テーブルが関連アイテムのリストでこのコンポーネントを継承しないように切り替えます。

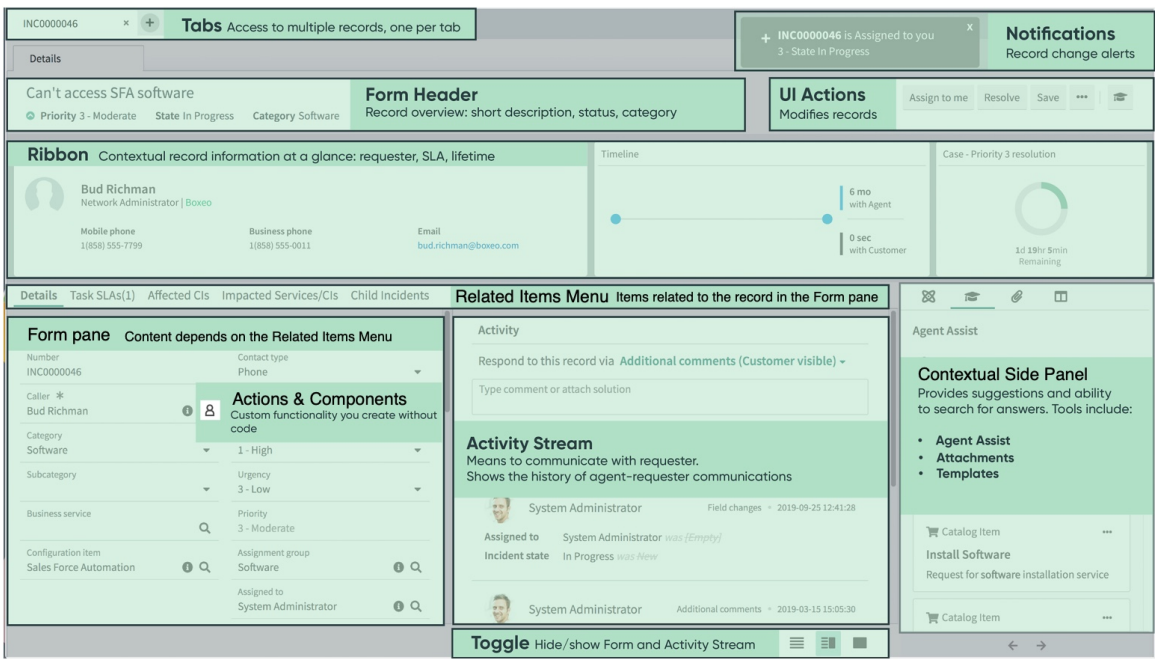
b. [送信] をクリックします。

8. [更新] をクリックします。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



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

従来のワークスペースで通知を設定

重要なレコードが更新されたときに、エージェントまたはエージェントの少数グループに通知を送信します。

始める前に

必要なロール：admin、workspace_admin、または notification_provider_admin

このタスクについて

ワークスペースの通知を構成するときは、次のことを決定します。

- 通知の受信者
- ユーザーが通知を受信するタイミング

各通知に表示される情報は、デフォルト形式に従い、この形式は構成できません。デフォルト形式の詳細については、「Default notification formats (デフォルト通知形式)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > **Notifications**をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。
テーブル	通知を受信するテーブル。
アプリケーション	通知のアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知をアクティブ化するオプション。通知は、デフォルトでは有効です。
トリガー実行者	通知をトリガーするシステムアクション。通知は、レコードが変更された後、またはイベントがトリガーされた後に送信できます。
挿入済み	レコードが挿入された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
更新日時	レコードが更新された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
イベント	通知をトリガーするイベント。たとえば、インシデントがクローズまたは解決された後に通知を送信するには、*incident.inactive* イベントを選択します。デフォルトでは、ユーザーがインシデントを解決またはクローズするたびに、このイベントがシステムのログに記録されます。 注: 通知と同じテーブルを共有するイベントのみを選択できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [イベント] を選択すると表示されます。
条件	ユーザーが通知を受信するテーブルレコードを指定するためのフィルタ。たとえば、優先度の高いインシデントに関する通知を送信するには、[テーブル] フィールドで [インシデント [インシデント]] を選択し、条件を [優先度] [次の値に設定] **[1 - 重要]** に設定します。
ユーザー	通知を受信するユーザー。
フィールド内のユーザー	通知を受信するユーザーを含むレコードフィールド。たとえば、通知をレコードアサイニーに送信するには、[担当者] を選択します。
送信元ユーザーは含まれていますか?	レコードを変更したユーザーまたはイベントをトリガーしたユーザーを含めるためのオプション。

3. [送信して共通コンテンツを追加] をクリックします。
4. 通知のコンテンツタイプとして [ワークスペース] を選択します。

5. フォームでフィールドに入力して、通知コンテンツを定義します。

通知フォーム

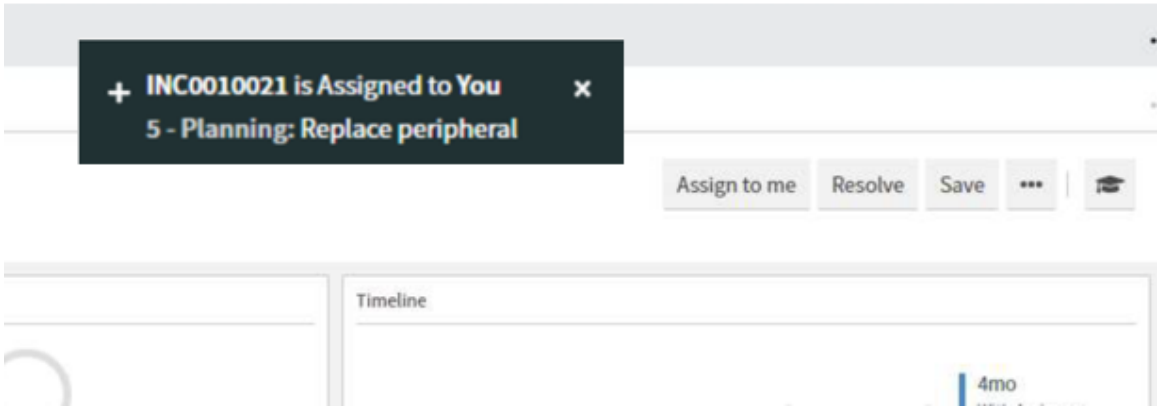
フィールド	説明
名前	通知の名前。
通知	そのコンテンツに関連付けられている通知。このフィールドには、作成した通知が自動的に入力されます。
テーブル	通知を受信するテーブル。このフィールドには、通知で定義したテーブルが自動的に入力されます。
ルーティング	通知が受信者に送信されるルート。このフィールドは、**Agent Workspace** で自動的に入力されます。
アプリケーション	通知コンテンツのアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知コンテンツをアクティブ化するオプション。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
通知がトリガーされると、現在ターゲットレコードを確認していない受信者に送信されます。ユーザーが通知をクリックすると、レコードに直接リンクします。

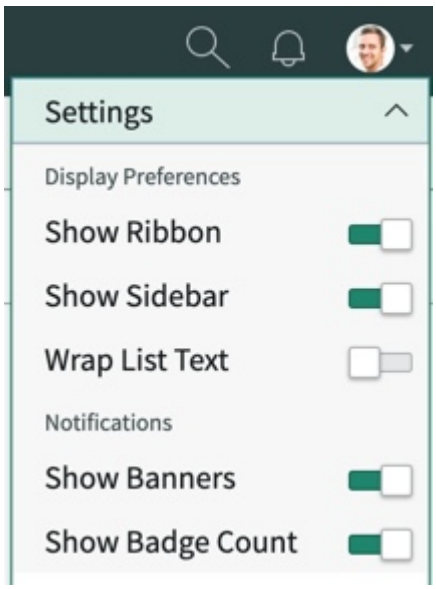
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



通知トレイには、レコードごとに最大 1 つの通知を含めることができます。同じレコードが 1 日に 2 回更新された場合、2 番目の通知が到着すると最初の通知は削除されます。

ユーザーは、ワークスペース設定を使用して通知をカスタマイズできます。これらのオプションは、アクティブな通知を設定した後にのみ表示されます。



ユーザーが想定どおりに通知を受信していない場合は、ワークスペース設定で通知が有効になっていることを確認します。

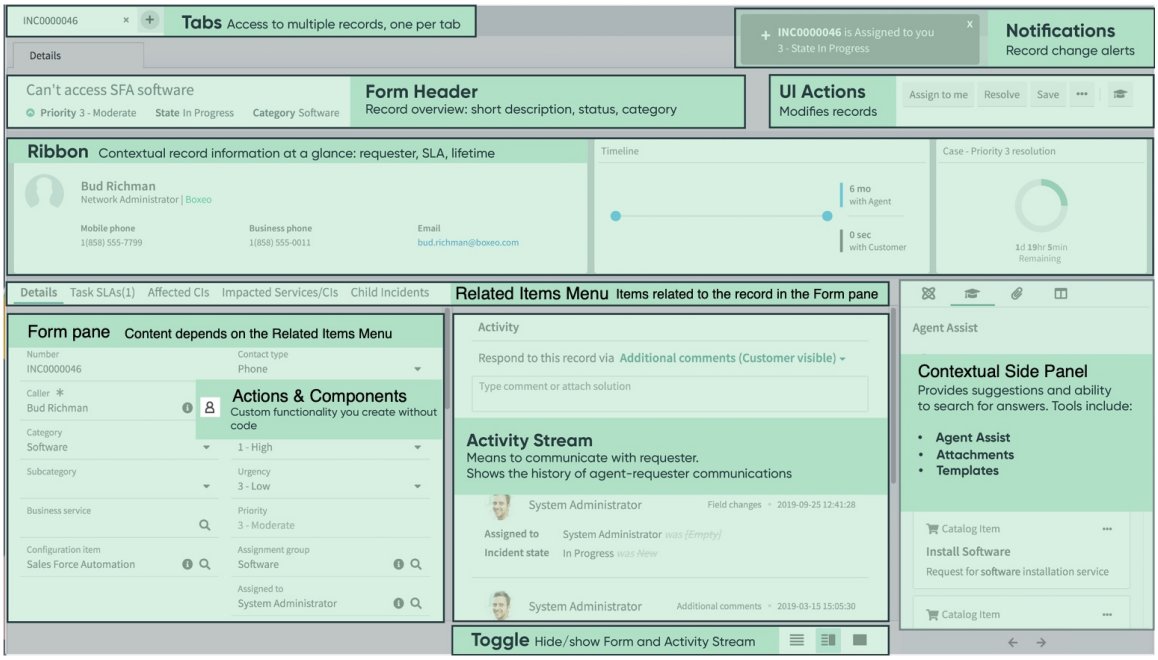
次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

自動翻訳

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



デフォルトの通知形式

従来のワークスペース通知を設定した後、通知に表示される情報は、設定できないデフォルトの形式に従います。通知の受信者にどのような情報が送信されているかを知るために、デフォルトの通知形式について学習します。

ワークスペースには、次の 3 つの異なるユースケースに対応する通知形式があります。

- 誰かがレコードをエージェントにアサインする
- 誰かがレコードのフィールドを更新したとき
- 誰かが複数のフィールドを更新します

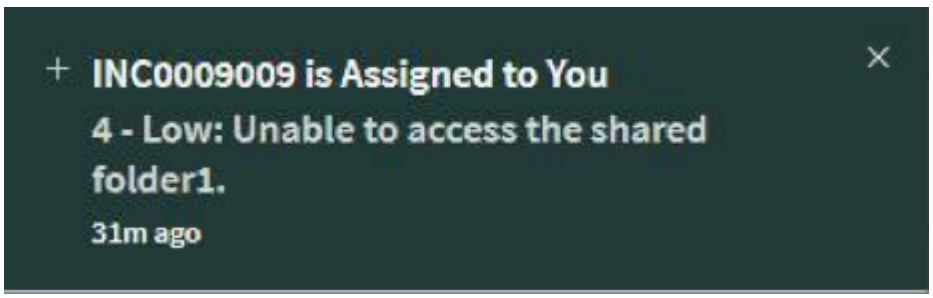
各形式では、ターゲットレコードの表示値が使用されます。表示値は、更新されたレコードを表すためにシステムによって表示されるフィールド値です。たとえば、インシデント [incident] レコードでは、表示値はデフォルトでインシデント番号です。

レコードの新しい表示値を設定するには、「フィールドをテーブルの表示値として選択 する」の手順に従います。

新しくアサインされたレコード

誰かがレコードをエージェントにアサインすると、通知には次の情報が含まれます。

- アサインされたレコードの表示値
- レコードの優先度
- レコードの簡単な説明



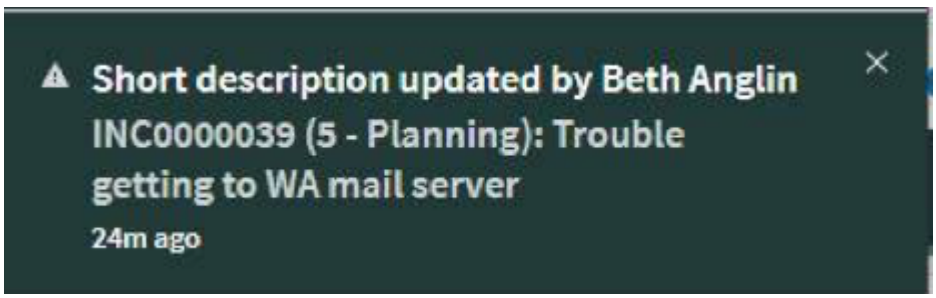
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知には、簡単な説明が最大 2 行表示されます。簡単な説明が通知内に収まらない場合は、簡単な説明が短く切り取られた場所に省略記号 (...) が追加されます。

単一フィールドの更新

誰かがレコードのフィールドを更新すると、通知には次の情報が含まれます。

- フィールドを更新したユーザーの名前
- ユーザーが更新したフィールドの名前
- 更新されたレコードの表示値
- 更新されたレコードの優先度
- 更新されたレコードの簡単な説明



通知には、簡単な説明が最大 2 行表示されます。簡単な説明が通知内に収まらない場合は、簡単な説明が短く切り取られた場所に省略記号 (...) が追加されます。

複数のフィールドの更新

誰かがレコード内の複数のフィールドを更新すると、通知には次の情報が含まれます。

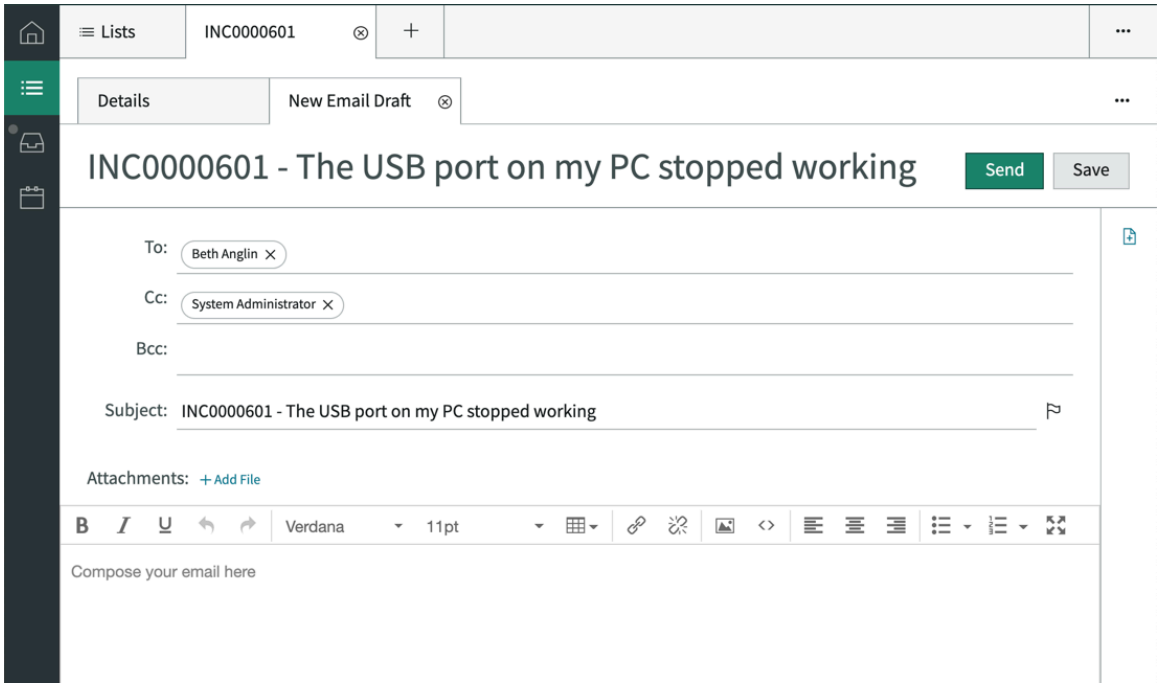
- フィールドを更新したユーザーの名前
- 更新されたレコードの表示値
- 更新されたレコードの優先度
- 更新されたレコードの簡単な説明

通知には、簡単な説明が最大 2 行表示されます。簡単な説明が通知内に収まらない場合は、簡単な説明が短く切り取られた場所に省略記号 (...) が追加されます。

従来のワークスペース メールクライアントの設定

エージェントがレコードビューから問い合わせユーザーに直接メールを送信できるように、メールクライアントを含めるように ワークスペース を設定します。

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



ワークスペースメールクライアントを設定するには、次の手順を実行します。

- email_client_adminロールをアサインして、ワークスペースメールクライアントを設定するユーザーを指定します。
- エージェントにemail_composerロールをアサインして、ワークスペースメールクライアントを使用できるようにします。
- ビジネスマネージャーがエージェントにemail_client_quick_message_authorロールをアサインすることで、エージェント向けのクイックメッセージを作成できるようにします。
- テーブル 従来のワークスペース メールクライアントの有効化

  テーブルのメールクライアントを有効化することで、ユーザーがテーブルレコードからメールを直接送信できるようにします。

- 従来のワークスペース メールクライアントの受信者修飾子の定義

  メールクライアントに表示される受信者のオートコンプリートリストを制御する構成を作成します。

- 従来のワークスペースメールクライアントの送信元アドレスの定義

  メールクライアントから送信されたメッセージの送信元アドレスに表示される、許容されるメールアドレスを設定します。

- 従来のワークスペースメールクライアントの構成を作成する

  選択した ServiceNow テーブルに基づいてメールクライアントの表示と動作を制御する構成を定義します。

- 従来のワークスペースメールクライアントテンプレートの作成

  メールクライアントを使用する各テーブルに対して異なるテンプレートを作成できます。

- 従来のワークスペースメールクライアントのクイックメッセージの定義

  ユーザーが一貫して効率的にメールを作成できるように、事前定義のコンテンツを作成してメールクライアントに追加します。

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

関連情報

でのメール経由のコミュニケーション ワークスペース

メールクライアント

メールクライアントの構成

テーブル 従来のワークスペース メールクライアントの有効化

テーブルのメールクライアントを有効化することで、ユーザーがテーブルレコードからメールを直接送信できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メールクライアントは、インシデント [incident] テーブルではデフォルトで有効になっています。テーブルに *email_client* ディクショナリー属性を追加することで、別のテーブルでメールクライアントを有効にできます。

> **注:** この機能は、現在のテーブルを拡張するテーブルには継承されません。たとえば、メールクライアントをタスクテーブルで有効化しても、インシデントテーブルや問題テーブルでは有効化されません。

手順

1. メールクライアントを有効化するテーブルでレコードを開きます。
   たとえば、問題 [problem] テーブルのメールクライアントを有効にするには、 問題 > オープンをクリックし、問題レコードを開きます。
2. フォームで、メニューアイコン (メニュー) をクリックし、 **Configure** (構成) > ディクショナリ.
3. [辞書エントリー] リストで、最初のレコードを開きます。
   最初のレコードのレコードタイプは [コレクション] で [列名] のエントリーはありません。
4. フォームの [関連リンク] セクションで、[詳細ビュー] をクリックします。
5. [属性] フィールドに、`email_client=true` と入力します。
   フィールドに他の値がある場合は、属性をカンマで区切ります。
6. [更新] をクリックします。

従来のワークスペース メールクライアントの受信者修飾子の定義

メールクライアントに表示される受信者のオートコンプリートリストを制御する構成を作成します。

始める前に
必要なロール:email_client_admin または admin

このタスクについて
追加のフィールドを (選択した ServiceNow テーブルから) オートコンプリートリストに表示する受信者修飾子を指定できます。これらのフィールドは、同じ姓と名を持つメール受信者を区別します。

メールクライアント受信者修飾子フォームの次のタブを使用して、受信者の構成を定義します。

- 構成を表示：メール受信者オートコンプリートの動作を設定し、オプションで、同名の受信者を区別するための追加のフィールドを選択します。追加のフィールドによって、ユーザーはメールの適切な受信者を確実に選択できます。
- クエリの構成：選択したテーブルにクエリを実行し、返された受信者の結果をフィルタリングする条件またはスクリプトを指定します。

メールクライアントの構成で使用できる、別の受信者の構成を定義できます。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 メールクライアント > メールクライアントの受信者修飾子 をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. 受信者修飾子フォームの上部にあるフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	このメールクライアント受信者の構成の一意の名前。
アプリケーション	スコープ対象アプリケーションのタイプ。
テーブル	受信者に対するクエリーを行う ServiceNow テーブル。
説明	この受信者の構成の簡単な説明。

3. メールクライアントでのオートコンプリートの表示を制御するには、[構成を表示] タブのフィールドに入力します。

フィールド	説明
メールアドレス	受信者のメールアドレスを含む、テーブルのフィールド。
表示名	表示される受信者名に使用される、テーブル上のフィールド。
順番	定義されている他の受信者修飾子と比較して返される結果の順序。
追加表示フィールド	オートコンプリートリストに表示する追加フィールドをテーブルから選択するためのコンテンツのリスト。同じ名前の受信者を区別します。
追加フィールドを検索 (Search Additional Fields)	検索する追加のフィールドを有効にするチェックボックス。[追加表示フィールド] をクエリー (検索) して、オートコンプリートリストで返される受信者を拡大します。

4. [クエリーの構成] タブでフィールドに入力します。

フィールド	説明
プリフィックス検索	プリフィックスを使用して目的の受信者を検索するオプション。 **注:** [プリフィックス検索] オプションを選択すると、受信者の名前をフィルタリングするオプションを含む [姓フィールド **(Last Name Field)**] ドロップダウンメニューが表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
タイプ	オートコンプリートリストで返される受信者をフィルタリングするメソッドを選択します。 ◦ 条件 ◦ スクリプト
条件	[タイプ] に条件を選択した場合は、条件ビルダーを使用して、適切な受信者を返すために満たす必要のある条件を指定します。

スクリプト	[タイプ] にスクリプトを選択した場合は、適切な受信者を返すために以下の変数を使用するスクリプトを入力します。
	◦ *recipientQuery*：クエリーされるテーブルの GlideRecord。
	◦ *targetRecord*：メールクライアントが開かれたターゲットレコードの GlideRecord。
	たとえば、この recipientQuery は、顧客連絡先テーブルを表す GlideRecord です。targetRecord 変数は、メールクライアントを開く元となったカスタマーサービスケースです。このクエリーは、メールクライアントのオートコンプリート結果をカスタマーサービスケースと同じアカウントに属している連絡先に制限します。
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

5. [送信] をクリックします。
   受信者修飾子の構成は、受信者修飾子 [sys_recipient_qualifier] テーブルに追加され、メールクライアントの構成で利用することができます。

従来のワークスペースメールクライアントの送信元アドレスの定義

メールクライアントから送信されたメッセージの送信元アドレスに表示される、許容されるメールアドレスを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

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

手順

1. 移動先 メールクライアント > メールクライアントの送信元アドレス をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. [表示名] で、メールクライアントメッセージの送信元フィールドに表示される名前を入力します。
3. メールクライアントの送信元アドレスとして有効なメールアドレスを入力します。
4. [送信] をクリックします。
   送信元アドレスは、メールクライアントの送信元アドレス [sys_email_client_from_address] テーブルに追加されます。

従来のワークスペースメールクライアントの構成を作成する

選択した ServiceNow テーブルに基づいてメールクライアントの表示と動作を制御する構成を定義します。

始める前に

必要なロール:email_client_admin または admin

このタスクについて

構成によって、表示される受信者のオートコンプリート結果、入力可能なメールアドレス、クライアントでのメッセージの送信時に使用される許容された送信元アドレスが決定します。

ServiceNow テーブルごとに 1 つのメールクライアントの構成を作成することができます。

手順

1. 移動先 メールクライアント > メールクライアントの構成 をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	このメールクライアントの構成の一意の名前。
アプリケーション	スコープ対象のアプリケーションのタイプ。
アクティブ	構成がアクティブであることを示すオプション。構成ではデフォルトで有効です。
テーブル	このクライアント構成を適用する ServiceNow テーブル。リストからテーブルを選択します。

3. [受信者の構成] セクションで、このクライアント構成に使用する [受信者修飾子] を選択します。

   a. ロックアイコン ( ) をクリックします。
   デフォルトでは、2 つのタイプの受信者が利用可能です。メールアカウントを持つアクティブユーザーと、メールアカウントを持つアクティブグループです。

   b. 検索アイコン ( ) をクリックして、利用可能な受信者の構成リストから受信者の構成を 1 つ選択します。

   c. ロックアイコン ( ) をクリックしてロックします。

4. [構成を表示] セクションで以下を実行します。

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

自動翻訳

a. [送信元の表示] オプションをオンにして、メールクライアントで送信元メールアドレスを表示するか、またはこのチェックボックスをオフにして、メールクライアントで送信元メールアドレスを非表示にします。

b. [返信先の表示] オプションをオンにして、メールクライアントで返信先メールアドレスを表示するか、またはこのチェックボックスをオフにして、メールクライアントで返信先メールアドレスを非表示にします。

5. [添付ファイルの処理] セクションの [添付ファイル送信アクション] フィールドに、次の 3 つの選択肢から 1 つ選択します。

オプション	説明
メールレコードに添付	メールを送信する際に、メールクライアントの添付ファイルをメール [sys_email] レコードに保存します。
ターゲットレコードに添付	メールを送信する際に、メールクライアント添付ファイルをターゲットレコードに添付します。このオプションがデフォルト値です。
ターゲットレコードに条件付きで添付 (Conditionally Attach to Target Record)	メールを送信する際に、ターゲットレコードに添付するメールクライアント添付ファイルを定義する条件を設定します。条件を満たさない添付ファイルは、メールを送信してもメールレコードに残ります。

6. [フィルター構成] セクションで、メールクライアントに適用する [メールアドレスのフィルター] を選択します。

a. ロックアイコン ( ) をロック解除します。

b. 検索アイコン ( ) をクリックして、1 つ以上のメールアドレスのフィルターを選択します。

c. ロックアイコン ( ) をクリックして [メールアドレスのフィルター] をロックします。

選択した各フィルターが指定されたメールアドレスを評価し、そのアドレスが送信メールに適用するために有効かどうかを判別します。

7. [送信] をクリックします。
構成がメールクライアントの構成 [sys_email_client_configuration] テーブルに追加されます。

従来のワークスペースメールクライアントテンプレートの作成

メールクライアントを使用する各テーブルに対して異なるテンプレートを作成できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

メールクライアントでは、独自のメール テンプレート を使用して、フィールドのデフォルト値を定義します。クライアントテンプレートをビルドするには、メールクライアントテンプレートフォームの次のセクションを使用します。

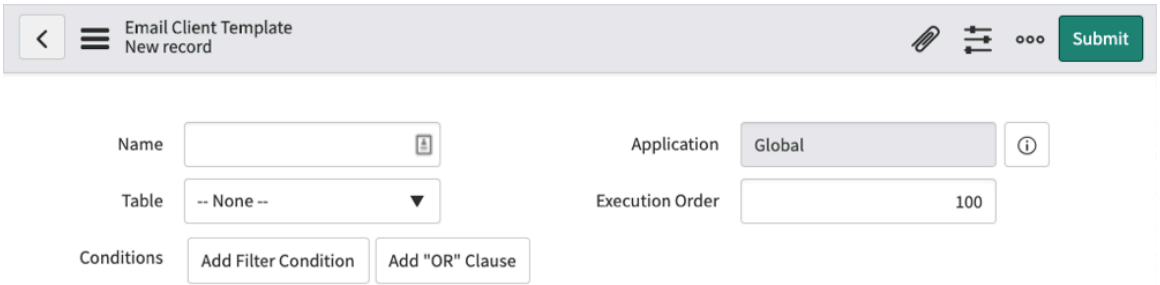
- コンテンツ：メッセージ本文。
- 受信者：メールメッセージを受信するユーザーのメールアドレス。メッセージの宛先、Cc、Bcc の各フィールドに表示されるメールアドレス。
- 送信者の構成：メッセージのメール送信者 (送信元メールアドレス) を生成するために使用するメソッド。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 メールクライアント > メールクライアントテンプレート.
2. [新規] をクリックします。
3. メールクライアントテンプレートフォームの上部のフィールドに入力します。

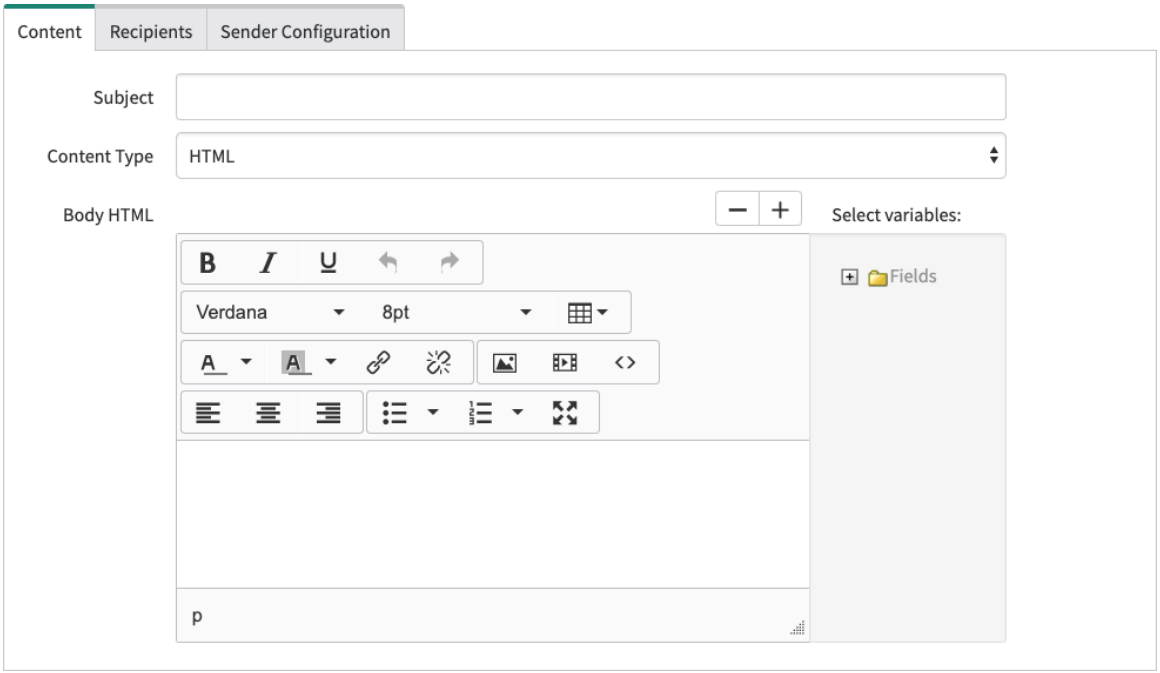


フィールド	説明
名前	一意のテンプレート名。
テーブル	テンプレートが適用されるテーブル。同じテーブルのメールクライアントを有効にします。
条件	このクライアントテンプレートを使用するタイミングを決定する条件。条件ビルダーを使用して、このテンプレートをメールクライアントに適用する前に、適合している必要があるターゲットレコードを特定します。
アプリケーション	スコープ対象アプリケーションのタイプ。
実行順序	テンプレート条件を評価する順番を示す番号。

4. [コンテンツ] タブのフィールドに入力します。

自動翻訳

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



フィールド	説明
件名	メールを説明する内容を入力します。 **注:** メールクライアントの [件名] フィールドでは、メール [sys_email] テーブルの [件名] フィールドのデフォルト設定よりも多くの文字数を許容しています。クライアントからの件名テキストが切り捨てられている場合は、メール テーブルの [件名] フィールドの [最大長] 値を大きくします。
コンテンツタイプ	メッセージ本文のコンテンツの形式を選択します。 HTML またはプレーンテキストです。
本文 HTML	[コンテンツ タイプ] に HTML を選択した場合、HTML エディターのツールバーを使用してメッセージ本文の内容を入力し、HTML をフォーマットします。 フィールド値を参照するには、変数リストから変数を選択するか、構文 `${table_name.variable_name}` を使用して変数参照を手動で入力します。メールクライアントを起動するユーザーを参照するには、変数 `${current_user}` を入力します。 **注:** メールクライアントテンプレートの ${description} や ${comments} などの複数行のフィールドには改行は表示されません。 [本文 **HTML**] フィールドで `${mail_script:script name}` を使用することで、メールスクリプトを呼び出せます。
本文	[コンテンツ タイプ] にプレーン テキストを選択した場合は、メッセージ本文に表示するテキストまたはメール スクリプトを入力します。

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

フィールド	説明
	次の構文を使用することで、メールスクリプトを [本文テキスト] フィールドに挿入できます。 `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. [受信者] タブのフィールドに入力します。

フィールド	説明
宛先	ユーザーのメールアドレスまたは特定のメールアドレスを含むフィールド名のコンマ区切りリストを入力します。スクリプトを使用してメールアドレスを参照するには、スクリプトインクルードを作成してから、[宛先 **(To)]** フィールドでスクリプトインクルードを呼び出します。スクリプトは `javascript:` プリフィックスで始まる必要があります。スクリプトは、メールアドレスをカンマ区切りの文字列で返す必要があります。
Cc	ユーザーのメールアドレスまたは特定のメールアドレスを含むフィールド名のコンマ区切りリストを入力します。スクリプトを使用してメールアドレスを参照するには、スクリプトインクルードを作成してから、**[Cc]** フィールドでスクリプトインクルードを呼び出します。スクリプトは `javascript:` プリフィックスで始まる必要があります。スクリプトは、メールアドレスをカンマ区切りの文字列で返す必要があります。 このフィールドに [宛先 **(To)]** フィールドと同じアドレスを指定することはできません。
Bcc	ユーザーのメールアドレスまたは特定のメールアドレスを含むフィールド名のコンマ区切りリストを入力します。スクリプトを使用してメールアドレスを参照するには、スクリプトインクルードを作成してから、**[Bcc]** フィールドでスクリプトインクルードを呼び出します。スクリプトは `javascript:` プリフィックスで始まる必要があります。スクリプトは、メールアドレスをカンマ区切りの文字列で返す必要があります。 このフィールドに **[To]** または **[Cc]** フィールドと同じアドレスを指定することはできません。

6. [送信者の構成] タブで [送信元生成タイプ] を選択して、メールクライアントメッセージの送信者 (送信元アドレス) を生成する方法を決定します。
このフィールドは、SMTP メールアカウントで定義されている送信元アドレスとは異なる送信元アドレスが必要な場合のみ使用します。

自動翻訳

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

- なし：メールクライアントメッセージで送信元アドレスは生成されません。
- SMTP メールアカウント：送信者として、インスタンスの SMTP メールアカウントの送信元アドレスを使用します。
- リストから選択：メールクライアント送信元アドレス [sys_email_client_from_address] テーブルで定義されている許容される送信元アドレスのリストから選択します。
- スクリプト：[メールクライアントの送信元アドレス] (sys_email_client_from_address) テーブルで GlideRecord クエリを実行します。

  たとえば、次のスクリプトは、インシデントの発信者の場所に基づいて差出人アドレスを設定します。

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
    // targetRecord is incident for this template
    var location = targetRecord.caller_id.country;

    if (location == 'us')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.us@example.com');
    else if (location == 'japan')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.jp@example.com');
    else if (location == 'uk')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

- テキスト：クライアントで使用されるメール送信元アドレスを入力します。

注:

送信元アドレスを表示するようにメールクライアントを構成しない限り、送信元メールアドレスはメールクライアントに表示されません。メールクライアントの動作の管理に関する詳細については「メールクライアントの構成」をご参照ください。

送信元アドレスのドメインが SMTP メールアカウントサーバーのドメインでない場合、送信元ドメインのオーナーは、ドメインの SPF レコードを構成する必要があります。所有者は、そのドメインからとしてメールを送信するインスタンスを許可するドメインの設定を変更します。SPF レコードの使用方法の詳細については、「 ServiceNow KB0535456 」を参照してください。

7. [送信] をクリックします。
   テンプレートがメールクライアントテンプレート [sys_email_client_template] テーブルに追加されます。

従来のワークスペースメールクライアントのクイックメッセージの定義

ユーザーが一貫して効率的にメールを作成できるように、事前定義のコンテンツを作成してメールクライアントに追加します。

始める前に

必要なロール：email_client_quick_message_author または admin

このタスクについて

エージェントは、ワークスペースで下書きを作成するメールにクイックメッセージを挿入できます。デフォルトでは、クイックメッセージコンテンツはカーソルの場所に挿入されます。

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

自動翻訳

メールドラフトの既存のすべてのコンテンツをクイックメッセージコンテンツに置き換えるには、*glide.email_client.quick_message.insert* プロパティを **false** に設定します。

手順

1. 移動先 メールクライアント > クイックメッセージ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

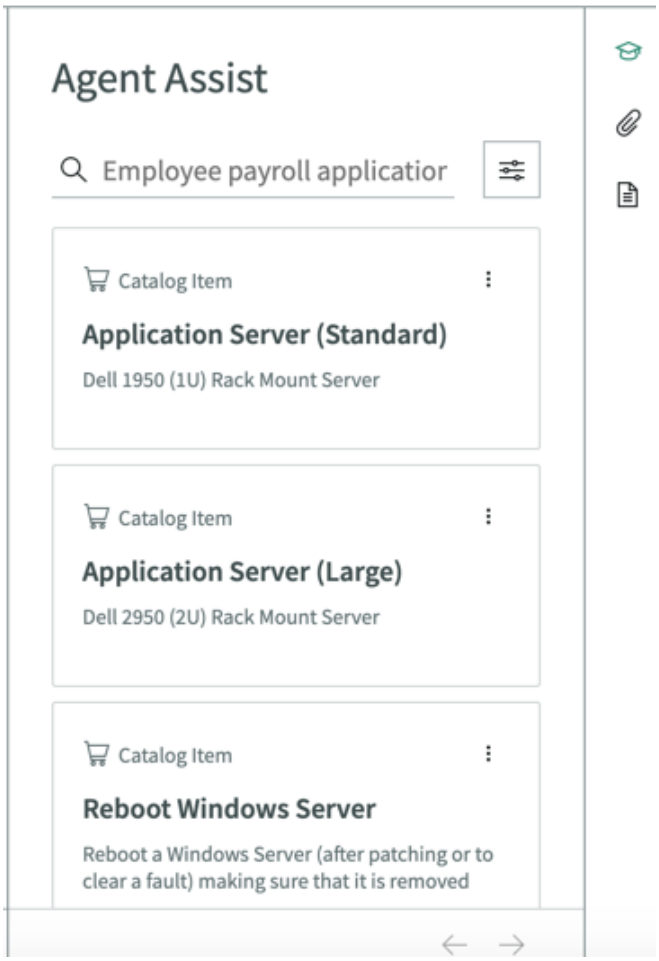
フィールド	説明
タイトル	クイックメッセージセレクター–に表示される名前。
アクティブ	クイックメッセージをアクティブ化するオプション。選択すると、クイックメッセージセレクターでクイックメッセージを選択できます。
アプリケーション	スコープ対象のアプリケーションのタイプ。
ユーザー	このクイックメッセージにアクセスできるユーザー。ユーザーを選択すると、選択されたユーザーのみがアクセスできるよう制限されます。ユーザー別に制限しない場合は、フィールドを空白のままにします。
グループ	メンバーがこのクイックメッセージにアクセスできるグループ。グループを選択すると、そのグループのメンバーのみがアクセスできるよう制限されます。グループ別に制限しない場合は、フィールドを空白のままにします。
テーブル	クイックメッセージが適用されるテーブル。クイックメッセージをすべてのテーブルで利用できるようにするには、空白のままにします。
条件	クイックメッセージがメールクライアントに表示されて選択できるようになる前に、条件を満たす必要があるターゲットレコード。
本文	メールクライアントの [メッセージテキスト] フィールドに挿入するコンテンツ。デフォルトでは、このフィールドは HTML 形式をサポートしています。 フィールド値を参照するには、変数リストから変数を選択するか、構文 `${table_name.variable_name}` を使用して変数参照を手動で入力します。メールクライアントを起動するユーザーを参照するには、変数 `${current_user}` を入力します。メールクライアントを起動するユーザーの肩書を参照するには、変数 `${current_user.title}` を入力します。 これらの値を使用して、エージェントから顧客へのメール応答に事前定義済みの署名を含めることができます。 注: メールクライアントテンプレートの ${description} や ${comments} などの複数行のフィールドには改行は表示されません。

4. [送信] をクリックします。

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

従来のワークスペースでのコンテキストサイドパネルの設定

コンテキストサイドパネルには、問題を調査し解決するためのツールがエージェント向けに用意されています。各種コンポーネントがエージェントにさまざまなタイプのサポートを提供します。



自動翻訳

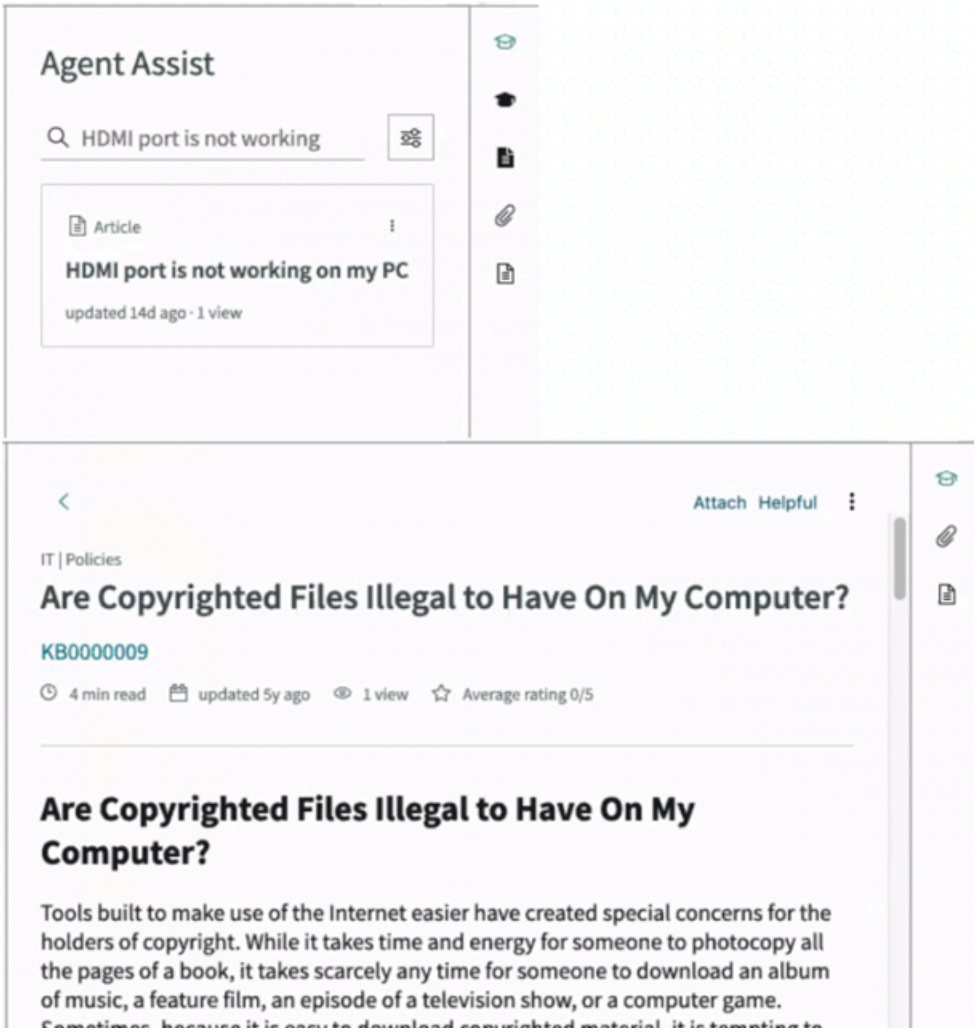
コンテキストサイドパネルは、エージェントが問題を調査して解決する場所です。エージェントがアイコンをクリックすると次のツールが開きます。

- エージェントアシスト ( )：簡単な説明に基づいて検索結果を自動的に表示します。類似の解決済みの問題も表示するため、エージェントは対象のケースにソリューションが適用可能かどうかを判断できます。エージェントアシストでは人工知能を活用しています。
- 添付 ( )：アクティビティストリームの要求者への回答に、エージェントがナレッジベースのコンテンツを添付できます。この機能に設定は必要ありません。
- Playbook ( )：エージェントがレコードをオンのステータスから別のステータスに移動して、一貫したワークフローでレコードを操作できるようにします。
- テンプレート ( )：問題の解決に関連する標準コンテンツをアクティビティストリームに取り込みます。適切なテンプレートで繰り返し作業を省き、エージェントの時間を節約します。
- ネクストエクスペリエンス コンポーネント： リスト、PAR スコアなどの ワークスペース の構成要素。
- デザイン可能なコンポーネント：独自の ワークスペース コンポーネントを作成できます。

ワークスペース には、コンテキストサイドパネルにコンポーネントを事前設定してありますが、追加もできます。各コンポーネントをすべてのテーブルに表示することも、エージェントが特定のテーブルのレコードを開いたときにのみコンポーネントを表示するように設定することもできます。

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

サイドパネルコンポーネントはレスポンシブであるため、サイドパネルを広げてナレッジベースの記事を読みやすくするといったことができます。



次へ

- コンテキストサイドパネルへのカスタムコンポーネントの追加
- エージェントのフォームフィールドに入力するテンプレートを設定する
- オープンレコードに示された問題に対する推奨ソリューションを提供するエージェントアシスト設定します。

コンテキストサイドパネルへのカスタムコンポーネントの追加

コンテキストサイドパネルでコンポーネントを追加または削除できます。これらのコンポーネントは、エージェントが作業中の顧客の問題を解決するのに役立ちます。

始める前に

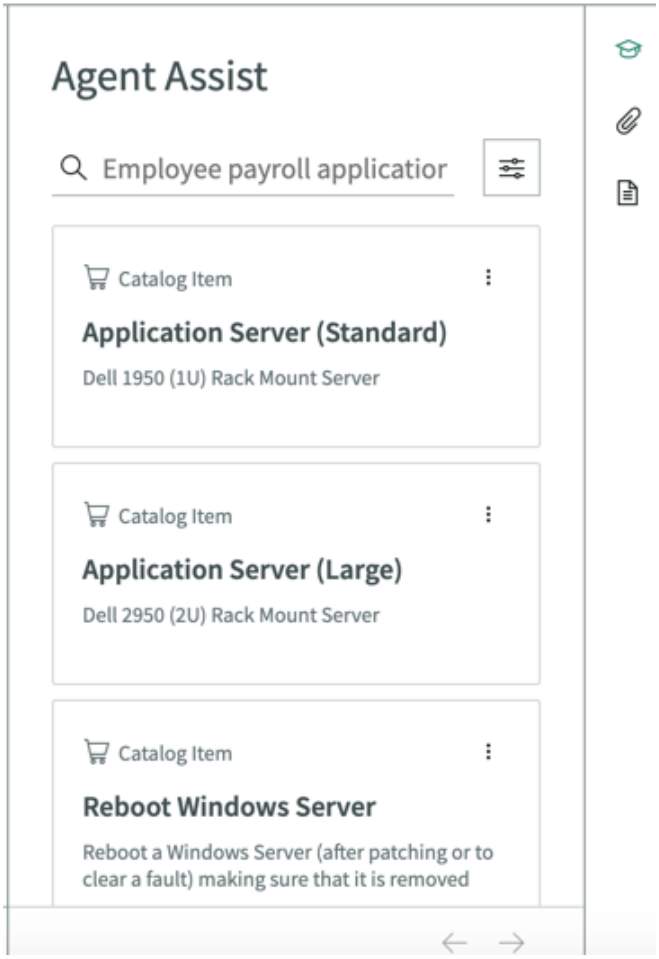
必要なロール：admin

このタスクについて

ワークスペース にはコンテキストサイドパネルにコンポーネントが事前設定されていますが、さらに追加することもできます。各コンポーネントをすべてのテーブルに表示することも、エージェントが特定のテーブルのレコードを開いたときにのみコンポーネントを表示するように設定することもできます。次の画像は、コンテキストサイドパネルのエージェントアシストを示しています。

自動翻訳

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



コンテキストサイドパネルに配置できるコンポーネントは、次のとおりです。

- エージェントアシスト
- 添付ファイル
- テンプレート

次の手順では、コンテキストサイドパネルにアイコンを表示するワークスペースアクションを作成します。これにより、パネルにコンポーネントが開きます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > コンテキストサイドパネルアイテム をクリックし、[**New**] をクリックします。
   [アクションのアサイン] フォームには、開いているレコードが属するテーブルに応じてフォームサイドパネルに表示されるコンポーネントが一覧表示されます。たとえば、テーブルごとに異なる方法でエージェントアシストを設定できます。
2. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	コンテキストサイドパネルに追加するコンポーネントに表示される名前。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アクション名	アクションのアサインのリストでこのレコードに表示される名前: ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > コンテキストサイドパネルアイテム
Implemented as (実装方法)	**UI** コンポーネント が唯一の有効な選択肢です。UI コンポーネントは、レコードへの添付ファイルの追加、フォームサイドパネルへのコンポーネントの追加、ユーザーが入力するフォームの表示、レコードの検索などの機能を実行するためのアイコンをフィールド、フォーム、リスト、または関連リストに表示します。
Specify UI component (UI コンポーネントを指定)	虫眼鏡アイコン (虫) をクリックし、フォームサイドパネルに追加するコンポーネントを選択します。たとえば、エージェントアシストを追加するには、 **now-agent-assist** を選択します。
アイコン	エージェントがこのコンポーネントを使用するためにクリックするフォームサイドバーの右側に追加するアイコン。
ツールヒント	エージェントがアイコンの上にマウスを置いたときに表示されるテキスト。
Description (説明)	このコンポーネントの簡単な説明。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	このコンポーネントが属するワークスペース (Agent Workspace、ITSM、CSM など)。
テーブル	このコンポーネントが関連付けられているテーブル。このテーブルのレコードを開くと、このコンポーネントがフォームサイドパネルに表示されます。
ビュー	ビジュアル構成のセット。通常、この値は Workspace です。
アクティブ	このコンポーネントをフォームサイドパネルでアクティブにする場合に切り替えます。
順序	コンテキストサイドパネルアイコンのリストでのこのアイコンの配置を制御する整数。数字が小さいほど、リスト内の順序が高くなります。一般的には、これらの数字を 100、200、300、400 などのように数百にし、将来既存のアイコンの間に新しいアイコンを配置できるようにします。

3. 上部のバナーを右クリックし、[保存] を選択します。
4. 関連リストで、[詳細ビュー] をクリックします。
5. オプション: [条件] タブで、条件ビルダーを使用して、コンポーネントのアイコンがフォームのサイドパネルに表示されないようにするフィルターを作成します。
6. オプション: [確認設定] タブで、このコンポーネントの使用を確認するようにエージェントに求めるポップアップを表示する場合は、[確認が必要] チェックボックスをオンにします。
7. オプション: [アクションの除外] タブで、[新規] をクリックして、コンテキストサイドパネルでこのコンポーネントを継承する子テーブル、または親テーブルからコンポーネントを継承するこのテーブルを除外します。

   (Optional) コンテキストサイドパネルのコンポーネントは、エージェントワークスペースで開いているレコードに従って表示されます。子テーブルは、デフォルトでこれらのコンポーネントを継承します。あなたはそれが起こらないようにすることができます。

自動翻訳

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

a. フォームのフィールドに入力します。

[アクションの除外] フォーム

Field (フィールド)	Description (説明)
アクションのアサイン	虫眼鏡アイコン (虫) をクリックし、
テーブル	このコンポーネントに関連付けられたテーブル。ワークスペースこのテーブルからレコードを開くたびに、このコンポーネントのアイコンがコンテキストサイドパネルに表示されます。
このテーブルを除外	このテーブルが親テーブルからこの コンポーネント を継承しないようにする場合に切り替えます。
すべての子テーブルを除外	テーブル の子 テーブルがコンテキストサイドパネルでこのコンポーネントを継承しないように切り替えます。

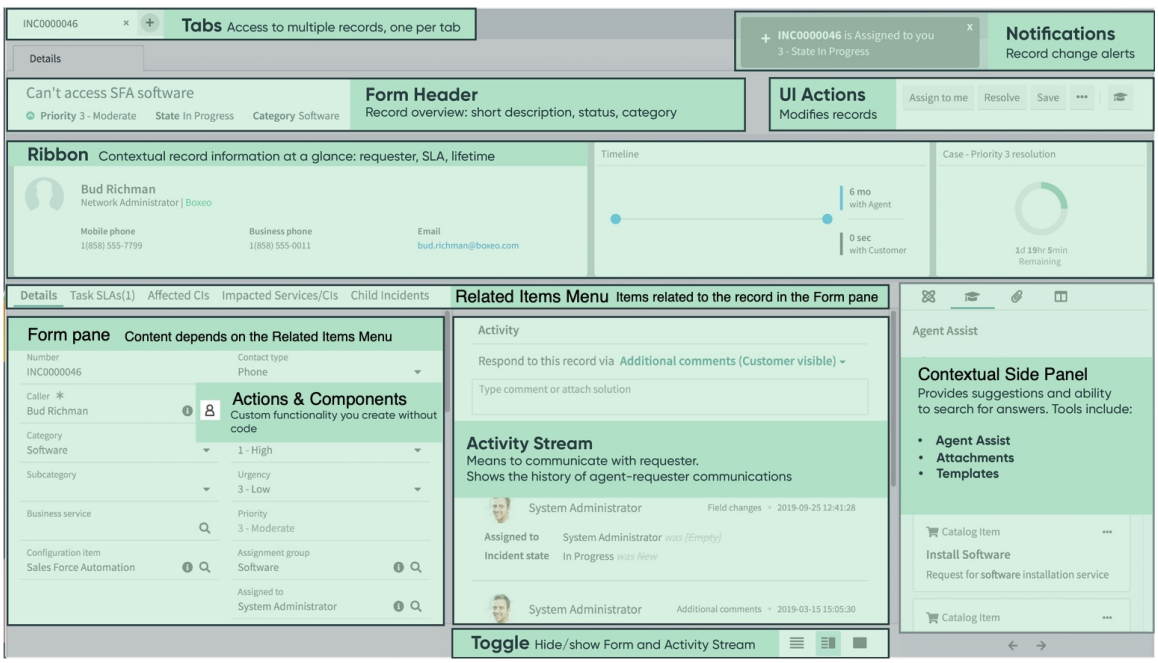
b. [送信] をクリックします。

8. [更新] をクリックします。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



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

コンテキストサイドパネル内でテンプレートを設定する

テンプレートを使用してレコードフィールドを自動的に入力することで、エージェントが要求者に応答する時間を短縮します。

始める前に
必要なロール：admin

テンプレートを構成します。

注: 複数行フィールドはサポートされていません。フィールドには 1 行のみが表示されます。

このタスクについて
テンプレートをテーブルに関連付けます。エージェントがそのテーブルのレコードを操作するときはいつでも、テンプレートをクリックしてフォームのフィールドに入力できます。たとえば、問題テーブルの優先度の高いテンプレートを作成できます。エージェントが問題に取り組むときは常に、テンプレートをクリックすると、問題レコードの **[Urgency**] フィールドが **[High**] に設定されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	このテンプレートの名前 注: テンプレート名を既存のテーブル名と一致させることはできません。
テーブル	このテンプレートを適用するテーブル。[グローバル] を選択して、テンプレートをすべてのテーブルで使用できるようにします。 注: このリストには、テンプレートと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます
アクティブ	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するには、テンプレートをアクティブにする必要があります。
ユーザー	テンプレートを設定および適用できるユーザー。ユーザーを定義する場合、[グローバル] オプションを選択しない限り、他のユーザーはそのテンプレートを表示できません。
グループ	メンバーがテンプレートを設定および適用できるグループ。グループを定義する場合、[グローバル] オプションを選択しない限り、他のユーザーはそのテンプレートを表示できません。
グローバル	テンプレートにアクセスできるユーザーがこのテンプレートを表示および適用できるようにするオプション。
簡単な説明	テンプレートの説明。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: このフィールドにコンテンツを追加しても、そのコンテンツはこのテンプレートを使用するフォームの [簡単な説明] フィールドには追加されません。
テンプレート	このテンプレートに基づくレコードに自動的に入力されるコンテンツ。左の列で指定されたテーブルからフィールドを選択し、右の列で自動的に入力するデータを入力します。 注: ドット連結フィールドは、テンプレートで選択できる場合でも、フォーム上にあるフィールドに適用されません。
リンク要素	子テーブルを親テーブルのテンプレートとリンクするテンプレート。子テーブルのテンプレートでは、親テーブルを参照するフィールドをこの値に設定します。値を設定すると、子テンプレートは親テーブルに明示的にリンクされます。 注: このフィールドはデフォルトでは表示されません。フィールドを追加するテンプレートフォームを構成します。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
フォームを保存してテンプレートを作成することもできます。詳細については、「フォームを保存してテンプレートを作成する」を参照してください。

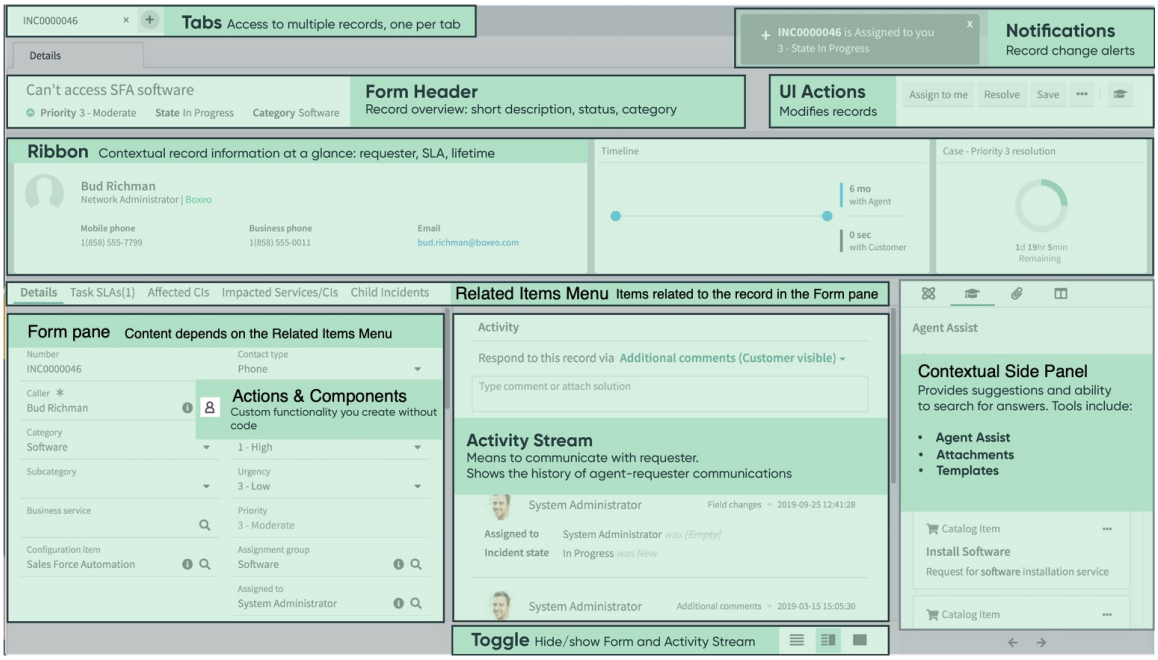
次のタスク
エージェントアシストを設定して、エージェント が 未解決のレコードに示された問題の推奨事項を受け取るようにします。または、別のコンポーネントを設定します。

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

自動翻訳

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



エージェントアシストの設定

エージェントアシストを設定して、エージェントが開いたレコードの考えられる解決策を示す自動検索結果をエージェントに提供します。エージェントアシスト は、インシデント、問題、変更、機能停止、ナレッジ、およびケーステーブルでソリューションを検索するように事前設定されています。追加の情報ソースを検索するように エージェントアシスト を設定できます。

始める前に

- 必要なロール：workspace_admin
- インスタンスで ITSM プラグイン com.snc.agent_workspace.itsm を有効にする必要があります。

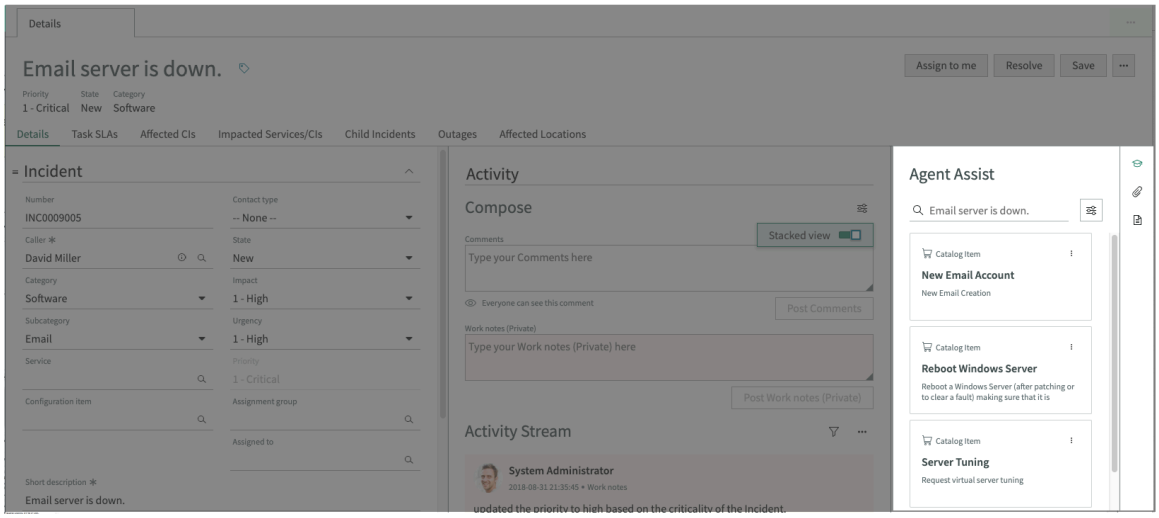
このタスクについて

コンテキストサイドパネルで卒業キャップアイコン ( ) をクリックすると、 エージェントアシスト が表示されます。 エージェントアシスト コンテキスト検索と、オプションで機械学習を使用して、ナレッジベース記事、カタログアイテム、およびエージェントが作業しているレコードに関連するインシデント、ケース、問題、および質問に基づいて推奨事項を表示します。

エージェントがレコードを開く エージェントアシスト 、レコード内のフィールド (通常は簡単な説明フィールド) に基づいて自動検索を実行します。各検索結果はカードに表示されます。

自動翻訳

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



通常、検索結果は複数のカードを返します。カードコンテンツ (レコードフィールドまたはカスタムメッセージ) を構成します。カードの見出しも設定します。レコメンデーションを改善するには、予測インテリジェンスを設定します。これには別途サブスクリプション料金がかかります。

エージェントがアクセスできるすべてのテーブルに対してエージェントアシストを設定します。テーブルごとに複数の エージェントアシスト を設定することもできます。これらの エージェントアシスト はそれぞれ異なる情報リポジトリを検索します。

エージェントアシストごとに、検索する情報のソースを指定します。一般的な実装では、コミュニティ記事 (以前はソーシャル Q&A と呼ばれていました) を含むナレッジベース記事を検索するだけです。また、エージェントが要求を満たすためにアイテムを注文した場合 (たとえば、要求者にキーボードを送信する場合など) にもサービスカタログを検索できます。インシデントのテーブルなど、エージェントがアクセスする必要があるテーブルである [追加リソース] を使用することもできます。

エージェントアシストコンテキストサイドパネルの卒業キャップアイコン ( ) で表される、コンテキスト検索のワークスペースバージョンです。したがって、 エージェントアシスト の設定はコンテキスト検索とほぼ同じです。このトピックで提供されている情報に加えて設定情報を取得するには、「 コンテキスト検索 」を参照してください。

自動翻訳

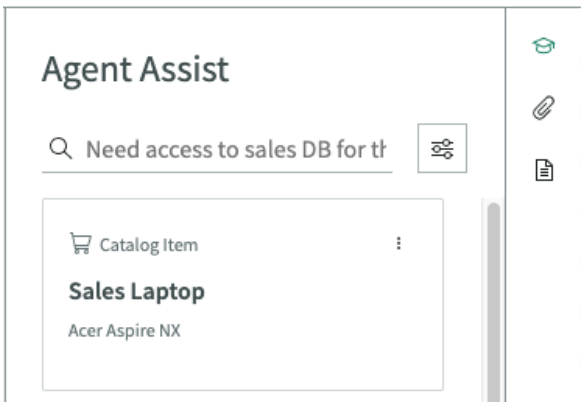
手順

1. オプション: エージェントアシスト検索できる情報源を変更します。
   エージェントアシスト には、検索するデフォルトの情報源があります。新しい検索コンテキストを定義することで、これらのソースを変更できます。
2. 移動先 **Contextual Search** (コンテキスト検索) > テーブル構成 をクリックし、[**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

「テーブル構成」フォーム

フィールド	説明
テーブル	この エージェントアシストに関連付けられたテーブル名の名前 (例:インシデント [incident])。
UI タイプ	[ワークスペース] を選択します。
検索コンテキスト	ルックアップアイコン ( ) をクリックし、検索コンテキストを選択します。検索コンテキストは、 エージェントアシスト 検索の情報源として使用される検索ツールのグループです。検索ツールは、ナレッジ、カタログ、固定などの情報源です。複数の エージェントアシスト を 1 つのテー

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

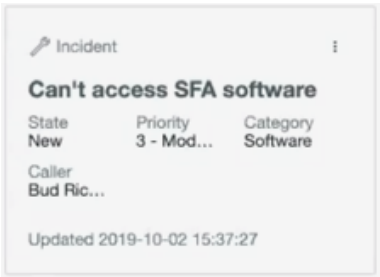
フィールド	説明
	ブルに関連付ける場合は、検索コンテキストが異なっている必要があります。詳細については、次を参照してください。 **Contextual Search** (コンテキスト検索) > 検索コンテキスト、または 検索コンテキストを定義します 。
タイトル	エージェントアシストの上部に表示されるタイトル。デフォルトは [エージェントアシスト] です。 
関連検索ボックスの有効化	エージェントアシストでの検索ボックスの表示と非表示を切り替えます。エージェントはこのボックスを使用して新しい検索用語を入力し、解決策を見つけます。それ以外の場合、エージェントは、検索の基になるフィールドのテキスト (簡単な説明など) を変更する エージェントアシスト 必要があります。**UI** タイプが [ワークスペース] の場合、このフィールドは読み取り専用です。
最初に検索ツールを表示	検索コンテキストで追加リソースの前に検索ツールリソースを表示するように切り替えます。通常は、このチェックボックスをオンにします。検索ツールリソースは、ナレッジベース記事やカタログアイテムなどの情報源です。追加リソースは、クローズされたインシデント、解決された問題、従業員レコードなどの問題を解決するためにエージェントにアクセス権を付与するテーブルです。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。 このフィールドは読み取り専用です。
制限	返される検索結果の最大数
結果数/ページ	1 ページに表示する結果の数。
空の検索テキストによる検索を許可	検索テキストがないときに検索を実行するかどうかの指定を切り替えます。検索フィールドが指定されていない場合、または検索フィールドが指定されているが空の場合、検索テキストはありません。たとえば、エージェントが従業員の名前を入力してレコードを表示できるように、エージェントアシスト の検索フィールドを空にすることができます。従業員レコードを検索する場合、任意の従業員に対してサンプル検索を実行しても意味がありません。検索フィールド は、検索条件として使用するオープンレコード エージェントアシスト フィールドです。デフォルトは [簡単な説明] です。この値は、次の手順で構成します。
表示タイミング	エージェントアシストを表示するために満たす必要がある条件。たとえば、[**Active] [is] [true]** を設定すると、開いているレコードがアクティブなときにのみ エージェントアシスト が表示されます。
検索基準	エージェントは、開いているレコードのフィールドの値 ([発信者] など) に基づいて検索できます。エージェントが顧客に代わってフォームに入

自動翻訳

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

フィールド	説明
	力する場合に使用します。タブで、[**Enable search as**] を選択します。[検索基準] フィールド リストで、検索を実行するユーザーとして使用するオープン レコード内のフィールドを選択します。

4. 上部のバナーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[検索フィールド]、[フィルター構成]、[メール構成]、および [検索アクション構成] 関連リストが表示されます。
5. オプション: [検索フィールド]タブで、[新規] をクリックして、デフォルトの [簡単な説明] 以外のフィールドでエージェントアシスト検索できるようにします。
6. オプション: [フィルター構成]タブで、[新規] をクリックして、 エージェントアシスト に表示される検索結果を静的または動的に変更する条件を作成します。
静的条件の例としては、[**Category**] フィールドの条件を **[Software]** に設定することが挙げられます。この場合、返されたすべての検索結果について、 エージェントアシスト は **[Category**] フィールドが **[Software]** であるもののみを表示します。



フォームペインのフィールドに基づくフィルターである動的フィルターを作成することもできます。たとえば、現在のインシデントと同じカテゴリのナレッジ記事のみを表示します。エージェントがフォームペインの動的フィールドの値を変更する エージェントアシスト 、更新された値に基づいて自動的に別の検索を実行します。動的フィルターを作成するには、次のリンクをクリックします。
7. オプション: 追加 エージェントアシスト サイドバーに移動します。
8. オプション: メール構成タブで、新規 を選択して、インシデントのクローズなど、事前に作成されたメール通知を、担当者などのレコードフィールドで指定されたユーザーに送信します。
9. オプション: [検索アクション構成] タブでは、エージェントが検索結果に対して実行できるアクション (添付、フラグ、全画面表示、役に立つなど) を確認できます。
10. [更新] をクリックします。
11. オプション: 予測インテリジェンスを設定します。
予測インテリジェンスは、精度の高いソリューションの推奨事項を自動的に提供するアドオンサブスクリプションです。
12. オプション: エージェントアシストカードを設定します。
13. オプション: 複数の設定 エージェントアシスト テーブルの場合.

次のタスク

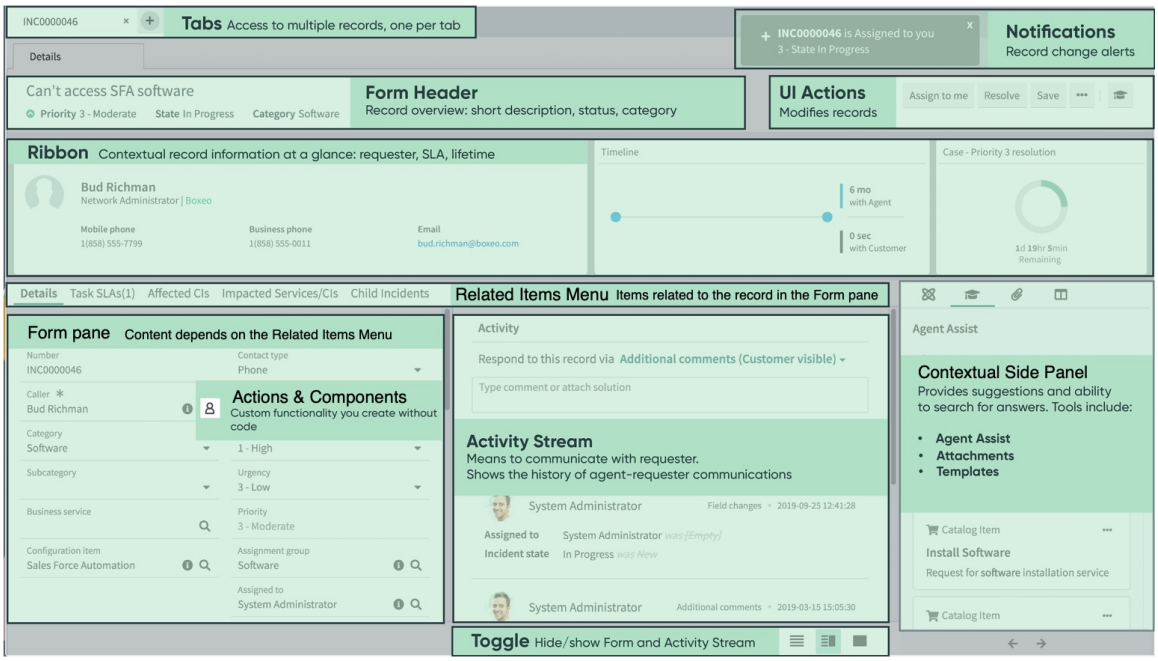
設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- リボン
- アクティビティストリーム
- 通知
- 次世代 BSM 関連アイテム
- コンテキストサイドパネル

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

自動翻訳

- フォームヘッダー
- フォームペイン
- UI アクション
- アクション & コンポーネント



エージェントアシスト情報ソースの設定

エージェントに推奨ソリューションを提供するために、検索 エージェントアシスト 情報源を設定します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

エージェントアシスト には、検索するデフォルトの情報源が付属しています。より関連性の高い情報を提供するために、情報源を変更することもできます。エージェントアシスト検索できるリソースには、次のものがあります。

- ナレッジベース
- サービスカタログ
- テーブル
- レコードプロデューサー

これらの情報ソースは次のようにグループ化されます。

- 検索者:カタログ、ナレッジベース、固定、ディスカッション。これらに追加することはできません。完全なリストは、次の場所に移動して確認できます。 **Contextual Search** (コンテキスト検索) > 検索ツール.
- [その他のリソース] - クエリできるテーブル。これらに追加することはできません。完全なリストは、次の場所に移動して確認できます。 **Contextual Search** (コンテキスト検索) > その他のリソース.
- 検索コンテキスト - 検索ツールと追加リソースを検索対象の単一の情報源として組み合わせます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 **Contextual Search** (コンテキスト検索) > 検索コンテキスト をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	検索コンテキスト名。
簡単な説明	この検索コンテキストについて説明します。
検索ツール	検索のソース資料として使用する検索者のグループ。
検索ツールテキスト	検索結果のラベル
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
アクティブ	この検索コンテキストをアクティブにする場合を切り替えます。
ワイルドカード検索の有効化	正規表現のアスタリスク (*) を有効にするかどうかを切り替えます。* は、検索用語内の任意の英数字を表すことができます。このオプションを有効にすることをお勧めします。
「検索タイミング (Search on)」タブ	このフィールドは、ワークスペースの エージェントアシスト では使用されません。

3. 上部のバナーを右クリックし、[保存] を選択します。
4. 「 追加リソース構成 」タブで、「 編集」をクリックします。
5. スラッシュバケットで、[コレクション] 列のアイテムを選択し、矢印を使用して [追加リソース構成リスト] 列に移動し、検索する エージェントアシスト の情報源としてアイテムを追加します。
6. [保存] をクリックします。
7. オプション: [レコードプロデューサー構成] タブで、[新規] をクリックして、検索 エージェントアシスト リソースにレコードプロデューサーを追加します。

   (Optional) レコードプロデューサーは、エンドユーザーが Windows Server の再起動、パスワードリセット、プリンタートナーの交換などのタスクを要求できるようにするカタログアイテムの一種です。レコードプロデューサーは、タスクを具体化するケースなどのレコードを生成します。

   a. 「レコードプロデューサー構成」フォームで、検索リソースに追加するレコードプロデューサーを選択し、「送信」をクリックします。
   レコードプロデューサーの作成については、「 レコードプロデューサーの作成 」を参照してください。

8. オプション: [テーブル構成] タブで、[新規] をクリックして、検索する エージェントアシスト テーブルを追加します。

   (Optional) [テーブル構成] フォームで、検索リソースとして追加するテーブルを選択し、オプションでこの追加リソースを使用しないようにする条件を選択します。フォームへの入力については、「 エージェントアシストの設定」の手順を参照してください。

次のタスク
セットアップ エージェントアシスト.

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

自動翻訳

エージェントアシスト での 予測インテリジェンス の設定

機械言語を使用して問題解決のための推奨事項を自動的に調査および作成するように予測インテリジェンスを設定します。エージェントアシスト予測インテリジェンスなしで動作します。これはアップグレードです。

始める前に

- 必要なプラグイン:com.snc.contextual_search、com.glide.platform_ml、com.snc.contextual_search_ml - コンテキスト検索での検索に機械学習アルゴリズムを活用できるようにします。
- 予測インテリジェンス がアクティブであることを確認し、インスタンスで設定します。「 予測インテリジェンス のインストール 」を参照してください。
- 予測インテリジェンスサブスクリプション。

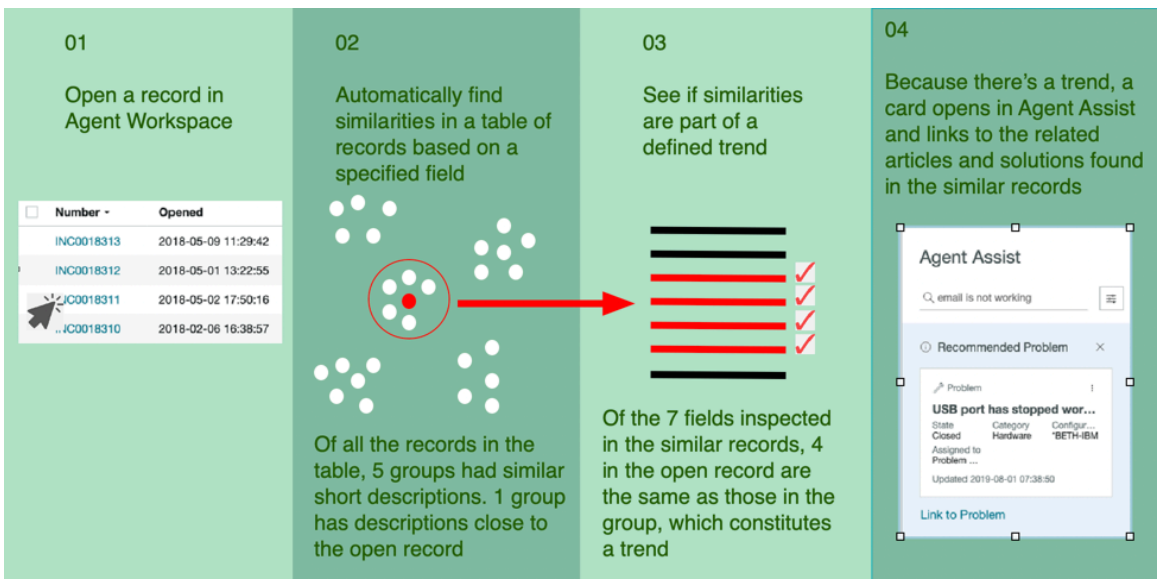
必要なロール：admin

このタスクについて

エージェントは エージェントアシスト を使用して、類似の問題、関連するナレッジベース記事、および関連するソリューションを手動で検索します。予測インテリジェンスを搭載したエージェントアシストのプロバージョンは、これらすべてを自動的に行います。

エージェントがレコードを開くときに、次の予測インテリジェンスエージェントアシストします。

1. 類似のレコードを検索します。
2. すべてのレコードの推奨コードが同じナレッジベース記事を指しているなど、これらのレコードに共通するものを検索します。
3. ソリューションを推奨事項として エージェントアシスト に表示します。



虫眼鏡アイコン ( ) の横にある一番上の行には、調査済みのテキストが表示されます。これは構成可能ですが、通常は開いたレコードの簡単な説明フィールドです。 エージェントアシスト は 1 つ以上の推奨事項を提示します。エージェントは記事をクリックして詳細を読むことができます。推奨事項を使用するには、エージェントはリンク (この例では [問題へのリンク]) をクリックします。リンクは次のとおりです。

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

- 添付 - ナレッジベース記事をレコードに添付し、添付ファイルを アクティビティストリームに含めます。
- 重大なインシデントを提案 - 多くのレコードで同じインシデントが報告されるため、問題解決の優先度を高めることが推奨されます。
- 変更へのリンク - ソフトウェアリリースなどの最近の変更が原因で、多くのレコードが同じ問題を報告しているように見えるため、このレコードを変更に関連付け、同様のレコードが使用したソリューションを提案します。
- 問題へのリンク:このレコードを一般的な問題に関連付け、同様のレコードが使用されているソリューションを提案します。

次のモジュールが連携して予測を構成します。

- 予測インテリジェンスと類似性 (**Predictive intelligence** > 類似性 > ソリューション定義)—ソリューション定義は、レコードで探している共通点を指定します。たとえば、すべてが同じナレッジベース記事を指している、すべてのインシデントが同じソフトウェアアップグレードに関連している、などです。
- 傾向定義 (類似性アナライザー > 傾向定義) - 傾向を構成する共通点を持つレコードの数を定義します (たとえば、同じナレッジベース記事を指す 6 つ以上のレコードが傾向を構成します)。

手順

1. 探している共通点を定義します。

   a. 移動先 **Predictive intelligence** > 類似性 > ソリューション定義) をクリックし、[**New**] をクリックします。

   b. [ソリューション定義] フォームで、フィールドに入力します。

ソリューション定義

フィールド	説明
ソリューションテンプレート	このフォームのテンプレート。共通点を説明するオプションを選択してください。類似性テンプレート は、最も汎用的なテンプレートです。類似のインシデントテンプレートは、類似の簡単な説明を含むインシデントレコードを検索します。重大なインシデントテンプレート は、過去 15 分間に類似した簡単な説明を含むインシデントレコードを検索します。
ワードコーパス	このフォームで定義された共通性に関連する エージェントアシストで表示されるテキスト。
テーブル	レコードを検索するテーブル。
フィールド	共通の値を調べるレコード内の 1 つ以上のフィールド。
Filters (フィルター)	共通性を指定する条件 (ステータスが未解決 + 重大度が高 + 簡単な説明にビルドを含むなど)。
処理言語	エージェントの言語。
トレーニング頻度	モデルが古くならないようにモデルを再トレーニングする頻度を提案します。この値は強制されず、モデルを自動的に再トレーニングしません。
リフレッシュ頻度	共通点を見つけるためにレコードでモデルを実行するために使用される頻度。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ラベル	ソリューションテンプレート名。
名前	読み取り専用
比較するテーブル	類似レコードを検索するテーブル。
比較するフィールド	類似の値を検索するレコード内のフィールド。

2. 傾向を構成するものを指定します。

   a. 移動先 **Contextual Search** (コンテキスト検索) > **Agent assist** (エージェントアシスト) > 傾向定義 をクリックし、[**New**] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

傾向定義

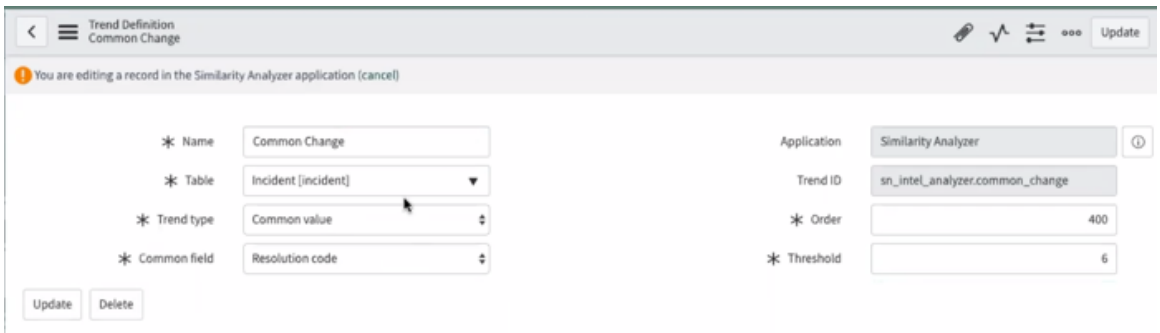
フィールド	説明
名前	レコード間で同様の変更を検索するため、傾向名 (一般的な変更など)。
テーブル	共通の値を持つものとして定義されたレコードの取得元のテーブル。
傾向タイプ	傾向を定義する共通性。次のオプションがあります。 ▪ 共通の値 - テーブル 内のレコードのレコード数がしきい値を超える場合、それは傾向です。たとえば、6 つ以上のレコードに同じ解決コードがある場合、それは傾向です。 ▪ 共通参照 - テーブル 内のレコードが別のテーブルへの同じ参照を持っているレコードがしきい値を超える場合、それは傾向です。たとえば、少なくともしきい値のレコード数が同じナレッジベース記事を参照している場合、それは傾向です。 ▪ 共通条件:レコードに一致条件のしきい値数以上がある場合は、傾向です。レコードに 6 つの条件を定義できます。しきい値 は、傾向と見なされるために一致する必要がある条件の数です。たとえば、重大なインシデントを検出するには、影響度が高い、作成日が過去 6 時間以内、さらに 4 つの条件が条件として挙げられます。レコードに一致条件のしきい値数以上がある場合は、傾向があります。たとえば、6 つの条件のうち少なくとも 4 つが一致しなければ傾向はありません。
共通フィールド	一般的な値を調べるテーブルレコードのフィールド。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
傾向 ID	読み取り専用
順序	エージェントアシスト がこの傾向を評価する順序。傾向は、 順序 値が小さいものから大きいものの順に評価されます。
しきい値	この共通性を持つレコードの最小数。たとえば、値が 10 の場合、傾向と見なされるには、10 以上のレコードに共通性が必要です。
条件	通知を表示するタイミングを指定します。たとえば、 ステータスが未解決 + 重大度が高 + 簡単な説明にビルドが含まれる場合などです。このフィールドは、[傾向タイプ] が [共通条件] の場合にのみ表示され

自動翻訳

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

フィールド	説明
	ます。このレコードが問題にリンクされていた場合、その問題に再びリンクしないようにする条件を作成できます。
参照タイプ	多対多 (M2M) 参照または 1 対 1 参照。M2M では、多くのインシデントが 1 つのレコードに関連づけられ、多くのレコードが 1 つのインシデントに関連づけられるということがあります。単純な参照とは、原因と変化の間に直接的な関係があることを意味します。
多対多テーブル	2 つのテーブルの多対多の結合。テーブル名は m2m で始まる必要があります (例:m2m_kb_task)。このフィールドは、[傾向タイプ] が [共通参照] の場合にのみ表示されます。
多対多 From フィールド	どのフィールドが別のテーブルを参照しているかを指定します。このフィールドは、[傾向タイプ] が [共通参照] の場合にのみ表示されます。
多対多 To フィールド	別のテーブルから参照されているフィールドを指定します。このフィールドは、[傾向タイプ] が [共通参照] の場合にのみ表示されます。

次の例は、インシデントテーブル (テーブル) で同じ値 (傾向タイプ) を持つ 6 つ以上の解決コード (しきい値) (共通フィールド) によって傾向が定義されることを示しています。



ここまでで、トレンドとは何かを定義しました。傾向が発生したときに実行するアクションをまだ定義していません。

c. [送信] をクリックします。

3. ソリューション定義と傾向を一致させます。
つまり、傾向 A が発生した場合は、ソリューション A を推奨します。

a. [エージェントアシストの推奨事項] に移動し、[新規] をクリックしてソリューション定義を傾向定義に接続します。

b. フォームのフィールドに入力します。

エージェントアシスト 勧告

フィールド	説明
名前	推奨事項の名前。
テーブル構成	傾向を検索するテーブル。
ソース タイプ	トレンドとソリューションを結合するスクリプトを記述する場合を除き、[予測インテリジェンス] を選択します。

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

自動翻訳

フィールド	説明
ソリューション定義	後でリストする傾向に一致するソリューション定義を指定します。
アクティブ	推奨事項をアクティブに切り替えます。
順序	考えられる推奨事項が複数ある場合、この値によってこの推奨事項の優先度が決まります。値が低いほど、推奨事項は高くなります。

c. フォームを右クリックし、[保存] をクリックします。

d. [傾向の推奨事項] 関連リストで、[新規] をクリックして傾向を ソリューション定義に関連付けます。

e. フォームのフィールドに入力します。

傾向の推奨

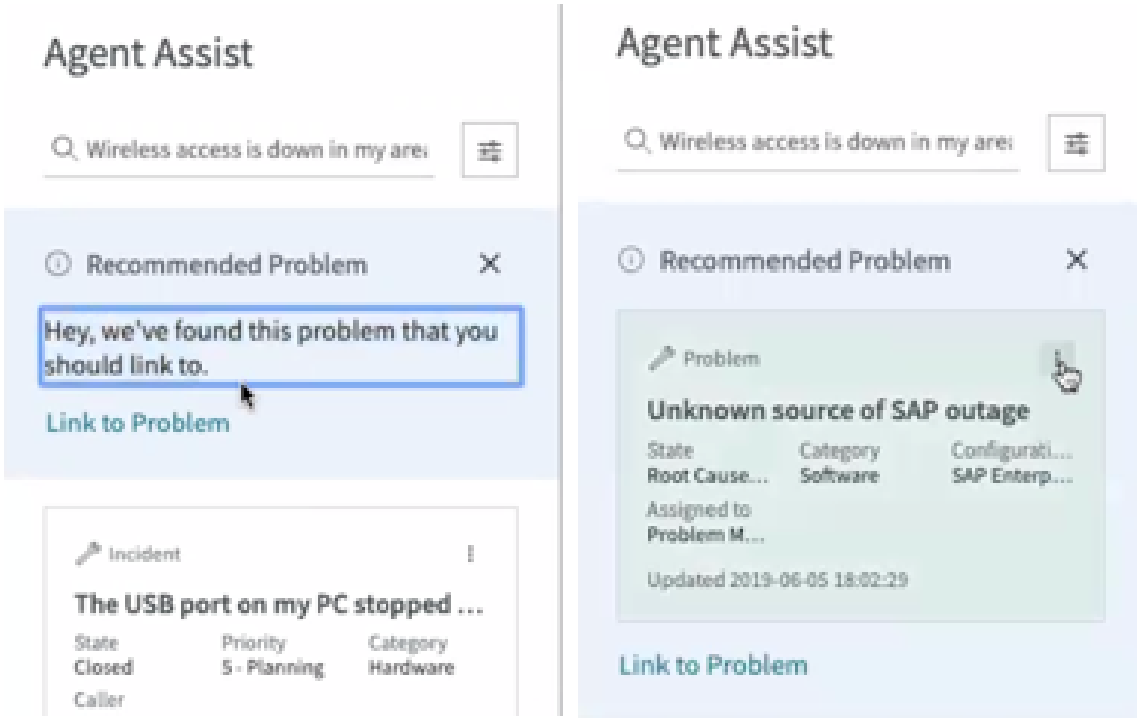
フィールド	説明
名前	傾向名。
エージェントアシスト 勧告	推奨事項名に指定した値が事前入力されます。
傾向定義	この ソリューション定義に関連付ける傾向定義を選択します。
順序	この ソリューション定義に複数の傾向が関連付けられている場合、そのリスト内のこの傾向の優先度。数値が小さいほど、関連リストの上位に表示されます。
推奨のタイトル	エージェントアシストに表示される推奨事項のタイトル。
UI タイプ	エージェントアシストで表示される推奨事項に、入力するレコードまたはメッセージを表示します。
プライマリアクション	実行するワークスペースアクション (問題へのリンクなど) を選択します。
他のアクション	実行する追加のワークスペースアクション。ロックアイコン ( ) をクリックしてからワークスペースアクションアイコン ( ) をクリックし、スラッシュバケットを使用して実行するアクションを選択します。このフィールドは 、UI タイプ が レコード表示の場合にのみ表示されます。
推奨メッセージ	エージェントアシスト の [プライマリアクション] 領域に表示するメッセージを入力します。このフィールドは、 **UI** タイプが メッセージ表示の場合にのみ表示されます。
表示条件	オプションで、この傾向がこの ソリューション定義を使用するタイミングの条件を指定します。

次の例は、 **UI** タイプが メッセージ表示 と レコード表示の場合を示しています。

メッセージの表示	レコードの表示

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

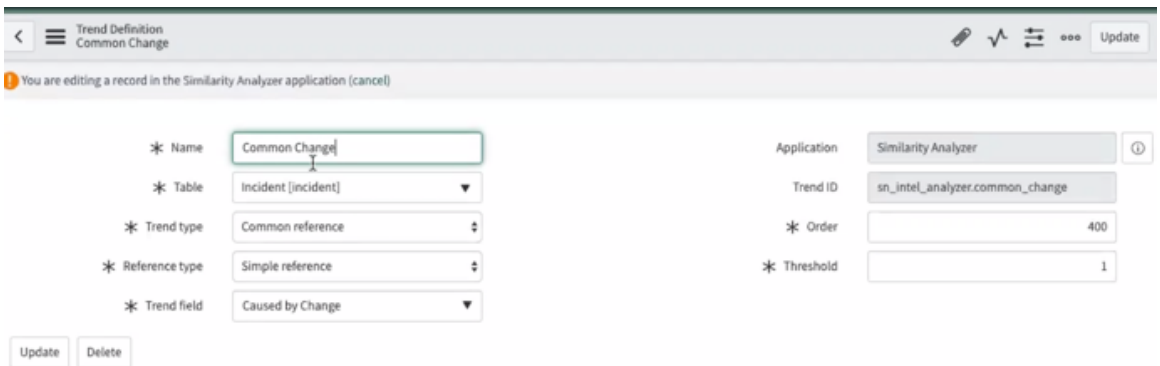
自動翻訳



f. [送信] をクリックします。

Example:

- 一般的な変更 (名前)
- インシデントテーブル (テーブル) 内の類似レコード (ステップ 1 で確認) 全体
- 共通参照(トレンドタイプ)を探しています。つまり、アナライザが別のレコードの参照フィールドを調べています
- 単純なスタイル参照 (参照タイプ) を探しています。つまり、Analyzer はインシデントと変更の間の直接的な関係を探しています (変更はインシデントの親です)。



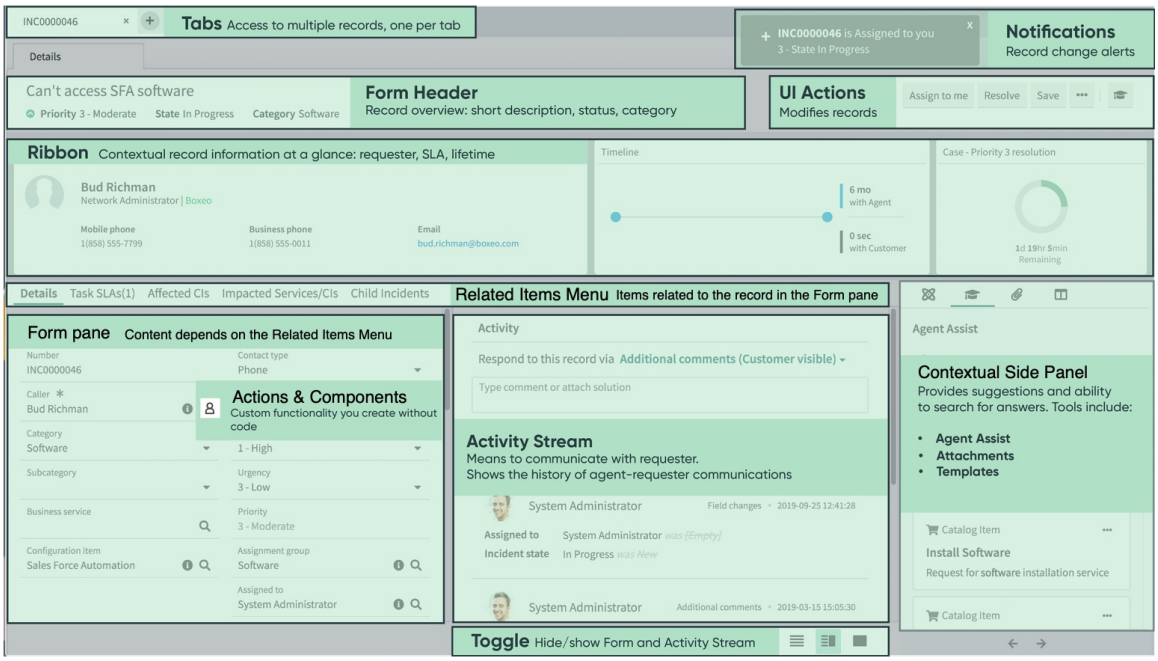
次のタスク
コンテキストサイドバーで他のコンポーネントを構成するか、次のリストのコンポーネントをクリックして設定します。

設定するコンポーネントをクリックします。

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

自動翻訳

- タブ
- リボン
- アクティビティストリーム
- 通知
- 次世代 BSM 関連アイテム
- コンテキストサイドパネル
- フォームヘッダー
- フォームペイン
- UI アクション
- アクション & コンポーネント



エージェントアシストカードの構成

エージェントアシストカードを構成して、エージェントが一目でわかる情報をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Contextual Search** (コンテキスト検索) > 検索結果の表示構成.
2. UI タイプでリストをフィルタリングし、クエリフィールドに 「Workspace 」と入力します。
3. カード表示設定レコードを開きます。
4. フォームの [カードビュー] フィールドに入力します。

検索結果の表示構成フォーム

Field (フィールド)	Description (説明)
UI タイプ	構成の UI タイプ。これは エージェントアシストのカードであるため、ワークスペースが表示されます。 注: このフィールドは読み取り専用です。

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

自動翻訳

Field (フィールド)	Description (説明)
テーブル	構成に関連付けられたテーブル。たとえば、ナレッジ [kb_knowledge] です。 注: このフィールドは読み取り専用です。
カードアイコン	プレビューカードに表示される、カードのタイプを示すアイコン。 注: このフィールドは読み取り専用です。
カードラベル	プレビューカードに表示されるラベル。たとえば、記事、インシデント、変更要求などです。
カードタイトルフィールド	[タイトル] フィールド。たとえば、short_description。
カード追加フィールド	カードに表示される追加フィールド。たとえば、assigned_to、ステータス、優先度などです。 注: kb_knowledgeエントリで、フィールドに「kb_knowledge_base」と入力して、記事の元のナレッジベースを表示します。
カード説明フィールド	説明フィールド。
カード表示フッター	カード表示フッターを表示するオプション。
アプリケーション	この構成が適用されるアプリケーション。グローバルとは、ルールがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。 注: このフィールドは読み取り専用です。
コンテキストテーブル	構成にコンテキストを提供するオプションのテーブル。 注: このフィールドは読み取り専用です。

5. フォームの [詳細ビュー] フィールドに入力します。

   注: 詳細ビューの構成は、ナレッジ、カタログ、および応答テンプレートのソースでは使用できません。これらのソースは、 エージェントアシスト が表示する独自の詳細ビューを返します。

自動翻訳

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

検索結果の表示構成フォーム

詳細タイトルフィールド	詳細ビューのタイトルフィールド。たとえば、short_description。
詳細追加フィールド	詳細ビューに表示される追加フィールド。たとえば、ステータス、caller_id、assignment_group、assigned_to、カテゴリ、サブカテゴリ、business_service、cmdb_ci、contact_type、影響度、緊急度、優先度などです。
詳細に最新の作業メモを表示	詳細ビューに最新の作業メモを表示するオプション。

6. [更新] をクリックします。

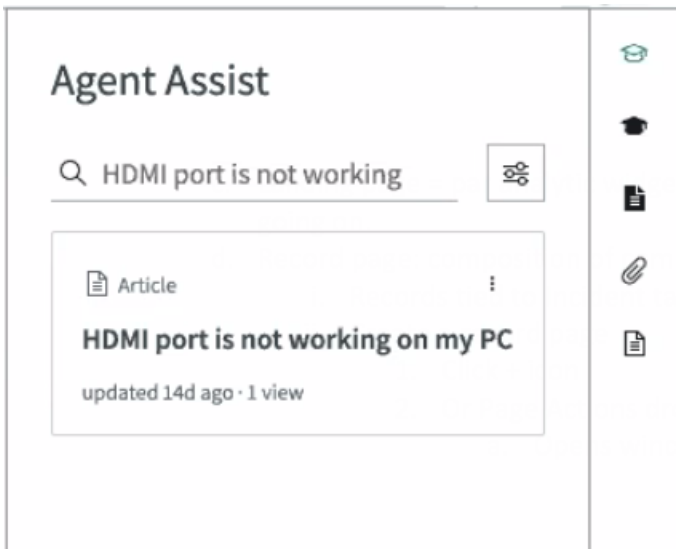
複数設定 エージェントアシスト

エージェントが エージェントアシスト を使用してさまざまな情報源を検索し、同じテーブル内のレコードに関連するソリューションを見つけられるように、テーブルごとに複数のエージェントアシストを設定します。たとえば、problem テーブルのレコードの場合、ある エージェントアシスト は従業員レコードを検索し、別の エージェントアシスト は ナレッジ と サービスカタログのみを検索する場合があります。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

このタスクについて
検索対象の複数の情報ソースを 1 つの エージェントアシストにまとめることができます。一部の情報ソースへのアクセスを制限する場合は、情報ソースごとに複数のエージェントアシストを設定し、それに応じて権限を付与できます。たとえば、一部のエージェントによる従業員レコードの表示を制限する場合は、従業員レコードを情報源として使用する エージェントアシスト を作成しますが、その エージェントアシストを使用できるユーザーの権限を制限します。

エージェントアシスト は、コンテキストサイドパネルにアイコンとして表示されます。次の例は、2 つの目盛りキャップアイコン (🎓) で表される 2 つのエージェントアシストを示しています。2 番目の エージェントアシストのアイコンを選択できます。



自動翻訳

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

手順

1. 既にエージェントアシスト用に設定されているテーブルのコンテキストサイドパネルにエージェントアシストを追加するアクションを作成します。
   方法については、「 コンテキストサイドパネルへのカスタムコンポーネントの追加」を参照してください。これらの手順を完了すると、前の画像に示すように、コンテキストサイドパネルに新しい エージェントアシスト のアイコンが表示されますが、クリックしても何も表示されません。次の手順では、アイコンによりコンテキストサイドパネルに 2 番目の エージェントアシスト が表示されます。

   注: 2 番目のエージェントアシストの [アクション名] が 1 番目のエージェントアシストの[アクション名] と異なることを確認してください。アクション名が同じ場合は、2 番目のエージェントアシストが上書きされます。

2. 移動先 **Contextual Search** (コンテキスト検索) > テーブル構成 をクリックし、[新規] をクリックして、前のステップでアクションを作成したのと同じデータベーステーブルの新しいテーブル構成を作成します。
   テーブル構成を設定して保存する方法については、「 エージェントアシストの設定」を参照してください。
3. 2 番目の エージェントアシスト のテーブル構成が表示された状態で、見出しバーを右クリックし、[**sys_id**コピー] をクリックしてsys_idをコピーします。
   この値は、次の手順で使用します。

   または、URL のsys_idをコピーすることもできます。

4. 移動先 ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > コンテキストサイドパネル をクリックし、作成したアクションをクリックして 2 番目の エージェントアシストを表示します。
5. 「アクションのアサイン」ページの関連リンクで、「 詳細ビュー」をクリックします。
6. *cxsTableConfig* の [コンポーネント属性] タブで、前の手順でコピーしたテーブル構成のsys_id値を入力します。
7. エージェントアシストを追加する場合は、モデルフィールドを追加する必要があります。
   a. 上部バナーを右クリックし、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト.
   b. フォームで、[Model Fields Required] を [Available] 列から [**Selected**] 列に移動し、[**Save**] をクリックします。
   c. ロックアイコン (🔒) をクリックします。
   d. モデルフィールド **isNewRecord**、 **sysid**、 **table**、 **fields** を追加します。
8. [更新] をクリックします。
9. 2番目の エージェントアシストの機能を確認するには:
   a. 移動先 ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースホーム.
   b. 2 つのエージェントアシストに関連付けたテーブルからレコードを開きます。
   c. コンテキストサイドパネルで、作成した 2 つの エージェントアシスト アイコンをクリックします。

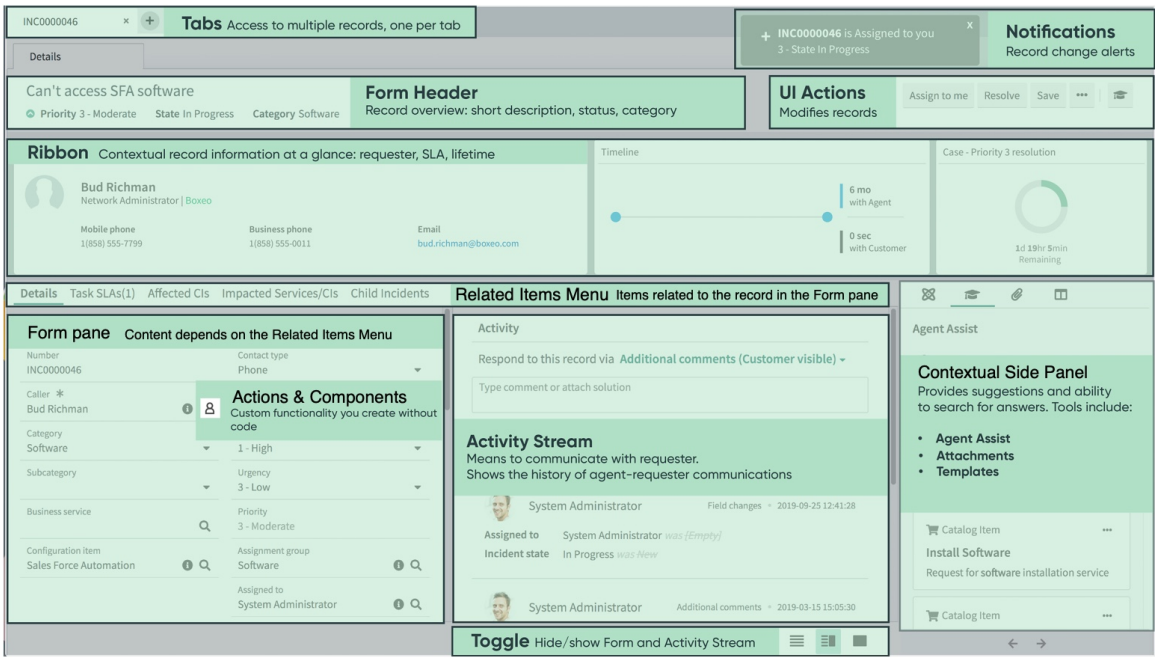
次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

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

自動翻訳

- タブ
- リボン
- アクティビティストリーム
- 通知
- 次世代 BSM 関連アイテム
- コンテキストサイドパネル
- フォームヘッダー
- フォームペイン
- UI アクション
- アクション & コンポーネント



エージェントアシスト検索結果のカスタマイズ

レコード内のフィールドに基づいて エージェントアシスト 検索結果を作成し、エージェント以外のユーザーに結果を返します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

レコード内のフィールドを エージェントアシスト 検索の実行者として指定できます。そのフィールドを特定すると、 エージェントアシスト がそれを監視し、そのフィールドの値が変更されると検索結果が自動的に変更されます。たとえば、エージェントが顧客または従業員の代わりにケースを作成する場合などに、このようなフィールドが表示されることがあります。フォームペインのそのフィールドに顧客の ID を入力すると エージェントアシスト エージェントではなく顧客に一致する検索結果が返されます。ウォッチ エージェントアシスト 共通フィールドは、 *`Caller`* と *`Assigned to`* です。

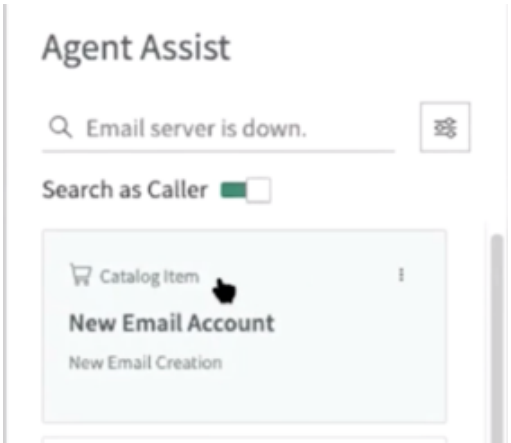
手順

1. 移動先 すべて > **Contextual Search** (コンテキスト検索) > テーブル構成.
2. **UI** タイプがワークスペースである任意のレコードを開きます。
3. [別のユーザーとして検索を有効化] チェック ボックスをオンにすると エージェントアシスト 検索者の ID にフィールドの値が使用されます。
4. [フィールドとして検索] ボックスの一覧で、検索を行うユーザーとして使用するレコード内のフィールドを選択します。

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

Search でフィールドとして定義したユーザーの検索結果は、現在のユーザーの検索結果の隣にある別のタブに表示されます。

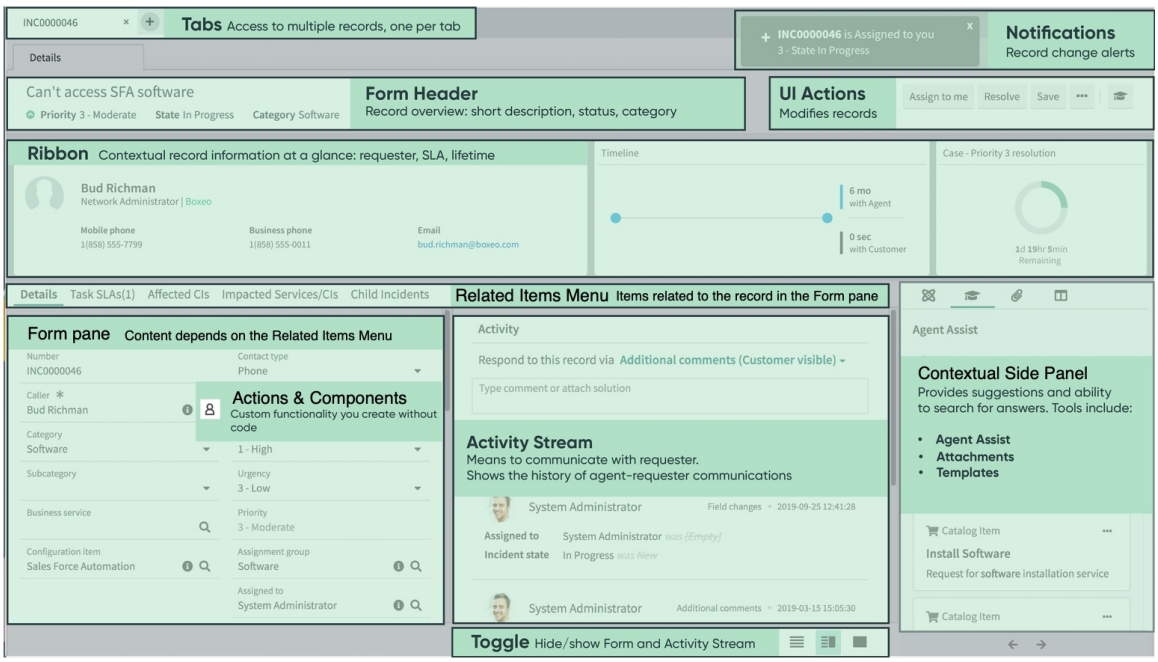
5. [送信] をクリックします。
このオプションは、エージェントが前のステップで設定したユーザーの代理操作中に検索に使用できるスライダーとして エージェントアシスト に表示されます。たとえば、次の画像は、検索を行っている人物として使用されるレコードの **Caller** の値を示しています。



次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



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

検索コンテキストのデフォルトソースを設定

デフォルトのソースまたは検索ツールにする追加のリソースを選択します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- デフォルトのソースとして追加のリソースを設定すると、そのソースはデフォルトの検索ソースと見なされます。
- デフォルトのソースとして追加のリソースをマークしないと、検索ソースがデフォルトの検索ソースと見なされます。
- 検索ツールがなくデフォルトのソースとして追加のリソースをマークしていない場合、[順序] フィールドで最小値を持つ追加のリソースがデフォルトになります。

手順

1. 移動先 すべて > **Contextual Search** (コンテキスト検索) > 検索コンテキスト.
2. 検索コンテキストレコードを開いて、そのデフォルトのソースを変更します。
3. 追加のリソースをデフォルトの検索ソースとして設定するには、次の手順に従います。
   a. [他のリソース構成] 関連リストをクリックします。
   b. 検索リソース設定レコードを選択して長押し (または右クリック) して [デフォルト検索として設定 **(Set as Default Search)]** をクリックします。
4. 検索ツールソースをデフォルトの検索ソースとして設定するには、次の手順に従います。
   a. [検索ツールをデフォルトの検索として設定] 関連リンクをクリックして、[検索ツール] をデフォルトの検索ソースとして設定します。

      注: [検索ツールをデフォルトの検索として設定] 関連リンクは、追加リソースがデフォルトの検索ソースである場合にのみ表示されます。

   b. リストからすべてのまたは特定の検索ツールソースを検索するには、[すべて] を選択します。

      注: [検索ツール] フィールドに複数のソースが含まれている場合にのみ [検索ツールのデフォルト検索] フィールドが表示されます。

でのカタログアイテム要求メソッドの設定 エージェントアシスト

カタログアイテムの要求メソッドをカタログ注文エクスペリエンスと一致するように設定します。

始める前に

必要なロール：admin

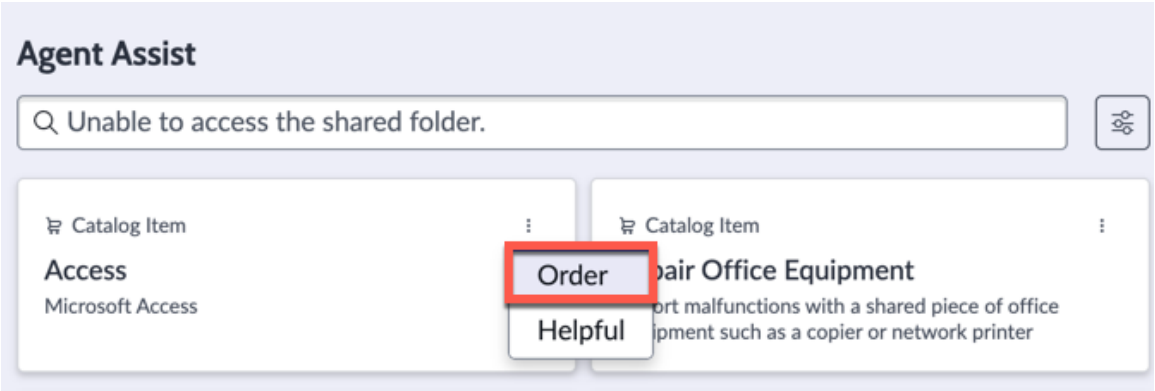
手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > 自分のアイテム.
2. リストからカタログアイテムを選択します。
3. 関連リストで、[ポータル設定] タブを選択します。
4. [要求の方法] フィールドで、[注文]、[要求]、または [送信] を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
request メソッドは、カタログアイテムを注文するときに選択内容を表示しま



す。

の動的フィルターの設定 エージェントアシスト

従来のワークスペースフォームの値を使用して、エージェントアシストから結果を動的にフィルタリングします。フォームペインで動的フィールドの値を変更すると、 エージェントアシスト は更新された値に基づいて自動的に検索します。カタログ結果、ナレッジ記事、およびオープンインシデントに対して、 エージェントアシスト で動的フィルターを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Contextual Search** (コンテキスト検索) > テーブル構成.
2. リストから [インシデント]、[問題]、または [変更] を選択します。
3. 関連リストで、[フィルター構成] をクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィルター構成フォーム

フィールド	説明
リソース構成	リソースデータの取得元。たとえば、「オープンインシデント」などです。
テーブル構成	エージェントアシスト 用のテーブル構成。 注: このフィールドには、選択したテーブルが自動的に入力されます。
スクリプト化済みフィルター	スクリプティングフィールドを切り替えて展開します。
アプリケーション	フィルター構成のアプリケーションスコープ。
アクティブ	切り替えてフォームをアクティブ化します。

6. リソース構成に対応するスクリプトを入力します。

自動翻訳

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

注: これらの動的フィルタースクリプトのいずれかを使用して、動的フィルターをセットアップします。

7. [送信] をクリックします。

次のタスク
ステップ 7 から エージェントアシストの設定 を続行します。

動的フィルターのスクリプティング

エージェントアシスト で動的フィルターを設定するには、対応するリソース構成とともに次のスクリプトを [テーブル構成] フォームに入力します。

カタログアイテム

ユーザーが選択したカテゴリのカタログアイテムをフィルタリングします。

注: [テーブル構成] フォームの [リソース構成] フィールドで [カタログ] を選択する必要があります。

```
(function(current, query_table){

    // Active results only.
    query_table.addActiveQuery();

    // Results matching the form selected category.
    // Note: Dot-walk from the category (ref) to the category title
 (category.title).
    query_table.addQuery("category.title", "=",
 current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

ナレッジ記事

ユーザーが選択したカテゴリのナレッジ記事をフィルタリングします。

注: ナレッジ記事 は、[テーブル構成] フォームの [リソース構成] フィールドで選択する必要があります。

```
(function(current, query_table){

    // Active results only.
    query_table.addActiveQuery();

    // Results matching the form selected category.
    // Note: Dot-walk from the kb_category (ref) to the category label
 (kb_category.label).
    query_table.addQuery("kb_category.label", "=",
 current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

自動翻訳

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

Open Incidents (オープンインシデント)

ユーザーが選択したカテゴリのインシデントをフィルタリングします。

注: [Table Configuration (テーブル構成)] フォームの [Resource configuration (リソース構成)] フィールドで、**[Open Incidents** (オープンインシデント)] を選択する必要があります。

```
(function(current, query_table) {

    // Filter based on the selected category in the form.
    query_table.addQuery('category', current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();

})(current, query_table);
```

ワークスペース の新しいレコードに記事を添付するエージェントアシスト

エージェントが エージェントアシスト を使用してレコードにナレッジを添付し、一般的なガイダンスを提供できるようにします。

始める前に

手順に従って、エージェントが新しいレコードで作業しているときに、エージェントが記事を添付する前にレコードを保存するのではなく、 エージェントアシスト に記事を添付できるようにします。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Contextual Search** (コンテキスト検索) > テーブル構成.
2. [テーブル構成] リストから ワークスペース 構成を選択します。
   たとえば、 インシデント や ケースなどです。
3. [検索アクション構成] タブを選択します。
4. 添付されたアクションごとに、[検索アクション構成] リストから [添付] を選択します。
5. フォームで、 新しいレコードに表示 を選択します。
6. [更新] を選択します。

でのルックアップと検証の設定 従来のワークスペース

エージェントがコンシューマーまたは連絡先情報を簡単に確認できるように、 コンシューマールックアップ または 連絡先ルックアップ を構成します。

始める前に

- com.snc.sn_lookup_and_verify_config プラグインが必要です
- 必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

顧客と会話するとき、エージェントは顧客と話している相手を確認したいことがよくあります。ルックアップと検証では、顧客情報がプルアップされるため、エージェントは顧客に自宅住所などの個人データを要求して、電話の相手の本人確認を行うことができます。

連絡先用とコンシューマー用の 2 つのルックアップおよび検証構成が提供されています。これらの構成で設定を構成して、先行入力検索と、検索結果および検証カードに表示される情報を制御できます。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ルックアップと検証 > 構成.
2. リストから構成を選択します。
3. [アクティブ] オプションを選択します。
   関連する UI アクションをインタラクションレコードに表示するには、構成がアクティブである必要があります。
4. オプション: [先行入力検索を開始するための最小文字数] フィールドに、検索に使用する最小文字数を入力します。
   たとえば、最小数が 1 の場合、エージェントが最初に入力した文字の後に先行入力で検索が開始されます。最小数が 4 の場合、エージェントが 4 番目の文字を入力した後に検索が開始されます。文字数が少なすぎると、検索時に文字入力が遅れる可能性があります。文字数が多すぎると、先行入力検索のメリットが減ります。
5. [結果の最大数] リストで、検索結果の最大数を最大 10 件に設定します。
6. [検索結果] タブを構成します。

オプション	説明
プライマリ フィールド	エージェントの検索結果リストに表示するフィールドの名前を選択します。
セカンダリフィールド	ロックを解除して セカンダリフィールド にアクセスし、セカンダリフィールドを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。完了したらロックします。

7. [検証カード] タブを構成します。
   ロックを解除して 表示フィールド にアクセスし、フィールドを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。完了したらロックします。
8. [更新**(Update**)] をクリックして設定を保存します。

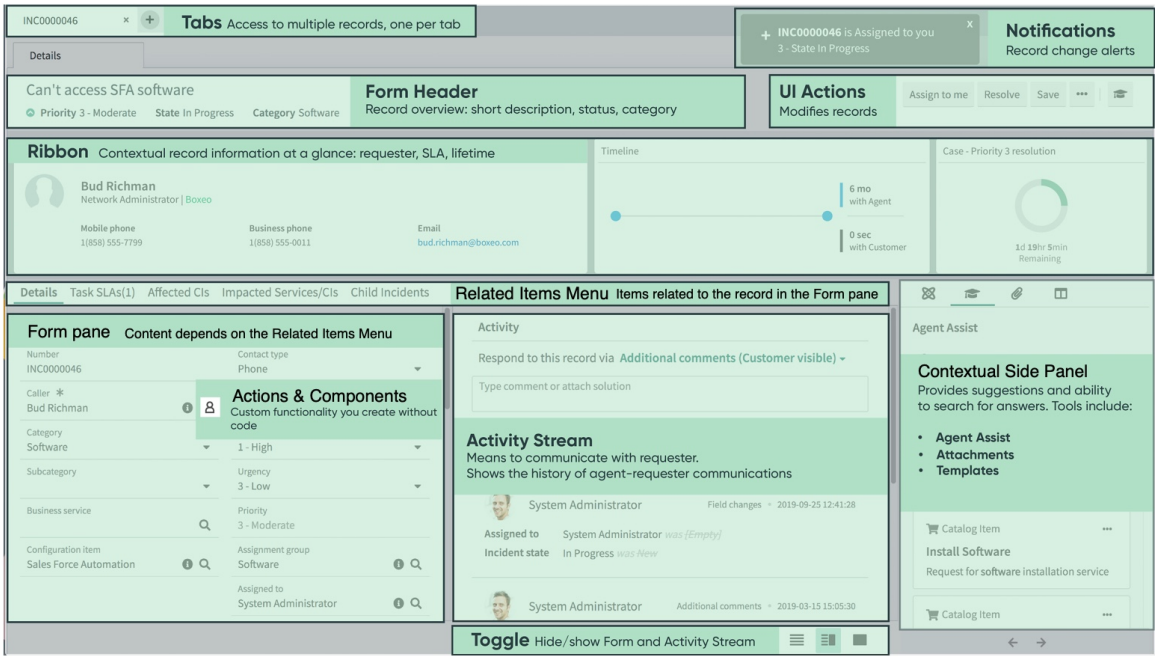
次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

自動翻訳

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



連絡先の確認とコンシューマーの検証 UI アクションのクライアントスクリプト

ルックアップおよび検証機能では、[連絡先の検証] および [コンシューマーの検証] UI アクションにクライアントスクリプトを使用します。

ルックアップと検証モーダルを呼び出す main 関数は、Orlando リリースで変更されました。*g_csm.lookupAndVerify*関数呼び出しは *g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify* に置き換えられました。コールバック処理も変更されました。

Madrid または New York リリースでルックアップと検証 UI アクションスクリプトを変更した場合は、Orlando リリース用にスクリプトを変更する必要があります。Orlando へのアップグレード中は自動的に更新されません。以下の例を使用して、必要な変更を加えることができます。

[連絡先を確認] UI アクションのクライアントスクリプト (Orlando)

```
function onClick(g_form) {
	if (!g_form.isVisible("contact")) {
		var msg = "You do not have permissions to verify the
 contact.";
		getMessages([msg], function(messages)
 {g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
		return;
	}

	var title = "Verify Contact";
	var confirm_title = "Done";
	var cancel_title = "Cancel";
	getMessages([title, confirm_title, cancel_title],
 function(messages) {
		var lookupConfig = {
			configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
			selectedEntityTableName: 'customer_contact',
			selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
			selectedEntityDisplayVal:
 g_form.getDisplayValue('contact'),
			modalTitle: messages[title]
		};
```

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

自動翻訳

```
            g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify({
                  title: messages[title],
                  confirmTitle: messages[confirm_title],
                  cancelTitle: messages[cancel_title],
                  params: lookupConfig,
                  disabledPrimaryButtonOnLoad: true,
                  size: 'lg'
            }).then(
                  function(confirm) {
                        var data = confirm.data;
                        var verifiedSysId = data.sysId;
                        g_form.setValue('account', '');
                        g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
                        g_form.setValue('verified', 'true');

                        var ga = new
GlideAjax('global.CSManagementUtils');
                        ga.addParam('sysparm_name',
'getGlideRecordData');
                        ga.addParam('sysparm_table_name',
"customer_contact");
                        ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
                        ga.addParam('sysparm_fields', "account");
                        ga.getXML(function(serverResponse){
                              var items =
serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                              for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                                    var field =
items[i].getAttribute("field");
                                    if (field == "account") {
                                          g_scratchpad.csaccountset
= true;

g_form.setValue("account", items[i].getAttribute("value"),
items[i].getAttribute("display_value"));
                                          break;
                                    }
                              }
                              var info = "This contact has been
verified.";
                              getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                              if (data.stringForLookup) {
                                    var interactionId =
g_form.getUniqueValue();
                                    var ga = new
GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                                    ga.addParam('sysparm_name',
'associateRecordToInteraction');
                                    ga.addParam('sysparm_term',
data.stringForLookup);

ga.addParam('sysparm_interaction_id', interactionId);

ga.getXMLAnswer(function(answer){
                                          var result =
JSON.parse(answer);
```

自動翻訳

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

```
                                                    if (result != null &&
 result.table != null && result.sysId != null) {
                                                              var params = {};

 params.sysparm_parent_table = "interaction";

 params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();

 g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId, params);
                                                    }
                                              });
                                        }
                                  });
                        },
                        function(error) {
                              console.log('cancel:'+error);
                        }
                  );
      });
}
```

[連絡先を確認] UI アクションのクライアントスクリプト (New York)

```
function onClick(g_form) {
      if (!g_form.isVisible("contact")) {
            var msg = "You do not have permissions to verify the
 contact.";
            getMessages([msg], function(messages)
 {g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
            return;
      }

      var title = "Verify Contact";
      getMessages([title], function(messages) {
            var lookupConfig = {
                  configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
                  selectedEntityTableName: 'customer_contact',
                  selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
                  selectedEntityDisplayVal:
 g_form.getDisplayValue('contact'),
                  modalTitle: messages[title]
            };

            var onConfirm = function(data) {
                  var verifiedSysId = data.sys_id;
                  g_form.setValue('account', '');
                  g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
                  g_form.setValue('verified', true);

                  var ga = new GlideAjax('global.CSManagementUtils');
                  ga.addParam('sysparm_name', 'getGlideRecordData');
                  ga.addParam('sysparm_table_name',
 "customer_contact");
                  ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
                  ga.addParam('sysparm_fields', "account");
                  ga.getXML(function(serverResponse){
```


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

```
                        var items =
serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                        for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                                var field =
items[i].getAttribute("field");
                                if (field == "account") {
                                        g_scratchpad.csaccountset =
true;
                                        g_form.setValue("account",
items[i].getAttribute("value"), items[i].getAttribute("display_value"));
                                        break;
                                }
                        }
                        var info = "This contact has been verified.";
                        getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                        if (data.stringForLookup) {
                                var interactionId =
g_form.getUniqueValue();
                                var ga = new
GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                                ga.addParam('sysparm_name',
'associateRecordToInteraction');
                                ga.addParam('sysparm_term',
data.stringForLookup);
                                ga.addParam('sysparm_interaction_id',
interactionId);
                                ga.getXMLAnswer(function(answer){
                                        var result = JSON.parse(answer);
                                        if (result != null &&
result.table != null && result.sysId != null) {
                                                var params = {};

params.sysparm_parent_table = "interaction";

params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();

g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId, params);
                                        }
                                });
                        }
                });
            };
            g_csm.lookupAndVerify(lookupConfig, onConfirm);
        });
}
```

アクティビティストリーム の構成

エージェントがアクティビティストリームとやり取りする方法のオプションを設定して、作業を容易にします。

始める前に
必要なロール：admin

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

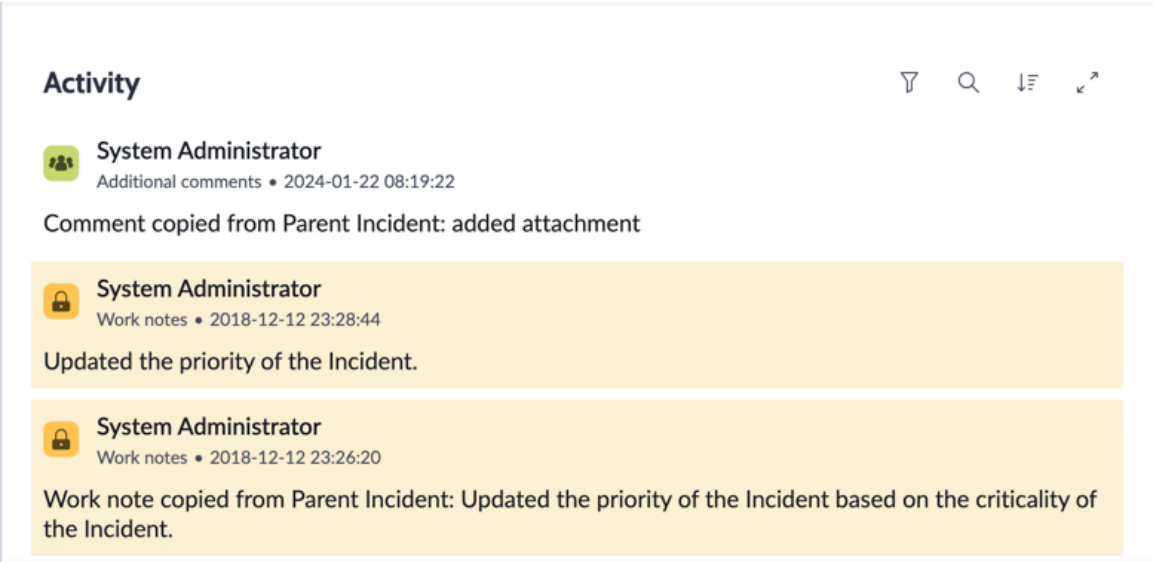
このタスクについて

注:

- システムプロパティを使用してこれらのオプションを有効にすると、構成メニューにスライダーが表示されます。
- スクリプトが生成したレコードのジャーナルエントリーは、sys_journal_field テーブルに挿入され、該当するドキュメントを参照します。レコードのアクティビティストリームにエントリーが表示されない場合は、ワークフローを false に設定します。

アクティビティストリームを使用すると、エージェントは要求者とやり取りして、完了した作業に関する内部メモを記録できます。内部メモは、同僚のエージェントにのみ表示されます。外部コメントは、エージェントと要求者に表示されます。

アクティビティストリームでは、エージェントはナレッジ記事を埋め込んだり、エージェントアシストからソリューションをインポートしたり、要求者に詳細情報を求めたりすることができます。



自動翻訳

システムプロパティを設定して、以下を使用するオプションをエージェントに提供できます。

- リッチテキストエディター

  次の画像に示すように、リッチテキストエディターには、太字、斜体、下線、フォントなどの書式設定アイコンが含まれています。

- 内部および外部のコメントを入力するための単一ボックスまたは個別のテキストボックス。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「*sys_properties.list*」と入力します。
   システムプロパティのリストが表示されます。
2. エージェントにスタックビューオプション (内部通信と外部通信用に別々のボックス) を指定するには、 *glide.ui.activity.journal.stacked* プロパティを検索して **true** に設定し、 アクティビティストリームに必須フィールドがないことを確認します。

   注: アクティビティストリームの必須フィールドは、積み重ねビューオプションを表示しないようにします。

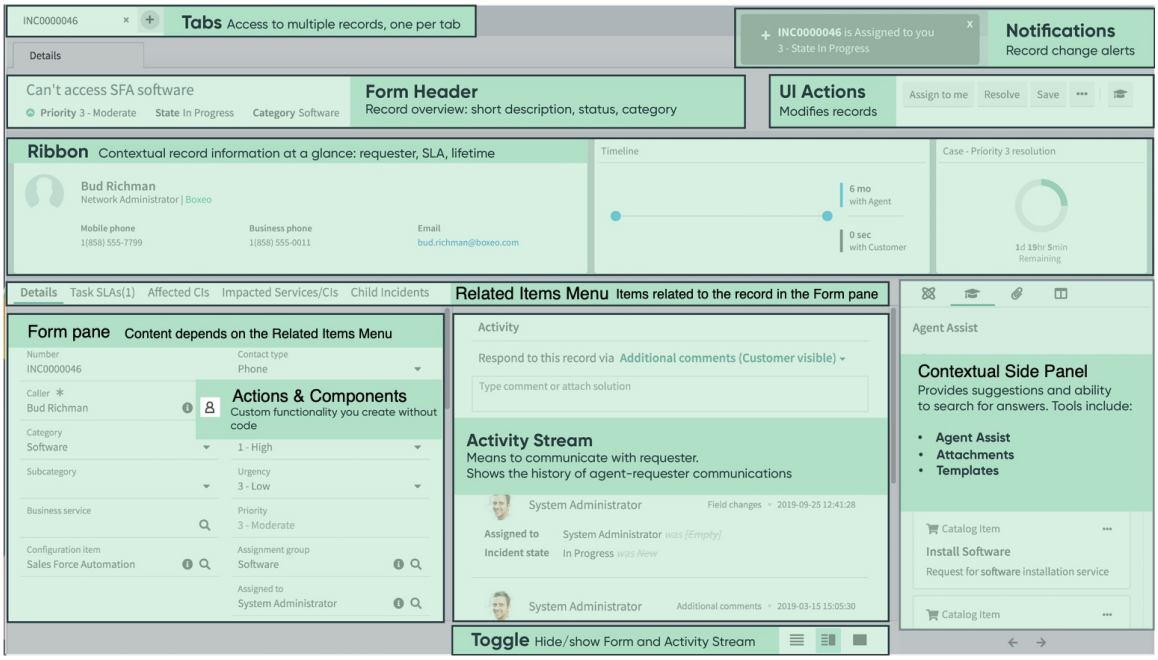
3. リッチテキストエディターを使用するオプションをエージェントに提供するには、*glide.ui.journal.use_html* プロパティを検索して **true** に設定します。

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

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



で [投稿] ボタンが消えないようにする アクティビティストリーム

必須フィールドが入力されていない場合、 アクティビティストリーム で [投稿] ボタンが消えないようにします。[Post (投稿)] ボタンは、必須フィールドが入力されていない場合でも機能します。

始める前に

incident_taskテーブルの UI ポリシーによって [Comments] または [Work Notes] フィールドが必須にされると、[**Post**] ボタンはデフォルトで表示されなくなります。このタスクを使用すると、その機能を無効にして、必須フィールドに入力されていない場合でもボタンを表示して使用できるようにすることができます。

必要なロール：admin

手順

1. フィルターナビゲーターに「`sys_properties.list`」と入力します。
2. リストから **glide.activity.compose.can_post_mandatory_fields** を選択します。
3. [値] フィールドで、値を **true** に設定します。

アクティビティストリームタイルにアバターを表示

アイコンの代わりにアバターを表示するように、またはアバターとアイコンの両方を表示するようにアクティビティストリーム タイルを構成します。

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. アクティビティストリームタイルにアバターを表示します。

   a. フィルターナビゲーターに「`glide.activity.show_tile_icons`」と入力します。

   b. プロパティを選択し、値フィールドに「true」と入力します。

   c. プロパティを **[true]** に設定します。
   デフォルトでは、このプロパティは **false** に設定されています。

   d. [更新] を選択します。

2. アクティビティストリームタイルのアイコンを無効にします。

   a. フィルターナビゲーターで、「`glide.asys`」と入力します。

   b. プロパティを選択し、[値] フィールドに「false」と入力します。
   このプロパティはデフォルトで **[true]** に設定されています。このフィールドを **true** のままにすると、アバターとアイコンの両方が表示されます。

   c. [更新] を選択します。

の [さらに表示] リンクを有効にする アクティビティストリーム

アクティビティストリーム で [さらに表示] リンクを有効にして、アクティビティストリームに表示されるメールに表示する詳細を構成します。送信/受信メールなど、表示するメールの詳細を選択できます。

始める前に
メールオプションを表示できるように、 *glide.ui.activity.email_roles*プロパティ値がユーザーのロールで更新されていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて
[メールの詳細を表示] リンクを使用すると、アサイン先、添付ファイル、構成アイテム、影響度、インシデントステータス、作成者、優先度、関係の変更、解決コード、解決メモ、送信/受信メール、および作業メモの詳細を選択または選択解除できます。

[さらに表示] リンクは、 アクティビティストリーム の投稿の下部に表示されます。

手順

1. フィルターナビゲーターに「`sys_properties.list`」と入力します。
2. リストから **glide.email.smtp.active** を選択します。
3. [値] フィールドを `[true]` に設定します。
4. [更新] を選択します。

次のタスク
OOB インスタンスでテストする場合は、glide.email.test.user システムプロパティにテスト用メールアドレスを設定します。

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

自動翻訳

アクティビティストリームでフィルターセットを作成する

アクティビティストリームでカスタムフィルター設定を使用してフィルターセットを作成します。

始める前に
必要なロール:workspace_user

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. アクティビティストリームで、フィルタアイコン( )を選択します。
3. [投稿タイプ]リストを選択し、フィルタリングする値を選択します。
4. [フィールドの変更] リストを選択し、フィルターする値を選択します。
5. 選択 フィルターセット > 新しいフィルターセットを作成.
6. [新しいフィルターセットを作成] ウィンドウで、フィルターセットの名前を入力します。
7. [保存] を選択します。
   新しいフィルターセットが [フィルターセット] リストに表示されます。
8. [フィルターセット] リストでフィルターセットの鉛筆アイコン ( ) を選択してフィルターセットを編集または削除し、フィルターセットを変更します。

アクティビティストリームでフィルターセットを作成するためのアクセスを制限する

指定されたエージェントによる アクティビティストリームでのフィルターセットの作成を制限します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_user.list`」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。
2. ユーザーを選択します。
3. 「 ロール 」タブで、「 編集」を選択します。
4. ロールリストに **workspace.activity_stream_restrict_create_filter_set** を追加します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
制限付きユーザープロファイルは、 アクティビティストリームにフィルターセットを作成できなくなりました。

タグによるアクティビティのフィルタリング

タグを使用して、アクティビティストリームをフィルタリングします。

始める前に
必要なロール:workspace_user

このタスクについて
タグを使用すると、フィルターリストで提供されていない動的および静的な状況で アクティビティストリーム 内のアクティビティをフィルタリングできます。

自動翻訳

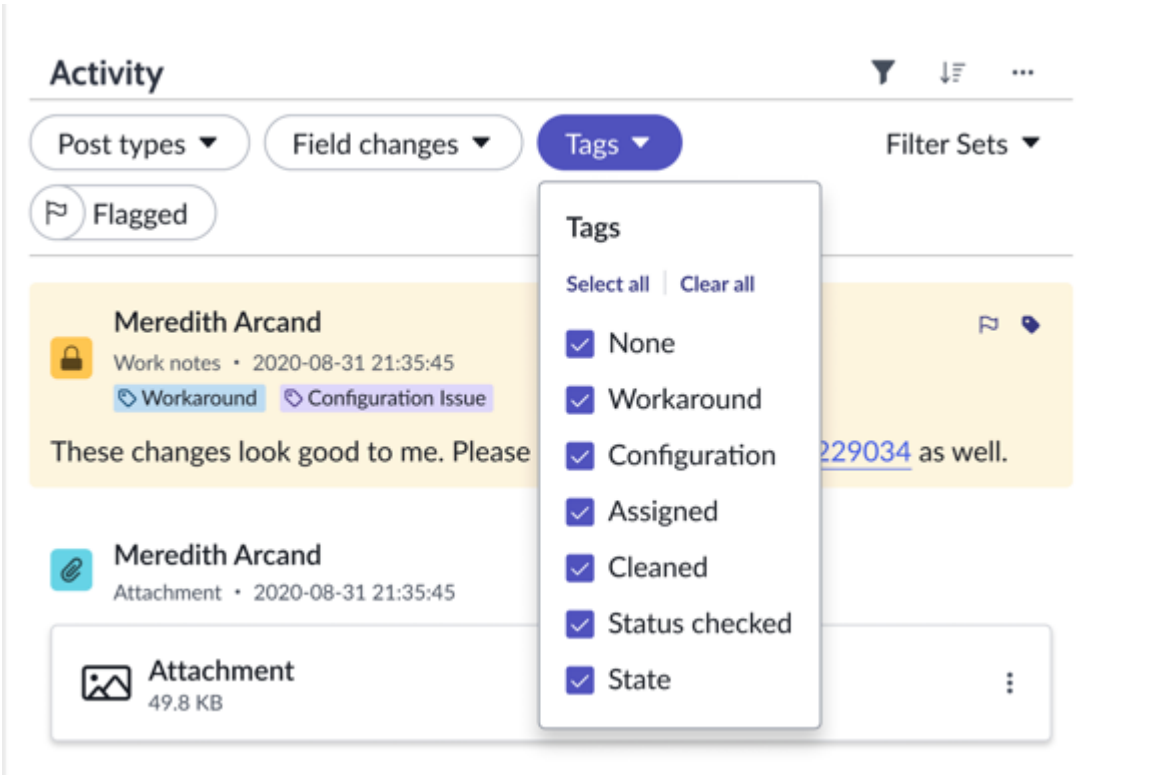
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: タグはシステムアドミニストレーターによって有効化され、作成されます。システムアドミニストレーターとしてエージェントのタグを有効にして追加するには、「アクティビティストリームのタグの作成」を参照してください。

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. アクティビティストリームで、フィルタアイコン( )を選択します。
3. [タグ] リストを選択し、表示するアクティビティに関連するタグを選択します。

タスクの結果
選択したタグを持つアクティビティがアクティビティストリームに表示されます。



アクティビティストリームのタグの作成

エージェントがカスタムタグを使用してアクティビティストリーム内のアクティビティをフィルタリングできるようにします。

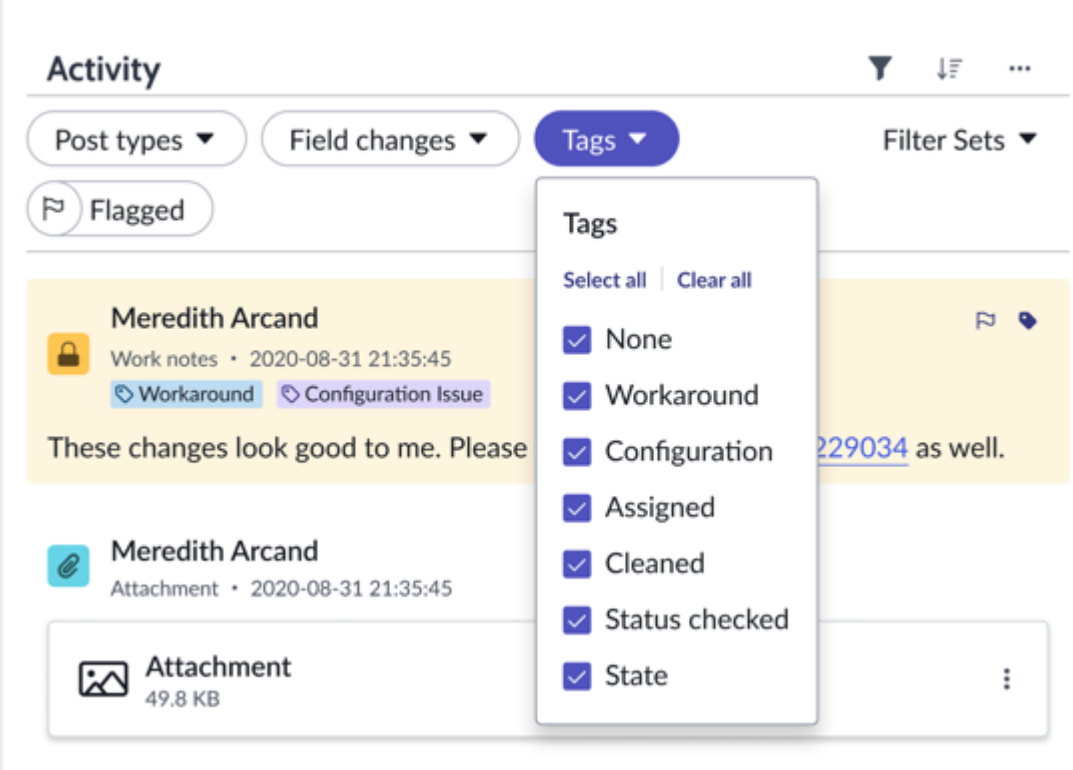
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
タグを使用すると、フィルターリストで提供されていない動的および静的な状況で アクティビティストリーム 内のアクティビティをフィルタリングできます。

重要: タグを有効にして作成するまで、エージェントはタグを使用できません。

自動翻訳

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

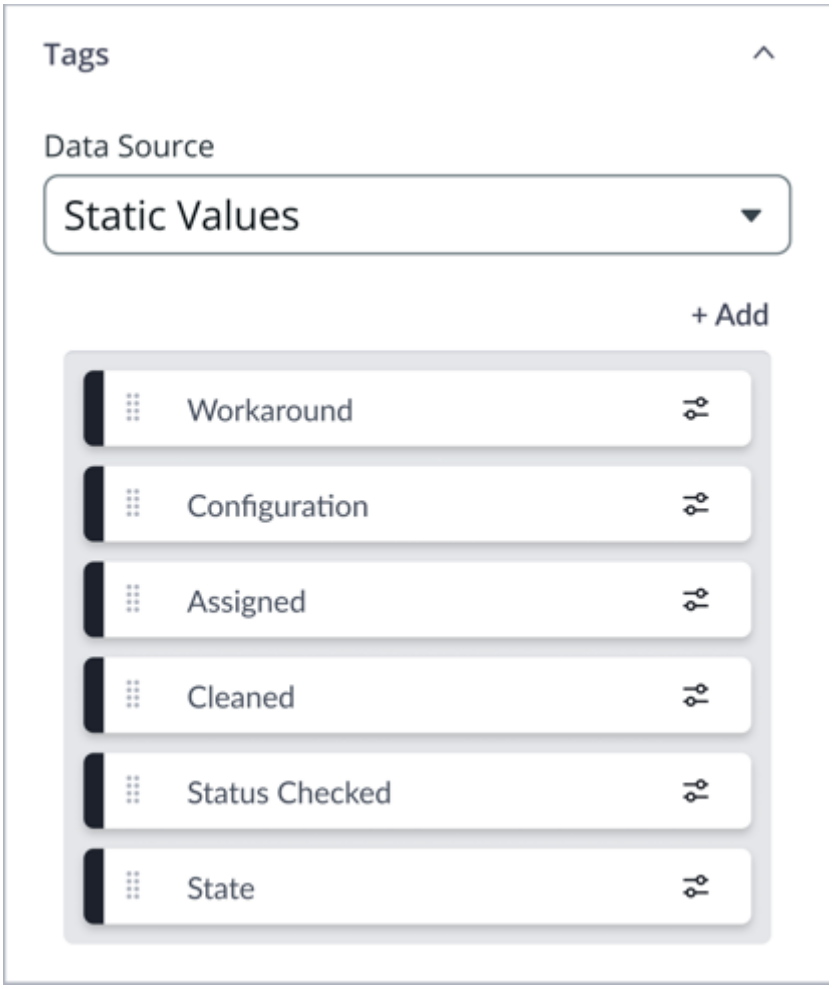


手順

1. UI ビルダーでワークスペースエクスペリエンスを開きます。
   手順については、「 UI ビルダーで構成可能ワークスペースエクスペリエンスを開く 」を参照してください。
2. ワークスペースエクスペリエンスのレコードページを選択します。
3. コンテンツパネルでアクティビティストリームを検索し、アクティビティストリーム要素を選択します。
4. 「タグ」プロパティで、タグのデータソースを選択します。
5. [追加] を選択して、エージェントがアクティビティをフィルタリングするためのタグを追加します。
6. [タグを追加] モーダルでタグをカスタマイズします。
   a. [ラベル] フィールドにタグのラベルを入力します。
   b. [アイコン] フィールドでタグのアイコンを選択します。
   c. [色] リストからタグの色を選択します。
   d. [テーブル] リストからタグのテーブルを選択します。
   e. [説明] フィールドにタグの説明を入力します。
   f. [保存] を選択します。
   追加したすべてのタグが Tags プロパティの下に表示されます。

自動翻訳

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



7. タグリストからスライダーアイコン ( ) を選択して、既存のタグを編集します。
8. ドットをドラッグアイコン( )でタグをドラッグして、エージェントに表示される順序を変更します。

プレイブックエクスペリエンスの設定

ServiceNow® プレイブックエクスペリエンスを使用すると、デフォルトのプレイブックユーザーエクスペリエンスをカスタマイズして、目的のビジネスプロセスワークフローとやり取りできます。

概要

プレイブックは、ビジネスプロセスのワークフローを簡易的なタスク指向のビューで視覚化する手段を、履行者に提供します。このワークフローにより、発生頻度の多い事態に対する対応の一貫性が確保されます。これらのビジネスプロセスワークフローは、 プロセスオートメーションデザイナー .

注: 次のドキュメントは、 プロセスオートメーションデザイナー を使用してビルドされたプレイブックで使用するためのものです。セキュリティインシデントレスポンスプレイブックに関連する情報を探している場合は、「 セキュリティインシデントレスポンスプレイブックのリソース 」を参照してください。

インストール

プレイブックは ServiceNow Storeから入手できます。詳細については、「プレイブックエクスペリエンスをインストールする」を参照してください。

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

プレイブックエクスペリエンスのカスタマイズ

プレイブックには、デフォルトのプレイブック構成を定義するグローバルプレイブックエクスペリエンスレコードが付属しています。このレコードは、追加の設定なしで使用できます。デフォルトでは、このレコードは、プレイブック内での個々のアクティビティの表示方法を制御するための一連の上書きを定義します。アクティビティの上書きを使用すると、プレイブック UI を上書きできます。

独自の構成とアクティビティの上書きを使用してカスタムプレイブックエクスペリエンスを作成することで、この動作をカスタマイズできます。これらのレコードは、グローバルプレイブックエクスペリエンスを拡張するか、オプションで上書きします。

トラブルシューティングとサポート

- プレイブックコミュニティフォームでの質問または回答
- Now Learning の Playbooks と Process Automation Designer の概要
- Now Learning で Playbook と Process Automation Designer Fundamentals の詳細を確認する
- Now Community サイトでは、Process Automation Designer を使用して Playbook の任意のデータを活用する方法を学んでください。
- ブログ:Now Community サイトの「Introduction to Process Automation Designer」
- ブログ: Now Community サイトの「Playbook Experience: The Face of the Workflow」
- ポッドキャスト:Process Automation Designer and Playbook (プロセスオートメーションデザイナーとプレイブック)
- クリエイターツールボックス - Rome のプレイブック (YouTube)

開始

プレイブックエクスペリエンスをインストールする

admin ロールを持っている場合は、 プレイブックエクスペリエンス アプリケーション (com.snc:playbook-experience) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムが プレイブックエクスペリエンスとともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

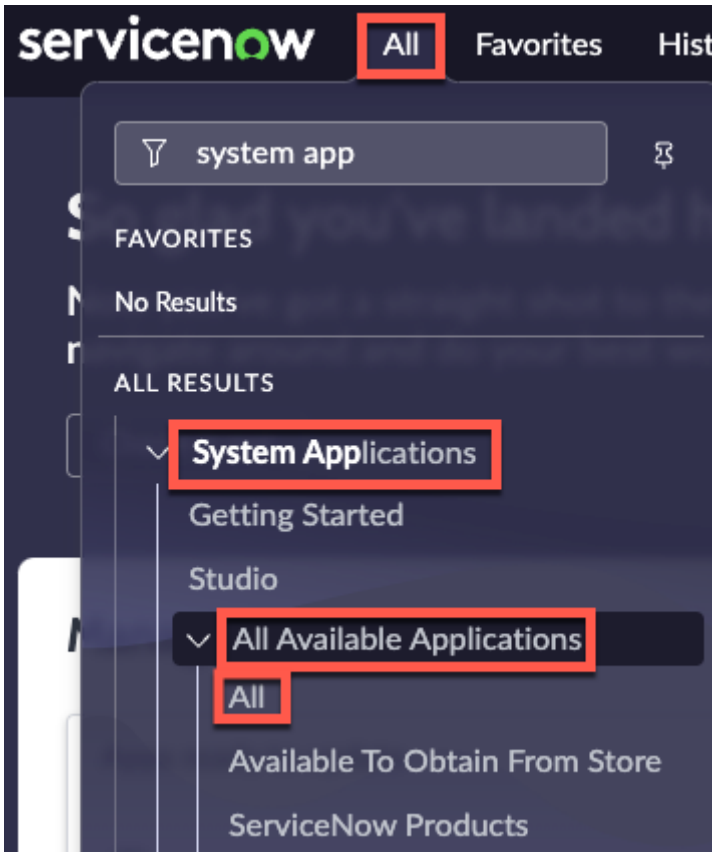
詳細については、「プレイブックとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して 、プレイブックエクスペリエンス アプリケーション (com.snc:playbook-experience) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 プレイブックエクスペリエンスをインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

次のタスク

Agent Workspace 内でプレイブックを表示するためのプロセス定義、アクティビティ定義、フロー、およびコンテキストレコードの例を含むプロセス自動化エクスペリエンスデモをインストールするオプションがあります。詳細については、「Process Automation Experience デモのインストール」を参照してください。

自動翻訳

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

プレイブックとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、プレイブックアプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

プレイブックと併せてインストールされるロール

ロールは、プレイブックアプリケーションのアクティブ化とともに追加されます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
プレイブックエクスペリエンス アドミン [playbook_experience.admin]	プレイブックエクスペリエンスのレンダリングに使用されるテーブルを構成するために必要なロール。	• pd_shared.admin • uxframework_user • sn_slm_timer sla_timer_admin
プレイブック共有アドミン [pd_shared.admin]	共有テーブルでの CRUD 操作に必要なロール。	pd_shared.user

プレイブックとともにインストールされるテーブル

テーブルは、プレイブックのアクティブ化とともに追加されます

インストールされるテーブル

テーブル	**Description** (説明)
プレイブックアクティビティの上書き [sys_playbook_activity_renderer]	プレイブックアクティビティに適用できる上書きのリスト。
プレイブックエクスペリエンス [sys_playbook_experience]	プレイブックエクスペリエンス構成のリスト。
プレイブックエクスペリエンスアクション割り当てマップ [sys_playbook_experience_action_assignment_map]	宣言アクションをプレイブックエクスペリエンスにマップするリスト。
プレイブック構成 [sys_playbook_experience_configuration]	プレイブック構成のリスト。
プレイブックエクスペリエンスレコードジェネレーター	プレイブックレコードジェネレーター構成のリスト。

自動翻訳

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

インストールされるテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
[sys_playbook_experience_record_generator]	
プレイブックエクスペリエンスアクティビティステータスからエクスペリエンスステータスマップへ [sys_playbook_experience_state_to_status]	エクスペリエンスステータスレコードをアクティビティ状況にマッピングするために使用されるリスト。
プレイブックエクスペリエンスステータスマッピング [sys_playbook_experience_status_mapping]	プレイブックエクスペリエンスアクティビティステータスからエクスペリエンスステータスへのマップで使用されるステータスマッピングレコードのリスト。
プレイブックエクスペリエンスステータスからアクティビティステータスマップへ [sys_playbook_experience_status_to_state]	プレイブックエクスペリエンスのアクティビティステータスからエクスペリエンスステータスへのマップで使用されるアクティビティステータスマッピングレコードのリスト。

注: 依存プラグインによってインストールされる追加のテーブルはすべてプレイブックにも必要です。

Process Automation Experience デモのインストール

admin ロールを持っている場合は、 Process Automation Experience Demo アプリケーション (sn_pad_demo) をインストールできます。 このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

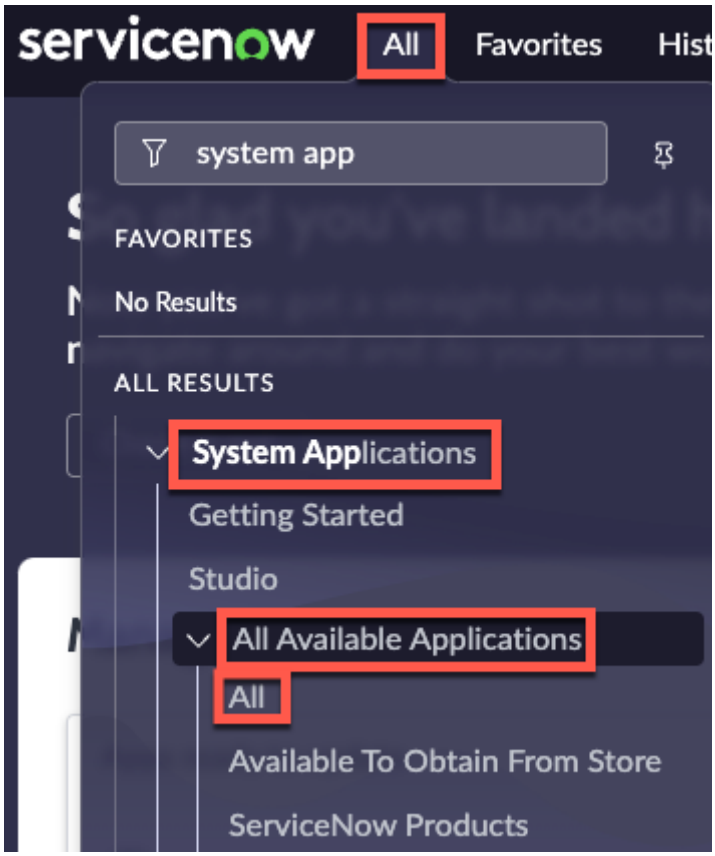
Process Automation Experience Demo とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して 、Process Automation Experience Demo アプリケーション (sn_pad_demo) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 Process Automation Experience Demo をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

プレイブックユーザーエクスペリエンスの構成

プレイブックエクスペリエンスのコンテナを作成します。カスタムプレイブックエクスペリエンスは、構成とアクティビティの上書きのコンテナとして機能します。

始める前に
必要なロール：playbook_experience.admin

自動翻訳

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

プレイブックエクスペリエンスレコードのsys_idは、プレイブックをワークスペースまたは UI ビルダーでビルドされたページに統合するときに使用されます。

このタスクについて
名前を入力し、プレイブックエクスペリエンスに関連付けるアプリケーションとドメインを選択します。

手順
1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[プレイブックエクスペリエンス] フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	プレイブックエクスペリエンスの名前。
アプリケーション	このプレイブックエクスペリエンスが適用されるアプリケーション。グローバルとは、プレイブックエクスペリエンスがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ドメイン	プレイブックのドメイン (グローバル以外の場合)。ドメインは、レコードを特定の発信者および会社に関連付けます。プレイブックエクスペリエンスが関連付けられているドメインを選択します。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
プレイブックエクスペリエンスの プレイブック構成 を作成します。

プレイブックエクスペリエンス構成の作成

このプレイブックエクスペリエンスのカスタム構成を定義します。各アクティビティのアクティビティフィルター、アサインバッジ、埋め込みフォーム、SLA タイマーなど、プレイブックのユーザーエクスペリエンスをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：playbook_experience.admin

このタスクについて
このタスクはオプションです。プレイブックエクスペリエンスのカスタム構成を定義しない場合は、代わりにグローバルプレイブックエクスペリエンス構成が使用されます。

手順
1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス.
2. [プレイブックエクスペリエンス] を選択します。
3. [構成] 関連リストをクリックします。
4. プレイブック構成を選択するか、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

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

自動翻訳

[プレイブック構成] フォーム

Field (フィールド)	Description (説明)
Show Activity State (アクティビティステータスを表示)	アクティビティカード内にアクティビティのステータスを表示してユーザーを誘導するオプション。
Filter fields (フィルターフィールド)	プレイブックの上部にあるドロップダウンフィルターに表示されるフィールド名のリスト。たとえば、assigned_toやステータスなどです。各フィールド名はカンマで区切ります。フィールド値は、アクティビティの関連レコードから取得されます。
Filter on playbook card status (プレイブックカードステータスでフィルター)	ドロップダウンフィルターにアクティビティ状況を含めるオプション。 **注:** アクティビティのステータスは、関連付けられたレコードのステータスと同じではありません。
Assigned to field (アサイン先フィールド)	各プレイブックカードに表示される [アサイン先] バッジとアバターを入力するために使用されるフィールド。フィールド値は、アクティビティの関連レコードから取得されます。
Max form fields on card (カードの最大フォームフィールド)	プレイブックカード内のフォームフィールドの最大数。このサイズを超えるフォームは、代わりにモーダルでレンダリングされます。
Expand first prioritized card (優先順位が第 1 のカードを展開)	プレイブックの各ステージで優先順位が第 1 のカードを展開します。
順序	このプレイブックエクスペリエンスの他の一致する構成との関連で、この構成の優先順位を決定する整数。数値が小さいほど、他の構成よりも選択される可能性が高くなります。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。
アクティブ	プレイブック構成をアクティブ化するオプション。
アプリケーション	このプレイブック構成が適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
Playbook Experience (プレイブックエクスペリエンス)	この構成に関連付けられたプレイブックエクスペリエンス。このフィールドは、[プレイブックエクスペリエンス] フォームを構成すると自動的に入力されます。
Playbook table (プレイブックテーブル)	この構成を特定のプレイブックに制限するためのテーブル。プレイブックを含むテーブルを指定します。プレイブックが<c0/>でビルドされている場合は、[プロセス定義]

自動翻訳

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

Field (フィールド)	Description (説明)
	<sys_pd_process_definition>を選択します。プロセスオートメーションデザイナー
Playbook record (プレイブックレコード)	この構成を特定のプレイブックに制限するためのプレイブックレコード。[プレイブックテーブル] フィールドに表示されるテーブルからレコードを選択します。たとえば、特定のプロセス定義を選択します。
SLA configuration (SLA 構成)	アクティビティは、アクティビティに関連付けられたタスクレコードの SLA タイマーを表示するように構成できます。この場合に表示する正しい SLA を選択するために使用する SLA 設定レコードを指定します。SLA 構成が選択されていない場合は、最初に違反した SLA が使用されます。 SLA 構成には次のものが含まれます。 ◦ SLA タイマーを非表示 ◦ インシデント応答と解決チーム ◦ 最初に違反する SLA を表示
Inaccessible Data Visibility (アクセスできないデータの可視化)	ログインしているユーザーがアクセスできないデータまたはアクティビティを非表示にするオプション。
Pending Item Visibility (処理待ちアイテムの可視化)	まだトリガーされていないアクティビティまたはステージを非表示にするオプション。

6. [送信] をクリックします。

次のタスク
追加の プレイブックアクティビティの上書きを設定します。

カスタムプレイブックアクティビティ UI の作成

プレイブックアクティビティのカスタムアクティビティ UI を構築します。

プレイブックアクティビティのデフォルトのユーザーエクスペリエンスを上書きする UI ビルダー を使用して、独自のアクティビティ UI を作成します。 UI ビルダー は、カスタムアクティビティ UI をビルドおよび更新するためのローコード環境を提供します。複数の UI ビルダー コンポーネントを 1 つのプレイブックアクティビティに結合できます。 UI ビルダー では、カスタマイズ可能なテンプレートとしてすぐに利用可能なアクティビティ UI を使用します。

UI ビルダーを使用して、プレイブックエクスペリエンス内のアクティビティのユーザーエクスペリエンスをカスタマイズします。UI ビルダー では次の操作を実行できます。

- カードのシェルを含む空の UI テンプレートから新しいアクティビティを構築します。
- カードのシェル内のコンテンツを含む既存の UI テンプレートから新しいアクティビティをビルドします。
- プレイブックアクティビティエクスペリエンスプロパティをデータバインディングを使用してコンポーネントにマッピングします。

自動翻訳

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

- どのアクティビティ UI をどのアクティビティで使用するかを指定するためのルールを定義します。
- 基になるプロセスの実行時に、アクティビティエクスペリエンスプロパティへのリアルタイムの変更を反映します。

プレイブックのカスタムアクティビティ UI を作成する

プレイブックアクティビティのカスタムアクティビティ UI を UI ビルダー 内に作成します。

始める前に

必要なロール：playbook admin

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > アクティビティ **UI**.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

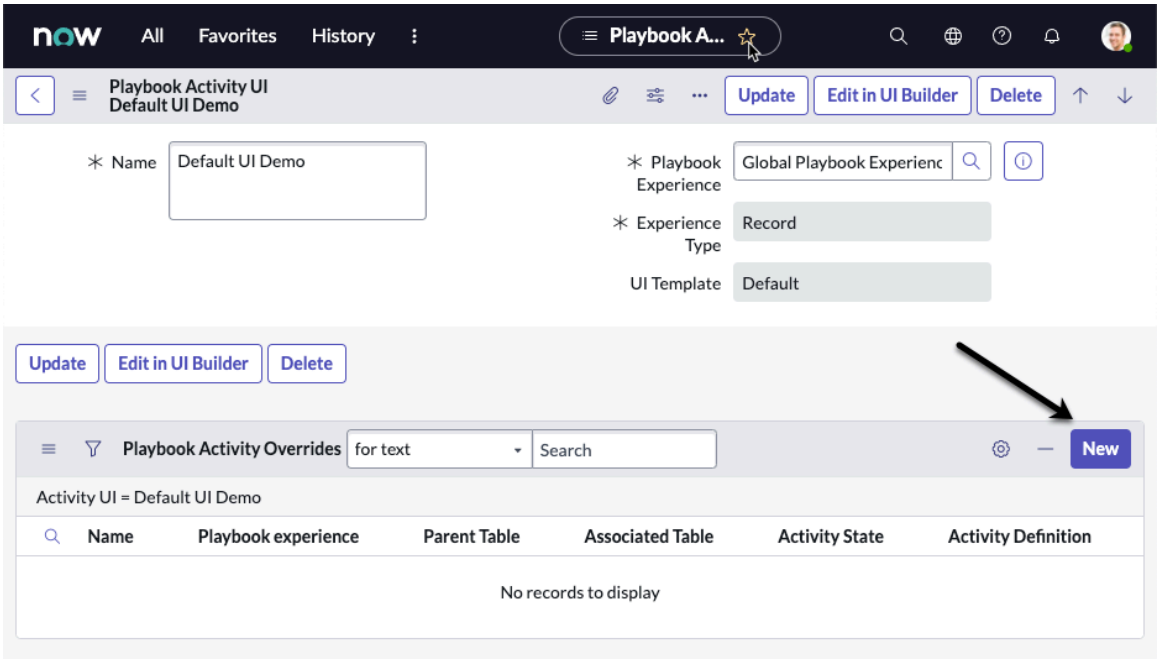
プレイブックアクティビティ **UI** フォーム

フィールド	説明
名前	アクティビティ UI の名前。
プレイブックエクスペリエンス	アクティビティ UI を使用するプレイブックエクスペリエンスを選択します。[グローバルプレイブックエクスペリエンス] を選択して、アクティビティ UI をすべてのプレイブックエクスペリエンスで利用できるようにします。
エクスペリエンスタイプ	アクティビティ UI に適用するエクスペリエンスタイプを選択します。エクスペリエンスタイプの詳細については、「エクスペリエンスタイプ」を参照してください。
UI テンプレート	アクティビティ UI 用にクローンを作成する UI テンプレートを選択します。UI テンプレートが選択されていない場合は、 空白 のテンプレートが適用されます。アクティビティ UI のエクスペリエンスタイプとは異なるエクスペリエンスタイプの UI テンプレートを選択した場合、追加の変更がないと完全な互換性がない場合があります。

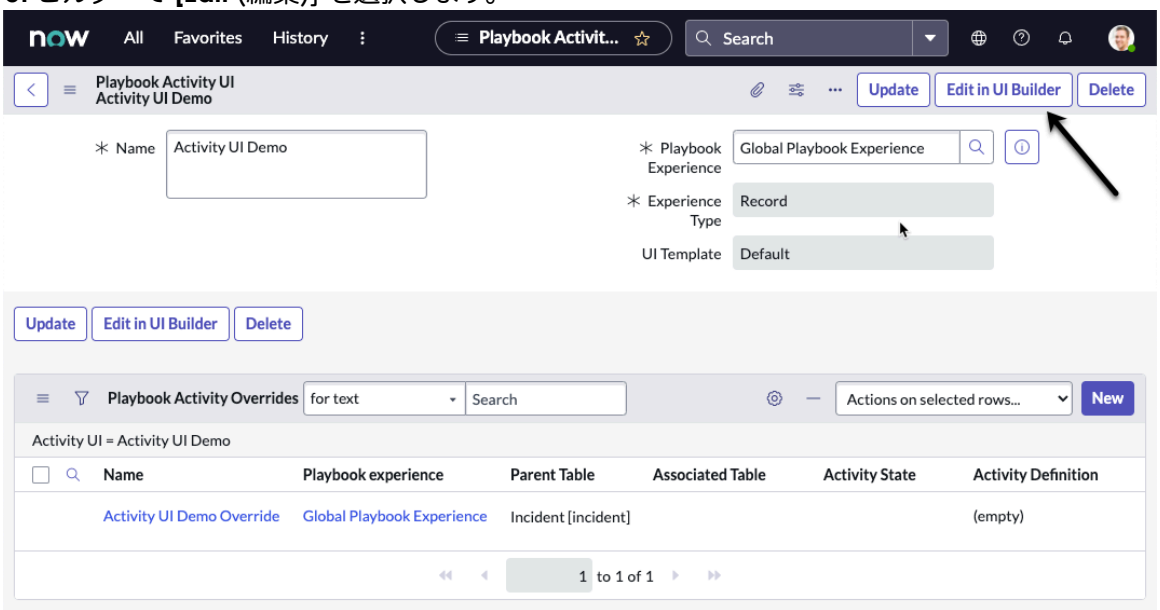
4. [送信] を選択します。
5. 作成したアクティビティ UI をリストから選択します。
6. [プレイブックアクティビティの上書き] テーブルで [新規] を選択します。

自動翻訳

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



7. アクティビティ上書きフォームに入力して、アクティビティ UI がデフォルトのアクティビティ UI を上書きするタイミングを指定します。
詳細については、「Playbook アクティビティの上書きのセットアップ」を参照してください。
8. **UI** ビルダーで **[Edit** (編集)] を選択します。

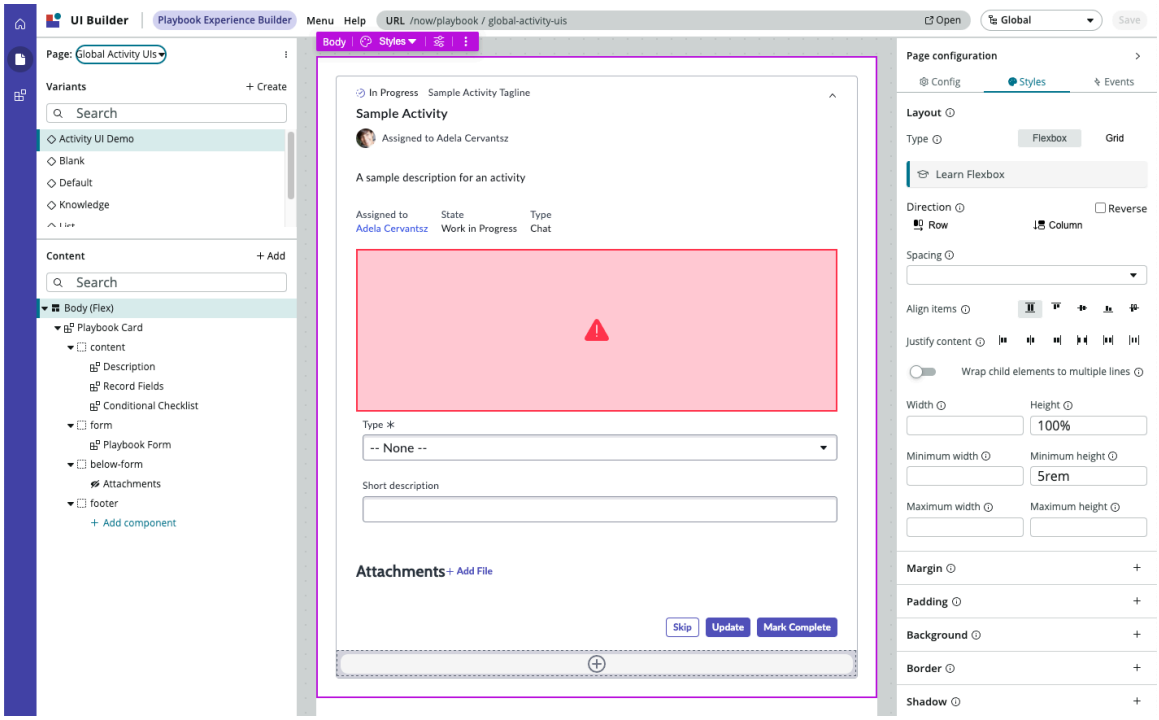


タスクの結果

UI ビルダー が新しいタブで開き、アクティビティ UI が表示されます。UI ビルダーを使用してカスタムアクティビティ UI を変更します。詳細については、「UI Builder」を参照してください。

自動翻訳

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



でのアクティビティ UI の構成 UI ビルダー

アクティビティ UI は、次の方法で UI ビルダー でカスタマイズできます。

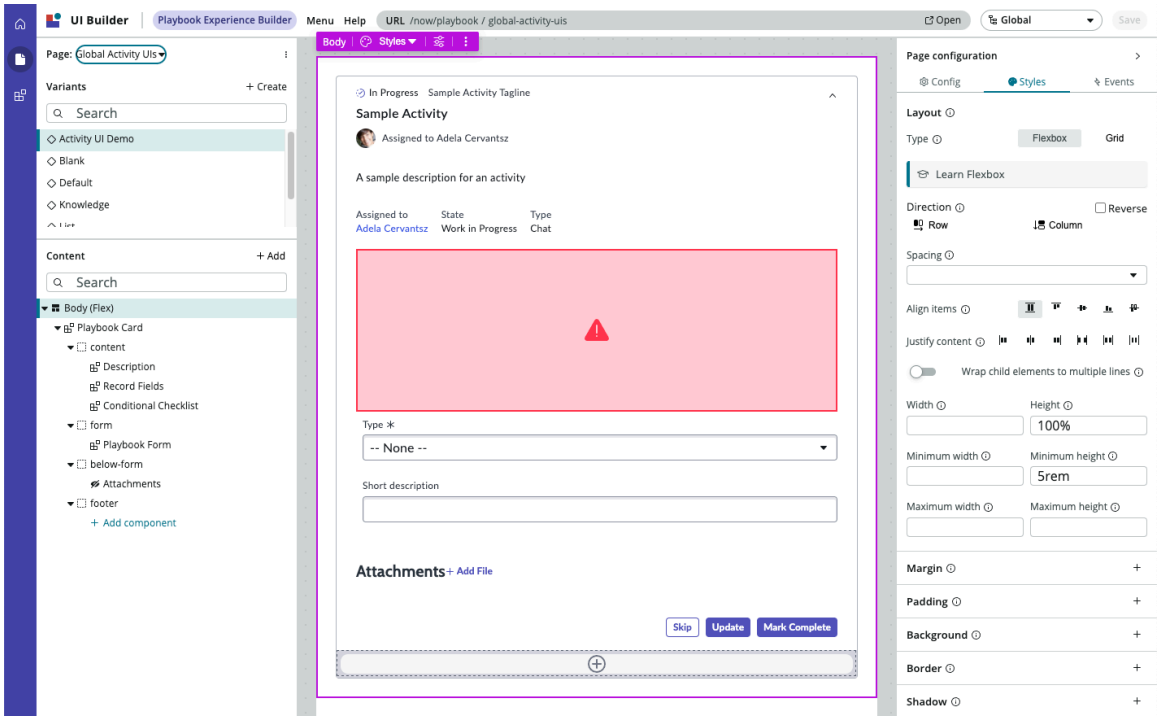
での UI テンプレートの使用 UI ビルダー

アクティビティ UI は、カスタムアクティビティ UI の作成時に選択した UI テンプレートとして UI ビルダーで開きます。各 UI テンプレートには、 UI ビルダー内でカスタマイズできる事前構成済みのコンポーネントが含まれています。たとえば、デフォルトのアクティビティ UI には、次のサポートが含まれています。

- リッチテキストの説明
- レコードフィールドの積み重ねラベル値ペア
- チェックリスト (選択されている [チェックリストの表示] エクスペリエンスプロパティが条件)
- フォーム
- 添付ファイル
- フッター

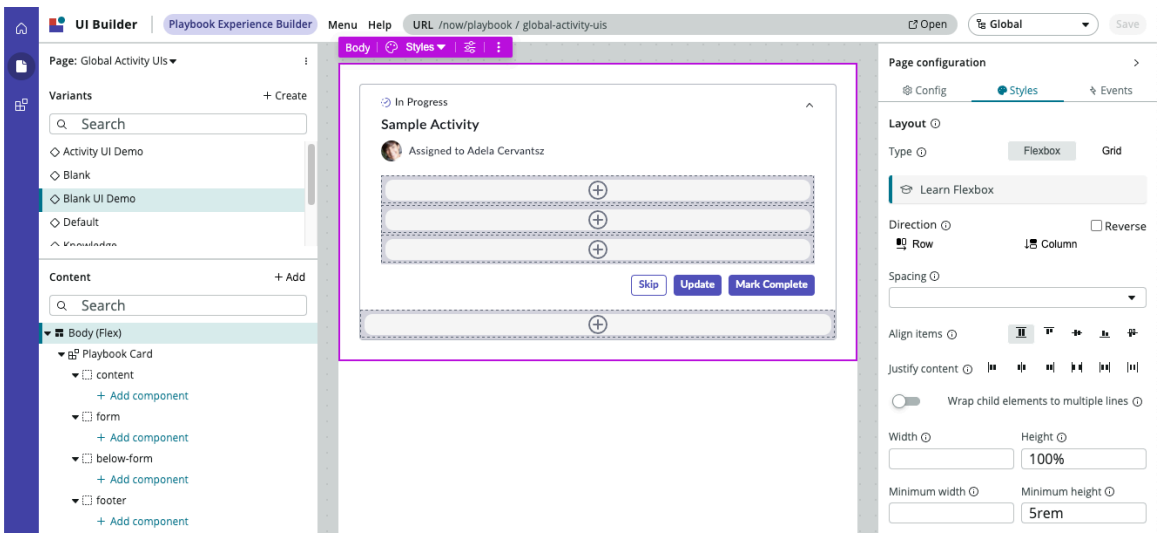
自動翻訳

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



UI テンプレートを選択しなかった場合、カードの外部シェルを含む空のプレイブックカードが表示されます UI ビルダー 。空のテンプレートを含むすべてのテンプレートには、次のものが含まれます。

- アクティビティラベル
- アクティビティ状況
- SLA タイマー
- フッター
- 宣言アクション



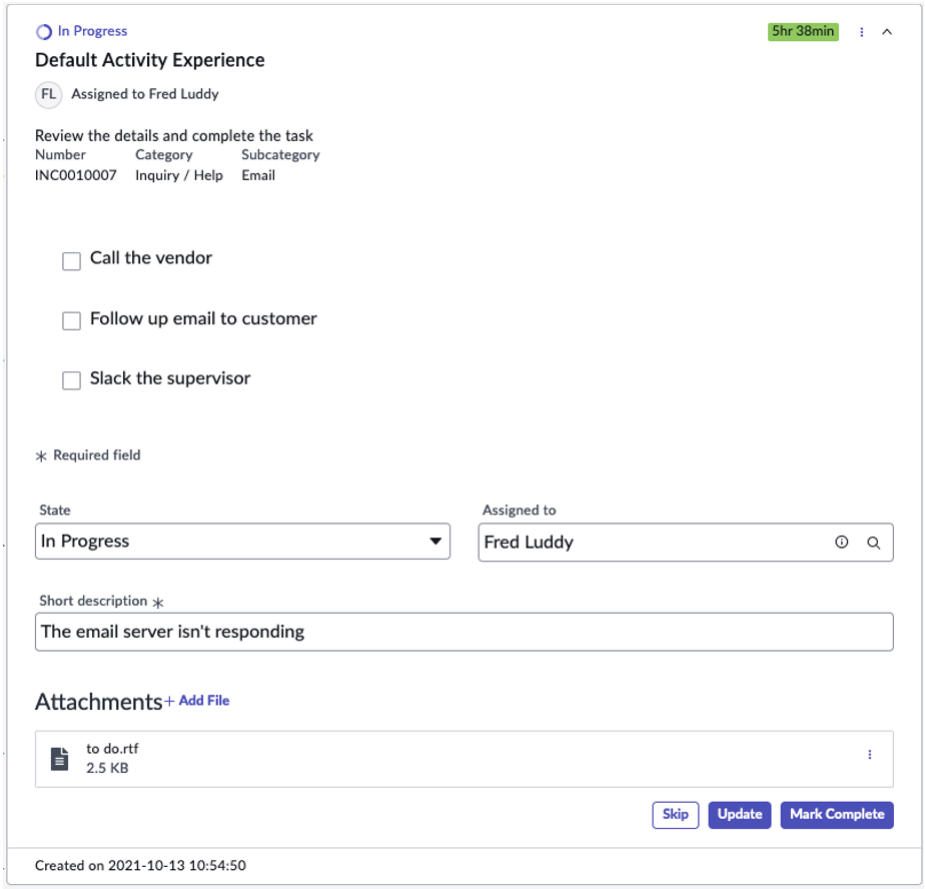
すぐに利用可能なアクティビティ UI

プレイブックには、次のアクティビティ UI が含まれています。

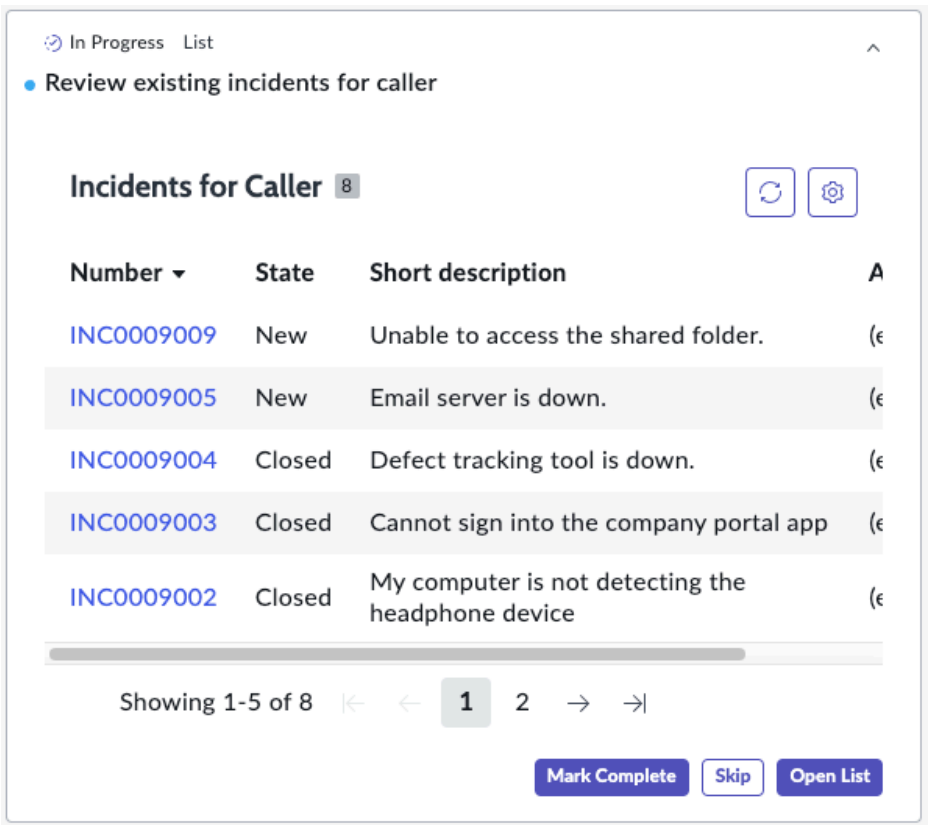
デフォルト

自動翻訳

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



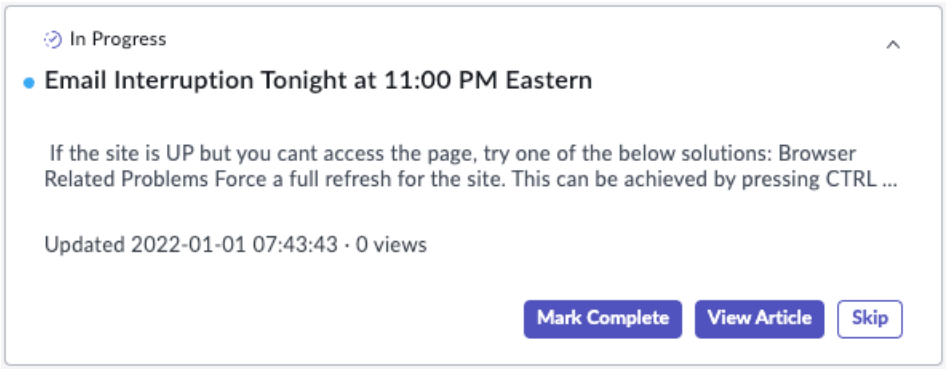
リスト



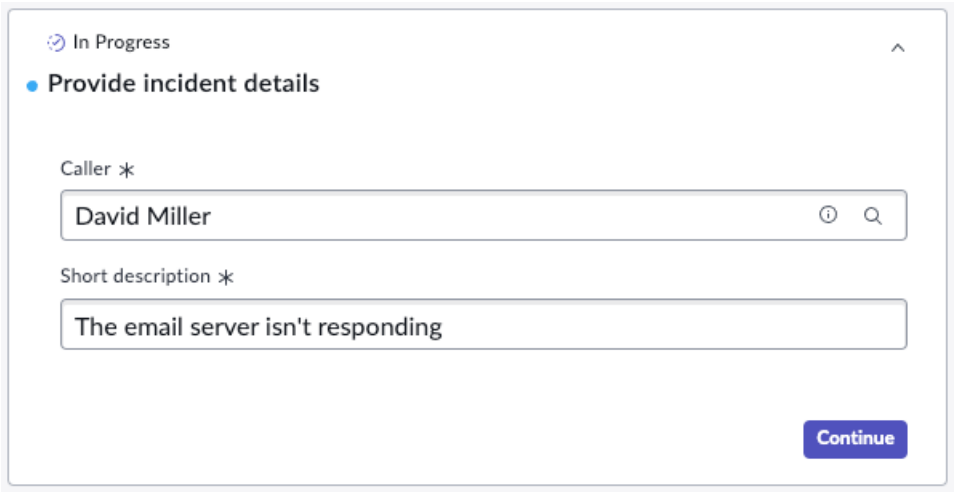
ナレッジ

自動翻訳

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



レコードジェネレータ



アクティビティ UI にコンテンツを追加する

[コンテンツ] パネルには、アクティビティ UI のコンポーネントが表示されます。すべてのアクティビティ UI には、アクティビティ UI 全体をラップする最も外側のコンポーネントとしてプレイブックカードコンポーネントが含まれています。

どのプレイブックカードスロットにもコンポーネントを追加できます。

プレイブックカードスロット	Description (説明)
コンテンツ	プレイブックカードに表示する一般的なコンテンツを追加します。
フォーム	フォームスロットは、プレイブックフォームコンポーネント用に予約されています。フォームが大きすぎてプレイブックカード内に収まらない場合、フォームはモーダルに表示されます
フォームの下	フォームの下に表示するコンテンツを追加します。
フッター	カードフッターに表示するコンテンツを追加します。

自動翻訳

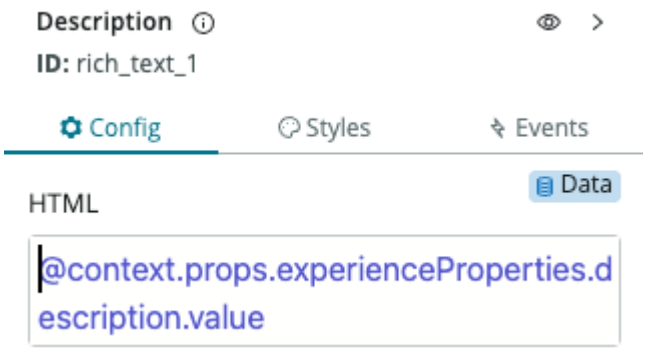
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ UI へのデータのバインド

UI ビルダー でデータバインディングを使用して、プレイブックエクスペリエンスプロパティをアクティビティ UI にバインドします。これらのプレイブックエクスペリエンスデータリソースは、アクティビティ UI のコンポーネントにデータを動的に公開します。

各アクティビティ UI には、 プロセスオートメーションデザイナーによって実行時にアクティビティに渡されるエクスペリエンスプロパティのコレクションを定義するエクスペリエンスタイプがあります。たとえば、レコードエクスペリエンスタイプには、プレイブックアクティビティに表示されるフォームを指示するフォームビューエクスペリエンスプロパティが含まれています。

データバインディングは、UI ビルダー の構成パネルの [構成] タブにありま



す。

たとえば、このリッチテキストコンポーネントの HTML プロパティは、description エクスペリエンスプロパティにバインドされています。データバインディングの形式は **@context.props.experienceProperties.description.value** です。説明エクスペリエンスプロパティが変更されると、このコンポーネントはその新しい値を反映して更新されます。

UI ビルダー 入力時にオートコンプリート値を提供し、適切なエクスペリエンスプロパティに誘導します。アクティビティ UI に選択したエクスペリエンスタイプに合わせてオートコンプリート UI ビルダー エクスペリエンスプロパティ。エクスペリエンスプロパティがエクスペリエンスタイプに追加されると、自動的に表示されます。

experienceProperties に加えて、@context.props オブジェクトには、activityState や parentTable など、バインドできるその他の便利なデータが含まれています。「@context.props」と入力して、何が使用可能かを確認します。

UI ビルダー のデータバインディングの詳細については、「UI ビルダーのデータリソース」を参照してください。

内のカスタムアクティビティ UI のプレビュー UI ビルダー

カスタムアクティビティ UI を UI ビルダー でプレビューします。サンプルデータを提供して、実行中のプレイブックでコンポーネントがどのように表示されるかをプレビューできます。

始める前に
必要なロール:プレイブックアドミンまたはアクティビティ作成者

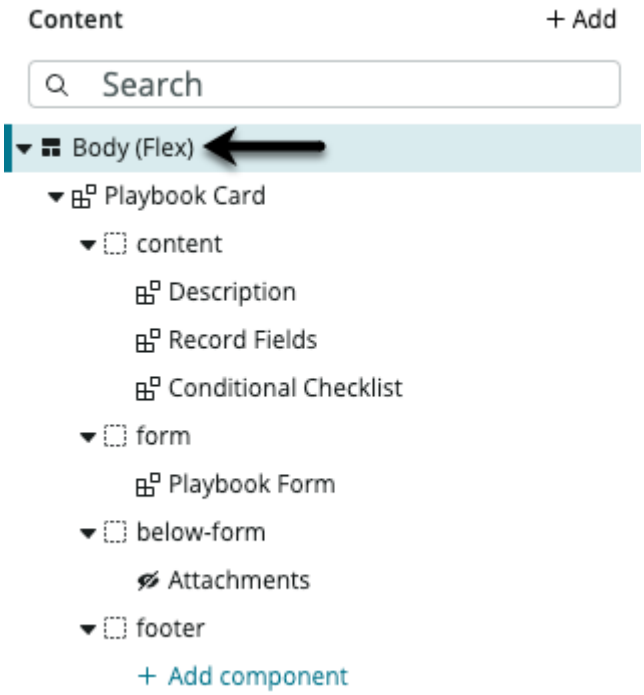
このタスクについて
UI ビルダー で作成したアクティビティ UI をプレビューします。サンプルデータを変更して、実行中のプレイブックでアクティビティがどのように表示されるかをプレビューします。このタスクの構成パネルで行った変更は、実行時のアクティビティ UI には影響しません。UI ビルダー内のプレビューにのみ影響します。各エクスペリエンスプロパティの実行時のデフォルト値は、エクスペリエンスプロパティの作成時に設定されます。

自動翻訳

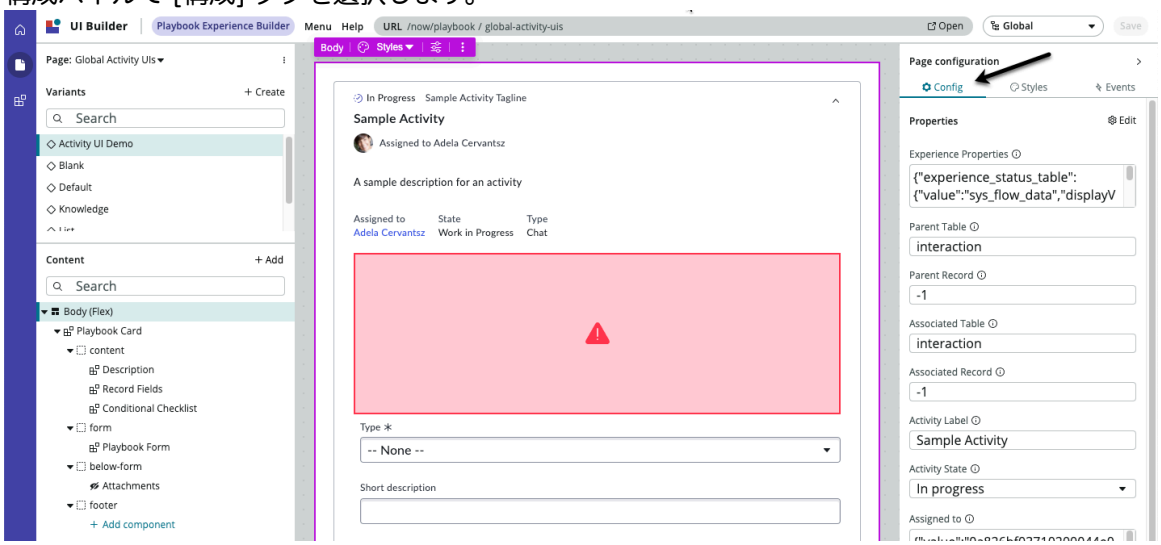
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > アクティビティ **UI**.
2. プレビューするアクティビティ UI を選択します。
3. **UI** ビルダーで **[Edit** (編集)] を選択します。
4. コンテンツパネルで [本文] を選択します。



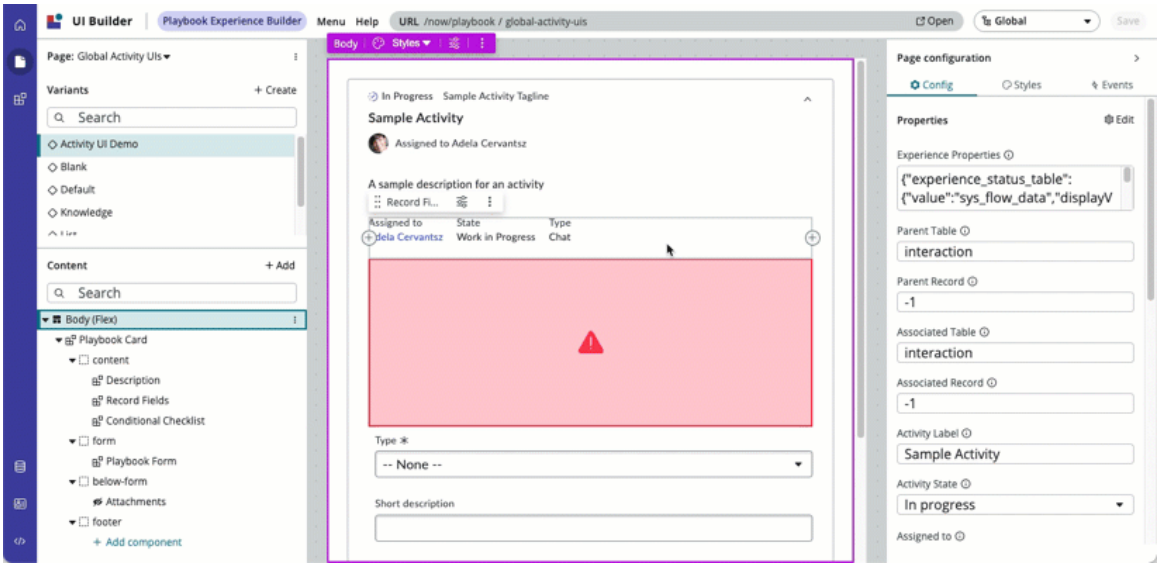
5. 構成パネルで [構成] タブを選択します。



6. [エクスペリエンスのプロパティ] フィールドで [編集] を選択します。
   エクスペリエンスプロパティは、実行時に プロセスオートメーションデザイナー が提供するコンテンツを定義します。提供されたサンプルデータを変更して、アクティビティ UI をプレビューできます。このデータをカスタマイズしても、実行中のプレイブックでアクティビティ UI に表示される内容には影響しません。
7. エクスペリエンスプロパティ JSON を編集します。
8. [適用] を選択します。

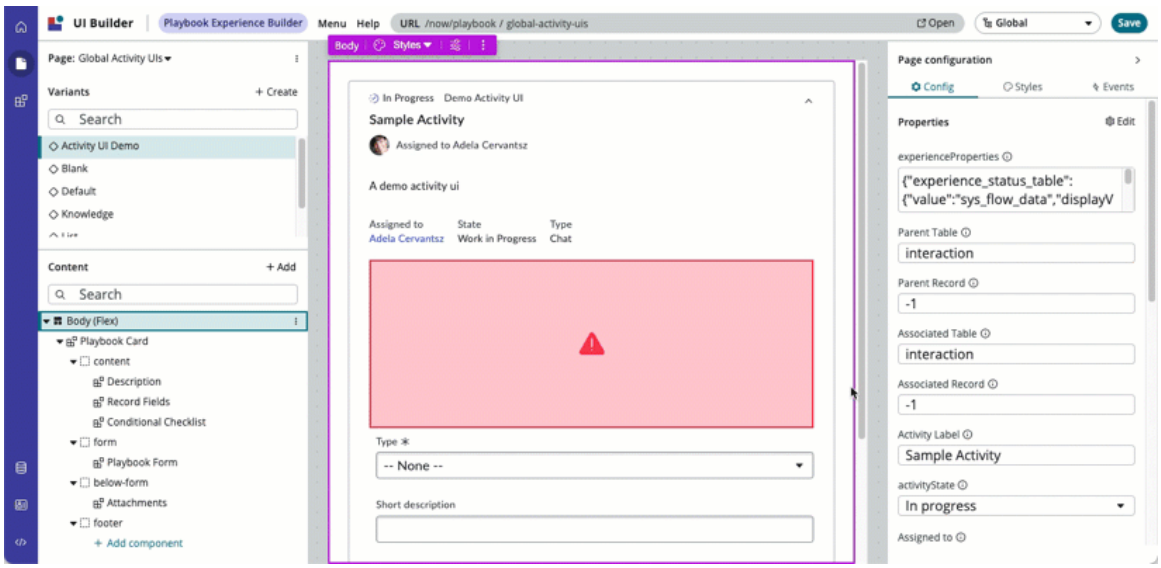
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



9. [構成] タブの他のプロパティを変更して、アクティビティ UI をカスタマイズできます。

   たとえば、 **activityState** を変更して、保留中または完了状態のアクティビティをプレビューできま



す。

10. [保存] を選択します。

タスクの結果

UI ビルダーには、[構成] タブで行った変更が表示されます。

Playbook アクティビティの上書きのセットアップ

グローバルプレイブックエクスペリエンスによって定義された上書きを拡張または置換する追加のアクティビティの上書きを作成します。プレイブックアクティビティの上書きを使用すると、プレイブック内の個々のアクティビティのデフォルトの表示動作を上書きできます。

始める前に

必要なロール:playbook_experience admin

このタスクについて

一連の条件を指定した後、UI を上書きできます。この上書きにより、デフォルトの優先順位付けされたステータス、必要なロール、および特定のプレイブックエクスペリエンスのプレイブックに一致するアクティビティを表示するために使用される UI コンポーネントを変更できます。デフォルトでは、グローバルプレイブックエクスペリエンスに対して定義されたすべてのアクティビティの上書き

自動翻訳

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

が使用されます。これらのレコードは、プレイブックエクスペリエンス用に独自のレコードで拡張または上書きできます。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス.
2. [プレイブックエクスペリエンス] を選択します。
3. [アクティビティ上書き] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

プレイブックアクティビティの上書きフォーム

フィールド	説明
名前	アクティビティ上書きの名前。
順序	このプレイブックエクスペリエンスで、このアクティビティの上書きが他の一致する上書きよりも優先されるかどうかを決定する整数。数値が小さいほど、他の上書きよりも選択される可能性が高くなります。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。
アプリケーション	アクティビティ上書きのアプリケーション。
アクティブ	上書きを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。
Playbook Experience (プレイブックエクスペリエンス)	このアクティビティの上書きに関連付けられたプレイブックエクスペリエンス。このフィールドは、[プレイブックエクスペリエンス] フォームから構成を作成すると自動的に入力されます。
説明	アクティビティ上書きの説明。この説明は [プレイブックアクティビティの上書き] リストに表示され、フォームのコンテキストを提供します。
エクスペリエンスタイプ	上書きするアクティビティのタイプを選択します。 検索アイコン ( ) をクリックしてアクティビティタイプを選択するか、[アクティビティタイプ] フォームで [新規] をクリックして新しいアクティビティタイプを作成します。

6. [**When to apply**] タブをクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。
このフォームでは、この上書きが適用されるアクティビティを指定できます。

自動翻訳

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

[When to apply (適用するタイミング)] フォーム

フィールド	説明
Parent Table (親テーブル)	レコードの親テーブル。プレイブックをトリガーした入力レコードのテーブルを照合します。
親テーブルの条件	プレイブックをトリガーした親レコードに対して評価される条件。
アクティビティ状況	「処理中」などの特定のアクティビティステータスとの照合
関連テーブル	アクティビティに関連付けられたテーブル。
関連レコード条件	アクティビティの関連レコードに対して評価される条件。
エクスペリエンスプロパティの条件	アクティビティのプロパティに対して評価され、[タイプ] フィールドの選択によって定義される条件。
アクティビティ定義	このアクティビティ上書きが適用されるアクティビティ定義を選択します。

8. [上書き対象] タブをクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。
このフォームでは、上書きする動作を指定できます。

[What to override (上書き対象)] フォーム

フィールド	説明
UI	プレイブックで一致するアクティビティをレンダリングするために使用される UI コンポーネント。UI コンポーネントが選択されていない場合は、デフォルトの UI が使用されます。
アクティビティ UI	デフォルトの UI を上書きするアクティビティ UI を選択します。
優先順位付け	一致するアクティビティに優先順位を付けるオプション。[なし]、[はい]、または [いいえ] を選択します。[なし] が選択されている場合、アクティビティは進行中に優先順位が付けられます。デフォルトでは、ステージ内の優先順位が第 1 のアクティビティが展開されます。同じステージ内の他のすべての優先アクティビティには、折りたたむと青い点が表示されます。ステージナビゲーションのバッジには、各ステージにある優先度の高いアクティビティの数が表示されます。
必要なロール	上書き基準に一致するアクティビティを表示するために必要なロール。プレイブックでアクティビティを表示するために、ユーザーがリストされているロールのすべてまたは一部のみを持っている必要があるかどうかを指定します。

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

フィールド	説明
	ロールがリストされていない場合は、すべてのユーザーがプレイブック内のアクティビティを表示できます。 **注:** ユーザーは、プレイブックをトリガーした入力レコードに対する読み取りアクセス権を持っている場合にのみ、プレイブックを表示できます。

10. [送信] をクリックします。

次のタスク
プレイブックアクションを定義します。

プレイブックレコードジェネレーター

プレイブックレコードジェネレーターを使用して、プレイブックエクスペリエンスを使ったレコード作成プロセスをガイドします。

プロセスオートメーションデザイナー では、プロセスを開始する前にレコードを作成または更新する必要があります。プレイブックレコードジェネレーターを使用すると、ユーザーが Playbook Experience (プレイブックエクスペリエンス) を使用して新しいレコードを作成できます。その後、ユーザーが新しいレコードタブを開いたときに標準の新しいレコードフォームの代わりにレコードジェネレータープレイブックエクスペリエンスコンポーネントを表示するようにワークスペースまたは UI ビルダー ページを構成できます。

プレイブックレコードジェネレーターは、プロセスオートメーションデザイナー で作成済みの指定されたプロセス定義における最初のステップとして、レコードジェネレーターアクティビティを挿入します。このレコードジェネレーターアクティビティには、新しいレコードフォームが含まれています。ユーザーがフォームを送信すると、新しく作成されたレコードにリダイレクトされます。このレコードには実行中のプロセスが含まれています。実行中のプロセスにより、残りのレコード作成がガイドされます。新しいレコードフォームが送信された後にプロセス定義が実行されていない場合、プレイブックでは、レコードの作成前にユーザーに表示されたプロセス定義が手動でトリガーされます。ユーザーは、レコードが作成される前後は Playbook Experience (プレイブックエクスペリエンス) 内にとどまり、シームレスなガイド付きレコード作成エクスペリエンスに備えることができます。

管理者は、レコードジェネレーターアクティビティの名前、フォームビュー、およびレコードが作成される前にユーザーに表示されるプロセス定義を指定できます。必要に応じてフォームの送信に使用する宣言アクションを構成することもできます。

プレイブックレコードジェネレーターをセットアップする

プレイブックレコードジェネレーターを使用して、レコードが作成される前にプロセスを表示します。

始める前に
必要なロール：playbook admin

このタスクについて
プレイブックレコードジェネレーターを使用し、プレイブックを使用してレコードを作成します。エージェントは、プレイブックを表示する前にレコードを作成する必要がなくなりました。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > レコードジェネレータ
2. [新規] をクリックします。

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

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

プレイブックエクスペリエンスレコードジェネレーター

フィールド	説明
テーブル	新しいレコードページでレコードジェネレーターエントリを使用する必要があるテーブルを選択します。
Process Definition (プロセス定義)	レコードが作成される前に表示するプロセス定義を選択します。すべてのアクティビティが保留中としてマークされます。レコードの作成後にプロセスが実行されていない場合、プレイブックはこのプロセス定義を手動でトリガーします。
Create Record Activity Name (レコード作成アクティビティ名)	指定されたプロセス定義内の最初のステップとして挿入されるレコードジェネレーターアクティビティに表示する名前を入力します。
アクティブ	レコードジェネレーターをアクティブ化するオプション。
順序	プレイブックエクスペリエンス内の他のアクティビティとの関連でこの構成の優先順位を決定する整数。数値が小さいほど、他の構成よりも選択される可能性が高くなります。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。
Create Record Form View (レコードフォームビューの作成)	挿入されたアクティビティ内に埋め込まれた新しいレコードフォームのフォームビューを選択します。
Template fields (テンプレートフィールド)	新規レコードフォームに事前入力できるオプションのフィールド値。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

次のタスク
新しい宣言アクションを作成することで、プレイブックレコードジェネレーターに関連付けられた [続行] ボタンを独自のカスタム条件、ラベル、色分けで上書きできます。グローバルプレイブックエクスペリエンスに関連付けられた宣言アクションと同じ名前を使用し、それをカスタムプレイブックエクスペリエンスに関連付けます。詳細については、「カスタムプレイブックアクション」を参照してください。

プレイブックのプレビュー

非本番環境内でリアルタイムでプレイブックをプレビューします。

始める前に
必要なロール:pd_author、pd_operator、pd_trigger_author、pd_content_author、pd_shared.admin、playbook.admin、または playbook_experience.admin

このタスクについて
プレイブックプレビューを使用して、 プロセスオートメーションデザイナー または HR ライフサイクルイベント で作成された次のようなプロセスをテストします。

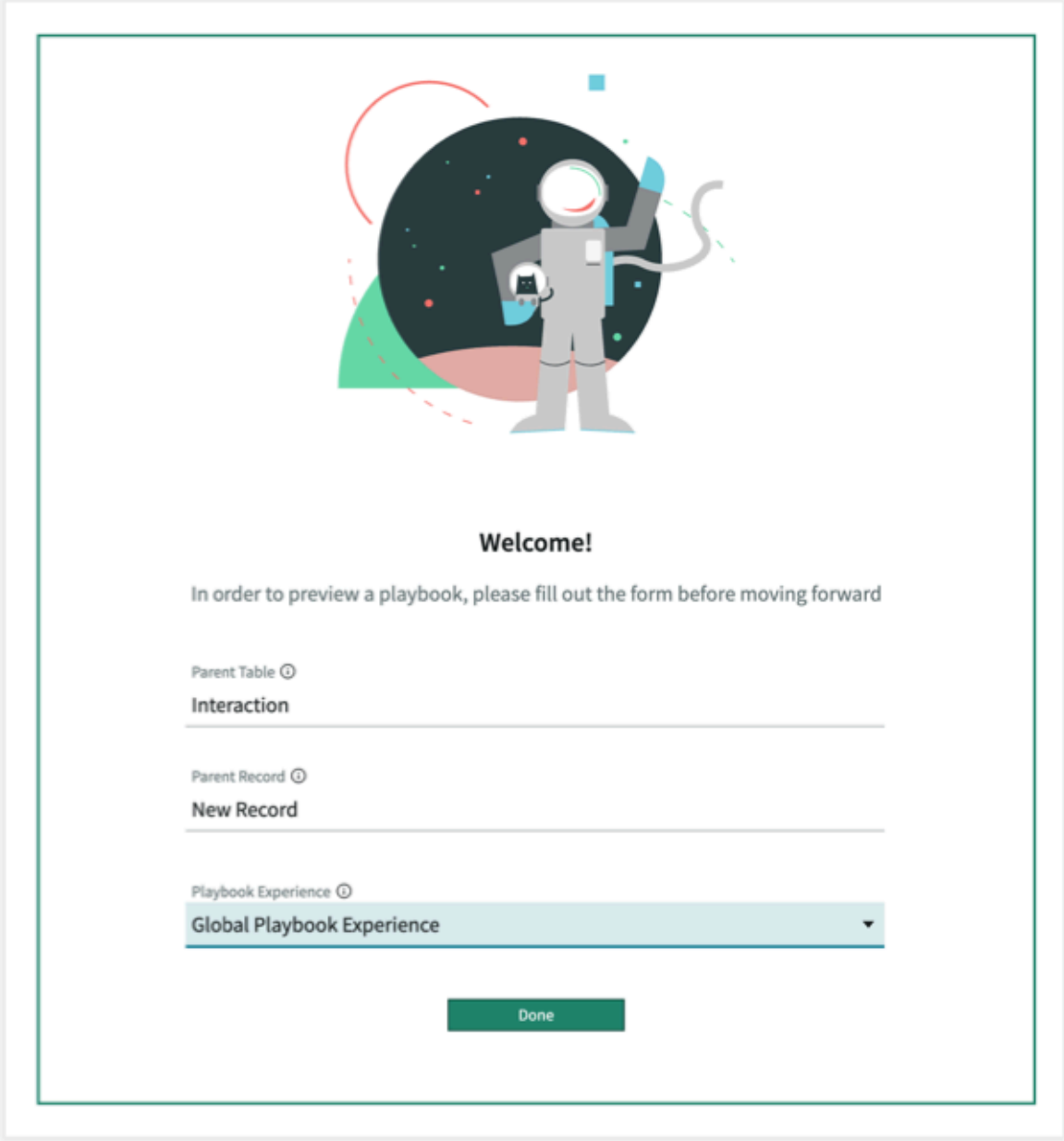
自動翻訳

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

- アクティビティ定義
- 宣言アクション
- レコードジェネレーター構成
- プレイブックエクスペリエンスの構成
- アクティビティ上書き

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックプレビュー.
2. 新しいブラウザータブが開きます。

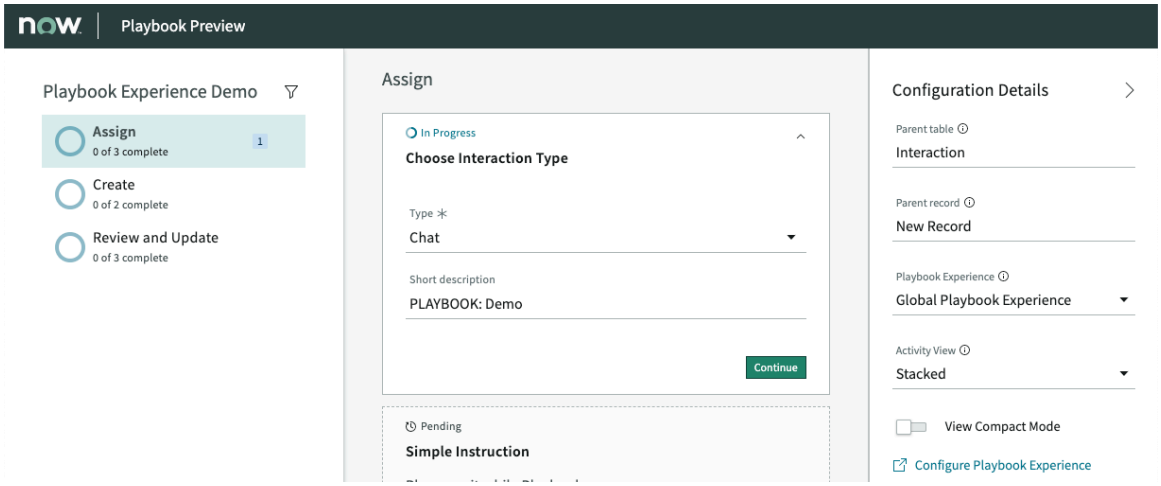


3. 親テーブルを選択します。
4. 親レコードを選択します。
   既存のレコードまたは 新しいレコード を選択して、現在選択されているテーブルでプレイブックレコードジェネレータープロセスをプレビューできます。
5. プレイブックエクスペリエンスを選択します。

自動翻訳

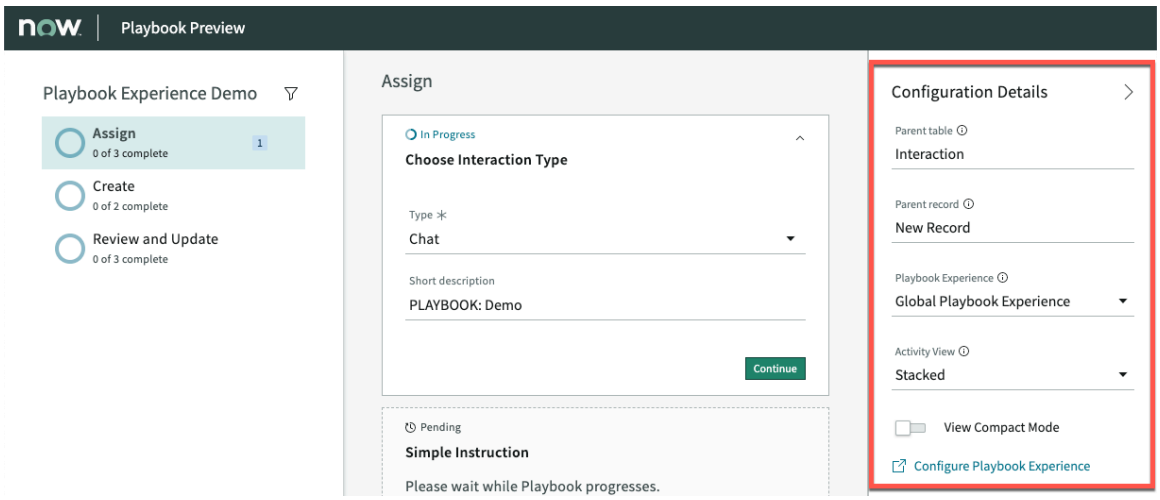
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [完了] をクリックします。
7. プレイブックのプレビューが表示されます。



プレイブックプレビュー構成の詳細

構成詳細サイドパネルを使用して、プレイブックプレビューでプレイブックをカスタマイズします。



[プレイブックプレビュー構成の詳細] サイドパネルでは、プレイブックのプレビューを変更できます。次のオプションから選択できます。

- 親テーブル:プレイブックを表示するレコードを含む親テーブルを選択します。
- [親レコード**(Parent Record)**]:親レコードまたは新規レコードを選択します
- プレイブックエクスペリエンス - プレイブックエクスペリエンスを選択します
- アクティビティビュー - スタックビューまたは集中ビューを選択します
- コンパクトモードを表示:コンパクトモードでプレイブックをプレビューするオプション。

プレイブックのプレビュー時に、プレイブックのプレビュー構成の詳細サイドバーが自動的に公開されます。サイドバーの右上にある矢印をクリックすると、サイドバーを非表示にできます。サイドバーが表示されていない場合は、歯車アイコンをクリックして構成の詳細サイドバーを開きます。

構成の詳細サイドパネルで変更が行われると、プレイブックプレビュー URL が更新されます。プレイブックプレビューをブックマークして、後で特定の構成に簡単にアクセスできます。

自動翻訳

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

カスタムプレイブックアクション

ボタン、ドロップダウン、リストアイテム、クリック可能なアイコンを追加する条件を設定して、プレイブックインタラクションをカスタマイズします。このカスタマイズにより、すべてのプレイブックエクスペリエンスでフォームを送信し、レコードを開き、アクティビティを完了およびスキップできます。

概要

プレイブックアクションは、トリガーされたときにサーバースクリプトを実行したり、クライアントアクションをディスパッチしたり、UI コンポーネントをレンダリングしたりできます。サーバースクリプトを実行すると、現在の変数はアクティビティの関連レコードに関連付けられます。クライアントアクションで UI ビルダー内でイベントをトリガーする場合は、「プレイブックの UXF クライアントアクションの構成」を参照してください。

フローデータレコード (sys_flow_data) は、アクションサーバースクリプトを介してフローの構成を制御するための関連レコードとしてよく使用されます。これらのサーバースクリプトは、フローのステータスを完了またはスキップに設定し、エージェントがフロー内のロジックに直接影響を与えることを可能にします。

フローデータレコードは、エージェントからユーザーデータを収集してフロー内で使用することもできます。

関連レコードは任意のテーブルに関連付けることができます。これらのデフォルトアクション以外に独自のアクションを定義して、必要なビジネスプロセスワークフローロジックを実現できます。

サーバー以外のスクリプトアクションで保存して次に機能を有効にするには、[フォームフィールドが必要] チェックボックスをオンにします。保存してその後機能を持つアクションは、フォームを送信し、クライアントスクリプトとビジネスルールの検証を実行し、レコードが正常に保存されるとアクションを実行します。検証ルールまたはビジネスルールによりレコードの保存が妨げられている場合、アクションは実行されません。デフォルトでは、これによりフォームを送信する **sysverb_ws_save** UI アクションがトリガーされますが、クライアントアクションペイロードの **uiActionName** プロパティに別の UI アクションを指定することで上書きできます。

デフォルトのアクション

プレイブックでは、次のデフォルトのアクションがサポートされています。

アクション名	**Description** (説明)
スキップ skip_instructional	指示プロセスステップをスキップします
スキップ skip_email	メール送信をスキップ
スキップ skip_knowledge	ナレッジプロセスステップをスキップします
スキップ skip_update	レコード更新プロセスステップをスキップします
スキップ skip_list	リストプロセスステップをスキップします

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

アクション名	Description (説明)
スキップ skip_create	レコード作成プロセスのステップをスキップします
完了としてマーク complete_activity	アクティビティを完了としてマーク
レコードを作成 create_record	新しいレコードフォームから新しいレコードを作成する
メール送信 send_email	プロセス自動化にメールを送信するよう通知する
再開 restart_activity	アクティビティを再開します
スキップ skip_activity	エクスペリエンスステータスレコードを使用して、アクティビティをスキップ済みとしてマークします。
レコードの表示 レコードの表示	現在のレコードを表示
保存 save_record	現在のレコードを保存
承認者の表示 プレイブックビュー承認者	このレコードの承認者を表示
完了としてマーク mark_complete_knowledge	ナレッジプロセスステップを完了としてマーク
完了としてマーク mark_complete_instructional	指示プロセスステップを完了としてマークします
完了としてマーク mark_complete_list	リストプロセスステップを完了としてマーク
完了としてマーク mark_complete	現在のプロセスを完了としてマークします
完了としてマーク save_and_complete_activity	現在のレコードを保存し、プロセスを完了としてマークします

自動翻訳

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

プレイブックアクションをカスタマイズ

フォーム、条件、スクリプト、コンポーネント、またはクライアントアクションを使用して、プレイブックアクションをカスタマイズします。このカスタマイズにより、ユーザーはフォームを送信し、レコードを開き、アクティビティを完了してスキップできます。

始める前に

必要なロール：playbook_experience.admin

このタスクについて

- デフォルトのアクションは編集できません。これらのアクションは読み取り専用として表示されます。
- アクションは 1 つのレコードに対してのみ操作できます。

手順

1. アクションを作成し、詳細を指定します。

   a. 移動先 プレイブックエクスペリエンス > **Actions** (アクション) プレイブックアクション、 ステージアクション、または アクティビティアクション。

   b. アクションのアサインを選択するか、[新規] をクリックして新しいアサインを作成します。

   > **注:** デフォルトのアクションのリストについては、「プレイブックアクション」を参照してください。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	アクションで作成されるボタンに表示されるラベル。
アクション名	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの名前。アクションのアサインは、同じ名前を持つ他のアクションのアサインを上書きします。
Implemented as (実装方法)	実装されるアクションのタイプ。[UI Component (UI コンポーネント)] など。
UI コンポーネントを指定	[実装方法] フィールドが [UI コンポーネント] に設定されている場合、このフィールドは、アクションがトリガーされたときに表示される UI コンポーネントを指定します。
ツールヒント	エージェントがボタンまたはアイコンにカーソルを合わせると表示されるテキスト。
アイコン	アクティビティカードに表示されるアイコン。
レンダリングモード	プレイブックカードのレンダリングモード。アクションがプレイブックカードにどのように表示されるかを指定します。ボタン、 ヘッダードロップダウン、または ヘッダーアイコンを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ボタンタイプ	プレイブック UI に表示されるボタンタイプ。[プライマリ]、[セカンダリ]、または [ターシャリ] を選択します。
フォームフィールドが必要	続行するためにユーザーのデータが必要であることを通知するオプション。 このフィールドは、プレイブックエクスペリエンス UI で次のように使用されます。 i. カードに収まらないほど大きいフォームがアクティビティに含まれている場合、そのフォームはモーダルで非表示になります。 ii. アクティビティにフォームは含まれているが、フォームフィールドを必要とするアクションは含まれていない場合、フォームは表示されません。代わりに、フォーム上のフィールドは、ラベルと値のペアの積み重ねられたコレクションとしてレンダリングされます。 このフィールドは、カスタムアクティビティレンダラーを作成することで上書きできます。
説明	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの説明。
アプリケーション	アクションのアサインのアプリケーション。
ワークスペース	プレイブックアクションが関連付けられているワークスペース。たとえば、 ServiceNow® ITSM や HR などです。 注: このフィールドは必須ではありません。
テーブル	この関連付けられたテーブルを持つアクティビティにこのアクションを制限するフィールド。
ビュー	このフォームビューのアクティビティにこのアクションを制限するフィールド。
アクティブ	アクションを有効にするオプション。
順序	同じ名前の一致するアクションに関連して、このアクションの優先順位を決定する整数。数値が小さいほど、他のアクションよりも選択される可能性が高くなります。この順序付けにより、他のアクションを独自のアクションで上書きできます。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。

2. アクションの条件を設定します。

自動翻訳

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

a. [条件] タブをクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

[条件] フォーム

フィールド	説明
スクリプト条件	アクションのアサインのスクリプト条件。「sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordCon と入力します。このスクリプトを使用すると、レコードがプロセスの実行をトリガーした場合にのみプレイブックを表示できます。 注: 複数の結合を含むクエリーを追加すると、パフォーマンスが低下する可能性があります。
クライアント条件	ユースケースに基づいて競合を制限する条件を選択します。
レコード条件	ユースケースに基づいて競合を制限する条件を選択します。
必要なロール	プレイブックへのアクセスを制限するロール。
作成アクセス権が必要	作成アクセス権を要求するオプション。
読み取りアクセス権が必要	読み取りアクセス権を要求するオプション。
書き込みアクセスが必要	書き込みアクセス権を要求するオプション。
削除アクセス権が必要	削除アクセス権を要求するオプション。

3. [実装方法] フィールドで [サーバースクリプト] を選択した場合は、アクションのスクリプトを入力します。
   - サーバースクリプトは、 *Current* 変数を使用してアクティビティの関連レコードを参照できます。
   - コール *current.update()* は、ユーザーがプレイブックカードの埋め込みフォームから入力した値で関連レコードを更新します。
4. [実装方法] フィールドで [クライアントアクション] を選択した場合は、オプションで [アクション属性] タブでペイロードマッピングを指定します。

   ペイロードマッピングを使用すると、クライアントアクションによってディスパッチされるペイロードの一部を上書きできます。たとえば、[レコードをプレビュー] クライアントアクションを使用すると、新しい ワークスペース タブでレコードを開くことができます。ペイロードマッピングを使用して、フォームが開いたときに表示される関連アイテムタブを指定できます。これを行うには、 **defaultTab** を設定します。
5. [実装方法] フィールドで **[UI** コンポーネント] を選択した場合は、オプションで [コンポーネント属性] タブでコンポーネントの属性を指定します。
6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

プレイブックアクションをプレイブックエクスペリエンスに適用

デフォルトまたはカスタムのプレイブックアクションをプレイブックエクスペリエンスに適用します。

始める前に

必要なロール:playbook_experience_admin

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス.
2. [プレイブックエクスペリエンス] を選択します。
3. [アクションマッピング] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

プレイブックエクスペリエンスアクション割り当てマップ

Field (フィールド)	Description (説明)
アクションのアサイン	宣言アクションのアサインを選択
プレイブックエクスペリエンス	アクションを適用するプレイブックエクスペリエンスを選択します
アプリケーション	アクションが適用されるアプリケーション
アクティビティ定義	アクションを適用するアクティビティ定義を選択します

6. [送信] をクリックします。
7. [関連リンク] セクションで、[プレイブックエクスペリエンスマッピング] タブを選択します。
8. プレイブックエクスペリエンスがテーブルに追加されていることを確認します。

次のタスク

プレイブックエクスペリエンスを ワークスペース と統合します。

プレイブックの **UXF** クライアントアクションの構成

UI ビルダー内で使用するプレイブック UXF クライアントアクションを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

UXF クライアントアクションを使用して、 UI ビルダー内でイベントをトリガーします。UXF クライアントアクションは、プレイブック、ステージ、およびアクティビティアクションで使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > **Actions** (アクション) プレイブックアクション、 ステージアクション、または アクティビティアクション。
2. アクションのアサインを選択するか、[新規] をクリックして新しいアサインを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	アクションで作成されるボタンに表示されるラベル。
アクション名	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの名前。アクションのアサインは、同じ名前を持つ他のアクションのアサインを上書きします。
Implemented as (実装方法)	**[UXF** クライアントアクション] を選択します。
クライアントアクションを指定	虫眼鏡アイコン (虫) を選択し、 クライアントアクションを選択します。
ツールヒント	エージェントがボタンまたはアイコンにカーソルを合わせると表示されるテキスト。
アイコン	アクティビティカードに表示されるアイコン。
レンダリングモード	プレイブックカードのレンダリングモード。アクションがプレイブックカードにどのように表示されるかを指定します。ボタン、 ヘッダードロップダウン、または ヘッダーアイコンを選択します。
ボタンタイプ	プレイブック UI に表示されるボタンタイプ。[プライマリ]、[セカンダリ]、または [ターシャリ] を選択します。
フォームフィールドが必要	続行するためにユーザーのデータが必要であることを通知するオプション。 このフィールドは、プレイブックエクスペリエンス UI で次のように使用されます。 **a.** カードに収まらないほど大きいフォームがアクティビティに含まれている場合、そのフォームはモーダルで非表示になります。 **b.** アクティビティにフォームは含まれているが、フォームフィールドを必要とするアクションは含まれていない場合、フォームは表示されません。代わりに、フォーム上のフィールドは、ラベルと値のペアの積み重ねられたコレクションとしてレンダリングされます。 このフィールドは、カスタムアクティビティレンダラーを作成することで上書きできます。
説明	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの説明。
アプリケーション	アクションのアサインのアプリケーション。
ワークスペース	プレイブックアクションが関連付けられているワークスペース。たとえば、 ServiceNow® ITSM や HR などです。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: このフィールドは必須ではありません。
テーブル	この関連付けられたテーブルを持つアクティビティにこのアクションを制限するフィールド。
ビュー	このフォームビューのアクティビティにこのアクションを制限するフィールド。
アクティブ	アクションを有効にするオプション。
順序	同じ名前の一致するアクションに関連して、このアクションの優先順位を決定する整数。 数値が小さいほど、他のアクションよりも選択される可能性が高くなります。この順序付けにより、他のアクションを独自のアクションで上書きできます。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
UI ビルダー を使用してプレイブックの UXF クライアントアクションを実装します。

とプレイブックのデータ連携 ワークスペース
の [関連アイテム] タブまたはコンテキストサイドパネル内でプレイブックを統合する ワークスペース

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > 関連アイテム または コンテキストサイドパネル。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	[関連アイテム] または [コンテキストサイドパネル] タブのラベル。
アクション名	アイテムの一意の名前。この名前は上書きできます。
実装方法	**[UI** コンポーネント] を選択します。
UI コンポーネントを指定	アクションに関連付けられた UI コンポーネント。「`now-playbook-experience`」と入力します。
アイコン	他のコンポーネントと区別するためにコンテキストサイドパネルに表示されるアイコン。

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

自動翻訳

フィールド	説明
	注: このフィールドは、コンテキストサイドパネルに対してのみ使用できます。
アプリケーション	アクションのアサインのアプリケーション。
ワークスペース	関連アイテムまたはコンテキストサイドパネルを特定のワークスペースに制限するオプション。たとえば、エージェントワークスペースや HR ワークスペースなどです。
テーブル	関連アイテムまたはコンテキストサイドパネルを表示するテーブルを選択します。
表示	このフォームビューが親レコードで選択されている場合にのみプレイブックを表示するためのフィールド。
アクティブ	アクションのアサインをアクティブ化するオプション
順序	同じ名前の一致するアクションに関連して、このアクションの優先順位を決定する整数。 数値が小さいほど、他のアクションよりも選択される可能性が高くなります。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。
ツールヒント	マウスが [関連アイテム] タブまたは [コンテキストサイドパネル] アイコンをポイントしたときに表示されるメッセージ。
説明	アクションのアサインの説明。この説明は [アクションのアサイン] リストに表示され、フォームでのコンテキストを提供します。

4. [詳細ビュー] 関連リンクをクリックします。
5. [コンポーネント属性] タブをクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

コンポーネント属性フォーム

属性の名前	説明
playbookExperienceId	関連付けられたプレイブックエクスペリエンス ID。プレイブックエクスペリエンスレコードの sys_id をコピーして貼り付けます。 注: プレイブックエクスペリエンス ID が指定されていない場合は、デフォルトでグローバルのプレイブックエクスペリエンスが使用されます。
parentSysId	関連付けられた親 sys_id。「`{{sysId}}`」と入力すると、表示されているレコードの parentSysId が自動的に取得されます。

自動翻訳

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

属性の名前	説明
parentTable	関連付けられた親テーブル。「`{{table}}`」と入力すると、表示されているレコードの parentSysId が自動的に取得されます。
compactMode	コンパクトモードでプレイブックを表示するオプション。通常、コンテキストサイドパネルの場合は true に設定され、関連アイテムの場合は false に設定されます。
recordGeneratorQuery	現在、エージェントワークスペースではサポートされていません。
isNewParentRecord	{ `{isNewRecord}` に設定します。

注: フォームに属性がない場合は、別の **UI** コンポーネントを選択します。**UI** コンポーネントを **now-playbook-experience** に戻すと、属性が表示されます。

7. [他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、[保存] を選択します。
8. [条件] タブをクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

[条件] フォーム

フィールド	説明
スクリプト条件	アクションのアサインのスクリプト条件。「`sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordCont` と入力します。スクリプト条件を使用すると、レコードがプロセスの実行をトリガーした場合にのみプレイブックを表示できます。
クライアント条件	ユースケースに基づいて競合を制限する条件を選択します。
レコード条件	ユースケースに基づいて競合を制限する条件を選択します。
必要なロール	プレイブックへのアクセスを制限するロール。
作成アクセス権が必要	作成アクセス権を要求するオプション。
読み取りアクセス権が必要	読み取りアクセス権を要求するオプション。
書き込みアクセスが必要	書き込みアクセス権を要求するオプション。
削除アクセス権が必要	削除アクセス権を要求するオプション。

10. [他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、[保存] をクリックします。

プレイブックアクティビティステータスマッピング

プレイブックアクティビティステータスマッピングを使用して、プレイブックカードのステータスを上書きします。

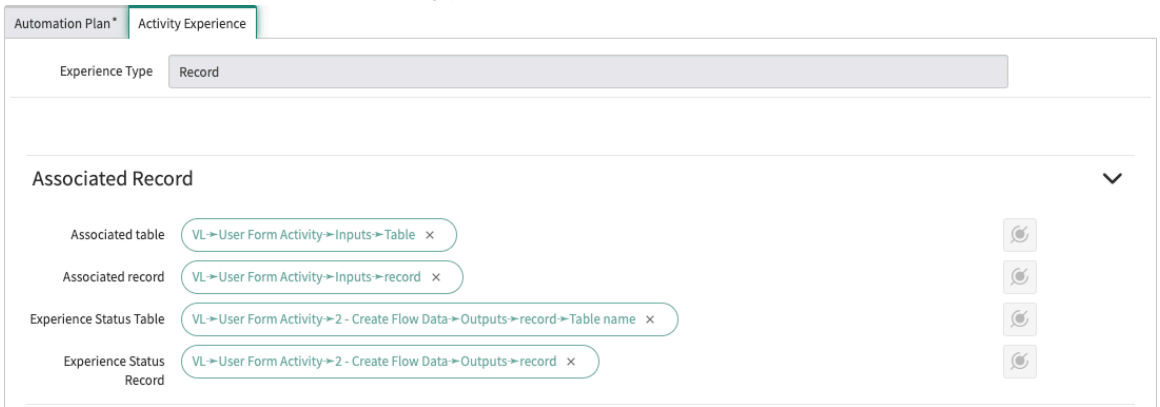
自動翻訳

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

概要

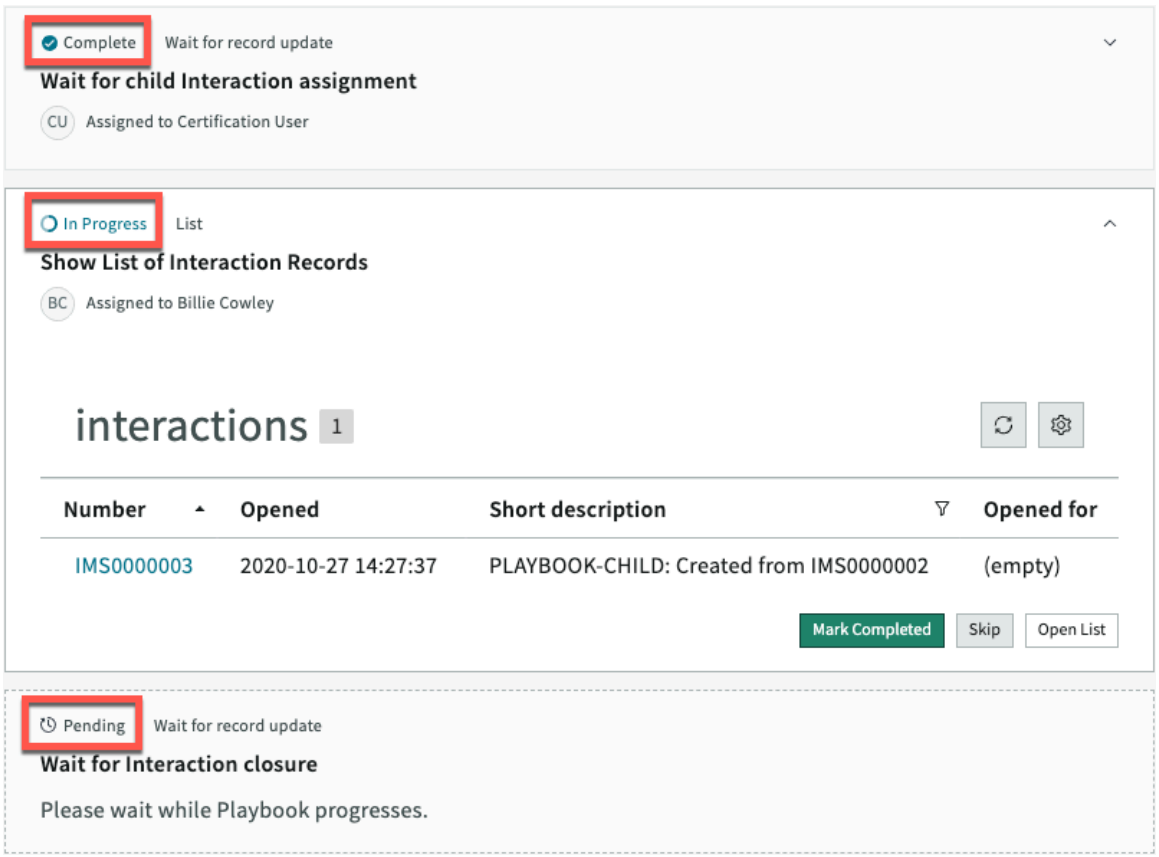
プレイブックカードのステータスは、デフォルトではアクティビティステータスから取得されます。アクティビティのステータスは、アクティビティを強化するサブフローまたはフローアクションから取得されます。

アクティビティ定義の作成者は、プレイブックカードに表示されるステータスを提供するレコードを指定できます。このレコードは、 エクスペリエンスステータスレコードと呼ばれます。これは、アクティビティ定義のエクスペリエンスプロパティ内で指定されます。



任意のテーブルの任意のレコードをエクスペリエンスステータスレコードとして使用できます。デフォルトのアクティビティ定義では 、sys_flow_data レコードをエクスペリエンスステータスレコードとして使用します。

カードビューに表示されるアクティビティステータス



自動翻訳

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

デフォルトのアクティビティステータス

sys_flow_dataレコードのすぐに利用可能なデフォルトのアクティビティ状況

ステータス	フロー状態
保留中	フローが開始されていません
進行中	フローが実行中です
完了	フローが終了しました
スキップ	条件により、フローはスキップされました
エラー	フローでエラーが発生しました

アクティビティ状況は、以下で使用されます。

- 宣言アクションの条件
- アクティビティ上書き条件
- アニメーション
- カードのビジュアルエクスペリエンス

例外

ビジネスロジックは、必ずしもフローと 1 対 1 で整合するとは限りません。次に、例外の例を示します。

- エージェントが指示カードで [スキップ] をクリックします。フローは完了として表示されますが、ビジネスロジックはスキップされます。
- エージェントが完成した説明カードで [**Restart** (再起動)] をクリックします。フローは再開せず、フローデータ レコードを更新するだけです。
- タスクがエージェントからのループ再開の入力を待っている場合、フローが完了しないことがあります。このステータスでは、関連付けられたタスクは実質的に完了しています。

プレイブックアクティビティステータスマッピングルール

アクティビティステータスマッピングルールを使用して、特定のエクスペリエンスステータスレコードのカードに表示されるアクティビティステータスを制御します。

アクティビティステータスマッピングルールは、エクスペリエンスステータステーブルごとに必要です。これらのルールは、プレイブックユーザーがアクティビティの完了などのアクティビティステータスを更新したときに、エクスペリエンスステータスレコードを更新する方法を決定します。

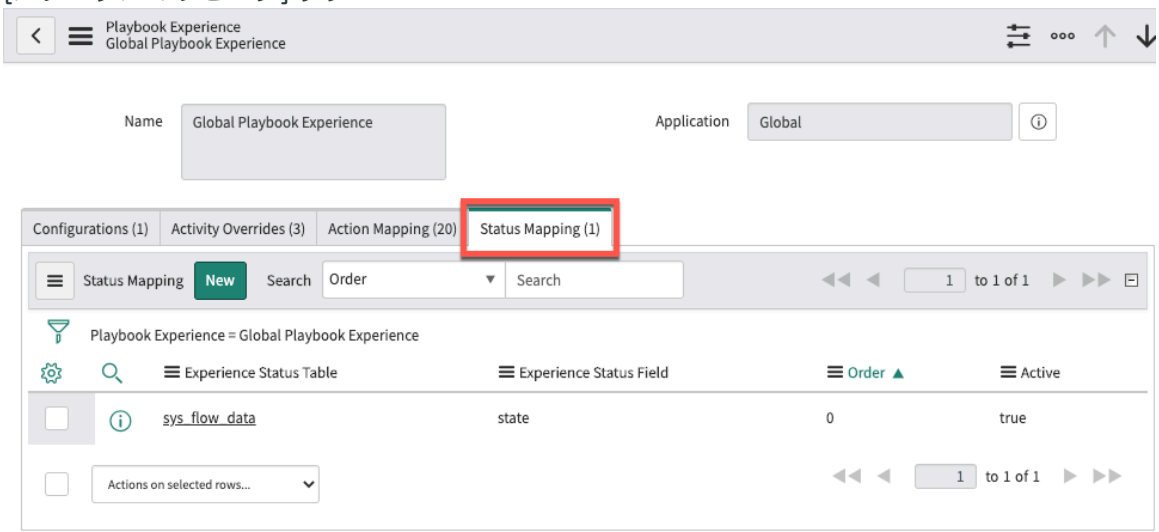
すぐに利用可能なグローバルプレイブックエクスペリエンスには、 **sys_flow_data** テーブルのデフォルトルールセットが含まれています。このルールセットはほとんどのプレイブックアクティビティに十分ですが、必要に応じてカスタムテーブルに対して追加のルールを作成できます。

特定のエクスペリエンスステータステーブルのアクティビティステータスマッピングルールは、プレイブックエクスペリエンスごとに一意であり、[ステータスマッピング] をクリックして関連するタブでアクセスできます。

自動翻訳

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

[ステータスマッピング] タブ

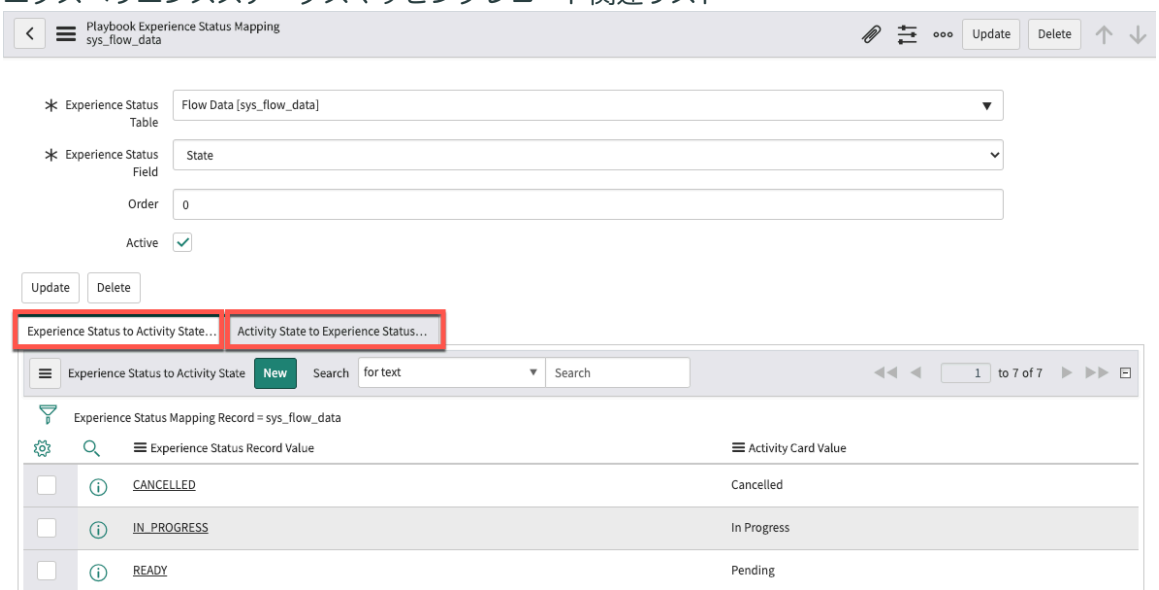


エクスペリエンスステータスマッピングレコード

各エクスペリエンスステータスマッピングレコードは、 エクスペリエンスステータステーブル のどのフィールドに エクスペリエンスステータス値が含まれているかを指定します。エクスペリエンスステータスマッピングレコードには、次の関連リストもあります。

- エクスペリエンスステータスからアクティビティステータスへの ルール
- アクティビティステータスからエクスペリエンスステータスへの ルール

エクスペリエンスステータスマッピングレコード関連リスト

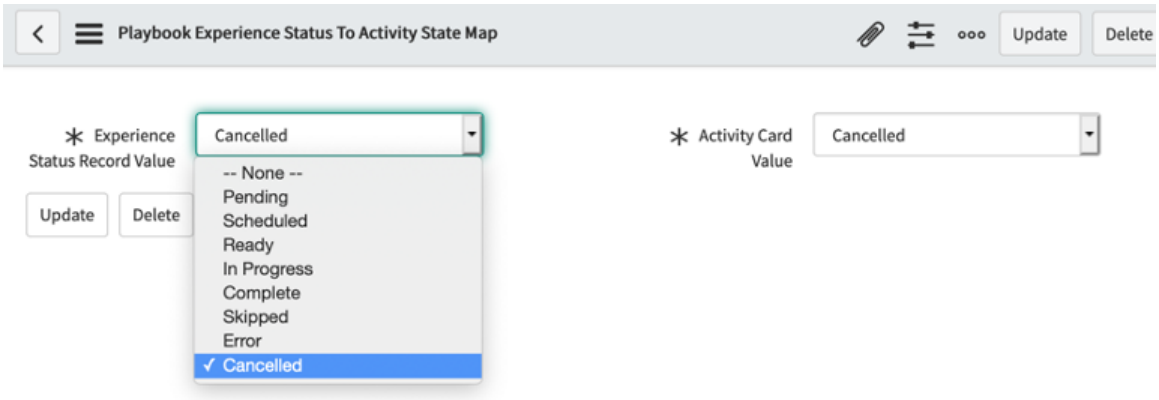


[エクスペリエンスステータスからアクティビティステータスへ] フォームは、特定のエクスペリエンスステータスレコード値のカードに表示されるアクティビティステータスを制御します。フォームの [エクスペリエンスステータスレコード値] リストに [エクスペリエンスステータス] フィールドの選択値が入力されます。

自動翻訳

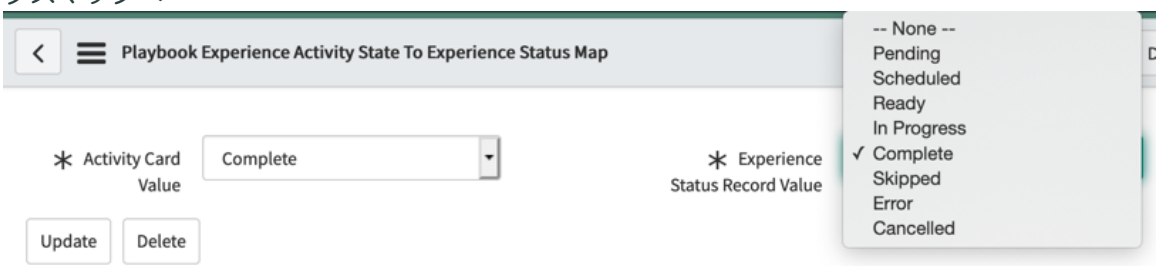
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックエクスペリエンスステータスからアクティビティステータスへのマップ



[アクティビティステータスからエクスペリエンスステータスへ] フォームは、プレイブックユーザーがアクティビティのスキップなどのアクティビティステータスを更新したときにエクスペリエンスステータスレコードを更新する方法を制御します。フォームに、[エクスペリエンスステータスレコード値] リストに [エクスペリエンスステータス] フィールドの選択値が入力されます。

プレイブックエクスペリエンスアクティビティステータスからエクスペリエンスステータスマップへ



プレイブックアクティビティステータスマッピング権限

エージェントがアクティビティステータスマッピングを使用してプレイブックのアクティビティを完了、スキップ、または再起動できるようにするには、ユーザー権限を割り当てる必要があります。

[完了可能]、[スキップ可能]、および [再起動可能] の権限は、アクティビティがフェッチされるたびに次の条件に基づいて決定されます。

- エクスペリエンスステータスレコード を定義する必要があります
- ユーザーにはエクスペリエンスステータスレコードへの書き込みアクセス権が必要です
- エクスペリエンスステータステーブルのアクティビティステータスマッピングルールセットが存在する必要があります
- ユーザーには、そのテーブルの [エクスペリエンスステータス] フィールド への書き込みアクセス権が必要です
- 対応する操作には、アクティビティステータスからエクスペリエンスステータスへのマッピングルールが存在する必要があります。

プレイブックアクティビティ	アクティビティ状況
完了可能	完了
スキップ	スキップ
再開	進行中

自動翻訳

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

権限が有効でない場合、ユーザーはその操作を実行できません。[完了可能]、[スキップ可能]、および [再起動可能] クライアント条件を使用する、対応する宣言アクションは表示されません。

> **注:** ユーザーがエクスペリエンスステータスレコードの [エクスペリエンスステータス] フィールドに対する読み取りアクセス権を持っていない場合は、代わりにデフォルトのアクティビティステータスが使用されます。デフォルトのアクティビティステータスは、アクティビティを実行するフローのステータスです。

エクスペリエンスステータスマッピングの設定

プレイブックステータスマッピングのエクスペリエンスステータスマッピングを構成します。

始める前に

必要なロール：playbook_experience.admin

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス をクリックし、プレイブックエクスペリエンスを選択します。
2. [ステータスマッピング] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

プレイブックエクスペリエンスステータスマッピングフォーム

フィールド	説明
エクスペリエンスステータステーブル	このマッピングの対象となるエクスペリエンスステータステーブル
エクスペリエンスステータスフィールド	[エクスペリエンスステータス] の値が含まれているテーブル上の選択フィールドはどれか
順序	同じテーブルに対する複数のマッピングレコードの優先順位
アクティブ	ステータスマッピングテーブルをアクティブまたは非アクティブにするチェックボックス。

5. [送信] をクリックします。
6. [エクスペリエンスステータスからアクティビティステータスへ] タブを選択します。
7. [新規] をクリックします。
8. フォームのフィールドに入力します。

プレイブックエクスペリエンスステータスからアクティビティステータスへのマップ

フィールド	説明
エクスペリエンスステータスレコード値	プレイブックアクティビティステータスにマッピングするエクスペリエンスステータスを選択します
アクティビティカードの値	特定のエクスペリエンスステータスのカードに表示する対応するプレイブックアクティビティステータスを選択します

9. [送信] をクリックします。

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

自動翻訳

10. 考えられるすべてのエクスペリエンスステータスにすべての値が追加されるまで、手順 7 ～ 9 を繰り返します。
11. [アクティビティステータスからエクスペリエンスステータス へ] タブを選択します。
12. [新規] をクリックします。
13. フォームのフィールドに入力します。

プレイブックエクスペリエンスアクティビティステータスからエクスペリエンスステータスマップへ

フィールド	説明
アクティビティカードの値	エクスペリエンスステータスにマッピングするプレイブックアクティビティステータスを選択します
エクスペリエンスステータスレコード値	プレイブックユーザーがアクティビティステータスをアクティビティにアサインするときにエクスペリエンスステータスレコードに設定する値を選択します

14. [送信] をクリックします。
15. 考えられるすべてのアクティビティステータスにすべての値が追加されるまで、手順 12 ～ 14 を繰り返します。

プレイブックを手動でトリガーする

サーバースクリプトを使用して、プレイブックを手動でトリガーします。

プレイブック機能をトリガー

次のコードでサーバースクリプト関数を使用して、プレイブックを手動でトリガーします。

```
sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('<scoped
 name>',parentRecord);
```

`<scoped name>` を Playbook のスコープ付き名に置き換えます。スコープ対象の名前を見つけるには、 **sys_pd_process_definition** テーブルでプロセス定義を検索し、名前とアプリケーションスコープのフィールドをコピーします。`parentRecord` を、プロセスを実行する入力/親レコードに置き換えます。

サーバースクリプトは失敗時に例外をスローします。成功した場合は情報メッセージを追加し、失敗した場合はエラーメッセージを追加できます。

ヘルパー関数

次のスクリプト可能な関数を使用して、プレイブックをトリガーする UI アクションまたは宣言アクションを表示する前に、プレイブックがレコードで既に実行されているかどうかを判断します。

```
sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(parentRecord,
 '<scoped name>')
```

特定の親レコードで実行されているすべてのプレイブックを表示するには、次のコードを使用します。

```
sn_playbook.PlaybookExperience.getPlaybooksForParentRecord(parentRecord)
```

この情報を使用して、UI アクションなどのプレイブックアクションのトリガーをいつ表示するかを制御できます。

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

次のセクションでは、プレイブックのトリガー機能を使用して [プレイブックを追加] ボタンを作成する方法の例を示します。

[プレイブックを追加] UI アクションを作成する

ワークスペースで [プレイブックを追加] UI アクションを作成します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **UI** アクション.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

> **注:** 次の表に記載されていないフィールドがフォームに表示されますが、ワークスペースでは機能しません。UI アクションフォームの各フィールドの詳細については、「従来のワークスペースでのカスタム UI アクションの設定」を参照してください。

UI アクションフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	UI アクション名。これは、ワークスペース UI ([オンボーディングプレイブックを追加 (Add Onboarding Playbook)] など) に表示されます。
テーブル	UI アクションが適用されるテーブル。エージェントがこのテーブルのレコードを表示するたびに、この UI アクションが表示されます。
順番	水平リストでの UI アクションの配置。順番の数値は左から右に、小さいものから大きいものになります。
アクション名	ログやテーブルの列に表示される 名前 と同等の名前 (例:interaction_add_onboarding
アクティブ	切り替えて、UI アクションを表示します。
レコード更新時に表示	切り替えて [テーブル **(Table)**] に更新を表示します。
条件	UI アクションを表示するために満たす必要がある条件 (`current.canWrite() && !sn_playbook` など)。PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(curre `'sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo')`.
スクリプト	UI アクションを実装するサーバー側スクリプト。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。

自動翻訳

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

4. プレイブックの追加アクションを実装するサーバー側スクリプトを作成するには、[スクリプト] フィールドにスクリプトを入力します。

```
try{
 current.update();
 sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('sn_pad_demo.playbook_o
nboarding_demo',current);
 gs.addInfoMessage(gs.getMessage("Onboarding Playbook added to
 Interaction."));
} catch(e){
  gs.addErrorMessage(e.getMessage());
}
```

システムは、このフィールドに含まれるクライアントスクリプトをすべて無視します。クライアントスクリプトには、ワークスペースクライアントスクリプトフィールドのみを使用できます。`sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo` をプレイブックのスコープ付きの名前に置き換えます。スコープ対象の名前を見つけるには、 **sys_pd_process_definition** テーブルでプロセス定義を検索し、名前とアプリケーションスコープのフィールドをコピーします。

5. [ワークスペース] タブで、[ワークスペースフォームボタン] を選択して UI アクションの行に [プレイブックを追加] ボタンを表示するか、[ワークスペースフォームメニュー] を選択してメニューリストにリストとして表示します。
6. [ワークスペースクライアントスクリプト] フィールドで、ワークスペース固有のクライアントスクリプトを作成します。
ワークスペースには、サービスポータル と同様のクライアントスクリプトの制限があります。たとえば、クリックしてフォームを開くには、次のクライアントスクリプトを追加します。

```
function onClick(g_form) {

}
```

プレイブックをキャンセルアクションを追加する

プレイブックアクションメニューに [プレイブックをキャンセル] アクションを追加します。

始める前に

必要なロール：playbook_experience.admin

手順

1. キャンセルアクションを作成し、詳細を指定します。

   a. 移動先 プレイブックエクスペリエンス > **Actions** (アクション) プレイブックアクション。

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	アクションで作成されるボタンに表示されるラベル。たとえば、[プレイブックをキャンセル (Cancel Playbook)] などです。

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

自動翻訳

フィールド	説明
アクション名	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの名前。たとえば、cancel_student_playbook などです。アクションのアサインは、同じ名前を持つ他のアクションのアサインを上書きします。
Implemented as (実装方法)	[クライアントアクション] を選択します。
クライアントアクションを指定	[プレイブックをキャンセル] を選択します。
ツールヒント	エージェントがボタンまたはアイコンにカーソルを合わせると表示されるテキスト。
説明	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの説明。
アプリケーション	アクションのアサインのアプリケーション。
ワークスペース	プレイブックアクションが関連付けられているワークスペース。たとえば、 ServiceNow® ITSM や HR などです。 注: このフィールドは必須ではありません。
テーブル	この関連付けられたテーブルを持つアクティビティにこのアクションを制限するフィールド。
ビュー	このフォームビューのアクティビティにこのアクションを制限するフィールド。
アクティブ	アクションを有効にするオプション。
順序	同じ名前の一致するアクションに関連して、このアクションの優先順位を決定する整数。数値が小さいほど、他のアクションよりも選択される可能性が高くなります。この順序付けにより、他のアクションを独自のアクションで上書きできます。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。

2. アクション属性を設定します。
   a. 「 アクション属性 」 タブを選択します。
   b. [ペイロードマップ] ドロップダウンで **[playbookContextId]** を選択します。
   c. 値フィールドに 「{{playbook_context_id}}」 と入力します。
3. アクションの条件を設定します。
   a. [条件] タブをクリックします。
   b. **[Client Conditions** (クライアント条件)] ドロップダウンで **[Playbook Status is In Progress** (プレイブックステータスが進行中)] を選択します。
   c. [書き込みアクセスが必要] を選択します。
4. [送信] をクリックします。

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

自動翻訳

プレイブックへのフォームの埋め込み

エージェントがアクティビティの完了時期を決定できるフォームを作成する場合は、 ユーザーフォーム のアクティビティ定義を使用します。

ユーザーフォームアクティビティ定義を使用すると、プロセスオーナーはテーブル、レコード、フォームビュー、フォームフィールド、表示フィールド、SLA タイマー、チェックリスト、および添付ファイルを指定し、対応するフォームを自動的に表示できます。

フォームには、次の情報が自動的に表示されます。

- エージェントの進捗状況を保存する [更新] ボタン。
- [Mark Complete (完了としてマーク)] ボタンを使用すると、エージェントはレコードの更新が完了し、次のステップに進む準備ができたことを指定できます。
- フォームを入力せずに次のアクティビティに移動するための [スキップ] ボタン。
- アクティビティがエージェントによって完了とマークされるかスキップされると、[再起動] ボタンが表示されます。エージェントは、必要に応じてアクティビティを再開できます。

ロジックをカスタマイズする場合は、ユーザーフォームアクティビティ定義に基づいて独自のカスタムアクティビティ定義を作成します。プロセスオーナーは、オプションで [アサイン先] または [アサイン先グループ] フィールドを指定して、どのユーザーがアクティビティを完了としてマークできるかを制御できます。

フォームフィールドを必要とする宣言アクション

送信ボタンのないフォームは読み取り専用として表示され、エージェントがフォームに入力できるタイミングをプロセスオーナーが制御できます。たとえば、エージェントが ITIL ユーザーロールのメンバーであり、アクティビティが進行中で、インシデントの優先度が高の場合にのみ送信できるフォームを構成できます。すべての条件を満たす必要があります。満たされない場合、フォームは読み取り専用のままになります。

プレイブックのユーザーフォームを作成する

プレイブック内に編集可能なユーザーフォームを作成します。

始める前に
必要なロール:process_automation.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > プロセスオートメーションデザイナー.
2. リストからプロセスを選択するか、新しいプロセスを作成します。
3. [アクティビティを追加] を選択します。
4. [グローバル] を選択します。
5. ユーザーフォームを選択します。
6. [アクティビティのプロパティ] で [アクティビティの構成] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

アクティビティを設定する

フィールド	説明
ラベル	プロセスオートメーションデザイナーでユーザーに表示するアクティビティの名前。

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

自動翻訳

フィールド	説明
Start Rule (開始ルール)	アクティビティの実行を開始するタイミングを選択します。
レーン	アクティビティを実行するステージを選択します。
アクティビティ定義	アクティビティ定義を選択します。
説明	アクティビティのオプションの説明。
テーブル	アクティビティが入力としてアクセスできるレコードが含まれるテーブルの名前。通常、このテーブルはタスク [task] テーブルまたはグローバル [global] テーブルのいずれかです。
レコード	アクティビティに関連付けられたレコードへの参照。
アサイン先グループ	アクティビティに関連付けられているタスクの完了を担当するグループ。
アサイン先	アクティビティに関連付けられているタスクの完了を担当するユーザー。
フォームビュー	宣言アクションを介して関連レコードを編集するためのフォームを表示するために使用される UI ビュー。
フォームフィールド	フォームビューと同じルールに従いますが、カンマ区切りリストで指定されたフィールドのみが表示されます。指定されたフォームフィールドは、アクセス制御リストの目的で、対応する フォームビュー に存在する必要があります。フォームビューを指定しない場合は、フォームビュービューが使用されます。フィールドはクライアントスクリプティング環境なしでレンダリングされます。つまり、UI ポリシー、クライアントスクリプト、フィールドデコレーターは機能しません。そのため、これは、必要なフィールドの組み合わせごとに UI ビューを作成するのがユースケースにとって煩わしすぎる場合にのみ使用してください。
表示フィールド	ユーザーフォームに表示する追加のレコードフィールドを選択します。
フッター	カードフッターに表示されるテキスト。
添付ファイルを表示	ドロップダウンで、添付ファイルを親レコードに添付するか、関連レコードに添付するか、または添付しないかを表示します。
SLA の表示	関連付けられたレコードのカードのヘッダーに SLA タイマーを表示するオプション。SLA は、プレイブック構成で指定された SLA 構成レコードに従って選択されます。
チェックリストの表示	関連付けられたレコードに添付されているチェックリストを表示するオプション。チェッ

自動翻訳

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

フィールド	説明
	クリストは編集可能であり、変更は宣言的なアクションを必要とせずに保存されます。

8. [更新] を選択します。

プレイブックのアクティビティストリームの構成

プレイブックで親レコードまたは関連レコードの履歴を表示する方法をエージェントに提供します。

始める前に
必要なロール:process_automation.admin

このタスクについて
プレイブックおよびステージレベルのアクティビティストリームには、親レコードの履歴のみが表示されます。アクティビティアクションには、関連レコードの履歴が表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > **Actions** (アクション) をクリックし、[**Playbook Actions** (プレイブックアクション)]、[**Stage Actions** (ステージアクション)]、または **[Activity Actions** (アクティビティアクション)] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	アクションで作成されるボタンに表示されるラベル。
アクション名	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの名前。アクションのアサインは、同じ名前を持つ他のアクションのアサインを上書きします。
Implemented as (実装方法)	リストから **[UI** コンポーネント] を選択します。
Specify UI component (UI コンポーネントを指定)	「`now-playbook-activity-stream-modal-connected`」と入力します。
アイコン	アクティビティカードに表示されるアイコン。
レンダリングモード	プレイブックカードのレンダリングモード。アクションがプレイブックカードにどのように表示されるかを指定します。ボタン、ヘッダードロップダウン、またはヘッダーアイコンを選択します。
ボタンタイプ	プレイブック UI に表示されるボタンタイプ。[プライマリ]、[セカンダリ]、または [ターシャリ] を選択します。
フォームフィールドが必要	続行するためにユーザーのデータが必要であることを通知するオプション。 このフィールドは、プレイブックエクスペリエンス UI で次のように使用されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	a. カードに収まらないほど大きいフォームがアクティビティに含まれている場合、そのフォームはモーダルで非表示になります。 **b.** アクティビティにフォームは含まれているが、フォームフィールドを必要とするアクションは含まれていない場合、フォームは表示されません。代わりに、フォーム上のフィールドは、ラベルと値のペアの積み重ねられたコレクションとしてレンダリングされます。 このフィールドは、カスタムアクティビティレンダラーを作成することで上書きできます。
アプリケーション	アクションのアサインのアプリケーション。
ワークスペース	プレイブックアクションが関連付けられているワークスペース。たとえば、 ServiceNow® ITSM や HR などです。 **注:** このフィールドは必須ではありません。
テーブル	この関連付けられたテーブルを持つアクティビティにこのアクションを制限するフィールド。
ビュー	このフォームビューのアクティビティにこのアクションを制限するフィールド。
アクティブ	アクションを有効にするオプション。
順序	同じ名前の一致するアクションに関連して、このアクションの優先順位を決定する整数。 数値が小さいほど、他のアクションよりも選択される可能性が高くなります。この順序付けにより、他のアクションを独自のアクションで上書きできます。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。
説明	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの説明。

3. 「 コンポーネント属性 」 タブを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

コンポーネント属性フォーム

フィールド	説明
テーブル	アクティビティストリームを表示するテーブルを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	◦ プレイブックおよびステージレベルの場合、`{{table}}` は親テーブルのアクティビティストリームを表示します。 ◦ アクティビティレベルの場合、`{{table}}` は関連するテーブルのアクティビティストリームを表示します。
sysId	アクティビティストリームを表示するレコードを選択します。 ◦ プレイブックおよびステージレベルの場合、`{{sysId}}` には親レコードのアクティビティストリームが表示されます。 ◦ アクティビティレベルの場合、`{{sysId}}` は関連レコードのアクティビティストリームを表示します。
modalTitle	アクティビティストリームモーダルのタイトルを指定します。

5. [条件] タブを選択します。
6. アクティビティストリームを表示するタイミングの条件を設定します。
7. [送信] をクリックします。

条件待ちフォームの構成

プレイブックで使用する条件待ちフォームを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

条件待ちアクティビティ定義を使用して、プレイブックのフォームでレコードを更新します。次の手順では、アクティビティをいつ完了するかを指定します。たとえば、エージェントがインシデントの [アサイン先] フィールドを設定し、簡単な説明を入力したとします。Wait for Condition の条件ビルダーを使用して、次のように指定します。

- 簡単な説明が空ではない
- アサイン先が空ではない (または変更された)

エージェントが簡単な説明を入力し、プレイブック、ワークスペース、従来の UI、またはモバイルのフィールドにアサインした時点で、アクティビティは完了します。アクティビティはユーザーエクスペリエンスに関連付けられていません。

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > プロセス自動化管理 > アクティビティ定義 をクリックし、[**Wait for Condition**] を選択します。
2. プロセスオートメーションデザイナーのアクティビティの詳細ビューに切り替えます。
3. [アクティビティエクスペリエンス] タブを選択します。
4. [関連テーブル] に対応するテーブルを選択します。
5. ピルピッカーを使用して、 関連レコード を条件待ちで使用されているものと同じレコードにマッピングします。
   VL > 条件待ち > 入力 > レコード

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

自動翻訳

6. オプション: タイトルと説明を入力します。
   a. [タイトル] をアクティビティのラベルに、説明をアクティビティの説明にマッピングして、プロセスオーナーが今後詳細ビューに切り替えることなくこれらのプロパティを簡単に変更できるようにします。
7. 表示する フォームビュー やフォーム フィールドのカンマ区切りリストを指定します。

   注: フォームフィールドのカンマ区切りリストを指定する場合、それらのフィールドは選択したフォームビューに含まれている必要があります。フォームビューを指定せずにフィールドのみを指定する場合、それらのフィールドはデフォルトビューにある必要があります。

   a. 通常、デフォルトのビューはワークスペースではサポートされておらず、フォームのレンダリング時に「このフォームはワークスペース用に構成されていません」というエラーが発生します。問題を解決するには、次の手順を実行します。
      - ワークスペースをフォームビューとして指定します。
      - システムプロパティ `sn_agent_workspace.default_view_editable_tables`] にテーブル名を追加します。
      - カスタムビューを作成します。
8. オプション: フッター、SLA タイマー、添付ファイル、またはチェックリストを提供します。

Quebec のプレイブックのアップグレード

Quebec リリース用にパリで作成されたプレイブックをアップグレードします。

Quebec のプレイブックエクスペリエンスにいくつかの新しいプラットフォーム機能が追加されました。これらの機能は、Paris リリースで組み込まれたプレイブックと下位互換性があるため、既存の動作を損なうことはありません。

一部の機能では、既存のプレイブック、アクティビティ定義、および宣言アクションで利用するために手動でアップグレード手順を実行する必要があります。

[完了] ボタンと [スキップ] ボタンを正しく表示するには、プレイブックをアップグレードする必要があります。Quebec の既存のプレイブックを更新するには、次の手順に従います。

Quebec 向けアップグレードプレイブック

Paris で作成されたプレイブックをアップグレードして、以降のリリースで機能します。

始める前に

必要なロール:プロセス自動化アドミン

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > プロセスオートメーションデザイナー.
2. アップグレードするプロセスをリストから選択します。
3. 教育アクティビティを選択します。
4. [アクティビティを構成] を選択します。
5. [**Advanced View**] を選択します。
6. エクスペリエンスステータスレコードのピルピッカーを使用して、最初のフローデータの収集ステップで出力されるレコードを選択します。
7. [更新] を選択します。
8. [アクティブ化] を選択します。

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

自動翻訳

Quebec のプレイブックの既存のアクティビティ定義のアップグレード

アクティビティ定義は Quebec のプレイブックと下位互換性がありますが、正しく表示するには若干の変更が必要です。

始める前に
必要なロール:プロセス自動化アドミン

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > プロセスオートメーションデザイナー.
2. アップグレードするプロセスをリストから選択します。
3. アクティビティを選択します。
4. アクティビティに変更を加えます。
5. [保存] を選択します。
6. **[Activate** (アクティブ化)] をクリックします。

タスクの結果
これで、アクティビティ定義が Quebec で動作するように更新されました。

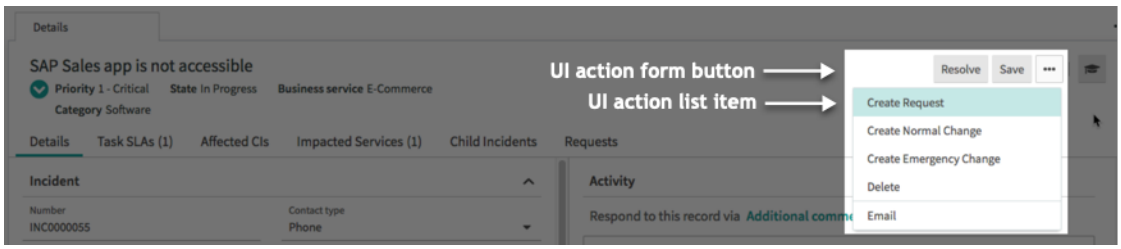
従来のワークスペースでのカスタム **UI** アクションの設定

組織に合わせて従来のワークスペースをカスタマイズする UI アクションを設定します。UI アクションには、カスタムボタン、メニューアイテム、ユーザーのロールに基づくフォームへのアクセス制限などがあります。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

カスタム UI アクション

このタスクについて
UI アクションは、UI アクションメニューのフォームボタンまたはリストアイテムとして表示されます。



各ワークスペースには、UI アクションが事前設定されています。ただし、UI アクションを追加したり事前設定された UI アクションを削除することはできます。

レコードに対してアクションを実行する必要がないユーザーに対しては、UI アクションを非表示にすることができます。詳細については、「Hide the Details tab and UI Actions ([詳細] タブと UI アクションを非表示にする)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **UI** アクション をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

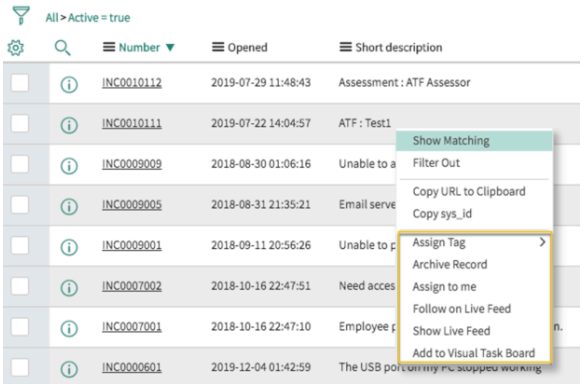
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 次の表に記載されていないフィールドがフォームに表示されますが、ワークスペースでは機能しません。UI アクションフォームの各フィールドの詳細については、「UI アクション」を参照してください。

名前	UI アクション名。これは、ワークスペース UI に表示されます (`Assign incident to me` など)。
テーブル	UI アクションが適用されるテーブル。エージェントがこのテーブルのレコードを表示するたびに、この UI アクションが表示されます。
順番	水平リストでの UI アクションの配置。順番の数値は左から右に、小さいものから大きいものになります。
アクション名	ログおよびテーブル列に表示される [名前] と同等のもの (`assign_incident_to_me` など)
有効	切り替えて、UI アクションを表示します。
レコード作成時に表示	切り替えて、[テーブル **(Table)**] にレコードの変更を挿入します。
レコード更新時に表示	切り替えて [テーブル **(Table)**] に更新を表示します。
クライアント	システムがクライアント側スクリプトをチェックするように切り替えます。デフォルトはサーバー側スクリプトになっています。スクリプトで GlideAgentWorkspace API を使用して、指定したレコードを ワークスペース タブで開きます。
上書き	この UI アクションを上書きする UI アクション。
コメント	この UI アクションの説明。
ヒント	UI アクションにマウスを重ねたときに UI アクションの説明を表示します。
クリック時	UI アクションのマウスクリックで実行されるアクション (confirmAndDeleteFromForm() など)。
条件	UI アクションが表示されるために満たす必要のある条件 (`current.isValidRecord() && current.canDelete()` など)。
スクリプト	UI アクションを実装するサーバー側スクリプト。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
フォームボタン	切り替えて、UI アクションをボタンとしてフォームペインに表示します。
フォームのコンテキストメニュー	切り替えて、UI アクションを [関連アイテム] メニューのタブとして表示します。
フォームリンク	切り替えて、UI アクションをリンクとしてフォームペインに表示します。
フォームスタイル	◦ プライマリ： UI アクションを青色にします。 ◦ 破棄： UI アクションを赤色にします。 ◦ 書式設定なし： UI アクションに色を付けません。

自動翻訳

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

リストバナーボタン	切り替えて、UI アクションをボタンとしてリストバナーに表示します。
リスト下部ボタン	切り替えて、UI アクションをレコードのリストの下部にボタンとして表示します。
リストコンテキストメニュー	切り替えて、UI アクションをリストのコンテキストメニューのエントリーとして表示します。 
リスト選択肢	切り替えて、UI アクションをリストビューのドロップダウンリスト選択肢として表示します。
リストリンク	切り替えて、UI アクションをリンクとしてリストビューに表示します。
リストスタイル	◦ プライマリ： UI アクションを青色にします。 ◦ 破棄： UI アクションを赤色にします。 ◦ 書式設定なし： UI アクションに色を付けません。

3. オプション: UI アクションを実装するサーバー側スクリプトを作成するには、[スクリプト **(Script)]** フィールドにスクリプトを入力します。
たとえば、インタラクションレコードから作成されたインシデントに発信者名と簡単な説明を含める場合は、GlideRecord を使用する次のスクリプトを使用できます

```
if(current.update()){
 var inc = new GlideRecord("incident");
 inc.newRecord();
 inc.caller_id = current.opened_for;
 inc.short_description = current.short_description;
 action.openGlideRecord(inc);
}
```

システムは、このフィールドに含まれるクライアントスクリプトをすべて無視します。クライアントスクリプトには、ワークスペースクライアントスクリプトフィールドのみを使用できます。

4. オプション: UI アクションを実装するクライアント側スクリプトを作成するには、「サポートされているクライアント スクリプトの種類と API と サービス ポータルおよびクライアント スクリプト」を参照してください。

> **注:** クライアントスクリプトを従来のワークスペースで機能させるには、クライアントスクリプトフォームで [スクリプトを隔離] オプションを選択する必要があります。

5. [ワークスペース] タブで、[ワークスペースフォームボタン] を選択して UI アクションを UI アクションの行に表示するか、[ワークスペースフォームメニュー] を選択してメニューリストにリストアイテムとして表示します。

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

- ワークスペースフォームボタン：UI アクションを UI アクションのリストに表示する。
- ワークスペースフォームメニュー：UI アクションを UI アクションに関連付けられたリストアイテムとしてメニューに表示する。
- 構成可能なワークスペースの形式：UI アクションを構成可能なワークスペースに表示できる。

> **注:** 新しい UI アクションの場合、ユーザーが [ワークスペースフォームボタン] または [ワークスペースフォームメニュー] を選択すると、このプロパティが自動的に選択されます。
>
> - ユーザーが [ワークスペースフォームボタン] または [ワークスペースフォームメニュー] を選択する前に [構成可能なワークスペース] を選択しようとすると、エラーメッセージが表示されます。
> - ユーザーが従来の (構成不可能な) AWS でのみアクションを表示する場合は、このチェックボックスをオフにする必要があります。
> - 既存の UI アクションを構成可能なワークスペースに表示する場合は、このチェックボックスをオンにしてレコードを保存する必要があります。

6. オプション: [ワークスペースクライアントスクリプト] フィールドで、ワークスペース固有のクライアントスクリプトを作成します。
   ワークスペースには、サービスポータル と同様のクライアントスクリプトの制限があります。たとえば、クリックしてフォームを開くには、次のクライアントスクリプトを追加します。

```
function onClick(g_form) {

}
```

7. ワークスペースセクションの [ロールが必要] タブで、UI アクションへのアクセスを制限するロールを追加します。
8. [送信] または [更新] をクリックします。

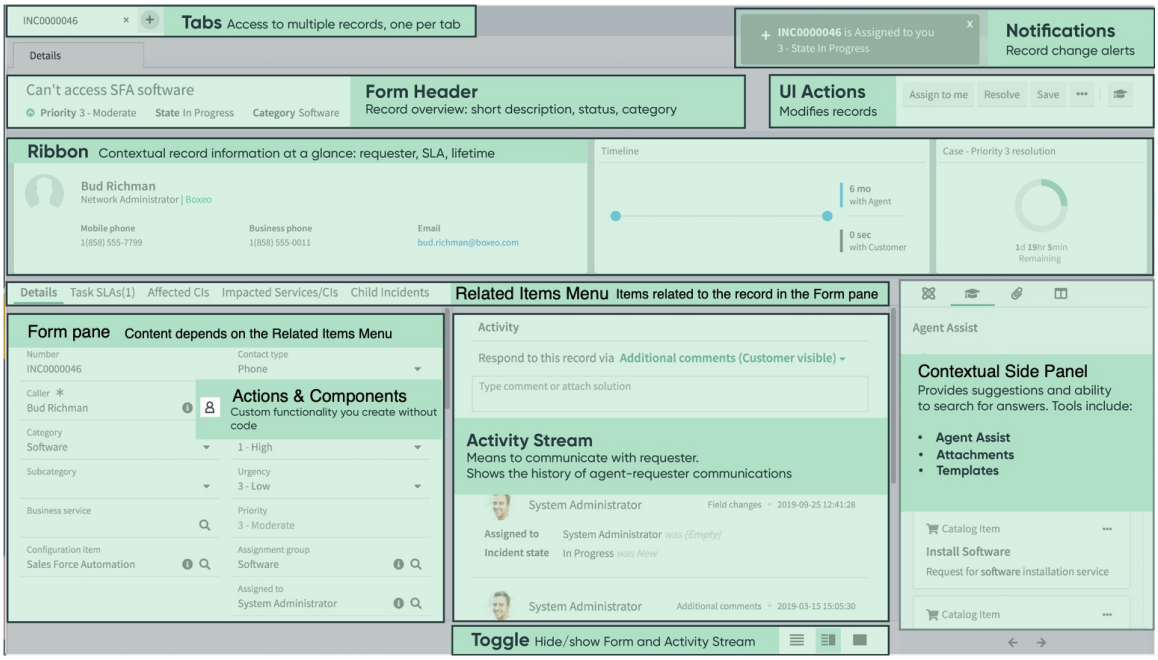
次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

自動翻訳

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



モーダルでのコンポーネントの表示

UI アクションを使用してモーダルでカスタムコンポーネントを起動するため、エージェントはタスクを実行するために別の画面に移動する必要がありません。

始める前に

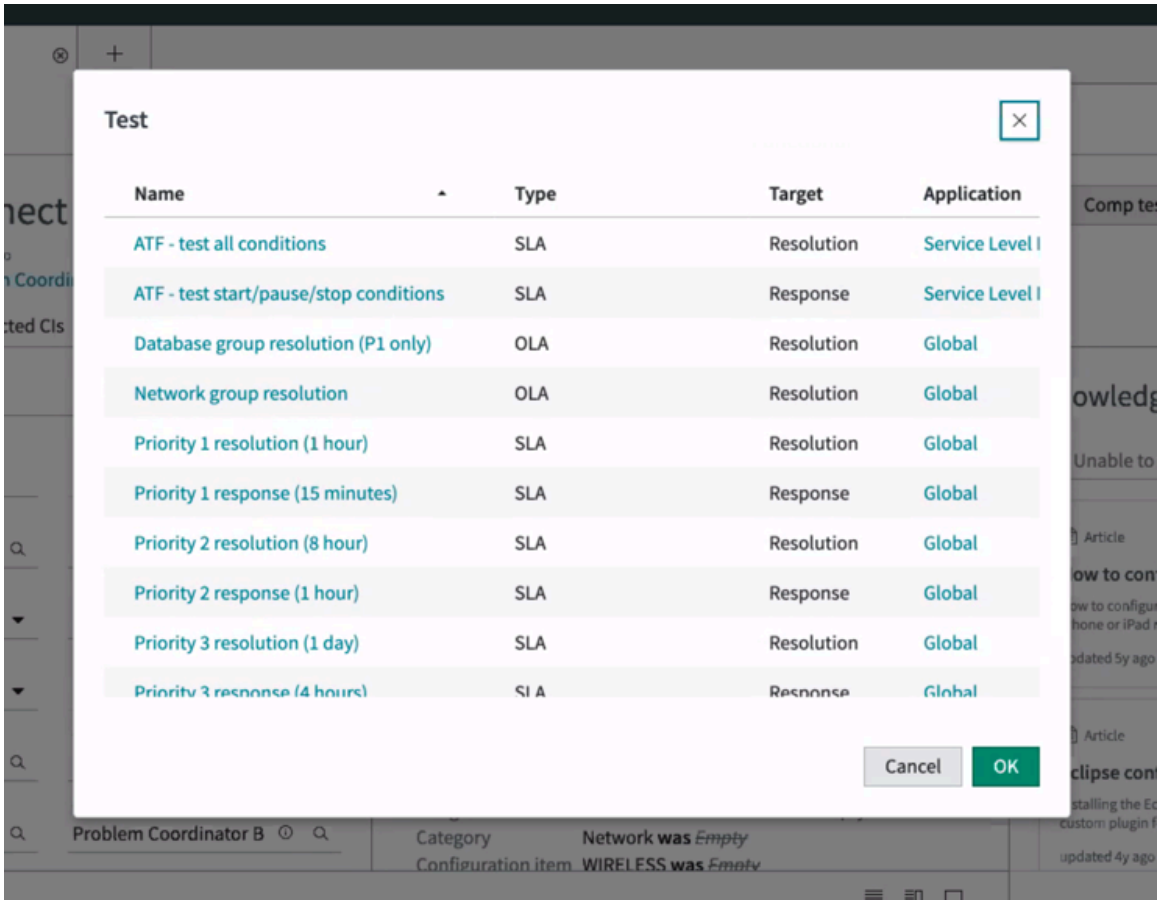
必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

モーダルでカスタムコンポーネントを起動するため、エージェントは現在の画面から離れる必要はありません。たとえば、オープンレコードで名前が指定された顧客の連絡先情報を含むモーダルを起動して、エージェントが発信者に本人確認を求めることができます。次の例は、モーダルのリストを示しています。

自動翻訳

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



手順

1. カスタムコンポーネントを開発し、インスタンスに展開します。
   詳細については、「 カスタムコンポーネント 」を参照してください。
2. 登録済みスクリプティングモーダルでエントリーを作成します。

   a. フィルターナビゲーターで、 **sys_aw_registered_scripting_modal.list** このテーブルを開きます

   b. [新規] をクリックします。

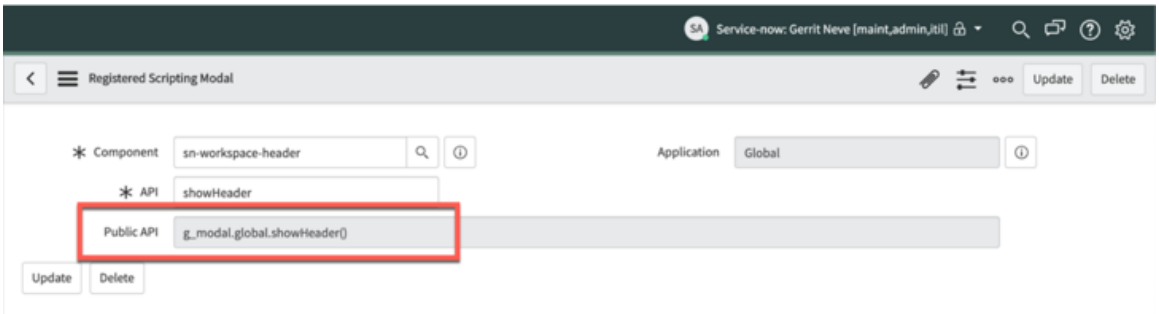
   c. 検索アイコン ( ) を使用してコンポーネントを選択します。この場合は、 **sn-workspace-header** を使用します。

   d. **API** の名前 (この場合は **showHeader**) を入力します。

   e. パブリック **API** は次のように自動入力されます。

自動翻訳

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

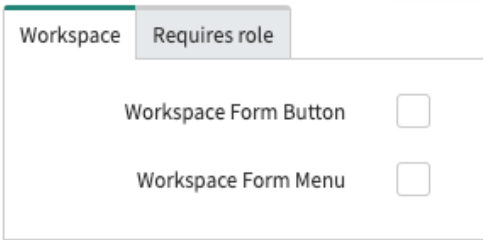


f. [保存] をクリックします。

3. コンポーネントをモーダルでレンダリングするための UI アクションを作成します。

a. 適切なテーブルの新しい UI アクションを作成し、[ワークスペース] タブで、UI アクションを表示する方法と場所に応じて [ワークスペースフォームボタン] または [ワークスペースメニューボタン] を選択します。

UI アクションの作成については、「従来のワークスペースでのカスタム UI アクションの設定」を参照してください。



いずれかのチェックボックスをオンにすると、[ワークスペースクライアントスクリプト] テキストボックスが表示されます。

b. [ワークスペースクライアントスクリプト] テキストボックスに次のコードを入力します。

```
function onClick(g_form) {
  g_modal.global.showHeader({
    title: 'Test custom modal',
    confirmTitle:'YES',
    params: {
      primaryValue: 'THIS IS A PRIMARY VALUE',
      secondaryItems:{}
    }
  }).then(function(result){
    alert('confirm:'+result);
  }, function(error) {
    alert('cancel:'+error);
  });
}
```

4. 次に、この UI アクションの作成時に選択したテーブルのレコードを ワークスペース で開いて、UI アクションをテストします。
UI アクションが [Form] ペインに表示されます。

[タブを閉じる] および [タブを保存して閉じる] UI アクション

closeRecord() メソッドを使用してタブを閉じるか、タブを保存して閉じます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
closeRecord() メソッドを使用して、タブを閉じる UI アクションを作成できます。

手順

1. の指示に従ってください でのカスタム UI アクションの設定 ワークスペース クライアント側UIアクションを設定します
2. [ワークスペースクライアントスクリプト] フィールドに次のクライアントスクリプト UI アクションを追加してタブを閉じます。

```
function onClick(g_form)
{g_aw.closeRecord();
}
```

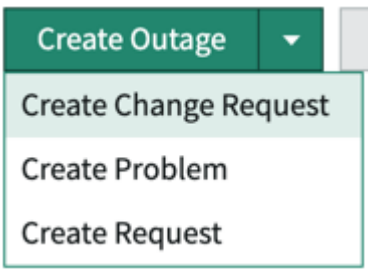
3. [ワークスペースクライアントスクリプト] フィールドに次のクライアントスクリプト UI アクションを追加して、タブの内容を保存して閉じます。

```
function onClick(g_form) {
  g_form.save().then(function(){
    g_aw.closeRecord();
  });
}
```

のグループ UI アクション 従来のワークスペース

1 つ以上の UI アクションのグループを定義して、フォームヘッダーメニューのアクションをカスタマイズします。

UI アクションのグループは、フォームヘッダーの単一のメニューボタンまたは分割ボタンの下に表示されます。UI アクションをグループ化するには、まずレイアウトを作成してから、UI アクションをグループ化します。



テーブルビューのレイアウトの作成

テーブルビューのレイアウトを作成して、UI アクションをグループ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
レイアウトは、UI アクショングループを配置する場所を作成します。フォームビューに固有のレイアウトを作成できます。フォームビューに固有のテーブルを選択します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > フォーム > **UI** アクションのレイアウト.
2. [新規] をクリックします。

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

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

[UI アクションレイアウト] フォーム

フィールド	説明
レイアウト名	UI アクションレイアウトの名前。
アプリケーション	UI アクションレイアウトのアプリケーションスコープ。 注: アプリケーションスコープは現在のスコープと一致し、読み取り専用です。
ワークスペース	UI アクションレイアウトのワークスペース。UI アクションレイアウトを特定のワークスペースに関連付けます。 注: 空のままにすると、ワークスペースはデフォルトで グローバル になります。
テーブル	UI アクションレイアウトのテーブル。
ビュー	UI アクションレイアウトのビュー。 注: ビューは、空のままにするとデフォルトで グローバル になります。
アクティブ	フォームをアクティブ化するオプション。

4. [送信] をクリックします。

のグループ UI アクション 従来のワークスペース

UI アクショングループを作成します。UI アクションレイアウトと UI アクショングループを表示するテーブル、ビュー、およびワークスペースを定義します。メニューまたは分割ボタンの表示色をプライマリ、セカンダリ、またはスタイルなしに設定します。

始める前に
このタスクを実行する前に、テーブルビューのレイアウトを作成してください。
必要なロール：admin

このタスクについて

- グループから 1 つの UI アクションのみがレンダリングされる場合、UI アクションはスタンドアロンの UI アクションとしてレンダリングされます。
- UI アクションを並べ替えるには、グループレコードを開き、ロックアイコン ( ) をクリックします。UI アクションを並べ替えてから、ロックアイコンをもう一度押してロックします。
- 分割ボタンを順序付けするには、グループフォームの [順序] フィールドを変更します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > フォーム > UI アクショングループ.
2. [UI アクショングループ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

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

自動翻訳

[UI アクショングループ] フォーム

フィールド	説明
名前	UI アクショングループの名前。
タイプ	UI アクショングループのタイプ。メニューと分割ボタンのどちらかを選択します。
オーバーフロー	デフォルトでオーバーフローメニューに UI アクショングループを配置するオプション。
色	UI アクショングループの色。[プライマリ] (緑)、[セカンダリ] (赤)、または [スタイルなし] (グレー) を選択します。
順序	UI アクショングループの順序。
アプリケーション	UI アクショングループのアプリケーションスコープ。 **注:** アプリケーションは現在のスコープに一致し、読み取り専用です。
UI アクションのレイアウト	UI グループが適用される UI アクションレイアウト。以前に構成した UI アクションレイアウトを選択します。
UI アクション	グループ化する UI アクション。 **注:** UI アクションは個々の条件に従って評価されます。
アクティブ	フォームをアクティブ化するオプション。
説明	UI アクショングループの説明。

4. [送信] をクリックします。

従来のワークスペース のカスタマイズ

従来のワークスペース フォーム、フィールド、リスト、関連リストをカスタマイズします。

電話番号のダイヤル、コンテキストサイドパネルへのコンポーネントの追加、関連リストの削除、データベースへのレコードの追加などのアクションを実行するアクションとコンポーネントをワークスペースに作成できます。アクションとコンポーネントをアイコンとしてワークスペースに追加すると、エージェントはワークスペースに留まったまま新しいブラウザーウィンドウを開かずにアクションを実行できます。たとえば、問い合わせユーザーの個人情報を含むモーダルをポップアップするアクションを作成すると、エージェントは、新しいウィンドウを開かずに問い合わせユーザーの情報を表示して本人確認をし、同じタスクを実行できます。これらのアクションの作成には、スクリプトはほとんど使いません。

自動翻訳

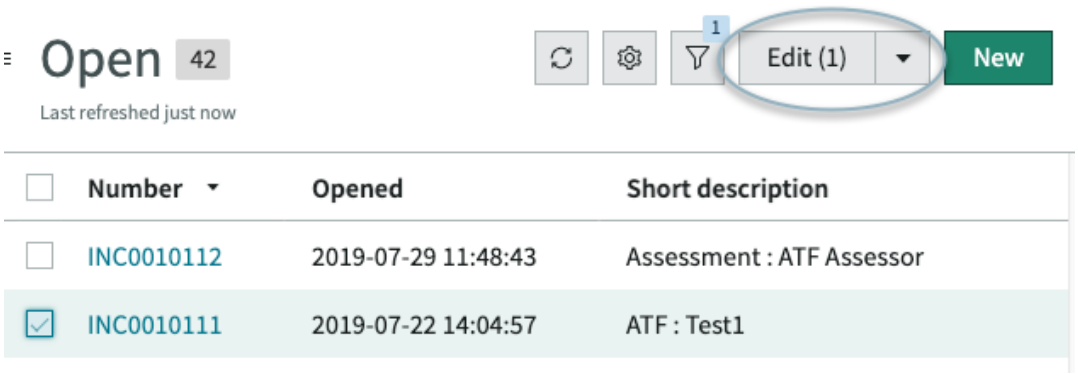
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションタイプ

- UI コンポーネント：ワークスペースのコンテキストサイドパネルにエージェントアシストコンポーネントなどのコンポーネントを配置します。
- クライアントアクション：ブラウザーが実行するアクションをディスパッチします。ワークスペース では、電話番号のダイヤル、レコードのオープン、レコードの内容を変更するフォームのオープン、URL のオープンなど、限られた数のクライアントアクションを提供しています。
- サーバースクリプト：誰かにレコードを割り当てたり、レコードを削除したりするなど、データベースに変更を加えるスクリプトをサーバー上で実行します。
- UXF クライアントアクション：UI ビルダー 内のイベントをトリガーします。
- クライアントスクリプト：ユーザーがフォームを使用しているときに、ワークスペース UI でスクリプトを実行してフォームとフィールドを処理することができます。

アクションの場所

アクションは、ワークスペース内の限られた数の場所にのみ表示できます。たとえば、リストビューには、リストアクションと呼ばれるアクション 1 つだけをリストの上にのみ表示できます。



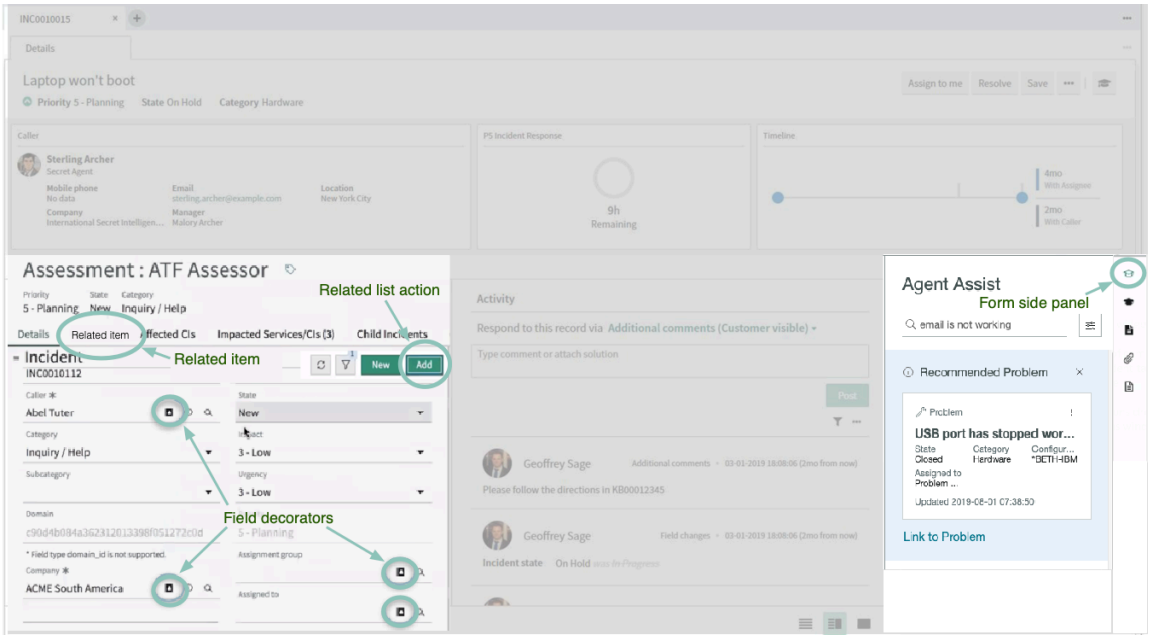
レコードビューのアクションは、次の場所にのみ表示できます。

- フィールドデコレーター：開いているレコードの 1 つ以上のフィールドにアイコンを表示します。エージェントが、これらのアイコンをクリックすると、電話をかけたり、追加情報を表示したりできます。
- 関連リストアクション： [関連アイテム] メニューにボタンを表示します。例として、関連リストの追加や削除などがあります。
- コンテキストサイドパネルアイテム：コンテキストサイドパネルにアイコンとして表示されます。エージェントが、パネルをクリックすると、コンポーネントをコンテキストサイドパネルに表示させることができます。たとえば、エージェントがコンテキストサイドパネルに追加のエージェントアシストを表示できます。
- 関連アイテム ： [関連アイテム] メニューのエントリとして表示されます。エントリーがタブのように機能し、デフォルトでは [詳細] と関連リストの間に配置されます。関連リストは、開いているレコードに関連するテーブルの情報を表示するタブのように機能します。関連アイテムを使用すると、任意のコンポーネントをフォームペインに表示できます。

次の図は、レコードビューでアクションを表示できる唯一の場所を示しています。

自動翻訳

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



アクションの作成

ワークスペースのすべての場所でアクションを作成する方法については、次のリンクを参照してください。

- リストアクション
- コンテキストサイドパネル
- 関連リスト
- 関連アイテム
- フィールドデコレーター

提供されているアクションとコンポーネントの使用

ワークスペースのインターフェイスには、次のアクションとコンポーネントが組み込まれています。

インスタンスで提供されるアクションとコンポーネント

アクション	アクションを利用できる場所	説明
エージェントアシスト	フォーム	エージェントアシストにフォームの情報を追加します。
自分にアサイン	リスト、関連リスト	ユーザーにレコードを割り当てます。
添付ファイル	フォーム	フォームのレコードに添付ファイルを追加します。
番号に発信	フィールド	フィールドの電話番号に電話をかけます。
新規作成	リスト	リストに新しいレコードを作成します。
新規作成	関連リスト	関連リストに新しいレコードを作成します。
削除	リスト、関連リスト	リストからレコードを削除します。
編集	リスト	レコードを編集するモーダルを開きます。

自動翻訳

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

インスタンスで提供されるアクションとコンポーネント (続く)

アクション	アクションを利用できる場所	説明
レコードを開く	フィールド	新しいサブタブでレコードを開きます。
参照を検索	フィールド	ユーザーが参照テーブルを検索できるモーダルを開きます。
テンプレート	フォーム	フォームでテンプレートを開きます。

アクションおよびコンポーネントテーブル

注: 宣言アクションは、アクションとコンポーネントの以前の名前です。

アクションおよびコンポーネントテーブル

名前	権限	説明
宣言アクションモデル定義 [sys_declarative_action_model_definition]	管理者の読み取り専用	宣言アクションが存在できるワークスペースのセクションを定義し、利用可能なデータを表示します。モデルには、リスト、関連リスト、フォーム、フィールドが含まれます。
宣言アクション モデルフィールド [sys_declarative_action_model_definition]	管理者の読み取り専用	特定のモデルのフィールドを表します。モデルには複数のフィールドを含めることができます。
宣言アクション定義 [sys_declarative_action_definition]	管理者の読み取り専用	すべての宣言アクションを累積します。
宣言アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment]	管理者のみ	宣言アクションを実行する場所とタイミングを定義します。
宣言アクショングループ [sys_declarative_action_group]	管理者のみ	複数の宣言アクションをグループに関連付けることができます。このアクションは、リストモデルでのみサポートされています。

のレコードフィールドに対するカスタムアクションの設定 従来のワークスペース

参照フィールドの値を使用してアクションを実行するように設定します。たとえば、電話番号をダイヤルするための電話番号のフィールドにアイコンを追加します。または、タブでユーザーレコードを開くアイコンを参照フィールドに追加します。

始める前に

必要なロール：admin

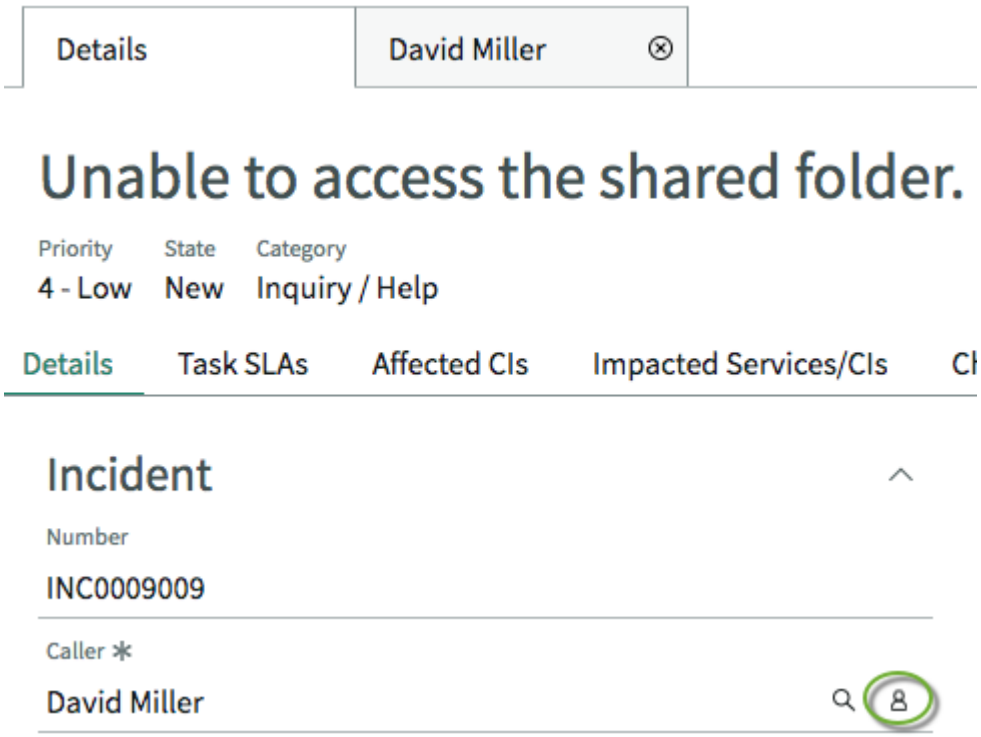
フィールドデコレーターは、フォームペインの参照フィールドに追加されるアイコンで、エージェントはこれをクリックして何らかのアクションを実行できます。ワークスペースでは、フィールドごとに最大 3 つのデコレーターがサポートされます。

ワークスペースアクションフィールドデコレーターを設定する目的は、エージェントが別のページを開く必要のある操作を 1 つのページで実行できるようにすることです。たとえば、別のページを開いてインシデントで指定されたユーザーのレコードを表示する代わりに、エージェントは **[Caller**]

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

自動翻訳

フィールドの [Workspace Action] フィールドデコレーターをクリックするだけで、ユーザーレコードをタブで開きます。



新しいアクションの割り当てを作成する前に、フィールドアクション [レコードを開く] がワークスペースアクション定義として存在している必要があります。アイコン icon-user は、インスタンスで利用可能なアイコンである必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > フィールドデコレーター.
   既存のフィールドデコレーターのリストが表示されます。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

   次のテーブルは、フィールドデコレーターアイコンを URL フィールドに追加します。エージェントがアイコンをクリックすると、URL が開きます。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	フィールドデコレーターの名前 (例:URL を開く)。二重中括弧 {{}} を使用して、実行時にテキストに値を挿入できます (例: {{count}})。たとえば、エージェントが選択したレコードの数を中かっこを使用して表示できます。
アクション名	アクションのアサインのリストでこのレコードに表示される名前: ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > フィールドデコレーター、 `open_a_url` など。
Implemented as (実装方法)	クライアントアクション は、フィールドデコレーターの有効な選択肢のみです。フィールドデコレーターは、フィールド、フォーム、リスト、または関連リストにアイコンとして表示されます。クリック

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

フィールド	説明
	すると、デコレーターは、電話番号への呼び出し、レコードのオープン、コンテンツの更新、URL のオープンなどのアクションを実行します。**UI** コンポーネント は、 ワークスペースのさまざまな領域に配置できる UI 要素です。クライアントアクション [クライアントアクションを指定] で指定されたアクションをディスパッチします。サーバースクリプトは 、データベースレコードの追加、削除、変更など、データベースレコードを変更するサーバー上でアクションを実行します。
クライアントアクションを指定	虫眼鏡アイコン ( ) をクリックし、実行するアクションを選択します。URL を開くには、[**URL** を開く] を選択します。このフィールドは、[実装方法] が [クライアントアクション] の場合にのみ表示されます。このリストにカスタムアクションを追加することはできません。
Specify UI component (UI コンポーネントを指定)	虫眼鏡アイコン (虫) をクリックし、追加するコンポーネントを選択します。このフィールドは、[実装方法] が **[UI** コンポーネント] の場合にのみ表示されます。
デコレーターの適用先	フィールドタイプ は、このタイプのすべてのフィールドにデコレーターが表示されることを意味します。特定のフィールド は、指定したフィールドが開いたときにのみデコレーターが表示されることを意味します。多くの特定のフィールドが同じフィールドタイプである。たとえば、このフィールドデコレーターアイコンをすべての URL フィールドに適用するには、[フィールドタイプ] を選択します。
フィールドタイプ	フィールドデコレーターを表示するフィールドタイプ ([参照] など) を選択します。多くのフィールドは 参照タイプです。別の例として、電話番号をダイヤルするには、[電話番号] を選択します。このフィールド (フィールドタイプ) は、デコレーターの適用先がフィールドタイプである場合にのみ表示されます。
フィールド名	フィールドデコレーターを表示するフィールドを選択します。フィールドの選択は [テーブル] の値によって異なります。たとえば、[日付] を選択します。このフィールドは 、[デコレーターの適用先] が[特定のフィールド] である場合にのみ表示されます。
アイコン	[フィールドタイプ] または [フィールド名] で指定されたフィールドに表示される、アクションを開始するクリック可能なアイコン。
ツールヒント	エージェントがアイコンの上にマウスを置いたときに表示されるテキスト。
説明	このコンポーネントの簡単な説明。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	このコンポーネントが属するワークスペース (Agent Workspace、ITSM、CSM など)。
テーブル	このコンポーネントが関連付けられているテーブル。このテーブルのレコードを開くと、[フィールドタイプ] または [フィールド名] で指定したフィールドにフィールドデコレーターが表示されます。デフォルトは [グローバル] です。デフォルト値のままにすると、[フィールドタイプ] で指定したフィールドを持つ開いているレコードにフィールドデコレーターアイコンが表示されます。テーブルを

自動翻訳

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

フィールド	説明
	指定した場合、そのテーブルのレコードが開いている場合にのみ、フィールドデコレーターアイコンが表示されます。
ビュー	ビジュアル構成のセット。通常、この値は Workspace です。
アクティブ	このフィールドデコレーターを表示 (選択) するかどうかを切り替えます。
順序	フィールド内のフィールドデコレーターのリストでのこのアイコンの配置を制御する整数。数値が小さいほど、リストの左端に移動します。一般的には、これらの数字を 100、200、300、400 などのように数百にし、将来既存のアイコンの間に新しいアイコンを配置できるようにします。

4. 上部のバナーを右クリックし、[保存] を選択します。
関連リンクが表示されます。
5. オプション: [アクションの除外] タブで、[新規] をクリックして、コンテキストサイドパネルでこのコンポーネントを継承する子テーブル、または親テーブルからコンポーネントを継承するこのテーブルを除外します。
コンテキストサイドパネルのコンポーネントは、エージェントワークスペースで開いているレコードに従って表示されます。子テーブルは、デフォルトでこれらのコンポーネントを継承します。あなたはそれが起こらないようにすることができます。

a. フォームのフィールドに入力します。

[アクションの除外] フォーム

フィールド	説明
アクションのアサイン	虫眼鏡) をクリックし、アクションのアサインを指定するアクションのアサインを選択します。
テーブル	このコンポーネントに関連付けられたテーブル。ワークスペースこのテーブルからレコードを開くたびに、このコンポーネントのアイコンがコンテキストサイドパネルに表示されます。
このテーブルを除外	このテーブルが親テーブルからこの コンポーネント を継承しないようにする場合に切り替えます。
すべての子テーブルを除外	テーブルの子テーブルがこのフィールドデコレーターを継承しないように切り替えます。

b. [送信] をクリックします。

6. [関連リンク] の [詳細ビュー] をクリックします。
ここまでは、エージェントがフィールドデコレーターアイコンをクリックしたときに開く URL を指定していませんでした。これは、 詳細ビューで実行するタスクです。
7. [アクション属性] タブの [ペイロードマップ] で、定義するアクション属性を選択します。
この例では、 **url** を選択します。
8. 値フィールドに、開く URL を入力します。
9. オプション: [条件] タブの [スクリプト条件] で、フィールドデコレーターを非表示にできるスクリプトを入力します。
10. オプション: [条件] タブの [クライアント条件] で、フィールドデコレーターを非表示にするクライアントの条件を指定します。

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

自動翻訳

(Optional) クライアント条件は、エージェントがレコードリストを変更するたびに再評価されます。たとえば、エージェントがリスト内の 1 つ以上のレコードを選択するまで、リストアクションのボタンを非表示にすることができます。この場合、クライアント条件は「カウントがゼロより大きい」となります。ここで、カウントは選択されたレコードの数です。

11. オプション: [条件] タブの [レコード条件] で、開いているレコードにその値を持つフィールドがある場合にフィールド デコレーター アイコンが表示されないように、フィールドと値を指定します。
12. オプション: [条件] タブの [必要なロール] で、フィールドデコレーターを表示するためにエージェントに必要なロールを指定します。
13. オプション: フィールドデコレーターが実行するアクションの確認をエージェントに求めるポップアップを表示する場合は、[確認設定] タブで [確認が必要] チェックボックスをオンにします。
14. [更新] をクリックします。

タスクの結果

フィールドデコレーターアイコンは、[テーブル] で指定したすべてのテーブルの参照タイプのすべてのレコードフィールドに表示されます。アイコンをクリックすると、 ペイロードマップで指定された URL が開きます。

ワークスペースエクスペリエンス UI でのクライアント GlideList API の使用

現在のビューのリスト情報を返すカスタムボタンを [エージェントワークスペース リスト] ページに追加します。返される情報を定義するには、クライアント の `GlideList` API メソッドをアクションのアサインに追加します。

始める前に

必要なロール：admin

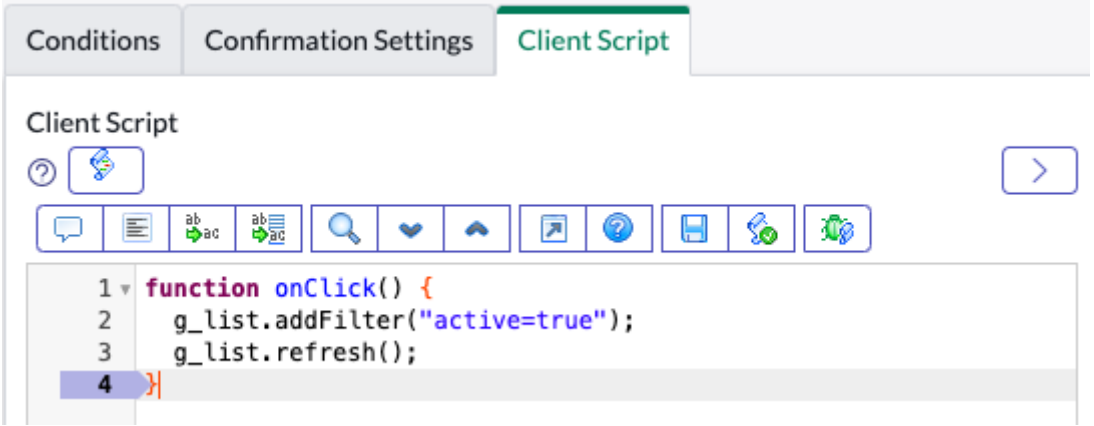
GlideList API メソッドは、アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment] リストアクション ビューで提供されます。ワークスペースエクスペリエンス UI のカスタムボタンに `GlideList` 機能を追加できます。このボタンを使用して、現在のビューに `GlideList` メソッドを適用できます。`GlideList` メソッドを使用すると、リストビューの詳細の取得、フィルターの設定、列別ソートなどにより、テーブルリストを管理できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > **List Actions** (リストアクション).
   `getFixedQuery()` を使用している場合は、[リストアクション] ではなく [関連リストアクション] に移動します。
2. [新規] を選択して、新しいアクションの割り当てを作成します。
3. [アクションラベル] フィールドに、ボタンラベルを入力します。
4. [アクション 名] フィールドに名前を入力します。
   このフィールドにテキストを入力すると、ビューに複数のボタンを追加できます。
5. [実装方法] メニューから [クライアントスクリプト] を選択します。
6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
7. [**Advanced View**] を選択します。
8. [クライアントスクリプト] タブを選択し、1 つ以上のメソッド呼び出しを `onClick{}` メソッド定義に追加します。
   このメソッドは、ボタンが選択されたときに実行するアクションを定義します。使用可能なメソッドのリストについては、「GlideList (Now Experience)」 を参照してください。

自動翻訳

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



9. [更新] を選択します。
ワークスペースエクスペリエンステーブルリストビューでボタンをテストできます。

> **注:** ボタンで *getFixedQuery()* メソッドが使用されている場合は、 ワークスペースエクスペリエンス リスト内のレコードのタブを選択して、ボタンをテストします。

次の表は、[エージェントワークスペース インシデント (すべて)] テーブルでのボタンの実装の成功を示しています。このボタンは、アクティブなレコードのみを表示する *GlideList addFilter()* メソッドを実装しています。

リストにフィルターを適用するボタンアクションの例

クリックする前にリスト	クリック後にリスト
ボタンを選択する前は、アクティブおよび非アクティブ (クローズ済み) のレコードがビューに表示されます。	ボタンを選択すると、ビューがフィルタリングされ、アクティブなレコードのみが表示されます。

クリックする前にリスト

Number	State	Priority	Category
INC0014078	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014055	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014074	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help

クリック後にリスト

Number	State	Priority	Category
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013675	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013648	In Progress	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013599	New	1 - Critical	Inquiry / Help

高度な作業アサインの設定 (AWA)

高度な作業アサイン (AWA) エージェントの可用性、キャパシティ、およびスキルの基準を設定すると、作業アイテムがエージェントに自動的にルーティングされます。AWAを使用すると、エージェントは従来のワークスペース受信ボックスから作業アイテムのアサインにアクセスできます。

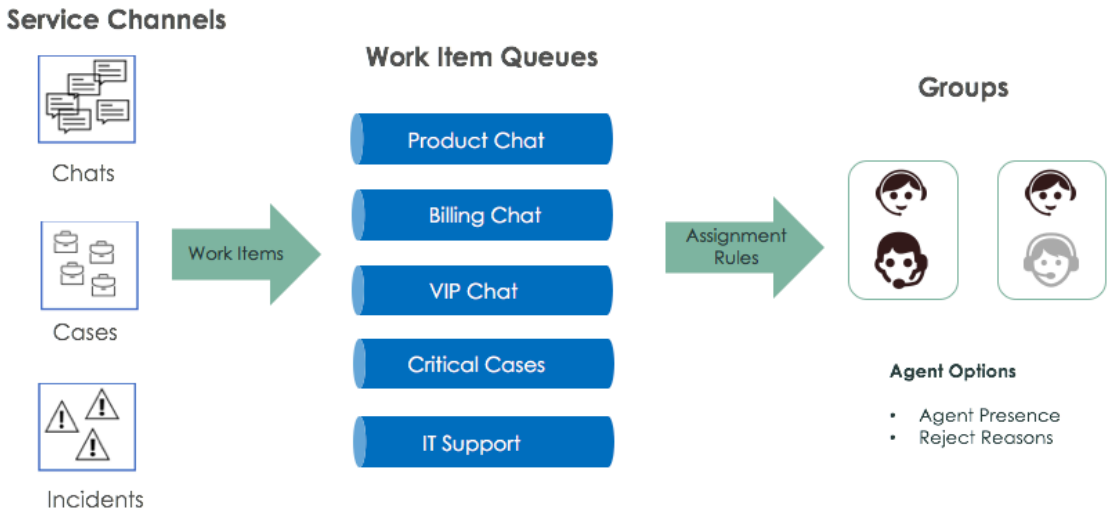
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA では、サービスチャネルを使用して、チャット、ケース、インシデントなどの受信作業アイテムを整理します。 AWA は、これらの作業アイテムを特定の作業アイテムキュー (製品チャット、請求チャット、VIP チャット、重大ケース、IT サポートキューなど) にルーティングします。エージェントのキャパシティを設定できます。キャパシティは、エージェントが特定のサービスチャネルで処理できる作業アイテムの数を示します。アサインルールを設定して、 AWA が作業アイテムをエージェントのグループにルーティングする方法を決定できます。エージェントが作業アイテムを拒否すると、そのアイテムは別のエージェントにルーティングされます。

注:

高度な作業アサインを使用するには ワークスペース が必要です。

AWA ワークフロー



AWA 構成コンポーネント

Advanced Work Assignment を開始

AWAを実装するには、以下の初期設定およびセットアップ手順を完了します。

サービスチャネル

エージェントは、事前設定された作業チャネルであるサービスチャネルを介して作業アイテムを受け取ります。チャネル条件のカスタマイズ、エージェント用の受信ボックスのレイアウトの定義、追加キューの作成、および特定のエージェントのキャパシティの設定を行うことができます。 ワークスペース には、チャットとケースの 2 つの事前設定されたサービスチャネルが含まれています。

作業アイテム

各作業アイテムは、受信チャットやケースなど、エージェントが処理する 1 つの作業です。作業アイテムは、定義可能なスケジュール、ターゲット待機時間、およびルーティング条件を持つ作業アイテムキューを介して送られてきます。

グループをアサイン

アサイン先グループを使用してエージェントをグループ化し、名前と説明、マネージャー、およびグループメールに関する詳細を指定できます。関連リストを使用して、エージェントプールのロール、グループとグループメンバー、キュー、およびエージェントキャパシティの上書きを設定できます。

エージェントのアサインルールの設定

アサインルールは、ケース、チャット、インシデントなどの作業アイテムをアサイン先グループにルーティングする方法を決定します。作業アイテムをエージェントにアサインする基準を設定し、作業アイテムのアサインと処理を決定するカスタムアサイン

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

ルールを作成できます。スキル管理機能を使用して、エージェントのスキルを定義できます。

エージェントの在席状況の設定

エージェントのプレゼンスステータスは、エージェントがオンラインで受信作業アイテムを受信できるかどうか、またはエージェントが不在またはオフラインであるかどうかを示します。エージェントのこれらの可用性ステータスを作成または変更できます。

作業アイテム却下理由の設定

昼食や休憩中など、エージェントが作業アイテムを却下するために使用する理由を定義できます。

従来のワークスペースでのエージェントチャットの設定

顧客との ライブエージェント チャットを有効にするように 従来のワークスペース エージェントチャット を構成します。エージェントチャット を介して、エージェントは顧客と対話したり、インシデントまたはケースのレコードを作成したり、チャットを別のエージェントまたはキューに転送したりします。

始める前に

https://www.youtube.com/embed/iYl9ZNVZUFk

Workspace エージェントチャット の使用を開始するには、上のビデオをご覧ください。

このタスクを開始する前に、以下を設定します。

- エージェントチャット プラグイン (com.glide.interaction.awa) をインストールします。
- 高度な作業アサイン の場合
  - サービスチャネル を構成する。
  - 作業アイテムキュー を定義する。
  - ワークアサインメント をセットアップする。
- ライブフィードプロファイルを更新 して、チャットクライアントにエージェント名とアバターを表示する。

必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

チャットのセットアップを使用して、次の機能を設定します。

- ライブチャットをアクティブ化または非アクティブ化します (デフォルトで有効)。
- 転写のダウンロードを有効または無効にします。
- ライブチャットサポートの推定待ち時間の表示をアクティブ化します (仮想エージェントからライブエージェントへの転送)。
- チャットウィンドウでのエージェント名とアバターの表示を制御します。
- Web およびモバイルチャットクライアントの 仮想エージェント チャットボットを介して送信される通知をアクティブ化します。
- エージェントウィスパーを有効にすると、エージェントが要求者とやり取りしているときに、スーパーバイザーがエージェントに個人的にメッセージを送信できるようになります。新規インスタンスの場合、エージェントウィスパーはデフォルトで有効になっています。

  以前のリリースからアップグレードする場合は、 エージェントウィスパーをアクティブ化する必要があります。

自動翻訳

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

- ライブエージェントの転送が発生したときに表示されるシステムメッセージを設定します。
- [オートパイロットクライアントシステムメッセージを有効化 (Enable Autopilot client system messages)] をアクティブ化または非アクティブ化します。

チャットのセットアップには、 仮想エージェント トピックスクリプトまたはチャット関連機能で使用できるチャットコンテキスト変数を定義するためのコンテキスト関連リストも含まれています。たとえば、チャットコンテキスト変数を使用して、トピックから特定の情報を渡してライブエージェントと共有したり、ボット会話をライブエージェントにルーティングする方法を制御したりできます。ライブエージェント変数とコンテキスト変数の使用の詳細については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > チャットのセットアップ.

   注: 対話型インターフェースモジュールは、コラボレーションプラグインとは無関係です。

2. フォームのフィールドに入力しますが、フィールドは新規顧客であるか、以前のリリースからアップグレードしているかによって異なります。

Xanadu リリースの新規顧客向けの [チャットのセットアップ] フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	ライブエージェント セットアップ構成。
ライブチャットが有効	ライブチャットをアクティブ化するオプション。ライブチャットを使用しない場合は、このボックスをオフにします。
転写のダウンロードを許可	要求者が会話のトランスクリプトをダウンロードできるようにするオプション。
エージェントの名前とアバターを表示	ライブエージェントがチャットを開始、転送、または終了するときに、エージェントチャットクライアント内のエージェント名とアバターを表示するオプションエージェントは、自分の名前と画像をライブフィードプロファイルに設定します。 ◦ 有効にすると、チャットヘッダーでのエージェント名の表示を選択的に制御するための [チャットヘッダーにエージェント名を表示] オプション が表示されます。 ◦ 有効になっていない場合、エージェント ID は匿名のままになります。チャットウィンドウに名前やアバターは表示されません。
チャットヘッダーにエージェント名を表示	チャットウィンドウのヘッダーでのエージェント名の表示を選択的に抑制するオプション。このオプションはデフォルトで有効になっています。 このフィールドは 、[エージェントの名前とアバターを表示] が有効になっている場合に表示されます。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
すべてのユーザーに対して通知を有効にする	Web チャットクライアントで 仮想エージェント ボットを使用して通知の配信を有効にするオプション。
エージェントウィスパー	エージェントウィスパーを有効にするオプション。これにより、エージェントが要求者とやり取りしているときに、スーパーバイザーがエージェントに個人的にメッセージを送信できるようになります。 **注:** エージェントウィスパーを非アクティブ化する場合は、/help クイックアクションを手動で無効にする必要があります。
絵文字を有効にする	絵文字をアクティブ化するオプション。詳細については、「エージェントチャットでの絵文字の使用」を参照してください。
ライブチャットの待機ステータス	Web クライアントのチャットメニューにライブエージェントサポートの推定待ち時間を表示するオプション。Microsoft Teams メッセージング統合を使用している場合、エージェントとチャットするまでのおおよその待ち時間を示すカードに待機時間が表示されます。 ◦ 仮想エージェントからライブエージェントへの転送の待ち時間は推定時間で、分単位です。 ◦ 待ち時間は 1 分ごとに更新されます。待ち時間は、キューの平均待ち時間から待ち時間を引いた値に基づいています。
コネクトサポートプラグインに関連するフィールド	
現在 コネクトサポート を使用していて、 Xanadu リリースにアップグレードした場合は、[UI]、[キュー]、および [転送メッセージ] フィールドに入力します。これらのフィールドは、 コネクトサポート プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。	
CSM 履行者 UI	チャットサポートインターフェイス: コネクトサポート または ワークスペース。 **注:** エージェントチャット に移行する場合は、履行者 UI として[エージェントワークスペース] を選択します。
CSM キュー	ライブエージェントチャット キューは、チャット インターフェイスで指定されていない場合、または仮想エージェントトピックによって変更された場合にカスタマーサービス管理 (CSM)に使用されます。 **注:** ワークスペースを使用している場合、CSMキューは必要ありません。
HR 履行者 UI	チャットサポートインターフェイス: コネクトサポート または ワークスペース。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
	注: エージェントチャット に移行する場合は、履行者 UI として[エージェントワークスペース] を選択します。
HR キュー	ライブエージェント チャットキューは、チャットインターフェイスで指定されていない場合、または 仮想エージェント トピックによって変更された場合に、HR に使用されます。 **注:** ワークスペース に移行する場合、HR キューは必要ありません。
ITSM 履行者 UI	チャットサポートインターフェイス: コネクトサポート または ワークスペース。 **注:** エージェントチャット に移行する場合は、履行者 UI として[エージェントワークスペース] を選択します。
ITSM 列	ライブエージェントチャットサポートキューは、チャットインターフェイスで指定されていない場合、または仮想エージェントトピックで指定されていない場合に、IT Service Managementに使用されます。
グローバル履行者 UI	プラットフォームのチャットサポートインターフェイス:コネクトサポート または ワークスペース **注:** エージェントチャットに移行する場合は、グローバル履行者 UI として [エージェントワークスペース] を選択します。
グローバルキュー	チャットインターフェイスまたは仮想エージェントトピックからのキューに関する情報がない場合に使用される仮想エージェントキュー。 **注:** ワークスペースに移行する場合、グローバルキューは必要ありません。
メッセージを転送	ライブエージェントまたは別のキューに転送されたときにユーザーに表示されるメッセージ。例：「ライブエージェントに接続するまで、しばらくお待ちください。」 **注:** インスタンス内のすべてのキューに対して表示される転送メッセージを 1 つだけ定義できます。
Field (フィールド)	Description (説明)
エージェントが利用可能なメッセージなし	ライブエージェントが利用できないときにユーザーに表示されるメッセージ。例：「現在、対応可能なエージェントはいません。後ほどお試しください。」

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
	注: インスタンス内のすべてのキューに対して表示されるエージェント対応可能メッセージを 1 つだけ定義できます。
オートパイロットクライアント通知の有効化	対話オートパイロットに関連する通知を受信するオプション。対話オートパイロットを使用すると、エージェントはオートパイロットのクイックアクションを使用して 仮想エージェント トピックを呼び出すことができます。

3. [更新] を選択します。

次のタスク
エージェントチャット構成はほぼ完了です。ここから、 チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定し て、他のチャット関連機能で使用できる情報をキャプチャできます。

最後のステップは、一般に サービスポータルと呼ばれるエンドユーザーポータルでチャットクライアントを有効にすることです。この手順を完了すると、 エージェントチャットの構成が完了します。

仮想エージェント と ライブエージェント の サービスポータル チャットクライアントを設定するには、次の 2 つのオプションを使用できます。

- ポータルでの エージェントチャット の構成:選択したポータルのすべてのポータルページでチャットクライアントを保持できるようにする構成を定義します。エンドユーザーは、指定されたポータルの任意のポータルページでチャットに参加できます。
- 仮想エージェントの従来のサービスポータルウィジェットの構成:従来の 仮想エージェント サービスポータル ウィジェットを、選択した単一のポータルページに追加します。そこからエンドユーザーはそこからチャットクライアントを実行します。

での電話の設定 従来のワークスペース

エージェントが要求者に電話をかけたり、電話をかけたりできるようにします。

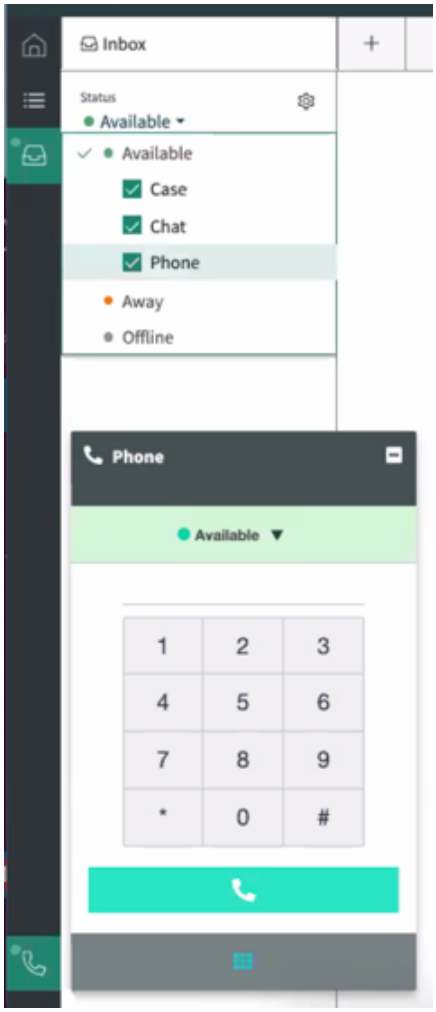
ワークスペースをテレフォニーシステムに接続すると、エージェントは要求者とコールを発信および受信できます。電話を受けると、ワークスペースでインタラクションレコードが自動的に作成され、エージェントはこれを使用して電話要求の詳細を入力します。

ワークスペースには、エージェントが電話の受け付けと発信に使用する電話) が表示されます。電話への応答を待っているときは、アイコンに番号が表示されます。エージェントは、ステータスを [対応可能] または [退席中] に設定して、電話のルーティングを許可または禁止します。

電話インターフェイスはワークスペースに統合されているため、エージェントはワークスペースが提供する他のすべての機能を使用して画面上で作業しながら話すことができます。

自動翻訳

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



次

電話統合を設定します。

従来 ワークスペース **OpenFrame** との電話統合とコンピューター電話統合 **(CTI)**

OpenFrame と CTI を使用すると、 従来のワークスペース でエージェントが電話を使用するためのサードパーティの電話統合が可能になります。

- OpenFrame は、Twilio などのサードパーティの電話サービスプロバイダー (TSP) との CTI を可能にします。
- CTI は Now Platform および TSP と統合して、着信コールと発信コールをサポートします。

OpenFrame と CTI を TSP と統合すると、 ワークスペース 内のエージェントは次のものを使用できます。

- 顧客とのコールを発信/受信するための組み込みソフトフォン。
- フォームおよび Customer 360 リボンコンポーネントの電話番号フィールドからのクリックツーコール機能。
- 着信コールのコンテキスト識別。
- ソフトフォンウィンドウ内のコンテキストリンクと開いている関連レコードを含む追加のウィンドウ。

自動翻訳

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

OpenFrame と CTI は、電話インタラクションのライフサイクルを管理できる インタラクション管理システム (IMS) と統合することもできます。この統合により、着信コールと発信コールで電話インタラクションレコードが作成されます。

関連情報

OpenFrame の概要

OpenFrame 構成の作成

埋め込みソフトフォンの使用 従来のワークスペース

エージェントがコールの着信と発信を行えるように、埋め込みソフトフォンをサポートするように 従来のワークスペース を設定します。

着信コール

エージェントは OpenFrame ウィンドウで着信コールを受信します。アカウント、連絡先、コンシューマー、ケース番号などのコンテキスト情報がウィンドウに表示されます。

エージェントは、OpenFrame ウィンドウのコンテキスト情報からリンクをクリックして、対応するレコードを ワークスペースで開きます。エージェントは、ワークスペースタブの構成に応じて、プライマリタブまたは子タブでフォームを開くことができます。

- インタラクション管理システム (IMS) とのデータ連携により、これらのレコードはインタラクションレコードのサブタブとして開きます。
- IMS 統合がない場合、これらのレコードはプライマリタブとして開きます。

詳細については、「 OpenFrame の概要 」を参照してください。

発信コール

エージェントは、フォームの電話番号フィールドまたはケースフォームのリボンからコールを発信できます。

これらの電話フィールドをクリックすると、エージェントには OpenFrame ウィンドウが表示され、画面に表示されている番号にコールを発信できます。

インタラクション管理システム **(IMS)** との統合

OpenFrame、コンピューター電話統合 (CTI)、および IMS 統合により、着信コールと発信コールでインタラクションレコードが作成されます。

で着信を受ける ワークスペース

エージェントが OpenFrame ウィンドウから着信コールに応答すると、インタラクションレコードが [新規] ステータスの親タブで開き、[チャネル] フィールドが [電話] に設定されます。

インストールで使用可能な場合は、アカウント情報、連絡先情報、またはコンシューマー情報がインタラクションレコードに追加されます。ケース番号は、発信者がエージェントに提供した場合にもレコードに追加されます。エージェントが OpenFrame ウィンドウでリンク (アカウント、連絡先、コンシューマー、ケース番号など) をクリックすると、対応するレコードがインタラクションレコードの下のサブタブで開きます。

コールがエージェントに転送されます。インタラクションレコードがエージェントにアサインされ、ステータスが [Pending Acceptance] に設定されます。インタラクションレコードはエージェントのワークスペースに表示され、顧客から提供された詳細が含まれます。

エージェントは、コールを承認または拒否できます。

自動翻訳

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

- 承認された場合、インタラクションレコードのステータスは [対応中] に設定されます。
- 却下された場合、インタラクションレコードのステータスは [完了してクローズ] に設定されます。
- コールに応答しなかった場合、またはエージェントが応答する前に発信者が電話を切った場合、インタラクションのステータスは [完了してクローズ] に設定されます。

コールが終了すると、インタラクションの通話ログレコードが作成され、インタラクションレコードのステータスが [完了してクローズ] に設定されます。

を通じてコールを発信する ワークスペース

発信コールの場合、 **sn_openframe.create_interaction** プロパティによってインタラクションレコードが作成されるかどうかが決まります。

エージェントがクリックツーコール対応の電話フィールドを使用してコールを発信すると、システムはアカウント、連絡先、またはコンシューマーの詳細など、コールに関するコンテキスト情報を収集します。

sn_openframe.create_interaction プロパティが true に設定されている場合:

- インタラクションレコードは [対応中] ステータスで作成されます。レコードにコンテキスト情報が入力され、エージェントにアサインされます。
- インタラクションレコードと関連情報が OpenFrame に渡されます。
- CTI はインタラクションを受信し、コールを開始し、インタラクションのライフサイクルを管理します。
- 発信コールに応答がない場合、インタラクションレコードは [完了してクローズ] に設定されます。

sn_openframe.create_interaction プロパティが false に設定されている場合:

- コンテキスト情報は OpenFrame に渡されます。
- CTI はコンテキスト情報を受信し、コールを開始します。

他のエージェントへのコールの転送

エージェントがコールを別のエージェントに転送すると、インタラクションレコードも転送され、転送レコードが作成されます。コールは、新しいエージェントのワークスペースの OpenFrame ウィンドウに表示されます。インタラクションレコードが [受け入れ待ち] ステータスの新しいエージェントにアサインされ、エージェントのワークスペースに表示されます。エージェントがコールを受け入れると、ステータスは [対応中] に変わります。

音声自動応答 (IVR) との統合

IVR 統合では、発信者が接続して IVR メッセージを受信するとすぐにインタラクションレコードが作成されます。発信者が行った選択がキャプチャされ、インタラクションレコードに追加されます。発信者がケース番号を入力すると、ケースがインタラクションの関連レコードとして追加されます。

会話データの増加を制限する

操作が実行されると、会話関連のテーブルのサイズが増加し、システムパフォーマンスに影響を与える可能性があります。十分なレコードを保持しながらパフォーマンスを向上させるには、過去のデータをアーカイブし、進行中の会話に使用されるテーブルをクリーンアップするプロセスを設定します。

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

推奨されるアクティベーション

仮想エージェントとエージェントチャットの大量使用に関連するデータの増加を制限するには、次の表のクリーナージョブをアクティブ化します。

テーブル名	クリーナージョブのサマリー	推奨事項
AWA エージェントチャネルの可用性 [awa_agent_channel_availability]	90 日 AWA 経過したエージェントチャネル可用性ログを削除します。	アクティベーションが推奨されます。
AWA エージェントの在席状況 [awa_agent_presence]	90 日以上経過した AWA エージェントの在席状況ログを削除します。	アクティベーションが推奨されます。
AWA エージェントの在席履歴 [awa_agent_presence_history]	180 日以上経過した AWA エージェントの在席履歴ログを削除します。	アクションは必要ない。既にアクティブ化されている。
AWA 原稿サイズ [awa_document_size]	90 日以上経過した AWA ドキュメントサイズログを削除します。	アクティベーションが推奨されます。
AWA インスタンス統計情報 [awa_instance_stats]	60 日以上経過した AWA インスタンス統計ログを削除します。	アクションは必要ない。既にアクティブ化されている。
AWA キュー統計 [awa_queue_stats]	60 日以上経過した AWA キュー統計ログを削除します。	アクションは必要ない。既にアクティブ化されている。
AWA サービスチャネル統計情報 [awa_service_channel_stats]	60 日以上経過した AWA サービスチャネル統計ログを削除します。	アクションは必要ない。既にアクティブ化されている。
AWA 作業アイテム [awa_work_item]	承認またはキャンセルされた AWA 90 日以上経過した作業アイテムログを削除します。	アクティベーションが推奨されます。
インタラクション [interaction]	90 日以上経過したインタラクションログを削除します。	アクティベーションが推奨されます。
インタラクション JSON BLOB [interaction_json_blob]	60 日以上経過したインタラクション JSON BLOB ログを削除します。	アクティベーションが推奨されます。
ライブ グループ プロファイル [live_group_profile]	60 日以上経過したライブグループプロファイルログを削除します。	アクティベーションが推奨されます。
コンシューマー [sys_cs_consumer]	ユーザー ID [user_id]=5136503cc611227c0183e96598c4f706 を持ち、60 日以上経過したコンシューマーログを削除します。	既にアクティブに設定されているが、条件に名前 [name] = ゲストユーザーを追加しています。
コンシューマーデバイスコンテキスト [sys_cs_consumer_device_context]	[コンシューマーアカウント [consumer_account] 列に参照カスケードルール [reference_cascade_rule]=delete ルールを追加します。	アクションは必要ない。

自動翻訳

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

テーブル名	クリーナージョブのサマリー	推奨事項
会話 [sys_cs_conversation]	60 日以上経過した会話ログを削除します。	アクションは必要ない。既にアクティブ化されている。

クリーニングする必要があるテーブル

これらのテーブルは、長時間実行されるインスタンスでは数百万のレコードに増加する可能性があるため、クリーンアップする必要があります。

- エージェントの在席履歴 [awa_agent_presence_history]
- AWA 原稿サイズ [awa_document_size]
- AWA 作業アイテム [awa_work_item]
- コンシューマー [sys_cs_consumer]
- コンシューマーデバイスコンテキスト [sys_cs_consumer_device_context]
- 会話 [sys_cs_conversation]
- インタラクション [interaction]
- インタラクション JSON BLOB [interaction_json_blob]
- ライブ グループ プロフィール [live_group_profile]

会話メッセージ [sys_cs_message] テーブルやライブフィードメッセージ [live_message] テーブルなど、他の関連テーブルも大きくなる可能性があります。これらのテーブルには、上記のリストのテーブルをクリーニングする副作用としてクリーニングされる原因となる *reference_cascade_rule_delete* 属性があります。

テーブル内のどのレコードを削除するか

自動フラッシュ構成では、[一致フィールド] フィールドと [経過時間 (秒単位)] フィールドを選択できます。[一致フィールド] フィールドはテーブルの日付列に対応し、[経過時間 (秒)] フィールドは削除がトリガーされるタイミングを示します。レコードが [一致フィールド] フィールドの [経過時間 (秒)] フィールドよりも過去の日付を持つ時点に達すると、クリーナーは実行時にレコードを削除します。

[一致フィールド] フィールドには、レコードがアクティブになっている期間を示すのが理想的です。次の表の列は、該当するテーブルの [一致フィールド] フィールドと同様に適切に機能します。[条件] フィールドに追加の条件が示されている場合は、そのフィールドを使用します。

テーブル	列	列にインデックスが付けられていますか?	他の条件
AWA エージェントチャネルの可用性 [awa_agent_channel_availability]	更新日時 (sys_updated_on)	いいえ	agent.active=false
AWA エージェントの在席状況 [awa_agent_presence]	更新日時 (sys_updated_on)	いいえ	
AWA エージェントの在席履歴 [awa_agent_presence_history]	更新日時 (sys_updated_on)	はい	
AWA 原稿サイズ [awa_document_size]	更新日時 (sys_updated_on)	いいえ	

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

テーブル	列	列にインデックスが付けられていますか?	他の条件
AWA 作業アイテム [awa_work_item]	更新日時 (sys_updated_on)	はい	statelNaccepted、cancelled
インタラクション [interaction]	更新日時 (sys_updated_on)	はい	
インタラクション JSON BLOB [interaction_json_blob]	更新日時 (sys_updated_on)	いいえ	
ライブ グループ プロファイル [live_group_profile]	更新日時 (sys_updated_on)	いいえ	
コンシューマー [sys_cs_consumer]	更新日時 (sys_updated_on)	いいえ	name=ゲストユーザー
会話 [sys_cs_conversation]	更新日時 (sys_updated_on)	いいえ	

interaction.closed_at と sys_cs_conversation.conversation_completed は、失敗した会話と一部のクローズされたインタラクションの値がないため、[一致フィールド] フィールドには適していません。適切なステータス変更が発生したときにこの日付が空の場合、この日付を設定するビジネスルールを使用してギャップを埋めることができますが、簡単にするために、これらのテーブルには sys_updated_on フィールドを使用します。

他のテーブルは、クローズされたチャットのみが削除されるようにステータスフィールドの条件によって制限できます。通常、インタラクションは数日以上開いたままにしておくべきではないため、これらの条件を省略して、クエリを単純化し、最後の更新後に高速に実行することができます。awa_work_itemテーブルのステータスは、ケースなどの長時間実行されるタスクも表されるため、より重要になる場合があります。

sys_cs_consumerテーブルの問題は、通常は新しい会話を既存のユーザーと照合するためにこれらのレコードを保持する必要がありますが、ゲストユーザーの場合、会話ごとに異なるレコードが作成されることです。

sys_cs_consumer_device_contextテーブルには、CS Consumer Account [sys_cs_consumer_account] テーブルへの参照がありますが (このテーブル自体には sys_cs_consumer テーブルへの参照があります)、参照には reference_cascade_rule=delete のマークが付いていません。このルールをコンシューマーアカウント参照に追加することをお勧めします。これにより、クリーナーがsys_cs_consumerテーブルとsys_cs_consumer_accountテーブルのレコードを削除すると、それらも削除されます。

awa_agent_presenceテーブルとawa_agent_channel_availabilityテーブルは、他のテーブルと同じようにチャットごとに増えることはありませんが、アサインエンジンによって定期的にアクセスされるため、アクティブでなくなったユーザーからの古いエントリが残る可能性があります。長い未使用のエントリは、ここでもクリーンアップする必要があります。awa_agent_channel_availability 列は頻繁に更新されない可能性があるため、特に注意が必要です。このため、そのクリーナーに条件を追加して、非アクティブなユーザーに関連付けられたレコードのみを削除できるようにする必要があります。

レコードを安全に削除できるタイミング

レコードを安全に削除できるタイミングを判断する際には、いくつかの考慮事項があります。

自動翻訳

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

- 進行中の会話のレコードは削除しないでください。

  セッションベースのチャット会話の場合、経過時間のしきい値はわずか数日です。SMS/メッセージングの会話が含まれる場合、年齢のしきい値は数週間以上延長される可能性があります。これを評価する方法の 1 つは、com.glide.cs.*_idle_timeout 形式のすべてのプロパティを調べて、最も高い値を持つプロパティを見つけることです。

- 最近のアクティビティに関するダッシュボード/レポートに貢献するレコードは削除しないでください。

  インタラクションの AWA - 高度なアナリティクスダッシュボードには、3 か月を振り返る週次傾向インジケーターが含まれています。これを完全にサポートするには、インタラクションとawa_work_itemの記録を少なくとも 90 日間保持する必要があります。

- 後で参照するためにデータをアーカイブする必要がある場合は、レコードを削除しないでください。

  このタイミングは、必要なアーカイブを実行するために追加されるカスタムロジックのタイミングによって異なります。これが決定要因にならないように十分に早く実行されるように設定できるはずです。

上記を考慮して、次の秒単位のしきい値をお勧めします。

- interaction、awa_work_item:7776000(90日-ただし、Weekly Trendsインジケーターを使用しない場合、またはルックバックをより短い時間に設定する場合は、これを短縮できます)。
- sys_cs_conversation、live_group_profile、interaction_json_blob、sys_cs_consumer: 2592000 (30 日) または 5184000 (60 日)。

パフォーマンスに関する考慮事項

sys_updated_onインデックスが欠落しているテーブルにインデックスは必要ですか?

テストは、12,000,000+ インタラクションがあるインスタンスで実行され、sys_updated_on フィールドにインデックスを持つテーブルとないテーブル (interaction_json_blob) に対してテーブルクリーンアップが構成されました。どちらの場合も、最初と後続の実行では、削除に要する時間 (場合によっては数分) がレコードのクエリにかかる時間 (2 秒以下) をはるかに上回りました。この結果では、パフォーマンスへの影響が最小限に抑えられるため、テーブルにインデックスを追加する必要はありません。

最初のテーブルクリーナージョブと繰り返しテーブルクリーナージョブはいつ実行する必要がありますか?

通常、テーブルクリーナー sys_triggerは 1 時間に 1 回実行されます。多くの古いレコードを含むテーブルに 1 つ以上のクリーナーが設定されている場合、その最初の実行中に実行される削除の数が非常に多くなり、システムに追加の負荷がかかる可能性があります。テーブルクリーンアップ構成を調整してアクティブ化する前に、このテーブルクリーナースケジュールを一時的に変更して、次回の実行が営業時間外 (通常はシステムの負荷が軽い時間帯) に行われるようにします。

営業時間外がない場合は、テーブルクリーナーを管理するいくつかのプロパティが役立つ可能性があります。特に、glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_spent は、クリーナーが 1 回の実行中にレコードのバッチ削除を試みる時間を制限します。値は秒単位で指定され、デフォルトは 1200 (20 分) です。つまり、基本システム設定では、テーブルクリーナーは 1 時間ごとに最大 20 分間実行されます (参考までに、1 つのテストでは、カスケード削除を含めて約 400,000 件のインタラクションが 20 分で削除される可能性があります)。毎時 20 分ではアグレッシブすぎる場合は、プロパティ値を減らすことができます。

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

コア UI での作業

ネクストエクスペリエンス以前のコア UIの機能について説明します。

コア UI

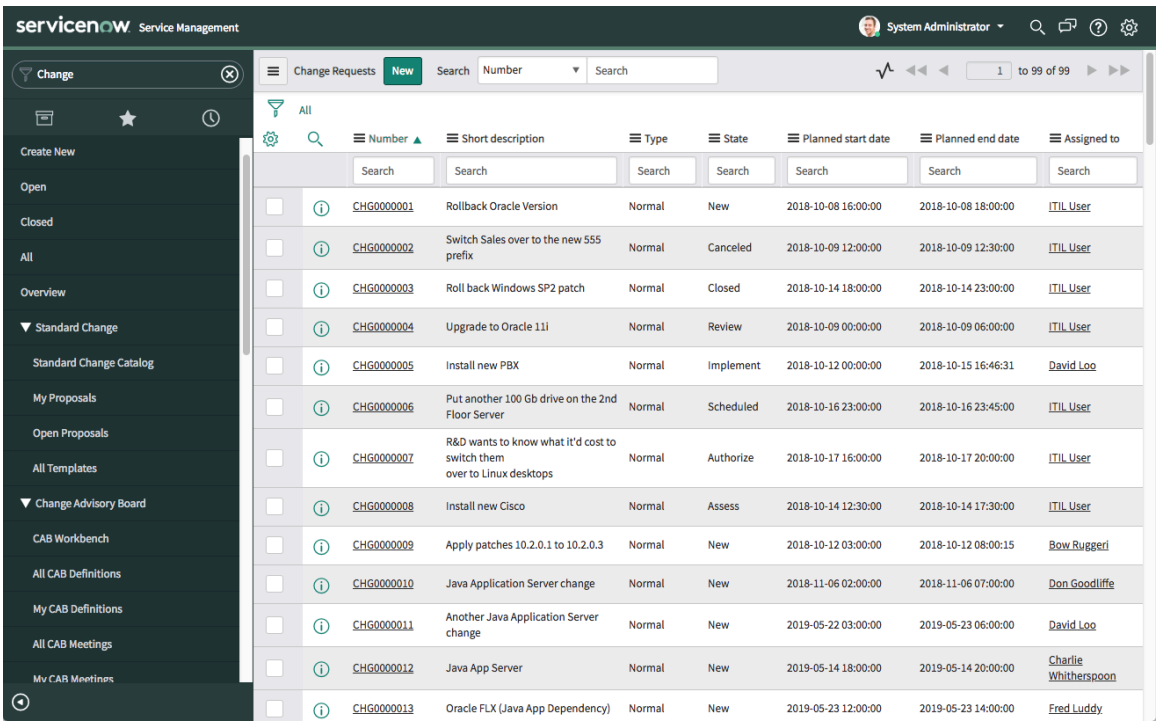
この コア UI は、 ネクストエクスペリエンス UI よりも前のものです。

このビデオでは、ユーザーメニュー、ヘルプ、グローバル検索、コネクトチャット、ログインユーザーのシステム設定、バナーのロゴとテキストについて説明します。

コア UIの要素については、上のビデオをご覧ください。

注目すべき機能には、リアルタイムのフォーム更新、ユーザープレゼンス、お気に入りと履歴のタブを備えた固定されたアプリケーションナビゲーター、アクティビティストリームなどがあります。

コア UI



コア UI コンポーネント

コンポーネント	Description (説明)
バナーフレーム	各ページの上部で実行され、ロゴ、次の情報、コントロール、およびツールが含まれています。 • ユーザーメニュー : プロファイルおよび設定にアクセスするオプションが表示されます。管理者は、ユーザーとして操作してそのセキュリティロールを昇格させることができます。 • コネクトサイドバーアイコン ( )：会話を開始または続行できます。このアイコンは、コネクトが有効になっている場合に使用できます。 • グローバルテキスト検索 アイコン ( )：複数のテーブルからレコードを検索します。

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

コア UI コンポーネント (続く)

コンポーネント	Description (説明)
	• ヘルプアイコン (ヘルプ):利用可能な場合は、埋め込みヘルプを含むヘルプパネルを開きます。埋め込みヘルプがない場合は、ヘルプ検索オプションを表示します。 • 歯車アイコン ( ): のシステム設定 コア UIを開きます。
アプリケーションナビゲーター	左側のナビゲーションバーとも呼ばれます。すべてのアプリケーションとモジュールへのリンクを提供します。「コア UI アプリケーションナビゲーター」を参照してください。
コンテンツフレーム	リスト、フォーム、ダッシュボード、ウィザードなどの情報を表示します。
ザ・エッジ	Edge がコア UI で削除されます。コア UI アプリケーションナビゲーターの折りたたまれたビューは、Edge に似ています。

関連情報

のロゴ、色、およびシステムデフォルトの設定 コア UI

コア UI のアクティブ化

コア UI admin ロールを持っている場合は、コア UI プラグイン (com.glide.ui.ui16) でアクティブ化できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

コア UI アプリケーションナビゲーター

コア UIアプリケーションナビゲーターがインターフェイスの左側に表示され、利用可能なすべてのアプリケーションとモジュール、お気に入り、最近表示したアイテムにアクセスできます。

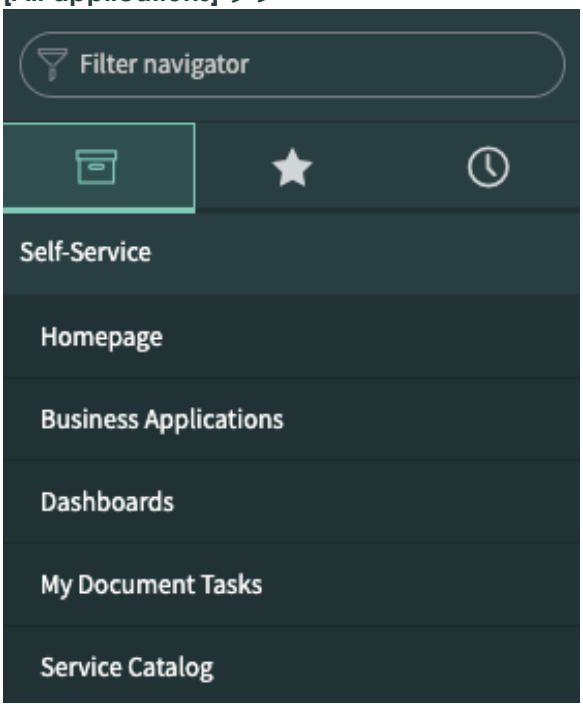
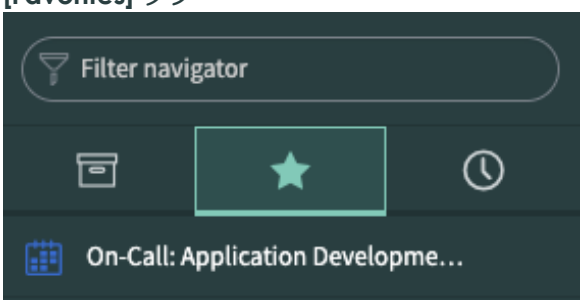
アプリケーションナビゲーターを使用すると、情報やサービスをすばやく見つけることができます。

自動翻訳

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

アプリケーションナビゲーターは、ナビゲーションフィルターと次のタブで構成されています。

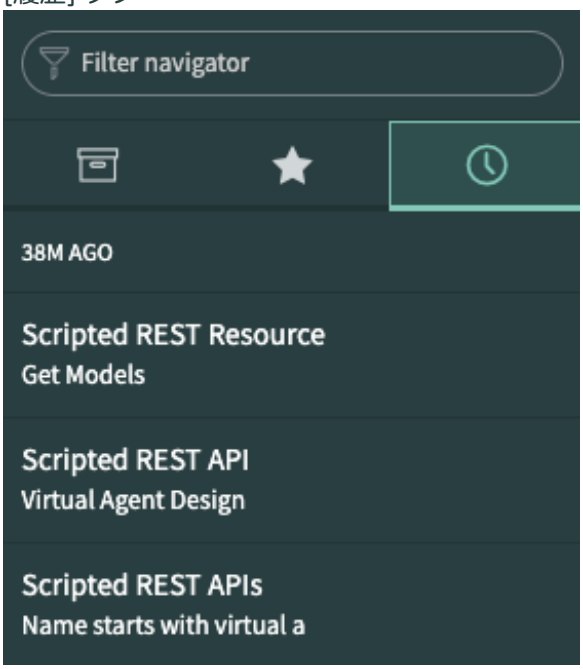
コア UI アプリケーションナビゲーターのタブ

タブ	説明
すべてのアプリケーション	すべてのアプリケーションメニューとモジュールを表示します。各アプリケーションは、アプリケーションラベルで示されるアプリケーションナビゲーターのセクションとして表示されます。このタブでは、各アプリケーションラベルの下にモジュールが名前別に一覧表示されます。 **[All applications]** タブ 
お気に入り	お気に入りとして追加したアイテムを表示します。 **[Favorites]** タブ 
履歴	最近アクセスしたアイテムを表示します。

自動翻訳

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

コア UI アプリケーションナビゲーターのタブ (続く)

タブ	説明
	[履歴] タブ 

ナビゲーションフィルターにテキストを入力して、一致するアプリケーション、モジュール、およびお気に入りを表示します。一致するお気に入りが結果の上部に表示されます。ナビゲーションフィルターを使用して、特定のテーブルにすばやくアクセスすることもできます。詳細については、「テーブルへの直接移動」を参照してください。

コア UI ナビゲーターの使用

誰でも、ナビゲーターの折りたたみと展開、お気に入りの操作、 コア UIでのナビゲーション履歴の表示を行うことができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コア UI でナビゲーターを操作するには、次のいずれかのタスクを完了します。

コア UIアプリケーションナビゲーターの情報の折りたたみまたは展開

アプリケーションナビゲーターの情報を折りたたんだり展開したりして、必要なものだけを表示することができます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

次のいずれかの操作を実行します。

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

オプション	説明
アプリケーションまたはアプリケーションセクションの折りたたみまたは展開	アプリケーションまたはアプリケーションセクションのラベルをクリックします。
すべてのアプリケーションを折りたたむ/展開する	[すべてのアプリケーション] タブのアイコン ( ) をダブルクリックします。
アプリケーションナビゲーターの折りたたみまたは展開	アプリケーションナビゲーターの下部にある矢印アイコンをクリックします。折りたたまれたビューでは、アプリケーションナビゲーターにお気に入りのみが表示されます。折りたたまれたビューでフィルターアイコンまたは矢印アイコンをクリックして、アプリケーションナビゲーターを展開します。

折りたたまれたナビゲーター

でのお気に入りの追加または編集 コア **UI**

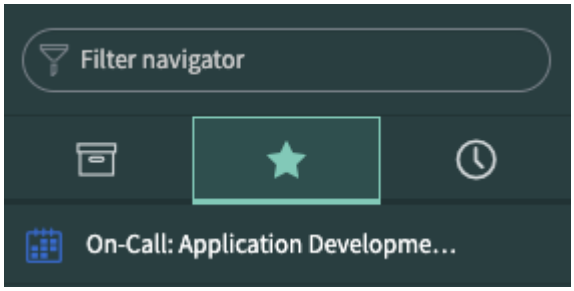
アプリケーションナビゲーターでは、頻繁にアクセスするアイテムのお気に入りを追加、編集、削除できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
お気に入りとして追加したアイテムは、アプリケーションナビゲーターの [お気に入り] タブに星アイコンで表示されます。

自動翻訳

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



お気に入りは、アプリケーションナビゲーターの折りたたまれたビューにもアイコンとして表示されます。

手順

1. 次のいずれかの方法でお気に入りを追加します。

オプション	説明
モジュールをお気に入りとして追加	アプリケーションナビゲーターで、モジュールの横にある星アイコンをクリックします。
アプリケーションのすべてのモジュールをお気に入りとして追加	アプリケーションナビゲーターで、アプリケーションの横にある星アイコンをクリックします。
リストコンテキストメニューを使用したリストのお気に入りとしての追加	**a.** リストを開きます。 **b.** リストタイトルの横にあるリストコンテキストメニューアイコン ( ) をクリックします。 **c.** [**Create Favorite]** を選択します。 **d.** フライアウトで、必要に応じて名前とアイコンを編集します。
ドラッグアンドドロップによるリストのお気に入り追加	**a.** リストを開きます。 **b.** パンくずリストをアプリケーションナビゲーターの [お気に入り] タブにドラッグします。
フォームのコンテキストメニューを使用したレコードのお気に入り追加	**a.** レコードを開きます。 **b.** フォームタイトルの横にあるフォームコンテキスト) をクリックします。 **c.** [**Create Favorite]** を選択します。 **d.** フライアウトで、必要に応じて名前とアイコンを編集します。
ドラッグアンドドロップによるお気に入りとしての追加	**a.** レコードを開きます。 **b.** レコードのタイトルをアプリケーションナビゲーターの **[Favorites**] タブにドラッグします。
別のタイプのリンクをお気に入りとして追加する	サポートされているリンクタイプをアプリケーションナビゲーターの [お気に入り] タブにド

自動翻訳

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

オプション	説明
	ラッグ します 。次のリンクのいずれかをドラッグできます。 ◦ パンくずリスト ◦ リスト内のリンク ◦ Reports (レポート) 注: 他の種類のリンクではブックマークを作成できない場合があります。
ナレッジベース記事をお気に入りとして追加	a. ナレッジ記事を開きます。 b. 左上のヘッダーで、星のアイコンをクリックします。 c. [お気に入りを作成] ダイアログボックスで、必要に応じて名前とアイコンを編集します。 d. [完了] をクリックします。

リストまたはフォームのビューごとに異なるお気に入りを追加できます。
アプリケーションナビゲーターの **[Favorites**] タブにお気に入りが追加されます。

2. お気に入りを編集または削除するには、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
リスト内のお気に入りの並べ替え	a. アプリケーションナビゲーターの下部にある [**Edit Favorites**] をクリックします。 b. お気に入りをリスト内の新しい場所にドラッグします。 c. [**Done**] または [**Edit Favorites]** をクリックします。
お気に入りの名前またはアイコンのカスタマイズ	a. アプリケーションナビゲーターの下部にある [**Edit Favorites**] をクリックします。 b. お気に入りをクリックします。 c. 必要に応じて名前とアイコンをカスタマイズします。 d. [**Done**] または [**Edit Favorites]** をクリックします。
お気に入りの削除	a. お気に入りをポイントします。 b. お気に入りを削除アイコン (⊖) をクリックします。

でのナビゲーション履歴の表示 コア **UI**

コア UIでは、アプリケーションナビゲーターでナビゲーション履歴を表示できます。

始める前に

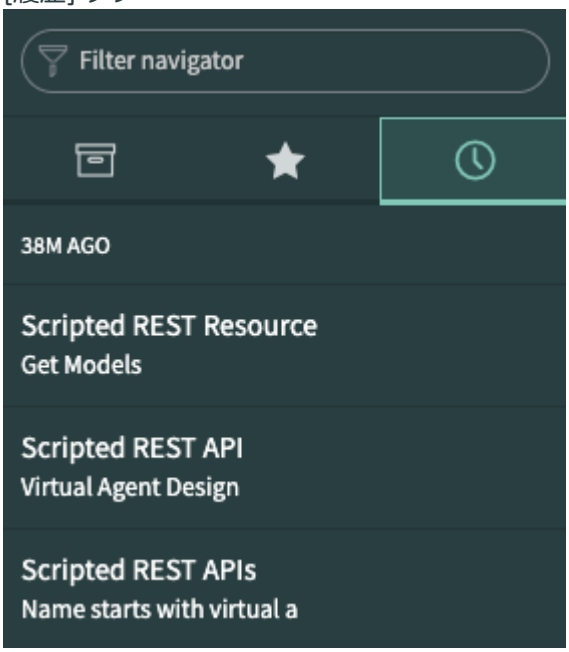
必要なロール：なし

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

自動翻訳

このタスクについて
最近アクセスしたアイテムは、アプリケーションナビゲーターの [履歴] タブに表示されます。このタブは時計アイコンで表されます。アイテムは、アクセスが最近行われたものから順に時系列で表示されます。

[履歴] タブ



履歴エントリは、ナビゲーター履歴 [sys_ui_navigator_history] テーブルに格納されます。リスト、レコード、ダッシュボードなど、多くのタイプのコンテンツの履歴エントリが作成されます。UI ページやその他の非標準インターフェイスなど一部のコンテンツタイプは、履歴で追跡されません。

手順
1. アプリケーションナビゲーターで、時計で表される履歴タブをクリックします。
2. アイテムをクリックして開きます。

アプリケーションナビゲーターに表示される履歴エントリーの数を構成する

システムプロパティは、アプリケーションナビゲーターの [履歴] タブに表示される履歴エントリの最大数を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、アプリケーションナビゲーターには 30 件の履歴エントリーが表示されます。*glide.ui.nav.history_length* プロパティを設定して、この値を変更できます。

手順
1. `sys_properties.list` に移動します。
2. *glide.ui.nav.history_length* プロパティを見つけ出します。
3. プロパティ **Value** を編集します。

のシステム設定 コア **UI**

システム設定を定義して、 コア UI をカスタマイズできます。バナーフレーム内にある歯車アイコンは、システム設定ウィンドウを表示します。

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

自動翻訳

システム設定はタブ別に整理されています。

注: この情報は コア UIに適用されます。ネクストエクスペリエンスを有効にしてシステム設定を調整する方法については、「ネクストエクスペリエンス ユーザー設定」を参照してください。

システムの設定

コントロール	Description (説明)
[全般] タブ	
アクセシビリティを有効にする	この設定を有効にすると、より高度なアクセシビリティ機能がアクティブになります。プラットフォームは、デフォルトでアクセスできるように設計されています。この機能を有効にすると、より多くのアクセシビリティ機能を利用できるようになります。
フォーム上のアクセス可能なツールヒント	ツールヒントのある各フィールドの横にヘルプアイコンを表示します。このユーザー設定は、アクセシビリティも有効になっている場合にのみ有効にできます。
データ可視化パターンを有効にする	色ベースのグラフまたは図にパターンと色を追加します。
小型ユーザーインターフェイス	この設定を有効にすると、UI はブラウザウィンドウにより多くの情報を表示するように最適化されます。
圧縮リストの日時	この設定を有効にすると、日付と時刻の値がコンパクト形式で表示されます。現在の年内の日付値には年は表示されず、時刻値には秒が表示されません。この設定は、[日付/時刻] の選択が [時間換算] の場合は使用できません。
キーボードショートカットが有効になっています	ユーザーがキーボードショートカットを使用してプラットフォームの一部にアクセスできるかどうかを決定します。使用可能なキーボード ショートカットの詳細については、「 コア UI のキーボードショートカット」を参照してください。
ホーム	[ホーム] モジュールで ホームページ を開くか 、ダッシュボードを開くかを決定します。 **重要:** インスタンスからの情報を整理してデータに関するストーリーを伝える、ホームページの機能は、新しいインスタンスのダッシュボードにあります。ネクストエクスペリエンス を有効にしてアップグレードされたインスタンスでは、ユーザーは直接 URL を持っている場合は既存のホームページを表示できますが、作成や編集はできません。レスポンシブダッシュボードとアナリティクスセンター ダッシュボードがホームページの機能を引き継ぎます。 ホームページ廃止ヘルプツール を使用して、インスタンスのホームページをレスポンシブダッシュボードに変換します。 詳細については、以下を参照してください。 • アナリティクスセンターでのダッシュボード • レスポンシブダッシュボードの操作 。

自動翻訳

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

システムの設定 (続く)

コントロール	Description (説明)
日付/時刻	日付と時刻の表示形式は、この設定によって異なります。[カレンダー] (2015-11-13、15:58:58 など)、[時間前] (11 分前など)、または [両方] を選択します。
言語	言語を選択するか、デフォルトの言語に戻ります ( )。この設定は、言語プラグインがアクティブ化されている場合に使用できます。詳細については、「言語のアクティブ化」を参照してください。
タイムゾーン	現在のセッションのタイムゾーンを選択するか、デフォルトのタイムゾーンに戻ります ( )。次回ログイン時に、タイムゾーン設定はシステムのデフォルト、またはタイムゾーンのユーザープロファイル設定に戻ります。
ドメイン	ドメインセパレーションを使用している組織に対して現在選択されているドメインを指定します。この設定を表示するには、ユーザーは domain_admin または admin ロールを持っている必要があります。
ヘッダーにドメインピッカーを表示	この設定が有効になっている場合、バナーフレームのユーザーメニューの横にあるドメインピッカーを配置します。
印刷対応版 ( )	現在のコンテンツフレームの印刷対応バージョンを開きます。
[テーマ] タブ	
テーマ	ユーザーインターフェイスのテーマを選択します。システムテーマを選択して、デフォルトのテーマに戻ります。
[リスト] タブ	
リストの列の長いテキストを折り返す	この設定が有効になっている場合、長い文字列は 1 つの長い行として表示されるのではなく、リスト列内で折り返されます。
[フォーム] タブ	
タブ付きフォーム	この設定を有効にすると、フォームセクションと関連リストがタブに表示されます。
関連リストのロード中	関連リストをフォームにロードするタイミングを決定します。 詳細については、「関連リストをロードするタイミングの構成」を参照してください。
通知タブ	
検索	通知を検索する検索バー。 通知を検索する方法 • 検索する通知の名前を入力します。最初の 3 文字を入力すると、入力された文字と一致する通知のリストが自動的に返されます。 • 2 つのアスタリスクを入力すると、すべての通知のリストがアルファベット順に返されます (通知はカテゴリ別に整理されていません)。
通知を許可	すべての通知を有効または無効にするグローバル スイッチ。
通知チャネル	通知を受け取るチャンネルのリスト。この設定は以下に使用します。

自動翻訳

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

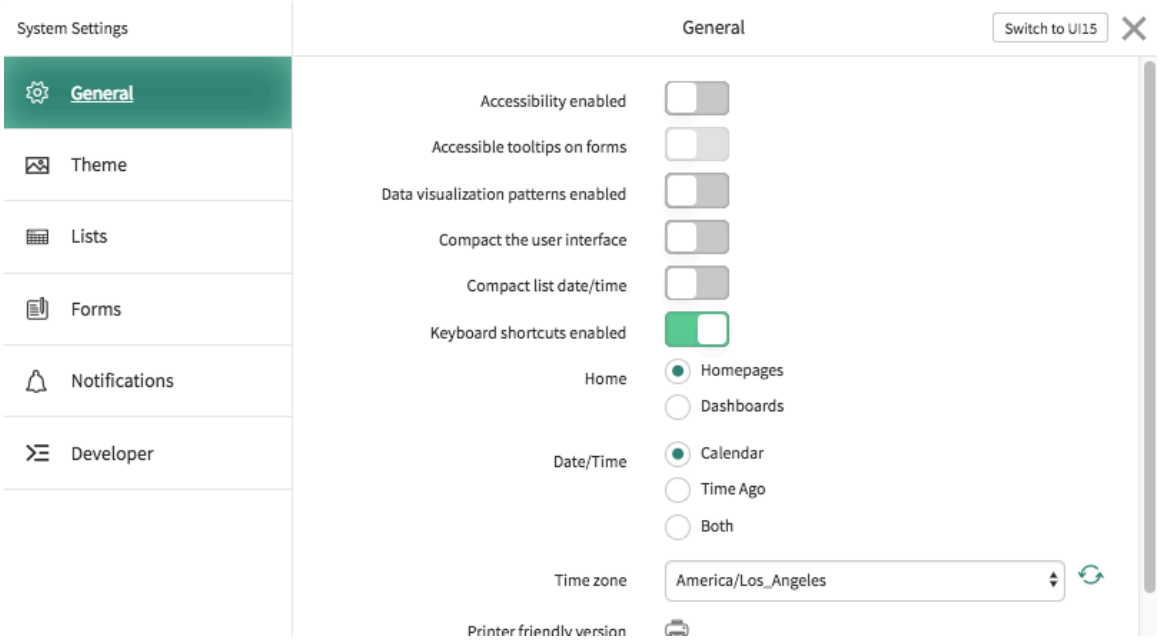
システムの設定 (続く)

コントロール	Description (説明)
	• トグル スイッチを使用してチャネルを有効化または無効化。チャネルを無効にすると、通知はそのチャネルを通じて配信されません。 • [チャネルを作成] オプションを使用してチャネルを追加 。 • チャンネル情報を変更 。該当するチャネル行またはチャネルの横にある右矢印 (>) をクリックして、編集または削除します。
カテゴリ別の通知	関連する通知を識別しグループ化する通知カテゴリのリスト。各カテゴリには、登録可能な通知が含まれています。 特定のカテゴリの通知を表示するには、該当するカテゴリ行またはカテゴリの横にある右矢印 (>) を選択します。以下のことを行うことができます。 • 通知の設定を編集する。 ◦ 選択した通知のチャネルを有効または無効にする。 ◦ 通知の配信に影響を及ぼすスケジュールやフィルターなどの、通知条件を適用 する。 • 各ユーザーが自分にとって重要な特定の通知を登録する、個人通知を作成 する。
[Developer] タブ	
アプリケーション	(管理者のみ)アプリケーションピッカー、アプリケーション リスト( )、および現在選択されているアプリケーション( )へのリンクを提供します。
ヘッダーにアプリケーションピッカーを表示	この設定が有効になっている場合、バナーフレームのユーザーメニューの隣にアプリケーションピッカーを配置します。
更新セット	(管理者のみ)更新セットリスト、更新セットピッカー、および現在選択されている更新セットへのリンクを提供します。
ヘッダーに更新セットピッカーを表示	この設定が有効になっている場合、更新セットピッカーをバナーフレームのユーザーメニューの隣に配置します。
JavaScript ログとフィールド監視	(管理者のみ)クライアント側の JavaScript デバッグウィンドウ を開きます。
自動テストフレームワーク (ATF) ページインスペクター	この設定が有効な場合、バナーフレームに検査アイコンを配置します。ページ開発者とテストデザイナーが、 自動テストフレームワーク (ATF)でのカスタム UI テストに利用できるカスタマイズされたユーザーインターフェイス上のページコンポーネントを識別できるようにします。

自動翻訳

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

[システムの設定] ウィンドウの [全般] タブ



クラシック環境での作業

クラシック環境では、リストとフォームを使用して作業を行います。

注: このコンテンツはクラシック環境に関連しています。クラシック環境とは、構成可能ワークスペースインターフェイスではなく、レコードリストやレコードフォームで直接操作することを指します。クラシック環境では、ネクストエクスペリエンスをアクティブにすることも、非アクティブにして作業することもできます。これは コア UI (旧称 UI16) と呼ばれます。

クラシック環境のリスト

リストには、テーブルのレコードセットが表示されます。

基本的なリストタスクの概要を説明するビデオ。

リスト機能の詳細については、上のビデオをご覧ください。

注: この内容はクラシック環境に関連しています。クラシック環境とは、 構成可能ワークスペースインターフェイスではなく、レコードリストやレコードフォームを直接操作することです。クラシック環境では、Next Experience をアクティブにすることも、非アクティブにして作業することもできます。これはコア UI (旧称 UI16) と呼ばれます。

ユーザーは、リスト内のデータを検索、ソート、フィルタリング、および編集できます。リストはフォームに埋め込むことができ、階層化することができます (サブリストがあります)。

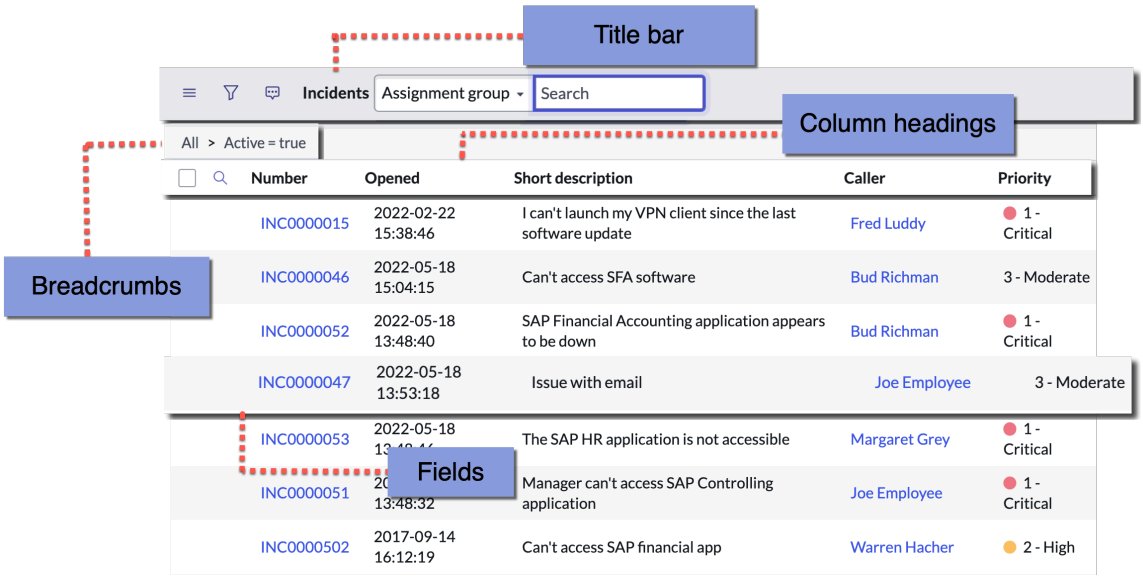
リストインターフェイスは、タイトルバー、フィルターとブレッドクラム、データの列、およびフッターで構成されています。リスト内の各列は、テーブルのフィールドに対応しています。

一部のリストの右下に、リストの表示に必要な処理時間を示す 応答時間インジケーター ( ) が表示される場合があります。

自動翻訳

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

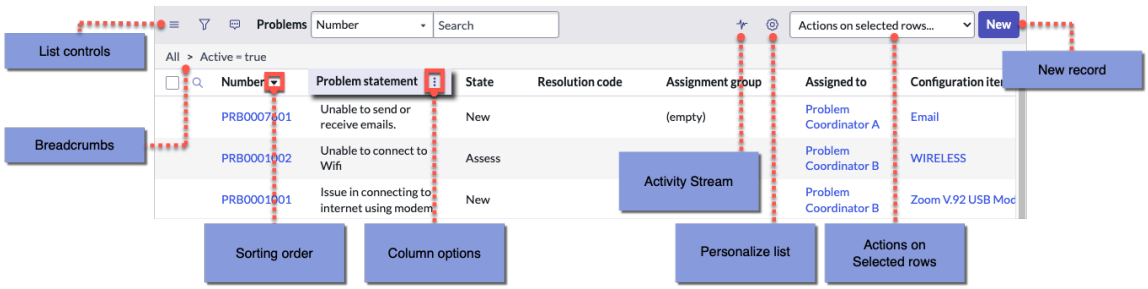
レコードリスト



リストの機能とアクション

リストインターフェイスは、タイトルバー、フィルターとブレッドクラム、およびデータの列で構成されています。これらの各コンポーネントは機能を提供し、リストと表示されたレコードを操作できます。

機能、メニュー、およびアクション

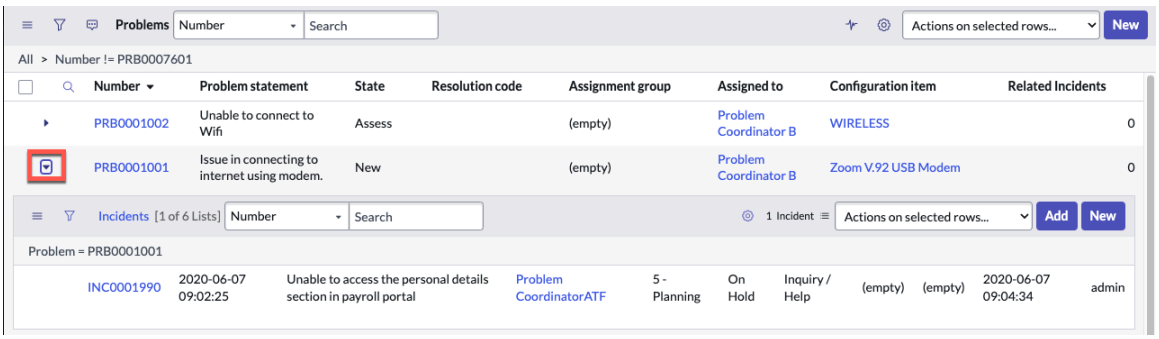


階層リスト

階層リストを使用すると、ユーザーはフォームに移動することなく、関連リストのレコードを直接表示できます。

リストには、リストビューからもアクセスできる階層内のサブリストを含めることができます。階層リスト内のレコードの関連リストを展開または折りたたむには、参照アイコンの横にある矢印 (▶) をクリックします。

階層リスト



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

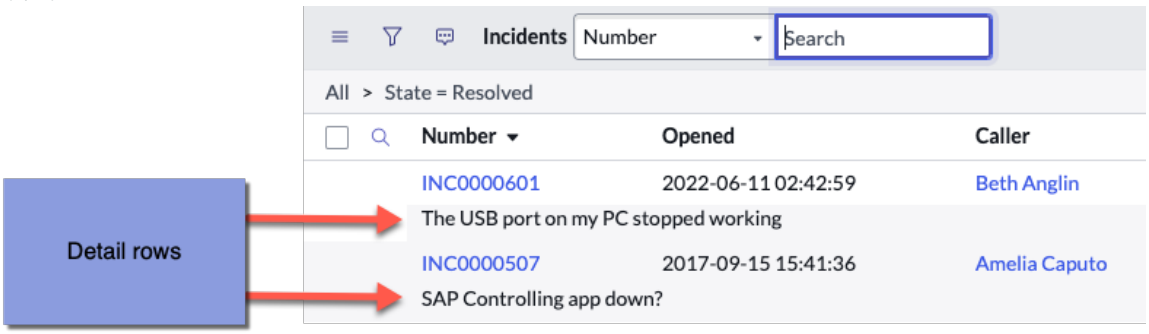
アドミニストレーターは、テーブルの階層リストを有効にすることができます。詳しくは、 階層リストの有効化 を参照してください。

詳細行

詳細行を有効にすると、各レコードのフィールド行の下に表示され、指定したフィールドの値が表示されます。たとえば、詳細行には、リスト内の各インシデントの簡単な説明を表示できます。詳細行は、リンク、編集機能、コンテキストメニューへのアクセスなど、フィールドと同じ機能をサポートします。

注: フィールドがリスト詳細行のソースとして指定されている場合、そのフィールドのリスト列は非表示になります。

詳細行



アドミニストレーターは詳細行を有効にしてリストに追加できます。詳細については、「 詳細行の管理 」を参照してください。

リストフィールド

フィールドにはデータが表示され、特定の機能が提供されます。

注: フィールドのコンテキストメニューに表示されるオプションの一部は、ユーザーロールとインストールされている機能によって異なります。

フィールド機能

タイトル	説明
リンク	関連するレコードをフォームビューで開きます。最初の列のフィールドをクリックして、現在のレコードを開きます。他の列の関連レコードへのリンクをクリックして、そのレコードに移動することもできます。
編集中	1 つ以上のレコードの情報を変更します。詳細については、「リスト編集の方法」を参照してください。
参照アイコン (ⓘ)	レコードのプレビューを表示します。 レコードのプレビューを開くには、アイコンをクリックします。レコードを開いたり編集したりするには、レコードプレビューの [レコードを開く] ボタンをクリックします。 Shift キーを押しながら参照アイコンをポイントすると、参照アイコンのツールヒントのみが表示されます。
コンテキストメニュー	右クリックメニューとも呼ばれ、次のようないくつかのオプションがあります。 • [この値で絞り込み] や [除外] などのクイックフィルターオプション。 • レコード URL をクリップボードにコピーするオプション。

自動翻訳

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

フィールド機能 (続く)

タイトル	説明
	• レコードのsys_idをクリップボードにコピーするオプション (アドミニストレーターのみ)。 • [自分にアサイン]、[承認]、[却下] などのクイック編集オプション。 • レコード タグを編集するオプション。これにより、頻繁に参照される情報や緊急の情報にすばやくアクセスできます。レコードにタグを割り当てると、そのレコードが [タグ付きドキュメント] ページに表示されます。 • ライブフィード やビジュアルタスクボードなどの機能に固有のオプション。

リスト機能の構成と使用

すべてのユーザーは、ロールでアクセスが許可されているテーブルのリストを操作できます。一部のリストおよび列ヘッダーのメニューオプションは、ユーザーロールに付与された権限によって制御されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の手順では、ユーザーがリストで設定または使用できる機能について説明します。

リストをソートする

リストをソートすると、リスト内の情報をすばやく見つけることができます。リストをソートする方法は、ソート列のレコードのタイプによって異なります。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
たとえば、Label=**Requested Item**; というレコードの例を考えてみましょう。値 = **sc_req_item**。選択リストタイプ以外のフィールドタイプは、ラベルに基づいてソートされます。レコードラベルの例である 「Requested **Item**」は、ラベルが「r」で始まるレコードでソートされます。

選択リストフィールドで、ユーザーは事前定義された選択肢のセットから選択できます。選択リストのフィールドは、ラベルではなく、フィールドの基礎となる辞書エントリ値によってソートされます。レコード値の例 **sc_req_item** 、値が「s」で始まるレコードでソートされます。

値によるソートが便利です。たとえば、タスク のステータス の選択肢は順序付けされています 追加 > 対応中 > 終結済み. ラベルに基づくと、ソートは次のようになります。 終結済み > 追加 > 対応中.

列名の横にある矢印は、現在のソート順を示します。下向き矢印は、列が降順でソートされていることを示します。プライマリソート順のみが示されます。

注: リストには、次のソートルールが適用されます。

- 翻訳されたインスタンスでは、translated_text、translated_field、およびtranslated_html タイプの列のみがソートをサポートします。
- 列ラベルは、最初に英語で作成し、それに応じて翻訳する必要があります。
- Glide リストなどのアレイベースのフィールドでリストをソートすることはできません。

リストをソートするには、次のいずれかの方法を使用します。

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

自動翻訳

手順

- 列名をクリックすると、リストが昇順でソートされます。
  もう一度クリックすると、逆の順序でソートされます。
- 列名を右クリックして [ソート] (昇 順) または [ソート **(z** から **a)]** を選択して、昇順または降順でそれぞれソートします。
- フィルターを使用してソート順を指定します。
  フィルターを使用すると、複数の列でソートできます (たとえば、カテゴリ、サブカテゴリの順にソートできます)。

関連情報

選択リスト

デフォルトの選択リストの整数値

フィールドステータスインジケーターの設定

リストフィールドステータスインジケーターの最新のセル色分けを有効または無効にすることができます。この設定は、リストをカスタマイズするときに使用できます。この設定は、システム設定で使用できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
リストのフィールドステータスインジケーターは、フィールドの左側に色付きの円として、最新のセル色で表示されます。フィールドステータスインジケーターのスタイルを選択できます。最新のセル色分けを無効にすると、フィールドの背景色の使用に戻すことができます。

上の最新のセルカラーリング

手順

このプロセスはバージョンによって異なります。

a. リスト内の [リストをカスタマイズ] アイコン ([ ) をクリックします。
b. [最新のセルの色分け] チェック ボックスをオンにして、スタイル フィールドの状態インジケーターを使用します。
c. **[OK]** をクリックします。

詳細については、「 パーソナルリストの作成」を参照してください。

ページあたりのリスト行数をカスタマイズする

リストの各ページに表示するレコード数または行数をカスタマイズできます。デフォルトは 20 行/ページです。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
行数をカスタマイズすると、アクセスできるすべてのリストに適用されます。

行数を増やすことによるパフォーマンスへの影響については、ブログ記事「ServiceNow Community内のServiceNow従業員による「十分な」データを表示することでパフォーマンスを向上させる 」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. リストを開きます。
2. リストのタイトルを右クリックし、 表示 > **<番号>**行/ページ.
   リストが更新され、選択したレコードの数が表示されます。表示されている行数よりも少ない場合は、合計レコード数が表示されます。ページコントロールが更新され、選択したレコード数が表示されます ( )。

リストビューの切り替え

ビューは、ユーザーがリストを開いたときに表示される要素を定義します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
アクセス権を持つリストビューを切り替えることができます。

手順

1. リストを開きます。
2. リストタイトルメニューを開き、 ビュー > (ビュー名).
   選択したビューでページが更新されます。

大きなリストの読み込みを高速化する

リストのロードを高速化するために、リスト内のレコードの合計数の計算を削除します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
非常に大きなテーブルからフィルタリングされたリストに含めるレコードの合計数を計算するには、時間がかかる場合があります。

パフォーマンスを向上させるために、すべてのビューまたは指定したビューに対してその計算を削除できます。

手順

1. リストで、メニューアイコン ( ) をクリックし、 **Configure** (構成) > リストコントロール.
2. [リストコントロール] ページで、次のチェックボックスをオンにします。
   - [ページネーション数を削除] - すべてのビューからページネーション計算を削除します。
   - [指定したビューのページネーション数を削除] - 指定したビューからページネーション計算を削除します。
3. オプション: 「 指定したビューのページネーション数を削除」を選択した場合は、ロックアイコン ( )をクリックし、リスト内のページ数を表示しないビューを選択します。
4. ビューに切り替えて、ページネーションがビューに対して計算されていないことを確認します。
   リストで、メニューアイコン ( ) をクリックし、 ビュー > **<a view>**.

   ページネーション計算は表示されず、早送りアイコン ( ) がグレー表示されます。

自動翻訳

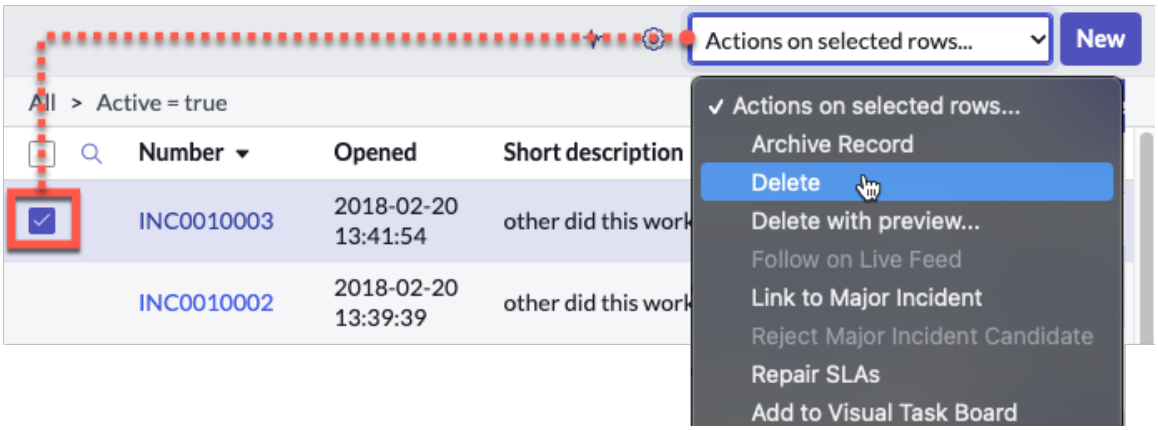
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスト内の選択したアイテムに対してアクションを実行

[アクション] チェックボックスを使用すると、リスト内の 1 つ以上のアイテムに対してアクションを実行できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて



手順

1. 影響を与えるレコードの横にあるチェックボックスをオンにします。
   ページ上のすべてのレコードを選択するには、リストの上部にあるチェックボックスをオンにします。
2. 目的のアクションを適用します。
   - 列のコンテキストメニューで、[選択項目を更新] を選択して、選択したすべてのレコードを更新します。
   - [選択した行のアクション] メニューで、[削除] (管理者のみ) や [ビジュアルタスクボード に追加] などのアクションを選択します。使用可能なアクションは、リストおよびアクティブ化されているプラグインによって異なります。

埋め込みリスト

一部のリストはフォームに埋め込まれている場合があります。リストコントロールを使用して、フォーム内の埋め込みリスト内のレコードを操作します。

これらのコントロールを使用して、埋め込みリストを操作します。詳細については、「フォームを編集」を参照してください。

埋め込みリストの操作

タスク	アイコン	アクション
埋め込みリストを展開する		リストヘッダーの展開アイコンをクリックします。
埋め込みリストを折りたたむ		リストヘッダーの折りたたみアイコンをクリックします。
新しい行の挿入		[追加] を選択し、埋め込みリストに追加するレコードを特定します。

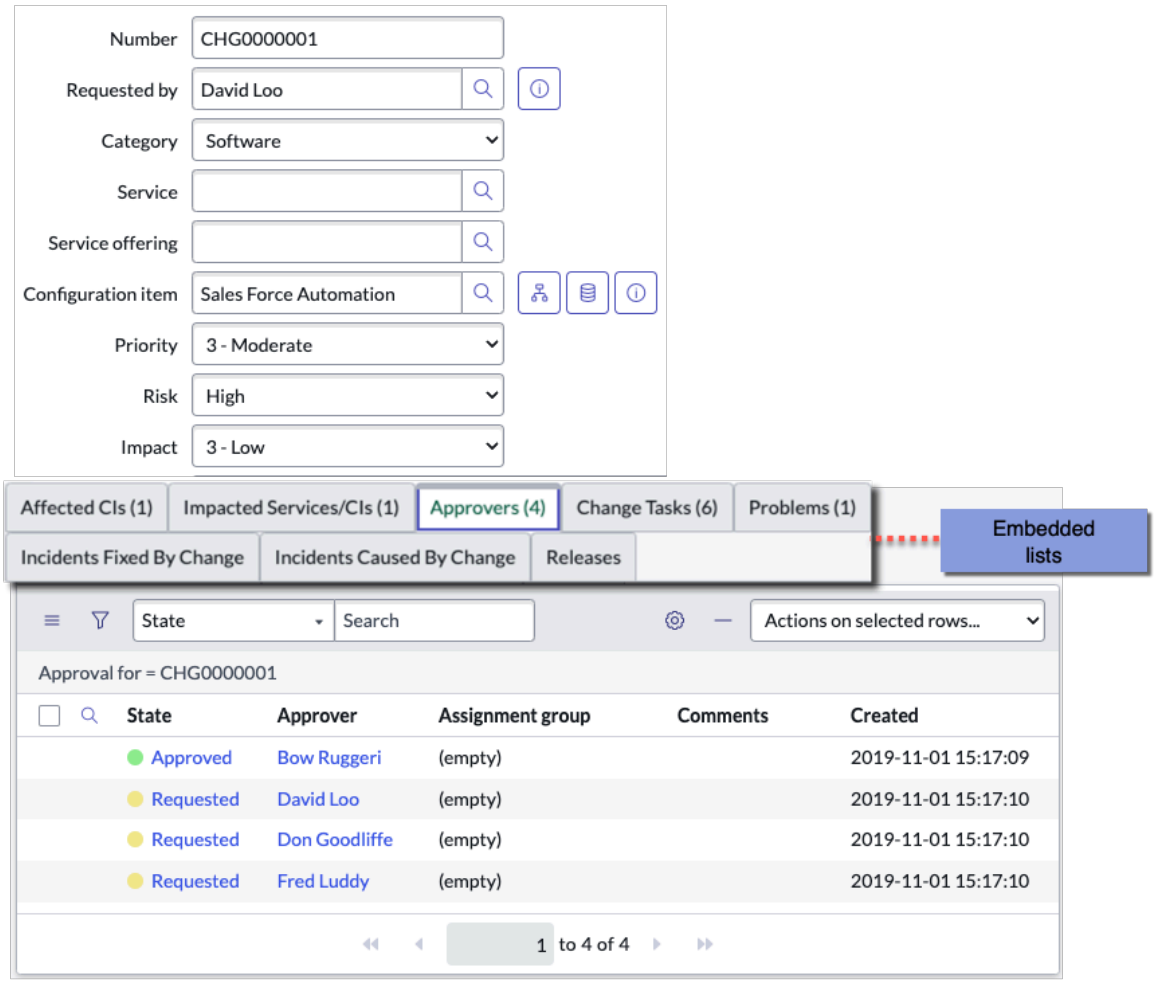
自動翻訳

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

埋め込みリストの操作 (続く)

タスク	アイコン	アクション
行の編集		そのフィールドの何もない領域をダブルクリックします。「リストエディターの使用」を参照してください。
行を削除する		行の横にある削除アイコンをクリックします。新しい行はすぐに削除されます。既存の行は、レコードの保存時に削除対象として指定されます。この指定をクリアするには、削除アイコンをもう一度クリックします。

埋め込みリスト

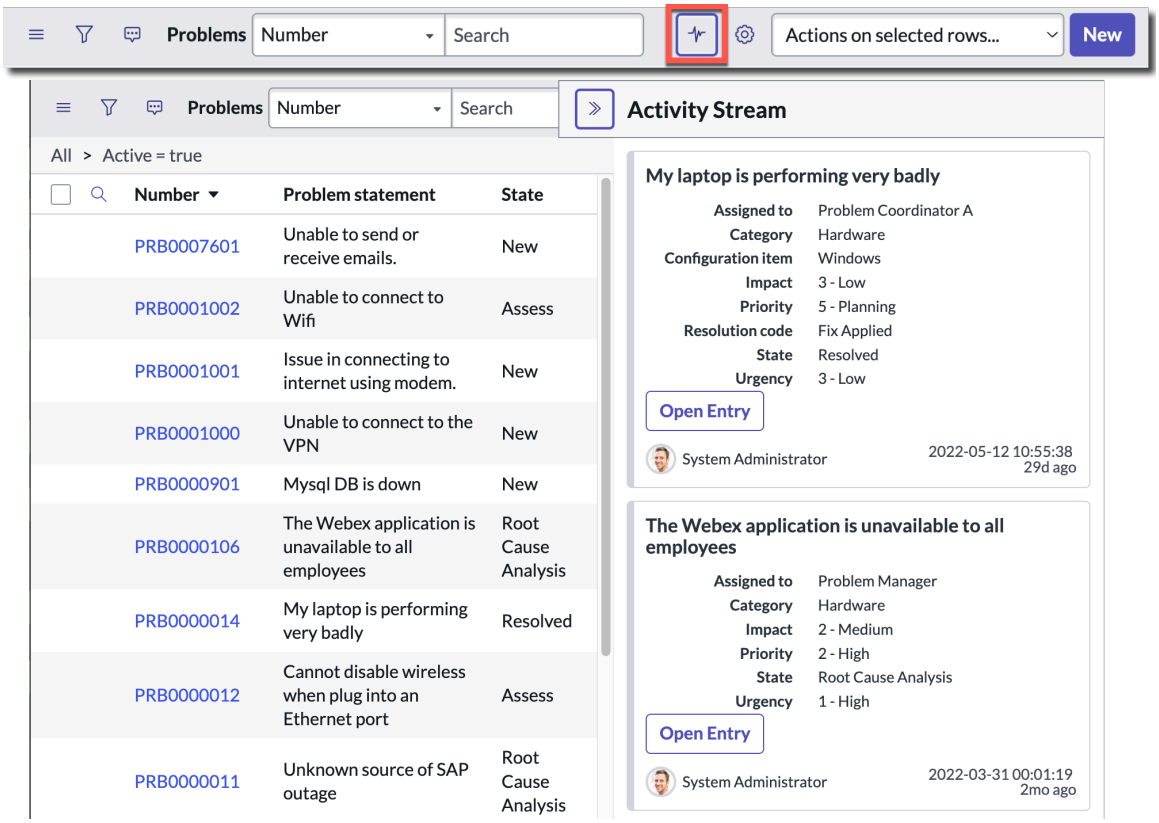


リストビューのアクティビティストリーム

現在のリストにあるすべてのレコードのライブアクティビティ情報をストリーミングします。

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

アクティビティストリームウィンドウ



アクティビティストリーム情報を表示するには、リストのタイトルバーにあるリストアクティビティストリームアイコン ( ) をクリックします。このアイコンは、すべてのタスクテーブルのタイトルバーに表示されます。

アクティビティストリーム情報はポップアップウィンドウに表示され、レコードの アクティビティフォーマッター に表示される情報と同じです。簡単な説明がエントリのタイトルとして表示されます。タスクテーブルのアクティビティストリームアイテムは、タスク番号をタイトルとして使用します。フライアウトウィンドウの情報は、監査エントリとジャーナルエントリで自動的に更新されます。上部の **>>** アイコンをクリックして、アクティビティストリームを閉じます。

アクティビティストリーム内の任意のアイテムにコメントを追加できます。カーソルで項目をポイントすると、[コメント] ボタンが表示されます。

アイテムをクリックすると、そのレコードのアクティビティストリームを開くことができます。レコードアクティビティストリームを使用すると、タスクレコードを開いたり、追加のコメントや作業メモを投稿したり、画像をプレビューしたりできます。上部にある **<** アイコンをクリックして、レコードアクティビティ画面を閉じます。

注: アクティビティストリームウィンドウは、フォームに表示されるアクティビティフォーマッターと同じインターフェイスではありません。ユーザーがアクティビティフォーマッターの動作を変更するための変更やプロパティ設定は、アクティビティストリームウィンドウには適用されません。

リストの検索

リストを検索して情報をすばやく見つけることができます。リストのタイトルバーには、リストを検索するためのオプションが含まれています。アドミニストレーターは、任意のリストのテキスト検索を有効にできます。

始める前に

必要なロール：なし

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

自動翻訳

このタスクについて
リストを検索するには、選択したフィールドの文字列を検索するか、任意のフィールドで見つかったテキスト文字列を検索するかの 2 つのオプションがあります。これらのオプションには、「移動」と「検索」というラベルが付いています。

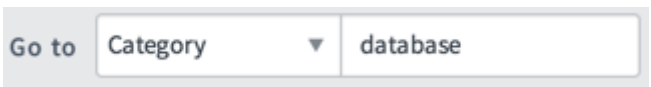
- [**Go to**] オプションを選択すると、選択したフィールドでリストがソートされ、フィールド値が検索用語以上のレコードが返されます。文字列タイプのフィールドである [番号] フィールドの場合、入力した数字で終わる番号を持つレコードが検索されます。たとえば、[番号] を選択して「`4`」と入力してインシデントのリストを検索すると、「 **INC0000004** 」や 「INC0000014」などの番号を含むレコードが表示されます。
- テキストを選択すると、[検索] オプションが表示されます。リストテーブル内の任意のフィールドに検索用語を含むレコードを返します。関連リスト条件を追加した場合、検索には関連テーブルのレコードは含まれません。

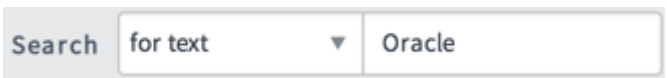
選択リストの各オプションは、列ラベルと値で定義されます。たとえば、インシデントの **[State]** フィールドには、[**New]** や **[Closed]** など、いくつかのオプションが含まれています。これらのラベルは列ラベルであり、それぞれに基になる値があります。インシデントの場合、[新規] のデフォルト値は **1** 、[クローズ 済み] のデフォルト値は **7** です。列ラベルまたは値を列で検索すると、次の結果が得られます。

- 列ラベルを入力して、一致するレコードを一覧表示します (例: [新規] ステータスのすべてのインシデントレコード)。
- 値を入力すると、指定した値以上 (=>) のステータスを持つレコードが検索されます。たとえば、「解決済み」および「クローズ済み」状況のインシデントレコードを一覧表示するには、**6** と入力します。

手順

1. レコードリストに移動します。
2. 必要に応じて、リストをカスタマイズして目的のフィールドを追加します。
3. フィールドを選択するか 、テキストを選択します。





4. 検索テキストを入力します。
   ワイルドカードを使用して、リスト検索をさらに絞り込みます。
5. Enter キーを押して検索を実行します。

利用可能なリスト検索ワイルドカード

プラットフォームでは、検索結果を拡張および絞り込むために、いくつかのワイルドカード文字がサポートされています。

利用可能なリスト検索ワイルドカード

ワイルドカード	**Description** (説明)
*検索語	検索語を含む値を検索します。

自動翻訳

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

利用可能なリスト検索ワイルドカード (続く)

ワイルドカード	Description (説明)
%検索語%	
%検索語	末尾が検索語である値を検索します。
検索語%	先頭が search-term の値を検索します。
=検索語	検索語と等しい値を検索します。
!*検索語	検索語を含まない値を検索します。
!%検索語	末尾が検索語でない値を検索します。
!=検索語	検索語と等しくない値を検索します。

注: 参照フィールドは、異なるワイルドカード演算子のセットをサポートしています。ワイルドカードを使用して参照フィールドのオートコンプリート値を検索する方法の詳細については、「参照フィールドのオートコンプリート」を参照してください。

デフォルトの検索動作の構成

リストのデフォルトの検索動作では、入力した値以上の値が検索されます。アドミニストレーターは、プロパティを追加して、検索動作を変更して、より大きい検索ではなく、デフォルトで包含検索またはで始まる検索のいずれかを使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ワイルドカードを使用せずに検索ボックスにテキストを入力すると、入力した値以上の値に対して検索が実行されます。テキスト・データ・タイプ・フィールドの場合、これは、検索で最初に選択したフィールドのレコードをソートし、次にそのテキストで始まる最初のレコードとそれに続くすべてのレコードが検索されることを意味します。数値データ・タイプ・フィールドの場合、これは、数値フィールドが入力した数値で終わるすべてのレコードが検索で検索されることを意味します。

注: システムは、レコード番号を含む一部の文字列フィールドを数値フィールドとして扱います。`number` または `u_number` という名前のフィールドは、数値フィールドとして扱われます。

デフォルトの検索動作を [包含] または [次で始まる] に変更すると、どちらの検索オプションでも「次の値を超える」検索よりも多くの結果が返されるため、パフォーマンスの問題が発生する可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力して、システムプロパティのリストに移動します。
2. デフォルトの検索動作設定に応じて、次のいずれかのプロパティを追加します。

デフォルトの検索動作プロパティ

名前	説明
glide.ui.goto_use_contains	リストのデフォルトの検索動作を 包含 検索に変更します。 ◦ タイプ：true | false ◦ 値：true

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

自動翻訳

名前	説明
glide.ui.goto_use_starts_with	リストのデフォルトの検索動作を [で始まる 検索] に変更します。 ◦ タイプ：true | false ◦ 値：true

3. [送信] をクリックします。

関連情報

プロパティを追加

辞書属性を使用したデフォルトの検索動作の構成

システム辞書を使用してフィールドに属性を追加することで、フィールドレベルでデフォルトの検索動作を変更します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ディクショナリ.
2. デフォルトの検索属性を適用するテーブル内のフィールドを検索します。
3. [属性] フィールドで、次のいずれかの属性を追加します。

> 注: 属性フィールドを表示するには、辞書エントリの詳細ビューに切り替える必要があります。

属性	説明
goto_use_starts_with=true	デフォルトの検索動作を変更して、特定のフィールドに [次の値で始まる] 演算子を使用します。テキスト以外のフィールドに *starts with* を適用すると、その検索で始まるデータが返されます。これにより、パフォーマンスが低下する可能性があります。

グループ化されたリスト

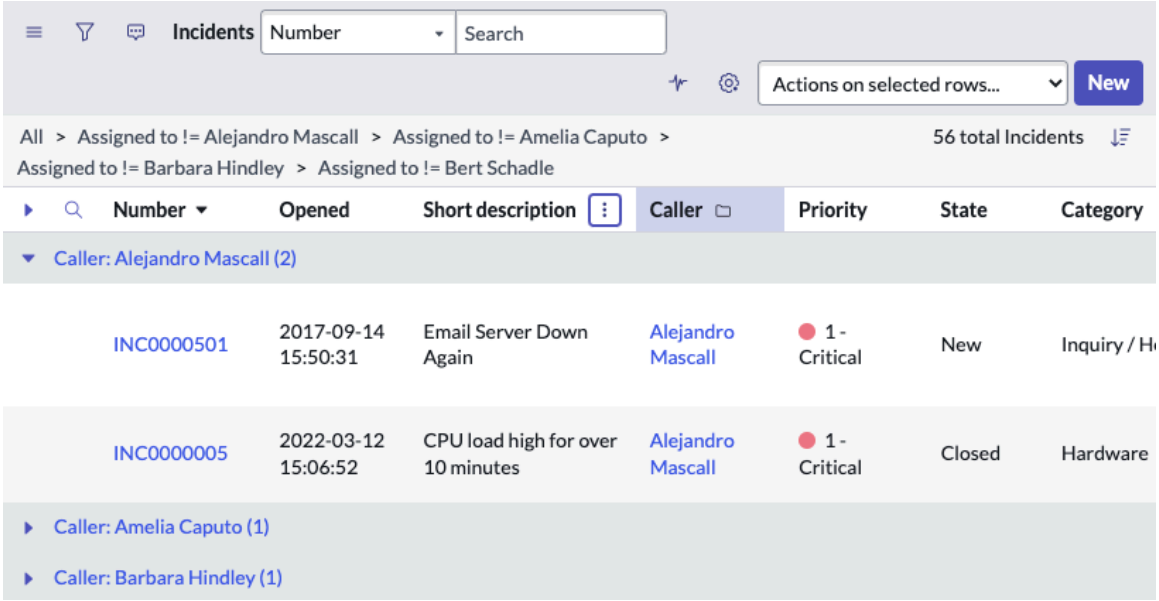
グループ化では、フィールドごとにリストが集計され、グループごとのレコード数が表示されます。グループ化すると、検索結果またはフィルター結果の概要を整理して提供することで、データをすばやく見つけることができます。

たとえば、この図は、発信者別にグループ化されたアクティブなインシデントを示しています。

自動翻訳

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

発信者別にグループ化されたリスト



- グループには、グループ化のために選択したフィールドの値の名前が付けられます。たとえば、アサインされたユーザーでグループ化する場合、各グループはユーザーの名前になります。
- 各グループのレコード数がグループ名の横に表示されます。
- リスト内のアイテムの合計数 (すべてのグループの合計) が、リスト内のページング コントロールの近くに表示されます。この合計は、リストがフィールドでグループ化されている場合にのみ表示されます。

グループ化されたリストの使用

特定のフィールドでリストをグループ化して情報を見つけることができます。リスト内のアイテムをグループ化した後、いくつかのオプションを使用すると、特定のグループまたはグループのセットに焦点を当てることができます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

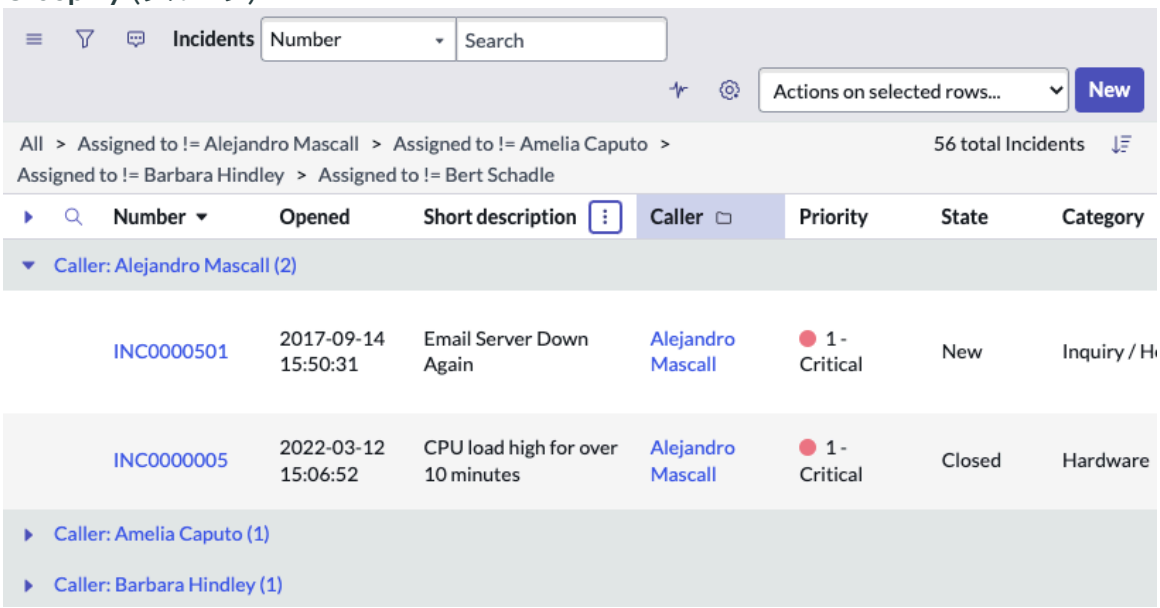
1. リスト内のアイテムをグループ化およびグループ解除するには、次のいずれかの方法を使用します。
   - タイトル バーで、コンテキスト メニューをクリックし、[グループ化] を選択します。リストをグループ化するフィールドを選択します。グループ化を削除するには、[-- なし --] を選択します。
   - 列名を右クリックし、[グループ化] を選択します。グループ化を削除するには、 [グループ解除] を選択します。

   たとえば、この図は、発信者別にグループ化されたアクティブなインシデントを示しています。

自動翻訳

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

Group By (グループ)



2. グループを展開するには、次のいずれかのアクションを使用します。

オプション	説明
グループを展開または折りたたむには	グループ名の横にある矢印(矢印 ▶)をクリックします。
すべてのグループを展開または折りたたむには	リストの上部にある矢印をクリックします。
グループの完全なリストを開くには	グループ名をクリックします。
特定のグループのすべてのレコードを表示するには	完全なリストを開きます。

注: グループごとに表示されるレコードの最大数は、リストビューの 1 ページあたりのレコード数です。

フィルターとブレッドクラム

フィルターは、テーブルに適用される一連の条件であり、そのテーブル内のデータのサブセットを検索して操作するのに役立ちます。

フィルターを適用、変更、作成、および保存できます。テーブルの上部にある条件の階層リスト (ブレッドクラム) は、現在のフィルターを示します。

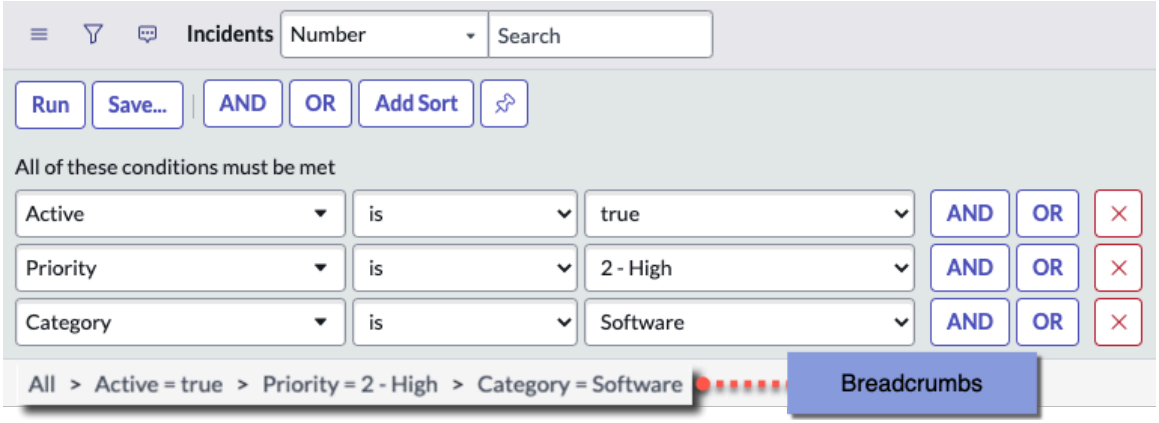
ブレッドクラムは簡易形式のフィルターナビゲーションです。左から右に並べられています。左側の条件が最も一般的で、右側の条件が最も具体的です。ブレッドクラムをクリックすると、その右側のすべての条件が削除されます。条件の手前にある条件セパレーター (>) をクリックすると、その条件のみが削除されます。

デフォルトでは、ロールのないユーザーはブレッドクラムまたはフィルターを表示できません。アドミニストレーターは、非認証ユーザーがスクリプトインクルードを使用してブレッドクラムとフィルターを表示できるように ESS ポータルを設定できます。スクリプトインクルードを使用してブレッドクラムとフィルターを抑制する方法の詳細については、「スクリプトインクルードを使用したフィルターとブレッドクラムの抑制」を参照してください。

自動翻訳

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

ブレッドクラム、リスト **v2**



例：

- **Priority = 2** をクリックすると、条件 **Category = Software** が削除され、優先度が 2 のすべてのアクティブなインシデントが返されます。
- 優先度 **= 2** の手前で条件セパレータ (>) をクリックすると、条件 優先度 **= 2** が削除され、ソフトウェアカテゴリ内のすべてのアクティブなインシデントが返されます。
- [**All**] をクリックすると、すべての条件が削除され、システム内のすべてのインシデントが返されます。

パンくずリストをクリックすると、レコードのリストが更新され、それらのレコードの最新情報が表示されます。

注: フィルター済みリストの [新規] ボタンをクリックすると、同じフィルターが新しいレコードに自動的に適用されます。たとえば、[解決済みインシデント] リストで [新規] をクリックすると、 ステータス が [解決済み] に設定されたレコードプリセットが開きます。アクティブな優先度 1 のインシデントでフィルタリングされたリストで **[New**] をクリックすると、[**Active**] が選択され、[**Priority]** が **[1 - Critical**] に設定されたレコードプリセットが開きます。

必要に応じて、フォームのプリセット値を変更できます。この方法で入力したくないフィールドがある場合は、フィールドに *ignore_filter_on_new=true* という辞書属性を追加できます。

パンくずリストを右クリックすると、追加のナビゲーション機能を使用できます。

ブレッドクラムの右クリックオプション

オプション	説明
新規ウィンドウを開く	ブレッドクラムの結果リストを新しいタブまたはウィンドウで開きます。
URL のコピー	ブレッドクラムの結果リストの URL をクリップボードにコピーします。ブラウザーのセキュリティ対策によってこの機能が制限される場合は、ブラウザーの説明に従ってください。
クエリのコピー	エンコードされたクエリをブレッドクラムのクリップボードにコピーします。このクエリは、インスタンスの URL または辞書エントリの参照修飾子フィールドで使用できます。

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

自動翻訳

ブレッドクラムの右クリックオプション (続く)

オプション	説明
	たとえば、影響度が高または中程度のすべてのアクティブなインシデントのリストを表示している場合は、ブレッドクラムを右クリックし、クエリ **active=true^impact=1^ORimpact=2** をコピーします。このクエリーをインスタンス URL の末尾に追加するには、次のようにします。 `https://{instance_name}/incident_list.do?sysparm_query=active=true^impact=1^ORimpact=2` この選択は、[すべて] ブレッドクラムでは使用できません。

関連情報

辞書属性

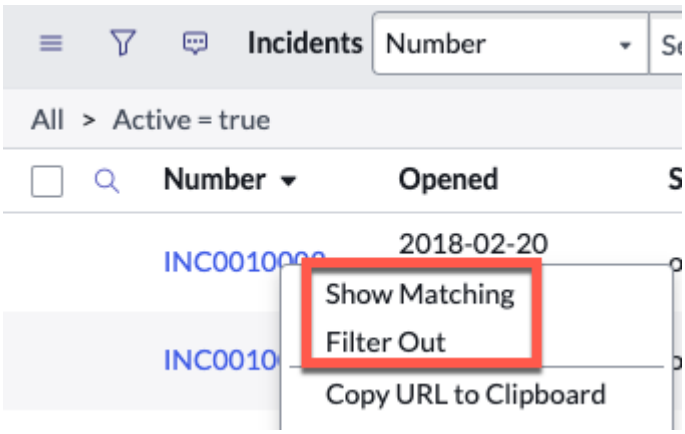
#unique_427

クイックフィルター

フィールドの値を使用してリストをすばやくフィルタリングするには、フィールドを右クリックして、[この値で絞り込み] または [除外] を選択します。日付フィールドの場合は、[前に表示]、[後に表示]、および [除外] から選択します。

これらの関数は、現在のフィルターのパンくずリストの右側に条件を追加します。

クイックフィルター



この例では、[**In Progress**] を右クリックして **[Show Matching**] を選択すると、条件 **State = In Progress** がフィルターの最も具体的な条件として追加されます。これに対し、[**In Progress**] を右クリックして [**Filter Out**] を選択すると、条件 **State != In Progress** がフィルターの最も具体的な条件として追加されます。

日付および日時フィールドの場合は、[後に表示] または [前に表示] を使用して、時間ベースのフィルターを定義することもできます。

クイックフィルターメソッドを使用して特定の値を除外すると、[field] [is not] [value] または [field] [is] [empty] の条件が作成されます。空または null 値を含むレコードは、フィルター済みリストに表示されます。フィルターを手動で作成した場合、OR 条件 [field] [is] [empty] は自動的に含まれないため、空または null 値を持つレコードはフィルター済みリストに表示されません。

自動翻訳

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

Filters (フィルター)

フィルターは、リストに含めるために各レコードが満たす必要がある一連の条件を指定することによって、リストに表示されるレコードを制限します。

条件は次の部分で構成されます。

- フィールド:各フィールドには、テーブル内の特定の列のデータが含まれています。参照フィールドを選択すると、他のテーブルのデータにドット連結することができます。
- 演算子:各フィールドタイプには、有効な演算子の独自のセットがあります。演算子は、値が必要かどうかを判断します。
- 値:各フィールドには、フィールドタイプによって決定される独自の有効な値のセットがあります。参照フィールドはオートコンプリートにアクセスでき、選択リストはオプションのリストを提供します。
- グループ化:各条件行は、AND または OR コネクタでグループ化されます。フィルターでは、AND コネクタでリンクされたすべての条件行が満たされる必要があります。フィルターは、OR コネクタでリンクされた各条件行を個別に評価します。

リスト v3 には、関連テーブルに基づいて条件を含めることができる [関連リスト条件] セクションがあります。

注: 作成権限のあるテーブルのリストを開く場合は、フィールドにフィルターを適用し、リストヘッダーの [新規] をクリックします。同じフィールドには、新しいレコードのフィルターで設定した値が自動的に入力されます。

条件ビルダーを使用してリストにフィルターを作成します。

リスト **v3** の関連リスト条件

デフォルトでは、[すべてのリスト] で現在のテーブルデータをフィルタリングできます。これには、参照テーブルのフィールドへのドット連結が含まれます。v3 リストでは、別のタイプの条件である関連リスト条件を条件ビルダーで使用できます。詳細については、「関連リスト条件を追加」を参照してください。

リスト **v2** にフィルターを固定

リストを開くたびに条件ビルダーを表示するには、フィルターの固定/固定解除アイコン (を固定) をクリックします。この機能はリスト v3 ではサポートされていません。

関連情報

関連テーブルのデータへのドット連結

フィールドタイプ

フィルターとクエリに使用できる演算子

リストでのフィルターの作成

一連の条件を指定することで、リストに表示されるレコードを制限するフィルターを作成できます。フィルターを実行すると、指定した条件を満たすレコードのみが一覧表示されます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

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

手順

1. フィルターの表示/非表示アイコン (フィルター アイコン) をクリックして、条件ビルダーを開きます。
   アイコンが無効で、ブレッドクラムに関連リスト条件が含まれている場合は、関連リスト条件を削除してフィルターを開く必要があります。この条件は、このリストに対してリスト v3 が有効になったときに作成されました。リスト v2 は関連リスト条件をサポートしていません。関連リスト条件の詳細については、「関連リスト条件を追加」を参照してください。
2. リストからフィールドを選択します。
   フィールドタイプによって、使用可能な演算子と値が決まります。たとえば、[アクティブ] フィールドには **true**、 **false**、 または空の値を指定できますが、テキストフィールドにはさまざまな値を指定できます。同様に、[**greater than**] 演算子は **[Active**] フィールドには適用されませんが、[**Priority**] フィールドには適用されます。詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。
3. リストから 演算子 を選択します。
4. 必要に応じて 値を選択または入力します。
5. 次の 1 つ以上の手順を実行して、条件を追加または削除し、目的のフィルターを構築します。

オプション	説明
最上位の条件を追加するには	条件ビルダーツールバーの条件の上にある [**AND**] または **[OR**] をクリックします。
依存条件を追加するには	条件の横にある **[AND**] または **[OR]** をクリックします。
条件を削除するには	条件の横にある **[x**] をクリックします。

> **注:** 指定した値を含まないすべてのレコードを検索するには、[**field] [is not] [value]** または **[field] [is] [empty]** の 2 つの条件でフィルターを作成します。

6. 結果の並べ替え順序を指定するには、[並べ替えの追加] をクリックし、並べ替えの基準となるフィールドと並べ替え順序を選択します。
7. オプション: [保存] をクリックして、将来使用するためにフィルターを保持します。
   詳細については、「リストビューでフィルターを保存して使用する」を参照してください。
8. [**Run**] をクリックしてフィルターを適用します。

関連情報

関連テーブルのデータへのドット連結

フィールドタイプ

フィルターとクエリに使用できる演算子

関連リスト条件を追加

関連リスト条件を使用すると、別のテーブルとの関係をフィルターに含めることができます。関連リスト条件は、リスト v3 でのみサポートされています。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
オプションで、関連テーブルに条件を含めることができます。たとえば、[キャンセル] ステータスの 1 つ以上の関連インシデントを含むアクティブな問題をフィルタリングできます。もう 1 つの例

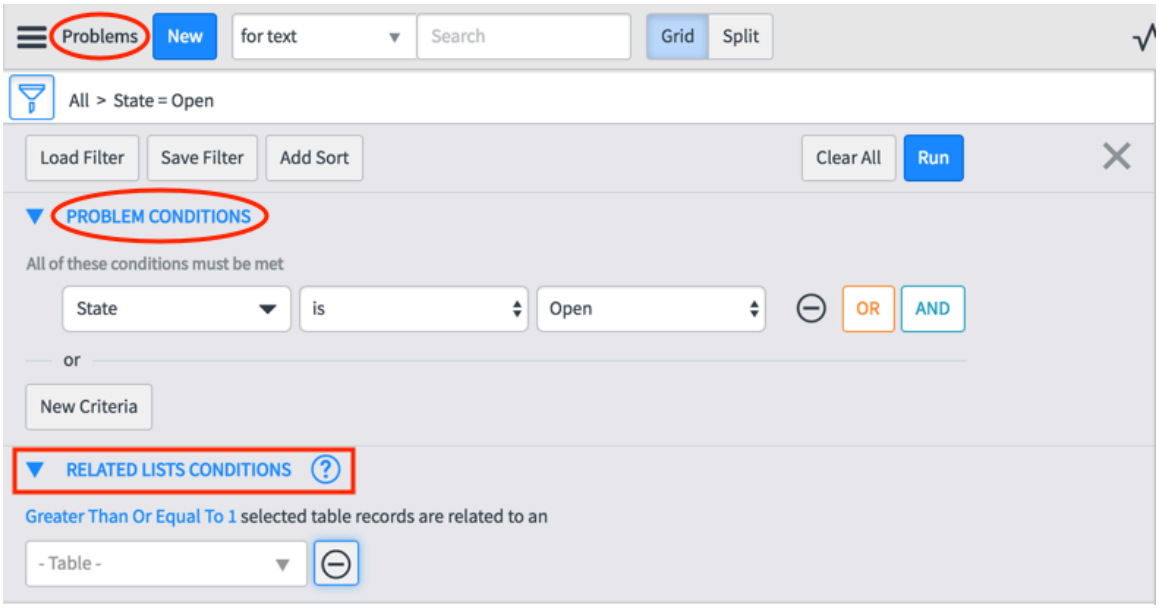
自動翻訳

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

は、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反しているインシデントをフィルタリングすることです。

リスト v3 フィルターには、現在のテーブル条件用と関連リスト条件用の 2 つのセクションが含まれています。クエリに含めることができる関連テーブルは 1 つだけですが、そのテーブルに複数の条件を追加できます。

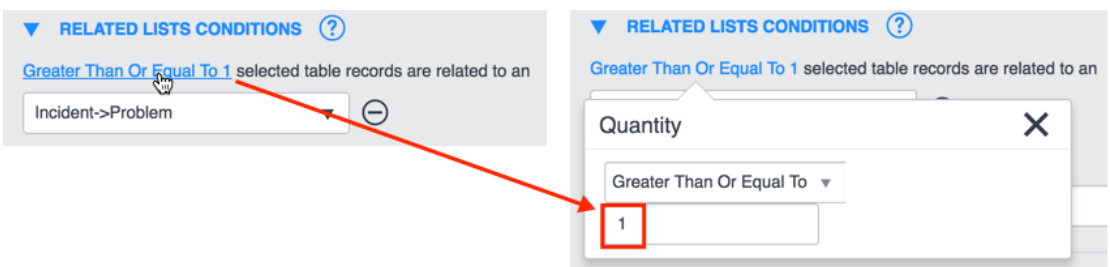
未解決の問題の問題フィルター



関連リスト条件の各部分を理解する最も簡単な方法は、例を使用することです。以下の手順では、いくつかの関連インシデントを含む未解決の問題を例に挙げています。これらの手順は、リスト v3 をサポートする任意のリストビューに対して実行できます。

手順

1. この例では、 問題 > オープン.
2. リストフィルターを開き、現在の (問題) テーブルの条件を選択します。
   [State] [is] [Open] 条件は既に追加されています。
3. [**RELATED LISTS CONDITIONS**] をクリックしてセクションを展開します。
4. 選択リストから、クエリに含めるテーブルの関係を選択します。
   この例では、[**Incident>Problem**] を選択します。アクセス可能な任意のテーブルを選択して表示できます。
5. 量指定子を選択するには、「 **1** 以上」をクリックします。
   [数量] ポップオーバーが開きます。



6. 数量を選択し、一致する必要がある関連テーブル内のレコードの数を入力し、[**X**] をクリックしてポップオーバーを閉じます。
   デフォルト値は **1** です。この例の各量指定子の説明と例を次に示します。

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

自動翻訳

- 次の値以上:関連するインシデントの数が入力した数以上である問題レコードを返します。値 **5** には、5 つ以上の関連インシデントがある問題が含まれます。インシデントが 4 つ以下の問題レコードは返されません。
- 次の値を超える:この数を超える関連インシデントがある問題レコードを返します。
- 以下:関連インシデントの数が指定された数以下である問題レコードを返します。値 **1** には、関連インシデントが 1 つまたはまったくない問題レコードが含まれます。
- 次の値未満:関連するインシデントの数よりも少ない問題レコードを返します。値を **1** にすると、関連するインシデントがない問題が返されます。
- 次の値に等しい:この数の関連インシデントの問題を返します。値が **5** の場合、問題レコードは 5 つの関連インシデントのみが含まれます。
- なし:指定したテーブル関係に一致しない問題を返します。[なし] を選択すると、関連インシデントのない問題が返されます。
- 次の間:入力した 2 つの数値の間にある任意の数の関連インシデントを含む問題を返します。**5** ～ **10**の値には、5、6、7、8、9、または 10 件の関連インシデントを含む問題レコードが含まれます。

7. オプション: 関連テーブルの条件を 1 つ以上入力します。
別の条件を追加する には、[新しい基準] をクリックします。

Example
次の画像は、「最重要」優先度の関連インシデントが 2 つ以上ある問題レコードをフィルタリングする例を示しています。

注: 関連テーブル条件でキーワード検索を実行することはできません。

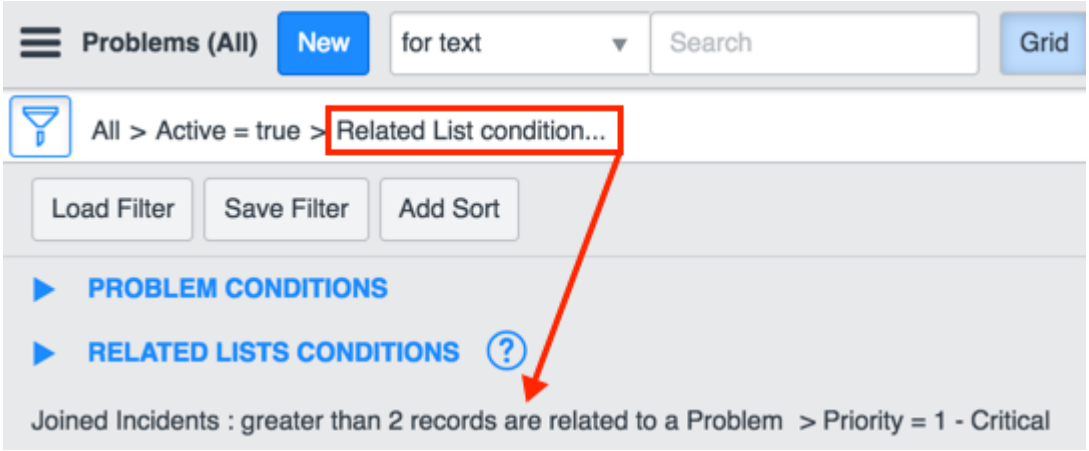
8. [実行] をクリックして、フィルター クエリを実行します。

タスクの結果
パンくずリストに 関連リストの条件が表示されます。フィルターを開いて、関連リストクエリステートメントを表示します。

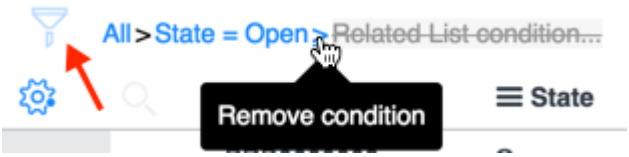
自動翻訳

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

リストのブレッドクラムと関連リスト条件のクエリステートメント



注: デフォルトフィルターの関連リスト条件クエリがあるリストに対してリスト v3 が無効になっている場合、フィルター編集機能は無効になります。関連リスト条件を削除して、リストフィルターの編集を有効にします。



OR 条件

条件ビルダーは、トップレベルと依存の 2 種類の OR 条件を使用します。

従属 OR 条件を使用すると、単一の操作に対する代替条件を指定できます。従属 OR 条件は、A と (B または C) のように機能します。クエリに OR 条件が含まれている場合、虫眼鏡は使用できなくなります。クイック検索ヘッダーに入力した条件は AND で結合されます。OR があると、新しい条件がどこに行くべきか (たとえば、OR の前や OR の後など) があいまいになります。

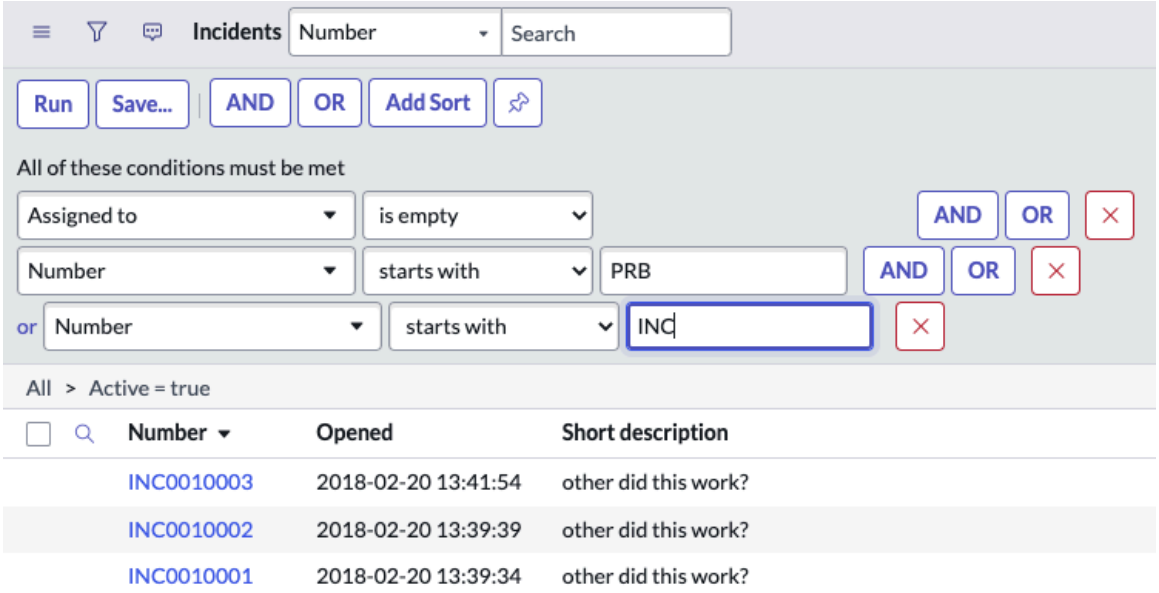
たとえば、タスクテーブルから未アサインの問題とインシデントのすべてのレコードリストを返すには、[番号] フィールドに依存する OR を含むフィルターを作成します。

[アサイン先] [次の値に等しい] [空] AND **[Number] [starts with] [PRB]** OR **[Number] [starts with] [INC]**。

自動翻訳

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

扶養家族 **OR**

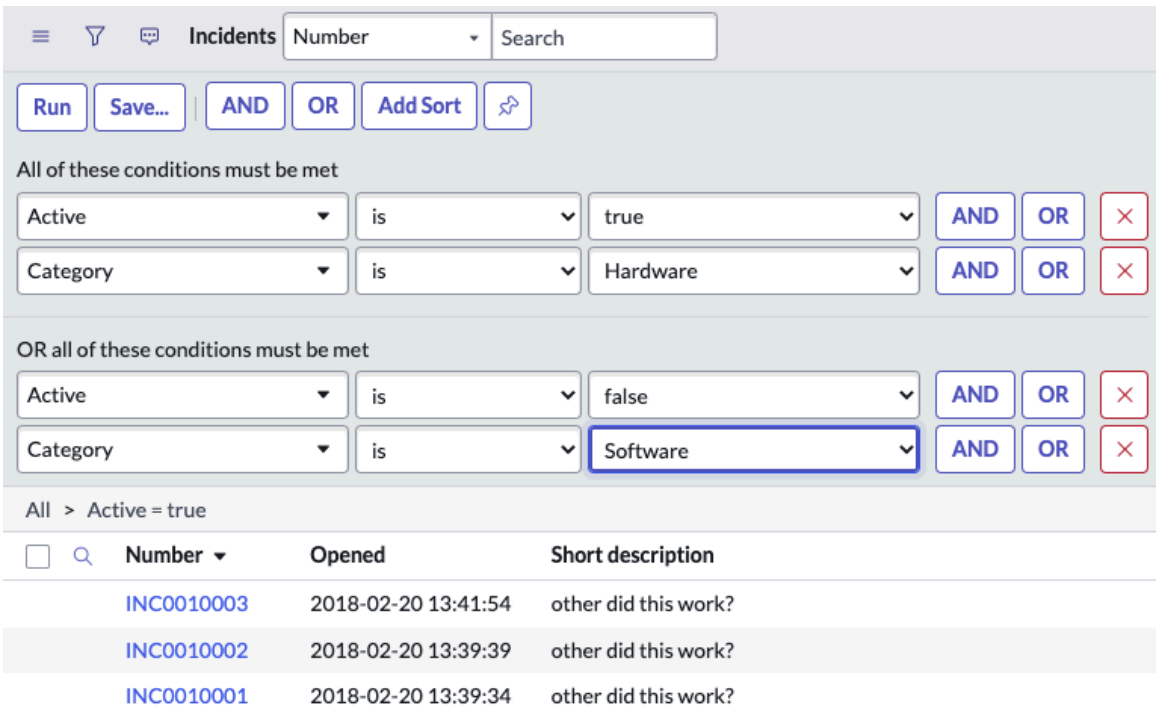


トップレベルの OR 条件を使用すると、複数のフィルター基準の結果を 1 つのリストに表示できます。トップレベルの OR 条件は、(A と B) または (C と D) のように機能します。

たとえば、ハードウェアのカテゴリを持つすべてのアクティブなインシデントとソフトウェアのカテゴリを持つすべての非アクティブなインシデントの単一のリストを返すには、トップレベルの OR 条件で区切られた 2 つの条件セットを作成します。

- [アクティブ] [次の値に等しい] **[true]** AND [カテゴリ] [次の値に等しい] [ハードウェア]
- トップレベル OR 条件
- [アクティブ] [次の値に等しい] **[false]** AND [カテゴリ] [次の値に等しい] [ソフトウェア]

トップレベル **OR**



自動翻訳

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

トップレベル OR 条件と従属 OR 条件は一緒に使用できます。両方のタイプの OR 条件を使用するフィルターは、(A または B) または (C または D) のように機能します。AND 条件をトップレベルおよび依存 OR 条件と混在させることで、非常に具体的なフィルターを作成できます。

複数の文字列値に対するフィルター

文字列フィールドの場合、カンマ区切りリストを作成することで、複数の値を検索するフィルターを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

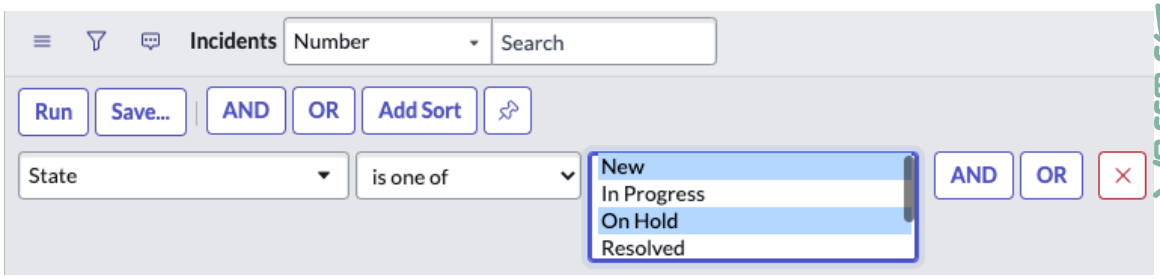
このタスクについて
この機能により、アドミニストレーターは、たとえば、 Microsoft Excel スプレッドシートから検索条件をコピーしてフィルターに貼り付けることができます。

> **注:** カンマを含むフィールドでは **[is one of]** 演算子を使用しないでください。クエリは予期されるレコードセットを返さないためです。代わりに、複数の **[or]** ステートメントを使用してフィルターを作成します。

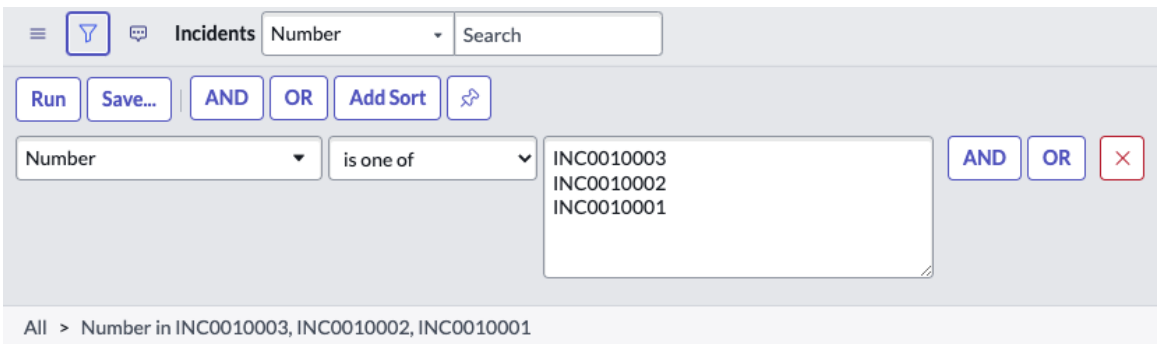
手順

1. **[is one of]** または **[is not one of]** 演算子を使用してフィルターを作成します。
   選択したフィールドに応じて、選択リストまたはテキストボックスが表示されます。
2. 複数の選択キーコマンドを使用して、1 つ以上のオプションを選択します。

   選択リストは表示されたままになります。



   または、テキストフィールドまたは数値フィールドの場合は、検索オプションを入力します。オプションをカンマで区切るか、各オプションを別々の行に置き、選択項目を角かっこで囲まないでください。



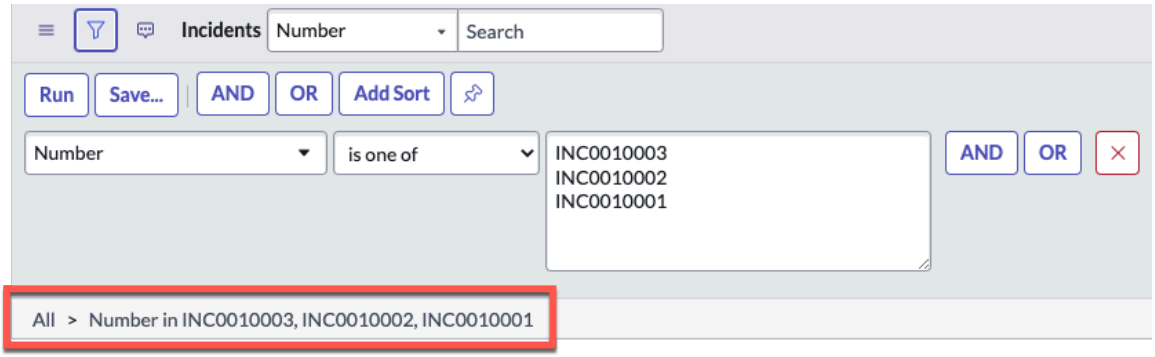
3. [実行] をクリックして、リストをフィルタリングします。

自動翻訳

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

フィルター条件は、結果リストの上部にカンマ区切りの文字列として表示されます。

カンマ区切りのフィルター文字列



動的オペレーター

動的演算子 **is (dynamic)** は、条件値を参照フィールドの値から計算する事前定義済みの動的フィルターオプションをリストします。

デフォルトでは、次の動的フィルターオプションを使用できます。

注: アドミニストレーターは 、新しい動的フィルターオプションを作成できます。

デフォルトの動的フィルターオプション

参照フィールドのターゲットテーブル	オプションラベル	説明
ユーザー [sys_user]	自分	参照フィールドには現在のユーザーが含まれています。
	自分の割り当ての 1 つ	参照フィールドには、現在のユーザー、または現在のユーザーがアサインの委任者であるユーザーが含まれます。
	自分の承認の 1 つ	参照フィールドには、現在のユーザー、または現在のユーザーが承認の代理人であるユーザーが含まれます。
	ユーザーとロール	参照フィールドには、任意のロールを持つユーザーが含まれます。
グループ [sys_user_group]	自分のグループの 1 つ	参照フィールドには、現在のユーザーが属するグループが含まれています。

次の表に、動的フィルター条件の例と説明を示します。

動的演算子の使用例

フィールド	演算子	動的フィルターオプション	説明
問い合わせユーザー	次の条件に一致	自分	リストを表示している現在のユーザーに基づいて Caller の値を計算します。
アサイン先グループ	次の条件に一致	自分のグループの 1 つ	リストを表示している現在のユーザーに基づいてアサイン先グループの値を計算します。

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

リストビューでフィルターを保存して使用する

アクセス権に応じて、全員、ユーザーグループ、または自分自身のフィルターを保存できます。保存したフィルターを適用し、編集または削除できます。

始める前に

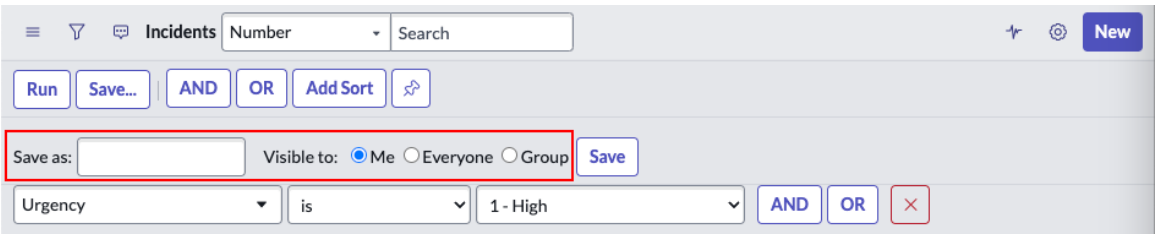
必要なロール:アクションによって異なります。手順を参照してください。

注: 新しい [ACL を作成] では、すべてのユーザーがデフォルトでフィルターを保存できます。この ACL は、アドミニストレーターがフィルターアクセスを制限している場合に実施されるカスタム ACL を上書きします。新しい ACL は、デフォルトですべてのユーザーに [ユーザー] フィールドへのアクセス権を付与します。また、ユーザーが filter_group ロールを持ち、現在選択されているグループに属している場合にのみ、[グループ] フィールドへのアクセス権を付与します。

手順

1. リストに移動し、「リストでのフィルターの作成」の説明に従ってフィルターを作成または変更します。
2. [保存...] を選択します。

   フィルター表示を保存するための追加オプション。



3. [名前を付けて保存:] フィールドにフィルターの名前を入力します。
4. 次のいずれかの表示オプションを選択します。

オプション	説明
自分	自分だけがアクセスできるパーソナルフィルターを作成します。[ユーザー] フィールドへの書き込みアクセス権がない場合、このオプションは使用できません。詳細については、アドミニストレーターに問い合わせてください。
Everyone (全員)	すべてのユーザーがアクセスできるグローバルフィルターを作成します。このオプションは、filter_globalロールを持つユーザーが使用できます。
グループ	選択したユーザーグループのメンバーのみがアクセスできるグループフィルターを作成します。このオプションは、filter_groupロールを持つユーザーが使用できます。[グループ] フィールドへの書き込みアクセス権がない場合、このオプションは使用できません。詳細については、アドミニストレーターに問い合わせてください。

5. [保存] を選択します。
6. オプション: 保存したフィルターを使用するには、リストに戻り、[リストコントロール] メニュー ( ) を選択し、[フィルター] サブメニューからフィルターを選択します。

自動翻訳

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

7. オプション: 個人用フィルターを編集または削除するには、リストに戻り、[リストコントロール] メニュー ( ) を選択し、[フィルター] メニューから [個人フィルターの編集] を選択します。

   a. [フィルター] リストを確認し、編集するフィルターのタイトルを選択します。

      結果が表示されない場合は、[フィルターを表示/非表示] アイコン ( ) を選択し、適用されているフィルターをすべて削除します。

   b. フィルターのタイトルを更新するか、条件を追加または削除します。

   c. オプション: フィルターを削除するには、 [削除] を選択して削除を確定します。

   d. フィルターを編集した場合は、 [更新] を選択します。

フィルターアドミン機能

アドミニストレーターは、フィルターの作成、編集、削除など、フィルターテーブル [sys_filter] のフィルターを操作できます。

アドミニストレーターは、条件ビルダーでは作成できないスクリプト化されたフィルターを作成することもできます。スクリプト化されたフィルターには JavaScript の知識が必要でした。スクリプト化されたフィルターを使用して、追加の 動的フィルターオプションを作成できます。

フィルターの作成と編集

アドミニストレーターが設定したフィルターを設定および編集します。

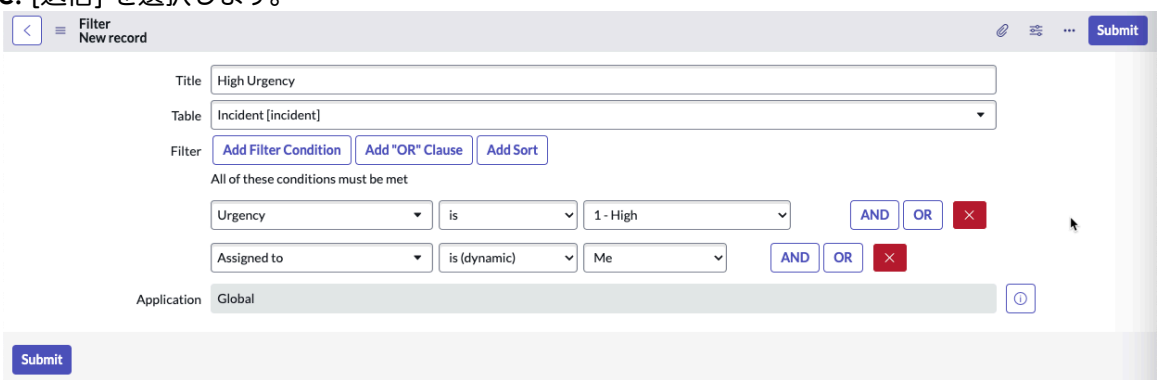
始める前に

必要なロール：admin

> **注:** 次の手順は、アドミンを対象としています。他のロールタイプのユーザーは、代わりに リストビューでフィルターを保存して使用するを参照する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **Filters** (フィルター).
2. フィルターを作成するには、 新規 を選択し、フィルター レコードで次の手順を実行します。
   a. タイトルを入力し、テーブルを選択します。
   b. フィルター条件を追加します。
   c. [送信] を選択します。



3. 保存したフィルターを編集するには、[フィルター] リストからフィルターを選択して編集し、フィルターレコードで次の手順を実行します。

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

自動翻訳

a. 必要に応じて フィルター 条件を変更します。

b. [更新] を選択します。

関連情報

リストでのフィルターの作成

フィルターを削除

グローバル フィルター、グループ フィルター、個人フィルターなど、保存済みのフィルターをすべて削除できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **Filters** (フィルター).
2. オプション: 誰がいつフィルターを作成したかを確認するには、リストをカスタマイズして 、created_by と 作成した フィールドをリストに追加します。
3. オプション: フィルターにアクセスできるユーザーを確認するには、 ユーザー、 グループ、または ドメイン のフィールドを追加するようにリストを構成します。
   ユーザーまたはグループに割り当てられていないフィルターはグローバルです。
4. 削除するフィルターを選択します。
5. 「 削除 」をクリックし、削除を確定します。

関連情報

パーソナルリスト

リストのレイアウトの構成

スクリプト化されたフィルターを作成する

条件ビルダーだけでは、関連のないテーブルに依存するレコード セットの表示など、一部のフィルターを作成できません。JavaScript の知識があれば、高度なフィルターで使用する JavaScript 関数を作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 新しいスクリプトインクルードを作成します。
   a. 移動先 システム定義 > スクリプトインクルード.
   b. [新規] をクリックします。
   c. フォームに入力し、[送信] を選択します。
2. スクリプトインクルードを開き、[スクリプト] フィールドで、 `sys_ids`の配列を返す JavaScript 関数を作成します。
   - 関数がスクリプトインクルードと同じ名前を使用していることを確認します。
   - スクリプトインクルードが アクティブ であり、 クライアント呼び出し可能であることを確認します。

自動翻訳

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

3. 条件ビルダーから JavaScript 関数を呼び出します。
詳細については、「GlideRecord クエリー」および「スクリプトインクルード」を参照してください。

Example:
ある会社では、顧客グループに集中治療を提供しています。サービスマネージャーは、これらのサービスを追跡するために、高レベルのジャーナルと、顧客が提起したすべてのインシデントへのリンクを必要としています。
この会社は、Intensive Care アプリケーションとテーブル [u_intensive_care] を作成します。テーブルには顧客名の参照フィールドが含まれていますが、ユーザーテーブルへの直接リンクはありません。したがって、マネージャーは、集中治療を受けている顧客に対して条件ビルダーを使用してインシデントリストフィルターを設定することはできません。

解決策は、次のサンプル コードに示すように、GlideRecord クエリを使用して [u_intensive_care] テーブルにユーザー sys_idsの配列を構築する JavaScript 関数を記述することです。インシデントテーブルの条件ビルダーから関数を呼び出します (**[Caller] [is] [javascript:myFunction()]**)。

```
function myFunction ( ) {
    var arrUsers  = [ ];
    gr  = new GlideRecord ( 'u_intensive_care' );
    now_GR. query ( );
    while (now_GR. next ( ) ) {
        arrUsers. push (now_GR. u_customer. toString ( ) );
    }
    return arrUsers;
}
```

動的フィルターオプションを作成する

動的フィルターオプションは、条件ビルダーおよび動的参照修飾子内の参照フィールドに対してユーザーが既存のスクリプトインクルードまたは JavaScript を実行できるようにすることで、フィルタリングを拡張します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、新しい動的フィルターオプションと関連する スクリプトインクルード を作成する方法について説明します。

動的フィルターオプションは、スクリプトインクルード/JavaScript を「オブジェクト化」し、複数の 条件ビルダー と動的 参照修飾子 で再利用できるようにします。このタイプのフィルターを使用すると、スクリプトを一度変更するだけで、動的フィルターオプションが使用されているすべての場所で変更が自動的に有効になります。

動的フィルターを定義すると、次のことができます。

- 既存の [次の条件に一致] 動的フィルターオプションを使用 (条件ビルダーのみ)
- 既存の動的フィルターオプション (OOB またはカスタム) を使用
- 新しい動的フィルターオプションとスクリプトインクルード/JavaScript を作成する

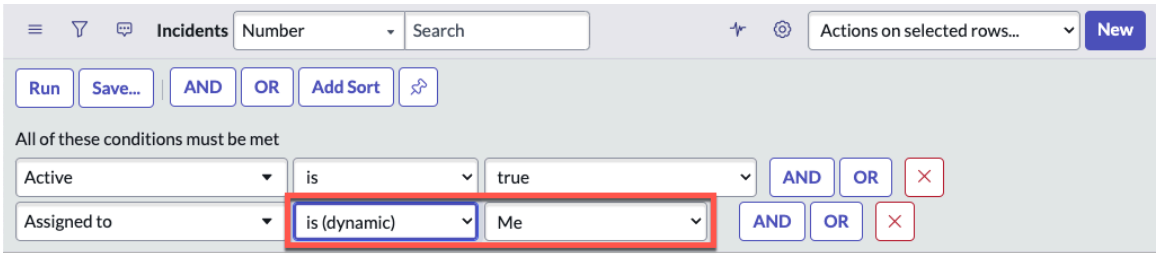
すべての条件ビルダー動的フィルターは 、次の値に等しい (動的) 演算子を使用し、動的フィルターオプションを呼び出します。次の例では、既存の動的フィルター オプション **Me** が使用されています。使用可能な既存の条件ビルダー動的フィルターオプションのリストについては、「動的演算子」を参照してください。

注: 動的フィルターは、スコープ対象のアプリケーションまたは UI ポリシー条件ではサポートされていません。

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

自動翻訳

動的オペランド



手順

1. クライアント呼び出し可能スクリプトインクルードまたはビジネスルールとしてスクリプト化されたフィルターを作成します 。
2. 移動先 システム定義 > 動的フィルターオプション.
3. [新規] をクリックします。
4. フォームに入力します。

動的フィルターオプション

フィールド	説明
ラベル	動的フィルターオプションのわかりやすい名前を入力します。
スクリプト	作成した関数の名前、JavaScript (スクリプトインクルードは不要)、または完全なスクリプトインクルード/ビジネスルール呼び出し (`new GlobalCanvasUtil().refQualPaTabs()` など) を入力します。
フィールドタイプ	[**Reference**] を選択します。
参照されたテーブル	この動的フィルターオプションが適用されるテーブルを選択します。
順序	この動的フィルターオプションの配置を指定する番号をフィルターオプション選択リストに入力します。
ロール	このオプションを表示するためにユーザーが必要とするロールを選択します。
アクティブ	オプションを有効または無効にします。
スクリプトを参照	オプション。スクリプト化されたフィルター用に作成したクライアント呼び出し可能スクリプトインクルードまたはビジネスルールを選択します。[スクリプト] フィールドに JavaScript、エンコードされたクエリ、またはスクリプトインクルード/ビジネスルール全体の参照が含まれている場合、このフィールドは空にすることができます。
フィルター	動的フィルターオプションをフィルターブレッドクラムとして表示するには、このオプションを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
で使用可能	
デフォルトで使用可能	辞書エントリで動的フィルターオプションをデフォルトにするには、このオプションを選択します。
参照資格で利用可能	動的フィルターオプションを動的参照修飾子として選択できるようにするには、このオプションを選択します。

注: テーブル API のスクリプトで GET メソッドを使用する動的フィルターは、ベーシック認証プロファイルで構成された同じユーザーを使用する場合にのみ機能します。複数のユーザーが動的フィルターにアクセスできるようにするには、代わりに GlideRecord API や GlideQuery API などのグローバル JavaScript API を使用します。

5. [送信] をクリックします。

エンコードされたクエリ文字列

エンコードされたクエリ文字列は、レコードリストに対する複雑なフィルターを表します。

エンコードされたクエリ文字列を使用して、 URL を使用したレコードまたはモジュールへの移動などの URL パラメーターの一部としてフィルターを含めたり、参照フィールドで選択可能なデータを制限する 参照修飾子 として使用したりします。

エンコードされたクエリ文字列を作成するには、リストクエリを生成し、 それをリストフィルターからコピーします。文字列を手動で作成する方法もあるため、この方法をお勧めします。

エンコードされたクエリ文字列を手動で作成するには、関連するテーブルとフィールドの名前と 演算子を知っている必要があります。

エンコードされたクエリ文字列の例

タイトル	例

ブール値または文字列値の参照	ブールフィールドにクエリ文字列を作成するには、field=true または field=false の構文を使用します。たとえば、テーブル内のアクティブなレコードのみを返すには、次のようにします。
	`active=true`
	特定の文字列値を持つフィールドを持つクエリ文字列を作成するには、次の構文を使用します:field=value。たとえば、カテゴリがネットワークであるインシデントレコードを返すには、次のようにします。
	`category=network`

自動翻訳

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

エンコードされたクエリ文字列の例 (続く)

タイトル	例
参照フィールドの参照	別のテーブルの参照フィールドを参照するクエリ文字列を作成するには、field_in_referenced_table=value という構文を使用します。たとえば、[インシデント] フォームの [アサイン先] 参照フィールドで itil ロールを持つユーザーを返すには、次のようにします。 `roles=itil`
選択リストの値の参照	選択リスト のオプションを参照するクエリ文字列を作成するには、ラベルではなく選択リストの値を使用します。構文は「選択リスト field=value」です。たとえば、選択リストの値が 1 で、ステータスが インストール済みの構成アイテム (CI) を返すには、次のようにします。 `install_status=1` 値のオプションを見つけるには、「 スクリプティングの選択肢ラベルに関連付ける値 」を参照してください。

複数の条件の使用	AND 演算子で結合された 2 つの条件を使用するには、次の構文でカラット ^ 記号を使用します (field1=value1^field2=value2)。たとえば、「itil」ロールを持つすべてのアクティブユーザーを返すには、次のようにします。
	`active=true^roles=itil`
	OR 演算子で結合された 2 つの条件を使用するには、カラット記号と OR を次の構文で使用します (field1=value1^ORfield1=value2)。たとえば、「itil」または「admin」ロールを持つすべてのユーザーを返すには、次のようにします。
	`roles=itil^ORroles=admin`
	1 つの条件が JavaScript 関数である複数の条件を追加するには、javascript:'field=value^' + function() という構文を使用します。この関数は、有効なクエリ文字列を生成するために、最初の文字列と連結できる文字列を返す必要があります。たとえば、すべてのアクティブなユーザーを返し、getGroupQualifier() 関数の条件を満たすには、次のようにします。
	`javascript:'active=true^' + getGroupQualifier()`

値を順番にリスト	特定のフィールドでデータをソートするには、次の構文で ORDERBY 条件を使用します:field1=value^ORDERBYfield2。 たとえば、曜日 [sys_cal_unit] テーブルから順番に曜日を返すには、次のようにします。 `unit_name=day^ORDERBYvalue` [曜日] テーブルで、unit_name は日、週、または月を指定するフィールドで、value は 1 (月曜日) から 7 (日曜日) までの各日の数値です。クエリ文字列は、曜日のリストを、月曜日を表す最小値から日曜日を表す最大値までの順に返します。 **注:** 参照修飾子は ORDERBY 条件をサポートしていません。参照修飾子では、標準のリスト コントロールを使用して参照ルックアップ リストを並べ替えることができます。参照フィールドのオートコンプリートリストの順序を指定するには、ref_ac_order_by辞書属性を使用します。

自動翻訳

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

エンコードされたクエリ文字列の例 (続く)

タイトル	例

関連リストクエリを含める	クエリ ステートメントの最後に、関連リスト情報を ^RLQUERY と ^ENDRLQUERY と数量で囲みます。たとえば、少なくとも 1 つの関連インシデントを持つ問題を含む問題テーブルに対するクエリでは、次のように使用します。
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^ENDRLQUERY`
	関連テーブルで条件を指定することもできます。たとえば、少なくとも 1 つの関連インシデントの優先度が「最重要」であるという条件を含めるには、次を使用します。
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^priority=1^ENDRLQUERY`
	注: 関連リストクエリは、[システムのプロパティ] リスト **v3** で有効にする必要があります。[**Allow related list query conditions to be added through the filter**] チェックボックスをオンにして有効にします。
	リスト v2 を使用するリストに対して関連リストクエリをビルドできますが、ブレッドクラムで関連リスト条件を削除するまで、フィルター条件を変更することはできません。

検索用語クエリを含める	クエリに検索用語を含めるには、予約変数 123TEXTQUERY321 を使用します。たとえば、「email」という検索用語を含む結果を返すには、このエンコードされたクエリ文字列を使用します。 `123TEXTQUERY321=email`
テキストインデックスグループクエリを含める	クエリにテキストインデックスグループを含めるには、予約変数 123TEXTINDEXGROUP321 を使用します。たとえば、テキストインデックスグループ [ts_index_group] テーブルのportal_index_groupテキストインデックスグループ内の結果を返すには、このエンコードされたクエリ文字列を使用します。 `123TEXTINDEXGROUP321=portal_index_group`

リスト編集の方法

ユーザーは、さまざまな方法でリスト内のデータを編集できます。

クイック編集機能

クイック編集機能を使用してリスト内のレコードを編集するには、フィールドを右クリックし、適切な機能を選択します。

自分へのアサイン
: アサインを使用するレコードの場合、ログインユーザーの名前が [アサイン先] フィールドに配置されます。

承認
: 承認を使用するレコードの場合、レコードの承認ステータスを [承認済み] に変更します。

[却下]
: 承認を使用するレコードの場合、レコードの承認ステータスを [却下] に変更します。

タグのアサイン

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

自動翻訳

ユーザー定義のラベルに基づいて追跡するレコードの場合、既存のタグを選択するか、タグを追加できます。

リストエディター

リストエディターを使用すると、フォームを開かずにリスト内のフィールド値を編集できます。アドミニストレーターはリストエディターを設定できます。デフォルトでは、リストの編集は一部のテーブルで無効になっています。特定のタイプの フィールドは、リストから編集できません。

複数のレコードの編集

リストエディターまたは編集フォームを使用して、複数のレコードを同時に編集できます。

リストエディターの使用

リストエディターを使用すると、フォームに移動することなく、リストからフィールド値を直接編集できます。

https://player.vimeo.com/video/995178051?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
リストエディターを使用すると、フォームを開かずにリスト内のフィールド値を編集できます。アドミニストレーターはリストエディターを設定できます。デフォルトでは、リストの編集は一部のテーブルで無効になっています。特定のタイプの フィールドは、リストから編集できません。

リストエディターが開く前に、フィールドを編集するためのアクセス権が検証されます。このプロセスに予想よりも時間がかかる場合は、ロードインジケーターが表示されます。フィールドに依存関係 (カテゴリとサブカテゴリなど) がある場合は、すべての依存フィールドを編集できるようにするための複合エディターが開きます。リストエディターを使用するには、すべての依存フィールドを編集する権限が必要です。

手順

1. フィールドの何もない場所をダブルクリックします。
   フィールドタイプに適したエディターが開きます。

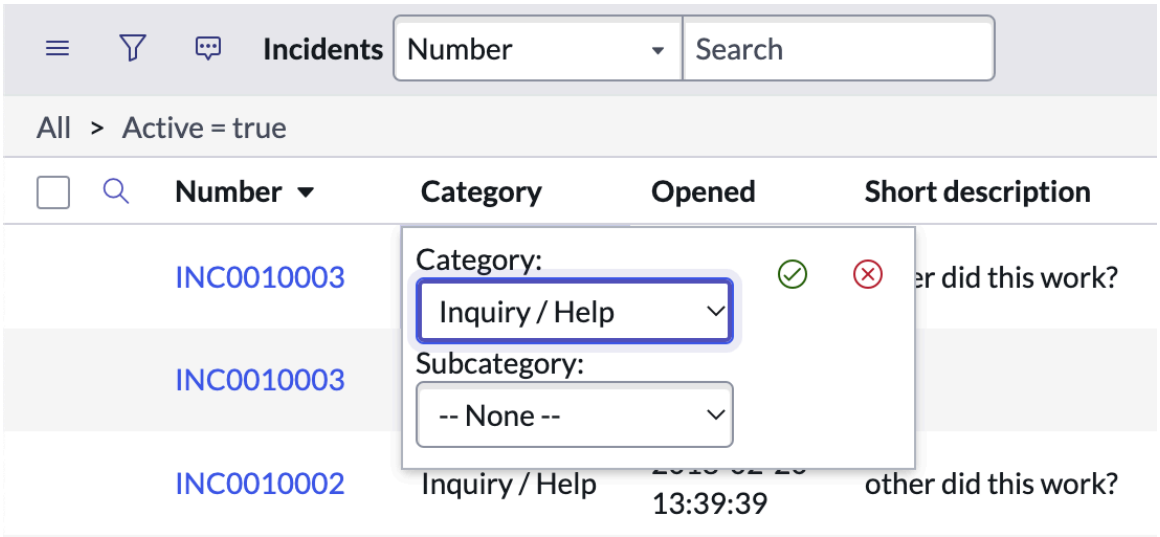
   注: リストのカスタマイズインターフェイスからシングルクリック編集を有効にすることができます。キーボードナビゲーションを使用してリストエディターにアクセスすることもできます。

2. 適切な値を入力します。
3. リストのバージョンに合わせて適切なアクションを実行することにより、レコードを保存します。
   保存アイコン ( ) を選択します。キャンセルアイコン ( ) を選択するか、Esc キーを押して元の値を保持します。

自動翻訳

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

リストエディター



4. キーボード ナビゲーションを使用するには、リストの最初のフィールドが選択されるまで Tab キーを押し、次のいずれかの方法で編集するフィールドを選択します。
   - 右に移動:Tab キーまたは右矢印キー。
   - 左に移動:Shift + Tab キーまたは左矢印キー。
   - 下に移動:下矢印キー。
   - 上に移動:上矢印キー。

   同じ列の複数のフィールドを選択するには、Shift キーを押しながら下向き矢印キーまたは上向き矢印キーを押します。
5. Enter キーを押して、リストエディターを開きます。
6. 新しい値を入力します。
   複数行のテキストフィールドに別の行を追加するには、Shift + Enter キーを押します。
7. 次のいずれかの方法で、変更を保存またはキャンセルします。
   - Enter キーを押します。新しい値が保存され、編集したフィールドの下のフィールドが選択されます。
   - Tab キーを押します。リストがすぐに保存するように設定されている場合は、新しい値が保存されます。データを行ごとに保存するようにリストが構成されている場合、値の横にインジケーターが表示され、次のフィールドのリストエディターが開きます。行は、その行から離れるか、行の横にあるチェックマークアイコンを選択した場合にのみ保存されます。
   - Ctrl + Enterキーを押します。リストがすぐに保存するように設定されている場合は、新しい値が保存されます。行ごとにデータを保存するようにリストが構成されている場合、値の横にインジケーターが表示され、現在のフィールドは選択されたままになります。
   - Esc キーを押します。リストエディターは変更を保存せずに閉じ、フィールドは選択されたままになります。

   注: 一部のブラウザーでは、さまざまなキーの組み合わせを使用して特定のフィールド値を編集します。たとえば、Chrome を使用してリストを編集するには、Space キーを押します。

リストエディターを使用したリスト内の複数のレコードの編集

リストエディターを使用して、複数のレコードを同時に編集できます。複数のレコードの 1 つのフィールドを同じ値に更新する場合は、リストエディターが最も簡単な方法です。

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

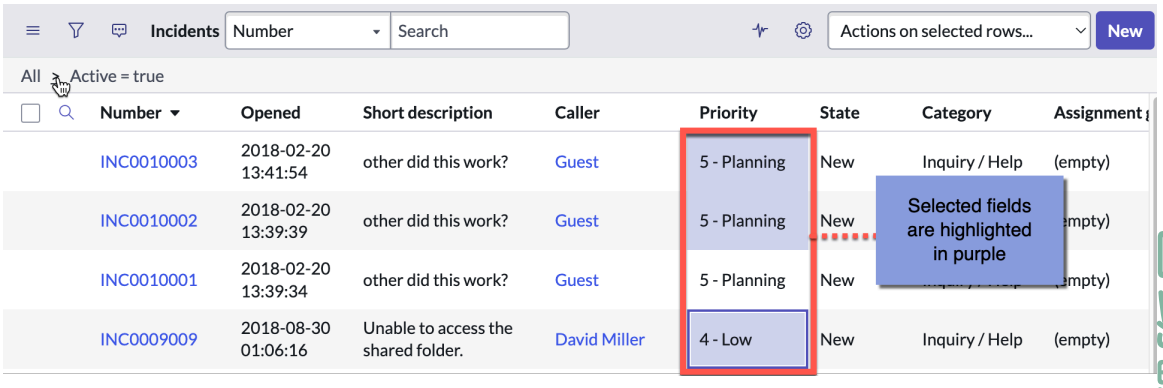
自動翻訳

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 次のいずれかのアクションを実行して、編集するレコードを選択します。
   - 複数の連続するフィールドを選択するには、Shift キーを押しながら目的のフィールド内をドラッグするか、セルを選択してから Shift + 上向き矢印キーまたは Shift + 下向き矢印キーを押します。
   - 連続していない複数のフィールドを選択するには、Ctrl キーを押しながら目的の各フィールドを個別にクリックします (Mac では、代わりに Cmd を使用して選択します)。
2. フィールドの空白領域をダブルクリック (またはセットアップによってはクリック) して、リストエディターを開きます。
   選択した編集中の行の数が表示されます。セキュリティ上の制約でどの行も編集できない場合は、その旨が表示されます。

選択したフィールドは青色で強調表示されます



3. 適切な値を入力し、 [保存] を選択します。

編集フォームを使用したリスト内の複数のレコードの編集

編集フォームを使用して、複数のレコードを同時に編集できます。複数のフィールドまたはリストビューに表示されないフィールドを編集する場合は、編集フォームを使用します。

始める前に
必要なロール：list_updater

ACL 設定によっては、これらのオプションの一部は、適切なロールがあっても使用できない場合があります。たとえば、リストが task.list で、ユーザーがそのタスクリストから複数のインシデントレコードを選択しようとすると、フォームではインシデントフォームではなくタスクフォームが使用されるため、代わりにタスクに ACL が適用されます。ユーザーは特にタスクにアクセスできないため、フォームにはフィールドが表示されません。

自動翻訳

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

手順

1. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
選択したレコードを更新	a. 編集する各行のチェックボックスをオンにします。 b. 任意の列ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[選択項目を更新] を選択します。
リスト内のすべてのレコードを更新	a. 編集する行のみが含まれるようにリストをフィルタリングします。 b. 任意の列ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[すべて更新] を選択します。

2. いずれかのフィールドに適切な値を入力し、[更新] を選択して、選択したすべてのレコードに変更を保存します。

パーソナルリスト

パーソナルリストを作成して、表示する列とその表示順序をカスタマイズできます。パーソナルリストは、個々の設定に従って特定のリストビューを変更します。

パーソナルリストのカスタマイズは、他のユーザーのリストに表示される内容には影響しません。管理者は、パーソナルリスト機能を 管理 できます。

リストのカスタマイズ

個々の設定に基づいて特定のリストビューをカスタマイズできます。

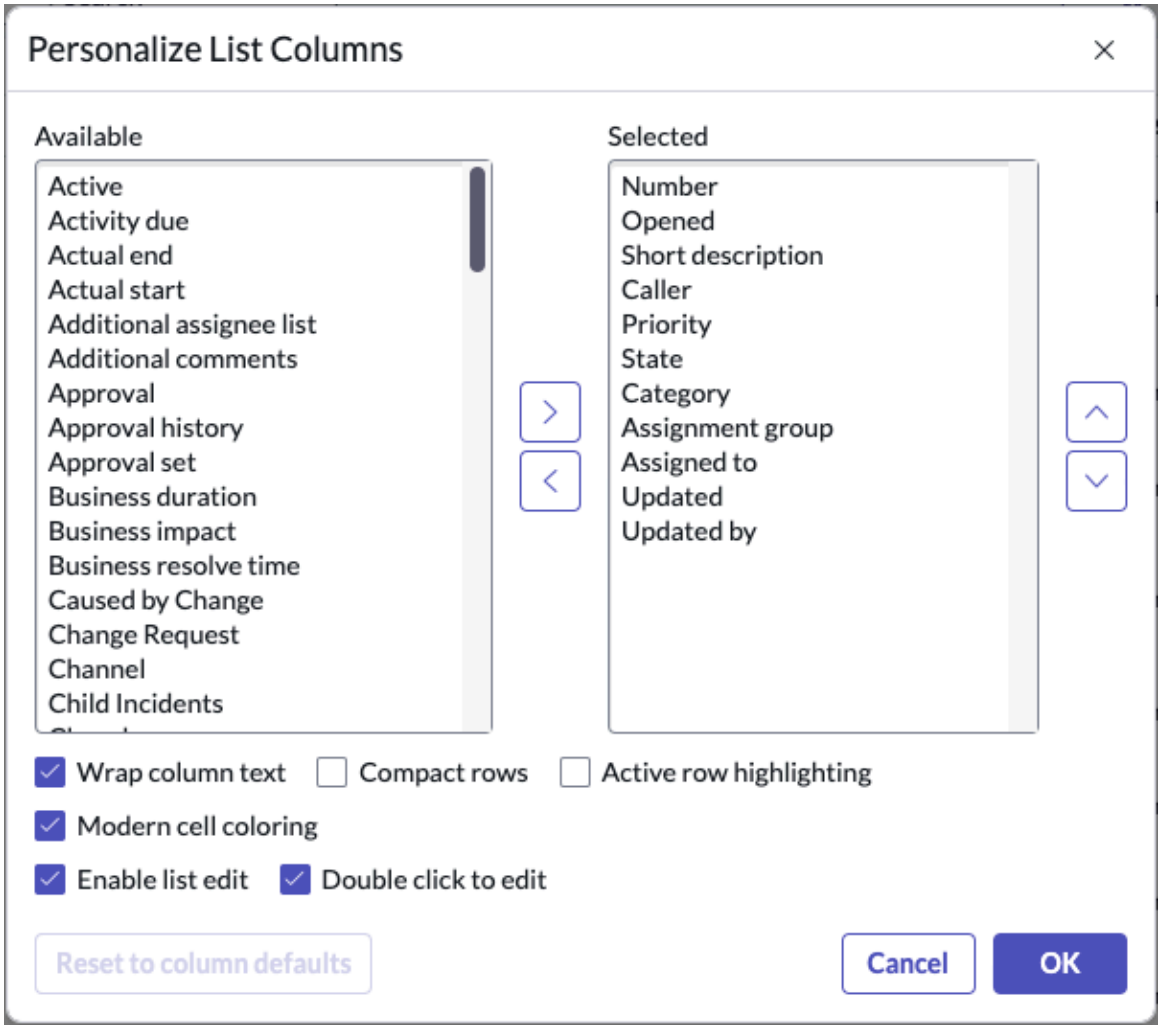
始める前に
必要なロール：personalize_list または admin

手順

1. リストを開きます。
2. 右隅にある [リストをカスタマイズ] アイコン ([リスト) を選択します。
3. 列と目的の順序を選択します。

自動翻訳

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



注: 最初の列の値はリンクとして表示されます。最初の列が参照フィールドでない場合、リンクによって、想定どおりにリストからレコードが開きます。最初の列が参照フィールドの場合、リンクをクリックすると参照テーブルのレコードが開きます。この動作は混乱を招く可能性があります。このため、最初の列に参照フィールドを使用することは避けてください。

4. 表示オプションを選択します。

注: これらのオプションは、カスタマイズしているビューだけでなく、すべてのリストに適用されます。

オプション	説明
長いテキストを複数行に表示	[列のテキストを折り返す] チェック ボックスをオンにします。テキストを 1 行で表示するには、このチェック ボックスをオフにします。 コア UI では、このオプションはシステム設定の [リスト] セクションでも使用できます。
行間の垂直方向のスペースを縮小する	[行を圧縮] チェックボックスをオンにします。標準の行間隔を使用するには、チェックボックスをオフにします。

自動翻訳

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

オプション	説明
カーソルが通過するリスト行をハイライト表示する	[アクティブな行の強調表示] チェック ボックスをオンにします。静的な交互の行ハイライトを復元するには、このチェック ボックスをオフにします。
更新されたフィールドステータスインジケーターを使用	[最新のセル色分け] チェック ボックスをオンにします。 コア UI では、このオプションはシステム設定の [リスト] セクションでも使用できます。

5. リスト編集オプションを選択します (リストエディターを構成する必要があります)。

   注: これらのオプションは、カスタマイズしているビューだけでなく、すべてのリストに適用されます。

オプション	説明
リストエディターがリストに対して開くことを許可	[リスト編集を有効にする] チェックボックスをオンにします。リストエディターを開かないようにするには、チェックボックスをオフにします。
ダブルクリックでリストエディターを開く	[ダブルクリックして編集] チェック ボックスをオンにします。単一選択でリストエディターを開くには、チェックボックスをオフにします。

6. **[OK]** を選択します。
   リストが再ロードされ、変更が表示されます。

次のタスク
リストをデフォルトのレイアウトにリセットするには、リストのカスタマイズアイコンを選択し、[列のデフォルト値にリセット] ボタンを選択します。

クラシック環境のフォーム

フォームには、データテーブルの 1 つのレコードの情報が表示されます。

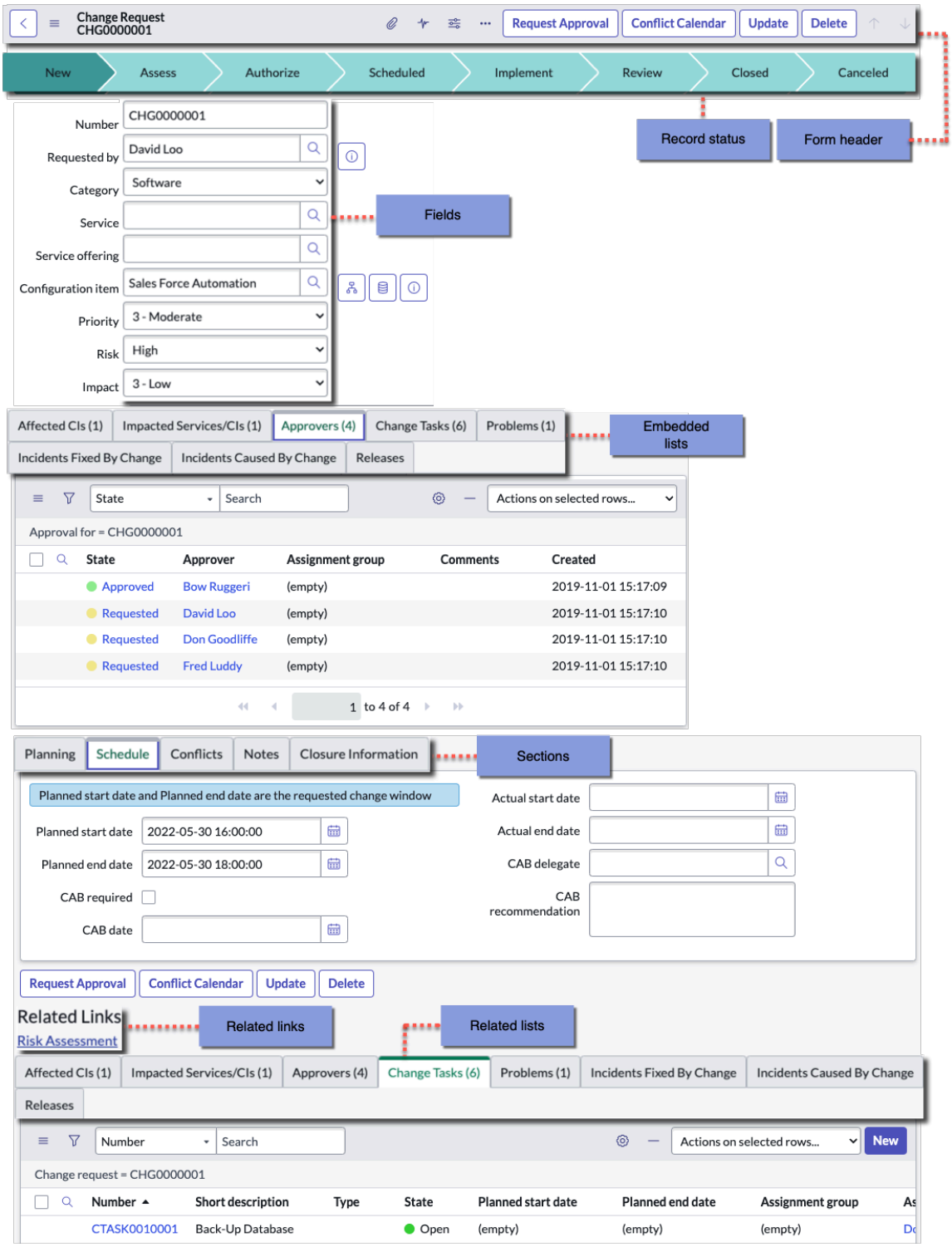
注: このコンテンツはクラシック環境に関連しています。クラシック環境とは、構成可能ワークスペースインターフェイスではなく、レコードリストやレコードフォームで直接操作することを指します。クラシック環境では、ネクストエクスペリエンスをアクティブにすることも、非アクティブにして作業することもできます。これは コア UI (旧称 UI16) と呼ばれます。

フォーム上の特定の情報は、表示されるレコードのタイプによって異なります。ユーザーはフォームでレコードを表示および編集できます。管理者はフォームに何を表示するかを設定できます。ServiceNow フォームの特徴と機能の概要については、この 10 分間のビデオをご覧ください。ユーザー インターフェイス | フィールド、関連リスト、ビュー、カスタマイズ、アクティビティストリーム、添付ファイル、フォーマッター、フォローレコード、その他のフォームヘッダーオプションを含むフォーム。

自動翻訳

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

フォーム要素



フォーム要素

フォーム要素	関数
フォームヘッダー	レコードに関連するナビゲーションツールとアクションを提供します。

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

フォーム要素 (続く)

フォーム要素	関数
フィールド	レコードに関する特定のデータを格納します。
セクション	フォーム上の関連情報をグループ化します。フォームタブを有効または無効にするには、バナーフレームの歯車アイコン ( ) をクリックし、[タブ付きフォーム] オプションを切り替えます。 タブ付きフォームが無効になっている場合、ユーザーはアイコンを使用してフォームセクションを折りたたむ (フォームセクションを折り) か展開 ( ) できます。フォームセクションを折りたたんだり展開したりすると、選択内容がユーザー設定として保存されます。次回同じフォームを使用するレコードにアクセスすると、同じセクションが折りたたまれたり展開されたりします。
関連リンク	レコードタイプとシステムセットアップに基づいて追加機能にアクセスできます。アドミニストレーターは、UI アクションを使用して関連リンクをフォームに追加できます。
関連リスト	現在のレコードと関係のある他のテーブルのレコードを表示します。
埋め込みリスト	フォームから移動せずに関連リストを編集できます。フォームが保存されると、変更が保存されます。
応答時間インジケーター	一部のフォームの下部に表示され、フォームの表示に必要な処理時間を示します。

UI バージョンのフォームヘッダー

コア UI と UI15 には、それぞれ異なるナビゲーションアイコンを提供する異なるフォームヘッダーがあります。

組織で使用する UI バージョンに対応するフォームヘッダートピックを選択して、フォームヘッダーナビゲーションについて学習します。

コア UI フォームヘッダー

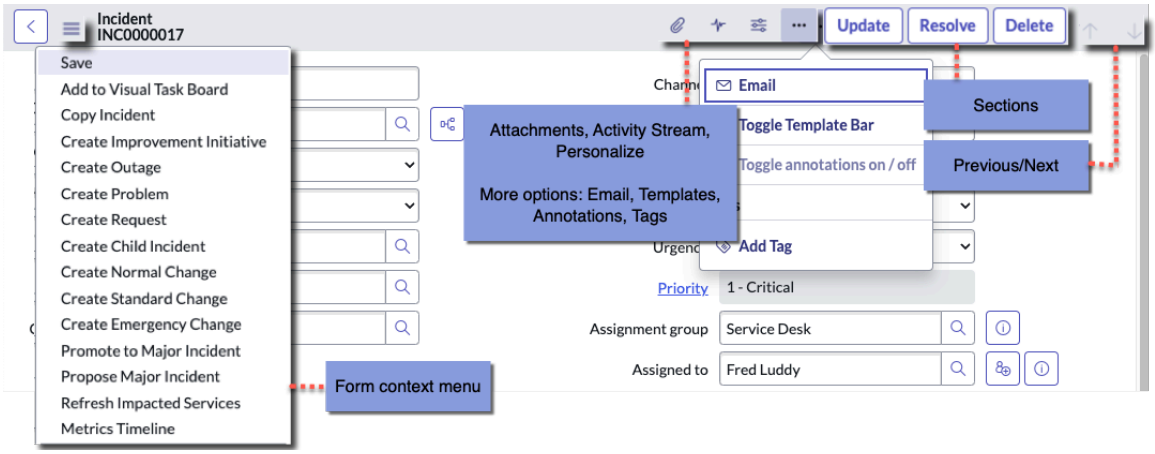
フォームヘッダーには、フォーム (テーブル) のタイトルが表示され、いくつかのコントロールが提供されます。

コア UIフォームヘッダーには、次のコントロールが含まれています。

自動翻訳

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

フォームヘッダー コア UI



コア UI フォームヘッダーコントロール

コントロール	アイコン	説明
戻る		変更を保存せずに、前に表示したページに移動します。
フォームのコンテキストメニュー		ユーザーがフォームタイトルの横にあるメニューアイコンをクリックするか、フォームヘッダーを右クリックすると表示されます。このメニューは、右クリック メニューとも呼ばれます。
添付ファイル		ユーザーが添付ファイルを表示してレコードに追加できるようにします。詳細については、「添付ファイルの追加と管理」を参照してください。
アクティビティストリームを表示		フォームのジャーナルエントリーセクションにフォーカスを移します。ジャーナルフィールドがフォーム上にない場合、アクティビティストリームはフライアウトウィンドウで開きます。
フォームをカスタマイズ		フォームのパーソナライズメニューを開きます。詳細については、「フォームのカスタマイズ」を参照してください。
その他のオプション ooo		
メール		メールウィンドウを開きます。
テンプレートバー		フォームの下部にバーを開き、使用可能なテンプレートを一覧表示します。
注釈		フォーム上の注釈を表示します。詳細については、「 フォーム注釈の管理 」を参照してください。
タグ		カスタムタグを作成し、ドキュメントを分類するオプションを表示します。詳細については、「タグ」を参照してください。
残りのコントロール		
送信または更新		変更を保存し、前に表示していたページに戻ります。
関連するアクション		インシデントのクローズやインシデントの解決など、一部のテーブルのフォームヘッダーに標準アクションを提供します。
削除		リストからレコードを削除します。

自動翻訳

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

コア UI フォームヘッダーコントロール (続く)

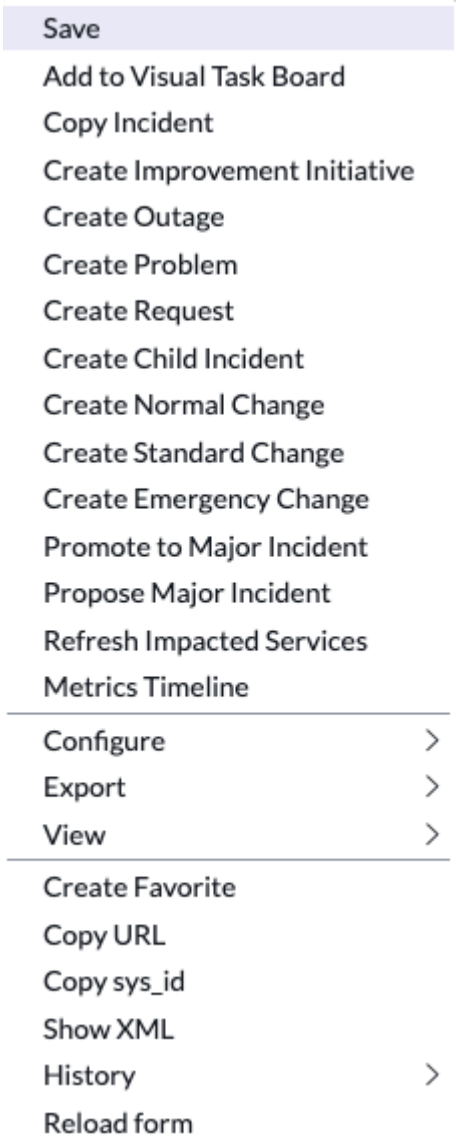
コントロール	アイコン	説明
[前へ] と [次へ]		レコードにアクセスしたリストの前のレコードと次のレコードを開きます。

フォームのコンテキストメニュー

フォームのコンテキストメニューは、テーブルとユーザーのアクセス権に基づいてコントロールを提供します。管理者は、UI アクションを使用して、コンテキストメニューで利用可能なオプションの一部をカスタマイズできます。

フォームのコンテキストメニューにアクセスするには、フォームタイトルの横にあるアイコンをクリックするか、フォームヘッダーを右クリックします ( )。

コア UI フォームのコンテキストメニュー



フォームのコンテキストメニューには、次のオプションが含まれています。

自動翻訳

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

注: フォームのコンテキストメニューに表示されるオプションの一部は、ユーザーロール、インストールされたアプリケーション、および UI のバージョンによって異なります。

フォームのコンテキストメニューのオプション

オプション	説明
保存	フォームビューを離れずに変更を保存します。
関連するアクション	**[Visual Task Boards** に追加 **(Add to Visual Task Board)]** やインシデントの [変更を作成 **(Create Change)]** など、一部のテーブルのフォームのコンテキストメニューに標準アクションを提供します。
挿入	データを新しいレコードとして保存し、以前に表示していたページに戻ります。
挿入と維持	新しいレコードを保存して表示します。レコードの挿入の詳細については、「フォームを編集」を参照してください。
構成	フォームの構成などの管理機能を提供します。
テンプレートバーの切り替え	(UI15 のみ) テンプレートバーを表示または非表示にします。詳細については、「テンプレートバーの切り替え」を参照してください。
エクスポート	データを PDF にエクスポートします。管理者は XML にエクスポートすることもできます。詳細については、「データのエクスポート」を参照してください。
表示	フィールドを事前定義されたレイアウトに変更します。ビューを切り替えるとフォームが送信され、すべての変更が保存されます。管理者はビューをカスタマイズできます。
お気に入りの作成	(コア UI のみ) 現在のレコードをお気に入りリストに追加します。お気に入りはタブの星アイコンで表されます。
タグのアサイン	(UI15 のみ) ユーザーが新規または既存のタグをレコードにアサインできるようにします。これにより、頻繁に参照される情報や緊急の情報にすばやくアクセスできます。タグがレコードにアサインされると、そのレコードは [タグ付きドキュメント] ページに表示されます。詳細については、「タグ」を参照してください。
URL のコピー	レコードのフォームビューの URL をクリップボードにコピーします。ブラウザーのセキュリティ対策によってこの機能が制限される場合は、ブラウザーの説明に従ってください。
sys_id のコピー	管理者専用です。レコードの sys_id をクリップボードにコピーします。ブラウザーのセキュリティ対策によってこの機能が制限される場合は、ブラウザーの説明に従ってください。
XML の表示	管理者専用です。レコードデータを XML 形式で表示します。
履歴	管理者専用です。テーブルに対して有効にする必要があるレコードの監査履歴を表示します。詳細については、「テーブルの監査を有効にする」を参照してください。
フォームのリロード	データベースから情報をリロードして、フォームビューを更新します。

関連情報

UI アクション

自動翻訳

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

フォームフィールド

フィールドは、レコード上の個々のデータアイテムを表します。

ユーザーは、フォーム上のフィールドデータを表示および変更できます。詳細については、 項目管理 を参照してください。

フィールドステータスインジケーター

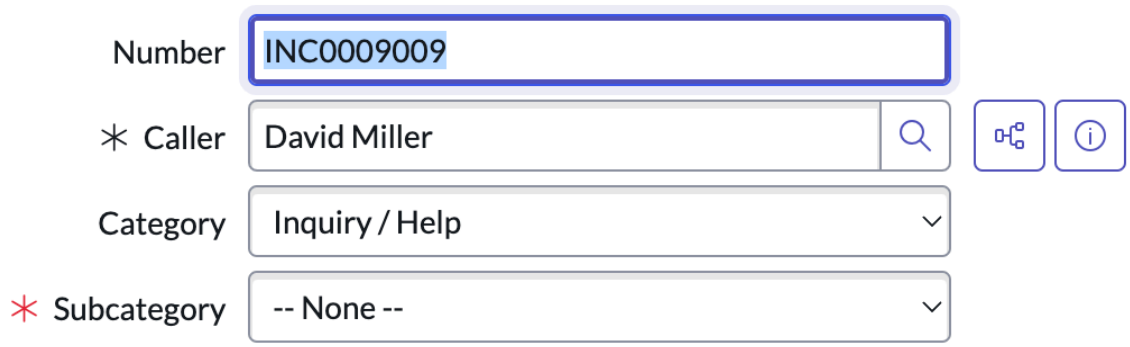
インジケーターは、特別なフィールドタイプを示すために一部のフィールドで使用されます。

フィールドステータスインジケーターは、必須フィールドの左側に表示されることがある色付きのアスタリスクです。フィールドステータスインジケーターの色が変わり、必須フィールドのさまざまな状況を表します。

フィールドステータスインジケーター

インジケーター	説明
未実装	必須フィールドが空です。ユーザーは値を入力してフォームを保存する必要があります。デフォルトの色は赤です。
入力済み - 保存済み 入力済み - 未保存	必須フィールドには、保存された値、または保存する必要がある値が含まれています。デフォルトの色はグレーです。

コア UI フィールドステータスインジケーター



関連情報

フィールドスタイルを定義する

URL を使用したレコードまたはモジュールへの移動

ユーザーは、URL を使用してレコードまたはモジュールに直接移動できます。このトピックでは、システムがページをレンダリングする際に使用する URL スキーマについて説明します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

注: `sysparm_query`ページパラメーターは、リストとフォームでは動作が異なります。

- リスト:クエリ条件に一致するレコードを返します。
- フォーム (sys_id=-1 を指定):値を新しいレコードに適用します。

自動翻訳

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

手順

1. 各インスタンスの一意の安全な Web アドレスにアクセスするには、デフォルトの形式 `https://<instancename>.service-now.com` を入力します。

   注: メール通知にカスタム ベース URL を表示するには、 *glide.email.override.url* プロパティを設定します。詳細については、「詳細なメールプロパティ」を参照してください。

2. その他の URL 表示の場合は、次のいずれかのスキーマを入力します。

アクション	スキーマ
バナーフレームを上部に、アプリケーションナビゲーターを左側にして、標準インターフェイスでページを表示する場合	`nav_to.do?uri=`
フォーム、リスト、UI ページ、またはその他のページを開くには	`<ページ名>.do?`
リストを表示するには	`<table name>_list.do`
フォームビューでレコードを開くには	`<sys_id>`
新しいレコードを作成するには	`sys_id` は -1 です。
クエリ、表示、リダイレクトページなどを指定します。	`<page パラメーター>` パラメーターには、次の例が含まれます。 ◦ `sysparm_view=ess`: ビュー (ess) を指定します。 ◦ `sysparm_query=number=INC00040`:クエリを指定します (数値は INC00040)。 ◦ `sysparm_query=priority=2^active=true`:2 つの用語 (優先度が 2、アクティブが true) を持つ複雑なクエリを指定します。 ◦ `sysparm_query=priority=2^active=true^EQ^GROUPBYcategory`: クエリ結果を (カテゴリ別に) グループ化します。 ◦ `sysparm_order=number`: ソートに使用するフィールド (数値) を指定します。 ◦ `sysparm_order_direction=desc`: 並べ替え順序 (降順) を指定します。 ◦ `sysparm_force_row_count=5`: 結果の最大数 (5 レコード) を制限します。 ◦ `sysparm_result_view=viewname`: 検索結果のビューを指定します。

自動翻訳

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

アクション	スキーマ
ファイル形式を指定すること。(CSV、XML、PDF、またはUNL(アンロード))	`%26CSV`
ページパラメーターを分離するには	`&`
複数の用語クエリを作成するか、複数のフィールド値を指定するには	`^`(カラット)

関連情報

URL によるページ ナビゲーション

Tiny URL のサポートを有効にする

システムがページをレンダリングするデフォルトの URL は、一部のブラウザーの文字数制限を超える場合があり、その結果、エラーメッセージが表示されます。短縮内部 URL を生成するタイニー URL のサポートを有効にすると、このエラーを回避できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Tiny URL Support プラグインは自動的に有効化されます。Now Platform でのルーチン操作中にページを開くエラーが発生した場合は、このプラグインが有効になっていることを確認してください。

> **注:** すべての URL が Tiny URL に変換されるわけではありません。システムがリダイレクトとして生成する一部の URL のみが変換されます。たとえば、ユーザーがレコードを開いたときにブラウザが生成する URL は、タイニー URL に変換されません。

手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > システム.
2. **Use tiny URLs when a redirect URL becomes too large.** これにより、IE にとって大きすぎる **URL (2083** を超える) は使用されません。代わりに、IEの問題を回避するために小さな**URL**に変換されます (*glide.use_tiny_urls* プロパティ)。
3. オプション: 必要に応じて、[**Minimum length of a redirect URL that are turned into a tiny URL (default=1024) (***glide.tiny_url_min_length* プロパティ)] の値を更新します。
4. [保存] を選択します。

URL によるナビゲーションの例

ServiceNow アプリケーションでページを開く方法を示す URL の例のリスト。

プリセット値を含むフォームを開く

スキーマ: `https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>.do?sys_id=-1&sysparm_query=<field=value>`

自動翻訳

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

説明	例
優先度が 1 、インシデントステータスが **[Awaiting Problem]** の新しいインシデントフォームを標準インターフェイスで開きます。	`https://<instance name>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3`
JavaScript を使用して GlideSystem メソッドにアクセスすることもできます。次の例では、上記と同じタイプのインシデントを作成し、発信者 ID に現在のユーザー ID を入力します。	`https://<instance name>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3^caller_id=javascript:gs.`

自動翻訳

プリセット値を含む既存のレコードを開く

スキーマ: `https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>.do?sys_id=<sys_id>`

説明	例
sys_id `966c9a414f5593001f6eac118110c75c` のインシデントレコードを開きます	`https://<インスタンス名>.service-now.com/incident.do?sys_id=966c9a414f5593001f6eac118110c75c`
`INC0010001`番号のインシデントレコードを開きます	`https://<インスタンス名>.service-now.com/incident.do?sysparm_query=number=INC0010001`

インシデントのリストを表示する

次の例のスキーマ:

- `https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>_list.do`
- `https://<baseURL>/<table name>_list.do`

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

説明	例
ナビゲーションフレーム (例 1) を含むすべてのインシデントのリストを開きます。	`https://<インスタンス名>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do`
ナビゲーションフレームのないすべてのインシデントのリストを開きます。	`https://<インスタンス名>.service-now.com/incident_list.do`

添付ファイルのリストの表示

スキーマ: `https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>_list.do`

説明	例
添付ファイルテーブルをリストビューで開きます。	`https://<インスタンス名>.service-now.com/sys_attachment_list.do`

フィルター済みリストの表示

スキーマ: `https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>_list.do?sysparm_query=<field=value>`

説明	例
標準インターフェイスでエスカレーションが高いアクティブなインシデントのリストを返します。	`https://<instance name>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=true^escalation=2`

ファイルを返す

スキーマ: `https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>_list.do?sysparm_<sysparmTypeOrField=value>&CSV`

説明	例
クエリ条件を満たすインシデントテーブル内のレコードのカンマ区切り値ファイルを返します。	`https://<インスタンス名>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=false&CSV`

アクティビティフィルターの構成

アクティビティフォーマッターには、ユーザーが利用可能なフィールドを選択してアクティビティリストに表示できるフィルターが含まれています。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
デフォルトでは、アクティビティリストのすべてのフィールドがアルファベット順に表示されます。フィールドがフォームに表示される順序を変更するには、アクティビティフォーマッターの [利用可能なフィールドを構成] オプションを使用します。

アクティビティフィルターの使用

アクティビティフィルターを使用して、アクティビティを表示するフィールドを表示または非表示にします。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アクティビティフォーマッターには、利用可能なフィールドを選択してアクティビティリストに表示するフィルターが含まれています。

デフォルトでは、アクティビティリストのすべてのフィールドがアルファベット順に表示されます。フィールドがフォームに表示される順序を変更するには、アクティビティフォーマッターの [利用可能なフィールドを構成] オプションを使用します。

手順

1. アクティビティヘッダーのアクティビティフィルターアイコン ( ) をクリックして、フィルターを開きます。
2. アクティビティを表示するフィールドを選択します。
   フィールドは、選択が行われると動的に追加または削除されます。
3. アクティビティフィルターアイコンをもう一度クリックして、フィルターを閉じます。

埋め込みリスト

一部のフォームでは、関連リストが埋め込みとして表示される場合があります。埋め込みリストへの変更は、フォームの保存時に保存されます。

これらのコントロールを使用して、埋め込みリストを操作します。詳細については、「フォームを編集」を参照してください。

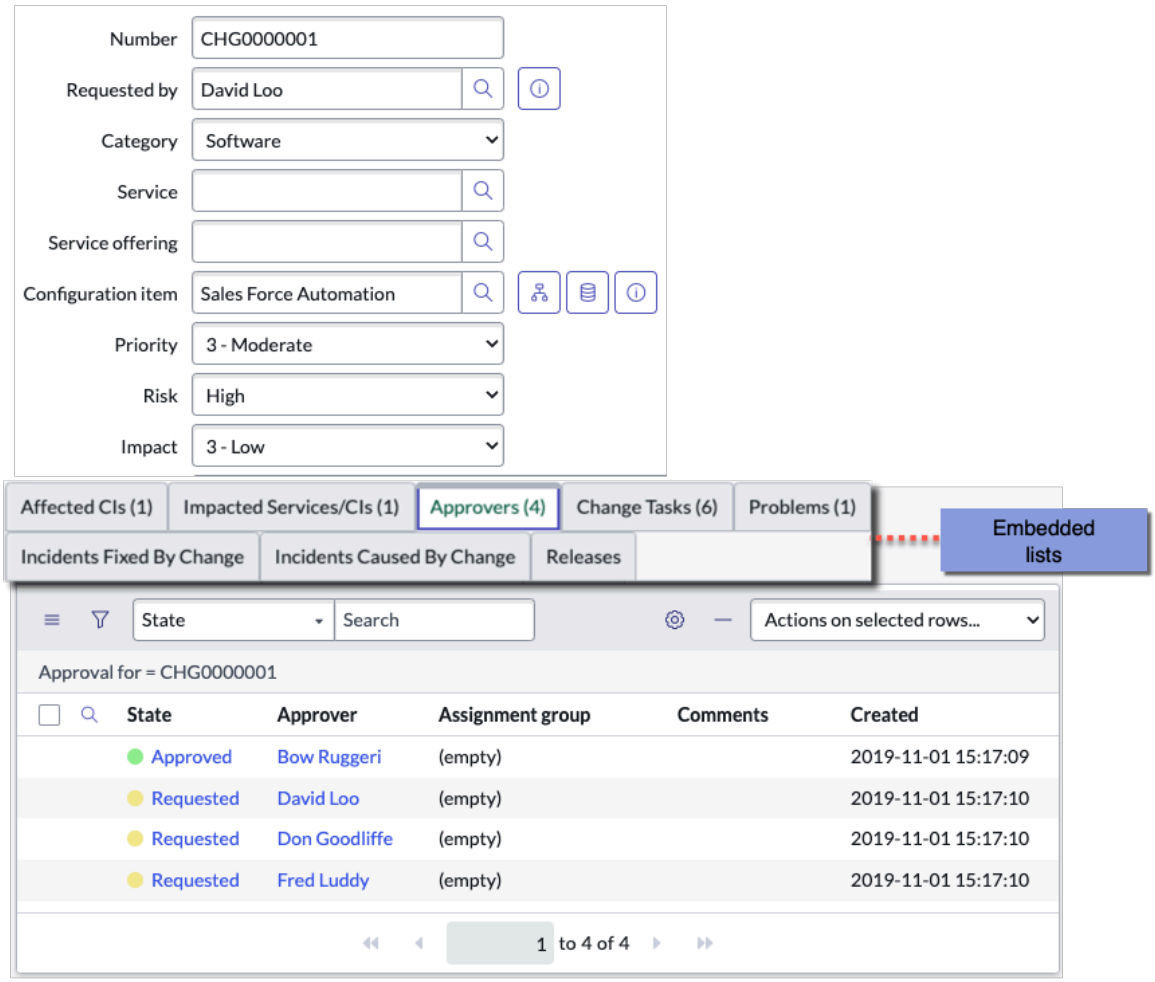
埋め込みリストの操作

タスク	アイコン	アクション
埋め込みリストを展開する		リストヘッダーの展開アイコンをクリックします。
埋め込みリストを折りたたむ		リストヘッダーの折りたたみアイコンをクリックします。
新しい行の挿入		[追加] を選択し、埋め込みリストに追加するレコードを特定します。
行の編集		そのフィールドの何もない領域をダブルクリックします。「リストエディターの使用」を参照してください。
行を削除する		行の横にある削除アイコンをクリックします。新しい行はすぐに削除されます。既存の行は、レコードの保存時に削除対象として指定されます。この指定をクリアするには、削除アイコンをもう一度クリックします。

自動翻訳

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

埋め込みリスト



関連リスト

関連リストはフォーム上に表示され、現在のレコードと関係のあるテーブルのレコードを表示します。

他のリストのように、ユーザーは関連リストの情報を表示および変更できます。管理者は、フォームを構成する ことにより、フォームや階層形式のリストに表示される関連リストを設定できます。関連リストにサイズの制限はありません。

注:

関連リストを使用してレコードを作成すると、リストフィルターがレコードに適用され、関連フィールドに自動入力されます。この動作は、フィルター基準が **[is]** または **[=]** に設定されている場合に、参照、文字列、ブール、およびメニューフィールドに適用されます。

関連情報

- フォームレイアウトの設定
- クラシック環境のリスト

関連リスト内のレコードの選択または作成

問題フォームの [インシデント] 関連リストなど、フォームに関連リストが含まれている場合は、既存のレコードを選択するか、関連リストに新しいレコードを追加することができます。

始める前に

必要なロール：なし

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

自動翻訳

手順

1. レコードを開き、問題レコードなど、関連リスト内のレコードを操作します。
2. 関連リスト (インシデントなど) を見つけます。
3. 既存のレコードを選択するには、次の手順を実行します。

   a. [編集] をクリックします。

   b. スラッシュバケットを使用して、現在のレコードに関連付けるレコードを選択します。
   レコードを選択すると、そのレコードに関する情報が [コレクション] リストの下に表示され、選択するレコードを識別するのに役立ちます。

   c. [保存] をクリックします。

4. 新しい関連レコードを作成するには、次の手順を実行します。

   a. [新規] をクリックします。
   関連テーブルの新しいフォーム (インシデントフォームなど) が開きます。

   b. フォームに記入し、[送信] をクリックします。
   新しいレコードが関連テーブルとレコードの関連リストに追加されます。

関連リストをロードするタイミングの構成

フォームに関連リストが多数ある場合や、関連リストにレコードが多数ある場合、フォームのロードに時間がかかることがあります。手動、オンデマンド、または残りのフォームのロード後に自動的にロードするように関連リストを構成することで、フォームの応答時間を改善できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて

手順

1. ユーザーメニュー > 設定 > 表示.
2. [クラシックフォームでロード] 関連リストから次のいずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
フォームと同時	フォームを開くと関連リストがロードされますが、これはデフォルト設定です。 選択すると、glide.ui.related_list_timingユーザー設定の値が デフォルト に設定されます。
フォームのロード後	関連リストは、フォームの残りの部分がロードされた後にロードされます。 選択すると、glide.ui.related_list_timingユーザー設定の値が [保留] に設定されます。
オンデマンド	関連リストはオンデマンドでロードされます。このオプションを選択すると、関連リストを含む各フォームの下部に [関連リストをロード]

自動翻訳

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

オプション	説明
	ボタンが表示されます。ボタンを選択して関連リストをロードします。 選択すると、glide.ui.related_list_timingユーザー設定の値が オンデマンドに設定されます。

3. 表示設定メニューを閉じます。

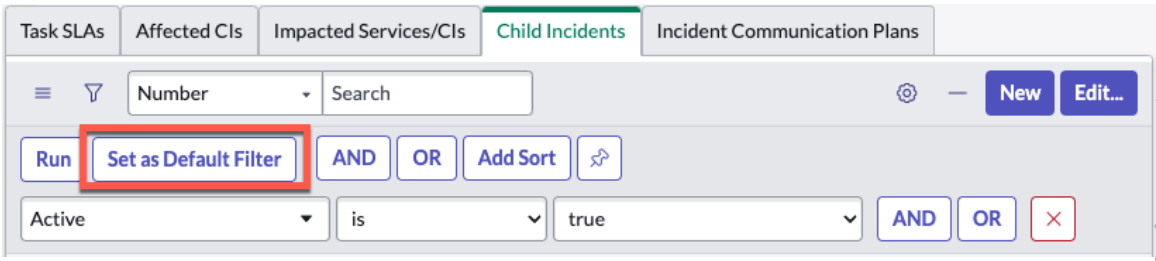
関連リストのデフォルトフィルターの作成

関連リストの表示時にロードされるレコードのデフォルトフィルターを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
注: この機能は、リスト v3 関連リストではサポートされていません。

手順
1. 関連リストに移動します (問題レコードの インシデント など)。
2. 条件ビルダーを使用して目的のフィルターを作成します (例: **[Active] [is] [true]**)。



3. [**Set as Default Filter**] をクリックします。

編集オプションの構成

ユーザーがフォームの関連リストにレコードを追加できるようにする編集オプションを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[編集] ボタンは、多対多および 1 対多の関係を表す関連リストで使用できます。関連レコードはレコード間の関係に基づいて自動的にリストに追加されるため、定義された関連リストには [編集] ボタンがない場合があります。

手順
1. 問題レコードの [インシデント] 関連リストなどの関連リストに移動します。
2. リストのバージョンに合わせて適切なアクションを実行します。

バージョン	アクション
リスト v2	任意の列見出しを右クリックし、 **Configure** (構成) > リストコントロール.

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

バージョン	アクション
リスト v3	リストのタイトルメニューを開き、[リストコントロール] を選択します。

3. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
[編集] オプションを表示	[編集ボタンを省略] チェック ボックスをオフにします。
[編集] オプションを非表示にする	「 編集ボタンを省略 」チェック・ボックスを選択します。
チェックボックスをオフにしてボタンが表示されない場合は、[編集] オプションを表示します。	[**Enable Edit**] をクリックします。

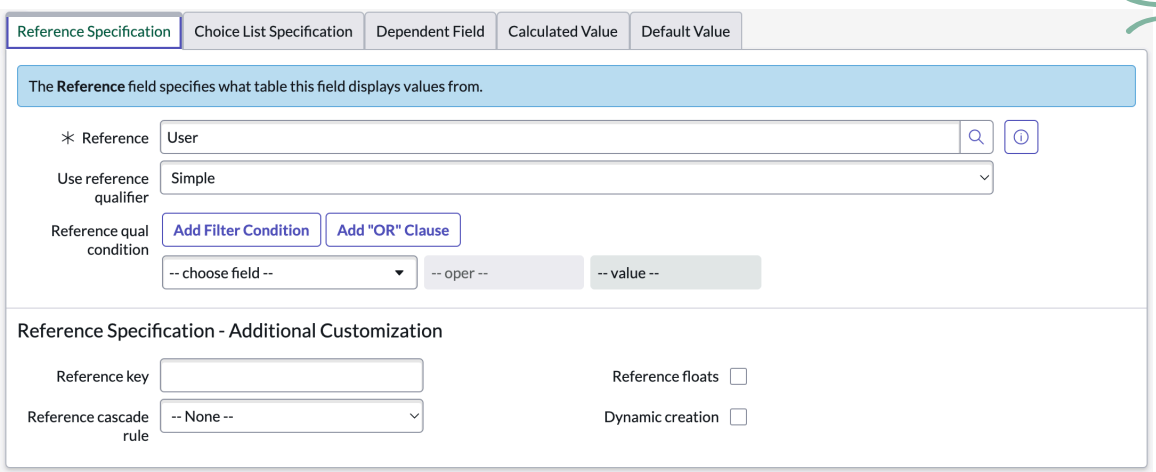
4. リストが 1 対多の関係を表している場合 (たとえば、インシデントは 1 つの問題にのみ関連付けることができますが、問題は多くのインシデントに関連付けることができます)、次の手順を実行します。

   a. ターゲットテーブルでレコードを開きます (例:インシデント)。

   b. ヘッダーを右クリックし、 **Configure** (構成) > ディクショナリ.

   c. 参照フィールドの辞書エントリ (インシデントの問題 **ID** など) を開きます。

   d. 「参照仕様」セクションで、「 参照フロート 」チェック・ボックスを選択します。



5. [更新] をクリックします。

定義済みの関連リストを作成する

デフォルトの関連リストをフォームに追加して、すべてのユーザーがレコードを表示するときに表示できるようにすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

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

自動翻訳

このタスクについて
たとえば、問題レコードの一番下に関連インシデントのリストを含めたり、グループレコードの一番下にメンバーのリストを含めたりすることができます。この機能は、参照フィールドまたは多対多のテーブル関係に依存します。2 つのテーブルがシステムディクショナリを介して関連付けられている場合、一方のテーブルを他方のテーブルの関連リストとして表示できます。

定義された関連リストにより、任意のテーブル間の関係を関連リストとして表すことができます。論理関係を持つことができる任意の 2 つのテーブルは、関連リストを介して親子ペアとして表示できます。以下にいくつかの例を示します。

- インシデントレコードで、同じ発信者がオープンしたすべてのインシデントを表示します。
- ユーザーレコードで、ユーザーが行った最新の 20 件のトランザクションを表示します。
- インシデントレコードで、報告された CI でオープンされたすべての問題を表示します。

これらの関係は、参照フィールドと多対多の関係によってシステム辞書で通常定義される関係を超えています。

すべての関連リストには関係レコードが必要です。関係を作成する前に、必要な情報を既に提供している既存の関係レコードがないことを確認します。次の手順を使用して、関係レコードを作成します。

手順

1. クリック システム定義 > 関係性.
2. [新規] をクリックします。
3. 関係レコードフィールドを指定します。

関係レコードフィールド

Field (フィールド)	説明
名前	関連リストの名前を入力します。フォーム構成ページでは、使用可能なリストのリストにこの名前が表示されます。
詳細	[テーブルに適用] フィールドと [テーブルからのクエリー] フィールドの代わりに JavaScript を使用するには、このチェックボックスをオンにします。
テーブルに適用	関連リストが表示されるテーブルを選択します。 たとえば、ユーザーフォームに関連リストを追加するには、ユーザー [sys_user] テーブルを選択します。 このフィールドは、詳細関係レコードでは非表示になります。
テーブルからのクエリ	この関連リストがデータを取得するテーブルを選択します。 たとえば、関連タスクレコードを関連リストに追加するには、タスク [task] テーブルを選択します。 このフィールドは、詳細関係レコードでは非表示になります。
適用先	ユーザーが目的のテーブルでフォームを開いたときに 回答 変数を **true** に設定するスクリプトを入力します。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
クエリ元	関連リストがデータを取得するテーブルの名前に 回答 変数を設定するスクリプトを入力します。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
クエリ条件	スクリプトを入力して、含めるレコードを指定します。 例： `current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);` ◦ `current` オブジェクトは、スクリプトがトリガーされる現在のレコードを指定します。 ◦ `addQuery` メソッドは、指定した条件を満たすレコードを返すフィルターを追加します。 ◦ `opened_by`変数は、[テーブルからのクエリ] からテーブルでクエリを実行しているフィールド名です。 ◦ `parent.sys_id` 変数は、[適用先] テーブルと表示されているレコードの ID を参照します。
コールバックの挿入	挿入アクションが成功した後に実行するスクリプトを入力します。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。

4. [送信] をクリックします。

同じ発信者別インシデント関連リストを追加

この例では、既存の関係である Incidents by Same Caller をインシデントフォームに追加します。

始める前に

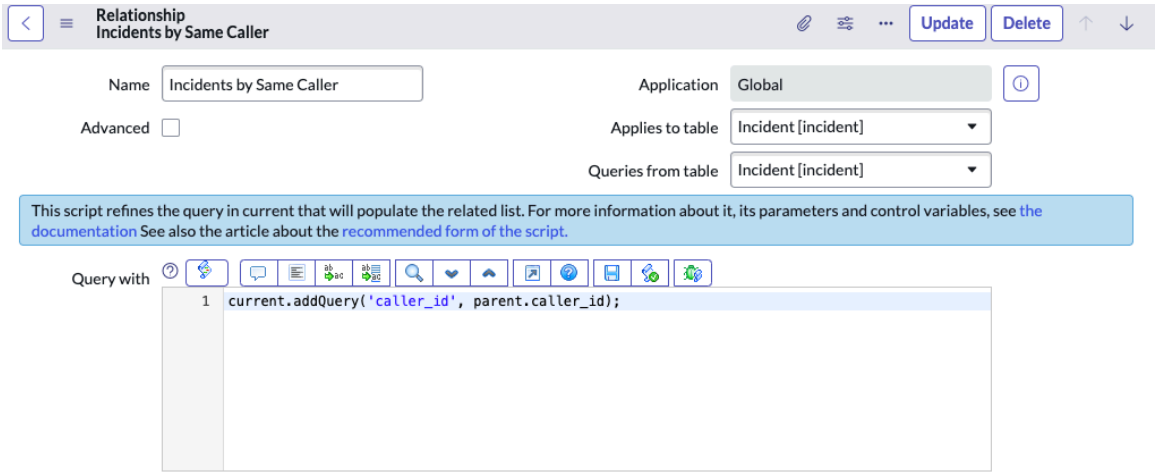
必要なロール：admin

このタスクについて

- テーブルに適用:このリストは、インシデントレコードを表示するときに利用可能な関連リストとして表示されます。
- テーブルからのクエリ:このリストにはインシデントのリストが表示されます。
- クエリー: このスクリプトは、 **caller_id** が親レコード (表示しているインシデント) の **caller_id** と一致するレコードを選択します。

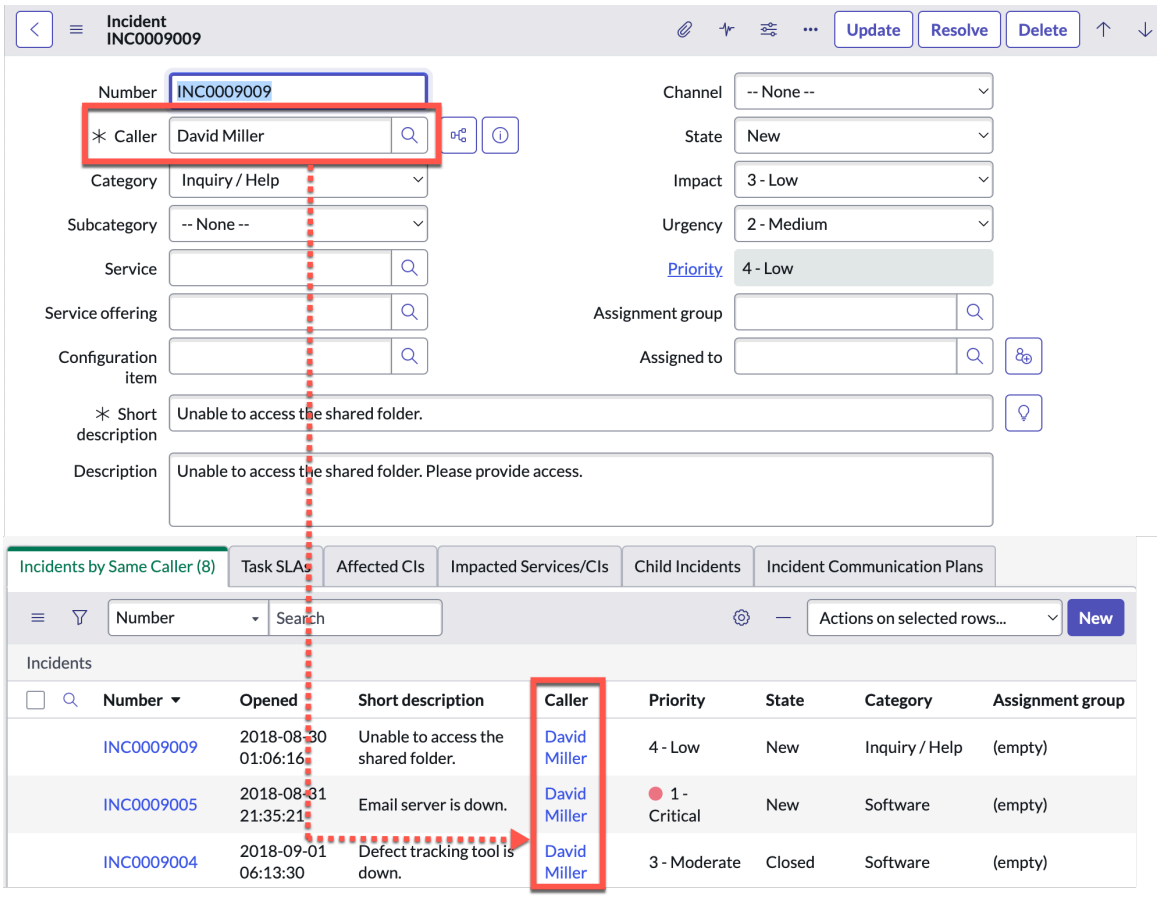
自動翻訳

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



手順

1. インシデントを開きます。
2. ヘッダーを右クリックし、 **Configure** (構成) > 関連リスト.
   既存の関係の名前が、使用可能なリストのリストに表示されます。
3. [**Incidents by Same Caller**] リストを [**Selected**] リストに移動します。
4. [保存] をクリックします。



次のタスク
注意事項および制限事項：

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

- 関連リストを使用してレコードを作成すると、リストフィルターがレコードに適用され、関連フィールドに自動入力されます。この動作は、フィルター基準が **[is]** または **[=]** に設定されている場合に、参照、文字列、ブール、およびメニューフィールドに適用されます。
- たとえば、これらの新しい関係の 1 つで [新規] ボタンをクリックすると、システムは新しいレコードがリスト条件に一致することを確認しようとします。たとえば、サンプルリストで **[New**] をクリックすると、 **caller_id** に **Bud Richman** が事前入力されているインシデントが表示されます。
- 条件をスクリプティングする場合、 **current** はクエリを追加するレコードで、 **parent** は表示されるメインレコードです。
- これらの関係は、フォームを更新するまで更新されません。この例では、発信者を **Bud Richman** から **Fred Luddy** に変更しても、インシデントを保存するまで、画面下部のリストには Bud Richman に属するインシデントが表示されます。
- クエリ条件は 1 つに限定されません。たとえば、同じ問い合わせユーザーによって先週オープンされたすべてのインシデントの関連リストや、同じ問い合わせユーザーによってオープンされたすべての オープン インシデントの関連リストを持つことができます。
- 現在のオブジェクトと親オブジェクトは、[クエリ元] フィールドでは使用できません。代わりに、**gs** オブジェクトを GlideSystem 呼び出しに使用できます。
- 関係はスクリプト化されているため、[編集] ボタンは定義された関係では使用できません。

追加のユースケース:要求テーブルで同様の関係を有効にして、要求テーブルで要求元を使用して同じ発信者からの要求を表示できます。

関連情報

GlideSystem

ユーザー別トランザクション関連リストを追加

この例では、過去 20 件のトランザクションという関係をユーザー フォームに追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
新しい関係により、現在のユーザーが開いたタスクレコードのリストが作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 関係性.
2. [新規] をクリックします。
3. 次の値でリレーションシップを作成します。

オプション	説明
名前	直近 20 件のトランザクション
テーブルに適用	ユーザー [sys_user]
テーブルからのクエリ	タスク [task]
次によるクエリ	`current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);`

自動翻訳

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

4. [送信] をクリックします。
5. 移動先 ユーザー管理 > ユーザー.
6. 任意のユーザーを選択します。

   Example
   たとえば、David Loo を選択します。
7. ユーザーフォームの関連リストを設定し、関連リスト [直近 **20** 件のトランザクション] を追加します。
8. 移動先 ユーザー管理 > ユーザー.
9. 任意のユーザーを選択します。

   Example
   たとえば、David Loo を選択します。
10. [直近 **20** 件のトランザクション] 関連リストには、現在のユーザーがオープンしたすべてのタスクレコードが表示されます。

次のタスク
注意事項および制限事項：

- このクエリは、ユーザーがオープンしたすべてのタスクレコードを返します。関連リストには、デフォルトでページあたり 20 件のタスクレコードが表示されます。
- 親変数は [適用先] テーブルを参照します。この場合、User [sys_user] テーブルに適用されます。
- レコードsys_idに対するクエリは、関係の一般的なクエリ方法です。

関連情報

フォームへの関連リストの追加

関連リストの選択肢にフィールドを追加する

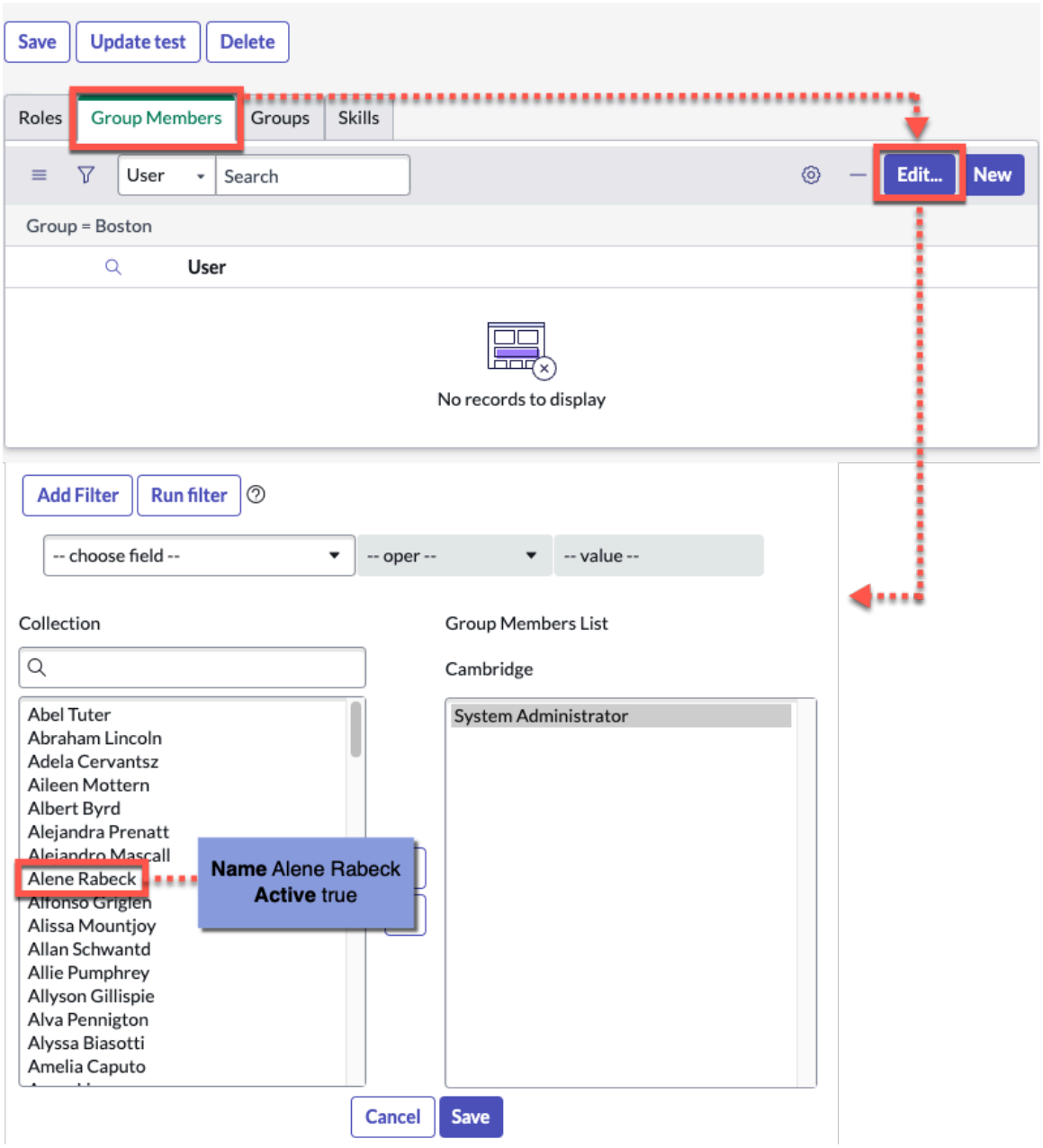
関連リストで [編集] をクリックしてアイテムを選択すると、アイテムに関する情報がリストの下に表示されます。アイテムに表示されるフィールドを展開して、詳細情報を提供することができます。

始める前に
必要なロール：admin

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

このタスクについて

選択したレコードにリストされているフィールド



関連リストの選択にフィールドを追加するには、ラベル名ではなく、正確なフィールド名または要素を記録します。この例では、 グループ 関連リスト [sys_user_group] にフィールドを追加する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > ビュー.
2. **[sys_ref_list]** を選択します。
3. グループテーブルからフィールドを追加するには、[リスト] 関連リストで **[sys_user_group]** を選択します。
4. [リスト要素] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フィールド名と、説明に表示される相対位置を入力します。

自動翻訳

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

フィールドは上から下へ、番号の小さいものから大きいものの順に表示されます。

6. [送信] をクリックします。

リストセレクターレコードのデフォルトフィルターを作成する

デフォルトのフィルターを設定して、参照フィールドの編集時にユーザーが選択できる関連レコードを制限できます。デフォルトのフィルターは簡単に設定できますが、エンドユーザーがデフォルトのフィルターを変更できないようにするための動的なフィルター要素がありません。

始める前に
必要なロール：personalize_list

このタスクについて
フィルターは、ユーザーが関連リストで [編集] をクリックしたときに表示されるスラッシュバケットにリストされるレコードを制限するために使用されます。

手順

1. 任意の列見出しを右クリックし、 **Configure** (構成) > リストコントロール.
2. リストコントロールフォームを設定し、必要に応じて [デフォルトのフィルターを編集] フィールドを追加します。
3. [デフォルトフィルターを編集] フィールドで、条件ビルダーを使用してデフォルトのフィルターを作成します。
4. [更新] を選択します。
   ユーザーが関連リストの [編集] ボタンをクリックすると、選択可能なレコードのリストがデフォルトのフィルターに従ってフィルタリングされます。

関連情報

参照修飾子を構成する

条件ビルダー

フォームを編集

フォームビューでレコードを編集できます。レコードを挿入し、テンプレートを適用し、レコードへの変更をキャンセルすることもできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. フォームに移動し、
   別のユーザーが同じレコードを表示している場合は、そのユーザーのアバターと緑色の点がフォームヘッダーに表示されます。複数のユーザーがレコードを表示している場合、アバターは数字であり、カーソルを合わせると名前を表示できます。
2. 適切なデータを入力します。
   システムのセットアップによっては、フォームに入力されたデータがフォームの他のオプションに影響を与えたり、フォームの外観が変わったりすることがあります。たとえば、インシデントのステータスとして [クローズ 済み] を選択すると、必須の [クローズメモ] フィールドが表示されます。アドミニストレーターは、UI ポリシーやクライアントスクリプトなど、さまざまな方法でカスタムフォーム効果を作成できます。
3. 次のいずれかの方法を使用してレコードを保存します。

自動翻訳

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

- [送信] または [更新] をクリックして変更を保存し、前に表示していたページに戻ります。
- フォーム ヘッダーを右クリックして [保存] を選択すると、フォーム ビューを離れずに変更を保存します。

コア UIフォームでは、フィールドが動的に更新され、フィールド更新アイコン 他のユーザーによる変更を示す が表示されます。フィールド更新アイコンをポイントすると、どのユーザーが更新を行ったかを確認できます。この動的な表示は、ユーザーが誤って互いの作業を上書きするのを防ぐのに役立ちます。

> **注:** 他のユーザーが保存した値と異なる値を入力した場合、フィールドは自動的に更新されません。他のユーザーが入力した値と一致するように、値を手動で変更します。そうしないと、レコードを保存するときに変更が上書きされます。

レコードの挿入

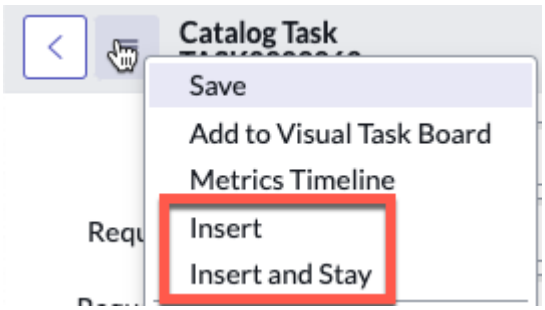
挿入では、メール通知、ユーザー、グループ、ビジネスルールなど、複数の類似したアイテムを作成する方法を使用できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
アドミニストレーターは、タスクレコードの 挿入 機能を有効にできます。詳細については、「タスク レコードで挿入オプションを許可する」を参照してください。

手順
1. 類似のアイテムを開きます。
2. アイテムを編集し、新しい 名前を付けます。
3. フォームヘッダーを右クリックし、次のいずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
挿入時	アイテムを新しいレコードとして保存し、前に表示していたページに戻ります。
挿入と維持	新しいレコードを保存して表示します。



フォームでのテンプレートの適用

組織では、頻繁に要求されるタスクに役立つテンプレートを使用できます。テンプレートには、テンプレートが選択されたときにデフォルト設定される事前入力フィールドが含まれています。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

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

手順

1. フォームに移動し、
2. UI のバージョンに応じて適切なアクションを実行します。
   a. フォーム ヘッダーで、その他のオプション アイコン (⋯) をクリックします。
   b. [テンプレートバーの切り替え] を選択します。
3. 適用するテンプレートを選択します。
   選択したテンプレートとフォームの間に競合がある場合は、競合の詳細を表示するためのリンクを含む競合メッセージが表示されます。たとえば、フォームに表示されないフィールドがテンプレートに入力されている場合、競合メッセージの詳細で不足しているフィールドが特定され、値は設定されません。競合メッセージがある場合は、詳細を確認し、必要に応じてアドミニストレーターに通知してください。
   特定のフィールドには、テンプレートの値が入力されます。
4. フォームに入力します。
   テンプレートから入力された任意の値を変更できます。
5. [送信] をクリックしてレコードを作成します。

フォームへの変更をキャンセルする

保存せずにフォームから移動して、フォームへの変更をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. レコードを保存せずにフォームビューから移動します。
2. メッセージが表示された場合は、[このページを離れて キャンセルを確定] をクリックします。

> 注: アドミニストレーターは、 *glide.ui.dirty_form_support* プロパティを false に設定することで、確認メッセージを無効にできます。

フォームのカスタマイズ

フォームのカスタマイズ機能を有効にすると、ユーザーはフィールドをカスタマイズして、個人の好みに合わせて特定のフォームビューを表示できます。フォームのカスタマイズは コア UI で使用できます。

始める前に
必要なロール:itil、personalize_form、または admin

このタスクについて
個人用フォームのカスタマイズは、他のユーザーのフォームに表示される内容には影響しません。

フォームの設定とは異なり、フォームのカスタマイズでは、ユーザーは以下のアクションを実行できません。

- フォーム上のフィールドの順序を変更します。
- フォームに表示するように設定されていないフィールドを追加します。
- 必須フィールドを非表示にします。

> 注: この方法でフォームをカスタマイズすると、自分用のフォームのみが変更されます。すべてのユーザーに表示されるフォームに変更を加えるには、 フォームを構成する 必要があります。

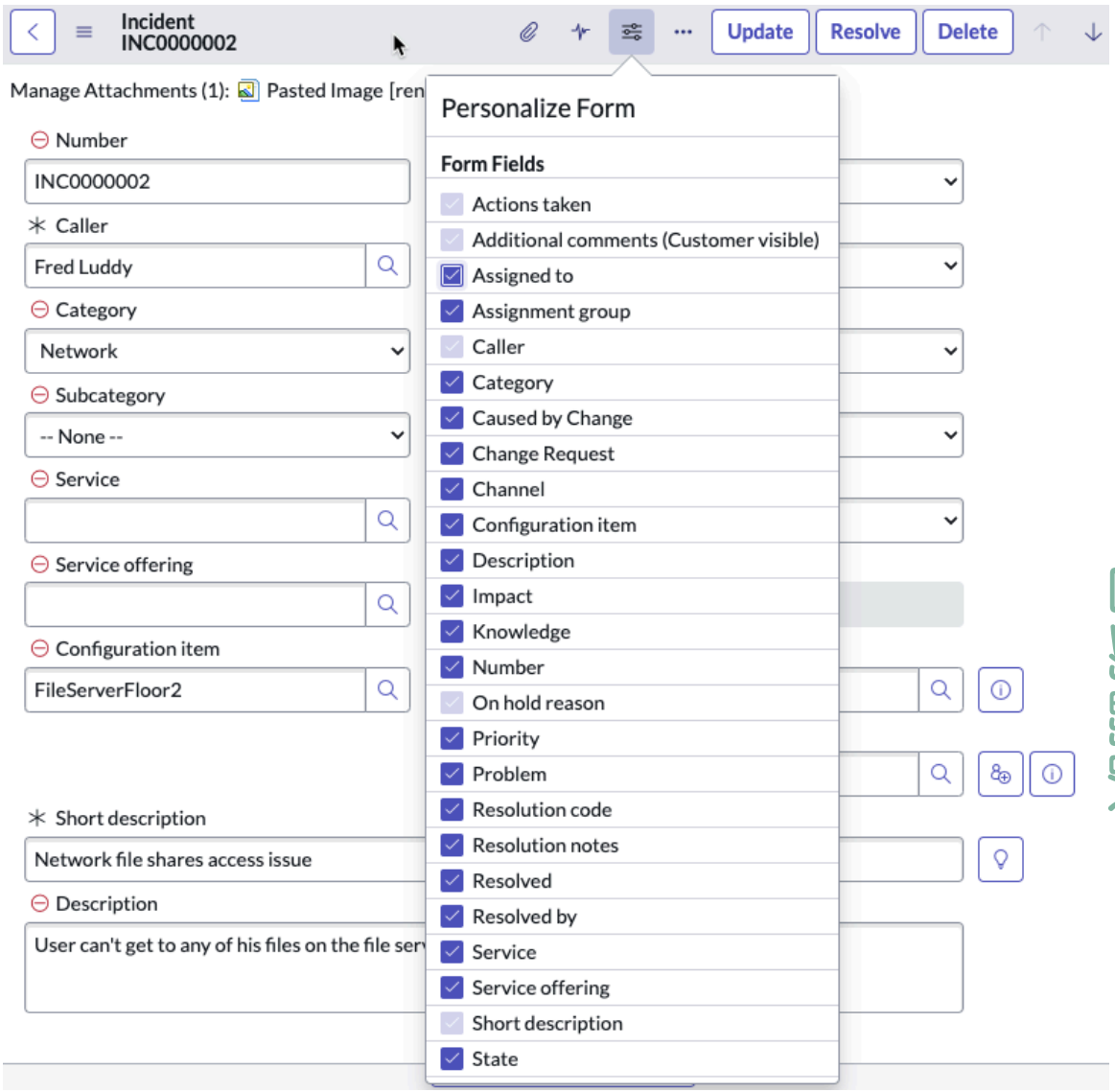
自動翻訳

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

手順

1. レコードを開きます。
2. フォームヘッダーで、フォームのカスタマイズアイコンをクリックします。
   [フォームをカスタマイズ] メニューが表示され、フィールドアイコンがフォームに表示されます。

フォームのカスタマイズ



クリアされたグレーのチェックボックスは、以前に非表示にしたフィールドを示します。

> **注:** フォームのパーソナライズメニューでは、フォームを表示するように設定されているフィールドのみ利用できます。フォームにフィールドを追加するには、フォームレイアウトを設定する必要があります。

3. チェックボックスをオフにするか、フィールドの横にあるフィールド非表示アイコン (⊖) をクリックします。
   一部のチェックボックスはグレーでオンになっています。これらのチェックボックスは、必須であるか、UI ポリシーまたはクライアントスクリプトによって既に非表示になっているために非表示にできないフィールドを示します。
4. [フォームをカスタマイズ] メニューの外側をクリックして、変更を保存します。

自動翻訳

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

フォームから移動した場合、次回フォームをカスタマイズするときに、カスタマイズをリセットして非表示にしたフィールドを表示する必要があります。

5. デフォルトのフォームビューに戻すには、フォームをカスタマイズして 「リセット」をクリックします。

関連情報

フォームのカスタマイズの管理

添付ファイルの追加と管理

インシデント、ナレッジ記事、変更要求、または別のタイプのレコードに添付ファイルとしてファイルをアップロードできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターは、添付ファイルと、添付ファイルがシステム内でどのように機能するかを設定できます。詳細については、「添付ファイルの管理 」を参照してください。

Now Platform上のレコードに追加できる添付ファイルのデフォルトの最大サイズ制限は、すぐに利用可能な新しいインスタンスでは 1024MB です。このフィールドを空白のままにすると、添付ファイルの最大サイズとしてデフォルトの制限 (現在は 1 GB に設定) が使用されます。

注: システム定義アプリケーションのファイルのアップロードモジュールは使用しないでください。マルチノードインスタンスとは互換性がありません。

手順

1. レコードに移動します。
   たとえば、インシデントレコードなどです。
2. 添付ファイルアイコン ( ) をクリックします。
3. ブラウザに応じて [ファイルを選択] または [参照] をクリックし、ファイルに移動します。
4. オプション: 次のいずれかの方法で複数のファイルをアップロードします。
   - ファイルブラウザで複数のファイルを同時に選択します。Internet Explorer はこの機能をサポートしていません。
   - [別の添付ファイルの追加] をクリックし、次の行の [ファイルの選択] をクリックして、各ファイルを個別の行に追加します。目的のファイルがすべて選択されるまで繰り返します。この機能は、サポートされているすべてのブラウザーで使用できます。
5. [添付] をクリックします。
   添付ファイルは、[現在の添付ファイル] リストとフォームの上部に表示されます。ServiceNow インスタンスのレコードに添付ファイルをアップロードしようとしたときに、ユーザーが特定のケースで受け取る可能性がある一般的なエラーメッセージがいくつかあります。これらのエラーの一般的な例は次のとおりです。
   - 特定のレコードに添付ファイルを追加しようとすると、ファイルに禁止されているファイル拡張子が含まれているというエラーが表示されることがあります。
   - 添付ファイルをレコードにアップロードしようとすると、ファイルタイプが許可されていないか、MIME タイプが実際のファイル名と一致しないというメッセージが表示されます。
   - インスタンスのレコードに添付ファイルを追加しようとすると、ファイルサイズエラーが表示されます。
6. オプション: これらのエラーを修正するには、[システムプロパティ] > [セキュリティ] に移動します。

自動翻訳

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

a. 許可されていないファイルタイプエラーの場合は、ファイルを別の形式で保存してみてください。
.zipファイル拡張子は、多くの場合、許可されたファイル拡張子として含まれており、ファイルを圧縮して添付できます。

b. 許可されていないファイルタイプまたはMIMEタイプのエラーの場合は、 アップロード時に **MIME**タイプのチェックをアクティブ化するには、このプロパティを設定する必要があります **(Eureka**以降のすべてのバージョン)。添付ファイルに対する **MIME** タイプの妥当性確認を有効化 **(True)** または無効化 **(False)** します。glide.attachment.extensions を介して構成されたファイル拡張子は、アップロード時に **MIME** タイプのチェックが行われます をクリックし、[はい] をオンにしてプロパティを有効にします。

> 注: 初期設定のインスタンスでのこのプロパティのデフォルト設定は [いいえ] (オフ) です。

c. ファイルサイズエラーについては、「 添付ファイルを管理する」を参照してください。

7. ポップアップウィンドウを閉じてフォームに戻ります。

次のタスク
ACL ルールを適用して、添付ファイルを表示できるユーザーを制限します。ACL ルールの詳細については、「 アクセス制御リストルール 」を参照してください。

添付ファイルを管理する

レコードの添付ファイルの表示、名前変更、削除を行い、添付ファイルの最大許容サイズを調整します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. レコード (インシデントレコードなど) に移動すると、既存の添付ファイルが上部に表示されます。
2. 添付ファイルアイコン ( ) を選択するか、ファイルが既に添付されている場合は [添付ファイルを管理] リンクを選択します。
   レコードの添付ファイルの数が [添付ファイルを管理] リンクに表示されます。
3. 添付ファイルを追加するには、次の手順を実行します。
   a. [ファイルを選択]を選択します。
   b. 添付するファイルを選択し、**[Open** (開く)] を選択します。
4. 添付ファイルの名前を変更するには、次の手順を実行します。
   a. フォーム上部のファイル名の横にある [名前の変更] を選択します。
   b. ファイル名を編集し、マウスデバイスを画面上の任意の場所に移動し、マウスデバイスを 1 回押して変更を保存します。

   > 注: 名前の変更をキャンセルしてメイン画面に戻るには、Esc キーまたは **X** キーを押します。

5. 添付ファイルを削除するには、[添付ファイルを管理] リンクを選択し、次の手順を実行します。

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

自動翻訳

a. 添付ファイルアイコン ( ) を選択します。

b. 添付ファイルの横にあるチェックボックスをオンにします。

c. [削除] を選択します。
添付ファイルが非表示になり、ポップアップウィンドウが開いたままになります。

注: レコードを閉じた後は、そのレコードの添付ファイルを削除することはできません。

6. ポップアップウィンドウを閉じてフォームに戻ります。
7. レコードに対する添付ファイルの最大許容サイズを調整するには、次の手順を実行します。

a. [システムプロパティ] > [セキュリティ] に移動します。

b. [最大添付ファイルサイズ (メガバイト単位)] を見つけて、ファイルサイズを入力します。

注: Now Platform上のレコードに追加できる添付ファイルのデフォルトの最大サイズ制限は、新しいベースシステムインスタンスで 1024 MB です。このフィールドを空のままにすると、デフォルトの制限 (現在は 1 GB に設定されています) が添付ファイルの最大サイズになります。

c. [保存] を選択します。

ドラッグ&ドロップでファイルを添付

ローカルコンピュータからブラウザウィンドウにファイルをドラッグして、現在のレコードに添付することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この機能は Firefox 3.6 以降と Chrome でサポートされています。他の Web ブラウザーが HTML5 仕様を実装するにつれて、サポートが追加されます。

手順

1. レコードに移動します。
2. コンピュータで、添付するファイルを参照します。
3. ファイル ブラウザーでファイルを選択し、フォーム上にドラッグします。
4. マウスボタンを離すとアップロードが始まります。

アップロードが完了すると、添付ファイルのヘッダーにファイル名が追加されます。アップロード速度は、ファイルサイズとネットワーク接続の速度によって異なります。

警告: アップロードの進行中は、レコードから移動しないでください。ファイルを添付するには、アップロードを完了する必要があります。

ドキュメントビューアー

ドキュメントビューアーを使用すると、ドキュメントをダウンロードせずに Now Platform で直接表示できます。

自動翻訳

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

ドキュメントビューアーは、UTF-8 文字でエンコードされた PDF ファイルを含む、プラットフォームでのさまざまなファイルタイプの表示をサポートしています。ドキュメントの最大ファイルサイズは 50 MB です。ドキュメントビューアーを使用するには、インスタンスレベルで有効にし、ドキュメントビューアーを使用するテーブルで有効にします。

注: ドキュメントビューアーは FedRAMP インスタンスもサポートしています。

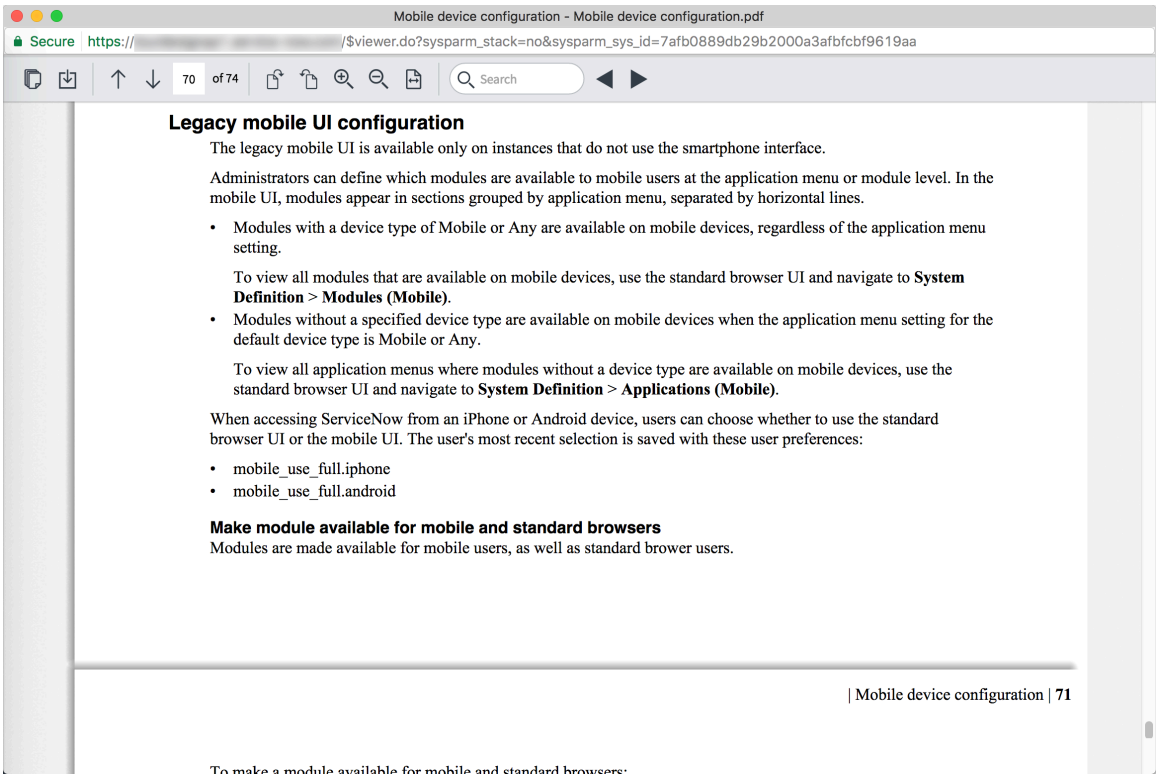
次のファイルタイプを表示できます。

- MS Word (.doc) および (.docx)
- MS PowerPoint (.ppt) および (pptx)
- MS Excel (.xls) および (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

注: 回転オプションは画像では機能しません。

その他のドキュメントタイプ (.zip ファイルや .exe ファイルなど) は、ドキュメントビューアー を必要とせずに自動的にダウンロードされます。

ドキュメントビューアー の **PDF** ビュー



注:

ドキュメント内の PDF 添付ファイルのみをダウンロードできます。

次のテーブルで、ドキュメントビューアーで使用されるアイコンについて説明します。

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

ドキュメントビューアーのアイコン

アイコン	説明
	ドキュメント内のすべてのページをプレビューするには、サイドバーを切り替えます。
	添付ファイルをダウンロードします。
	矢印ボタンを使用してページを上下に移動します。スクロールするか、キーボードの矢印キーを使用することもできます。
	ページを右に回転させます。
	ページを左に回転させます。
	ドキュメントをズームインまたはズームアウトします。
	ページの幅をドキュメントビューアーの全幅に合わせて拡大します。
	ドキュメント内のキーワードを検索します。矢印を使用して、次の検索結果に切り替えます。

関連情報

ドキュメントビューアーでの添付ファイルの表示

[ドキュメントビューアー を有効にする (Enable Unused Machines)]

[ドキュメントビューアー を有効にする (Enable Unused Machines)]

ドキュメントビューアーを有効にすると、ドキュメントをダウンロードしてネイティブアプリケーションで表示するのではなく、ドキュメントを直接表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ドキュメントビューアーはデフォルトで有効になっています。インスタンスレベルで有効にしてから、使用するテーブルのテーブルレベルで有効にします。システムプロパティ **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** が [true] に設定されていることを確認するか、まだ存在しない場合は作成します。ドキュメントビューアーを無効にするには、システムプロパティ **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** を手動で作成し、それを [false] に設定します。

手順

1. インスタンスレベルで ドキュメントビューアー を有効化します。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
   b. [検索] フィールドに「`ServiceNow ドキュメントビューアー`」または「`com.snc.documentviewer`」と入力します。
   c. [インストール] を選択します。
2. 使用するテーブルでドキュメントビューアーを有効にします。
   a. 移動先 システム定義 > ディクショナリ.
   b. テーブルを検索し、タイプフィールドが [コレクション]のレコードを開きます。

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

自動翻訳

c. [属性] フィールドに「ドキュメントビューアーを使用 (Use Document Viewe)」と入力します。

d. [値] フィールドに「true」と入力します。
ドキュメントビューアーはテーブルレベルで有効になっています。ドキュメントビューアー を有効にするテーブルごとに、この手順を繰り返します。

関連情報

無効化 ドキュメントビューアー

ドキュメントビューアー プラグイン

ドキュメントビューアー を使用すると、ドキュメントをダウンロードせずに ServiceNow プラットフォームで直接表示できます。2 つの新しいプラグインによりエクスペリエンスが向上し、ドキュメント表示のオプションが増えました。他のユーザーとの共同作業、バージョン履歴のコピー、削除、復元、表示を ServiceNow インスタンスで直接行うことができます。

概要

以前の ServiceNow リリースでは、共有してチームコラボレーションに使用できるのは一部のドキュメントのみでした。プラットフォーム ドキュメントビューアー の新しいプラグインを使用することで、次のことができるようになりました。

- Microsoft OneDrive とコラボレーション (編集、共有) し、ドキュメントを ServiceNow インスタンスにコピー。
- ServiceNow インスタンスで作成されたポリシードキュメントを Microsoft 365 SharePoint の Microsoft 365 ドキュメントとしてアップロード。
- 共有リンクをレコードに添付。リンクをクリックすると、Microsoft 365 SharePoint でドキュメントが開きます。
- ◦リンクは、ドキュメントをリアルタイムで表示および編集できる同僚と共有することができます。
  ◦現在のバージョンは ServiceNow インスタンスでも表示できます。
- Microsoft 365 などのコラボレーションツールを使用して、ドキュメントのレビューや共同編集を行うことができます。

プラグイン

この機能を使用するには、次のプラグインをインストールします。

- Microsoft OneDrive スポーク
- Microsoft OneDrive ドキュメントサービススポーク
- 統合ハブ の Microsoft Azure AD スポーク
- マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワーク

ServiceNow プラグインの全リストについては、「プラグインのリスト (Rome)」を参照してください。

インストール後に、ベースシステムサブフローを使用するか、カスタマイズすることができます。ドキュメントアクションテーブルでサブフローを構成します。構成後、リストビューから UI アクションとして呼び出すか、スクリプトインクルード API を介して呼び出すことができます。

Microsoft OneDrive データ連携プラグイン

自動翻訳

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

Microsoft OneDrive で共同作業を行い、ServiceNow インスタンスでドキュメントのコピー、削除、復元、およびバージョンアクションを直接実行します。このデータ連携は双方向です (双方向に実行されます)。変更は Microsoft OneDrive とインスタンスの両方に反映されます。

統合ハブ用 **Microsoft Azure AD** スポーク

統合ハブ 用 Microsoft Azure AD スポーク で、プロセスアナリストはフローをデザインするときに使用できるアクションを利用できます。これらのアクションにより、ユーザー、セキュリティグループ、およびオフィスグループの管理を自動化できます。ユーザー管理には、Office 365 にユーザーをプロビジョニングするためのライセンスの適用が含まれます。

マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワークプラグイン (glide プラグイン)

プラグインには、サードパーティのドキュメントサービスプロバイダーとのデータ連携に必要なデータモデルが含まれています。

注: プラグインを有効化するには：

1. 移動先 システム定義 > プラグイン.
2. [検索] フィールドにプラグイン名を入力します。
3. [インストール] を選択します。

テーブル

mp_provider_details

- プロバイダー詳細名
- プロバイダー名
- 属性

mp_document_version

- バージョン☒
- ドキュメント
- バージョンの変更者☒
- バージョンの最終変更日時☒

mp_document_activity

- ドキュメント名☒
- ドキュメント sys_id
- ドキュメントのバージョン sys_id
- ドキュメントアクション☒
- プロバイダー詳細☒
- メモ

mp_documents

- ドキュメント名
- プロバイダー詳細
- 添付ファイル

自動翻訳

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

- URL
- 説明

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- サブフロー
- provider_permission

mp_permission_configuration

- entity_type
- entity_id
- 属性
- provider_group_id
- provider_group_name
- 権限

mp_provider_permission

- 権限
- プロバイダー
- 属性
- 説明

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- provider_detail
- ユーザー

関連情報

ドキュメントビューアー

ドキュメントビューアーでの添付ファイルの表示

独自のファイルシステムにダウンロードするのではなく、ドキュメントビューアー を使用してプラットフォーム内のドキュメントを表示します。

始める前に

レコードを含むテーブルで ドキュメントビューアー が有効になっていることを確認してください。詳細については、「ドキュメントビューアーの有効化」を参照してください。

必要なロール：なし

自動翻訳

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

このタスクについて
ドキュメントビューアー は、プラットフォーム内の特定のドキュメントタイプのインライン表示をサポートしています。

手順

1. 添付ファイルのあるレコード (インシデント、フォーム、リストなど) に移動します。
2. 添付ファイル名の横にある [表示] をクリックします。

   ドキュメントビューアー にドキュメントが表示されます。

   ドキュメントが表示されない場合、お使いの状況では ドキュメントビューアー はインライン表示をサポートしておらず、ドキュメントをダウンロードするように指示するメッセージが表示されます。考えられる理由は次のとおりです。

   - アップロードされたドキュメントがプラットフォーム暗号化またはエッジ暗号化されている。
   - ファイルサイズが最大許容値の 50 MB を超えている。
   - ドキュメントがパスワードで保護されており、PDF ファイルではない。

   [文書をダウンロード] をクリックして、関連する外部アプリケーションでドキュメントを表示します。

関連情報

[ドキュメントビューアー を有効にする (Enable Unused Machines)]

無効化 ドキュメントビューアー

ドキュメントビューアー をインスタンスレベルで無効にすると無効になり、テーブルレベルで無効にするとインスタンス内の特定のテーブルに対して無効になります。

始める前に
「システムプロパティの追加」(com.snc.documentviewer.enable_document_viewer) がインスタンスに存在することを確認します。

必要なロール：admin

手順

インスタンスレベルまたは特定のテーブルで ドキュメントビューアー を無効にします。

オプション	説明
インスタンスレベルでドキュメントビューアーを無効化する (Disable Document Viewer at the instance level)	a. ナビゲーションフィルターで `sys_properties.list` を検索します。 b. システムプロパティ *com.snc.documentviewer.enable_document_viewer* の値を **false** に設定します。 c. [更新] をクリックします。
テーブルレベルでドキュメントビューアーを無効化する (Disable Document Viewer at the table level)	a. [システム定義] から [ディクショナリ] に移動します。 b. テーブルを開いて [属性] タブで [新規] をクリックします。

自動翻訳

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

オプション	説明
	c. [属性] フィールドで [ドキュメントビューアーを使用 (Use Document Viewe)] を検索します。 d. [値] フィールドに false と入力します。 e. [送信] をクリックします。

関連情報

[ドキュメントビューアー を有効にする (Enable Unused Machines)]

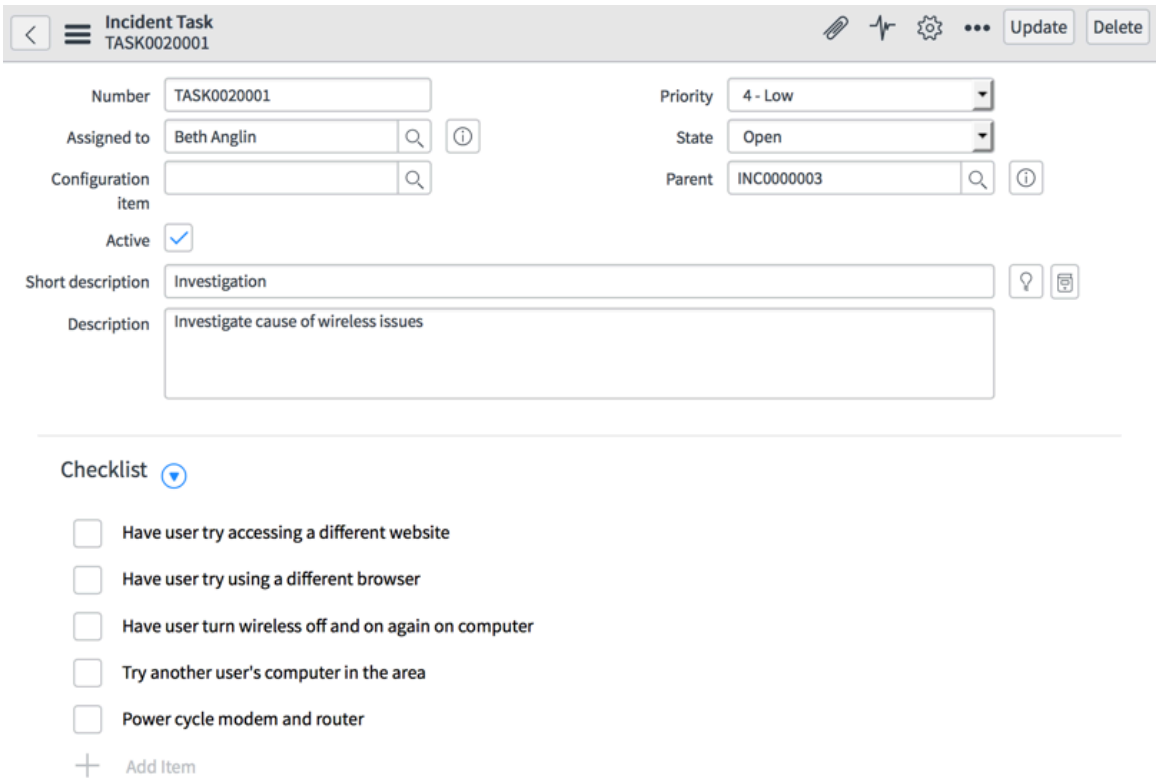
チェックリスト

チェックリストを使用すると、追加のレコードを作成せずにタスクの進捗状況を簡単に追跡できます。チェックリストは、タスク [task] を拡張する任意のテーブルのフォームビューに追加できます。

たとえば、サポートエージェントにワイヤレスの問題を調査するインシデントタスクがアサインされた場合、チェックリストを使用して、実行した個々の手順を文書化できます。

チェックリストは、送信後にレコードに追加されます。レコードの作成時にチェックリストを追加することはできません。

サンプル チェックリスト



フォームでのチェックリストの有効化

チェックリストを有効にするには、フォームに移動して チェックリスト フォーマッターを追加します。手順については、「フォーマッターを追加する」を参照してください。

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

自動翻訳

チェックリストの使用

チェックリスト項目を追加、削除、または並べ替えることができます。チェックリストをテンプレートとして保存し、後で他のレコードで使用することもできます。どのユーザーもチェックリストを作成または編集し、完了したアイテムにチェックを入れることができます。

チェックリストをアクティブ化

新しいインスタンスでは、チェックリストはデフォルトでアクティブになっています。以前のバージョンからアップグレードするインスタンスの場合は、Checklist プラグインを有効にする必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

チェックリストの作成

タスクレコードごとに一意のチェックリストを作成できます。以前に作成したテンプレートからチェックリストをすばやく作成できます。

始める前に
チェックリストフォーマッターは、personalize_formロールを持つユーザーが フォームに追加する 必要があります。

必要なロール:書き込みロール、読み取りロール、および削除ロールの場合、ログインユーザーはsys_created_byである必要があります。

注: Explicit roles プラグインがインストールされている場合、Customer Service Management プラグインと Vendor Risk Management プラグイン (および場合によっては他のプラグイン) でsn_internalロールが必要です。Explicit roles プラグインは、sn_internal ロールを自動的に作成し、すべてのユーザーに割り当てます。

このタスクについて
テンプレートではチェックリスト項目が自動的に作成されるため、時間を節約できます。テンプレートに影響を与えずにチェックリスト項目を追加、編集、または削除することができます。別のテーブルで作成された場合でも、任意のチェックリストテンプレートを使用できます。

自動翻訳

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

手順

1. チェックリストがまだ含まれていないレコードに移動します。
2. チェックリストフォーマッターの横にある下向き矢印をクリックします。
3. 次のいずれかの手順を実行します。

オプション	説明
新しいチェックリストを作成するには	**[Create new** (新規作成)] を選択します。
テンプレートを使用してチェックリストを作成するには	[テンプレートから作成] で、テンプレートを選択します。テンプレートのチェックリストアイテムが表示されます。チェックリストのアイテムを管理するには、次のいずれかの手順を使用します。

4. [アイテムを追加]をクリックします。
5. チェックリスト項目のテキストを入力します。
6. Enter キーを押してチェックリスト項目を追加します。
7. 必要に応じて追加のチェックリスト項目を作成します。
8. オプション: チェックリストアイテムを削除するには、マイナス (-) アイコンをクリックします。
9. オプション: ドラッグアイコン ( ) をクリックし、チェックリストアイテムをリスト内の別の位置にドラッグします。
10. オプション: 簡単に再利用できるように、チェックリストをテンプレートとして保存します。
    a. チェックリストフォーマッターの横にある下向き矢印をクリックします。
    b. [テンプレートとして保存] を選択します。
    ダイアログボックスが表示されます。
    c. チェックリストを識別するわかりやすいテンプレート名を入力します。
    ユーザーがテンプレートからチェックリストを作成すると、すべてのテンプレートがアルファベット順にリストされ、表示するテンプレートをフィルタする方法はありません。ユーザー エクスペリエンスを向上させるには、チェックリスト テンプレート用の命名システムを実装することを検討してください。たとえば、チェックリストの使用方法を明確にするために、テーブルの名前や別の識別子を含めます。
    d. [ユーザーグループ] リストから、チェックリストテンプレートを制限するグループを選択します。
    選択したグループのメンバーとチェックリストを作成したユーザーのみが、このチェックリストをテンプレートとして使用できます。このフィールドを空白のままにすると、テンプレート作成者以外誰もチェックリストテンプレートを使用できなくなります。
    e. [保存] をクリックします。
11. フォームを保存します。

チェックリストまたはテンプレートを削除する

レコードからチェックリストを削除したり、不要になったチェックリストテンプレートを削除したりできます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:書き込みロール、読み取りロール、および削除ロールの場合、ログインユーザーはsys_created_byである必要があります。

注: Explicit roles プラグインがインストールされている場合、Customer Service Management プラグインと Vendor Risk Management プラグイン (および場合によっては他のプラグイン) でsn_internalロールが必要です。Explicit roles プラグインは、sn_internal ロールを自動的に作成し、すべてのユーザーに割り当てます。

このタスクについて
チェックリストテンプレートを削除しても、そのテンプレートから作成されたチェックリストには影響しません。

手順

1. チェックリストを削除するには、チェックリストを含むレコードに移動します。
2. チェックリストフォーマッターの横にある下向き矢印をクリックします。
3. [チェックリストの削除] を選択します。
   確認ダイアログ ボックスが表示されます。
4. [削除] をクリックします。
5. チェックリストテンプレートを削除するには、次の手順を実行します。
   a. ナビゲーションフィルターで、「`checklist_template.list`」と入力します。
   b. 削除するチェックリストテンプレートのチェックボックスをオンにします。
   c. アクションの選択リストで、ページの下部にある [削除] を選択します。
   d. 確認ダイアログ ボックスで、[削除]をクリックします。

共通の UI 要素

このページでは、標準ユーザー インターフェイスの一般的な UI 要素の一覧を示します。

インスタンスへのログイン

各 ServiceNow インスタンスには、一意の安全な Web アドレスがあります。各インスタンスのベース URL のデフォルト形式は `https://<instancename>.service-now.com` です。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ユーザーは Web ブラウザーからインスタンスにログインします。アドミニストレーターは、instancename.service-now.com を指すように解決される support.myurl.com などの カスタム URL を関連付け ることができます。

注: ServiceNow は、カスタム URL またはバニティー URL を関連付ける他の方法をサポートしていません。Madrid リリースより前のインスタンスに関連付けられたカスタム URL またはバニティ URL がある場合は、サポートに連絡してください。

手順

1. 任意の Web ブラウザーでベース URL を入力します。
   - システムが外部認証を使用している場合は、自動的にログインします。たとえば、コンピューターにログインするときに会社のサービスにログインできます。
   - システムが外部認証を使用しない場合は、[ようこそ(Welcome)] ページが表示されます。
2. ユーザー名とパスワードを入力します。

自動翻訳

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

3. オプション: 手動でログアウトするまでログインしたままにするには、[記憶する] チェックボックスをオンにします。
   管理者はこのオプションを有効または無効にできます。詳細については、「[記憶する] チェックボックスと Cookie の設定を変更する」を参照してください。
4. Enter キーを押すか、[ログイン] をクリックします。

テーブルへの直接移動

ナビゲーションフィルターのコマンドを使用すると、テーブルのリスト、フォーム、または構成ビューに直接移動できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
コマンドは、アクセスが許可されているテーブルに対してのみ機能します。

注: テーブル名は、テーブルの辞書エントリの名前と一致する必要があります。

手順

1. アプリケーションナビゲーターのナビゲーションフィルターで、次のいずれかのコマンドを入力します。

コマンド	動作
<table name>。リスト	テーブルのリストビューを同じウィンドウまたはタブに開きます。
<table name>.form または <table name>。する	テーブルのフォームビューを同じウィンドウまたはタブに開きます。
<table name>.config	テーブルの構成ビュー [personalize_all.do] を同じウィンドウまたはタブで開きます。
<table name>。フィルター	テーブルの空のリストビューを同じウィンドウまたはタブに開くため、リストをロードせずにフィルターを適用できます。これは、読み込みに時間がかかる大きなリストに役立ちます。

   たとえば、新しい変更要求を開くには「`change_request.form`」と入力します。

   注: 上記のコマンドのいずれかを大文字で入力して、リストまたはフォームを新しいウィンドウまたはタブで開くこともできます。たとえば、「change_request」と入力します。FORM を使用して、新しいウィンドウまたはタブで新しい変更要求を開きます。

2. コア UI で Enter キーを押します。

ツリーピッカー

ツリーピッカーは、フォームに属性として追加できる特別な参照ルックアップです。ツリーピッカーをクラシック環境またはワークスペースに追加します。

ツリーピッカーは、次のアイテムの特別な参照ルックアップです。

- 別の CI フィールドに依存するフィールドの構成アイテム (CI)。
- 任意の階層テーブルの参照要素。階層テーブルとは、それ自体を指している親フィールドを持つテーブルのことです。
- グループに依存するユーザー参照の値。

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

自動翻訳

関連情報

参照ルックアップ

ツリーピッカー属性の追加

ツリーピッカーに返されるノードの数には 1000 の制限が設けられています。この制限は、*glide.ui.group_heirarchy.max_nodes* プロパティで構成できます。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて
注: モバイルアプリケーションを使用している場合、ツリー表示階層は参照フィールドに表示されません。

手順
1. フィールドの 辞書属性 を開きます。
2. 「`tree_picker=true`」を 「Attributes」フィールドに追加します。
   属性が複数ある場合は、間にスペースを入れずにカンマで区切ります。

Example

ツリーピッカーの例

以下のセクションには、ツリーピッカーの例が含まれています。

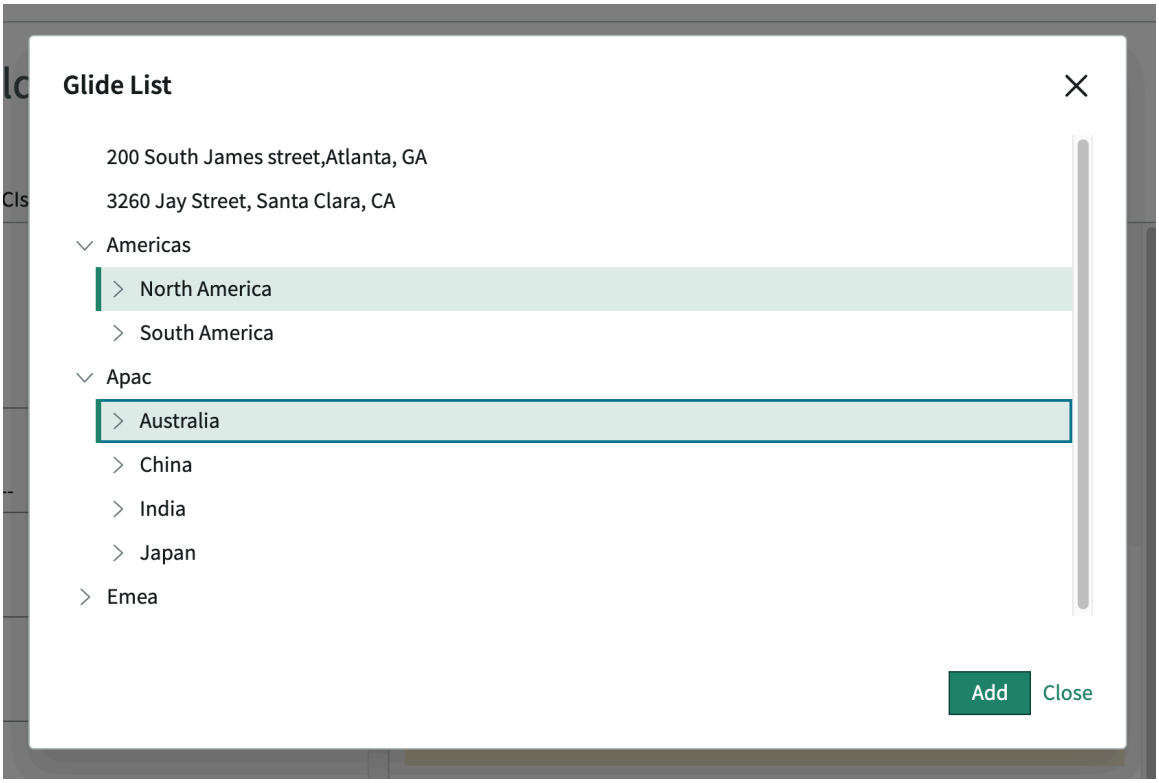
単純な依存フィールド

また、異なるタイプの参照フィールドに依存する参照フィールドにツリーピッカー属性を追加することもできます。たとえば、[アサイン先] が [アサイン先グループ] に依存している場合、[アサイン先] にツリーピッカー属性を追加できます。その結果、グループとそのメンバーの 1 ノード ツリーが作成されます。

自動翻訳

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

参照フィールドのツリーピッカー



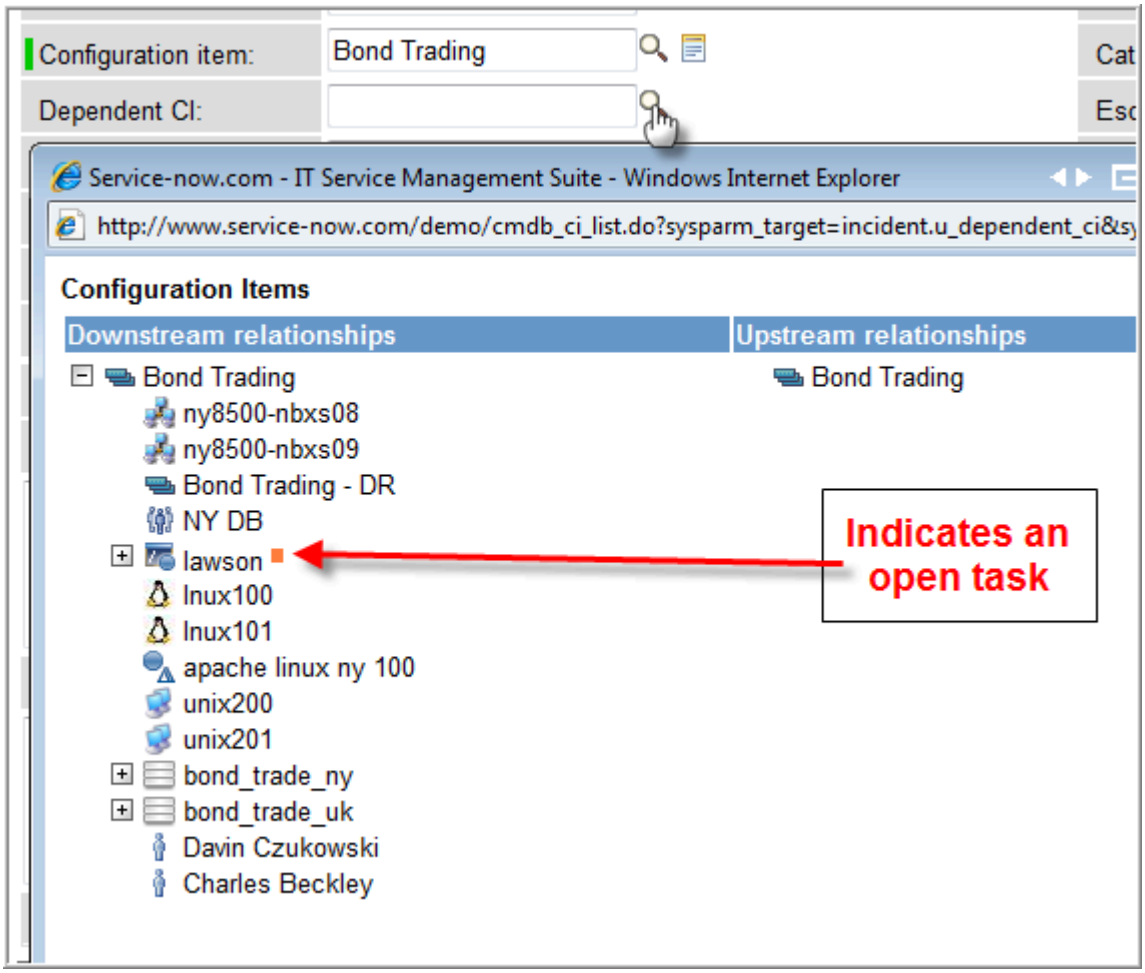
依存フィールド

この例では、2 つの CI 参照フィールドがあり、一方が他方に依存しています。依存するものには *tree_picker* 属性があります。

自動翻訳

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

依存フィールドのツリーピッカー



この例では、構成アイテムは債券取引です。[依存 **CI]** フィールドのツリーピッカーには、その CI のすべてのダウンストリームおよびアップストリームの関係が表示されます。関係の上にある小さなオレンジ色の四角いアイコンは、CI である **lawson** に対して、すでにオープンタスクがあることを示しています。オレンジ色の正方形をポイントすると、開いているタスクに関する情報を示すポップアップウィンドウが表示されます。

注: CI の依存関係は、参照フィールドの辞書エントリが [属性] フィールドに *tree_picker=true* されている場合にのみ適用されます。

関連テーブルのデータへのドット連結

ドット連結では、フォーム、リスト、またはスクリプトから関連テーブルのフィールドにアクセスできます。

現在のテーブルに別のテーブルへの参照が含まれている場合は、ドット連結を使用して参照先テーブルのフィールドにアクセスできます。

ドット連結は、ドット (ピリオド) で区切られたフィールド名のチェーンを作成することによりフィールドを参照します。たとえば、 *incident.assigned_to.company* はインシデントに割り当てられたユーザーの会社を参照します。チェーンの長さの上限は 3 レベルを推奨します。

ドット連結の例

ドット連結を使用して、フォーム、リスト、またはスクリプトから関連テーブルのフィールドにアクセスします。このトピックでは、ドット連結を行うさまざまな方法の例を紹介します。

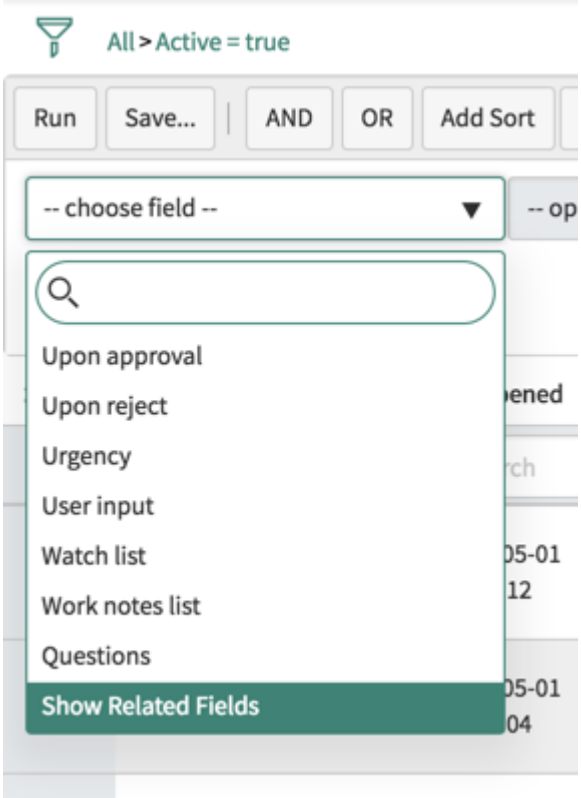
自動翻訳

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

リストフィールド

フィルターのフィールドリストなど、リスト内の関連フィールドにドット連結することができます。この例では、インシデントを登録した発信者の会社でインシデント [incident] テーブルをフィルタリングする方法を示します。

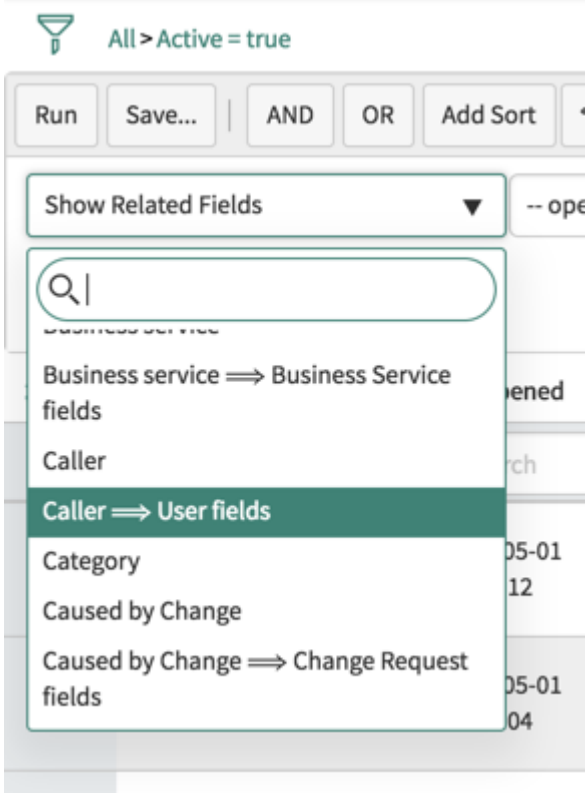
フィルタリングするフィールドのリストを開くと、使用可能なインシデントテーブルフィールドのリストが表示されます。参照フィールドの後に関連フィールドが続きます。たとえば、 **Caller** の後には問い合わせユーザー > ユーザーフィールドこれは、 問い合わせユーザーが 参照フィールドであり、関連フィールドが 問い合わせユーザー レコードのユーザーフィールドであることを意味します。関連フィールドがリストに存在しない場合は、リストの一番下にある [関連フィールドを表示] を選択します。



自動翻訳

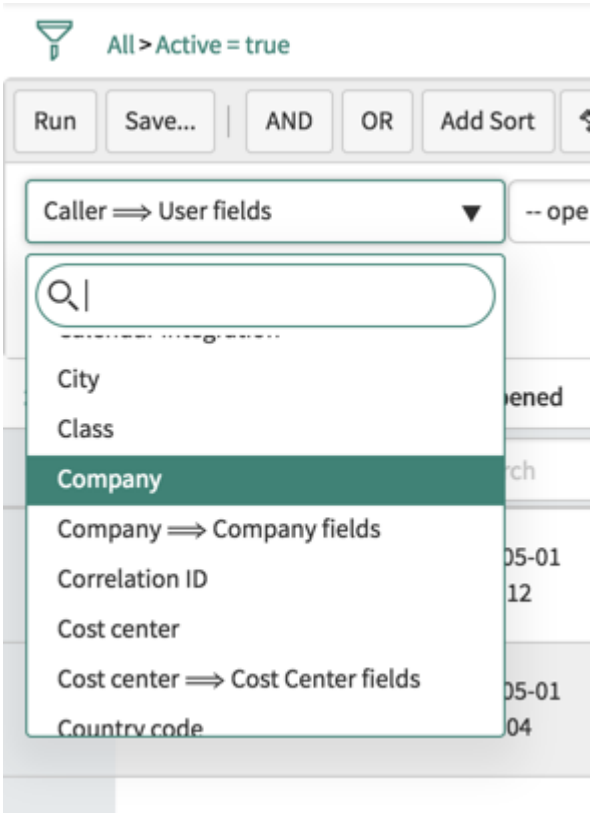
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[関連フィールドを表示] を選択すると、メニューが再ロードされ、関連フィールドが表示されま



す。

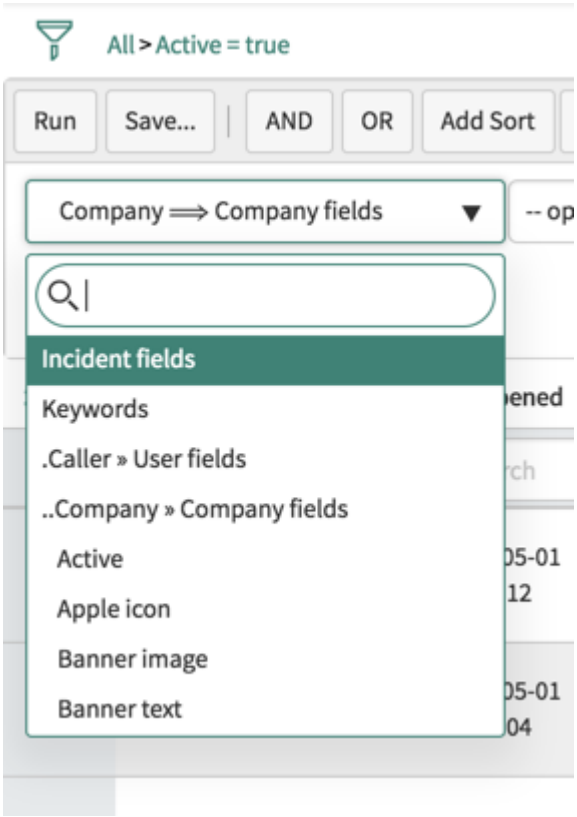
関連フィールドを選択すると、関連テーブルのフィールドとともにメニューが再ロードされます。



[**Caller → User]** フィールドで**[Company**] を選択すると、フィールドは **[Caller.Company]** になります。

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

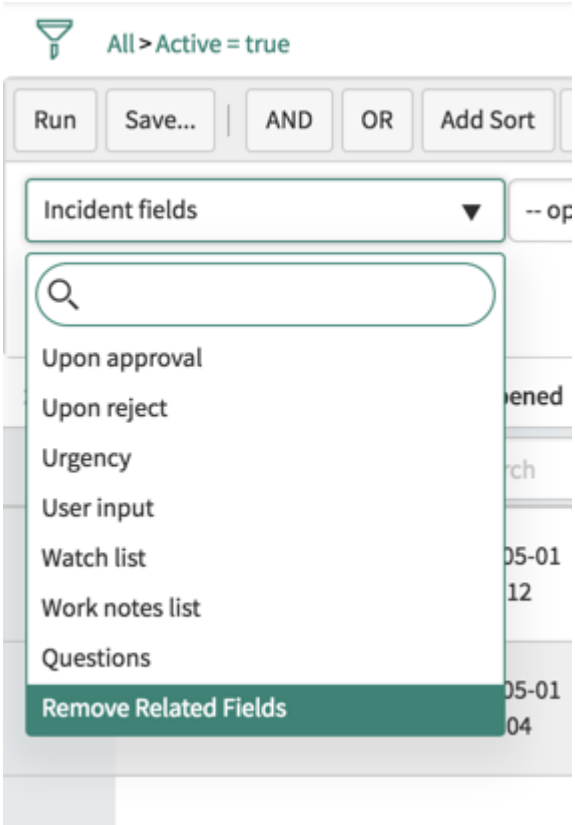
次の例は、ドット連結の現在位置を示しています。選択した各参照はフィールドメニューの上部に保存され、フィールドラベルの前のドット数は、ユーザーが最初のレコードから到達したドット数を示します。



この例は、ユーザーが **Incident.Caller.Company** にいることを示しています。メニューの上部にあるフィールドを選択すると、階層の上位レベルに戻ることができます。たとえば、[インシデントフィールド] を選択すると、インシデントフィールドのリストに戻ります。

関連フィールドを削除するには、リストの下部にある [関連フィールドを削除] を選択します。

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



Condition Builder

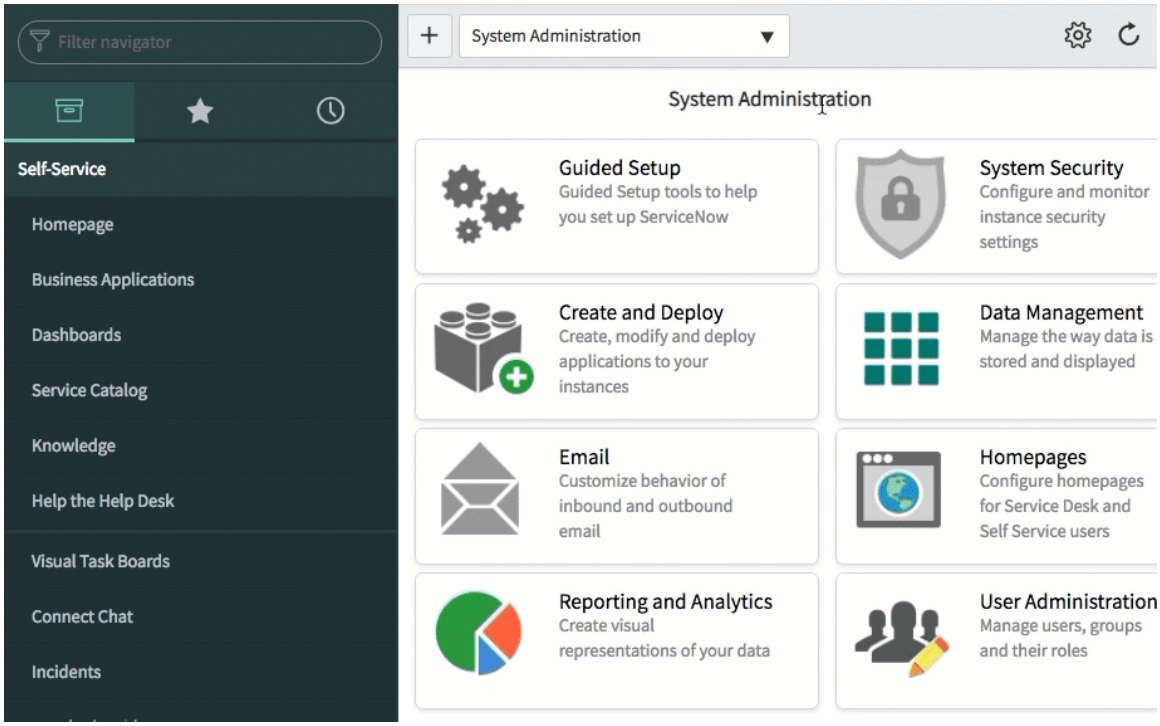
条件ビルダーでドット連結することで、テーブルに対して詳細なクエリを実行できます。

条件ビルダーでドット連結するには、まずフィールドメニューの [関連フィールドを表示] を選択します。このアクションにより、関連テーブルのフィールドをクエリに追加できます。

次の GIF は、条件ビルダーでフィールドをドット連結して、特定のユーザー Beth Anglin にアサインされたすべてのインシデントレコードを検索する方法を示しています。この例では、ユーザーはインシデント > オープン 次に、条件ビルダーを開きます。フィールドメニューで、ユーザーは最初に [関連フィールドを表示] を選択し、次にフィールドメニューを再度開いて **[Assigned to → User fields**] を選択します。ユーザーはフィールドメニューを再度開き、[姓] を選択します。ユーザーは条件 [Last name] [is] [Anglin] を作成します。ユーザーが [**Run**] を選択すると、[Incident] リストに Beth Anglin にアサインされたレコードのみが表示されます。

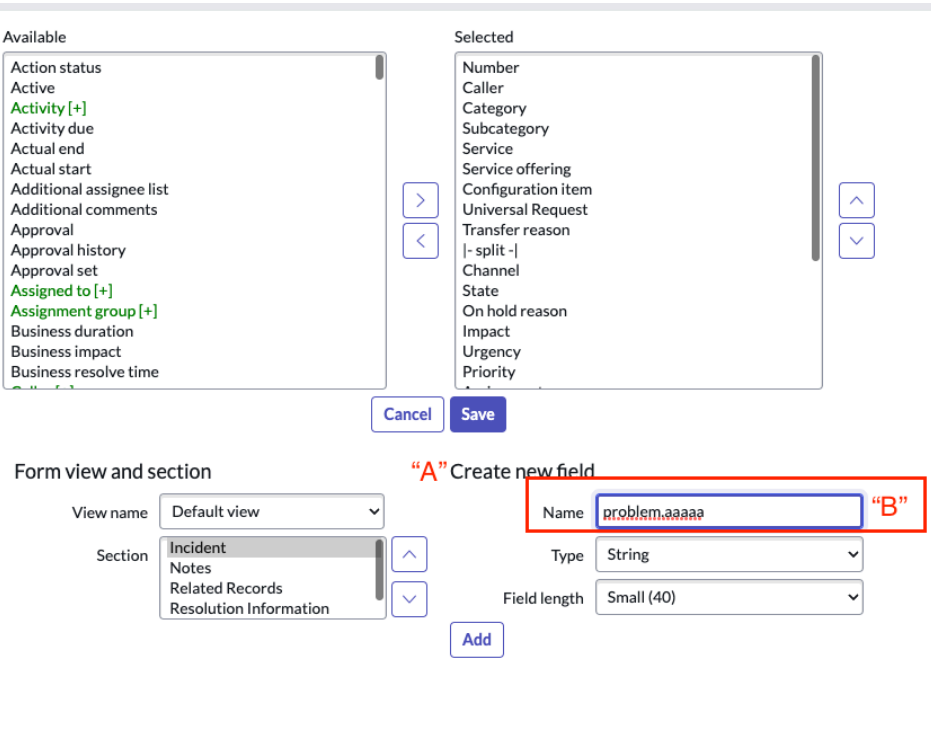
自動翻訳

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



リストコレクター

注: [名前] フィールド (この例では「B」) の [新しいフィールドの作成] セクション (この例では「A」) に入力して、ドット連結を使用して新しいフィールドを追加することはサポートされていません。許可されていないフィールドを追加したり、ドット連結を使用して推奨事項に対してフィールドを追加したりすると、プラットフォームで予期しない動作が発生する可能性があります。



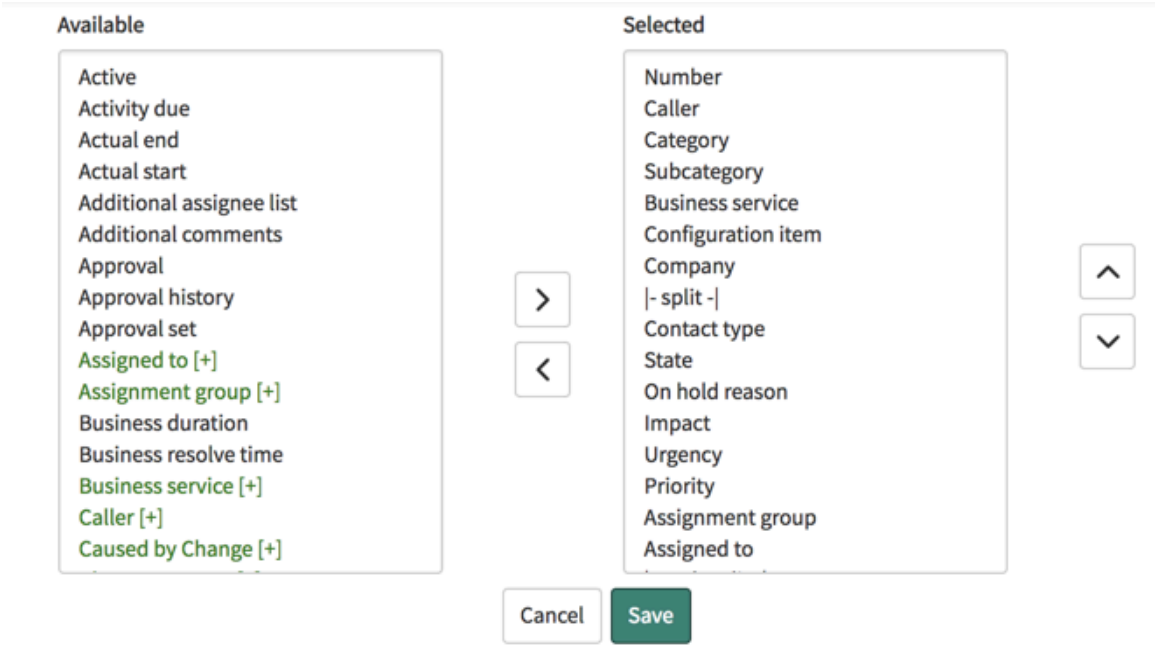
ed Links

す。ersions

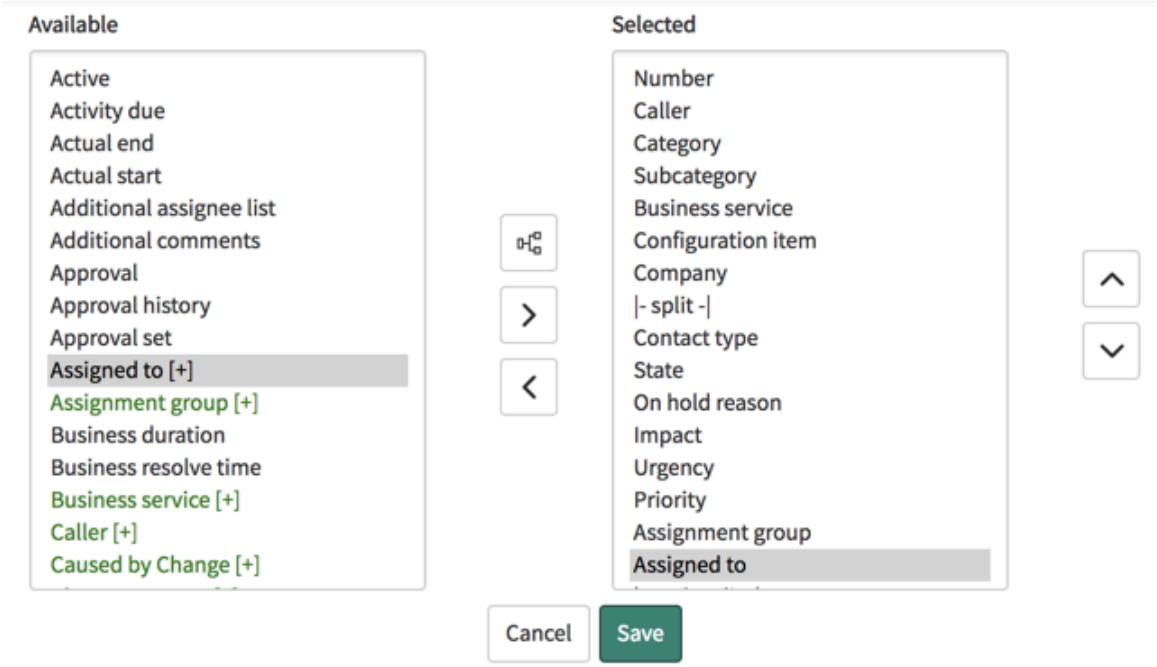
リストコレクターからフィールドのリストを選択するとき (フォームを設定するときなど) は、他のフォームのフィールドにドット連結することができます。

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

ドット連結できる参照フィールドを確認するには、プラス記号の付いた緑色のフィールドを探します。



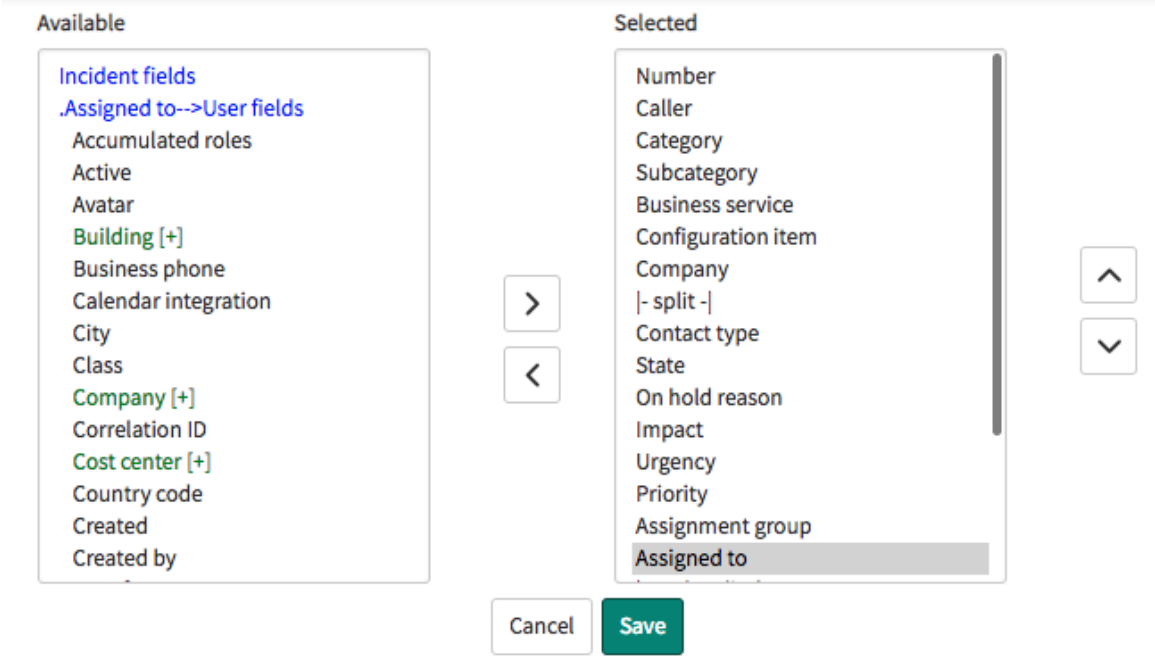
参照フィールドがハイライト表示されると、追加アイコンの上に展開アイコン ( ) が表示されます。



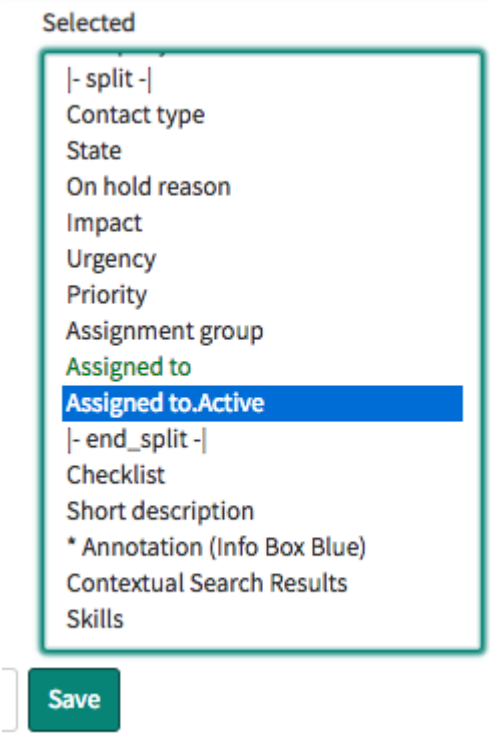
展開アイコンを選択すると、[利用可能] ペインの関連リストからフィールドのリストが開きます。次の例は、[アサイン先] フィールドが選択されたことを示しています。前のフィールドのリストがリストの一番上に表示されます。

自動翻訳

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



フィールドが [選択済み] ペインに追加されると、完全なドット連結構文で表示されます。次の例は、[アサイン先] を示しています。[アクティブ] が選択されています。



スクリプト

ドット連結構文を呼び出すことで、スクリプト内でドット連結を行うことができます。この機能を使用するには、JavaScript のナレッジが必要です。

ビジネスルールなど、サーバー側で実行されるスクリプトの場合は、current を追加する必要があります 。

たとえば、次のスクリプトは、チケットを開いたユーザーのマネージャーからの承認を要求するスクリプト化された承認ルールです。

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

自動翻訳

```
try{
  current.opened_by.manager;
}
catch(err){}
```

クライアント・スクリプトなど、クライアント側で実行されるスクリプトの場合、`current` は必要ありません。たとえば、次の VIP 発信者をハイライト表示スクリプトはクライアント側で実行されます。

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading){
  //wait until there is a valid record in the field
  if(newValue){
    //get the caller object so we can access fields
    var caller = g_form. getReference('caller_id');
    var callerLabel =
 document.getElementById('label.incident.caller_id');
    var callerField =
 document.getElementById('sys_display.incident.caller_id');

  //check for VIP status
  if(caller.vip == 'true') {
    //change the caller label to red background
    //style object is CSSStyleDeclaration, style names are not standard
 css names
  if(callerLabel)

 document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundCo
lor = 'red';

  //change the caller's name field to red text
  if(callerField)

 document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color =
 'red';
  }
    else { //not a VIP, remove temporary styles if(callerLabel)

 document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundCo
lor = '';

    if(callerField)

 document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color =
 '';
    }
  }
}
```

変数

多くの場合、テンプレート、通知、またはフォームから値が呼び出されるその他のフォームに変数を追加できます。

たとえば、 *${assigned_to}* は **[Assigned to** (アサイン先)] フィールドの変数です。

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

例に示すように、任意の参照フィールドの元のレコードのフィールドにドット連結することができます。assigned_toレコードの任意のフィールドにドット連結することができます (例: *${assigned_to.manager}*)。

ドット連結する場合、次の例のように、必要に応じてより長いチェーンを持つことができます (${assigned_to.department.manager.mobile_phone})。

ツリーピッカーからこの変数を選択できる場合があります。

ツリーピッカー

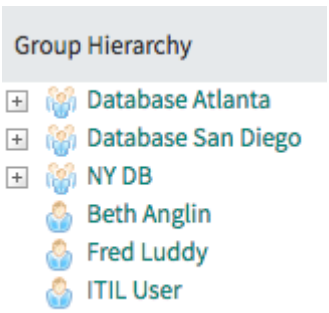
ツリーピッカーインターフェイスには、次のアイテムを検索するために使用できる拡張可能な階層ビューがあります。

- 別の上位レベルの CI に従属する構成アイテム (CI)。
- 特定のグループのメンバー。たとえば、ツリーピッカーを使用してサービスデスクグループ内のユーザーを検索します。
- 任意の階層テーブルの参照要素。階層テーブルとは、それ自体を指している親フィールドを持つテーブルのことです。たとえば、グループ [sys_user_group] テーブルは、特定のグループが親グループの子であるため、階層テーブルと見なされます。

次の例は、ツリーピッカーを使用してインシデントレコードをデータベースグループのユーザーにアサインする方法を示しています。

まず任意のインシデントレコードに移動し、[**Assignment group**] フィールドに「`Database`」と入力します。

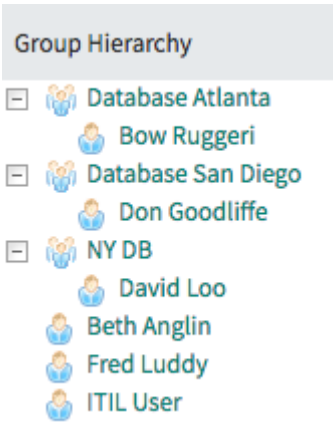
この例では、データベースグループは親グループであり、その下に複数の子グループがあります。[アサイン先] フィールドの横にある検索アイコン (を選択すると、ウィンドウに [データベース] グループの参照フィールドが表示されます。



参照フィールドには、名前の横に展開アイコン (+) があります。**[+]** をクリックすると、その参照フィールドのフィールドのリストが展開されます。この例では、[**Database Atlanta**] または [**Database San Diego**] フィールドを展開すると、各子グループ内のユーザーレコードのリストが開きます。

自動翻訳

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



いずれかのユーザーレコードを選択して、[**Assigned to** (アサイン先)] フィールドの値として追加します。

注: *glide.ui.group_heirarchy.max_nodes*プロパティを構成するときに、最大 1,000 個のノードを選択するようにツリーピッカーを構成できます。プロパティを設定するには、フィールドの辞書属性 を開き、[属性] フィールドに `tree_picker=true` を追加します。属性が複数ある場合は、間にスペースを入れずにカンマで区切ります。

リストコレクターを使用してフォームまたはリストのアイテムを構成する

リストコレクターを使用して、フォームまたはリスト内の項目を追加、削除、または移動します。リストコレクターを使用すると、使用可能なアイテムのリストから複数のアイテムを選択したり、選択したアイテムのリストからアイテムを削除したりすることができます。一部のリストコレクターは、関連リストへのアイテムの追加など、利用可能なアイテムのフィルターおよび検索コントロールを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
リストコレクターを使用して、リストをカスタマイズし、関連リストにアイテムを追加し、サービスカタログ リストコレクター変数を使用します。一部のリストコレクターでは、フォームまたはリストを構成するときに、ユーザーが選択の順序をカスタマイズできます。

リストコレクターインターフェイスには 2 つの列があります。左側に利用可能なアイテム、右側に選択されたアイテムです。

ハイライト表示された利用可能なアイテムの情報フィールドが、一部のリストコレクターの下に表示されます。情報フィールドは、フォーム上の参照フィールドの参照ルックアップと同じです。表示するフィールドを変更するには、参照ルックアップリストを設定します。

手順

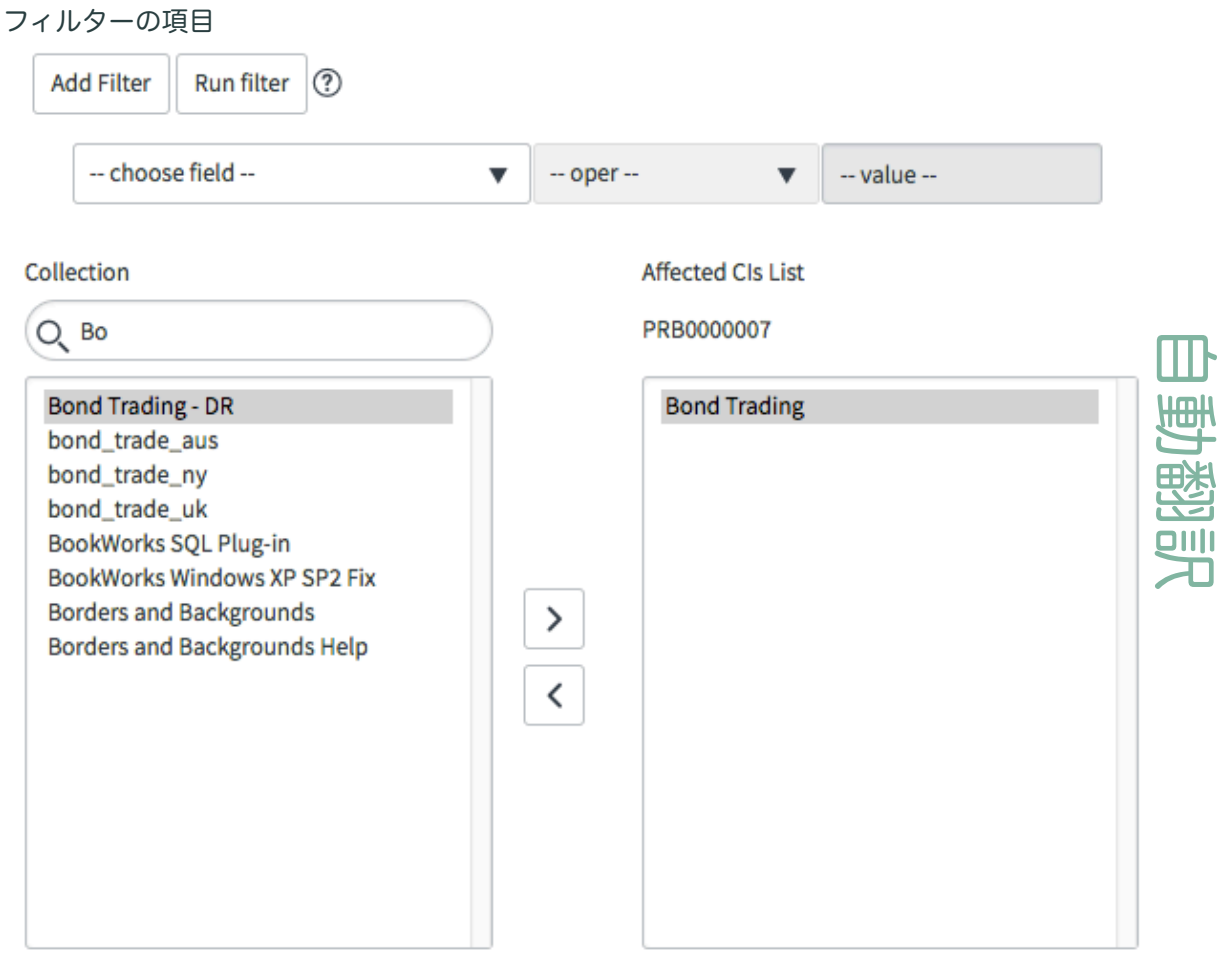
- アイテムを選択に追加するには、左側の利用可能なアイテムをダブルクリックするか、アイテムを選択して追加アイコン (>) をクリックします。
  右側の選択したアイテム列の下部に新しいアイテムが追加されます。
- 選択からアイテムを削除するには、右側のアイテムをダブルクリックするか、アイテムを選択して [削除] アイコン (<) をクリックします。

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

自動翻訳

- 複数の連続するアイテムを選択するには、Shift キーを押しながら最初と最後のアイテムをクリックします。
- 連続していない複数のアイテムを選択するには、Ctrl キー (Mac では Command キー) を押しながら目的のアイテムをクリックします。
- 楽な方法で複数のアイテムを選択するには、Tab キーで各アイテムに移動し、スペースバーを押して各アイテムを選択します。
  矢印キーまたは Tab キーで [追加] ボタンに移動し、リスト間でアイテムを移動します。
- 利用可能なアイテムをフィルタリングするには、条件ビルダーを使用して条件を作成し、[フィルターを実行] をクリックします。
- 利用可能なアイテムを検索するには、[検索] フィールドにテキストを入力します。

  入力すると、利用可能なアイテムのリストがフィルタリングされます。



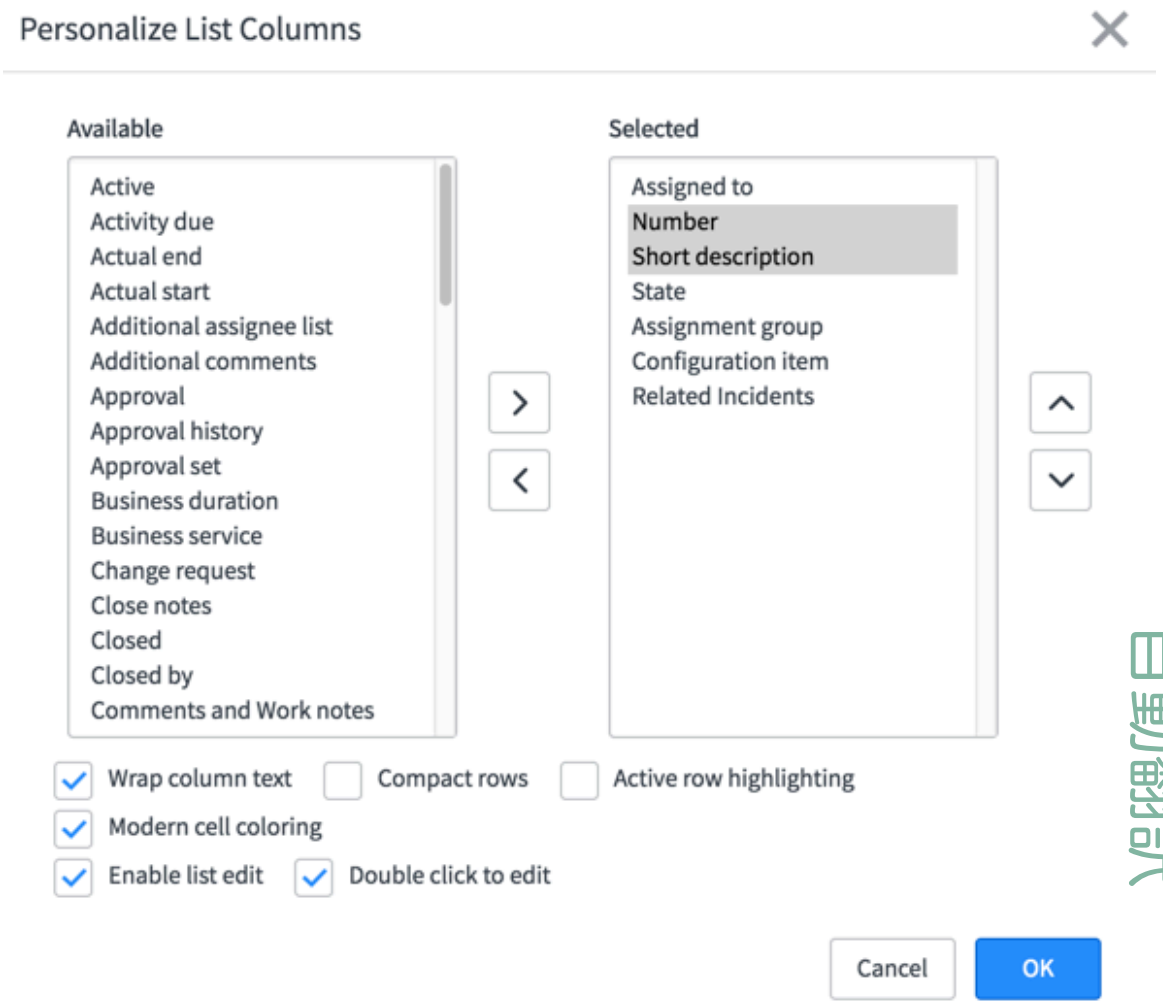
- アイテムの位置を 1 つ移動するには、アイテムを選択して上アイコンまたは下アイコンをクリックします。
- アイテムの位置を複数移動するには、アイテムの上または下の連続するアイテムを選択してから、上アイコンまたは下アイコンをクリックします。この例で、[アサイン先] を選択したアイテムの順序の先頭に移動するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

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

1. Shift キーを押しながら [簡単な説明] をクリックし、[番号] をクリックします。
2. 下アイコンをクリックします。

アイテムの配置



自動翻訳

関連情報

パーソナルリスト

利用可能な列に表示されるリストコレクターアイテムの数を設定します

*glide.xmlhttp.excessive*プロパティを変更して、リストコレクターの [利用可能] 列に表示されるアイテムの数を変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. プロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加します。
2. [タイプ] を [整数] に変更します。
3. [値] フィールドに数値を入力します。

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

⚠ 警告: デフォルト値は 100 です。100 を大幅に上回る数を選択すると、データがリストコレクターにロードされるため、インスタンスでパフォーマンスの問題が発生する可能性があります。

4. プロパティを保存します。

関連情報

プロパティを追加

アクティビティストリーム

アクティビティストリームは、タスクレコードや サイドバー 会話に表示されるジャーナルフィールド、コメント、作業メモなど、レコードと会話のエントリのリストです。アクティビティストリームは コア UI利用できます。

アクティビティストリームの 3 つのタイプは次のとおりです。

アクティビティストリームのリスト

現在のリストにあるすべてのレコードのライブアクティビティ情報をストリーミングします。詳細については、「リストビューのアクティビティストリーム」を参照してください。アイテムをクリックすると、レコードを開かずにレコードのアクティビティストリームを開くことができます。

レコードのアクティビティストリーム

アクティビティフォーマッター で構成されたフォームに表示されます。アクティビティをカスタマイズして、このタイプのストリームに含めることができます。

レコードをフォローしてコネクトチャットインターフェイスに表示すると、会話にはレコードのアクティビティストリームと同じ情報が含まれます。[チャット (Connect Chat)] ウィンドウにコメントを入力すると、レコードのアクティビティストリームが更新されます。

Visual Task Board

現在のタスクボードにあるすべてのタスクカードのライブアクティビティ情報をストリーミングします。アクティビティストリームのアイテムをクリックすると 、タスクカードが開き 、レコードのアクティビティストリームが表示されます。

添付ファイルと画像

次のアクションを実行して、アクティビティストリームに添付ファイルと画像を追加およびプレビューできます。

- 画像をジャーナルフィールドに貼り付け、インラインテキストを入力します。
- プレビューする添付ファイルをクリックします。ダウンロードオプションを使用して、添付ファイルをローカルにダウンロードします。
- ウイルス対策スキャンを使用して、添付ファイルによって持ち込まれる可能性のあるウイルス感染から保護します。アップロード後、システムは自動的にすべてのファイルをスキャンしてウイルスを検出します。ファイルが感染している場合、ファイルを表示またはダウンロードすることはできません。

@ メンション

アクティビティストリームで @ 文字を使用してメンションすることで、レコードに対するユーザーの注意を引きます。

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

自動翻訳

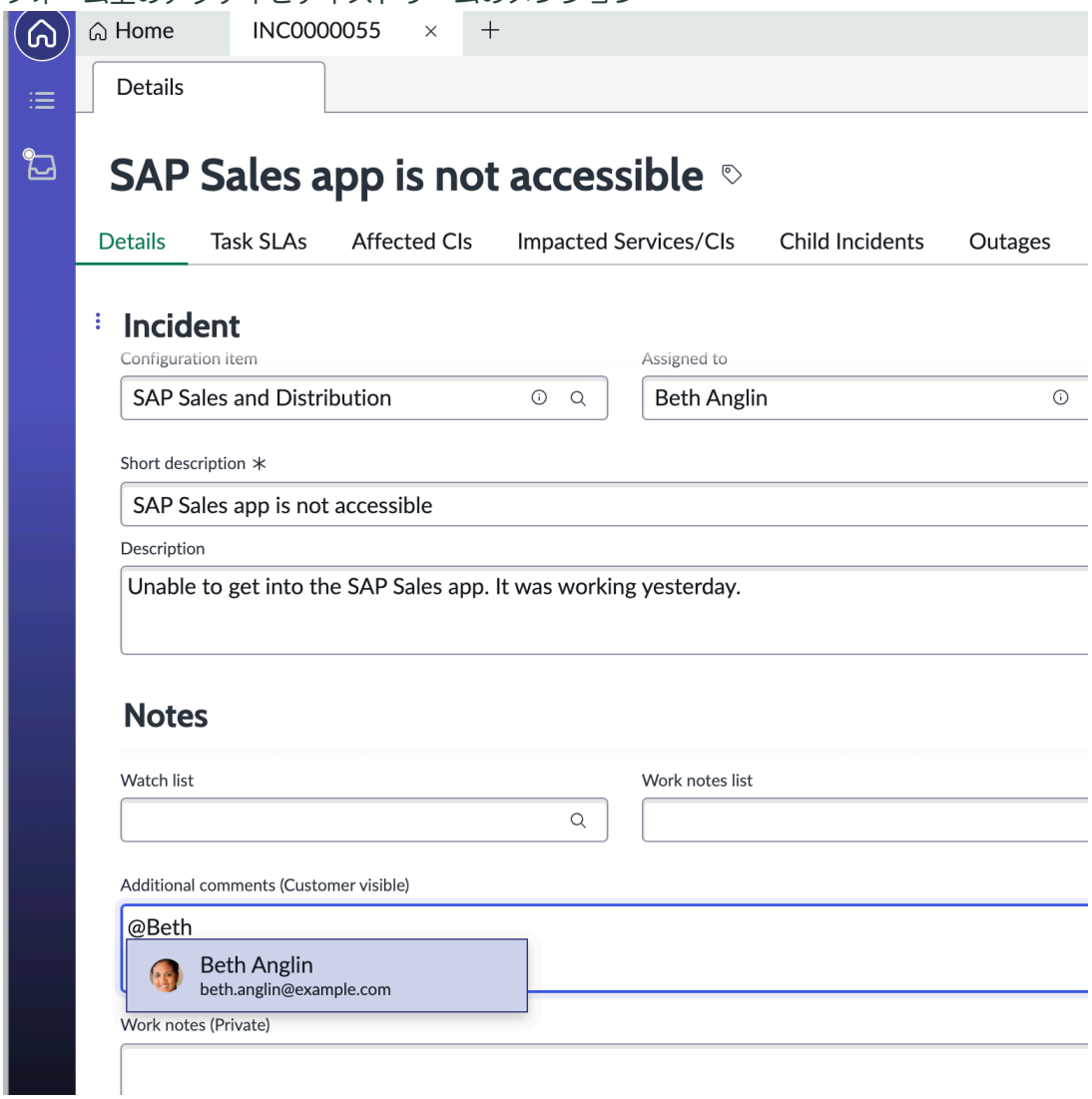
注: @Mention用に送信されたメールはlive_notificationテーブルに対して実行され、親テーブルのジャーナルフィールドには追加されません。

どのユーザーも、次の場所でアクティビティストリームのメンションを使用できます。

- フォーム上の アクティビティフォーマッター (コア UI のみ)。
- リスト内のレコードの アクティビティストリーム 内。
- ビジュアルタスクボードカードの カードの詳細。
- コネクト レコードの会話 内。

他のユーザーをメンションするには、サポートされているアクティビティストリームに @ 文字を入力します。次に、提案リストからユーザーを選択して、インスタンス内の任意のユーザーを選択します。レコードにアクセスできるユーザーと、プレゼンスが有効になっている場合はオンラインのユーザーを確認できます。その他のテキストを入力し、アクティビティストリームに投稿します。次の例は、フォーム上の #Mention を示しています。

フォーム上のアクティビティストリームのメンション



デフォルトでは、誰かがあなたをメンションするとメール通知が送信されます。この動作を無効にするには、 通知設定 でアクティビティストリーム@Mentionメール通知の登録を解除します。

コネクトが有効になっている場合は、 コネクトでレコードをフォローし ているかどうかに応じて、追加の通知を受信できます。コネクトでフォローしていないレコードで他のユーザーがあなたをメンションすると、グローバルに有効にしたコネクト通知と、アクティビティストリーム@Mention

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

自動翻訳

メール通知が送信されます。コネクトでレコードをフォローしている場合は、レコード会話の 通知設定 に従ってのみ通知を受信します。この場合、アクティビティストリーム@Mentionメール通知は送信されません。

注: ユーザーがメンションされるたびに、通知 [live_notification] テーブルにレコードが作成されます。レコードには、通知を生成するために必要な情報が保存されます。

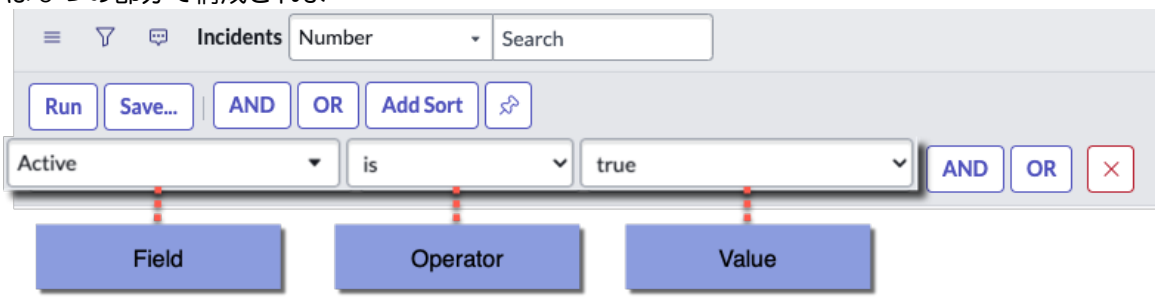
を選択すると、自動生成メールや連絡メールなど、アクティビティストリーム内のメールを除外できます。[投稿タイプ]を選択して、アクティビティストリームに表示されるメールと投稿のタイプのチェックボックスをオンまたはオフにします。

条件ビルダーを使用して条件ステートメントを作成します。

条件ビルダーを使用すると、コンテキストに基づいて生成される一連のフィールドを使って条件ステートメントを作成できます。条件ビルダーは、フィルターの作成、サーベイの管理、アクセス制御の管理など、多くの操作で使用されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
条件は 3 つの部分で構成されま



す。

部品	説明
フィールド	テーブルとユーザーのアクセス権に基づく選択リストです。この選択リストには、ドット連結で関連テーブルのフィールドを含めることができます。
演算子	フィールドタイプに基づく選択リスト。たとえば、インシデント [incident] テーブルでは、大なり演算子は **[Active]** フィールドに適用されませんが、**[Priority]** フィールドに適用されます。
値	フィールドタイプに応じた、テキスト入力フィールドまたは選択リスト。たとえば、インシデント [incident] テーブルでは、**[Active]** フィールドには値が **true**、**false**、空の選択リストが表示されますが、**[Short Description]** フィールドにはテキスト入力フィールドが表示されます。

手順

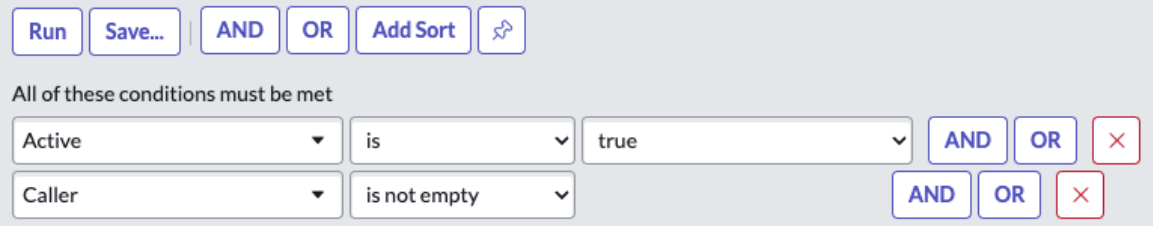
1. 依存条件を追加するには、条件の横にある **[AND]** または **[OR]** を選択します。
2. トップレベルの条件を追加するには、条件の上にある条件ビルダーツールバーで **[AND]** または **[OR]** を選択します

自動翻訳

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

3. 条件を削除するには、条件の横にある削除アイコン (X) を選択します。

リスト **v2** フィルターの **AND** 条件の例



条件ビルダー

条件ビルダーを使用すると、コンテキストに基づいて生成される一連のフィールドを使って条件ステートメントを作成できます。条件ビルダーは、フィルターの作成、サーベイの管理、アクセス制御の管理など、多くの操作で使用されます。

条件ビルダーのフォーマット

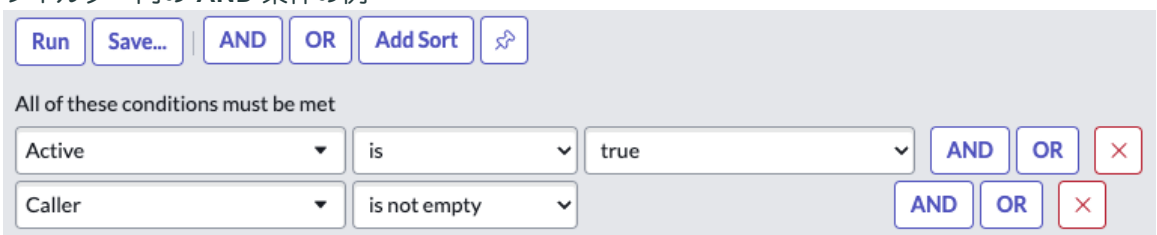
条件は 3 つの部分で構成されます。

- フィールド：テーブルとユーザーのアクセス権に基づく選択リスト。この選択リストには、ドット連結で関連テーブルのフィールドを含めることができます。
- 演算子：フィールドタイプに基づく選択リスト。たとえば、インシデント [incident] テーブルでは、大なり演算子は [アクティブ] フィールドには適用されませんが、[優先度] フィールドには適用されます。
- 値：フィールドタイプに応じた、テキスト入力フィールドまたは選択リスト。たとえば、インシデント [incident] テーブルでは、[アクティブ] フィールドには値が **true**、**false**、空 の選択リストが表示されますが、[簡単な説明] フィールドにはテキスト入力フィールドが表示されます。

条件ビルダーのアクション

条件の横にある **[AND]** または **[OR]** をクリックすると、依存条件を追加できます。条件の上にある条件ビルダーツールバーで **[AND]** または **[OR]** をクリックすると、トップレベルの条件を追加できます。条件の横にある削除アイコン ([X]) をクリックすると、条件を削除できます。

フィルター内の **AND** 条件の例



スクリプト化されたフィルターの例については、KB 記事「 レポートでの動的 JavaScript フィルターの作成 」を参照してください。

関連情報

- OR 条件
- Filters (フィルター)
- 関連テーブルのデータへのドット連結

自動翻訳

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

空のフィールドでのフィルタリング

ほとんどのフィルター操作は、結果セットに空のフィールドを返しません。初期フィルター条件に一致するレコードに加えて、空のフィールド値を持つレコードを表示するフィルターを作成できます。

このタスクについて

たとえば、ハードウェアグループにアサインされているすべてのレコードを表示するときに、[アサイン先グループ] フィールドが空のレコードを含めるには、次の手順を実行します。

手順

1. フィルター条件 [アサイン先グループ] [ではない] [ハードウェア] を作成します。

   注: この条件では、[アサイン先グループ] フィールドが空のレコードは返されません。

2. 元のフィルター条件の横にある **[OR**] をクリックします。
3. [アサイン先グループ] **[is empty]** の別のフィルター条件を作成します。
4. フィルターを実行します。

日付/時刻フィールドの値

任意のタスク レコードの 作成日 時 フィールドなど、日付/時刻タイプのフィールドでフィルタリングする場合、 今日、 今週、 過去 **3** か月など、いくつかの時間関連のオプションを使用できます。

たとえば、6 月 1 日の 12:00 に、ニューヨークのユーザーが [本日作成] 条件を使用してインシデントのリストをフィルタリングするとします。結果のリストには、深夜 0 時 (00:00:00) からユーザーの現在時刻 (6 月 1 日正午 (12:00:00)までの) の過去 6 時間に作成されたすべてのインシデントが表示されます。 [今週] のフィルターは、前の月曜日の午前 0 時から現在の日時の間に作成されたインシデントを返します。

[過去 **3** か月間] のフィルターは、丸 3 か月前の月初日の午前 0 時から現在の日時までのインシデントを返します。たとえば、4 月 15 日に [過去 **3** か月間] フィルターを選択すると、結果には 1 月 1 日から 4 月 15 日までに作成されたレコードが表示されます。[過去 **12** か月] のフィルターは、1 月から 1 月までの結果を返します。

[先週] のフィルターは、次の日曜日の深夜に終了する前の週の日曜日の深夜までのインシデントを返します。現在までは含まれていません。たとえば、8 月 17 日 (木) に 先週 フィルターを選択した場合、結果には 8 月 6 日 (日) から 8 月 13 日 (日) までに作成されたレコードが表示されます。

[at or before] および **[at or after**] フィルターでは、午前 0 時を開始点または終了点として使用します。たとえば、[昨日] 以降に作成されたインシデントのリストをフィルタリングすると、結果のリストには昨日以降の深夜に作成されたすべてのインシデントが表示されます。8 月 7 日 (木曜日) に [先週] 以前に作成されたインシデントのリストをフィルタリングすると、結果のリストには、先週の終わりである 8 月 3 日日曜日の午前 0 時以前に作成されたすべてのインシデントが表示されます。

日付/時刻フィールドで使用可能な演算子と値

ここにリストされている演算子と値を使用して、日付と時刻のフィールドをフィルタリングできます。

日付/時刻フィールドで使用可能な演算子

演算子	定義	例
次の後	指定された期間が経過した後のレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日の [翌月] 以降 にフィルターを実行すると、6 月 1 日以降のレコードが返されます。
次の値以後	指定された期間内以降のレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日の [以降] [翌月] にフィルターを実行すると、5 月 1 日以降のレコードが返されます。

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

自動翻訳

日付/時刻フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子	定義	例
次の値以前	指定された期間中およびそれ以前のレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日に [翌月] 以前に フィルターを実行すると、5 月 31 日以前のレコードが返されます。
次の値より前	指定された期間より前のレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日の [前] [翌月] にフィルターを実行すると、5 月 1 日より前のレコードが返されます。
次の間	指定された日付までのレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日 (00:00:00 **)** と 2018 年 4 月 19 日 (23:59:59) の間でフィルターを実行すると、2 つの日付またはその間のレコードが返されます。
すべての値	指定されたフィールドの値が空のレコードを含む、すべてのレコードを返します。	[作成済み] [は何でも] でフィルタリングされたインシデントレコードのリストは、すべてのインシデントを返します。
次のフィールド値と異なる (!=)	別のフィールドとは異なる期間内のレコードを返します。	[作成済み] [は異なる] [年] と [クローズ済み] でフィルタリングされたインシデントレコードのリストは、[作成済み] フィールドと [クローズ済み] フィールドの値が異なる年のレコードを返します。
は (空) である	指定されたフィールドに値がないレコードを返します。	[クローズ済み **[is empty]** でフィルタリングされたインシデントレコードのリストは、[Closed] フィールドに値が含まれていないレコードを返します。
次の値より小さい	フィールドが別のフィールドと比較して指定された期間内にあるレコードを返します。	**[Closed] [is less than] [2] [hours] [after] [Created]** でフィルタリングされたインシデントレコードのリストは、[**Closed]** の値が **[Created]** の値の 2 時間未満である結果を返します。
次の値より大きい	フィールドが別のフィールドと比較して指定された期間を超えているレコードを返します。	**[Closed] [is more than] [2] [hours] [after] [Created]** でフィルタリングされたインシデントレコードのリストは、[**Closed]** の値が **[Created]** の値の 2 時間より後である結果を返します。
(空) でない	指定されたフィールドに値があるレコードを返します。	**[Closed] [is not empty]** でフィルタリングされたインシデントレコードリストは、[Closed] フィールドに値がある結果を返します。
次のフィールド値に等しい (=)	2 つのフィールドが指定された期間を共有するレコードを返します。	[作成済み] [同じ] [時間] と [クローズ済み] でフィルタリングされたインシデントのリストは、レコード [作成済み] および [クローズ済み] フィールドが同じ時間内にあるレコードを返します。
次の値と異なる (!=)	指定された値に一致しないレコードを返します。	**[not on] [Today]** のフィルターは、現在の日付と一致しないレコードを返します。
次の値と一致	指定された値のレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日に [今日] にフィルターを実行すると、4 月 18 日からのレコードが返されます。
次の条件に関連する	現在の時間の前または後の指定された時間枠のレコードを返します。	12:00:00 に [作成済み] [相対] [前] **[5]** [分] [前] でフィルターを実行すると、同じ日付の 11:55:00 より前のレコードが返されます。
傾向	指定された曜日、曜日、週、月、四半期、または年の指定	[作成日時] [傾向] [月曜日] のフィルターは、[作成日時] の日付が月曜日に当たるレコードを返します。

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

日付/時刻フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子	定義	例
	された時間以降または以前のレコードを返します。	

日付/時刻フィールドで使用可能な値

値	定義	例
現在の時間/分	現在の時間または分に一致するレコードを返します	4 月 18 日 (12:02:00 **)** に [現在の時間] でフィルターを実行すると、4 月 18 日 (12:00:00) から 4 月 18 日 (12:59:59) までのレコードが返されます
過去 **n** 分 / 時間/日/週/月/四半期/年	前に選択した期間内の、その期間の開始から始まるレコードを返します。	4 月 18 日に [過去 **3** か月] でフィルターを実行すると、1 月 1 日から 4 月 18 日までのレコードが返されます。 **注:** 年 1 月から 1 月までの結果を返します。
次の **n** 週間/月/四半期/年	その期間の終わりまでの値を持つレコードを含む、次に選択した期間内のレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日に [オン] [翌年] にフィルターを実行すると、4 月 18 日以降の 2019 年の日付を含む、日付が 2019 年のレコードが返されます。
1 年前	1 年前から当月末までの現在の時刻のレコードを返します	2018 年 4 月 18 日 (12:00:00 **)** に **[1** 年前] にフィルターを実行すると、2017 年 4 月 18 日 (12:00:00) から 4 月 30 日 (23:59:59) までのレコードが返されます
今週/月/四半期/今年	現在選択されている期間のレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日に [今週] にフィルターを実行すると、4 月 15 日 (00:00:00) から 4 月 21 日 (23:59:59) までのレコードが返されます
今日	当日の深夜から翌日の深夜までのレコードを返します	2018 年 4 月 18 日に [今日] でフィルターを実行すると、4 月 18 日 (00:00:00) から 4 月 18 日 (23:59:59) までのレコードが返されます
明日	午前 0 時 (00:00:00) から現在時刻までのレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日に [明日] でフィルターを実行すると、4 月 19 日 (00:00:00) から 4 月 19 日 (23:59:59) までのレコードが返されます
昨日	前日の午前 0 時から当日の午前 0 時までのレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日に [昨日] でフィルターを実行すると、4 月 17 日 (00:00:00) から 4 月 17 日 (23:59:59) までのレコードが返されます

フィールド値の比較

フィールド比較を使用すると、条件ビルダーの演算子を使用して、同じテーブルまたは関連テーブルのフィールド間の等価性を評価できます。

また、日付タイプのフィールドを比較して、値が互いに特定の範囲内にあるかどうかを判断することもできます。たとえば、タスクの開始予定日と実際の開始日を比較することができます。リストビューでフィールド比較を使用したり、レポートを生成したりすることができます。

フィールド比較の主な機能は、レコードまたは関連レコードの 2 つのフィールドが同じ値を持つかどうかを評価することです。たとえば、[**Caller**] フィールドが **[Closed by**] フィールドと同じユーザーレコードを参照しているすべてのインシデントを表示するフィルタを作成できます。

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

自動翻訳

利用可能な演算子

フィールド比較には、フィールド値を比較するためのフィルター演算子がいくつか用意されています。

- [同じ] 2 つのフィールド値が同じ場合、true と評価されます。
- [は異なる] 2 つのフィールド値が同じでない場合は、true と評価されます。
- [は次の値より小さい] 2 つの日付値が互いにユーザー定義の範囲内にある場合、true と評価されます。
- [は次の値より大きい] 2 つの日付値が互いにユーザー定義の範囲内にない場合、true と評価されます。

選択リスト値の比較

フィールド比較では、ラベル値ではなく、選択リストの辞書値フィールドを比較します。たとえば、優先度の高いインシデントの優先度の値は **1 - 高**ではなく **1** です。選択肢の [値] を見つけるには、フィールドラベルを右クリックして [ディクショナリを構成] を選択します。[選択肢] 関連リストには、各選択肢の値が表示されます。

空のフィールドの比較

デフォルトでは、ほとんどのフィルター操作は結果セットに空のフィールドを返しません。結果セットに空のフィールドを持つレコードを含めるには、[**is empty]** の演算子を使用して左オペランドのフィルター条件を追加します。詳細については、「空のフィールドでのフィルタリング」を参照してください。

演算子とオペランドの使用

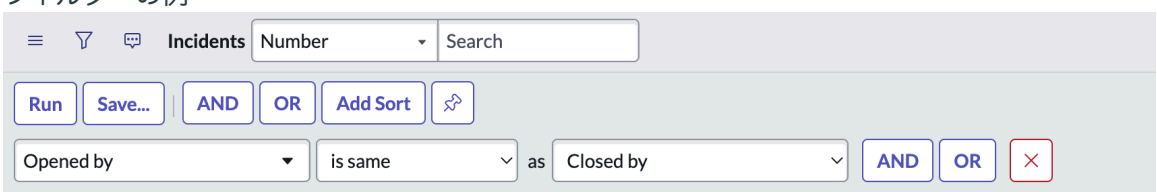
フィールドを比較する場合、比較される 2 つのフィールドは、左オペランドと右オペランドと呼ばれます。左オペランドで選択したフィールドのタイプと選択した演算子によって、使用可能な右オペランドが決まります。**[is same]** または **[is different]** 演算子を使用する場合、右オペランドの選択肢には、**String** や **Integer** など、左オペランドと同じフィールドタイプのフィールドのみが含まれます。

たとえば、左オペランドが **[Opened by]** で演算子が **[is same]** のタスク [task] テーブルのフィルターでは、右オペランドの **[Closed by]** フィールドなどのユーザー参照フィールドのみを選択できます。

[は次の値より大きい] および [次の値より小さい] 演算子は、日付タイプのフィールドでのみ使用できます。

このフィルターの例では、レコードを開いたユーザーがレコードも閉じたレコードを返します。

フィルターの例



比較可能なフィールド

フィールド比較は、複数のフィールドの比較をサポートします。比較可能なフィールドには、次のタイプがあります。

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

自動翻訳

- 文字列、選択肢、整数、およびブーリアンフィールド:両方の値が一致する場合は true を返します。
- 参照フィールド:両方の参照フィールドが同じレコードを参照する場合は true を返します。
- 日付と時刻のフィールド:時間、日、週、月、四半期、または年に基づいて日付値を照合できます。また、2 つの日付が互いに特定の範囲内にあるかどうかを評価することもできます。

注: フィールド比較は、ジャーナル、キーワード、スクリプト、期間、リスト、または HTML フィールドをサポートしていません。

日付の比較

日付の比較では、時刻や月内の日付など、日付の 2 つのコンポーネント間の等価性を評価できます。また、2 つの日付が互いに特定の範囲内にあるかどうかを評価することもできます。

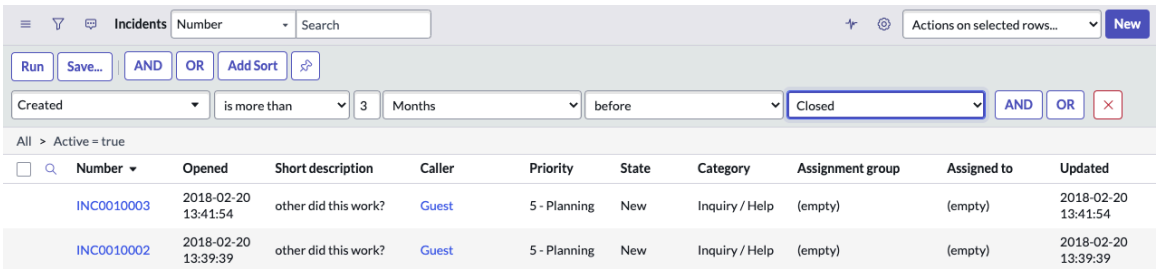
日付の比較は、アクティブユーザーのタイムゾーンに基づいて行われます。たとえば、PST タイムゾーンのユーザーが、[作成 済み] [同じ] [曜日] と [クローズ済み] の フィルターは、午前 6 時 (太平洋標準時) に作成され、午後 3:00 (太平洋標準時) にクローズされたインシデントに対して true と評価されます。ただし、GMT タイムゾーンのユーザーには、サンプルフィルターに応答してこれと同じインシデントレコードが表示されることはありません。GMTでは、これらの時刻は同じ日付に該当しません。

範囲内の不均等な日付 日付値間の等価性を評価 および評価できます。

範囲内の不均等な日付を評価

2 つの日付が互いに特定の範囲内にあるかどうかを評価することで、等しくない日付フィールド値を比較できます。たとえば、[作成日] [は次の値より大きい] **[3]** [月] [クローズ前] のフィルターを作成して、クローズの少なくとも 3 か月前に作成されたすべてのレコードを表示できます。指定する数値 (例の値 **3** など) は、2 桁以下の整数でなければなりません。99 単位を超える差異を評価する場合は、日ではなく月など、より細かい時間単位を選択します。

等しくない日付フィールドの比較



選択肢フィールドの日付比較の選択肢

選択肢フィールド	日付比較の選択肢
演算子	次の値より大きい、次の値より小さい
時間の単位	時間、日、週、月、四半期、年
日付の相対位置	前、後、前または後

日付値間の等価性を評価

日付比較では、いくつかの日付増分のうちの 1 つで一致が評価されます。

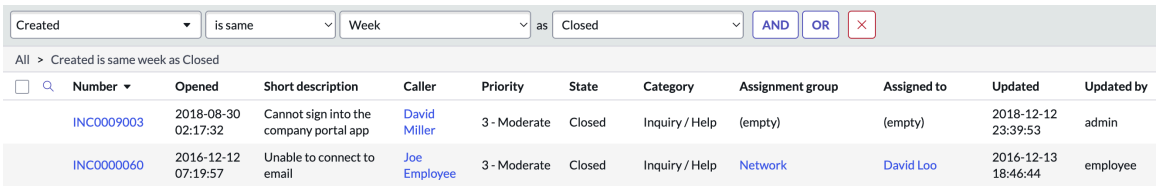
始める前に
必要なロール：なし

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

自動翻訳

このタスクについて
時間、日、週、月、四半期、または年の粒度を指定できます。たとえば、[作成日] [週] と [クローズ済み] という フィルターは、オープンされたのと同じ週にクローズされたレコードを返します。このタイプのフィルターを実行する場合は、追加のフィルター条件 [作成済み] [同じ] [年] と [クローズ済み] に年を指定し て、クローズの 1 年前に作成されたレコードを削除してください。

日付フィールドの比較



手順

1. 条件ビルダーで、新しい条件を作成します。
2. 左側のオペランド選択リストから日付フィールドを選択します。
3. 演算子選択リストから **[is same]** または **[is different]** を選択します。
   追加の選択リストが表示されます。
4. 日付範囲選択リストから粒度を選択します。

日付範囲の説明

日付範囲	**Description** (説明)
時間	時刻をフィルタリングします。
日	日付ではなく、日付でフィルター処理します。たとえば、8 月の 1 日の日の値は、9 月の 1 日の値と一致します。
Week (週)	年の週のフィルター。ServiceNow では、フィールド比較の目的で、週を日曜日から土曜日と定義しています。
月	年の月でフィルターします。たとえば、12 月以内の日付は、その年の 12 か月を返します。
Quarter (四半期)	年の四半期にフィルターを適用します。
年	年でフィルターします。

5. 右側のオペランド選択リストから別の日付フィールドを選択します。
6. [**Run** (実行)] をクリックします。

フィルターとクエリに使用できる演算子

システムには、フィルター、条件ビルダー、およびエンコードクエリで使用する一連の演算子が用意されています。フィールドのデータタイプによって、使用できる演算子が決まります。

条件ビルダーで利用可能な演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
AND	[Active][次の値に等しい][True] [AND][呼び出し元][空ではない]	^	active=true^Caller	次の両方を含むすべてのレコード：

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

自動翻訳

条件ビルダーで利用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
				• [アクティブ] フィールドが **[True]** • [呼び出し元] フィールドに任意の値を指定
OR 条件	[簡単な説明][空][OR][説明][空]	^OR	short_descriptionISEMPTY^ORdescriptionISEMPTY1	次の両方を含むすべてのレコード： • [簡単な説明] フィールドに値がない • [説明] フィールドに値がない
OR フィルター	これらすべての条件を満たす必要があります [簡単な説明][空] または、これらすべての条件を満たす必要があります [説明][空ではない]	^NQ 新規クエリ	short_descriptionISEMPTY^NQdescriptionISNOTEMPTY	次の両方を含むすべてのレコード： • [簡単な説明] フィールドに値がない • [説明] フィールドに値がない

文字列フィールドで使用可能な演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
次で始まる	[簡単な説明][次の値で始まる][SAP]	STARTSWITH	short_descriptionSTARTSWITHSAP	[簡単な説明]フィールドの値の先頭に文字「SAP」が表示されているすべてのレコード。
次の値で終わる	[簡単な説明][次の値で終わる][outage]	• パーセンテージ • ENDSWITH	short_descriptionENDSWITHoutage	[簡単な説明]フィールドの値の末尾に文字列「機能停止」が表示されるすべてのレコード。
次の値を含む	[簡単な説明] [次の値を含む] [SAP]	• * • LIKE	short_descriptionLIKESAP	[簡単な説明]フィールドの値に「SAP」という文

自動翻訳

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

文字列フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
				字が含まれるすべてのレコード。
次の値を含まない	[簡単な説明][次の値を含まない][SAP]	• !* • NOT LIKE	short_descriptionNOTLIKESAP	[簡単な説明]フィールドの値に「SAP」という文字が含まれていないすべてのレコード。
次の値に等しい (=)	[簡単な説明][次の値に等しい][Network storage unavailable]	=	short_description=Network storage unavailable	[簡単な説明] に「ネットワークストレージを利用できません」以外の説明がないすべてのレコード。
次の値と異なる (!=)	[簡単な説明][次の値と異なる][Network storage unavailable]	!=	short_description!=Network storage unavailable	[簡単な説明]フィールドの値が「ネットワークストレージを利用できません」以外のすべてのレコード。
は (空) である	[簡単な説明][空]	ISEMPTY	short_descriptionISEMPTY	[簡単な説明]フィールドに値がないすべてのレコード。
(空) でない	[簡単な説明][空ではない]	ISNOTEMPTY	short_descriptionISNOTEMPTY	[簡単な説明]フィールドに値があるすべてのレコード。
は何でも	[簡単な説明][is anything]	ANYTHING	short_descriptionANYTHING	[簡単な説明]フィールドが次のいずれかであるすべてのレコード。 • 任意の値 • empty • NULL
はフィールド値が空白	[簡単な説明][空文字列]	EMPTYSTRING	short_descriptionEMPTYSTRING	[簡単な説明]フィールドに値がないすべてのレコード。
次の値以下	[簡単な説明][は次の値以下][s]	<=	short_description<=s	[簡単な説明]フィールドの文字列が次のいずれかであるすべてのレコード。

自動翻訳

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

文字列フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
				• 最初の文字が「a」と「s」の間の任意の文字である • 正確な値が「s」である
は次の値以上 (<=)	[簡単な説明][次の値以上][s]	>=	short_description>=s	[簡単な説明] フィールドの文字列が次のいずれかであるすべてのレコード。 • 最初の文字が「s」と「z」の間の任意の文字である • 正確な値が「s」である
次の間	[簡単な説明][は次の間][q] と [t]	BETWEEN	short_descriptionBETWEENq@t	[簡単な説明] フィールドの最初の文字が「q」、「r」、「s」、または「t」であるすべてのレコード。
は次のフィールド値に等しい (=)	[簡単な説明] は [説明] と [等しい]	SAMEAS	short_descriptionSAMEASdescription	[簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドに一致する値が存在するすべてのレコード。
は次のフィールド値と異なる (!=)	[簡単な説明][次の値と異なる] from [Description]	NSAMEAS	short_descriptionNSAMEASdescription	[簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドに異なる値が存在するすべてのレコード。

参照フィールドで使用可能な演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
次の値に等しい (=)	[呼び出し元][次の値に等しい][Don Goodliffe]	=	caller_id=9ee1b13[illegible]9d0efdb69cd0	[呼び出し元] が Don Goodliffe しかないすべてのレコード。

自動翻訳

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

参照フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
次の値と異なる (!=)	[呼び出し元][次の値と異なる][Don Goodliffe]	!=	caller_id!=9ee1b13dc6112271007f9bcefdcd0	[呼び出し元] Goodliffe 以外のユーザーレコードが入力されているすべてのレコード。
は (空) である	[呼び出し元][is empty]	ISEMPTY	caller_idISEMPTY	[呼び出し元] フィールドに値がないすべてのレコード。
(空) でない	[呼び出し元][is not empty]	ISNOTEMPTY	caller_idISNOTEMPTY	[呼び出し元] フィールドに値があるすべてのレコード。
次で始まる	[呼び出し元][次の値で始まる][Don]	STARTSWITH	caller_idSTARTSWITHDon	[呼び出し元] フィールド内の、名前が「Don」で始まるすべてのレコード。
次の値で終わる	[呼び出し元][次の値で終わる][liffe]	• パーセンテージ • ENDSWITH	caller_idENDSWITHliffe	[呼び出し元] フィールド内の、名前の末尾が「liffe」であるすべてのレコード。
次の値を含む	[呼び出し元][次の値を含む][on]	• * • LIKE	caller_idLIKEon	[呼び出し元] フィールド内の名前のどこかに「on」という文字が含まれるすべてのレコード。
次の値を含まない	[呼び出し元][は次の値を含まない][on]	• !* • NOTLIKE	caller_idNOTLIKEon	[呼び出し元] フィールド内の名前のどこにも「on」という文字が含まれていないすべてのレコード。
は何でも	[呼び出し元][は何でも]	ANYTHING	caller_idANYTHING	[呼び出し元] フィールドが次のいずれかであるすべてのレコード。 • 任意の値 • empty • NULL

自動翻訳

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

参照フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
は次のフィールド値に等しい (=)	[呼び出し元] は [担当者] と [等しい]	SAMEAS	caller_idSAMEASassigned_to	[呼び出し元] および [担当者] フィールドで同じユーザーレコードが参照されているすべてのレコード。
は次のフィールド値と異なる (!=)	[呼び出し元]は[担当者]と[異なる]	NSAMEAS	caller_idNSAMEASassigned_to	[呼び出し元] および [担当者] フィールドのユーザーレコードが一致しないすべてのレコード。
はフィールド値が空白	[呼び出し元][is empty string]	EMPTYSTRING	caller_idEMPTYSTRING	[呼び出し元] フィールドに値がないすべてのレコード。
次の条件に一致	[呼び出し元][is (dynamic)][Me]	DYNAMIC	caller_idDYNAMIC5463e9451310a9ad2572f2b47	[Me] が [呼び出し元] フィールドに入力されているすべてのレコード。

注: すべての参照タイプですべての演算子を使用できるわけではありません。選択した参照によっては、より短い演算子のリストが表示される場合があります。

文字列を含む選択肢フィールドで使用できる演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
次の値に等しい (=)	[サブカテゴリ] [次の値に等しい] [Email]	=	subcategory=email	[サブカテゴリ] が **[Email]** しかないすべてのレコード。
次の値と異なる (!=)	[サブカテゴリ] [次の値と異なる] [Email]	!=	subcategory!=email	[サブカテゴリ] フィールドに **[Email]** 以外の値が入力されているすべてのレコード。
は次の値のいずれか	[サブカテゴリ] [次の値のいずれか][DB2, MS SQL Server, Oracle]	IN	subcategoryINdb2,mssqlserver,oracle	[サブカテゴリ] フィールドに次のいずれかの値が入力されているすべてのレコード。 • DB2 • MS SQL Server • Oracle

自動翻訳

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

文字列を含む選択肢フィールドで使用できる演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
は次の値のいずれでもない	[サブカテゴリ][次の値のいずれでもない][DB2, MS SQL Server, Oracle]	NOT IN	subcategoryNOTINdb2,sql server,oracle	[サブカテゴリ] フィールドに次の値以外の値が入力されているすべてのレコード。 • DB2 • MS SQL Server • Oracle
次の値を含む	[サブカテゴリ][次の値を含む][Em]	LIKE	subcategoryLIKEem	[サブカテゴリ] フィールドの値に「Em」という文字が含まれるすべてのレコード。
次で始まる	[サブカテゴリ][次の値で始まる][Em]	STARTSWITH	subcategorySTARTSWITHem	[サブカテゴリ] フィールドの値の先頭に「Em」という文字があるすべてのレコード。
次の値で終わる	[サブカテゴリ][次の値で終わる][il]	• パーセンテージ • ENDSWITH	subcategoryENDSWITHil	[サブカテゴリ] フィールドの値の末尾に「il」という文字があるすべてのレコード。
次の値を含まない	[サブカテゴリ][次の値を含まない][Em]	NOT LIKE	subcategoryNOTLIKEem	[サブカテゴリ] フィールドの値に「Em」という文字が含まれていないすべてのレコード。
は何でも	[サブカテゴリ][何でも]	ANYTHING	subcategoryANYTHING	[サブカテゴリ] フィールドが次のいずれかであるすべてのレコード。 • 任意の値 • empty • NULL
は次のフィールド値に等しい (=)	[サブカテゴリ]は[カテゴリ]に[等しい]	SAMEAS	subcategorySAMEAScategory	[サブカテゴリ] フィールドと [カテゴリ] フィールドに一致する値が存在するすべてのレコード。

自動翻訳

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

文字列を含む選択肢フィールドで使用できる演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
は次のフィールド値と異なる (!=)	[サブカテゴリ]は[カテゴリ]と[異なる]	NSAMEAS	subcategoryNSAMEAScategory	[サブカテゴリ] フィールドと [カテゴリ] フィールドに異なる値が存在するすべてのレコード。

整数を含む選択肢フィールドで使用できる演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
次の値に等しい (=)	[影響][次の値に等しい][1 - High]	=	impact=1	[影響] フィールドの値が **[1 - High]** 以外のすべてのレコード。
次の値と異なる (!=)	[影響][次の値と異なる][1 - High]	!=	impact!=1	[影響] フィールドの値が **[1 - High]** 以外のすべてのレコード。
は次の値のいずれか	[影響][次の値のいずれか][1 - High, 2 - Medium]	IN	impactIN1,2	[影響] フィールドに次のいずれかの値が入力されているすべてのレコード。 • **1 - High** • **2 - Medium**
は次の値のいずれでもない	[影響][次の値のいずれでもない][1 - High, 2 - Medium]	NOT IN	impactNOT IN1,2	[影響] フィールドに次の値以外の値が入力されているすべてのレコード。 • **1 - High** • **2 - Medium**
は (空) である	[影響][空]	EMPTY	impactISEMPTY	[影響] フィールドに値がないすべてのレコード。
(空) でない	[影響][[空ではない]	NOTEMPTY	impactISNOTEMPTY	[影響] フィールドに何らかの値があるすべてのレコード。
は次の値未満 (<)	[影響][次の値未満][2 - Medium]	<	impact<2	[影響] フィールドの値が **[1 - High]** であるすべてのレコード。

自動翻訳

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

整数を含む選択肢フィールドで使用できる演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
は次の値を超える (>)	[影響][次の値を超える][2 - Medium]	>	impact>2	[影響] フィールドの値が **[3 - Low]** であるすべてのレコード
次の値以下	[影響][次の値以下][2 - Medium]	<=	impact<=2	[影響] フィールドの値が **[1 - High]** または **[2 - Medium]** であるすべてのレコード。
は次の値以上 (<=)	[影響][次の値以上][2 - Medium]	>=	impact>=2	[影響] フィールドの値が **[2 - Medium]** または **[3 - Low]** であるすべてのレコード
次の間	[影響][between][1 - High] and [3 - Low]	BETWEEN	impactBETWEEN1@[影響]	[影響] フィールドに次のいずれかの値があるすべてのレコード。 • **1 - High** • **2 - Medium** • **3 - Low** 。
は何でも	[影響] [は何か]	ANYTHING	impactANYTHING	[影響] フィールドが次のいずれかであるすべてのレコード。 • 任意の値 • empty • NULL
は次のフィールド値に等しい (=)	[影響][次の値に等しい] and [Urgency]	SAMEAS	impactSAMEASurgency	[影響] フィールドと [緊急度] フィールドに一致する値が存在するすべてのレコード。
は次のフィールド値と異なる (!=)	[影響度] [異なる] from [緊急度]	NSAMEAS	impactNSAMEASurgency	[影響] フィールドと [緊急度] フィールドに異なる値が存在するすべてのレコード。

注: 条件ビルダーの整数フィールドでは、「次の値以下 (<=)」および「次の値以上 (>=)」の演算子はサポートされていません。その代わりにスクリプト化された条件を使用します。

自動翻訳

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

日付と時刻のフィールドで使用可能な演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
は次の値と一致	[SLA 期限][は次の値と一致][今日]	ONToday	sla_dueONToday@javascript:gs.daysAgoStart(0)@ja	[SLA 期限] フィールドの値が今日の日付と一致するすべてのレコード。
は次の値と異なる (!=)	[SLA 期限][は次の値と異なる][今日]	NOTONToday	sla_dueNOTONToday@javascript:gs.daysAgoStart(0	[SLA 期限] フィールドの値が今日以外の日付であるすべてのレコード。
before	[SLA 期限][before][今日]	<	sla_due<javascript:gs.daysAgoStart(0)	[SLA 期限] フィールドの値が今日よりも前の日付であるすべてのレコード。
は次の値以前	[SLA 期限][は次の値以前][今日]	<=	sla_due<=javascript:gs.daysAgoEnd(0)	[SLA 期限] フィールドの値が次のいずれかであるすべてのレコード。 • 今日より前の日付 • 今日
トランザクションの後	[SLA 期限][よりも後][今日]	>	sla_due>javascript:gs.daysAgoEnd(0)	[SLA 期限] フィールドの値が今日よりも後の日付であるすべてのレコード。
は次の値以後	[SLA 期限][は次の値以後][今日]	>=	sla_due>=javascript:gs.daysAgoStart(0)	[SLA 期限] フィールドの日付の値が次のいずれかであるすべてのレコード。 • 今日 • 今日より後の日付
次の間	[SLA 期限][次の間][昨日] and [今日]	BETWEEN	sla_dueBETWEENjavascript:gs.daysAgoStart(1)@javascript:gs.daysAgoStart(1)@javascript:gs.daysAgoStart(0)	[SLA 期限] フィールドの値が昨日または今日の日付であるすべてのレコード。
傾向 (次の値以後)	[SLA 期限][傾向][は次の値以後][月曜日]	DATEPART	sla_dueDATEPART@javascript:gs.datePart('d	[SLA 期限] フィールドの日付が日曜日以外の曜日であるすべてのレコード。

自動翻訳

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

日付と時刻のフィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
傾向 (次の値以前)	[SLA 期限][傾向][は次の値以前][月曜日]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('d	**[SLA 期限]** フィールドの日付が日曜日または月曜日であるすべてのレコード。
傾向 (次の後)	[SLA 期限][傾向][は次の後][月曜日]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('d	**[SLA 期限]** フィールドの日付が日曜日と月曜日以外の曜日であるすべてのレコード。
傾向 (次の前)	[SLA 期限][傾向][次の前][月曜日]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('d	**[SLA 期限]** フィールドの日付が日曜日であるすべてのレコード。
傾向 (次と一致)	[SLA 期限][傾向][次の値と一致][月曜日]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('d	**[SLA 期限]** フィールドの日付が月曜日であるすべてのレコード。
相対 (次の後)	[SLA 期限][相対][次の後][1][時間][前]	RELATIVEGT	sla_dueRELATIVEGT@javascript:gs.d	**[SLA 期限]** フィールドの時刻からクエリを入力した時刻までの時間が 1 時間以内であるすべてのレコード。
相対 (次の前)	[SLA 期限][相対][次の前][1][時間][前]	RELATIVELT	sla_dueRELATIVELT@javascript:gs.d	**[SLA 期限]** フィールドの時刻からクエリを入力した時刻までの時間が 1 時間未満であるすべてのレコード。
は (空) である	[SLA 期限][空]	ISEMPTY	sla_dueISEMPTY	**[SLA 期限]** フィールドに値がないすべてのレコード。
(空) でない	[SLA 期限][[空ではない]	ISNOTEMPTY	sla_dueISNOTEMPTY	**[SLA 期限]** に任意の値が入っているすべてのレコード。
は何でも	[SLA 期限][何でも]	ANYTHING	sla_dueANYTHING	**[SLA 期限]** フィールドが次のいずれかであるすべてのレコード。 • 任意の値 • empty • NULL

自動翻訳

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

日付と時刻のフィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
は次のフィールド値に等しい (=)	[SLA due][次の値に等しい] and [Activity due]	SAMEAS	sla_dueSAMEASactivity_due@day	[SLA 期限] フィールドと [アクティビティ期限] フィールドに一致する値が存在するすべてのレコード。
は次のフィールド値と異なる (!=)	[SLA 期限][は異なる] and [期限]	NSAMEAS	sla_dueNSAMEASactivity_due@day	[SLA 期限] フィールドと [アクティビティ期限] フィールドに異なる値が存在するすべてのレコード。
は次の値より大きい	[SLA 期限][は次の値より大きい] [1][日数][前][アクティビティ期限]	MORETHAN	sla_dueMORETHANactivity_due@day@before@1	[SLA 期限] フィールドの日付の値が [アクティビティ期限] フィールドの日付よりも 2 日以上前であるすべてのレコード。
は次の値より小さい	[SLA 期限][は次の値より小さい] [1][日数][前][アクティビティ期限]	LESSTHAN	sla_dueLESSTHANactivity_due@day@before@3	[SLA 期限] フィールドの日付の値から [アクティビティ期限] フィールドの日付までの日数が 3 日以内であるすべてのレコード。

数値フィールドで使用可能な演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
次の値に等しい (=)	[再アサイン回数][次の値に等しい] [0]	=	reassignment_count=0	[再アサイン回数] が **0** であるすべてのレコード。
次の値と異なる (!=)	[再アサイン回数][次の値と異なる] [0]	!=	reassignment_count!=0	[再アサイン回数] の値が **0** 以外の数字であるすべてのレコード。
は (空) である	[再アサイン回数][空]	EMPTY	reassignment_countISEMPTY	[再アサイン回数] フィールドに値が入っていないすべてのレコード。
(空) でない	[再アサイン回数][[空ではない]	NOTEMPTY	reassignment_countISNOTEMPTY	[再アサイン回数] フィールドに任意の値が入っているすべてのレコード。

自動翻訳

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

数値フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
は次の値未満 (<)	[再アサイン回数] [次の値未満] [2]	<	reassignment_count <2	[再アサイン回数] フィールドの値が **2** 未満のすべてのレコード。
は次の値を超える (>)	[再アサイン回数] [次の値を超える] [2]	>	reassignment_count >2	[再アサイン回数] フィールドの値が **2** より大きい (ただし等しくない) すべてのレコード。
次の値以下	[再アサイン回数] [次の値以下] [2]	<=	reassignment_count <=2	**[Reassignment count]** フィールドの値が次のいずれかであるすべてのレコード。 • 2 未満の数 • 2
は次の値以上 (<=)	[再アサイン回数] [次の値以上] [2]	>=	reassignment_count >=2	[再アサイン回数] フィールドの値が次のいずれかであるすべてのレコード。 • 2 • 2 より大きい数。
次の間	[再アサイン回数] は [1] と [3] の [間]	BETWEEN	reassignment_count BETWEEN 1@2@3	[再アサイン回数] フィールドの数字が 1、2、または 3 であるすべてのレコード。
は何でも	[再アサイン回数] [何でも]	ANYTHING	reassignment_count ANYTHING	[再アサイン回数] フィールドが次のいずれかであるすべてのレコード。 • 任意の値 • empty • NULL
は次のフィールド値に等しい (=)	[再アサイン回数] は [再オープン回数] と [等しい]	SAMEAS	reassignment_count SAMEAS reopen_count	[再アサイン回数] フィールドと [再オープン回数] フィールドの数が

自動翻訳

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

数値フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
				一致しているすべてのレコード。
は次のフィールド値と異なる (!=)	[再アサイン回数] は [再オープン回数] と [異なる]	NSAMEAS	reassignment_count	[再アサイン回数] フィールドと [再オープン回数] フィールドの値が異なるすべてのレコード。
は次のフィールド値を超える (>)	[再アサイン回数] [次のフィールド値を超える][再オープン回数]	GT_FIELD	reassignment_count	[再アサイン回数] フィールドの値が [再オープン回数] フィールドの数値よりも大きい (ただし等しくない) すべてのレコード。
は次のフィールド値未満 (<)	[再アサイン回数] [less than field] [再オープン回数]	LT_FIELD	reassignment_count	[再アサイン回数] フィールドの値が [再オープン回数] フィールドの数値よりも小さい (ただし等しくない) すべてのレコード。
は次のフィールド値以上 (>=)	[再アサイン回数] [greater than or is field][再オープン回数]	GT_OR_EQUALS_FIELD	reassignment_count	[再アサイン回数] フィールド内の数字が次のいずれかであるすべてのレコード。 • [再オープン数] フィールドの数を超える • [再オープン数] フィールドの数と同じ
は次のフィールド値以下 (<=)	[再アサイン回数] [less than or is field][再オープン回数]	LT_OR_EQUALS_FIELD	reassignment_count	[再アサイン回数] フィールド内の数字が次のいずれかであるすべてのレコード。 • [再オープン数] フィールドの数未満 • [再オープン数] フィールドの数と同じ

自動翻訳

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

ブーリアンフィールドで使用可能な演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
次の値に等しい (=)	[Active][次の値に等しい][true]	=	active=true	[アクティブ] フィールドが **true** であるすべてのレコード。
次の値と異なる (!=)	[アクティブ][次の値に等しい (=)][true]	!=	active!=true	[アクティブ] フィールドが **false** か空か NULL であるすべてのレコード。
は (空) である	[アクティブ][空]	ISEMPTY	activeISEMPTY	[アクティブ] フィールドに値がないすべてのレコード。
(空) でない	[アクティブ][は空でない]	ISNOTEMPTY	activeISNOTEMPTY	[アクティブ] フィールドが **[True]** または **[False]** のいずれかであるすべてのレコード。
は何でも	[アクティブ][は何でも]	ANYTHING	activeANYTHING	[アクティブ] フィールドが次のいずれかであるすべてのレコード。 • true • False • empty • NULL
は次のフィールド値に等しい (=)	[アクティブ][は次のフィールド値に等しい][作成済みの SLA]	SAMEAS	activeSAMEASmade_sla	[アクティブ] フィールドと [作成済みの **SLA]** フィールドに一致する値が存在するすべてのレコード。
は次のフィールド値と異なる (!=)	[アクティブ][は次のフィールド値と異なる][作成済みの SLA]	NSAMEAS	activeNSAMEASmade_sla	[アクティブ] フィールドと [作成済みの **SLA]** フィールドの値が異なるすべてのレコード。

自動翻訳

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

メール通知に使用できる演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
変更	[ステータス][変更]	VALCHANGES	stateVALCHANGES	[ステータス] フィールドが更新されたすべてのレコード。
は次の値から変更	[ステータス][は次の値から変更][ユーザー情報待ち]	CHANGESFROM	stateCHANGESFROM^4^	[ステータス] フィールドが [ユーザー情報待ち] になった後に別の値に更新されたすべてのレコード。
は次の値に変更	[ステータス][は次の値に変更][ユーザー情報待ち]	CHANGESTO	stateCHANGESTO4^	[ステータス] フィールドが、以前は他の値だった後に [ユーザー情報待ち] に更新されたすべてのレコード。

アプリケーションメニューまたはモジュールを有効または無効にする

アプリケーションナビゲーターで、アプリケーションメニューまたはモジュールを有効 (表示) または無効 (非表示) にすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

注: 読み取り専用とマークされているアプリケーションメニュー項目、保護ポリシーがあるアプリケーションメニュー項目、またはプライベートスコープ内にあるアプリケーションメニュー項目は更新できません。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > アプリケーションメニュー.
2. アプリケーションメニューを有効にする場合は、パンくずリストで [すべて] をクリックして、アクティブなアプリケーションメニューと非アクティブなアプリケーションメニューの両方を表示します (デフォルトのフィルター条件を削除します)。
3. 目的のタイトルをクリックします。
   アプリケーションメニューレコードが開き、[モジュール] 関連リストにアプリケーションナビゲーターに表示されるモジュールが表示されます。
4. 必要に応じて、アプリケーションメニューとモジュールを有効または無効にします。

オプション	説明
アプリケーションの特定のモジュールを有効または無効にする	a. [モジュール] 関連リストのモジュール名の横にある [アクティブ] フィールドをダブルクリックします。 b. [アクティブ] を **[True]** (表示) または **[False]** (非表示) に設定します。

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

オプション	説明
複数のモジュールを同時に有効または無効にする	**a.** モジュール名の横にあるチェックボックスをオンにします。 **b.** [アクション] 選択リストから [アクティブステータスの変更] を選択します。
アプリケーションメニュー全体 (インシデントやサービスカタログなど) を有効または無効にします	[アクティブ] チェック ボックスをオンまたはオフにします。
アプリケーションメニューを特定のロールに制限する	[ロール] フィールドを使用します。

5. [更新] をクリックします。
アプリケーションのメニューまたはモジュールを変更すると、アプリケーションナビゲーターの表示が自動的に更新されて変更が反映されます。

タグ

タグは、レコードやページなどのアイテムに関連付けることができるテキストラベルです。タグを使用すると、アイテムをグループ化して整理できます。タグは、すべてのユーザーに表示 (グローバル)、特定のグループまたはユーザーにのみ表示 (共有)、または 1 人のユーザーに表示 (プライベート) することができます。

タグはタグ [label] テーブルに保存されます。タグをリストに表示するには、 システム定義 > タグ または セルフサービス > 私のタグ.

タグ共有レベル

タグ共有レベルでは、他のユーザーがタグを使用できるようになります。タグの [表示可能] プロパティの設定によって、共有レベルが制御されます。

共有レベル	説明
自分	所有者にのみ表示されるプライベートタグ。
グループとユーザー	所有者および特定のグループまたはユーザーに表示される共有タグ。
Everyone (全員)	グローバル タグ。全員に表示されます。このオプションは、admin または tags_admin ロールを持つユーザーが使用できます。

タグ名の競合

複数のタグが同じ名前を持つと、競合が発生する可能性があります。

- プライベートタグと共有タグまたはグローバルタグの名前が同じ場合、プライベートタグの名前に **[private]** が付加されます。例: サンプルタグ **[private]**。
- 同じ名前の複数の共有タグまたはグローバルタグを指定することはできません。ユーザーが既に使用されている名前で共有タグまたはグローバルタグを作成しようとすると、エラーメッセージが表示され、タグは保存されません。

タグの管理

管理者ロールを持っている場合は、他のユーザーが作成したタグでも、すべてのタグを設定および管理できます。タグの通知、自動アサイン、Zing インデックスも設定できます。

自動翻訳

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

これらの管理タスクには、tags_adminロールが必要です。

[タグ] リストからのタグの作成

[タグ] リストからタグを直接作成できます。

始める前に
必要なロール:tags_admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > タグ または セルフサービス > 私のタグ.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドにタグの名前を入力します。
4. オプション: タグ設定を変更します。

フィールド	説明
オーナー	タグの所有者を指定します。ユーザーは、タグの所有権を他のユーザーに変更できます。
タイプ	タグのタイプを指定します。 ◦標準: タグにアクセスできるユーザーによって制御されます。これらのユーザーは、タグのレコードを追加または削除できます。 ◦最もアクティブ: 最も頻繁にアクセスされるモジュールが表示され、システムによって自動的に管理されます。モジュールを最もアクティブにしておくことができる最大期間はありません。 ◦最新: 最近アクセスしたモジュールが表示され、システムによって自動的に管理されます。 ◦最もアクティブなレコード: 最も頻繁に表示されるレコードが表示され、システムによって自動的に管理されます。レコードを最もアクティブなままにしておくことができる最大期間はありません。 ◦最新のレコード: 最近表示したレコードが表示され、システムによって自動的に維持されます。 [タグ付きドキュメント] ページには、 標準 または 最新のレコード タイプのタグのみが表示されます。
表示可能	共有レベルを指定します。デフォルトでは、タグはユーザー ([自分]) にのみ表示されますが、 タグはグループやユーザーと共有できます。tags_adminロールを持つユーザーのみが、[すべてのユーザー] と共有されるグローバルタグを作成できます。
アクティブ	タグが有効か無効かを指定します。

タグモジュールからのタグの編集

タグモジュールから、すべてのタグを編集できます。

始める前に
必要なロール:tags_admin

自動翻訳

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

このタスクについて

注: タグ名では大文字と小文字が区別されず、句読点を含めることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > タグ.
2. タグを開きます。
3. 必要な変更を加えます。
4. [更新] をクリックします。

自動的にアサインするタグの構成

タグレコードで定義された条件に一致するレコードにタグを自動的にアサインするようにシステムを設定します。

始める前に

必要なロール:tags_admin、tags_adminロールを持つユーザーがラベルの条件を作成できるようにするには、次の ACL を作成する必要があります。ACL を作成するには、security_admin昇格されたロールが必要です。各 ACL の必須ロールとしてtags_adminを含めます。ACL の作成の詳細については、「 ACL ルールの作成 」を参照してください。

tags_adminロールに必要な ACL

名前	操作
label_table	読み取り
label_table	書き込み
label_table	作成
label_auto	読み取り
label_auto	書き込み
label_auto	作成
(オプション) label_table	削除
(オプション) label_auto	削除

このタスクについて

自動的に割り当てられたタグを使用して、緊急度の高いインシデント、期限切れのインシデント、キャンセルされた変更、またはその他のレコードセットをグループ化します。基準に一致するレコードにはタグが自動的に割り当てられ、基準に一致しなくなったレコードからはタグが削除されます。

注: 条件にドット連結フィールドが含まれている場合、タグをレコードに自動的にアサインすることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > タグ.
2. 自動的にアサインするタグを開きます。
3. [ラベルの条件] 埋め込みリストを追加するようにフォームを設定します。
4. [ラベルの条件] リストに行を作成します。
5. [テーブル] 列の参照アイコンをクリックします。
   [ラベル テーブル] リストがポップアップ ウィンドウで開きます。

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

自動翻訳

6. [新規] をクリックします。
7. 名前を入力し、テーブルを選択して、タグの自動割り当ての条件を追加します。
8. [送信] をクリックします。
9. チェックマークアイコンをクリックして、新しい行を保存します。
10. [更新] をクリックします。

タグ付けされたレコードの通知を設定する

特定のタグを持つレコードが更新されたときに、システムから通知が送信されるようにすることができます。

始める前に
必要なロール:tags_admin

手順
1. 移動先 すべて > システム定義 > タグ.
2. タグを開きます。
3. [ラベルエントリー] 関連リストで、通知が必要なレコードを開きます。
4. レコードが変更されるたびに通知されるようにするには、[変更時に通知] チェックボックスをオンにします。
5. [次の場合に通知] 条件ビルダーを使用して、通知をトリガーするために true でなければならない条件を指定します。
6. [通知スクリプト] フィールドでビジネスルールを選択します。
7. レコードを保存します。

テキスト検索用の **Zing** タグインデックス作成の構成

Zing テキストインデックス作成は、レコードのタグで使用できます。

始める前に
タグにインデックスを付けるテーブルに対して、テキストインデックス作成を有効にする必要があります。この手順の手順については、「 インデックス作成と検索のためのテーブルの構成 」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、Zing テキストインデックス作成および検索エンジンは、検索用のタグテキストのインデックスを作成しません。タグのテキストインデックス作成は、テーブル単位で有効にできます。プライベートタグがインデックス作成されることはありません。

テーブルのタグのテキストインデックス作成を有効にすると、Zing はそのテーブルのテキストインデックスにタグの検索データを格納します。これにより、テキストインデックスのサイズが大きくなります。正確な増加は、テーブルのレコードに存在するインデックス付け可能なタグの数によって異なります。

手順
1. 移動先 すべて > システム定義 > ディクショナリ をクリックし、タグのインデックス作成を有効にするテーブルの辞書エントリを編集します。
   テーブルの辞書エントリは、テーブル名が [テーブル] フィールド値であり、[列名] フィールドが空で、[タイプ] 値が [コレクション] のレコードです。

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

2. [属性] 関連リストで、[新規] を選択します。
3. [リストを使用してルックアップ] アイコン ([ ) を選択して、使用可能なすべての属性を表示します。
4. [テキストインデックスタグ] 属性 (*text_index_tags*) を選択します。
5. 属性値には、次のいずれかのオプションを入力します。

オプション	説明
everyone_only	全員と共有しているタグのみがインデックスを付けられます。
all_shared	すべての共有タグ (**[Everyone]**、**[Groups and Users]**) にインデックスが付けられます。

6. [送信] を選択します。
7. [辞書エントリ] フォームの [関連リンク] セクションで、[テキストインデックスの生成] を選択してテーブルのインデックスを再作成します。

次のタスク
テーブルのタグのテキストインデックス作成を有効にした後、次のいずれかのアクションが発生したときに、テーブルのレコードのインデックスが再作成されます。

- タグを追加または削除する場合。
- タグを変更した場合、影響を受けるレコードが 100 件未満であれば問題ありません。これより多いレコードがある場合は、手動でインデックスを再作成する必要があります。
- テーブル全体のインデックスを手動で再作成する場合 (タグのインデックス作成の初期セットアップ後に必要)。

タグのアサイン

フォームまたはリストビューからレコードにタグをアサインできます。ホームページにタグを追加することもできます。タグを使用すると、アイテムをグループ化して整理できます。

リストビューでは、タグを複数の方法でアサインできます。インラインフィールド編集、アクションメニュー、コンテキストメニュー、またはタグ編集アイコンを使用して、タグを割り当てることができます。

注: タグ名では大文字と小文字が区別されず、句読点を含めることはできません。

インラインフィールド編集を使用してリストビューからタグをアサインする

リストビューからレコードに直接 1 つ以上のタグをアサインできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. リストに移動します。
2. リストをカスタマイズして [タグ] 列を表示します。
3. [**Add Tag**] フィールドをクリックします。
4. 既存のタグを割り当てるには、タグ名の入力を開始し、リストからタグを選択して、Enter キーを押します。
5. タグを作成するには、新しいタグ名を入力して Enter キーを押します。

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

自動翻訳

タスクの結果
タグがレコードに追加されます。

アクションメニューを使用したリストからのタグのアサイン

リストのアクションメニューを使用して、1 つ以上のタグをレコードに割り当てることができます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. リストに移動します。
2. 1 つ以上のレコードの横にあるチェックボックスをオンにします。
3. 選択した行のアクションを選択します。
4. [タグの割り当て] リストまでスクロールします。
5. 既存のタグを割り当てるには、リストされているタグを選択します。
6. タグを作成するには、 新規 を選択し、タグ名を入力し、共有レベルを選択して、 保存 を選択します。

タスクの結果
タグがレコードに追加されます。

リストのコンテキストメニューからタグをアサインする

リストコンテキストメニューから 1 つ以上のタグをアサインできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. リストに移動します。
2. レコードを選択して長押し (または右クリック) します。
3. 既存のタグを割り当てるには、 タグのアサイン > [タグ名].
4. タグを作成するには、次の手順を実行します。
   a. 選択 タグのアサイン > 新しいタグ.
   a. 新しいタグ名を入力し、適切な共有レベルを選択します。
   a. [保存] を選択します。

フォームからのタグのアサイン

フォームヘッダーの [その他のオプション] メニューを使用して、1 つ以上のタグをレコードに割り当てることができます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. フォームに移動します。
2. フォームヘッダーの [その他のオプション] アイコン ( ) を選択します。
3. [タグの追加] を選択します。

自動翻訳

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

4. [**Add Tag**] フィールドをクリックします。
5. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
既存のタグのアサイン	タグ名の入力を開始し、タグを選択します。
タグを作成	新しいタグ名を入力し、Enter キーを押します。

タグがレコードに追加されます。

タグの編集

リストビュー、フォームビュー、[自分のタグ] モジュール、および [タグ付きドキュメント] ページから作成したタグを編集できます。[自分のタグ] モジュールからタグを結合することもできます。

注: タグ名では大文字と小文字が区別されず、句読点を含めることはできません。

リストビューからタグを編集する

リストビューでは、作成したタグを編集できます。

始める前に
リストをカスタマイズして [タグ] 列を表示します。

必要なロール：なし

このタスクについて

手順
1. 以前にタグ付けしたレコードを含むリストに移動します。
2. タグ名の横にある [タグの対象者を編集] アイコン (タグ) をクリックします。
   [タグの詳細] ダイアログボックスが開きます。
3. 必要に応じて [名前] フィールドを編集します。
4. [**Viewable by** (表示可能)] フィールドのオプションを選択して、共有レベルを設定します。
5. [保存] をクリックします。
   タグに関連付けられているすべてのレコードが更新され、変更が反映されます。

フォームビューからタグを編集する

フォームビューから、作成したタグを編集できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順
1. タグ付けしたレコードに移動します。
2. UI のバージョンに応じて適切なアクションを実行します。
3. フォームヘッダーで [その他のオプション] アイコン ( ) を選択します。
4. タグ名の横にある [タグ対象者の編集] アイコン ([を選択します。
5. [タグの詳細] ダイアログボックスで、必要に応じて [名前] フィールドを編集します。

自動翻訳

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

6. [**Viewable by** (表示可能)] フィールドを編集して、共有レベルを設定します。
7. [保存] を選択します。
   タグに関連付けられているすべてのレコードが更新され、変更が反映されます。

[自分のタグ] モジュールからのタグの編集

[自分のタグ] モジュールから、作成したタグを編集できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
注: タグ名では大文字と小文字が区別されず、句読点を含めることはできません。

手順
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 私のタグ.
2. タグを開きます。
3. 必要な変更を加えます。
4. [更新] を選択します。
   タグに関連付けられているすべてのレコードが更新され、変更が反映されます。

[タグ付きドキュメント] ページからのタグの編集

タグは、[タグ付きドキュメント] ページから編集できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分のタグ付き文書.
2. [タグの編集] を選択します。
   作成したタグのリストが表示されます。
3. タグを開きます。
4. 必要な変更を加えます。
5. [更新] を選択します。
   タグに関連付けられているすべてのレコードが更新され、変更が反映されます。

タグを結合

1 つ以上のタグを別のタグと結合できます。たとえば、タグ A をタグ B に結合すると、タグ A が削除され、関連するすべてのレコードがタグ B に再アサインされます。

始める前に
必要なロール:admin または tags_admin ロールを持つユーザーは、任意のタグを他のタグに結合できます。
他のすべてのユーザーは、自分が作成したタグを自分に表示されるタグに結合できます。

手順
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 私のタグ.
2. 別のタグと結合する各タグのチェックボックスをオンにします。
3. 選択 **Actions on selected rows** (選択した行でのアクション) > タグを結合.

自動翻訳

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

4. 他のタグを結合するタグを入力します。
5. **[OK]** を選択します。

タグの使用

タグを使用して、レコードをフィルタリングし、タグ付けされたドキュメントを表示します。役に立たなくなったタグを削除します。

タグでレコードをフィルタリング

アクセス可能なタグでテーブルのレコードをフィルタリングできます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

次のいずれかの方法で、タグでレコードをフィルタリングします。

オプション	説明
フォームビューからのフィルター	[その他のオプション] アイコン ([ooo) を選択し、開いたメニューでタグを選択します。新しいタブまたはウィンドウが開き、タグを含むレコードのリストが表示されます。
[タグ] 列を使用して、リストビューからフィルタリングします	[タグ] 列を表示した状態で、タグ名を選択します。2 つ以上のタグを選択すると、AND 演算子でタグがフィルタリングされ、選択したすべてのタグを含むレコードが表示されます。
リストフィルターを使用して、リストビューからフィルタリングします	フィルターの表示/非表示アイコン ( ) を選択し、フィールドリストから [タグ] を選択して、タグ名を入力します。

タグ付けされたドキュメントの表示

[タグ付きドキュメント] ページには、最近表示したドキュメントまたはユーザーがタグ付けしたドキュメントがコンテンツフレームに表示されます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
アドミニストレーターは、タスクのモバイルビュー (インシデントフォームのモバイルビューなど) を設定することで、タグ付けされたドキュメントカードに表示されるフィールドを設定できます。ページで利用可能なモバイルビューがない場合、レコードはデフォルトビューに戻ります。詳細については、「ビューの作成と削除」を参照してください 。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分のタグ付き文書.
2. オプション: グローバル タグを表示するには、「グローバルタグを表示 」を選択します。
3. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
最近表示したドキュメントを表示	サイドバーで [最新] を選択します。
タグに関連付けられたドキュメントの表示	サイドバーでタグ名を選択します。
レコードからタグを削除する	ドキュメントプレビューの隅にある **[x**] を選択します。
タグ付けされたドキュメントのフォームを開く	ドキュメントプレビューのタイトルを選択します。

レコードからタグを削除する

レコードからタグを削除する方法は多数あります。

始める前に
必要なロール：なし

注: タグへのアクセス権を持つユーザーは誰でも、レコードにタグを追加または削除できます。

手順

次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
[タグ] 列を使用して、リストビューのレコードからタグを削除する	[タグ] 列が表示されていることを確認し、タグ名の横にあるタグ削除アイコン (**x**) を選択します。
アクションメニューを使用したリストビューの 1 つ以上のレコードからのタグの削除	1 つ以上のレコードのチェックボックスを選択し、 **Actions on selected rows** (選択した行でのアクション) > タグの削除: > [タグ名].
フォームビューでレコードからタグを削除する	フォームヘッダーで [その他のオプション] アイコン ([ooo) を選択し、[タグの削除] アイコン (**x**) を選択します。
[タグ付きドキュメント] ページのレコードからタグを削除する	ドキュメントプレビューの隅にある削除済みタグアイコン (**x**) を選択します。

自動翻訳

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

特定の条件に基づいてタグがレコードに自動的に適用された場合、それらの条件が適用されなくなると、タグは自動的に削除されます。詳細については、「タグの管理」を参照してください。

ユーザープレゼンス

ユーザープレゼンスは、インスタンスでの作業中にオンラインのユーザーを確認できる コア UI 機能です。

アバターは、フォームヘッダーの自分の名前の横のほか、アクティビティストリーム、ビジュアルタスクボード、ライブフィード、コネクトの会話など、他の複数の場所に表示されます。ユーザーのアバターのドットは、オンラインステータスを表します。

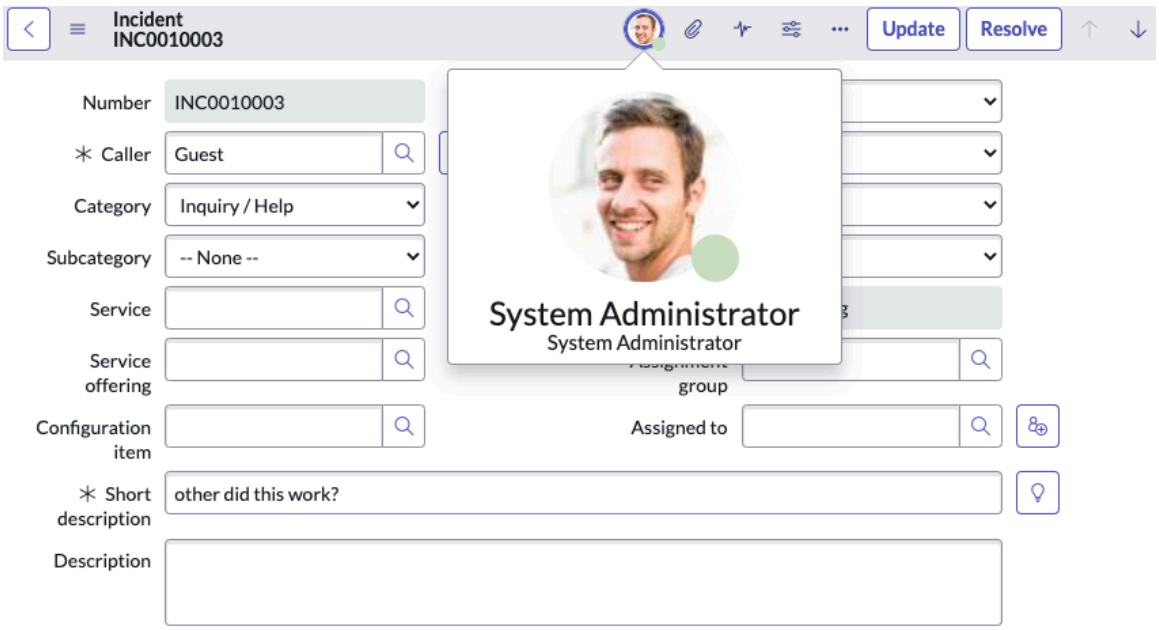
- ユーザーがログインしている場合は緑色の点。
- ユーザーがログインしていない場合はドットなし。
- オレンジ色の点 (ユーザーが最近ログアウトした場合)。

ユーザーは、ライブフィード プロファイルにアバター画像を追加できます。ライブフィード プロフィールに画像がアップロードされていない場合、アバターはユーザーのイニシャルになります。

注: ライブフィードでは、ユーザー (sys_user) レコードにアップロードされた画像は使用されません。

インシデントなどのフォームでレコードを表示しているときに、他のユーザーが同じレコードを表示しているかどうかを確認できます。

フォーム内のユーザープレゼンス

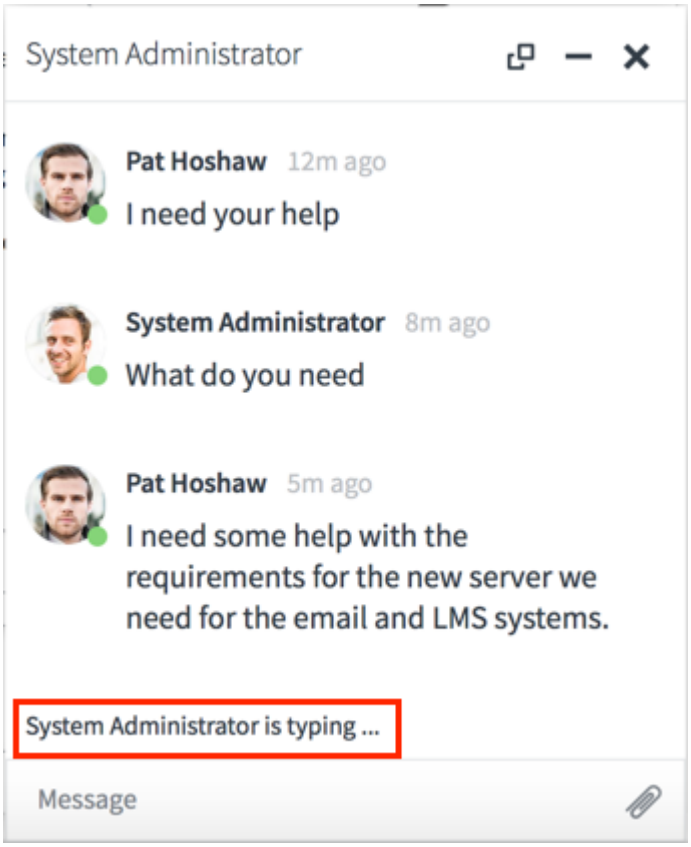


複数のユーザーがレコードを表示している場合、アバターはユーザー数で表されます。番号にカーソルを合わせると、ユーザーの名前とアバターが表示されます。

コネクトの会話中またはアクティビティストリームにコメントを入力するときに、他の参加者のアクティビティに関する情報 (表示中か入力中かなど) を確認できます。

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

会話でのユーザーのプレゼンス



アドミニストレーターは、ユーザープレゼンスをグローバルに無効にすることができます。

ユーザープレゼンスを無効化

システムプロパティを有効にすることで、ユーザープレゼンスをグローバルに無効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このプロパティを有効にすると、すべてのユーザープレゼンス機能がオフになります。

手順

1. `sys_properties.list` に移動します。
2. **glide.ui.presence.disabled** という名前のプロパティを見つけます。
3. [値] を **true** に設定します。

ライブフォーム機能を無効にする

ユーザープレゼンスには、 コア UI用のいくつかの新しいライブフォーム機能が含まれています。*glide.ui16.live_forms.enabled*プロパティを使用して、これらの機能を表示または非表示にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
glide.ui16.live_forms.enabled プロパティは、*com.glide.ui.form_presence* プラグインの一部として コア UI (UI16) に自動的に含まれます。次のフォーム機能を制御します。

- ライブフォーム更新
- フォームのプレゼンス
- アクティビティフォーマッターの外観
- アクティビティストリームに表示される添付ファイル

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. システムプロパティリストで、 *glide.ui16.live_forms.enabled* プロパティを検索します。
3. [値] フィールドに「`false`」と入力します。

ユーザープレゼンスの時間間隔の構成

ユーザープレゼンスは、ユーザーがレコードを表示していることを示します。デフォルトでは、ユーザーのプレゼンスは 2 分ごとにのみチェックされます。一部のシステムプロパティを設定することで、システムがより頻繁にチェックできるようにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
これらのプロパティは、システムが更新を確認する頻度やユーザーのプレゼンスをキャッシュする頻度を制御します。

- glide.ui.presence.cache_seconds
- glide.ui.presence.time_back_minutes

各プロパティは、チェックの頻度を増減するように設定できます。より頻繁にチェックすると、パフォーマンスが低下する可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「 `sys_properties.list` 」と入力して、システムのプロパティリストに移動します。
2. 各プロパティを検索し、リストにまだ存在しないことを確認します。
3. [新規] をクリックします。
4. システムが更新をチェックする頻度を制御するには、次のプロパティを設定します。

タイムバックプロパティ

フィールド	説明
名前	glide.ui.presence.time_back_minutes
タイプ	整数
値	システムでユーザーのプレゼンスを確認する頻度 (分単位)。デフォルト値は 2 です。

5. システムがログインしたユーザー情報をキャッシュする頻度を制御するには、次のプロパティを設定します。

自動翻訳

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

キャッシュプロパティ

フィールド	説明
名前	glide.ui.presence.cache_seconds
タイプ	整数
値	システムがユーザープレゼンス情報をキャッシュする頻度 (秒単位)。デフォルトの数は 5 です。

6. [送信] をクリックします。

ブラウザサポート

ブラウザサポートは、ユーザーインターフェイス (UI) のバージョンごとに異なります。一部の機能には追加のブラウザ要件があり、適切なドキュメントに記載されています。

注: Washington リリース以降、Internet Explorer と Edge での Internet Explorer モード はサポートされなくなりました。

各 UI バージョンのブラウザサポート

ブラウザ	ネクストエクスペリエンス	ワークスペース	コア UI	サービスポータル
Chrome	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース
Firefox と Firefox ESR	Firefox と Firefox ESR の最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	Firefox と Firefox ESR の最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	Firefox と Firefox ESR の最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	Firefox と Firefox ESR の最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース
Internet Explorer	サポート対象外	サポート対象外	サポート対象外	サポート対象外
Microsoft Edge Chromium	ブラウザの最新の公開リリースと以前の2 つのリリース	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース
Safari	Safari 12.0 以降	Safari 12.0 以降	Safari 12.0 以降	Safari 12.0 以降
タブレットモバイル	サポート対象外	サポート対象外	サポート対象	iOS と Safari の最新バージョン Android と Chrome の最新バージョン
携帯電話 *	サポート対象外	サポート対象外	サポート対象外	iOS と Safari の最新バージョン Android と Chrome の最新バージョン

自動翻訳

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

*携帯電話のブラウザは、デスクトップ版の UI をサポートしていません。代わりに、モバイルブラウザではモバイル UI が使用されます。

Firefox

Firefox の iOS バージョンでは、ServiceNow Communityまたはその他の サービスポータル ページをサポートしていません。

コア UI のキーボードショートカット

キーボードショートカットを使用すると、ユーザーインターフェイスの一般的なアクションをすばやく実行できます。

アクセスキーは、使用しているブラウザとオペレーティングシステムによって異なります。使用可能なキーボードショートカットは、UI バージョンに基づいています。最も一般的なアクセスキーの組み合わせを次の表に示します。キーの組み合わせが機能しない場合は、ブラウザとオペレーティングシステムに応じて異なるアクセスを使用する必要があります。

コア UI のキーボードショートカット

アクション	Windows キーボードショートカット	Mac キーボードショートカット
グローバル検索フィールドを有効化	Alt + Ctrl + G	Ctrl + Opt + G
アプリケーションナビゲーターを切り替え	Alt + Ctrl + C	Ctrl + Opt + C
ナビゲーションフィルターフィールドを有効化	Alt + Ctrl + F	Ctrl + Opt + F
代理操作ユーザー	Alt + Ctrl + I	Ctrl + Opt + I
ページのメインコンテンツに移動	Alt + Ctrl + P	Ctrl + Opt + P

UI15 キーボードショートカット

アクション	キーボードショートカット
グローバル検索フィールドを有効化	アクセスキー + S
バナーフレームの切り替え 注: ページのフォーカスがコンテンツフレームにあることを確認します	アクセスキー + B
アプリケーションナビゲーターを切り替え	アクセスキー + N
ナビゲーションフィルターフィールドを有効化	アクセスキー + F
リストビューとフォームビューの切り替え	アクセスキー + V
水平分割の切り替え	アクセスキー + H
現在のペインを最大化	アクセスキー + M
メール送信	アクセスキー + S
フォームの送信	入力

自動翻訳

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

キーボードショートカットを有効にする

システム設定メニューからキーボードショートカットを有効または無効にすることができます。

始める前に
必要なロール：なし

使用可能なキーボード ショートカットの一覧については、「コア UI のキーボードショートカット」を参照してください。

手順

1. バナーフレームの歯車アイコン ( ) を選択して、[システム設定] ウィンドウを開きます。
2. [全般] タブで、[キーボード ショートカットを有効にする] オプションをオンまたはオフにします。
3. [システム設定] ウィンドウを閉じます。

キーボードショートカットをグローバルで無効化

キーボードショートカットはデフォルトで有効になっています。すべてのキーボードショートカットをグローバルに無効にすることも、別のユーザー設定を使用して特定のショートカットを無効にすることもできます。

始める前に
必要なロール：admin

使用可能なキーボード ショートカットの一覧については、「コア UI のキーボードショートカット」を参照してください。

手順

1. すべてのユーザーに対してすべてのキーボードショートカットをグローバルに無効にするには、ユーザー管理 > ユーザー設定.
   a. `glide.ui.keyboard.shortcuts.enabled` ユーザー設定を検索します。
   b. [システム] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
   c. 値を `false` に変更します。
   d. [更新] を選択します。
2. すべてのユーザーに対して特定のキーボードショートカットを無効にするには、ユーザー設定のリストに移動し、末尾が「enabled」になっているユーザー設定を検索します。
   例:`glide.ui.keyboard.shortcuts.<shortcut_name>.enabled`
   a. [システム] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
   b. 値を `false` に変更します。
   c. [更新] を選択します。

キーボードショートカットのキーの設定

ユーザーがインスタンス内の要素にアクセスするために使用できるショートカットキーの組み合わせを決定します。

始める前に
必要なロール：admin

使用可能なキーボード ショートカットの一覧については、「コア UI のキーボードショートカット」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー設定.
2. キーの組み合わせを変更するユーザー設定を検索します。
   次のいずれかのオプションを変更できます。

キーボードショートカット

ショートカット プロパティ	説明
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search.key_combo	キーボードショートカットを有効にしてグローバル検索をアクティブ化します
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonator.key_combo	ユーザーの代理操作を行うためのキーボードショートカットを設定します
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame.key_combo	メインコンテンツの先頭にジャンプするためのキーボードショートカットを有効にします
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter.key_combo	ナビゲーションフィルターをアクティブにするためのキーボードショートカットを有効にします
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle.key_combo	ナビゲーターを展開または折りたたむためのキーボードショートカットを有効にします

3. [値] フィールドで、値を次のいずれかの組み合わせに変更します。
   Control、Command、Alt、Option などの 2 つのアクセス キーを、次のいずれかのキーの開始キーとして含めます。たとえば、ctrl+alt+p です。

```
0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, a, b, c, d, e,
f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t,
u, v, w, x, y, z, num0, num1, num2, num3, num4, num5, num6, num7,
num8, num9, f1, f2, f3, f4, f5, f6, f7, f8, f9, f10, f11, f12, num,
 semicolon, equal, equalsign, comma, dash, period, slash, forwardslash,
graveaccent, openbracket, backslash, closebracket, singlequote, space,
 spacebar
```

4. [更新] を選択します。

ユーザーインターフェイス構成

外観、ナビゲーションメニュー、CSSを変更し、最先端のインターフェイスツールを利用します。

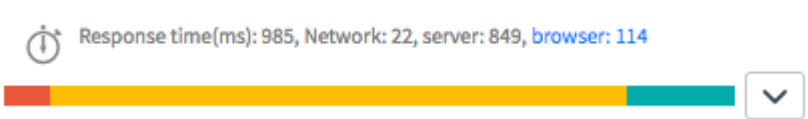
応答時間インジケーター

応答時間インジケーターは、フォームの右下とリスト v2 のリストビューに表示されます。

このインジケーターは、合計時間と各ステップの時間を含む、完了したトランザクションの処理時間を示します。リスト v3 では、管理者は glide.ui.list_v3.client.timings.roles を追加して、指定したロールが応答時間を表示できるようにすることができます。

次の例は、デモインスタンスでフィルター済みリスト v2 を取得するための応答時間を示しています。

v2 リストの応答時間



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

自動翻訳

応答時間のテキストは次のとおりです。

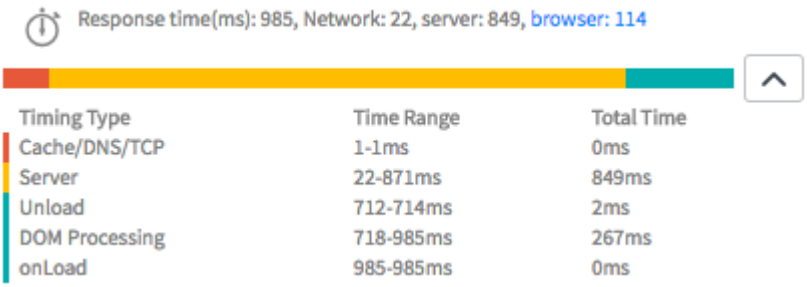
```
Response time(ms): 985, Network: 22, server: 849, browser: 114
```

この例では、トランザクションに次の処理時間がかかりました。

- 合計時間 985 ミリ秒
- ネットワーク上のデータの移動時間 22 ミリ秒
- サーバー上で 846 ミリ秒
- ブラウザー内、HTML のレンダリング、および JavaScript の解析と実行に 114 ミリ秒

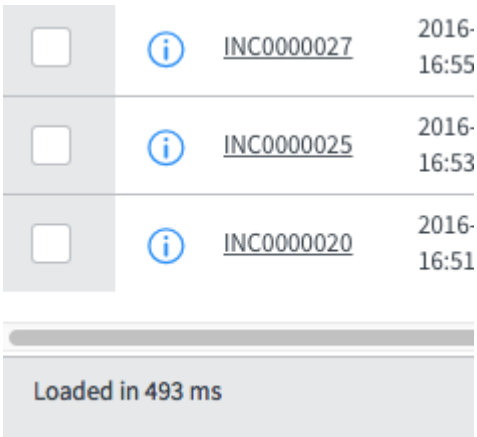
展開オプションを使用して、応答時間インジケーターの詳細を表示します。

展開された応答時間インジケーター



リスト v3 では、システムプロパティでロールが指定されているユーザーの左下に応答時間が表示されます。

v3 リストの応答時間



応答時間はほとんどのページに表示されます。しかし、レコードのセットのページング、リストのソート順の変更などの簡単な操作、またはセッション内の最初のトランザクションでは、応答は表示されません。

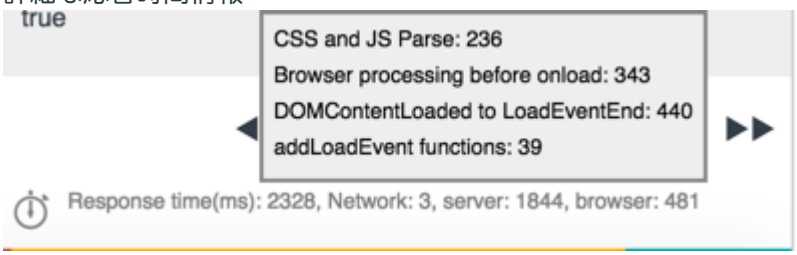
リスト v2 またはフォームで応答時間を非表示にするには、時計アイコンをクリックします。時計アイコンを再度クリックすると、応答時間が表示されます。

時計をポイントすると、応答時間とツールヒントが表示されます。

フォームでブラウザー処理時間の詳細なブレークダウンを表示するには、[ブラウザー] をクリックします。

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

詳細な応答時間情報



管理者は、*glide.ui.response_time* プロパティを **false** に設定することで、応答時間を無効にできます。

ナビゲーションスタック

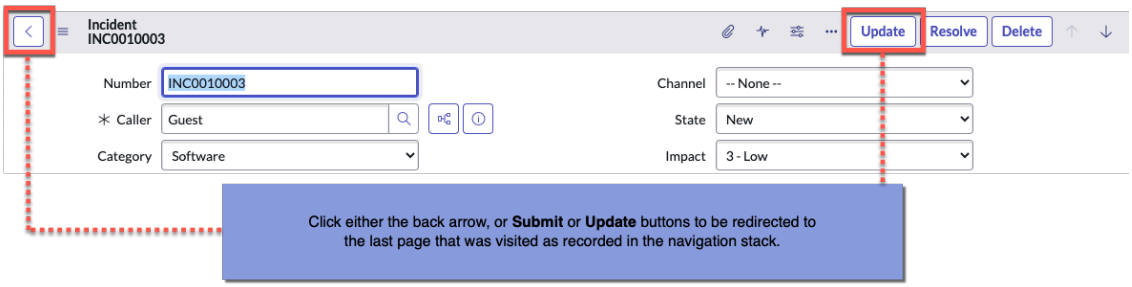
ナビゲーションスタックは、レコードの更新後にユーザーのリダイレクト先を決定する、ServiceNow アプリケーションスイートの一部です。

アドミニストレーターは、 ナビゲーションページ 内のリンクがクリックされたときに、ページ参照をナビゲーションスタックに手動で挿入することができます。これは、モジュール定義を変更して、スタックに挿入するページへの URL 参照と等しい文字列値を持つ *sysparm_stack* の引数を含めることによって行われます。アドミニストレーターは、ビジネスルールを作成するか、既存のルールを編集して `gs.setRedirect("http://redirect_page.com")` を含めることで、スタックによって決定されたリダイレクトを上書きすることもできます。

ナビゲーションスタックの操作パラメーター

ナビゲーションスタックは、インスタンス内のユーザーのナビゲーション履歴と考えることができます。ユーザーが新しいページを表示するたびに更新されます。ナビゲーションスタックは、ユーザーがページに戻るボタンを押すと参照されます。また、ユーザーがレコードを送信または更新するときにも参照され、その時点でユーザーはナビゲーションスタックの最後のページにリダイレクトされます。

戻って送信または更新

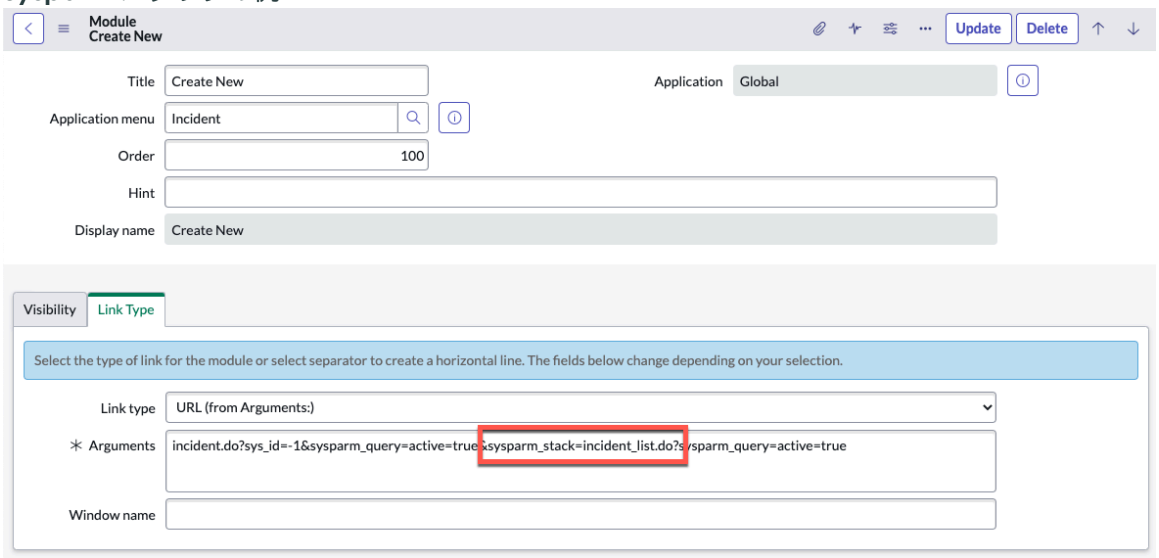


ナビゲーションスタックへのページの挿入

アドミニストレーターは、ナビゲーションページ内のリンクがクリックされたときに、ページ参照をナビゲーションスタックに手動で挿入できます。モジュール定義は、スタックに挿入するページへの URL 参照と等しい文字列値を持つ *sysparm_stack* の引数を含むように変更されます。次の図は、インシデント > 新規作成 移動します引数「sysparm_stack=incident_list.do」を渡すと、インシデントのリストビュー (incident_list.do) がスタックに追加されます。インシデントを送信すると、ユーザーはこのページに誘導されます。

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

Sysparm スタックの例



onEvent ビジネスルールによるナビゲーションスタックのリダイレクト動作の上書き

ナビゲーションスタックの動作の結果として発生するリダイレクト動作は、onEvent ビジネスルールを使用して上書きできます。このオーバーライドは、関数 *gs.setRedirect* を使用して実行されます。これにより、指定されたイベントが発生したときに、ナビゲーションスタックによって決定されたリダイレクトが上書きされます。関数 *gs.setRedirect* は、ユーザーがリダイレクトされるページの URL である文字列引数を受け取ります。この URL は外部 URL にすることができます (例: *gs.setRedirect('http://www.google.com')*)。

ナビゲーションアクションのキャンセル

要求マネージャを使用すると、ユーザーは別のアプリケーションナビゲータリンクをクリックして、アプリケーションナビゲータから選択したナビゲーションアクションをキャンセルできます。システムプロパティはテーブルの設定と連携して、ナビゲーションアクションのキャンセルを許可します。

これにより、ユーザーは前のトランザクションの完了を待たずに、読み込みの遅いトランザクションをキャンセルできます。

要求マネージャーがトランザクションをキャンセルするには、次のいずれかの条件が満たされている必要があります。

- 元のトランザクションと新しいトランザクションの両方がキャンセル可能です (両方のトランザクションの設定 *sysparm_cancelable=true*があります)。
- 元のトランザクションは常にキャンセル可能な許可リストのメンバーであり (モジュールは *glide.request_manager.always_cancel* システムプロパティにリストされています)、新しいトランザクションはキャンセル可能です (*sysparm_cancelable=true*設定があります)。
- 元のトランザクションと新しいトランザクションの両方で、参照フィールドにオートコンプリートクエリが生成されます。

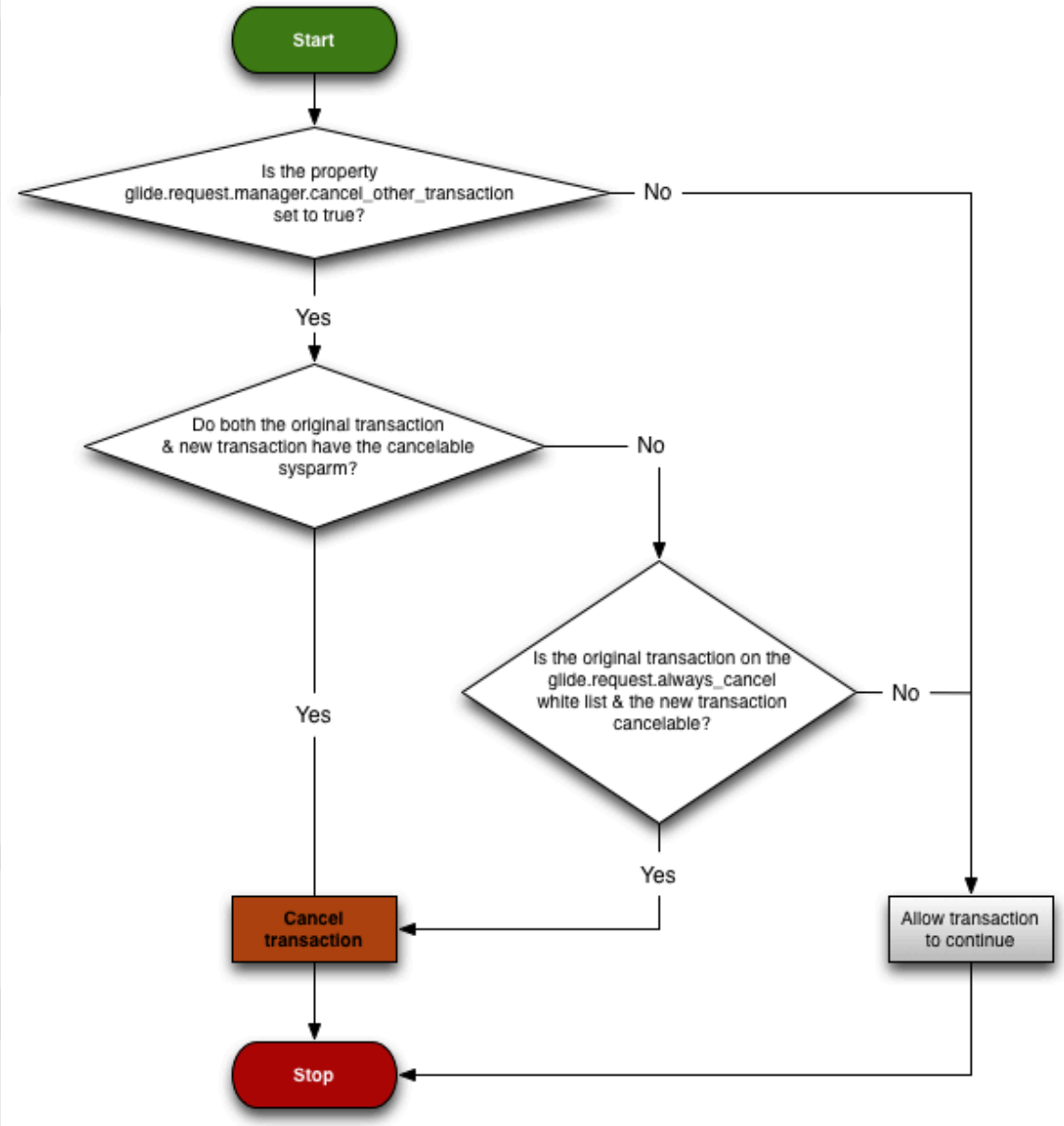
キャンセルワークフロー

要求マネージャーは、次のワークフローを使用して、トランザクションをキャンセルするかどうかを決定します。

自動翻訳

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

ナビゲーションアクションをキャンセル



ナビゲーションキャンセルシステムプロパティ

プロパティ	Description (説明)
glide.request_manager.cancel_other_transaction	自動キャンセルの動作を有効または無効にします。true の場合、ユーザーは 1 つのナビゲーションアクションを別のナビゲーションアクションでキャンセルできます。 タイプ：true | false デフォルト値： true 場所: sys_propertiesテーブル
glide.request_manager.always_cancel	ユーザーが別のナビゲーションアクションをクリックしていつ

自動翻訳

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

ナビゲーションキャンセルシステムプロパティ (続く)

プロパティ	Description (説明)
	でもキャンセルできる URI のカンマ区切りリスト。通常、このリストのアイテムは、ダッシュボード、レポート、ナレッジ記事などの読み取り専用データを提供するモジュールです。 タイプ：文字列 デフォルト値: home,sys_report_template 場所: sys_propertiesテーブル
glide.request_manager.cancel_reference_completer	ユーザーがさらに情報を入力したときに、参照フィールドのユーザークエリをキャンセルします。たとえば、ユーザーが [問題番号] フィールドで「**PRB** 」と入力して AJAX 検索を開始し、「**PRB000**」と入力すると、2 番目のクエリによって最初のクエリがキャンセルされます。 タイプ：true | false デフォルト値： true 場所: sys_propertiesテーブル

ユースケース

アドミニストレーターがユーザーのキャンセルアクションを制御できるユースケースは 3 つあります。

1. ユーザーはホームページ (`home.do`) などのモジュールをクリックし、モジュールがロードされるのを待っている間に、オープンインシデントのリスト (`incident_list.do`) などの別のモジュールに移動することにします。システムプロパティ *glide.request_manager.cancel_other_transaction* このユースケースを制御します。
2. ユーザーは、レポート (`sys_report_template.do?sysparm=sysid`) などの読み取り専用データを表示するモジュールをクリックし、モジュールのロードを待っている間に、オープンインシデントのリスト (`incident_list.do`) などの別のモジュールに移動することにします。システムプロパティ *glide.request_manager.cancel_other_transaction* と *glide.request_manager.always_cancel* は、このユースケースを制御します。
3. ユーザーは、関連する [問題] フィールドに「PRB 」と入力するなど、参照フィールドへのクエリの入力を開始し、オートコンプリートによる結果の表示を待っている間に、 `PRB000` などの詳細情報を入力することにします。システムプロパティ *glide.request_manager.cancel_other_transaction* と *glide.request_manager.cancel_reference_completer* は、このユースケースを制御します。

自動翻訳

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

常にキャンセルするリストにサイトを追加する

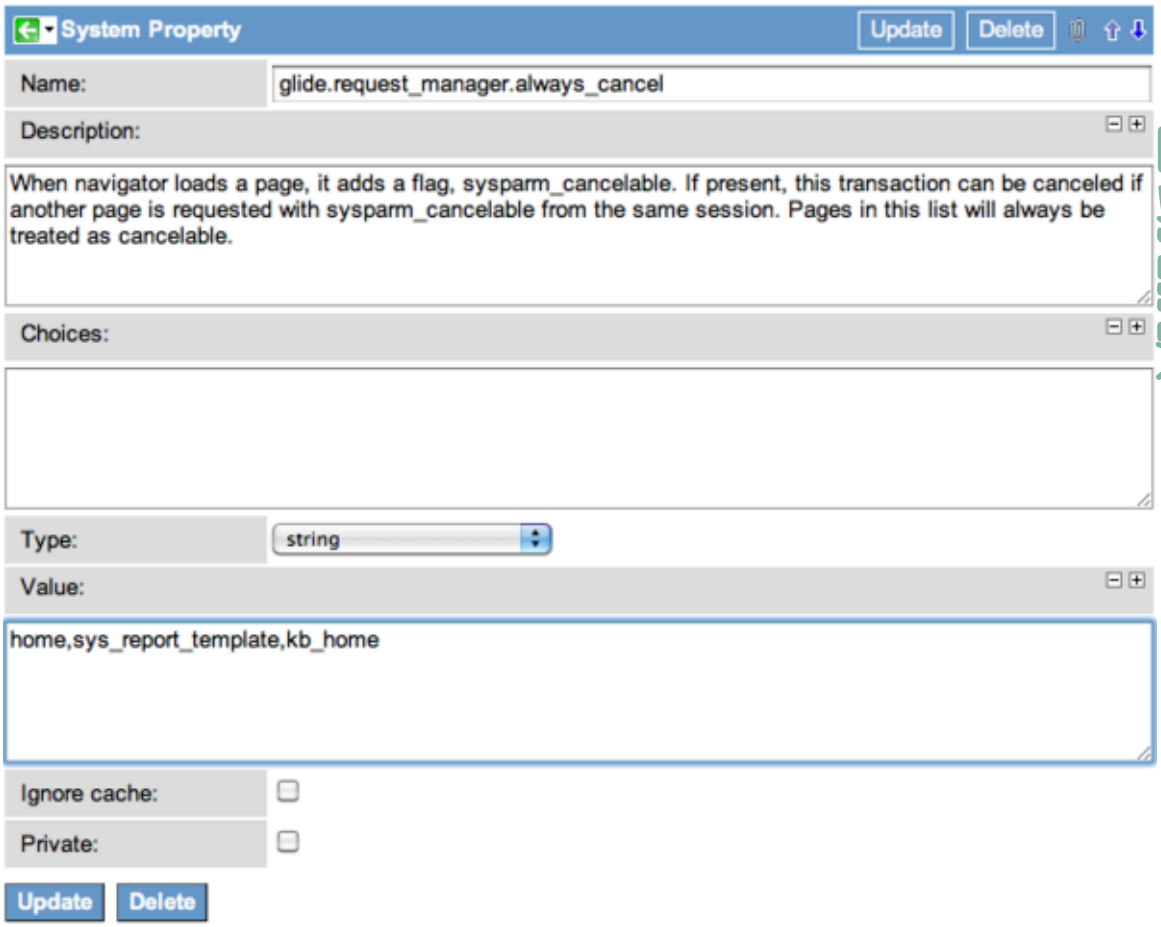
UI ページまたは他のリンクを常にキャンセルするリストに追加して、ユーザーが別のモジュールまたはリンクに移動してこれらのページのアクションをキャンセルできるようにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユーザーアクションは、リスト上のアイテムをいつでもキャンセルできます。リストには、ダッシュボードやレポートなど、ユーザーに読み取り専用データを提供するアイテムのみを追加する必要があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力し、Enter キーを押します。
2. 「移動」フィールドで、「名前」を選択し、「`glide.request_manager.always_cancel`」と入力して、「実行」をクリックします。
3. プロパティ名をクリックして開きます。
4. [値] フィールドに、ユーザーにキャンセルを許可する URI のカンマ区切りリストを追加します。



5. [更新] をクリックします。

ユーザーがモジュールトランザクションをキャンセルできないようにする

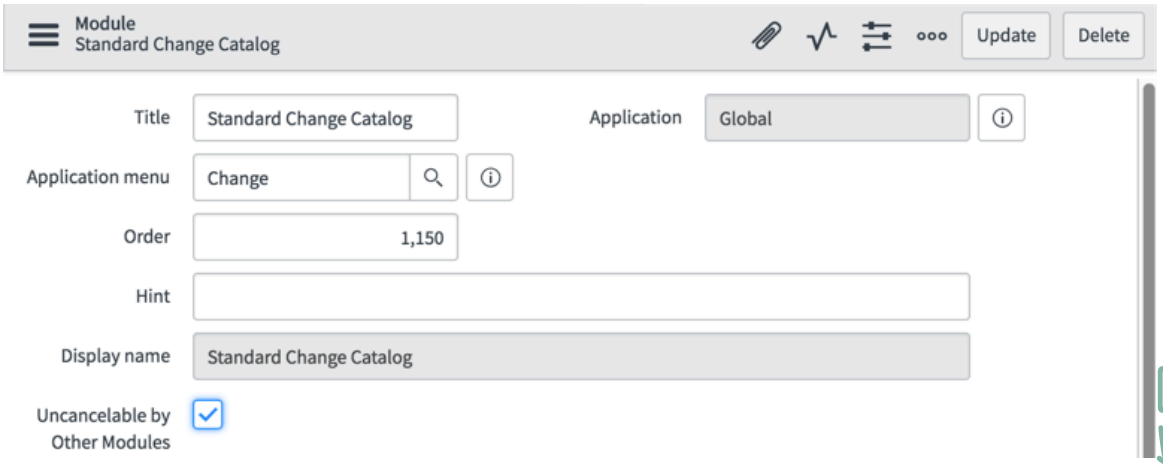
モジュール定義を更新することで、ユーザーがモジュールのアクティビティをキャンセルできないように明示的に防止できます。

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. モジュールを追加するアプリケーションメニューをポイントし、アプリケーションの編集 (鉛筆) アイコンをクリックします。
2. [モジュール] 関連リストで、ユーザーがキャンセルできないようにするモジュールをクリックします。
3. フォームレイアウトレイアウトを構成し 、[他のモジュールによるキャンセル不可] フィールドを追加します。
4. **[Uncancelable by other modules]** のチェックボックスをオンにします。



5. [更新] をクリックします。

コンテキスト依存ヘルプ

デフォルトでは、製品で使用可能なヘルプリンクからヘルプシステムのウェルカムページが開き、検索する情報の検索条件を入力できます。コンテキスト依存ヘルプでは、外部ヘルプシステムのベース URL を設定できます。コンテキスト依存のシステムプロパティは、デフォルトおよびカスタムヘルプシステムのベース URL を定義します。

ServiceNowシステムには、このリンクに接続された事前設定されたヘルプコンテキストがいくつか用意されており、現在のリスト、フォーム、またはレコードに必要な正確な情報が表示されます。独自のヘルプトピックを定義し、 ServiceNow レコードのヘルプアイコンをクリックしたときに表示されるように設定できます。

ユーザーはヘルプアイコンをクリックして、ベースシステムで提供されるデフォルトのヘルプページを開きます。コンテキスト依存ヘルプが定義されていないページの場合、インスタンスはヘルプシステムのようこそページを表示します。ユーザーは、検索機能またはインデックスを使用して、正しいヘルプ トピックを見つけることができます。ヘルプアイコンの場所は、使用しているユーザーインターフェイスのバージョンによって異なります。

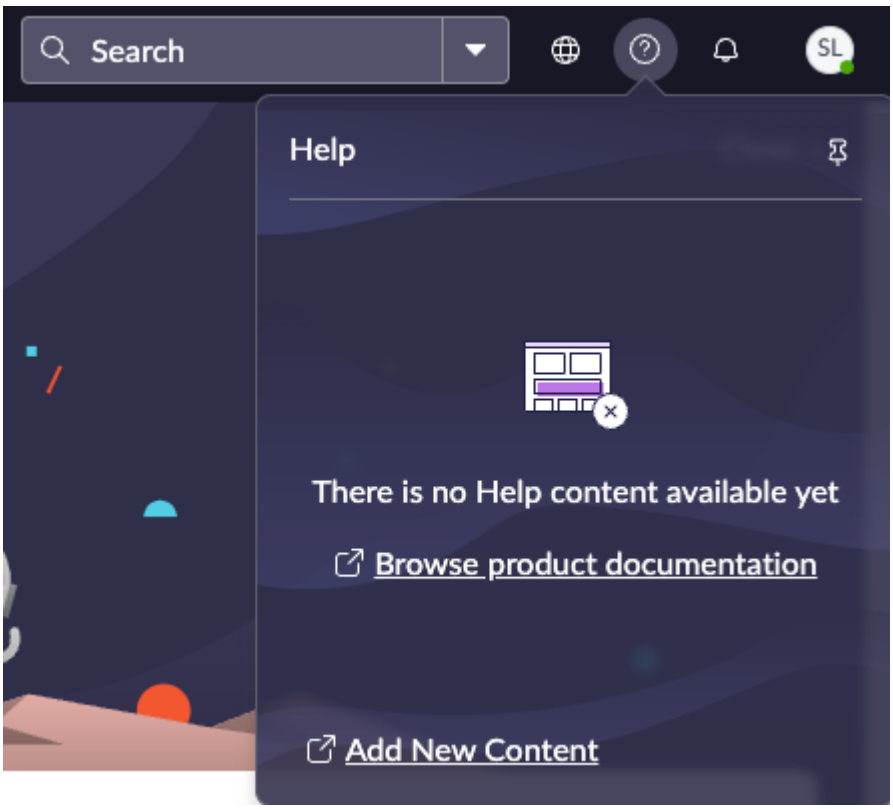
コア UI

ヘッダーバーの右隅にあるヘルプアイコンをクリックし、メニューから「 製品ドキュメントの検索 」を選択します。

自動翻訳

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

でのコンテキストヘルプアクセス コア **UI**

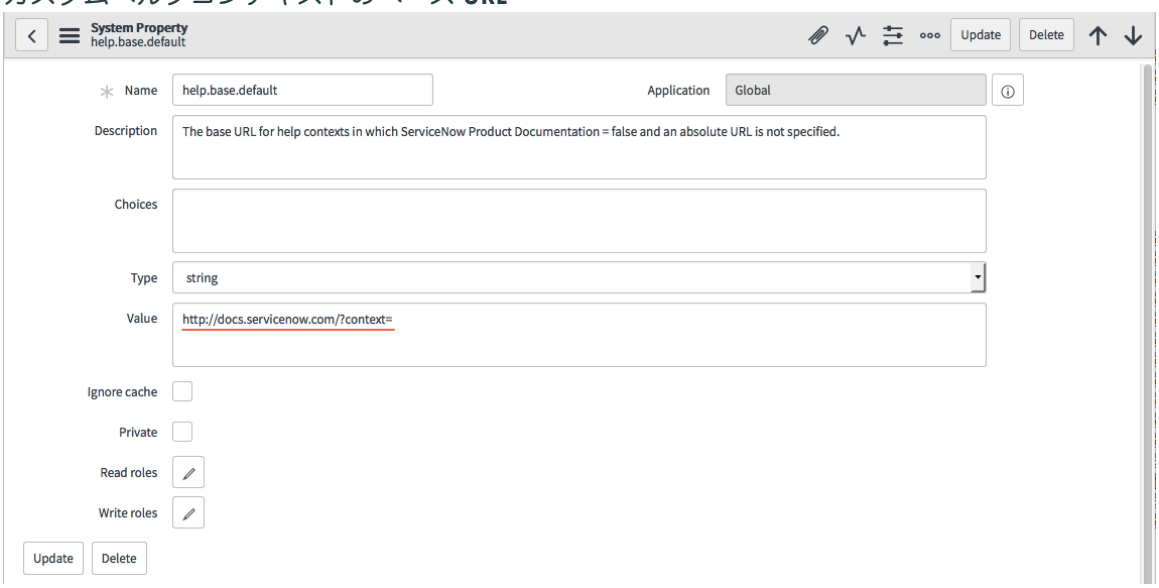


または、アドミニストレーターは、組織のニーズに合わせてコンテキスト依存のカスタムヘルプを作成することもできます。ヘルプアイコンをリスト、フォーム、または特定のレコードを説明するトピックにリンクするヘルプコンテキストを作成します。最初に、デフォルトの ServiceNow ヘルプシステム以外のヘルプシステムに移動するベース URL を設定することもできます。

ベース **URL** を設定

ServiceNow ヘルプシステム以外の単一のサーバーに誘導する多数のヘルプコンテキストを作成するには、*help.base.default*プロパティにベース URL を入力します。

カスタムヘルプコンテキストのベース **URL**



自動翻訳

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

[ヘルプコンテキスト] フォームで **[ServiceNow** 製品ドキュメント] チェックボックスをオフにし、[**URL]** または [ページ名] フィールドに文字列 `://` を含まない値を入力すると、その値がプロパティで定義されたベース URL に追加され *`help.base.default`*。

> **注:** **[ServiceNow** 製品ドキュメント] チェックボックスがオフで、[**URL]** または [ページ名] フィールドに絶対 URL (値に含まれる文字列 `://` で区別される) が含まれている場合、*`help.base.default`* プロパティの値は無視されます。これにより、複数の異なるサーバーにリンクするヘルプコンテキストを作成できます。

コンテキスト依存ヘルプのプロパティ

コンテキスト依存ヘルプのプロパティにアクセスするには、 **sys_properties.list** に移動して [名前] でフィルタリングします。リストから、またはプロパティレコードを開いて、プロパティ値を編集できます。

プロパティ名	**Description** (説明)	デフォルト値
glide.help.default.page	ヘルプコンテキストが指定されていない場合、ヘルプアイコンで誘導されるデフォルトの URL。これは ServiceNow ヘルプシステムのベース URL で、ようこそページを開きます。この値は変更しないでください。	http://docs.servicenow.com/
help.base.default	**[ServiceNow** 製品ドキュメント] チェックボックスがオフで、絶対 URL が指定されていないカスタムヘルプコンテキストのベース URL。 ベース URL が設定されると、ベース URL にターゲットページまたはファイル名を追加して、ヘルプ コネクト レコードのアドレスが作成されます。このベース URL を使用するカスタムヘルプコンテキストは、同じテーブルのインスタンスでデフォルトで提供されるヘルプを上書きします。詳しくは、 ベース URL の設定をご覧ください。	http://docs.servicenow.com/?context=
help.base.servicenow	**[ServiceNow Wiki]** チェックボックスがオンになっているヘルプコンテキストのベース URL。 これはデフォルトでインスタンスで提供されるヘルプのベース URL です。この値は変更しないでください。詳細については、「新しいヘルプコンテキストの作成」を参照してください。	http://docs.servicenow.com/?context=

新しいヘルプコンテキストの作成

新しいヘルプコンテキストを作成して、デフォルトのヘルプコンテキストを補完または置換することができます。たとえば、組織でフォームを大幅にカスタマイズしている場合は、そのフォームに新しいヘルプコンテキストを作成できます。カスタマイズされたヘルプコンテキストは、会社のナレッジベース記事など、より関連性の高い情報にリンクできます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > ヘルプコンテキスト.
2. [新規] をクリックします。
3. テーブルのフィールドのヘルプコンテキストフォームに入力します。

ヘルプコンテキストフォーム

Field (フィールド)	説明
タイプ	フォーム、リスト、またはレコードを選択します。 [レコード] を選択すると、[テーブル名] フィールドが [ドキュメント] フィールドに置き換えられます。
テーブル名	ヘルプコンテキストを定義するテーブルを選択します。 [タイプ] が [レコード] の場合、このフィールドは [ドキュメント] フィールドに置き換えられます。 **注:** このリストには、ヘルプコンテキストと同じスコープ内にあるテーブルとデータベースビューのみが表示されます。
ドキュメント	参照ルックアップアイコン ( ) をクリックして、ドキュメント選択ダイアログボックスを開きます (図)。このヘルプコンテキストのテーブルとドキュメント (レコード) を選択します。 このフィールドは、[タイプ] として [レコード] を選択した場合にのみ表示されます。
言語	リンク先のヘルプページの言語を選択します。使用可能な選択肢は、アクティブ化した I18n 翻訳プラグインによって異なります。詳細については、「言語のアクティブ化」を参照してください。 このフィールドを使用すると、同じフォーム、リスト、またはレコードに対して複数のヘルプコンテキストを作成し、それぞれ異なる言語のヘルプページに誘導できます。たとえば、フォーム X に 2 つのヘルプコンテキスト (1 つは英語用、もう 1 つはスペイン語用) があるとします。言語がスペイン語に設定されているユーザーが Form X の表示中にヘルプアイコンをクリックすると、スペイン語のヘルプコンテキストで定義されたヘルプページが開きます。
アクティブ	システムでヘルプコンテキストを使用するには、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスは、新しいヘルプコンテキストではデフォルトでオンになっています。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
ServiceNow 製品ドキュメント	このヘルプが顧客によって作成されたか、 ServiceNowによって提供されたかを示します。組織のカスタムヘルプを作成するには、このチェックボックスをオフにします。 ServiceNow が提供する既存のヘルプ トピックを、自分用に変更しないでください。システムは、同じテーブルに作成された場合でも、デフォルトのヘルプコンテキストではなくカスタムレコードを使用するように設定されています。
URL または ページ名	ユーザーがフォーム、リスト、またはレコードを表示しているときにヘルプアイコンをクリックしたときに表示されるトピックを識別します。 ヘルプページの完全な URL を入力することも、*help.base.default* システムプロパティでベース URL を設定する場合はターゲットファイル名のみを入力することもできます。

注: フォームのフィールドを再設定すると、使用可能なフィールド [プラグイン **ID**] と [システムプロパティベース **URL**] が表示されます。これらのフィールドは使用しないでください。これらは内部でのみ使用されます。

4. [送信] をクリックします。

ヘルプコンテキストのタイプと優先順位付け

フォーム、リスト、またはレコードタイプのヘルプコンテキストを作成し、それをServiceNowインスタンス内の特定のテーブルにリンクできます。ヘルプコンテキストが複数ある場合、優先順位付けによって、ユーザーの表示内容に適用されるヘルプコンテキストが決まります。

ヘルプコンテキストタイプ

ユーザーがヘルプアイコンをクリックすると、関連するヘルプコンテキストが分析され、表示するヘルプページが決定されます。

- レコードレベルのヘルプは、特定の 1 つのレコードにのみ適用され、そのテーブルのリストやフォームには適用されません。

  たとえば、ビジネスルールテーブルの番号の検証レコードにレコードタイプのヘルプコンテキストが存在する場合、ヘルプアイコンは、ユーザーがそのレコードを表示したときに指定されたページにのみ誘導します。

- リストレベルのヘルプは、テーブルのリストに適用されます。フォームレベルのヘルプが定義されていない場合、リストレベルのヘルプは同じテーブルのフォームにも適用されます。

  たとえば、ビジネスルールテーブルに リスト タイプは存在するが フォームタイプのヘルプ コンテキストは存在しない場合、ユーザーがビジネスルールテーブルのリストまたはレコードを表示すると (レコードレベルのヘルプが定義されていない場合)、ヘルプアイコンは リスト タイプのヘルプコンテキストで指定されたページに移動します。

- フォームレベルのヘルプは、テーブルのフォームに適用されます。リストレベルのヘルプが定義されていない場合、フォームレベルのヘルプは同じテーブルのリストにも適用されます。

  たとえば、ビジネスルールテーブルに フォーム タイプは存在するが リスト タイプのヘルプコンテキストは存在しない場合、ビジネスルールテーブルのレコードまたはリストを表示すると、ヘルプアイコンは フォーム タイプのヘルプコンテキストで指定されたページに移動します。

自動翻訳

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

- リストレベルとフォームレベルの両方のヘルプがテーブルに定義されている場合は、リストとフォームに適切なヘルプが表示されます。

  たとえば、ビジネスルールテーブルに リスト タイプと フォーム タイプのヘルプコンテキストが存在する場合、ユーザーがビジネスルールリストを表示すると、ヘルプアイコンは リスト タイプのヘルプコンテキストで指定されたページに移動します。ユーザーがビジネスルールテーブルでレコードを表示すると (レコードレベルのヘルプが定義されていない場合)、ヘルプアイコン はフォームタイプの ヘルプコンテキストで指定されたページに移動します。

重要: ベーステーブルのリストまたはレコードにヘルプコンテキストを作成した場合、ベーステーブルを拡張したテーブルに他のヘルプコンテキストが作成されていなければ、ヘルプシステムはベーステーブルを拡張するリストまたはレコードのターゲットトピックを開きます。

ヘルプコンテキストの優先順位付け

一致するヘルプコンテキストレコードが複数ある場合、次のルールによって、使用されるヘルプコンテキストが優先度の降順で決定されます。

1. 同じテーブルのインスタンスで提供されるデフォルトのヘルプコンテキストの代わりに、顧客が作成したヘルプコンテキストが使用されます。
2. インスタンスのデフォルト言語のヘルプコンテキストの代わりに、ユーザーの言語設定に一致するヘルプコンテキストが使用されます。ヘルプコンテキストフォームの [言語] フィールドを参照してください。
3. 拡張テーブル階層内のより近いテーブルのヘルプコンテキストが、追加のテーブルのヘルプコンテキストの代わりに使用されます。

   Linux Server [cmdb_ci_linux_server] テーブルの場合を考えてみましょう。このテーブルには、cmdbi_ci > cmdb_ci_hardware > cmdb_ci_computer > cmdb_ci_server > cmdb_ci_linux_server という親子関係があります。cmdb_ci_serverテーブルとcmdb_ciテーブルの両方にヘルプコンテキストが存在する場合、cmdb_ci_linux_serverテーブルでレコードを表示すると、ヘルプアイコンがcmdb_ci_serverヘルプコンテキストで指定されたページに移動します。

概要ヘルプページ

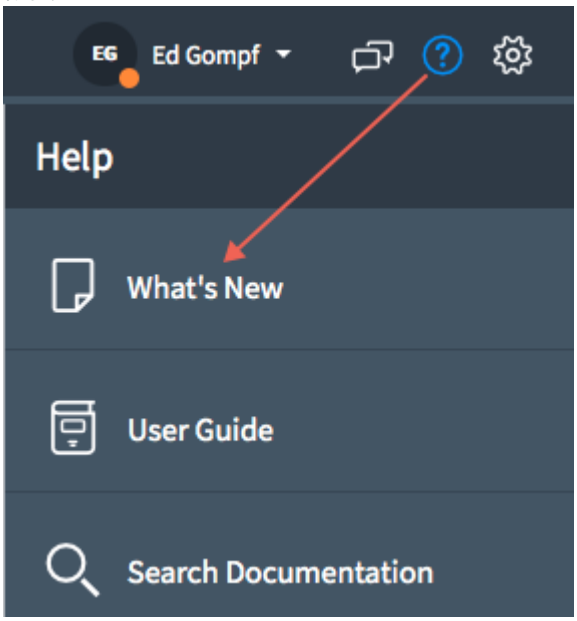
ベースシステムに含まれる概要ヘルプ機能には、 ServiceNow® プラットフォームで提供される新機能の概要が記載されたスライドが表示されます。アドミニストレーターは、ヘルプメニューのオプションを非表示にできます。

お使いのバージョンの最新機能については、コア UIヘルプサイドバーの「新着情報」リンクをクリックしてください。

自動翻訳

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

概要ヘルプリンク



概要ヘルプページ [sys_ui_overview_help] テーブルには、表示される各パネルのレコード (イメージ、アイコン、説明、および表示を制御する条件ステートメントなど) が含まれています。デフォルトでは、インスタンスには現在のリリースの注目すべき機能を説明するパネルが表示されますが、ユーザーはこのページを変更して、カスタマイズされた機能のパネルを独自のインスタンスに表示し、これらのパネルを表示できるユーザーを定義できます。

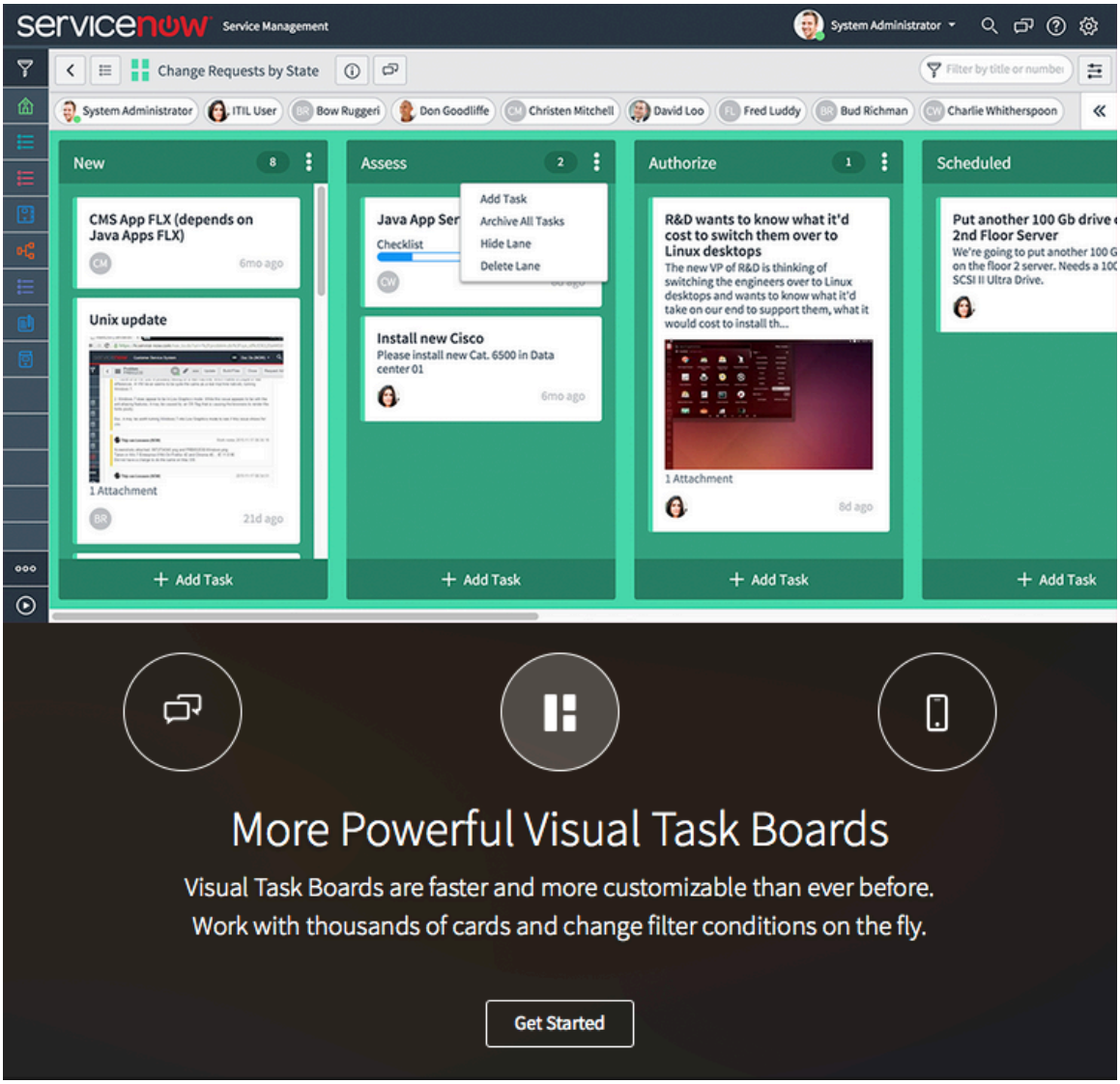
ユーザーは、ページの構成方法に応じて、表示されたボタンをクリックするか、ページの下部にある方向矢印をクリックして、パネルをスクロールします。

注: 管理者は、デフォルトのヘルプページを編集して、システムの機能に合わせて、このページの既存のパネルを変更、追加、または削除できます。

自動翻訳

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

概要ヘルプスライド



自動翻訳

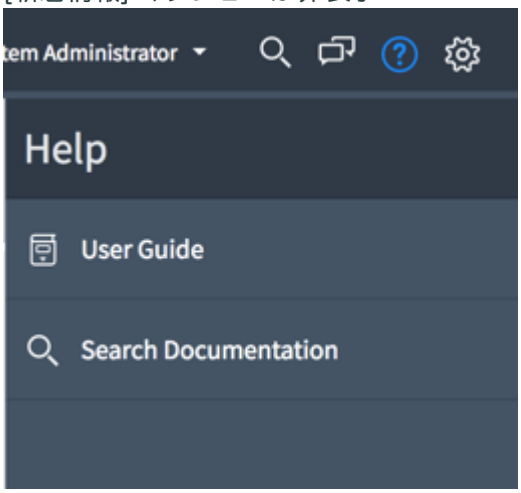
[新着情報] オプションを非表示にする

アドミニストレーターは、システムプロパティを使用して [新着情報] オプションを非表示にできます。

プロパティを見つけるには、アプリケーションナビゲーターに「sys_properties.list 」と入力します。*glide.product.show_what_is_new*プロパティを見つけて、値を **false** に変更します。

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

[新着情報] オプションが非表示



カスタムの概要ヘルプを作成

既存の概要ヘルプページを編集して、選択したユーザーに独自のカスタムパネルを表示することができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > 概要ヘルプ をクリックし、お使いのバージョンのヘルプページを編集します。
2. テーブル内のフィールドを使用して、[概要ヘルプページ] フォームを変更します。

概要ヘルプページのフィールド

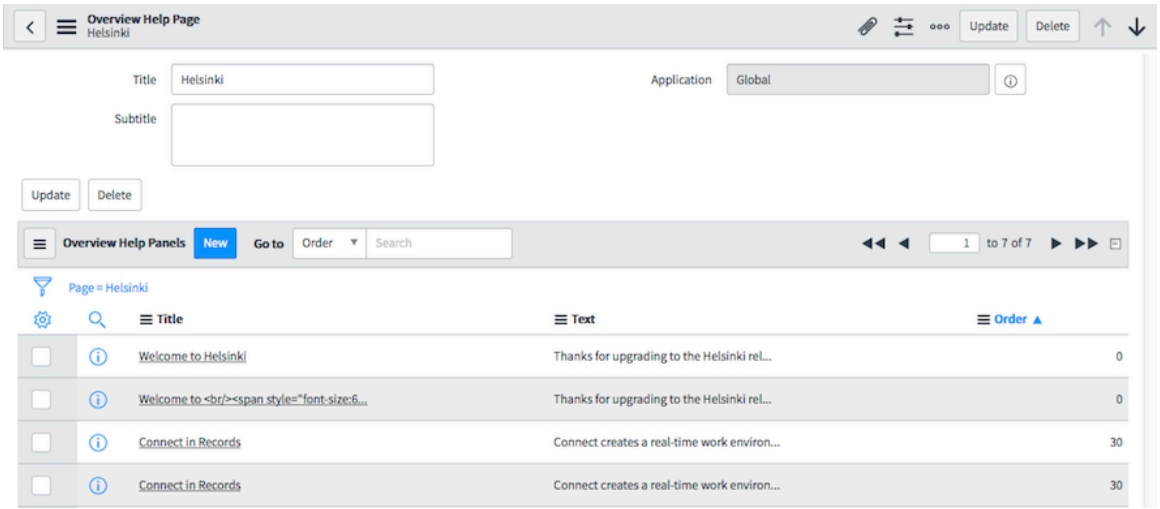
Field (フィールド)	説明
タイトル	このページの一意のタイトル。
サブタイトル	このページの主題の一般的な紹介。このコンテンツは、ユーザーに表示される最初のパネルの説明として表示されます。
アプリケーション	このヘルプページのスコープ。すべての概要ヘルプページはグローバルスコープで作成されるため、システム内のどこからでも表示できます。このフィールドは読み取り専用です。

3. ページを保存します。

自動翻訳

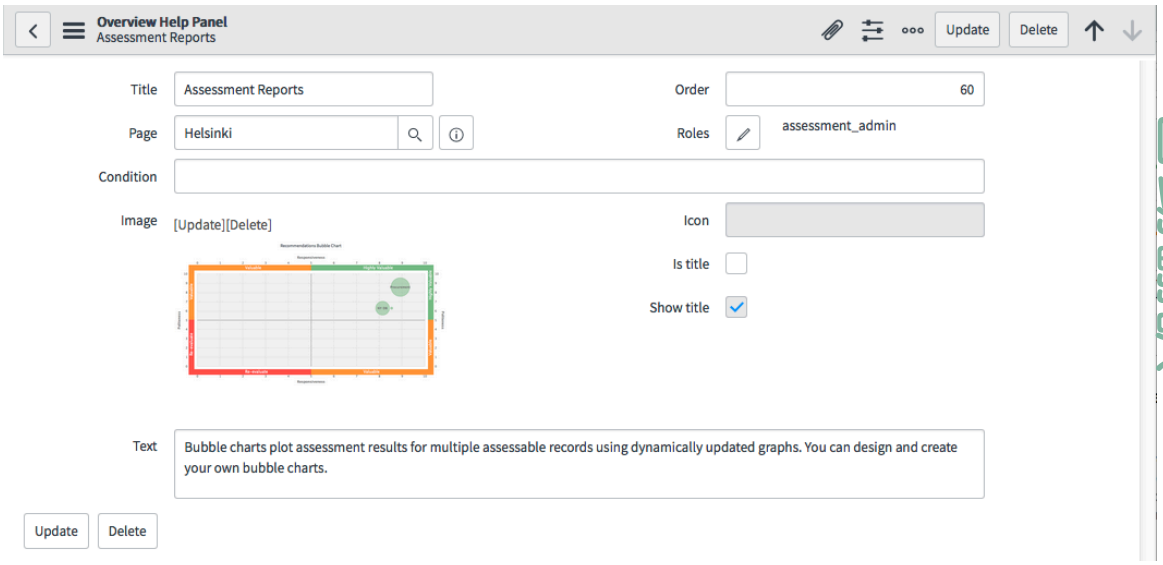
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要ヘルプページフォーム



4. [概要ヘルプパネル] 関連リストで [新規] をクリックし、テーブル内のフィールドを使用してフォームに入力します。

概要ヘルプパネルフォーム



5. [送信] をクリックします。

概要ヘルプパネルのフィールド

Field (フィールド)	説明
タイトル	このパネルの一意の名前。この名前は、ユーザーに表示されるパネルのタイトルです。
ページ	このパネルが接続されている概要ページに名前を付けます。
順序	ページ内のパネルの順序をコントロールします。アイコンボタンを使用すると、最も小さい順序番号のボタンが左側に表示され、最も高い順序番号のボタンが右側に表示されます。アイコンボタンが無効になっている場合、最も小さ

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
	い順序番号のパネルからスクロールシーケンスが開始されます。
ロール	このパネルを表示する資格があるすべてのユーザーロールの名前を指定します。
条件	このパネルが表示される条件を定義します。たとえば、特定のプラグインがアクティブになったときにのみこのパネルを表示するように設定できます。
イメージ	このパネルが表示されるときに使用する背景画像。サポートされている画像形式は次のとおりです。 ◦ .jpg ◦ .png ◦ .bmp ◦ .gif ◦ .jpeg ◦ .ico ◦ .svg
アイコン	ページからこのパネルへのアクセスボタンとして使用されるアイコン。このフィールドは読み取り専用です。カスタムパネルのアイコンを指定することはできません。
タイトル	最初のスライドのタイトルの表示をコントロールします。このフィールドはパネルには使用されません。
タイトルを表示	最初のスライドのタイトルの表示をコントロールします。このフィールドは読み取り専用で、パネルでは使用できません。
テキスト	このパネルの画像に表示されている内容を説明するテキスト。このコンテンツは、パネルタイトルの下に表示されます。

自動翻訳

既存の概要ヘルプページにパネルを追加する例

この例では、特定のロールを持つユーザーに対してのみ、特定のプラグインがアクティブ化されたときに表示されるパネルを既存の概要ヘルプページに追加します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

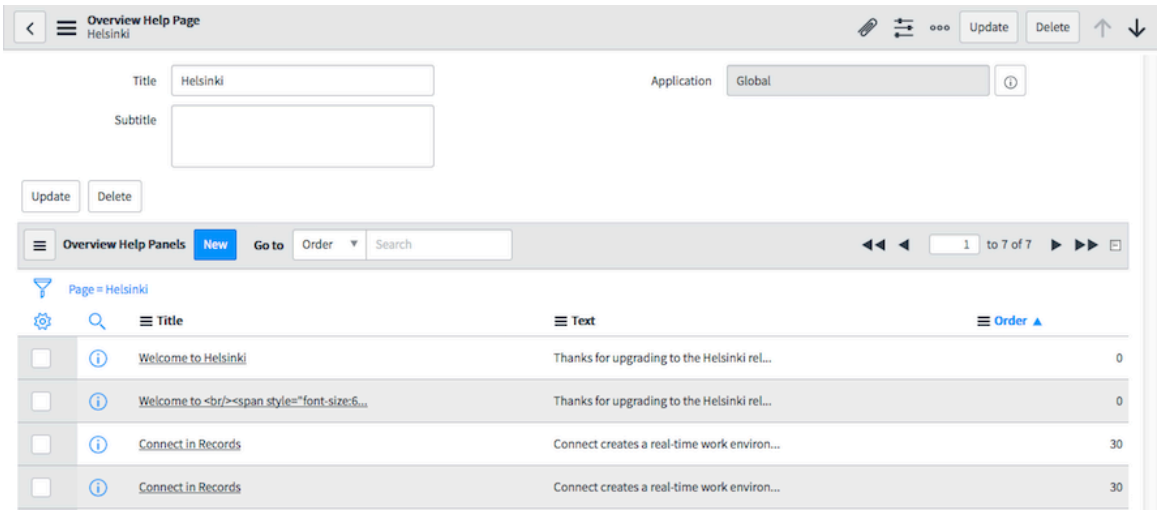
GRC: Audit Management プラグインがアクティブ化されている場合、sn_audit.manager ロールを持つユーザーに監査ゲージのスクリーンショットを表示するパネルを作成できます。activity_admin ロールを持つユーザーにのみ表示される別のパネルを作成し、ワークフローエディターの [カスタム] タブのビューを表示します。現在のバージョンの概要ヘルプページにパネルを追加します。パネルの条件を使用してプラグインを指定し、スラッシュバケットを使用してアクセスに必要なロールを選択します。

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

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > 概要ヘルプ.
2. 現在のバージョンのヘルプページを開きます。

概要ヘルプページレコード



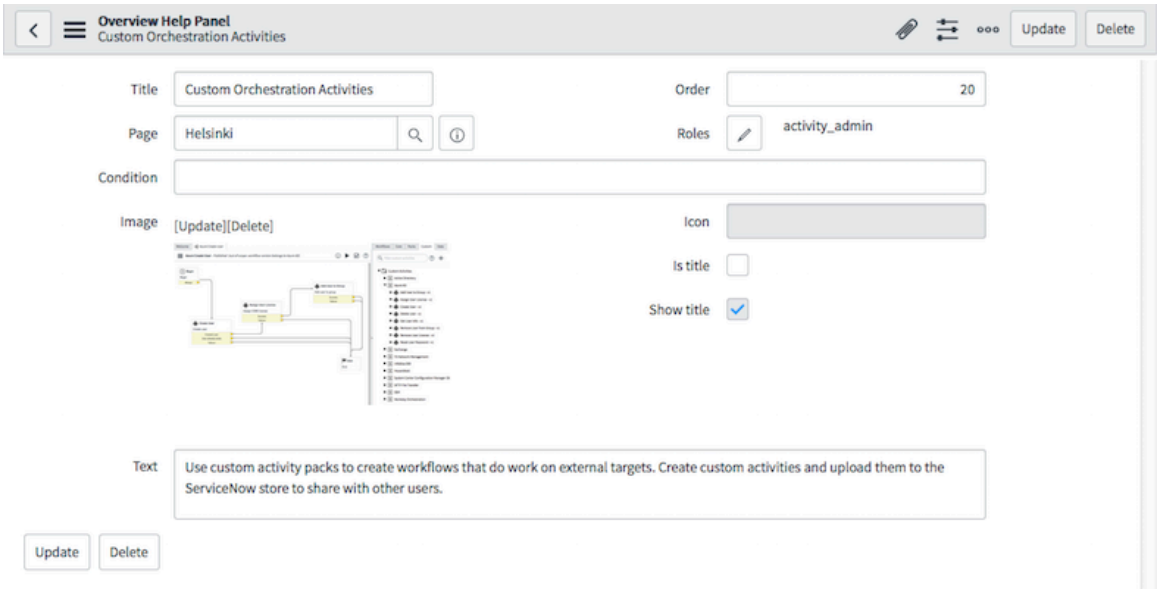
3. [概要ヘルプパネル] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 次の値でパネルを作成します。
   - タイトル: カスタムオーケストレーションアクティビティ。タイトルは、ユーザーに表示されるときにパネルに表示されるラベルです。
   - 注文: **20**。この順序番号は、このページのどのパネルよりも小さい番号であり、このボタンがページの左側に表示されることを意味します。
   - ロール: **activity_admin**。このパネルは、このロールを持つユーザーのみが表示できます。
   - 画像:この機能をユーザーに最もよく紹介するワークフローエディターと [カスタム] タブのビューです。
   - テキスト:機能の説明を入力し、このバージョンのハイライトを強調します。この例では、アクティビティを作成して ServiceNow Store で共有する機能について説明しています。

   注: カスタムパネルのボタンにはアイコンがありません。

自動翻訳

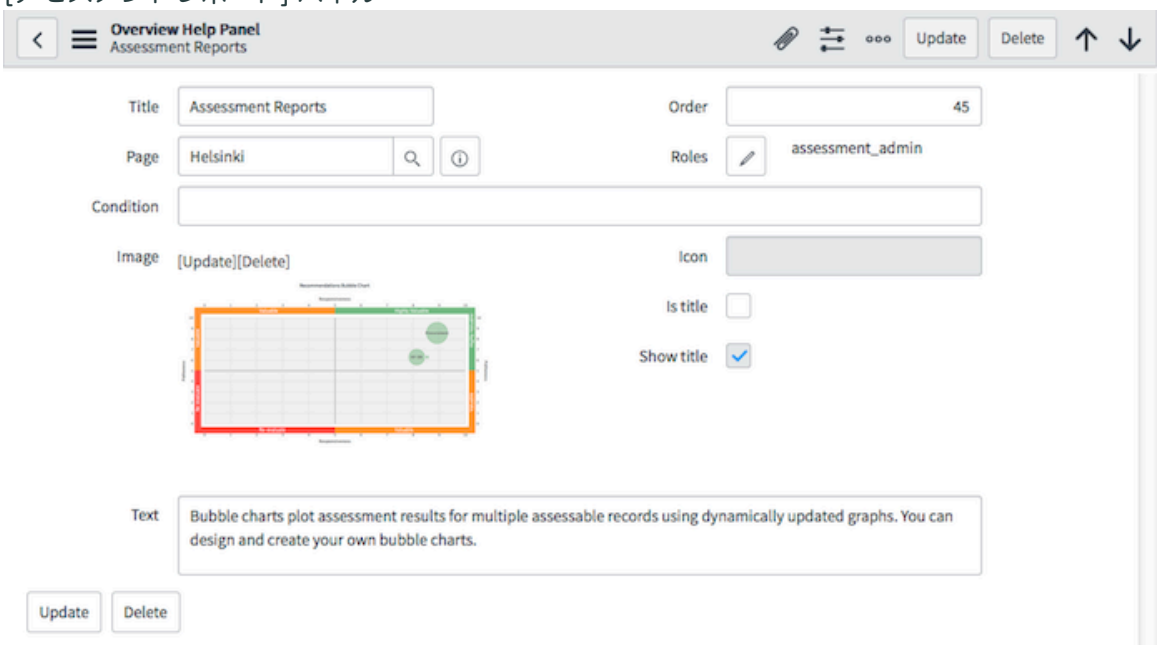
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローエディターパネル



5. レコードを保存します。
6. 次の値で別のパネルを作成します。
   - タイトル: 評価レポート。タイトルは、ユーザーに表示されるときにパネルに表示されるラベルです。
   - 注文: **60**。この順序番号は、このページのどのパネルよりも大きく、このボタンがページの右側に表示されることを意味します。
   - ロール: **assessment_admin**。このパネルは、このロールを持つユーザーのみが表示できます。
   - 画像:これは、アセスメントアドミニストレーターに表示するバブルチャートの例です。
   - テキスト:ユーザーに表示するグラフの説明を入力し、このタイプのグラフの利点を強調します。

[アセスメントレポート] パネル



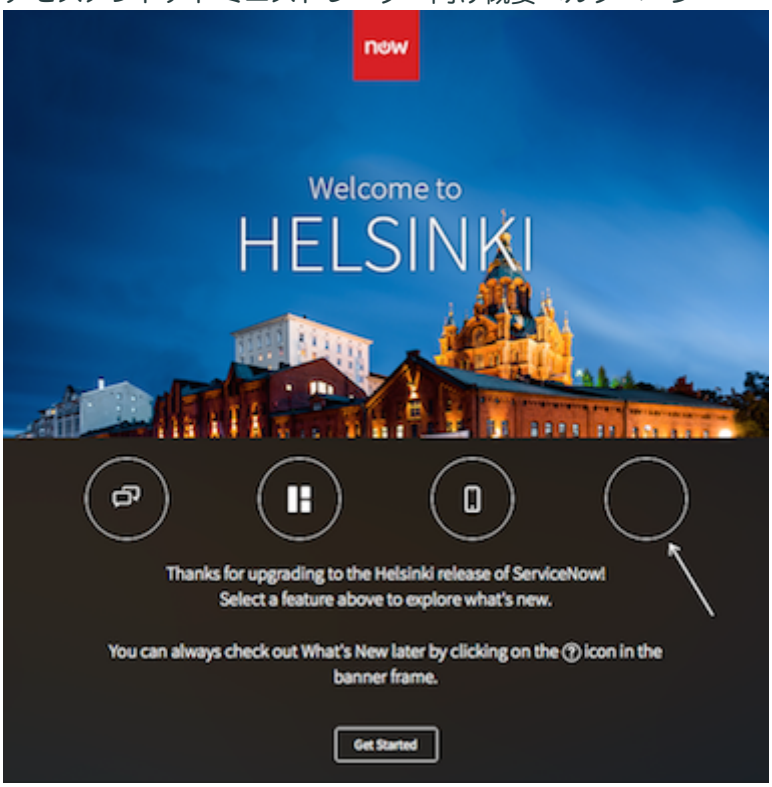
7. レコードを保存します。

自動翻訳

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

8. assessment_adminロールを持つユーザーとしてログインします。
9. フォームヘッダーのヘルプアイコンをクリックし、ヘルプサイドバーの [新着情報] をクリックします。
   現在のバージョンの概要ヘルプページが表示され、監査ダッシュボードのコントロールボタンが構成された順序でユーザーに表示されます。

アセスメントアドミニストレーター向け概要ヘルプページ

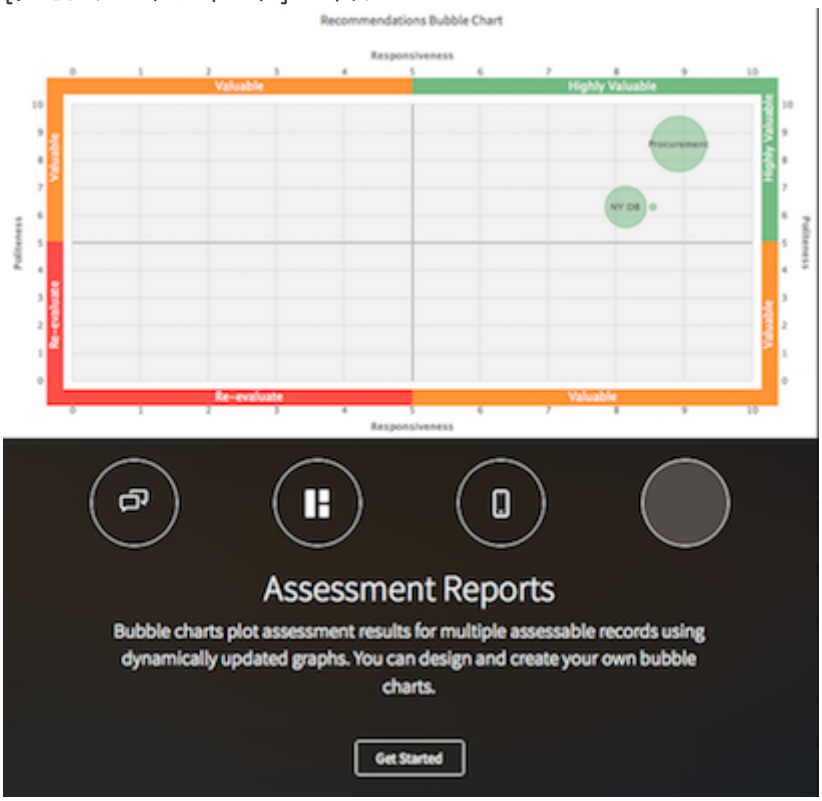


10. ボタンをクリックすると、アセスメントレポートパネルが表示されます。
    カスタムパネル用に選択した画像が、定義したタイトルと説明とともに表示されます。

自動翻訳

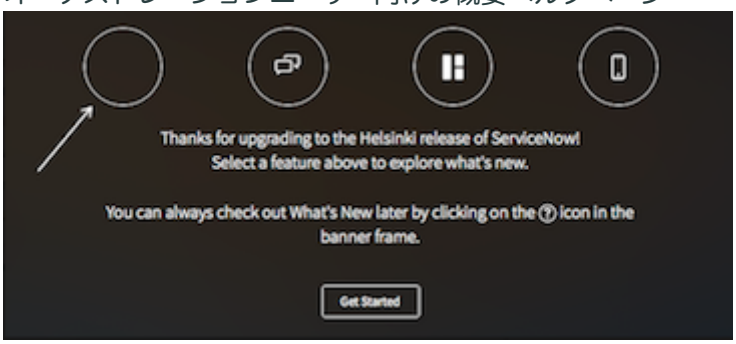
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アセスメントレポート] パネル



11. ログアウトし、activity_adminロールを持つユーザーとして再度ログインします。
12. フォームヘッダーのヘルプアイコンをクリックし、ヘルプサイドバーの [新着情報] をクリックします。
    現在のバージョンの概要ヘルプページが表示され、ワークフローエディタータブのコントロールボタンが構成された順序でユーザーに表示されます。

    オーケストレーションユーザー向けの概要ヘルプページ



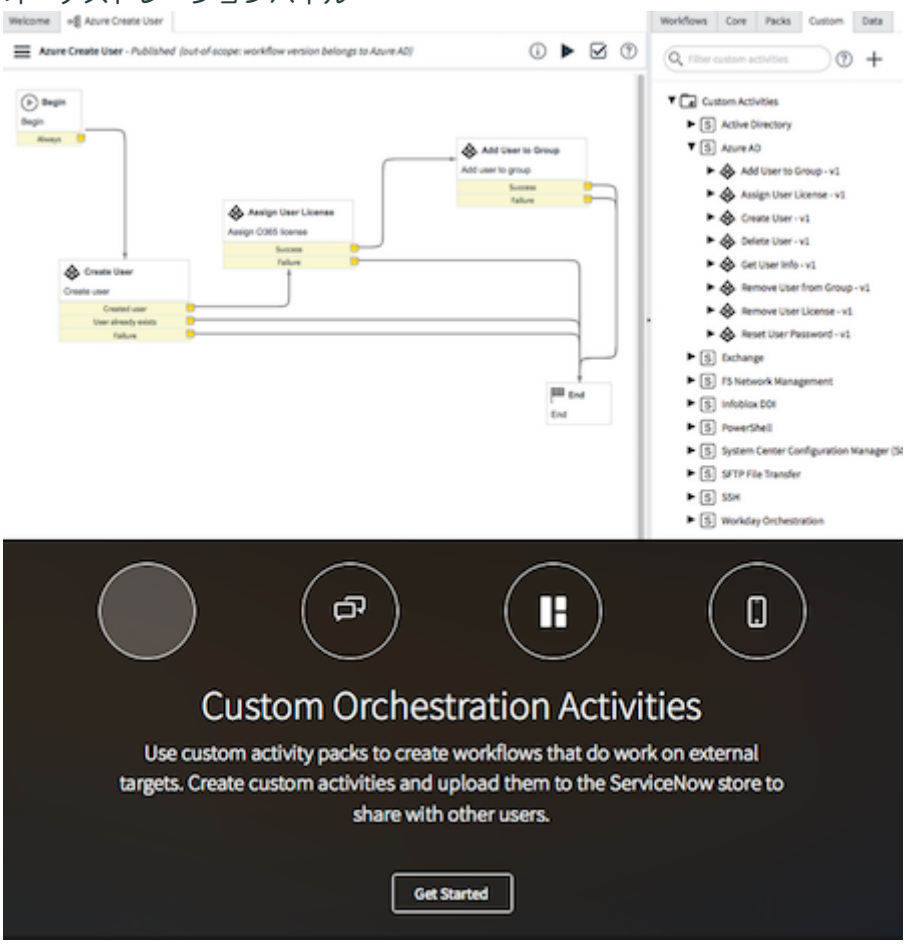
13. ボタンをクリックして、[オーケストレーション アクティビティ] パネルを表示します。

自動翻訳

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

カスタムパネル用に選択した画像が、定義したタイトルと説明とともに表示されます。

オーケストレーションパネル



システムユーザーガイド

システムユーザーガイドを使用すると、組織のポリシーと手順に固有のエンドユーザーヘルプドキュメントを作成できます。デフォルトのヘルプページがベースシステムに用意されており、システムナビゲーションやその他の基本操作のための コア UI ヘルプドキュメントが表示されます。

ユーザーガイドには、機能固有のヘルプドキュメントを含むヘルプポータルページを設計するためのツールが用意されています。カスタムヘルプページを作成し、システムのコントロールを使用してさまざまな方法で展開できます。ユーザー ガイド ドキュメントは、ヘルプ ページの関連セクションに 2 列形式でグループ化されています。セクションとその中のドキュメントは、任意の順序で表示できます。1 つのセクションを複数のヘルプページに表示できます。ユーザーガイドは コア UI でサポートされています。

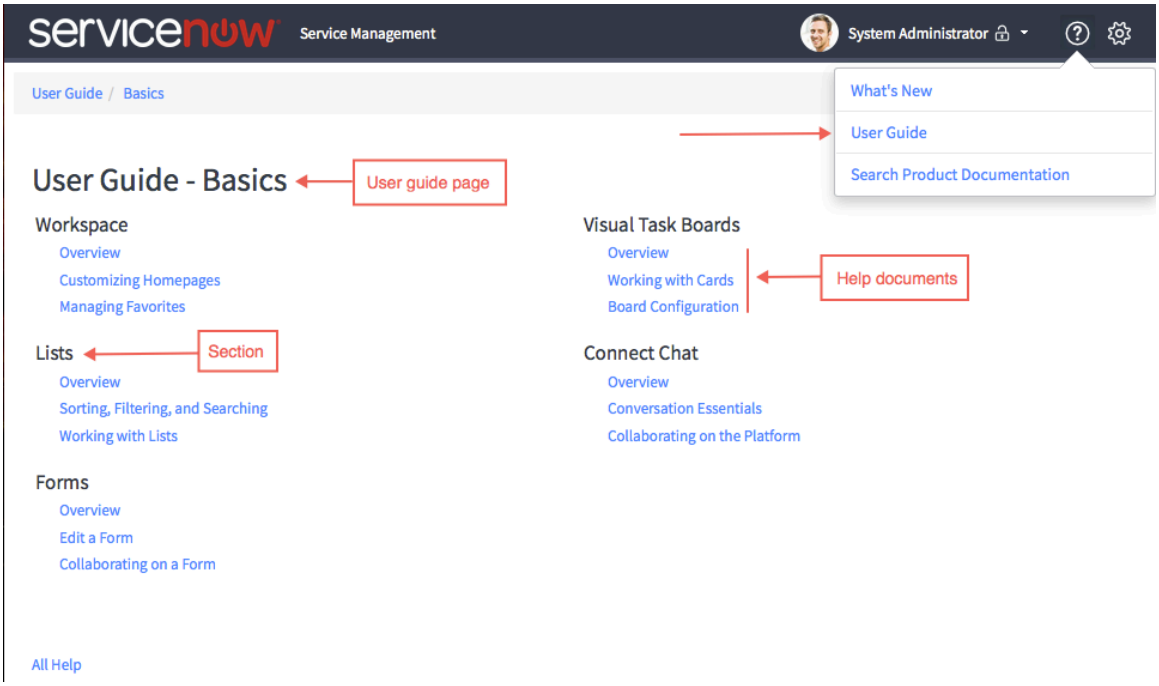
デフォルトのヘルプページがベースシステムに用意されており、システムナビゲーションやその他の基本操作のヘルプドキュメントが表示されます。このページには、 コア UI ユーザーのヘッダーバーのヘルプアイコンからアクセスできます。サポートされている他の UI バージョンのユーザーがこのページを利用できるようにするには、 プログラムによるエントリポイントを作成する必要があります。

注: デフォルトのヘルプページは、独自のヘルプコンテンツのテンプレートとして使用できます。ユーザーガイドのページ、セクション、またはドキュメントをパーソナライズするには、ニーズに合わせて ServiceNow® レコードを編集するだけです。カスタマイズしたレコードは、インスタンスを新しいバージョンにアップグレードしても更新されないことに注意してください。まず開発システムの変更を確認してから、カスタマイズされたユーザーガイドに更新されたコンテンツを受け入れるかどうかを決定します。

自動翻訳

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

基本ユーザーガイドのヘルプページ



ユーザーガイドヘルプの作成

ユーザーガイドのヘルプドキュメントは、ページの適切なセクションにグループ化され、構成可能な順序で一覧表示されます。セクションをヘルプページに追加します。

始める前に

セクションレコード内からすべてのヘルプドキュメントを作成します。これにより、タイトルを絞り込んだり、配置を調整したり、セクションに適しているかどうかを判断したりできます。
必要なロール：admin

手順

1. ページを作成します。

   a. 移動先 システムユーザーガイド > 管理 > ヘルプページ をクリックし、[**New**] をクリックします。

   b. フォームに入力します。

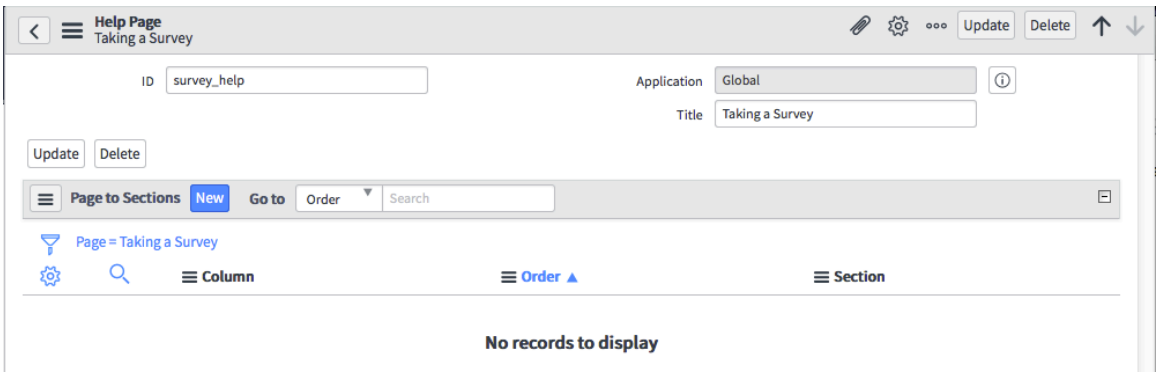
ヘルプページのフィールド定義

Field (フィールド)	説明
ID	ヘルプ URL を作成するためにシステムで使用されるページ ID。
アプリケーション	このヘルプページのアプリケーションスコープ。このフィールドは読み取り専用で、デフォルトは グローバル スコープです。
タイトル	このページのタイトルを表示します。

自動翻訳

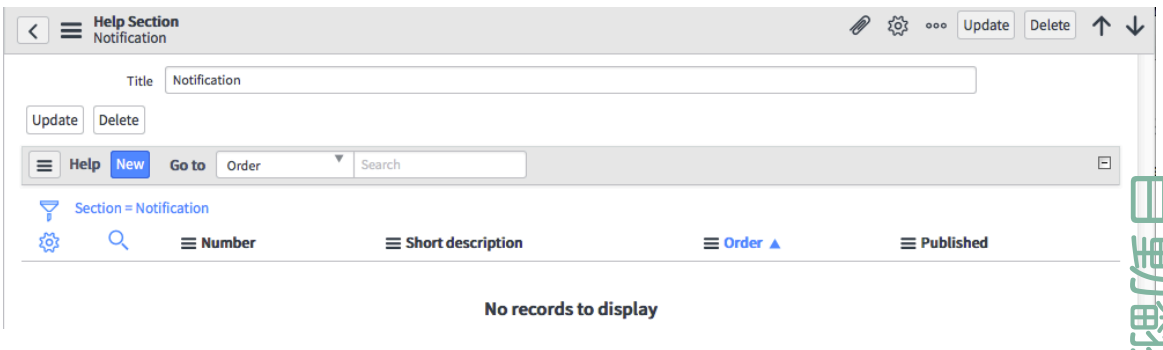
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [送信] をクリックします。



2. ヘルプページのセクションを作成し、ページに関連付けます。

a. 移動先 システムユーザーガイド > 管理 > ヘルプページセクション をクリックし、[**New**] をクリックします。



b. セクションに一意で簡潔なタイトルを付け、[送信] をクリックします。
ビューがセクションのリストに戻ります。

c. ヘルプページに追加のセクションを作成します。

d. 移動先 システムユーザーガイド > 管理 > ヘルプページ をクリックし、新しいページを開きます。

e. [ページからセクション] 関連リストで、[新規] をクリックします。

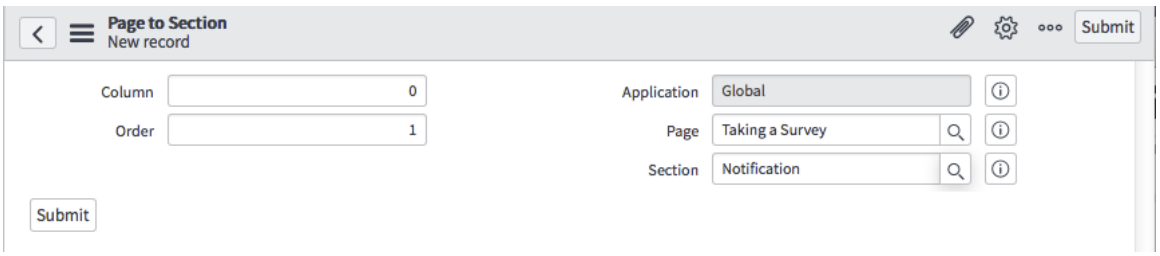
f. フォームに入力します。

ページからセクションのフィールド定義

Field (フィールド)	Description (説明)
列	このセクションのページでの列の位置。最初の列は **0** に指定され、2 番目の列は **1** に指定されます。セクションを表示するには、列 **0** のエントリが少なくとも 1 つ必要です。
順序	ページの列にセクションが表示される順序。順序番号が定義されていない場合、セクションはアルファベット順にリストされます。

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

Field (フィールド)	Description (説明)
アプリケーション	このレコードのアプリケーションスコープ。このフィールドは読み取り専用で、デフォルトは グローバル スコープです。
ページ	このセクションが表示されるヘルプページ。ルックアップフィールドを使用して、セクションが表示されるページを変更できます。
セクション	選択したページに表示するセクションの名前。



g. [送信] をクリックします。

h. オプション: 必要に応じてヘルプページにセクションを追加します。

3. 1 つまたは複数のドキュメントを作成します。

a. 移動先 システムユーザーガイド > 管理 > ヘルプページセクション.

b. 作成したセクションレコードを開きます。

c. [ヘルプ] 関連リストで、[新規] をクリックして、そのセクションのヘルプドキュメントを作成します。

d. フォームに入力します。

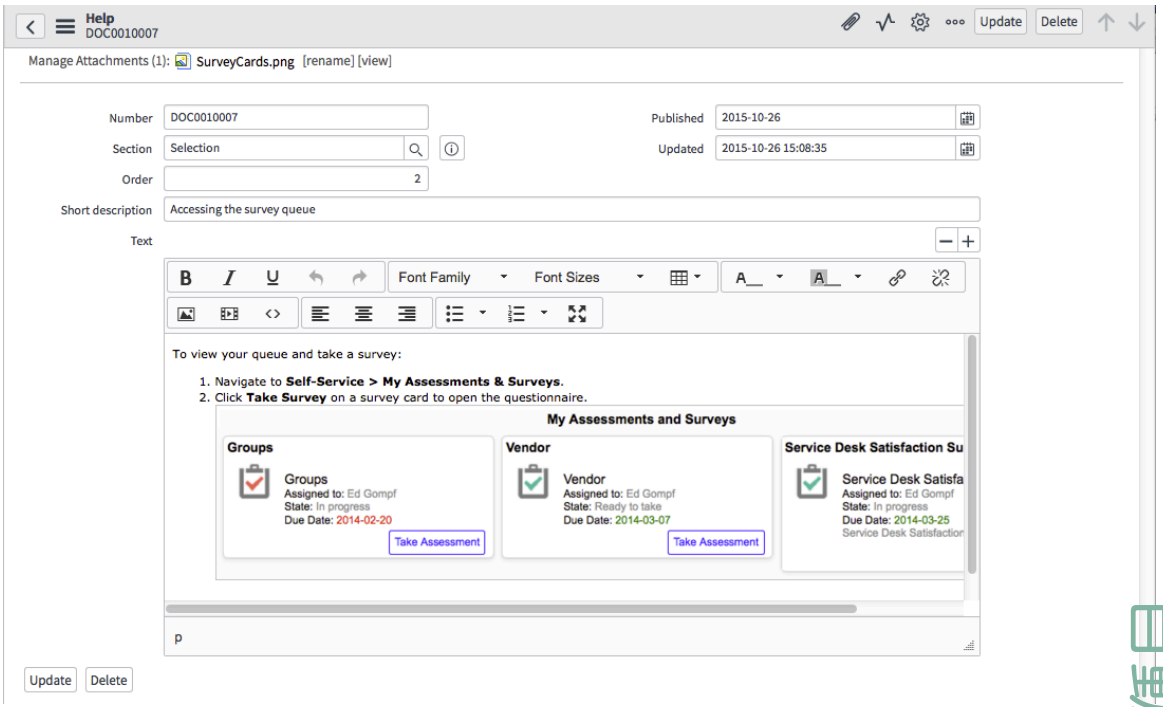
ヘルプドキュメントのフィールド定義

Field (フィールド)	説明
番号	システムによって自動的に生成されるドキュメント番号。
セクション	このドキュメントが表示されるセクション。
順序	選択したセクションにおけるこのドキュメントのリスト順。
Published (公開済み)	このドキュメントが作成された日付。
更新日時	このドキュメントの最終更新日。
簡単な説明	このドキュメントの内容の簡単な説明。この説明は、ヘルプページのドキュメントのタイトルとして使用されます。

自動翻訳

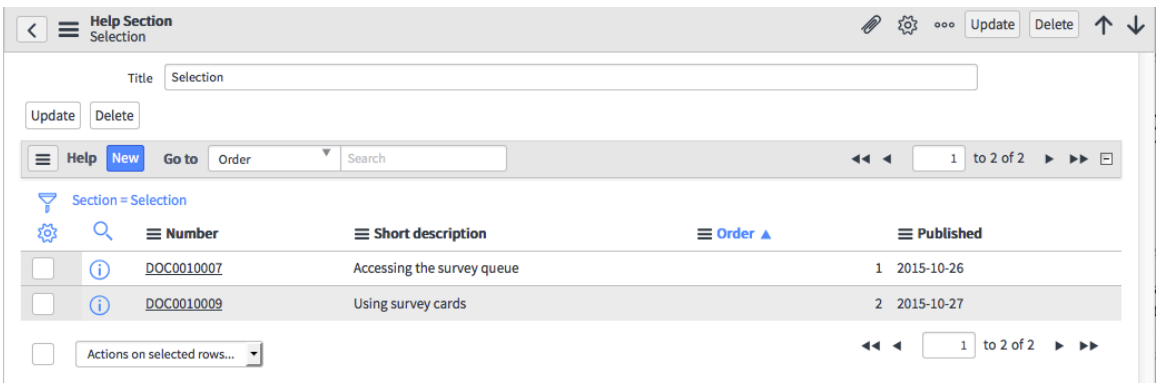
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
テキスト	グラフィックや表などのドキュメントコンテンツ。エントリの書式設定、箇条書きまたは番号付きリストの作成、および画像の添付を行うことができます。



e. [送信] をクリックします。

f. このプロセスを繰り返して、そのセクションに必要なヘルプドキュメントを作成します。



ユーザーガイドヘルプ URL

ターゲット URL に正しいアドレスパラメーターを指定することで、システムユーザーガイドで生成されるヘルプのエントリーポイントをインスタンスに作成できます。

ユーザーガイドで生成されたヘルプページは、 UI アクション など、システムの構成可能なエントリポイントからエンドユーザーに表示できます。これらのエントリーポイントを作成するには、次のパラメーターを使用してターゲット URL を表現する必要があります。

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

ユーザーヘルプを表示するための URL エントリーポイント

パラメーター	提供
h.do ドル	ページ上部にバナーフレームを表示するプロセッサ。
$sys_product_help.do	ユーザーガイドのすべてのヘルプへのリンクを含むページを表示します。これには、基本的なヘルプシステムと作成したカスタムヘルプページが含まれます。URL の例は `https://myinstance.service-now.com/$sys_product_help.do` になります。
$h.do?sysparm_id=basics	システムに含まれている基本的なヘルプページを表示します。カスタムユーザーガイドのターゲットを作成するには、 *id=basic* をカスタムページの ID (*id=surveys* など) に置き換えます。この例は `https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_id=surveys` です。
$h.do?sysparm_doc=<文書番号>	特定のドキュメントのヘルプを表示します。この URL は、 ServiceNow forms: `https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_doc=DOC0010005` を使用するための手順を説明する基本ページのヘルプドキュメントを表示します。

オーディオファイルの管理

`.mp3`または`.ogg`オーディオファイルをアップロードして保存できます。アップロードすると、HTML を使用してオーディオ ファイルを参照できます。

始める前に

必要なロール：image_admin

このタスクについて

オーディオファイルを保存するには、オーディオファイルのデータベースストレージ (com.glide.db_audio) 機能をアクティブにする必要があります。このプラグインは、新しいインスタンスではデフォルトで有効になります。アップグレードされたインスタンスの場合、admin ロールがあればプラグインをアクティブ化できます。プラグインの有効化の詳細については、「プラグインの有効化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > オーディオファイル.
2. [新規] をクリックします。
3. オーディオファイルの 「名前 」にファイル拡張子を含めて入力します。
4. オーディオファイルを追加します。
5. レコードを保存します。
6. オプション: HTML を使用してオーディオファイルを参照するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

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

a. `<audio>` HTML タグを使用し、*src* 属性を、オーディオ レコードの [名前] フィールドで設定されたファイルの名前に設定します。

b. オーディオコントロールを表示するには、 *controls* 属性を使用します。

Example
次の HTML を使用します。

```
<audio src="Beep.mp3" title="Beep" control="control"/>
```

データベースへの画像の保存

アドミニストレーターと image_admin または content_admin ロールを持つユーザーは、画像をアップロードしてデータベースに保存できます。これらのイメージは、イメージ [db_image] テーブルに保存されます。画像をデータベースにアップロードすると、画像の名前をインスタンスの URL に追加することで、HTML フィールドから参照できるようになります。

注: db_imageテーブルは、セキュリティ制限のない公開テーブルです。認証されていないユーザーは、db_imageテーブルにアップロードされた画像に完全にアクセスできます。

画像と添付ファイル

レコードから画像にアクセスする場合、またはユーザーがインスタンスの URL に画像名を追加できないようにする場合は、代わりに添付ファイルとしてアップロードします。画像を添付ファイルとしてアップロードすると、画像は添付ファイル [sys_attachment] テーブルに保存されます。詳細については、「添付ファイルと添付ファイルの追加と管理の管理 」を参照してください。

許容される画像ファイルの種類

次の拡張子を持つ画像ファイルをアップロードします。

- .gif
- .jpg
- .png
- .bmp

注: .bmp 画像を含む zip ファイルのアップロードはサポートされていません。

Internet Explorer ブラウザーでサポートされていない可能性がある画像をアップロードすると、警告メッセージが表示されます。

システムは、このインターフェイスを介した.ico形式の画像のアップロードをサポートしていません。Microsoft Internet Explorer では、お気に入りのアイコンに.ico形式が必要です。.ico画像をアップロードするには、標準の画像アップロードインターフェイスを使用するのではなく、.ico画像をレコードに添付します。

フォーム レコードに画像を挿入する方法を理解するには、ServiceNow Community記事、インシデント、またはその他のフォーム レコードに画像を挿入 する のブログ投稿 を参照してください。

既存のイメージを更新する

既存のイメージを更新バージョンに変更できます。

始める前に

必要なロール：image_admin または content_admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > イメージ.
2. [イメージ] リストで、置き換えるイメージの名前をクリックします。
3. イメージ欄で [更新] リンクをクリックします。
4. [参照] をクリックして、目的の画像ファイルに移動します。
5. [開く] をクリックし、[**OK]** をクリックします。

新しいファイルがインスタンスデータベースにアップロードされ、前のファイルが置き換えられます。これは、ファイル名を参照するすべての場所で使用されます。

注: 新しい画像が期待どおりに表示されない場合は、ブラウザのキャッシュをクリアします。

1 つ以上の画像をアップロード

一度に 1 つの画像または複数の画像をアップロードできます。

始める前に
必要なロール：image_admin または content_admin

手順

1. 一度に 1 つの画像をアップロードするには、次の手順を実行します。

   a. 移動先 システム **UI** > イメージ をクリックして、データベースに保存されている画像のリストを表示します。

   b. [新規] をクリックして新しい画像を追加します。

   c. フォームに入力します。

画像フォーム

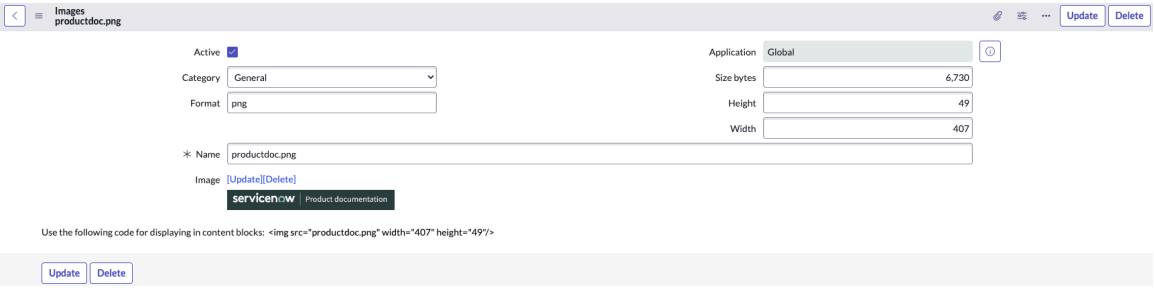
フィールド	入力
名前	HTML で画像を参照するファイル名を入力します。
アクティブ	チェックボックスをオンにすると、画像を HTML で参照できるようになります。
カテゴリ	画像ファイルを整理するカテゴリを選択します。
画像	画像をアップロードするには、[クリックして追加...] を選択します。画像が既にアップロードされている場合は、[更新] をクリックして新しいバージョンの画像をアップロードするか、[削除] をクリックして画像を削除します。
[形式]、[サイズ (バイ	現在の画像メタデータを表示します。この情報は、画像がアップロードされると自動的に入力されます。

自動翻訳

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

フィールド	入力
ト)]、[高さ]、および [幅]	

画像をアップロード



2. 複数の画像を一度にアップロードするには、次の手順を実行します。

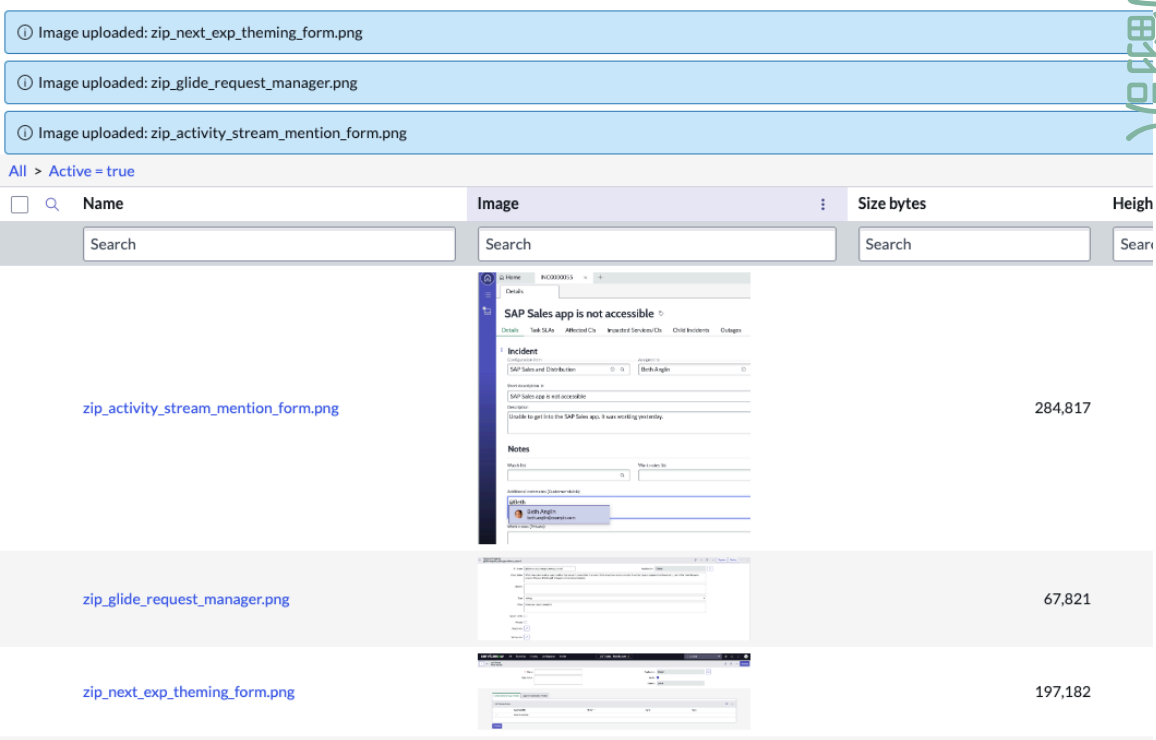
   a. 許容可能な画像ファイルタイプのみを含む .zip ファイルを作成します。

      注: .bmp 画像を含む zip ファイルのアップロードはサポートされていません。

   b. 移動先 システム **UI** > 画像 **Zip** アップロード.

   c. [ファイルを選択] をクリックして、ファイルを選択します。

   d. [アップロード] をクリックします。



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

ファイルがデータベースにアップロードされたことを示すメッセージが表示され、画像リストが更新日の降順でソートされます (アップロードされた画像が最初に表示されます)。

注:

- .zip ファイルにフォルダー構造が含まれている場合、結果のイメージ名はスラッシュの代わりにアンダースコアが付いたものになります。たとえば、.zip に `myimages/image1.gif` が含まれている場合、結果のイメージは `myimages_image1.gif` という名前になります。
- イメージ名は、フォルダー構造を含めて 100 文字を超えることはできません。名前が長すぎるファイルは却下されます。
- アップロードはシステムに記録されます。システムログを表示して、ファイルがアップロードされたか却下されたかを確認します。

関連情報

システムログ

ファイル拡張子を制限する

glide.ui.strict_content_typesを使用して、UI に表示される画像ファイルの拡張子を制限します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. プロパティ名を検索して、そのプロパティが存在しないことを確認します。
3. [新規] をクリックします。
4. 次の表を使用して、システムプロパティを入力します。

ファイル拡張子のシステムプロパティ

Field (フィールド)	説明
名前	glide.ui.strict_content_types
タイプ	文字列
値	受け入れ可能なイメージファイル名のカンマ区切りリスト。次のいずれかのファイル形式を使用します:ico、gif、png、jpg、jpeg、bmp、js、css、htm、html、og

注: 値のリストに含まれていないファイル拡張子を使用するファイルは、UI で壊れて表示されます。

ユーザー設定

ユーザーは、リスト内のページあたりの行数や、応答時間をリストまたはフォームの下部に表示するかどうかなど、多くの UI 機能を設定できます。アドミニストレーターは、必要に応じてこれらの設定を変更または削除できます。

ユーザーのカスタマイズは、 ユーザー設定 [sys_user_preference] テーブルにレコードとして保存され、ユーザーが設定を変更するたびに更新されます。UI は、各ユーザーの初期設定に従って表示されます。

自動翻訳

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

たとえば、デフォルトで応答時間がリストとフォームの下部に表示される場合があります。ユーザーが応答時間を非表示にすると、応答時間インジケーターが非表示になっていることを示すユーザー設定レコードが作成されます。ユーザーの今後のセッション中、応答時間インジケーターは非表示になります。ユーザーが後で応答時間を表示することにした場合、ユーザー設定レコードは適切に更新され、応答時間インジケーターが表示された状態で今後のセッションが開きます。

ユーザーが使用できる設定の詳細については、「ユーザー初期設定 と ネクストエクスペリエンス ユーザー設定」を参照してください。

ユーザー設定の表示とトラブルシューティング

移動先 ユーザー管理 > ユーザー設定 ユーザー設定レコードのリスト。設定名を選択すると、その設定がフォームビューに表示されます。ユーザーのトラブルシューティングを行う場合は、ユーザー名を検索してすべてのカスタマイズを見つけ、表示する設定名を選択します。

注: 10,000 を超えるユーザー初期設定があると、システムのデグレードと UI パフォーマンスの問題が発生します。

[ユーザー初期設定] フィールド

フィールド	説明
名前	機能の名前。
説明	機能の簡単な説明 (オプション)。
System	このレコードがシステム全体のデフォルトを示すか (**[TRUE]**)、示さないか (**[FALSE]**) を表示します。
タイプ	値として認められるエントリのデータタイプを表示します。たとえば、 文字列 や 整数を選択できます。
ユーザー	設定のカスタマイズ対象のユーザーの名前を表示します。[ユーザー] が空の場合、レコードはシステム全体のデフォルトになります。
値	このレコードの現在の設定。この値を [ユーザー] フィールドおよび [システム] フィールドと比較して、表示されている値がシステム全体のデフォルトか特定のユーザーの初期設定かを判断します。

システム全体の値 (デフォルト値またはグローバル値とも呼ばれる) のユーザー設定レコードは、次の値で識別できます。

- システム = **TRUE**
- ユーザー = 空白

ユーザーが機能をカスタマイズするたびに、次の値で個別のユーザー設定レコードが作成されます。

- システム = **FALSE**
- **User=<username>**

その結果、同じカスタマイズ可能な UI 機能に複数のユーザー初期設定レコードがある場合があります。

注: 一部の機能では、システム全体のレコードは、ユーザーがカスタマイズして [ユーザー設定] に新しいレコードが追加されるまで、ユーザー設定モジュールに表示されません。

自動翻訳

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

ユーザーがユーザーインターフェイスで原因不明の動作が発生した場合は、[ユーザー設定] リストでユーザー名を検索して、ユーザー設定を確認できます。次に、問題の動作に影響を与えるユーザー設定レコードを削除または更新します。

注: 管理者がこのモジュールを使用してユーザーの初期設定値を手動で変更すると、ユーザーの次のセッションでは管理者の設定が使用されます。ただし、ユーザーは UI を介して機能を再度カスタマイズできます。これにより、ユーザー初期設定レコードが更新されます。管理者が特定のユーザーのユーザー初期設定レコードを削除すると、そのユーザーの次のセッションでその機能のシステム全体の値が使用されます。ユーザーが後で機能をカスタマイズすると、ユーザーのユーザー初期設定レコードが作成されます。

グローバルユーザー初期設定

システム全体またはグローバルのユーザー設定を作成して、ユーザーのデフォルト設定を設定します。プリファレンスをデフォルトにするには、プリファレンスを作成し、[システム**(System**)] チェックボックスをオンにして、[ユーザ(**User**)] フィールドを空のままにします。

重要: 同じ名前の複数の設定をグローバルユーザー初期設定として設定することはできません。

ユーザー初期設定と更新セット

システム全体の値のユーザー初期設定レコード (デフォルト値またはグローバル値とも呼ばれます) は、更新セットに格納されています。変更は更新セットをインポートするときに実装され、機能をカスタマイズしていないすべてのユーザーに影響します。特定のユーザーのユーザー設定レコードは更新セットに保存されないため、更新セットをインポートしてもユーザーのカスタマイズは保持されます。詳細については、「システムアップデートセット」を参照してください。

ユーザー初期設定

ユーザー設定は主に、新しいセッションでユーザーの最後の設定が有効になるように、個々のユーザーがさまざまな機能を操作する方法を追跡します。たとえば、ユーザー設定は、ユーザーがマルチセクションフォームのタブ付きインターフェイスまたはスクロールインターフェイスをアクティブにしたかどうかを追跡します。他のユーザー設定レコードを使用すると、admin ロールを持つユーザーは特定の機能設定を調整できます。

設定を表示

ユーザー初期設定を表示するには、 ユーザー管理 > ユーザー設定.

ユーザー設定リスト

この表では、ベースシステムのユーザー設定レコードについて説明します。

ユーザー設定レコード	Description (説明)
ユーザーのみ	ユーザーアクションが値を設定および更新します。ユーザー設定レコードによる手動変更は、ユーザーエクスペリエンスに影響しません。
アドミンのみ	アドミニストレーターは、ユーザー設定レコードを使用して値を変更し、ユーザーエクスペリエンスを変更できます。
管理者またはユーザー	ユーザーのアクションによって値が設定および更新されますが、アドミニストレーターはユーザー設定レコードを手動で更新することでユーザーエクスペリエンスを変更できます。

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

自動翻訳

ユーザー設定レコード	Description (説明)
システムのみ	値が設定され、更新されます。アドミニストレーターはこれらのレコードを変更しないでください。

次の表に、各設定のデフォルト値と説明を示します。[更新者] 列は、設定方法を示します。

ユーザー設定

設定	カテゴリ	更新者	詳細
<table>.db.order	リストソート	管理者またはユーザー	識別されたテーブルについて、リスト内のレコードをソートするために使用される列を示します。このレコードは、ユーザーがテーブルのソート順を変更するたびに自動的に更新されます。 タイプ: 文字列 デフォルト値:ユーザー選択、またはユーザーが列を選択しない場合は [数値] 列。[番号] 列が空の場合、[名前] フィールドを使用してレコードがソートされます。
<table>.db.order.direction	リストソート	管理者またはユーザー	識別されたテーブルについて、リストにレコードを昇順 (昇順 (ASC) または降順 (DESC) のどちらで表示するかを示します。 <table>.db.order。このレコードは、ユーザーがテーブルのソート方向を変更するたびに更新されます。 タイプ: 文字列 デフォルト値: なし
bsm_map.default_ci	BSM	ユーザーのみ	ビジネスサービスマネジメント (BSM) マップでユーザーが最後に表示した構成アイテムのsys_idが含まれます。このレコードは、ユーザーが BSM マップで新しい構成アイテムを表示するたびに自動的に更新されます。 タイプ: 文字列 デフォルト値: なし
ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci	CMDB	アドミンのみ	構成アイテムの関係を定義するときに、[利用可能な **CI]** リストに表示される内容を制限します。値は、エンコードされたクエリ文字列の形式です。 タイプ: 文字列 デフォルト値:locationANYTHING^operational_statusANYTHIN
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user	CMDB	アドミン	構成アイテムの関係を定義するときに、[利用可能なユーザー] リストに表示される内容を制限します。値は、エンコードされたクエリ文字列の形式です。 タイプ: 文字列

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
		のみ	デフォルト値:**active=true**
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_ユーザー_グループ	CMDB	アドミンのみ	構成アイテムの関係を定義するときに、[利用可能なグループ] リストに表示される内容を制限します。値は、エンコードされたクエリ文字列の形式です。 タイプ: 文字列 デフォルト値:**active=true**
collapse.<related table>.<related field>	フォーム	ユーザーのみ	関連リストが折りたたまれていることを示します。ユーザーの次のセッションが開始されると、同じ関連リストが折りたたまれます。このレコードは、ユーザーが同じ関連リストを展開または折りたたむたびに自動的に更新されます。 **True** = 識別された関連リストを折りたたみます。 **False** = 特定された関連リストを展開します。 タイプ: 文字列 デフォルト値: なし
collapse.section.<sys_id>	フォーム	ユーザーのみ	折りたたまれたフォームセクションのsys_idを示します。ユーザーの次のセッションが始まると、同じフォームセクションが折りたたまれます。このレコードは、ユーザーが同じフォームの同じセクションを展開または折りたたむたびに自動的に更新されます。 **True** = 識別されたセクションを折りたたみます。 **False** (または空白) = 識別されたセクションを展開します。 タイプ: **true/false** デフォルト値: **False** または空白
glide.debugger.log_メッセージ_制限	UI	管理者またはユーザー	スクリプトデバッガー セッションログ UI に表示するメッセージの最大数を指定します。
glide.debugger.console.cached_stmt_limit	UI	管理者また	スクリプトデバッガーコンソールのブラウザにキャッシュされるステートメントの最大数を指定します。

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
		はユーザー	
glide.debugger.log.transaction.count	UI	管理者またはユーザー	スクリプトデバッガー セッションログ UI に表示されるトランザクションの最大数を指定します。
glide.ui11.use	UI11	管理者またはユーザー	このユーザーに対して UI11 がアクティブかどうかを示します。UI11 は使用できなくなりました。
glide.ui.navpage_state	メニュー	システムのみ	変更しないでください。ユーザーの UI11 構成を示します。 タイプ: 文字列 デフォルト値: なし
glide.ui.javascript_editor	UI	管理者またはユーザー	JavaScript エディターと書式設定コントロールがユーザーに対して有効か無効かを示します。JavaScript エディターアイコン (JavaScript) と書式設定コントロールは、シンタックスエディタープラグインが有効な場合にのみ使用できます。このレコードは、ユーザーがアイコンをクリックしてスクリプト編集を有効または無効にすると自動的に更新されます。詳細については、「JavaScript シンタックスエディター」を参照してください。 **True** = スクリプトエディターを有効にします。 **False** = スクリプトエディターを無効にします。 タイプ: **true/false** デフォルト値: **True** (シンタックスエディター機能がアクティブな場合)
glide.ui.response_時間	UI	管理者また	リストまたはフォームの下部で応答時間情報を展開するか折りたたむかを決定します。このレコードは、ユーザーが v2 リストまたはフォームの下部にある応答時間インジケーターアイコン 時計 をクリックするたびに自動的に更新されます。

自動翻訳

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
		ユーザー	**True** = 応答時間情報を展開します。 **False** = 応答時間情報を折りたたむ。 タイプ: 文字列 **False**: **False**
ホームページ	ホームページ	管理者またはユーザー	ユーザが初めてインスタンスにログインしたとき、またはホームページ アイコン( )をクリックしたときに表示されるダッシュボードを示します。値は、選択したダッシュボードのsys_idを示します。 タイプ: 文字列 デフォルト値: なし
knowledge.search.sort.field	リストソート	管理者またはユーザー	ナレッジベース検索時の結果のソート順を決定します。このレコードは、ユーザーが検索結果ヘッダーで別の [ソート基準] オプションを選択するたびに更新されます。使用可能なオプションは、[ビューの数] (ビュー)、[関連性] (関連性)、および [最終変更日 (sys_updated_on)] です。 タイプ: 文字列 デフォルト値: ビュー
list_edit_double	リスト	管理者またはユーザー	リスト v2 のリストエディターを開くアクションを示します。このレコードは、ユーザーが v2 リストをカスタマイズし、[ダブルクリックして編集] 設定を変更すると自動的に更新されます。詳しくは、リストエディターの管理 を参照してください。この設定は v3 リストには適用されません。リスト v3 では、シングルクリックによるリスト編集はサポートされていません。 **True** = ユーザーが v2 リストのフィールドをダブルクリックすると、リストエディターが開きます。 **False** = ユーザーが v2 リストのフィールドをシングルクリックすると、リストエディターが開きます。 タイプ: **true/false** デフォルト値: **True**
list_edit_enable	リスト	管理者または	リストエディターでリスト内のフィールドを直接編集できるかどうかを示します。このレコードは、ユーザーがリスト (リストの最初の列の上にある歯)) をパーソナライズし、[リスト編集の有効化] 設定を変更すると自動的に更新されます。この設定は v3 リストには適用されません。

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
		ユーザー	**True** = リストエディターの使用を有効にします。 **False** = リストエディターの使用を無効にします。 タイプ: **true/false** デフォルト値: **True**
live_message.feed.last_display	ライブ	管理者またはユーザー	ユーザーが最後に表示したフィード (自分のフィード (sysparm_feed_type=myfeed) または 会社のフィード (sysparm_feed_type=company_feed) を格納します。このレコードは、ユーザーが別のフィードを選択するたびに自動的に更新されます。 タイプ: 文字列 デフォルト値: **sysparm_feed_type=company_feed**
live_tag.feed.order	ライブ	管理者またはユーザー	タグ表示のソートに関するユーザーの選択を追跡します。このレコードは、ユーザーがLiveで別のタグオプション を選択すると自動的に更新されます。使用可能なオプションは、[作成順に並べ] (sys_created_on) と [最後のアクティビティ順に並べ (last_activity)] です。 タイプ: 文字列 デフォルト値: なし (デフォルトは sys_created_on)
menu.<identifier>.expanded	メニュー	ユーザーのみ	ユーザーに対して開いている (展開されている) アプリケーションナビゲーターメニューのセクションの sys_idを示します。ユーザーの次のセッションが始まると、同じセクションが開きます。このレコードは、ユーザーがアプリケーションナビゲーターの同じセクションを展開または折りたたむたびに自動的に更新されます。 タイプ: 文字列 デフォルト値: なし
mobile_rowcount	モバイル	管理者またはユーザー	モバイルデバイスのリストに表示される行数を示します。このレコードは、ユーザーがモバイル画面から異なる行数/ページを選択するたびに自動的に更新されます。 タイプ：整数 デフォルト値: **20**
mobile_use_full.アンドロイド	モバイル	管理者	ユーザーの Android モバイルデバイスに表示されるユーザーインターフェイスを示します。このレコードは、ユーザーがモバイルホームページの上にある歯

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
		またはユーザー	車アイコン ( ) をクリックして完全なデスクトップインターフェイスを表示するか、ようこそバーの携帯電話アイコンをクリックしてモバイルインターフェイスを表示するたびに自動的に更新されます。 **True** = Android モバイル デバイスに完全なデスクトップ インターフェイスを表示します。 **False** = Android モバイル デバイスにモバイル インターフェイスを表示します。 タイプ: **true/false** デフォルト値: **False**
mobile_use_full.iphone	モバイル	管理者またはユーザー	ユーザーの iPhone モバイルデバイスに表示されるユーザーインターフェイスを示します。このレコードは、ユーザーがモバイルホームページの上にある歯車アイコン ( ) をクリックして完全なデスクトップインターフェイスを表示するか、ようこそバーの携帯電話アイコンをクリックしてモバイルインターフェイスを表示するたびに自動的に更新されます。 **True** = iPhone モバイル デバイスに完全なデスクトップ インターフェイスを表示します。 **False** = iPhone モバイル デバイスにモバイル ユーザー インターフェイスを表示します。 タイプ: **true/false** デフォルト値: **False**
module	メニュー	ユーザーのみ	ユーザーが最後にアクセスしたモジュールのsys_idを記録します。 タイプ: 文字列 デフォルト値: **sys_id**
owned_by_indicator.フォーム	更新セット	アドミンのみ	フォームに対する顧客による更新が更新セットによって追跡されている場合に、フォームヘッダーの更新インジケーターアイコンを表示または非表示にします。 **True** = 顧客アップデートインジケーターアイコンを表示します。 **False** = カスタマーアップデートインジケーターアイコンを非表示にします。 タイプ: **true/false**

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
			デフォルト値: **False**
recent.impersonations	管理	ユーザーのみ	変更しないでください。アドミニストレーターが最後に代理操作したユーザーを表示します。詳細については、「ユーザーの代理操作」を参照してください。 タイプ: 文字列 デフォルト値: なし
report.expanded	レポート	管理者またはユーザー	UI プロパティの List **of roles (comma-separated)** を使用して、レポートヘッダーを展開し て、レポートを表示するときにレポートヘッダーを開くかどうかを決定できます。 レポート ヘッダーへのアクセスが許可されているロールを持つユーザーの場合、 **report.expanded** ユーザー設定は、ヘッダーを展開した状態でレポートを開くか折りたたんだ状態で開くかを示します。レポートヘッダーを展開すると、レポート定義を変更するために使用されるレポートビルダーが表示されます。このユーザー設定レコードは、ユーザーがレポートヘッダーを展開または折りたたむたびに自動的に更新されます。ユーザーのロールにレポートヘッダーを表示する権限がない場合、このユーザー設定に関係なく、レポートヘッダーにアクセスすることはできません。 **True** = レポートを表示するときにレポート ヘッダーを展開します。 **False** = レポートを表示するときにレポート ヘッダーを折りたたむ タイプ: 文字列 デフォルト値: **True**
行数	リスト	ユーザーのみ	リストの 1 ページに表示される最大行数を示します。この値は、ダッシュボードのリスト レポートに表示されるレコードの最大数も決定します。ユーザーが別の番号を選択すると、このレコードは自動的に更新されます。 タイプ：整数 デフォルト値: **20**
sys_update_set	更新セット	ユーザーのみ	変更しないでください。現在アクティブな更新セットを示します。ユーザーが別の更新セットを選択すると、この値は自動的に更新されます。 タイプ: **GUID**

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
			デフォルト値:デフォルトの更新セットのsys_id
tabbed.forms	フォーム	ユーザーのみ	2 つ以上のセクションを含むフォームで、タブ付きインターフェイスを使用するか、セクションのスクロールリストを使用するかを示します。この設定はすべてのフォームに適用されます。フォームごとに設定されるわけではありません。このレコードは、ユーザーがバナーバーのタブ切り替えアイコンをクリックすると自動的に更新されます。詳しくは、フォームレイアウトの設定 を参照してください。 **True** = 複数セクションのフォームをタブとして表示します。 **false** または blank = 複数セクションのフォームをセクションのスクロールリストとして表示します。 タイプ: **true/false** デフォルト値: **False**
table.compact	リスト	ユーザーのみ	リストの各行の上下に表示する空白の数が多いか少ないかを示します。この設定はすべてのリストに適用されます。リスト単位では設定されません。このレコードは、ユーザーがリストをカスタマイズして [行の圧縮] オプションを変更すると自動的に更新されます。 **True** = リストの各行の上下の空白スペースを減らして、一度に画面に表示される行を増やします。 **False** = リストの各行の上下に空白スペースを追加して、読みやすくします。 タイプ: **true/false** デフォルト値: **False**
table.wrap	リスト	ユーザーのみ	リスト内の長いテキストを複数行に折り返すか、切り捨てるかを示します。この設定はすべてのリストに適用されます。この設定は、リスト単位では設定されません。このレコードは、ユーザーがリスト v2 のパーソナライゼーションインターフェイスの [列のテキストを折り返す] オプションを変更するか、コア UI システム設定の [リスト列の長いテキストを折り返す] オプションを変更すると、自動的に更新されます。 **True** = 長いテキストをリストで折り返します。すべてのテキストはリストビューに表示されますが、各行が垂直方向のスペースを占める場合があります。 **False** = 長いテキストをリストで折り返さない。リストビューではテキストは切り捨てられますが、各

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
			行の垂直方向のスペースは少なくなります。全文はフォームビューで確認できます。 タイプ: **true/false** デフォルト値: **True**
ts.match	テキスト検索	管理者またはユーザー	検索テキストがタスク番号と完全に一致するグローバルテキスト検索によってタスクレコードを返すかどうかを示します。このレコードは、ユーザーが検索結果ページの [検索のヒントと設定] リンクをクリックし、[正確な数を検索する場合は戻る] タスクレコード の設定を変更すると自動的に更新されます。詳細については、「 グローバルテキスト検索では、複数のテーブルからレコードが検索されます 」を参照してください。 **True** = タスクレコードを返します。完全な検索結果へのリンクが表示されます。 **False** = 検索用語がタスク番号と一致していても、完全な検索結果を返します。 タイプ: **true/false** デフォルト値: **True**
ts.remember.expanded	テキスト検索	管理者またはユーザー	前回の検索で展開および折りたたまれた検索グループを記憶するかどうかを示します。使用可能な検索グループは、ユーザーのアクセス権と選択によって異なります。このレコードは、ユーザーが検索結果ページの [検索のヒントと設定] リンクをクリックし、[記憶されている展開/折りたたみを使用] 設定を変更すると自動的に更新されます。 **True** = 展開/折りたたみの設定を記憶し、後続の検索に使用します。 **False** = 展開/折りたたみの設定を記憶しない。後続の検索のためにすべてのグループを展開します。 タイプ: 文字列 デフォルト値: **True**
ts.show_empty_groups	テキスト検索	管理者またはユーザー	グローバルテキスト検索結果に一致のないグループが含まれるかどうかを示します。使用可能な検索グループは、ユーザーのアクセス権によって異なります。このレコードは、ユーザーが検索結果ページの [検索のヒントと設定] リンクをクリックして [検索一致のないグループを表示] 設定を変更すると自動的に更新されます。

自動翻訳

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
			True = グローバルテキスト検索結果を表示するときに空のグループを含めます。 **False** = グローバルテキスト検索結果を表示するときに空のグループを非表示にします。 タイプ: 文字列 デフォルト値: **True**
ts.show_negative_result_info	テキスト検索	管理者またはユーザー	グローバルテキスト検索結果ページのグループヘッダーで、一致しなかったテーブルを識別するかどうかを示します。使用可能な検索グループは、ユーザーのアクセス権によって異なります。このレコードは、ユーザーが検索結果ページの [検索のヒントと設定] リンクをクリックし 、[検索グループヘッダーで検索に一致するものがないテーブルを一覧表示 する] 設定を変更すると自動的に更新されます。 **True** = グループヘッダーに一致を返さなかったテーブルを表示します。 **False** = グループヘッダーで一致を返さなかったテーブルを非表示にします。 タイプ: 文字列 デフォルト値: **True**
ts.show_search_groups	テキスト検索	管理者またはユーザー	グローバルテキスト検索結果ページに、検索して表示するグループをユーザーが指定できるチェックボックスが含まれているかどうかを示します。使用可能な検索グループは、ユーザーのアクセス権と設定によって異なります。このレコードは、ユーザーが検索結果ページの [検索のヒントと設定] リンクをクリックして [選択可能な検索グループを表示] 設定を変更すると自動的に更新されます。 **True** = 個々の検索グループを有効または無効にするためのチェックボックスを表示します。 **False** = 個々の検索グループを有効または無効にするためのチェック ボックスを非表示にします。 タイプ: 文字列 デフォルト値: **True**
user.can.logout	セキュリティ	アドミンのみ	ユーザーに [ログアウト] ボタンを表示するかどうかを示します。これが False の場合、セッションがタイムアウトすると、ユーザーは自動的にログアウトされます。詳細については、「ログアウトボタンの削除」を参照してください。このユーザー設定は コア UI には適用されません。

自動翻訳

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
			True = [ログアウト] ボタンを表示し、手動でログアウトできるようにします。 **False** = [ログアウト] ボタンを非表示にします。これにより、手動ログアウトが無効になります。 タイプ: **true/false** デフォルト値: **True**
use.concourse	コア UI	アドミンのみ	ユーザーに UI15 と コア UI (UI16) のどちらが表示されるかを示します。ユーザーがコア UIを表示するには、コア UI プラグイン [com.glide.ui.ui16] を有効にする必要があります。 **True** = デフォルトで コア UI を表示 **False**= デフォルトで従来の UI15 を表示 タイプ: 文字列 デフォルト値: **True**

自動翻訳

インスタンスのアップグレード後に **Next Experience** のようこそ画面をオフにする

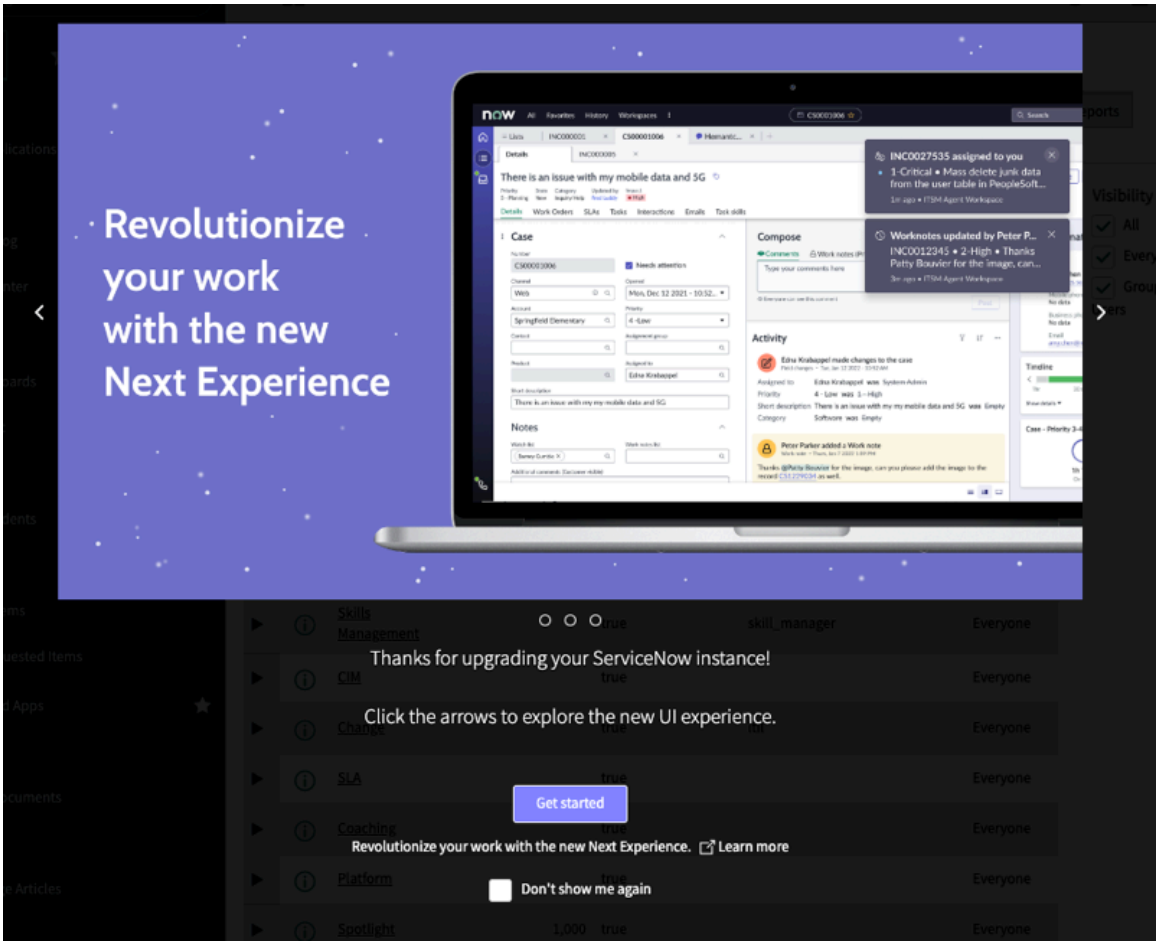
ユーザー設定を作成することで、インスタンスのアップグレード後にコア UIに表示されるネクストエクスペリエンスのようこそスプラッシュ画面をオフにできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インスタンスをアップグレードしても、インスタンスで ネクストエクスペリエンス UI をオンにしていない場合、コア UIにネクストエクスペリエンスようこそスプラッシュ画面が表示されます。

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

ネクストエクスペリエンス ようこそ画面



このようこそスプラッシュ画面は、アドミンにのみ表示されます。ネクストエクスペリエンス UI について通知するため、有効にすることができます。ようこそスプラッシュ画面で ネクストエクスペリエンス UI について通知されたら、次の手順を使用してスプラッシュ画面をオフにすることができます。

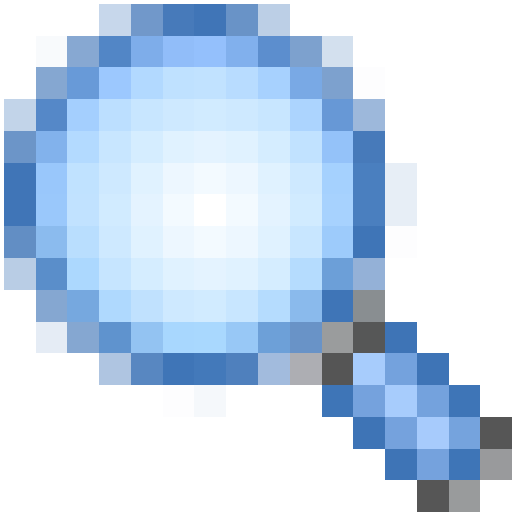
手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー設定.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールド値を入力します。

オプション	説明
Description (説明)	ユーザー設定の説明。たとえば、 ようこそスプラッシュ画面を削除します。
ユーザー	スプラッシュ画面をオフにするユーザー。 すべてのユーザーのスプラッシュ画面をオフにするには、このフィールドを空のままにします。 特定のユーザーのスプラッシュ画面をオフにするには、検索アイコン (

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

自動翻訳

オプション	説明
	) を使用してユーザーを検索し、検索結果で選択します。
名前	ユーザー設定名。ようこそスプラッシュ画面をオフにするには、次の名前を入力します。 `overview_help.visited.nextExperience`
値	このユーザー設定を有効にするには `true` を入力します。これにより、ようこそスプラッシュ画面がオフになります。
タイプ	文字列を選択します。
システム	このユーザー設定をシステム全体に適用するには、このチェックボックスをオンにします。

4. [送信] をクリックします。
ようこそスプラッシュ画面は **[Visited** (訪問済み)] としてマークされます。ようこそスプラッシュ画面が [アクセス済み] とマークされている場合、[ユーザー] オプションの構成方法に応じて、指定したユーザーまたはすべてのユーザーに対してインスタンスで画面がオフになります。

> **注:** [User Preferences (ユーザー設定)] テーブルで、[**System** (システム)] フィールドと **[Value** (値)] フィールドが `[true]` に設定されているユーザー設定レコードが 1 つだけであることを確認します。

使用可能なキーボードショートカットを構成する

アドミニストレーターは、ユーザーが使用できるキーボードショートカットを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
使用可能なキーボード ショートカットの一覧については、「コア UI のキーボードショートカット」を参照してください。*glide.ui.keyboard.shorcuts.enabled* ユーザー設定を検索することで、キーボードショートカットを汎用的に有効または無効にすることができます。次に、[システム] チェックボックスをオンにして、値を [False] に設定します。

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

自動翻訳

また、ユーザー設定を使用して、ユーザーが使用できるキーボードショートカットとキーの組み合わせを決定することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー設定.
2. 検索バーから [名前] を選択します。
3. 「*keyboard」と入力して、名前に「keyboard」を含むすべてのユーザー設定を検索します。
4. ユーザーがフィールドの入力中にキーボードショートカットを使用できるようにするには、*glide.ui.keyboard.shortcuts.allow_in_input_fields* ユーザー設定の値を true に設定します。
5. 値を False に変更して、次のキーボードショートカットのいずれかを無効にします。

キーボードショートカット

ユーザー設定	Description (説明)	キーボードショートカット
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_form	キーボードフォーカスをページのメインコンテンツに移動します。	Ctrl + Alt + P
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search	キーボードフォーカスをバナーフレームのグローバル検索バーに移動します。	
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonate	代理操作ウィンドウを開きます。	
glide.ui.keyboard.shortcuts.navbar_filter	キーボードフォーカスをアプリケーションナビゲーターのフィルターに移動します。	
glide.ui.keyboard.shortcuts.navbar_toggle	アプリケーションナビゲーターのオープンとクローズを切り替えます。	

6. key_combo で終わる任意のユーザー設定の値を使用して、その特定のキーボードショートカットのキーの組み合わせを変更します。

ビュー管理

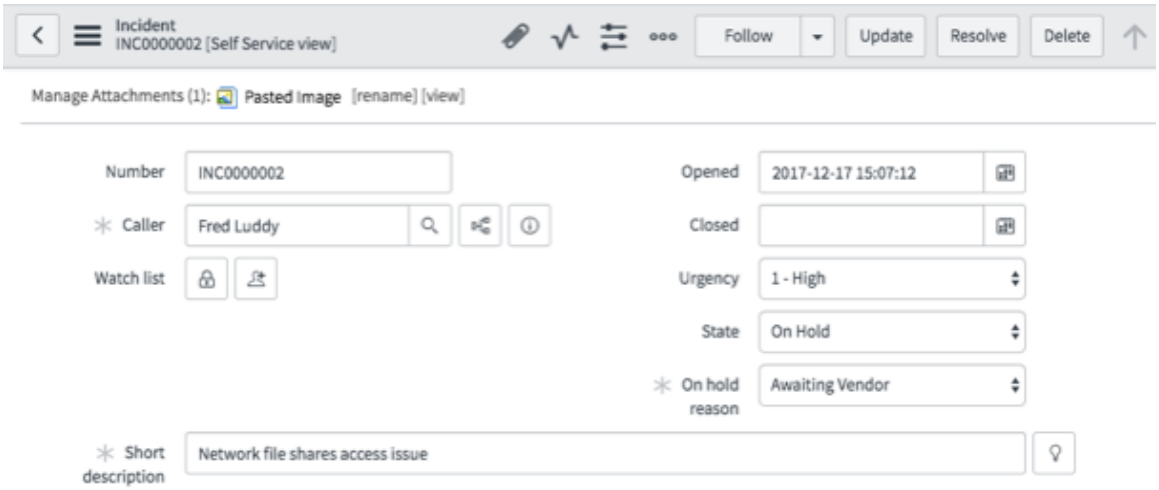
ビューは、ユーザーがフォームまたはリストを開いたときに表示される要素を定義します。ビューは、リストとフォームのデフォルトから切り替えることができます。

システムがフォームまたはリストを表示するときは、通常、基礎となるテーブルに属するフィールドのサブセットのみが表示されます。たとえば、これは [セルフサービスビュー] のインシデントフォームです。

自動翻訳

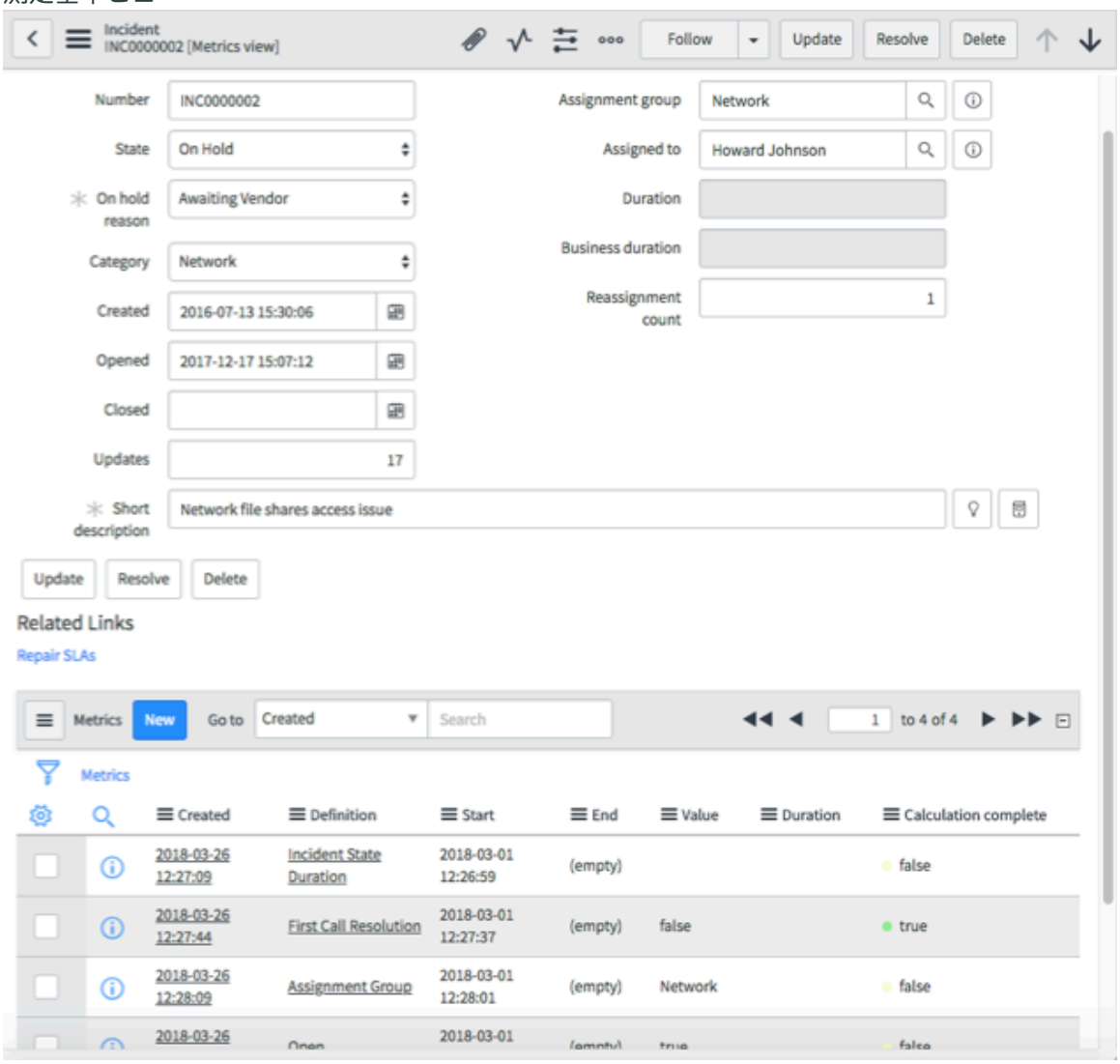
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフサービスビュー



これは [測定基準ビュー] のインシデントフォームです。

測定基準ビュー



管理者およびカスタマイズロールを持つユーザーには、ビューに関連する主要なタスクを実行する権限があります。

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

自動翻訳

- 任意のリストとフォームのビューを作成する
- デフォルトで表示されるビューを決定する
- 作成したビューを削除する
- 基になるテーブルのフィールドの値に応じて利用可能なビューを決定するビュールールを作成および変更する
- 特定のユーザーロールに関連するビューを決定するルールを作成する

admin または view_changer ロールを持つユーザーは、ビューを変更できます。

ベースシステムに含まれるビュー

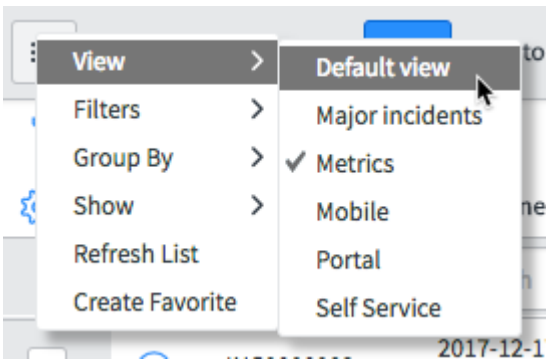
[デフォルト] ビューおよび [詳細] ビューを含むいくつかのビューがベースシステムに含まれています。

警告: ベースシステムビューはいずれも削除しないでください。

ビューの切り替え

リストビューを切り替えるには、リストの左上隅にあるリストコンテキストメニューをクリックし、ビュー > [目的のビュー].

リストビューのリスト



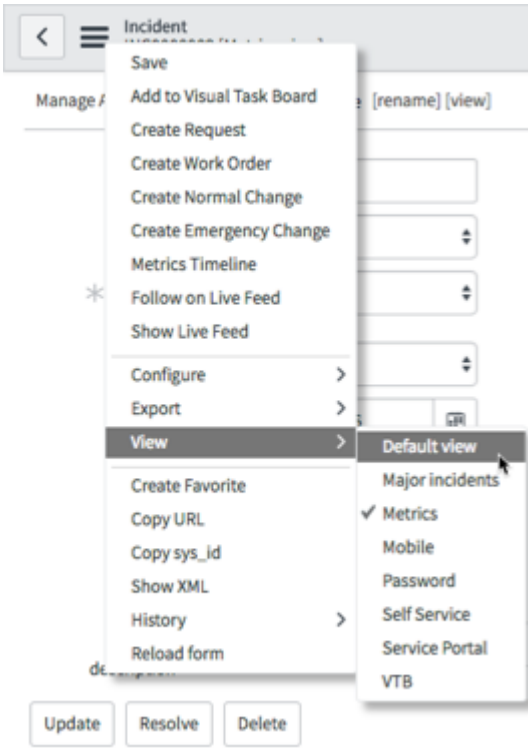
リスト v3 のリストビューを切り替えるには、コンテキストメニューをクリックし、 ビューを変更 > [目的のビュー].

フォームビューを切り替えるには、フォームヘッダーの左側にあるコンテキストメニューをクリックし、 ビュー > [目的のビュー]:

自動翻訳

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

フォームビューリスト



ビューを切り替えるとフォームが送信され、すべての変更が保存され、適用される *onSubmit* クライアントスクリプトがトリガーされます。まだ保存されていない新しいフォームでフォームビューを切り替えることはできません。

ユーザーがビューを切り替えると、選択したビューがユーザー初期設定として保存されるため、フォームが開いたときにデフォルトで同じビューが表示されます。ユーザーがビューをユーザー初期設定として保存したうえで、別のビューを指定するレコードへの URL を開くと、URL ではなくユーザー初期設定に保存されているビューにフォームが表示されます。たとえば、ユーザーがインシデントレコードでモバイルビューを選択し、Visual Task Boards ビューを指定する以下のリンクを開こうとしても、フォームはモバイルビューで開きます。`https://{instance}/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id={sys_ID}sysparm_view=vtb`

sysparm_view パラメーターは、リストまたはフォームに使用するビューを指定し、ユーザーが保存したビューの設定によって上書きできます。この動作を上書きするには、*sysparm_view_forced* パラメーターを **[true]** に設定します。

ビューを作成および削除

管理者は、ビューを作成したり、作成したビューを削除したりできます。リストビューまたはフォームビューのいずれかからビューを作成または削除できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ビューを作成または削除するアプリケーションまたはモジュールに移動します。
2. リストに対するビューを作成している場合は、リストのバージョンに合わせて適切なアクションを実行します。

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

バージョン	アクション
リスト v2	ヘッダーを右クリックし、 **Configure** (構成) > リストレイアウト.
リスト v3	コンテキストメニューを開き、[リストレイアウト] を選択します。

3. フォームのビューを作成する場合は、レコードを開き、ヘッダーを右クリックして **Configure** (構成) > フォームレイアウト.
4. [リストビュー] セクションで、新しいビューのベースにするビューを選択します。
そのビューに表示されるフィールドが [選択済み] リストに表示されます。
5. 選択リストから、[新規] を選択します。
[新規ビューの作成] フォームが表示されます。
6. ビューのわかりやすい名前を入力します。
ビュー名は一意である必要があり、特殊文字やスペースは使用できません。**A** ～ **Z**、**a** ～ **z**、**0** ～ **9**、および _ の文字のみを使用できます。
7. **[OK]** をクリックします。
[利用可能 **]** 列のフィールドは、新しいビューの基になっている最初のビューと同じです。
8. [選択済み] 列のフィールドを追加または削除して、このビューに表示するフィールドを選択します。または、フィールドを上下に移動して、フォームに表示される順序を調整できます。
フォームのビューを作成する場合は、フォームセクションを選択し、そのセクションのフィールドを設定できます。関連リストを構成するときと同じ方法でビューを作成することもできます。
9. ビューを削除するには、 システム **UI** > ビュー.
10. 削除するビューをクリックします。
11. フォームヘッダーで [削除] をクリックします。

> ⚠ **警告:** ビューリストに、`rpt-temp<sys_id><user>` という形式の複数のエントリが表示される場合があります。インスタンスは、レポートの現在のステータスを保存するためにこれらのビューを作成します。アクティブなレポートのステータスに影響を与える可能性があるため、これらのレコードを削除しないでください。
>
> ベースシステムビューは削除しないでください。

表示ルールを作成する

ユーザーがビューを切り替えると、選択したビューがユーザー初期設定として保存されるため、フォームが開いたときにデフォルトで同じビューが表示されます。この機能を上書きして、指定したビューを強制的に使用することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
表示ルールは、ロールを持たないユーザーには適用されません。インスタンスに既存のユーザー初期設定エントリがある場合、表示ルールが常に適用されるとは限りません。ユーザー初期設定エントリを削除し、システムキャッシュをクリアして、それぞれの表示ルールが適用されることを確認します。システムキャッシュをクリアするには、インスタンス URL に `cache.do` を追加します。たとえば、instance_name.service-now.com/cache.do などです。

> ⓘ **注:** システムキャッシュをクリアすると全体的なパフォーマンスに影響が及ぼされて、システムの応答時間が低下する可能性があります。キャッシュのフラッシュは営業時間中には実行せず、自動でトリガーしないようにします。

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

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > 表示ルール.
2. [新規] をクリックします。
3. テーブル内のフィールドを使用して、フォームに入力します。

ビュールールフォーム

Field (フィールド)	入力値
名前	ルールの識別名を指定します。このフィールドでは大文字と小文字が区別され、ビュー名と正確に一致する必要があります。
アクティブ	指定した条件に従って表示ルールを適用するには、このオプションを選択します。オフにすると、表示ルールは適用されません。
詳細	条件ビルダーを使用する代わりにコードベースの条件を指定するには、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、[スクリプト] フィールドが表示され、[一致条件]、[条件]、および [ビュー] フィールドが非表示になります。
一致条件	[いずれか] または [すべて] のどちらの条件を満たす必要があるかを選択します。詳細表示ルールを作成すると、このフィールドは非表示になります。
条件	条件ビルダーを使用して、ビューを適用するタイミングを決定します。詳細表示ルールを作成すると、このフィールドは非表示になります。
アプリケーション	表示ルールレコードが属するアプリケーションを表示します。
テーブル	この表示ルールを適用するテーブルを選択します。リストには、表示ルールと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます
デバイスタイプ	この表示ルールを適用するインターフェイスを選択します。
ビュー	ルールを作成するビューの名前を入力します。詳細表示ルールを作成すると、このフィールドは非表示になります。
スクリプト	特定のビューを表示するタイミングを決定するスクリプトを入力します。このフィールドは、詳細表示ルールを作成する場合にのみ表示されます。

4. [送信] をクリックします。

システムがビューを表示するタイミングを制御する

アドミニストレーターは、指定されたビューにフォームまたはリストを表示するタイミングに関する条件を決定するルールを作成できます。アドミニストレーターは、ユーザーロール別にビューを制限することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > 表示ルール.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

ビュールールフォーム

Field (フィールド)	入力値
名前	ルールの識別名を指定します。このフィールドでは大文字と小文字が区別され、ビュー名と正確に一致する必要があります。
アクティブ	指定した条件に従って表示ルールを適用するには、このオプションを選択します。オフにすると、表示ルールは適用されません。
詳細	条件ビルダーを使用する代わりにコードベースの条件を指定するには、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、[スクリプト] フィールドが表示され、[一致条件]、[条件]、および [ビュー] フィールドが非表示になります。
一致条件	[いずれか] または [すべて] のどちらの条件を満たす必要があるかを選択します。詳細表示ルールを作成すると、このフィールドは非表示になります。
条件	条件ビルダーを使用して、ビューを適用するタイミングを決定します。詳細表示ルールを作成すると、このフィールドは非表示になります。
アプリケーション	表示ルールレコードが属するアプリケーションを表示します。
テーブル	この表示ルールを適用するテーブルを選択します。リストには、表示ルールと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます
デバイスタイプ	この表示ルールを適用するインターフェイスを選択します。
ビュー	ルールを作成するビューの名前を入力します。詳細表示ルールを作成すると、このフィールドは非表示になります。
スクリプト	特定のビューを表示するタイミングを決定するスクリプトを入力します。このフィールドは、詳細表示ルールを作成する場合にのみ表示されます。

4. [送信] をクリックします。

ロール別に表示を制限

スクリプトを使用して、さまざまなロールで使用されるフォームビューを制御できます。

⚠ **警告:** ここに記載されているカスタマイズは、特定のインスタンスで使用するために開発されたものであり、Now Support ではサポートされていません。この方法は現状のまま提供され、実装の前に完全にテストする必要があります。このカスタマイズに関するすべての質問およびコメントは、コミュニティフォーラム に投稿してください。

名前: ロールで表示を制限

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

自動翻訳

Type (タイプ)： システム **UI** > 表示ルール

テーブル: 任意

説明: 通常、フォームで使用されるビューは、url または module プロパティで *sysparm_view* パラメーターを指定するか、前のフォームまたはリストからビューを継承することによって制御されます。レコードプロデューサーから参照フィールドフォームを開く場合など、これが当てはまらない場合があります。この場合、ロールに基づいてフォームのビューを制御できます。このスクリプトは、現在のテーブルで使用できる *ess* と呼ばれるビューがあることを前提としています。

パラメーター：

- *view* - 現在のビューの名前を含む文字列。
- *is_list* - これがリストビューかどうかを示すブール値。

スクリプト：

```
(function overrideView(view, is_list) {
//Force non-itil users to use the ess view
if (gs.hasRole("itil"))
{return;}
if (view.startsWith("ess"))
{return;}
// do not change view if it starts with sys_ (e.g. sys_ref_list)
if (view.startsWith("sys_"))
{return;}
answer = "ess"; // set the new view to answer
})(view, is_list);
```

ナビゲーションハンドラー

ナビゲーションハンドラーはスクリプト化された表示ルールであり、指定されたテーブルのデータがフォームビューで要求されるたびに実行されます。

ナビゲーションハンドラーの作成

ナビゲーションハンドラー [sys_navigator] テーブルには、インスタンスのナビゲーションハンドラーが含まれています。このテーブルにアクセスするには、フィルターナビゲーターに「sys_navigator.list 」と入力します。ナビゲーションハンドラーレコードには、ナビゲーションハンドラーが適用されるテーブルを指定する [テーブル] フィールドと、スクリプト化された表示ルールを含む [スクリプト] フィールドが含まれています。

次のスクリプトは、HR プラグインに含まれるナビゲーションハンドラーからのものです。このスクリプト は、テーブル フィールドのテーブルのレコードに対して、ロールを持たないユーザーには ESS ビューを使用し、他のすべてのユーザーにはデフォルトビューを使用するよう強制します。

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_uri.get('sys_id'))) {
     if (!gs.getUser().hasRoles())
          g_uri.set('sysparm_view', 'ess');
     else
          g_uri.set('sysparm_view', '');
}


answer =  g_uri.toString('hr_case.do');
```

自動翻訳

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

ビュールールの前後のナビゲーションハンドラーを実行

glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler システムプロパティを使用して、表示ルールとナビゲーションハンドラーが適用される順序を制御します。ナビゲーションハンドラーの後にビュールールを処理するには、プロパティ値を **True** に設定します。システムプロパティがインスタンスに存在しない場合は、ナビゲーションハンドラーが常に優先されます。

ナビゲーションハンドラースクリプト関数が回答を返さない場合にのみ、システムプロパティがナビゲーションハンドラーを上書きします。上記のスクリプト例では、このプロパティは無効です。これは、 回答 行が `if` ステートメントの外側にあるため、このナビゲーション ハンドラーが常に回答を返すためです。

前の例のナビゲーションハンドラースクリプトがビュールールを強制的に遵守するようにするには、次の手順を実行します。

1. *glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler* システムプロパティを作成します。
2. プロパティの値を `[true]` に設定します。
3. ビューを変更または強制する必要がある場合にのみ 回答 を返すように、ナビゲーションハンドラースクリプトを更新します。

この例は、前のスクリプトを変更したバージョンです。この場合、 回答 ラインは、ユーザーがロールを持っていない場合にのみ発生します。ユーザーがロールを持っている場合、 回答 に達することはなく、同じテーブルのビュールールがあれば適用されます。

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_url.get('sys_id'))) {
     if (!gs.getUser().hasRoles()) {
          g_url.set('sysparm_view'),'ess');
          answer = g_url.toString('hr_case.do');
     }
}
```

ようこそページ

ようこそページには、顧客がログインしてシステムを使用するたびに顧客に伝える手順と重要な情報が含まれています。

基本システムログインページのコンテンツは、システムのアドミニストレーターがカスタマイズできます。

ようこそページセクション

ようこそページには、次のようなさまざまなセクションを含めることができます。

- ようこそ： 一般情報
- 使用：システムを使用するためのヒントとコツ
- ログイン： ログイン情報
- デモ： ベースシステムのデモシステムへのログインに関する情報
- その他の情報:ServiceNowドキュメントへのリンク

ようこそページのセクションを表示、作成、および構成するには、次の場所に移動します。 システム **UI** > 初期 (ようこそ) ページのコンテンツ. 簡単な説明をクリックすると、任意のアイテムを編集できます。不要なセクションは削除できます。

自動翻訳

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

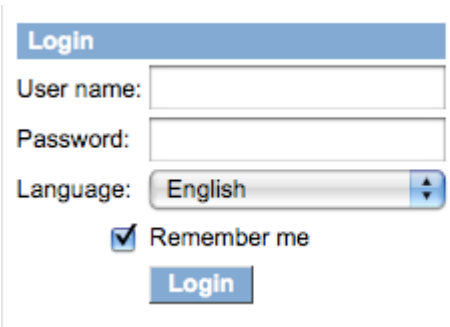
ようこそページセクションのフィールド

Field (フィールド)	説明
Short Description (簡単な説明)	セクションの説明。
アクティブ	セクションをアクティブとしてマークして、ようこそページに表示します。非アクティブなセクションは表示されません。
表示順序	セクションが表示される順序を表す数値。小さい番号のセクションは、大きい番号のセクションの上に表示されます。
アプリケーション	セクションが属するアプリケーション。
言語	ログインユーザーの言語がこの値と一致すると、セクションが表示されます。ログインしているユーザーがいない場合は、ゲストユーザーの言語設定が使用されます。
条件	このフィールドのスクリプトが true と評価されると、ようこそページにセクションが表示されます。
Published (公開済み)	セクションの公開日。
テキスト	セクションのコンテンツ。

ようこそページでの言語の選択

ユーザーは、ようこそページのログインセクションで言語を選択し、選択した言語でセッションを開始できます。

ログイン時の言語の選択



注: ユーザーがログインする前は、ゲストユーザーのデフォルト言語でようこそページが表示されます。

会社固有のようこそページコンテンツの作成

会社固有のようこそページコンテンツを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

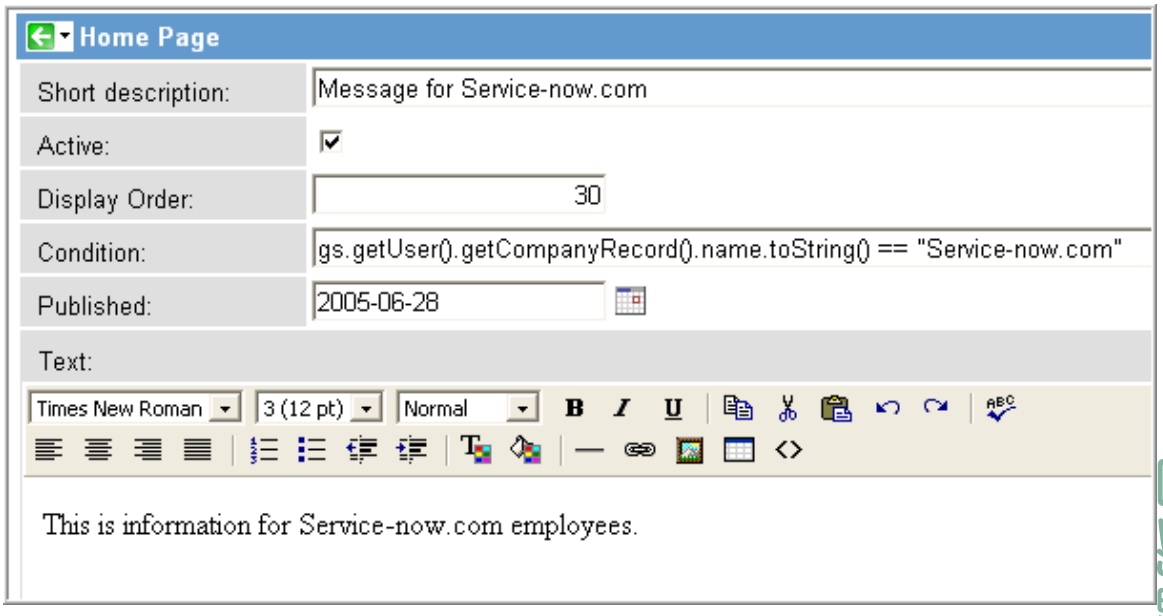
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > 初期 (ようこそ) ページのコンテンツ.
2. 新しいセクションを作成するには、[新規] をクリックします。
3. [条件] フィールドに次のように入力します。ここでの [会社名] は、このセクションをユーザーに表示される会社の名前です。

Example

```
gs.getUser().getCompanyRecord().name.toString() == "Company"
```



4. フォームに入力します。
5. [送信] をクリックします。

アクセシビリティ機能の有効化

アクセシビリティ機能は、グローバルに、または特定のユーザー向けに構成できます。ユーザーは、特定のアクセシビリティのニーズを満たすために、ユーザー設定を個別に有効にすることもできます。

このプラットフォームには、Web コンテンツ アクセシビリティ ガイドライン (WCAG) 2.0 AA および WCAG 2.1 AA (一部の製品) をサポートする機能が含まれており、すべてのユーザーがインターフェイスにアクセスしやすくなっています。これらの機能により、スクリーンリーダーとキーボードナビゲーションを使用してインスタンスにアクセスするときのユーザーエクスペリエンスが向上します。

アクセシビリティ機能は、一部の機能がユーザー固有のものであるため、デフォルトでは有効になっていません。アドミニストレーターは、機能をグローバルに、または個々のユーザーに対して柔軟に有効にすることができます。

これらのオプションはすべて、グローバルに構成することも、特定のユーザーに対して構成することもできます。

- アクセシビリティオプションを有効にします。
- リストエディター機能を無効にします。
- ハイ コントラスト テーマを有効にします。

自動翻訳

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

- スキップリンクを使用します。
- 最初のフィールドフォーカスを無効にする

アクセシビリティモードを有効にする

インスタンスでアクセシビリティモードを有効にします。

始める前に
必要なロール：なし

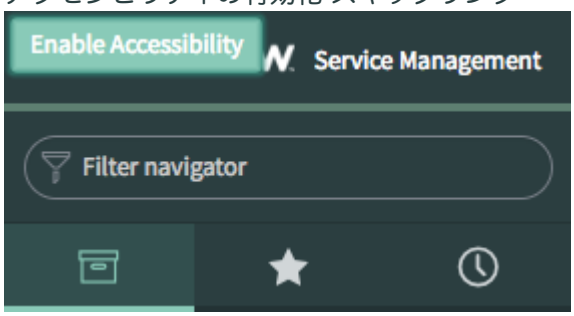
このタスクについて
アドミニストレーターは、次の場所に移動して、特定のユーザーのアクセシビリティモードを有効にできます ユーザー管理 > ユーザー設定 「`glide.ui.accessibility`」ユーザー設定を検索しますユーザー設定の詳細については、「ユーザー設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 ユーザー管理 > ユーザー設定.
2. バナーフレームの歯車アイコン ( ) をクリックして、[システム設定] ウィンドウを開きます。
3. [全般]タブで、[アクセシビリティを有効にする]オプションを選択します。
   フォーム上のアクセス可能なツールヒントは、アクセシビリティモードを初めて有効にしたときに自動的に有効になります。

次のタスク
または、[アクセシビリティを有効にする] スキップリンクを使用してアクセシビリティモードを有効にします。スキップリンクの詳細については、「スキップリンクを使用」を参照してください。

アクセシビリティの有効化 スキップリンク



ハイ コントラスト テーマを有効にする

コア UI では、アドミニストレーターは、色のコントラストを上げる必要があるユーザーに対してコントラスト UI テーマを有効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
個々のユーザーは、システム設定 メニューの [テーマ] タブに移動して、自分でコントラスト テーマを有効にすることができます。テーマタブから、 **Contrast UI** テーマを選択します。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー設定.
2. [新規] をクリックし、次のフィールドを設定します。

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

自動翻訳

ユーザー設定フィールド

Field (フィールド)	説明
名前	glide.css.theme.ui16
システム	チェックボックスがオフになっていることを確認します。
ユーザー	コントラスト UI テーマを有効にするユーザーの名前。テーマを有効にする各ユーザーのユーザー設定を追加します。
タイプ	文字列
値	コントラスト UI テーマのsys_id。sys_idを見つけるには、次の場所に移動します。 システム **UI** > テーマ. 次に、 **Contrast UI** を右クリックし、 **Copy sys_id**をクリックします。

3. [送信] をクリックします。
   テーマを有効にするには、ユーザーがサインアウトしてから再度サインインしなければならない場合があります。

最初のフィールドフォーカスを無効にする

フォームがロードされると、フォームの最初のフィールドに自動的にフォーカスが送られます。アクセシビリティ上の理由から、このオプションを無効にして、ページ上部の最初の要素にフォーカスが開始されるようにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フォームの最初のフィールドにフォーカスを移動する機能は、ほとんどのユーザーにとって便利ですが、特定の障碍を持つユーザーには課題があります。たとえば、スクリーンリーダーを備えたシステムを使用しているユーザーは、フォーカスを受け取るフィールドの上に追加のコンテンツがあることに気付かない可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー設定.
2. `glide.ui.accessibility.focus_first_field`を検索します。
3. [値] フィールドを **false** に設定します。
4. オプション: 特定のユーザーのこの設定を変更するには、[システム] チェックボックスをオフにしてから、ユーザー フィールドにユーザーを追加します。
   このオプションを構成するユーザーごとに新しい設定を設定します。

アクセス可能なフォームのツールヒント機能を有効にする

[アクセス可能なツールヒント] ユーザー設定では、ユーザーがタブ移動してフィールドのツールヒントを表示できるツールヒントアイコンが追加されます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
フォームの一部のフィールドには、追加情報を含むツールヒントが関連付けられています。デフォルトでは、これらのツールヒントにアクセスするには、フィールドラベルまたは必須インジケーターのアスタリスクを指定します。ただし、キーボードナビゲーションに依存しているユーザーは、フィールドをポイントしてツールヒントにアクセスすることはできません。アクセス可能なフォームツールチップ機能は、ツールヒントのある各フィールドの横にキーボードでアクセス可能なアイコンを追加することで、この問題を解決します。アイコンをタブで移動またはポイントすると、ツールヒントが表示されます。
アドミニストレーターは、特定のユーザーに対してアクセス可能なフォームツールヒントを有効にするには、 ユーザー管理 > ユーザー設定 「`glide.ui.accessibility.accessible.tooltips`」ユーザー設定を検索しますユーザー設定の詳細については、「ユーザー設定」を参照してください。

アクセシビリティフォームツールヒントユーザー設定を機能させるには、アクセシビリティを有効にする必要があります。

手順

1. バナーフレームの歯車アイコン ( ) をクリックして、[システム設定] ウィンドウを開きます。
2. [全般]タブで、[アクセシビリティを有効にする]オプションを選択します。
   [フォーム上のアクセス可能なツールヒント] オプションは、アクセシビリティモードを初めて有効にしたときに自動的に有効になります。
3. オプション: [フォーム上のアクセス可能なツールヒント] オプションをオフにして、アクセス可能なツールヒントを無効にします。
   アクセシビリティモードを無効にして再度有効にすると、フォームのアクセシビリティ対応ツールヒントは無効のままになります。

Java アプリケーションで 32 ビット NVDA を使用するように Windows 64 ビットホストを設定する

NVDA支援技術スクリーンリーダーは32ビットアプリケーションで、Java Access Bridgeが有効な場合、アクセシビリティをサポートするように構築されたJavaアプリケーションを読み上げます。NVDAを使用して64ビットWindowsホスト上のJavaアプリケーションにアクセスする際に問題が発生した場合は、Javaアクセスブリッジを設定する必要があります。

始める前に
必要なロール:ホスト Windows マシンのローカルアドミニストレーターまたはドメインアドミニストレーター

このタスクについて
次の例では、以下を前提としています。

- 32ビットおよび64ビットのOracle Java jdkバージョン8u171がデフォルトの場所にインストールされます。
- 管理者権限を持つWindowsコマンドプロンプトを使用して、コマンドラインユーティリティを実行します。
- 実行可能ステートメントには、 `PROMPT` > 文字列が接頭辞として付きます。

注:

- この構成は、NVDAおよびJAWSスクリーンリーダーをテストするためにWindows 7 VMホストで使用されました。
- この例は、Javaバージョン8u171を参照しています。それ以降のバージョンの Java を使用している場合は、そのバージョンで置き換えてください。

自動翻訳

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

手順

1. Oracle Java SEダウンロード・ページで、32ビットおよび64ビットWindows環境用のOracle Java jdkをダウンロードします。
   - 32ビット: `jdk-8u171-windows-i586.exe`
   - 64 ビット: `jdk-8u171-windows-x64.exe`

   前述の例にリストされているファイルにアクセスしてダウンロードするには、 Oracle Java SE jdkダウンロード・ページ に移動します。
2. 64 ビット・バージョンの Oracle Java jdk をデフォルトの場所にインストールします。

   ```
   PROMPT> jdk-8u171-windows-x64.exe
   ```

   インストールプロセスで以下がインストールされていることを確認します。
   - `C:\Program Files\Java\jdk1.8.0_171` ディレクトリ内の Java 64 ビット jdk。
   - `WindowsAccessBridge-64.dll` C `:\Windows\System32` ディレクトリにあります。
3. 64 ビットの Java jdk の bin ディレクトリにある 64 ビットの jabswitch アプリケーションを使用して、64 ビットアプリケーションの Java Access Bridge を有効にします。

   ```
   PROMPT> cd "C:\Program Files\Java\jdk1.8.0_171\bin"
   PROMPT> jabswitch -enable
   ```

4. `C:\Windows\System32` ディレクトリにある `WindowsAccessBridge-64.dll` を 32 ビットの `C:\Windows\SysWOW64` ディレクトリにコピーします。

   ```
   PROMPT> cd C:\Windows\System32
   PROMPT> copy WindowsAccessBridge-64.dll C:\Windows\SysWOW64
   ```

   コピーした `WindowsAccessBridge-64.dll` が 32 ビットの `C:\Windows\SysWOW64` ディレクトリに存在することを確認します。
5. デフォルトの場所に 32 ビット版の Oracle Java jdk をインストールします。

   ```
   PROMPT> jdk-8u171-windows-i586.exe
   ```

   インストールプロセスで以下がインストールされていることを確認します。
   - `C:\Program Files (x86)\Java\jdk1.8.0_171` ディレクトリ内の Java 32 ビット jdk。
   - `WindowsAccessBridge-32.dll` C `:\Windows\SysWOW64` ディレクトリにあります。
6. 32ビットJava jdk binディレクトリにある32ビットのjabswitchアプリケーションを使用して、32ビットアプリケーションのJavaアクセスブリッジを有効にします。

   ```
   PROMPT> cd "C:\Program Files (x86)\Java\jdk1.8.0_171\bin"
   PROMPT> jabswitch -enable
   ```

7. タスクバーまたはNVDAメニューからNVDA支援技術ソフトウェアを再起動します。
   - タスクバーに固定されているNVDAショートカット、スタートメニューに固定されているNVDAショートカット、またはデスクトップにあるNVDAショートカットを選択します。
   - に移動します。 開始 > すべてのプログラム > **NVDA**の > **NVDA**の メニュー選択。
8. 管理コマンドプロンプトターミナルで、Edge Encryption (エッジ暗号化) インタラクティブインストーラーを起動します。

   ```
   PROMPT> java -jar <edge encryption interactive file name>.jar
   ```

自動翻訳

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

アクセシビリティ機能の使用

アクセシビリティ機能には、キーボードナビゲーション、色とスタイルの設定、スクリーンリーダーの使用、検索方法などがあります。

キーボードのアクセシビリティ

Now Platformは、ユーザーが変更したり設定を変更したりすることなく、可能な限りアクセスできるように設計されています。ユーザーは、アクセシビリティを有効にしなくても、プラットフォーム UI をタブで移動できます。ただし、アクセシビリティを有効にしないと、タブ移動は入力から入力に移動し、参照アイコンなどのフォーム上の他の項目はスキップされます。

タブスルーには、次のオプションがあります。

- スキップリンクを使用すると、すべての要素をタブで移動することなく、ページのさまざまな部分にフォーカスを移動できます。
- フォームなどの編集ページでは、キーボードフォーカスはページの最初の編集可能なフィールドから開始します。
- *glide.ui.accessibility.focus_first_field*ユーザー設定が有効になっている場合、ページのフォーカスは、ページコンテンツセクションの上部にある最初の入力フィールドから始まります。テーブルでは、通常、このフィールドが検索オプションです。フォームでは、フィールドはフォームの最初の入力フィールドです。
- タブスルーキーと矢印キーを使用して、スラッシュバケット内のアイテムを移動します。
- タブにフォーカスしているときは、左右の矢印キーを使用してタブを切り替えます。
- 矢印キーは、メニュー内でエントリ間を移動するために機能します。
- リストのタブスルーでは、[テーブルデータをインラインで編集] を有効にするオプションが表示されるため、フォームを開かずにリストエディターを使用できます。
  - インライン編集モードが有効な場合、画面のフォーカスはテーブルの最初のセルに移動します。
  - セルが選択されているときに Esc キーを押すと、インライン編集モードが終了します。フォーカスはセルに留まります。
  - Space キーを押して、選択したアイテムのコンテキストメニューを開きます。
  - インライン編集モードでリスト内を移動するには、(タブキーに加えて) 矢印キーを使用します。
- などのプロパティページ システムプロパティ > **UI** プロパティには、プロパティ名にアイコンを含めます。アイコンにフォーカスがあるときは、スクリーンリーダーがプロパティ名を読み上げます。
- フォームのフィールドには、ツールヒントアイコンが含まれています。アイコンにフォーカスがあるときは、スクリーンリーダーがツールヒントを読み上げます。
- アクセシビリティが有効になっている場合のアプリケーションナビゲーターでは、タブ操作で [アプリケーション/モジュールの編集] アイコンや [お気に入りに追加] アイコンなど、各モジュールの各要素間を移動できます。矢印キーを使用すると、これらの追加要素にフォーカスせずにアプリケーションナビゲーター内を移動できます。
- アクセシビリティモードが有効になっている場合は、HTML フィールドとともにヘルプアイコンが表示されます。ヘルプアイコンは、HTML フィールドツールバーにアクセスしてエスケープする方法を示しています。

スキップリンクを使用

スキップリンクを使用すると、ユーザーはアイコン、バナーテキスト、ナビゲーションリンクなどの要素をバイパスして、ページ、リスト、またはフォームのメインコンテンツにすばやく移動できます。スキップリンクは、タブ移動するまで表示されません。

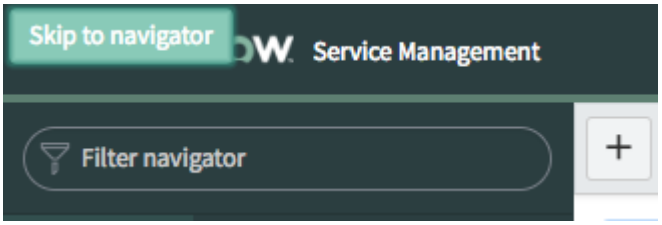
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ユーザー・インターフェースには、ナビゲーション・メニューおよびメイン・コンテンツ・ペインへのスキップ・リンクが含まれています。アクセシビリティが有効になっていない場合、ユーザーはスキップリンクを使用してアクセシビリティを有効にすることもできます。

リンクをスキップ



- アクセシビリティを有効にする: アクセシビリティを有効にします。このスキップリンクは、ユーザーがアクセシビリティをまだ有効にしていない場合にのみ表示されます。Enter キーを押すと、アクセシビリティモードを有効にしてページをリロードするように求められます。
- ナビゲーターにスキップ:アプリケーションナビゲーターのナビゲーションフィルターにスキップします。
- メインコンテンツにスキップ: メインコンテンツページにスキップします。
- テーブルデータをインラインで編集:テーブルの最初のフィールドにスキップします。フィールドが選択されたら、Enter キーを押してフィールドを編集します。フィールドのコンテキストメニューを開くには、Space キーを押します。インライン編集モードを終了するには、Esc キーを押します。

スキップリンクは、通常、ページまたはフレームのタブオーダーの最初のアイテムです。

手順

- Tab キーと Shift+Tab キーを使用して、スキップリンクやその他の選択可能なフィールド間を前後に移動します。
- スキップ リンクにフォーカスが移動したら、Enter キーを押してリンクを選択します。

色とスタイルのアクセシビリティ

プラットフォームをよりアクセスしやすくするために、いくつかの色とスタイルが変更されています。

Contrast UI テーマを有効にする

システム設定のテーマタブで、Contrast UIテーマを選択します。コントラスト UI テーマは、プラットフォーム UI により高いコントラスト範囲の色を提供します。

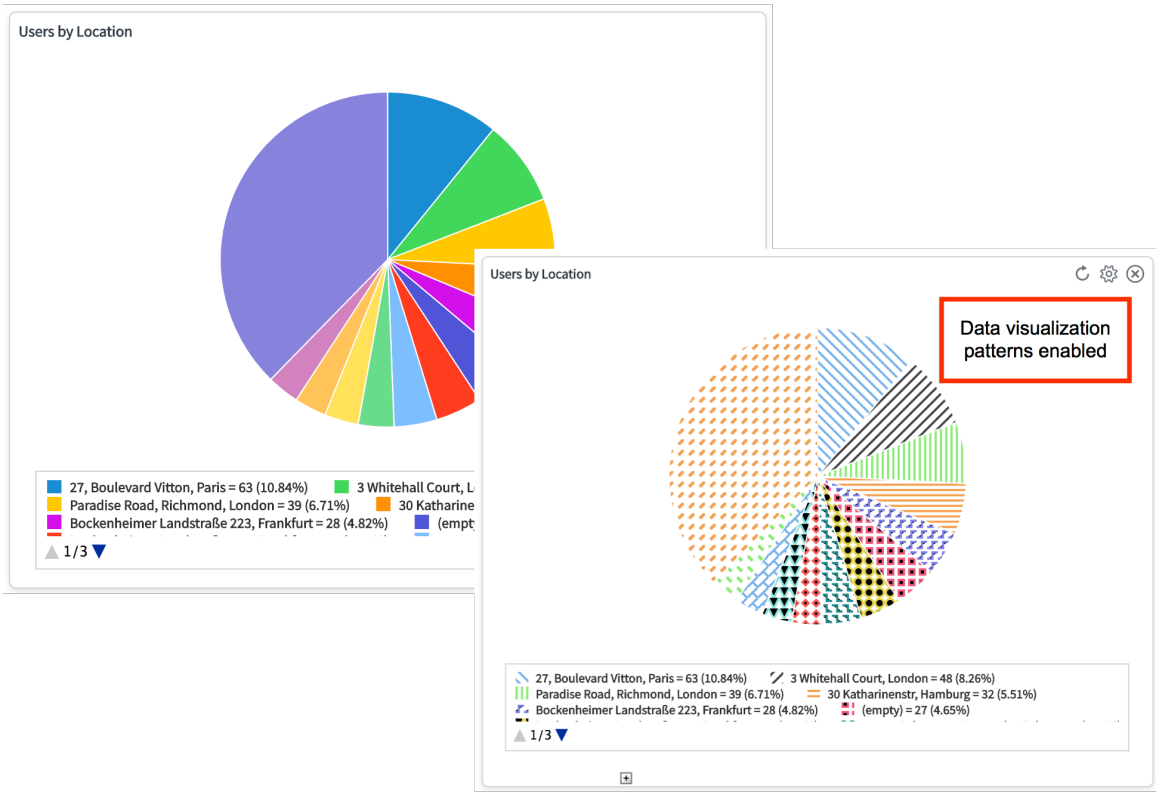
サービスポータルでは、ストック - ハイコントラストテーマをポータルに適用して、より高いコントラストの色範囲にすることができます。ポータルユーザーは、ユーザープロファイルウィジェットの [アクセシビリティ] オプションを使用して、コントラストテーマを有効にすることができます。

パターン化されたチャートとグラフ

色に大きく依存するチャートやグラフを、色に加えてパターンで表示します。移動先 システムの設定 > 全般をクリックし、[**Data visualization patterns enabled** (データ可視化パターンを有効にする)] を選択します。

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

アクセシビリティ有効グラフ



スクリーンリーダーのアクセシビリティ

プラットフォームの画面要素は、スクリーンリーダーがアクセスできるように拡張されています。

NVDA、JAWS、またはVoiceOverを使用して、プラットフォームへの非視覚アクセスを行います。

リンクをスキップすると、ページ上の他のすべての要素をタブで移動することなく、タブ移動してメインコンテンツに直接移動できます。

ページが再ロードされたとき、または検索結果が表示されたときに、スクリーンリーダーがユーザーに通知します。

重要な画像とフィールドインジケーター (リスト v3 のアバターのステータスインジケーターなど) には、スクリーンリーダーが読み上げるための代替テキストがあります。

タブ移動時の混乱を避けるために、スクリーンリーダーはタブ移動することで、[アプリケーションの編集]/[モジュールの編集]、[お気に入りに追加] アイコンにアクセスできるようにしています。[アプリケーション/モジュールを編集] アイコンと [お気に入りに追加] アイコンをスキップするには、キーボードの上向き矢印と下向き矢印を使用します。

サービスポータルでは、ユーザーは自分のポータルのコンテナに代替テキストを追加して、スクリーンリーダーで読み上げることができます。

リンクやボタンなどの要素は、スクリーンリーダーを認識するためにそのようにリストされます。

などのプロパティページ システムプロパティ > **UI** プロパティには、プロパティ名にアイコンを含めます。アイコンにフォーカスがあるときは、スクリーンリーダーがプロパティ名を読み上げます。

フォームには、ツールヒントにフォーカスがあるときにスクリーンリーダーによって読み上げられる、アクセス可能なツールヒントが含まれています。

アクセシビリティ検索方法

ユーザーインターフェイスで情報を検索するには、いくつかの方法があります。

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

自動翻訳

- リストが開くと、検索フィールドにフォーカスが開始されます。Tab キーまたは Shift+Tab キーを押すと、検索から移動するか、フォーカスが検索フィールドにあるときに入力を開始します。
- リストビューのリストタイトルバーには [検索に移動] フィールドが含まれています。検索テキストにワイルドカード文字 * を使用すると、次で始まる検索ではなく包含検索を実行できます。このタイプのクエリは、実行に時間がかかる場合がありますが、キーストロークを節約できます。リスト検索では、他のいくつかのワイルドカードを使用することもできます。
- アプリケーションナビゲーターのナビゲーションフィルターは、入力されたテキストに基づいてナビゲーターに表示されるアプリケーションとモジュールをフィルターします。タブ間またはスキップリンクを使用して、ナビゲーションフィルターに直接移動します。モジュールを開くには、モジュール名をクリックするか、下方向キーを押してモジュール名を強調表示し、Enter キーを押します。

これらの検索方法の詳細については、「 利用可能な検索オプション 」を参照してください。

ビジュアルタスクボードでのカード詳細の表示

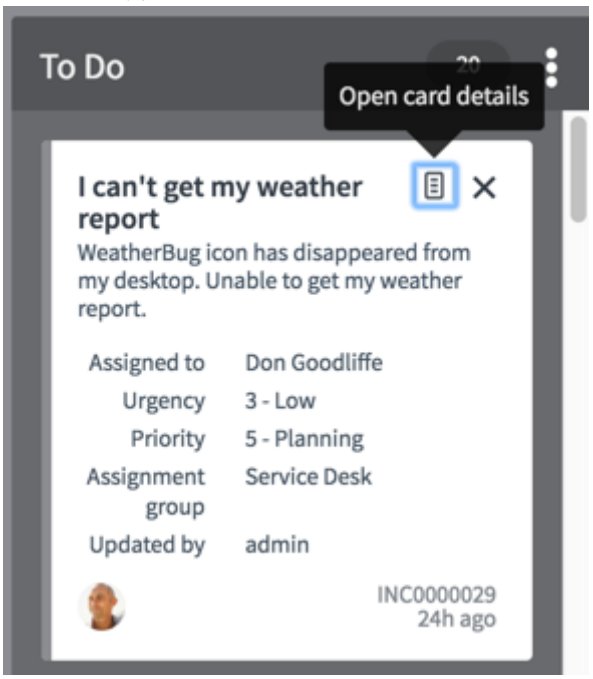
アクセシビリティ モードを有効にした状態で、タスク ボードのカードをタブします。カードの詳細を表示するには、カードの詳細ボタンを使用します。

始める前に
システム設定メニューの一般タブからアクセシビリティを有効にします。
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. 既存のタスクボードを開きます。
3. Tab キーを押してボード内を移動し、タスクカードを取得します。
4. [カードの詳細を開く] ボタンが表示されるまで、Tab キーを押してカード内を移動します。

カードの詳細



5. **Enter** を押してカードを開きます。
6. カードを終了するには、**Esc** を押します。

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

自動翻訳

マップページ

マップページでは ServiceNow 指定した場所データに基づいて、 Google マップページにデータがグラフィカルに表示されます。

必要な数のマップ ページを作成して、表示するデータのタイプ、表示するリンク、およびマップの外観を定義できます。マップ ページを作成したら、マップ ページを表示するモジュールを作成できます。

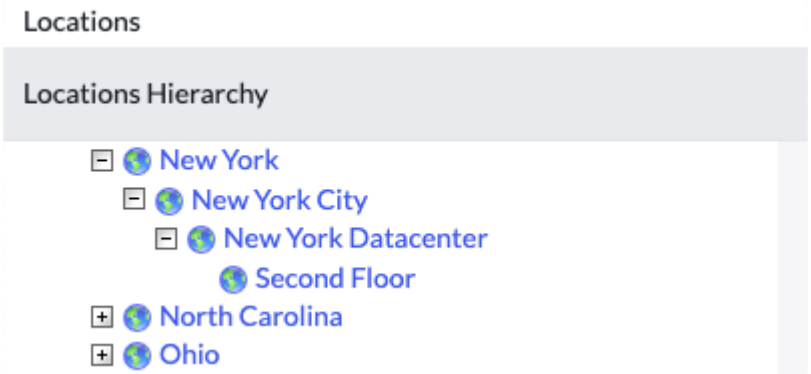
注: マップページには、非本番アクセス制限が適用されます。詳細については、「Google Maps API の設定」を参照してください。

マップの場所

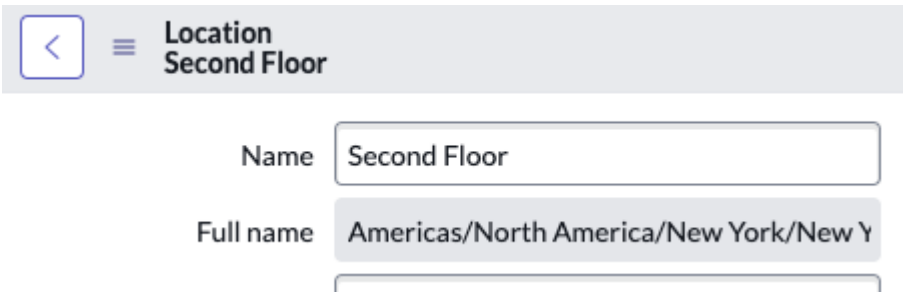
場所は、ユーザー、施設、または構成アイテム (CI) を見つけるためにさまざまなアプリケーションによって使用され、場所 [cmn_location] テーブルに格納されます。親子階層でさまざまなレベルの場所を設定できます。たとえば、メールサーバーは 2 階の場所に関連付けられ、メールビジネスサービスはニューヨーク市に関連付けられます。

この階層の各レベルには個別の場所レコードが含まれ、次に高いレベルが親として指定されます。この例では、各場所を参照フィールドから階層として選択できます。

場所階層



場所は、フォームを構成することで使用できる [フルネーム] フィールドで完全な識別子を生成するためにも使用されます。詳細については、「フォームのフィールドの表示または非表示の切り替え」を参照してください。



場所の定義方法

場所を作成するには、 ユーザー管理 > 場所 をクリックし、[**New**] を選択します。

自動翻訳

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

場所の定義

Field (フィールド)	説明
名前	場所の名前。この名前は、フォーム上でこの場所を参照するときにシステムで使用される表示値です。
番地	場所の番地。
市区町村	場所の市区町村。
都道府県	場所の都道府県。
郵便番号	場所の郵便番号。
国	場所の国。
連絡先	この場所の連絡先であるユーザーの名前。
電話	場所の電話番号。
FAX	場所の FAX 番号。
親	この場所の親の場所の名前。場所階層については、上記で説明しています。
緯度	場所の緯度。 住所や都市名、郵便番号などの情報がフォームに十分含まれている場合、*get_lat_long* ビジネスルールによって、このフィールドと後述の [経度] フィールドが自動的に入力されます。 これらのフィールドに手動で入力された値が上書きされないようにするには、このビジネスルールを非アクティブ化します。
経度	場所の経度。
フォームを構成することによって追加できるフィールドは次のとおりです。	
会社	会社 `[core_company]` テーブルへの参照フィールド。
フルネーム	場所の親階層をフルネームにまとめた読み取り専用の計算フィールド。
倉庫	場所が倉庫として使用されているかどうかを識別するブールフィールド。
タイムゾーン	場所のタイムゾーン。デフォルトでは、場所はシステムのタイムゾーンを使用します。

緯度と経度

会社または場所レコードが作成されるか、その住所フィールドのいずれかが変更されると（番地、市区町村、都道府県、郵便番号、または国）、**get_lat_long** ビジネスルールがトリガーされます。このビジネスルールは、 **GoogleMapsHelper** スクリプトインクルードを使用して `sys_geocoding_request` レコードを作成します。

スケジュール済みジョブ [ジオコーディング要求の処理] は、 `sys_geocoding_request` レコードを処理するために有効にする必要があります。[ジオコーディング要求の処理] は、 Google マップ

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

自動翻訳

サービスを使用して、変更または作成された 会社 レコードと 場所 レコードの緯度と経度のフィールドに入力します。

緯度と経度を入力したら、インタラクティブマップに場所を表示するマップページを定義できます。

注: 緯度と経度は浮動小数点データ型として表されます。以前のリリースでは、この情報は文字列として表現されていました。アップグレード中に、可能な場合はデータが変換されます。

Google Maps API の設定

Google Maps API for Business ライセンスまたは Google Maps JavaScript API Key の適切なエントリを使用して、位置情報管理機能を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

基本的な JavaScript を使用してマップを生成できます。また、非常に複雑なクエリでも表示できる柔軟性を備えています。これらのマップでは、インスタンス内のレコードへのさまざまなリンクタイプを含む、標準の Google Maps API for Business または Google Maps JavaScript API Key マッピング機能を使用します。この機能を使用するには、Google Maps プラグインをインストールする必要があります。

マップページ

手順

1. Google Maps APIs for Business のライセンスは Google から利用できなくなりました。そのため、既存のライセンスがあるかどうかに応じて、次のいずれかの手順を使用します。

   注: Google から取得した独自の Google Maps JavaScript API キーを使用する必要があり、Now Platform® で生成されたキーは使用しません。

既存の Google **Maps API for Business** ライセンス利用可否	タスク
既存のライセンス利用可	**a.** 場所 システムプロパティ > **Google Map** プロパティフォーム: ▪ **[google.maps.client]** フィールドに、組織のクライアント ID を入力します。この ID は Google から提供されるもので、`gme-mycompanyname` などのように `gme-` で始まります。 ▪ **[google.maps.private.key]** フィールドに、Google Maps API for

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

自動翻訳

既存の Google **Maps API for Business** ライセンス利用可否	タスク
	Business の秘密キーを入力します。エンコードキーは、たとえば `vNIXE0xscrmjlyV-12Nj_BvUPaw=` といったものです。Now Platform® には、一部の位置情報管理機能について Google から正確な駆動時間の推定を取得するためにこのキーが必要です。 ▪ フォームの残りの値を入力します。 **b.** テーブルのプロパティ定義を使用してマップを構成します。 **注:** キーの取得、API の使用、および関連するサービス契約条件の詳細については、Google Web サイトの「入門ガイド」を参照してください。
利用可能なライセンスなし	**a.** Google から Google Maps JavaScript API キーを取得します。 **b.** 場所 システムプロパティ > **Google Map** プロパティフォームで、[**google.maps.key**] フィールドに API キーを入力します。 Now Platform® の位置情報管理では API キーが使用されます。Google Map でも位置情報管理およびマップビューの請求処理に使用されます。 **c.** フォームの残りの値を入力します。 **d.** テーブルのプロパティ定義を使用してマップを構成します。

Google Maps API for Business と Google Maps JavaScript API Key の詳細については、「https://developers.google.com/maps/gmp-get-started」を参照してください。

2. 設定を完了して保存したら、 マップページを作成するか、プラグインに含まれるデフォルトのページを使用します。
マップページは、マップに表示されるデータとリンクの外観を定義します。レコードにリンクするすべてのマーカーを表示する方法のチュートリアルについては、ServiceNow Community の「Google Map にマップマーカーを表示する (Display Map Markers on Google Maps)」ブログの投稿を参照してください。

プロパティ	説明
google.maps.auto_close	true の場合、新しいウィンドウを開く前に、マップ情報ウィンドウが自動的に閉じます。 ◦ タイプ：true/false ◦ デフォルト値：true ◦ [Location (場所)]： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.client	Google Maps API for Business のクライアント ID。

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

自動翻訳

プロパティ	説明
	◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値： gme-servicenow ◦ [Location (場所)]： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.private.key	Google Maps API for Business の秘密キー。このキーは、モバイルデバイスのデータを使用してシステム内のユーザーを正確に特定する位置情報管理機能を有効にします。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：空 ◦ [Location (場所)]： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.version	Google Maps API for Business の現在インストールされているバージョン番号。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：現在のバージョン番号 ◦ [Location (場所)]： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.key	サーバーの URL に関連付けられた Google Maps API for Business または Google Maps JavaScript API キー。このキーは、Google Maps API の開発使用を許可します。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：空 ◦ [Location (場所)]： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.latitude	マップの開始緯度。この値で Google Map に表示される開始位置を決定します。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：36.008522 ◦ [Location (場所)]： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.longitude	マップの開始経度。この値で Google Map のページに表示される開始位置を決定します。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：-95.221764 ◦ [Location (場所)]： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.max_items	マップに表示する最大項目数。 ◦ タイプ：整数 ◦ デフォルト値： 500 ◦ [Location (場所)]： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.table	マップが使用するテーブル。テーブルには、名前、経度、緯度のフィールドが必要です。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：cmn_location ◦ [Location (場所)]： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.zoom	マップの開始ズームレベル (最低は 1)

自動翻訳

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

プロパティ	説明
	◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値： 4 ◦ [Location (場所)]： システムプロパティ > **Google Map**

3. 次の設定を実行します。

   a. 移動先 システムプロパティ > すべて.

   b. これらのシステムプロパティの値を設定します。

システムプロパティ	説明
google.maps.refresh.latlong.duration	場所の詳細が更新されるまでの日数。 注: 最大値は 30 です。
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_cycle	スケジュール済みジョブを使用して 1 回の更新で処理できるテーブル内のレコードの最大数。

   c. 場所の詳細を格納するテーブルをマップ座標の更新構成 [cmn_co Agreement_refresh_config] テーブルに指定します。

   d. テーブルに座標が最後に取得されたときに追跡するフィールドがない場合：

      i. テーブルに [日付/時刻] タイプの **[coordinates_retrieved_on]** フィールドを作成します。

      ii. 座標が最後に取得された時間を追跡するフィールドの値が、マップ座標の更新構成 [cmn_coordinate_refresh_config] テーブルに正しく入力されていることを確認します。修復スクリプトのサンプル [フィールドで更新された座標を更新 *(Update coordinates updated on field)*] を参照して、**[coordinates_retrieved_on]** フィールドの値を更新してください。

   e. 移動先 システム定義 > スケジュール済みジョブ.

   f. レコード [レコードの緯度経度情報を更新 **(Refresh Latitude Longitude info of Records)]** を開きます。

   g. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。

   h. [実行] および [繰り返し間隔] で頻度の詳細を指定して、場所の詳細を更新する頻度を指定します。

      注: 少なくとも 30 日に 1 回、場所の詳細を更新してください。

4. オプション: 地域に基づいて ServiceNow インスタンスから Google Map にアクセスするには、次の構成を実行します。

自動翻訳

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

a. 移動先 ユーザー管理 > ユーザー.

b. 必要なユーザーに関連する [国コード] を選択して割り当てます。

> 注: 必要な [国コード] が利用できない場合は、辞書エントリを追加します。ISO 3166-1 国コードを使用していることを確認してください。たとえば、モロッコの国コードが「`MA`」であるとします。

c. 移動先 システムプロパティ > **Google Map**.

d. 次の場合、[はい] チェックボックスをオンにします。[地域に基づいて **Google Map** の動作を変更する場合にのみ、このプロパティを有効にします。地域は、sys_user レコードの現在のユーザーの [国コード] フィールド値から入力されます。sys_user レコードの国コード値は、Google **Map** の地域コードから推測される値と一致している必要があります。ほとんどの **Unicode** 地域識別子は **ISO 3166-1** コードと同じですが、いくつかの例外があります。変更を加える前にコードを適切に確認してください。**(Enable this property only when you want to alter the Google map's behavior based on a region. The region is populated from the current User's 'Country code' field value in sys_user record. The Country code value on the sys_user record should be consistent with the expectations from the Google Map's region code. Most Unicode region identifiers are identical to ISO 3166-1 codes, with some notable exceptions. Check the codes properly before making any changes.)]**

e. [保存] をクリックします。

マップページの作成

ServiceNow インスタンスには、いくつかのデフォルトのマップページが用意されています。このページで説明されているスクリプトの例を使用して、カスタムマップページを作成することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトのマップページレコードでは、 Google マップページに重大なインシデントが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムマップページ > マップページ.
2. [新規] をクリックします。
3. テーブル内のフィールド使用して、フォームに値を入力します。

Field (フィールド)	説明
名前	マップを識別する一意の名前を入力します。
中央マップオン	緯度と経度の 10 進数形式を使用して、マップを中央に配置する場所を入力します。たとえば、自由の女神をマップの中央に配置するには、「`40.689865, -74.045235`」と入力します。

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

自動翻訳

Field (フィールド)	説明
初期ズーム	マップを開くときのズームレベルを設定します。
ズーム時に更新	ズーム時にマップを更新する方法を有効または無効にします。
高度な構成を使用	リストとフォームを使用してマップを構成する場合に選択します。スクリプトが非表示になり、マップを構成するための M2M フォームが表示されます。 注: 詳細設定ではモバイルはサポートされていません。
アプリケーション	マップのアプリケーションスコープを選択します。
サイズをコントロール	地図上の Google ナビゲーション アイコンを大きくするか小さくするかを選択します。
タイプ	マップの背景スタイル (衛星、ハイブリッド、法線、または地形) を選択します。
タイプ選択	マップに表示する Google アイコンの種類 (ボタン または メニュー) を選択します。
マップの概要	ナビゲーションのワイドビューマップウィンドウを有効または無効にします。
デバイスの場所を表示	デバイスの場所の表示を有効または無効にします。
スクリプト	このマップに表示するデータのタイプを定義するスクリプトを作成します。詳細については、「マップページのスクリプティング」を参照してください。

4. レコードを保存します。

マップページモジュールの作成

デスクトップまたはスマートフォンユーザー向けに新しいアプリケーションモジュールを作成して、Google マップページを表示できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > モジュール をクリックし、[**New**] をクリックします。
2. モジュールに適したアプリケーションを選択します。
   たとえば、最重要のインシデントを表示する場合は、[インシデント] アプリケーションメニューにモジュールを追加します。
3. モジュールを追加するアプリケーションメニューをポイントし、アプリケーションの編集 (鉛筆) アイコンをクリックします。
4. [リンクタイプ] タブを選択し、モジュールに必要なリンクのタイプを選択します。
   たとえば、マップ ページを直接開くモジュールや、URL を介してリンクするモジュールを作成できます。

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

自動翻訳

5. 必要に応じてフォームに入力します。

フィールド	説明
タイトル	アプリケーションナビゲーターにモジュールの名前を入力します。
順序	一致する条件が複数存在する場合に、この条件が評価される順序を定義する数値を入力します。順番は、最小値から最大値の順に評価されます。
アプリケーションメニュー	このモジュールを表示するアプリケーションメニューを選択します。デフォルトでは、このフィールドには、モジュールを作成するために開いたアプリケーションメニューが表示されます。
ヒント	ユーザーがアプリケーションナビゲーターでモジュール名をポイントしたときに表示される簡単な説明を入力します。
アクティブ	このモジュールをアクティブ化するには、チェックボックスをオンにします。アクティブなモジュールのみがアプリケーションメニューに表示されます。
イメージ	アプリケーションナビゲーターでこのモジュールとともに表示するアイコンを選択します。このフィールドが空白の場合、デフォルトのアイコンが使用されます。
リンクタイプ	リストから目的のリンクタイプを選択します。この選択により、フォームで使用可能なフィールドが変更されます。
マップページ	このモジュールに使用する事前設定済みのマップページを選択します。たとえば、最重要のインシデントなどです。
ロール	このモジュールへのアクセスが許可されているロールを選択します。このフィールドが空白の場合、すべてのロールがモジュールにアクセスできます。
引数	このモジュールの URL を `map_page.do?sysparm_name=<map page name>` の形式で定義します。このフィールドは、[リンクタイプ] が **[URL** (引数から)] の場合に使用できます。 注: マップ ページのタイトルにスペースが含まれている場合は、正しい構文を得るためにスペースを `%20` に置き換えてください。たとえば、Critical Incidents というマップ ページは、URL 内では `Critical%20Incidents%20` になります。

6. [送信] をクリックします。

高度なマップページの作成

詳細設定を使用して、スクリプティングなしでマップページを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

クリックすると、コード不要のユーザーエクスペリエンスのリストとフォームが表示され、将来のリリースへのアップグレードが容易になります。詳細マップページはモバイルをサポートしていません。モバイルデバイスにマップページを表示するには、代わりにクラシックマップページまたは Now® Mobile アプリのモバイルマップアプレットを使用します。

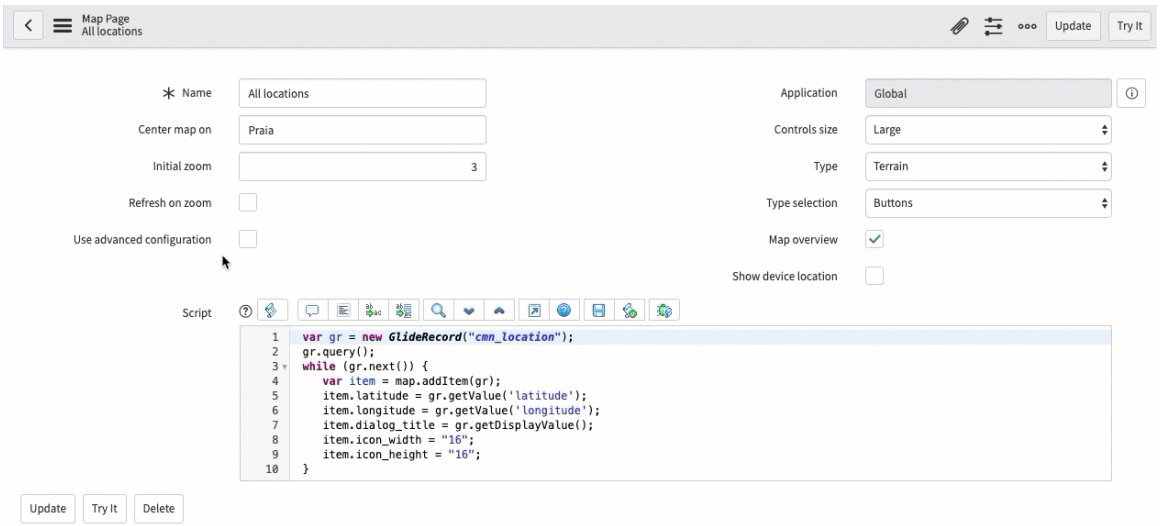
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システムマップページ > マップページ.
2. [新規] をクリックします。
3. [マップページ] フォームで、[詳細設定を使用] チェックボックスをオンにします。
   スクリプトが非表示になり、M2M レコードが表示されます。

   注: M2M レコードを使用するには、レコードをダブルクリックします。



4. [名前] フィールドに、マップ ページの一意の名前を入力します。
5. メニューアイコン( )をクリックし 、[保存] を選択します。
   関連リンクがフォームの下部に表示されます。

次のタスク
[マップデータアイテムを作成] 関連リンクをクリックして、フォームに入力します。

マップデータアイテムの構成

マップデータアイテムを追加し、クラシック環境を使用してマップページにデータをレンダリングします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
最初にマップデータアイテムのコンテナを作成してから、マップページのデータアイテムを構成して選択します。

手順

1. 移動先 すべて > システムマップページ > マップのデータアイテム.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

マップデータアイテムフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	マップデータアイテムの名前。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
テーブル	条件のテーブル。たとえば、選択肢 [sys_choice] テーブルを選択します。
条件タイプ	宣言条件またはスクリプト化された条件を使用した条件。
条件	マップデータアイテムの宣言条件。
アプリケーション	マップマーカーのオプションのアプリケーションスコープ (グローバル以外)。

4. [送信] をクリックします。

Example: マップデータアイテムフォーム

テーブルのオプションを選択して、マップデータアイテムを正常に作成します。この構成を「マップフィルターの追加」および「マップフィルターのデータマッピングの設定」の例とともに使用して、マップフィルターを適切に作成してください。

Field (フィールド)	説明
名前	インシデントステータスを入力します。
テーブル	選択肢 [sys_choice] を選択します。
条件タイプ	宣言型を選択します。
条件	[Element] は [state]、[Table] は [task] の各フィールドに以下を入力します。
アプリケーション	このフィールドをスキップします。

次のタスク

マップの マップマーカー を作成します。

マップマーカーの作成

マップマーカーアイコンを追加し、クリック動作を定義して、クラシック環境を使用してマップページ上のデータを区別します。

始める前に

このタスクを実行する前に 、マップデータアイテム を設定します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムマップページ > マップの座標系の定義.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[マップ座標定義] フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	マップ座標定義の名前。

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

自動翻訳

Field (フィールド)	説明
タイプ	マップ座標定義のタイプ。クラシック環境 (リストとフォーム) を使用する [フィールド] または [スクリプト] を選択します。
テーブル	条件のテーブル。たとえば、インシデント [incident] です。
緯度フィールド	マップ座標を定義する緯度フィールド。[場所] を選択し、[緯度] を選択します。
経度フィールド	マップ座標を定義する経度フィールド。[場所] を選択し、次に [経度] を選択します。
アプリケーション	マップ座標定義のオプションのアプリケーション スコープ ([グローバル] 以外)。

4. [送信] をクリックします。
5. 移動先 システムマップページ > マップのマーカー.
6. [新規] をクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。

「マップページマーカー」フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	マップマーカーの名前。
データアイテム	マップマーカーのデータアイテム。以前に構成したマップデータアイテムを選択します。
座標系の定義	マップマーカーの座標定義。以前に構成したマップ座標定義を選択します。
マップのマーカーアイコン	M2M マップマーカーアイコンレコード。マップマーカーアイコンを設定するか、新しいアイコンを作成します。 **注:** すべての手順を完了して、マップマーカーアイコンを設定します。
マップマーカーのクリックアクション	M2M マップマーカーのクリックアクションレコード。マップマーカーのクリックアクションを選択するか、新しいアクションを作成します。 **注:** マップマーカーのクリックアクションを設定するためのすべての手順を完了します。
アプリケーション	マップマーカーのオプションのアプリケーションスコープ (グローバル以外)。

8. メニューアイコン( )をクリックし 、[保存] を選択します。

自動翻訳

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

次のタスク
マップマーカーアイコンとマップマーカーのクリックアクションを設定して、マップマーカーの構成を完了します。

マップマーカーアイコンの設定

マップ・マーカー・アイコンの相対URLまたは絶対URLを選択して、マップ・ページにデータ・アイテムを表示し、マップ・ページでのマップ・マーカーの優先度を決定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムマップページ > マップのマーカーアイコン.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[マップマーカーアイコン] フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	マップマーカーアイコンの名前。
レベル	マップページのマーカーの優先度。複数のマーカーが座標を共有している場合、最も低いレベルのマーカーがマップページに表示されます。
アプリケーション	オプションのアプリケーションスコープ マップマーカーアイコン (グローバル以外の場合)。
1 つのアイコンの URL	マップページのマップ座標からの単一のデータアイテムのアイコン。相対リンクまたは絶対リンクを選択します。
併置されたアイコンの URL	マップページ上のマップ座標からの複数のデータアイテムのアイコン。相対リンクまたは絶対リンクを選択します。
スクリプト化された条件	マップマーカーのオプションのスクリプティング。

4. [送信] をクリックします。
5. 移動先 システムマップページ > マップのマーカー.
6. マップのページマーカーを選択します。
7. [マップマーカーアイコン] フィールドで、レコードをダブルクリックし、検索アイコン ( ) をクリックします。
8. マップマーカーアイコンを選択し、チェックマークアイコン ( ) をクリックします。
9. メニューアイコン( )をクリックし 、[保存] を選択します。

次のタスク
次のタスクに進み、 マップマーカーのクリックアクションを定義します。

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

自動翻訳

マップマーカーのクリックアクションの定義

マップ・ページ・マーカーのクリック・アクションを定義します。クリックアクションを使用すると、マップページ上のマップマーカーをクリックしたときの動作を定義できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フォームの詳細を表示するダイアログボックスを選択するか、独自のクリックアクションをスクリプト化します。

手順

1. 移動先 すべて > システムマップページ > マップマーカーのクリックアクション.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

マップマーカーのクリックアクションフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	マップマーカーのクリックアクションの名前。
アクションタイプ	クリックアクションのアクションタイプ。[ダイアログフォームまたはスクリプトを表示] を選択します。
タイトル	マップマーカーのクリックアクションのタイトル。タイトルは、マップページのダイアログフォームに表示されます。
アプリケーション	マップマーカーのクリックアクションに対するオプションのアプリケーションスコープ (グローバル以外の場合)。
フォームビュー	マップページのダイアログボックス UI に使用されるフォームビュー。

4. [送信] をクリックします。
5. 移動先 システムマップページ > マップのマーカー.
6. マップページマーカーを選択します。
7. [マップマーカーのクリックアクション] フィールドで、レコードをダブルクリックし、検索アイコン ( ) をクリックします。
8. マップマーカーのクリックアクションを選択し、チェックマークアイコン( )をクリックします。
9. メニューアイコン( )をクリックし 、[保存] を選択します。

次のタスク
次のタスクに進み、 マップマーカーの設定を完了します。

マップマーカーを選択

マップマーカーを適用するマップページを選択します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムマップページ > マップページ.
2. マップページを選択します。
3. [マップページマーカー] フィールドで、レコードをダブルクリックし、検索アイコン ( ) をクリックします。
4. 地図マーカーを選択し、チェックマークアイコン ( ) をクリックします。
5. メニューアイコン( )をクリックし 、[保存] を選択します。

次のタスク
地図マーカーが設定されました。[マップ ページ] フォームの [試行] をクリックして、マップ マーカーが正しく設定されていることを確認します。その後、マップ フィルターを作成して、マップ ページに表示するマップ マーカーを表示します。

注: データが利用できない場合、マップマーカーは表示されません。

マップフィルターの追加

マップフィルターを追加して、フィルタリングされたマップマーカーを表示します。このフィルターを使用すると、必要なデータのマップマーカーのみを表示できます。

始める前に
このタスクを実行する前に、 マップデータアイテム を構成する必要があります。サンプルマップ データアイテムは、以下のマップフィルターテーブル例と連携して、マップフィルターを正常に設定できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
マップフィルターは、リストとフォーム、またはスクリプティングを使用して構成できます。最初にマップフィルターのコンテナを作成し、フィルターアイテムを構成してから、フィルターのマップ ページを選択します。

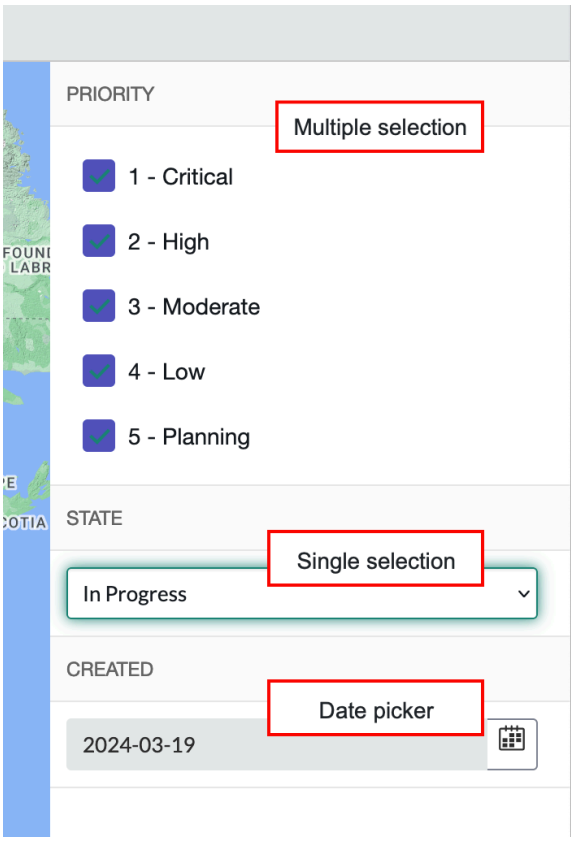
手順

1. 移動先 すべて > システムマップページ > マップフィルター.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、マップフィルターの名前を入力します。
4. [グローバル] 以外の場合は、[アプリケーション] フィールドでアプリケーションスコープを定義します。
5. メニューアイコン( )をクリックし 、[保存] を選択します。
6. [マップフィルターアイテム] フィールドで、レコードをダブルクリックし、検索アイコン ( ) をクリックします。
7. マップ ページのフィルター アイテムを作成するには、[新規] をクリックします。
8. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

[マップページのフィルターアイテム] フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	マップページのフィルター項目の名前。
ラベル	マップページのマップフィルターに表示されるマップページのフィルターアイテムのタイトル。
UI タイプ	マップページのフィルターアイテムの UI タイプ。これにより、マップページでのフィルターの表示方法が決まります。[単一選択]、[複数選択]、または [日付ピッカー] を選択します。[日付ピッカー] を選択すると、データアイテムフィールドが非表示になり、デフォルト値のスクリプトが表示されます。 
データタイプ	マップページのフィルター項目のデータタイプ。データタイプとして [データアイテム] または [スクリプト化] を選択します。データアイテムを使用すると、リストとフォームを使用してデータアイテムを構成または選択できます。
アプリケーション	マップページのフィルター項目のアプリケーションスコープ (グローバル以外)。 注: このフィールドはオプションです。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	説明
データアイテム	マップページのフィルターアイテムのデータアイテム。以前に構成したデータアイテムを選択します。
データ アイテム テーブル	マップページのフィルターアイテムのデータアイテムテーブル。 注: このフィールドは、データアイテムが選択されると自動的に入力されます。
データアイテムの値フィールド	マップページのフィルターアイテムのデータアイテム値フィールド。テーブルでのデータの使用方法を選択します。
スクリプトのデフォルト値	マップページのフィルターアイテムのスクリプティングフィールド。

9. [送信] をクリックします。
10. 「マップ・ページ・フィルタ」フォームに戻ったら、チェック・マーク・アイコン( )をクリックします。
作成した [マップ ページ] フィルター アイテムの名前がフィールドに表示されます。
11. メニューアイコン( )をクリックし 、[保存] を選択します。

Example: [マップページのフィルターアイテム] フォーム

テーブルのオプションを選択して、マップページのフィルター項目を正常に作成します。このセットアップは 、マップデータアイテムの例で機能します。

Field (フィールド)	説明
名前	「Incident」と入力します。
ラベル	「Incident」と入力します。
UI タイプ	[単一選択] を選択します。
データタイプ	データアイテムを選択します。
アプリケーション	このフィールドをスキップします。
データアイテム	[インシデントステータス] を選択します。 注: このデータアイテムは、マップデータアイテムの例で作成したマップデータアイテムです。
データ アイテム テーブル	このフィールドをスキップします。 注: このフィールドは、データアイテムが選択されると自動的に入力されます。
データアイテムの値フィールド	**[Value (値)]** を選択します。
スクリプトのデフォルト値	このフィールドをスキップします。

自動翻訳

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

次のタスク
次のタスクに進み 、マップフィルターのデータマッピングを構成します。

マップフィルターのデータマッピングの設定

マップ フィルタのマップ ページを選択し、マップ ページでどのように機能するかを決定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムマップページ > マップフィルター.
2. マップフィルターを選択します。
3. [マップページフィルター] レコードで、マップフィルターアイテムを選択します。
4. [マップページのフィルターアイテム] レコードで、[マップフィルターデータマッピング] 関連リストを見つけて [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[マップフィルターデータマッピング] フォーム

Field (フィールド)	Description (説明)
マップページ	マップフィルターが適用されるマップページ。
データアイテム	マップフィルターデータマッピングのデータアイテム。以前に構成したデータアイテムを選択します。
アプリケーション	マップフィルターデータマッピングのオプションのアプリケーションスコープ。
フィルターの項目	マップフィルターデータマッピングのフィルターアイテム。以前に構成したフィルターアイテムを選択します。 注: このフィールドには、フィルターアイテムが自動的に入力されます。
テーブル	マップフィルターデータマッピングのテーブル。 注: このフィールドは、データアイテムが選択されると自動的に入力されます。
Field (フィールド)	データは、選択したテーブルのこのフィールドから取得されます。

6. [送信] を選択します。

Example: [マップフィルターデータマッピング] フォーム
テーブル内のオプションを選択して、マップフィルターデータマッピングを作成します。このセットアップは 、マップデータアイテムの例で機能します。

自動翻訳

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

Field (フィールド)	Description (説明)
マップページ	作成したマップページを選択します。
データアイテム	[インシデントステータス] を選択します。 注: このデータアイテムは、マップデータアイテムの例で作成したマップデータアイテムです。
アプリケーション	このフィールドをスキップします。
フィルターの項目	このフィールドをスキップします。 注: このフィールドは、データアイテムが選択されると自動的に入力されます。
テーブル	このフィールドをスキップします。 注: このフィールドには、選択肢 [sys_choice] が自動的に入力されます。
Field (フィールド)	**[Value** (値)] を選択します。

次のタスク
次のタスクに進み、 マップフィルターを選択し、マップフィルターのセットアップを完了します。

マップフィルターを選択

マップフィルターを選択して、マップページのフィルター設定を完了します。このセットアップでは、マップ フィルターがマップ ページに適用されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムマップページ > マップページ.
2. マップフィルターを適用するマップページを選択します。
3. [詳細設定を使用] チェックボックスをオンにします。
4. [フィルター] フィールドで、検索アイコン ( ) をクリックし、作成したマップフィルターを選択します。
5. メニューアイコン( )をクリックし 、[保存] を選択します。

次のタスク
マップフィルターが設定されました。次のタスクに進み、正常に作成されたことを確認します。

マップフィルターを確認してください

マップ ページでマップ フィルターが正常に作成されたことを確認します。

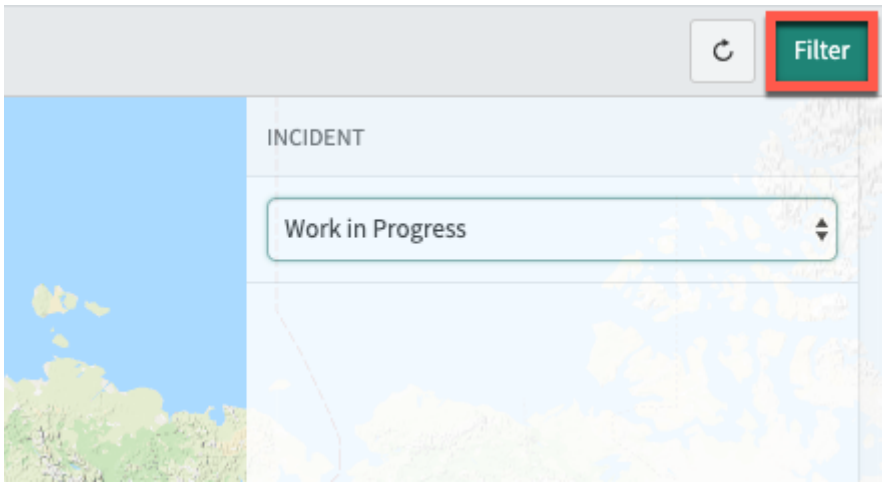
始める前に
必要なロール：admin

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システムマップページ > マップページ.
2. マップページを選択します。
3. [**Try It**] をクリックします。
4. マップ ページで、[フィルター] をクリックします。
   マップフィルターが表示されます。



マップアプリケーションスコープの設定

マップアプリケーションスコープを有効にして、マップページの構成を変更できるアプリケーションを指定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. バナーで、歯車アイコン( )をクリックします。
2. [システム設定] リストから [開発者] を選択します。
3. [アプリケーション] リストからアプリケーションを選択します。
4. [ヘッダーにアプリケーションピッカーを表示] を切り替えます。
   アプリケーションピッカーがヘッダーに表示され、アプリケーションを選択できます。

スマートフォンマップページモジュールの作成

マップ ページに直接リンクするカスタム スマートフォン モジュールを作成できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. マップページのsys_idを取得します。
   このsys_idは、モジュールを作成するときに必要です。
2. 移動先 システムモバイル **UI** > ナビゲーターアプリケーション.
3. 新しいモジュールを表示するアプリケーションメニューを開きます。
4. [モジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします
5. 必要に応じてフォームに入力します。

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

自動翻訳

フィールド	説明
名前	モジュールの名前を入力します。
順番	アプリケーションメニュー内のモジュールの順番を指定する数値を入力します。たとえば、エントリが `100` の場合、このモジュールは **Order** エントリが `200` のモジュールの前に配置されます。
アプリケーションメニュー	このモジュールを表示するアプリケーションメニューを選択します。デフォルトでは、このフィールドには、モジュールを作成するために開いたアプリケーションメニューが表示されます。
テーブル	テーブルは選択しないでください。
更新日時	モジュールレコードが更新された日付と時刻が表示されます。
ロール	このモジュールへのアクセスが許可されているロールを選択します。このフィールドが空白の場合、すべてのロールがモジュールにアクセスできます。
アクティブ	このモジュールをアクティブ化するには、チェックボックスをオンにします。アクティブなモジュールのみがアプリケーションメニューに表示されます。
フィルター	フィルター条件を追加しないでください。
パス	`map/` に続けてマップページのsys_idを入力します。例: `map/c86c5feac0a80a6600706f0102968196`

6. [送信] をクリックします。

マップページのスクリプティング

[マップページ] フォームの [スクリプト] フィールドでは、属性またはカスタムコードを使用して、マーカーの外観、表示情報などのマップ特性を定義できます。

マップアイテム属性のスクリプティング

次の属性を使用できます。

注: マップ上にアイテムを作成するには、 *`map.addItem(glideRecord)`* メソッドを使用します。有効な GlideRecord を *`addItem()`* に渡します。

属性	Description (説明)
name	識別に使用される名前。
緯度	住所を定義する場合、緯度は必要ありません。
経度	住所を定義する場合、経度は必要ありません。
アイコン	マーカーに表示するアイコンの URL。カスタム アイコンが指定されていない場合は、デフォルトの Google マーカーが使用されます。
icon_width	アイコンの幅。デフォルトは 32 です。
icon_height	アイコンの高さ。デフォルトは 32 です。
table_name	マーカーアイコンがクリックされたときにレコードが表示されるテーブル。*`sys_id`*属性とともに使用します。

自動翻訳

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

属性	Description (説明)
sys_id	マーカーアイコンがクリックされたときに表示されるレコードの Sys_id。*table_name* 属性とともに使用します。
表示	マーカーアイコンがクリックされたときにダイアログボックスに表示されるフォームのビュー。
html	ポップアップウィンドウの任意の HTML コード。使用すると、この値によってダイアログ ボックスが上書きされます。
marker_label	オプションのマーカーアイコンラベルテキスト。
label_offset_left	マーカーラベルの水平位置を定義するために *marker_label* とともに使用されるオプションの属性。既定値は 0 です。
label_offset_top	マーカーラベルの垂直位置を定義するために *marker_label* とともに使用されるオプションの属性。既定値は 0 です。

スマートフォン用のカスタムマップページ動作のスクリプティング

スマートフォンからマップ ページにアクセスする場合は、*isMobile* 変数を使用してカスタム スマートフォン インターフェイスの動作を設定できます。*isMobile* 変数を使用して、マップのスマートフォン ビューのカスタム動作を設定できます。たとえば、*isMobile* が true の場合、*icon_width* 属性と *icon_height* 属性に異なる値を設定できます。

基本マップページスクリプト

このスクリプトは、すべてのアクティブで重要なインシデントの場所を表示します。

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident
 record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
 //set the icon size
 item.icon_width = "16";
 item.icon_height = "16";
}
```

isMobile マップページスクリプト

このスクリプトは、すべてのアクティブで重大なインシデントの場所を、スマートフォンユーザー向けのカスタム設定で表示します。

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

自動翻訳

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident
 record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";

 //set the icon size (use smaller icons for smartphone users)
 if (isMobile) {
   item.icon_width = "12";
   item.icon_height = "12";
 }
 else {
   item.icon_width = "16";
   item.icon_height = "16";
 }
}
```


詳細マップページスクリプト

このスクリプトは、オープンインシデントの数を場所別に表示します。アイコンのサイズは、場所のオープンインシデントの数に基づいて変化します。html パラメーターを使用すると、場所の名前とインシデントの数、および関連インシデントのリストへのリンクも表示されます。

```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
 var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
 //only display location is there are active incidents
```

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

```
 if (locCount > 0) {
 //create new new map item for this location
 var item = map.addItem(count);
 //set lat/long from the location record
 item.latitude = loc.latitude;
 item.longitude = loc.longitude;
 //build the link to the list of incidents for the location
 var link = 'href=' + uri +
 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
 //build the html value to be displayed when you click the map icon
 item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount +
 ')</a>';
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
 //set the size of the icon based on the number of active incidents
 if (locCount < 5) {
 item.icon_width = "12";
 item.icon_height = "12";
 }
 else if (locCount < 15) {
 item.icon_width = "16";
 item.icon_height = "16";
 }
 else {
 item.icon_width = "32";
 item.icon_height = "32";
 }
 }
}
```

マップページマーカーラベルスクリプト

マーカーラベルを使用すると、マーカーに動的テキストを追加できます。この例では、各場所のアクティブなインシデント数を表示します。

マップマーカーラベル

```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();
```

自動翻訳

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

```
//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
 var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
 //only display location is there are active incidents
 if (locCount > 0) {
 //create new new map item for this location
 var item = map.addItem(count);
 //set lat/long from the location record
 item.latitude = loc.latitude;
 item.longitude = loc.longitude;

 //create a marker label with the count
 item.marker_label = locCount;
 //define label offset for proper position
 item.label_offset_left = -4;
 item.label_offset_top = -20;

 //option to define table and record for label hyperlink
 //setting table and sys_id will override the use of html parameter
 //item.table = 'cmn_location';
 //item.sys_id = loc;

 //build the link to the list of incidents for the location
 var link = 'href=' + uri +
 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
 //build the html value to be displayed when you click the map icon
 item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount +
 ')</a>';

 //link to the icon image
 item.icon = "images/red_marker.png";
 //set the size of the icon based on the number of active incidents
 item.icon_width = 24;
 item.icon_height = 24;

 }
}
```

インスタンスの外観のカスタマイズ

アドミニストレーターは、グローバル CSS またはシステムプロパティを変更して、デフォルトのインスタンスインターフェイスのルックアンドフィールを変更できます。機能に影響はありません。

たとえば、組織では多くの場合、複数のインスタンスを使用して、開発、テスト、および本番アクティビティを分離します。ユーザーが誤って間違ったインスタンスを変更しないように、管理者はそれぞれを視覚的に異なるテーマで構成できます。インスタンステーマを定義するには、いくつかの方法があります。

CSS プロパティ

移動先 システムプロパティ > **CSS**.

次のプロパティは [CSS プロパティ] から使用できます。

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

自動翻訳

注: 色は、事前定義された 色名 、RGB 小数点以下、または RGB 16 進数を使用して指定されます。

- バナーテキストの色：
- バナーとリストキャプションの背景色
- フォームとリストで使用されるフォント (これはグローバルフォント設定です)
- ボタンのスタイル (背景色、境界線の色、境界線の幅、テキストの色)
- フィールドステータスインジケーターの色 (変更済み、必須入力済み、必須未入力、読み取り専用のインジケーターを含む)
- リストセルの垂直配置
- ナビゲーターメニューのスタイル (テキストのフォントサイズ、背景色、テキストの色)
- ヘッダーのフォント名とサイズ
- リストとフォームのキャプションの色の上書き
- グローバルテキスト検索の背景色 (カタログ結果とナレッジベース結果の両方)

UI プロパティ

移動先 システムプロパティ > **UI プロパティ**.

次のプロパティは、UI プロパティから使用できます。

- アクティビティフォーマッターで使用されるアイコン
- 追加コメントと作業メモの背景色
- フォーム上のボタンの配置
- タスクアクティビティフォーマッターで使用するアイコン
- インシデントの追加コメントと作業メモの背景色

CSS クラスのサポート

コア UI (UI16) では、CSS プロパティとプラットフォーム UI への影響はリリースによって異なります。

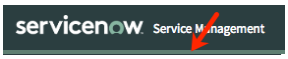
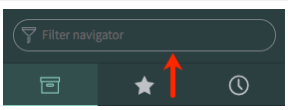
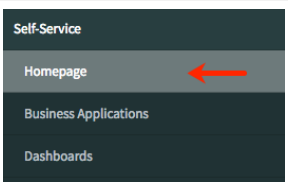
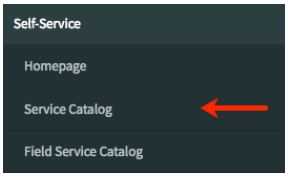
の CSS クラスのサポート Xanadu

CSS クラス	Description (説明)	構成方法	影響領域
$navpage-header-bg	ヘッダーの背景色	移動先 システムプロパティ > 基本構成 **UI16** > ヘッダーの背景色	servicenow Service Management
$navpage-header-color	ヘッダーテキストとグローバル検索アイコンの色	移動先 システムプロパティ > 基本構成 **UI16** > バナーテキストの色：	servicenow Service Management
$navpage-header-button-color	ログインユーザー名のテキスト、グローバル検索 コネクト、ヘルプ、および設定アイコンの色	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	

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

自動翻訳

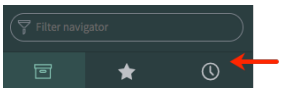
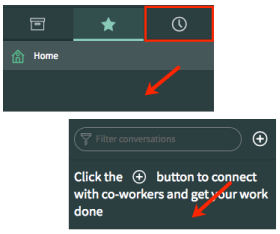
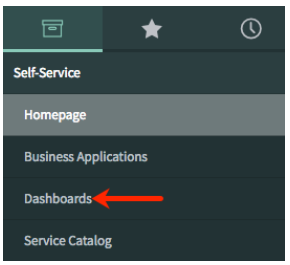
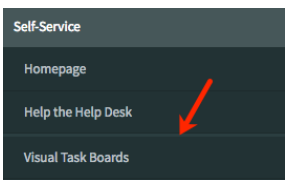
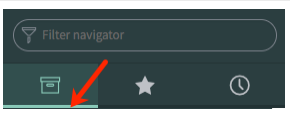
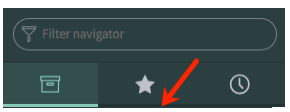
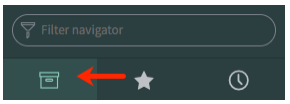
の CSS クラスのサポート Xanadu (続く)

CSS クラス	Description (説明)	構成方法	影響領域
$navpage-header-divider-color	ヘッダー分割線の色	移動先 システムプロパティ > 基本構成 **UI16** > ヘッダー分割線のストライプカラー	
$navpage-button-color	サイドバーの次のアイコンの色 • 展開/折りたたむ • 会話を作成 (コネクト サイドバー内) • コネクトワークスペースを開く	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	
$navpage-button-color-hover	ユーザーがコントロールをポイントしたときの次のアイコンの色: • グローバル検索 • ヘルプ • 設定 • ナビゲーションフィルターのクリアテキストアイコン	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	
$search-text-color	ナビゲーションフィルターとグローバル検索フィールドの両方の検索テキストの色	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	
$navpage-nav-border	ナビゲーションフィルターと会話フィルターの境界線の色	移動先 システムプロパティ > 基本構成 **UI16** > **UI16** の境界色	
$nav-highlight-main	ユーザーがクリックした後のモジュールをハイライト表示します。コネクトワークスペースで、選択した会話をハイライト表示します。	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	
$subnav-background-color	展開されたナビゲーションアイテムの背景	移動先 システムプロパティ > 基本構成 **UI16** > ナビゲーション背景の展開されたアイテム	

自動翻訳

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

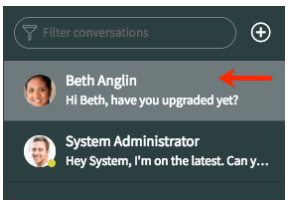
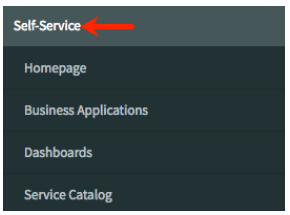
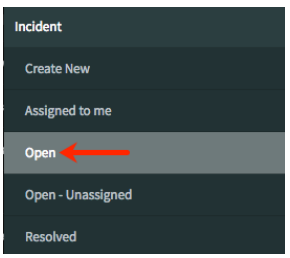
の CSS クラスのサポート Xanadu (続く)

CSS クラス	Description (説明)	構成方法	影響領域
$navpage-nav-bg	ナビゲーターとサイドバーのヘッダーとフッター。	移動先 システムプロパティ > 基本構成 **UI16** > ナビゲーションヘッダー/フッター	
$navpage-nav-bg-sub	ナビゲーターとサイドバーの背景	移動先 システムプロパティ > 基本構成 **UI16** > ナビゲーターとサイドバーの背景	
$navpage-nav-color-sub	メインナビゲーションのモジュールのテキストの色	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	
$navpage-nav-mod-text-hover	メインナビゲーションのアイテムにカーソルを合わせたときのテキストの色	サポート対象外	サポート対象外
$nav-hr-color	ナビゲーターセパレーターの色	移動先 システムプロパティ > 基本構成 **UI16** > ナビゲーションセパレータの色	
$nav-highlight-bar-active	アプリケーションナビゲーターのアクティブなタブの下にある線この色は、[システム設定] の [テーマ] タブのテーマ プレビューの一部としても使用されます。	移動先 システムプロパティ > 基本構成 **UI16** > ナビゲーション選択されたタブの分割線の色	
$nav-highlight-bar-inactive	アプリケーションナビゲーターの非アクティブなタブの下の線	移動先 システムプロパティ > 基本構成 **UI16** > ナビゲーション選択していないタブの分割線の色	
$navpage-nav-selected-bg	ナビゲーション選択タブの背景色	移動先 システムプロパティ > 基本構成 **UI16** > ナビゲーション選択タブの背景色	
$navpage-nav-selected-color	現在選択されているナビゲーションタブのアイコン色	移動先 システムプロパティ > 基本構成 **UI16** > **UI16** に対して現在選	

自動翻訳

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

の CSS クラスのサポート Xanadu (続く)

CSS クラス	Description (説明)	構成方法	影響領域
		択されているナビゲーションタブの色	
$navpage-nav-unselected-color	選択していないナビゲーションタブアイコンとお気に入りのアイコンの色	移動先 システムプロパティ > 基本構成 **UI16** > 選択していないナビゲーションタブアイコンとお気に入りのアイコンの色	
$connect-latest-message	で現在選択されているメッセージの色 コネクト	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	
$nav-timeago-header-color	[履歴] タブのタイムスタンプヘッダーの背景	サポート対象外	サポート対象外
$navpage-nav-app-text	アプリケーションなどのアイテムのコアコンテンツのテキスト色と、 コネクト サイドバーの空ステータスのテキスト。	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	
$navpage-nav-app-text-hover	選択したモジュールのテキストの色	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	

のロゴ、色、およびシステムデフォルトの設定 コア **UI**

基本構成 コア UI モジュールを使用して、会社のロゴと色でインスタンスをブランド化し、基本的なシステムデフォルトを設定できます。インスタンスを初めて設定する場合、または最近インスタンスを有効にした場合は、この場所が最適な開始点 コア UI。

始める前に

次のものを収集します。

- ヘッダーで使用する会社のバナー画像を取得します。画像は高解像度にすることができますが、表示されるときは縦横比に基づいて拡大縮小されます。高さは最大 20 ピクセルにスケーリングされます。
- 通常はマーケティング部門から、会社のブランド色の 16 進数または RGB 番号を取得します。それらを使用して、UI 背景色の構成方法を決定します。

必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
各色選択オプションには、色を選択するためのカラーピッカーがあります。カラーピッカーの横にあるテキストボックスには、次のいずれかの CSS 形式で色の値を入力できます。

- 名前:赤、緑、青などの事前定義された色名
- RGB 10 進数:RGB (102、153、204)
- RGB 16 進数：#223344

HTML 色名については、「HTML 色名 (W3CSchools)」 を参照してください。

注: この情報は コア UIに適用されます。ネクストエクスペリエンスのテーマについては、「でのテーマの探索 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

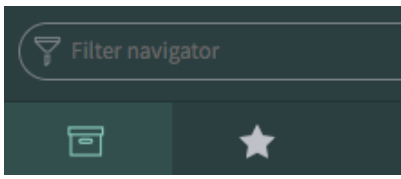
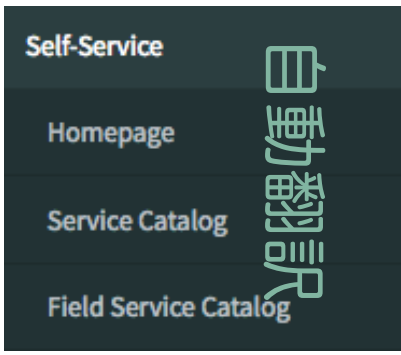
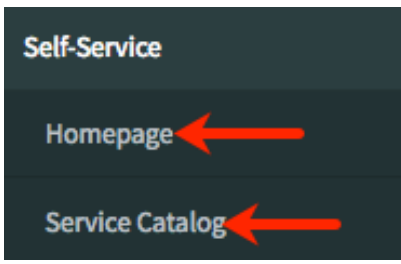
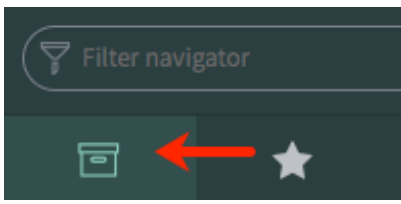
手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > 基本構成 **UI16**.
2. 次のいずれかの設定を変更して、構成を完了します。

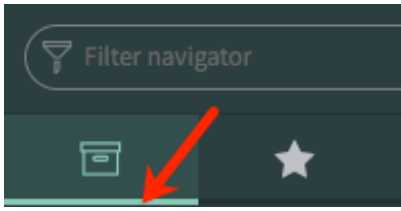
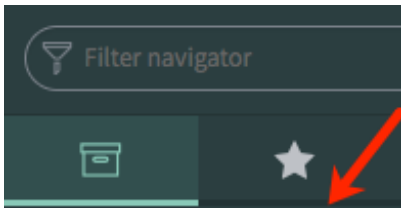
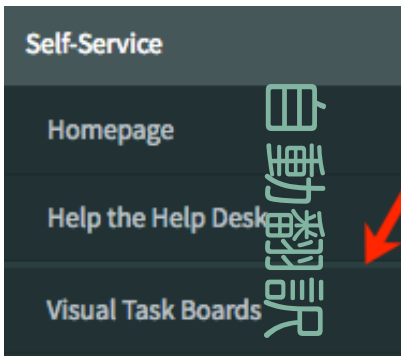
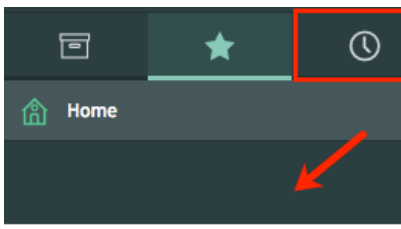
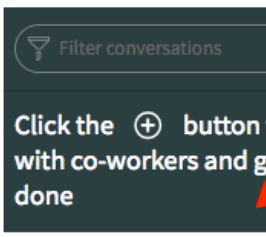
システムの基本構成プロパティ

ラベル	プロパティ	Description (説明)
ページヘッダーキャプション	glide.product.description	ロゴの横に表示されるテキストを変更し
ページタブタイトル	glide.product.name	ブラウザタブに表示されるテキストを変
カレンダーやユーザのデフォルトとして使用されるシステムタイムゾーン。オルソン/ゾーン情報タイムゾーン値は使用可能です。例：<pre>アフリカ/ヨハネスブルクアメリカ/トロントアメリカ/メキシコシティ南極/ボストークアジア/上海アジア/東京オーストラリア/シドニー欧州/ベルリン欧州/ロンドン米国/太平洋米国/山地米国/中央米国/東部</pre>	glide.sys.default.tz	リストからタイムゾーンを選択します。 [利用可能なタイムゾーンの構成] を選択 ユーザー設定で選択できるタイムゾーン
のバナーイメージ コア UI	glide.product.image.light	画像の横にある **[+**] を選択し、ロゴをア
日付形式 時間形式	glide.sys.date_format glide.sys.time_format	選択リストから日付と時刻の形式を選択
ヘッダーの背景色	css.$navpage-header-bg	色を選択または入力します。 この色は、[システム設定] の [テーマ] タビューの一部としても使用されます。
バナーテキストの色：	css.$navpage-header-color	色を選択または入力します。

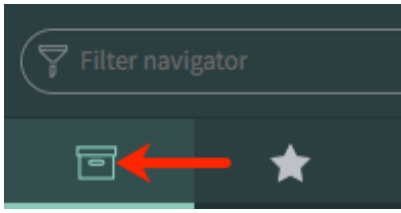
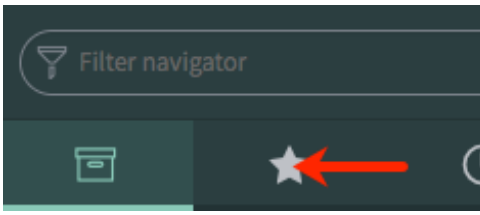
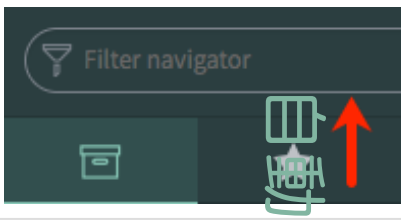
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	プロパティ	Description (説明)
		 この色は、[システム設定] の [テーマ] タビューの一部としても使用されます。
ヘッダー分割線のストライプカラー	css.$navpage-header-divider-color	色を選択または入力します。
ナビゲーションヘッダー/フッター	css.$navpage-nav-bg	色を選択または入力します。 
ナビゲーション背景の展開されたアイテム	css.$subnav-background-color	色を選択または入力します。 
コア UIアプリケーションナビゲーターのモジュールテキストの色	css.$navpage-nav-color-sub	色を選択または入力します。 
ナビゲーション選択タブの背景色	css.$navpage-nav-selected-bg	色を選択または入力します。 

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

ラベル	プロパティ	Description (説明)
ナビゲーション選択されたタブの分割線の色	css.$nav-highlight-bar-active	 この色は、[システム設定] の [テーマ] タビューの一部としても使用されます。
ナビゲーション選択していないタブの分割線の色	css.$nav-highlight-bar-inactive	
ナビゲーションセパレータの色	css.$nav-hr-color	色を選択または入力します。 
ナビゲーターとサイドバーの背景	css.$navpage-nav-bg-sub	色を選択または入力します。  
に対して現在選択されているナビゲーションタブのアイコン色 コア UI	css.$navpage-nav-selected-color	色を選択または入力します。

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

ラベル	プロパティ	Description (説明)
		
選択していないナビゲーションタブアイコンとお気に入りのアイコンの色	css.$navpage-nav-unselected-color	色を選択または入力します。 
のボーダー色 コア UI	css.$navpage-nav-border	色を選択または入力します。コネクトチ[会話をフィルタリング] 検索ボックスの す。 
選択された基本のテーマ	glide.ui.base_theme.selected_theme	メインコンテンツ (アプリケーションナ以外のすべて) を La Jolla テーマと Cob り替えます。

ほとんどの設定では、変更を加えると、変更のプレビューが表示されてページが更新されます。これらの変更は自分だけに表示されます。一部の設定では、変更を確認するためにログアウトして再度ログインする必要があります。

3. ページの上部または下部にある [保存] を選択します。

タスクの結果

構成の変更を保存すると、UI のカスタマイズオプションで [システム] テーマを選択したすべてのユーザーに、新しい構成色が表示されます。

ラホーヤとコバルトのテーマの比較

ラホーヤのテーマは、 ServiceNowの新しいブランドテーマです。Madrid にアップグレードすると、テーマは自動的に La Jolla テーマにアップグレードされます。システムテーマに加えたカスタマイズはアップグレードされません。以下のリストのスタイルを使用して、スタイルをアップグレードしたり、新しいテーマまたは古いテーマに戻したりします。

これらのスタイルを変更するには、 システムプロパティ > 基本構成 **UI16**.

ラホーヤとコバルトのテーマスタイル

プロパティ	ラホーヤスタイル	コバルトスタイル
ヘッダーの背景色	#ffffff	#303a46

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

ラホーヤとコバルトのテーマスタイル (続く)

プロパティ	ラホーヤスタイル	コバルトスタイル
css.$navpage-header-bg		
ヘッダー分割線のストライプカラー css.$navpage-header-divider-color	#5a7f71	#455464
ナビゲーションヘッダー/フッター css.$navpage-nav-bg	#293e40	#303A46
ナビゲーション背景の展開されたアイテム css.$subnav-background-color	#213234	#303a46
UI16 のモジュールテキストの色 css.$navpage-nav-color-sub	#bec1c6	#bec1c6
ナビゲーション選択タブの背景色 css.$navpage-nav-selected-bg	#2f4fe	#4b545f
ナビゲーション選択されたタブの分割線の色 css.$nav-highlight-bar-active	#82c9b8	#278efc
ナビゲーション選択していないタブの分割線の色 css.$nav-highlight-bar-inactive	#213234	#81878e
ナビゲーションセパレータの色 css.$nav-hr-color	#293e40	#303a46
ナビゲーターとサイドバーの背景 css.$navpage-nav-bg-sub	#293e40	#455464
UI16 に対して現在選択されているナビゲーションタブアイコン色	#82c9b8	#ffffff

自動翻訳

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

ラホーヤとコバルトのテーマスタイル (続く)

プロパティ	ラホーヤスタイル	コバルトスタイル
css.$navpage-nav-selected-color		
選択していないナビゲーションタブアイコンとお気に入りのアイコンの色 css.$navpage-nav-unselected-color	#bec1c6	#bec1c6
UI16 の境界色 css.$navpage-nav-border	#7a828a	#ddd
選択したベーステーマ glide.ui.base_theme.selected_theme	ラホーヤの SysID:c92c1ee153002300dda1ddeeff7b124a	コバルト SysID:6f731c25de153002300dda1ddeeff7b124a

コア UI でテーマを選択

ユーザーインターフェイスのテーマを切り替えることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テーマはユーザー固有です。各ユーザーは異なるテーマを選択でき、選択内容は ユーザー設定として保存されます。

このトピックは コア UIに適用されます。ネクストエクスペリエンスでテーマを選択する方法については、「でのテーマの選択 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

手順

1. バナーフレームの歯車アイコン ( ) を選択して、[システム設定] ウィンドウにアクセスします。
2. [テーマ] タブを選択し、テーマを選択します。

メニューカテゴリのカスタマイズ

メニューカテゴリを使用して、CSS スタイルをアプリケーションラベルに適用します。

始める前に
メニューカテゴリは コア UI で廃止されました。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > メニューカテゴリ.
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	Description (説明)
管理	このカテゴリのアプリケーションの背景は水色です。 スタイル:border-color:#a7cded;background-color: #e3f3ff;
カスタムアプリケーション	このカテゴリのアプリケーションの背景は薄いグレーです。 境界線:1pxの実線 #96bcdc;background-color: #FBFBFB;
ラベル	このカテゴリのアプリケーションの背景は青です。 border-color:青;background-color: RGB(102, 153, 204);カラー:ホワイト
保守	このカテゴリのアプリケーションの背景は青です。 スタイル:border-color:blue;background-color: RGB(102, 153, 204);カラー:ホワイト
ソーシャルIT	このカテゴリのアプリケーションの背景は青です。 border-color:青;background-color: RGB(102, 153, 204);カラー:ホワイト

3. オプション: アプリケーションをカテゴリに追加するには、カテゴリレコードの下部にあるアプリケーションの関連リストに追加するか、アプリケーションレコードでカテゴリを指定します。

サーベイの質問ヘッダーの色の変更

クラシック環境はベースカラーのヘッダー色を使用するため、CSS プロパティからテーマを設定できます。

このタスクについて

特筆すべき例外の 1 つは、独自の CSS を持つ survey です。プロパティを追加することでCSSを変更することができます。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.form`」と入力し、Enter キーを押します。
   新しい [プロパティ] フォームが表示されます。
2. 新しいプロパティに「css.list.row.survey.background.color」という名前を付けます。
3. 目的の色の 16 進値を [値] フィールドに入力します。
4. [送信] をクリックします。
   これで、サーベイに目的の色が使用されるようになります。

CSS テーマのサポート

テーマは、さまざまな色の組み合わせを使用して、ユーザーインターフェイスに特定のルックアンドフィールを与えます。

システムアドミニストレーターは、インスタンスのテーマを作成したり、既存のテーマをカスタマイズしたりできます。既存のテーマを表示するには、 システム **UI** > テーマ.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSS テーマサポートのアクティブ化

CSS テーマのサポートを有効にするさまざまなプラグインがあります。

テーマを使用するには、使用する UI のバージョンに基づいて、次のプラグインをアクティブ化します。

コア **UI:** CSS テーマのサポート 「プラグインを有効にする」 を参照してください。

テーマの作成またはカスタマイズ

テーマを作成したり、既存のテーマをカスタマイズしたりできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > テーマ.
2. 次のオプションから選択します。
   - 新しいテーマを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のテーマをカスタマイズするには、テーマ名をクリックします。
3. [名前] フィールドにテーマの名前を入力します。
4. デフォルトの CSS スタイルのいずれかを **[CSS]** フィールドに追加します。
   既定のスタイルがオブジェクトの唯一のスタイル定義ではない場合があります。このような場合は、CSS の重要なルール 形式を使用して、他のスタイル定義を既定の定義で上書きできます。たとえば、この定義は、メインナビゲーションのテキストの色を上書きします: `$navpage-nav-color-sub: #fff !important`。
5. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
6. [デバイス] 選択リストから次のいずれかを選択して、テーマのユーザーインターフェイスのバージョンを特定します。

オプション	Description (説明)
ブラウザー	レガシー UI11 テーマを識別します。
Doctype	レガシー UI15 テーマを識別します。
コンコース	コア UIテーマを識別します。

7. [送信] をクリックします。

次のタスク
ページを更新すると、テーマピッカーに新しいテーマが表示されます。テーマピッカーには、現在のバージョンの UI と互換性のあるテーマのみが表示されます。

デフォルト CSS スタイル

CSS スタイルを使用して、テーマ内の要素の外観を制御できます。

UI のバージョンによって、使用できる CSS スタイルが決まります。

コア UI (UI16) のデフォルト CSS スタイル

```
$search-text-color: #ffffff
$navpage-header-bg: #293e40
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
$navpage-header-color: #ffffff
$navpage-header-divider-color: #5A7F71
$navpage-header-button-color: #ffffff
$nav-highlight-main: #576667
$subnav-background-color: #213234
$navpage-nav-bg: #293e40
$navpage-nav-bg-sub: #293e40
$navpage-nav-color-sub: #d1d6d8
$nav-hr-color: #192628

$nav-highlight-bar-active: #82c9b8
$nav-highlight-bar-inactive: #213234
$navpage-nav-selected-bg: #2f4f4e
$navpage-nav-selected-color: #82c9b8
$navpage-nav-unselected-color: #d1d6d8

$connect-latest-message: #B8E0D7
$navpage-nav-app-text: #ffffff
$navpage-nav-border: #7a828a
$navpage-button-color: #ffffff
$navpage-button-color-hover: #82C9B8
```

会社プロファイルの作成

会社の ServiceNow インスタンスをカスタマイズするには、連絡先の電話番号、番地、その他のメモなどの情報を入力できます。各ページの上部に表示される会社のロゴとバナーテキストをカスタマイズすることもできます。

始める前に

必要なロール：admin

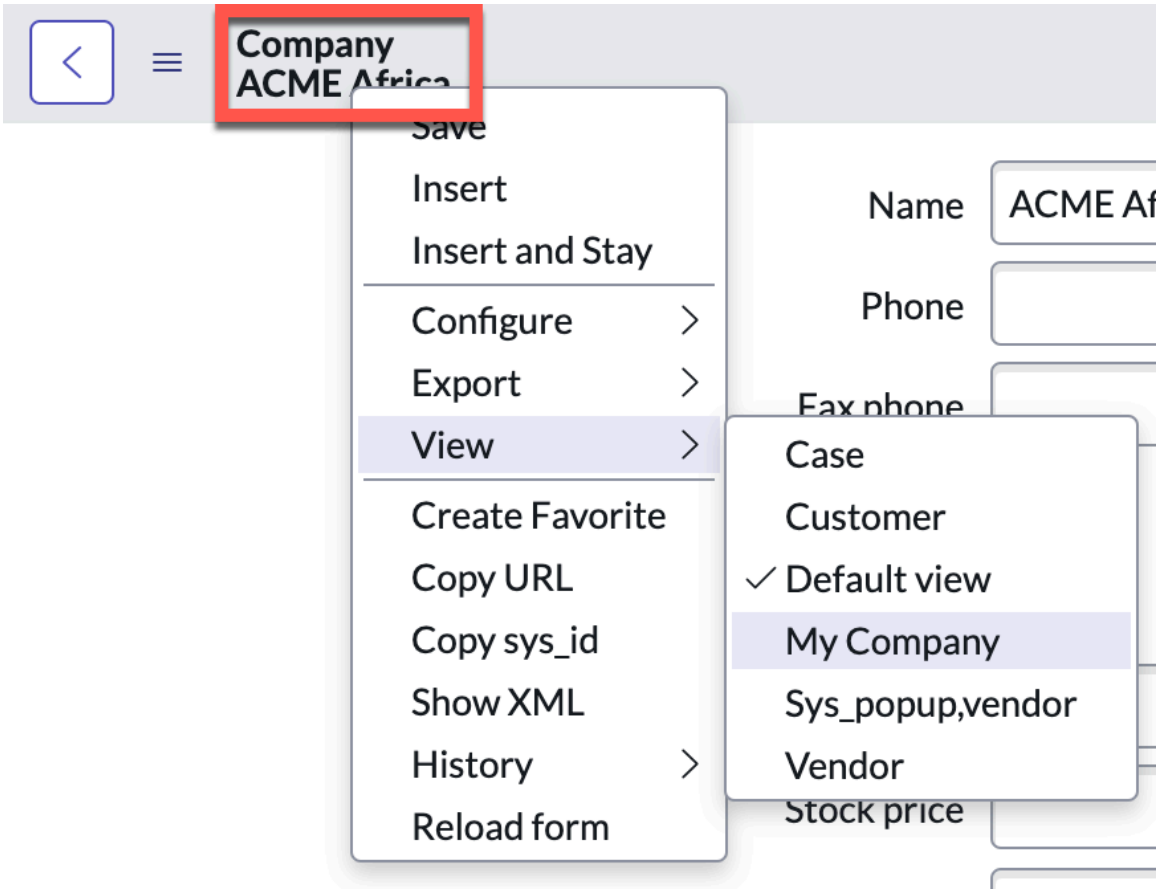
このタスクについて

入力する会社情報の多くは、アドミニストレーターが表示できる参照情報です。すべてのユーザーに会社のロゴとバナーテキストが表示されます。すべての会社情報を表示するには、[**My Company**] ビューが表示されていることを確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分の会社ビューの選択



手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > 自分の会社.
2. バナーテキストを変更するには、[バナーテキスト] フィールドを更新します。
3. この会社がプライマリー会社であるかどうかを示す には、[プライマリー] チェックボックスをオンにします。
   必要に応じて、[プライマリ] チェックボックスを追加するようにフォームを設定します。システム内の 1 つの会社のみをプライマリ会社として指定します。
4. 会社のロゴをアップロードするには、[**UI16 Banner Image (UI16** バナー画像)] の横にある **[Click to add** (クリックして追加)] または **[Update** (更新)] を選択します。
   コア UI (UI16) でバナー画像を空白のままにすると、システムで使用されている画像が使用されます システムプロパティ > 基本構成 > バナーイメージ [glide.product.image] がデフォルトです。
5. [ファイルの選択] をクリックしてファイルを選択し、[**OK]** をクリックします。
   ハードドライブ上のファイルの代わりに画像 URL を使用するには、ファイルのアップロードウィンドウに URL を入力します。
6. 残りの会社情報をフォームに入力します。
7. [更新] をクリックします。

バナーロゴリンク

プロパティを使用して、バナーロゴをクリックしたときに使用される URL とターゲットフレームを制御できます。

- *glide.banner.image.url*:バナー画像のクリック時に使用するURL
- *glide.banner.image.url_target*:バナー画像のクリック時に使用するターゲットフレーム

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メインフレームの**gsft_main**
- 現在のブラウザーウィンドウを置き換える_**top**
- 新しいウィンドウ/タブの_**blank**

コア **UI** のバナーロゴのカスタマイズ

glide.product.image プロパティと *glide.product.description* プロパティを使用して、コア UIのバナーロゴと説明を変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
のバナー画像を更新するには システムプロパティ > システム ページでは、最初に画像をアップロードする必要があります。

注: 会社プロファイルにバナー画像を設定すると、以下で選択した画像が上書きされます システムプロパティ > システム.

手順

1. 画像をアップロードするには、次の手順を実行します。
   a. 移動先 システム **UI** > イメージ をクリックし、[**New**] をクリックします。
   b. 画像の [名前] を入力します。
   有効な名前は、 `.gif` で終わる必要があります。`png`、 `.jpg`、または `.bmp`。
   c. [画像] フィールドで [クリックして追加] リンクをクリックし、画像を選択してアップロードします。
   d. [更新] をクリックします。
2. アップロードした画像をバナー画像に設定するには、次の手順を実行します。
   a. 移動先 システムプロパティ > システム.
   b. [バナー画像] フィールドに、アップロード画像のファイル名を入力します。
   c. [保存] をクリックします。

注: バナー画像は 50 px に制限されています。

ファビコンをカスタマイズする

glide.product.icon プロパティを使用して、ブックマークとブラウザーのアドレスバーに表示されるアイコンを変更します。

始める前に
ファビコンを更新する前に、画像をデータベースにアップロードする必要があります。
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 画像をアップロードするには、次の手順を実行します。

   a. 移動先 システム **UI** > イメージ をクリックし、[**New**] をクリックします。

   b. 画像の [名前] を入力します。
   有効な名前は、 `.gif` で終わる必要があります。`png`、 `.jpg`、 `.ico`、または `.bmp`。

   c. **[Image** (画像)] フィールドで **[Click to add** (クリックして追加)] リンクをクリックし、画像を選択してアップロードします。

   d. [更新] をクリックします。

2. アップロードした画像をファビコンに設定するには、次の手順を実行します。

   a. 移動先 システムプロパティ > システム.

   b. [ブックマークとブラウザーのアドレスバーに表示されるアイコン画像] フィールドに、アップロードした画像のファイル名を入力します。

   c. [保存] をクリックします。

タスクの結果
ファビコンは、プラットフォームまたはコンテンツ管理システム (CMS) のブックマークとブラウザのアドレスバーに表示されます。サービスポータルファビコンを変更する方法の詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。

バナーの変更方法の例

インスタンスのバナーはさまざまな方法で変更できます。

> **注:** San Diego リリース以降は、*`glide.product.description`*を更新する代わりにバナーのお知らせを設定します。詳細については、「ネクストエクスペリエンスバナーのお知らせの構成」を参照してください。

複数のインスタンスに異なるラベルを付ける

- すべてのインスタンスで、<c0/> <空白のままにします>*`glide.product.description`*
- 本番インスタンスで、<c0/>を <自分の会社>に設定します*`glide.product.name`*
- DEV インスタンスで、<c0/> を <My Company - DEV> に設定します。*`glide.product.name`*

ウィンドウタイトルの制御

ウィンドウタイトルは *`glide.product.name`* と *`glide.product.description`*で構成されているため、以下ではバナーとウィンドウタイトルを完全に制御できます。

- *`glide.product.name`* <目的のウィンドウタイトル>に設定します
- *`glide.product.name.style`* <display: none> に設定
- *`glide.product.description`* <blank> に設定

会社のバナーテキストはウィンドウのタイトルに使用されないため、会社レコードの バナー画像 と バナーテキスト は、バナーの画像とテキストを設定するために使用されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バナーテキストに HTML を使用

- *glide.product.name* <My Company> に設定
- *glide.product.name.style* <display: none> に設定
- *glide.product.description* <Some text <c0/>Click here<c1/>> に設定します。

バナー画像の上にバナーテキストを配置

- *glide.product.name* <My Company> に設定
- *glide.product.name.style* <display: none> に設定
- *glide.product.image* <あなたの会社のlogo.gif>に設定
- *glide.product.description* <説明のテキスト> に設定
- *glide.product.description.style* <position:absolute; に設定トップ:5px;left:100px> (位置の値は、指定されたニーズによって異なる場合があります)

バナーに背景画像を適用する

多くの場合、企業ガイドラインでは、 ServiceNow インターフェイスのより詳細なブランディングが必要です。タイリング手法を使用すると、ロゴ画像を変更して背景を透明にし、ロゴの下のバナーに別の画像を適用できます。

イメージをイメージマネージャーにアップロードし、 *css.banner.background.image* という名前の新しいプロパティを作成して、イメージを呼び出せるようにします。値は次のようになります。

css.banner.background.image 値 url('./images/MasterBG.jpgx')

この変更を適用する CSS ルールを記述します

```
/** BACKGROUND - These properties allow you use to add a background tile
 to the header of the instance  **************************/
TD.bannerLeft,TD.bannerCenter,TD.bannerRight,
 TR#banner_row{background-color: ${banner.background.color};
background-image: ${banner.background.image};
background-position: ${banner.background.position};
background-repeat: ${banner.background.repeat};}
```

注: プライマリー会社または特定の会社に関連付けられたバナー画像とバナーテキストを、*glide.product.image* プロパティと *glide.product.description* プロパティの代わりに使用して、同じ効果を得ることができます。

バナーの変更

バナーはページの上部に表示され、特定のシステムプロパティを使用してレンダリングされます。

注: San Diego リリース以降は、*glide.product.description*を更新する代わりにバナーのお知らせを設定します。詳細については、「ネクストエクスペリエンスバナーのお知らせの構成」を参照してください。

- *glide.product.image*
- *glide.product.name*
- *glide.product.description*

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

glide.product.name プロパティを含む DIV は、プロパティに値が含まれている場合にのみ表示され、それ以外の場合はバナーのレンダリング時に使用されません。また、このプロパティ *glide.banner.image.title*、カーソルがバナー上にあるときに表示されるツールヒントを制御します。

注: [My Company] レコードでプロパティが上書きされます。

バナー

ウィンドウタイトル

これらのプロパティは、ウィンドウのタイトルを次のように設定するために使用されます。

glide.product.name glide.product.description

*glide.product.name*が空白の場合、ServiceNow名がウィンドウタイトルの製品名として使用されます。

自分の会社

ユーザーが割り当てられている会社に対して定義されたバナーテキストとバナーイメージを使用して、 *glide.product.image* と *glide.product.description*を上書きできます。バナーテキストが指定されている場合は、 *glide.product.description* プロパティの代わりに使用されます。バナー画像が指定されている場合は、 *glide.product.image* プロパティの代わりに使用されます。

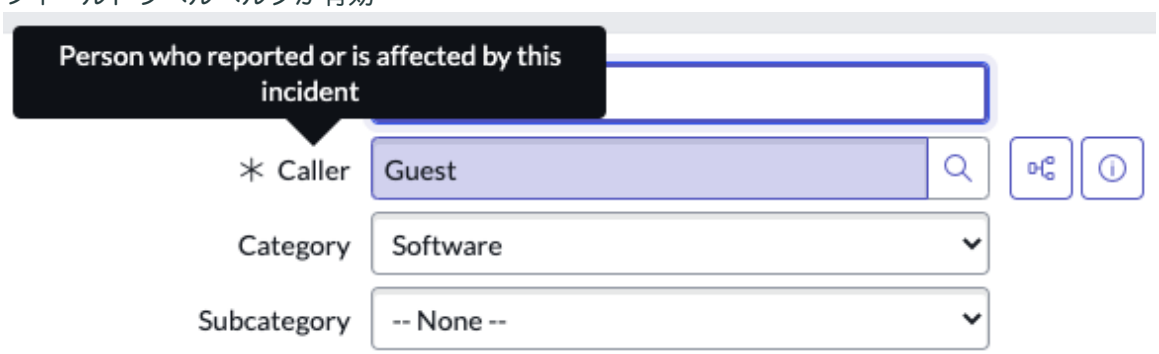
フォームのフィールドラベルにヘルプを追加する。

個々のフィールドにヘルプアイコンを配置し、フィールドラベルを外部 URL または内部 URL へのリンクに変換することで、フォームにフィールドレベルのヘルプを作成できます。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて
任意の種類のファイル、ドキュメント、または Wiki にリンクして、別のブラウザー ウィンドウで開くことができます。以下は、フィールドラベルヘルプが有効になっているフォームの例です。

フィールドラベルヘルプが有効



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フォームを開きます。
2. フィールドのラベルを右クリックし、[ラベルの設定] を選択します。
3. フォームに入力します。

Field (フィールド)	入力値
ヒント	ユーザーがフィールドラベルにカーソルを置いたときに表示されるツールヒントとして使用するテキストを入力します。
URL	フィールドラベルまたはアイコンがクリックされたときに開くターゲットファイルの URL を入力します。これは、インスタンス外のファイルへの完全な URL、またはインスタンス上のターゲットへの相対 URL にすることができます。 注: リンクはワークスペースではサポートされていません。
URL ターゲット	使用されていません。ヘルプファイルは、 **URL** ターゲット 値に関係なく新しいタブで開きます。

4. [更新] をクリックします。

コンテンツ管理システム

コンテンツ管理システム (CMS) は、ユーザーが ServiceNow プラットフォームと ServiceNow アプリケーション用のカスタムインターフェイスを作成できるようにする ServiceNow アプリケーションです。

重要: 新規開発には CMS の代わりに サービスポータル を使用します。 サービスポータルは、洗練されたユーザーエクスペリエンスを備えた CMS の代替手段であり、デフォルトでベースシステムで有効になっています。詳細については、「 サービスポータル 」と「 コンテンツ管理と サービスポータル」を参照してください。

CMS では通常、システム管理者または Web 開発者が機能をセットアップしたり追加したりする必要があります。技術者以外のユーザーは CMS アプリケーションを Web サイトのメンテナンス用のツールとして使用できます。また、コンテンツ管理を追加するタイミングや、ServiceNow データの成熟度レベルを考慮する必要があります。詳細については、「CMS 計画立案」を参照してください。

CMS プロジェクトの例を以下に示します。

- 一連のサービスを提供する全社的なサービスカタログを設計する。
- ナレッジベース用にカスタマイズされた UI を提示する。
- カスタマイズされたログインページ、検索ページ、リストのビュー、テーブルのビュー、チャートのビュー、またはグラフのビューを作成する。
- Web サイト全体を設計する。
- ServiceNow を他社のアプリケーションと統合する。
- 企業スタイルガイドに準拠した、エンドユーザー向けのカスタマイズされたセルフサービス ポータルを構築する。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMS サイトの例

ServiceNow コミュニティには、次の 2 つの一般的なインターフェイス アプローチが用意されています。

- Amazon.com に似た画像およびテキストベースのインターフェイス
- Google に似た検索ベースのインターフェイス

両方のアプローチが問題なく使用されています。アプローチは、データを使用する人々のニーズと彼らにとっての使い勝手に基づいて選択します。2 つの設計思想は異なりますが、どちらのアプローチも UI の単純さを追求しているところは共通しています。

コンテンツ管理の設計

CMS で Web サイトを構築する前に、何を構築するかと誰に見せるかを正しく理解しておくことが重要です。

大量のコンテンツは、サイトとサイト階層の外観に大きく影響する可能性があります。コンテンツを決定するときに、システムの管理者によるメンテナンスが容易になるように設計します。この計画立案のレベルは、時間はかかりますが、重要です。

期待値の設定、成果物のスコープ、および合理的なタイムラインの定義を支援するように Web サイト設計の必須条件をレビューします。サイト設計の計画立案と実行の両方を検討して、サイトの構築方法を把握し、CMS の作業概要を提示します。

コンテンツ管理の追加を検討している場合は、タイミングが重要です。コンテンツ管理システムの展開を成功させるためには、まず、フェーズ 1 のプロセス (インシデント、問題、変更、カタログ、ナレッジなど) を適切に処理する必要があります。これは特に、チームの Web サイト設計の経験が少ない場合に当てはまります。展開のフェーズ 2 までの間に、管理者は、ServiceNow で作業し、 組織がどのようにシステムを使用して、どんなビジネス ニーズが満たされるかを把握することができます。

また、ServiceNow システム内のデータの成熟度レベルを検討します。使用する ITIL プロセスによっては、ServiceNow 内のデータが充実して初めて、コンテンツ管理が有益で効果的なものになります。階層、タスク、およびワークフローが明確に定義されていることを確認します。たとえば、カタログ インターフェイスを作成する前に、サービス カタログが一定期間設置されて、使用され、データが入っていることを確認します。ナレッジ管理インターフェイスでも同様です。特に高い評価や表示回数によって、ページ上の記事の配置が決まる場合に当てはまります。

コンテンツの整理

CMS Web サイトの構築を始める前に、含めるすべてのコンテンツをリストアップし、時間をかけて整理します。

CMS で作成されるサイトは、2 つの異なるタイプのコンテンツに依存しています。

- CMS サイトの情報 (サイトページ、画像、メニューなど)
- システム情報 (ナレッジベースの記事やカタログアイテムなど)

CMS コンテンツ

CMS ページでホストするすべてのコンテンツをリストアップすることから始めます。例として、ヘルプページ、自分の要求、自分の承認、特定のカタログ アイテムなどが挙げられます。すぐに実装可能な最新のソリューションを検討し、今後の実装フェーズに関するアイデアをメモします。

CMS 内で、ページをグループ化して、トップダウンメニュー構造を定義します。ホーム ページつまり開始ページと、[親ページ] 参照フィールドでホーム ページを参照するサイト内の他のページを確立します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オーディエンス別や Web サイトの目的別など、グループ化の方法がいくつかあります。ホストするコンテンツをリストアップしたら、それを論理的にグループ化して、各グループの共通名を特定します (次の例を参照)。

IT 環境グループ

コンテンツを構築する目的	共通名
エンド ユーザー	エンド ユーザー ページ
IT プロフェッショナル	IT プロフェッショナルページ

一般グループ

サイトの目的	共通名
レポート	レポート ページ
ヘルプとナレッジ	ナレッジ ページ

システム コンテンツ

インターフェイスがユーザーにとって操作しやすく理解しやすいものになるようにコンテンツを整理します。編成は、CMS 内 (サイト、親ページ、ページ、およびナビゲーション メニューを使用) とシステムの残りの部分の両方で、利用するデータに基づいて決定します。たとえば、カタログには「カテゴリ」があり、ナレッジ ベースには「カテゴリ」と「サブカテゴリ」があります。これらの階層と絞り込んだリストを使用すれば、適切な検索結果を得ることができます。

CMS コンテンツを論理的に整理することは、サイトの長期的なメンテナンスにとって重要ですが、データの多くが他の ServiceNow アプリケーションから取得されます。このようなアプリケーション (ナレッジ ベース、サービス カタログ、ビジネス サービス ポートフォリオなど) の管理者と連絡を取ってください。作成した CMS ページを通して適切にアプリケーション データを提供するためには、彼らとの協力が必要です。たとえば、CMS で ServiceNow 企業 Web サイトを作成したチームは、企業ナレッジ ベースで使用される命名規則を評価することから始めました。

自社用カスタム設定要素

自社用カスタム設定とは、組織を識別するロゴ、名称、色、およびシンボルを意味します。これにより、設計と用語の使用に一貫性がもたらされます。マーケティング部門が自社用カスタム設定要素を定義して、CMS ページの計画時にそれらを提供することができます。次の自社用カスタム設定要素を組み込む方法を検討してください。

- ロゴ
- カラー パレット
- キャッチ フレーズ
- 商標登録要素
- グラフィックス

サイト設計

計画立案段階では、サイト全体にコアな機能セットと標準的な外観を提供することを検討します。一貫した外観を作成するために、次の Web 設計要素がよく使用されます。

- ページテンプレート
- ナビゲーション スキーム

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ヘッダー
- パンくずリスト
- フッター
- フォーム

ServiceNow 機能

次の ServiceNow 機能を CMS ページで使用することを計画している場合は、インスタンス内でそれらを分析して整理します。

- アカウントの設定
- メール
- ワークフローの承認
- フィルター

チームメンバーの特定

Web サイトの設計、自社用カスタム設定、および開発を支援するチームメンバーを指名します。

CMS Web サイト用のページを構築する前に、リストアップした機能ごとにチームメンバーを割り当てます。各機能は、それに割り当てられたチームメンバーでなくても実行できます。

- 企業スタイル設計ガイドラインを収集する。
- サイト用の文書用語とコンテンツを定義する。
- サイトフローを収集して定義する。
- CMS プロジェクトを Web マスターとして管理する。CMS Web マスターは、設計を実行に移し、サイトを動作させる責任がある。次のようなスキルが必要。
  - 基本的な ServiceNow の管理スキル
  - HTML
  - CSS
  - グラフィック デザイン
  - Web 設計

プロジェクト チーム メンバーを特定したら、CMS Web サイトの構築に含まれるタスクを遂行する担当者を決定します。

- 各ページの所有者を決定する。
- 所有者同士の上書きが発生しないようにページ更新スケジュールを計画する。
- コンテンツのレビューとページの更新を含む、コンテンツ管理プロセスを形式化する。

データの準備

CMS Web サイトの構築を始める前に、ServiceNow インスタンス内に十分なデータが存在することが重要です。

次のアクションを実行することにより、必要なデータとコンテンツがインスタンス内で利用できることを確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- CMS で実装する予定の ITIL プロセスをレビューする。インスタンス内のデータが、使用されているアプリケーション (サービス カタログ、ナレッジ管理、インシデント管理など) の成熟度を表していることを確認する。
- ナレッジ ベースやサービス カタログのカテゴリとサブカテゴリなどの定義済みの階層をレビューする。これらのカテゴリを使用して、アプリケーションへのエントリページを設計する。

企業スタイル ガイド

CMS Webサイトを構築する場合は、企業スタイルガイドのガイドラインに基づいて外観を設計します。

企業スタイルガイドは、企業の Web サイトを含む、企業インターフェイスの設計に関する詳細情報を提供します。

企業設計チーム

多くの組織に、企業 Web サイトを設計した Web 開発チームが設置されています。このチームと連絡を取って、計画立案の早い段階でデザイナーを参加させます。これは、設計しているインターフェイスに対する意見を彼らから聞いて承認を得るためです。承認がないと、組織のガイドラインに従っていないという理由でサイト全体を設計し直さなければならなくなるリスクがあります。

企業スタイル ガイド

企業スタイル ガイドによって、CMS Web サイトの設計から曖昧な要素が除外されます。下のスタイル ガイドの例は、細部まで定義されています。スタイル ガイドを使用してサイトを構築すれば、適切な CSS と HTML を簡単に作成することができます。スタイル ガイドがなければ、サイトの構築にはかなりの時間がかかります。

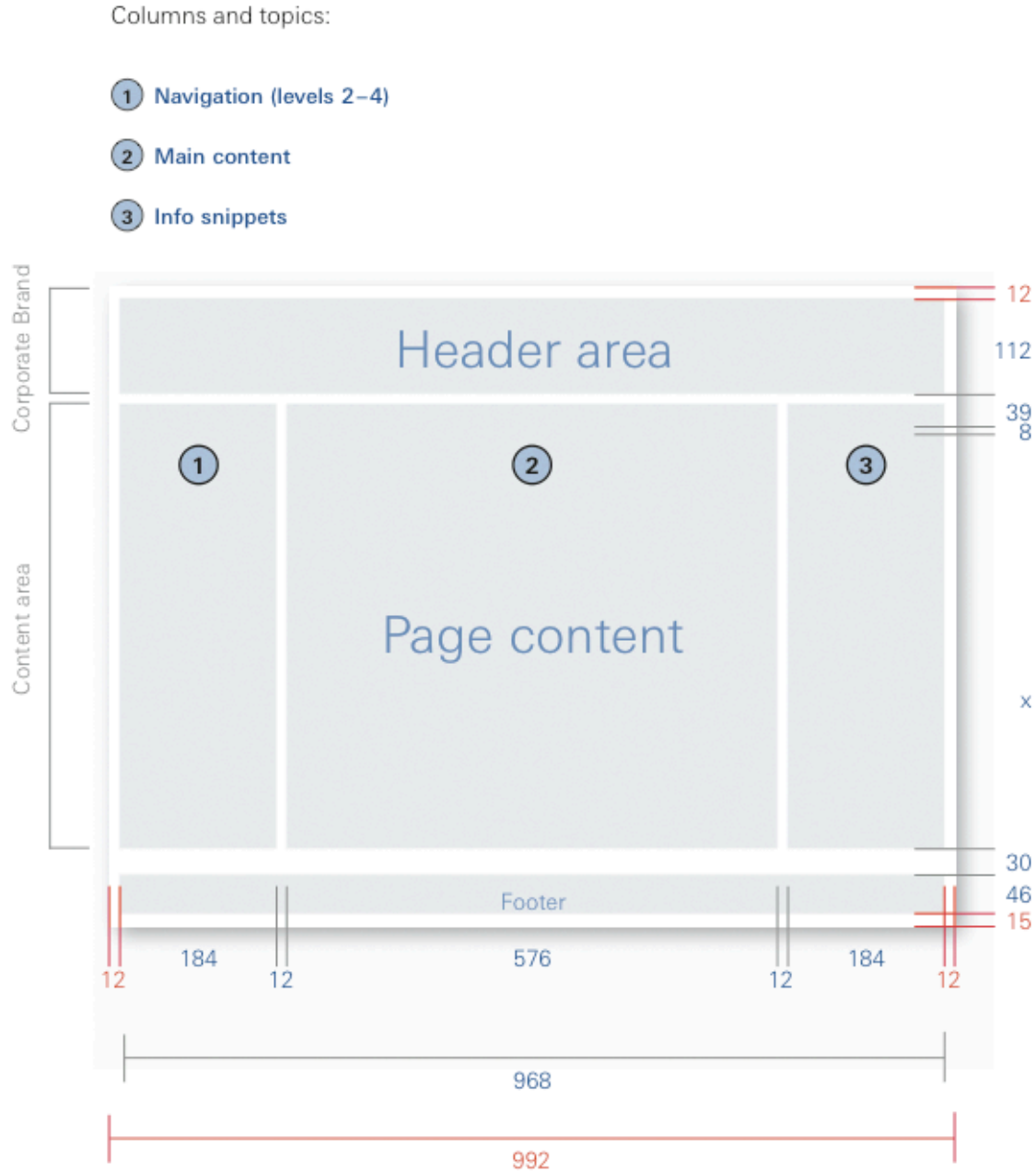
デザインの検討

フォームの基本設計を変更しなければならない場合があります。すべての CMS 設計のコンテンツ領域を 860 ピクセル以上にしないと、サービス カタログ フォームがクリップされます。スタイル ガイド エントリの例では、コンテンツ領域が 576 ピクセルになるように指定されているため、サービス カタログ フォームがクリップされます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スタイル ガイド エントリの例



プロトタイプと迅速な **Web** 設計

ユーザー インターフェイス設計者の多くが、プロトタイプと迅速な Web 設計技術を使用して、開発前に最終製品を視覚化しています。

設計改訂は、サイト設計の中で最も時間とコストのかかるフェーズです。チームがプロトタイプを分析して、それを使ってページを作成すれば、公開したページの改訂が最小限に抑えられます。

プロトタイプを開発して出力します。適切なチーム メンバーと設計をレビューして、プロトタイプに注釈を付け、ページごとの更新内容を指示します。

プロトタイプ内の次の要素を定義します。

- サイト全体のサイト マップ。
- リンク、リンク先、コンテンツ、ページ名、ページ記述などの要素を含む、意図したすべてのページの詳細なプロトタイプ。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ管理ナビゲーション

サイトの階層構造を設計したら、サイト ナビゲーションの計画立案に取りかかります。

サイト ナビゲーションを計画する際は、次の点を考慮してください。

- すべてのページにナビゲーション要素を配置する。
- すべてのページの同じ場所にナビゲーション要素を配置する。
- ナビゲーションにテキストか画像のどちらかを使用する。
- パンくずリストや特定のカラー スキームなどを使用して、訪問者がサイト内のどこにいるかを簡単に把握できるようにする。
- サイトの階層構造を 1 ページにまとめたハイパーリンク付きの概略である、サイトマップを追加する。
- 訪問者がホーム ページ以外のページからサイトに入ることが多いため、すべてのサイト ページにホーム ページへのリンクを設置する。
- 訪問者ができるだけ少ないクリック数で情報をすばやく見つけられるようにナビゲーションを設計する。

CMS では、ナビゲーション メニューによってサイト ナビゲーションが定義されます。メニューをナビゲーション ブロックとして構築し、ナビゲーション パスを作成します。タスク用に選択されるメニューは、サイトの規模と複雑さによって異なります。使用可能なメニュー オプションには、次のアイテムが含まれます。

- リスト メニュー
- 2 種類のタブ メニュー
- 通常は左側に配置される、縦型のクリック可能なリスト
- 水平ブロック
- 垂直ブロック
- スーパー メニュー (メニューのメニュー)

システム コンテンツ管理

CMS サイト内のコンテンツのほとんどは、システム全体のさまざまな場所で管理されます。

たとえば、ナレッジ Web サイトを構築する場合、ページとブロックは CMS 内に存在しますが、ナレッジ記事はナレッジ アプリケーションで作成され、管理されます。他のタイプのコンテンツを利用する場合も同様です。時間を取ってデータのテーブル構造を理解してコンテンツに慣れ親しむことが重要です。

通常、コンテンツへのリンクは静的ですが、時間をかけてドキュメント ツリーを調査し、CMS 内で使用するためにフィールド値がどのように書式設定されるかを確認してください。下に表示される情報を理解するには、プラットフォームのフォーム内を右クリックして、**[XML** 表示] を選択し、参照先テーブルのドキュメントツリーを表示します。各フィールドのテーブル値を表示するには、フォーム ラベルを右クリックして、参考用に、[表示 **-** (フィールド名)] または [ディクショナリを設定] を選択します。

いくつかのインターネット ニュース サイトを見て、動的リストデータの書式設定方法や記事全体の詳細についてのアイデアを探してください。レイアウトや使いやすさの設計には時間がかかることがあるため、ブログサイト、ショッピング サイト、その他使いやすいサイトを調べてください。魅力的なサイトが見つかったら、その良いところを自分の設計に取り入れます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- このニューヨーク タイムズの例 には 2 種類のリスト形式が含まれている。
- CNN の例 では、ページにいくつかのリスト形式がある。
- ServiceNow Web サイトでは、複数のリスト形式が使用されている。

ナレッジ記事 - kb_knowledge テーブル

システム内の任意のフォームで右クリックして **[XML 表示]** を選択すると、参照先のデータベーステーブルのドキュメントツリーが参照可能になります。次の文書ツリーの選択されたサブセットを確認して、サイト設計ですぐに利用できるコンテンツを理解することができます。

```
<kb_knowledge>
  <active>true </active>
  <author display_value= "First Last Name" >Use this field value if
 author name is important </author>
  <short_description>Use this field value as the link to the full article
 detail </short_description>
  <description>Provide this field value as a 1-2 sentence summary of the
 article </description>
  <number>Unique ID can be leveraged in a number of different ways
 </number>
  <published>Published time stamp of the article  </published>
  <rating>This field value provides a 1 to 5 star rating similar to
 iTunes </rating>
  <sys_updated_on>Add to supplement article published timestamp
 </sys_updated_on>
  <sys_view_count>8 </sys_view_count>
  <topic>Useful field value in creating hierarchical breadcrumbs </topic>
  <category>Also useful in organizing articles hierarchically
 </category>
  <use_count>Use this similar to Facebook's "like" feedback, answer to
 the question was this useful </use_count>
</ kb_knowledge>
```

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2
 = "null" xmlns:g2 = "null" >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success" >
 <g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}"
 ><br /><table cellspacing = "0" cellpadding = "0" border = "0" class =
 "background_transparent" >
  <tr><td class = "cms_knowledge_list_image" >
  <j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() != ''}" >
   <div class = "knowledge_article_logo" >
     <a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
       <img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}"
 alt="${current.text}" width = "110px" />
     </a>
   </div>
  </j:if>
  </td>
  <td width = "100%" >
  <a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}"
 target = "_top" >
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    <span class = "cms_knowledge_list_link"
 >${current.short_description}</span>
  </a>
  <p class = "kb_description" > "${current.description}"
  <!--${SP}-${SP}<span
 class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${cur
rent.author.last_name}</span>-->
  </p>
  </td></tr><tr>
  <td width = "100%" colspan = "2" class = "kb_learn_more" >
  <p class = "kb_learn_more" >
    <a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}"
 >Learn More</a>
  </p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

ドメインセパレーションおよびコンテンツ管理システム

ドメインセパレーションはコンテンツ管理システムでサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

コンテンツ管理サイトの設定

CMS サイトの計画立案には、リソースの確保、設計に関する第三者との話し合い、およびコンテンツの収集が含まれます。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

次の手順は、サイトの設定方法の概略です。

手順

1. コンテンツを計画して設計します。
2. サイトを作成します。
   サイトは、すべてのコンテンツを保持するコンテナです。プロセスを簡素化するために、既存のサイトをコピーしてそのコンポーネントを編集することができます。サイトの作成方法については、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

「サイトの作成」を参照してください。サイトのコピー方法については、「サイトのコピー」を参照してください。

3. サイトにページを追加します。
   ページにはサイトに関する情報ブロックが含まれています。詳細については、「コンテンツ ページの作成」を参照してください。
4. コンテンツ ブロックを作成して、レイアウト、ヘッダー、メニュー ナビゲーション、リスト、静的コンテンツ、およびダイナミック コンテンツをカスタマイズします。
   コンテンツ ブロックは、コンテンツ ページを構成する実際の HTML のまとまりです。カスタマイズに役立つさまざまなコンテンツ ブロックタイプがあります。詳細については、「コンテンツ ブロック」を参照してください。
5. テーマ、スタイルシート、およびフレームを使用してサイトにスタイルを追加します。
   コンテンツ サイトとコンテンツ ページはどちらも、スタイル シートを直接参照しません。[テーマ] または [スタイルシート] オプションを使用して設定します。詳細については、「コンテンツ管理内のスタイル」を参照してください。
6. サイトをテストします。
   サイトを作成または変更したら、それをテストして、コンテンツが正しく表示され、すべてのリンクが正しく機能することを確認します。詳細については、「サイトのテスト」を参照してください。

関連情報

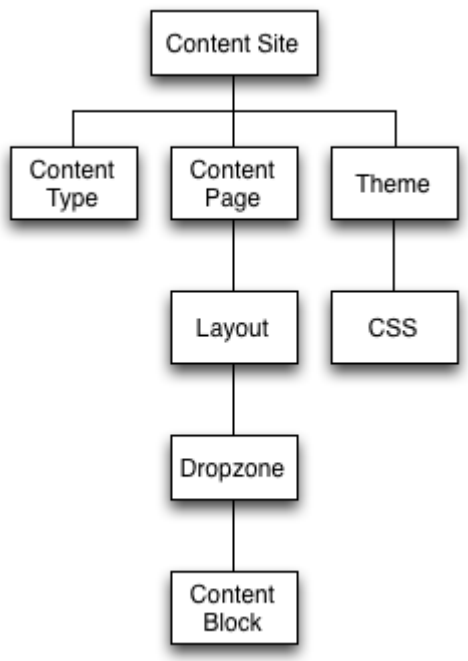
コンテンツ管理の設計

コンテンツ サイト

コンテンツ サイトは、基本テーマ、レイアウト、および URL サフィックスが同じ関連コンテンツ ページのグループです。

コンテンツ サイトは、一連の基本構成要素で構成されます。Employee Self-Service サイトは、CMS のアクティブ化に含まれているすぐに使えるサンプル サイトです。既存の実例やそれぞれの CMS コンポーネントを提供します。これらのコンポーネントは、独自のサイトを構築するためのテンプレートのように使用できます。

サイト コンポーネント



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイトの作成

CMS で新しいサイトを作成するか、ESS ポータルまたはサービス マネジメント ポータルのコピーを編集して、サイトを構築します。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
CMS でカタログサイトを作成する場合は、「サービスカタログとのコンテンツ管理システムの使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > サイト.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。
   まだページを作成していないため、ホーム、検索、ログイン、およびゲージのターゲット ページを選択できません。それらを作成してから、サイト レコードに追加します。

サイトのフィールド

フィールド	説明
名前	サイトの一意の名前です。
URL サフィックス	サイトを識別する URL 接尾辞です。URL 接尾辞は大文字と小文字を区別します。入力された接尾辞は、サイトの起動に使用される CMS サイトの URL に影響します。次のように URL に組み込まれます。 `http://<インスタンス名>.service-now.com/url_suffix/page.do` 注: URL 接尾辞に `portal` と `CMS` は使用しません。これらは予約語で、使用した場合は、「ページが見つかりません」が返されます。
ホームページへ。	ユーザーが URL でページ名を指定しなかった場合に表示されるページです。 `http://<インスタンス名>.service-now.com/url_suffix/`
検索ページ	ユーザーがサイト内のページで検索したときに検索結果が表示されるページ。
ログインページ	サイトへのログインに使用されるページです。指定された場合は、ユーザーがサイト上のページにアクセスするためにログインする必要があります。空白のままにした場合は、サイト内のページにアクセスするためにログインする必要はありません。
ゲージターゲットページ	ゲージの内容が表示されるページ。ユーザーが新しいサイトでゲージをクリックすると、ゲージ ターゲット ページが開いて、ゲージの内容が表示されます。ゲージ ターゲット ページが現在のタブの CMS ページに置き換わります。
タイトル	サイトのタイトルです。タイトルは、[名前] と同じにすることも、別にすることもできます。
説明	サイトの詳細な説明です。
デフォルトレ	デフォルトで使用されるページのレイアウトです。[レイアウト] フィールドが空白のサイト内のページでは、このフィールド内で選択されたレイアウトが使用されます。

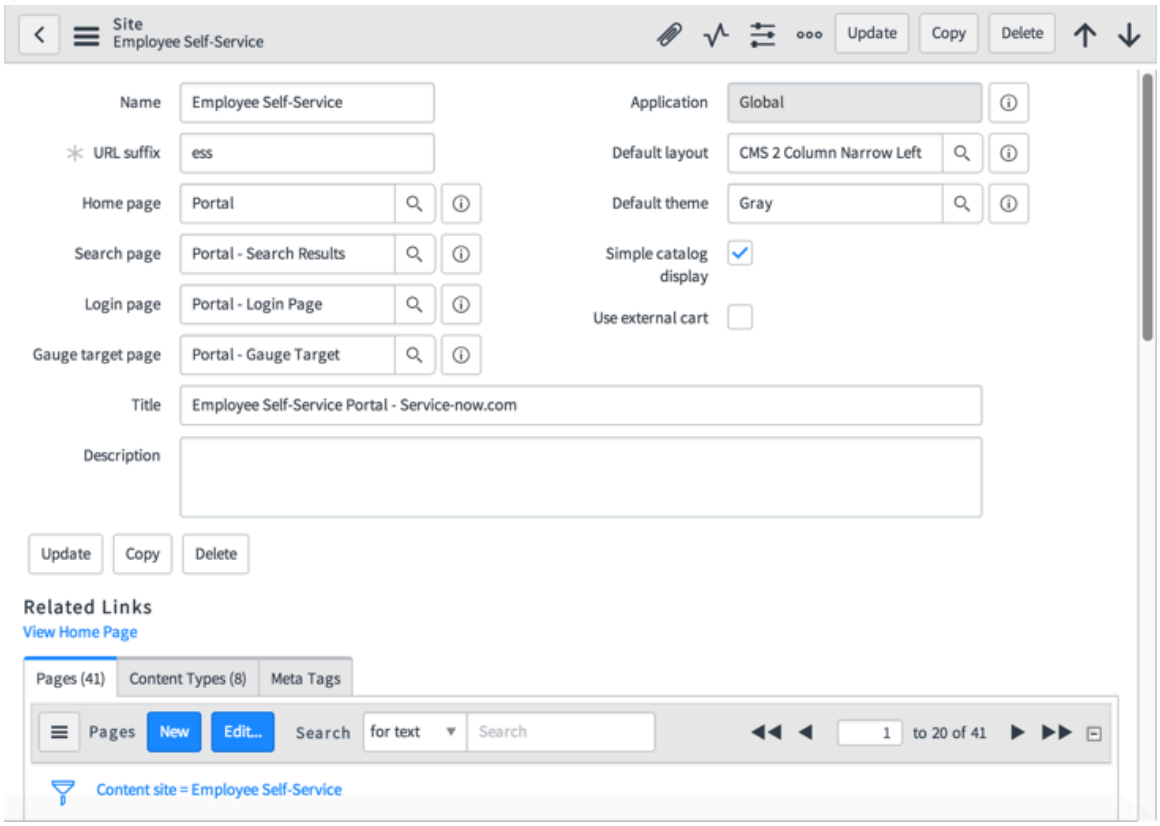
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
イアウト	
デフォルトテーマ	デフォルトで使用されるページのテーマです。[テーマ] フィールドが空白のサイト内のページでは、このフィールド内で選択されたテーマが使用されます。
シンプルなカタログ表示	このオプションを選択すると、検索バー、パンくずリスト、およびページ単位の結果選択リストが非表示になることにより、サイト内のカタログページが簡素化されます。また、レコード制作者の添付ファイルを CMS サイトに追加することもできなくなります。
外部の買い物かごを使用	カタログ ページを含むサイト内のカタログ ページをレンダリングするときにデフォルト カートを省略するためのオプションです。サイト上の特定の場所にカタログ カート ブロックを表示して、ユーザーがカタログ要求を発行できるようにします。 **注:** 外部カートを使用する場合は、サービス カタログ アイテム上のどのカート チェック ボックスも有効になりません。すべてのアイテムに外部カートが表示されます。

4. [送信] をクリックします。

Example:
ESS ポータルのサイトレコードは次のとおりです。



関連情報

サイトのコピー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サイトのコピー

新しいサイトをすばやく作成するために、既存のサイトをコピーすることができます。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

サイト コピー オプションは、サイトとそのすべてのリソースの完全なスタンドアロン コピーを作成します。サイトをコピーして 2 つ目のサイトを作成する場合は、1 つ目のサイトが完成して、テストされ、本稼働の準備ができてから、このオプションを使用します。新しいサイトをサポートするためにブロック、CSS、およびページが複製されるため、この考慮事項は重要です。サイトのバージョン管理、自社用カスタム設定、バックアップの作成など、サイトのコピーが役立つさまざまな用途があります。

コピー サイト オプションを使用した場合は、画像は含まれません。画像は、sys_attachments テーブルに別に格納されます。

すべてのリソース (CSS、ブロック、メニュー) を複製せずに数ページだけをコピーする場合は、ページ コピー オプションを使用します。ページ コピーはページを複製しますが、ページで使用されているリソースは複製しません。詳細については、「ページのコピー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > サイト > [サイト名].
2. [サイト] フォームで、[コピー] をクリックします。
3. 表示されたダイアログ ボックスで、新しいサイトの名前を入力します。
   この名前は、複製されたすべてのサイト要素のプレフィックスになります。サイト名に **Portal** または **CMS** を使用しないでください。

   進捗状況バーに、コピー プロセスが表示されます。プロセスが完了すると、[サイト] フォームに新しいサイトの情報が表示されます。

関連情報

サイトの作成

コンテンツ管理セキュリティ

CMS サイトとページを保護するためのいくつかの方法があります。サイトセキュリティは、サイト レコードの Login page フィールドで設定します。URL を使用して、ページが公開か非公開かを制御できます。

すべてのコンテンツ ページには、ユーザーがプラットフォーム外にアクセスできる独自の URL があります。ログインページまたはロールの定義方法によって、URL が公開される場合と公開されない場合があります。

- コンテンツ ページで読み取りロールが定義されていない場合や、ログインページが定義されていない場合は、どのインターネット ユーザーもその URL に移動してコンテンツ ページを表示することができる。
- 読み取りロールが定義されている場合は、URL にアクセスした人がサイトを表示する前にログインするように求められる。
- サイト レコードに定義されたログインページが存在する場合は、サイト内のすべてのページが非公開になる。

コンテンツ管理 URL

コンテンツ管理 URL の形式は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

<インスタンスへのパス> + /<サイト接尾辞> + /<ページ接尾辞> + .do

<サイト接尾辞>は、サイト フォーム上の **[URL** 接尾辞] フィールドによって定義されます。<ページ接尾辞>は、ページ フォーム内の **[URL** 接尾辞] フィールドによって定義されます。URL 接尾辞は、大文字と小文字を区別します。

たとえば、**Austere - Site Entry** ページには、**austere** というサイト **URL** 接尾辞と、**entry** というページ **URL** 接尾辞が付けられます。作成された URL は、次のようになります。

<インスタンス名>.service-now.com/austere/entry.do

サイトの **[URL** 接尾辞] フィールドを空白のままにした場合は、次の例のように、<サイト接尾辞> が **cms** になります。

instance.service-now.com/cms/page.do

ページの **[URL** 接尾辞] を空白のままにした場合は、次の例のように、ページの名前が使用されます。

instance.service-now.com/austere/Page Name.do

ページの名前に含まれる特殊文字はエスケープする必要があります。

ログイン ルールの代わりのログインページ

ユーザーがコンテンツ サイトから直接ログインまたはログアウトできるように、サイト レコード上のログインページを設定します。

以前のバージョンでは、ロールまたは権限に基づいて、ログイン後にユーザーに表示するものを指示するためにログイン ルールが使用されていました。ログインルールは引き続き使用できますが、その使用は推奨されていません。

シングル サインオン **(SSO)** を使用するための **CMS** サイトの設定

SSO を使用するように CMS を設定するには、view_content ページを非公開にします。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
公開ページはログインを必要とせず、CMS サイトはデフォルトで公開されるため、CMS ページでは SSO が使用されません。一般公開コンテンツ ページを無効にして SSO を有効にするには、次の手順を実行します。

手順

1. 公開ページ [sys_public.list] に移動します。
2. view_content ページで、[アクティブ] を **[false]** に設定します。

CMS 内のコンテンツ ページ

コンテンツ ページは、コンテンツ管理システムの中核です。コンテンツ ページは、コンテンツのブロックが表示される Web ページです。

ページは、コンテンツ ブロックから構築され、サイトに編成されます。ページは、HTML でレンダリングされる正式な Web ページとして表示されます。コンテンツ ページを構築するには、HTML の基本知識が必要です。コンテンツ ページは、コンテンツ ブロックを所定のレイアウトに配置することによって形成されます。これらは、ログインページ、検索ページ、または ServiceNow コンテンツを表示するために使用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ ページの作成

ページは、コンテンツ ブロックから構築され、サイトに編成されます。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > サイト.
2. ページを追加するサイトを開きます。
3. [ページ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームに入力します。

ページ フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	ページの一意の名前です。 各ページの名前には、サイトの名前、ダッシュ、およびページ機能が付加されます。たとえば、**ESS - Catalog Detail** と **ESS - Search Results** は、**ESS** サイト内のページ名です。
URL サフィックス	ページを識別する URL 接尾辞です。次のように URL に組み込まれます。 `http://<インスタンス名>.service-now.com/url_suffix/`
親ページ	現在のページの親である既存のページです。親ページは、ページのサイト リスト上のセクションをソート可能にし、パンくずリストを動的に作成するために使用されます。CSS を使用し、ユーザー インターフェイス内に親ページのコンテキストを付与するメニューを定義します。
レイアウト	ページに使用されるレイアウトです。レイアウトは、コンテンツ ブロックをページに追加可能なドロップ ゾーンを定義します。 このフィールドを空白のままにした場合、ページはサイトのデフォルト レイアウトを継承します。サイトにデフォルト レイアウトが設定されていない場合、ページ全体で 1 つのドロップ ゾーンが存在します。
コンテンツ テーマ	ページに使用されるテーマです。テーマには、ページ内のすべてのコンテンツに適用される CSS スタイル シートがバンドルされています。 このフィールドを空白のままにした場合、ページはサイトのデフォルト テーマを継承します。ページにサイト内の他のページとは異なる CSS スタイル シートが必要な場合を除き、デフォルトのテーマを使用します。
フレーム バスター	ページを含むフレームによって設定された制限を解除する場合に、このチェック ボックスをオンにします。これにより、不適切なリンクが原因で発生するフレーム内フレームの問題を避けることができます。
コンテンツ サイト	コンテンツ ページに関連付けられたサイトです。サイト内の関連リストからページを作成した場合は、値がデフォルトに設定されます。コンテンツ サイトは、次のように、ページ URL 内の <site_suffix> に対応します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	http://<インスタンス名>.service-now.com/site_suffix/page_suffix.do
読み込みロール	選択されたロールを持つユーザーは、ページを表示することができます。ロールを選択するには、錠前アイコンをクリックします。
モデルドキュメント	デフォルトで表示されるレコードのドキュメント ID です。
ページ ステータス	ドラフトや公開などのページのステータスです。
作成者	ページを作成したユーザーです。ロールにユーザー名よりも高い権限がある場合に、ユーザー名を入力すると、このフィールドがデフォルトでロールに設定されます。たとえば、管理者としてログインしており、それよりも権限が低い名前を入力すると、このフィールドには「管理者」が表示されます。
タイトル	ページのタイトルです。ページにアクセスすると、そのタイトルがブラウザ タブに表示されます。
説明	ユーザーがページにアクセスしたときに表示されるページの説明を入力します。

5. [送信] をクリックします。

ページへのコンテンツの追加

ページ設定を定義したら、コンテンツ ブロックを追加することにより、ページのコンテンツを設定します。コンテンツ ブロックの設定は、ホームページにコンテンツを追加するのに似ています。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

> **注:** iFrame には、カレンダーなどのレポートの類は追加しないでください。iFrame を使用せずにレポートをページに直接追加する方法の詳細については、「Jelly へのレポートの埋め込み」を参照してください。

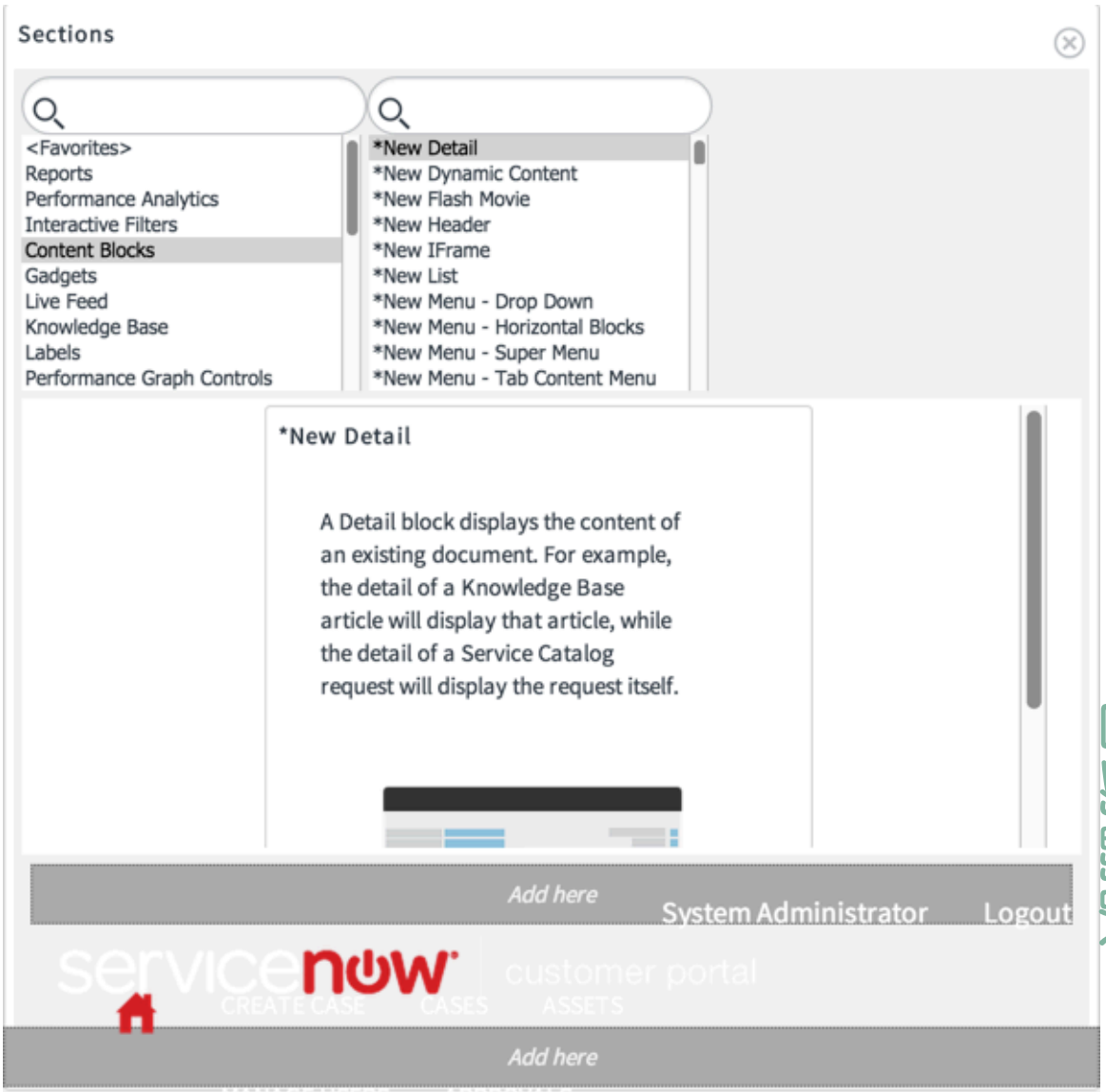
手順

1. ページ フォームの [関連リンク] で、[ページの編集] をクリックします。
2. [コンテンツを追加] をクリックします。
3. ピッカーからコンテンツ ブロックを選択します。
4. コンテンツが移動するドロップゾーンを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

***New [block type]** という名前のコンテンツ ブロックの 1 つをページに追加してコンテンツ ブロックを作成します。



関連情報

コンテンツ ブロック

ページのコピー

ページのコピーは、同じ作業の繰り返しを回避したり、ガイドとなるベーステンプレートからすばやくページを作成したりするための効率的な方法です。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > サイト をクリックし、サイトを選択します。
2. コピーするページを選択します。
3. [コピー] をクリックします。
4. ページの名前を変更します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: **service_catalog** を使用してページの名前を変更しないでください。これはすでにシステム内で有効になっているページです。

5. ページのフィールドを編集します。
6. [更新] をクリックします。

サイトへのページの割り当て

複数のサイトを作成した場合は、あるサイトから別のサイトにページを追加できます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

手順
1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > サイト.
2. サイトを選択します。
3. [ページ] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. サイトに含める他のページを選択します。
5. [保存] をクリックします。
6. サイトを更新します。

アプリケーションへのページの追加

ホームページやコンテンツ ページは、自動的には、更新セットやアプリケーションに追加されません。そのため、手動で追加する必要があります。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

手順
1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > ページ.
2. コンテンツ ページ レコードを右クリックします。
3. [ポータルページのアンロード] を選択します。

   ページは、現在のアプリケーションと現在の更新セットに追加されます。

CMS リンクの非公開 UI ページの設定

シングルサインオン (SSO) を使用できる場合は、CMS インターフェイスを介してチケットやアプリケーションに直接アクセスできるメールリンクを生成できます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
この手順を実行するには、CMS リンクをリダイレクトする非公開 UI ページを作成します。このページは非公開で認証が必要なため、正しく SSO にリダイレクトされる必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次の手順を実行して、CMS サイトが非公開なことを確認します。
   a. 移動先 コンテンツ管理 > サイト > [あなたのサイト]
   b. [ログインページ] フィールドでページが一覧表示されることを確認します。
2. 次の手順を実行して、新しい UI ページを作成します。
   a. 移動先 システム **UI** > **UI** ページ.
   b. [新規] をクリックします。
   c. [名前] (**redirector** など) を入力します。
   d. 次の Adobe Jelly コードを **[HTML]** フィールドに入力します。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?><j:jelly trim="true"
 xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null"
 xmlns:g2="null"><script type="script/javascript">
  window.location.href="${sysparm_uri}";</script></j:jelly>
```

   CMS は、次の形式のメールリンクをサポートするようになりました。

   `http://<インスタンスへのパス>/<UI ページ>.do?uri=/<CMS 接尾辞>/<レコードタイプ>.do%26sys_id=<レコード ID>`

   たとえば、

   `http://<インスタンス名>.service-now.com/redirector.do?sysparm_uri=/ess/incident.do%26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a`

   注: SSO に SAML 2.0 アップデート 1 を使用している場合は、新しい UI ページを作成する代わりに、UI ページ **saml_redirector** を使用します。たとえば、SAML 2.0 リダイレクターページへのメールリンクは、`http://<instance name>.service-now.com/` **saml_redirector.do** `?sysparm_uri=/ess/incident.do%26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a` という URL 形式を使用します。

コンテンツ管理テンプレート

テンプレートは、一貫した外観を提供するために再利用されるコンテンツページです。

テンプレートは、次のような理由で CMS サイトを作成するときに便利です。

ページをコピーするだけで安全かつ迅速に新しいページを作成できる	テンプレートを使用して新しいページを作成すれば、同じ手順を繰り返す必要がないため、時間が節約できます。
システム内のページの回復ポイントを提供できる	ブロックのいずれかでまたはテーマ CSS 内で不具合が発生した場合は、作業用テンプレートを使用可能にします。大抵の場合、複雑な変更を元に戻すよりも、テンプレートからやり直す方が簡単です。
サイトプロジェクトで編集者に機能参照を提供する	テンプレートを参照として使用することで、ページがスタイルガイドに準拠し続けることが保証されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ページテンプレート

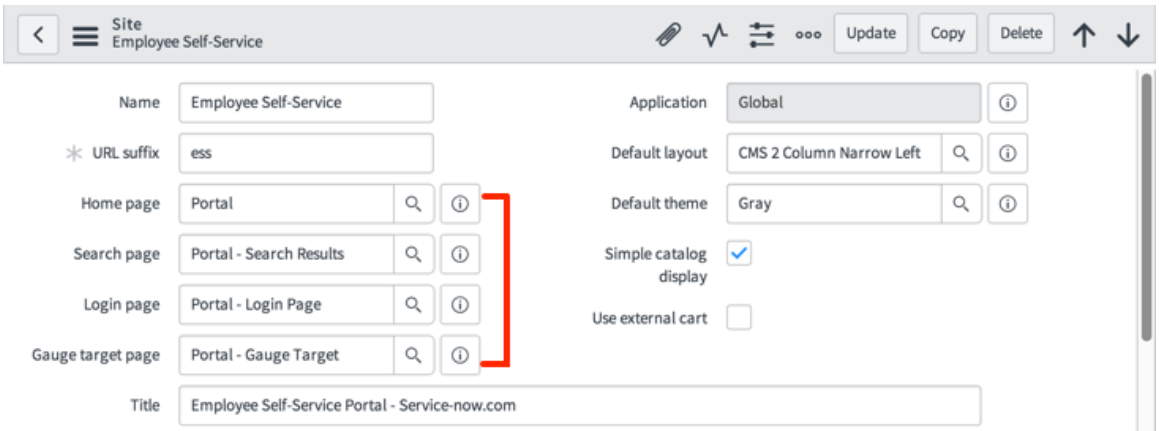
サイトを構成するすべてのページにテンプレートが必要です。

重要なページ参照フィールド

新しいサイトを構築する場合、サイトレコードには重要な 4 つのページ参照フィールドがあります。以下のページとその使い方を理解することで、ページテンプレートとサイトデフォルトを定義するのに役立ちます。

- ホーム ページ： サイトのランディングページ。ホーム ページは必須。
- 検索ページ： ユーザーがサイト内のページで検索したときに検索結果が表示されるページ。自分のサイトに検索結果ブロックを設置するためには、検索ページが必須。
- ログインページ： CMS サイト全体の認証を強制するのに便利なスタンドアロン ログインページ。
- ゲージ ターゲット ページ： ゲージからドリルスルー コンテンツを表示するために使用されるページ。ユーザーがゲージをクリックすると、ゲージ ターゲット ページが開き、そのゲージのドリルスルー コンテンツが表示される。

重要なページ参照フィールド



詳細ページ

使用する予定のデータやテーブルによっては、詳細ページが必要な場合があります。これらの詳細ページでは、以下のリスト内のコンテンツ タイプのいずれかが使用されます。

- ナレッジ詳細ページ： ナレッジ記事の詳細を表示する(ナレッジ サイトでは必須)。
- インシデント ページ： インシデント レコードの詳細ページ。
- カタログページ： すべてのアイテム、コンテンツ アイテム、オーダーガイド、およびレコード プロデューサに関する詳細ページ。

セクション作成用のテンプレート

セクションを作成するときに使用可能なページ テンプレートが 2 つあります。

- 親ページ： 大規模なサイト内のセクションをページのサイトリスト上で整理してソート可能な状態を維持する。親ページは、パンくずリストを動的に作成するためにも使用される。
- 詳細ページ： 親ページとの違いは、コンテンツ領域に、関連するコンテンツの選択肢ではなく、完全な記事または詳細が表示される点。詳細ページには現在のドキュメント ブロックが必要。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムデータへのアクセスを計画している場合は、これらのページが必須です。たとえば、CMS でサービス カタログを表示する予定の場合は、次のアイテムが必要です。

- [sc_cat_item table] を参照するサービス カタログ コンテンツタイプ。
- アイテムの完全なビューを提供する詳細ページ。

テンプレートの新規作成

基本システムのサンプル サイト ページが適切でない場合は、最初からテンプレートを作成できます。ページを作成してから、それをテンプレートとして使用します。詳細については、「コンテンツ ページの作成」を参照してください。

新しいテンプレートを保存するときに、ページ名に「template」という単語を含めます。

ベーステンプレートの構成

ベーステンプレートを作成する簡単な方法は、既存の ESS サンプルサイトをコピーして、それを独自のニーズに合わせてカスタマイズすることです。ベーステンプレートを最初から設定することもできます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
次の手順に従って、1 つのベースページを作成し、サイト内の重要なコンポーネントをすべて生成します。

手順

1. レイアウトを設計します。
   インターフェイスに関係なく、サイトは不要な要素を取り除いていくつかの単純なレイアウトだけにすることができます。
2. テーマを作成します。
   テーマは、CSS 内のレイアウトの構造と、フォントや色などの基本スタイルを定義します。詳細については、「設計テーマ」を参照してください。
3. 共通ブロックを構築します。
   ページはコンテンツ ブロックで構成されます。ほとんどのコンテンツ ブロックが複数のページで再利用されます。ベーステンプレートの場合は、ヘッダー、サイドナビゲーション、ページのメインコンテンツ領域用の基本コンテンツなどの基本ブロックを作成します。より詳細なコンテンツは後で追加できますが、ここでは、複数のサイトページで再利用されるコンテンツを定義します。詳細については、「コンテンツ ブロック」を参照してください。
4. サイト エントリ ページを構築します。
   作成したばかりの共通コンテンツ ブロックを使用して、ユーザーがサイトにアクセスしたときに最初に表示されるページを設計します。詳細については、「コンテンツ ページの作成」を参照してください。
5. 詳細ページを構築します。
   詳細ページを設計して、ナレッジ記事、カタログ アイテム、検索結果などのページの表示方法を決定します。詳細ページは、サイト エントリ ページをコピーして、新たなコンテンツ ブロックを追加することによって構築できます。詳細については、「ページのコピー」を参照してください。
6. 作成したページを新しいサイトに割り当てます。
   サイトを作成して、レイアウトとテーマをサイト デフォルトに適用します。その後で、[すべてのページ] リストに移動し、各ベーステンプレートページに対応する [サイト] 列でベーステンプレートサイトを指定します。詳細については、「サイトの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ページ テンプレートのコピーのカスタマイズ

テンプレートにふさわしいソースの 1 つは、基本システムのサンプル サイトです。さまざまなビジネス要件を満たすためには、ページをコピーして、それを新しいページ テンプレートに作り変える方が簡単です。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

次の手順では、Employee Self-Service ポータルが実例と設計テンプレートとして提供されます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > サイト > 従業員セルフサービス.
2. ページを選択します。
   たとえば、ESS サンプル サイトのホームページをコピーするには、[ポータル] を選択します。
3. [コピー] をクリックします。
4. ページの名前を変更します。
5. ヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。
6. [関連リンク] で、[ページの編集] をクリックします。
7. 変更するコンテンツ ブロックにカーソルを合わせ、右側に表示された編集アイコンをクリックします。
   たとえば、メニューを入れ替えたり、レイアウトを変更したり、別のロゴを追加したりします。
8. [更新] をクリックします。
9. サイトにページを割り当てることによって作成した他のサイト内のページを使用します。

コンテンツタイプ

コンテンツ タイプは、テンプレートによって定義されたシステム データをどのようにレンダリングするかをサイトごとに制御できるようにします。

サイトでは、1 つのページにナレッジ記事のリストが表示され、別のページにカタログ アイテムとインシデントのどちらか、またはその 2 つの組み合わせが表示されます。コンテンツのタイプごとに異なるテーマを使用したり、テーマによってユーザー対話を変えたりすることができます。コンテンツ タイプは、テーブルからコンテンツを表示するページを定義します。1 つのコンテンツ タイプが 1 つのテーブルに対応します。

CMS が表示するあらゆる種類のドキュメントに、コンテンツ タイプが関連付けられます。コンテンツ タイプを変更するには、Apache Jelly スクリプティングに関する知識が必要です。ただし、共通のコンテンツ タイプ (サービス カタログやナレッジ ベースなど) は基本システムに付属しています。コンテンツ タイプは特定のサイトに関連付けることができます。この関連付けにより、複数のサイトで同じコンテンツ タイプの複数の詳細ページを使用することができます。

コンテンツ タイプは、関連するドキュメントの 3 つの特徴を定義します。

- このようなドキュメントのいずれかへのリンクはどのように見えるか。たとえば、このようなドキュメントのリストがページに表示された場合、各エントリはどのように見えるか。
- このようなドキュメントの詳細ビューはどのように見えるか。
- ドキュメントを表示するためにどのような詳細ページを使用するか。この決定は、新しい CMS ユーザーがしばしば混乱する領域であるため重要。

ドキュメントのコンテンツ タイプによって、ドキュメントのリストが指すページが決まります。リスト自体ではページは決まりません。リンクからのコンテンツは、ページ上の詳細コンテンツ ブロックに表示されます。コンテンツ タイプによって、ドキュメント コンテンツがページ上のどの詳細ブロックに表示されるかが決まります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、リスト ブロックのカタログ トップ **5** では、サービス カタログ テーブル [sc_cat_item] の上位 5 つの項目が表示されます。テーブルは [sc_cat_item] なので、コンテンツ タイプ **sc_cat_item** によって、カタログ トップ **5** リストがどのように表示されるかが決まります。リスト内の項目をクリックすると、詳細テンプレート スクリプトに従って項目が表示された [サービス カタログの詳細] ページが表示されます。これらのコンテンツ タイプは以下の場所に適用されます。

- 正しいページにリンクしている検索結果。
- 現在のレコードを表示する現在のドキュメント ブロック。
- レコード タイプにリンクしているリスト上のリンクやその他の場所。

カタログ アイテム [sc_cat_item]、ゲージ [sys_gauge]、ページ [content_page] などのテーブルでは、いくつかのコンテンツ タイプがデフォルトで使用できます。

CMS に設定されたコンテンツ タイプのデフォルトは、個々のサイトで上書きできます。サイト レコード上の [コンテンツ タイプ] 関連リストを使用して、コンテンツ タイプをカスタマイズします。

注: コンテンツタイプの使用に影響するプロパティの詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の以下のトピックを参照してください。

- パフォーマンス監視 IP 制限 (インスタンスセキュリティ強化)
- ダウンロード可能なファイルタイプ (インスタンスセキュリティ強化)

コンテンツ タイプの設定

content_admin ロールを持つユーザーは、コンテンツ タイプを作成できます。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > コンテンツタイプ.
2. [新規] をクリックします。
3. [コンテンツ タイプ] フォームに値を入力します。

[コンテンツ タイプ] フォーム

フィールド	入力値
タイプ	コンテンツ管理でコンテンツをレンダリングするテーブルを選択します。
コンテンツ サイト	このコンテンツ タイプを使用するサイトを選択します。
メディア タイプ	このコンテンツ タイプで使用する、次のメディア タイプのいずれかを入力します。 ◦ `m`： スマートフォン インターフェイスのみ (CMS 用ではない) ◦ `tablet`： タブレット インターフェイスのみ (CMS 用ではない)
デフォルト詳細ページ	ユーザーがリンクをクリックした後に読み込まれるページを選択します。
ゲージ ページ	ゲージのドリルスルー ターゲットであるページを選択します。CMS ページにゲージを表示する場合は、リンクをクリックすると、ここで指定されたページが読み込まれます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	入力値
要約テンプレート	リンクがリストブロック内に表示される場合は、リストブロック内のリストの表示方法を決定する XML スクリプトを作成します。
詳細テンプレート	ユーザーがリンクをクリックした後の関連情報の表示方法を決定する XML スクリプトを作成します。

CMS ゲージのサポート

ゲージは、インスタンスからの情報を表示するグラフィカルな方法です。

ゲージは、たとえば、すべての未解決のインシデントをカテゴリ別に分類した棒グラフを表示します。ゲージは CMS システム内で全面的にサポートされます。これには次にような意味があります。

1. CMS ページにゲージを配置できます。
2. ユーザーがゲージ内のセルをクリックしたときの動作を制御できます。

CMS ページへのゲージの配置

CMS ページ上でゲージを制御できます。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

手順

1. CMS ページを編集モードで起動します。
2. [コンテンツを追加] をクリックします。
3. 追加するゲージを選択します。
4. ゲージをページ上の必要な場所に配置します。

関連情報

CMS ゲージのサポート

クリック時の動作の制御

クリック時の動作の制御

CMS システムでは複数のページが使用されるため、ドリルスルー コンテンツを表示するために使用するページをシステムに指示する必要があります。

通常の (非 CMS) システムでは、棒グラフ内のバーまたは円グラフ上の扇形をクリックするとドリル スルーして、現在の画面はチャートの条件を満たすレコードリストに置き換えられます。たとえば、カテゴリ別のインシデントというゲージがあり、ハードウェアというラベルの付いたバーをクリックすると、「カテゴリ=ハードウェア」のすべてのインシデントのリストにドリル スルーします。

CMS システム内では、同様のドリル スルー メカニズムが使用されますが、表示するページを手動で指定する必要があります。

ドリル スルーには 2 種類のモデルがあり、インプレース ターゲット フレームを使用してコンテンツを受信するか、別のページを使用してコンテンツを表示します。

インプレース ターゲットの使用

インプレース ターゲットは、ゲージと同じ CMS ページ上の名前付き iFrame です。ゲージをクリックすると、CMS ページが交換されるのではなく、その iFrame 内にドリルスルー コンテンツが表示

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

されます。ゲージ（およびターゲット以外のページの残りの部分）はそのまま残り、アクティブです。

ゲージ ターゲット ページの使用

ゲージ ターゲット ページは、ゲージからのドリルスルー コンテンツを表示するために使用される別の CMS ページです。ゲージをクリックすると、現在の CMS ページがゲージ ターゲット ページに置き換えられ、ドリルスルー コンテンツがその 2 ページ目に表示されます。

- ゲージ ターゲット ページ

  サイト デフォルトを設定するには、サイト設定ページで [ゲージ ターゲット ページ] を選択する。このページは、コンテンツ タイプで指定された特定のゲージ ページを持たない、システム内のゲージのドリルスルー ターゲットとして使用される。

- ゲージ ページ

  コンテンツ タイプ固有のページを設定するために、コンテンツ タイプ ページで [ゲージ ページ] を指定できる。このタイプのコンテンツのゲージでは、そのページがドリル スルーに使用される。

  注: 特定のコンテンツ タイプのゲージ ターゲットは、デフォルトのサイト レベルのゲージ ターゲットよりも優先される。

- ゲージ ターゲット ブロック

  ゲージ ターゲット ページは標準の CMS ページで、特殊な要件が 1 つある。そのページのどこかに、ゲージ ターゲット ブロックが必要である事。このマーケット ブロックは、ドリル スルー データを出力する場所をシステムに指示する。

関連情報

CMS ゲージのサポート

CMS ページへのゲージの配置

コンテンツ タイプの表示

コンテンツ タイプを使用する場所の例を以下に示します。

始める前に

この例では、すぐに使える Employee Self-Service (ESS) サイトを例として使用します。
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

CMS サイトのすぐに使えるインスタンスを使用します。

手順

1. すぐに使える CMS サイト (`https://<インスタンス名>.service-now.com/ess`) を起動します。
2. [問い合わせ] で、[問題のステータス] をクリックします。
   [問題のステータス] または incident_status CMS ページには、[一般的な回答] と [現在の問題] という 2 つのコンテンツブロックがあります。これらのコンテンツ ブロックはどちらもコンテンツ タイプを使用して結果をレンダリングします。
3. `https://<instance name>.service-now.com` から、 ブロック > リスト > ポータル - 一般的な回答.
   このブロックは、[問題のステータス] ページの [一般的な回答] セクションと一致します。[テーブル] フィールドは、一般的な回答に関連付けられたコンテンツタイプを示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. リンクを使用して、既存のコンテンツ タイプを表示します。
5. コンテンツ タイプをクリックすると、リストとレコードが CMS でどのようにレンダリングされるかを決定する XML が表示されます。
   [デフォルト詳細ページ] フィールドは、[コンテンツ リスト] ブロックから選択されたレコードを表示する CMS ページを示します。
6. [デフォルト詳細ページ] の横にある情報アイコンをクリックして、そのページに移動します。
7. [デフォルト詳細ページ] の [関連リンク] で、[ページの編集] をクリックします。
   詳細ブロックには、コンテンツ タイプ フォーマッタが含まれています。ページを編集または表示するときに、このフォーマッタは表示するレコードを決定するために渡される URL を探します。「詳細レコードの場所を特定できませんでした」と表示されるのは、そうした理由によります。
8. 鉛筆アイコンをクリックして、[詳細コンテンツ] ブロックを編集または表示します。
   [タイプ] ドロップ ダウン リストでは、[ページの現在のドキュメントを表示] が選択されています。これは、document_id が CMS ページからこのブロックに渡されなければならないことを示しているため、document_id にリストされているコンテンツ タイプに基づいてレコードを表示できます。
9. [一般的な回答] ブロックの [セルフ サービス] ページで、レコードを選択します。
   ページは、`https://<インスタンス名>.service-now.com/ess/knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,02255450d731310013ab49547e61038e` のような URL で開きます。

   テーブル `sysparm_document_key=kb_knowledge` と sys_id `02255450d731310013ab49547e61038e` によってレコードが決定されます。関連するコンテンツ タイプ kb_knowledge は、デフォルト詳細ページ、ポータル - ナレッジ詳細 / url_suffix=knowledge にコンテンツをレンダリングします。

コンテンツ ブロック

ブロックは、再利用可能な、システム内の定義済みのコンテンツ要素です。

コンテンツ ページは、カスタマイズされたコンテンツのブロックをページ上に配置することによって構築されます。コンテンツ ブロックは、CMS サイトの重要な部分です。レポート、ゲージ、レコードリストなどの既存のコンテンツは、コンテンツ ブロックとして自動的に使用可能になり、CMS 内でさらに多く作成することができます。

コンテンツ ブロックを定義した後、それらをドロップ ゾーンに追加することにより、任意のコンテンツ ページで使用します。詳細については、「ページへのコンテンツの追加」を参照してください。

サイトとページを設計したら、コンテンツ ブロックを作成します。

関連情報

- CMS ブロック タグの表示
- ヘッダー ブロックの設定
- 静的 HTML ブロックの設定
- 静的 HTML ブロックとしての画像のフォーマット
- ダイナミック ブロックの設定
- カタログカートブロック
- Live Feed と CMS の統合
- Flash ムービー ブロックの設定
- 詳細コンテンツ ブロックの構成
- iFrame の設定

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コンテンツブロックを構成する

コンテンツ ブロックを構成するには、適切なフォームで定義します。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのアクションを実行して、コンテンツ ブロックを作成します。
   - 移動先 コンテンツ管理 > ブロック > [ブロックタイプ] > 追加. 選択したブロックタイプを作成するためのフォームが開きます。
   - 移動先 コンテンツ管理 > ブロック > すべて をクリックし、作成するコンテンツのタイプをリストから選択します。
   - コンテンツ ページを編集して、必要なコンテンツ ブロック タイプのスタブ ブロックを追加します。スタブ ブロック内のリンクをクリックします。
2. コンテンツ ブロック フォームに記入して保存します。
3. コンテンツ ブロックを任意のコンテンツ ページに追加します。

関連情報

- ヘッダー ブロックの設定
- 静的 HTML ブロックの設定
- 静的 HTML ブロックとしての画像のフォーマット
- ダイナミック ブロックの設定
- カタログカートブロック
- Live Feed と CMS の統合
- Flash ムービー ブロックの設定
- 詳細コンテンツ ブロックの構成
- iFrame の設定

CMS ブロック タグの表示

高度なブロック作成とサイトの柔軟性に使用される CMS ブロックタグを表示します。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

これは、`<g:content_block> {{Jelly_Tags|Jelly]]` として構成され、次のどちらかの方法で使用できます。

- ブロック内にブロックを表示するには
- レイアウト内にブロックを表示するには

タグは、<g：content_block type="<type>" id="<sys_id>"/> の形式で表示されます。

ブロック タグの例は、ESS ポータル サンプル サイトに含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > **Design** (デザイン) > フレーム.
2. **[cms_admin_home_frame]** をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. コードを表示します。

```
<style>

DIV.cms_administration_home {
 background: url(gray_${current_page.getURLSuffix()}.pngx) no-repeat
 right top;
}

</style>


<div class="cms_administration_home">
   ${body}
<br/>
<!-- Would you like to pivot off of parent page instead?  try this
 snippet
   <j:if
 test="${current_page.getParentPage().getURLSuffix()=='administration'
}">
      <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
   </j:if>
     The defaults use the page URL suffix to define sub menus
-->
   <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='administration'}">
      <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
   </j:if>
   <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='community_inspired'}">
      <g:requires name="ess.portal.globals.jsdbx" />
      <g:content_block type="content_block_menu"
 id="ccd4b8c7efb70000914304167b22566e"/>
   </j:if>
<br/>
</div>
```

4. ページの外観を確認するために、ESS ポータル管理ページに移動します。
たとえば、`http://instance name.service-now.com/ess/administration.do` です。

関連情報

- コンテンツ ブロック
- ヘッダー ブロックの設定
- 静的 HTML ブロックの設定
- 静的 HTML ブロックとしての画像のフォーマット
- ダイナミック ブロックの設定
- カタログカートブロック
- Live Feed と CMS の統合
- Flash ムービー ブロックの設定
- 詳細コンテンツ ブロックの構成
- iFrame の設定

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ ブロックのタイプ

コンテンツ ページを構成するコンテンツ ブロックは、システム内で定義された再利用可能なコンテンツ要素です。

各コンテンツ ブロックは、さまざまなタイプのコンテンツに使用できます。

関連情報

- 静的 HTML ブロックとしての画像のフォーマット
- カタログカートブロック
- Live Feed と CMS の統合

ヘッダー ブロックの設定

ヘッダー ブロックは、ページの一番上に配置される視覚要素です。自社用カスタム設定やその他の重要なサイト全体機能用の場所を提供します。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

ヘッダーで使用可能なオプションには、グローバル検索、テキスト サイズ トグル、ナビゲーション目的のメニュー、ログアウトリンク付きのユーザー名などがあります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > ブロック > ヘッダー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

[ヘッダー] フォーム

フィールド	説明
名前	ヘッダー ブロックの一意の名前を入力します。
バックグラウンド	ヘッダー ロゴとメニューのバックグラウンドを選択します。 ◦ なし - バックグラウンドがレンダリングされません。 ◦ 階調/画像 - バックグラウンドとして機能する画像またはグラデーション画像を指定します。 ◦ カラーバー - ヘッダーの 3 種類のセクション (トップ、ミドル、およびボトム) の色を指定します。
画像	[バックグラウンド] が [階調/画像] の場合、ヘッダー ブロックのバックグラウンド用の画像をアップロードします。グラデーションの場合は、グラデーション画像をアップロードします。
トップ バーの色	[バックグラウンド] が [カラー バー] の場合、トップ メニューのバックグラウンドとして使用される CSS 色または色名を入力します。
ミドル バーの色	[バックグラウンド] が [カラー バー] の場合、ロゴとテキストのバックグラウンドとして使用される CSS 色または色名を入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ボトム バーの色	[バックグラウンド] が [カラー バー] の場合、ボトム メニューのバックグラウンドとして使用される CSS 色または色名を入力します。
ロゴ	ロゴ画像を選択します。画像は、メイン ページへのリンクでもあります。
有効	ブロックを使用可能にする場合、このチェックボックスをオンにします。
テキスト	ロゴの横に表示されるテキストを入力します。
条件付き	チェック ボックスをオンにして、表示された [条件] スクリプト フィールドに、適用するスクリプト化された条件を入力します。
カテゴリ	ヘッダー ブロックに組織を提供するカテゴリを選択します。このカテゴリによって、ヘッダー ブロックリンクで開かれる詳細ページが決定されます。詳細ページには、さまざまな方法で情報が表示されます。
トップ メニュー	ロゴの上のメニューとして使用するナビゲーション メニュー ブロックを選択します。
ボトム メニュー	ロゴの下のメニューとして使用するナビゲーション メニューブロックを選択します。
高さ	ヘッダーの高さを指定します。
検索	ヘッダーに検索要素を追加する場合、このチェック ボックスをオンにします。
フォント サイザー	ヘッダーにテキスト サイジング コントロールを含める場合、このチェック ボックスをオンにします。
ログイン	ヘッダーにログイン リンクを含める場合、このチェック ボックスをオンにします。ユーザーがログインすると、この要素にユーザー名とログアウト リンクが表示されます。サイト レコードでログインページを指定する場合、ユーザーがユーザー名とパスワードを入力できるようにログイン リンクを含めることが重要です。
チャット キュー	ヘッダーの [ヘルプ デスク チャット] ボタンをクリックすることによってアクセスするチャット キューを選択します。ボタンを削除する場合は、フィールドをクリアします。このフィールドは、チャット プラグインがアクティブな場合にのみ表示されます。

関連情報

コンテンツブロックを構成する

ナビゲーション メニュー ブロックの作成

ナビゲーション メニュー ブロックを使用すれば、さまざまなコンテンツ ページへのリンクのメニューを作成することができます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
次の 3 つのオブジェクトがナビゲーション メニューを定義します。

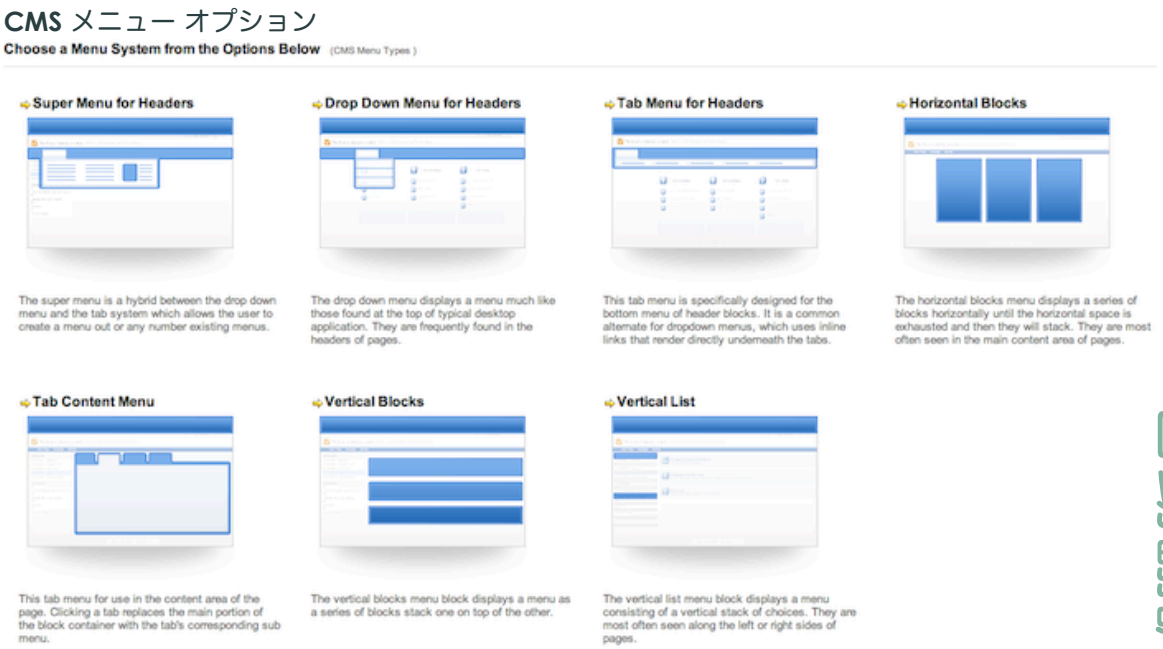
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メニュー ブロック： メニュー ブロックは、メニュー ブロック全体とその表示方法を定義する。
- メニュー セクション： メニュー セクションは、ブロック内に表示されるリンクのグループを定義する。
- メニュー項目： メニュー項目は、各メニュー セクション内のリンクを定義する。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > ナビゲーションメニュー.
2. [新規] をクリックします。
   使用可能なナビゲーション メニュー ブロックのギャラリーが表示されます。



3. 必要なメニュー ブロック スタイルを選択します。
4. [ナビゲーション メニュー] フォームに値を入力して、ブロックを定義します。

[ナビゲーション メニュー] フォーム

フィールド	説明
名前	ブロックの一意の名前を入力します。
タイプ	リンクの表示方法を決定するナビゲーション メニューのタイプを選択します。
フレーム	ナビゲーション メニュー ブロックの境界線スタイルを選択します。
条件付き	スクリプト化された条件の使用を有効にする場合、このチェックボックスをオンにします。オンにすると、[条件] フィールドと [ログオン] フィールドが表示されます。
ログオン	ユーザーがログオンしている場合にのみナビゲーション メニュー ブロックを表示する場合、このチェック ボックスをオンにします。このフィールドは、[条件付き] が選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	ナビゲーション メニュー ブロックの条件を定義するスクリプトを入力します。このフィールドは、[条件付き] が選択されている場合にのみ表示されます。
有効	ブロックを使用可能にする場合、このチェックボックスをオンにします。
カテゴリ	ナビゲーション メニュー ブロックに組織を提供するカテゴリを選択します。このカテゴリによって、メニュー リンクで開かれる詳細ページが決定されます。

関連情報

メニュー スタイルのカスタマイズ

メニュー セクションの設定

メニュー セクションは、ナビゲーション メニュー ブロック内に表示されるリンクのグループを定義します。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > ブロック > ナビゲーションメニュー をクリックし、ブロックを選択します。
2. [メニュー セクション] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [メニュー セクション] フォームに値を入力します。

[メニュー セクション] フォーム

フィールド	説明
名前	メニュー セクションの一意の名前を入力します。
コンテンツ ブロック メニュー	このメニュー セクションが表示されるナビゲーション メニューを選択します。
リダイレクト先	ユーザーがメニュー セクション名とアイコンをクリックしたときに表示されるものを選択します。
URL	錠前アイコンをクリックして編集フィールドを開いてから、ユーザーがメニュー セクションのタイトルとアイコンをクリックしたときに表示される URL を入力します。このフィールドは、[リダイレクト先] が [指定した **URL]** に設定されている場合にのみ使用できます。
詳細ページ	ユーザーがメニュー セクションのタイトルまたはアイコンをクリックしたときに表示されるコンテンツ ページを選択します。このフィールドは、[リダイレクト先] が [コンテンツ ページ] に設定されている場合にのみ使用できます。
左イメージ DB	サイト画像が保存される画像データベースを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
右イメージ DB	
左イメージ 右イメージ	名前の左側と右側に表示されるアイコンを選択します。
第 2 レベルテキスト	メニュー セクションタイトルの横に表示される説明を入力します。
有効	メニューセクションを使用可能にする場合、このチェック ボックスをオンにします。
順番	このセクションが他のメニュー セクションに相対してメニュー上に表示される場所を示す番号を入力します。
ログオン	ユーザーがログオンしている場合にのみメニュー セクションを表示する場合は、このチェック ボックスをオンにします。
ロール	錠前をクリックしてリストを開いてから、ロールによるアクセスが制限されている場合、このメニュー セクションにアクセス可能なロールを選択します。
カテゴリ	メニュー セクションが属しているカテゴリを選択します。
オープン先	クリックされたリンクの動作を選択します。
iFrame	ユーザーがメニュー セクションのタイトルとアイコンをクリックしたときにリンクで開く iFrame の名前を入力します。リンクで開くページ上に iFrame が存在することを確認します。このフィールドは、[オープン先] が [名前付き **iFrame]** に設定されている場合にのみ使用できます。
ヘッダー	メニュー セクションのヘッダー情報を入力します。
フッター	メニュー セクションのフッター情報を入力します。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

メニュー タイプ

メニュー スタイルのカスタマイズ

メニュー項目の設定

メニュー項目は、各メニュー セクション内に表示されるリンクです。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
すべてのナビゲーション メニュー セクションにメニュー項目が必要なわけではありません。メニュー項目は、ユーザーを他のページや追加情報にリンクするために使用します。以下の手順では、ESS サンプル ポータル サイトを例として使用します。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > ブロック > ナビゲーションメニュー をクリックし、ナビゲーションメニューを選択します。

   Example
   たとえば、[ドキュメント メニュー] を選択します。
2. [メニュー セクション] 関連リストで、メニュー セクションを選択します。

   Example
   たとえば、[はじめに] を選択します。
3. [メニュー項目] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームに入力します。

[メニュー項目] フォーム

フィールド	説明
名前	メニュー項目の一意の名前を入力します。
メニュー セクション	この項目が表示されるメニュー セクションを選択します。
リダイレクト先	メニュー項目名とアイコンがクリックされたときに表示されるものを選択します。
URL	錠前アイコンをクリックして編集フィールドを開いてから、メニュー項目のタイトルとアイコンがクリックされたときに開く URL を入力します。このフィールドは、[リダイレクト先] が [指定した **URL**] に設定されている場合にのみ使用できます。
詳細ページ	名前またはアイコンがクリックされたときに表示されるコンテンツ ページを選択します。このフィールドは、[リダイレクト先] が [コンテンツ ページ] に設定されている場合にのみ使用できます。
画像	名前と一緒に表示されるアイコンを選択します。
有効	メニュー項目を使用可能にする場合、このチェック ボックスをオンにします。
順番	この項目が他のメニュー項目と相対してメニュー上に表示される場所を示す番号を入力します。
ログオン	ユーザーがログオンしている場合にのみメニュー項目を表示する場合、このチェック ボックスをオンにします。
ロール	錠前をクリックしてリストを開いてから、ロールによるアクセスを制限するためにこのメニュー項目にアクセス可能なロールを選択します。
カテゴリ	メニュー項目が属しているカテゴリを選択します。
オープン先	クリックされたリンクの動作を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
iFrame	ユーザーがメニュー項目名とアイコンをクリックしたときにリンクで開く iFrame の名前を入力します。ページ上に iFrame が存在することを確認します。このフィールドは、[オープン先] が [名前付き **iFrame]** に設定されている場合にのみ使用できます。

5. [送信] をクリックします。

関連情報

メニュー タイプ

メニュー スタイルのカスタマイズ

メニュー タイプ

ナビゲーション メニュー ブロックで [タイプ] フィールドを変更することにより、同じメニューをさまざまな方法で書式設定することができます。

メニュー タイプ

タイプ	画像	説明
ヘッダー用スーパー メニュー		スーパー メニューは、ドロップダウン メニューとタブ付きシステムの両方で構成されます。ユーザーはスーパー メニューを使用して、さまざまなメニューからメニューを作成できます。
ヘッダー用ドロップダウン メニュー		ドロップダウン メニューでは、メニュー セクションがドロップダウン リストとしてレンダリングされます。マウスを使用してメニュー名をポイントし、メニュー項目を表示します。
ヘッダー用タブ メニュー		タブ メニューでは、メニュー セクションがタブとしてレンダリングされます。マウスを使用してタブをクリックし、メニュー項目を表示します。
水平ブロック		水平ブロック メニューでは、メニュー セクションがブロック見出しとして、メニュー項目がブロック内のリンクとしてレンダリングされます。ブロックは水平方向に配置されます。
タブ コンテンツ ブロック		タブ コンテンツ ブロック (水平) メニューでは、メニュー セクションがタブとして、メニュー項目がブロック内のリンクとしてレンダリングされます。
垂直リスト		垂直リスト メニューでは、メニュー セクションが見出しとして、メニュー項目が見出しの下のリンクとしてレンダリングされます。
垂直ブロック		垂直ブロック メニューでは、メニュー セクションがブロック見出しとして、メニュー項目がブロック内のリンクとしてレンダリングされます。ブロックは垂直方向に配置されます。

メニュー スタイルのカスタマイズ

サイトで使用するスタイル シート内のメニュー スタイルをカスタマイズできます。

移動先 コンテンツ管理 > **Design** (デザイン) > スタイルシート スタイルシートをカスタマイズできます

補足ページ ナビゲーション メニューのコード例

次の例では、CSS クラスのセレクタとルールを調査します。また、ブロックコンテナ (div.cms_menu_section_blocks) が外部コンテナ (TD.layout_content_submenu_column) に基づいてどのように定義されるかをレビューします。外部コンテナは、実際にはサイト レイアウトの一部です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この概念は、例の中でスタイルをスーパー メニューで使用されるスタイルと比較すると、さらに明確になります。この例は、完全に新しいメニュー システムを作る必要がないことを示しています。CSS を使用して、既存のメニューの外観を変更できます。

```
/*************************************************************************
*************************************************************************
********
   SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************
*************************************************************************
*******/
TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
    width: 156px;
    height: auto;
    float: left;
    position: relative;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 0px 0px;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
    width: 156px;
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2
 a, TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center
 top !important;
}
```

スーパー メニュー セクションのコード例

次のメニューは単純な浮動小数点グリッドです。デフォルトが最初に書き込まれます。次に、「SUPER MENU VARIATIONS...」コメントの下で、一意のクラスを含む div を追加することによって、デフォルトが上書きされます。基本システムのヘッダーをレンダリングするコードでは、ボトム メニューが `cms_header_bottom_menu` のクラスを含むテーブル セル内に存在します (TD.cms_header_bottom_menu CSS セレクタを参照)。

```
/*************************************************************************
*************************************************************************
********
   SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************
*************************************************************************
*******/

TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
    width: 156px;
    height: auto;
    float: left;
    position: relative;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 0px 0px;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
    width: 156px;
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2
 a, TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center
 top !important;
}


4.2 2. Super Menu Sections Example Code

This menu is essentially a simple float grid. The defaults are written
 first. Then, below the "SUPER MENU VARIATIONS..." comment, the defaults
 are overwritten by adding a containing div with a unique class. In
 the code that renders the header for the base system, the bottom menu
 resides in a table cell with the class of "cms_header_bottom_menu" (note
 the TD.cms_header_bottom_menu CSS selector).

/*************************************************************************
******************
   Section Blocks Menu (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************
*****************/
div.cms_menu_section_blocks {
    width: 260px;
    height: 260px;
    float: left;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 12px 12px;
    border: 1px solid #e0e0e0;
    padding: 10px;
    background: url(blue/portal_horizontal_bkg.pngx) repeat-x center
 bottom;
}

p.cms_menu_separator {
    border-top:1px dotted #ccc;
    margin-top: 6px;
    margin-bottom: 6px;
}
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
td.cms_menu_section_blocks_title h2, td.cms_menu_section_blocks_title h2
 a, td.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: larger;
    font-weight: normal;
    color:#444;
}

a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    color:#999;
    font-size: inherit;
}

/*************************************************************************
******************
   SUPER MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************
*****************/
TD.cms_header_bottom_menu .cms_menu_super_menu_bar { /*style the super
 menu drop down bar */
   z-index: 199;
   float: left;
   background: none;
   margin-left: 44px;
}

TD.cms_header_bottom_menu div.cms_menu_section_blocks {
    width: 200px;
    float: left;
    border: 0px;
    margin: 0px 0px 12px 0px;
    padding: 0px;
    background: none;
}

TD.cms_header_bottom_menu p.cms_menu_separator {
    border-top:0px dotted #ccc;
    margin-top: 0px;
    margin-bottom: 0px;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item {  /*style an
 item on the super menu drop down bar*/
   z-index: 200;
   float: left;
   padding-left: 12px;
   padding-right: 12px;
   padding-bottom: 8px;
   padding-top: 4px;
   cursor: pointer;
   cursor: hand;
   font-weight: bold;
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
   color: #000;
   border-left: 1px solid #FFF;
   border-top: 1px solid #FFF;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item_selected {
  /*style a selected item on the super menu drop down bar*/
   z-index: 200;
   float: left;
   padding-left: 12px;
   padding-right: 12px;
   padding-bottom: 8px;
   padding-top: 4px;
   cursor: pointer;
   cursor: hand;
   background: #fff url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
   font-weight: bold;
   border-right: 0px solid #CCC;
   border-bottom: 0px solid #CCC;
   border-left: 1px solid #DDD;
   border-top: 1px solid #EEE;

}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_content { /* style super
 menu content block */
   position: absolute;
   z-index: 999;
   height:260px;
   display: none;
   padding: 18px;
   background: #dedfe0 url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
   border-right: 1px solid #CCC;
   border-bottom: 1px solid #CCC;
   border-left: 1px solid #DDD;
   box-shadow: 5px 5px 6px #666;
   -webkit-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
   -moz-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
   filter: progid:DXImageTransform.Microsoft.dropShadow(color=#666,
 offX=5, offY=5, positive=true);
}

TABLE.super_menu_video_table {
    background: #787878 url("grey_background.pngx") repeat-y scroll
 center top;
 width: 184px;
}
```

メニュー項目とコンテンツ リンクの例

リンク ターゲット (現在のウィンドウ、iFrame、または新しいウィンドウ) を選択する方法と、リンクされたアイテム (ページ、添付ファイル、または URL) を参照する方法は似ています。これらの要素内でのリンク方法の例を確認してください。

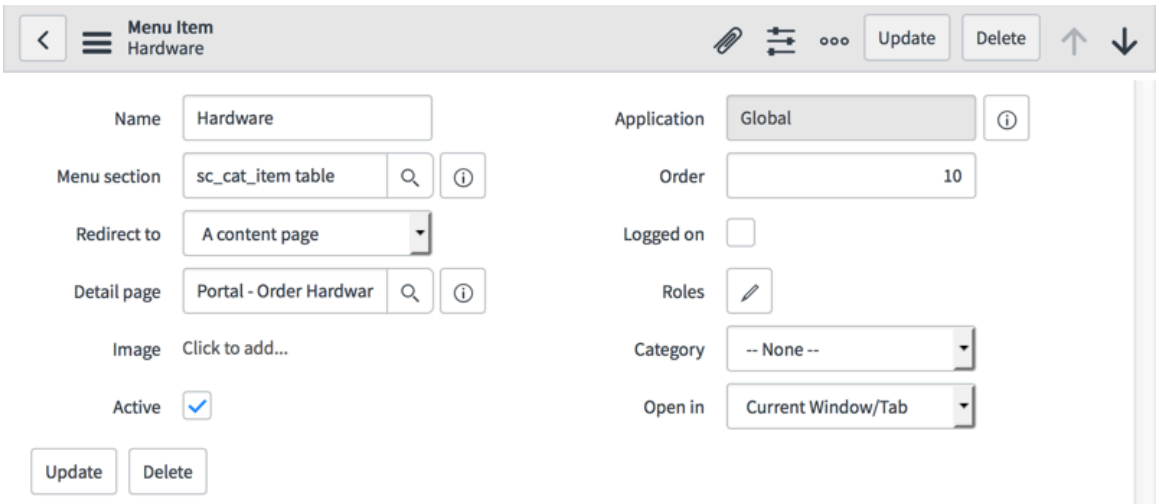
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンテンツ ページ参照は、必要なページを選択するのに役立つ。たとえば、値の `home.do` はサイトのホームページにリンクする。
- 添付ファイル参照を使用すれば、メニュー項目またはセクション レコードに添付された単一のファイルを参照することができる。添付ファイルが複数存在する場合、最初の添付ファイルだけが参照される。その後で、リンクが自動的に生成され、ブラウザファイル保存プロンプトが表示される。
- 指定された URL 参照を使用すれば、インスタンスでまたは別のシステムから完全な URL 文字列にリンクすることができる。たとえば、`com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=66c313e7c0a8016b008ebe1a8e3d97f5&sysparm_nameofstack=b654d15bef92100091430` は、質問するレコード プロデューサにリンクする。この参照を使用して、既存のイントラネット システム内のページにリンクする。

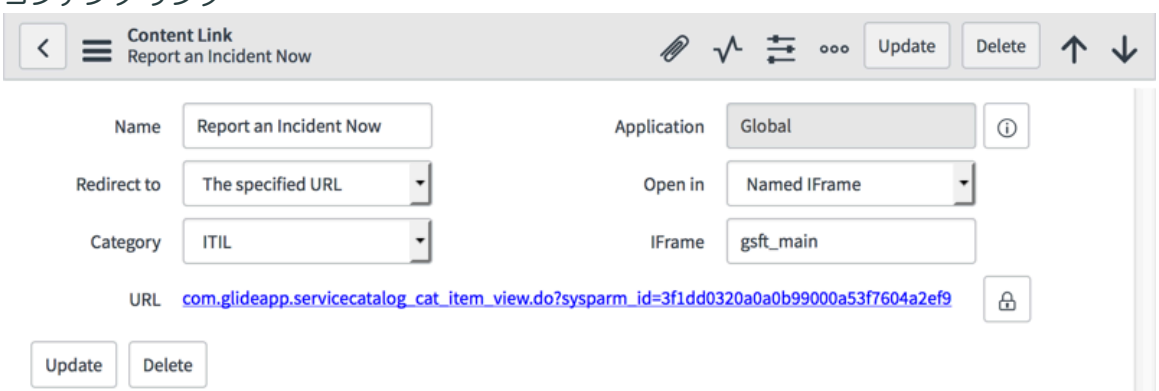
メニュー項目は、各セクションからの特集リンクと見なすことができます。URL 定義とリンク オプションには数多くの選択肢があります。ESS ポータル内のリンクは、サイト内のコンテンツ ページを開きます。各ページには、対応するデータを格納した iFrame またはブロックのセットが表示されます。この方法は、プロトタイプを迅速に作成するのに役立ちますが、動的な詳細ページを作成する場所と使用可能なリンク オプションを使用する場所を考慮してください。

メニュー項目



メニュー項目は、ナビゲーション メニュー ブロックの一部ではなくリスト ブロックによって呼び出される点を除いて、コンテンツ リンクに似ています。メニュー項目とコンテンツ リンクは、定義方法と項目へのリンクに使用可能なオプションに関する限り、違いはありません。コンテンツ リンクは、コンテンツ リンク [content_link] テーブルを呼び出すリスト ブロックを通して呼び出されるように意図されています。コンテンツ リンクには、さまざまな役割に対する UI エクスペリエンスを制御するために使用される [ログイン] フィールドや [ロール] オプションがありません。

コンテンツ リンク



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

システム要素と URL 間のリンクの表示

表示メニューとリストの例

メニュー セクションでは、リンクのグループとリンクの動作が定義されます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
たとえば、リンクの動作によって、新しいページや新しいフレームなどの、リンクがクリックされたときに開くページとその開き方が決定されます。次の手順を使用して、サンプル メニュー セクションを表示します。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > ブロック > ナビゲーションメニュー.
2. [ポータル - ブロック メニュー] をクリックします。
3. [メニュー セクション] 関連リストで、[オーダー] をクリックします。
4. [詳細ページ] の横にある参照アイコンをクリックしてページを開きます。
5. [関連リンク] で、[ページの編集] をクリックします。
   デフォルトで、リンクは、ページ コンテンツ領域に [ポータル - オーダー スプラッシュ メニュー] (垂直ブロック メニュー) が表示された [オーダー] ページに移動します。

   ほとんどのデフォルト CMS メニューでは、メニュー セクションに、セカンダリ テキストを含むメニュー タイトル、区切り線、およびメニュー項目として定義されたリンクが表示されます。この設計は汎用性があり、ページ間をスムーズに移動できますが、大きなカタログへのリンクやスケーラビリティについては難点があります。このプラクティスは、項目数が限られた小さなカタログの場合にのみ有効です。
6. ダイナミック コンテンツの例を表示するには、以下の手順に従って、ESS ポータル上の要求カタログ リスト/グリッド ビューを参照してください。

   a. `/ess/manage.do` をインスタンス URL に追加します。
   たとえば、https：//<インスタンス名>.service-now.com/ess/manage.do のようになります。

   b. [コード例デモ] セクションで、[カタログ リスト/グリッド ビューを要求] をクリックします。

   c. カタログ アイテムを参照します。

ダイナミック ブロックの設定

ダイナミック ブロックは、スクリプトを使用したり、システムから情報を入手したりするために使用します。ダイナミック ブロックは、コンテンツのほとんどが存在する場所です。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
ダイナミック ブロックの有効な利用方法の 1 つが求人投稿です。投稿をナレッジ記事に保存し、ダイナミック ブロックを使用して表示します。

次のようなダイナミック ブロックが事前に定義されています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 新規コンテンツ： 新しいコンテンツ ブロックのそれぞれが、コンテンツ ページの編集中のブロックの作成を可能にする。
- クリーンログイン： ユーザー名とパスワードを要求するデフォルト ログインページ。[記憶する] チェックボックスが表示される。ユーザーがログインすると、このブロックによってログイン ルールがトリガーされる。
- ログイン： ログアウトしたユーザーがログインしたり、ログインしたユーザーがログアウトしたりするための領域。このブロックは、特に、一般に公開されているコンテンツページで役立つ。
- 検索： グローバルテキスト検索フィールド。現在、グローバルテキスト検索は、コンテンツページに含めることができる唯一の検索フォーム。
- 検索結果： グローバルテキスト検索結果を表示する領域。

Apache Jelly の詳細については、「 Jelly タグ 」を参照してください。

注: コンテンツ管理システムのダイナミックコンテンツブロックは自動的にエスケープされません。これらのブロックは、独自のコンテンツエスケープ (潜在的なクロスサイトスクリプティング攻撃からの保護など) を実装する必要があります。詳細については、「 Jelly エスケープタイプ 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > ダイナミック.
2. [新規] をクリックします。
3. [ダイナミックコンテンツ] フォームに値を入力します。

[ダイナミックコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
名前	ダイナミックコンテンツブロックの一意の名前を入力します。
カテゴリ	ダイナミックブロックに組織を提供するカテゴリを選択します。このカテゴリによって、ダイナミックブロックリンクで開かれる詳細ページが決定されます。
フレーム	ダイナミックブロックの境界線スタイルを選択します。詳細については、「フレームの形式化」を参照してください。
有効	ブロックを使用可能にする場合、このチェックボックスをオンにします。
条件付き	適用するスクリプト化された条件を入力します。選択すると、[条件] スクリプト フィールドがフォームに追加されます。
2 フェーズ	Jelly 構文の 2 フェーズ拡張を許可するには、このチェックボックスをオンにします。
ダイナミックコンテンツ	ダイナミックブロックの動作を決定する XML スクリプトフィールドを入力します。

関連情報

コンテンツ ブロック

コンテンツブロックを構成する

CMS ブロック タグの表示

リストブロックのカスタマイズ

静的 HTML ブロックとしての画像のフォーマット

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カタログカートブロック

カタログカートブロックは、基本システムで提供されるダイナミックブロックです。

このブロックは、サービスカタログ内で使用可能なものと同じカートを提供します。[サイト定義] で [外部の買い物かごを使用] オプションが選択されている場合は、ユーザーがカタログカートとやり取りできるように、このブロックをサイトに追加します。

カタログカートブロックは、*glide.sc.use_cart_layouts* プロパティが false に設定された場合に使用できます。

関連情報

- コンテンツ ブロック
- コンテンツブロックを構成する
- コンテンツ ブロックのタイプ

リストブロックのカスタマイズ

リストブロックは、インスタンス内のレコードへのリンクのリストを動的に生成するコンテンツブロックです。ユーザーがリストブロック内のリンクをクリックすると、そのコンテンツタイプによって決定される詳細ページに関連情報が表示されます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
リストは、任意のテーブルで単純なクエリを使用するか、より高度なクエリをスクリプト化することによって作成します。リストは強力かつ柔軟です。リスト表示を完全に制御できる場所を以下に示します。

リストコントロール

オプション	説明
フレーム	フレームは、コンテンツブロックやサイト内の他の要素用の装飾コンテナを作成する手段を提供します。フレームが [タイプ] フィールドで使用されている場合、デザイナーがリストの配置を完全に制御できます。
リストタイプ	リスト定義モジュールは、コンテンツページに使用可能なリストのタイプを定義します。[リストブロック] フォームの [タイプ] フィールドで、リスト定義を選択します。
リストフィルターリング	より詳細な結果を得るために、参照先テーブル内のすべてのフィールドを提供します。
最大エントリ	テーブルの結果をブロックの設計に合わせて制限します。
順序と表示順	参照先テーブル内のフィールド別に昇順または降順にソートできるようにします。

リストブロックを使用して、インスタンスの外部の情報へのリンクのリストを作成することもできます。外部リンクをコンテンツリンク [content_link] テーブル上のレコードとして作成してから、この手順内のステップに従います。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > リスト.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに値を入力します。

リストブロックフィールド

フィールド	説明
名前	リストコンテンツブロックの一意の名前を入力します。インスタンス内のレコードを識別するために使用され、コンテンツページには表示されません。その目的には、[タイトル] フィールドを使用します。
カテゴリ	リストコンテンツブロックに組織を提供するカテゴリを選択します。
タイプ	リンクのリストを書式設定するリスト定義 UI マクロを選択します。 詳細については、「リスト定義の設定」を参照してください。
フレーム	リストブロックの境界線スタイルを選択します。詳細については、「フレーム UI マクロの作成」を参照してください。
詳細	このチェックボックスをオンにすると、フィルターリングされた単純なクエリではなく、スクリプトからリストを生成できるようになります。
クエリー	条件ビルダを使用して結果をフィルターリングします。
有効	ブロックを使用可能にする場合、このチェックボックスをオンにします。
タイトル	コンテンツページでリストボックスの一番上に表示される名前を入力します。
最大エントリ	このリストブロックに表示するエントリの最大数を設定します。
テーブル	リスト項目を照会するテーブルを選択します。テーブルによって、ユーザーがリストブロック内のリンクをクリックしたときに表示される詳細ページが決定されます。詳細については、「コンテンツ タイプの設定」を参照してください。 **注:** このリストには、リストブロックと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます。
条件付き	スクリプト化された条件の使用を有効にする場合、このチェックボックスをオンにします。オンにすると、[条件] スクリプトフィールドが表示されます。表示される他のフィールドには、[ログオン] チェックボックスと [空の場合省略] チェックボックスが含まれています。

4. [送信] をクリックします。

リスト定義の設定

コンテンツ管理フレームと同様に、リスト定義は、リストの外観を制御する装飾コンテナです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
具体的には、リスト定義は、リストブロック内でのリストのレンダリング方法を定義するために Apache Jelly スクリプトを使用する UI マクロです。サイト設計では、レイアウト内に複数のリストスタイルが必要になることがよくあります。多くの場合、リストはサイト内の主要なナビゲーションの形態であり、その書式を制御することは重要です。

リスト定義を構成するには、Apache Jelly の知識が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > 構成 > リスト定義 > ..
2. [新規] をクリックします。
3. [リスト定義] フォームに値を入力します。

関連情報

コンテンツ管理と Apache Jelly エンジン

静的 **HTML** ブロックの設定

静的ブロックは変化しないテキストに使用します。たとえば、会社名や組織名のみを含むサイトフッターに静的ブロックを使用します。静的 HTML ブロックを使用すると、任意の HTML コードをページ内で実行することができます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
HTML、Jelly、または Javascript を編集しているときに、静的ブロック内の HTML エディタには限界があると感じることがあります。HTML エディタは、高度なコーダーが必要としないタグや書式も追加する可能性があります。より高度なオプションには、ダイナミック ブロックを使用してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > ブロック > 静的 **HTML**.
2. [新規] をクリックします。
3. [スタティック コンテンツ] フォームに値を入力します。

[スタティック コンテンツ] フォーム

フィールド	入力値
名前	スタティック HTML コンテンツ ブロックの一意の名前を入力します。
カテゴリ	スタティック HTML ブロックに組織を提供するカテゴリを選択します。このカテゴリによって、スタティック HTML ブロック リンクで開かれる詳細ページが決定されます。詳細ページには、さまざまな方法で情報が表示されます。
フレーム	静的 HTML ブロックの境界線スタイルを選択します。詳細については、「フレームの形式化」を参照してください。
有効	ブロックを使用可能にする場合、このチェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	入力値
条件付き	適用するスクリプト化された条件を入力します。選択すると、[条件] スクリプト フィールドと [ログオン] チェック ボックスがフォームに追加されます。
スタティック コンテンツ	静的 HTML ブロックの動作を決定する HTML コード を入力します。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

- コンテンツ ブロック
- コンテンツブロックを構成する
- CMS ブロック タグの表示

静的 **HTML** ブロックとしての画像のフォーマット

CMS ページに画像を追加する簡単な方法は、静的 HTML ブロックを使用することです。ブロックを作成したら、それをサイト全体で再利用できます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > **Design** (デザイン) > イメージ.
2. [新規] をクリックします。
3. 画像の整理に役立つ [カテゴリ] を選択します。
4. 拡張子 (.png など) を含む、画像のファイル名を入力します。
5. [クリックして追加] を選択して画像を参照することで、ファイルをアップロードします。
6. **[OK]** をクリックします。
7. [更新] をクリックします。
8. 移動先 コンテンツ管理 > ブロック > 静的 **HTML** をクリックし、[**New**] をクリックします。
9. 次のコードを HTML ブロックに貼り付け、前の手順でアップロードした画像名に置き換えます。ファイル名の末尾の "x" は画像のキャッシュに必要です。

```
<img src="<image_name>.gifx"/>
```

これで、画像が静的 HTML ブロックになったため、コンテンツ ページに追加できます。標準の HTML コードを使用して、コンテンツ ブロック内の画像を変更します。

関連情報

- コンテンツ ブロック
- コンテンツブロックを構成する
- ヘッダー ブロックの設定

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Flash ムービー ブロックの設定

Flash ムービー ブロックは、Flash ムービー (.swf ファイル) を添付ファイルとして、または、コンテンツ ページで URL を参照することにより、埋め込むために使用します。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
たとえば、ナレッジ記事にストリーミングビデオや Flash ビデオ (.flv) を追加するには、「HTML フィールドへのビデオの埋め込み」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > 専門コンテンツ > **Flash** ムービー.
2. [新規] をクリックします。
3. [Flash ムービー] フォームに値を入力します。

[Flash ムービー] フォーム

フィールド	入力値
名前	Flash ムービー ブロックの一意の名前を入力します。
ソース	Flash ムービーが見つかる場所を指定します。 ◦ 添付ファイル： この選択肢を選択した場合、Flash ムービーをこのレコードにアップロードします。 ◦ 外部オブジェクトにリンク： この選択肢を選択した場合、**[URL]** フィールドが表示されます。Flash ムービー URL を指定して、Flash ムービーが公開されていることを確認します。
高さ	Flash ムービーの高さをピクセル単位で入力します。
幅	Flash ムービーの幅をピクセル単位で入力します。

4. [送信] をクリックします。

関連情報
- 添付ファイルの追加と管理
- コンテンツ ブロック
- コンテンツブロックを構成する

コンテンツ リンクの設定

コンテンツリンクを使用して、インスタンス外の情報へのナビゲーションリンクを作成します。コンテンツ リンクは、ナビゲーション メニューの前身です。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
コンテンツ リンクを構成した後、リスト ブロック内にそれを定義する必要があります。リスト ブロックは、コンテンツ リンクを使用して、CMS の外部の情報を参照します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > 専門コンテンツ > コンテンツリンク.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[コンテンツ リンク] フォーム

フィールド	説明
名前	コンテンツ リンクの一意の名前を入力します。
リダイレクト先	外部リンクの場所を選択します。
カテゴリ	リストコンテンツブロックに組織を提供するカテゴリを選択します。
URL	錠前アイコンをクリックして編集フィールドを開いてから、リンクがクリックされたときに開くサイト URL を入力します。このフィールドは、[リダイレクト先] が [指定した **URL]** に設定されている場合にのみ使用できます。
オープン先	クリックされたリンクの動作を選択します。
詳細ページ	リンクがクリックされたときに開くページを選択します。このフィールドは、[リダイレクト先] が [コンテンツ ページ] に設定されている場合にのみ使用できます。
iFrame	リンクがクリックされたときに開く iFrame の名前を入力します。リンクで開くページ上に iFrame が存在することを確認します。このフィールドは、[オープン先] が [名前付き **iFrame]** に設定されている場合にのみ使用できます。

4. [送信] をクリックします。
5. 差出人 コンテンツ管理 > ブロック > リストで、テーブルフィールドで [コンテンツリンク] を選択して、コンテンツリンクを参照するリストブロックを作成します。
6. ページに表示する外部リンクを決定するためのクエリを作成します。
   たとえば、クエリ `Category is Search` には、カテゴリが検索として定義された外部リンクが表示されます。
7. [更新] をクリックします。

iFrame の設定

iFrame は、フレーム内のページに URL を埋め込みます。外部ページを埋め込むことも、ServiceNow コンテンツをレンダリングすることもできます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
インスタンスで作成したフォームと iFrame が存在するページへのリンクを使用して iFrame を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: iFrame には、カレンダーなどのレポートの類は追加しないでください。iFrame を使用せずにレポートをページに直接追加する方法の詳細については、「Jelly へのレポートの埋め込み」を参照してください。

注: Web ページから ServiceNow コンテンツを配信するには、代わりに サービスポータル を参照してください。

注: このプロパティの詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「X-Frame-Options: SAMEORIGIN (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > 専門コンテンツ > **iFrame**.
2. [新規] をクリックします。
3. iFrame フォームのフィールドに値を入力します。

[iFrame] フォームのフィールド

フィールド	入力値
名前	iFrame ブロックの一意の名前を入力します。
フレーム名	ページ上のフレームの名前を入力します。 iFrame を使用してフォームやリストなどの ServiceNow コンテンツを提供する場合、フレーム名を `gsft_main` にする必要があります。この名前により、iFrame 内のリンクを iFrame 内で開くことができます。

URL	iFrame に表示する URL を入力します。iFrame を使用して ServiceNow コンテンツを表示する場合、ページ名を先頭に付加し、URL の基本インスタンス部分を含めないようにします。たとえば、要求されたアイテムのリストを表示するには、URL は次のようになります。
	
	`sc_req_item_list.do`
	
	クエリは、URL に適用することができます。たとえば、開いている要求されたアイテムのリストを表示するには、URL は次のようになります。
	
	`sc_req_item_list.do?sysparm_query=active=true`
	
	詳細については、「URL を使用したレコードまたはモジュールへの移動」を参照してください。

サイジング	iFrame ブロック サイズのオプションを選択します。 **注:** [コンテンツに合わせて拡張] 選択肢は ServiceNow コンテンツでのみ動作します。[固定サイズ] が選択されている場合、高さと幅のフィールドが表示され、ピクセル単位でサイズを入力できます。

注: 一部のブラウザは、SAMEORIGIN の X-Frame-Options ヘッダー値を使用するため、iFrame を抑制します。X-Frame-Options ヘッダーは、フレームベースのリドレッシングを検出して阻止するために Internet Explorer 8 RC1 で導入されました。SAMEORIGIN 値を指定すると、フレーム ターゲットがページ自体と同じ起源ではない場合に、ブラウザが <frame> または <iframe> のターゲット ページの代わりに空白ページをレンダリングします。このヘッダーのサポートは、Safari 4.0、Chrome 4.1.249.1042、および Firefox 3.6.9 以降で実装されています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

関連情報

コンテンツ ブロック

コンテンツブロックを構成する

Live Feed と CMS の統合

コンテンツ管理システム (CMS) に組み込まれたページからライブフィードにアクセスできます。たとえば、エンド ユーザーが ESS ポータルを介して会社のフィードにアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
ESS ポータル テンプレートには、[ポータル - ライブ] ページと [ライブ フィード] ダイナミック ブロック (ライブ フィード プラグインが必要) が含まれています。CMS ページからライブ フィードにアクセスするには、CMS ページにライブ フィード ダイナミック ブロックを追加するか、サイトに [ポータル - ライブ] ページを含めます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > 専門コンテンツ > **iFrame**.
2. [新規] をクリックします。
3. iFrame ブロックフォームに次の値を入力します。

iFrame の値

フィールド	入力値
名前	一意の名前 (`ライブ フレーム`) を入力します。
フレーム名	フレーム名 (`live_frame`) を入力します。
URL	「`https://instance name/live_feed.do?sysparm_doctype=true`」と入力します。instance name をインスタンス URL (`<myinstance>.service-now.com`) に置き換えます。
サイジング	[固定サイズ] を選択して、フィードを表示する予定のページに合わせて高さと幅のピクセル寸法を入力します。たとえば、1024 の幅と 768 の高さを入力します。

4. [送信] をクリックします。
5. 「ブロックをページに追加します」の手順を実行します。

関連情報

コンテンツ ブロック

コンテンツブロックを構成する

iFrame 方式

次の例は、コンテンツ ページに配置された iFrame にシステム レコードを取り込む方法を示しています。

システム リストまたはフォームの場合は、リンクが正しく機能するようにフレーム名 **gsft_main** を使用します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **Order Hardware** は、カタログ カテゴリにリンクする例です。
  - URL： `com.glideapp.servicecatalog_category_view.do?sysparm_parent=d258b953c611227a0146101fb1be7c31&sysparm_view=`
  - フレーム名： **gsft_main**
- **My Approvals List** は、ビュー フィルターと、認証されたユーザーを参照する JavaScript を含むリストにリンクする例です。
  - URL： `sysapproval_approver_list.do?sysparm_query=approver=javascript:getMyApprovals()&sysparm_view=ess`
  - フレーム名： **gsft_main**
- **Service Catalog Home Page (system)** は、サービス カタログ アプリケーション内のシステム カタログ ページを参照します。カタログの表示方法に満足できれば、この方式はページを CMS 設計に簡単に取り込む方法になります。
  - URL： `catalog_home.do?sysparm_view=catalog_default`
  - フレーム名： **gsft_main**
- **Problem Management Overview** は、ホームページを参照する。`../` は、システム ホームページに対する相対 URL 文字列を生成します。それがなければ、URL 文字列はサイト内のデフォルトの CMS ホームページ参照に解決されます。
  - URL： `../home.do?sysparm_view=problem_overview`
  - フレーム名： **gsft_main**

詳細コンテンツ ブロックの構成

詳細コンテンツ ブロックには、インシデント、ナレッジ記事、サービス管理要求などの既存のドキュメントの内容が表示されます。ドキュメント タイプによって、ドキュメントのリストが指すページが決まります。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

このブロックは、[デフォルト詳細ページ] フィールド内のコンテンツ タイプで動作します。詳細については、「コンテンツ タイプの設定」を参照してください。

スクリプトを使用してドキュメントを検索する予定の場合は、[スクリプト] フィールドが表示されていない場合に追加するようにフォームを構成します。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > 構成 > ページの詳細設定.
2. [新規] をクリックします。
3. [詳細コンテンツ] フォームに値を入力します。

[詳細コンテンツ] フォーム

フィールド	説明
名前	詳細コンテンツ ブロックの一意の名前を入力します。
カテゴリ	詳細コンテンツ ブロックに組織を提供するカテゴリを選択します。ブロックの [タイプ] が [ページの現在のドキュメントを表示] の場合、カテゴリに同じタイプのリンクからのコンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フレーム	詳細コンテンツ ブロックの境界線スタイルを選択します。詳細については、「フレームの形式化」を参照してください。
モデルドキュメント	デフォルトで表示するドキュメントを選択します。
有効	ブロックを使用可能にする場合、このチェックボックスをオンにします。
タイプ	ブロックの動作を選択します。 ◦特定のドキュメントを表示： モデル ドキュメントを表示します。 ◦ページの現在のドキュメントを表示： 現在選択されているドキュメントを表示します。 ◦ドキュメント検索にスクリプトを使用： [スクリプト] フィールドを使用して特定のドキュメントを選択します。
条件付き	チェック ボックスをオンにして、適用するスクリプト化された条件を入力します。このチェック ボックスをオンにすると、[条件] スクリプト フィールドと [ログオン] チェック ボックスがフォームに追加されます。
スクリプト	[タイプ] が [ドキュメント検索にスクリプトを使用] に設定されている場合、該当するドキュメントを検索するためのスクリプトを入力します。[戻る] を必要なドキュメントの GlideRecord に設定します。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

コンテンツ ブロック

コンテンツブロックを構成する

コンテンツ管理と Apache Jelly エンジン

Apache Jelly は、XML を実行可能コードに変換する Java ベースおよび XML ベースのスクリプト作成および処理エンジンです。

Apache Jelly エンジンは、XML とよく似ているため、JavaScript、XML、XHTML、または HTML に精通している開発者であれば容易に使いこなせるはずです。ServiceNow インスタンスで、Apache Jelly エンジンはフォーム、リスト、UI ページなどのアイテムをレンダリングします。Apache Jelly コードは、ダイナミック コンテンツ ブロック内では正しくレンダリングされますが、静的ブロックで使用すると問題が発生する可能性があります。Jelly タグ、呼び出し、およびステートメントを使用できますが、HTML は XHTML と同様に機能します。

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2
 = "null" xmlns:g2 = "null" >

 <j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" >
 <h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
 title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a>
 </b> </h1>
 <p class = "page_description" >
       ${current_page.getDescription()}
 </p> <br />
 </j:if>
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
<j:if test = "${current_page.getName()=='IT 3.0'}" >
   <h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a>
</b> | ${current_page.getName()}</h1>
   <p class = "page_description" >
      ${current_page.getDescription()}
 </p> <br />
 </j:if>
 </j:jelly>
```

すべてのタグが閉じていることを確認してください。タグが自動的に閉じるタグでない場合は、終了かっこの前に前方スラッシュを挿入します。たとえば、`<BR />` や `<IMG src="cms.png" />` のようにします。

Jelly スクリプティングに精通していない場合は、次のトピックを参照してください。

- Jelly のタグ
- Jelly 構文の拡張
- Jelly エスケープタイプ

すべての Apache Jelly スクリプトと一緒に次のタグを含めます。

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2=
 "null" xmlns:g2= "null" >
```

タグは複雑に見えますが、以下の情報に留意してください。

- Apache Jelly スクリプトは複数の名前空間を使用する。
- タグには、j と g の 2 種類の接頭辞がある。j プレフィックスは、Apache Jelly にネイティブに含まれているタグに使用される。g プレフィックスは、ServiceNow プラットフォームが作成してその目的のために使用しているタグに使用される。

j2 プレフィックスと g2 プレフィックスは、第 2 フェーズで処理される点を除いて、j と g と全く同じです。Apache Jelly スクリプト パーサーは、それぞれ、j タグと g タグを通して動作します。たとえば、

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <j:set var="jvar_phase1" value="Hello" />
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 ${jvar_phase1} $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

フェーズ 1 で、パーサーはすべての j タグと g タグを通して動作します。その後で、結果をキャッシュします。第 2 フェーズを実行する前に、j と g の名前空間を取得し、それらを第 2 フェーズに移動します。次のようなコードになります。

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="jelly:core" xmlns:g2="glide">
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 Hello $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

このスクリプトのその後の呼び出しでは、フェーズ 2 のみが解析されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: コンテンツ タイプ [content_type] テーブルまたはダイナミック コンテンツ [content_block_programmatic] テーブルでフェーズ 2 Jelly タグ (g2 と j2) を使用する予定の場合は、コンテンツ フォームで **[2** フェーズ **]** オプションを選択します。

もう 1 つの例では、各グループに割り当てられたすべての未解決インシデントのレポートを作成します。この目的では、レポートを使用して時間を節約できますが、これは Jelly の学習に適した例と言えます。Jelly タグから始めます：

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2=
 "null" xmlns:g2= "null" >
</j:jelly>
```

まず、未解決インシデントのリストが必要です。`g2:evaluate` タグを使用します。evaluate タグはスクリプトを実行します。タグ内のものはビジネス ルールと同様に解釈されるため、たとえば、グローバル ビジネス ルール、スクリプトインクルード、および glideerecord を呼び出すことができます。

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
</j:jelly>
```

インシデント割り当てグループに対する変更の頻度が予想できないため、このスクリプトはフェーズ 1 に配置されます。また、evaluate タグの `var` 属性に注目してください。この属性は、このブロックからどの変数が設定されるかを指定します。スクリプトの末尾には、`gr` だけの行があります。この最後の行で、変数が設定されます。

`jvar_groups` 変数は省略できますが、そうすると evaluate タグ内のすべての変数が Apache Jelly 変数になります。`object=true` は、変数がプリミティブ データ型ではないことを指定します。`object=true` が省略された場合は、`jvar_groups` が整数や文字列などのアイテムしか保持できないため、スクリプトは中断します。

evaluate タグの後で、これらのグループをループして、それぞれのインシデントを検出します。

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <table>
  <tr>
   <th>Name</th>
   <th>Incidents</th>
  </tr>
  <j:while test="${jvar_groups.next()}">
   <tr>
    <td>${HTML:jvar_groups.getValue('name')}</td>
    <td></td>
   </tr>
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  </j:while>
 </table>
</j:jelly>
```

標準の XML はいつでも Apache Jelly スクリプトに含めることができます。名前空間が存在しないため、Apache Jelly スクリプトは XML タグを解釈しようとしません。`j:while` ループに注目してください。これは標準の while ループであり、GlideRecord オブジェクトを通して繰り返すことができます。`${HTML:jvar_groups.getValue('name')}` を使用して値を出力している点にも注目してください。重要な要素は次のとおりです。

- 外側のブラケット `${}` は、変数の出力とその変数が出力されるフェーズを指定する。`${}` は第 1 フェーズを意味し、`$[]` は第 2 フェーズを意味する。
- 式の前の HTML は出力をエスケープするためのもの。式 `jvar_groups.getValue('name')` は HTML のためにエスケープされている。他のタイプのエスケープ処理では、JS (Javascript) や NS (No Script) などのオプションがある。

1 つのレコードのみを選択し、複数のレコードを反復処理しない場合、コードは次の例のようになります。

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <j:if test="${jvar_groups.next()}">
  We found ${HTML:jvar_groups.getValue('name')}
 </j:if>
</j:jelly>
```

コンテンツ管理と **Jelly** コードの例

コード例

ヘッダーのコード例

このダイナミック コンテンツ ブロックは、アクティブにして、[2 フェーズ] オプションがクリックされる必要があります。g:requires タグには、"servicenow.website.globals" という名前のシステムで定義された UI スクリプトが含まれています。呼び出し内のファイル拡張子は .jsdbx で、システム内のスクリプトの名前ではなく、UI スクリプトの呼び出しでのみ使用されます。JSDBX の場合、呼び出されるファイルはキャッシュされる必要があるデータベース (db) 内で定義された JavaScript (.js) です (x)。

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim =
 "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 =
 "null" xmlns:g2 = "null" >

    <g:requires name = "servicenow.website.globals.jsdbx" />

</j:jelly>
```

ページタイトルと説明のコード例

このダイナミック コンテンツ ブロックはアクティブである必要があります。このコード スニペットには 2 つのアクションが含まれています。1 つ目は、サイトの翻訳を

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

可能にする予測文字列コンテナの ${gs.getMessage('Your Text')} 文字列呼び出しです。2 つ目のアクションは、ページのタイトルと説明の ${current_page.getName()} と ${current_page.getDescription()} を取得します。

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim =
 "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 =
 "null" xmlns:g2 = "null" >

 <j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}"
 ><h1 class = "page_name" > <b> <a href =
 "solutions.do?" title="${gs.getMessage('Solutions')}"
 >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1><p class =
 "page_description" >
       ${current_page.getDescription()}
  </p> <br /></j:if><j:if test = "${current_page.getName()=='IT
 3.0'}" ><h1 class = "page_name" > <b> <a href =
 "solutions.do?" title="${gs.getMessage('Solutions')}"
 >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
 ${current_page.getName()}</h1><p class = "page_description" >
       ${current_page.getDescription()}
  </p> <br /></j:if></j:jelly>
```

ナレッジ記事からリストブロックを取得するコード例

このコード例には、CMS の常套手段の 1 つが含まれています。複数のリスト定義から抽出したタイプ フィールドを使用して、リスト表示にわずかな変更または大幅な変更を加えます。UI は構成や刷新が自由にできるため、これは設計スキルを活かす良い機会です。HTML と CSS を使用できる人は、基本リストを浮動小数点グリッドにしたり、インラインで作成したりできることを知っています。組み合わせは、デザイナーの想像力とプログラミング能力にのみ制限されます。

コード例では、[ナレッジ] フォームにカスタム ロゴ フィールド (u_logo) が追加されています。カスタム フィールドには、顧客のロゴ、パートナーのロゴ、および受賞ページの受賞画像が表示されます。このリスト定義を使用するセクションが多数あるため、効率的な再利用が行えます。

- div class="cms_knowledge_list customer_success" - CSS スタイル セレクタとルールの基礎として使用可能な一意のクラス名を持つ外部コンテナを作成することから始める。外部コンテナから、複数の子要素にアクセスしてテーマ設定することができる。
- <g:for_each_record file="${current}" max="${jvar_max_entries}"> - 選択されたテーブル レコードとリスト フォーム上で設定されたエントリを呼び出すリストを作成するためにループする。
- <a href="knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge, ${current.sys_id}"> - ナレッジ ベース内の記事の詳細へのリンクを定義する。詳細については、サイト定義内のコンテンツ タイプを調査すれば、類似点を確認できる。CMS サイトでナレッジ ベースを呼び出す予定の場合、URL の一部 (knowledge.do?) が (前述のように) 必須のナレッジ詳細ページを指す。残りの URL の部分は、sys_id でナレッジ記事を呼び出すための構文を表す。システム内に格納されているアイテムごとに、一意の sys_id が割り当てられる。
- <ttt>${SP}-${SP}${current.author.first_name}${SP}${current.author.last_name}<c0/> - この例はコメントアウトされているため使用されていませんが、${SP} という jelly 呼び出しがあり、ナレッジ記事の作成者を姓と名でプルしているという点で興味深いものです。</tt>

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim =
 "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 =
 "null" xmlns:g2 = "null" >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success"
 ><g:for_each_record file = "${current}" max =
 "${jvar_max_entries}" ><br /><table cellspacing
 = "0" cellpadding = "0" border = "0" class
 = "background_transparent" ><tr><td class
 = "cms_knowledge_list_image" ><j:if test =
 "${current.u_logo.getDisplayValue() != ''}"
 ><div class = "knowledge_article_logo" ><a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_
id}" > <img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}"
 alt="${current.text}" width = "110px" /> </a></div></j:if>

   </td><td width = "100%" ><a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_
id}" target = "_top" ><span class = "cms_knowledge_list_link"
 >${current.short_description}</span></a><p class =
 "kb_description" >
     "${current.description}"
     <!--${SP}-${SP}<span
 class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}
${SP}${current.author.last_name}</span>--></p></td></tr><tr><td
 width = "100%" colspan = "2" class = "kb_learn_more"
 ><p class = "kb_learn_more" ><a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_
id}" >Learn More</a></p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

関連情報

コンテンツ管理と Apache Jelly エンジン

コンテンツ管理内のスタイル

コンテンツ ページは、HTML Web サイトと同様に、CSS でスタイル設定できます。

次の 3 つの要素で CSS スタイルを制御します。

- スタイル シートは CSS 宣言を含むレコード。
- テーマは、まとめて呼び出すことが可能なスタイル シートのグループ。
- フレームは、コンテンツ ページに表示される個々のコンテンツ ブロックの外側境界線を定義する UI マクロ。フレームは、スタイル シート内の特定の定義を呼び出すことによって機能する。

関連情報

スタイル シートでのフレームの定義

フレーム UI マクロの作成

スタイルシート

スタイル シートは、インターフェイス内のすべての要素の外観を定義する標準のカスケード スタイル シート (CSS) です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスケーディング スタイル シート (CSS) は、組織のニーズに応じて、内部 (データベースに格納される) または外部 (サーバー上でホストされる) にすることができます。内部スタイル シートを定義するには、スタイル フィールドで標準の CSS を使用します。外部 CSS を使用すれば、コンテンツ管理システムで、企業の Web サイトやその他のオンライン リソースと同じ CSS を使用することができます。

.cssx ファイルを指している URL を定義することで、外部スタイル シートを使用します。.cssx ファイルをプラットフォームにアップロードする場合は、URL を使用して .cssx ファイルを参照できます。

コンテンツ ページは、スタイル シートを直接参照しません。スタイル シートを呼び出すには、[テーマ] フォーム上の関連リストを使用して、スタイル シートをテーマに割り当てます。

関連情報

設計テーマのカスタマイズ

設計テーマ

設計テーマは、構造とスタイル設定を融合させたもので、強力なユーザー インターフェイスを作成するための重要なツールになっています。

プロジェクトを成功させるためには、企業スタイル ガイドを見直して、企業 Web サイトのアート チームとよく話し合う必要があります。組織内に自社用カスタム設定を維持するアート部門やデザイン部門がある場合は、彼らをこのプロセスに参加させます。

テーマは、一連のページの一貫した外観を定義する 1 つ以上のスタイル シート (CSS ファイル) の集合です。ほとんどの環境では、複数のページでいくつかのテーマが共有されます。1 つのサイト内で複数のテーマを使用することで、サイト領域間のスタイルの違いを演出します。1 つのテーマを使用して、サイトの統一された外観を構築することもできます。

関連情報

スタイル シートでのフレームの定義

フレーム UI マクロの作成

設計テーマのカスタマイズ

テーマは、一連のページの一貫した外観を定義する 1 つ以上のスタイル シート (CSS ファイル) の集合です。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

テーマは、次のいずれかの方法で呼び出すことができます。

- コンテンツ ページから直接。
- コンテンツ サイトのデフォルト テーマとして。
- 設定ページ上のグローバル デフォルトとして。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > **Design** (デザイン) > テーマ.
2. [新規] をクリックします。
3. テーマの名前を入力し、アクティブとしてマークします。
4. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スタイル シート] 関連リストが表示されます。

5. [スタイル シート] 関連リストを使用して、スタイル シートをテーマに追加します。

Doctype

すべての CMS が基づく view_content html ページ テンプレートは、デフォルトで `doctype=html` に設定されます。

コードは次の HTML ソース コードのようになります。

```
<!DOCTYPE HTML>
```

CMS サイトが正しくレンダリングされない場合は、次のプロパティを設定することにより、ページから doctype を削除します。*glide.html.doctype.pages* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse

次が、このプロパティのデフォルトです。*glide.html.doctype.pages* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse,view_content

この doctype を設定すると、新しいサイトを構築する際に次のようなメリットがあります。

- 一般的なプラクティスの導入： インターネット上で広く採用されているプラクティスを使用し、特定のブラウザが互換モードで実行されないようにすることができる。
- よりクリーンな CSS とマークアップ： コード共有を促進するために、標準ベースの CSS とマークアップを増やす。
- ブラウザの互換性への配慮： ブラウザ間で動作するソリューションを探し、ブラウザ固有の対処を回避する。

フレームの形式化

フレームは、コンテンツ ブロックやサイト内のその他の要素の装飾コンテナを管理する手段を提供します。たとえば、1 つのフレームは、div タグまたは span タグで構成された、角の丸いコンテナにすることができます。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

個々のコンテンツ ブロックで、フレーム UI マクロを使用してフレームが定義されます。コンテンツ ブロック フォームを表示すると、[フレーム] フィールドに、さまざまなフレーム UI マクロの選択肢が表示されます。ただし、フレーム UI マクロには、その Jelly スクリプト内のフレームの定義が含まれていません。代わりに、スタイル シートで定義された特定のフレームが参照されます。

新しいフレームの構成は、2 段階のプロセスです。

手順

1. スタイル シートでフレームを定義します。
2. フレーム定義を呼び出すフレーム UI マクロを作成します。

スタイル シートでのフレームの定義

作成したカスタム フレーム UI マクロのスタイル定義を追加します。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

フレームごとに独自のクラス名が割り当てられます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > **Design** (デザイン) > スタイルシート.
2. フレーム定義を格納するスタイル シートを選択します。
   基本システムのテーマでは、別の [フレーム] スタイルシートが使用されます。
3. 必要なフレーム名とスタイルを置き換える、次のコードを追加します。

```
div.FRAMENAME{border:STYLE;}
```

4. [更新] をクリックします。

フレーム **UI** マクロの作成

カスタム フレームにコンテンツを表示するための既存のフレーム UI マクロをコピーします。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

独自のスタイル シート定義を使用してフレームのスタイルを制御する場合は、カスタム フレーム UI マクロを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > **Design** (デザイン) > フレーム をクリックし、既存のフレーム UI マクロの 1 つを選択します。
2. スタイル シートで使用した FRAMENAME と一致するように名前を変更します。
3. ヘッダー バーを右クリックして、[挿入と維持] を選択します。
4. 次のように、XML フィールド内のフレーム名を更新します。

```
<div class="FRAMENAME">
```

5. [送信] をクリックします。

次のタスク

- 任意のコンテンツ ブロック フォームで、UI マクロを選する。
- スタイル シートでフレームを定義します。

関連情報

コンテンツ ブロック

コンテンツ管理メタ タグ

メタ タグは、ページに関する情報を含むものの、ページではレンダリングされない Web ページ内の特別なタグです。コンテンツページ用のカスタムメタタグを定義できます。

メタ タグは、ページ訪問者がページ ソース コードを見ない限り、確認できません。Web 検索エンジンは、Web を「クロール」して、コンテンツを識別および整理するときにメタタグを読み取ります。最近は、Web サイト デザイナーの多くが、メタ タグを使用して、サイトにインデックスを付けたり、その他の方法でクロールしたりする方法に関する「ヒント」を検索エンジンに埋め込んでいます。

構造的には、メタ タグはタグと名前/コンテンツのペアで構成され、次のコードに似ています。

```
<meta name="generator" content="MediaWiki 1.16wmf4" />
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ管理システムでは、サイト レベルのタグとページ レベルのタグの両方を定義できます。

ページ レベルのメタ タグの構成

ページ レベルのタグは、特定のページで定義され、そのページにしか含まれないメタ タグです。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
個別のページにサイトと同じ名前の特定のタグが含まれている場合は、ページ タグが優先されます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > ページ.
2. ページを開きます。
3. まだの場合は、[メタ タグ] 関連リストをフォームに追加します。
4. [メタ タグ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. タグの [名前] と [コンテンツ] を入力します。
6. [送信] をクリックします。

サイト レベルのメタ タグの構成

サイト レベルのタグは、サイト上で定義され、そのサイト内のすべてのページに含まれるメタ タグです。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
個別のページにサイト タグと同じ名前の特定のタグが含まれている場合は、ページ タグが優先されます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > サイト.
2. サイトを開きます。
3. まだの場合は、[メタ タグ] 関連リストをフォームに追加します。
4. [メタ タグ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. タグの [名前] と [コンテンツ] を入力します。
6. [送信] をクリックします。

DIV ベースのレイアウトの設定

サイトを作成したら、DIV タグを使用してサイト レイアウトを変更できます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
多くの Web ページ レイアウトで、一貫した外観を維持するためにテーブルが使用されます。テーブルは、数値や統計に有効ですが、他のタイプの情報を設計する場合には限界があります。DIV タグは柔軟なブロック要素タグです。レイアウトに DIV タグを使用するには、タグに ID を付与し、CSS を使用して属性を割り当てます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSS と DIV タグに変更すると、以下のことに役立ちます。

- コードの簡素化
- コード量の削減
- ページ読み込み速度の向上
- プレゼンテーションとコンテンツの分離
- さまざまなデバイス解像度に対応したヘルプ ページ
- 検索エンジンによるページのクロールの容易化
- 進化する Web ページ設計標準に準拠したコードの作成

管理テーマ **- Charcoal** という名前のテーマが、CSS 駆動の DIV ベースのレイアウトの例として含まれています。**Administration Theme - Charcoal** の DIV ベースのレイアウトを表示するには、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > **Design** (デザイン) > レイアウト.
2. [管理者 **1** 列]をクリックします。
3. コードを確認します。

コンテンツ メタ タグ階層

ページ レベルとサイト レベルのメタ タグがコンテンツ メタ タグ階層に含まれています。

サイト レベルのタグとページ レベルのタグ

CMS は、ページ レベルのタグとサイト レベルのタグをサポートしています。システムの動作は、すべてのページ レベルのタグとサイト レベルのタグの総和を表示することです。たとえば、サイト上に 2 つのタグとページ上に 1 つのタグが存在し、すべての名前が違う場合は、ページ上に 3 つのタグが表示されます。2 つはサイトからのもので、もう 1 つはページからのものです。サイトとページの両方に同じ名前のタグが存在する場合は、ページ タグのみが使用されます。

注: コンテンツ管理システムは、一般的に使用されているいくつかのメタ タグをサポートしていません。たとえば、サイトをレンダリングする Internet Explorer のバージョンを指定するための X-UA-Compatible メタ タグは使用できません。

例： すべてのタグに一意の名前が付けられている

```
 Site Level
Name          Content
breakfast     eggs
lunch         sandwich

Page Level
Name          Content
dinner        steak

Output
Name          Content
breakfast     eggs
lunch         sandwich
dinner        steak
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例： ページ レベルのタグがサイト レベルのタグより優先される

```
Site Level
Name          Content
breakfast     eggs
lunch         sandwich

Page Level
Name          Content
lunch         tacos <--- overrides site level
dinner        steak

Output
Name          Content
breakfast     eggs
lunch         tacos
dinner        steak
```

コンテンツ管理統合ポイント

統合ポイントは、CMS 内のコンテンツ ブロックを使用して、静的メソッドと動的メソッドで複数のアプリケーションをリンクします。

統合ポイントを使用することにより、ユーザーは 1 つのページから複数のシステムに接続することができます。CMS の長所は、ServiceNow プラットフォーム内のすべてのデータを表示できることです。たとえば、ESS ポータルは、ユーザーをサービス カタログ、ナレッジ ベース、ヘルプおよびインシデント レポート サイトに接続します。各セクションに、追加のコンテンツへのリンクが表示されます。リスト ブロックは、データを動的に表示する最も簡単な方法を提供します。コンテンツ タイプは、リストを参照先の詳細データにリンクする方法を定義します。

特にフィルターリングを使用する場合は、ServiceNow プラットフォームからリストを生成する方が簡単です。CMS が初めて導入された時点では、リストがサイト用のナビゲーション システムを作成するための唯一の方法でした。コンテンツ タイプは、特定のテンプレートを使用してリストと詳細を定義するシステム レコード リンクを定義します。

- 要約テンプレート： リストを定義する。
- 詳細テンプレート： ページにレンダリングされる詳細を定義する。

テンプレートは連携して、データ属性または 一意のレコード識別子 (sys_id) (sysid) を、データを管理する単一の詳細ページに渡します。属性のバリエーションでは、ページに送信される URL が使用されます。

コンテンツ タイプの仕組みを理解すれば、20 ページからなるサイトと 200 ページからなるサイトの違いを明確にできます。両方のタイプのデータ呼び出しに適切な時間があります。タスクに応じて、静的コンテンツを使用するのに適した時間と動的メソッド用の時間があります。

システム要素と URL 間のリンクの表示

システム要素と URL 間のリンクとそれらの URL を表示して、サイト内のより詳細なコンテンツをレンダリングすることができます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
ServiceNow プラットフォームでの URL 構文の概要については、「URL を使用したレコードまたはモジュールへの移動」ページを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インシデント リストには、独自のタブでフォームを表示する簡単な例が付属しています。この表示方式は、URL 文字列を付加してサイト内のより詳細なコンテンツをレンダリングする方法を示しています。

手順

1. 移動先インシデント > すべて.
2. コンテンツ フレーム内の空白の領域を右クリックして、[新しいウィンドウでフレームを開く] または [新しいタブでフレームを開く] を選択します。
   返される URL はこの例のようになります。

   ```
   <instance_name>/incident_list.do?
   sysparm_userpref_module=b55b4ab0c0a80009007a9c0f03fb4da9
   ```

   URL は、次の要素で構成されています。

   - `incident_list.do?` は、渡されるパラメータがないリストへの呼び出しです。コンテキスト メニューオプションとフィルターリング バリエーションを参照し、各アクションで URL 文字列がどのように付加されるかを確認します。
   - `incident_list.do?sysparm_query=&sysparm_view=ess` は、ビューが URL 文字列でどのように渡されるかを示す例です。
   - `incident_list.do?sysparm_query=GROUPBYactive&sysparm_view=` は、コンテキスト メニューで [グループ] オプションが選択されたときに URL がどのように表示されるかを示します。
   - `incident_list.do?sysparm_query=category%3Dsoftware` は、**category is software** フィルターをリストに適用した結果です。

   右クリック メニューで使用可能なすべてのオプションを確認してください。インシデント フォーム自体 (incident.do) に至るまでクリックし、パラメータが渡されたときに URL 文字列がどうなるかを確認します。

要素リンクの例

複数のデータ テーブル内のさまざまなシステム データを指すサイトを作成する方法を示す例を確認してください。

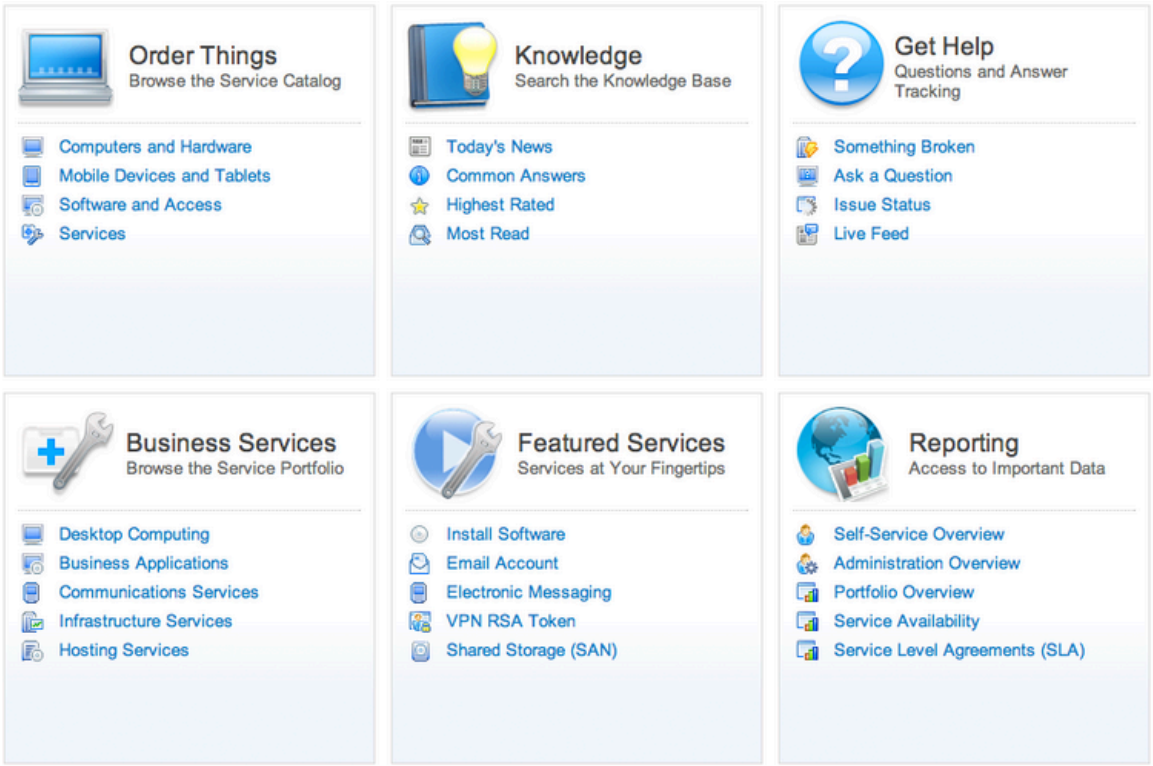
以下の例は、以下のシステム データへのアクセスの設定方法を示しています。

- ナレッジ： 概要ページから、サイトで使用されるリスト定義のバリエーションまで、ナレッジ ベースの多彩なフロント エンドを構築する。
- カタログ： サービス カタログからさまざまなアイテムやフォームを引き出す、企業/消費者間のショッピング体験のアイデア。
- サービス ポートフォリオ： ビジネス サービス ポート フォリオを使用して、組織が提供するすべての定義済みサービスを含める。
- 特集レポート： 最も重要なレポートにリンクするための方式。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システム データへのリンクの例



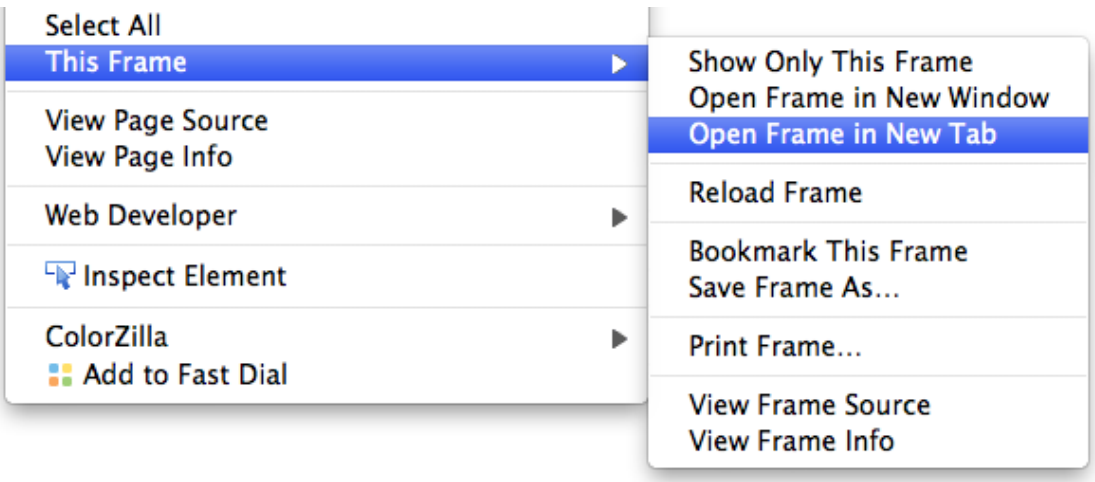
ページ ソース ビュー

ブラウザで使用可能なツールを使用して、フレーム ソース ページを表示し、システム フレーム セット間をどんな URL アドレス バーが通過するかを確認します。

たとえば、Firefox ブラウザには、開発者ツール オプションがあります。このオプションは、ServiceNow プラットフォームのメイン コンテンツ フレーム (`gsft_main`) にレンダリングされるレコードを確認する簡単な方法を提供します。また、Firefox は、メニューとシステム内のレコードへのリンクを迅速に作成します。

この Firefox 機能は、メニュー項目セクションをステップ スルーする場合に便利です。

フレーム ビュー



静的メソッド

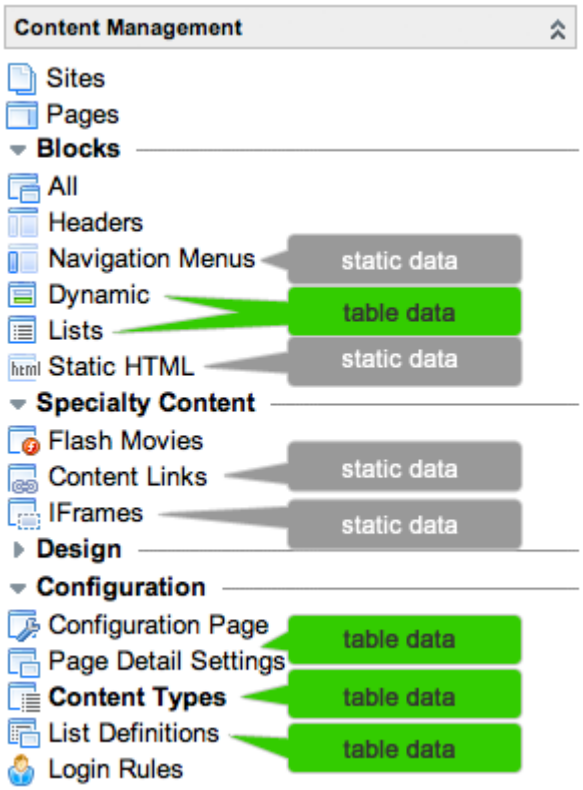
CMS アプリケーションの静的メソッドは、使いやすさを向上させるために作成されました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フォームベースのメニュー管理と WYSYWIG コード編集は、上級ユーザーと初級ユーザーの両方に役立ちます。サイトの言語を管理する主題専門家 (SME) の技術的能力に大きな差がある場合があります。SME にコンテンツを記述させ、技術的リソースにシステム内のリンク迅速化メニューとリンク作成を管理させます。

静的メソッドと動的メソッド



ナビゲーション メニュー リンク

基本システム テンプレートを使用して、類似したリンクをグループ化してページ上に配置します。用語は異なります (メニュー セクションとメニュー項目) が、この種のリンクはコンテンツ リンクと同様に動作します。ナビゲーション メニュー ブロックの作成方法については、「ナビゲーション メニュー ブロックの作成」を参照してください。

静的 HTML の詳細

HTML やマークアップに慣れていない開発者が管理する領域に役立つコンテンツ ブロックです。マークアップに精通している人は、拡張可能なダイナミック ブロックを使用することができます。静的 HTML の詳細については、「コンテンツ ブロックの使用」を参照してください。

コンテンツ リンク

CMS が初めて導入されたときのナビゲーション メニューの前身です。コンテンツ リンクを使用して、同じカテゴリの複数のコンテンツ リンクを定義することによってナビゲーション リンクを作成します。それから、リンクをコンテンツ リンク [content_link] テーブルを参照しているリストとして呼び出します。

iFrame の詳細

システム全体で動的にも静的にも使用されます。これを使用すると、フォームやリストを CMS ページに簡単に取り込むことができます。iFrame 方式の詳細については、「コンテンツ ブロックの使用」を参照してください。

自動翻訳

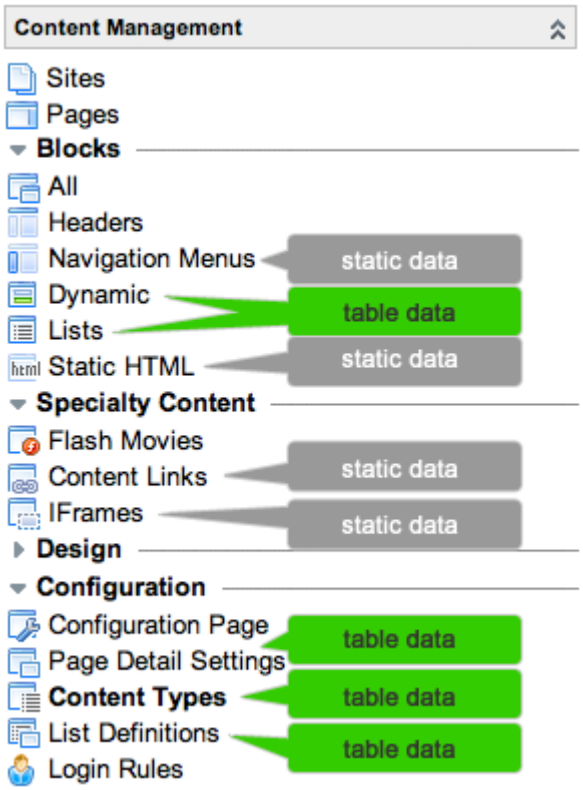
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的メソッド

静的メソッドは強力なナビゲーション ツールですが、動的メソッドを使用すれば、データのレンダリングをさらに細かく制御することができます。

サイトの長期メンテナンスを容易にするためにシステム内の共通コードを参照してください。動的メソッドを実装するときにはコーディング スキルが役立ちます。

静的メソッドと動的メソッド



ダイナミック ブロック

このブロックは、作業の大部分が存在する場所です。詳細については、「ダイナミック ブロックの設定」を参照してください。

フレーム

フレームは、システム内のブロックの周りの装飾ラッパーとして機能します。フレームは基本的に、フレームというカテゴリの UI マクロなので、ダイナミック ブロックでの使用が想定されています。フレームは、`${body}` 変数をブロックに適用し、ページへのレンダリング時にブロックが挿入される場所を定義します。

リスト

リストは、定義されたフィルターリング ルールに基づいてレコードへのリンクを生成します。リストは、対応するレコード内のフィールド別に表示するようにソートすることができます。リストは、ナビゲーションの補完と CMS の外部からのデータの抽出に役立ちます。詳細については、「リストブロックのカスタマイズ」を参照してください。

コンテンツ タイプ

コンテンツ タイプは、テンプレートとして定義されたシステム データのレンダリング方法をサイトごとに制御できるようにします。リストのレンダリングが最初に考慮されます (要約テンプレート)。次の考慮対象は、レコードのレンダリングを制御できる詳細テンプレートです。

リスト定義

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

リスト定義を使用すると、サイト レベルで定義された要約テンプレートのデフォルトを拡張することができます。フレームで使用すれば、リスト定義によって、ページまたはサイト上の配置に基づいて同じデータが異なる方法でレンダリングされます。詳細については、「リスト定義の設定」を参照してください。

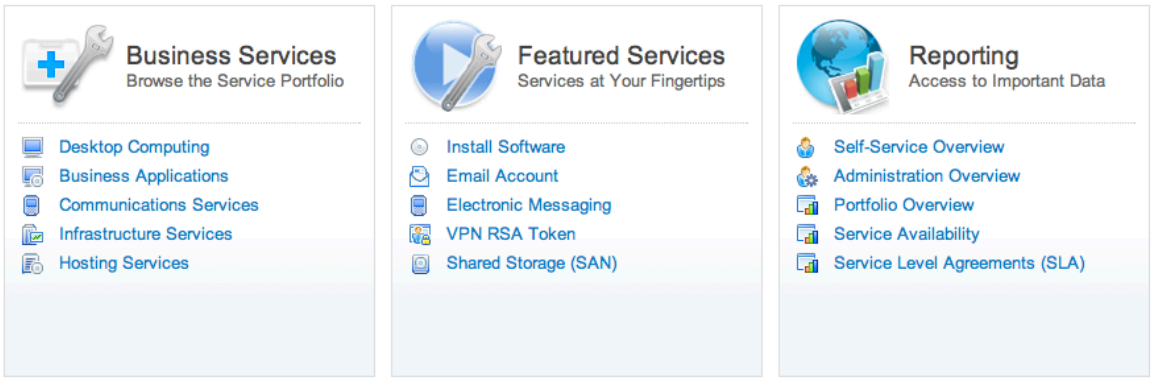
詳細コンテンツ

ページ詳細設定内の詳細コンテンツは、既存のドキュメントのコンテンツをコンテンツ ページ上のブロックとして表示するブロックです。詳細については、「詳細コンテンツ ブロックの構成」を参照してください。

統合ポイントの例

ページ上の各要素は、特定の URL ポイントにリンクされます。

統合ポイント



ビジネス サービスは、システム サービス カタログ ホームページをコンテンツ領域内のフレームに配置するコンテンツ ページ (参照先の CMS ページ： ビジネス サービス ポートフォリオ、URL： `business_service_category.do`) にリンクされます。このセクション内の各リンクで、カテゴリ別参照ページが使用されます。このページでは、カテゴリの名前を渡して結果が返されます。

- ターゲット ページ iFrame URL： `catalog_home.do?sysparm_nameofstack=aabdae07ef221000914304167b22567d&sysparm_view=&sysparm_clear_stack`
- ターゲット ページのフレーム名： `gsft_main`
  - デスクトップ コンピューティング URL： `category_browse.do?category=Desktop Computing`
  - ビジネス アプリケーション URL： `category_browse.do?category=BusinessApplications`
  - 通信サービス URL： `category_browse.do?category=Communications Services`
  - インフラストラクチャ サービス URL： `category_browse.do?category=Infrastructure Services`
  - ホスティング サービス URL： `category_browse.do?category=Hosting Services`

主なサービスは、サービスの小さなサブセットを iFrame に配置するコンテンツページにリンクされます。

- iFrame URL： `com.glideapp.servicecatalog_category_view.do?sysparm_parent=d67c446ec0a80165000335aa37eafbc1&sysparm_view=`
- フレーム名： `gsft_main`

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ソフトウェアのインストール URL： `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=10d69689c611227600ffeba41c664824`
- メール アカウント URL： `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=d67a86b6c0a80165009386c752cd4a09`
- 電子メッセージング URL： `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=533798810a0a0b2600f1a03593e19058`
- **VPN RSA** トークン URL： `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=d67b099ac0a80165019d0c276b772502`
- 共有ストレージ **(SAN)** URL： `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=cedd458a0a0a0b8300c3b1e32e7a3ac2`

レポートは、レポート ページを iFrame に配置するコンテンツ ページにリンクされます。このメニュー内のすべてのリンクでシステム内のホームページが利用されるため、home.do URL の問題が発生します。次のリンクでは、../ が CMS サイト home.do 定義の外部の相対 URL を生成するために使用されています。このパスがないと、サイトのホームページが iFrame 内でレンダリングされます。

- iFrame URL： `report_home.do`
- フレーム名： `gsft_main`
  - コスト管理の概要 URL: `../home.do?sysparm_userpref_homepage=fa81ae91c0a805c64c0942ab2e4b852b`
  - 管理の概要 URL: `../home.do?sysparm_userpref_homepage=8b7b11f6c611228901ff3fcfbdb3cc8f`
  - ポートフォリオの概要 URL： `catalog_home.do?sysparm_view=business`
  - サービス可用性 URL： `./home.do?sysparm_userpref_homepage=8ee772000a0a0bad00c38eb7e68b93d0`
  - サービス レベル アグリーメント **(SLA)** URL： `./home.do?sysparm_userpref_homepage=757e86a30a0006d4010a6851639498d1`

コンテンツ管理テスト

サイトをテストして、すべてのページが正しく表示され、リンクが指定されたアドレスに移動し、画像が破損していないことを確認します。サイトの構築時にサイトをテストすることが重要です。テストは公開直前に行わないでください。

また、テンプレートの作成時にテンプレートをテストし、そのテンプレートに基づいて他のコンテンツを作成する前にすべての問題を解決してください。できるだけ多くの人をテストに参加させてください。

一般的なサイト テスト ガイドラインを以下に示します。

- サイト訪問者が使用するブラウザとプラットフォームのテスト
- さまざまなモニタ (LCD や CRT など) のテスト
- 異なる画面解像度を使用したページの表示
- 異なる色の設定を使用したページの表示
- すべてのナビゲーションとリンクのテスト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ダウンロード可能なアイテム (PDF ファイルなど) のテスト
- 検索機能のテスト
- サイト セキュリティのテスト
- 必要に応じて、アクセシビリティのテスト (ガイドラインについては、W3C Website Accessibility Initiative を参照)

コンテンツ管理内のグローバル検索

CMS サイトにグローバル検索を追加すると、ユーザー ロールに応じて、2 つの異なる検索結果ブロック (グローバルまたは非グローバル) が表示されます。

ロールの定義場所 システムプロパティ > グローバルテキスト検索.

- 検索結果 (グローバル)： 標準フレーム セット内でグローバル検索を使用する権限を持っているユーザーの場合。標準フレーム セットは、フレームのセットを含むデフォルトの非 CMS ユーザー インターフェイスとして定義される。
- 検索結果 (非グローバル)： グローバル検索を使用する権限のないユーザーの場合。ナレッジ ベースとカタログのみを検索する。

基本システム内のヘッダー検索バーと検索ダイナミック ブロックの両方で、自動的に、権限が処理され、ユーザーが適切な検索結果に誘導されます。基本システムでは、検索結果ブロックが同じ検索結果コンテンツ ページに展開されます。

グローバル検索が正しく機能するためには、デフォルトでユーザーが適切なコンテンツ ページに誘導されるように保証することが重要です。そうでない場合は、グローバル検索の結果が CMS サイト内のページではなく、フレーム セットにリンクされます。

注: グローバル検索は、通常のフレームセットユーザーインターフェイスに似ており、同じロールに関連付けられています(グローバルテキスト検索プロパティの設定)。

検索結果 (グローバル)

検索結果 (グローバル) ダイナミック ブロックを使用する前に、検索結果がクリックされたときの動作を制御するコンテンツ タイプの構成を定義します。あるテーブルのコンテンツ タイプが定義されていない場合は、そのテーブル上のリンクを選択すると、**DEFAULT** コンテンツ タイプに従って結果がレンダリングされます。**DEFAULT** コンテンツ タイプが正常な「現在のドキュメント」詳細ブロックを含むページを指すようにすることをお勧めします。コンテンツ タイプの詳細 ([詳細テンプレート] フィールド) を iFrame だけを含むように設定します。

検索結果 (非グローバル) ダイナミック ブロックには、追加の構成は必要ありません。

CMS 翻訳

国際化プラグインを有効にして、カスタム インターフェイス文字列を手動で翻訳することで、CMS サイトを翻訳できます。

2 つのテーブルが CMS サイトの他の言語への翻訳をサポートしています。

- 翻訳された名前/フィールド [sys_translated]： サイト内で共有されるまたは一般的に使用される文字列を格納する。これには、メニュー セクション名、メニュー項目名、サイト パンくずリスト名、リンク名、およびフッター メニュー リンクが含まれる。国際化プラグインは、通常、これらの文字列の翻訳を提供する。「システムローカリゼーション 」を参照してください。
- 翻訳済みテキスト [sys_translated_text]： インターフェイス要素を手動で翻訳するときに作成する一意の文字列翻訳を格納する。「翻訳レコードのエクスポートと編集 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳済み CMS サイトの表示

インターナショナリゼーションプラグインをアクティブ化すると、CMS メニュー、ブレッドクラム、およびリンクの翻訳された文字列をすばやく表示できます。完全な翻訳を行うには、インスタンスを手動で翻訳する必要があります。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
この例では、翻訳されたサイトを日本語で表示する方法を説明します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. [移動] フィルターで、[名前] を選択して、「`I18N`」と入力してから、Enter キーを押します。
3. **I18N - Japanese Translations** と **I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2** の両方のプラグインを有効にします。
4. ブラウザを更新します。
5. システム設定の [言語] ピッカーで、[日本語] を選択します。
6. サイトを参照して、翻訳された言語文字列を表示します。
7. `http://Instance Name.service-now.com/ess/` の ESS ポータルに移動します。
8. サイトを参照して、ESS ポータルで翻訳された言語文字列を表示します。

関連情報

言語インターナショナリゼーションのサポート

サービスポータル

サービスポータル を使用すると、従業員または顧客向けのモバイル対応のセルフサービスポータルエクスペリエンスをビルドできます。 サービスポータル はデフォルトで有効になっている Now Platform 機能で、プラットフォームの一部とやり取りするため、ユーザーはポータルを介してプラットフォーム機能にアクセスできます。

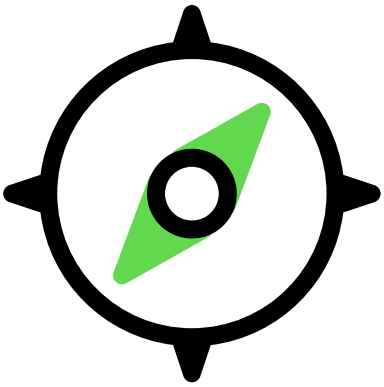
サービス ポータルとそのコンポーネント (ポータル自体、ページ、ウィジェット、ウィジェット インスタンス) の概要を説明します。また、サービス ポータルとコンテンツ管理システム (CMS) の違いについても説明します。

初心者開発者と上級開発者の両方であり、 サービスポータルを使用してポータルを構成できます。それほど技術に熟達していないユーザーは、自社用カスタム設定エディターやその他の サービスポータル のコンポーネントを使用して、UI に基本的な設定変更を行うことができます。より高度なユーザーは、ポータル、ページ、ウィジェットを編集および拡張できます。熟達したユーザーは、ウィジェット エディター ツールを使用して、ポータルを強化するためのスクリプトを作成したり、Now Platform で豊富な Web アプリケーションを作成したりすることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

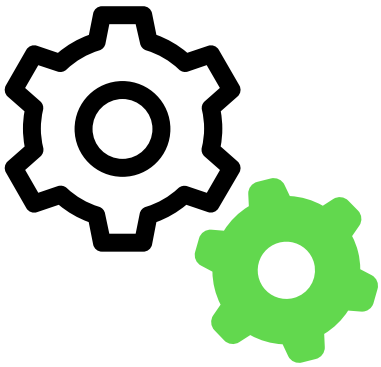
開始するには

探索



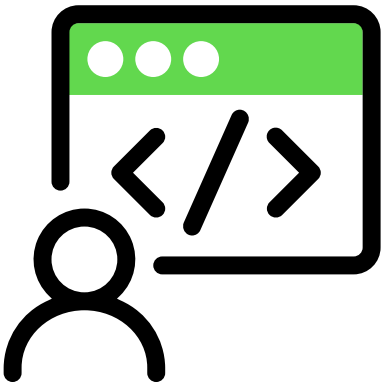
アドミニストレーター、開発者、およびエンドユーザーが サービスポータル で構築されたポータルを使用する方法について説明します。

Configure (構成)



ポータルを計画し、構成します。

ウィジェットの開発

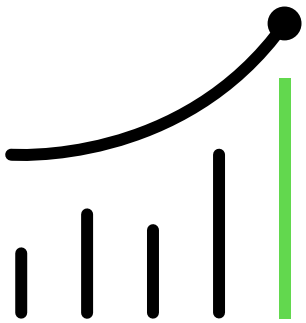


AngularJS、Bootstrap、および ServiceNow API を使用してカスタムウィジェットを開発します。

SEOの改善

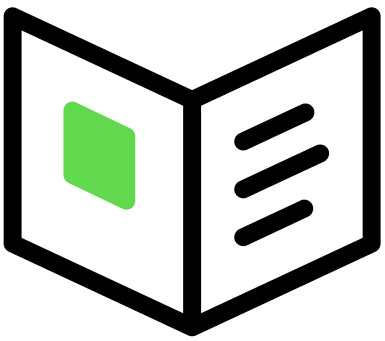
外部検索エンジンがページのインデックスを作成してランク付けする方法を改善することで、公開ポータルページを見つけやすくします。

分析



ポータルを最適化するためのインサイトを取得します。

参照



プロパティ、SCSS 変数などの詳細を取得します。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- Xanadu の新機能と変更点の詳細については、 サービスポータル リリースノート を参照してください。
- Now Platform コミュニティフォーラムで質問や回答をする

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

サービスポータルの詳細

ベースシステムポータルを適応させる場合でも、カスタムポータルを開発する場合でも、従業員または顧客の生産性と満足度を高めるセルフサービスポータルを提供するのに役立つ利用可能な機能の詳細について説明します。

メリット

メリット	機能	ロール
使いやすいモジュール式の UI を使用して、魅力的でモバイル対応のユーザーエクスペリエンスを備えたセルフサービスポータルをすばやく作成します。	• Service Portal Designer • ブランディングとスタイル • ウィジェット	開発者
リソースへの簡単で即時のアクセスを提供することで、セルフサービスでユーザーを支援し、問題を回避し、ユーザーの生産性と満足度を向上させます。	• サービスカタログ • ナレッジベース • エージェントチャット	アドミニストレーター
強力なコンシューマーグレードの検索エクスペリエンスでユーザーが探している情報につなぎます。	AI 検索	アドミニストレーター
外部検索エンジンが公開ポータルページのインデックスを作成してランク付けする方法を改善し、見つけやすくします。	検索エンジン最適化	アドミニストレーター
メトリクスとインタラクションを監視して、ポータルのユーザーエクスペリエンスをよりよく理解し、改善方法を特定します。	ユーザーエクスペリエンスアナリティクス	アドミニストレーター
ポータルにアクセスするユーザーとそのユーザーが表示できる内容を制御します。	セキュリティ	アドミニストレーター

サービス ポータルについて

サービスポータル は、プラットフォーム用のアプリケーション ポータルとダッシュボードをすばやく簡単に構築するための、モジュール式のユーザー インターフェイス フレームワークを提供します。開発者および技術者以外の管理者が魅力的なユーザー エクスペリエンスを作成して、重要な社内アプリケーションの採用を社員に促すことに役立ちます。

サービスポータル の使用方法

サービスポータル はプラットフォーム UI に組み込まれているアプリケーションですが、ユーザー向けのビジュアル層が組み込まれており、設定のほとんどをここで行うことができます。アプリケーションナビゲーターで、 サービスポータル > **Service Portal** の構成 をクリックして構成ページを表示します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータルの設定ページでは、ポータルのあらゆる部分とそれらの連携の仕組みを、独自の直感的な方法で確認することができます。ユーザーは設定ページで、ポータルの設定を行いながらリアルタイムのプレビューを利用できます。設定ホームページにある個々のタイルを使用して、ポータルのさまざまなコンポーネントを組み立てていきます。

サービスポータルの設定にプラットフォームのレイアウトの方を希望する場合でも、プラットフォーム UI 内でポータル コンポーネントを作成するオプションを選択できます。2 つのオプションは関連しています。サービスポータルの設定ページで作成したものはすべて、プラットフォーム UI のテーブルにも表示されます。

サービスポータル を使用できるユーザー

ユーザーはそのタイプに応じてポータルの設定を実行できます。

- コーディングの経験や知識が少ないユーザー：プラットフォーム UI のコーディングの経験や知識が少ないユーザーでも、サービスポータルの設定が行えます。
- ServiceNowのエキスパート：ServiceNow プラットフォームに詳しいユーザーは、ポータルの作成、URL リダイレクトの設定、およびポータルのすべてのコンポーネントのテーブルでの表示を実行できます。ポータル設定のほとんどはサービスポータルの設定ページで行いますが、場合によっては、サービスポータルの管理者がプラットフォーム内で直接、追加の設定を行う必要があります。
- 開発者：高度なカスタマイズと新しいウィジェットの作成は、開発者または AngularJS や Twitter Bootstrap に詳しいユーザーが担うタスクです。

どの場合でも、ポータルの設定を行うユーザーは **admin** または **sp_admin** ロールを持っている必要があります。

基本的な概念

ポータルを構成している次のすべてのコンポーネントについて、基本的な知識が必要になります。

- テーマ：テーマはポータル全体の外観と使用感を定義するものですが、他のスタイル設定で上書きすることができます。
- ページ：ページは、ポータルのコンテンツをどこにどのような方法で格納するのかを制御します。ページとポータル レコードとの間には特に関係は定義されていません。これらは単に存在するだけです。
- ウィジェット：サービスポータル内のコンポーネントのことをウィジェットと呼びます。HTML テンプレート、CSS、クライアント スクリプト、サーバー スクリプト、および JavaScript の依存関係を使用して、ウィジェットの機能を定義することができます。AngularJS の観点から見た場合、ウィジェットは基本的には Angular ディレクティブのスーパーセットです。
- サービス ポータルのデータのほとんどは、システム全体のさまざまな場所で管理されます。

  たとえば、ナレッジ ポータルを構築する場合、データはサービス ポータルに存在しますが、ナレッジ記事はナレッジ アプリケーションで作成および管理します。他のタイプのコンテンツを利用する場合も同様です。サービスポータルで操作するデータがどのテーブルにあり、どのテーブルによって制御されるのかを、時間をかけて理解してください。

事前準備

サービスポータル を設定する前に、次の点を考慮してください。

- 誰のためになぜサイトを構築していますか？
- サイトにはどのような情報を含めますか？
- ユーザーにとってどのようなモバイル エクスペリエンスにしたいですか？
- ポータルでどのプラットフォーム アプリケーションを使用する予定ですか？

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事やカタログ アイテムなど、プラットフォームの一部をポータルのコンテンツとして使用できます。

たとえば、ナレッジポータルを構築する場合、コンテンツはサービスポータル に表示されますが、ナレッジ記事はナレッジ アプリケーションで作成され、管理されます。他のタイプのコンテンツを利用する場合も同様です。時間を取ってデータのテーブル構造を理解してコンテンツに慣れ親しむことが重要です。

- サービス カタログはどの程度カスタマイズされていますか？カタログ クライアント スクリプトと UI ポリシーは、モバイル GlideForm API を使用する場合、サービスポータル でのみ機能するため、変更を加える必要があることがあります。

その他のリソース

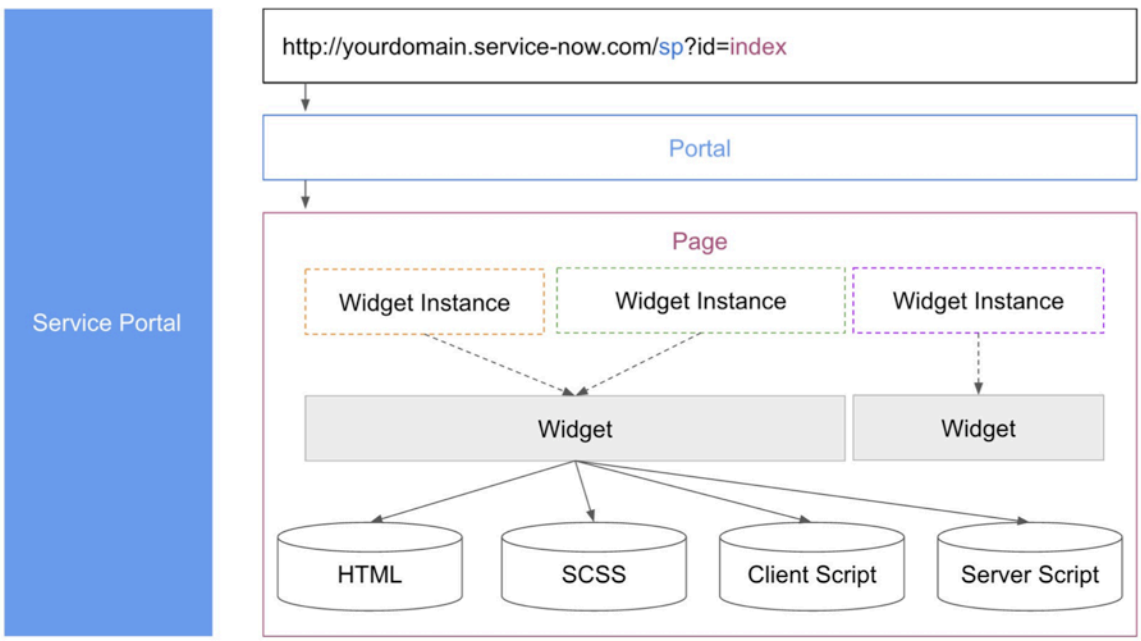
サービスポータル は、いくつかの既知のテクノロジーを利用して構築されています。次の Web サイトをリソースとして活用し、ポータルの理解と設定に役立ててください。

- Twitter Bootstrap
- CSS 3 Flexbox
- AngularJS

サービス ポータルの基本的な概念

サービスポータル は、フレームワークとポータルという 2 つの部分で構成されています。フレームワークは、1 組の API、Angular サービス、ディレクティブ、およびポータルの構築に役立つツールで構成されています。ポータルは、ページ ID によってリンクされたページのグループです。

サービスポータル の概要図



URL を入力すると、フレームワークによって、サフィックスが使用されて該当するポータルが選択され、テーマと設定が決められます。次に、URL で ID を指定しない限り、設定済みのデフォルトのポータル ホームページがロードされます。

ページに追加されたウィジェットはそれぞれ、独自のインスタンスになります。ウィジェット インスタンスは、基本的にはページ内のウィジェットのアプリケーションです。ウィジェットは再利用可能で、さまざまなページに表示して、異なる動作を実行できます。そのため、ページ上のウィジェット

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のことを「ウィジェット インスタンス」と呼びます。ページには、ウィジェットによって表現されるコンテンツが読み込まれます。

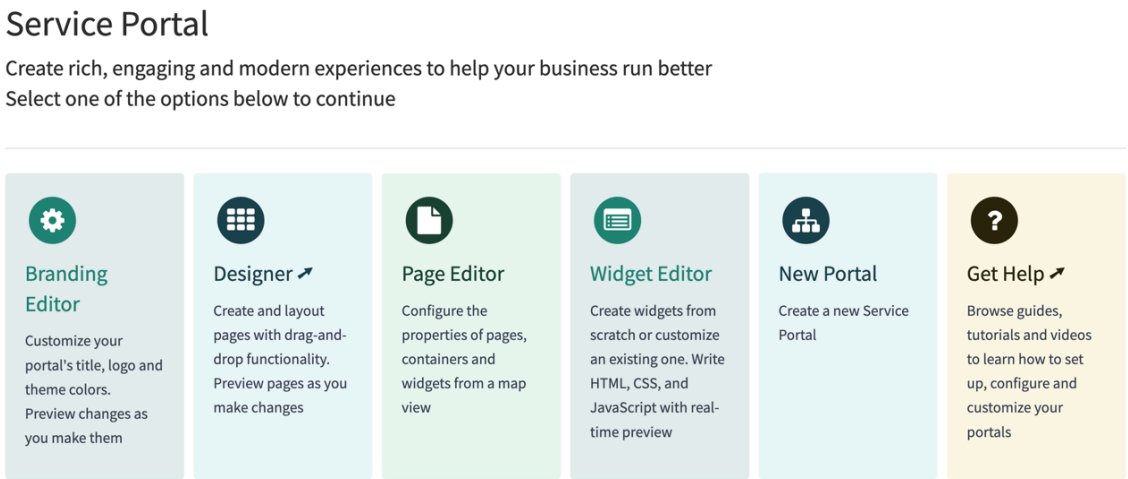
ウィジェット インスタンスのロジックは、ベース ウィジェット テンプレート、クライアント スクリプト、サーバー スクリプト、およびウィジェットによっては CSS から取得されます。

サービス ポータル設定ページ

ほとんどの サービスポータル 設定は サービスポータル 設定ページのランディング ページからアクセスできます。

インスタンスで、 サービスポータル 構成ページにアクセスするには、次の場所に移動します。 サービスポータル > サービスポータル設定. ブラウザーの新しいタブでサービス ポータル設定ページが開きます。

サービス ポータル設定ページ



sp_config で URL を追加することで、設定ページにアクセスすることもできます。例：`https://<instance name>.service-now.com/sp_config`。

各オプションを サービスポータル 設定ページで使用して、ポータルのさまざまな部分を設定します。

URL による サービスポータル でのページナビゲーション

URL を使用して サービスポータル のポータルまたはページに移動できます。

サービスポータル URL の構造は次のとおりです。

```
https://<instance>/<portal suffix>/<guest language>/<keywords>?id=<page id>&lang=<language>&<page parameters>
```

要素	説明
インスタンス	各インスタンスの一意で安全な Web アドレスです。デフォルトのフォーマットは `https://<instance name>.service-now.com` です。
ポータルサフィックス	ポータル用に設定されたサフィックス。例：`/sp`。
ゲスト言語	ポータル言語の言語 ID。たとえば、スペイン語の場合は `es` です。言語がアクティブで、ページにアクセスしているユーザーがゲストユーザーである場合、ページは指定された言語で返されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要素	説明
キーワード	公開ページの検索エンジン最適化(SEO)とクリックスルー率を向上させる、人間が判読できるキーワード。人間が判読できる URL は、公開ページと非公開ページのページで想定される内容をユーザーが理解するのにも役立ちます。例: `https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007`。 詳細については、「ページ URL への人間が判読できるキーワードの追加」を参照してください。
id	ポータルフレーム内の移動先のページの ID。例：`?id=index`。
language	ポータル言語の言語 ID。たとえば、スペイン語の場合は `lang=es` です。言語がアクティブで、ページにアクセスするユーザーがゲストユーザーまたは言語設定セットのない認証済みユーザーである場合、ページは要求された言語で返されます。
ページ パラメーター	一部のページでは、レコード (テーブル、sys_id) を検索して動的コンテンツをロードするために、追加のパラメーターが必要です。ウィジェットのサーバースクリプトで `$sp.getParameter` 呼び出しを見つけて、ウィジェットが使用するパラメーターを確認します。このメソッドの詳細については、「GlideSPScriptable - スコープ付き」を参照してください。 必要なときにこれらの追加パラメーターを含めないと、「認定されていないか、レコードが有効ではありません」というエラーメッセージが表示される場合があります。

たとえば、<c0/> のスペイン語の公開ナレッジベースページの URL は、`https://<instance>/sp/es/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article&sys_id=KB0000007` のようになります。サービスポータル

注: ナレッジ管理 - サービスポータル (com.snc.knowledge_serviceportal) プラグインで記事のバージョニングを使用する場合、ベースシステムまたはナレッジポータルでナレッジ記事を開くには、記事のバージョン番号を URL に追加する必要があります。たとえば、URL `https://<instance>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005` を使用して記事にアクセスする代わりに、記事のバージョン番号 `https://<instance>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0` を含める必要があります。詳細については、「記事のバージョニング」を参照してください。

ページ ID の参照

ウィジェットとウィジェットインスタンスオプションは、ページ ID を使用して サービスポータル ページを参照します。たとえば、ウィジェット HTML テンプレート内の sc_home ページへのリンクは、次のように表示されます。

```
<div><a href="?id=sc_home">${Order something...}</a></div>
```

コンテンツ管理と サービスポータル

サービスポータル は、洗練されたユーザー エクスペリエンスが特徴のコンテンツ管理システム (CMS) の代替となる魅力的なポータルです。CMS やプラットフォーム UI の機能を複製したものではありません。CMS によって体験を洗練するにあたり、特に CMS の導入に複雑かつカスタマイズされたサービスポータルフォームが含まれている場合は、サービスカタログへの移行に時間が掛かる場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サービスポータル と既存の CMS サイトとの互換性

ServiceNow では、現在のリリースと今後のリリースで引き続き CMS がサポートされます。既存の CMS サイトがある場合、使用中のインスタンスでサービスポータルをアクティブ化しても、CMS とサービスポータルは別々のアプリケーションであるため、CMS サイトは引き続き正常に機能します。

サービスポータルと CMS の違い

サービスポータル は、よりモダンなテクノロジーに基づいた CMS に替わる選択肢です。主な違いは次のとおりです。

基礎となるテクノロジー

CMS では、あまり使用されていない Jelly というテクノロジーを使用しています。一方サービスポータルではAngularJS 、サーバー側 JavaScript、HTML、CSS を使用しています。Jelly を使用するスクリプトはすべて、サービスポータルでは機能しません。サービスポータルでウィジェットを作成するには AngularJS の知識が必要です。

ビジュアル階層

CMS で使用する iFrame は操作が難しくスタイル指定も制限されていて、アップグレードの問題が頻繁に発生します。一方、サービスポータル はプラットフォーム上の他のテーブルのデータにアクセスする自己完結型のアプリケーションです。そのため、スタイルとレスポンシブルなデザインをきめ細かく制御できます。

モバイル ファースト (モバイル優先)

CMS とは異なり、サービスポータルはモバイル環境向けに最適化されています。このため、サービスポータルの環境には次のことが当てはまります。

- サービスポータルで使用するスクリプトではすべて、モバイル環境でサポートされている API のみを使用できます。たとえば、サービスカタログ クライアント スクリプトで使用している一部の API がサポートされていない可能性があります。サポートされている API のリストについては、「サービス ポータルおよびクライアント スクリプト」を参照してください。
- サービスポータル のフォームは最大 2 列をサポートしています。その結果、コンテナーや変数セットを使用するカタログ アイテムやレコード プロデューサーなど、高度にカスタマイズされたサービスカタログのフォームについては、2 列のレイアウトで動作するように簡素化する必要があります。

サービスポータルに移行する場合は、 リソース「モバイルクライアント GlideForm (gフォーム) のスクリプティングと移行 」を確認してください。

サービスポータルにおける CMS のコア コンポーネントの構成について理解するには、次の表を参照してください。

CMS およびサービス ポータルのコンポーネント

CMS のコンポーネント	サービスポータル の同等のコンポーネント
コンテンツ サイト	ポータル
コンテンツ ページ	ページ
コンテンツタイプ	コンテンツ タイプにより、テーブルがコンテンツ ページにリンクされます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMS およびサービス ポータルのコンポーネント (続く)

CMS のコンポーネント	サービスポータル の同等のコンポーネント
	サービスポータルでは、コンテンツ タイプは不要になりました。レコード データのクエリーと表示にはベース システム ウィジェットを使用します。ウィジェットはサービスポータルの任意の数のページに追加することができます。 詳細： ポータルウィジェットの使用
レイアウトとドロップゾーン	サービスポータルでは、ページはコンテナー、行、および列で構成されます。 「ページ」を参照してください。
コンテンツ ブロック	コンテンツ ブロックは、再利用可能なコンテンツ要素です。 サービスポータルでは、コンテンツ ブロックはウィジェットに置き換えられています。 詳細： ポータルウィジェットの使用
サービスカタログ	サービスカタログのページは、サービスポータルで SC カタログ アイテム ウィジェットを使用してレンダリングされます。このため、サービスカタログのカタログ アイテムやレコード プロデューサーなどのフォームは、CMS の実装とサービスポータルとの間で共有されます。高度にカスタマイズしたサービスカタログがある場合は、状況に応じて、サービスカタログのアイテムやクライアント スクリプトについて、サービスポータルで想定どおりにレンダリングされるように時間をかけて簡素化する必要があります。 詳細： サービスカタログ サービス ポータルのサービス カタログ フォーム サービスポータル
テーマ	テーマ
CSS	CSS

CMS とサービスカタログのカスタマイズ

サービスポータル には、一般的なユース ケースに対応してレコード データを表示するためのベース システム ウィジェットが付属しています。CMS からサービスポータルに直接する移行ためのパスはありませんが、カタログ アイテムやナレッジ記事などの一部のアイテムについては、特に何もしなくてもサービスポータルで想定どおりにレンダリングされる場合があります。

ただし、サービスポータルはモバイル環境でサポートされているため、場合によっては、カスタマイズしたフォームやスクリプトに変更を加える必要があります。こうした方法によって、アイテムがモバイル デバイス上で適切に表示され、提供されるユーザー エクスペリエンスが向上します。場合によっては、サービスポータルに移行する前に次のことが必要になります。

- サポートされているモバイル API やグローバル オブジェクトを使用するために、CMS/サービスカタログで使用しているクライアント スクリプトをリファクターリングします。サポートされている API のリストについては、「サービス ポータルおよびクライアント スクリプト」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- UI マクロやその他のサポートされていないスクリプトの代わりとなるウィジェットを作成します。カタログ アイテム フォームで UI マクロを使用していてフォーム上で値を参照している場合は、代わりに回避策として「サービスカタログ フォームのスクリプトをウィジェットに置き換える」を使用できます。
- サービスカタログで使用している複雑なフォームを、サービスポータルの 2 列のフォーム レイアウトに合うように簡素化します。
- 必要とする機能がどのリリースでサポートされているかを考慮します。移行の前にインスタンスをアップグレードして、必要なベース システム機能があるかどうかを確認することができます。

CMS からサービスポータルへの移行

CMS に含まれている複雑なフォームやカスタマイズが、サービスポータルで想定どおりにレンダリングされない場合があります。本ガイドをご利用の上、CMS の適切な設定方法と サービスカタログの導入による サービスポータル 利用のための設定、および変更によるユーザーへの影響を確認してください。

CMS からサービスポータルへの移行を検討する場合は、移行がモバイル環境に与える影響について必ず理解してください。モバイルクライアントの GlideForm (g フォーム) のスクリプティングと移行 を確認します。

注: CMS ユーザーの サービスポータル へのリダイレクトについては、Now Support ナレッジベースの 「How to automatically redirect users who navigate to any CMS pages to Service Portal [KB0722455] (CMS ページにアクセスしたユーザーを Service Portal に自動的にリダイレクトする方法) [KB0722455]」 記事を参照してください。

サポートのレベルと移行のアクション

CMS のコンポーネント	サービスポータル でのサポート	可能な移行アクション
データ ルックアップ	データ ルックアップのクライアント側コンポーネントは、サービスポータルではサポートされていません。ただし、サービスポータルでのレコードの送信時または更新時には、データ ルックアップがプラットフォームで適用されます。	データ ルックアップはサービスポータルでは適用されませんが、レコードはサービスポータルでの送信時または更新時にプラットフォーム UI で想定どおりに更新されます。CMS をリクエスターのみで使用する場合は、この制限が実装に影響を及ぼさない可能性があります。
コンテンツブロック	コンテンツブロックでは Jelly が利用されているため、サービスポータルではサポートされていません 。	サービスポータルでは、コンテンツ ブロックはウィジェットに置き換えられています。ウィジェットは、レコード データのクエリー、レコードの表示と更新、ユーザー入力の収集ができる、高度にカスタマイズ可能なコンポーネントです。 通常は、ベースシステムウィジェットでほとんどのユースケースに対処できます。CMS のページにコンテンツ ブロックを追加するのと同じように、サービスポータル デザイナーを使用してページにウィジェットを追加できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMS のコンポーネント	サービスポータル でのサポート	可能な移行アクション
UI マクロ	UI マクロでは Jelly が利用されているため、サービスポータルではサポートされていません。	• サービスポータルでは、UI マクロの代わりにウィジェットを使用できます。通常は、ベースシステムウィジェットでほとんどのユースケースに対処できますが、カスタムソリューションの場合は AngularJS を使用して新しいウィジェットを開発できます。 • サービスカタログ フォームの実装に含まれている UI マクロからフォーム内の他のフィールドや変数を参照している場合は、サービスカタログの変数の内側にウィジェットを埋め込むことができます。詳細： サービスカタログ フォームのスクリプトをウィジェットに置き換える
UI アクション	サーバー側の UI アクションはすべてサービスポータルでサポートされています。ただし、`setRedirectURL()` 操作は無視されます。これは、サービスポータルのフォームではプラットフォームとは異なる方法でリダイレクトが処理されるためです。 フォーム ウィジェットでは、「クライアント」としてマークされた UI アクションはすべて無視されます。	• UI アクションをリファクターリングして、`setRedirectURL()` 操作を削除します。 • UI アクションがクライアントとしてマークされていないことを確認します。
カタログ クライアント スクリプト	UI タイプ オプション [モバイル/サービスポータル] および [すべて] のみサポートされています。UI タイプ [デスクトップ] はサービスポータルではサポートされていません。サポートされている API のリストについては、「サービス ポータルおよびクライアント スクリプト」を参照してください。	• スクリプトを更新して、サポートされていないクライアント API を削除します。 • スクリプトの UI タイプが [モバイル/サービス ポータル] または [すべて] に設定されていることを確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMS のコンポーネント	サービスポータル でのサポート	可能な移行アクション
	注: 同期 JavaScript 呼び出しはサービスポータルではサポートされておらず、非同期呼び出しに置き換える必要があります。たとえば、GlideAjax クラスの `getXMLWait()` メソッドはサービスポータルではサポートされていません。代わりに、サポートされている次のいずれかの非同期メソッドを使用します。 • `getXML(Function callback)` • `getXMLAnswer(Function callback)` GlideAjax の詳細については、「GlideAjax」を参照してください。 モバイル環境で動作するように CMS を更新した場合の影響を理解するには、モバイルクライアントの GlideForm (gフォーム) のスクリプト作成と移行 を確認してください。	
UI ポリシー	スクリプト化された UI ポリシーでは、サービスポータルでサポートされている API のみ使用できます。サポートされている API のリストについては、「サービス ポータルおよびクライアントスクリプト」を参照してください。	スクリプトを更新して、サポートされていないクライアント API を削除します。
サービスカタログ の変数	サービスカタログの変数は、次の例外を除いてサービスポータルでサポートされています。 • UI マクロと UI ページの変数タイプはサポートされていません。 • 変数の検証スクリプトはサポートされていません。サポートされている検証タイプは次のとおりです。 ◦ 変数フォームの必須フィールド。 ◦ 読み取り専用変数。 ◦ 変数フォームの [可用性] タブにあるすべてのフィールド。 • デフォルトの変数サイズはサポートされていません。 • ヘルプ テキストの展開と折りたたみはサポートされていません。変数フォー	• ウィジェットをカタログ アイテム フォームに埋め込む場合は、UI マクロ変数タイプを使用できます。詳細：サービスカタログ フォームのスクリプトをウィジェットに置き換える • 変数を注釈で使用する場合は、必ずサービスポータルでカタログ アイテムをテストして、ヘルプ テキストが想定どおりに表示されることを確認します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMS のコンポーネント	サービスポータル でのサポート	可能な移行アクション
	ムの [注釈] タブで定義された [ヘルプテキスト] フィールドと [説明] フィールドは常に展開されます。ヘルプ タグは表示されません。 • リスト コレクター変数は、サービスポータルではスラッシュバケットとしてではなく選択リストとして表示されます。	
注文ガイド	サービスポータルの注文ガイドでは注文ガイド ウィジェットが使用されます。	大規模な注文ガイドは、サービスポータルでパフォーマンスの問題を起こす可能性があります。大規模なガイドを使用する場合は、次の操作を実行できます。 • 複数の注文ガイドに分割します。 • 注文ガイドで使用する変数を簡素化します。 • 一時的な解決策として、iFrame を使用してサービスカタログのアイテムをレンダリングできます。「サービスカタログ サービス ポータルのサービスカタログ フォーム サービスポータル」を参照してください。
レコード プロデューサー	サービスポータルでレコード プロデューサーを使用する場合、次の違いがあります。 • レコード プロデューサーでのカタログアイテムのソート順は無視されます。 • レコード プロデューサーからレコードが送信される際、日付値はタイムゾーンに従いません。	サービスポータルで使用するすべてのレコード プロデューサーをテストして、想定どおりに動作することを確認します。
ログイン シナリオとリダイレクト	CMS では、ログイン シナリオの定義に CMSEntryPage スクリプトインクルードを使用していました。サービスポータルでは代わりに、SPEntryPage スクリプトインクルードと関連するシステム プロパティを使用してログイン シナリオを定義します。リダイレクトはサービスポータルではサポートされていません。	サービスポータルでは、SPEntryPage スクリプトインクルードを変更し、システム プロパティを設定して、ログイン動作を定義します。 詳細については、「シングル サインオン、ログイン、および URL リダイレクト」を参照してください。
サービスカタログ フォーム	サービスカタログ フォーム (カタログアイテムやレコード プロデューサーなど) は、ウィジェット内では 2 列のレイアウトでレンダリングされます。複雑なフォームは想定どおりに表示されない場合があります。	• 複雑なフォームをサービスカタログで簡素化します。 • 一時的な解決策として、iFrame を使用してサービスカタログのアイテムをレンダリングできます。「サービスカ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMS のコンポーネント	サービスポータル でのサポート	可能な移行アクション
	• トップレベル コンテナーの設定のみが優先されます。トップレベル コンテナー内に他のコンテナーがある場合、それらは 1 列としてレンダリングされます。これらの追加のコンテナー内にコンテナー分割やネストされたコンテナーがある場合、それらは 1 列としてレンダリングされます。トップレベル コンテナーは他のどのコンテナーの子でもありません。 • サービスポータルで許される列の最大数は 2 列です。2 列を超えるフォームが実装に含まれている場合、フィールドはサービスポータルで 2 列に再編成されます。 • 変数セットはコンテナーとして扱われます。上記の規則はすべて、変数セットだけでなく変数セット内のコンテナーにも適用されます。 • デフォルトの変数サイズはサービスポータルではサポートされていません。	タログ サービス ポータルのサービス カタログ フォーム サービスポータル」を参照してください。
買い物かご	サービスポータルには、ベース システムの買い物かごウィジェットが組み込まれています。	買い物かごウィジェットを使用します。

自動翻訳

サービス ポータルでサポートされている機能

サービスポータル はプラットフォームの代替プレゼンテーション レイヤーです。そのように、プラットフォームのすべての機能が サービスポータル に拡張されているわけではありません。多額の投資を行う前に サービスポータル の必要なアプリケーションと機能すべてを考慮してください。

現在サポートされていない機能

レベル 1 ～ 3 のドメインセパレーション。ただし、サービスポータル には [データのみ] レベルでのドメインセパレーションに対するサポートが含まれます。詳細については、「 アプリケーションでのドメインセパレーション と ドメインセパレーションと Service Portalのサポート」を参照してください。

サポートする計画がない機能

- @ メンション
- クリックスルー/ポップアップ
- HTML フィールド外部の埋め込み HTML
- 埋め込みリスト
- UI マクロ
- フォーマッター
- クライアントとしてマークされた UI アクション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ネストされたコンテナー カタログ変数
- サーベイ ウィザード
- Openframe

サービスカタログ サービス ポータルのサービス カタログ フォーム サービスポータル

サービスカタログ フォームは、サービスポータルのウィジェット内では 2 列のレイアウトでレンダリングされます。複雑なフォームは想定どおりに表示されない場合があります。

サービスカタログ フォームを作成する際の推奨事項

両方のアプリケーションで使用できるスケーラブルなフォームを作成するために、次の推奨事項を参考にしてください。

- フォームをシンプルにする。複数のコンテナー、変数セット、およびクライアント スクリプトを含むフォームは、サービスポータルでは常に想定通りに表示されるとは限りません。そのため、フォームを短くし、変更やデバッグの問題が起こらないようにしてください。
- モバイル性を考慮する。カタログ クライアント スクリプトやカタログ UI ポリシーのサポートはすべて、モバイルの場合と同じです。リソース「モバイルクライアント GlideForm (g フォーム) のスクリプト作成と移行」を確認してください。

サービス ポータルでのフォームのレンダリング

サービスカタログ フォーム内部のコンテナーと変数セットは、サービスポータルでの実装時に 2 列のレイアウトに変換されます。サービスカタログ フォームはサービスポータルでは次の規則に従ってレンダリングされます。

- トップレベル コンテナーの設定のみが優先されます。トップレベル コンテナー内に他のコンテナーがある場合、それらは 1 列としてレンダリングされます。これらの追加のコンテナー内にコンテナー分割やネストされたコンテナーがある場合、それらは 1 列としてレンダリングされます。トップレベル コンテナーは他のどのコンテナーの子でもありません。
- サービスポータルで許される列の最大数は 2 列です。2 列を超えるフォームが実装に含まれている場合、フィールドはサービスポータルで 2 列に再編成されます。
- 変数セットはコンテナーとして扱われます。上記の規則はすべて、変数セットだけでなく変数セット内のコンテナーにも適用されます。
- デフォルトの変数サイズはサービスポータルではサポートされていません。

プラットフォームの他のフォームの場合は、ビューによってサービスポータルでのフォームの表示方法が決まります。ベースシステムテーブルの場合、フォームは [サービスポータル テーブル] フォームビューを使用してサービスポータルで開きます。

レイアウトの変換の例

以下の例は、サービスカタログ フォームがサービスポータルでどのように表示されるかを示しています。

1 列フォーム

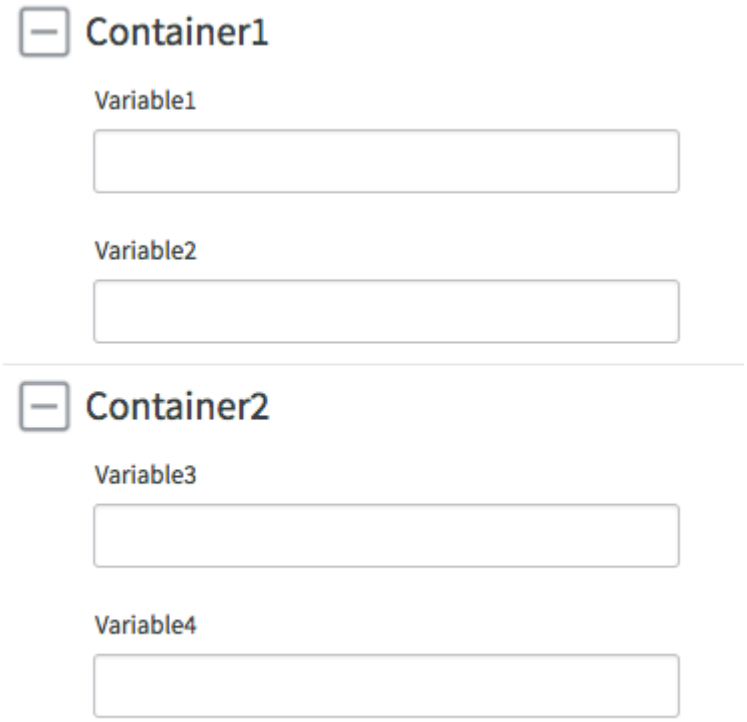
サービスカタログ フォーム：

- 2 つのコンテナー。
- 1 列のレイアウト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サービスカタログ フォーム



サービスポータルでは、1 列のレイアウトは想定どおりにレンダリングされます。

サービス ポータルでの結果

サブコンテナーを使用した 2 列レイアウト

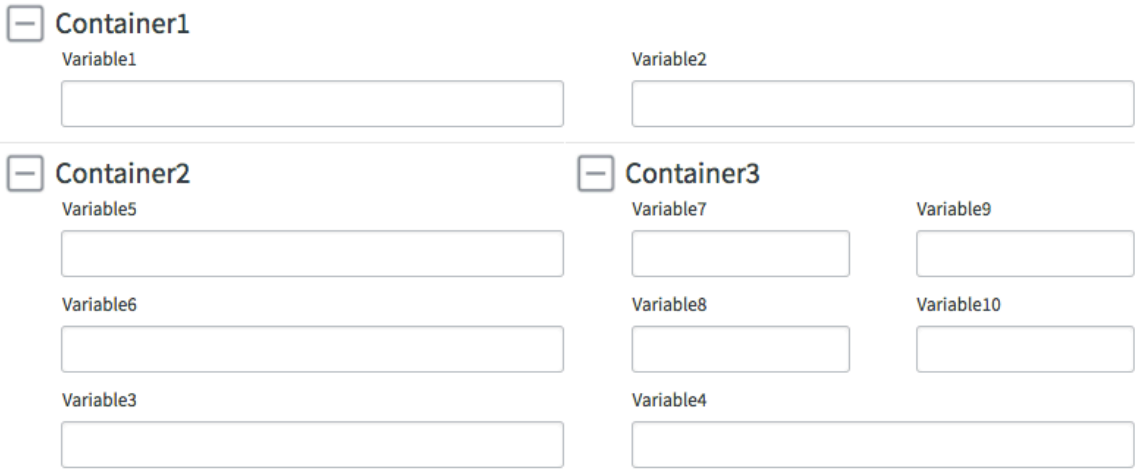
サービスカタログ フォーム：

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

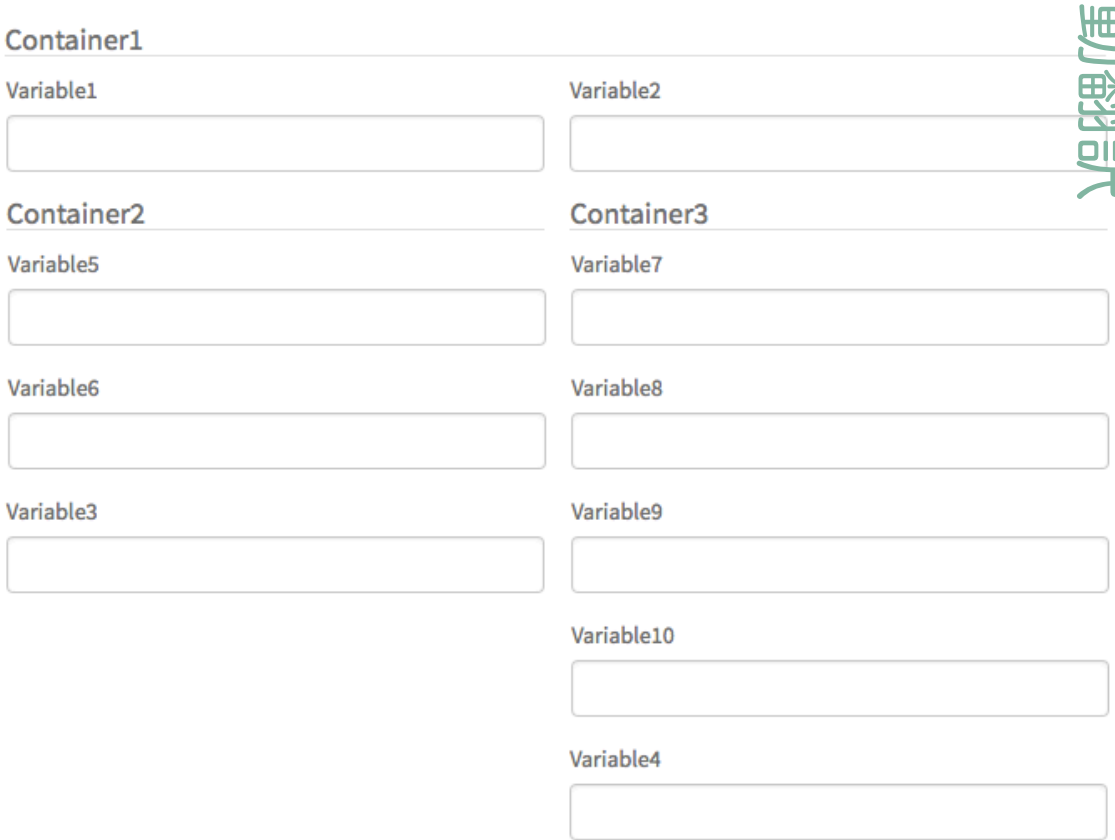
- 2 列レイアウトのコンテナー。
- 1 列レイアウトのサブコンテナー。
- 2 列レイアウトのサブコンテナー。

サービスカタログ フォーム



サービスポータルでは、サブコンテナーの 2 列レイアウト設定は無視されます。サブコンテナーは 1 列としてレンダリングされます。

サービス ポータルでの結果



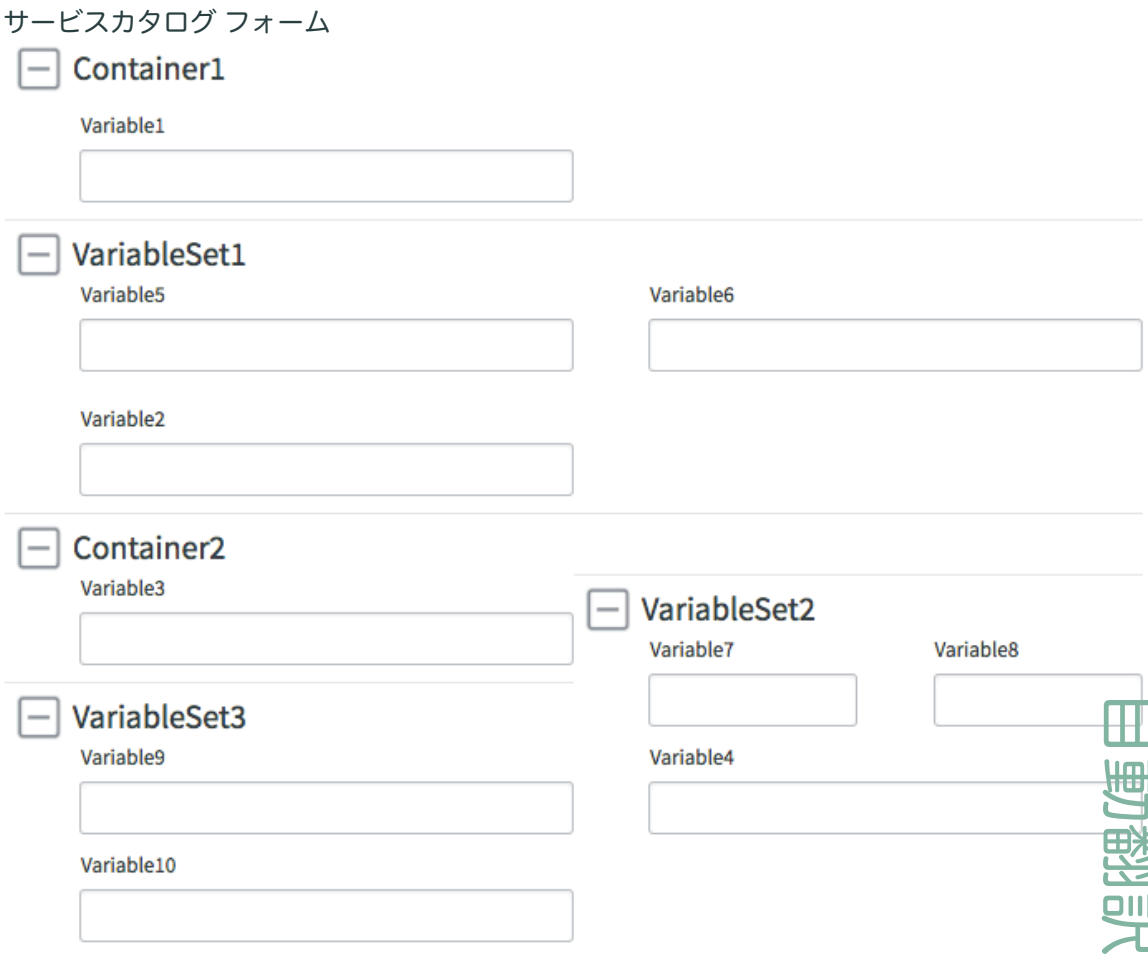
自動翻訳

変数セットとサブコンテナーを使用した 2 列レイアウト

サービスカタログ フォーム：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 1 列レイアウトと 2 列レイアウトがあるコンテナー。
- コンテナー内に 2 列レイアウトがある変数セット。

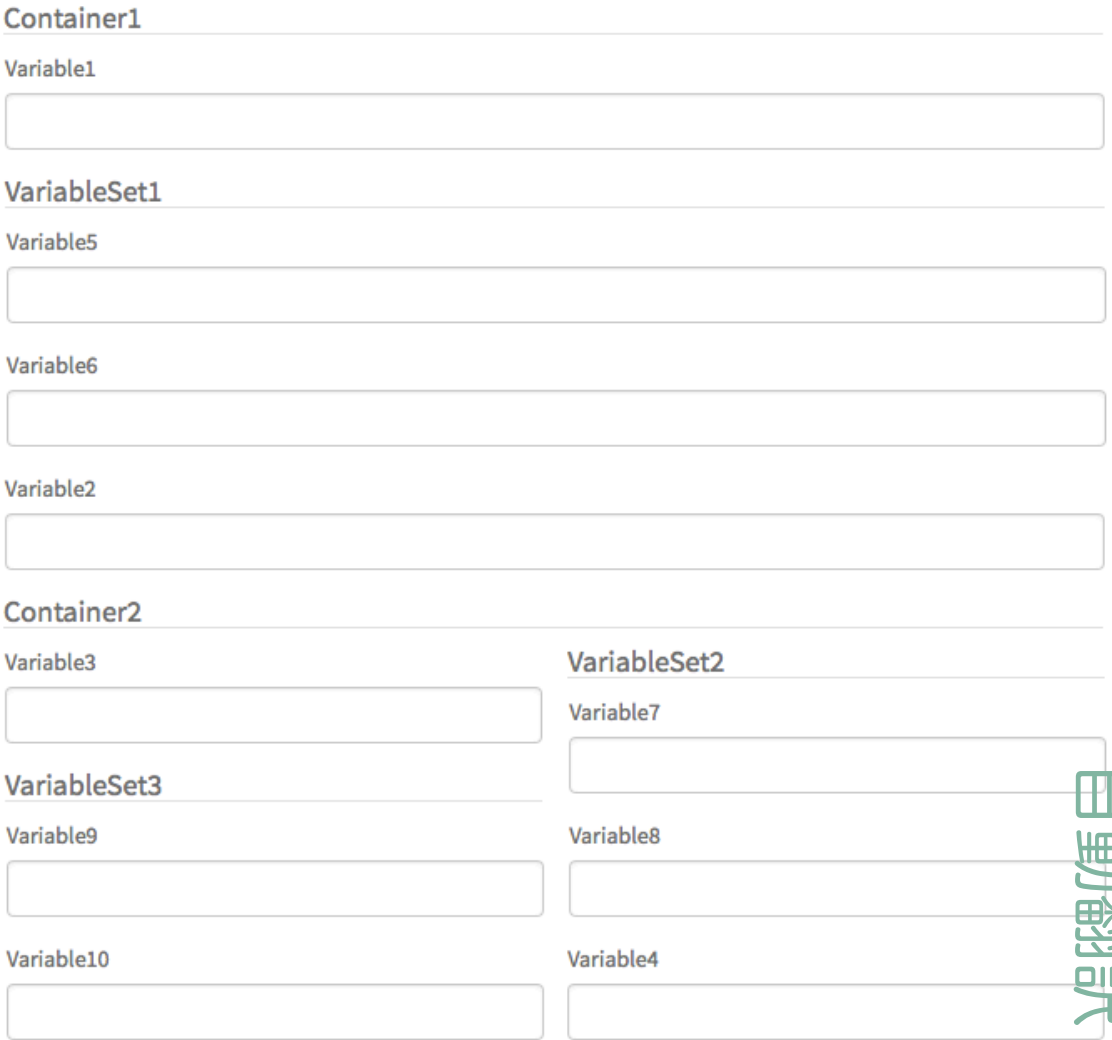


サービスポータルでは、変数セットの 2 列レイアウト設定は、コンテナー列の内側では無視されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス ポータルでの結果

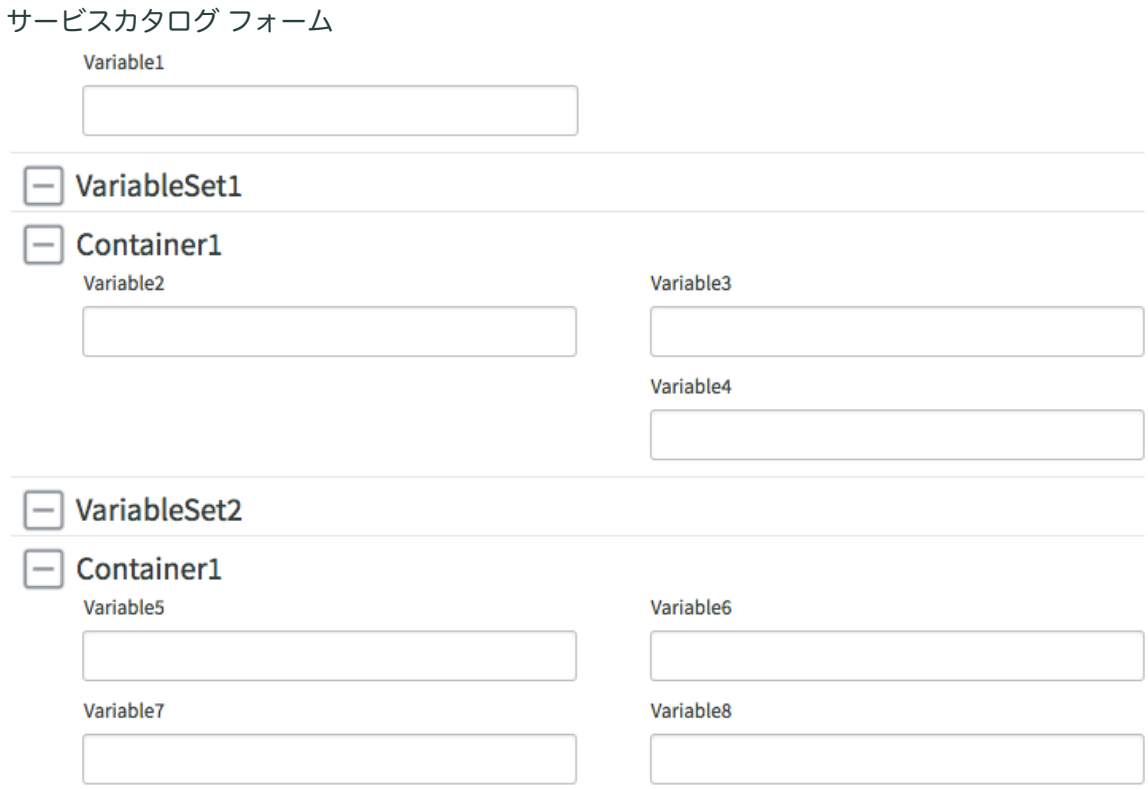


変数セット内のコンテナー

サービスカタログ フォーム：

- 1 列レイアウトがある変数セット。
- 1 列変数セット内にコンテナー分割を持つ 1 列レイアウトがあるコンテナー。
- 1 列変数セット内に 2 列レイアウトがあるコンテナー。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

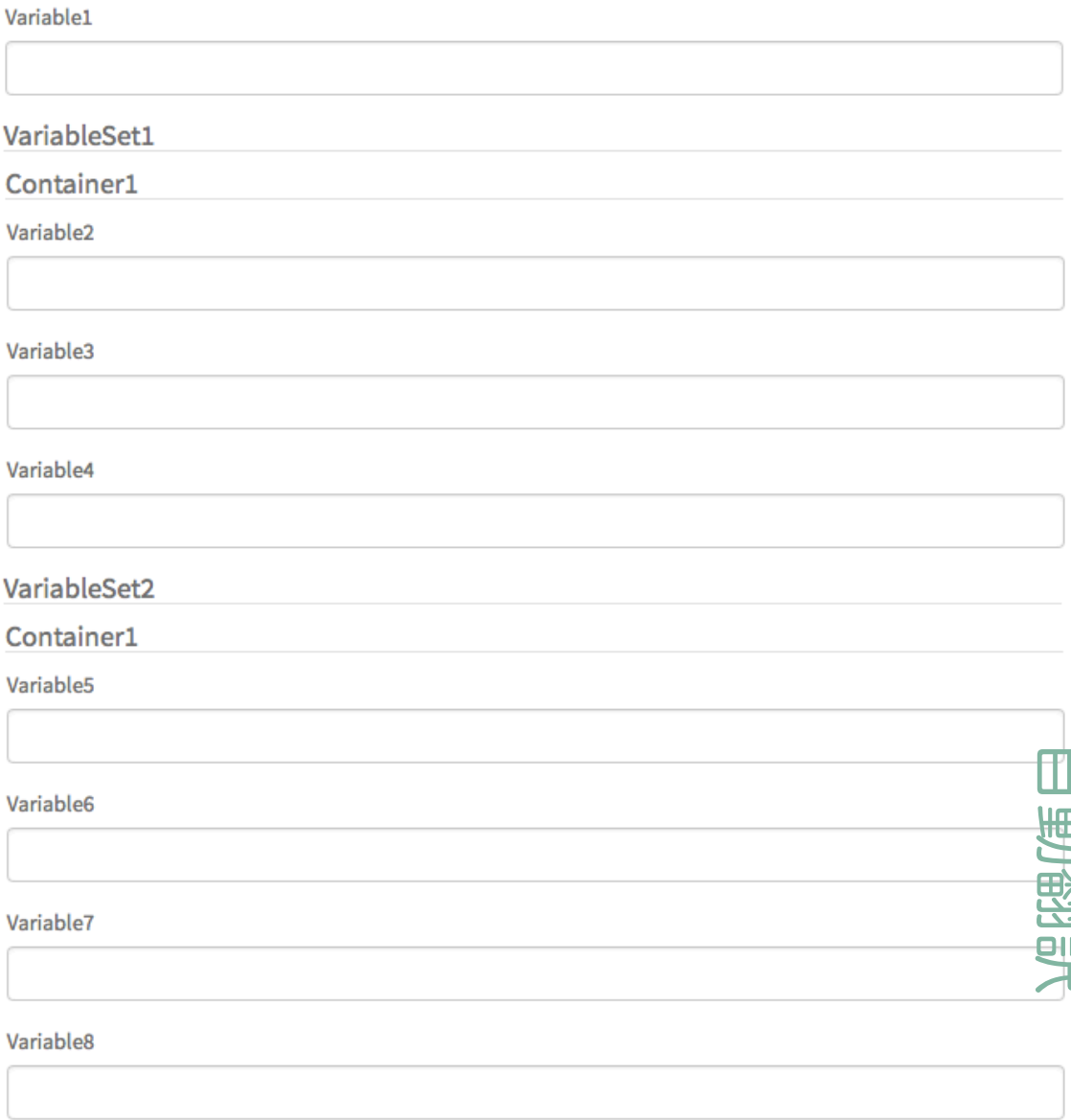


サービスポータルでは、コンテナー分割と 2 列コンテナーの設定は、1 列変数セットの内側では無視されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス ポータルでの結果



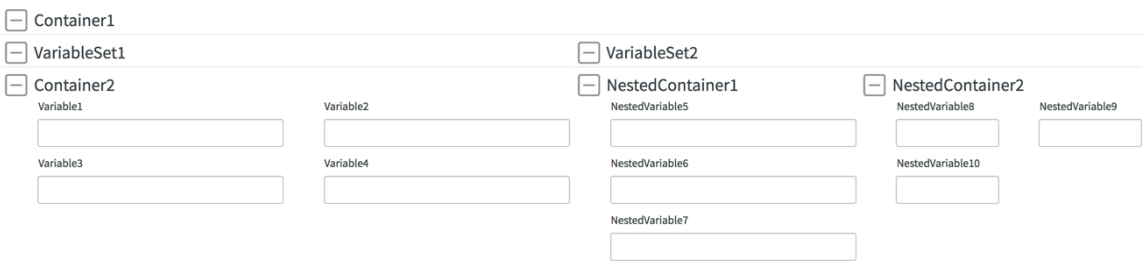
自動翻訳

ネストされたコンテナー

サービスカタログ フォーム：

- 変数セットが含まれているコンテナー。
- ネストされたコンテナーが含まれている変数セット。

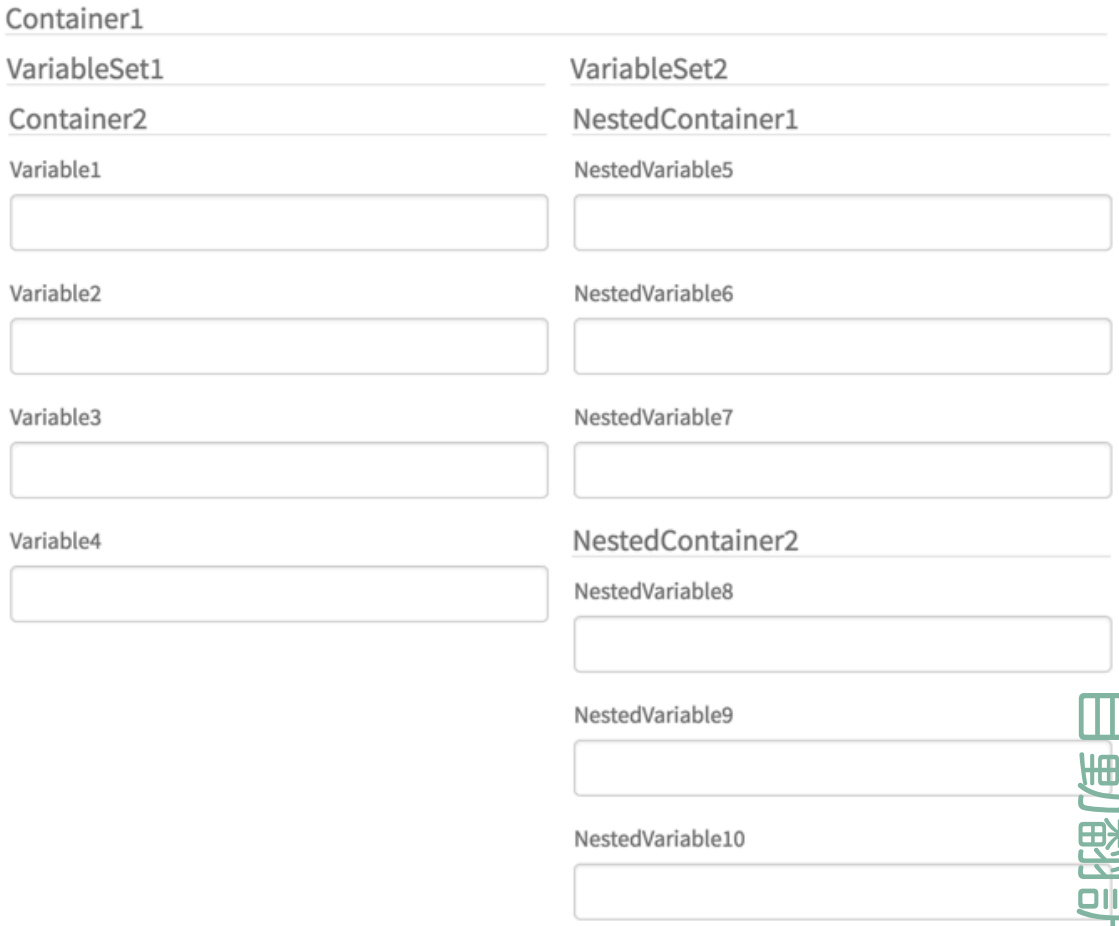
サービスカタログ フォーム



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータルでは、ネストされたコンテナーの書式設定は無視され、1 列として表示されます。

サービス ポータルでの結果



自動翻訳

サービスポータルでの **iFrame** を使用した複雑なフォームのレンダリング

複雑なフォームはサービスポータルで想定どおりに表示されないため、サービスポータルでは iFrame を使用してカタログ アイテム、レコード プロデューサー、注文ガイドをレンダリングすることができます。この回避策により、一時的に、ご利用のサービスポータルを想定通りに機能させながら複雑なサービスカタログフォームを単純化することが可能になります。

サービスポータルで iFrame にアイテムをレンダリングする場合は、次の制限が適用されます。

- カタログ アイテムとレコード プロデューサーでは、添付アイコンは表示されません。その結果、ユーザーは送信中にファイルを添付することはできません。回避策として、フォームに添付ボタンを追加することができます。
- カーソルを合わせるアイコンでのクリックスルーは使用できません。
- フォームはモバイル環境用に最適化されません。

詳細については、ServiceNow Communityの投稿「サービスポータルのサービスカタログ」を参照してください。

注: 本番インスタンスを更新する前に、必ずテスト環境で変更を行ってください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス ポータルおよびクライアント スクリプト

UI タイプが [モバイル/サービス ポータル] または [すべて] に設定されている場合、クライアント スクリプトとカタログ クライアント スクリプトを サービスポータル で使用できます。クライアント スクリプトとカタログ クライアント スクリプトは、ウィジェット クライアント コントローラーではなく、フォーム ウィジェットと SC カタログ アイテム ウィジェットで使用されます。

スクリプトに [モバイル/サービス ポータル] または [すべて] としてフラグを付ける前に、モバイル API のみを使用していることを確認してください。クライアント スクリプトを [モバイル] に設定しても、それが機能することは保証されません。スクリプトがモバイル アプリまたは サービスポータル によって試行される必要があるというフラグが設定されるだけです。既存のクライアント スクリプトの多くは、API コールがモバイル クライアント スクリプト環境でサポートされている限り [すべて] に設定できます。

このセクションのトピックでは、高度なコーディングの知識と サービスポータル API についての理解が必要です。

デスクトップとモバイル ランタイムの確認

デスクトップとモバイルの両方と互換性があるクライアント スクリプトをマークして、ランタイムに依存する動作を含めることをお勧めします。次のスクリプトを使用することができます。

```
if (window === null)
  // Write your mobile compatible code here
else
  // Write your desktop compatible code here
```

サポートされていないクライアント スクリプト グローバル

次のグローバルと API は、サービスポータル で使用されているクライアント スクリプトとカタログ クライアント スクリプトで使用できません。

- $
- $$
- $j
- angular
- control
- ドキュメント
- jQuery
- window

注: ウィジェット クライアント コントローラーは完全な角度コントローラーであり、ここに記載されているサポートされていないクライアント スクリプト グローバルに依存しません。必要に応じて jQuery と Angular を使用します。

埋め込みウィジェットと **g_form**

サービス カタログ変数タイプマクロおよびラベル付きマクロを使用するときは、カタログ アイテム フォームに埋め込むウィジェットを選択することができます。埋め込みウィジェットのクライアント コントローラー内では、以下を使用してフィールド オブジェクトとカタログ アイテム g_form インスタンスにアクセスできます。

- `$ scope.page.field`
- `$scope.page.g_form()`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Example: サービスポータル で使用されるクライアントスクリプト

g_list グローバルは、Glide リスト要素またはリストコレクター変数のフィルターを設定するのに役立ちます。デスクトップ クライアント スクリプトで g_filter API の代わりにこの API を使用します。

```
function onLoad() {
  var myListCollector = g_list.get("my_list_collector");
  myListCollector.reset();

 myListCollector.setQuery("active=true^category=8c7b22230b402200b0b02c631
7673a62");
  myListCollector.addItem('3a700d39af5f4fc0aab978df90f4c692', 'Power
 Supply');
  myListCollector.addItem('1cb93419a3a248318da8f814140b42f6',
 'Backpack');
}
```

g_service_catalog は サービスポータル のサービスカタログアイテムスクリプトでのみ使用可能です。この API を使用して、カタログ アイテム スクリプトがオーダー ガイドの一部として実行されるのか、または単独で実行されるのかを知ることができます。

```
function onLoad() {
  if (window) // if CMS, don't run this
   return;

   // g_service_catalog api for Service Portal and Mobile
   var isOrderGuide = g_service_catalog.isOrderGuide();
   g_form.setValue("is_order_guide", isOrderGuide ? "Yes!" : "Nope :(");
}
```

サポートされているクライアント スクリプトの種類と API

一部のクライアント スクリプトは サービスポータル でサポートされていません。その他のクライアント スクリプトには、[すべて] または [モバイル/サービス ポータル] に設定された UI タイプが必要です。クライアント スクリプトを サービスポータル で使用する場合は、モバイル環境でサポートされているクライアント側 API のみ使用できます。

クライアント スクリプトのサポート サービスポータル

クライアントスクリプト	説明
カタログ クライアント スクリプト	サービスポータル では、**[UI タイプ]** フィールドを [すべて] または [モバイル/サービス ポータル] に設定する必要があります。[デスクトップ] であるとマークされたクライアントスクリプトは、サービスポータルでサポートされていない従来の API に依存しています。スクリプトに [モバイル/サービスポータル] または [すべて] とフラグを付ける前に、サポートされているクライアントサイド API のみを使用していることを確認してください。
妥当性検証スクリプト	サービスポータル では、**[UI タイプ]** フィールドを [すべて] または [モバイル/サービス ポータル] に設定する必要があります。[デスクトップ] であるとマークされたクライアントスクリプトは、サービスポータルでサポートされていない従来の API に依存しています。スクリプトに [モバイル/サービスポータル] または [すべて] とフラグを付ける前に、

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントスクリプト	説明
	サポートされているクライアントサイド API のみを使用していることを確認してください。 検証スクリプトを使用して特定のフィールド タイプのユーザー入力を検証します。新しいインスタンスでは、サービスポータルに XML、スクリプト、スクリプト (平文)、メール、およびバージョン検証スクリプトがデフォルトで含まれています。以前のリリースからアップグレードする場合、モバイルとサービスポータルバージョンはデフォルトで有効ではありません。サービスポータルのユーザー入力を検証するには、検証スクリプトのモバイルとサービスポータルバージョンをアクティブ化する必要があります。「サービスポータル検証スクリプトのアクティブ化」を参照してください。 **注:** 検証スクリプト内で UI スクリプトを呼び出すには、g_ui_scripts グローバルオブジェクトを使用します。詳細については、「 GlideUIScripts 」を参照してください。UI スクリプトの [グローバル] フィールドを false に設定し、**[UI** タイプ] を [モバイル/ サービスポータル] または [すべて] に設定していることを確認してください。
UI スクリプト	サービスポータル では、**[UI** タイプ] フィールドを [すべて] または [モバイル/サービスポータル] に設定する必要があります。[デスクトップ] であるとマークされたクライアントスクリプトは、サービスポータルでサポートされていない従来の API に依存しています。スクリプトに [モバイル/サービスポータル] または [すべて] とフラグを付ける前に、サポートされているクライアントサイド API のみを使用していることを確認してください。
UI アクション	サーバー側のすべての UI アクションは サービスポータル でサポートされますが、setRedirectURL() オペレーションは無視されます。これは、サービスポータル フォームがプラットフォームとは異なる方法でリダイレクトを処理するためです。 フォーム ウィジェットは、クライアントとしてマークされた UI アクションをすべて無視します。
UI ポリシー	サポートされていますが、宣言型の UI ポリシーのみを使用する必要があります。条件ビルダーで結果が得られない場合を除き、スクリプト作成は避けてください。
UI マクロ	UI マクロは Jelly を使用するため、サポートされていません。
フォーマッター	フォーマッターが Jelly を使用するためサポートされていません。

サポートされているクライアント側 **API**

onLoad、onChange、および onSubmit クライアント スクリプトで使用するためにサポートされているクライアント スクリプト API です。

クラスとメソッドの詳細については、「 クライアント API リファレンス 」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラス	利用可能なメソッド
g_form	• addDecoration(fieldName, icon, title) • addErrorMessage(message) • addInfoMessage(message) • addOption(fieldName, value, label, index) • clearOptions(fieldName) • getActionName() • getBooleanValue(fieldName) • getDecimalValue(fieldName) • getEncodedRecord() • getFieldNames() • getIntValue(fieldName) • getLabel(fieldName) • getReference(fieldName, callback) • getRelatedListNames() • getSectionNames() • getSysId() • getTableName() • getValue(fieldName) • hasField(fieldName) • hideAllFieldMsgs(type: "info | error") • hideErrorBox(fieldName) • hideFieldMsg(fieldName, clearAll) • hideRelatedList(listTableName) • hideRelatedLists() • isMandatory(fieldName) • isNewRecord() • isReadOnly(fieldName) • isVisible(fieldName) • removeDecoration(fieldName, icon, title) • removeOption(fieldName, value) • save() • serialize(onlyDirtyFields) • setFieldPlaceholder(fieldName, placeholder) • setLabel(fieldName, label) • setMandatory(fieldName, isMandatory) • setReadOnly(fieldName, isReadOnly)

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラス	利用可能なメソッド
	• setSectionDisplay(sectionName, isVisible) • setValue(fieldName, value, displayValue) • setVisible(fieldName, isVisible) • showErrorBox(fieldName, message, scrollForm) • showFieldMsg(fieldName, message, type: "info | error", scrollForm) • showRelatedList(relatedTableName) • showRelatedLists() • submit(submitActionName) **注:** g_form API での `variables.var_name` 表記の使用は サービスポータル でサポートされていません。グローバル オブジェクトとしての g_form は、ウィジェット クライアント コントローラーや UI スクリプトでは使用できません。
g_list	• get(fieldName) • addItem(value, displayValue) • removeItem(value) • reset() • setQuery(queryString) • setDefaultOperator(operator) • getDefaultOperator()
g_service_catalog	isOrderGuide()
GlideAjax	• addParam (name, value) • getParam (name) • getXML(callback) • getXMLAnswer(callback) • getJSON(callback) • setErrorCallback(errorCallback) • getURL() • getParams() • execute() • successCalback(data, status, xhr) • errorCallback(xhr) • setScope(scope)

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラス	利用可能なメソッド
	注: • モバイル プラットフォームは同期 GlideAjax 呼び出しを許可しないため、GlideAjax 呼び出しの getXMLWait() メソッドは サービスポータル で機能しません。代わりに、getXML(Function callback) または getXMLAnswer(Function callback) などの非同期呼び出しのいずれかを使用します。 • GlideAjax は、ウィジェットクライアントコントローラーでは使用できません。
GlideRecord	• addQuery(encodedQuery) • addQuery(fieldName, operator, value) • getEncodedQuery() • get(id) • getTableName() • hasNext() • insert(callback) • gotoTop() • next() • loadRow(rowObj) • getValue(fieldName) • setValue(fieldName, value) • isDotWalkField(fieldName) • addOrderBy(fieldName) • setDisplayFields(fieldNames) • query(callback) • setRows(rowsArray) • setTableName(tableName) • setLimit(maxInt) • getLimit()
i18NV3	getMessage(文字列 messageKey、関数コールバック)

アンチウイルススキャン 入力 サービスポータル

サービスポータル で添付ファイルの健全性ステータスを表示します。デフォルトでは、アンチウイルススキャン によって添付ファイル [sys_attachments] テーブルのファイルがスキャンされます。サービスポータル のページから表示した場合、健全性ステータスによっては添付ファイルをダウンロードできないことがあります。

注: アンチウイルススキャン は Now Platform の機能です。詳細については、「ウイルス対策スキャン」を参照してください。

自動翻訳

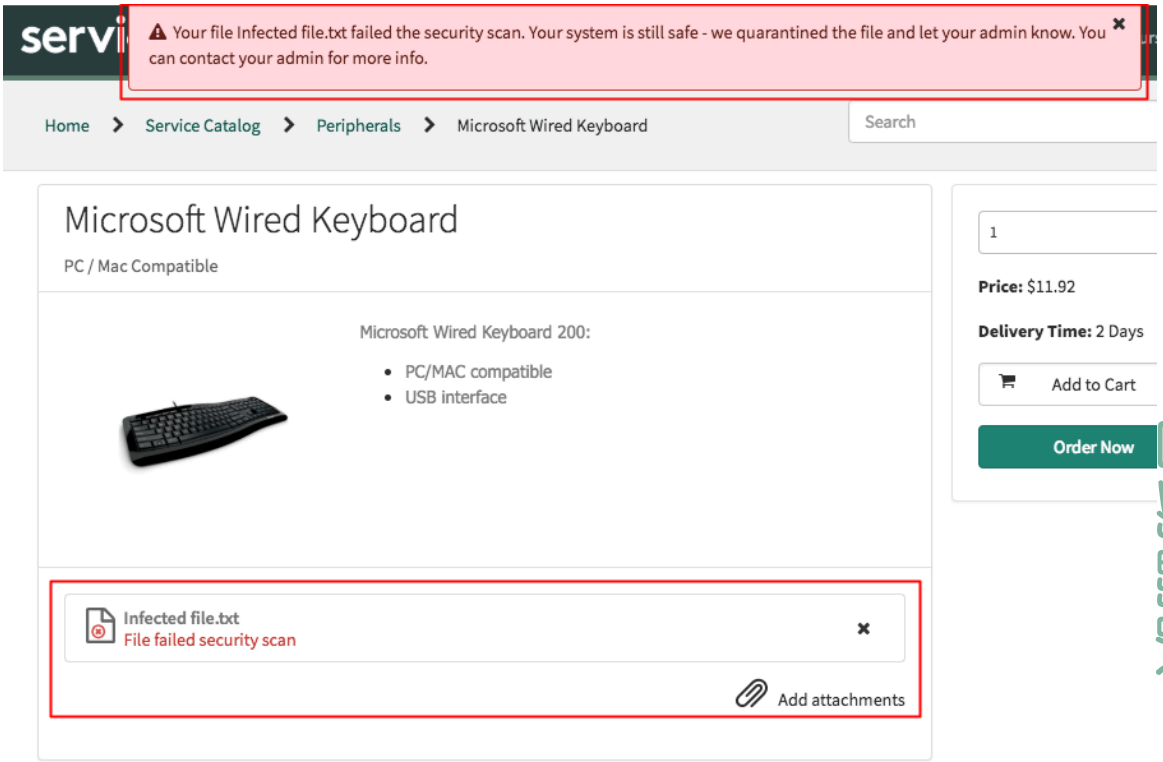
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキャンシナリオ

これらのスキャンシナリオを確認して、アンチウイルススキャン と サービスポータル の添付ファイルとの関係を把握してください。

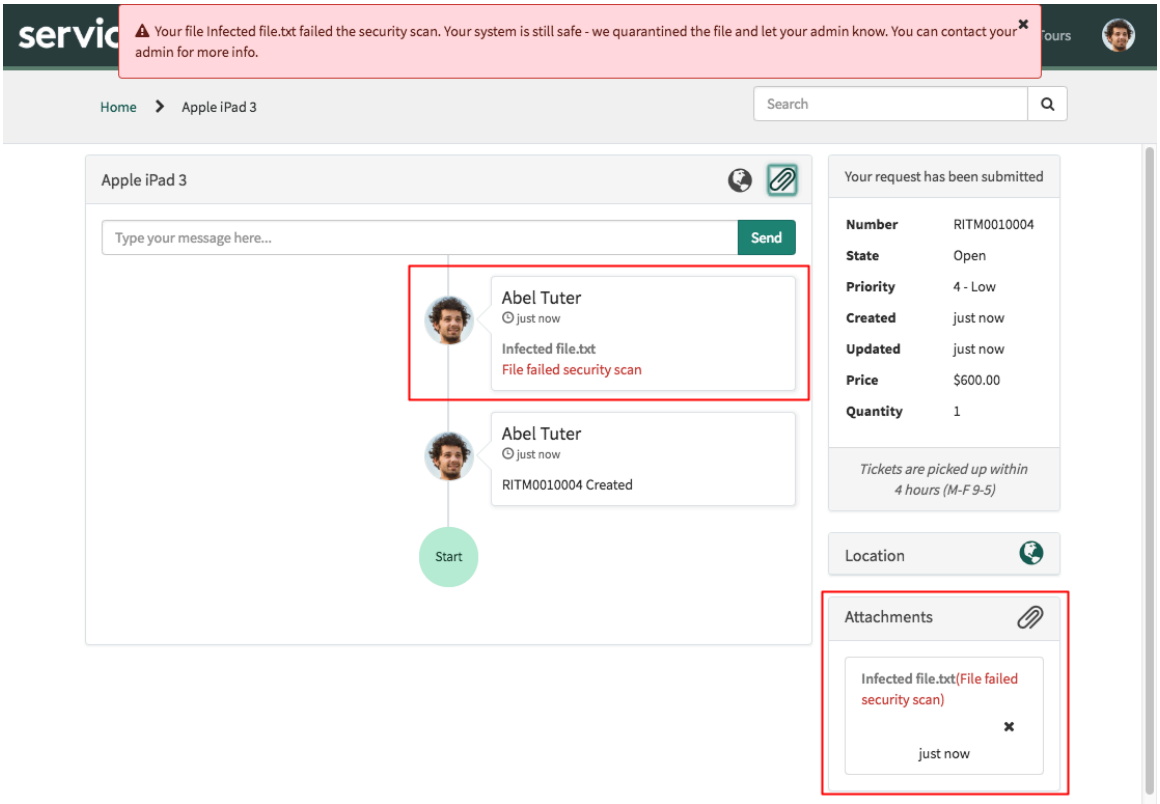
ファイルをアップロードします

1. ユーザーは感染したファイルを サービスポータル のレコードにアップロードします。
2. システムはファイルをスキャンして隔離し、メッセージを表示します。このファイルはダウンロードできません。



チケットフォームページでレコードを表示する場合、サムネイルは表示されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

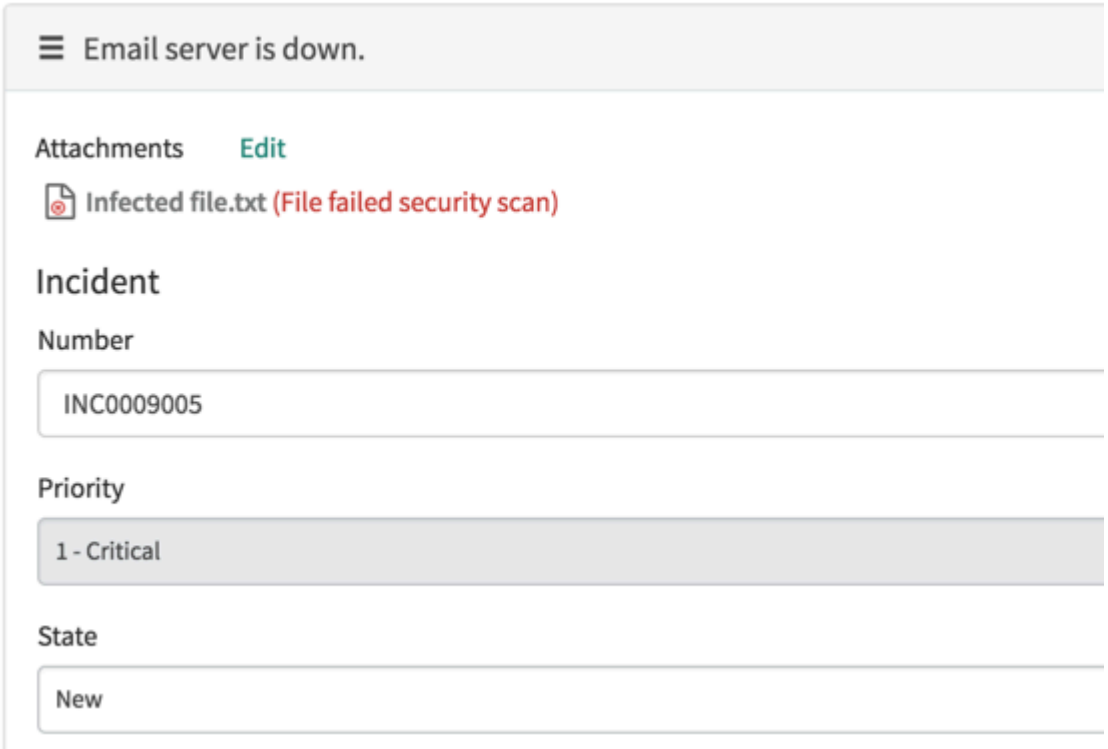


3. ユーザーとウイルス対策アドミニストレーターにメール通知が送信されます。

ファイルのダウンロード

1. ユーザーが サービスポータル で添付ファイルを含むレコードを開きます。
2. システムはファイルをスキャンして隔離します。このファイルはダウンロードできません。チケットフォームページでレコードを表示する場合、サムネイルは表示されません。
3. ユーザーとウイルス対策管理者にメール通知が送信されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ファイルの表示

1. ユーザーが感染した添付ファイルを含むレコードを開きます。
2. このファイルはダウンロードできません。チケットフォームページでレコードを表示する場合、サムネイルは表示されません。

サービスポータル の構成

従業員または顧客向けのセルフサービスポータルを計画して設定します。

構成の概要

次のリストは、ポータルの構成を開始するためのワークフローの概要です。ただし、これらの手順を別の順序で実行することが推奨されるユースケースもあります。

1. サービスポータルのアップグレード

   以前のリリースからアップグレードした場合は、 サービスポータル の新機能または更新された機能を利用するために、追加のタスクの実行が必要になることがあります。

2. 新しいポータルの作成またはベースシステムポータルの更新

   ポータルは、サイトのコンテンツへの参照をすべて格納するエンジンです。ポータル レコードは、サイトだけでなく、ナレッジ ベース、カタログ、ホームページなどの項目の URL 拡張子を定義します。ポータル レコードを使用して、ヘッダー メニューとポータルの自社用カスタム設定を定義することもできます。ニーズに合わせて、新しいポータルを作成したり、既存のベースシステムポータルを更新したりすることができます。

3. ポータルの自社用カスタム設定

   自社用カスタム設定エディターを使用すると、リアルタイム更新のビューでポータルのスタイルとテーマを設定できます。ボタンをクリックすると、ポータルがどのようにユーザーに表示されるかを確認できます。より高度なユーザーには、ポータルテーマ用の CSS スタイルシートを作成するオプションがあります。ただし、ブランディングエディターが提供するリアルタイム更新は利用

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

できません。自社用カスタム設定エディターやポータルの特定のコンポーネント (ウィジェットやページ コンテナーなど) に行われた変更は、テーマに行われたカスタマイズを上書きします。ブランディングエディターで提供できる以上のカスタマイズが必要な場合は、「ポータル テーマを作成する」を参照してください。

4. 新しいページを作成するか、ベースシステムページを更新し て ウィジェットを構成します

   ページはエンドユーザーエクスペリエンスの中心です。ページ定義はコンテンツのレイアウトを制御するだけでなく、ユーザーの操作性を作成します。また、ページはユーザー エクスペリエンスの重要な要素であるモバイルの応答性を定義するためにも役立ちます。既存のベースシステムページを独自の作成の例として使用することも、新しいページを最初から作成することもできます。

   ウィジェットは、ページのコンテンツを定義するものです。サービスポータル で提供されるベースシステムウィジェットを使用して、ページの構成を開始できます。

5. ポータルでの検索の構成

   検索データは、検索ページのウィジェット内に表示されます。ポータルからデータを検索可能にするには、インスタンス内の単一のテーブル、複数のテーブル、または外部サイトからデータをフェッチする検索ソースを作成します。AI 検索インテリジェントなクエリ機能を活用して、必要な回答をすばやく見つけられるようにします。

6. ポータルへのアクセスの管理

   ページを公開するか、ユーザーログインとシングルサインオンを設定するか、ロールごとにページアクセスを制限するか、マルチファクター認証を有効にすることで、ポータルにアクセスできるユーザーを管理します。ページやウィジェットなどへのアクセスに高度なユーザー基準を使用することもできます。

Example: 一般的なポータル構成

ポータルの一般的な構成の例については、このビデオを参照してください。 ポータルでのリダイレクト、ランディングページのブランディング、および言語の選択の構成について説明します。

サービスポータル のアップグレード

以前のリリースから ServiceNow インスタンスをアップグレードした後、 サービスポータル の新機能または更新された機能を利用するために、追加のタスクの実行が必要になる場合があります。

サービスポータル の最新機能を使用するために実装する変更については、このセクションのトピックを参照してください。

アップグレード時の [ナレッジ記事ビュー] ページの有効化

以前のリリースからアップグレードする場合は、[ナレッジ記事ビュー] ページルートマップを有効にすることにより、最新の記事ビュー機能を活用できます。新しい機能には、記事のバージョニングと、記事のフィードバックでのリンクと画像の使用が含まれます。新しいインスタンスではこのマップはデフォルトで有効になっており、システムにあるすべてのポータルに適用されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[ナレッジ記事の表示] ページのルートマップは、**kb_article** ページを **kb_article_view** ページにルーティングします。デフォルトでは、公開ロールを持つユーザーは **kb_article_view** ページにアクセスできません。ただし、管理者はこの動作を変更できます。詳細については、「外部ユーザーまたは公開ユーザーがナレッジ管理サービスポータルからナレッジ記事を表示できるようにする」を参照してください。

[ナレッジ記事ビュー] ページのルートマップを有効にすると、以下を実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ナレッジ記事へのコメント
- Word 文書のインポートによる記事バージョンの作成
- 管理ドキュメントからのナレッジ記事のバージョンの作成

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページルートマップ.
2. [ナレッジ記事ビュー] レコードを開きます。
3. [アクティブ] を選択します。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果

エンドユーザーは、**kb_article_view** ページを使用して サービスポータル のナレッジ記事を表示します。

サービスポータル 検証スクリプトの有効化

検証スクリプトを使用して特定のフィールド タイプのユーザー入力を検証します。新しいインスタンスでは、サービスポータルに XML、スクリプト、スクリプト (平文)、メール、およびバージョン検証スクリプトがデフォルトで含まれています。以前のリリースからアップグレードする場合、モバイルとサービスポータルバージョンはデフォルトで有効ではありません。サービスポータルのユーザー入力を検証するには、検証スクリプトのモバイルとサービスポータルバージョンをアクティブ化する必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

サービスポータル では、**[UI タイプ]** フィールドを [すべて] または [モバイル/サービスポータル] に設定する必要があります。[デスクトップ] であるとマークされたクライアントスクリプトは、サービスポータルでサポートされていない従来の API に依存しています。スクリプトに [モバイル/サービスポータル] または [すべて] とフラグを付ける前に、サポートされているクライアントサイド API のみを使用していることを確認してください。。「サポートされているクライアント スクリプトの種類と API」を参照してください。

注: [UI タイプ] を [モバイル/サービスポータル] から [すべて] に変更するには、インスタンスからデスクトップバージョンを削除して、競合するスクリプトをアクティブ化しないようにします。デスクトップバージョンを削除する前に、変更を元に戻す必要がある場合に備えてバックアップを作成してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 妥当性検証スクリプト.
2. サービスポータル で使用するモバイル/ サービスポータル バージョンの検証スクリプトを開きます。
3. [アクティブ] フラグをクリックして検証スクリプトを有効にします。
4. オプション: [UI タイプ] を [すべて] に設定し、デスクトップ、モバイル、および サービスポータル 環境で検証スクリプトを使用します。
   競合する検証スクリプトを有効にしないようにするために、最初にデスクトップ バージョンのスクリプトを削除する必要があります。

   a. 置き換えるデスクトップ バージョンの検証スクリプトに移動します。
   デスクトップ バージョンの **[UI タイプ]** フィールドは [デスクトップ] に設定されています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. レコードを開きます。

c. ヘッダーメニューを右クリックし、 エクスポート > **XML** (このレコード) レコードのバックアップを作成します。

d. エクスポートが完了したら、[削除] をクリックして選択を確定します。

e. 前の手順で [アクティブ] に設定された検証スクリプトに戻り、**[UI** タイプ] を [すべて] に変更します。

タスクの結果

サービスポータル とモバイルの環境の指定されたフィールド タイプへのユーザー入力が正しいフォーマットに対して検証されます。たとえば、サービスポータル で使用するためにメール検証スクリプトを有効にした場合は、[メール] フィールドへの無効なユーザー入力によってエラーが生じ、ブラウザーでフォームを送信できなくなります。

注: デスクトップ ブラウザーでは、レコードを送信すると、フィールドが検証されます。モバイル ブラウザーでは、フィールドから離れた場所に移動すると、そのフィールドが検証されます。

ポータルの作成

ユーザーが会社のリソースを参照、記事を検索、ヘルプを得るためのポータルを作成します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータルをクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

プロパティ	説明
タイトル	ポータルを定義する名前。ブラウザーヘッダーとブックマークでは、タイトルは <ページタイトル> – <ポータルタイトル> として表示されます。
URL サフィックス	ポータルにアクセスするときにインスタンス URL に追加されて表示される値。たとえば、`sp` を使用すると、そのポータルのインスタンス URL は <インスタンス名>`.service-now.com/sp` のようになります。この値が一意であり、他のポータルと同じでないことを確認してください。 **注:** ポータルページに移動するときにエラーが発生しないように、URL には予約語を使用しないでください。`ポータル`や `cms` などの単語は使用しないでください。また JavaScript の protected 用語も使用しないでください。
ホームページ	サインイン後にユーザーに最初に表示されるページです。
KB ホームページ	ユーザーがナレッジベースにアクセスしたときに表示されるカスタムホームページ。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ログインページ	ユーザーを認証するカスタムページ。
ロゴ	ページ ヘッダーに表示されるロゴです。ロゴを 自社用カスタム設定エディタ に設定することもできます。
アイコン	ポータルのアドレスバーに表示されるアイコン。作成する各ポータルには、異なるアイコンを割り当てることができます。
デフォルト	メインポータルとして使用するポータル。
アプリケーション	ポータルのアプリケーションスコープ。このフィールドは編集不可能で、デフォルトで [グローバル] です。
404 ページ	ページが正しく読み込まれないときに常にユーザーに表示されるデフォルトのページ。システムプロパティ *glide.service_portal.default_404_page* を使用してデフォルトの 404 ページを定義することもできます。
カタログホームページ	サービスカタログ を表示するカスタムページ。
カタログカテゴリホームページ	ポータルにカタログカテゴリを表示するページ。
メイン メニュー	ヘッダーに表示されるメニュー [sp_instance_menu] テーブルを備えた、インスタンス内のメニューへの参照。
テーマ	ポータルのスタイルとブランディングを定義するテーマ [sp_theme] テーブルのテーマを参照します。テーマはスタイル構成の最低レベルです。自社用カスタム設定エディタまたは特定のポータルコンポーネント (ウィジェットやコンテナ CSS など) に行われたすべての変更によってこれらのスタイルが上書きされます。
非アクティブ	ユーザーにアクセスさせたくないポータルへのアクセスをオフにし、必要に応じてユーザーを別のポータルにリダイレクトします。詳細については、「ポータルの非アクティブ化」を参照してください。
クイックスタート構成	自社用カスタム設定エディタ の構成アイテムを定義するスキーマです。JSON 形式では、ブランディング設定オプションの生成に使用するフィールドとレコードを定義できます。 `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" }, "hero_background": {`

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	"table" : "sp_container", "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63", "field" : "background_image" } }]
CSS 変数	ポータル固有の Sass 変数です。既存のテーマ変数をここで上書きすることができます。 **注:** [CSS 変数] フィールドを使用して CSS 変数のみを定義します。CSS ルールを定義するには、CSS インクルードを使用します。Madrid リリースの時点で、Sass および LESS を CSS インクルード内で使用できます。
ポータル名を非表示	ページタイトルでポータル名を非表示にするオプション。
右から左に読む言語をサポート	セッション言語がヘブライ語など、右から左に記述する言語である場合に、ポータルの方向をミラーリングするオプション。このオプションを選択すると、必要な CSS が自動的に生成されますが、自動生成された CSS を上書きする独自の CSS を右から左に記述する言語に提供することもできます。 右から左に記述する言語に独自の CSS を指定するには、「ポータル テーマを作成する」を参照してください。右から左に記述する言語のサポートの詳細については、「ポータルの右から左に記述する言語のスタイル設定」を参照してください。
お気に入りを有効にする	ポータルで [お気に入り] 機能を有効にするオプション。 ◦ポータルにあるすべてのカタログアイテムと KB 記事のお気に入りアイコン (☆) を表示します。 ◦ポータルヘッダーに [お気に入り] メニューアイテムを表示します。このメニューアイテムでは、クイック参照用にブックマークされたすべてのカタログアイテムまたは KB 記事のリストを表示します。 **注:** ▪ このリストには、お気に入りとして選択された検索可能なカタログアイテムまたは KB 記事のみが表示されます。 ▪ これはサービスポータルにのみ適用されます。他のポータルには、[お気に入り] メニューアイテムをクローンできます。 フォームを構成してこのチェックボックスに追加する必要がある場合があります。
AI Search	
AIS をアクティブ化	ポータルで AI 検索 を有効にするオプション。詳細については、「AI 検索 入力 サービスポータル」を参照してください。
Search アプリケーション	検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、ポータルの検索エクスペリエンス設定を定義します。検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成の定義」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
検索結果構成	ポータルでの検索結果の表示方法を定義します。検索結果構成の定義の詳細については、「複合データセットの定義」を参照してください。

3. フォームを保存します。
4. [ナレッジベース] 関連リストで [編集]、ナレッジベースページに表示するナレッジベースの順に選択します。
   たとえば **[IT]** と **[Instance Security Center]** を選択すると、これらのナレッジベース用に定義された記事カテゴリのみが KB カテゴリウィジェットに表示されます。
5. [カタログ] 関連リストで [編集] をクリックし、ポータルで使用するために sc_catalog テーブルにリストされている 1 つ以上のカタログを選択します。

ポータルへのホームページのアサイン

ポータル レコードを編集して、任意のページをホームページとして指定します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
ポータルが URL サフィックスで参照されると、ホームページに移動します。このホームページには、多くの場合 Web サイトの言語でインデックスというラベルが付けられています。ホームページは、ユーザーに表示される主要な情報とアクションを格納するため、おそらくポータルで最も重要なページです。

任意のポータルページをポータルホームページとして使用できます。移動先 すべて > サービスポータル > ページ をクリックしてページ [sp_page] テーブルを表示します。サービスポータルデザイナーでページを表示または作成するには、「 サービスポータル デザイナーを使用したページの作成と編集」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. ポータルを選択します。
3. [ホームページ] フィールドで、ポータル ホームページに使用するページを選択し、[更新] を選択します。

デフォルトのエラー ページを割り当てる

システム プロパティを使用して、ポータルのデフォルト 404 エラー ページを作成します。

ポータル フォームを使用してエラー ページをポータルに割り当てることができます。そのフォームを使用してエラー ページを割り当てない場合、システムはブロック崩しゲーム ウィジェットを含むデフォルトの 404 ページを使用します。デフォルトの 404 ページのプロパティ [*glide.service_portal.default_404_page*] を使用して、デフォルトのエラーページを設定します。

ページを作成してから、それをデフォルトのエラー ページとして追加します。

1. 移動先 サービスポータル > **Properties** (プロパティ).
2. サービス ポータルのデフォルト **404** ページで、ページ フォームの ID フィールドにあるページ ID を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ポータル ヘッダー メニューを設定する

ポータルヘッダーメニューの外観と動作を定義し、ヘッダーに表示するメニューアイテムを割り当てます。ヘッダーメニューは、サービスポータル ユーザーの主要なナビゲーションコントロールの 1 つです。

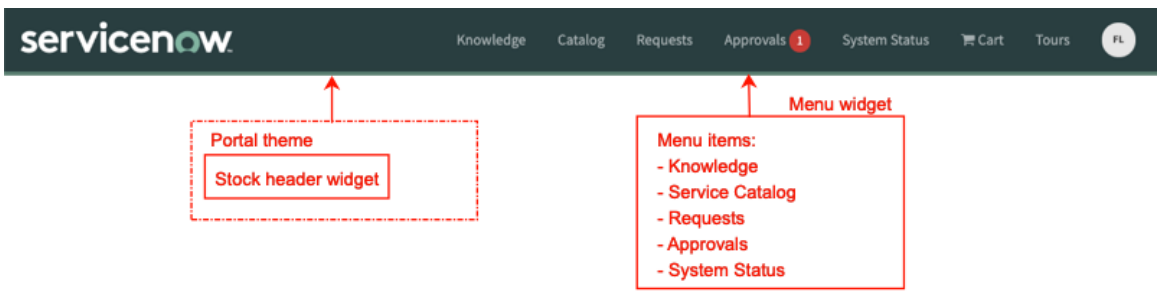
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メニューを使用してポータルヘッダーを設定するには、いくつかの手順が必要です。

手順

1. ヘッダーを作成し、テーマに追加します。
   ポータルにヘッダーを含むテーマを追加するまで、ヘッダー メニューは表示されません。
2. メニュー項目を含むメイン メニューを作成し、それをポータルに割り当てます。
   メイン メニュー レコードは、ヘッダーに表示されるナビゲーション オプションを割り当てる場所です。たとえば、ポータル内の別のページ (サービス カタログなど) にリンクするメニュー アイテムを追加できます。

タスクの結果
メイン メニューとヘッダーは、テーマとポータルに関連付けられているときにヘッダー メニューを形成します。



ポータルにヘッダーまたはフッターを追加する

テーマを使用して、ポータルにヘッダーまたはフッターを追加します。

始める前に
必要なロール：(admin またはなし)

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. 選択 ポータルテーブル > テーマ をクリックし、ヘッダーまたはフッターを追加するテーマを選択します。
3. ヘッダーまたはフッター フィールドで、ポータルに使用するヘッダーまたはフッターを選択します。
   開始しようとしている場合は、基本システムの在庫ヘッダーまたはサンプル フッター ウィジェットを再利用できます。
4. オプション: [固定ヘッダー] または [固定フッター] を選択してヘッダーまたはフッターを 1 か所に固定することで、ユーザーが上下にスクロールしたときにヘッダーまたはフッターがページ上の同じ場所に残ります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ヘッダーの外観を設定するには、サービス ポータル設定ページで、自社用カスタム設定エディタを開きます。
6. [テーマの色] タブで、ナビゲーション バー セクションの色セレクターを使用してヘッダーの色を制御します。

ポータル ヘッダー メニューを作成する

ポータルのヘッダーに表示するメニュー アイテムを含むメニューを作成します。

始める前に

必要なロール：(admin またはなし)

手順

1. サービスポータル設定ページ (サービスポータル > **Service Portal** の構成) で、 ポータルテーブル > メニュー付きインスタンス をクリックし、[**New**] を選択します。
2. メニュー フォームのフィールドに入力します。

メニュー フィールド

フィールド	説明
タイトル	ヘッダー メニューの名前です。メニューをポータルに関連付けるときにこれを知っている必要があります。
追加オプション、JSON 形式	詳細設定オプションです。たとえば、このフィールドを使用して、ヘッダー メニューの買い物かごを次のコードで有効にします。 `{ "enable_cart": { "displayValue": "true", "value": true } }`
アプリケーション	レコード スコープです。ヘッダー メニュー レコードとソース テーブルには、同じアプリケーション スコープが必要です。
ウィジェット	ヘッダー メニューが基づいているウィジェットです。リストからメニュー タイプのウィジェットを選択します。たとえば、ベース システムウィジェットとして含まれるヘッダー メニュー ウィジェットです。

3. フォームを保存し、関連リストから [メニュー項目] を選択します。
4. 新規 を選択し、メニュー項目フォームに入力します。

メニュー アイテムのフィールド

フィールド	説明
ラベル	メニューのアイテムに表示される名前です。
親メニュー	このフィールドには、アイテムを追加するメニューの名前が既に含まれています。必要に応じて値を他のメニューに変更することができます。
親メニュー	このフィールドを使用して、他のメニュー アイテム内のメニュー アイテムをネストします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アイテム	
順番	他のメニュー アイテムに関連してアイテムがメニューに表示される場所を決定する値です。
タイプ	アイテムがリンクするページの種類です。フォームフィールドは、このリストから選択したオプションによって異なります。以下から選択します。 ◦ページ：サービスポータル の別のページにへのリンク ◦URL：外部 Web サイトへのリンク。新しいブラウザータブまたはウィンドウで URL を開くには、**[URL** ターゲット] フィールドに「`_blank`」と入力します。 ◦サービスカタログ：サービスカタログ へのリンク。 ◦カタログカテゴリー：サービスカタログ 内の特定のカタログカテゴリーへのリンク。 ◦カタログアイテム：特定のカタログアイテムへのリンク ◦ナレッジベース：ポータルのデフォルトのナレッジベースとして以前に設定したナレッジベースへのリンク ◦KB トピック：KB トピックページへのリンク ◦KB 記事：番号による KB 記事へのリンク ◦KB カテゴリ：ナレッジ ベース内の特定の KB カテゴリへのリンク ◦フィルター済みリスト：リンク先のページを決定する条件を設定します。 ◦スクリプト化されたリスト：リンク先のページを決定するスクリプトを入力します。
ページ	アイテムがリンクするポータル ページの名前です。このオプションは、メニュー アイテム タイプとして [ページ] を選択した場合に利用可能です。
条件	メニュー アイテムをヘッダーに表示するために必要な条件を決定します。たとえば、条件 `gs.hasRole("sp_admin")` は、sp_admin ロールを持つユーザーにメニュー アイテムへのアクセスを制限します。この値を **false** に設定するとメニュー アイテムを非表示にできます。[条件] フィールドで使用する条件の詳細については、「UI アクションの作成」を参照してください。
グリフ	メニュー アイテムの横に表示されるアイコンです。

5. [送信] を選択します。
6. メニューとメニュー アイテムを作成したら、そのメニューをポータルに追加します。
   a. 移動先 サービスポータル > ポータルをクリックし、メニューを追加するポータルを開きます。
   b. メインメニューフィールドで、参照ルックアップアイコンを選択し、適切なメニューを名前で選択します。
   c. [保存] を選択します。

次のタスク
作成したメニューをポータルに関連付け、メニューのテーマのヘッダーを作成します。

ポータルヘッダーでの言語セレクターの有効化

ポータルヘッダーの言語セレクターを有効にして、すべてのユーザーが言語設定を選択できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
ポータルユーザーが必要とする言語を有効にし、ポータルヘッダーメニューを構成します。詳細については、「言語を有効にする」と「ポータル ヘッダー メニューを設定する」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
ナレッジ (/kb)、カスタマーサポート (/csm)、カスタマーサービス (/csp) ポータルを除くすべてのポータルでは、言語セレクターが含まれていますが、デフォルトではオフになっています。他のポータルのポータルヘッダーに言語セレクターを表示するには、この手順に従って有効にする必要があります。

ポータルヘッダーの言語セレクターでは、ユーザーが現在選択している言語と、ユーザーが選択できる言語のメニューが表示されます。地域のグループ化が有効になっている場合、言語は設定された地域グループに従って表示されます。言語のグループ化の詳細については、「ポータルで言語を選択するための地域を作成する」参照してください。

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
2. *`glide.sp.portals.language_selector_enabled`* プロパティを開きます。
3. [値] フィールドに、言語セレクターウィジェットを表示するポータルのsys_IDを入力します。
4. [更新] を選択します。

タスクの結果
言語セレクターは、認証済みユーザーと非認証ユーザーの両方のヘッダーメニューに表示されます。

サービスポータルのカタログの設定

ポータルを複数のカタログに関連付けます。デフォルトでは、サービス ポータルはサービス カタログに関連付けられています。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. [サービス ポータル] レコードをクリックします。
3. ポータルをカタログに関連付けるには、次の手順を実行します。

   a. [カタログ] 関連リストで、[編集] をクリックします。

   b. ポータルに追加する 1 つまたは複数のカタログを選択します。
   選択したカタログに関連付けられているカテゴリーとカタログアイテムがサービスポータルに表示されます。

   注:

   - カタログが選択されていない場合は、要求者がアクセスできるすべてのアクティブなカタログをサービスポータルで利用できます。
   - ポータルに関連付けられているカタログに関わらず、アイテムは AI Search の検索ソースで構成されているカタログでのみ検索されます。AI ベースのカタログ検索エクスペリエンスの構成については、「 AI ベースのカタログ検索エクスペリエンスの構成 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. オプション: カタログのラベルを編集するには、次の手順を実行します。

   a. [メイン メニュー] フィールドで、[レコードを開く] をクリックします。

   b. [メニューアイテム] セクションで [カタログ] レコードをクリックします。

   c. [ラベル] フィールドで、カタログのラベルを指定します。
   カタログ ラベルは、サービス ポータルのメイン メニューに表示されます。

5. [更新] をクリックします。

関連情報

サービスポータルのサービスカタログ

アクセス管理オートメーション

サービスカタログまたはサービスポータルを使用して、アクセス管理要求の実行を自動化します。カタログアイテムとフローは、 Okta、Microsoft Entra ID (旧称 Microsoft Azure AD)、および Microsoft Active Directory での要求をサポートしています。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースノート情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

アプリケーションバージョン

アクセス管理オートメーション v2.1.0 が最新バージョンです。

カタログアイテムとフロー

アクセス管理オートメーション アプリケーションは、タスクを自動化するカタログアイテムとフローを提供します。カタログアイテムが送信されると、関連するフローがトリガーされ、タスクが実行されます。利用可能なカタログアイテムは次のとおりです。

サービス	カタログアイテム	説明
Microsoft Active Directory	Active Directory グループを作成	指定された詳細を使用して Microsoft Active Directory にグループを作成します。
	Active Directory ユーザーを作成	Microsoft Active Directory にユーザーを作成します。
	グループから Active Directory ユーザーを削除	Microsoft Active Directory 内のグループから指定されたユーザーを削除します。
	Active Directory ユーザーを有効化	指定したユーザーを Microsoft Active Directory で有効にします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス	カタログアイテム	説明
	Active Directory ユーザーを無効化	指定されたユーザーを Microsoft Active Directory で無効にします。
	Active Directory ユーザーをグループに追加	指定されたユーザーを Microsoft Active Directory のグループに追加します。
	Active Directory ユーザーをロック解除	Microsoft Active Directory 内の指定されたユーザーのロックを解除します。
Microsoft Entra ID (旧称 Microsoft Azure AD)	Microsoft Entra ID ユーザーを削除	指定されたユーザーを Microsoft Entra ID から削除します。
	Microsoft Entra ID ユーザーをグループに追加	指定されたユーザーを Microsoft Entra ID のグループに追加します。
	Microsoft Entra ID セキュリティグループを作成	Microsoft Entra ID でセキュリティグループを作成します。
	Microsoft Entra ID グループから所有者を削除	指定された Microsoft Entra ID グループから所有者を削除します。
	Microsoft Entra ID O365 グループを作成	Microsoft Entra ID で Office 365 グループを作成します。
	Microsoft Entra ID ユーザーを無効化	Microsoft Entra ID で指定されたユーザーを無効にします。
	Microsoft Entra ID ユーザーを有効化	Microsoft Entra ID で指定されたユーザーを有効にします。
	グループから Microsoft Entra ID ユーザーを削除	Microsoft Entra ID のグループから指定されたユーザーを削除します。
	所有者を Microsoft Entra ID グループに追加	所有者を Microsoft Entra ID グループに追加します。
	Microsoft Entra ID ユーザーを作成	Microsoft Entra ID でユーザーを作成します。
Okta	Okta ユーザー要素をリセット	指定された Okta ユーザーの要素をリセットします。
	Okta ユーザーを Okta グループに追加	指定されたユーザーを Okta のグループに追加します。
	Okta ユーザーのロックを解除	Okta で指定されたユーザーのロックを解除します。
	Okta ユーザーの一時停止を解除	Okta で指定されたユーザーの一時停止を解除します。
	Okta でグループを作成	Okta にグループを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス	カタログアイテム	説明
	Okta でユーザーを作成	Okta でユーザーを作成します。
	Okta ユーザーを一時停止	Okta で指定されたユーザーをキャンセルします。
	Okta グループから Okta ユーザーを削除	Okta のグループから指定されたユーザーを削除します。
	Okta ユーザーをアクティブ化	Okta で指定されたユーザーをアクティブ化します。

サブフロー

アクセス管理オートメーション アプリケーションはタスクを自動化するためのサブフローを提供します。利用可能なサブフローは次のとおりです。

サブフロー	説明
[インシデントの作成]	自動化に失敗した場合にインシデントを作成します。
イベントを作成	自動化に失敗した場合にイベントを作成します。
動的フローテンプレート	[イベントを作成] および [インシデントを作成] サブフローを使用するテンプレート。
承認者とアサイニーを取得 (Fetch Approvers and Assignee)	意思決定テーブルから、要求されたアイテム、カタログタスク、およびインシデントの承認者、アサイニー、およびアサイン先グループの詳細を取得します。

アクション

アクセス管理オートメーション アプリケーションはタスクを自動化するためのアクションを提供します。利用可能なサブフローは次のとおりです。

アクション	説明
マスクを Password2 に変換	マスクフィールドを password2 フィールドに変換します。
文字列を Array.Strings に変換	カンマ区切りの値の文字列を文字列のアレイに変換します。

意思決定テーブル

アクセス管理オートメーション アプリケーションは、意思決定テーブルを使用して承認者とアサイニーの情報を保存します。意思決定テーブルについては、以下のとおりです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

意思決定テーブル	説明
アクセス管理カタログタスクグループアサインポリシー	自動化が失敗した場合に、実行カタログタスクをアサインするグループを選択するために使用されます。
アクセス管理：カタログタスクユーザーアサインポリシー	自動化が失敗した場合に、実行カタログタスクをアサインするユーザーを選択するために使用されます。
アクセス管理：失敗した自動化フローポリシー	自動化が失敗した場合に実行するサブフローを選択するために使用されます。
アクセス管理インシデントグループアサインポリシー	自動化が失敗したときに実行されるサブフローがインシデントの作成である場合、このディシジョンテーブルを使用して、インシデントをアサインするグループが選択されます。
アクセス管理：インシデントユーザーアサインポリシー	自動化が失敗したときに実行されるサブフローがインシデントの作成である場合、このディシジョンテーブルを使用して、インシデントをアサインするユーザーが選択されます。
アクセス管理：要求アイテムグループ承認ポリシー	カタログ要求の承認者としてアサインされたグループを選択するために使用されます。
アクセス管理：要求アイテムユーザー承認ポリシー	カタログ要求の承認者としてアサインされたユーザーを選択するために使用されます。

ユーザーロール

アクセス管理オートメーション アプリケーションは sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user ロールを提供します。このロールを持つユーザーは、アクセス管理自動化カタログアイテムを表示できます。

注: カタログアイテムを作成して送信するには、ユーザーに sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user、ITIL、カタログ管理者のロールが必要です。

Access Management Automation の設定

デフォルトのカタログアイテムを使用するように サービスポータル ページを構成して、 アクセス管理オートメーション アプリケーションを設定します。

始める前に

- このアプリケーションには、統合ハブまたはオートメーションエンジンのサブスクリプションが必要です。詳細については「Legal schedules - Integration Hub overview (適法のスケジュール - 統合ハブの概要)」を参照してください。
- 必要なスポークの 1 つをアクティブ化して設定します。
  - Okta スポーク
  - Microsoft Entra ID スポーク (旧称 Microsoft Azure AD スポーク)
  - Microsoft Active Directory スポーク

注: 必要なスポークのみを構成します。たとえば、 Okta のアクセスを管理する場合は、Okta スポークを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクセス管理オートメーション アプリのアクティブ化
- 必要なロール：admin

手順

1. 次のタスクを実行するように意思決定テーブルを構成します。
   - 要求されたアイテムを承認するユーザー、グループ、またはその両方をアサインします。
   - カタログタスクとインシデントに対してアクションを実行するユーザー、グループ、またはその両方をアサインします。
   - 自動化が失敗した場合にサブフローをトリガーします。

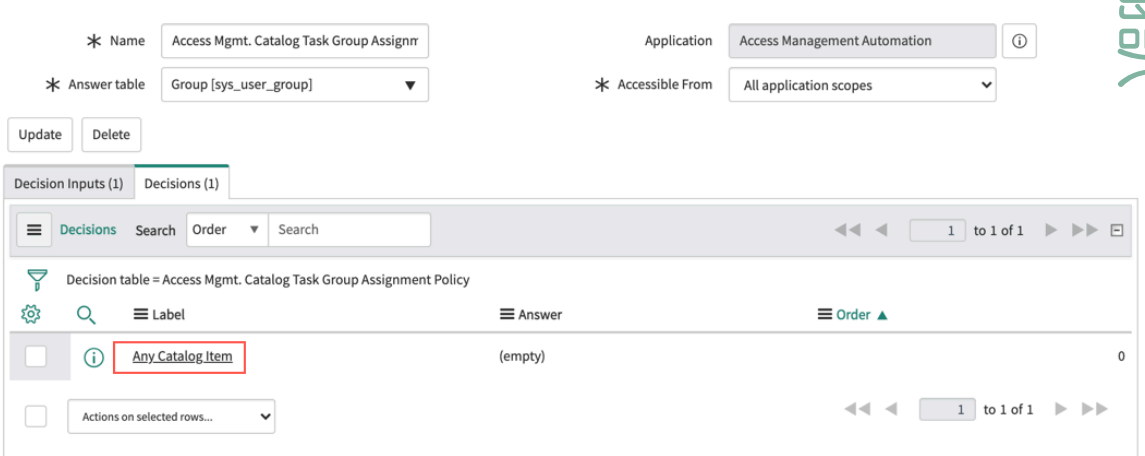
   このアプリケーションのフローでは、意思決定テーブルを使用して、管理者が ワークフロースタジオ でフローを変更することなく、承認者、アサイン、およびサブフローのルーティングを設定できるようにします。各意思決定テーブルでは、デフォルトで、意思決定レコードを変更して、アプリケーション内のすべてのカタログアイテムに適用されるオプション (グループ、ユーザー、またはサブフロー) を選択できます。カタログアイテムごとに異なるアサイン、承認者、またはサブフローを設定する場合は、意思決定テーブル内のカタログアイテムごとに新しい意思決定を追加できます。

   a. 移動先 システム定義 > ディシジョンテーブル.

   b. 必要な アクセス管理オートメーション 意思決定テーブルレコードを開きます。
   次の手順を意思決定テーブルごとに繰り返します。

   c. [決定] タブをクリックします。

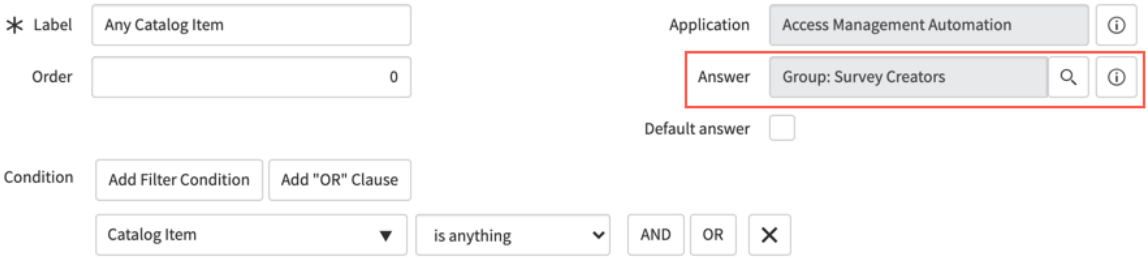
   d. 意思決定レコードをクリックします。



   e. 意思決定テーブルの使用目的に応じて、[回答] で必要なグループ、ユーザー、またはサブフローを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



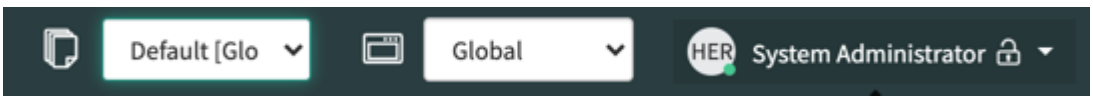
注: これらの 7 つの意思決定テーブルを構成し、要件に応じて回答を割り当てます。

- アクセス管理：カタログタスクグループアサインポリシー
- アクセス管理：カタログタスクユーザーアサインポリシー
- アクセス管理：失敗した自動化フローポリシー
- アクセス管理：インシデントグループアサインポリシー
- アクセス管理：インシデントユーザーアサインポリシー
- アクセス管理：要求アイテムグループ承認ポリシー
- アクセス管理：要求アイテムユーザー承認ポリシー

アクセス管理：失敗した自動化フローポリシー意思決定テーブルで [インシデントを作成] サブフローを選択した場合は、インシデントアサイン意思決定テーブルを構成する必要があります。[イベントを作成] サブフローを選択した場合は、インシデントアサイン意思決定テーブルを無視できます。

2. サービスポータル ページを設定します。

注: 現在の更新セットとアプリケーションに [デフォルト [グローバル] **(Default [Global])]** と [グローバル] を選択してください。



a. 移動先 サービスポータル > ポータル.

b. **Service Portal** レコードを開きます。

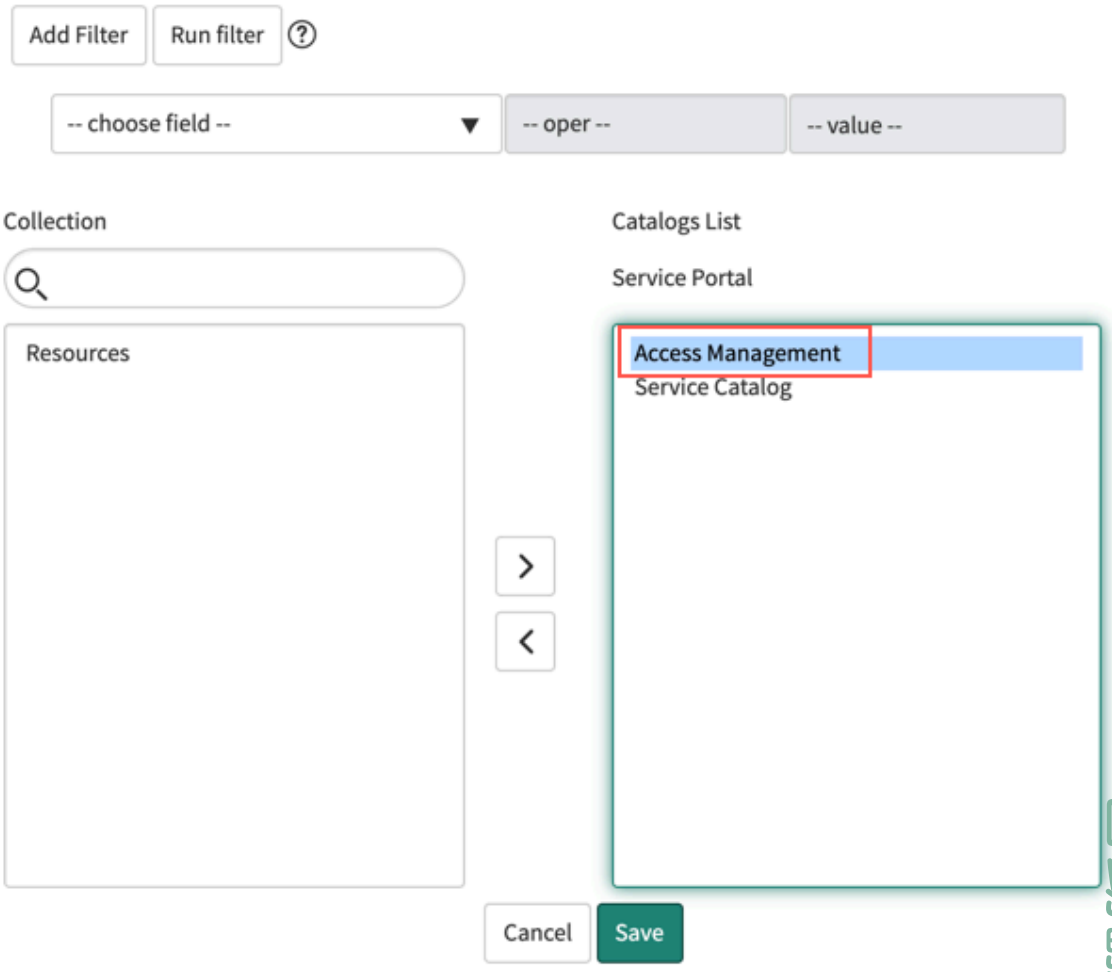
c. [カタログ] タブをクリックします。

d. [編集] をクリックします。

e. **[Service Portal]** リストに [アクセス管理] を追加します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

f. [保存] をクリックします。

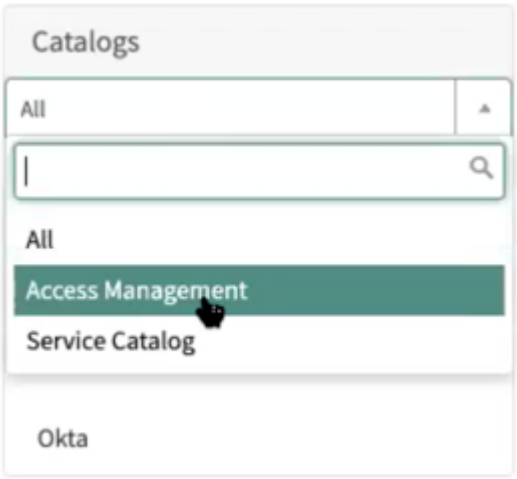
次のタスク

- カタログアイテムを表示するには、 サービスカタログ > カタログ定義 > カタログの管理 をクリックし、「 アクセス管理」をクリックします。
- カタログアイテムを要求するには、以下を実行します。

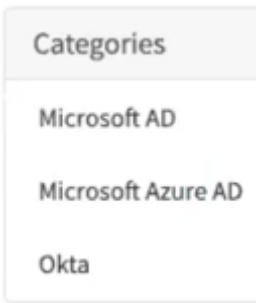
  注: カタログアイテムを作成して送信するには、sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user、ITIL、カタログ管理者のロールが必要です。

1. サービスポータル に移動します。
2. [カタログ] タブをクリックします。
3. [カテゴリ別参照] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [アクセス管理] を選択します。



5. 表示されたカテゴリから必要なサービスを選択します。
6. 必要なアクションを選択し、カタログアイテムを送信します。要求が承認されると、関連するフローがトリガーされ、必要なユーザーが承認を提供できます。アクティビティはカタログアイテムにログ記録されます。

- アプリケーションを使用して Okta でアクセスを管理する場合は、ユーザーが Okta グループモジュールでデータを取得するための Okta admin ロールを持っていることを確認してください。また、カタログアイテムを使用して要求を送信するには、Okta admin ロールが必要です。
- ウィジェットとマクロのカスタマイズについては、KB 記事「 Access Management Automation - Widget & Macro Customisations (アクセス管理の自動化 - ウィジェットとマクロのカスタマイズ) 」を参照してください。

Cloud Deployment Automation

サービスカタログ または サービスポータル を使用して、AWS CloudFormation サービスの展開とプロビジョニングを自動化します。

ストアでアプリを要求

にアクセス ServiceNow Store 利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法に関する情報を提供する Web サイト。リリースされたすべてのアプリの累積リリースノート情報については、 ServiceNow Store バージョン履歴 リリースノート .

スポークの依存関係

このアプリケーションを使用するには、 AWS CloudFormation スポーク を有効にして設定する必要があります。

カタログアイテムとフロー

Cloud Deployment Automation は、タスクを自動化するためのカタログアイテムとフローを提供します。カタログアイテムが送信されると、関連するフローがトリガーされ、タスクが実行されま

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

す。フローをカスタマイズするには、新しいアプリケーションスコープにコピーします。利用可能なカタログアイテムとフローは、次のとおりです。

カタログアイテムまたはフロー	説明
スタックを作成	AWS CloudFormation アカウントでスタックを作成します。
変更セットを作成および実行 (Create and Execute Change Set)	AWS CloudFormation アカウントで変更セットを作成および実行します。
スタックセットを作成	AWS CloudFormation アカウントでスタックセットを作成します。
スタックを削除 (Delete Stack)	AWS CloudFormation アカウントでスタックを削除します。
スタックセットを削除	AWS CloudFormation アカウントでスタックセットを削除します。
スタックセットを更新	AWS CloudFormation アカウントでスタックセットを更新します。

サブフロー

Cloud Deployment Automation は、タスクの自動化を実現するためのカタログアイテムとフローを提供します。サブフローをカスタマイズするには、新しいアプリケーションスコープにコピーします。利用可能なサブフローは次のとおりです。

サブフロー	説明
イベントを作成	自動化に失敗した場合にイベントを作成します。
[インシデントの作成]	自動化に失敗した場合にインシデントを作成します。
動的フローテンプレート	イベントとインシデントを作成するためのサブフローテンプレート。
承認者とアサイニーを取得 (Fetch Approvers and Assignee)	意思決定テーブルから、要求されたアイテム、カタログタスク、およびインシデントの承認者 (グループおよびユーザー)、アサイニー、およびアサイン先グループの詳細を取得します。
スタックセット操作結果ステータスの理由を取得 (Get Stack Set Operation Result Status Reason)	AWS CloudFormation スタックセットの操作結果ステータスの理由を取得します。
スタックセット操作ステータスを取得 (Get Stack Set Operation Status)	AWS CloudFormation スタックセットの操作ステータスを取得します。
スタックステータスを取得 (Get Stack Status)	AWS CloudFormation のスタックのステータスを取得します。

アクション

Cloud Deployment Automation は、キーと値のペアに基づいてオブジェクトのアレイをオブジェクトの別のアレイに変更するためのアクション「Array.Object の内部名を変更」を提供します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

意思決定テーブル

Cloud Deployment Automation アプリケーションは、意思決定テーブルを使用して必要な情報を保存します。意思決定テーブルについては、以下のとおりです。

意思決定テーブル	説明
CDA 要求アイテムユーザー承認ポリシー	要求されたアイテムを承認目的で関連するユーザーにアサインするために使用されるポリシー。
CDA 要求アイテムグループ承認ポリシー	要求されたアイテムを承認目的で関連するグループにアサインするために使用されるポリシー。
CDA インシデントユーザーアサインポリシー	関連するユーザーにインシデントをアサインするために使用されるポリシー。
CDA インシデントグループアサインポリシー	関連するグループにインシデントをアサインするために使用されるポリシー。
CDA 失敗した自動化フローポリシー	自動化に失敗した場合に、インシデントを作成するかイベントを作成するかを選択するために使用されるポリシー。
CDA カタログタスクユーザーアサインポリシー	関連するユーザーにカタログタスクをアサインするために使用されるポリシー。
CDA カタログタスクグループアサインポリシー	関連するグループにカタログタスクをアサインするために使用されるポリシー。

ユーザーロール

Cloud Deployment Automation アプリケーションは、sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user ロールを提供します。このロールを持つユーザーは、クラウド展開自動化カタログアイテムを表示できます。

注: ユーザーは、カタログアイテムを作成および送信するために、sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user _mgmt_user、ITIL、および Catalog 管理者ロールが必要です。

システムプロパティ

Cloud Deployment Automation アプリケーションは、要件に従って構成できるシステムプロパティを提供します。

システムプロパティ	説明
sn_cloud_dpmt_atmn.exclude_aws_regions	CloudDeploymentAutomationUtils スクリプトインクルードに記載されているリージョンから除外する必要がある追加のリージョンのリスト。
sn_cloud_dpmt_atmn.include_aws_regions	CloudDeploymentAutomationUtils スクリプトインクルードに記載されているリージョンに含める必要がある追加のリージョンのリスト。
sn_cloud_dpmt_atmn.flow_loop_limit	フローが終了するまでにループで実行される時間数。

移動先 システムプロパティ > すべてのプロパティ をクリックして、これらのプロパティの値を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Cloud Deployment Automation を設定

デフォルトのカタログアイテムを使用するように サービスポータル ページを構成して、 Cloud Deployment Automation アプリケーションを設定します。

始める前に

- 統合ハブ サブスクリプションを要求します。詳細については「法務スケジュール - 統合ハブ の概要」を参照してください。
- AWS CloudFormation スポーク をアクティブ化して設定します。
- Cloud Deployment Automation アプリのアクティブ化
- 必要なロール：admin

手順

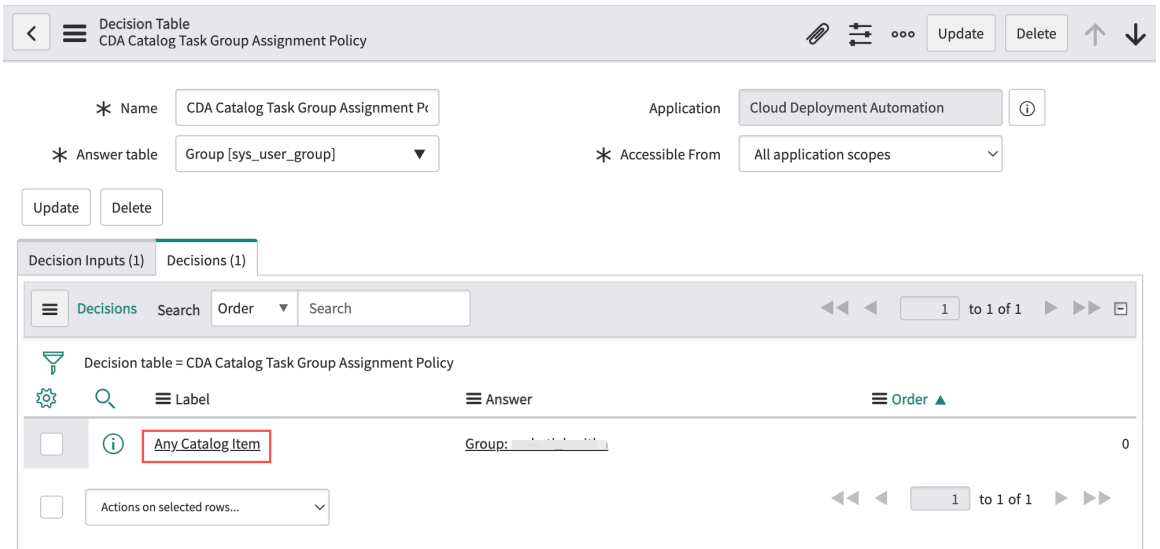
1. 必要なタスクを実行するための意思決定テーブルを設定します。
   このアプリケーションのフローでは、意思決定テーブルを使用して、管理者が ワークフロースタジオ でフローを変更することなく、承認者、アサイン、およびサブフローのルーティングを設定できるようにします。各意思決定テーブルでは、デフォルトで、意思決定レコードを変更して、アプリケーション内のすべてのカタログアイテムに適用されるオプション (グループ、ユーザー、またはサブフロー) を選択できます。カタログアイテムごとに異なるアサイン、承認者、またはサブフローを設定する場合は、意思決定テーブル内のカタログアイテムごとに新しい意思決定を追加できます。

   a. 移動先 システム定義 > ディシジョンテーブル.

   b. 必要な Cloud Deployment Automation 意思決定テーブルレコードを開きます。
   次の手順を意思決定テーブルごとに繰り返します。

   c. [決定] タブをクリックします。

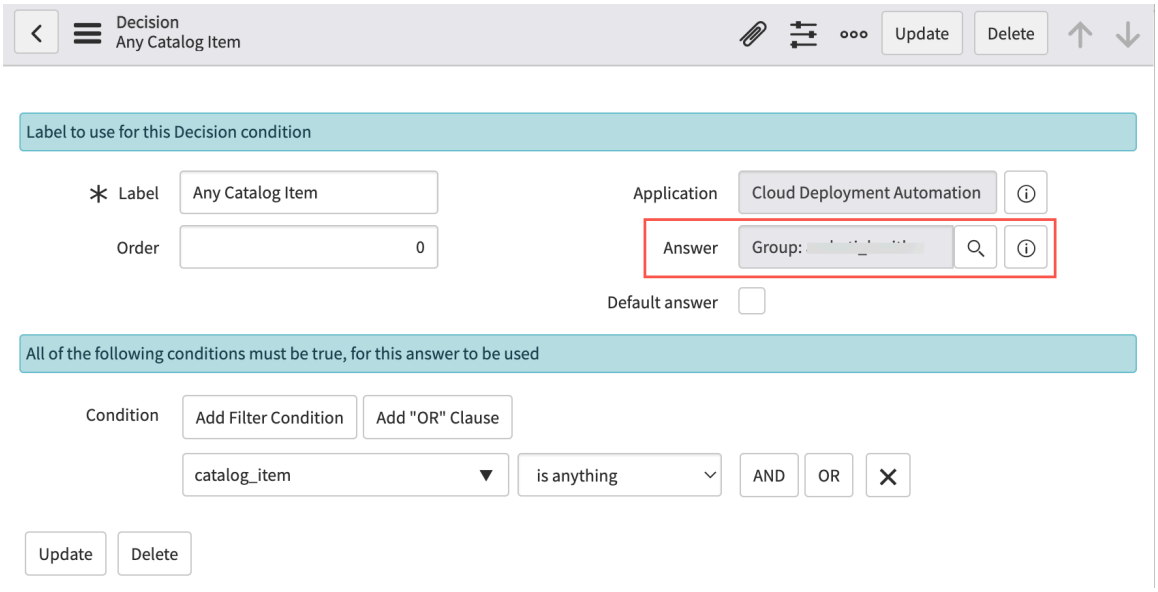
   d. 意思決定レコードをクリックします。



   e. 意思決定テーブルの使用目的に応じて、[回答] で必要なグループ、ユーザー、またはサブフローを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

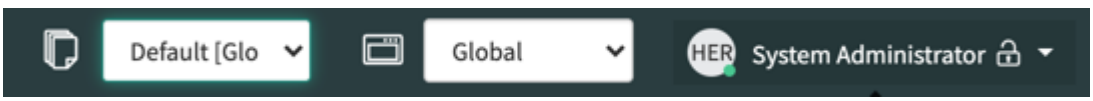


注: これらの 7 つの意思決定テーブルを構成し、要件に応じて回答を割り当てます。

- CDA カタログタスクグループアサインポリシー
- CDA カタログタスクユーザーアサインポリシー
- CDA 失敗した自動化フローポリシー
- CDA インシデントグループアサインポリシー
- CDA インシデントユーザーアサインポリシー
- CDA 要求アイテムグループ承認ポリシー
- CDA 要求アイテムユーザー承認ポリシー

2. サービスポータル ページを設定します。

注: 現在の更新セットとアプリケーションに [デフォルト [グローバル] **(Default [Global])]** と [グローバル] を選択してください。



a. 移動先 サービスポータル > ポータル.

b. Service Portal レコードを開きます。

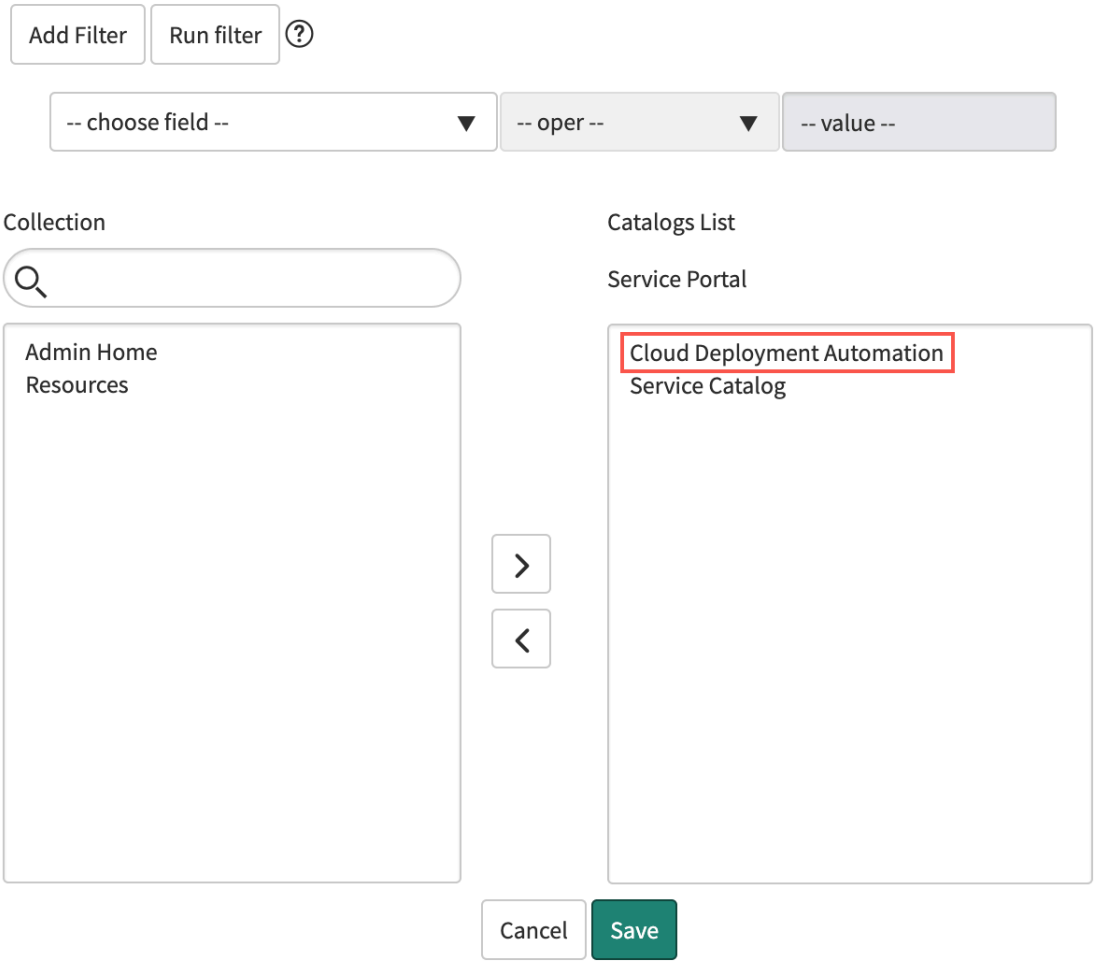
c. [カタログ] タブをクリックします。

d. [編集] をクリックします。

e. Cloud Deployment Automation を **Service Portal** リストに追加します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



f. [保存] をクリックします。

次のタスク

- カタログアイテムを表示するには、 サービスカタログ > カタログ定義 > カタログの管理 をクリックし、[**Cloud Deployment Automation**] をクリックします。
- カタログアイテムを要求するには、以下を実行します。

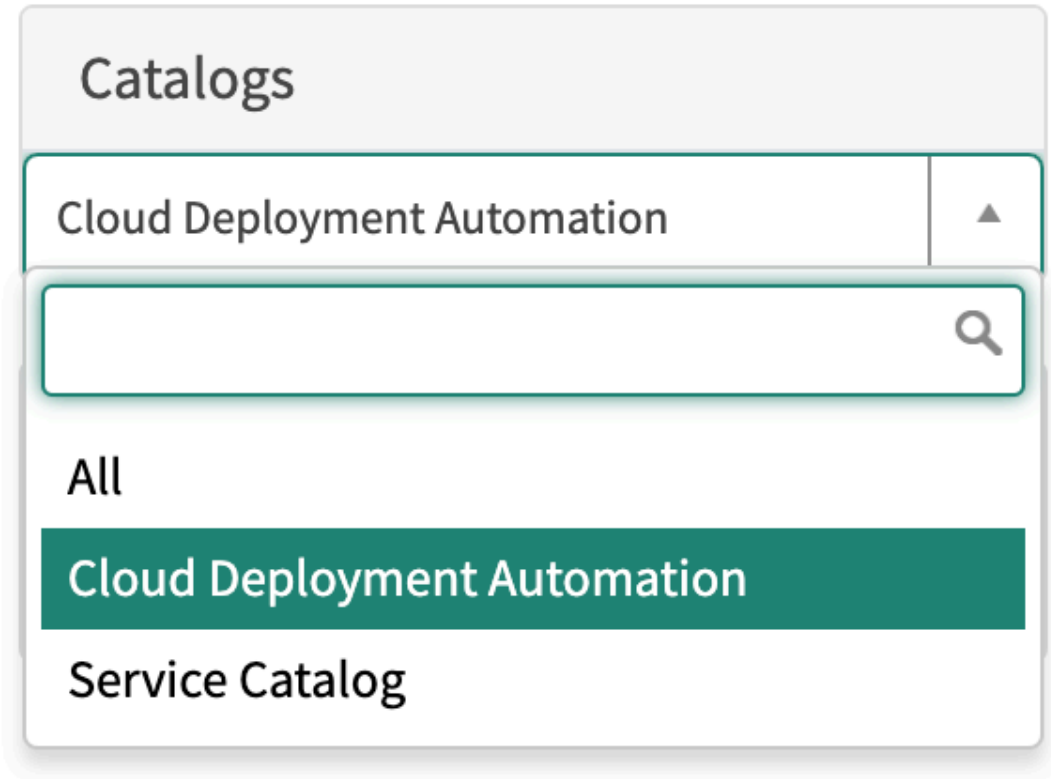
> **注:** カタログアイテムを作成して送信するには、sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user、ITIL、カタログ管理者のロールが必要です。

1. サービスポータル に移動します。
2. [カタログ] タブをクリックします。
3. [カテゴリ別参照] をクリックします。

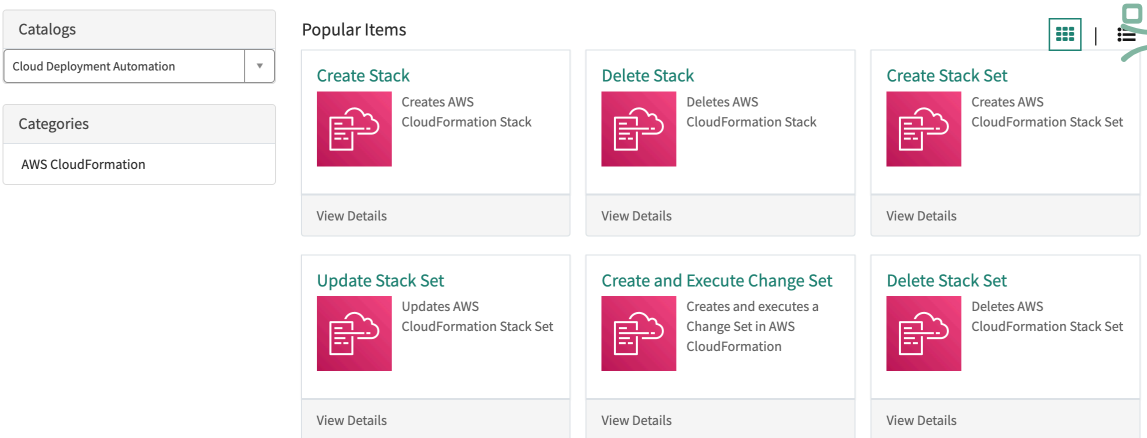
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. **[Cloud Deployment Automation]** を選択します。



5. 必要なアクションを選択し、カタログアイテムを送信します。要求が承認されると、関連するフローがトリガーされ、必要なユーザーが承認を提供できます。アクティビティはカタログアイテムにログ記録されます。



ポータルとナレッジベースの関連付け

ポータルを任意のナレッジベースと関連付けることができます。複数のナレッジベースをポータルと関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. **[Knowledge Bases** (ナレッジベース)] 関連リストで、[**Edit** (編集)] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント: [編集] オプションが表示されない場合は、アプリケーションピッカーで正しいアプリケーションスコープが選択されていることを確認してください。

3. ポータルに追加する 1 つまたは複数のナレッジベースを選択します。
ナレッジベースが、ポータルの **[KB** ホームページ] にリストされた [サービスポータル] ページに表示されます。ナレッジベースが選択されていない場合は、すべてのナレッジベースをポータルで使用できます。
4. [更新] を選択します。

関連情報

ナレッジ管理サービスポータルの設定

ポータルでの エージェントチャット の構成

エンドユーザーは、任意のポータルページで エージェントチャット の会話を開始して維持できます。ポータル固有のデータを エージェントチャット に渡すスクリプトを作成します。例: ナレッジベースの名前を 仮想エージェント の会話に渡します。

始める前に

必要なロール：admin

- Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) または エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインを有効にします。Glide Virtual Agent プラグインは、サブスクリプションを購入している場合にのみ有効にすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > エージェントチャット.
サービスポータルエージェントチャット構成 [sp_agent_chat_config] テーブルが開きます。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

フィールド	説明
有効	構成を有効にする場合に選択します。
名前	構成レコードの一意の名前を入力します。
ポータル	指定したチャット構成を使用するポータルを選択します。ポータルが選択されていない場合、構成はシステムにあるすべてのポータルに適用されます。
アプリケーション	レコードの読み取り専用アプリケーションスコープです。
公開	ユーザーがログインする前にエージェントチャットを使用できるようにする場合に選択します。
ロール	ユーザーがエージェントチャットを使用するために必要なロールを選択します。ロールが選択されていない場合、エージェントチャット は、ロールに関わらずすべてのユーザーが利用できます。
順番	構成を実行する順番を示す番号を入力します。適用される構成はポータルごとに 1 つだけです。ポータルに複数の構成がある場合は、最小から最大の順で最初に見つかった構成が実行されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サーバースクリプト	ユーザーが会話を開始したときに、ページとウィジェットデータを エージェントチャット の会話に渡すスクリプトを作成します。たとえば、エージェントチャットが値にアクセスできるようにフィールドをチャットの会話に渡します。このスクリプトで渡されたデータは、このレコードに関連付けられているポータル内のすべてのページで使用できます。このスクリプトは、 GlideSPScriptable API にアクセスできます。 注: ポータルのサフィックス、ページ ID、言語は、エージェントチャット で自動的に利用可能になり、カスタムスクリプトは不要です。URL に存在するシステム ID とテーブルは、自動的に エージェントチャット で利用可能になります。 次の例は、ポータルに関連付けられたカタログのリストを含むオブジェクトを、現在の会話に返します。 `(function ($sp) { return { catalogs: $sp.getValue('catalogs') }; })($sp);` `iframe` HTML 要素で エージェントチャット を開いた場合、カタログのリストは `iframe` URL に含まれます。このフィールドのパラメーターは、エージェントチャットに渡された競合するページデータをすべて上書きします。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーは、選択したポータルのどのページからでもエージェントチャットの会話を開始および維持できます。

エージェントチャット ボタンのカスタマイズ

ポータルの エージェントチャット ボタンで使用する色と画像を変更できます。

始める前に
エージェントチャット ボタンで使用する画像の一方または両方を置き換える場合は、画像をインスタンスにアップロードします。画像のアップロードの詳細については、「 データベースへの画像の保存」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
エージェントチャット ボタンの次の要素を構成できます。

- チャットウィンドウが開いていることを示す画像
- チャットウィンドウが閉じていることを示す画像
- ボタンの背景色

これらの要素は、ポータルテーマで決定されます。エージェントチャット ボタンをカスタマイズするには、ポータルテーマレコードで関連する SCSS 変数を更新します。詳細については、「 ボットのブランディングを設定する 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: システムプロパティ [sys_property] テーブル値 *com.glide.cs.advanced-chat.popover* が `true` に設定されているときに Web クライアントの仮想エージェントボタンアイコンを変更する場合は、Web クライアントの仮想エージェントチャットボタンを元のボタンアイコンと同じサイズに設定します。そうしないと、アイコンが大きすぎて表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > テーマ.
2. テーマレコードを開きます。
3. **[CSS 変数]** フィールドに、次の変数を追加します。

変数	説明
`$sp-agent-chat-btn-close`	チャットウィンドウが閉じていることを示す画像。次を含む画像の URL を使用します。 ◦ インスタンスのアドレス ◦ 参照する画像 [db_image] レコードの名前 たとえば、データベースの `task-icon.png` 画像を参照するには、次のように入力します。 `$sp-agent-chat-btn-close: url("https://<instance-name>.service-now.com/tack-icon.png");` デフォルトのイメージを使用するには、変数を削除します。
`$sp-agent-chat-btn-open`	チャットウィンドウが開いていることを示す画像。次を含む画像の URL を使用します。 ◦ インスタンスのアドレス ◦ 参照する画像 [db_image] レコードの名前 たとえば、データベースの `book-icon.png` 画像を参照するには、次のように入力します。 `$sp-agent-chat-btn-open: url("https://<instance-name>.service-now.com/book-icon.png");` デフォルトのイメージを使用するには、変数を削除します。
`$sp-agent-chat-bg`	ボタンの背景色。16 進数コードを使用して色を設定します。たとえば、赤を使用するには次のように入力します。 `$sp-agent-chat-bg: #ff0000;`

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数	説明
	 デフォルトの背景色を使用するには、変数を削除します。

4. [更新] をクリックします。

仮想エージェント サービスポータル ウィジェットからの移行

以前のリリースからアップグレードすると、ポータルの実装に 仮想エージェント サービスポータル ウィジェットが含まれる可能性があります。サービスポータル の構成でウィジェットのオプションを エージェントチャット に移行し、ウィジェットのすべてのインスタンスを削除すると、ユーザーが任意のポータルページで エージェントチャット の会話を開始して維持できます。

始める前に

必要なロール：(admin またはなし)

手順

1. インスタンスのオプションを記録して、仮想エージェント サービスポータル ウィジェットのインスタンスを削除します。
   a. 仮想エージェント サービスポータル ウィジェットの各インスタンスを見つけて、インスタンスのオプションを開きます。
   b. 値を記録します。
   c. ウィジェットインスタンスを削除します。
2. ウィジェットインスタンスにカラーインスタンスのオプションが含まれている場合は、カラー変数をポータルテーマレコードに追加します。
   a. 移動先 サービスポータル > テーマ.
   b. ポータルのテーマレコードを開きます。
   c. **[CSS 変数]** フィールドに `$sp-agent-chat-bg` 変数を追加して、値を目的の色に設定します。

Example

```
$sp-agent-chat-bg: #ff0000
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ウィジェットインスタンスのオプションに URL パラメーターが含まれている場合は、それらを [サービスポータルエージェントチャット構成] フォームの [サーバースクリプト] フィールドに追加します。

   注: ポータルのサフィックス、ページ ID、言語は、エージェントチャット で自動的に利用可能になり、カスタムスクリプトは不要です。URL に存在するシステム ID とテーブルは、自動的に エージェントチャット で利用可能になります。

   a. 目的のポータルの [サービスポータルエージェントチャット構成] [sp_agent_chat_config] テーブルにあるレコードに移動します。

   b. [サーバースクリプト] フィールドで、パラメーターを エージェントチャット に渡すカスタムスクリプトを記述します。

      Example

      この例では、chat_queue フィールドの値を現在の会話に返します。

```
(function ($sp) {
 return {
  chat_queue: $sp.getValue('chat_queue')
 };
})($sp);
```

タスクの結果
ウィジェットインスタンスは個々のポータルページから削除されます。代わりに、ポータルはサービスポータルエージェントチャット設定レコードをすべてのポータルページに適用します。

エージェントチャット にページデータを渡す

ウィジェットクライアントスクリプトで `spContextManager` クラスを使用して、動的ページデータを エージェントチャット に渡します。たとえば、ユーザーが サービスポータル ホームページから会話を開始したときに、承認ウィジェットの承認数を エージェントチャット に渡します。

始める前に
必要なロール：admin
ウィジェットを調べて、データがウィジェットクライアントスクリプトにどのように渡されるかを把握します。エージェントチャット でデータを利用できるようにするには、そのデータを `spContextManager` サービスに渡す必要があります。その後は、`vaContext` オブジェクトを使用して 仮想エージェント トピックのデータにアクセスできるようになります。仮想エージェントスクリプトでのコンテキスト変数の使用の詳細については、「仮想エージェントスクリプト」を参照してください。

手順

1. ウィジェットエディターでウィジェットを開きます。
2. ウィジェットのクライアントスクリプトを更新します。
   a. `spContextManager` サービスをウィジェットクライアントスクリプト関数に挿入します。
   b. `spContextManager` API を使用して、変数を エージェントチャット に渡します。

   この例では、`approval_count` を エージェントチャット に渡します。ユーザーが サービスポータル ホームページから会話を開始すると、`&sysparm_approval_count=5` が エージェントチャット `iframe` URL に追加されます。

```
function ($scope, spContextManager) {

   spContextManager.addContext('agent-chat', {
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
        'approval_count': 5
    });
};
```

この API に渡されるキーは、ページごとに一意です。たとえば、*addContext()* メソッドで「agent-chat」キーがページにある別のウィジェットによって既に初期化されている場合は、*updateContextForKey()* メソッドを使用してキーのデータを更新する必要があります。。*spContextManager* クラスの詳細については、「spContextManager」を参照してください。

3. **[Save** (保存)] をクリックします。
4. 仮想エージェント トピックで サービスポータル データを使用します。

   a. 移動先 仮想エージェント > デザイナー をクリックし、 サービスポータル データを使用するトピックを開きます。

   b. [トピックのフローを編集] をクリックします。

   c. 必要に応じてトピックを構成します。
   スクリプトフィールドで `vaContext` オブジェクトを使用して、サービスポータル から渡されたコンテキスト変数にアクセスします。

   仮想エージェントトピックの作成の詳細については、「仮想エージェントトピックの作成」を参照してください。

   Example
   たとえば、このスクリプトは承認ウィジェットの `approval_count` 変数の値にアクセスします。

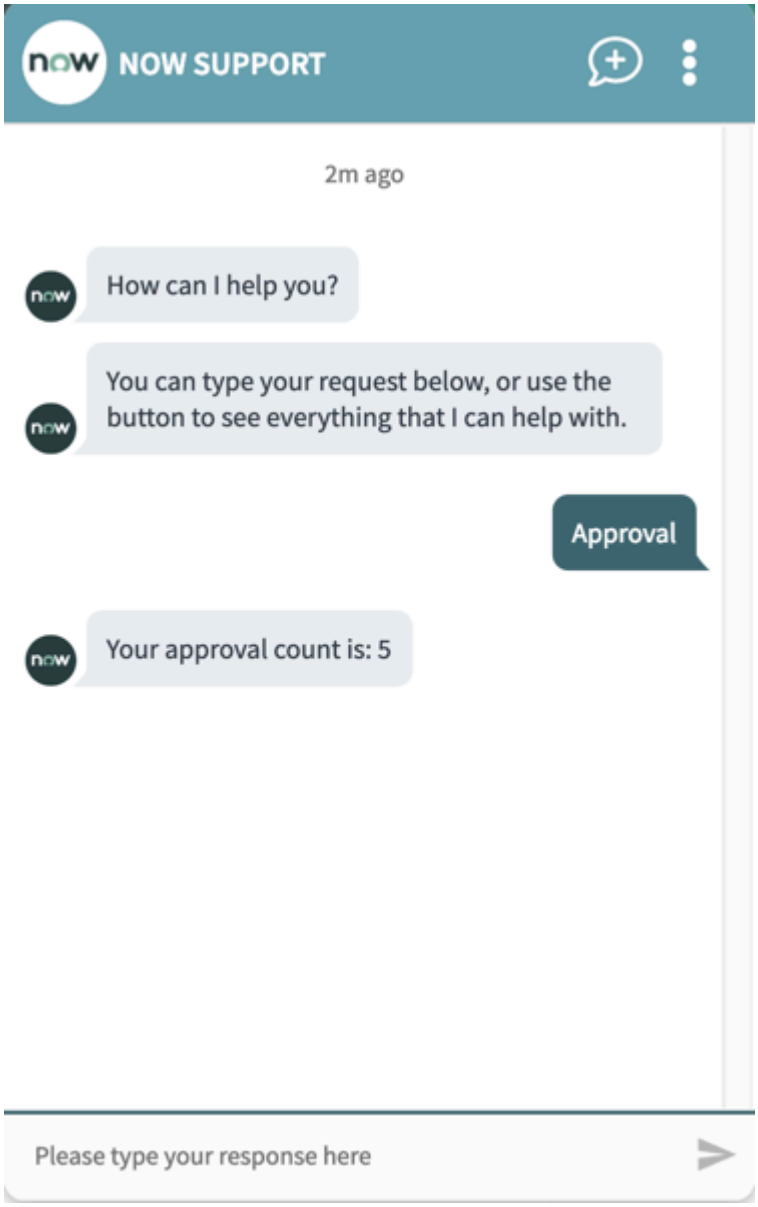
   ```
   (function execute() {
       return "Your approval count is: " + vaContext.approval_count;
   })()
   ```

   d. トピックを保存して公開します。

タスクの結果
エンドユーザーが サービスポータル ページから会話を開始すると、エージェントチャット は変数にアクセスできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

ヘッダーメニューからの [ライブチャット] リンクの削除

ポータルのヘッダーメニューに [ライブチャット] リンクが含まれている場合は、ウィジェットのオプションスキーマを更新することにより、このリンクを削除できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ポータルレコードに [チャットキュー] フィールドを追加すると、ポータルのヘッダーメニューに [ライブチャット] リンクが追加されます。ポータルを エージェントチャット と統合すると、[ライブチャット] リンクは不要になります。

手順

1. サービスポータル設定ページで、 ポータルテーブル > メニュー付きインスタンス.
2. ポータルのヘッダーメニューのレコードを開きます。
   たとえば、ベースシステムのポータルを使用している場合は、**[SP** ヘッダーメニュー] を開きます。
3. [追加オプション、JSON 形式] フィールドで、次の JSON のキーと値のペアを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"enable_live_chat": {
    "displayValue": "false",
    "value": false
}
```

最終的な JSON は次のようになります。

```
{
    "enable_cart": {
        "displayValue": "true",
        "value": true
    },
     "enable_wishlist": {
       "displayValue": "true",
         "value": true
     },
    "enable_live_chat": {
      "displayValue": "false",
        "value": false
    }
}
```

4. [更新] をクリックします。

タスクの結果

ポータルに移動しても [ライブチャット] はヘッダーメニューに表示されません。

ポータルスタイルの定義

ページは、コンテナ、列、行、ウィジェット、およびウィジェットのインスタンスで構成されます。各コンポーネントの CSS を設定するか、テーマと自社用カスタム設定で定義された CSS をポータルのグローバル定義として使用できます。テーマや自社用カスタム設定に CSS を定義しない場合は、ブートストラップのデフォルトが使用されます。

ポータル内の CSS を複数のレベルで定義できます。

ブートストラップのデフォルト

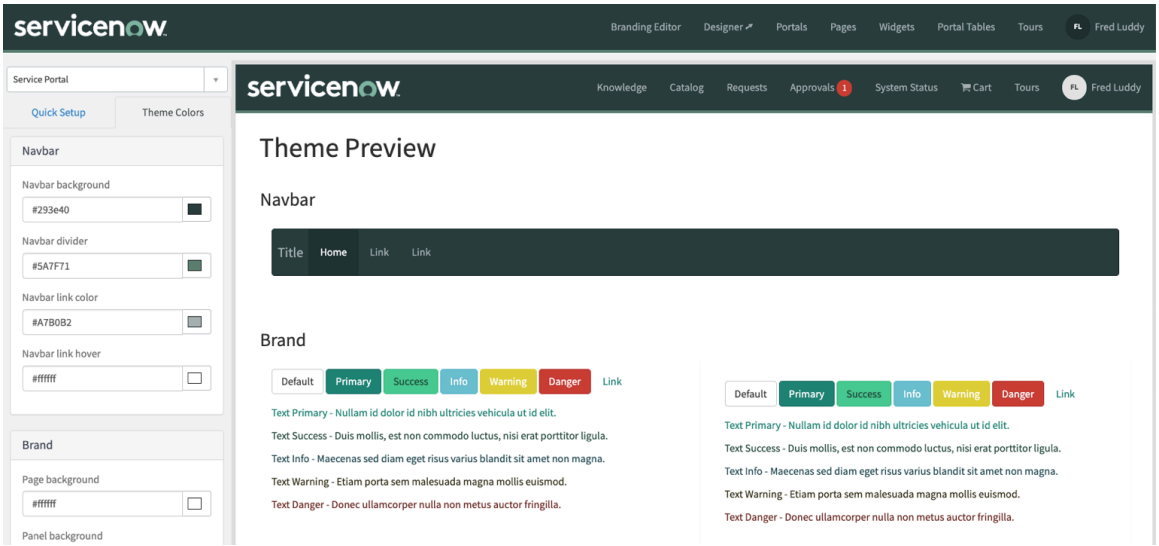
他の CSS が定義されていない場合、すべての要素はブートストラップ バージョン 3.3.6 のデフォルトを使用します。ブートストラップ CSS ヘルパークラス は、CSS を値として受け入れる任意の サービスポータル フィールドで使用できます。サービスポータル コンテナーを表示/非表示するには、`visible-lg` や `hidden-md` などの ブートストラップ CSS レスポンシブユーティリティヘルパークラスを使用します。

自社用カスタム設定エディタのテーマ カラー/ポータル CSS

ブランディングエディターの [テーマの色] タブで定義された CSS。ブランディングエディターでテーマの色に加えられた変更は、ポータルテーブル [sp_portal] の [CSS 変数] フィールドに表示されます。テーマの色をカスタマイズすると、ブートストラップのデフォルトが上書きされます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



テーマ CSS

テーマテーブル [sp_theme] の CSS 変数フィールドに定義された CSS です。将来的にポータルをより柔軟に進化させるためには、テーマCSS を可能な限り使用してください。

テーマを使用すると、ポータル CSS/ブランディングエディターのテーマの色が上書きされます。

ページの CSS

ページ テーブル [sp_page] の [ページ固有の CSS] フィールドで定義された CSS です。

ページ固有の CSS はテーマ CSS を上書きします。

CSS クラス

それぞれのレコード内のページに CSS クラス要素を定義することができます。

ウィジェット CSS

ウィジェット テーブル [sp_widget] の CSS フィールドで定義された CSS です。

ウィジェット CSS は、コンテナ、列、行の CSS を上書きします。

ウィジェット インスタンス CSS

インスタンス テーブル [sp_instance] の CSS フィールドで定義された CSS です。

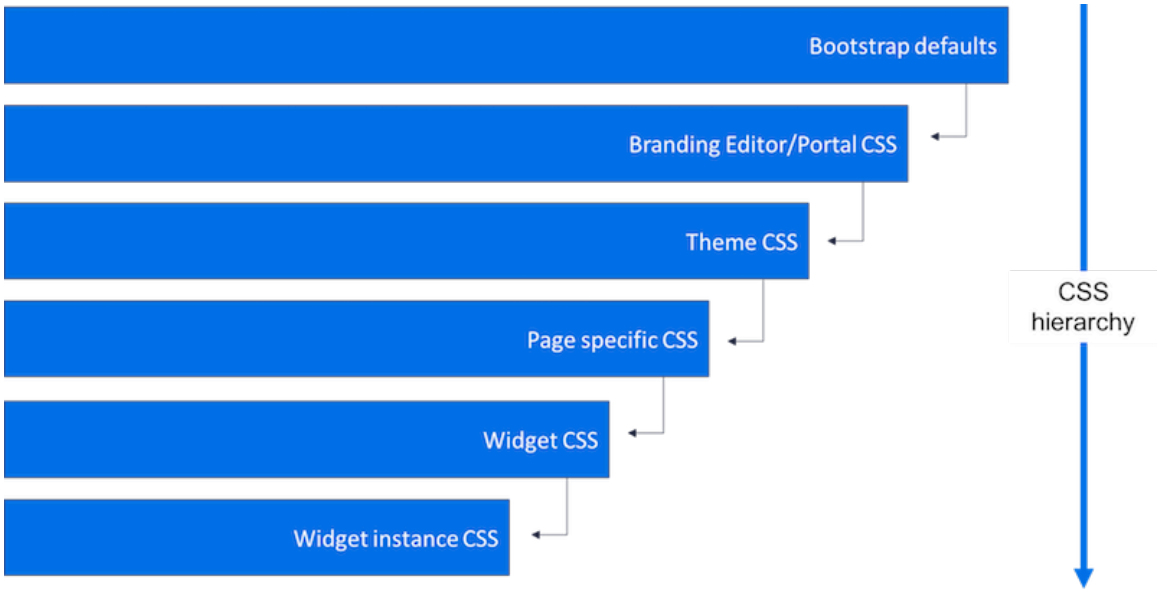
ウィジェット インスタンス CSS は、他のすべての CSS 定義を上書きします。

注: 場合によっては、アクセシビリティのデフォルトスタイルによって、ポータルに定義された CSS が上書きされることがあります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータルにおけるスタイル アプリケーションの階層



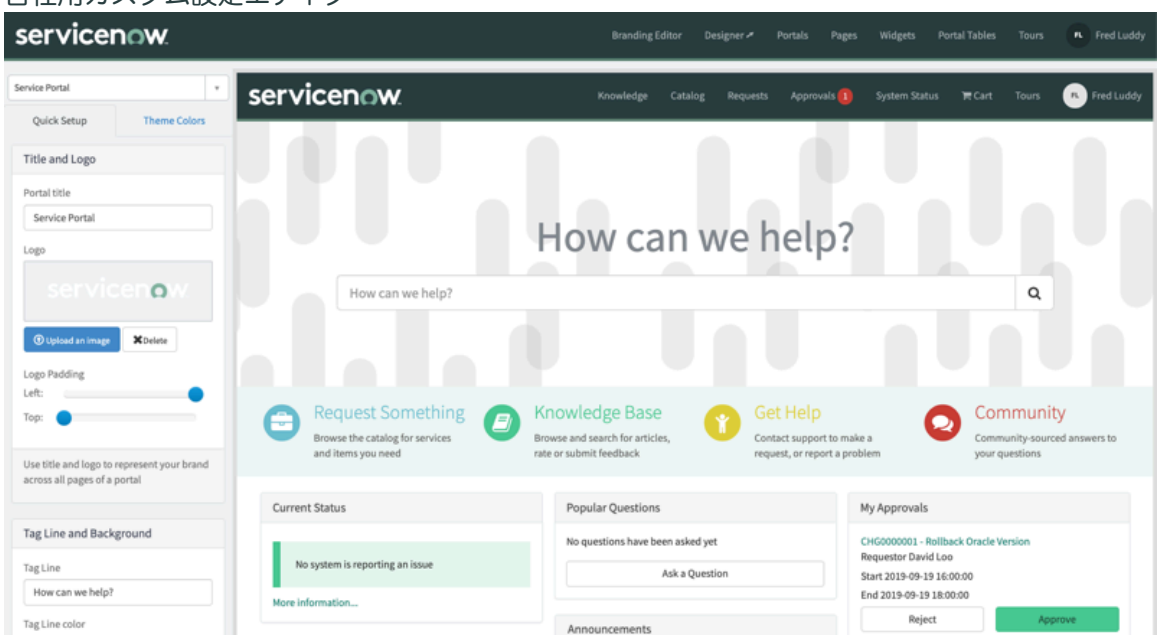
ポータルの自社用カスタム設定

自社用カスタム設定エディタ を使用してポータルに独自の外観を持たせることができます。

自社用カスタム設定エディタにアクセスするには、 サービスポータル > **Service Portal** の構成をクリックし、「 ブランディング・エディタ」をクリックします。

ポータル リストからテーマをカスタマイズするポータルを選択します。次に、[クイック セットアップ] タブと [テーマの色] タブのオプションを使用してポータルをカスタマイズします。

自社用カスタム設定エディタ



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[クイック セットアップ] タブのオプション

フィールド	説明
ポータル タイトル	ポータルの名前です。自社用カスタム設定エディタ でポータルの名前を変更すると、プラットフォーム UI のポータル フォーム フィールドのタイトルも変更されます。
ロゴ	ポータルのヘッダーに表示されるロゴです。この画像は、最大高さ 46 ピクセル、最大幅 200 ピクセルに拡大されます。
ロゴのパディング	ロゴをヘッダーの端に配置する場所です。この情報は、ポータル フォームの CSS 変数セクションに格納されます。
キャッチコピーと背景	プラットフォーム UI のポータル レコードの [クイックスタート設定] フィールドで JSON スキーマによって定義されたフィールドです。サンプル サービスポータル は、次のスキーマを使用して [キャッチコピー] と [背景] を 自社用カスタム設定エディタ に追加します。 `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" }, "hero_background": { "table" : "sp_container", "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63", "field" : "background_image" } }]`
キャッチ フレーズ	キャッチ フレーズ付きのポータル ページにユーザーを案内します。このテキストは、ホームページ検索ウィジェットのインスタンスに格納されます。
キャッチ フレーズの色	タグ行の色を選択します。
ホームページの背景色	背景色を追加します。色の名前、16進数の色、10進数 (RGB) を入力するか、または色の組み合わせから選択できます。
背景画像	ホームページの背景に表示する画像をアップロードします。この画像はホームページのウィジェットのコンテナーに保存されています。

テーマタブの色には、標準の色名、16 進コード、10 進数(RGB) コードを使用するか、または色の組み合わせから色を選択することができます。すべての色定義は、ポータル フォームの CSS 変数フィールドに格納されます。テーマ プレビューは、変更を加えるとリアルタイムで更新されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[テーマの色] タブ

フィールド	説明
ナビゲーションバー	このセクションのフィールドを使用して、ヘッダー メニューの色をカスタマイズします。
ブランド	このセクションのフィールドを使用して、ページの色をカスタマイズします。例：ページの背景やウィジェットの背景。
テキスト	このセクションのフィールドを使用して、ページ上のテキストの色をカスタマイズします。

自社用カスタム設定エディタ でテーマの色に行われた変更は、プラットフォーム UI のポータル フォームの CSS 変数フィールドに表示されます。

La Jolla テーマブランディングの有効化

Service Portal La Jolla ブランドをアクティブ化して、コントラストのための WCAG-AA コンプライアンスを含む ServiceNow ブランディングを適用します。このプラグインは、新規インスタンスではデフォルトで有効になっていますが、以前のバージョンからアップグレードしたインスタンスでは、管理者がこのプラグインを有効にする必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[サービスポータル **La Jolla** ブランドの更新 **(Service Portal La Jolla Brand Update)]** は、関連プラグインがまだ有効化されていない場合に有効化します。

サービスポータル **La Jolla** ブランドの更新用プラグイン

プラグイン	説明
サービスポータル La Jolla ブランド [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	このプラグインは、/sp および /sp_config ポータルを、ServiceNow La Jolla 自社用カスタム設定で更新します。ポータルのレコードが変更されていない場合、ロゴ、ファビコン、ログインページの背景画像、ヒーローバナー、テーマ、およびウィジェットのインスタンスオプションが更新されます。

注: プラグインをインストールする前に、**/sp** または **sp_config** ポータルページを変更した場合、La Jolla ブランディングの要素の一部が表示されない可能性があります。すべてのブランディング画像は、カスタムポータルに手動で更新できるように **db_image** テーブルに置かれています。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入した後、本番インスタンス内でプラグインを有効にします。

HI カスタマーサービスシステムからリクエストすることにより、準本番インスタンスの機能を無償で評価することができます。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

ポータル テーマを作成する

自社用カスタム設定エディターに用意されているよりも多くのカスタマイズが必要な場合は、独自のカスタム テーマを作成できます。

CSS を理解しているユーザーだけがカスタム テーマを作成する必要があります。

1. 移動先 サービスポータル > テーマをクリックし、[**New** (新規)] を選択します。
2. フォームフィールドに入力し、フォームのコンテキストメニューから [保存] を選択します。

テーマ フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	テーマの名前です。この名前を使用して、ポータルにテーマを関連付けます。この名前はユーザーには表示されません。正しいテーマをポータルに適用するには、この名前を知っておく必要があります。
SCSS コンパイルをオフにする	SCSS のコンパイルをオフにし、プレーンな CSS ファイルをクライアントに直接送信します。
アプリケーション	レコード スコープです。ヘッダー メニュー レコードとソース テーブルには、同じアプリケーション スコープが必要です。
ヘッダー	ポータル テーマに関連付けることができる sp_header_footer テーブルのヘッダーとフッターのリストです。ヘッダーとフッターはウィジェットで、同じ方法で構成できます。
フッター	ポータル テーマに関連付けることができる sp_header_footer テーブルのヘッダーとフッターのリストです。
固定ヘッダー	ユーザーがスクロールしたときにヘッダーが画面上に残るようにヘッダーをページの上部でロックします。
固定フッター	ユーザーがスクロールしたときにフッターが画面上に残るように、ページの下部にフッターをロックします。
CSS 変数	ポータルの色とスタイルを変更するために使用できる CSS カスタム プロパティです。たとえば、株のテーマでは次の変数のいくつかが使用されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	``` $sp-logo-margin-x: 15px !default; $sp-tagline-color: $text-color !default; $navbar-inverse-bg: #3a3f51 !default; ``` 注: [CSS 変数] フィールドを使用して CSS 変数のみを定義します。CSS ルールを定義するには、CSS インクルードを使用します。Madrid リリースの時点で、Sass および LESS を CSS インクルード内で使用できます。

3. テーマにスタイルシートを追加するには、[**CSS** インクルード] 関連リストで [新規] を選択します。
4. スタイルシートフォームのフィールドに入力し、[**Submit** (送信)] を選択します。

スタイル シート フォーム フィールド

フィールド	説明
名前	CSS インクルードの名前です。CSS インクルードをテーマに関連付けるには、この名前を覚えておいてください。
アプリケーション	レコード スコープです。ヘッダー メニュー レコードとソース テーブルには、同じアプリケーション スコープが必要です。
ソース	次のオプションのいずれかを選択します。 ◦ スタイル シート：CSS テーブル [sp_css] にアップロードされた内部スタイル シートを追加します。例：ng-sortable.min.css。内部スタイル シートは、CSS フィールドの標準 CSS を使用します。 ◦ **URL**：外部スタイル シートにリンクします。企業の Web サイトや他のオンライン リソースと同じ CSS を使用するには、外部スタイル シートを使用します。
スタイルシート	テーマに関連付ける内部スタイルシート。
CSS ファイル URL	テーマに関連付ける外部スタイルシートの URL。
遅延ロード	(Optional) CSS インクルードを非同期にロードしてページのロード時間を短縮するオプション。このオプションはテーマのすべての CSS インクルードに対して同じ値に設定する必要があります。テーマに関連付けられた一部の CSS インクルードに対してのみ非同期ロードを有効にすることはお勧めしません。 注: スタイル設定されていないコンテンツが点滅しているポータルで [遅延ロード] を有効にすることはお勧めしません。 [遅延ロード] が有効になっている CSS インクルードは、テーマレコードの [遅延ロード **CSS** インクルード] 関連リストに一覧表示されます。
RTL CSS ファイル URL	(Optional) セッション言語がヘブライ語など、右から左に記述する言語である場合に、ポータルの方向をミラーリングするための外部スタイルシートへの URL。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	右から左に記述する言語のサポートについては、「ポータルの右から左に記述する言語のスタイル設定」を参照してください。

5. JavaScript インクルードをテーマに追加するには、 **JS** インクルード 関連リストで 新規 を選択します。
6. JS インクルードフォームのフィールドに入力し、[送信] を選択します。

JS インクルードフォームフィールド

フィールド	説明
表示名	JS インクルードの名前。JS インクルードをテーマに関連付けるには、この名前を覚えておいてください。
アプリケーション	レコード スコープです。ヘッダー メニュー レコードとソース テーブルには、同じアプリケーション スコープが必要です。
ソース	次のオプションのいずれかを選択します。 ◦ **UI** スクリプト：UI スクリプト テーブル [sys_ui_script] にアップロードされた内部 UI スクリプトを追加します。UI スクリプトを使用すると、クライアント側 JavaScript を作成し、複数の場所で再利用することができます。UI スクリプトの詳細については、「UI スクリプト」を参照してください。 ◦ **URL**：外部の JavaScript ファイルにリンクします。企業のウェブ サイトや他のオンライン リソースと同じ JavaScript を使用するには、外部 URL を使用します。
UI スクリプトまたは JS ファイル URL	[ソース] フィールドで選択したオプションに応じて、内部 UI スクリプトまたは JavaScript ファイル URL を関連付けます。
更新日時	JS インクルードが最後に更新された日時です。
パッケージ	JS インクルードが関連付けられているサービス ポータル パッケージです。例：[サービス ポータル設定] ページ。このフィールドはデフォルトで設定されます。

ポータルでテキストサイズ変更を有効化

テキストのサイズ変更を有効にして、ブラウザーの設定によりテキストのサイズを最大 200% 大きくします。

始める前に

- 以前のリリースから Rome インスタンスにアップグレードした場合は、プロパティが自動的に作成されます。プロパティのデフォルトは、サービスポータル およびモバイル従業員サービスポータル (MESP) に対して **[False]** に設定されています。このタスクの手順に従って、プロパティを手動で **[True]** に設定します。
- 新しいポータルまたは zBoot インスタンスがある場合、このプロパティはデフォルトで True に設定されます。実行する必要のあるアクションはありません。
- Rome インスタンスにアップグレードしていない場合、プロパティは作成されますが、デフォルトでは **[False]** に設定されています。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. フィルターナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. リストから [*glide.service_portal.resize_text.{your portal_url_suffix}.enable_rem_conversion*] を選択します。
   glide.service_portal.resize_text.sp.enable_rem_conversion など。
3. フォームで、[値] フィールドを **[true]** に設定します。
4. [更新] を選択します。

ポータルの **HTML** ベース **CSS** フォントサイズを上書き

ポータルの HTML ベース CSS フォントサイズを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. フィルターナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [*glide.service_portal.resize_text.{portal_url_suffix}.base_font*] を選択します。
   glide.service_portal.resize_text.mesp.base_font など。
3. フォームで、[値] フィールドを、必要なフォントサイズに設定します。
4. [更新] を選択します。

> **注:** カスタム CSS インクルードのスタイリングに起因するカスタムページのテキストサイズ変更で問題が発生した場合は、それらの CSS 値をピクセルから REM に変換します。

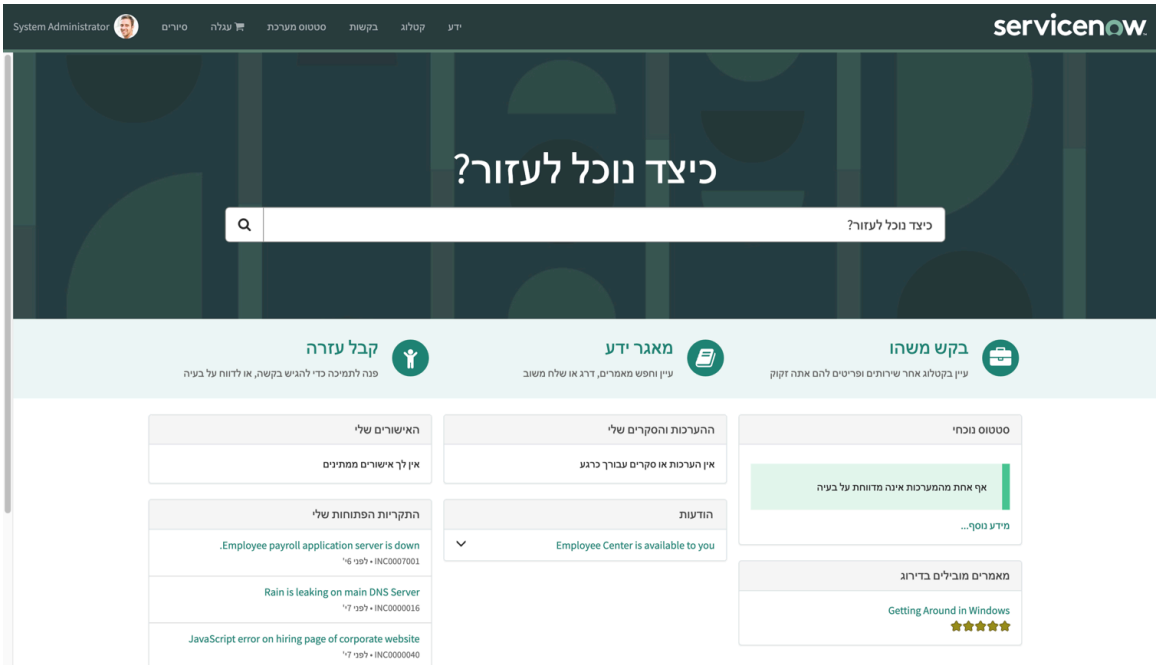
ポータルの右から左に記述する言語のスタイル設定

右から左に記述する言語用にポータルをローカライズするには、ポータルページの方向を反映した CSS が必要です。

サービスポータル は、セッション言語が右から左に記述する言語である場合に、ポータルのユーザーインターフェイスの方向をミラーリングするために必要な CSS を生成できます。左から右に記述する言語のスタイルを設定するための既存のインフラストラクチャ (テーマ、ページ、ウィジェット、およびウィジェットインスタンス SCSS) の階層全体が、右から左に記述する言語の CSS に変換されます。RTLCSS がサポートするすべての方向プロパティが変換されます。ただし、テーマまたはウィジェットの依存関係レコードに含まれるプレーン CSS ファイル、内部 CSS、インライン CSS は、自動的に変換されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル ヘブライ語用にミラーリングされた方向



外部 CSS ライブラリを使用する場合、右から左に記述する言語に独自の CSS を提供して自動生成された CSS を上書きし、さまざまな方法を使用して右から左に記述する言語の CSS の変換を制御することもできます。

注: サービスポータル (/sp) およびカスタムポータル以外のベースシステムポータルでは、右から左に記述する言語のポータルの方向を完全にミラーリングするために、追加の CSS カスタマイズが必要になる場合があります。

右から左に記述する言語でポータルを表示するユーザーの数を追跡するには、 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス for サービスポータル の PortalPageLoad イベントを参照してください。使用可能なイベントの詳細については、「サービスポータル イベント」を参照してください。

右から左に記述する言語のポータル方向のミラーリング

必要な CSS を有効にして、右から左に記述する言語のポータルのユーザーインターフェイスの方向をミラーリングします。

始める前に

ヘブライ語など、右から左に記述する言語をアクティブにします。詳細については、「言語を有効にする」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. ポータルを選択します。
3. [右から左に読む言語をサポート] オプションを選択します。
4. [更新] を選択します。
   右から左に記述する言語のポータルのユーザーインターフェイスの方向を反映した CSS が生成されます。
5. オプション: ポータルテーマに外部 CSS ライブラリを使用する場合は、ポータルのユーザーインターフェイスの方向を反映した独自の CSS を提供して、自動生成された CSS を上書きします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 すべて > サービスポータル > テーマ.

b. ポータルのテーマを選択します。

c. **[CSS** インクルード] 関連リストで、外部 CSS ライブラリー URL にリンクする CSS インクルードを選択します。
新しい CSS インクルードを作成する必要がある場合は、「 ポータル テーマを作成する」を参照してください。

d. 「RTL **CSS** ファイルの **URL**」フィールドに、右から左に記述する言語のポータルの方向をミラーリングするための外部スタイルシートの URL を入力します。

e. [更新] を選択します。

タスクの結果
セッション言語が右から左に記述する言語である場合、ポータルユーザーインターフェイスの方向が右から左に表示されるようにミラーリングされます。

Trouble?

ポータル内のいずれかのコンテンツが右から左に記述する言語に自動的にミラーリングされない場合は、「 ポータルの右から左に記述する言語の CSS 」でこれらの問題を解決する方法を確認してください。

ポータルの右から左に記述する言語の **CSS**

右から左に記述する言語の CSS の生成は、さまざまな方法で制御できます。

サービスポータル (/sp) およびカスタムポータル以外のベースシステムポータルでは、右から左に記述する言語のポータルの方向を完全にミラーリングするために、追加の CSS カスタマイズが必要になる場合があります。

カスタムウィジェットでは、右から左に記述する言語の場合、手動での変換が必要になる場合があります。

- ウィジェットの HTML テンプレートのインライン スタイルの場合は、これらのスタイルをウィジェットの CSS に移動して、自動的に変換されるようにします。
- ウィジェットの HTML テンプレートの内部スタイルでは、`[dir="rtl"]` 属性セレクターまたは `.rtl` クラスセレクターを使用して、右から左に記述する言語に固有の CSS を提供できます。
- 右から左に記述する言語に固有の CSS を含めるには、ウィジェットのサーバースクリプトの GlideSPScriptable - スコープ指定 クラスで *`isRTLEnabled()`* メソッドを呼び出すか、ウィジェットのクライアントスクリプトで *`g_portal_isrtl`* グローバルフラグを使用します。

また、テーマ、ページ、ウィジェット、またはウィジェットインスタンス CSS では、Sass 補間文字列 (`#{""}`) を使用してのみ、右から左へのディレクティブを CSS プロパティに追加できます。

右から左に記述する言語の **CSS** ディレクティブ

右から左に記述する **CSS** ディレクティブ	説明
`/*rtl:無視*/`	ポータル CSS を右から左に記述する言語に変換するときに、このプロパティを無視します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

右から左に記述する言語の CSS ディレクティブ (続く)

右から左に記述する CSS ディレクティブ	説明
`/*rtl:prepend:10px*/`	右から左に記述する言語のプロパティ値の先頭に値を追加します。この例では、 先頭に `10px` が付加されます。
`/*rtl:append:3rem*/`	右から左に記述する言語のプロパティ値の末尾に値を追加します。この例では、 `3rem` が付加されます。
`/*rtl:replace:30px*/` または `/*rtl:30px*/`	プロパティ値を、右から左に記述する言語の指定された値に置き換えます。この例では、プロパティ値を `30px` に置き換えています。
`/*rtl:insert:25px*/`	右から左に記述する言語のディレクティブの代わりに指定された値を挿入します。この例では `25px` を挿入します。

Example: 変換された右から左への CSS の transform プロパティを無視する

```
.fl {
transform: rotate(45deg) translateY(5px) #{"/*rtl:ignore*/"};
}
```

ポータルページの作成

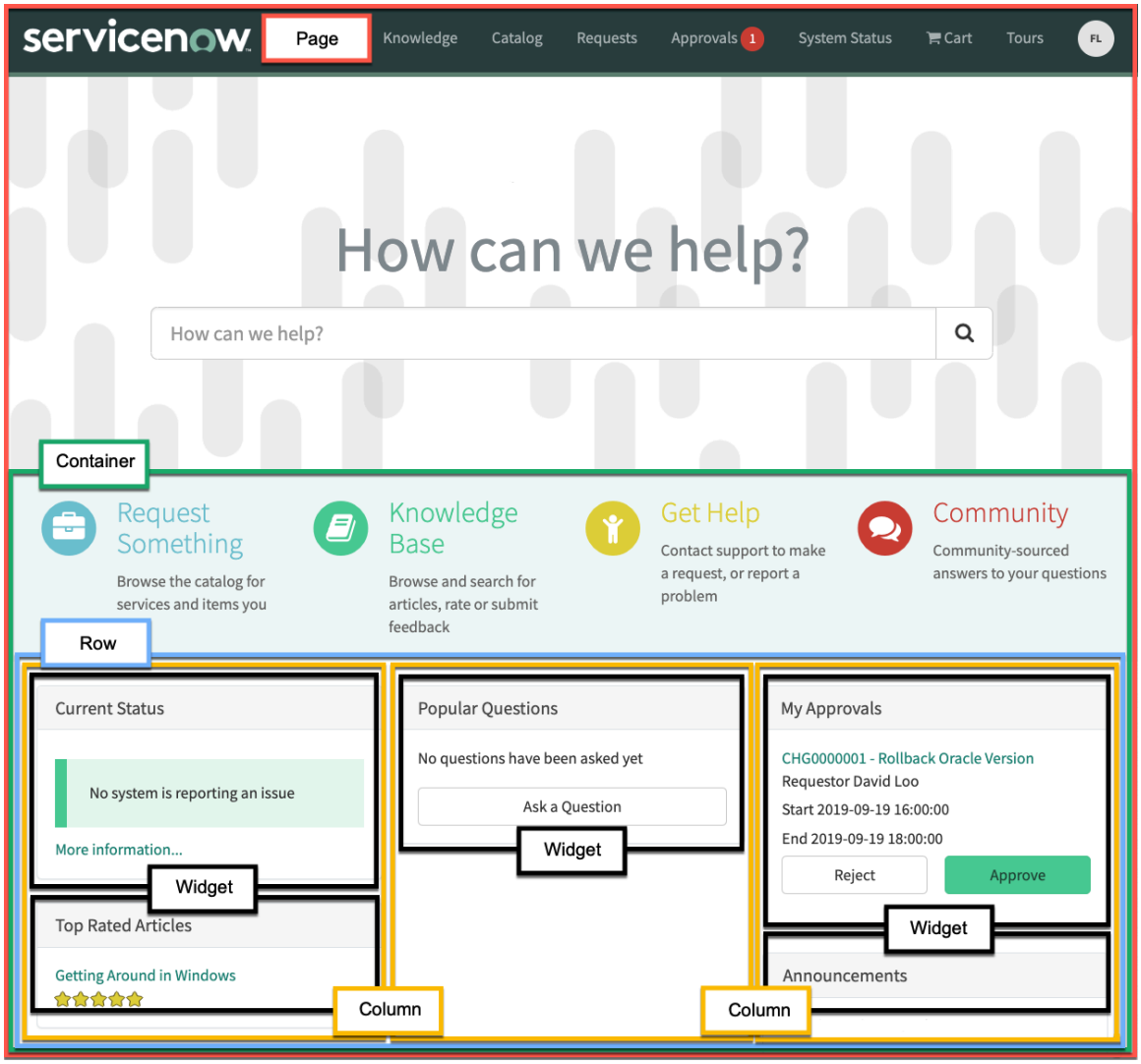
ページを使用してコンテンツを整理し、応答性の高いモバイル最適化を確実にし、顧客にとって意味のあるポータル ユーザー エクスペリエンスを設計します。ページにはコンテナと行が格納され、コンテナと行にウィジェットが格納されます。ページのレイアウトやその中のウィジェットを操作することで、希望するユーザー エクスペリエンスを構築できます。

- ページはページ ID を使用して参照されます。
- ページは複数のポータルで参照できます。
- ベース システム ページをテンプレートとして使用します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ページ レイアウト



コンテナー

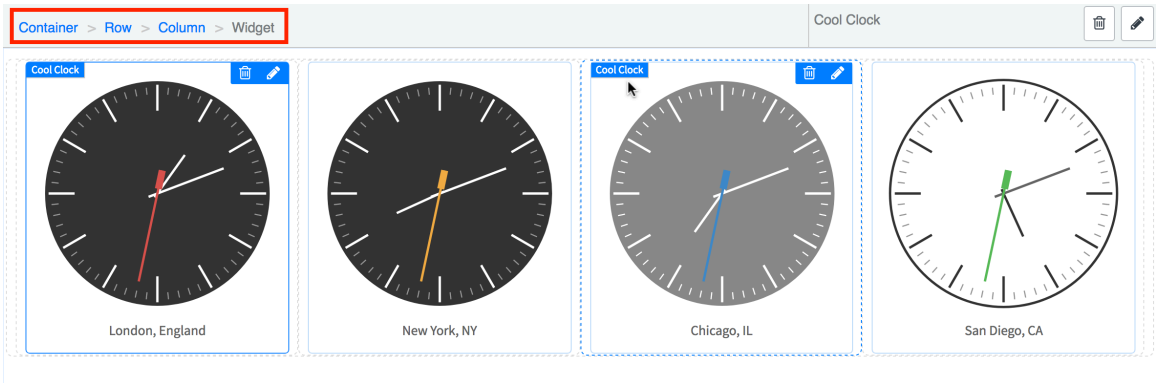
コンテナーは、ウィジェットを格納するレイアウトを含めるためにページ上に配置されるマークアップ アーティファクトです。

コンテナと、コンテナがページをどのように構成しているかは、サービスポータルデザイナーで表示できます (サービスポータル > **Service Portal** の構成 > デザイナー). サービス ポータル デザイナーでページを開き、ページ上の任意の項目をクリックします。左上隅には、選択したページのどの要素が表示されるかを示すブレッドクラムが表示されます。ブレッドクラムを使用してコンテナを選択し、編集アイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス ポータル デザイナーのブレッドクラム



ページ エディターに移動し、ツリー ビューでコンテナー ノードを選択して、コンテナーを編集することもできます。このビューでは、次の操作を実行できます。

- ページ上のウィジェットのレイアウトを変更する。
- ページ上の列の数を決定する。
- ブラウザー ウィンドウの変更に合わせて拡大縮小するかどうかを決定する。
- ページの一部に背景色を追加する。
- 背景画像をページの一部に追加する。
- ページ内のウィジェットの現在のレイアウトを表示する。

サービスポータル デザイナーを使用したページの作成と編集

ページを作成または編集し、レイアウトを使用してウィジェットを格納する列を整理します。

始める前に

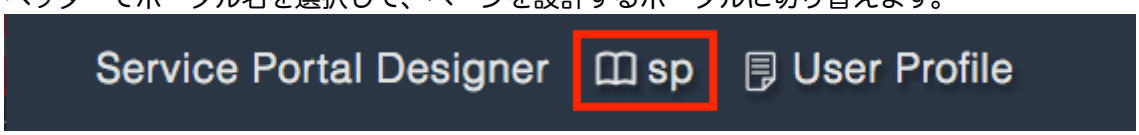
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

これらの手順は、コーディング経験がほとんどまたはまったくないユーザーを対象としています。サービスポータル デザイナーには、ページ上の特定の構成に単にウィジェットを追加することから、CSS クラスを追加することまで、いくつかのレイヤーのカスタマイズが含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [デザイナー] を選択します。
3. ヘッダーでポータル名を選択して、ページを設計するポータルに切り替えます。



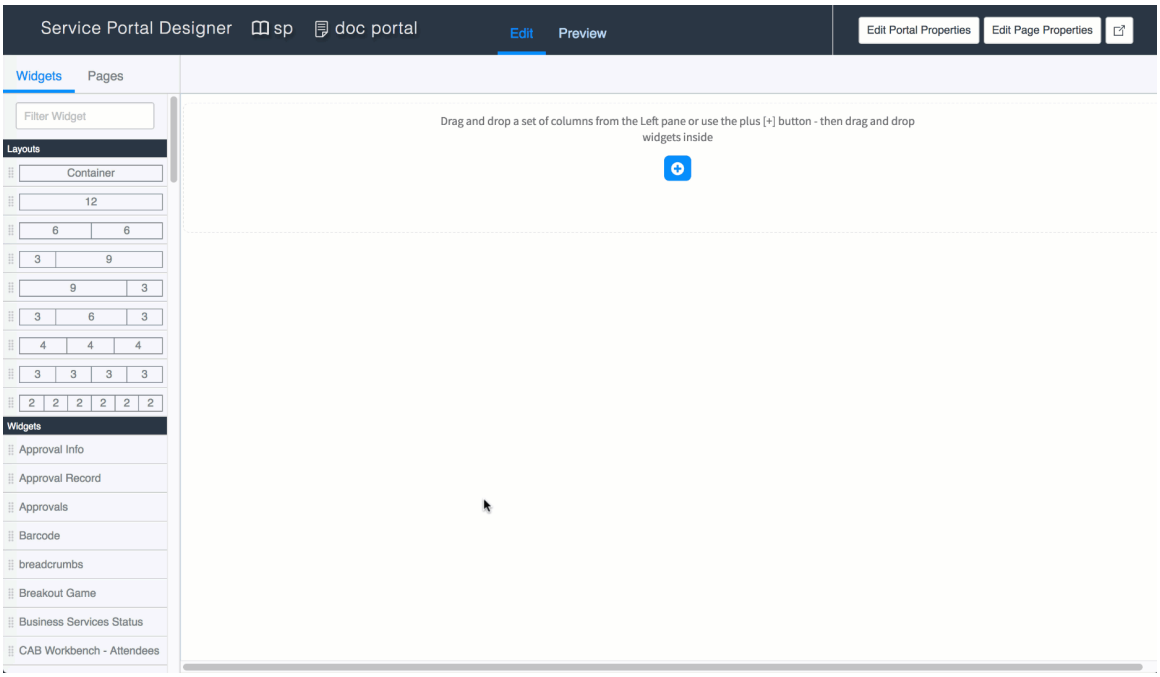
4. サービスポータル Designer から、カスタマイズするページを選択するか、[新しいページを追加] を選択します。
5. [レイアウト] で、[コンテナー] を選択し、それをページにドラッグします。
6. 他のレイアウトの 1 つをドラッグしてコンテナーにドロップします。
   このレイアウトは、ページの構造とウィジェットをドロップできるスペースを定義します。レイアウトの構造は、ブートストラップ グリッド テンプレートに従い、常に最大で 12 まで追加します。
7. フィルターを使用してウィジェットを検索し、ウィジェットをレイアウトにドラッグします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

コンテナー、レイアウト、ウィジェットをページにドラッグ



デフォルトで情報を含まないウィジェットの場合、ポータル ページに表示するには、ウィジェット インスタンスのオプションを構成する必要があります。ウィジェットインスタンスオプションの構成の詳細については、「 ウィジェットインスタンスを構成する」を参照してください。

8. オプション: ページのプロパティを編集します。

   a. [ページプロパティの編集] を選択します。
   ページテーブル [sp_page] のページ レコードが開きます。

   b. フォームを編集します。

ページ フィールド

フィールド	説明
タイトル	ページの内部名です。タイトルを使用して、サービス ポータル デザイナーでページを検索します。
ID	ページの一意の ID です。ID は、ページをポータルに割り当てるために使用するものです。また、ページの URL を決定します。例：`https://instance name.service-now.com/doc_portal/?id=doc_page` (ここでdoc_page はページ ID です)。
アプリケーション	アプリケーション スコープです。
公開	認証を必要とせずにページにアクセスできるようにします。[公開] が選択されている場合、リストされているロールに関係なく、すべてのユーザーがページを表示できます。
Draft (ドラフト)	ページをドラフトとしてマークして、作成中のページを表示できるユーザーを制限します。管理者ロールを持つユーザーのみがドラフトのページを表示でき、他のすべてのユーザーには 404 ページが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ロール	ロールによりページへのユーザー アクセスを制限します。
簡単な説明	ポータル ページについて説明します。このフィールドは公開されていません。
ページ固有の CSS	ページにページ固有の CSS がない限り、ページはテーマと自社用カスタム設定から CSS を継承します。ページが異なって見えるようにする必要がある場合は、ページ固有の CSS がテーマと自社用カスタム設定の継承を上書きします。
動的ページ タイトル	(Optional) ページに読み込まれるコンテンツに応じて、わかりやすいタイトルを生成するための変数を作成します。 詳細については、「動的タイトルをページに追加する」を参照してください。
ページのクローンを作成	変更可能なページのコピーを作成できます。ベース システム ページのクローンを作成すると、ページ上のウィジェットごとに新しいウィジェット インスタンスが作成されます。
SEO スクリプトを使用	(Optional) 正規 URL の SEO タグと hreflang タグを追加するスクリプトインクルードを有効にするオプション。 詳細については、「SEO の有効化によるローカライズバージョンのポータルページ の検出」を参照してください。
SEO スクリプト	(Optional) ページに適用するスクリプトインクルード。デフォルトでは、システムは SPSEOHeaderTags スクリプトインクルードを使用します。これには、正規 URL のデフォルト実装と サービスポータルアナリティクス ページの hreflang タグが含まれています。
人間が判読できる URL 構造	(Optional) 人間が判読できるキーワードをページ URL に追加して、公開ページの検索エンジン最適化 (SEO) とクリックスルー率を向上させます。人間が判読できる URL は、公開ページと非公開ページのページで想定される内容をユーザーが理解するのにも役立ちます。 例: `https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007`。 詳細については、「ページ URL への人間が判読できるキーワードの追加」を参照してください。

9. オプション: コンテナー プロパティを編集します。

   a. 編集するコンテナ内を選択するか、ブレッドクラムで [コンテナ] を選択します。

   b. 編集アイコン [ ] を選択します。
   コンテナー テーブル [sp_container] のコンテナー レコードが開きます。

   c. フォームを編集します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテナー フィールド

フィールド	説明
名前	コンテナーの内部名です。
順番	ページにコンテナーが表示される順序です。他のすべてのコンテナーの上にコンテナーを表示するように設定するには、[順番] フィールドでコンテナーに最小数を指定します。
ページ	ページ コンテナを含む。
スクリーンリーダータイトル	スクリーン リーダーによって使用されるタイトルです。
セマンティックタグ	コンテナを含むセマンティック HTML タグ。次のオプションがあります。 ▪ なし:ヘッダーとフッターの間のページ上のすべてのコンテンツが *<main>* タグに含まれます。 ▪ メイン: *<main>* タグには、コンテナーとその内容のみが含まれます。 *<main>* タグは、ページのメインコンテンツを含むセマンティック HTML 要素です。ページに固有のコンテンツに適用し、ページ上の 1 つの要素に対してのみ構成する必要があります。 **注:** *<main>* タグは、コンテナー、行、または列に適用できます。詳細については、「ページのメインタグの構成」を参照してください。
アプリケーション	アプリケーション スコープです。
幅	コンテナの幅です。次のオプションが含まれます。 ▪ 固定 ▪ 流体
親クラス	コンテナーの親 CSS クラスです。
CSS クラス	コンテナーの CSS クラスです。ページ固有の CSS を上書きします。
背景色	コンテナーの背景色です。
背景画像	コンテナーの背景画像です。
背景スタイル	背景画像の表示スタイルです。次のオプションが含まれます。 ▪ デフォルト ▪ カバー ▪ 封じ込め ▪ 繰り返し
ブートストラップの代替	このフィールドを選択すると、標準のブートストラップ グリッド クラスが削除され、コンテナー内のブートストラップ グリッド システムが無効になります。選択した場合、次の 適用されません 。

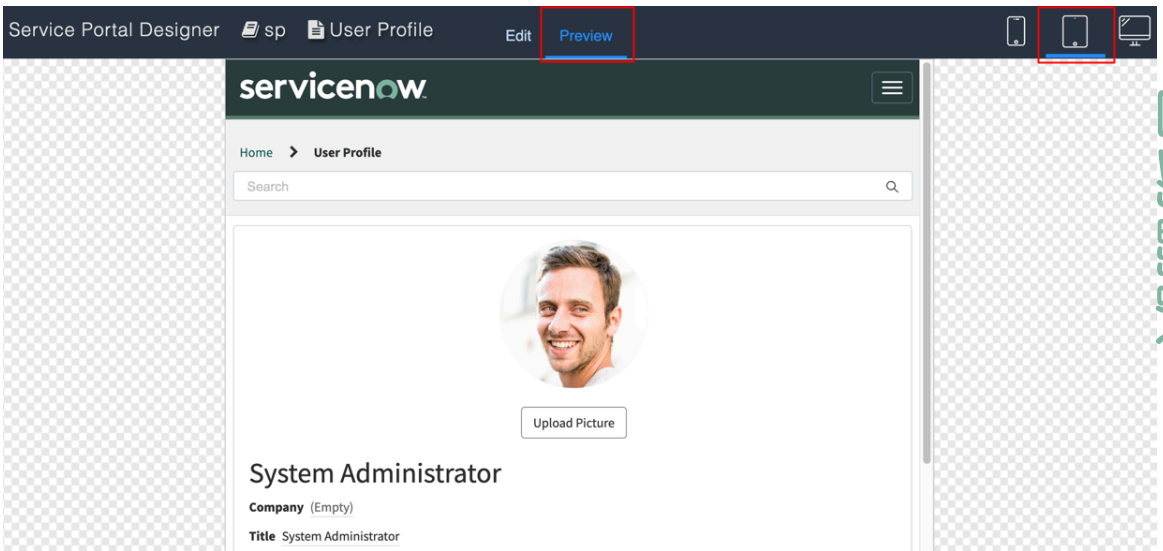
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ コンテナー レコードの [幅] フィールド。 ▪ コンテナー内の行レコードの標準ブートストラップ クラス。 ▪ コンテナー内の列レコードの [サイズ - **xs**]、[サイズ - **sm**]、[サイズ - **md**]、および [サイズ - **lg**] フィールド。 カスタム CSS クラスと CSS をコンテナー、行、および列レコードに提供する予定がある場合にのみ、このフィールドを選択します。
ヘッダーへ移動	選択すると、コンテナはヘッダーに固定され、スクロールしません。サブヘッダーを作成するには、このオプションを使用します。

10. オプション: 別のページに切り替えるには、左ペインの [ページ] タブを選択し、構成する次のページを選択します。
11. オプション: ヘッダーの [プレビュー] ボタンを使用すると、設計時にページを表示できます。[プレビュー] を使用して、ヘッダーに表示されているコントロールによって、モバイル モードまたはタブレットモードでページを表示することもできます。

デザイナーのタブレット ビュー



自動翻訳

ページにサブヘッダーを追加する

ページ サブヘッダーとして機能するコンテナー レコードを選択します。サブヘッダーはページ ヘッダーに固定され、スクロールしません。

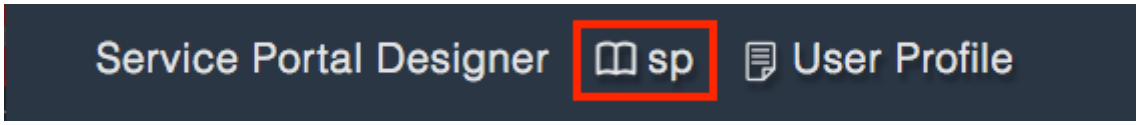
始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [デザイナー] を選択します。
3. ページを選択します。
4. ヘッダーでポータル名を選択して、ページを設計するポータルに切り替えます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. サブヘッダーとして使用するコンテナを選択するか、ブレッドクラムを使用してコンテナを選択します。
6. 編集アイコン ( ) を選択します。
7. [ヘッダーへ移動] を選択します。

タスクの結果
サブヘッダーとして、コンテナーはヘッダーに固定され、スクロールしません。

ページにフォントアイコンを含める

ページ上のすべてのウィジェットがフォント アイコン セットにアクセスできるように、ページにフォント アイコンを含めます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順
1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ をクリックし、フォントアイコンを追加するページをクリックします。
2. フォント アイコン ファイルをページ レコードに添付します。
3. ページの [ページ固有の CSS] フィールドに、フォント アイコン定義用の CSS を追加します。添付ファイルの sys_id を CSS の *src* として使用します。例：

Example

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

タスクの結果
このページの任意のウィジェットに設定されているアイコンからアイコンを選択できます。たとえば、HTML ウィジェットでは [ソースコード] オプションを使用してアイコンを使用できます。例：

```
<p style="text-align: center;"><em class="material-icons">flight_land</em></p>
```

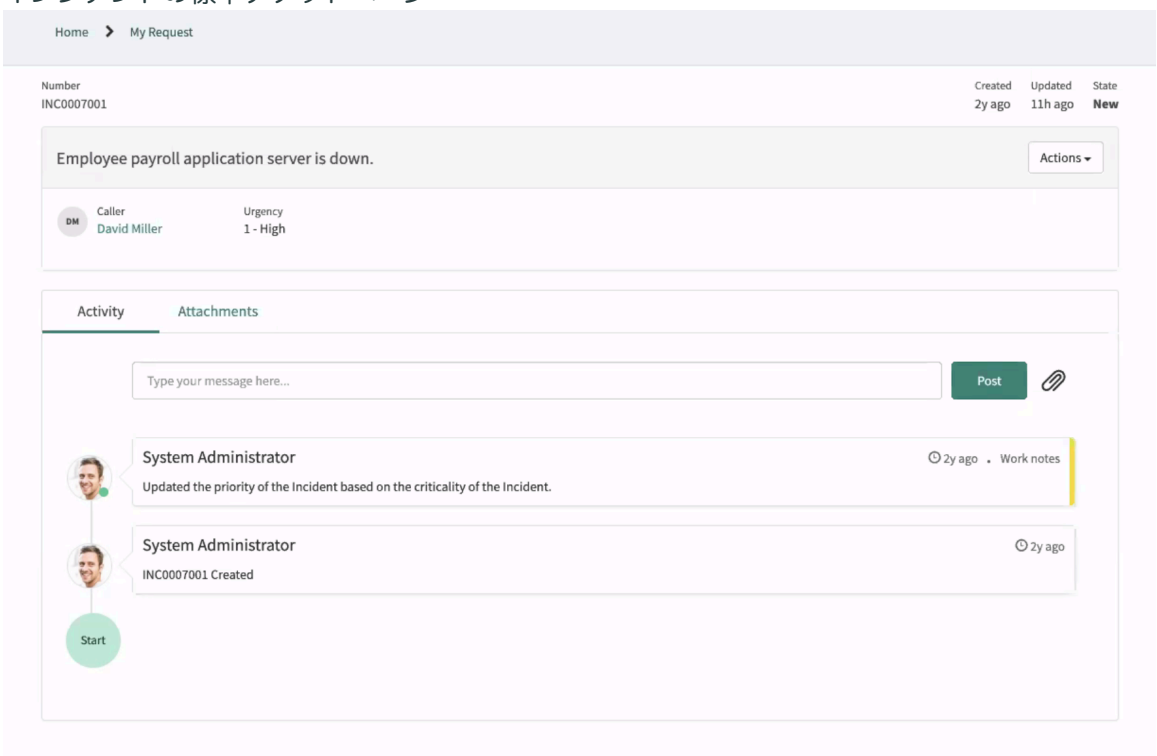
標準チケットページ

他の要求タイプと同様の一貫したレイアウトを維持しながら、要求固有の情報を表示するように個々の要求タイプを構成します。この構成によって、送信された要求を表示する際に一貫したエクスペリエンスが確保されます。

新規インスタンスの場合、標準チケットページビューはデフォルトで利用できます。アップグレードされたインスタンスの場合は、[標準チケットルート] ページのルートマップを有効にする必要があります。このページのルートマップを有効にする方法については、「標準チケットページのページルートマップの有効化」を参照してください。

標準チケットページの各セクションに表示される情報は、個々の要求タイプによって異なります。構成可能なセクションに指定された値がない場合、またはユーザーが情報にアクセスできない場合は、そのセクションは表示されません。

インシデントの標準チケットページ



ヘッダーセクション

デフォルトでは、このセクションには送信された要求に関する次の情報が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 識別番号
- 作成日と更新日
- ステータス。[ステータス] フィールドの代わりに、チケットのステータスを表す他のフィールドを構成することもできます。

情報セクション

構成すると、このセクションには送信された要求に関する次のリージョンが表示されます。

- 簡単な説明 (オプションで説明) を含むチケットの説明リージョン。

  注: [説明] フィールドをレコードの他のフィールドにマップできます。

- 関連フィールドが構成されているフィールドリージョン。構成されたフィールドに値がないかユーザーがフィールドにアクセスできない場合は、このフィールドは表示されません。

  注: ワークフロータイプのフィールドは、どのテーブルでもサポートされていません。要求アイテム [sc_req_item] テーブルでのみ、[ステージ] フィールドなどのワークフロータイプのフィールドはサポートされます。このフィールドは、構成内のフィールドの位置に関係なく最後に表示されます。

- アクションリージョン

タブのセクション

構成すると、このセクションには送信された要求の次のタイプのタブが表示されます。

- アクティビティ
- 添付ファイル
- 変数エディター
- 変数サマライザー
- 関連する要求。現在のチケットが親である関連するすべての要求を表示します (Service Portal の [自分の要求] ウィジェットに表示) 。次のいずれかのシナリオに適用できます。
  - 現在のチケットがユニバーサル要求の場合は、ユニバーサル要求の子チケットに (タスクテーブルの [親] フィールドを介して) 関連付けられたすべての要求が表示されます。
  - 現在のチケットがユニバーサル要求ではない場合は、現在のチケットに (タスクテーブルの [親] フィールドを介して) 関連付けられたすべての要求が表示されます。

  [自分の要求] ウィジェットのフィルターの定義については、「 自分の要求のフィルターの定義 」を参照してください。

- [カスタム] タブ

デフォルトでは、[アクティビティ] タブと [添付ファイル] タブを利用できます。

クロススコープアプリケーションの構成

クロススコープアプリケーションの要求タイプごとに、次の構成が必要です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 次の標準チケットページウィジェットがアプリケーションテーブルにアクセスできるようにするための、これらのウィジェット対する制限付き申請者アクセス特権。これらの権限の詳細については、「 アプリケーションのアクセス設定 」を参照してください。
  - ウィジェット：標準チケットヘッダー
  - ウィジェット：標準チケット添付ファイル
  - ウィジェット：標準チケットタブ
- アプリケーションの [説明] フィールドに対する制限付きの申請者アクセス特権。このフィールドは、標準チケットページのヘッダーに表示されます。
- そのアプリケーションのすべての要求を標準チケットページにルーティングするページルートマップ

標準チケットページのドメインセパレーション

タブ構成はドメインセパレーションされていません。

チケット構成はドメインセパレーションされたプロセスです。どの要求タイプのレコードでも、ユーザーが標準チケットページを開くと、ユーザーのドメインに関係なく次の順序でチケット構成がチェックされます。

1. レコードのドメイン
   a. レコードテーブルのチケット構成
   b. レコードテーブルの親テーブルに関するチケット構成
2. レコードドメインの親階層
   a. レコードテーブルのチケット構成
   b. レコードテーブルの親テーブルに関するチケット構成

注: テーブルの場合、許可されるアクティブな構成はドメインごとに 1 つのみです。

関連情報

要求済みアイテムの標準チケットページ

インシデント標準チケットページ

標準チケットページの構成

送信された要求を表示するための一貫した方法を サービスポータル ユーザーに付与します。さまざまな要求タイプに対して、標準チケットページを構成できます。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
標準チケット構成は、タスク拡張テーブルに対してのみ追加できます。

[日付/時刻] の値を含むウィジェットでは、日付と時刻が 前の時刻 (11 分前など) 形式でしか表示されないため、そのようなウィジェットのユーザー設定は考慮されません。たとえば、[作成日] と [更新日] の値は必ず [前の時刻] の形式で表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
2. [新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

チケット構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	標準チケットページを設定するタスク拡張テーブル。
アクティブ	チケット構成がアクティブであるかどうかを指定するオプション。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
ステータスフィールド	タスク拡張テーブルの任意のフィールド。デフォルトでは、このフィールドはタスク拡張テーブルの [ステータス] フィールドにマッピングされます。このフィールドを追加するには、フォームを設定する必要があります。 **注:** 以下の情報のフィールドを追加することはできません。 ◦ 番号 ◦ 簡単な説明 ◦ 作成日 ◦ 更新日 ◦ ウォッチリスト ◦ コメントや作業メモなどのユーザー入力
情報リージョン	
「説明」の表示	要求の説明を表示するタイミングを決めるシナリオ。選択できるオプション： ◦ なし ◦ 常時 ◦ 変数がない場合 **注:** 説明が表示されている場合、説明を展開したり折りたたんだりすることができます。
詳細	ウィジェットを情報領域に表示するかどうかを指定するオプション。
情報ウィジェット	情報領域に表示されるウィジェット。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
情報ウィジェットパラメーター	ウィジェットパラメーターを指定する名前と値のペア。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
情報フィールド	情報領域に表示されるフィールド。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合は表示されません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ◦ 以下の情報のフィールドを追加することはできません。 ▪ 番号 ▪ 簡単な説明 ▪ 作成日 ▪ 更新日 ▪ ウォッチリスト ▪ 州 ▪ コメントや作業メモなどのユーザー入力 ◦ ワークフロータイプのフィールドは、どのテーブルでもサポートされていません。要求アイテム [sc_req_item] テーブルでのみ、[ステージ] フィールドなどのワークフロータイプのフィールドはサポートされます。このフィールドは、構成内のフィールドの位置に関係なく最後に表示されます。
アクションリージョン	
アクションウィジェット	アクションリージョンで利用可能なアクションを指定するウィジェット。
アクションウィジェットパラメーター	アクションウィジェットパラメーターの名前と値のペア。

4. ヘッダーメニューを右クリックし、[保存] をクリックします。
5. [タブの構成 (Tabs Configurations)] 関連リストで、[新規] をクリックします。

注:

- デフォルトではすべての標準構成で、[アクティビティ] と [添付ファイルタイプ] のタブ構成が利用できます。その他のデフォルトのタブ構成は、タスク拡張テーブルによって異なる場合があります。たとえば、sc_req_item 構成の場合、変数エディター (読み取り専用) タイプも利用できます。
- [カスタム] 以外のタブタイプを複製することはできません。
- 最大 6 個のタブを構成できます。
- 変数エディター (読み取り専用) または [変数サマライザー] タブタイプのいずれかを追加できます。

6. フォームのフィールドに入力します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ◦ アクティビティ ◦ 関連する要求

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	◦ 添付ファイル ◦ カスタム ◦ 変数エディター (読み取り専用) ◦ 変数サマライザー
タブ名	タブの名前。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。最小順序のタブは、ページのロード時に選択されたタブです。
詳細	タブの可視化に関するスクリプトの追加を有効にするオプション。デフォルトでは、このチェックボックスはオフです。
表示 (スクリプト)	タブの可視化に関するスクリプト。 ◦ スクリプトが true を返す場合、タブは標準チケットページに表示されます。 ◦ スクリプトが false を返す場合、タブは標準チケットページに表示されません。 **注:** このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
表示	タブの可視化を決める条件。[詳細] チェックボックスがオンの場合は表示されません。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。

7. [送信] をクリックします。
8. [チケット構成] フォームで、[更新] をクリックします。

[アクティビティ] タブのインスタンスオプションの有効化

標準チケットページの [アクティビティ] タブで、作業メモを書式設定して @ メンションを追加します。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin
要求タイプの標準チケット構成に [アクティビティ] タブを追加する必要があります。タブの構成については「標準チケットページの構成」を参照してください。

手順

1. サービスポータル の要求に移動します。
2. Control を押したまま [アクティビティ] タブの任意の場所を右クリックします。
3. [インスタンス オプション] をクリックします。
4. [アクティビティ] タブの設定を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[アクティビティ] タブのインスタンスオプション

インスタンス オプション	説明
リッチテキストエディターを有効にする (Enable Rich Text Editor)	作業メモの書式設定を有効にするオプション。 **注:** [ケースのチケットフォーム] (csm_ticket) ページでは、sn_customerservice_case ページの [アクティビティ] タブ設定レコードから [アクティビティ] タブオプションを設定する必要があります。 **a.** 移動先 すべて > 標準チケット構成. **b.** **[sn_customerservice_case]** レコードを選択します。 **c.** [タブ構成] で、[アクティビティ] タブ構成レコードを選択します。 **d.** **rich_text_editor** ウィジェットのパラメーターフィールドを編集します。
@ メンションを有効にする (Enable @ Mentions) (リッチテキストエディターが有効になっている場合にのみ機能)	作業メモで関係者のメンションを有効にするオプション。 **注:** [リッチテキストエディターを有効にする **(Enable Rich Text Editor)]** インスタンスオプションが選択されている場合にのみ、このオプションは適用されます。

5. [保存] をクリックします。

標準チケットページのページルートマップの有効化

インスタンスをアップグレードした場合は、チケットページを Service Portal の standard_ticket ページにリダイレクトして標準チケットページで要求を表示します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページルートマップ.

2. [標準チケットルート] を選択します。

3. [有効] チェックボックスをオンにします。

4. [更新] をクリックします。

関連情報

[自分の要求] のフィルターの定義

参照をページ ID にリダイレクトする

サービスポータル ウィジェットからのすべての参照を特定のページにリダイレクトして、単一レコードを含む新しいページをポイントすることで、ウィジェット内のハードコードされたページ ID を手動で置き換えるのを防ぎます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sp_admin

このタスクについて
サービスポータル の複数のウィジェットが、ハードコードされたページ ID を使用して、1 つのページにリンクされている場合があります。このプロセスでは、各ウィジェットをクローンおよび更新することで、ページ ID へのすべての参照を検索して置き換えることなく、ウィジェット内のページ参照を置き換えることができます。

すべての参照をページにリダイレクトするには、[ページ ルート マップ] テーブル [sp_page_route_map] にレコードを作成します。このテーブルでは、ベース システム ウィジェットを複製せずに、参照をページにリダイレクトすることができます。

[ページ ルート マップ] テーブルでレコードを作成すると、ページへの参照のみがリダイレクトされます。ナビゲーションは URL 内のページ ID にリダイレクトされません。

注: ユーザーを 404 ページにリダイレクトするためにページルートマップの作成は不要です。ポータルの 404 ページを指定するには、ポータル [sp_portal] レコードの **[404** ページ] フィールドを更新します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページルートマップ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
簡単な説明	リダイレクトを説明するためのオプションの短い説明です。
サービス ポータル	リダイレクトを適用するポータルです。ポータルを選択しない場合、リダイレクトはインスタンスのすべてのポータルに適用されます。
ルーティング元	リダイレクト元のページです。
ルーティング先	リダイレクト先のページです。
有効	ページ ルート マップ レコードがアクティブであるかどうか。レコードがアクティブな場合にのみ、リダイレクトが適用されます。
順番	ページ ルー トマップ レコードの優先度です。複数のアクティブなレコードが [ルーティング元] フィールドで同じ値を持つ場合、最小順位のレコードが適用されます。レコードは最低から最高の間で評価されます。複数のレコードの順序が一致している場合は、最も古いレコードが優先されます。

4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
[ルーティング元] フィールドに記載されているページへのすべての参照は、[ルーティング先] フィールドのページにリダイレクトされます。

ポータルページからレコードへのファイルの添付

添付ファイルをポータルページからレコードに追加するには、ファイルシステム内を移動するか、クリップボードからファイルを貼り付けるか、ファイルをドラッグアンドドロップします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、いくつかのベースシステムウィジェットは、これらの方法の 1 つ以上を使用してポータルユーザーからの添付ファイルを受け入れます。ポータルユーザーが添付ファイルを追加する方法を変更するには、次の手順で説明するように、ウィジェットのクローンを作成して編集し、添付ファイルのエクスペリエンスをカスタマイズします。

ポータルユーザーがポータルのページからレコードにファイルを添付する方法を追跡するには、 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス for サービスポータル の SP ファイル添付イベントを参照してください。使用可能なイベントの詳細については、「 サービスポータル イベント」を参照してください。

ファイルの貼り付けまたはドロップによる添付ファイルの追加

ポータルユーザーが [添付ファイルを追加] ダイアログボックスでファイルを貼り付けたりドロップしたりしてファイルを添付できるようにします。

始める前に

デフォルトでは、フォーム、チケット添付ファイル、チケット会話、および SC カタログアイテム ベースシステムウィジェットは、ファイルシステム内を移動するだけでなく、[添付ファイルを追加] ダイアログボックスでのファイルの貼り付けまたはドロップによる添付ファイルの追加をサポートしています。

他のウィジェットに対してこの機能を構成するには、 `sp-attachment-button` ディレクティブを使用した添付ファイルの追加をサポートするウィジェットをクローンまたは作成します。ウィジェットのクローン作成の詳細については、「 ウィジェットのクローン」を参照してください。

> **注:** ベースシステムウィジェットは読み取り専用であるため、将来の更新から恩恵を受けることができます。変更を加えるには、基本システム ウィジェットをクローンできます。ただし、クローンされたウィジェットはカスタムと見なされ、クローン元のウィジェットの将来の更新から恩恵を受けることはありません。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [ウィジェットエディター] を選択します。
3. [既存のウィジェットを編集] メニューで、クローンしたウィジェットを選択します。
4. ウィジェットの **HTML** テンプレート で、 `sp-attachment-button` 要素を見つけます。
5. `sp-attachment-button` 要素の属性を設定します。
   - モーダル: `true` に設定すると、コピー/貼り付けおよびドラッグアンドドロップのサポートが有効になります。

     コピー&ペーストとドラッグ&ドロップのサポートをオフにするには、 `false` に設定します。
   - `supported-extensions`:添付ファイルでサポートされているファイル拡張子のリストを [添付ファイルを追加] ダイアログボックスの下部に表示します。

     *`glide.attachment.extensions`*システムプロパティで指定されたサポートされているファイル拡張子を一覧表示するには、`{{::d ata.supportedAttachmentExtensions}}`に設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

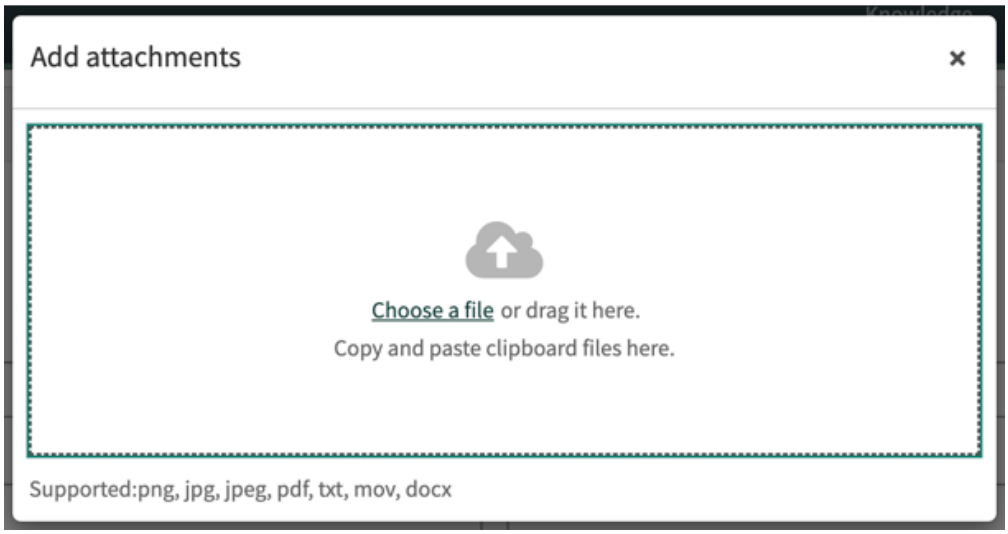
```
<sp-attachment-button modal="true" supported-extensions="{{::data.supportedAttachmentExtensions}}"></sp-attachment-button>
```

6. [保存] を選択します。

タスクの結果

ウィジェットを含むページでは、次の例に示すように、[添付ファイルを追加] ダイアログボックスにファイルを貼り付けたりドロップしたりして、レコードに添付できます。

> **注:** この機能はモバイルエクスペリエンスではサポートされていません。添付ファイルの貼り付けは Firefox ではサポートされていません。



ファイルを添付するためのドラッグアンドドロップゾーンを追加する

ポータルユーザーが添付ファイルをページの専用ゾーンにドロップして、レコードにファイルをすばやく添付できるようにします。

始める前に

ページにドラッグアンドドロップの添付ファイルゾーンを構成するには、クライアントスクリプトで `nowAttachmentHandler` のインスタンスに設定された `attachmentHandler` を呼び出して、添付ファイルの追加をサポートするウィジェットをクローンまたは作成する必要があります。このようなウィジェットの例については、 フォーム ウィジェットを参照してください。ウィジェットのクローン作成の詳細については、「 ウィジェットのクローン」を参照してください。

> **注:** ベースシステムウィジェットは読み取り専用であるため、将来の更新から恩恵を受けることができます。変更を加えるには、基本システム ウィジェットをクローンできます。ただし、クローンされたウィジェットはカスタムと見なされ、クローン元のウィジェットの将来の更新から恩恵を受けることはありません。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

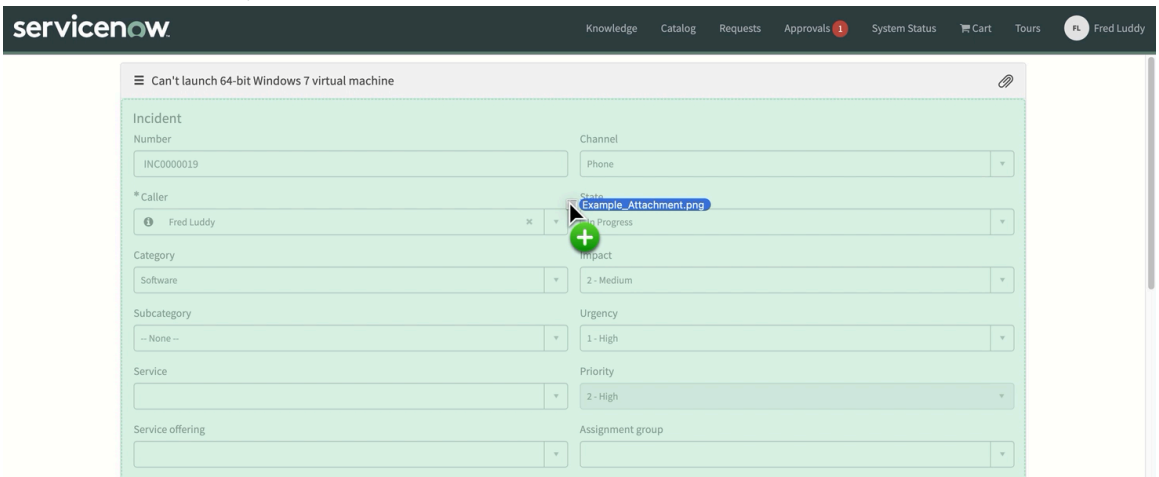
デフォルトでは、ポータルユーザーは、[添付ファイルを追加] アイコン ( ) を選択して [添付ファイルを追加] ダイアログボックスを開くことで、多くのベースシステムページに添付ファイルを追加できます。ドラッグアンドドロップの添付ファイルゾーンにより、ポータルユーザーは少ないクリック数で添付ファイルを追加できます。たとえば、カタログ要求またはフォームの領域に添付ファイルをドロップできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この例では、ゾーンはフォームウィジェットの本体上の領域です。ゾーンは、その上にファイルを移動するときにのみ表示されます。

ウィジェット上の添付ファイルゾーン



手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [ウィジェットエディター] を選択します。
3. [既存のウィジェットの編集] メニューで、クローンしたウィジェットを選択して添付ファイルゾーンを追加します。
4. ウィジェットの **HTML** テンプレート で、 `sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler"` ディレクティブを `<div>` または `<section>` 要素の属性として追加します。
   ゾーンには、ウィジェット全体を含めることも、ウィジェットの一部のみを含めることもできます。

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler">
   ```

5. オプション: `sp-attachment-picker` ディレクティブの属性を設定します。
   - `disable-picker-overlay="true"`:添付ファイルゾーンにファイルをドラッグすると、その上にオーバーレイが表示されなくなります。デフォルトでは、オーバーレイは有効になっています。
   - `onFilePick`:ファイルが選択されたときにイベントをトリガーすることで、カスタムロジックを実装します。値を、選択したすべてのファイルの参照を配列として受け取る関数を最初のパラメーターとして設定します。たとえば、 `on-file-pick="attachFiles($files)"` です。実装できるカスタムロジックの例としては、ファイルのプレビュー、カスタム検証、カスタムアップロードロジックなどがあります。この属性が構成されている場合、 `attachment-handler="attachmentHandler"` 属性は不要であり、削除できます。
6. オプション: モバイルデバイスで添付ファイルゾーンを非表示にします。

   a. `ng-if="isDesktopBrowser"` ディレクティブを `sp-attachment-picker` ディレクティブに追加します。

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser">
   ```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. ウィジェットの クライアントスクリプト に、次のスクリプトを追加します。

Example

```
$scope.isNative = cabrillo.isNative();
$scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
$scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
```

7. [保存] を選択します。

タスクの結果

ウィジェットを含むページでは、選択した 1 つ以上のファイルを添付ファイル領域にドラッグし、ドロップしてレコードに添付できます。

ウィジェットへの添付ファイル セクションの追加

ポータルユーザーがウィジェットのセクション内のファイルに貼り付け、ドロップ、またはファイルに移動して、レコードにファイルをすばやく添付できるようにします。

始める前に

ウィジェットで添付ファイルセクションを構成するには、クライアントスクリプトで `nowAttachmentHandler` のインスタンスに設定された `attachmentHandler` を呼び出して、添付ファイルの追加をサポートするウィジェットをクローンまたは作成する必要があります。このようなウィジェットの例については、 フォーム ウィジェットを参照してください。ウィジェットのクローン作成の詳細については、「 ウィジェットのクローン」を参照してください。

> **注:** ベースシステムウィジェットは読み取り専用であるため、将来の更新から恩恵を受けることができます。変更を加えるには、基本システム ウィジェットをクローンできます。ただし、クローンされたウィジェットはカスタムと見なされ、クローン元のウィジェットの将来の更新から恩恵を受けることはありません。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

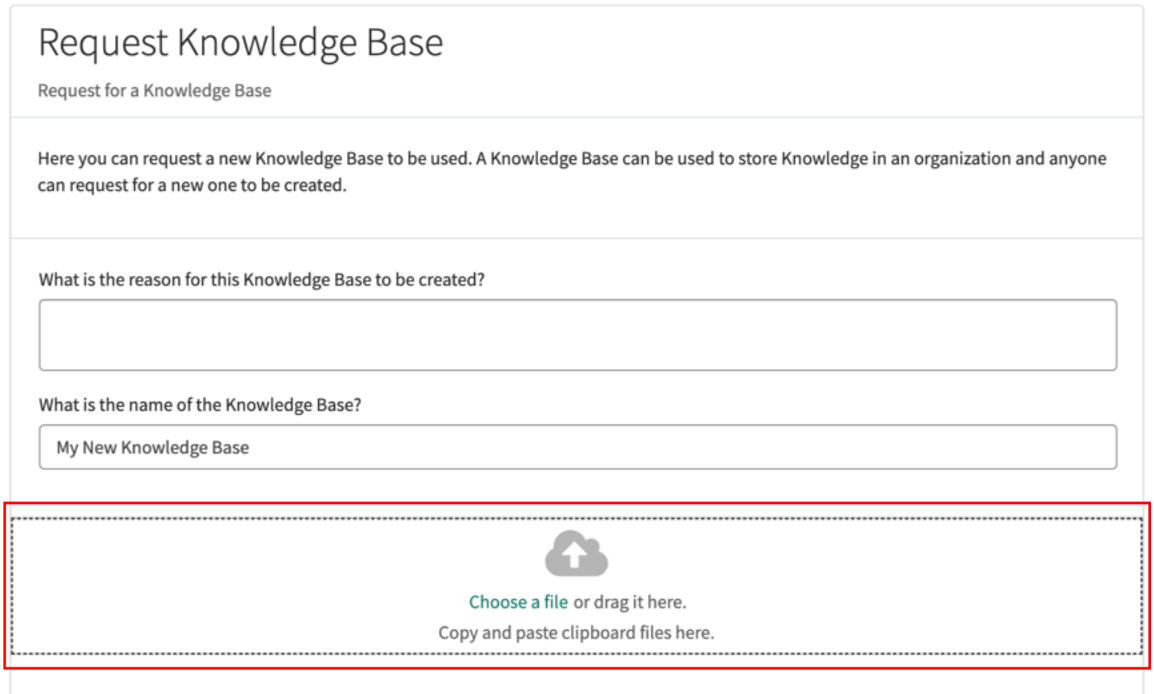
デフォルトでは、ポータルユーザーは、[添付ファイルを追加] アイコン ( ) を選択して [添付ファイルを追加] ダイアログボックスを開くことで、多くのベースシステムページに添付ファイルを追加できます。添付ファイルセクションを使用すると、ポータルユーザーは少ないクリック数で添付ファイルを追加できます。

この例では、添付ファイルセクションがカタログアイテムウィジェットの下部に追加されています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットの [添付ファイル] セクション



手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [ウィジェットエディター] を選択します。
3. [既存のウィジェットを編集] メニューで、クローンしたウィジェットを選択して添付ファイルセクションを追加します。
4. ウィジェットの **HTML** テンプレート で、添付ファイルセクションを表示する要素として `sp-attachment-picker` ディレクティブを追加します。

   Example

   ```
   <sp-attachment-picker  attachment-handler="attachmentHandler"></sp-attachment-picker>
   ```

5. オプション: `sp-attachment-picker` ディレクティブの属性を設定します。
   - `disable-picker-overlay="true"`:ファイルを添付ファイルセクションにドラッグすると、その上にオーバーレイが表示されなくなります。デフォルトでは、オーバーレイは有効になっています。
   - `onFilePick`:ファイルが選択されたときにイベントをトリガーすることで、カスタムロジックを実装します。値を、選択したすべてのファイルの参照を配列として受け取る関数を最初のパラメーターとして設定します。たとえば、 `on-file-pick="attachFiles($files)"` です。実装できるカスタムロジックの例としては、ファイルのプレビュー、カスタム検証、カスタムアップロードロジックなどがあります。
6. オプション: モバイルデバイスで添付ファイルセクションを非表示にします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. `ng-if="isDesktopBrowser"` ディレクティブを `sp-attachment-picker` ディレクティブに追加します。

Example

```
<sp-attachment-picker  attachment-handler="attachmentHandler"  ng-
if="isDesktopBrowser"></sp-attachment-picker>
```

b. ウィジェットの クライアントスクリプト に、次のスクリプトを追加します。

Example

```
$scope.isNative = cabrillo.isNative();
$scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
$scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
```

7. [保存] を選択します。

タスクの結果
ウィジェットを含むページでは、選択した 1 つ以上のファイルを添付ファイルセクションに貼り付けるか、ドロップしてレコードに添付できます。

注: 添付ファイルの貼り付けは Firefox ではサポートされていません。

ポータルウィジェットの使用

ウィジェットは、ポータルページのコンテンツを定義するものです。サービスポータル で提供されるベース システム ウィジェットを使用するか、ウィジェットのクローンを作成して変更するか、または独自のニーズに合うカスタム ウィジェットを開発することができます。

サービス ポータルのウィジェットとそのコンポーネント、およびウィジェットのライフ サイクルの概要を提供します。

サービスポータル Designer でページを作成または更新する場合、ウィジェットフィルターで検索してウィジェットをページにドラッグすることで、ウィジェットを簡単に追加できます。プラットフォームからすべてのウィジェットレコードにアクセスすることもできます。 すべて > サービスポータル > ウィジェット.

ベースシステムウィジェット

サービスポータル に含まれるベースシステムウィジェットを使用して、ポータルページの構成を開始できます。 ベースシステムウィジェットは読み取り専用であるため、将来の更新から恩恵を受けることができます。ただし、ページに追加するベースシステムウィジェットのインスタンスごとに、そのウィジェットで使用可能なインスタンスオプションを設定できます。

ベースシステムウィジェットのリストとそのインスタンスオプションについては、 ウィジェット ライブラリを参照してください。

ウィジェットインスタンス

サービス ポータル デザイナーを使用してページにウィジェットを追加すると、ウィジェット インスタンスが作成されます。ウィジェットインスタンスは、そのインスタンスに固有の場所、プロパティ、 CSS を含むウィジェットへの参照です。同じページに同じウィジェットを複数回追加すると、複数のインスタンスが作成されます。

すべてのウィジェット インスタンスは 1 つのウィジェットを示します。そのウィジェットを編集すると、そのすべてのウィジェットインスタンスもその変更を受け取ります。ウィジェットインスタン

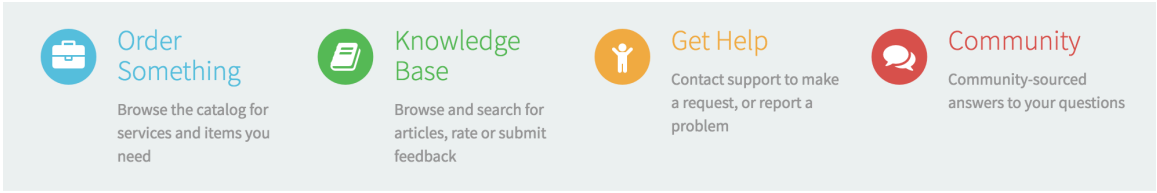
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スに固有の変更を加えて、そのウィジェットインスタンスのみが影響を受けるようにすることもできます。

たとえば、次の画像には、各インスタンスに固有の異なる構成を持つベースシステム アイコン リンク ウィジェット の 4 つのインスタンスが含まれています。

アイコン リンク ウィジェット



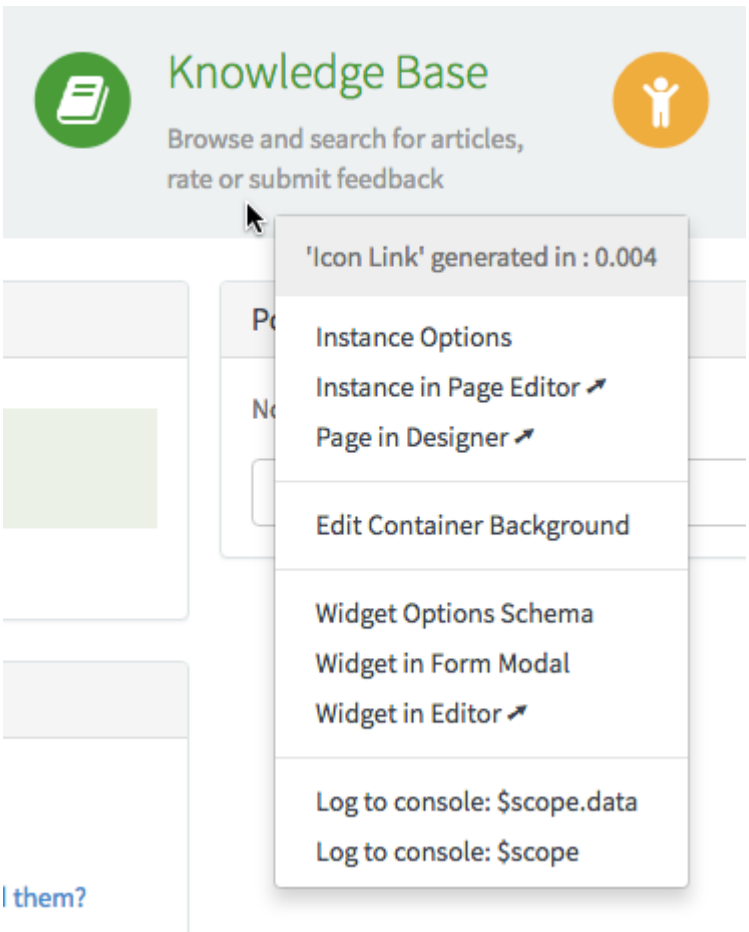
注: デフォルトで情報を含まないウィジェットの場合、ポータル ページに表示するには、ウィジェット インスタンスのオプションを構成する必要があります。

ウィジェット コンテキストメニュー

レンダリングされたサービスポータルページから、ウィジェットを CTRL+右クリックすると、コンテキストメニューにその他の構成オプションが表示されます。

たとえば、 サービスポータル > サービスポータルホーム をクリックして、サンプルポータルページを開きます。Ctrl を押しながらそのページのナレッジベースを右クリックします。

ウィジェット コンテキストメニュー



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ウィジェット コンテキストメニューを表示するには、admin または sp_admin ロールが必要です。これらのいずれかのロールを持たないユーザーに偽装しても、メニューは引き続き表示されます。ただし、これらのロールなしでサインインした通常のユーザーは、メニューを表示できません。

ウィジェット コンテキストメニュー オプション

オプション	説明
ウィジェットのパフォーマンス	ウィジェットの読み込みにかかる時間です。
インスタンス オプション	ウィジェットのインスタンスを指定します。ウィジェットインスタンスのオプションは、選択したウィジェットによって異なります。たとえば、クール クロック ウィジェットのインスタンス オプションには、各インスタンスの異なるタイム ゾーンが含まれているため、同じクロックをページ上で 4 回、すべて異なるタイム ゾーンで使用することができます。
ページ エディターのインスタンス	ページ エディターでウィジェットのインスタンスを開きます。
ページ デザイナー	ウィジェットをサービス ポータル デザイナーで開きます。これにより、コンテナ、列、ウィジェットを追加することができます。サービスポータルデザイナーからウィジェットまたはウィジェットが存在するページにスタイリングを追加できます。
ウィジェットのカスタマイズを表示	ページの問題を診断できるように、ページ上のウィジェットのカスタマイズレベルを表示します。詳細については、「ウィジェット診断」を参照してください。
コンテナの背景を編集	ウィジェットが配置されているレイアウトを編集します。
ウィジェットオプションスキーマ	ウィジェットのインスタンスに対して選択できるオプションを定義します。独自のインスタンス オプションの設定の詳細については、「ウィジェット オプション スキーマ」を参照してください。
ウィジェットのフォーム モーダル	ウィジェットフォームをポップアップウィンドウで開き、ウィジェットにすばやく変更を加えることができます。
エディターのウィジェット	ウィジェット エディターでウィジェットを開きます。ウィジェット エディターを使用して、ウィジェットの HTML テンプレート、CSS、クライアント スクリプト、サービス スクリプト、およびデモ データを設定できます。
コンソールにログを記録：$scope.data	$scope.data オブジェクトは、サーバーからクライアント側のコントローラーにデータを渡します。console.logメッセージやアラートをコントローラーコードに追加する代わりに、$scope.data オブジェクトをブラウザーコンソールに記録し、そこでデータを表示できます。
コンソールにログを記録：$scope	$scope.data オブジェクトと似ていますが、$scope のすべてをコンソールに記録する点が異なります。

カスタムウィジェット

ベースシステムウィジェットは読み取り専用であるため、将来の更新から恩恵を受けることができます。変更を加えるには、基本システム ウィジェットをクローンできます。ただし、クローンされたウィジェットはカスタムと見なされ、クローン元のウィジェットの将来の更新から恩恵を受けることはありません。 ウィジェットを最初から作成することもできます。ウィジェットのクローン作成または作成の詳細については、「カスタムウィジェットの開発」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットインスタンスを構成する

各インスタンスのオプションを構成して、ウィジェットの一意のインスタンスを作成します。

始める前に
ポータルページを作成または編集し、ウィジェットを追加します。ベースシステムページで既存のウィジェットインスタンスを構成することもできます。詳細については、「サービスポータル デザイナーを使用したページの作成と編集」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
同じウィジェットの複数のインスタンスを 1 つのページに含めることができます。構成したウィジェットの各インスタンスは一意のままになります。たとえば、ページ上の クール クロック ウィジェット の各インスタンスは、異なるタイムゾーンを使用できます。

ウィジェットをページに追加するたびに、ウィジェットインスタンス [sp_instance] テーブルに次の情報を含むレコードが作成されます。

- ウィジェットへの参照
- ウィジェットが配置されているページの列への参照
- 事前定義されたフォームフィールドと JSON 形式の [追加オプション] フィールドの形式でのウィジェットの構成

注: デフォルトで情報を含まないウィジェットの場合、ポータル ページに表示するには、ウィジェット インスタンスのオプションを構成する必要があります。

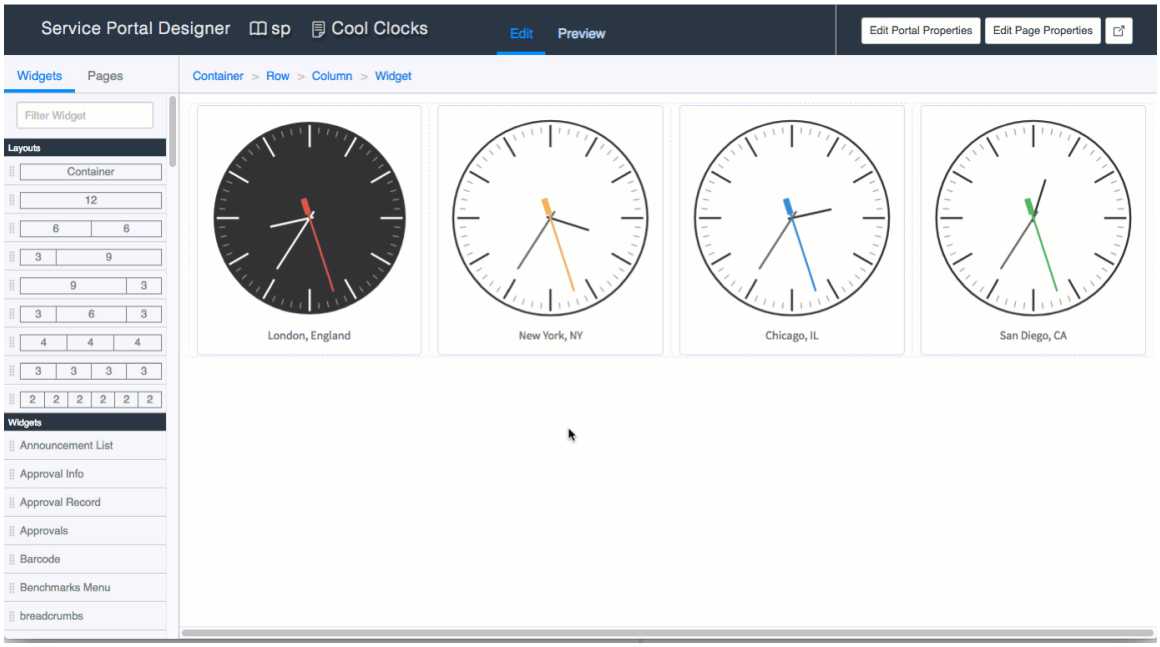
手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [デザイナー] を選択します。
3. 構成するウィジェットインスタンスがあるページを選択します。
4. サービスポータルデザイナーで、ウィジェットインスタンスに移動し、編集アイコン ( ) を選択します。
5. インスタンスオプションウィンドウで、フィールドに入力してウィジェットインスタンスを設定します。
   インスタンス オプションは、選択するウィジェットによって異なります。
6. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: ウィジェット インスタンス オプションを設定する



次のタスク

上級ユーザーは、ウィジェットで使用できるオプションを定義できます。詳細については、「ウィジェット オプション スキーマ」を参照してください。

ウィジェット ライブラリ

ベースシステムウィジェットは、自分のビジネスニーズに合わせて サービスポータル またはクローンとして使用できます。

> **注:** ベースシステムウィジェットは読み取り専用であるため、将来の更新から恩恵を受けることができます。変更を加えるには、基本システム ウィジェットをクローンできます。ただし、クローンされたウィジェットはカスタムと見なされ、クローン元のウィジェットの将来の更新から恩恵を受けることはありません。 ウィジェットのクローン作成または作成の詳細については、「 カスタムウィジェットの開発」を参照してください。

任意の時点でサービスポータルに存在するウィジェットの数は常に変化しているため、このウィジェットライブラリは最終的なリストではありません。より多くのウィジェットが利用可能になるにしたがい、より多くの説明を表示できます。ウィジェットのインスタンスオプションを表示および設定するには、「 ウィジェットインスタンスを構成する」を参照してください。

サンプル ウィジェット

- お知らせウィジェット
- 承認ウィジェット
- 承認情報ウィジェット
- 承認レコード ウィジェット
- ブレッドクラム ウィジェット
- ブロック崩しゲーム ウィジェット
- 計算機ウィジェット
- カルーセル ウィジェット
- クール クロック ウィジェット

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ドキュメントウィジェット
- ヘッダー メニュー ウィジェット
- Hello World ウィジェット
- HTML ウィジェット
- アイコン リンク ウィジェット
- アイコン メニュー リスト ウィジェット
- 言語スイッチウィジェット
- リンク ボタン ウィジェット
- ログインウィジェット
- 自分の要求ウィジェット
- 組織図ウィジェット
- サンプル フッター ウィジェット
- チケット添付ファイル ウィジェット
- チケット会話ウィジェット
- チケットフィールドウィジェット
- チケットの場所ウィジェット
- ユーザー プロファイル ウィジェット

サービスカタログ ウィジェット

- カタログ コンテンツ ウィジェット
- カタログホームページ検索ウィジェット
- 人気のある最近のアイテムウィジェット
- 要求フィールド ウィジェット
- 要求アイテム ウィジェット
- 要求と承認ウィジェット (Requests and Approvals widget)
- SC カタログ アイテム ウィジェット
- [SC カテゴリ] ウィジェット
- SC カテゴリー ページ ウィジェット
- SC 注文ガイド ウィジェット
- SC 人気のあるアイテム ウィジェット
- SC 保存バンドル ウィジェット
- SC 保存済み買い物かごウィジェット
- SC 先頭へスクロール ウィジェット
- [SC 買い物かご] ウィジェット
- SP 変数エディター ウィジェット
- [SC ウィッシュリストの買い物かご] ウィジェット

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ管理 ウィジェット

- カテゴリーにもある KB ウィジェット
- KB 記事コメント ウィジェット
- KB 記事ページ ウィジェット
- KB カテゴリー ウィジェット
- KB カテゴリー ページ ウィジェット
- KB ナレッジベースウィジェット
- 最も閲覧された KB ウィジェット
- KB ニュース ウィジェット
- KB 検索ウィジェット
- 評価の高い KB ウィジェット
- KB ビュー ウィジェット
- KB ビュー 2 ウィジェット
- ナレッジのブレッドクラムウィジェット

サービスステータスウィジェット

- ビジネスサービスステータスウィジェット
- 現在のステータス ウィジェット
- 計画メンテナンス ウィジェット
- サービス履歴ウィジェット
- サービスステータスウィジェット
- サービス ステータスの凡例ウィジェット
- サービス ステータス サブスクリプション ウィジェット

サービスポータル構成ウィジェット

- サービス ポータル設定概要ウィジェット
- ポータル設定ウィジェット
- SP ページ マップ ウィジェット
- SP ポータル マップ ウィジェット
- テーマ プレビュー ウィジェット
- ウィジェット編集パネル ウィジェット

リストおよびフォーム ウィジェット

- 簡易リスト ウィジェット
- インスタンス定義ウィジェットからのデータ テーブル
- URL 定義からのデータ テーブル
- フォーム ウィジェット

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索ウィジェット

- AI Search Assist ウィジェット
- コンテキスト検索ウィジェット
- ファセット検索ウィジェット
- ホームページ検索ウィジェット
- 先行入力検索ウィジェット
- 従来：検索ページ ウィジェット

サンプル ウィジェット

サービス ポータルのすべてのウィジェットは、スクリプトがウィジェットでどのように使用されるかを示すサンプル コードとして使用できます。ただし、この目的のために、ベースシステムウィジェットがいくつか用意されています。

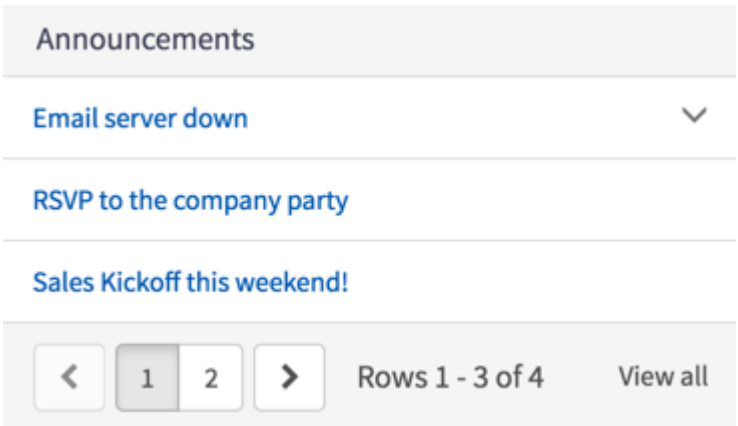
サンプル ウィジェットを使用して、サービス ポータルで HTML、CSS、またはクライアントとサーバーのスクリプトを使用する方法を確認してください。また、必要に応じて各ウィジェットのクローンを作成したり、拡張したりできます。

お知らせウィジェット

ユーザーは、有効なお知らせをすべて表示できます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

このウィジェットには、お知らせ [announcement] テーブルのポータルのアクティブなお知らせがリストされます。アクティブなお知らせのリストを表示するには、 すべて > サービスポータル > お知らせ. お知らせの作成については、「 お知らせを作成する」を参照してください。

お知らせウィジェット



インスタンス オプション

フィールド	説明
タイプ	表示するお知らせタイプを選択します。お知らせタイプはお知らせレコードで選択できます。次の選択肢があります。 • バナー • ウィジェット

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	タイプが定義されていない場合、ウィジェット インスタンスは有効なお知らせをすべて表示します。
タイトル	ウィジェット ヘッダーのタイトル。
グリフ	グリフがタイトルの左側に表示されます。
表示スタイルを使用	選択すると、お知らせレコードで定義されているスタイルに従って各お知らせが表示されます。ウィジェット内の複数のお知らせに異なるスタイルを使用する場合は、このオプションを選択する前に、ウィジェットの表示方法を検討してください。
ページネーション	複数のお知らせをページネーションします。
最大レコード	ページあたりに表示されるお知らせの数。
すべてのページを表示	[すべて表示] リンクのターゲットをクリックします。[すべて表示] リンクは以下の場合にのみ表示されます。 • 1 つのページに表示可能な数よりも多くのお知らせがある場合。[最大レコード] フィールドは、ページごとに表示されるレコードの数を定義します。 • [すべてのページを表示] が定義されています。
インスタンスを表示できるユーザー | インスタンスを表示できないユーザー	ユーザー基準を使用して、ウィジェット インスタンスを誰が表示できて、誰が表示できないかを制御します。サービスポータル のユーザーの基準が有効な場合にのみ表示されます。

承認ウィジェット

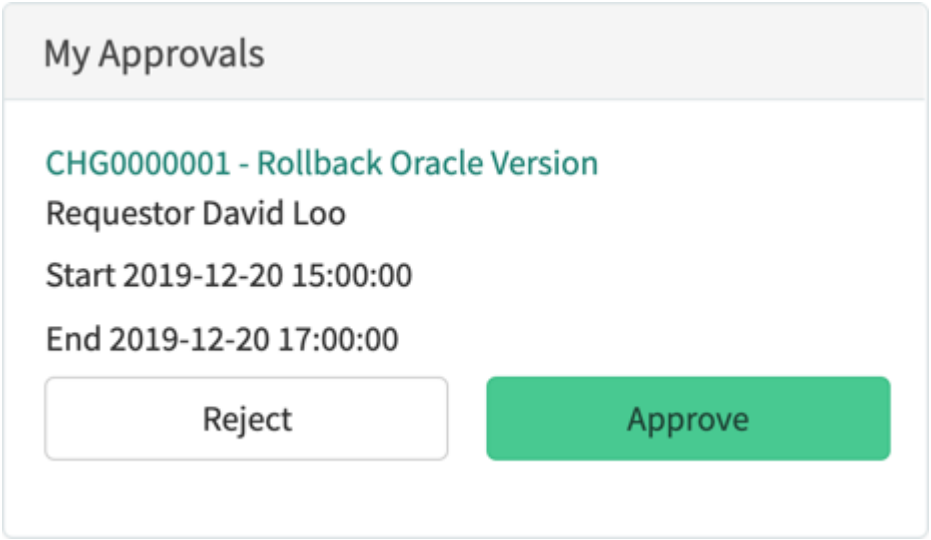
ユーザーはサービスポータル内のアイテムを直接承認または却下できます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

[承認] ウィジェットには、承認 [sysapproval_approver] テーブルのデータが表示されます。ユーザーが要求を承認するようにアサインされている場合は、承認レコードがウィジェットに表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



承認ウィジェットの電子署名を有効にして、ユーザーの再認証を要求できます。電子署名の有効化の詳細については、「で電子署名を有効にする サービスポータル」を参照してください。

インスタンス オプション

インスタンス オプションを使用して、承認ウィジェットの外観を変更します。

承認ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
グリフ	ウィジェット名の横に表示するアイコンを追加します。
左右に並べられたボタン	このチェック ボックスをオンにすると、[承認] および [却下] ボタンが水平方向に並んで表示されます。このチェック ボックスをオフにすると、[承認] および [却下] ボタンが垂直方向に重なって表示されます。
リストに表示される要素の最大数	ユーザーがページ上に表示する承認数を制限します。デフォルトの数は 10 です。0 より大きい数字のみを入力してください。
インスタンスを表示できるユーザー/インスタンスを表示できないユーザー	ユーザー基準を使用して、ウィジェット インスタンスを誰が表示できて、誰が表示できないかを制御します。このオプションを表示するには、ユーザー基準を有効にする必要があります。

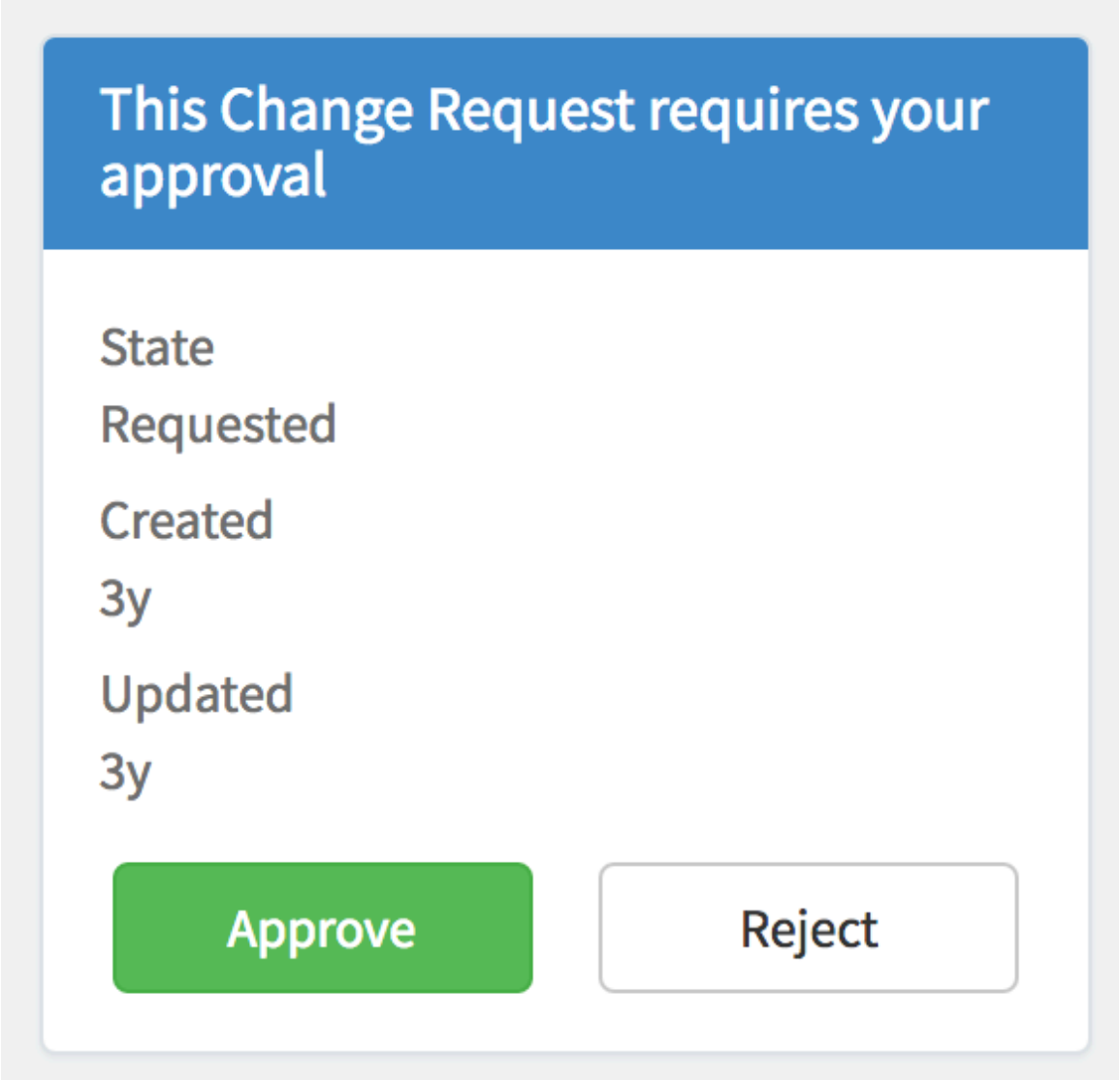
承認情報ウィジェット

承認情報ウィジェットは、承認ウィジェットと連携して動作し、承認リクエストの詳細を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認情報ウィジェット



自動翻訳

インスタンス オプション

承認情報ウィジェットのインスタンス オプション

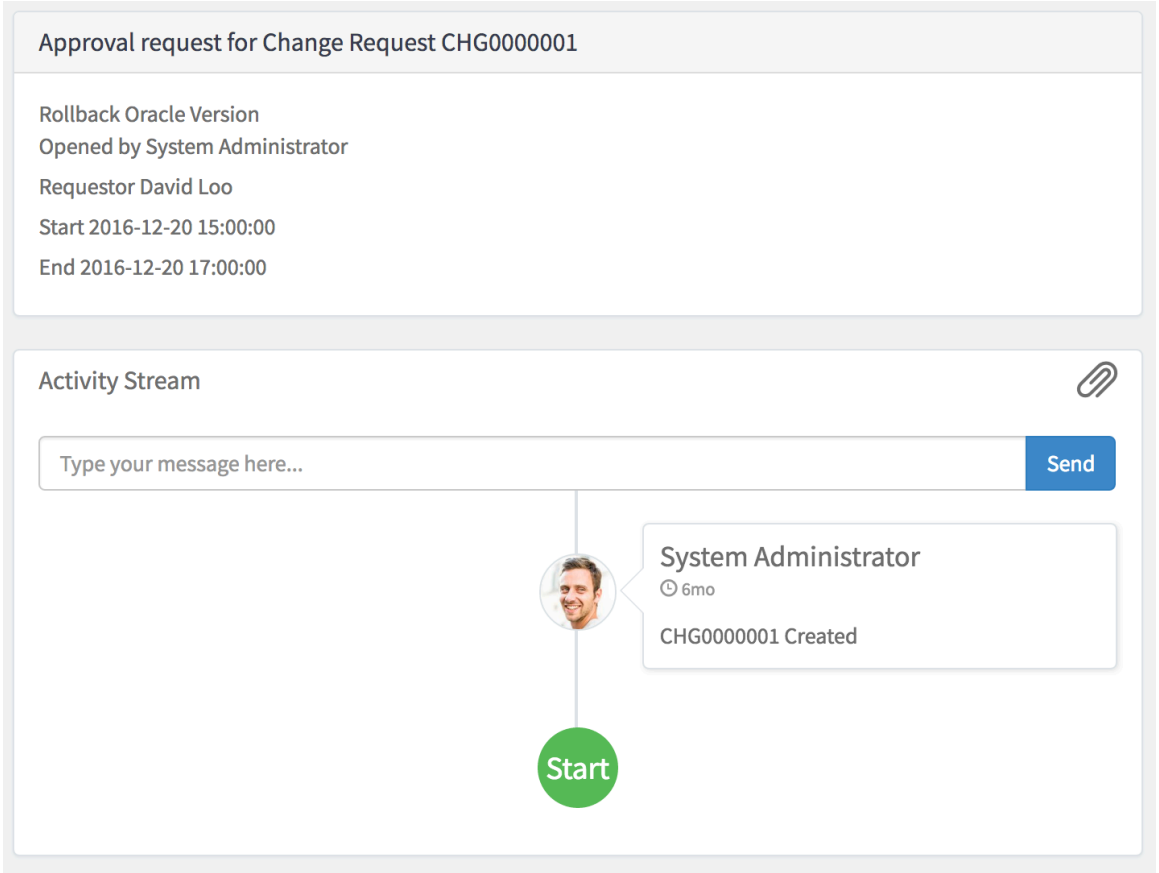
フィールド	説明
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。

承認レコード ウィジェット

承認レコード ウィジェットは、アクティビティ ストリームを含む承認の完全なレコードを表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認レコード ウィジェット



インスタンス オプション

承認レコード ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

ブレッドクラム ウィジェット

ブレッドクラム ウィジェットにより、ユーザーはポータル内を簡単に移動できます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

ブレッドクラムウィジェットでは、ポータル内のページの位置に基づいて情報を表示します。たとえば、ホームページからナレッジベースに移動すると、ブレッドクラムは次のように表示されます。ホーム > ナレッジベース. 以降の各ページを開くと、ブレッドクラムが展開されます。

ブレッドクラムウィジェットのページ名をクリックして、そのページに移動します。たとえば、ホームページに戻るには、[ホーム] をクリックします。

このウィジェットをカスタマイズして、ブレッドクラムパスを変更できます。詳細については「KB0719179 」を参照してください。

インスタンス オプション

ブレッドクラム ウィジェットにはインスタンス オプションがありません。

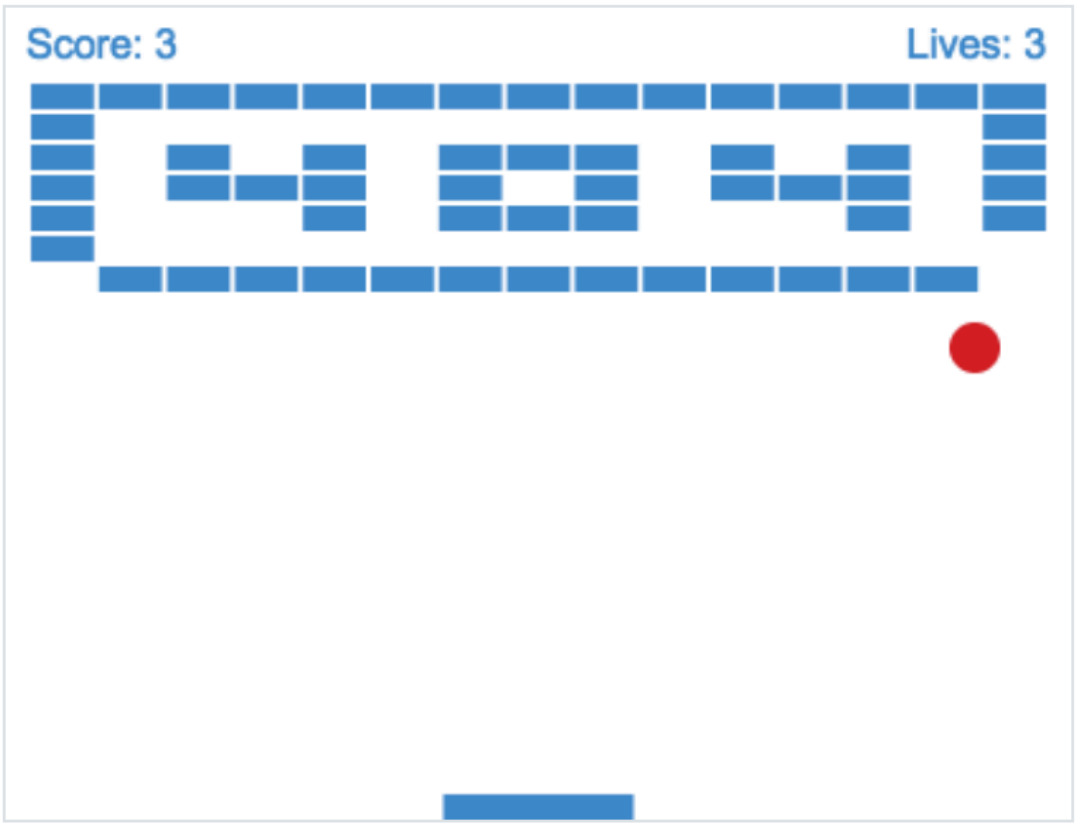
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブロック崩しゲーム ウィジェット

ブロック崩しゲーム ウィジェットを使用して、存在しないページに楽しいインタラクティブな 404 ページを追加します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ブロック崩しゲーム ウィジェット



インスタンス オプション

ブロック崩しゲームにはインスタンス オプションがありません。これは、リンク関数を Angular ディレクティブの一部として使用する方法の例として使用できます。

計算機ウィジェット

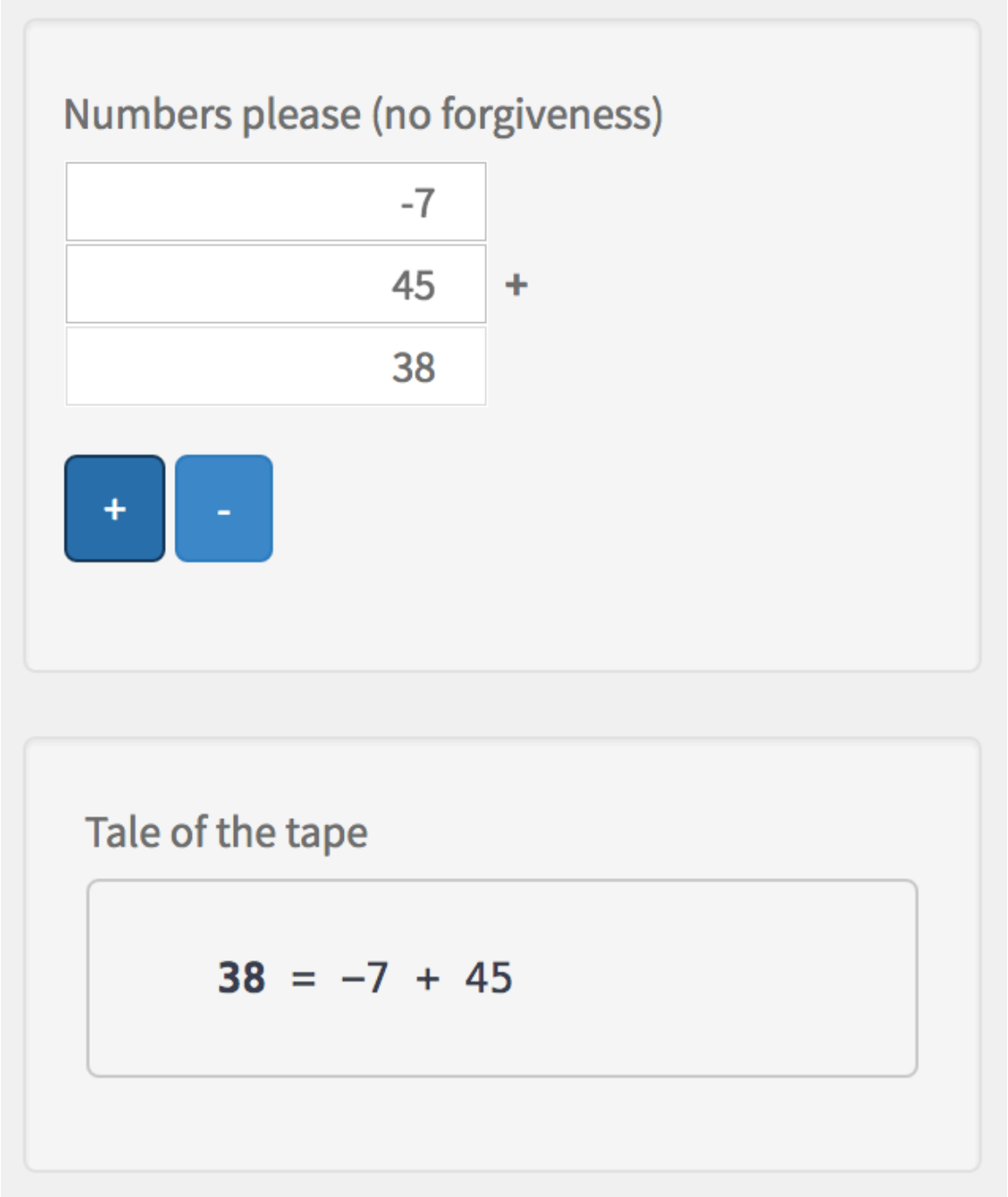
計算機ウィジェットは簡単な計算を行います。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

クライアントとサーバーの間でデータを渡す方法の例として、計算機ウィジェットを使用します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計算機ウィジェット



自動翻訳

インスタンス オプション

計算機ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

カルーセル ウィジェット

カルーセル ウィジェット内の画像のスクロール リストを使用して、カタログ内の特定のアイテムを表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

カルーセル ウィジェットを使用して、ポータル ページにアイテムを表示します。たとえば、サービス カタログ ページの上部にあるサービス カタログで利用可能な項目を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カルーセル ウィジェット

注: 従業員センタープロでは、コンテンツエクスペリエンスウィジェットを使用して、従業員ポータルでアクション可能なコミュニケーションコンテンツを紹介します。 。

カルーセル ウィジェットにスライドを追加する

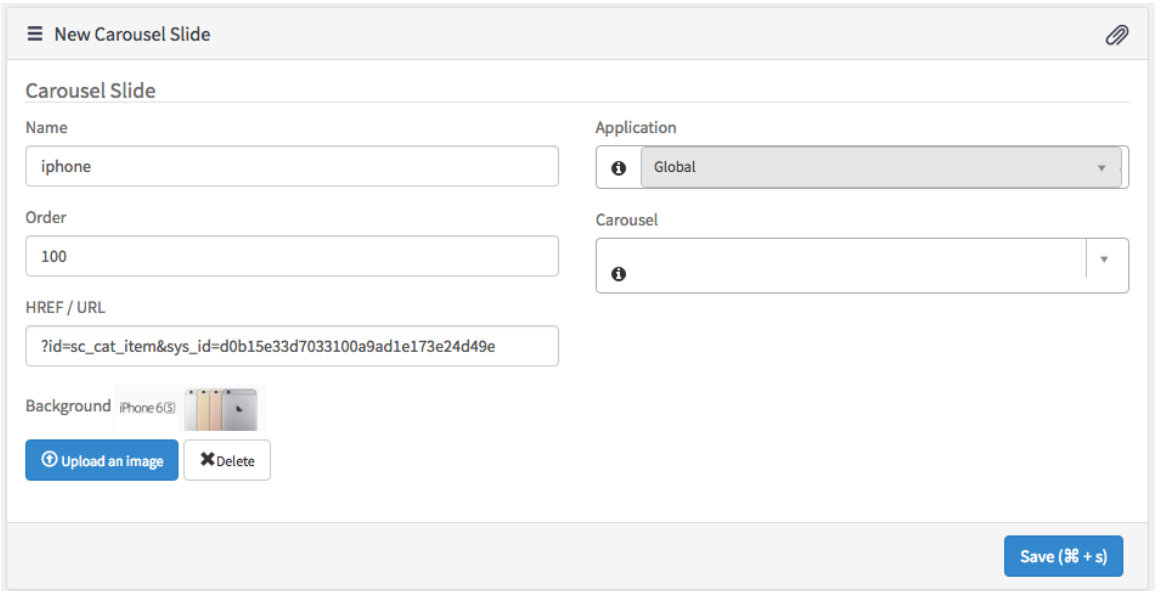
カルーセル ウィジェットのインスタンスに関連するリストを使用して、カルーセル ウィジェットがスクロールするための画像を追加します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ウィジェット.
2. [カルーセル] ウィジェットレコードを開きます。
3. カルーセルフォームの [インスタンス] 関連リストにあるインスタンスから、カルーセルのインスタンスを開きます。
4. カルーセルフォームのインスタンスから [カルーセルスライド] 関連リストで [新規] をクリックします。
5. フォームに入力します。



フィールド	説明
名前	カルーセル スライドの名前。この名前を使用して、スライドを他のスライド レコードと区別します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

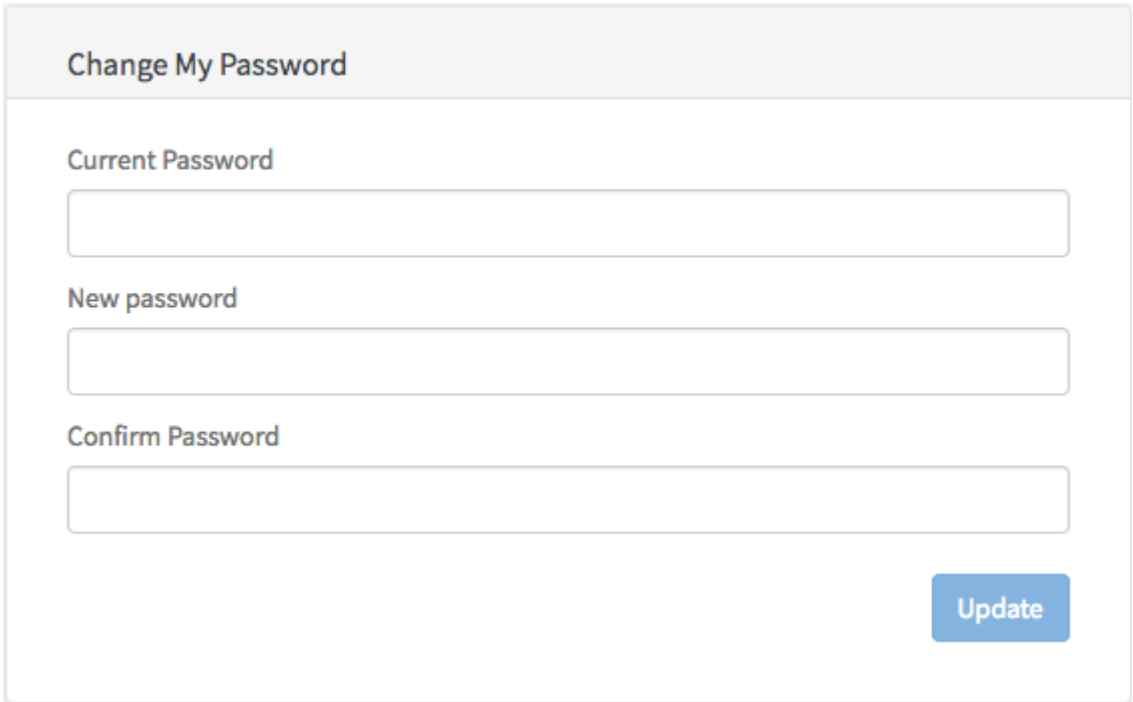
フィールド	説明
順番	スライドのリストでスライドが表示される場所
HREF/URL	スライド内のアイテムへのリンク。たとえば、カタログ アイテムを持つスライドの場合は、HREF `?id=<page name>&sys_id=<sys_id for item>` を使用してカタログ アイテムのページにリンクします。ポータル内のページへのリンクの詳細については、「URL による サービスポータル でのページナビゲーション」を参照してください。URL を使用して他のサイトにリンクすることもできます。
バックグラウンド	スライドの画像をアップロードします。カルーセル画像は 1022×300 ピクセルである必要があります。
アプリケーション	ポータルに該当するアプリケーションの名前が自動的に入力されます。
カルーセル	スライドを追加するカルーセル ウィジェットのインスタンスの名前。このフィールドは自動的に入力されません。名前がない場合は、カルーセル ウィジェットのインスタンスを選択できません。

カルーセル ウィジェットに表示するスライドの数だけ、この手順を繰り返します。

パスワードの変更ウィジェット

ユーザーは、パスワードの変更ウィジェットを使用してパスワードを変更できます。

パスワードの変更ウィジェット



注: 更新された認証情報は、ローカルインスタンスのユーザー [sys_user] レコードに保存されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション

パスワード変更ウィジェットにはインスタンス オプションがありません。

クール クロック ウィジェット

クール クロック ウィジェットを使用して、世界中のさまざまな時間を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

クール クロックは、ウィジェットでインスタンス オプションを使用する方法を示します。インスタンス オプションを使用してタイムゾーンをロードします。タイムゾーンを選択しない場合、ウィジェットはデフォルトのタイムゾーンを使用します。

クール クロック ウィジェット

インスタンス オプション

クール クロック ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
タイトル	時計の名前 (例：New York、NY)。名前は時計の下に表示されるので、タイムゾーンに関連する名前を使用するのに便利です。
タイムゾーン	時刻が表示される場所。ローカル フルネームを使用します。たとえば、短縮されたタイムゾーン名の代わりに「アメリカ/ニューヨーク」を使用します。フルネームを使用することにより、タイムゾーンをサマータイムと一致させることができます。デフォルト値は「アメリカ/ロサンゼルス」です。
秒針色	16 進コード、RGB、または色名を使用した秒針の色。デフォルト値は「赤」です。

インスタンス定義ウィジェットからのデータ テーブル

インスタンス定義ウィジェットからのデータ テーブルを使用して、フィルタリングされたリストをポータルに表示します。ウィジェットのコンテキストメニューから、ポータルユーザーはフィルター

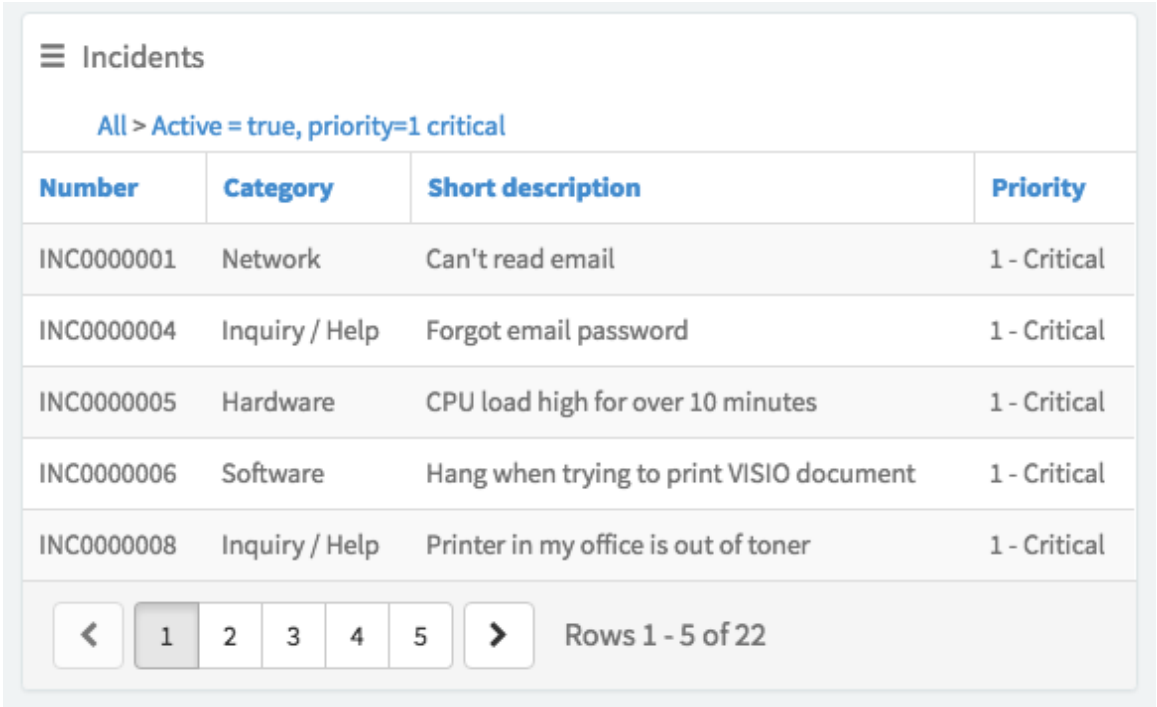
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

済みリストをエクスポートできます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

インスタンス定義ウィジェットからページにデータ テーブルを追加した後、インスタンス オプションを使用してテーブルの外観を設定します。

インスタンス定義ウィジェットからのデータ テーブル



注: ゲストユーザーがこのウィジェットにアクセスできるようにするには、このウィジェットとデータテーブルウィジェットの両方のウィジェットレコードで [公開] オプションを選択する必要があります。

インスタンスオプション

データ テーブルのインスタンス オプション

フィールド	説明
テーブル	ウィジェットが表示するレコードの元となるテーブル。
フィルター	テーブルに返されるアイテムを制限するために使用できる条件ビルダーのテキスト フィールド。フィルターを作成するには、コンテキストメニューを使用して、プラットフォーム内のウィジェット インスタンスを開きます。次に条件ビルダーを使用してフィルターを作成します。
フィールド	テーブルに表示する列。
最大エントリ	テーブルに表示されるアイテムの数を制限します。テーブルに許可されている以上のエントリーがある場合、ユーザーは次のページにスクロールできます。
順番	アイテムの注文に使用されるテーブルフィールド。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ テーブルのインスタンス オプション (続く)

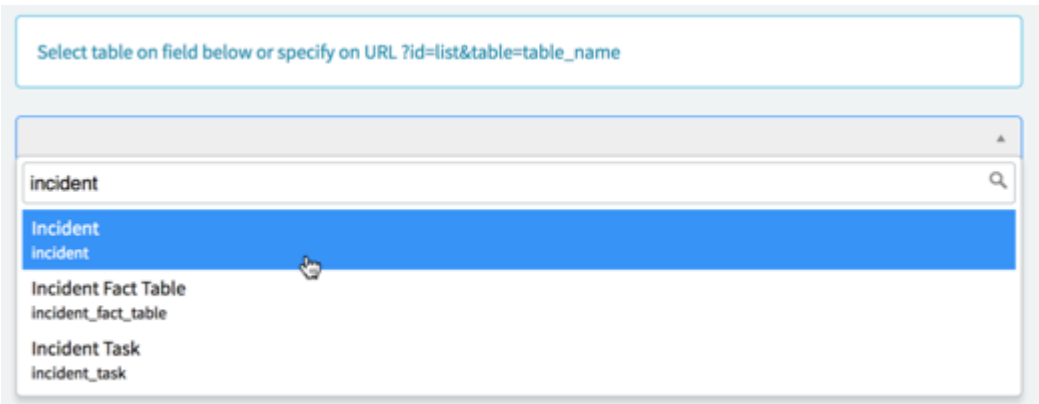
フィールド	説明
ソート方向	アイテムを整列する方向：昇順または降順。
タイトル	ウィジェットのタイトル。このフィールドを空白のままにすると、テーブルの名前がウィジェット名として表示されます。
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
グリフ	ウィジェットタイトルの横に表示されるアイコン
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
このページへのリンク	ユーザーがレコードをクリックすると、特定のページにユーザーを誘導します。デフォルトでは、テーブル内のアイテムをクリックすると、そのアイテムがフォームで開きます。

自動翻訳

URL 定義からのデータ テーブル

[URL 定義からのデータ テーブル] ウィジェットには、リストから選択したテーブルが表示されます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

URL 定義からのデータ テーブル



注: ゲストユーザーがこのウィジェットにアクセスできるようにするには、このウィジェットとデータテーブルウィジェットの両方のウィジェットレコードで [公開] オプションを選択する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション

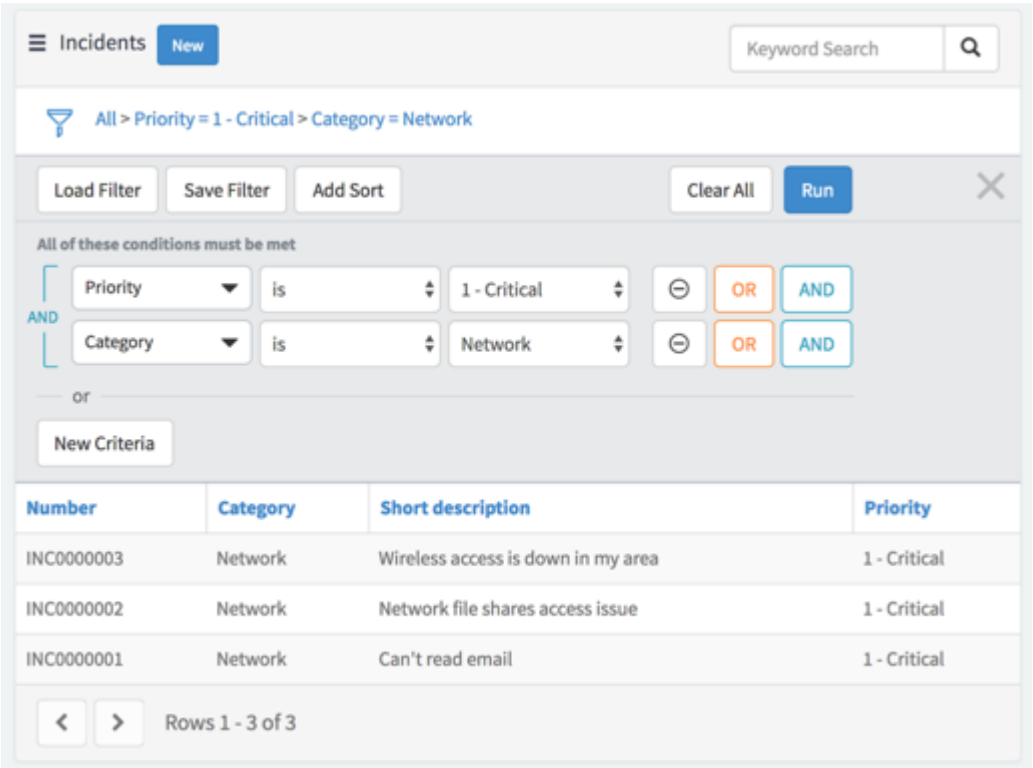
インスタンス オプションを完了して、テーブルを定義します。

フィールド	説明
タイトル	ウィジェットのタイトル。[インスタンス タイトルを使用] チェック ボックスをオンにして、テーブルの名前の代わりにこのタイトルを使用します。
グリフ	ウィジェット タイトルの横に表示されるアイコン
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
このページへのリンク	ユーザーがレコードをクリックすると、特定のページにユーザーを誘導します。デフォルトでは、テーブル内のアイテムをクリックすると、そのアイテムがフォームで開きます。
フィールド	テーブルに表示する列。たとえば、短い説明や優先度などです。
インスタンス タイトルを使用する	テーブル タイトルの代わりに [タイトル] フィールドでタイトルを使用する場合に選択します
フィルターを有効にする	ユーザーがテーブル用に独自のフィルターを作成できるようにするには、このチェック ボックスをオンにします

注: URL 定義からのデータテーブルウィジェットインスタンスは、最大エントリをサポートしていません。

[フィルターを有効にする] がインスタンス オプションで有効になっている場合、ユーザーはカスタム条件を追加して結果をフィルタリングできます。

条件ビルダーを使用したデータ テーブル **URL**



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

条件ビルダーの使用方法の詳細については、「リストでのフィルターの作成」を参照してください。

注: 条件ビルダーは、デスクトップ ビューでのみ利用できます。

ドキュメントウィジェット

ドキュメントウィジェットを使用して、ユーザー権限に基づいてレコードに関連付けられたドキュメントを追加、編集、または削除できます。このウィジェットは、ポータルで使用することも、クローンを作成してカスタマイズすることもできます。

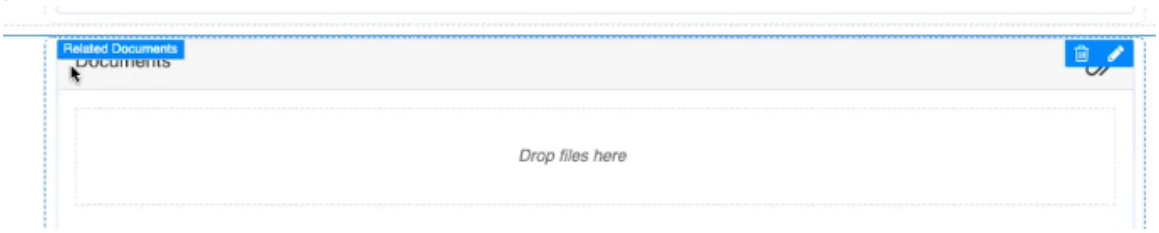
注: ドキュメントウィジェットは、 マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワークプラグイン (com.snc.multiprovider_documents) で利用できます。詳細については、「マルチプロバイダー ドキュメントサービス フレームワーク」を参照してください。

ドキュメントウィジェットを使用して、レコードに関連するドキュメントを追加、編集、削除します。一度に複数のファイルをドラッグアンドドロップし、新しいバージョンの編集や追加を行うことができます。表示されるデフォルトのバージョンは 最新バージョンです。

ドキュメントの最大サイズは 100 MB で、同時アップロードは 10 MB 未満にする必要があります。

注: 外部ユーザーには、ドキュメントを共有したり、ドキュメントをレビューまたは承認したり、プラットフォームのレコードにアクセスしたりする権限がありません。

関連ドキュメントウィジェット



関連ドキュメントウィジェットの設定

レコードの関連ドキュメントウィジェットを設定します。

関連ドキュメントウィジェット

フィールド	説明
レコード ID	ドキュメントがリストされているレコードの Sys_id。
レコード テーブル	参照レコードのテーブル名。
タイトル	関連ドキュメントウィジェットのタイトル。デフォルトのタイトルは「ドキュメント」です。
アップロード前のポップアップ	単一のファイルのドキュメントの詳細と説明を入力するダイアログボックスを表示するには、このオプションを選択します。 注: 複数のファイルが選択されている場合、このオプションは表示されません。
メタデータフォームビュー	[ドキュメントの編集] を選択したとき、または単一のファイルをアップロードしているときに開くように構成されたフォームビュー。デフォ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

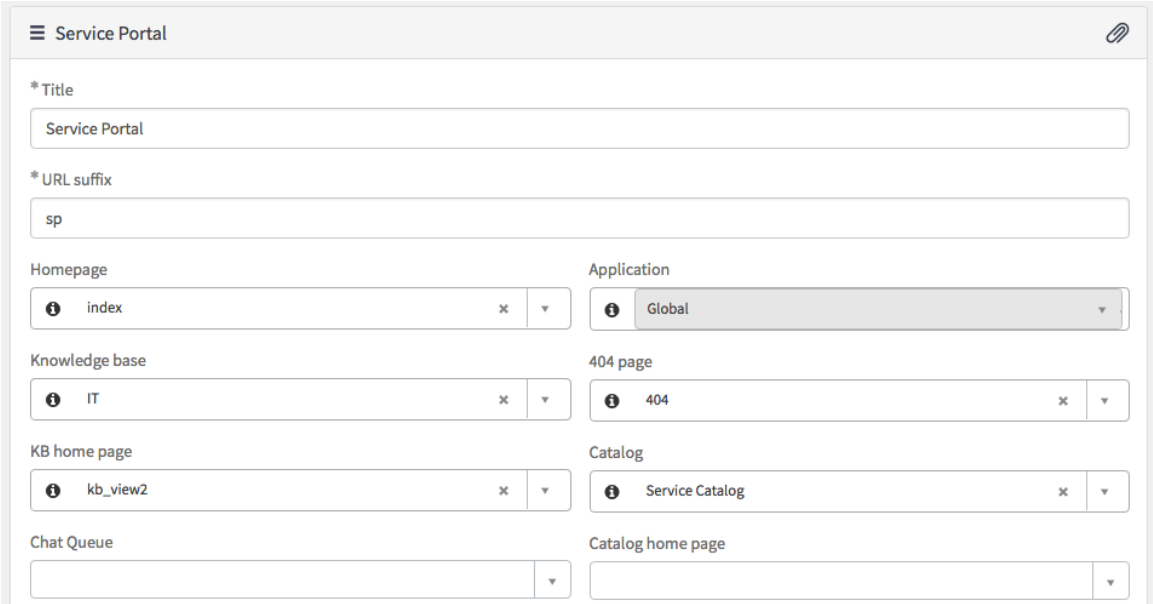
関連ドキュメントウィジェット (続く)

フィールド	説明
	ルトでは、**dw** フォームビューが選択されています。このフォームには [名前] と [説明] フィールドのみが含まれています。

フォーム ウィジェット

フォームウィジェットは、サービスポータル UI 内のプラットフォームフォームで、いくつかの違いがあります。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

フォーム ウィジェット



URL パラメーター

フォームウィジェットは、URL 内で次のパラメーターを受け入れます。これらのパラメーターをページ URL に追加して、指定されたレコードをフォームウィジェットを使用して表示します。

フォーム ウィジェットの **URL** パラメーター

パラメーター	説明
sys_id または **sl_sys_id**	表示されるレコードの sys_id
table、**sl_table**、または **t**	表示されるレコードのテーブル
view または **v**	レコードを表示するために使用されるビュー

次の例では、URL はポータルビューで sys_id が 1c741bd70b2322007518478d83673af3 のインシデントを表示します。

```
https://example.service-now.com/sp?
id=form&table=incident&sys_id=1c741bd70b2322007518478d83673af3&view=por
tal
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: [作業時間] などのタイマーフィールドが サービスポータル に正しく表示されません。詳細とワークアラウンドについては、Now Support ナレッジベースの「Timer fields do not display the correct data in Service Portal [KB0752404] (Service Portal でタイマーフィールドに正しいデータが表示されない [KB0752404])」の記事を参照してください。

スクリプティング

すべてのクライアント スクリプトがサービスポータルでサポートされているわけではありません。クライアント スクリプトがサービスポータルでフォームとどのように相互作用するかを理解するには、「サービス ポータルおよびクライアント スクリプト」および「サポートされているクライアント スクリプトの種類と API」を参照してください。

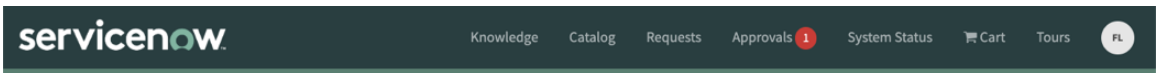
ヘッダー メニュー ウィジェット

ヘッダー メニュー ウィジェットは、ページ ヘッダーに表示されるオプションを制御します。このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用できます。

サービス ポータルの他のウィジェットとは異なり、ヘッダー メニュー ウィジェットはページ上にドラッグするものではありません。その代わりに、ヘッダー メニューをポータルに関連付けることによってヘッダーメニューを設定します。ヘッダー メニューの設定の詳細については、「ポータル ヘッダー メニューを設定する」を参照してください。

注: このウィジェットのクローン作成はサポートされていません。詳細については、Now Support ナレッジベースの「 Header widget with sp_ng_template templates cannot be cloned easy (テンプレートを含むヘッダーウィジェットは簡単にクローンを作成できない) [KB0697352] 」の記事を参照してください

ヘッダー メニュー ウィジェット



インスタンス オプション

ヘッダー メニュー ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

Hello World ウィジェット

Hello World ウィジェットは、ウィジェットの使用方法や作成方法の例としてサービスポータルに含まれています。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

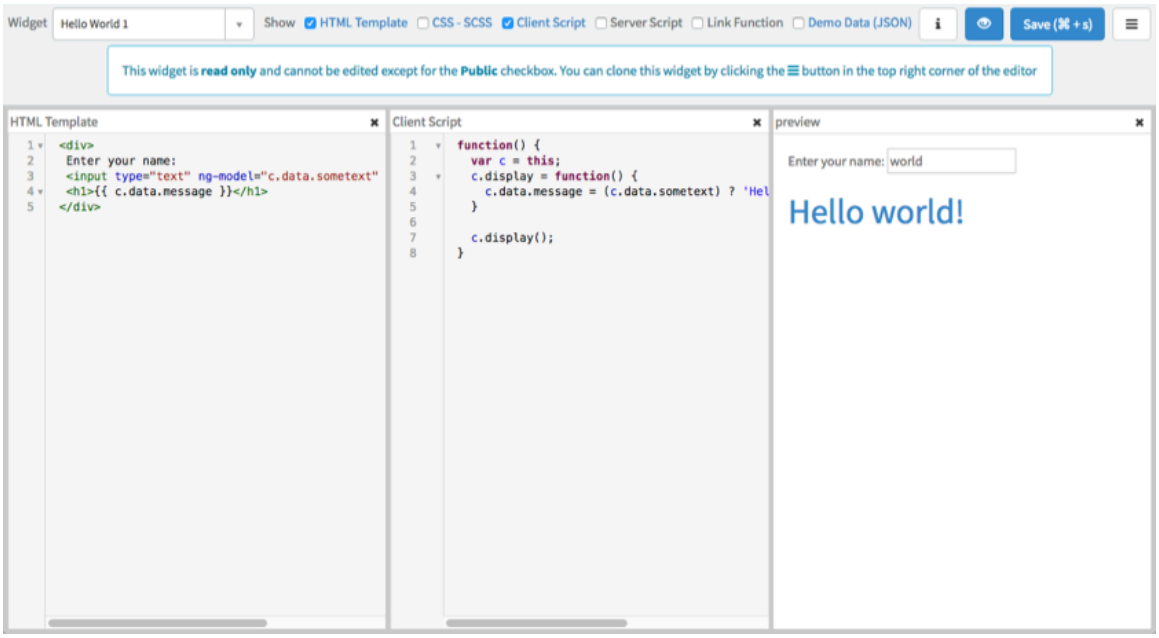
3つの Hello World ウィジェットはすべて同じ方法で表示されます。それらの実際の違いは、基本的なコード ベースにあります。ウィジェットの各バージョンは、サーバーとクライアント スクリプトの使用において別の方法を使用します。

Hello Worldウィジェットを表示するには、 サービスポータル > **Service Portal** の構成 をクリックし、「 ウィジェットエディター」をクリックします。[ウィジェット エディター] で、**[Hello World** の例を確認する] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

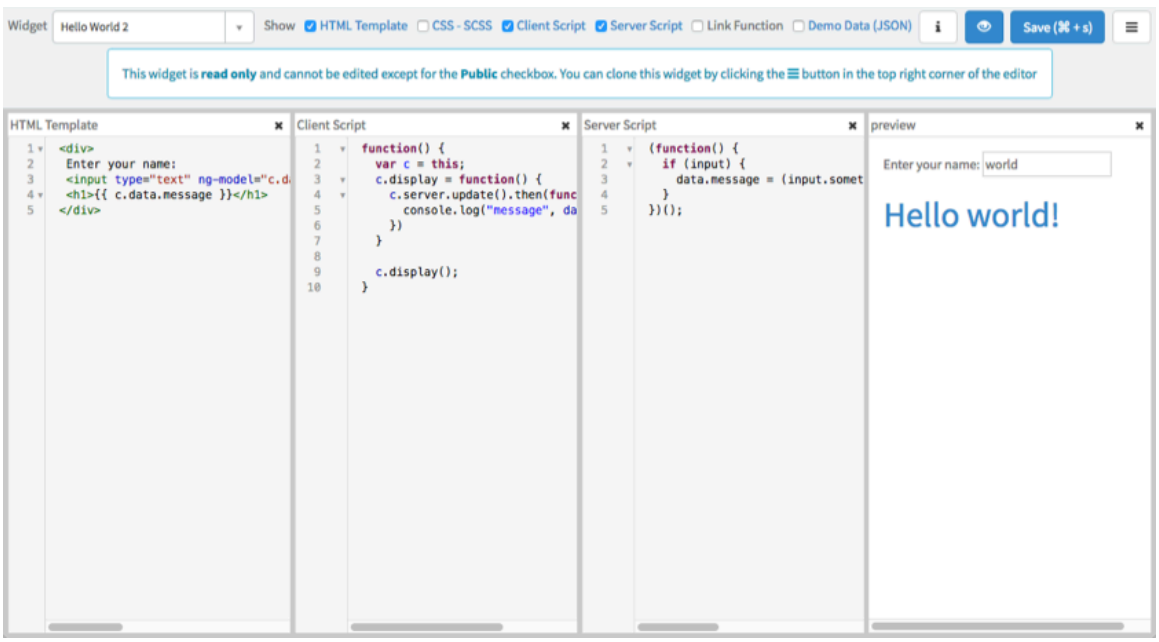
Hello World 1



Hello world 1 は、HTML テンプレートとクライアント スクリプトの通信の仕組みを表示します。サービスポータルでのクライアント スクリプトの使用方法の詳細については、「カスタムウィジェットの開発」を参照してください。

ウィジェット リストを使用して、Hello World 2 または 3 に切り替えます。

Hello World 2



Hello World 2 には、サーバー スクリプトの使用方法の例も含まれています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Hello World 3

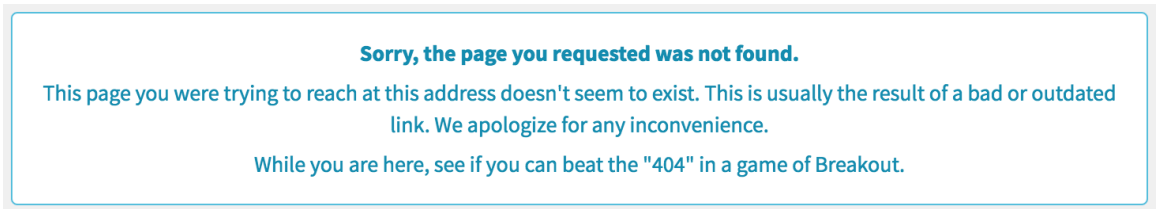
サービスポータル API の詳細については、「GlideSPSriptable API」を参照してください。

HTML ウィジェット

HTML ウィジェットを使用して、一般の HMTL、テキスト、リスト、またはコンテンツをページに直接挿入します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

HTML ウィジェットはあらゆる種類のコンテンツを含むことができるので、どの例も通常のテキストとして表示されます。たとえば、HTML ウィジェットは、404 ページ上のテキスト ボックスとして表示されます。

HTML ウィジェット



インスタンス オプション

HTML ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
タイトル	HTML テキストの名前。ユーザーにはこの情報は表示されません。
HTML	HTML のテキスト ボックス。ほとんどのワープロ ツールバーのようなツールバーを使用します。ツールバーの使用について詳しくは、 HTML フィールドエディターのアイコンの書式設定 を参照してください。

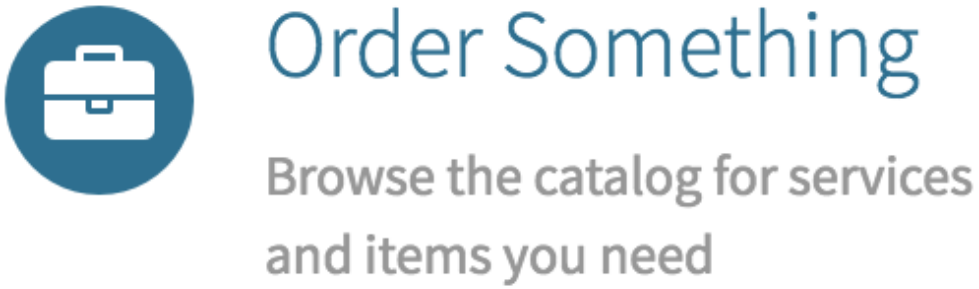
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイコン リンク ウィジェット

他のアイテムへのリンク。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

アイコン リンク ウィジェットを設定して、特定の URL、ポータル内のページ、ナレッジ ベースまたはサービス カタログの特定のカテゴリーにリンクします。

アイコン リンク ウィジェット



インスタンス オプション

インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	アイコン リンクの名前。ウィジェットのリンク先を定義するものを選択します。
グリフ	ウィジェットのアイコン。
ブートストラップクラス名	ページまたはテーマ レベルの CSS で使用します。
タイプ	ウィジェットのリンク先を定義します。フォームに表示されるフィールドは、選択するオプションによって異なります。以下から選択します。 • ページ：サービス ポータルの別のページ • URL：外部 Web サイトへのリンク。 • カタログ カテゴリー：サービス カタログ内の特定のカタログ カテゴリーへのリンク。 • カタログ アイテム：特定のカタログ アイテムへのリンク。 • KB トピック：KB トピック ページへのリンク。 • KB 記事：番号による KB 記事へのリンク。 • KB カテゴリー：ナレッジ ベース内の特定の KB カテゴリーへのリンク。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション フィールド (続く)

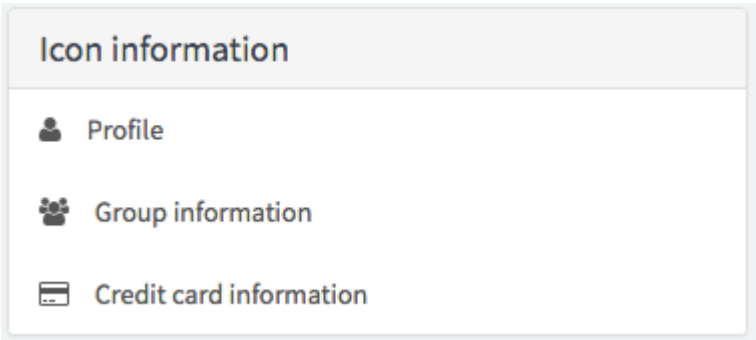
フィールド	説明
ページ	リンク先のポータル内のページ。このフィールドは、選択するタイプによって異なります。
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
テンプレート	リンク アイコン ウィジェットの外観。以下から選択します。 • トップ アイコン • 円アイコン • カラー ボックス

アイコン メニュー リスト ウィジェット

各リンクの横にグリフア イコンを持つシンプルなリスト。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

メニュー アイテム関連リストを使用してアイコン情報を設定します。

アイコン メニュー リスト ウィジェット



1. アイコン メニュー リスト ウィジェットのインスタンス オプションから (関連リストの下)、[メニュー アイテム] をクリックします。
2. [新規] をクリックします。
3. [新しいメニュー アイテム] フォームのフィールドを使用して、アイコン メニュー リスト ウィジェットのアイコンを設定します。

アイコン メニュー リスト ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
ラベル	アイコンの名前または説明
親メニュー	アイコンが表示されるメニューの名前。これにより、作成したアイコン メニュー リスト ウィジェットの名前が自動的に入力されますが、別のメニューに切り替えることもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイコン メニュー リスト ウィジェットのインスタンス オプション (続く)

フィールド	説明
順番	アイコン メニュー リスト ウィジェットにアイコンが表示される順番。
親メニューアイテム	親メニュー内のメニュー アイテムをネストします。
ページ	アイコンがリンクするサービス ポータル内のページ。[タイプ] リストから [ページ] を選択して、このオプションを有効にします。
タイプ	アイコンに含めるリンクのタイプを選択します。サービス ポータル、外部 URL、KB 記事、サービス カタログ、またはリスト内のページにリンクできます。リストから選択したオプションによって、フォームに異なるフィールドが表示されます。
条件	メニュー アイテムをヘッダーに表示するために必要な条件を決定します。[条件] フィールドで使用する条件の詳細については、「 UI アクションの作成 」を参照してください。UI アクションを作成します 。
グリフ	アイコン メニュー リスト ウィジェットに表示するアイコン。

言語スイッチウィジェット

言語スイッチウィジェットをランディングまたはホームページに追加して、ユーザーがページの言語を変更できるようにします。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

言語スイッチウィジェット

インスタンス オプション

言語スイッチウィジェットにはインスタンス オプションが含まれていません。

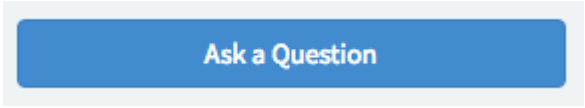
リンク ボタン ウィジェット

リンク ボタン ウィジェットは、別の移動先にリンクする他のウィジェットにネストすることができるボタンです。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンク ボタン ウィジェット



インスタンス オプション

インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
ボタンのリンク	ボタンがリンクするページ。?id=<page_name> を使用して、ポータルの別のページにリンクします。
ボタンの内容	ボタン テキスト。

ログインウィジェット

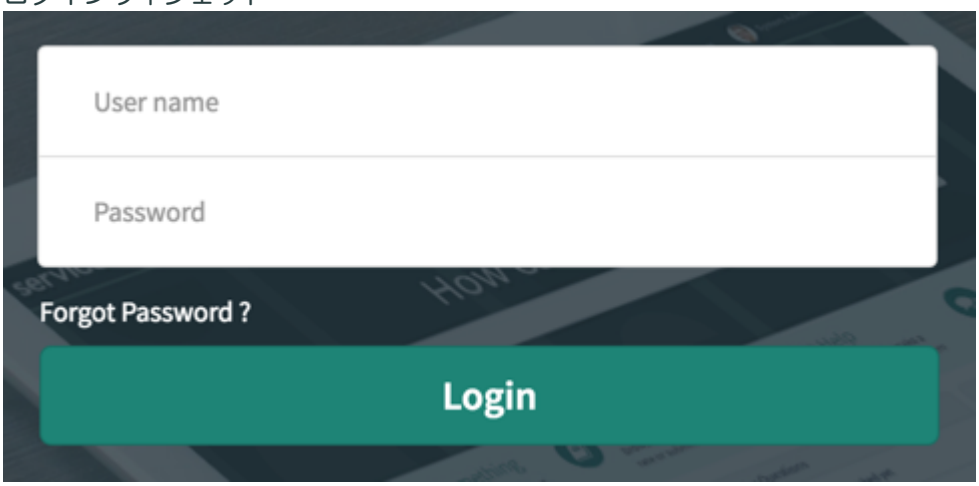
ログイン ウィジェットは、サイトへのユーザー アクセスを制御します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

ユーザーはログインウィジェットに資格情報を入力して、ポータルにログインします。

ウィジェットは、ユーザー [sys_user] レコードの資格情報を使用します。[ユーザー名] フィールドに、ユーザーレコードのユーザー **ID** を入力します。[パスワード] フィールドに、ユーザーレコードのパスワードを入力します。

ログインウィジェット



ログインウィジェットには、デフォルトで [パスワードを忘れた場合] リンクが含まれています。このリンクによって、ユーザーは パスワードリセット アプリケーションを使用してパスワードをリセットできます。パスワードリセット構成の詳細については、次を参照してください。 パスワードリセット .

自動翻訳

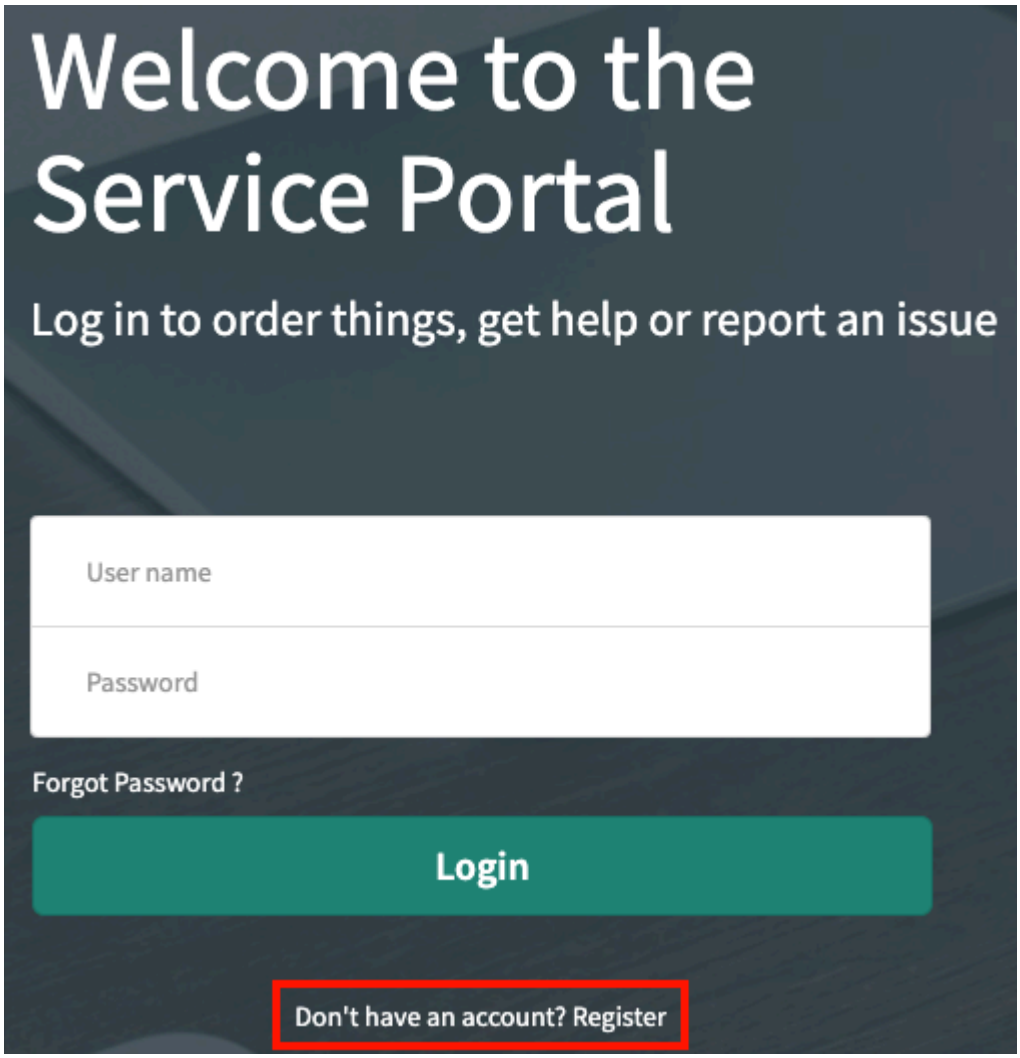
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ユーザーが [パスワードを忘れた場合] を選択すると、*glide.security.password_reset.uri* システムプロパティで指定されたページ値にリダイレクトされます。

[パスワードを忘れた場合] リンクを含めない場合は、*glide.security.forgot_password.display.link* システムプロパティを false に設定します。

外部ユーザー自己登録

外部ユーザー自己登録によって、大規模なユーザーグループがアドミニストレーターのサポートなしで ServiceNow アプリに登録できます。ユーザーは、ログインウィジェット画面の下部にあるリンクからアプリに登録します。というリンクからアプリに登録します。



外部ユーザー自己登録の詳細については、 外部ユーザーによる自己登録の有効化 ServiceNow インスタンス .

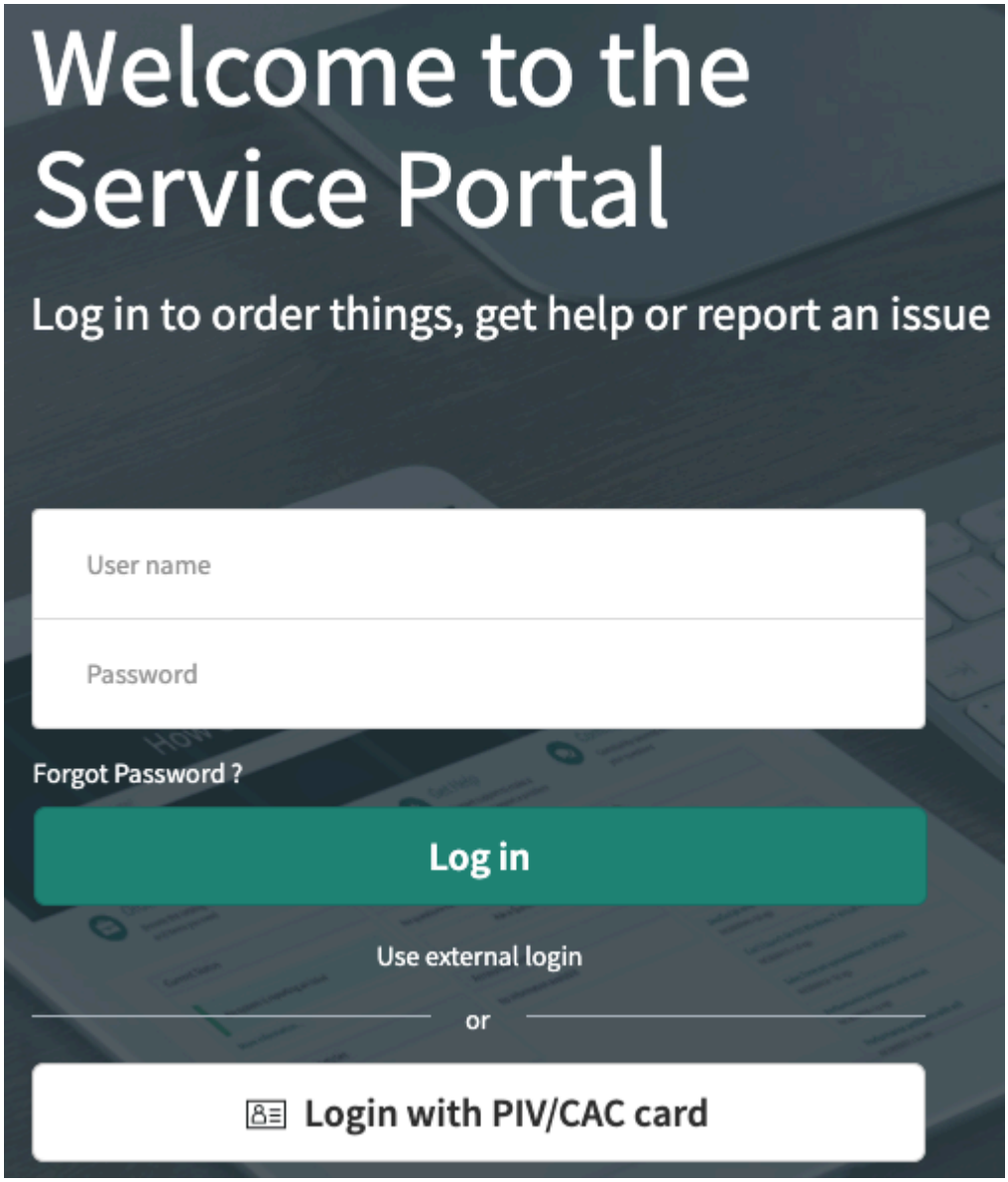
PIV/CAC 認証

インスタンスで証明書ベースの認証を有効にすると、ユーザーは サービスポータル ログイン用に個人 ID 検証 (PIV) または Common Access Card (CAC) カードを登録できます。

PIV/CAC カードを自己登録すると、ユーザーはカードをカードリーダーに挿入してログインウィジェットで **[PIV/CAC カードでログイン]** を選択するとログインできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユーザーが PIV/CAC カードを登録する前に、管理者は証明書ベースの認証をアクティブ化して PIV/CAC 認証を設定する必要があります。このセットアッププロセスの詳細については、「 個人 ID 検証 (PIV) カードまたは共通アクセスカード (CAC) ベースの認証 」を参照してください。

ユーザーが PIV/CAC カードを自己登録する方法の詳細については、「サービスポータル ログイン用の PIV/CAC カードの登録」を参照してください。

インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページのログインウィジェットを構成します。

フィールド	説明
パネルを表示	ログイン ウィジェットの背後に表示されるパネルの表示/非表示を切り替えます。パネルは、ページの背景と調和させるのではなく、ページの背景から際立つようにウィジェットを表示します。
詳細ビューを使用する (Use Advanced View)	ウィジェットのレイアウトを変更します。[パスワードを忘れた場合] リンクを [ログイン] ボタンの左側に追加して、ヒントテキストの代わりに [ユーザー名]と [パスワード] のフィールド名を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

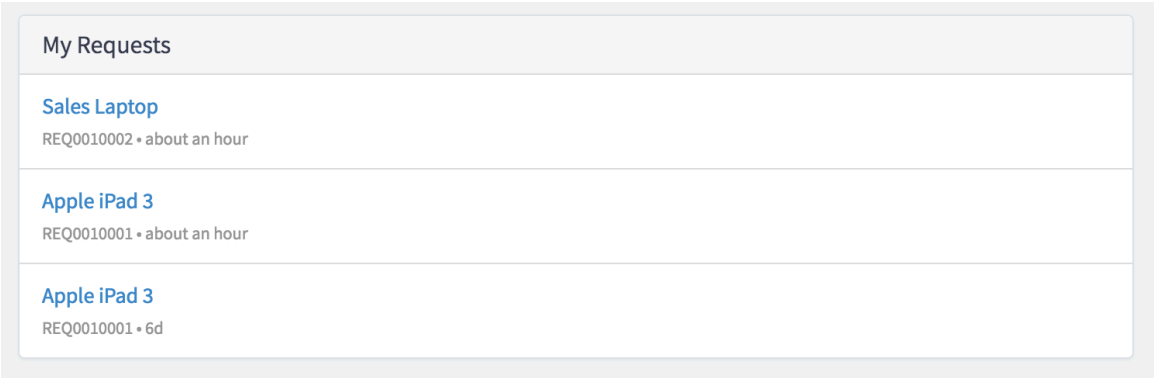
自動翻訳

自分の要求ウィジェット

自分の要求ウィジェットはすべての未解決の要求を 1 か所に保存します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

このリストはリアルタイムで更新されるので、要求が処理されるのを確認することができます。ウィジェットは、未解決の情報を sc_request テーブルから取得します。

自分の要求ウィジェット



検索バーに完全な単語またはレコード番号を入力して、要求を検索します。

インスタンス オプション

インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	ウィジェットの名前。ここに入力した名前がウィジェットのヘッダーに表示されます。
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
最大エントリー	ウィジェットに表示できるエントリーの最大数。

自分の要求ウィジェット

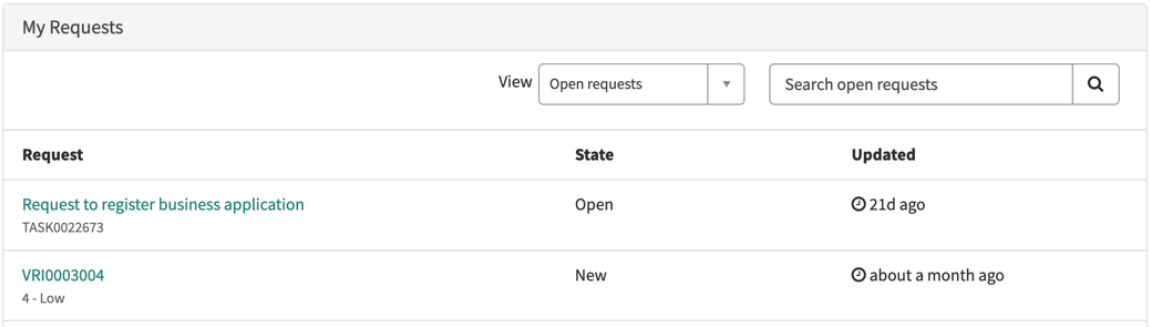
自分の要求ウィジェット (my-requests-v2) を使用して、要求者がサービスポータルでオープンまたはクローズ済みの要求を表示できるようにします。

要求、インシデント、およびタスクは、[自分の要求フィルター] モジュールのフィルター条件および表示設定に基づいて、単一のビューに表示されます。このモジュールのフィルタの定義については、「[自分の要求] のフィルターの定義」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分の要求ウィジェット



検索バーに完全な単語またはレコード番号を入力して、要求を検索します。

インスタンス オプション

ウィジェットインスタンスオプションを使用して、自分の要求ウィジェットの設定をカスタマイズします。このウィジェットの設定をカスタマイズするには、Ctrl キーを押しながらウィジェットをクリックし、[インスタンス オプション] を選択します。

自分の要求ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
プレゼンテーション	
タイトル	ウィジェットのタイトル
動作	
ビューを表示 (Show View)	選択した場合は [ビュー] リストが表示されます。このリストを使用すると、クローズ済みの要求やオープン要求をフィルタリングできます。選択を解除すると、オープン要求のみが表示されます。
ページ当たりのアイテム	ページごとに表示されるレコードの数。

アップグレードシナリオに対する [自分の要求] メニューの有効化

自分の要求 (my-requests-v2) ウィジェットを使用する [自分の要求] メニューをアップグレードシナリオで利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
zBoot ユーザーは、自分の要求 (my-requests-v2) ウィジェットに基づく [自分の要求] メニューをデフォルトで利用できます。このウィジェットの詳細については、「自分の要求ウィジェット」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. ポータルを選択します。
3. [メインメニュー] フィールドの横にある [このレコードをプレビュー **(Preview this record)**] をクリックして、レコードを開きます。
4. [メニューアイテム] 関連リストで、次の手順を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [ページ] タイプの [要求] メニューアイテムで、[アクティブ] を **true** として設定します。

b. [スクリプト化済みリスト] タイプの [要求] メニューアイテムで、[アクティブ] を **false** に設定します。

5. 移動先 サービスポータル > ページルートマップ.

6. [自分の要求] ページのルートマップで、[アクティブ] を **true**に設定します。

7. [更新] をクリックします。

組織図ウィジェット

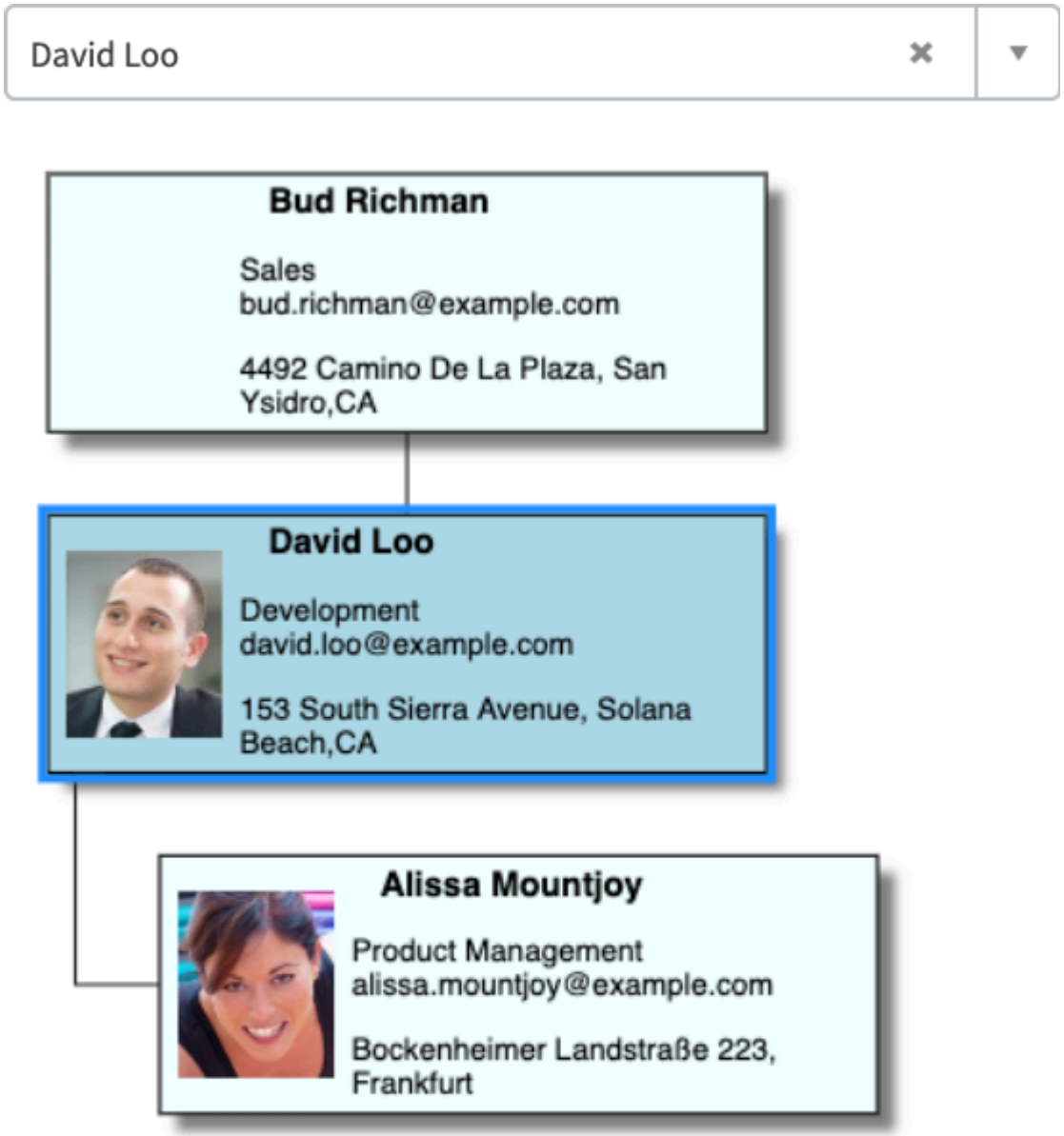
組織図ウィジェットは、従業員とマネージャーの関係をツリー構造で表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

[テキスト入力] フィールドで、マネージャーと部下を表示するユーザーを入力または選択します。ウィジェットでは、ユーザー [sys_user] レコードの情報を使用して、選択したユーザーに関連する組織階層を表示します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

カードをクリックして、そのユーザーのプロファイルページを開きます。カードリンクを再構成するには、ウィジェットインスタンスオプションの **URL** または ページ を変更します。

個々のカードをドラッグしてチャートを並べ替えることができます。

虫眼鏡アイコンをクリックするかスクロールすると、チャートビューを拡大または縮小できます。

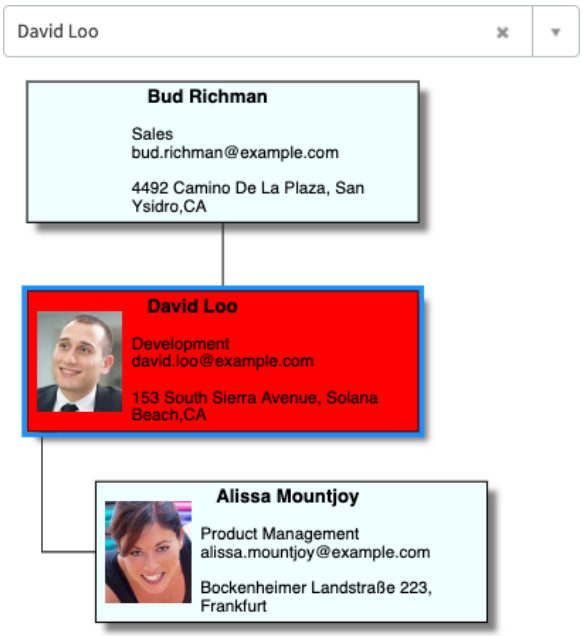
インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページの組織図ウィジェットを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

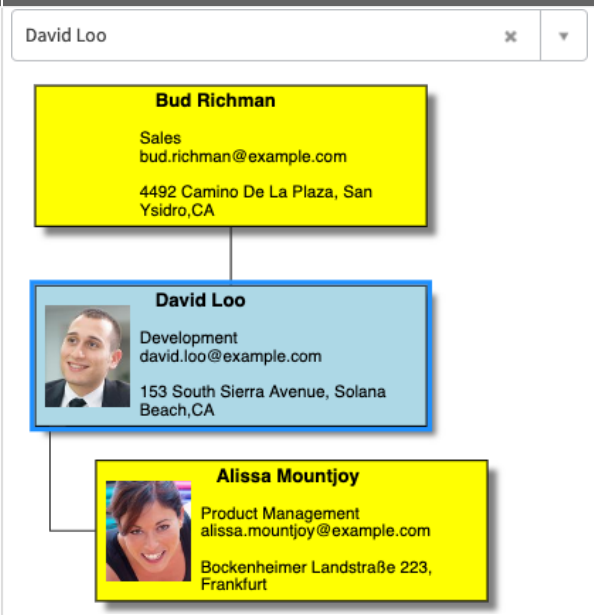
注: いくつかのインスタンスオプションに有効な値がありません。デフォルトでは、次のインスタンスオプションのみを設定できます。

- ユーザーの背景色 (User Background Color)
- ノードの背景色 (Node Background Color)
- URL
- ページ

フィールド	説明
データ	
カードフィールド	各カードに表示されるユーザーレコードのフィールド。デフォルトでは、各カードに各ユーザーの名前、役職、部門、メールアドレス、電話番号、場所が表示されます。 このフィールドに入力できる有効な値はありません。
プレゼンテーション	
ユーザーの背景色 (User Background Color)	ユーザーカードの色。色名または 16 進数カラーコードを使用します。たとえば、`red` または `#ff0000` と入力できます。  デフォルトでは、ユーザーの背景色は水色です。
ノードの背景色 (Node Background Color)	ユーザーカードから拡張されたカードの色。色名または 16 進数カラーコードを使用します。たとえば、`yellow` または `#ffff00` と入力できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	 デフォルトでは、ノードの背景色は青色です。
テーブルのレイアウト	各カードのコンテンツのサイズとマージン。 このフィールドに入力できる有効な値はありません。
行のレイアウト	カードのテキストの配置。デフォルトでは、テキストは左揃えです。 このフィールドに入力できる有効な値はありません。
線グラフ	カードをつなぐ線の色。デフォルトでは、線は黒です。 このフィールドに入力できる有効な値はありません。
ツリーのレイアウト	チャートのサイズ、間隔、配置。 このフィールドに入力できる有効な値はありません。
画像のレイアウト	各カードの画像スペースのサイズ。デフォルトでは、画像スペースは 55x65 ピクセルです。ユーザー画像は、スペースに合わせて拡大、縮小されます。 このフィールドに入力できる有効な値はありません。
動作	
URL	カードをクリックすると開くページの Web アドレス。ページ ID を参照するポータル URL の一部を使用します。たとえば、サービスカタログ に移動するには `?id=sc_category` と入力します。 空白のままにした場合は、カードをクリックすると [ページ] フィールドで指定されているページが開きます。[ページ] フィールドも空白の場合

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	は、カードをクリックするとデフォルトでユーザープロファイルページが開きます。
ページ	カードをクリックしたときに開くポータルページ。ページ ID を使用します。 空白のままにした場合は、カードをクリックすると **[URL]** フィールドの Web アドレスが開きます。**[URL]** フィールドも空白の場合は、カードをクリックするとデフォルトでユーザープロファイルページが開きます。 注: **[URL]** フィールドは [ページ] フィールドを上書きします。URL ではなくページを指定するには、**[URL]** フィールドを空白のままにします。

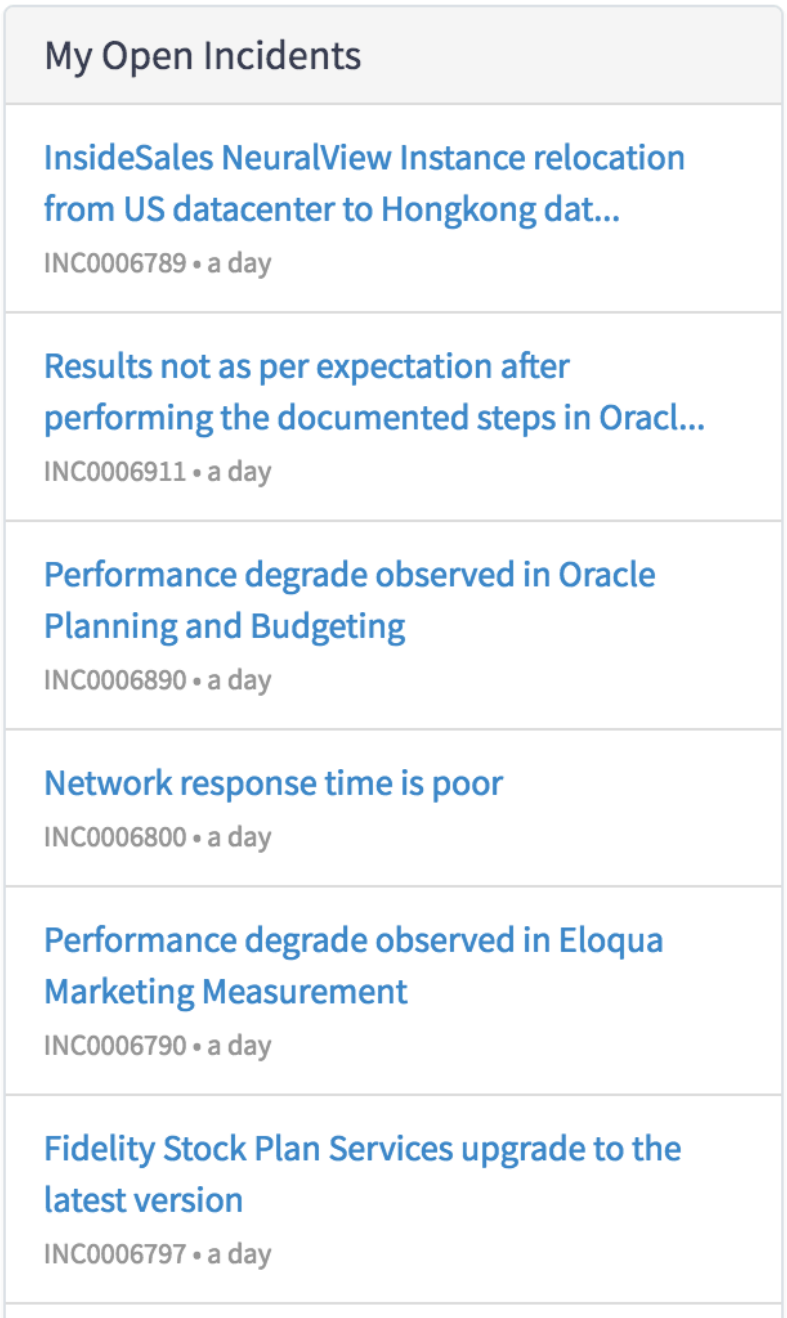
簡易リスト ウィジェット

簡易リストウィジェットは、サービスポータル 内でシステムの任意のリストを表示するために使用できます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

簡易リスト ウィジェット



インスタンス オプション

インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
テーブル	簡易リストを形成する元となるプラットフォーム テーブル。
フィルター	リストに適用される条件。フィルターを編集するには、ウィジェットのインスタンス オプションのコンテキストメニューで [プラットフォームで開く] を選択します。[テーブルとフィルター] タブを使用して、簡易リストに条件を適用しま

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション フィールド (続く)

フィールド	説明
	す。詳細については、「リストでフィルターを作成する」を参照してください。
表示フィールド	リスト アイテムの「タイトル」として表示されるメイン フィールド。
セカンダリフィールド	メイン表示フィールドに加えて表示されるリスト アイテムのフィールド。
リストページ	ウィジェットのフッターで [すべて表示] を選択すると開くページ。リストに表示されるアイテムと関連するページを選択します。
フィルタークエリ用語にフィールドレベルの読み取り ACL を適用する (特権のないユーザーのクエリが変更される可能性あり)	リストに適用されたフィルター条件に含まれるフィールドに対して読み取り ACL ルールを適用します。 注: *glide.service_portal.enable_acls_for_encoded_q* システムプロパティが true に設定されている場合、読み取り ACL はシンプルリストフィルター条件に常に適用されます。
このページへのリンク	リスト アイテムからのリンク先となるポータルページ。
空の場合も表示	ウィジェットは、結果が基準を満たしていない場合にページ上で非表示になるように設計されています。このオプションを選択すると、空の場合でもページに簡易リスト ウィジェットが表示されます。
ビュー	リスト アイテムがフォームにリンクする場合の表示オプション。このオプションが機能するには、[このページへのリンク] フィールドをフォーム ページに設定する必要があります。
Record Watcher を無効にする	フィルタリングされたレコードの変更に基づくリストの自動更新をオフにします。
グリフ	ヘッダーのウィジェット名の横に表示されるアイコン
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
ブートストラップ サイズ	ウィジェットのサイズ
最大エントリ	一度にリストに表示されるエントリーの最大許容数。
リスト本体高さ	ピクセルまたは EM で示すウィジェットの実際の長さ。本文の高さが小さい長いリストには、スクロールバーオプションが含まれています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション フィールド (続く)

フィールド	説明
画像フィールド	画像をリストに表示します。画像を含むフィールド タイプを選択します。たとえば、[写真] を選択します。
丸い画像	画像フィールドで選択した画像をリスト内で丸くします。
フッターを非表示	ウィジェットのフッターを表示または非表示にします

サンプル フッター ウィジェット

サンプル フッター ウィジェットは、ポータルで使用できるフッターの例です。 このベースシステム ウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

サービス ポータルの他のウィジェットとは異なり、テーマ フォームでの設定によりポータルにフッターを追加します。フッターをポータルに追加する方法の詳細については、「ポータルにヘッダーまたはフッターを追加する」を参照してください。

サンプル フッター ウィジェット

インスタンス オプション

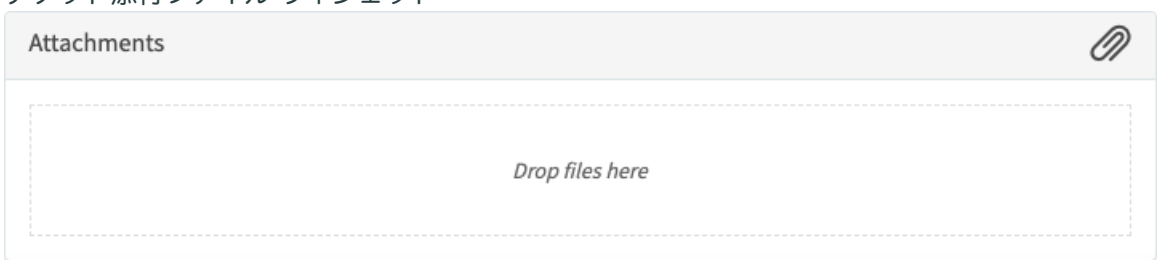
サンプル フッター ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

チケット添付ファイル ウィジェット

添付ファイル ウィジェットを使用してアイテムをチケットに添付します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

添付ファイルは 24MB 未満にする必要があります。添付ファイル ウィジェットにファイルをドラッグしてレコードに追加できます。

チケット添付ファイル ウィジェット



インスタンス オプション

チケット添付ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
レコード ID	添付ファイルのレコードの ID 番号。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チケット添付ウィジェットのインスタンス オプション (続く)

フィールド	説明
レコード テーブル	添付ウィジェットにテーブルを追加することで、ユーザーが添付ファイルを追加できるレコードを制限します。ユーザーは、添付ファイルがそのテーブルのレコードにある場合にのみ添付ファイルを追加できます。

チケット会話ウィジェット

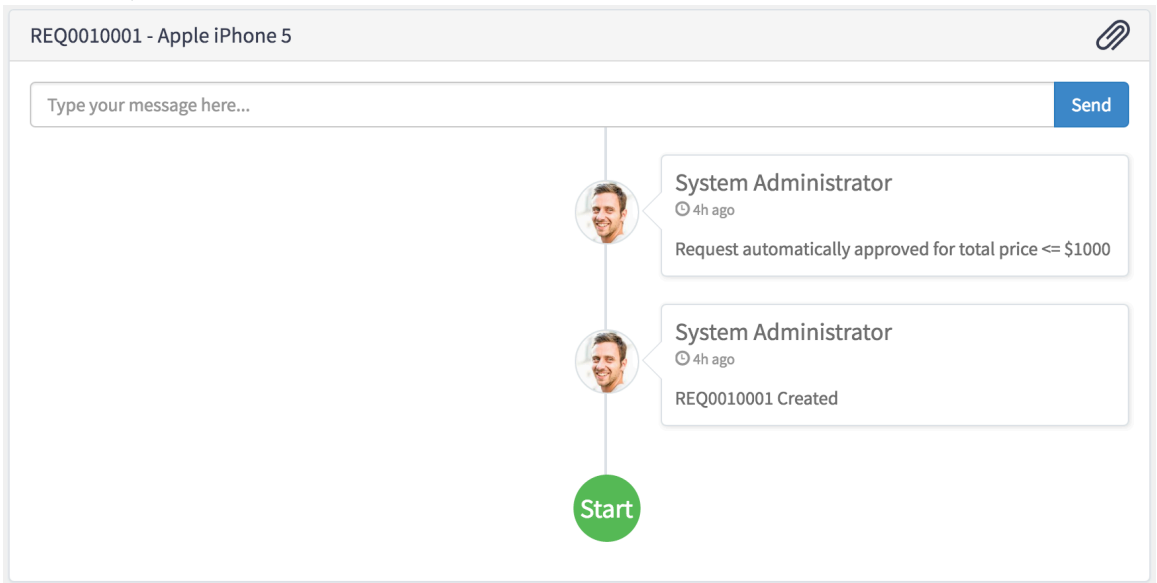
チケット アイテムのレコード。ユーザーはこのウィジェットを使用して、履行者と受信者との間でコミュニケーションをとることができます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

チケット会話ウィジェットでは、ターゲットレコードのアクティビティフォーマッターのジャーナルエントリーを表示します。ジャーナル エントリーは時間順に表示され、最も古いエントリーがウィジェットの下部に表示されます。レコードを作成したユーザーによって作成されたエントリーは、中央の分割線の右側に表示されます。他のユーザーが作成したエントリーは、左側に表示されます。

チケット会話ウィジェットは、タスクを拡張するテーブルのみを対象としています。

glide.service_portal.stream_entry_limit システムプロパティを使用して、チケット会話ウィジェットに表示されるジャーナルエントリーの数を制限します。デフォルトの数は、ベースインスタンスでは 100、プロパティがシステムプロパティ [sys_properties] テーブルにない場合は 500 です。番号を変更するには、次の場所に移動します。 サービスポータル > **Properties** (プロパティ)をクリックし、[サービスポータルに表示されるストリームエントリの最大数] フィールドに新しい数値を入力します。

チケット会話ウィジェット



インスタンス オプション

インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
動的プレースホルダーを使用する	ジャーナル フィールドでプレースホルダーを使用します。デフォルト値は false です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション フィールド (続く)

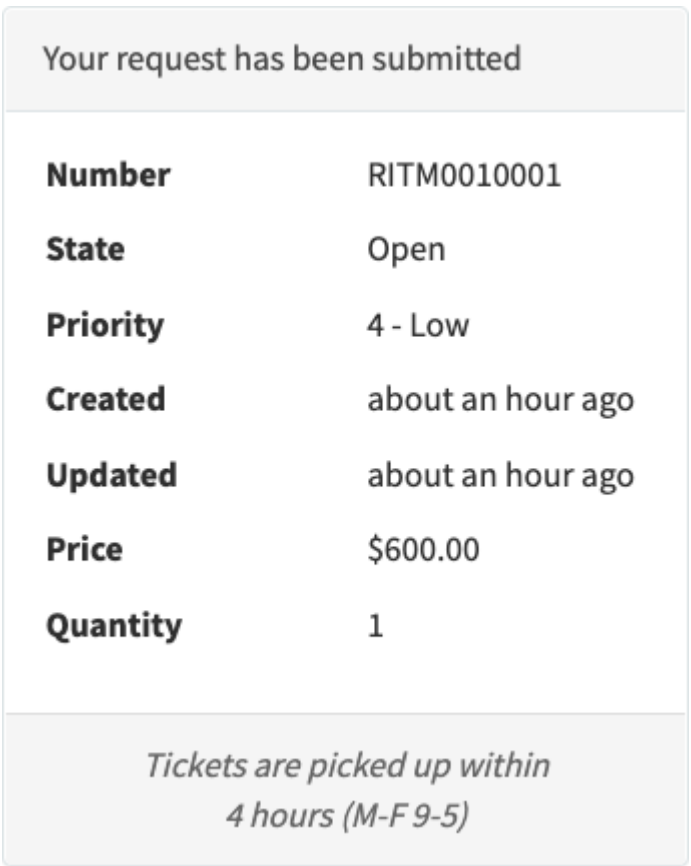
フィールド	説明
読み取り可能なジャーナル フィールド メッセージがありません	読み取り可能なジャーナル フィールドがない場合に表示されるメッセージ。ジャーナル フィールドを追加したフォームは、チケット会話ウィジェットに表示されないことがあります。
Enter キーの動作	Enter キーを押したときに実行するアクション。デフォルトではエントリが送信されます。[システムのプロパティ] オプションは、*glide.service_portal.comment.enter_adds_newlin* システムプロパティの値に基づいています。

チケットフィールドウィジェット

チケットフィールドウィジェットは、ユーザーが行った要求に関する情報を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

ユーザーが要求を送信すると、サービスポータル のチケットページで要求を追跡できます。ユーザーはチケットフィールドウィジェットを参照して要求の詳細をレビューし、解決ステータスを確認できます。

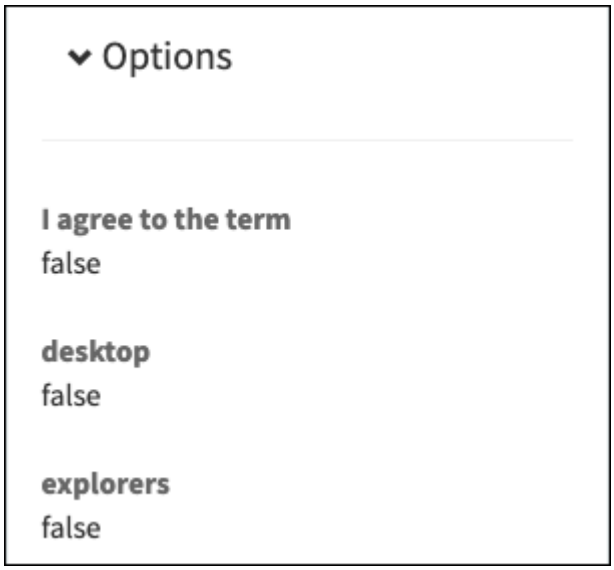


チケットフィールドウィジェットのフィールドは、HTML テンプレートとサーバーによって定義されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーが要求送信時に変数を入力した場合、[オプション] セクションでそれらの変数を表示できます。



注: [オプション] セクションに表示される値は、チケットのフィールド値ではありません。これらは、チケットに関連付けられている サービスカタログ変数です。詳細については、「サービスカタログ変数」を参照してください。

インスタンスオプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページのチケットフィールドウィジェットを構成します。

フィールド	説明
ピックアップ メッセージ	チケットの予想解決時間を伝えるテキスト。このテキストは、チケットフィールドの下に表示されます。 デフォルトは「${チケットは 4 時間以内に対応します（月～金、午前 9 時～午後 5 時)}」です。変更は必ず中かっこ内で行ってください。

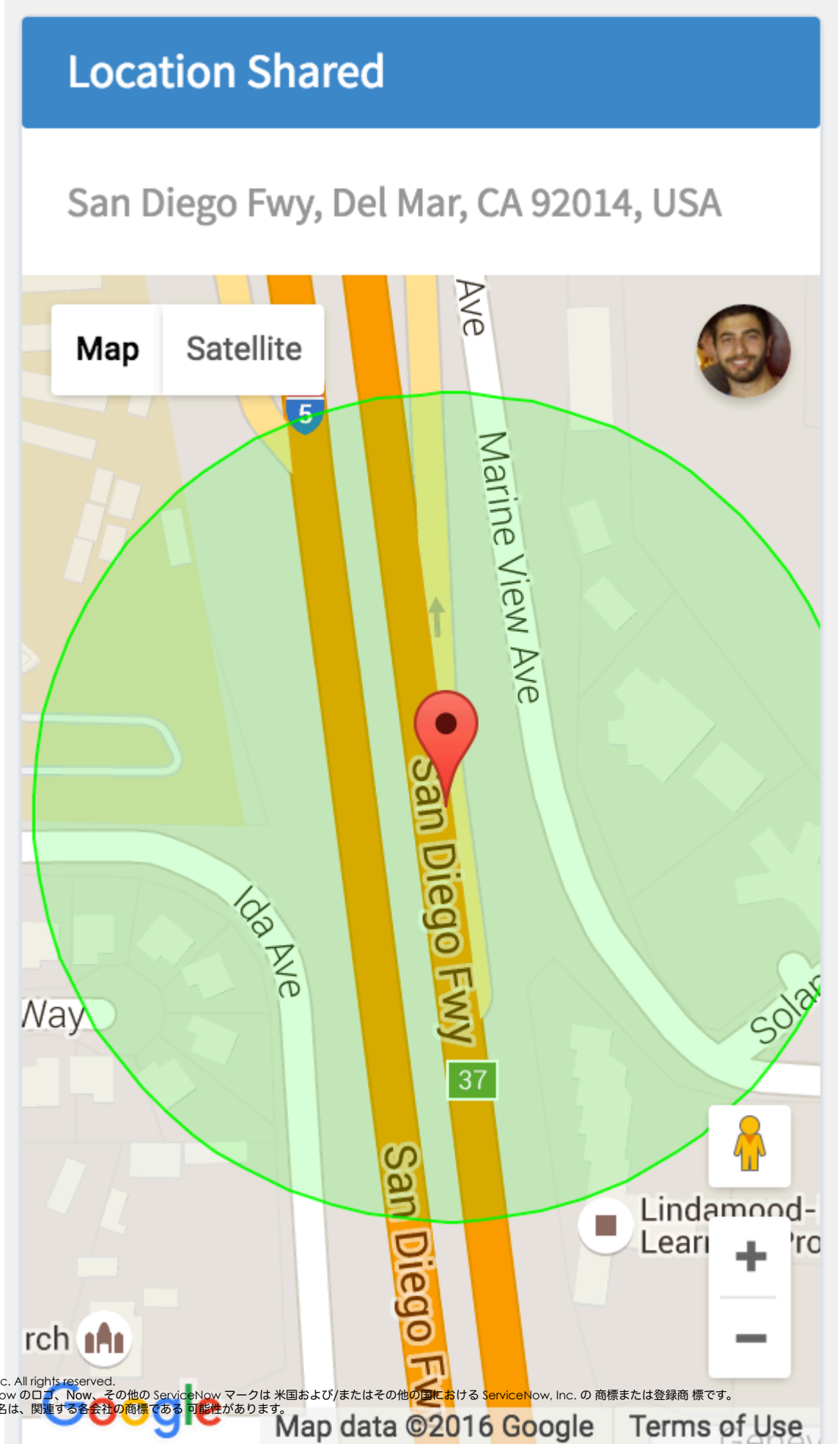
チケットの場所ウィジェット

チケット内の場所を共有します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チケットの場所ウィジェット



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション

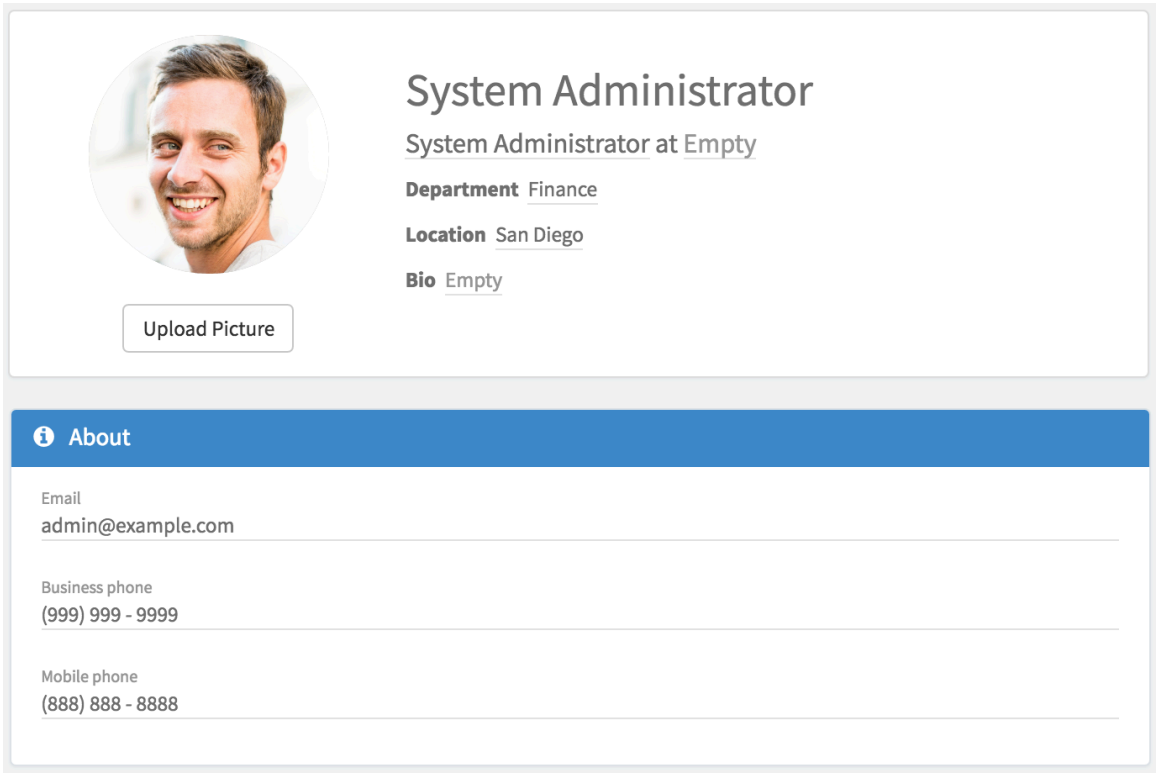
チケットの場所ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

ユーザー プロファイル ウィジェット

ユーザー プロファイル情報を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ユーザーは [ユーザー設定] セクションを使用して、ポータルのアクセシビリティを有効にできます。

ユーザー プロファイル ウィジェット



インスタンスオプション

インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
現在のユーザーを表示	チームメンバーのユーザープロファイルを表示するときに、このウィジェットのチームメンバーリストにログインしているユーザーを表示します。チームメンバーリストは組織図に基づいています。

検索ウィジェット

サービス ポータルにはいくつかの検索ウィジェットが用意されています。

任意の検索ウィジェットを使用してサービス ポータルで検索を設定できます。

AI Search Assist ウィジェット

レコードプロデューサー内で最も関連性の高い検索結果を表示することにより、サービスポータルユーザーのインシデント回避を改善します。

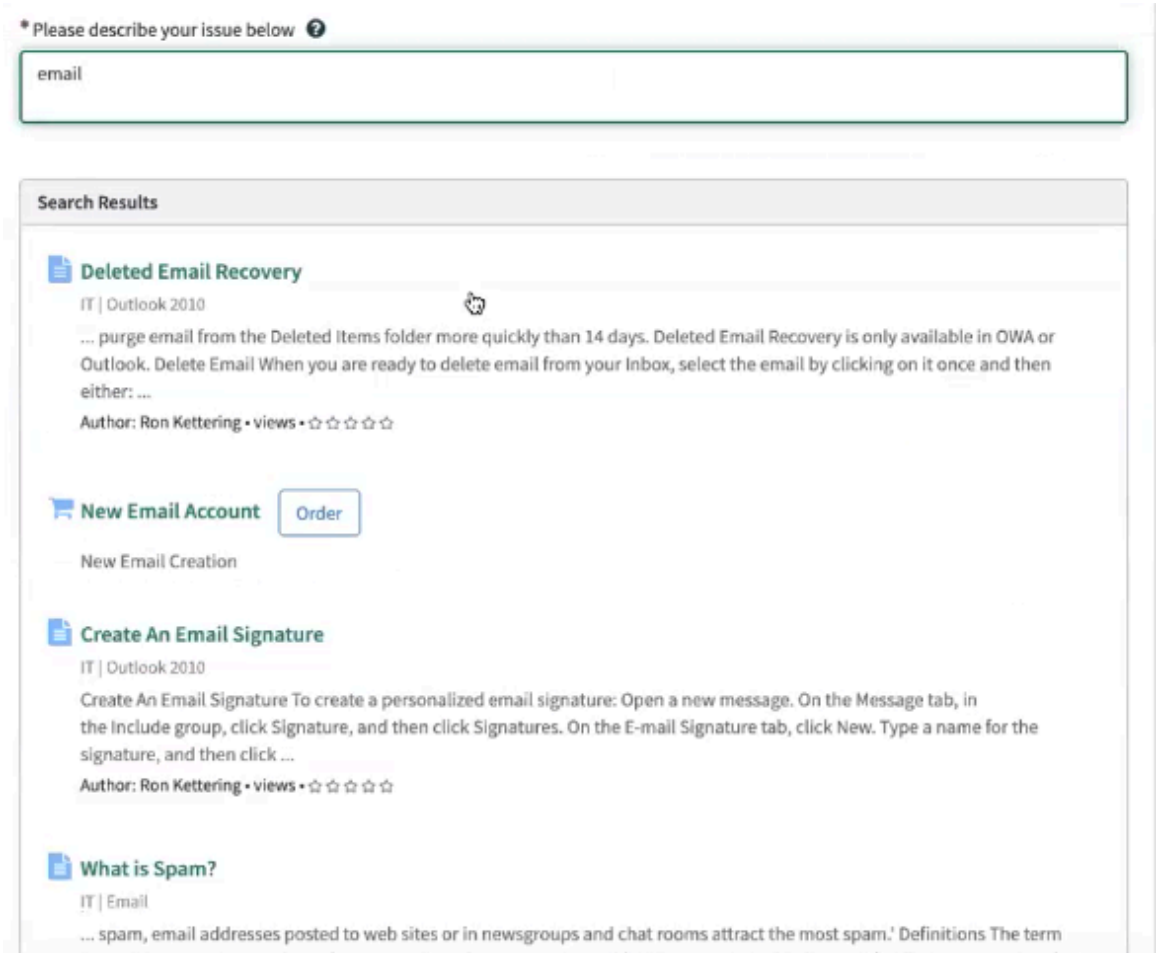
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットの使用

ウィジェットは [インシデントの作成] レコードプロデューサーフォームに含まれ、説明に入力されたキーワードに基づいてアイテムを表示します。これらのアイテムは、ナレッジ記事またはサービスカタログアイテムにできます。これらの検索結果は、ユーザーが情報を入力すると表示されます。

AI Search Assist ウィジェット



インスタンス オプション

AI Search Assist ウィジェットにはインスタンスオプションは含まれません。

コンテキスト検索ウィジェット

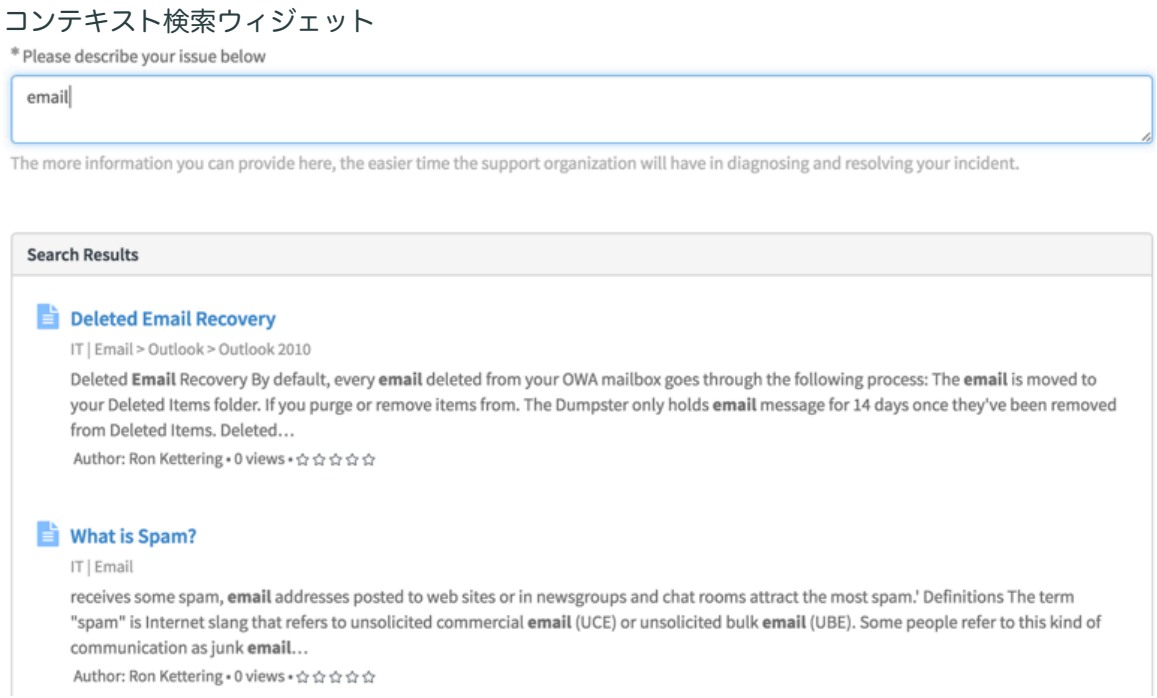
コンテキスト検索は、レコードプロデューサーに追加できる埋め込みウィジェットで、SC カタログアイテムウィジェットと使用されます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

デフォルトでは、ウィジェットは [インシデントの作成] レコード プロデューサー フォームに含まれ、説明に入力されたキーワードに基づいてアイテムを表示します。これらのアイテムは、ナレッジ記事またはサービスカタログアイテムにできます。これらの検索結果は、ユーザーが情報を入力すると表示されます。

このウィジェットを他のレコード・プロデューサとともに使用するには、「レコード・プロデューサのコンテキスト検索の定義」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



関連情報

コンテキスト検索

ファセット検索ウィジェット

[ファセット検索] ウィジェットは、検索ソースに対して定義された検索結果と検索ファセットを表示します。[ファセット検索] ウィジェットを使用すると、エンドユーザーが検索結果をフィルタリングして、より意味のある結果セットを得ることができます。

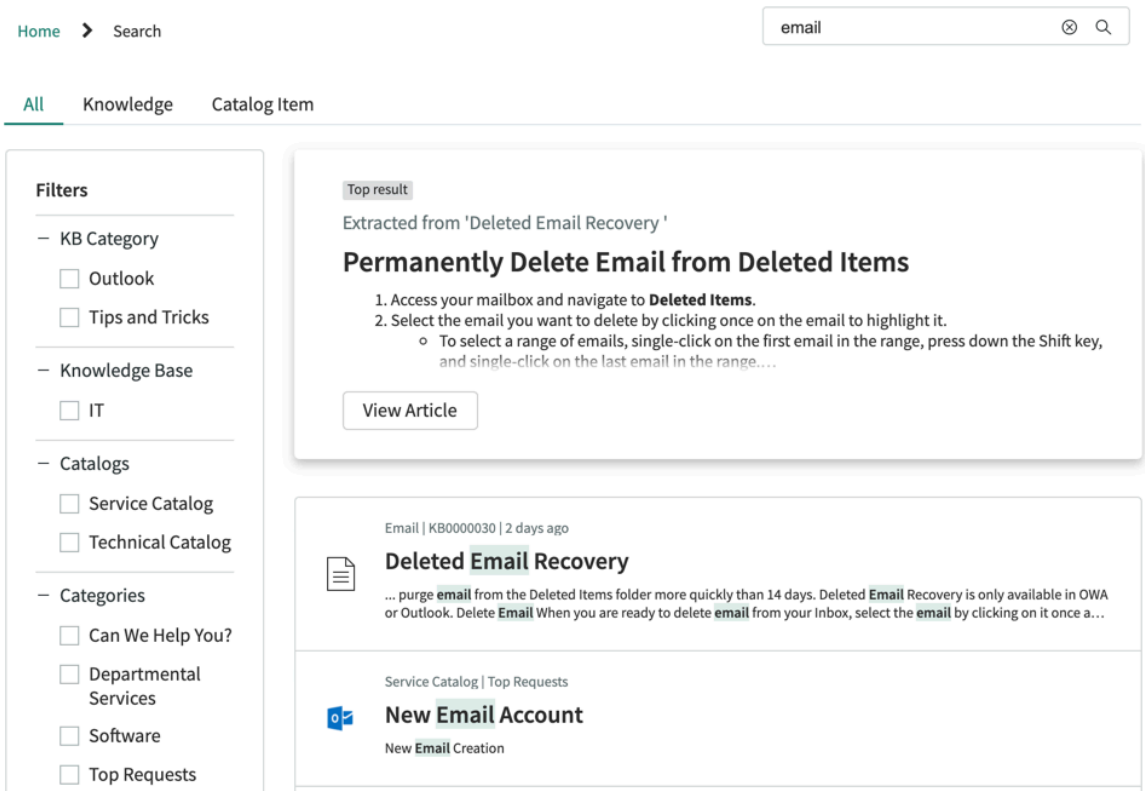
ウィジェットの使用

ファセット、タブ、ブレッドクラムを使用して、サービスポータル で検索を絞り込めます。たとえば [ナレッジ] タブを選択することで、検索結果をナレッジ記事のみにフィルタリングできます。または、特定のナレッジカテゴリで検索結果をフィルタリングするために、1 つ以上のファセットを選択できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファセット検索ウィジェット



利用可能なファセットは動的で検索に基づいています。ファセットを選択すると、検索が絞り込まれて利用可能なファセットの数が減少します。ファセットパネルでピルを表示して、選択したファセットを確認できます。別のタブを選択すると、選択したファセットが引き継がれて検索条件に適用されます。

個々のファセットを選択解除するか [すべて] タブを選択することで、検索範囲を広げることができます。すべてのファセット選択をクリアするには、[すべてクリア **(Clear all)**] を選択します。

先行入力検索ボックスに新しい検索用語を入力することで、新しい検索を開始できます。新しい検索用語を入力すると、以前の検索からファセットとタブが選択解除されます。新しいファセットまたはタブを選択すると、新しい検索を絞り込めます。

使用可能なファセットの構成の詳細については、「AI 検索アプリケーション構成でのファセットの作成」を参照してください。

インスタンスオプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページのファセット検索ウィジェットを構成します。

フィールド	説明
プレゼンテーション	
ファセット リストのタイトル	ファセット コンポーネントのタイトルを表示します。
先行入力検索 - タイトル	先行入力検索コンポーネントのデフォルトのテキスト。
先行入力検索 - 色	先行入力コンポーネントのグリフが塗りつぶされているかどうか。
先行入力検索 - グリフ	ウィジェットの横にある検索フィールドに表示されるアイコン。検索アイコンがデフォルトです。別のアイコンを使用するには、フィールドにアイ

自動翻訳

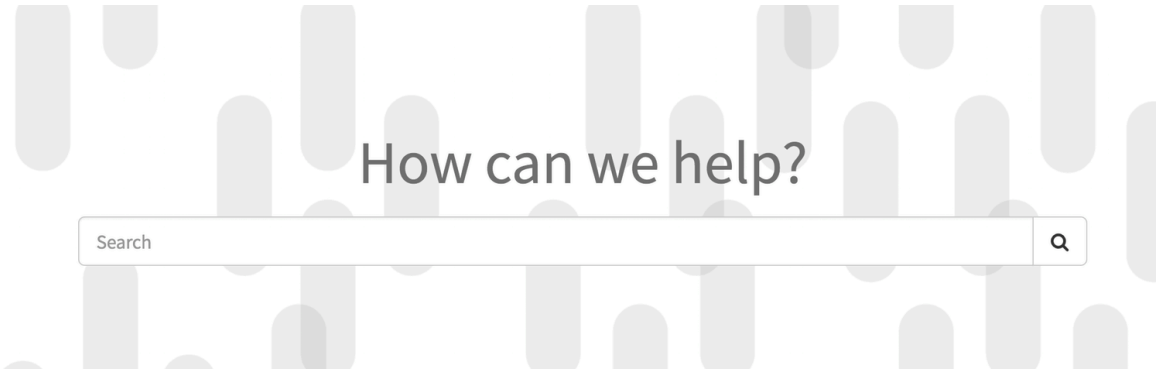
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	コンの名前を入力します (例：`search-plus`)。選択可能なアイコンのリストについては、アイコン リンク ウィジェットのインスタンス オプションを開きます。
先行入力検索 - サイズ	ウィジェットのフォント サイズと高さを決定します。xs、sm、md、lg から選択します。
先行入力検索ボックスの表示 (Show Typeahead Search Box)	ポータルページで検索ボックスを表示/非表示するオプション。
動作	
すべての検索の最大結果	すべての検索ソースを同時に表示する場合に表示される結果の最大数。
単一検索ソースの最大結果	単一検索ソースに対して表示される結果の最大数。
「次の意味ですか？」を表示する	検索結果が得られなかった場合の提案を表示します。
先行入力検索 - 制限	先行入力検索結果の表示数。デフォルトは 15 です。
AI Search	
プレースホルダー	ユーザーが入力する前に検索ボックスに表示されるテキスト。 デフォルトでは、プレースホルダーテキストは `Search` です。 **注:** このインスタンスオプションは、ポータルで AI 検索 が有効になっている場合にのみ適用されます。サービスポータル の AI 検索 の有効化の詳細については「サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

ホームページ検索ウィジェット

ホームページに検索バーを追加します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ホームページ検索ウィジェット



インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページのホームページ検索ウィジェットを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: AI 検索 インスタンスオプションは、ポータルで AI 検索 が有効になっている場合にのみ適用されます。サービスポータル の AI 検索 の有効化の詳細については「サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

フィールド	説明
プレゼンテーション	
タイトル	検索バーの上に表示される名前。たとえば、「何かお困りですか？」
簡単な説明	タイトルの下に表示されるサブタイトル。
先行入力検索	検索バーの外観を制御します。検索バーにスタイルの詳細を追加するには、中かっこ内でカンマ区切りのリストを使用します (例：{title: 'Search', color: 'blue', size: 'lg'})。追加できるスタイル オプションの詳細については、先行入力検索ウィジェット のインスタンス オプションを参照してください。
AI Search	
Search アプリケーション	検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、ウィジェットの検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索アプリケーション構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成の定義」を参照してください。
検索結果構成	ウィジェットを使用した後の検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索結果構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索結果構成の定義の詳細については、「複合データセットの定義」を参照してください。
すべての提案の無効化	検索の提案を無効にするオプション。
プレースホルダー	ユーザーが入力する前に検索ボックスに表示されるテキスト。 デフォルトでは、プレースホルダーテキストは「`How can we help?` (サポートが必要ですか?)」です。
AI Search ソースフィルター	ポータルユーザーが検索できるコンテンツ (インスタンス内のテーブルや外部データソースを含む)。詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。

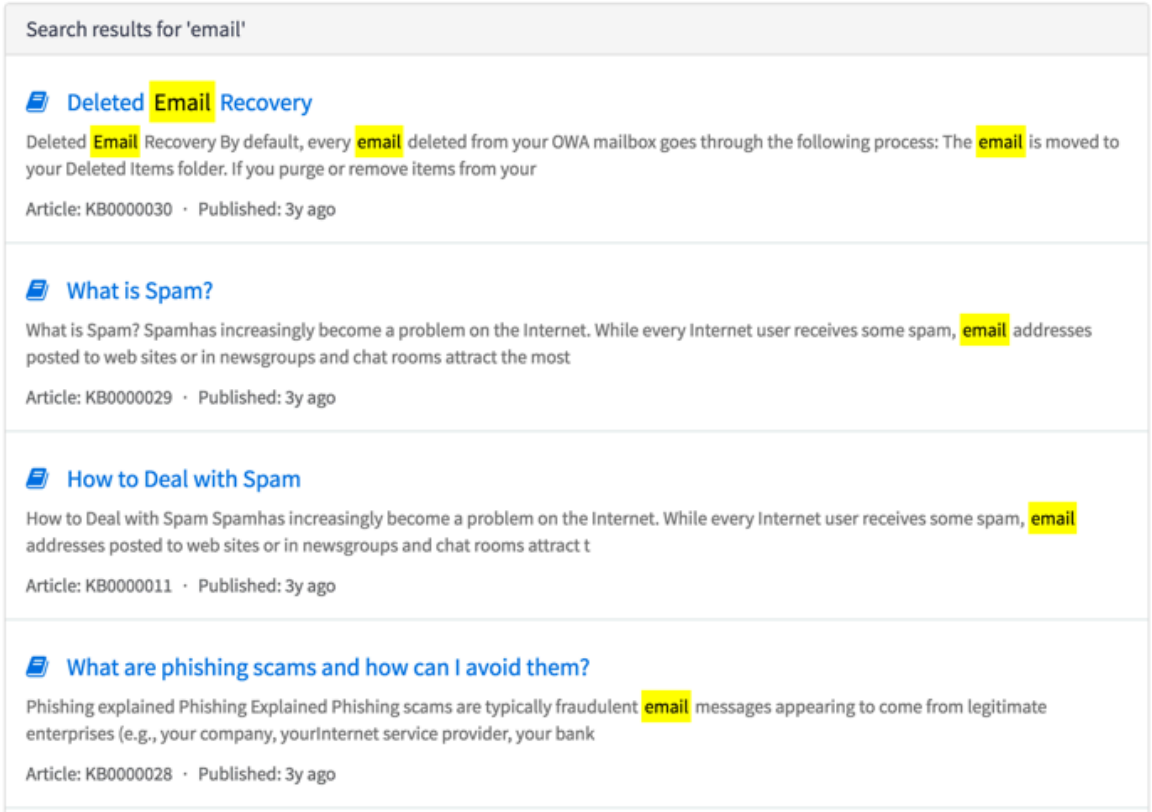
従来：検索ページ ウィジェット

[検索ページ] ウィジェットには検索結果が表示されます。ファセット検索ウィジェットは、検索ページ ウィジェットに代わるものです。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

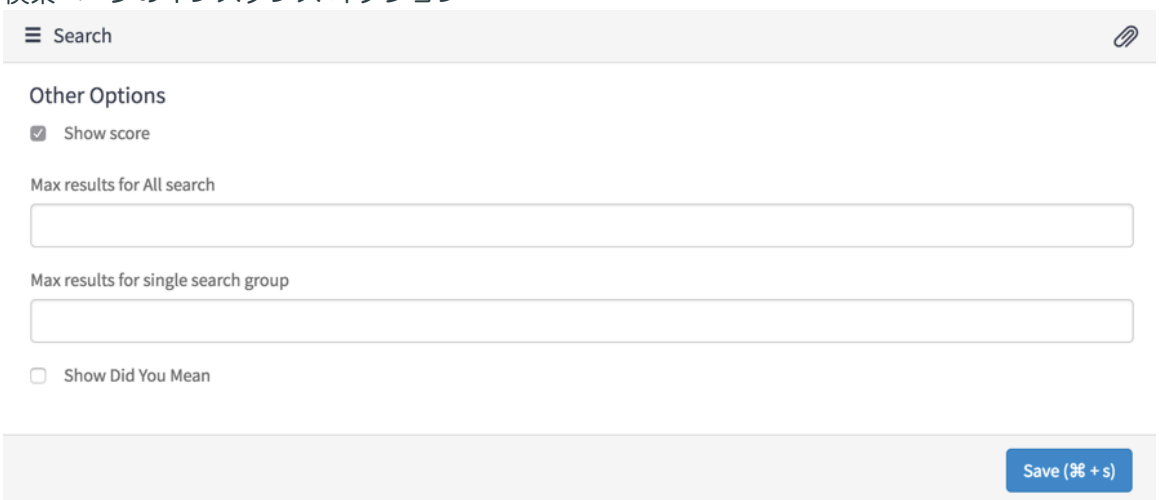
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索ページ ウィジェット



検索ページのインスタンス オプション



検索ページのインスタンス オプション

フィールド	説明
リアルタイム スコアを表示	選択すると、ランキングに関連する検索結果が表示されます。
すべての検索の最大結果	すべての検索グループを同時に表示する場合に表示される結果の最大数。
単一検索グループの最大結果	特定の検索グループを表示する場合に表示される結果の最大数。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索ページのインスタンス オプション (続く)

フィールド	説明
「次の意味ですか？」を表示する	検索結果が得られなかった場合の提案を表示します。

検索の設定の詳細については、「ポータルでの検索の構成」を参照してください 。

先行入力検索ウィジェット

ユーザーの入力時に単語を表示する予測検索機能。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

先行入力検索ウィジェット

インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページの先行入力検索ウィジェットを構成します。

注: AI 検索 インスタンスオプションは、ポータルで AI 検索 が有効になっている場合にのみ適用されます。サービスポータル の AI 検索 の有効化の詳細については「サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

フィールド	説明
プレゼンテーション	
タイトル	ユーザーが入力を開始する前に検索フィールドに表示される名前や単語。たとえば、「検索」または「何をお探しですか」
色	検索フィールドの横にある検索ボタンが塗りつぶされているかどうか
グリフ	ウィジェットの横にある検索フィールドに表示されるアイコン。検索アイコンがデフォルトです。別のアイコンを使用するには、フィールドにアイコンの名前を入力します (例：`search-plus`)。選択可能なアイコンのリストについては、アイコン リンク ウィジェットのインスタンス オプションを開きます。
サイズ	ウィジェットのフォント サイズと高さを決定します。xs、sm、md、lg から選択します。
動作	
制限	検索提案が有効になっている場合は、表示する提案エントリーの数を入力します。検索提案が無効になっている場合は、表示する先行入力エントリーの数を入力します。デフォルトは 15 です。「検索提案の有効化と無効化」を参照してください。
コンテキスト検索ソース	特定の検索ソースのみを設定することにより、先行入力検索で利用可能な結果を制限します。たとえば、サービス カタログで検索するユーザーは、その検索ソースが設定されている場合、サービス カタログの結果のみを確認できます。コンテキスト検索の詳細については、以下を参照してください ページで利用可能な検索ソースを構成する
AI Search	

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
Search アプリケーション	検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、ウィジェットの検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索アプリケーション構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成の定義」を参照してください。
検索結果構成	ウィジェットを使用した後の検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索結果構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索結果構成の定義の詳細については、「複合データセットの定義」を参照してください。
すべての提案の無効化	検索の提案を無効にするオプション。
プレースホルダー	ユーザーが入力する前に検索ボックスに表示されるテキスト。 デフォルトでは、プレースホルダーテキストは `Search` です。
AI Search ソースフィルター	ポータルユーザーが検索できるコンテンツ (インスタンス内のテーブルや外部データソースを含む)。詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。

ナレッジ管理ウィジェット

ナレッジ管理ウィジェットを使用して、ポータルのナレッジ ベースを構築します。

ナレッジ管理ウィジェットは、サービスポータル - ナレッジベースプラグイン [com.glide.service-portal.knowledge-base] の一部として含まれています。これは、Service Portal for Enterprise Service Management [com.glide.service-portal] プラグインで自動的に有効化されます。

ナレッジ管理の詳細については、「 ナレッジ管理 」を参照してください。

カテゴリーにもある KB ウィジェット

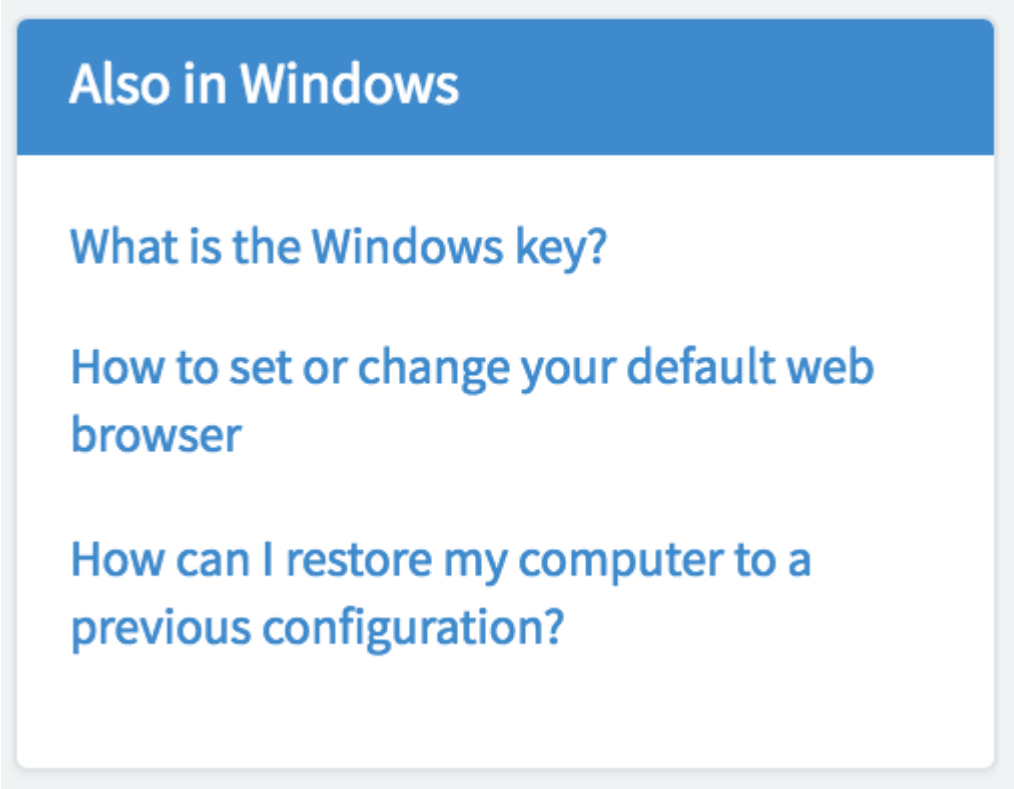
特定のカテゴリーにも含まれる記事のリスト。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

カテゴリーにもある KB ウィジェットに表示される情報は、ナレッジ記事の子カテゴリーによって決定されます。詳細については、「 ナレッジ記事カテゴリの定義 」を参照してください。

自動翻訳

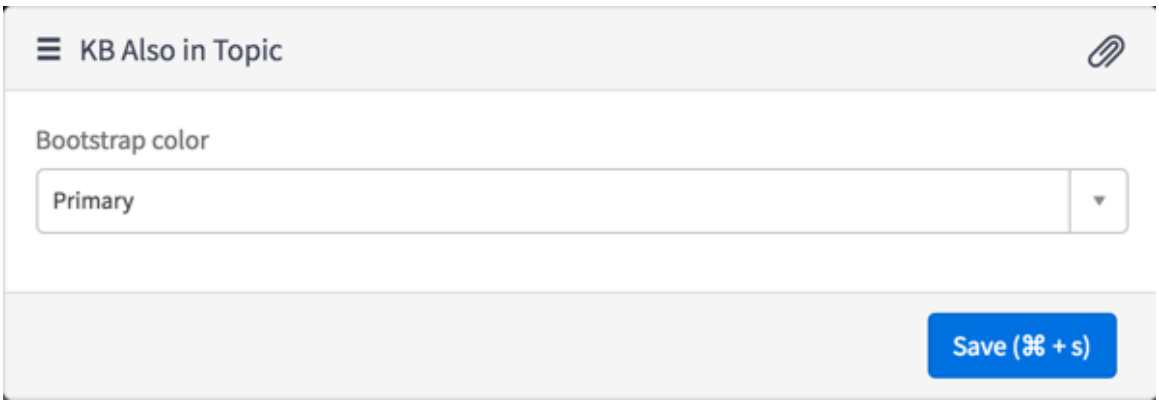
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カテゴリーにもある **KB** ウィジェット



インスタンス オプション

カテゴリーにもある **KB** のインスタンス オプション



インスタンス オプション

フィールド	説明
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。

KB 記事コメント ウィジェット

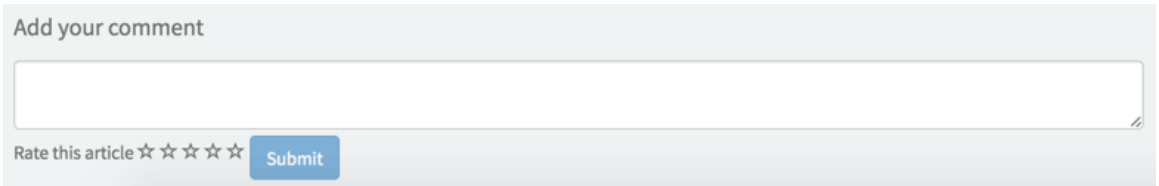
ナレッジ ベース記事の評価とコメントのオプション。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

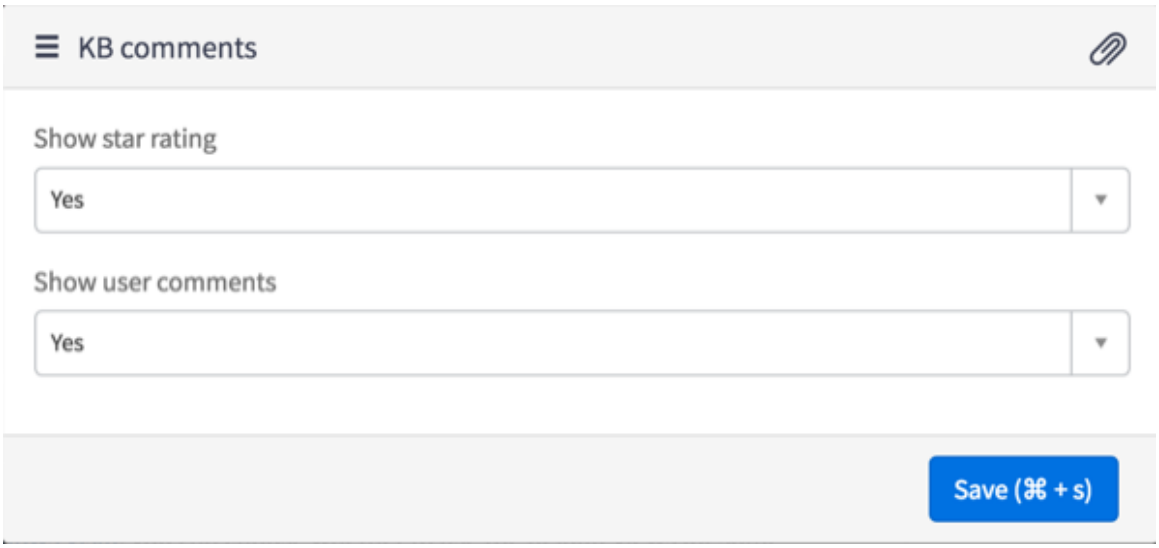
KB 記事コメント ウィジェットの記事での評価は、KB トップ評価ウィジェットの記事の人気を決定します。

KB 記事コメント ウィジェット



インスタンス オプション

KB コメント ウィジェットのインスタンス オプション



インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
星による評価を表示する	KB 記事コメント ウィジェットで星による評価を表示するオプションを選択します。[システムプロパティを使用] オプションを選択して、*glide.knowman.show_star_rating* システムプロパティに基づく星による評価オプションを表示します。
ユーザー コメントを表示	KB 記事コメント ウィジェットにコメント ボックスを表示するオプションを選択します。[システムプロパティを使用] オプションを選択して、*glide.knowman.show_user_feedback* システムプロパティに基づくコメントボックスを表示します。

KB 記事ページ ウィジェット

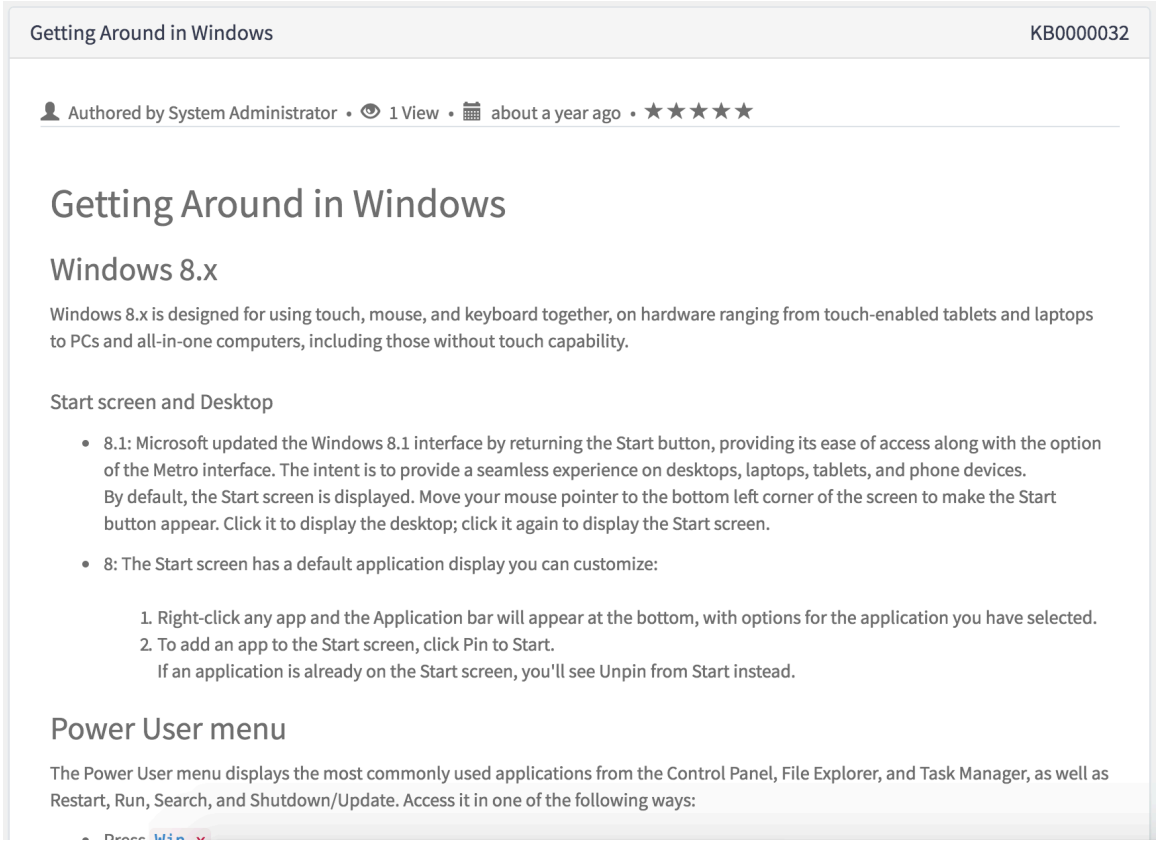
記事ページウィジェットを使用して、サービスポータル内のナレッジベース記事を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

プラットフォーム内のナレッジ記事のテキスト フィールドに追加された特殊なフォントや書式は、ポータルと同じように表示されます。

自動翻訳

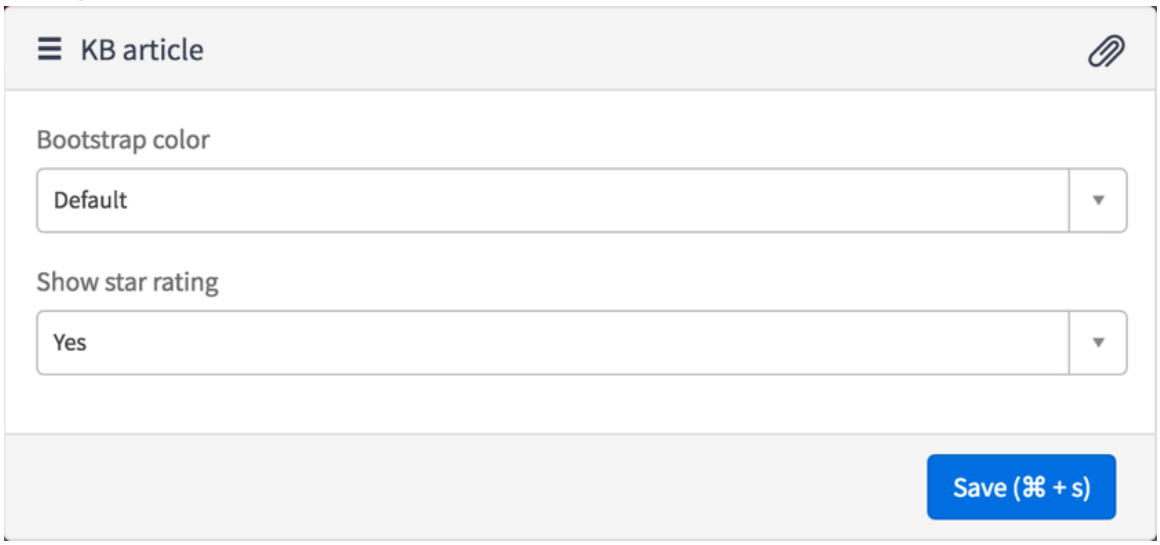
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KB 記事ページ ウィジェット



インスタンス オプション

KB 記事 ページ ウィジェットのインスタンス オプション



インスタンス オプション

フィールド	説明
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

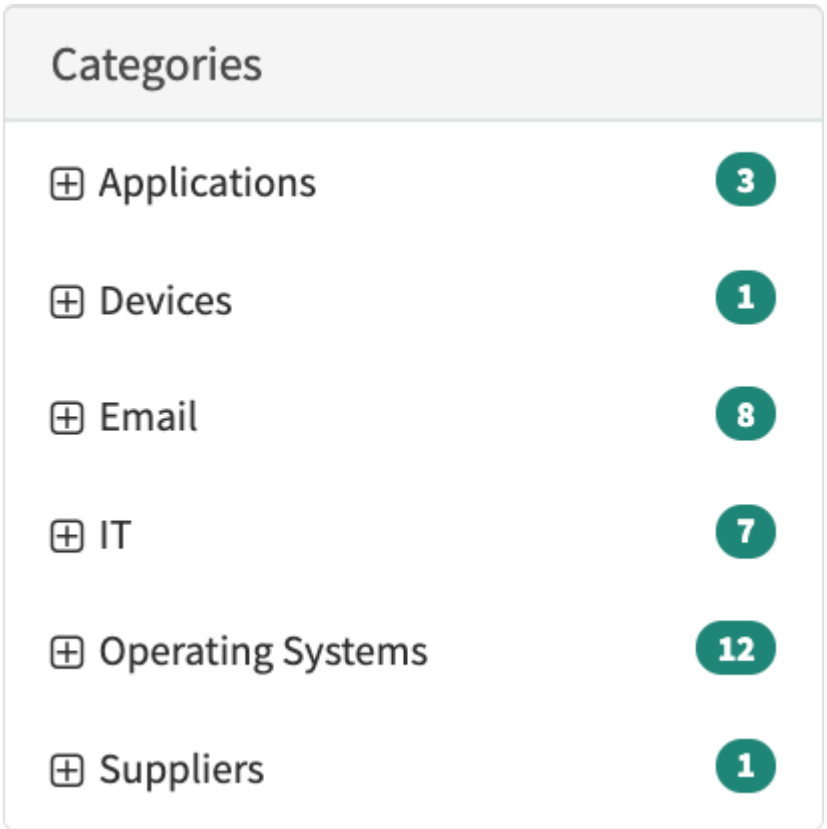
インスタンス オプション (続く)

フィールド	説明
星による評価を表示する	記事ページ ウィジェットの星による評価を表示します。[システムプロパティを使用] を選択した場合、星による評価の表示は *glide.knowman.show_star_rating* システムプロパティにより定義されます。

KB カテゴリー ウィジェット

ナレッジベースのカテゴリを一覧表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

KB カテゴリー ウィジェット



カテゴリは、ナレッジベースに提供されるナレッジカテゴリのリストによって決定されます。ナレッジベースのカテゴリのリストを表示するには、プラットフォームで ナレッジ > 管理 > ナレッジベース 次に、ナレッジベースの名前 (「IT」など) を選択します。関連するリストにナレッジ ベースのカテゴリーが表示されます。ナレッジベースのカテゴリの定義の詳細については、「 ナレッジ記事カテゴリの定義 」を参照してください。

注: [カテゴリ数を許可する記事の上限 **(Max article limit to allow category counts)**] フィールドが 500 に設定されていて、ナレッジベースに含まれる記事数が 500 を超える場合、KB カテゴリウィジェットにはナレッジベース内のすべてのカテゴリが表示されます。

ポータルで使用するナレッジベースは、ポータルフォームで決定されます。ポータルで複数のナレッジベースを使用する場合は、KB ナレッジベースウィジェット を使用して KB カテゴリウィジェットのコンテンツをフィルタリングできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルをナレッジベースに関連付ける方法の詳細については、「ポータルとナレッジベースの関連付け」を参照してください。

> **注:** ウィジェットの [インスタンス オプション] で、[可視化の決定のためカテゴリごとに評価される記事の最大数 **(Max number of articles evaluated per category to determine visibility)]** が 1 以上に設定されている場合、カテゴリを表示するためにはユーザーが少なくとも 1 つの記事にアクセスできる必要があります。

インスタンス オプション

KB カテゴリー ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

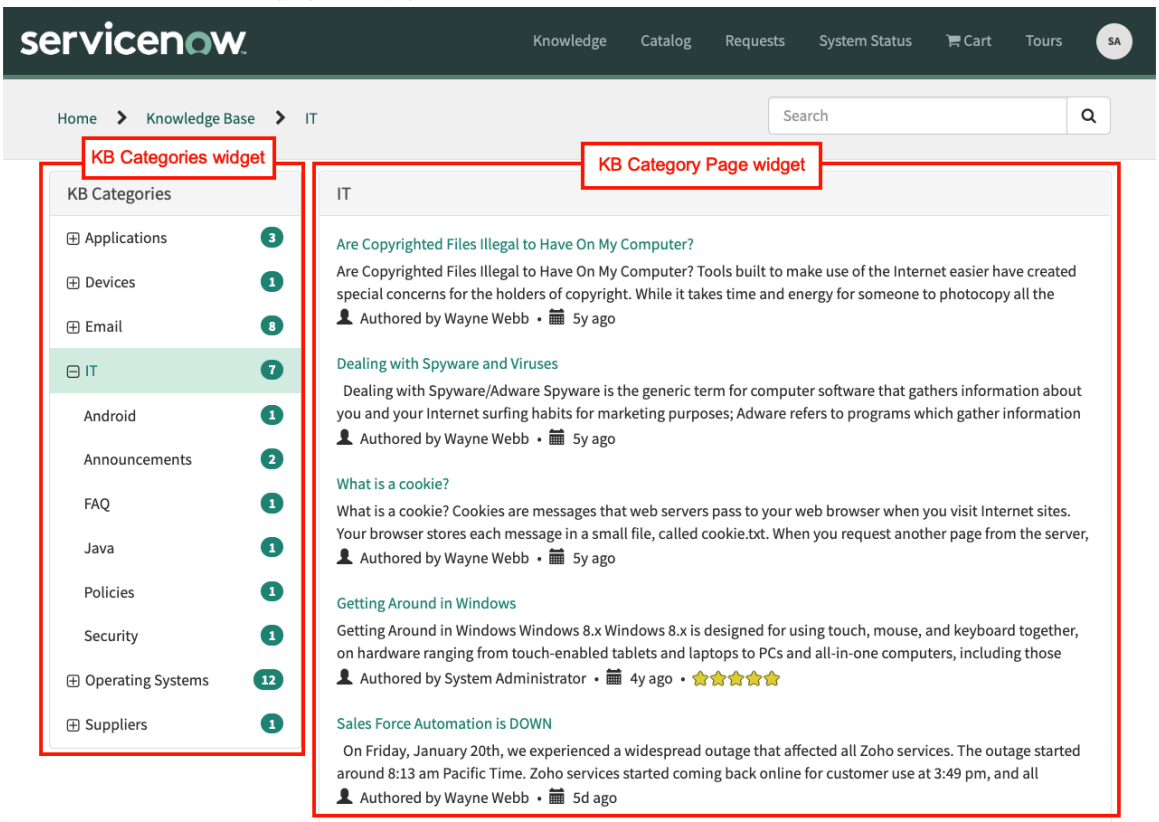
KB カテゴリー ページ ウィジェット

特定のカテゴリー内の記事や記事のプレビューカテゴリはナレッジベースモジュール内で指定されます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

KB カテゴリページウィジェットは KB カテゴリー ウィジェットと連携します。KB カテゴリウィジェットでカテゴリを選択すると、KB カテゴリページウィジェットにそのカテゴリ内の記事が一覧表示されます。

KB カテゴリウィジェットと KB カテゴリページウィジェットを連携させるには、この 2 つのウィジェットを同じページに追加します。

KB カテゴリー ページ ウィジェット



KB カテゴリウィジェットを追加せずに KB カテゴリページウィジェットをページに追加すると、KB カテゴリページウィジェットにナレッジベース内のすべての記事の未分類リストが表示されます。

カテゴリは、ナレッジベースに提供されるナレッジカテゴリのリストによって決定されます。ナレッジベースのカテゴリのリストを表示するには、プラットフォームで ナレッジ > 管理 > ナレッジベースをクリックし、ナレッジベースの名前 (IT など) を選択します。関連するリストにナレッジ ベースのカテゴリーが表示されます。カテゴリーに関連記事がない場合は、ポータルに表示されません。ナ

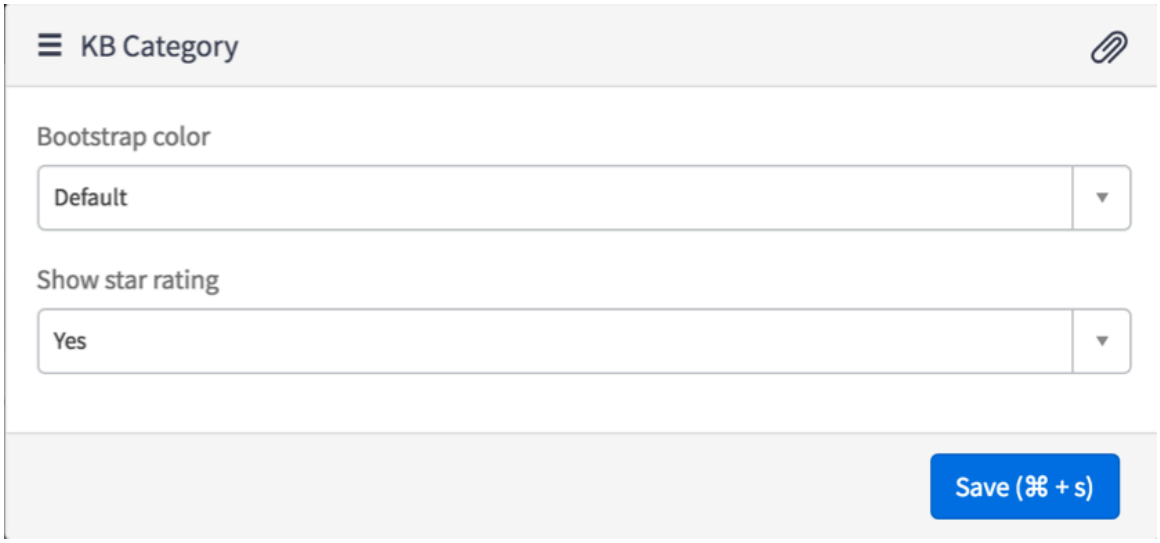
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レッジベースのカテゴリの定義の詳細については、「ナレッジ記事カテゴリの定義」を参照してください。

ポータルで使用するナレッジベースは、ポータルフォームで決定されます。ポータルをナレッジベースに関連付ける方法の詳細については、「ポータルとナレッジベースの関連付け」を参照してください。

インスタンス オプション

KB カテゴリー ウィジェットのインスタンス オプション



インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
星による評価を表示する	カテゴリー ページに星による評価を表示します。[システムプロパティを使用] を選択した場合、星による評価の表示は *glide.knowman.show_star_rating* システムプロパティにより定義されます。

KB ナレッジベースウィジェット

ポータルで参照するナレッジベースを選択するオプションを提供します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

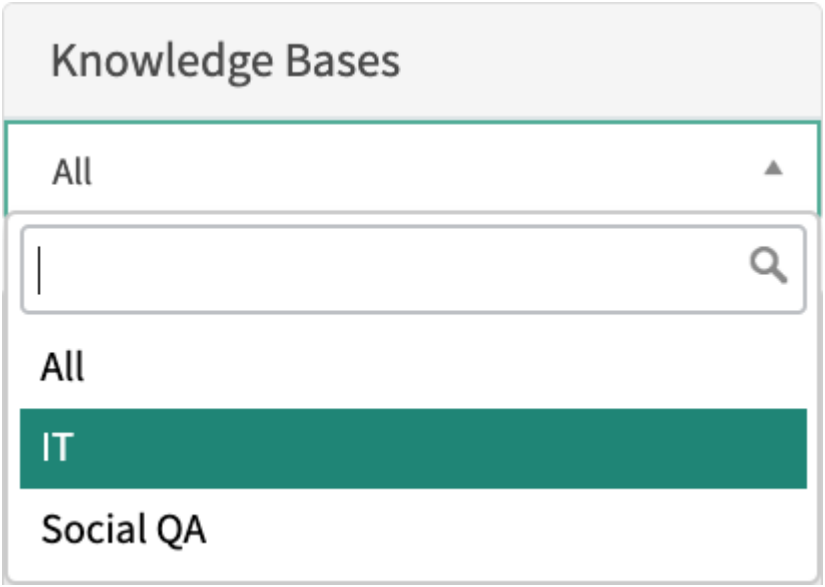
ウィジェットの使用

ポータルを複数のナレッジベースに関連付ける場合、KB ナレッジベースウィジェットではナレッジベースを選択するためのメニューをユーザーに提供します。ユーザーがナレッジベースを選択すると、ページ上の他の KB ウィジェットによってコンテンツがフィルタリングされます。

たとえば、ユーザーが IT ナレッジベースのみを参照することにした場合、KB カテゴリー ウィジェットには IT ナレッジベース内のカテゴリのみが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ポータルを 1 つのナレッジベースにのみ関連付けると、KB ナレッジベースウィジェットはページ上で非表示のままになります。

ポータルをナレッジベースに関連付ける方法の詳細については、「ポータルとナレッジベースの関連付け」を参照してください。

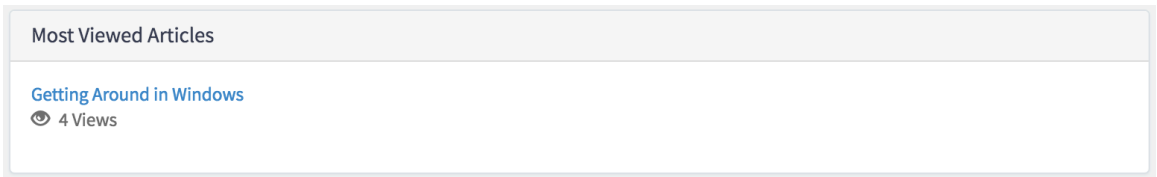
インスタンス オプション

[KB ナレッジベース] ウィジェットにはインスタンスオプションは含まれません。

最も閲覧された KB ウィジェット

最も閲覧されたナレッジベース記事のリスト。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

最も閲覧された KB ウィジェット

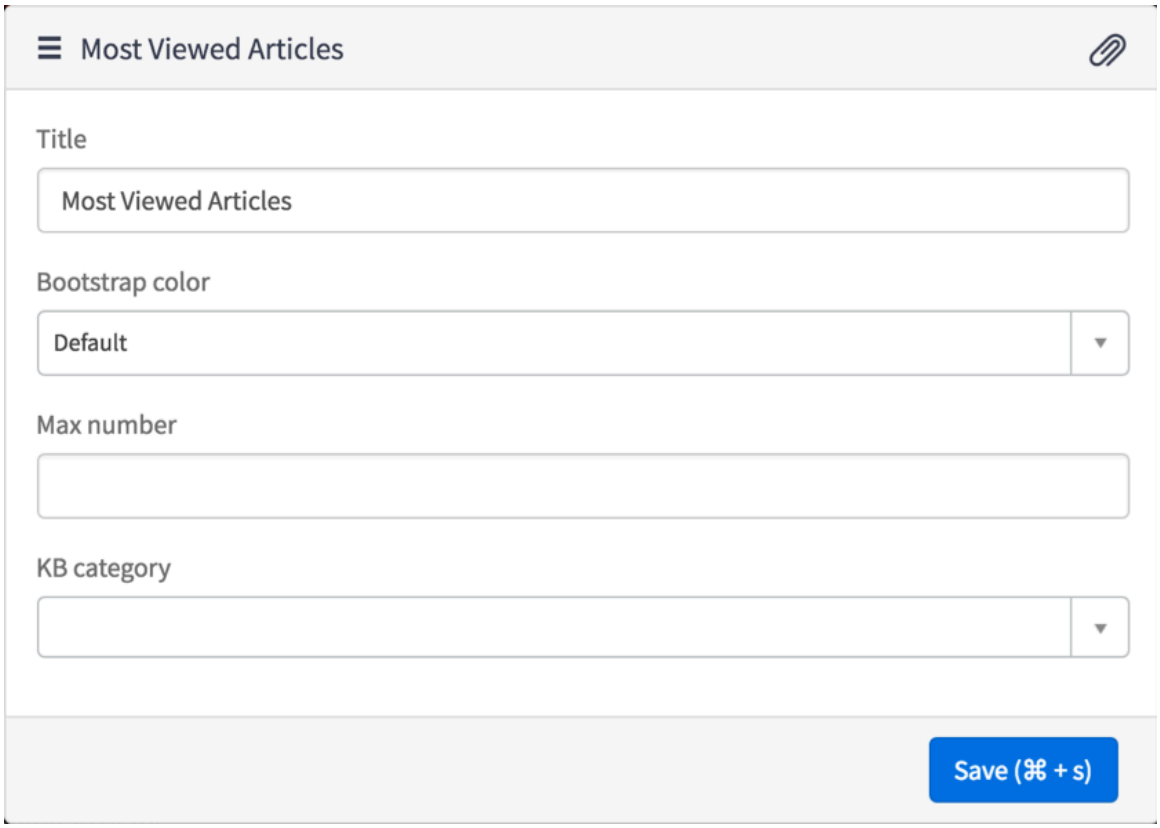


自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション

最も閲覧された KB ウィジェットのインスタンス オプション



インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	ウィジェット ヘッダーに表示される名前
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
最大数	一覧表示される最も閲覧された記事の最大数
KB カテゴリー	最も閲覧された記事の KB カテゴリー。このリストは、kb_category テーブルによって生成されます。

KB ニュース ウィジェット

KB ニュースウィジェットは、ナレッジベースの情報を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

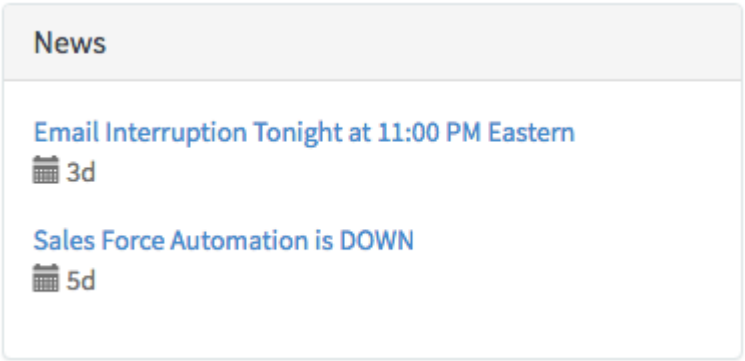
KB カテゴリー リストからカテゴリーを選択することにより、特定の情報を表示するように KB ニュース ウィジェットを設定できます。

注: KB ニュースウィジェットには、ACL ルールに基づいてユーザーがアクセスできるナレッジベース記事のみが表示されます。

自動翻訳

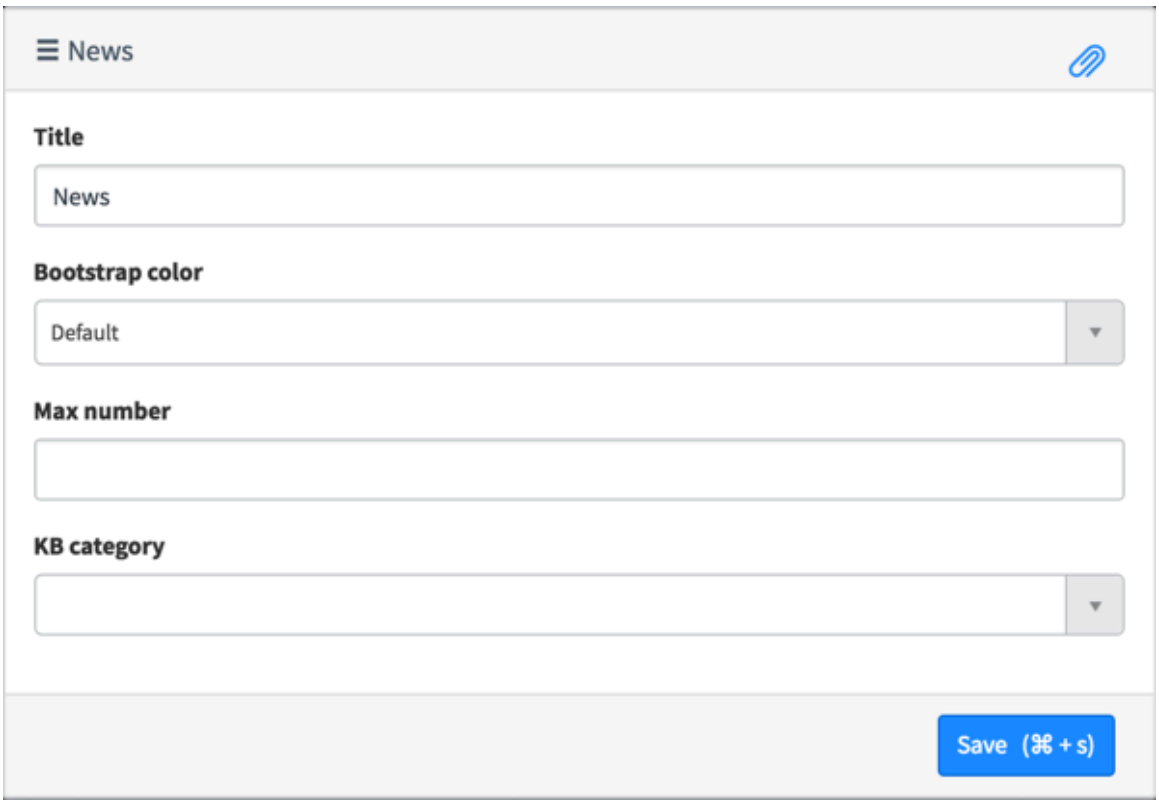
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KB ニュース ウィジェット



インスタンス オプション

KB ニュース ウィジェットのインスタンス オプション



インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	ウィジェット ヘッダーに表示されるウィジェットの名前
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
最大数	ウィジェットに表示されるニュース記事の最大数。デフォルトの数は 5 です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション フィールド (続く)

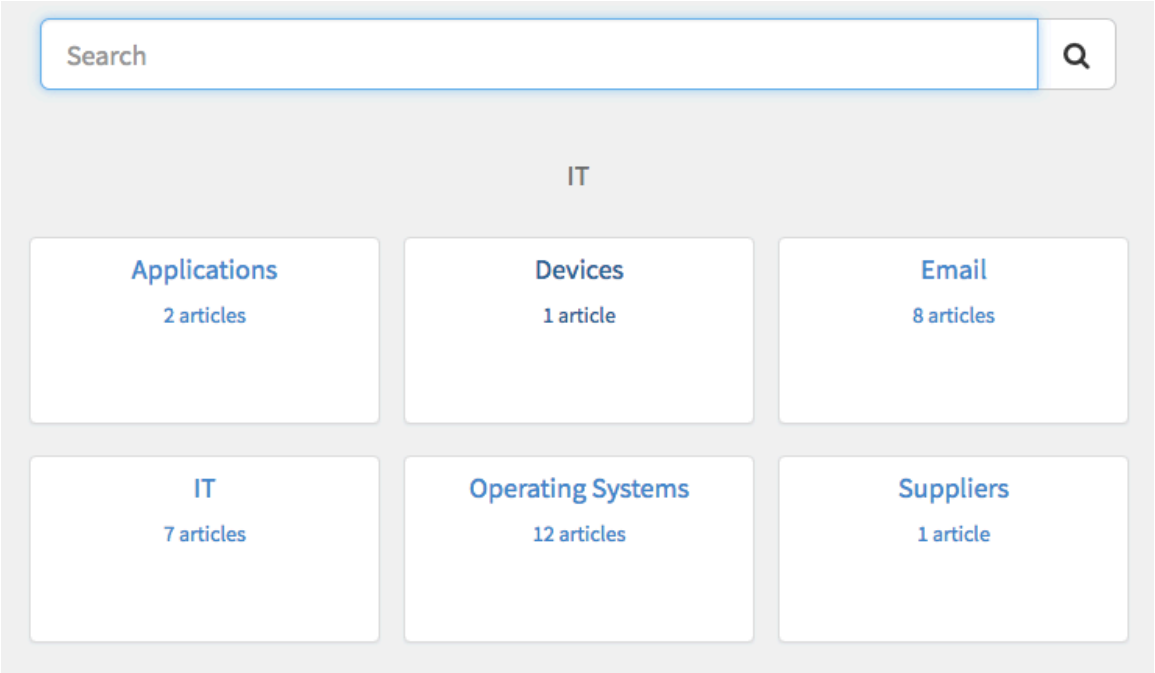
フィールド	説明
	注: ユーザーが ACL ルールに基づいて記事にアクセスできない場合、ウィジェットに表示される記事の数は最大数よりも少なくなります。
KB カテゴリ	kb_category テーブルにより決定されるナレッジ ベース カテゴリー。公開された記事のみが表示されます。ニュース ウィジェットについては、[お知らせ] のようなものを選択して、予定されているイベントを表示します。

KB 検索ウィジェット

KB 検索ウィジェットは、ナレッジ ベースに限定された検索ウィジェットです。 このベースシステム ウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

先行入力検索ウィジェットが KB 検索ウィジェットに埋め込まれています。

KB 検索ウィジェット



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション

KB 検索ウィジェットのインスタンス オプション

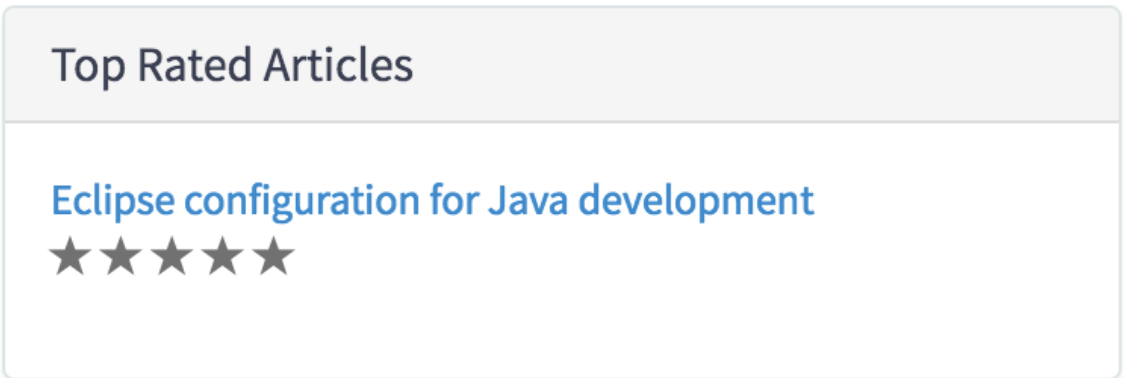
インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	ウィジェットの名前。このフィールドは非公開です。

評価の高い **KB** ウィジェット

評価の高いナレッジベース記事を一覧表示します。評価はユーザーのフィードバックによって決定されます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

評価の高い **KB** ウィジェット

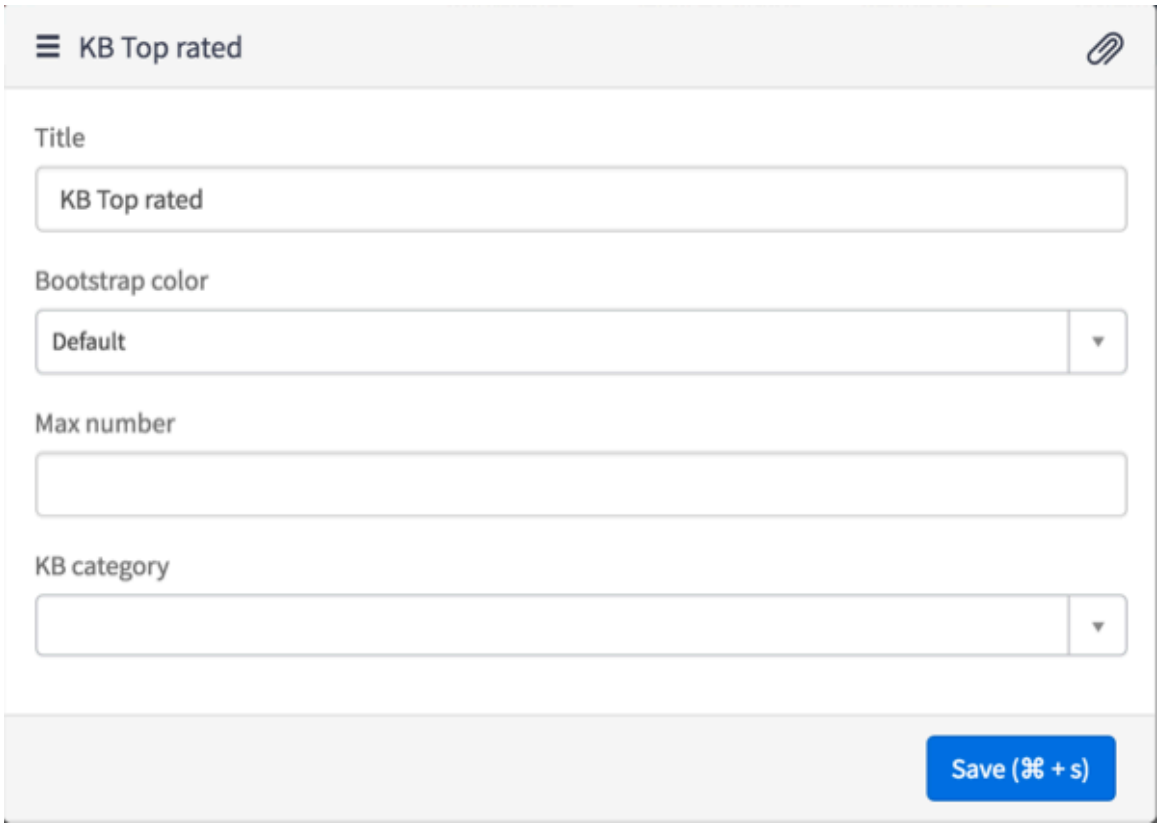


自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション

評価の高い **KB** ウィジェットのインスタンス オプション



インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	ウィジェット ヘッダーに表示される名前
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
最大数	一覧表示される最も閲覧された記事の最大数
KB カテゴリー	評価の高い記事の KB カテゴリー。このリストは、kb_category テーブルによって生成されます。

KB ビュー ウィジェット

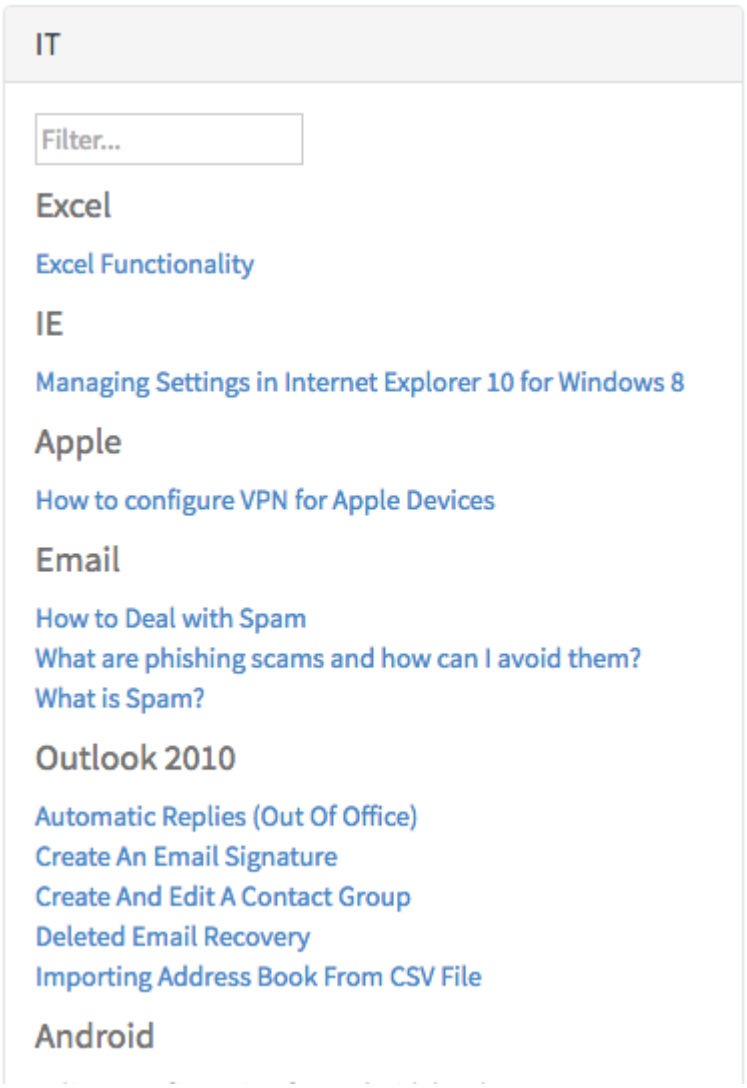
KB ビュー ウィジェットは、ナレッジ ベース ページを構成する方法の例です。 このベースシステム ウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

検索フィルターを使用して、特定のトピックまたは記事を検索します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KB ビュー ウィジェット



自動翻訳

インスタンス オプション

KB ビュー ウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

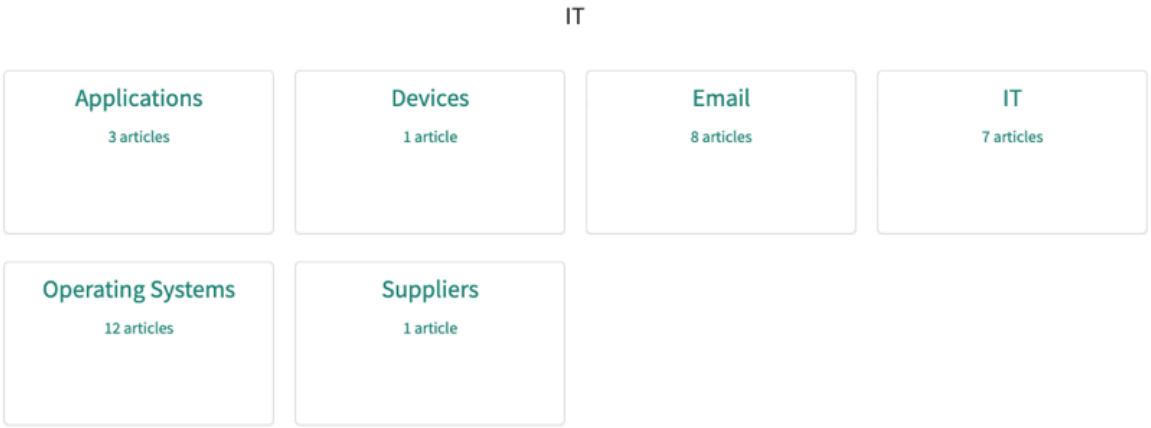
KB ビュー **2** ウィジェット

KB ビュー 2 は、ナレッジ記事を表示する方法の別の例を示すために、KB ビュー ウィジェットの代替構造を提供します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

KB ビュー 2 ウィジェットには各ナレッジカテゴリがカードとして表示されます。カードをクリックすると、そのカテゴリ内の記事にアクセスできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KB ビュー 2



カテゴリは、ナレッジベースに提供されるナレッジカテゴリのリストによって決定されます。ナレッジベースのカテゴリのリストを表示するには、プラットフォームで ナレッジ > 管理 > ナレッジベースをクリックし、ナレッジベースの名前 (IT など) を選択します。関連するリストにナレッジ ベースのカテゴリーが表示されます。カテゴリーに関連記事がない場合は、ポータルに表示されません。ナレッジベースのカテゴリの定義の詳細については、「 ナレッジ記事カテゴリの定義 」を参照してください。

ポータルで使用するナレッジベースは、ポータルフォームで決定されます。ポータルをナレッジベースに関連付ける方法の詳細については、「ポータルとナレッジベースの関連付け」を参照してください。

インスタンス オプション

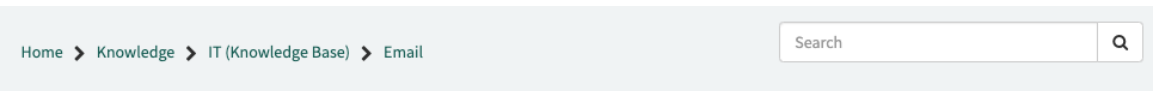
KB ビュー 2 ウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

ナレッジのブレッドクラムウィジェット

ナレッジのブレッドクラムウィジェットを追加して、ユーザーがナレッジベースを移動できるようにします。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

ナレッジのブレッドクラム ウィジェットでは、ナレッジベースにある記事の位置に基づいて情報を表示します。たとえば「スパムの対処方法」に関する記事を開くと、ブレッドクラムにはその記事が IT ナレッジベースのメールカテゴリにあることが示されます。



ブレッドクラムでタイトルを選択することで、ナレッジケースの検索範囲を広げることができます。たとえば、メールカテゴリのすべての記事を表示するには、[メール] を選択します。ナレッジベースのすべての記事を表示するには、**[IT** (ナレッジベース)] を選択します。

ウィジェットには検索ボックスも含まれているため、名前でも記事を検索できます。

インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページのナレッジのブレッドクラムウィジェットを構成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: AI 検索 インスタンスオプションは、ポータルで AI 検索 が有効になっている場合にのみ適用されます。サービスポータル の AI 検索 の有効化の詳細については「サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

フィールド	説明
動作	
検索ボックスを表示 (Show Search Box)	ユーザーがナレッジベースを検索するための検索ボックスを含めるオプション。
AI Search	
Search アプリケーション	検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、ウィジェットの検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索アプリケーション構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成の定義」を参照してください。
検索結果構成	ウィジェットを使用した後の検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索結果構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索結果構成の定義の詳細については、「複合データセットの定義」を参照してください。
すべての提案の無効化	検索の提案を無効にするオプション。
プレースホルダー	ユーザーが入力する前に検索ボックスに表示されるテキスト。
AI Search ソースフィルター	ポータルユーザーが検索できるコンテンツ (インスタンス内のテーブルや外部データソースを含む)。詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。

サービスカタログウィジェット

サービス カタログ ウィジェットを使用して、ポータルにカタログを構築します。

ほとんどのサービスカタログウィジェットは、Service Portal for Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm) プラグインで自動的に有効化される Service Portal Service Catalog [com.glide.service-portal.service-catalog] プラグインの一部です。

サービス ポータル - サービス カタログ v2 プラグイン (com.glideapp.servicecatalog.portal) は、サービス カタログの拡張機能を提供します。このプラグインはデフォルトで有効になっており、次のウィジェットを有効にします。

- カタログ ホームページ検索 (ID：cat-homepage-search)
- SC 先頭へスクロール (ID：sc-scroll-to-top)
- 要求と承認 (ID：sc_request_and_approvals)
- 人気のある最近のアイテム (ID：sc-recent-popular)

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス カタログ ウィジェットの設定のほとんどは、プラットフォームのサービス カタログ アプリケーションで行われます。サービスカタログの詳細については、「 サービスカタログ 」を参照してください。

関連情報

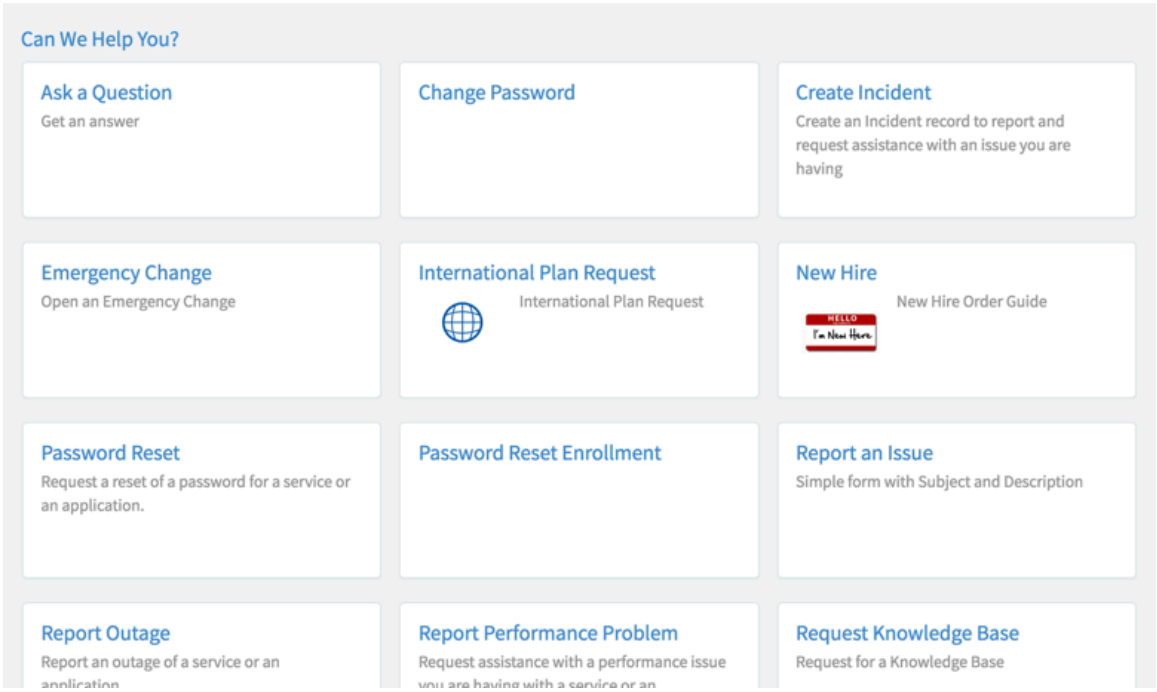
サービスポータルのサービスカタログ

カタログ コンテンツ ウィジェット

カタログコンテンツウィジェットは サービスカタログ の一部で、カタログで利用可能なすべてのコンテンツアイテムのタイルリストを含みます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ページに表示されるアイテムは、カテゴリー別にアルファベット順にグループ化されています。カタログ アイテムとカテゴリは、プラットフォームのサービス カタログ アプリケーションで定義されています。カタログに表示されるカタログアイテムの作成の詳細については、「 カタログアイテムの作成 」を参照してください。

カタログ コンテンツ ウィジェット



インスタンス オプション

カタログ コンテンツ ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

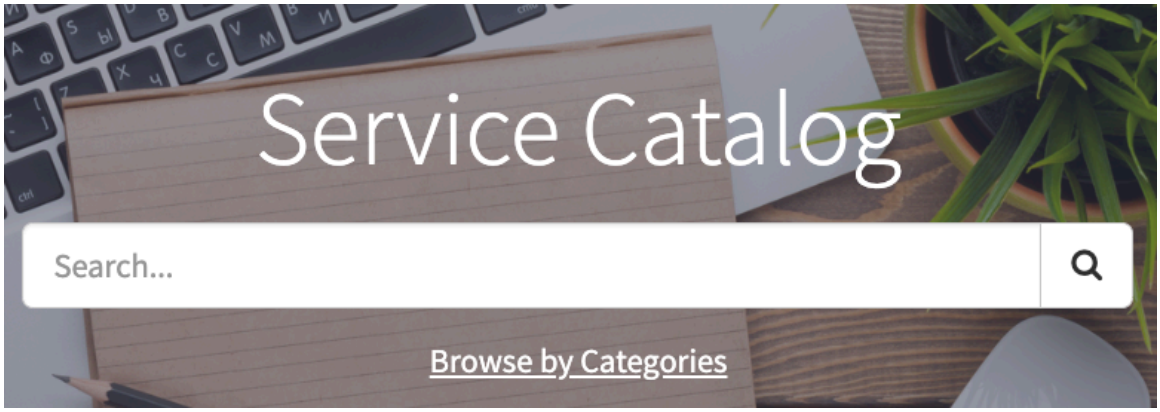
カタログホームページ検索ウィジェット

ログインするとすぐに サービスカタログ を検索するオプションをユーザーに提供します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

サービスカタログ ランディングページにカタログホームページ検索ウィジェットを追加します。ユーザーが サービスカタログ に移動すると、カタログホームページ検索ウィジェットを使用して目的のものを見付けることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユーザーは検索バーに検索キーワードを入力できます。カタログホームページ検索ウィジェットでは、ユーザーの入力時に単語を表示する予測検索機能を使用します。

または、[カテゴリ別に参照] を選択して、サービスカタログカテゴリのリストに移動できます。

インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページのカタログホームページ検索ウィジェットを構成します。

注: AI 検索 インスタンスオプションは、ポータルで AI 検索 が有効になっている場合にのみ適用されます。サービスポータル の AI 検索 の有効化の詳細については「サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

フィールド	説明
プレゼンテーション	
タイトル	検索バーの上に表示されるタイトル。
簡単な説明	タイトルの下に表示されるテキスト。
AI Search	
Search アプリケーション	検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、ウィジェットの検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索アプリケーション構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成の定義」を参照してください。
検索結果構成	ウィジェットを使用した後の検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索結果構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索結果構成の定義の詳細については、「複合データセットの定義」を参照してください。
すべての提案の無効化	検索の提案を無効にするオプション。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
プレースホルダー	ユーザーが入力する前に検索ボックスに表示されるテキスト。 デフォルトでは、プレースホルダーテキストは「`How can we help?` (サポートが必要ですか?)」です。
AI Search ソースフィルター	ポータルユーザーが検索できるコンテンツ (インスタンス内のテーブルや外部データソースを含む)。詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。
その他のオプション	
先行入力検索	検索バーの構成。先行入力検索ウィジェット のインスタンスオプションを使用して、検索バーを構成します。構文 `{field1:'value1',field2:'value2'}` を使用します。たとえば、検索バーのタイトル、色、サイズを構成するには、`{title:'Search...',color:'default',size:'lg'}` のように入力します。

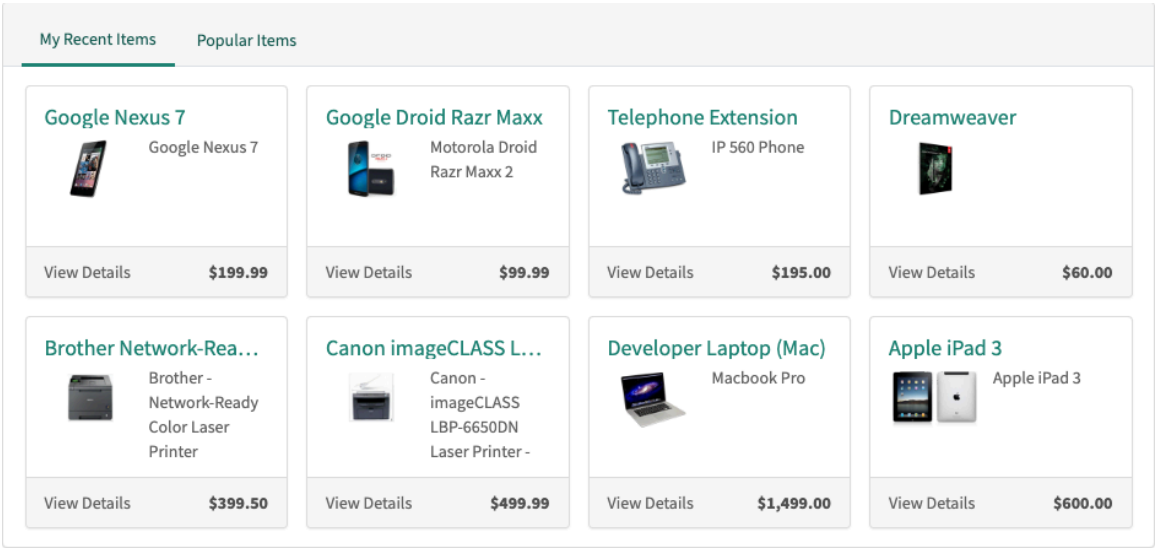
人気のある最近のアイテムウィジェット

ユーザーが人気のある最近のカタログアイテムを参照できるようにします。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

人気のある最近のアイテムウィジェットには [最近のアイテム] と [人気のあるアイテム] のタブ 2 つを含みます。

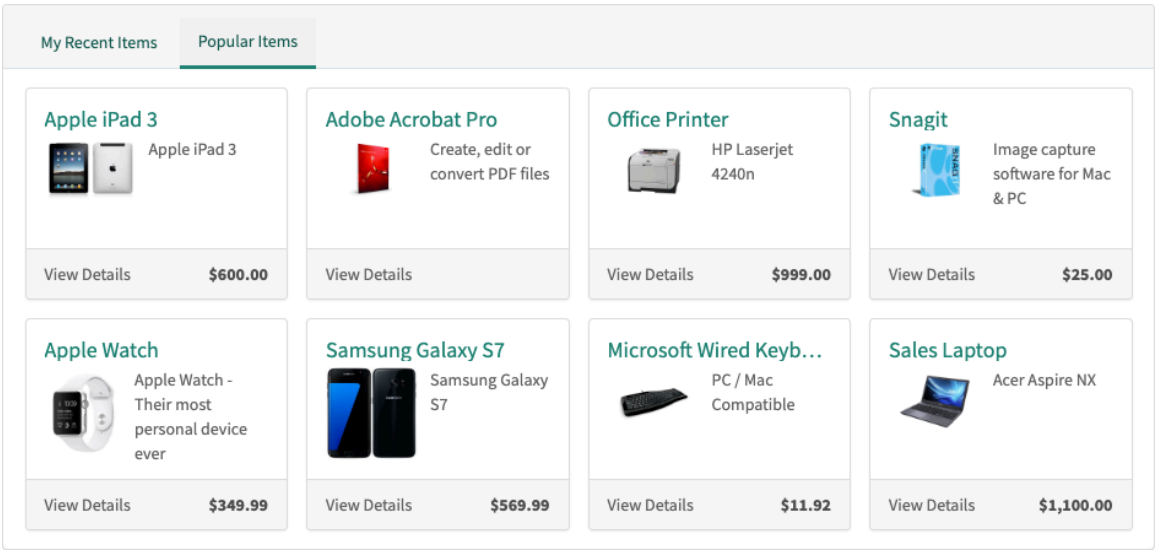
[最近のアイテム] タブを開くと、最近表示または要求したカタログアイテムが表示されます。



ユーザーが [人気のあるアイテム] タブを開くと、他のユーザーから広く要求されているカタログアイテムが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



各アイテムカードには、アイテム名、画像、価格などのカタログアイテムに関する基本情報が表示されます。

アイテムリストに移動するには、[詳細を表示] を選択します。

インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページの [人気のある最近のアイテム] ウィジェットを構成します。

フィールド	説明
データ	
次で使用される人気のあるアイテム	ユーザーが人気のあるアイテムを要求した期間。次のいずれかのオプションを選択します。 • **--** なし **--**：期間未指定で人気のあるカタログアイテムを表示します。これはデフォルトのオプションです。 • 過去 **3** か月：過去 3 か月間に最も要求されたカタログアイテムを表示します。 • 過去 **6** か月：過去 6 か月間に最も要求されたカタログアイテムを表示します。 • 過去 **12** か月：この 1 年間に最も要求されたカタログアイテムを表示します。 • 有効期間 (パフォーマンスに影響あり) **(Life time (Has performance implications))**：これまでで最も要求されたカタログアイテムを表示します。このオプションを選択すると、システムパフォーマンスが低下する場合があります。
プレゼンテーション	
アイテム数	各タブに表示するカタログアイテムの最大数。デフォルト値は 8 です。
動作	
自分の最近のアイテム (My Recent Items By)	[自分の最近のアイテム] タブに表示されるカタログアイテムを認定するための基準。次のいずれかのオプションを選択できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

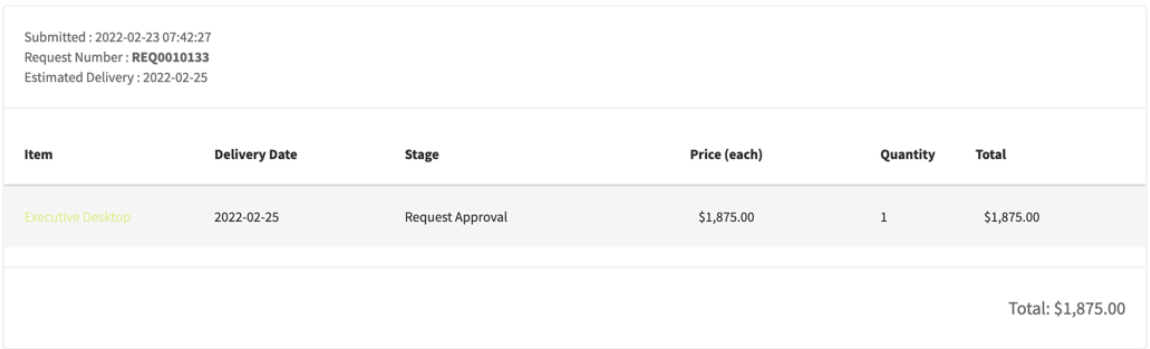
フィールド	説明
	• -- なし --：基準未指定で最近のアイテムを表示します。これはデフォルトのオプションです。 • 表示：ユーザーが最後に表示したカタログアイテムを表示します。 • 要求：ユーザーが最後に要求したカタログアイテムを表示します。

要求フィールド ウィジェット

[要求フィールド] ウィジェットは、ユーザーが行った要求に関する情報を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

要求フィールド ウィジェットのフィールドは、HTML テンプレートとサーバーによって定義されます。

要求フィールド ウィジェット



インスタンス オプション

要求フィールド ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
ピックアップ メッセージ	ウィジェットの下部に表示される情報。変更が中かっこ内にあることを確認してください。デフォルトは、${要求は 4 時間以内に対応します（月～金、午前9時～午後5時)}

要求アイテム ウィジェット

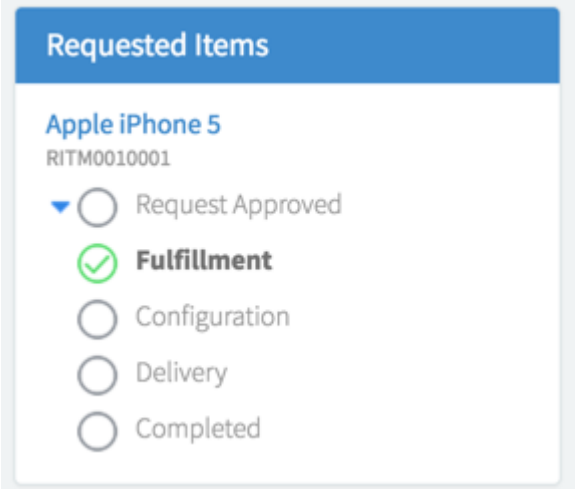
要求されたアイテムが注文のどの段階にあるかを示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

サービス カタログ モジュール内のアイテムには、異なるワークフローを直接定義することができます。サービス・カタログワークフローの詳細については、「サービス・カタログ要求の実行」を参照してください。

自動翻訳

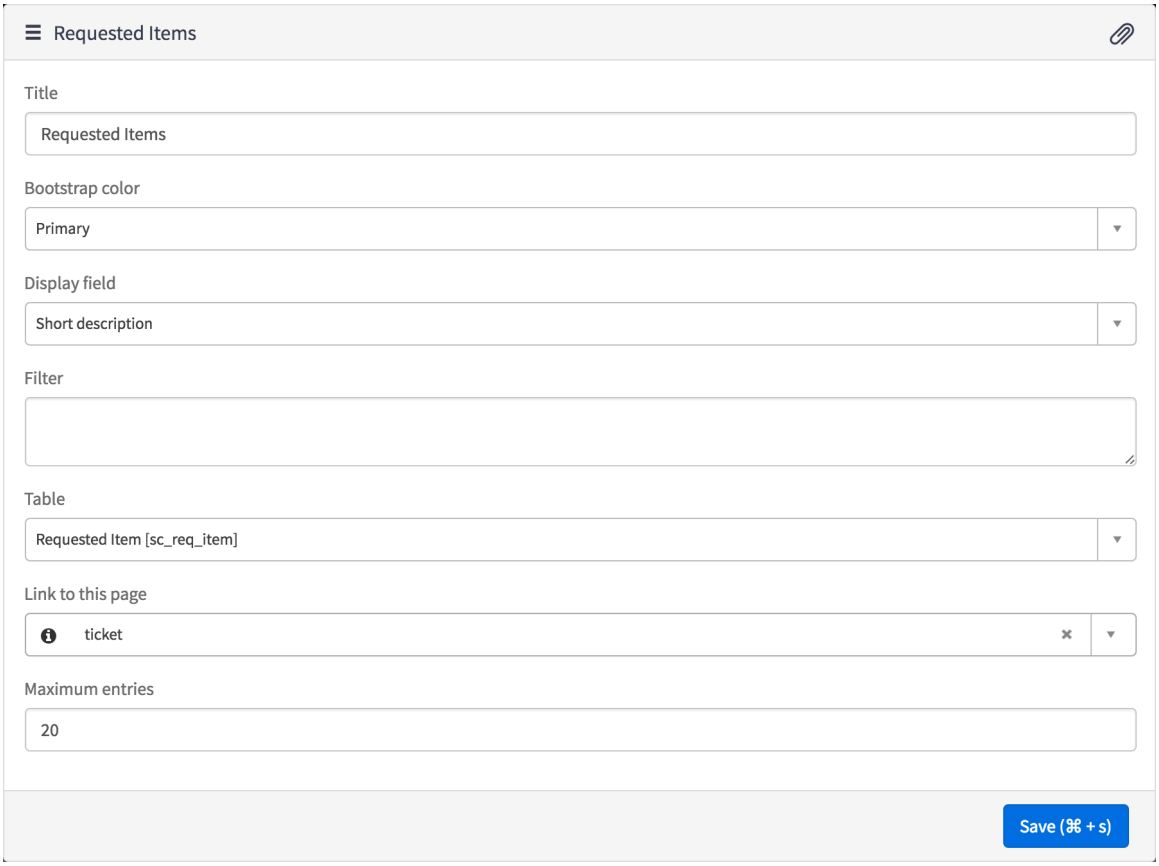
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求アイテム ウィジェット



インスタンス オプション

要求アイテム ウィジェットのインスタンス オプション



自動翻訳

要求アイテムのインスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	ウィジェットの名前。ウィジェットのヘッダーにタイトルが表示されます。
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求アイテムのインスタンス オプション フィールド (続く)

フィールド	説明
	インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
表示フィールド	各要求アイテムのタイトルとして表示される情報を決定します。短い説明がデフォルトです。
フィルター	フィルターを使用して一覧に表示される内容を制限します。プラットフォームで [要求アイテム] レコードを開き (コンテキストメニューから [プラットフォームで開く] をクリック)、条件ビルダーを使用することにより、フィルターを追加できます。
テーブル	ユーザーがアイテムをクリックしたときにアイテムを表示するテーブル
このページへのリンク	ユーザーがアイテムをクリックすると開くページ
最大エントリ	要求アイテムのリストに表示されるエントリーの最大数

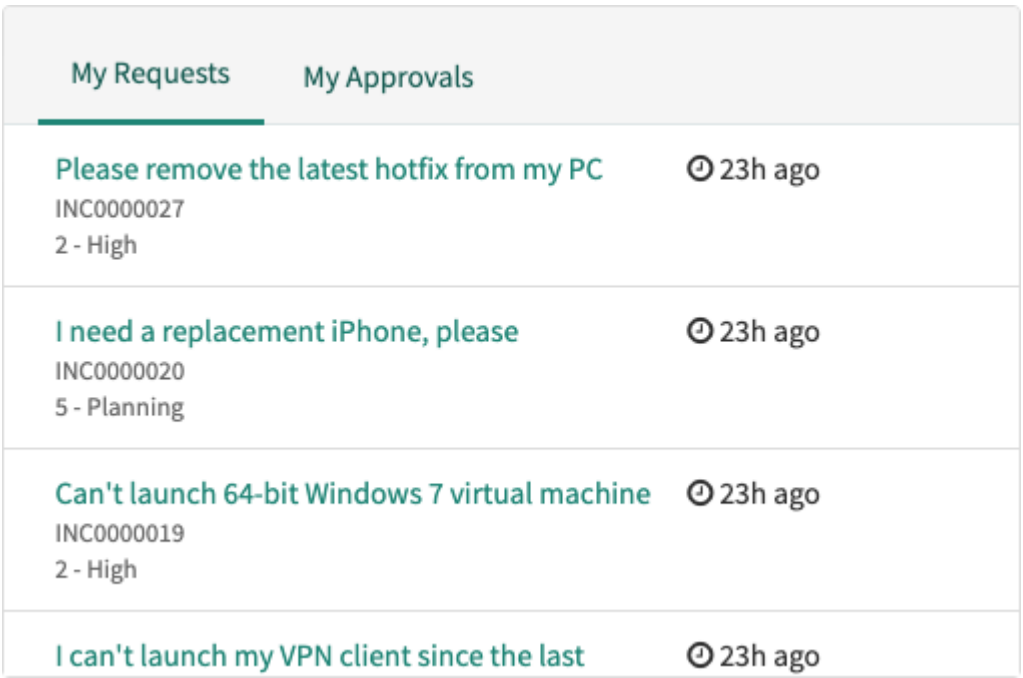
要求と承認ウィジェット **(Requests and Approvals widget)**

サービスカタログ で未解決の要求と承認をユーザーが参照できるようにします。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

要求と承認ウィジェットには、[自分の要求] と [自分の承認] の 2 つのタブがあります。

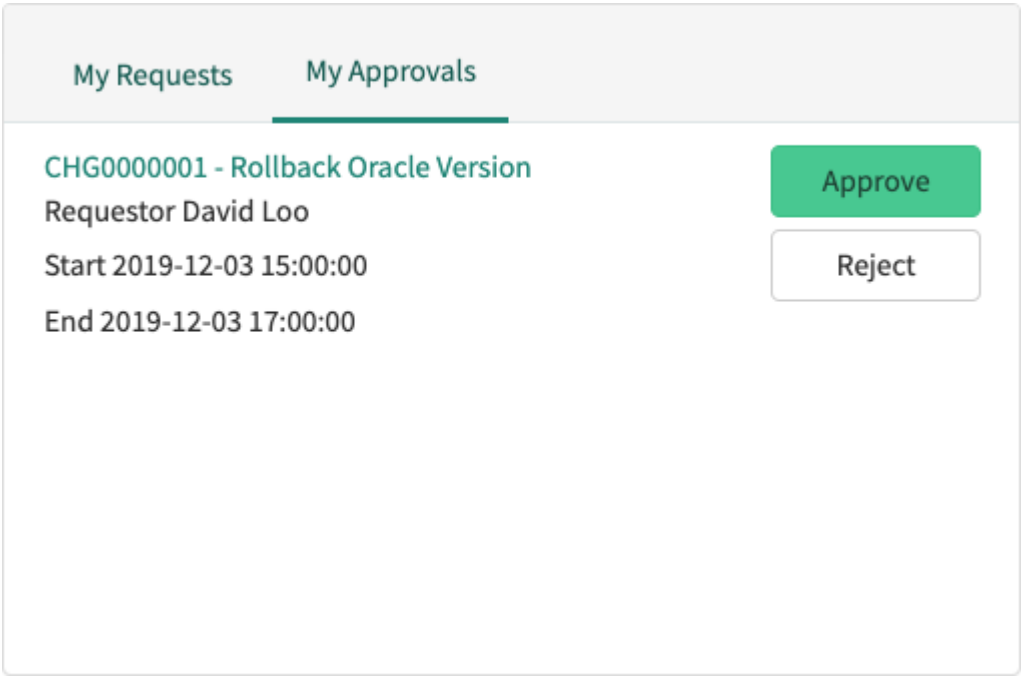
[自分の要求] タブを開くと、タスク [task] テーブルのデータが表示されます。インシデントや変更要求などのタスクレコードを開いた場合、そのレコードはウィジェットに表示されます。



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[自分の承認] タブを開くと、承認 [sysapproval_approver] テーブルのデータが表示されます。ユーザーが要求を承認するようにアサインされている場合は、承認レコードがウィジェットに表示されます。



ユーザーに未解決の要求または承認がない場合、ウィジェットはページ上で非表示のままになります。

インスタンス オプション

要求と承認ウィジェットにはインスタンスオプションは含まれません。

SC カタログ アイテム ウィジェット

このウィジェット (widget-sc-cat-item-v2) を使用してカタログ アイテムに関する情報を表示し、アイテムを注文します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

プラットフォーム UI でサービスカタログを使用して カタログアイテム を構成するには、 サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.

カタログ変数は、ユーザーが選択できる情報 (例：色、サイズ、価格など) を決定します。カタログアイテムの変数の定義の詳細については、「 サービスカタログ変数の作成 」を参照してください。

インスタンスオプション

ウィジェット インスタンス オプションを使用して、SC カタログ アイテム ウィジェットの設定をカスタマイズします。このウィジェットの設定をカスタマイズするには、Ctrl キーを押しながらウィジェットをクリックし、[インスタンス オプション] を選択します。

SC カタログ アイテム ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
プレゼンテーション	
ブートストラップの色	自社用カスタム設定エディターでの選択に基づいたウィジェットの色。
その他のオプション	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SC カタログ アイテム ウィジェットのインスタンス オプション (続く)

フィールド	説明
[カートに追加] ボタンを表示する	[アイテムを注文] ウィジェットで [カートに追加] ボタンを表示します。
フィールド検証メッセージを表示する	値が指定されていない必須フィールドを持つ [必須情報] セクション。
ウィッシュ リストの追加/更新ボタンを表示する	[アイテムを注文] ウィジェットで [ウィッシュ リストに追加] または [ウィッシュリストの更新] ボタンを表示します。
上部の [アイテムを注文] セクション	カタログ アイテム フォームの右側に [アイテムを注文] ウィジェットを表示します。それ以外の場合は、[アイテムを注文] ウィジェットがカタログ アイテム フォームの下に表示されます。
モバイルでアイテムの説明の表示数の増加/削減を有効にする	モバイル ビューのカタログ アイテムの説明で [もっと表示] または [表示数を少なくする] オプションを有効にします。デフォルトでは、[もっと表示] オプションが利用可能です。 • 説明全体を表示するには、[さらに表示] をクリックします。 • 説明の 150 文字のみを表示するには、[表示数を少なくする] をクリックします。

注: レコードプロデューサーの場合は、[ウィジェットインスタンス] オプションを使用して [送信] ボタンのラベルを編集できます。

たとえば、ラベルを [要求] に変更する場合は、[カタログアイテム] ウィジェットで ctrl キーを押しながら [ページ編集者のインスタンス] を選択して、以下のパラメーターを [追加オプション、JSON 形式] フィールドで指定します。

```
"record_producer_label":{
   "value" : "Request"
  }
```

関連情報

Service Portal からカタログアイテムを要求する

[SC カテゴリ] ウィジェット

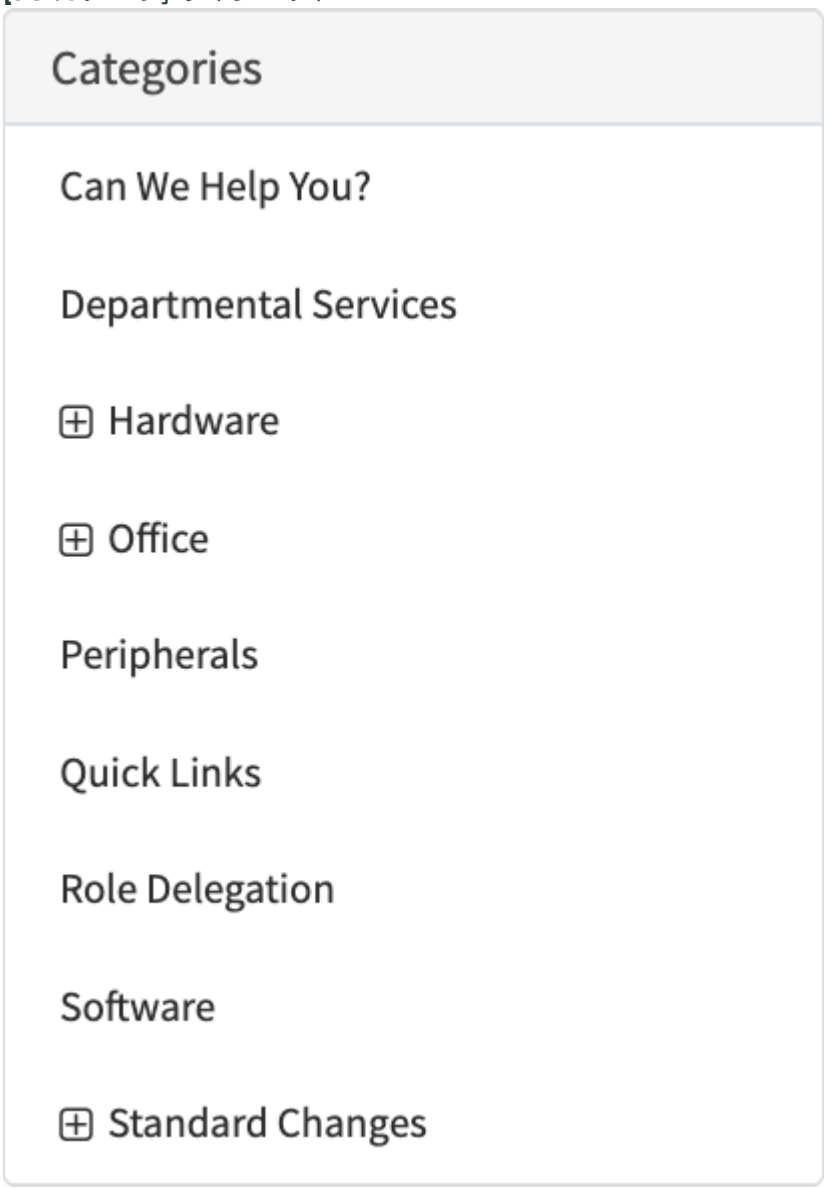
SC カテゴリウィジェットは サービスカタログ のカテゴリを表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

サービス カタログ [sc_category] の [カテゴリー] テーブルから、このウィジェットで利用可能なカテゴリーを表示します。

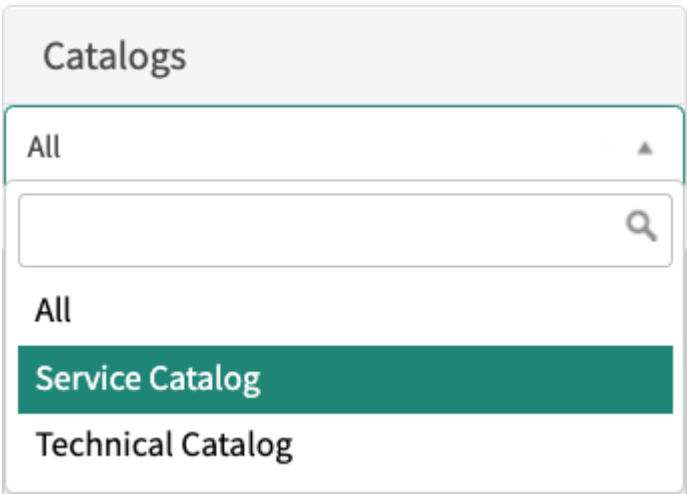
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[SC カテゴリ] ウィジェット



複数のカタログにポータルを関連付ける場合、SC カテゴリウィジェットには参照するカタログを選択するためのメニューも含まれます。



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルをカタログに関連付ける方法の詳細については、「サービスポータルのカタログの設定」を参照してください。

インスタンス オプション

カテゴリー ウィジェット インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
データ	
ページ	ユーザーがカテゴリーをクリックしたときに開くページを定義します。デフォルトでは、このオプションは選択したカテゴリーのページにリダイレクトされます。
ロードするカテゴリーの数	カテゴリー ペインに表示されるカテゴリーの数を指定します。デフォルトでは、10 のカテゴリーが表示されます。その他のカテゴリーがある場合は、[すべて表示] オプションを使用できます。
プレゼンテーション	
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
カテゴリー レイアウト	フラットまたはネストされたレイアウトを選択します。フラットなレイアウトには、利用可能なすべてのカテゴリーが表示されます。ネストされたレイアウトには、親カテゴリーのみが表示されます。不必要に長いリストを避けるために、多数のカテゴリーがある場合は、ネストされたレイアウトを使用します。ネストされたトピックを含むカテゴリーの横に表示される ⊞ をクリックして、サブカテゴリーを展開します。 ウィジェットは、3 つのレベルのネスティングしかサポートしていません。レベル 4 の後、カテゴリーはフラット ビューに表示されます。
動作	
XS で非表示	スマート フォンなどの小さな画面でカテゴリー オプションを非表示にします。デフォルトは false に設定されています。
バッジを省略	各カテゴリーに含まれるアイテムの数を表示または非表示にします。
アイテムごとに canView を確認する	ユーザーがカタログ アイテムを表示するための適切なロールを持っていることを各アイテムで検証します。

注: カテゴリーに 200 を超えるアイテムが含まれている場合は、このウィジェットの次のインスタンス オプションを更新して、より良いパフォーマンスを実現してください。

- カテゴリー レイアウト：フラット
- バッジを省略：True
- アイテムごとに canView を確認する：False

関連情報

サービスポータルでサービスカタログカテゴリにアクセスする

SC カテゴリー ページ ウィジェット

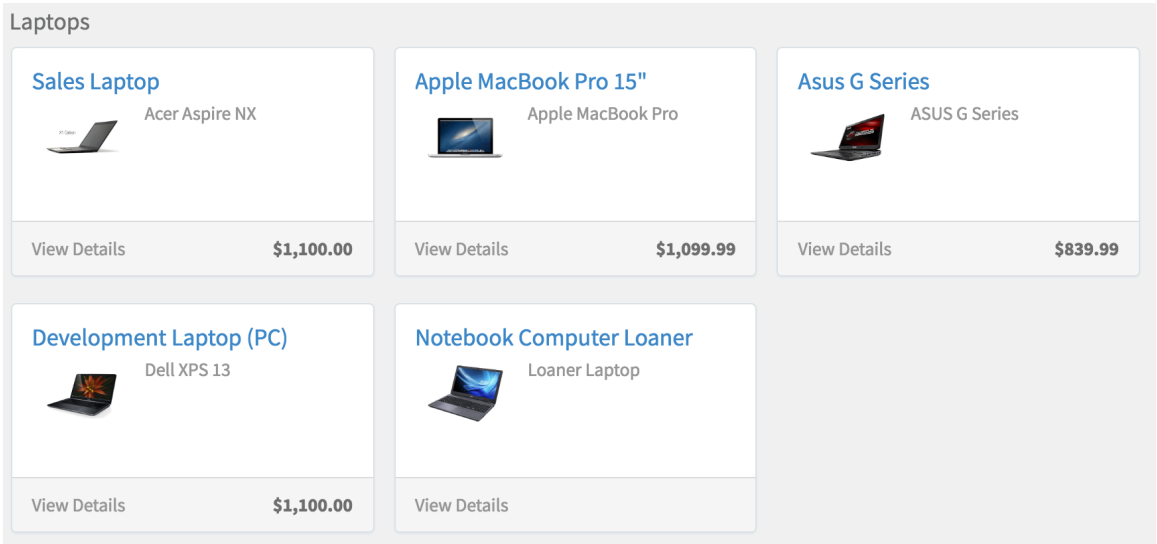
特定のカテゴリー内で利用可能なカタログ アイテムを一覧表示します。カテゴリはサービスカタログモジュール内で決定されます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: カタログ アイテムは、順序値ごとに昇順でソートされます。カタログ アイテムの順序が同じ場合、それらのアイテムは[名前] フィールドでソートされます。

SC カテゴリー ページ ウィジェット



インスタンス オプション

カテゴリー ページ ウィジェットのインスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
クリック イベント名	ユーザーがカタログ アイテムをクリックしたときに発行されるイベントの名前。 別のイベント名を指定してカタログ アイテムをクリックすると、デフォルトの動作を無効にすることができます。これは、カテゴリー ページを別のウィジェットに埋め込んだ状況になります。 デフォルト値は `$sp.cat_item_list.click` です。
1 ページに表示するアイテムの数	カテゴリー ページに表示するアイテムの数。 注: 表示するアイテムの数を定義するときは、画像や詳しい説明などのアイテム データを検討してください。数が大きいと、ページのパフォーマンスが低下することがあります。
子カテゴリーのアイテムを表示	子カテゴリーのアイテムを親カテゴリーのアイテムとともに表示します。 注: SC カテゴリー ウィジェットで [カテゴリー レイアウト] インスタンス オプションが [フラット] に設定されている場合、このインスタンス オプションを `[False]` に設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SC 注文ガイド ウィジェット

このウィジェット (widget-sc-order-guide-v2) を使用して、注文ガイド、つまり特定の目的を持つ複数のカタログ アイテムに対する単一のサービス カタログ要求を要求します。 このベースシステム ウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

プラットフォーム UI でサービスカタログを使用して 注文ガイド を構成するには、次の場所に移動します。 サービスカタログ > カタログ定義 > 注文ガイド.

注文ガイド フォームは、以下のセクションで構成されています。

ニーズを説明

このセクションには、注文ガイドに関連する次のものが表示されます。

- 画像
- 説明
- 変数

オプションを選択

このセクションには、ニーズを説明 セクションで指定された情報および注文ガイドに設定されたルール ベースに基づいて、注文ガイドに含まれるカタログ アイテムのリストが表示されます。各カタログ アイテムは、アコーディオン形式で名前および説明とともに表示されます。

各アコーディオンには以下が表示されます。

- カタログ アイテムにユーザー入力が必要なフィールドがある場合、[オプション] が表示されます。

  注: フィールドが必須の場合は、[オプション] の横に赤いアスタリスクが表示されます。

- 注文ガイド要求にカタログ アイテムを含めるためのトグル。トグルを表示しないことにより、注文ガイド要求のすべてのアイテムを含めることを必須にできます。トグルを表示することにより、注文ガイド要求の注文にアイテムを含めることをオプションにできます。注文ガイドの各カタログ アイテムのトグルを表示するには、[含めるかどうかの切り替えを表示 (サービス ポータル)] チェック ボックスをオンにします。詳しくは、「 注文ガイドの作成 」を参照してください。

  注: アイテムが注文ガイド要求から除外された場合、そのアイテムは編集できなくなり、対応する必須フィールドの制限は無視されます。

サマリー

このセクションは、注文ガイドを要求する前に確認できる注文ガイドのサマリーを提供します。

インスタンス オプション

ウィジェット インスタンス オプションを使用して、SC 注文ガイド ウィジェットの設定をカスタマイズします。このウィジェットの設定をカスタマイズするには、Ctrl キーを押しながらウィジェットをクリックし、[インスタンス オプション] を選択します。

SC 注文ガイド ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
プレゼンテーション	

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SC 注文ガイド ウィジェットのインスタンス オプション (続く)

フィールド	説明
タイトル	注文ガイドの名前。
ブートストラップの色	自社用カスタム設定エディターでの選択に基づいたウィジェットの色。
モバイルでアイテムの説明の表示数の増加/削減を有効にする	モバイル ビューの注文ガイドまたは関連カタログ アイテムの説明で [さらに表示] または [表示数を少なくする] オプションを有効にします。デフォルトでは、[さらに表示] オプションが利用可能です。 • 説明全体を表示するには、[さらに表示] をクリックします。 • 説明の 150 文字のみを表示するには、[表示数を少なくする] をクリックします。 **注:** このインスタンス オプションは、ニーズを説明 セクションの注文ガイドの説明、および [オプションを選択] セクションの関連カタログ アイテムの説明に適用されます。
コンパクト モード	小規模な不動産 (6*6 未満) 用に設定されている場合、ウィジェットをコンパクト モードで表示します。
配送時間を非表示にする	メニューの各カタログアイテムの配送時間を非表示にします。注文ガイドの概要ページには適用されません。配送時間が概要ページに表示されることはないからです。
動作	
[カートに追加] を表示する (Show Add to Cart)	注文ガイド概要ページに [カートに追加] ボタンを表示するオプション。

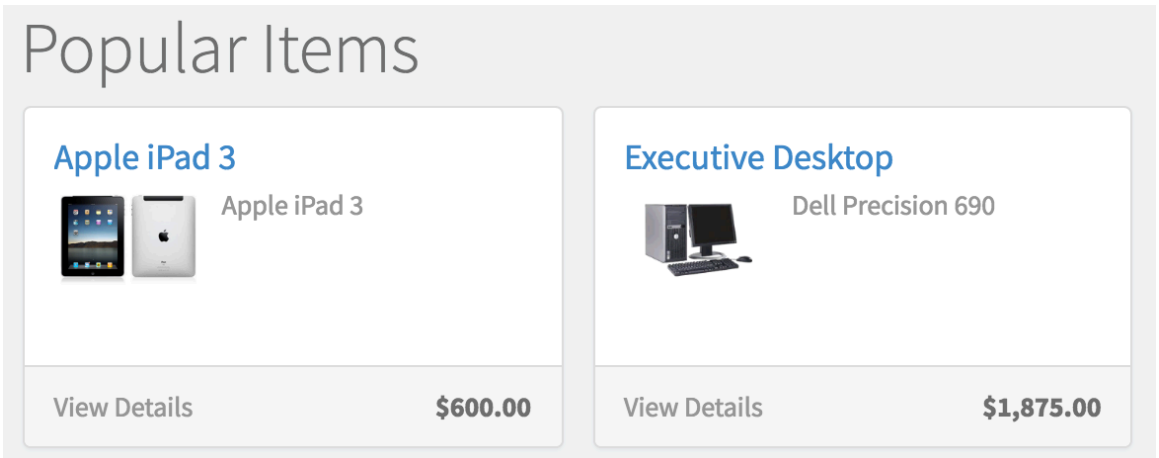
関連情報

- サービスポータルからの注文ガイドの要求
- 注文ガイド ウィジェットの設定

SC 人気のあるアイテム ウィジェット

ユーザーが頻繁に購入するサービスカタログアイテムのリスト。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

SC 人気のあるアイテム ウィジェット



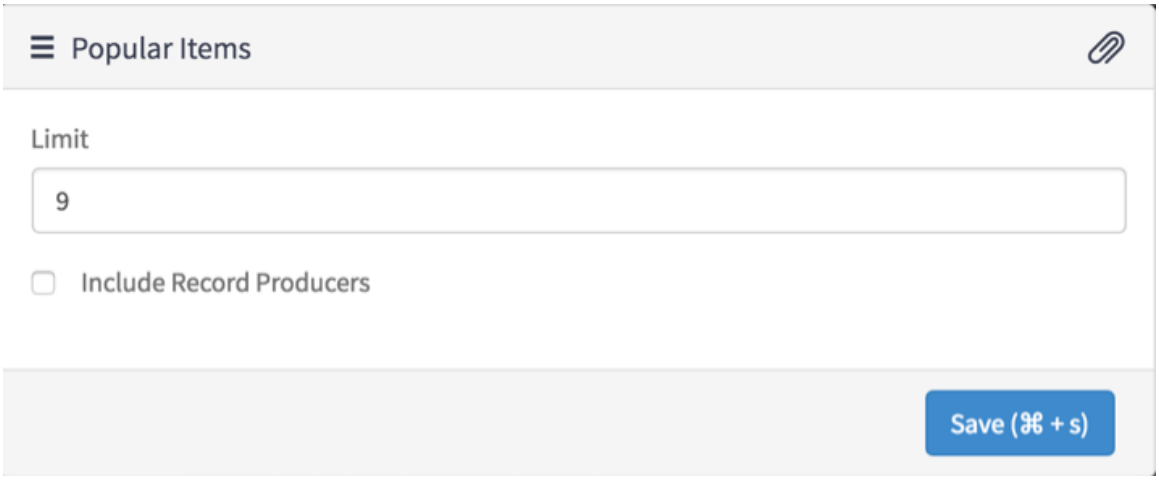
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文ガイドは、ガイドの一部として注文されたアイテムではなく、スタンドアロンの要求として、Service Catalog の [人気のあるアイテム] ウィジェットで表示できます。

インスタンス オプション

人気のあるアイテム ウィジェットのインスタンス オプション



人気のあるアイテム ウィジェットのインスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
制限	表示される人気のあるアイテムの最大数。デフォルトの数は 9 です。
レコード プロデューサーを含める	レコードプロデューサー を介して行われた要求が含まれます。

SC 保存バンドル ウィジェット

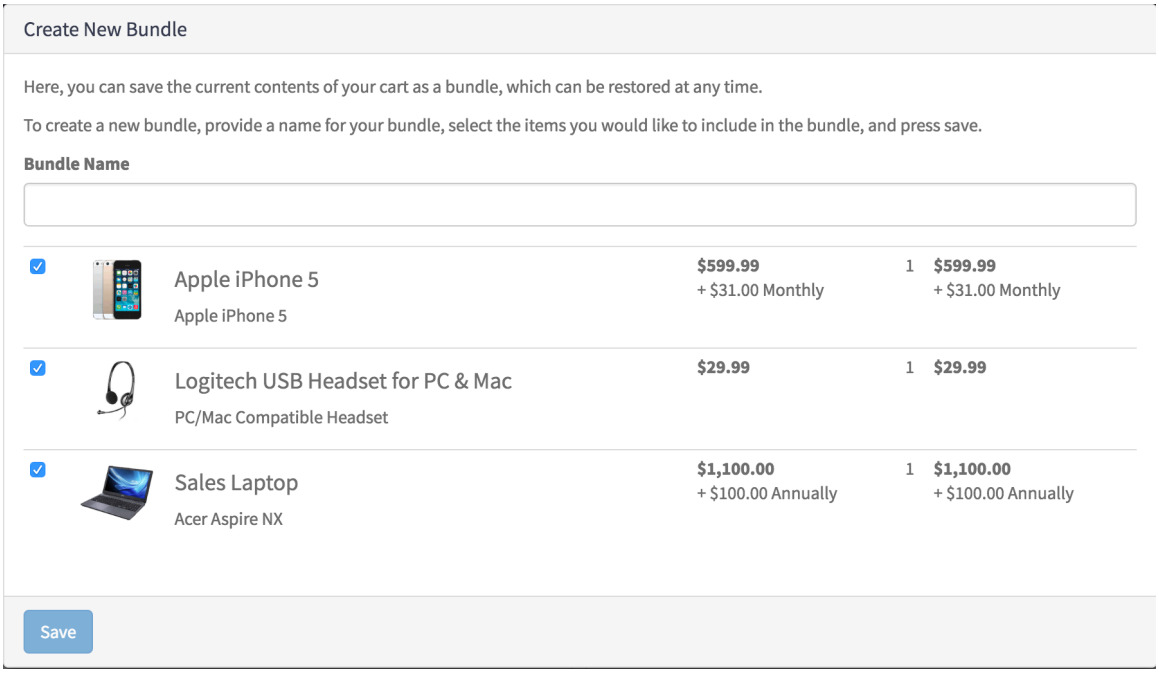
保存バンドル ウィジェットにより、特定のカタログ アイテムをまとめて保存して再利用することができます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

保存バンドル ウィジェットは、SC 買い物かごウィジェット内に埋め込まれています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SC 保存バンドル ウィジェット



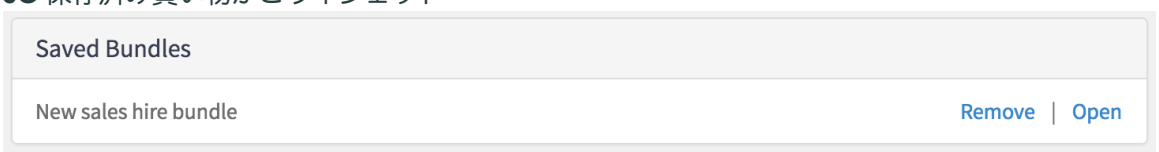
インスタンス オプション

保存バンドル ウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

SC 保存済み買い物かごウィジェット

保存済み買い物かごウィジェットは、サービスカタログ から以前に作成および保存されたバンドルを表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

SC 保存済み買い物かごウィジェット

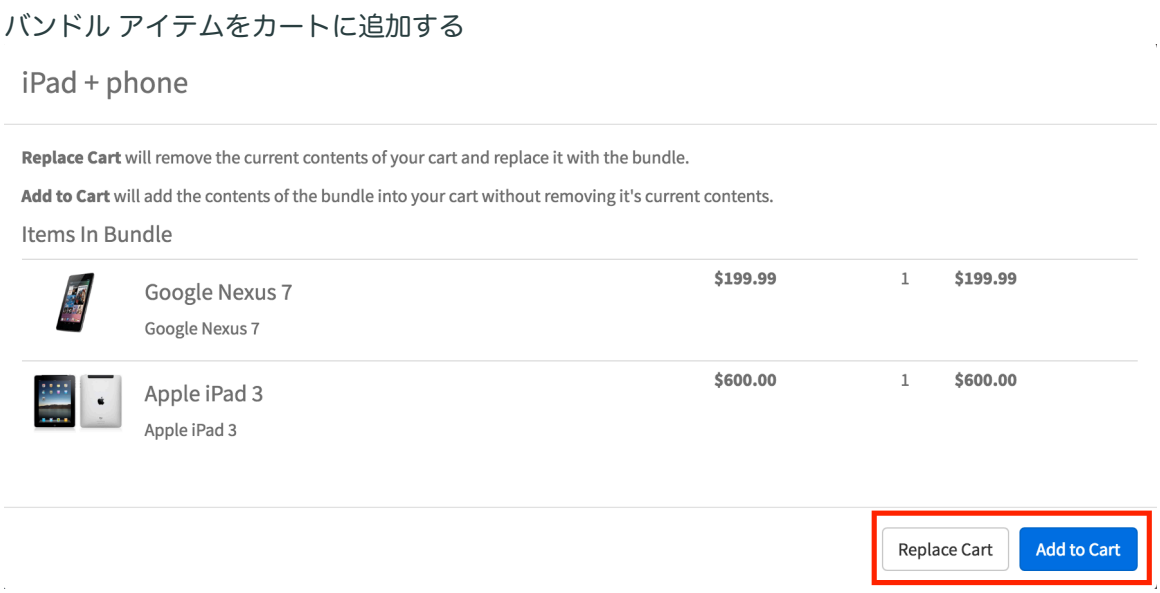


買い物かごに既存の買い物かごバンドルを追加する場合、2 つの選択肢があります。以下のことを行うことができます。

- 買い物かごのアイテムをバンドル内のアイテムと交換します。
- 買い物かご内の残りのアイテムにバンドルを追加します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



インスタンス オプション

保存済み買い物かごウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

SC 先頭へスクロール ウィジェット

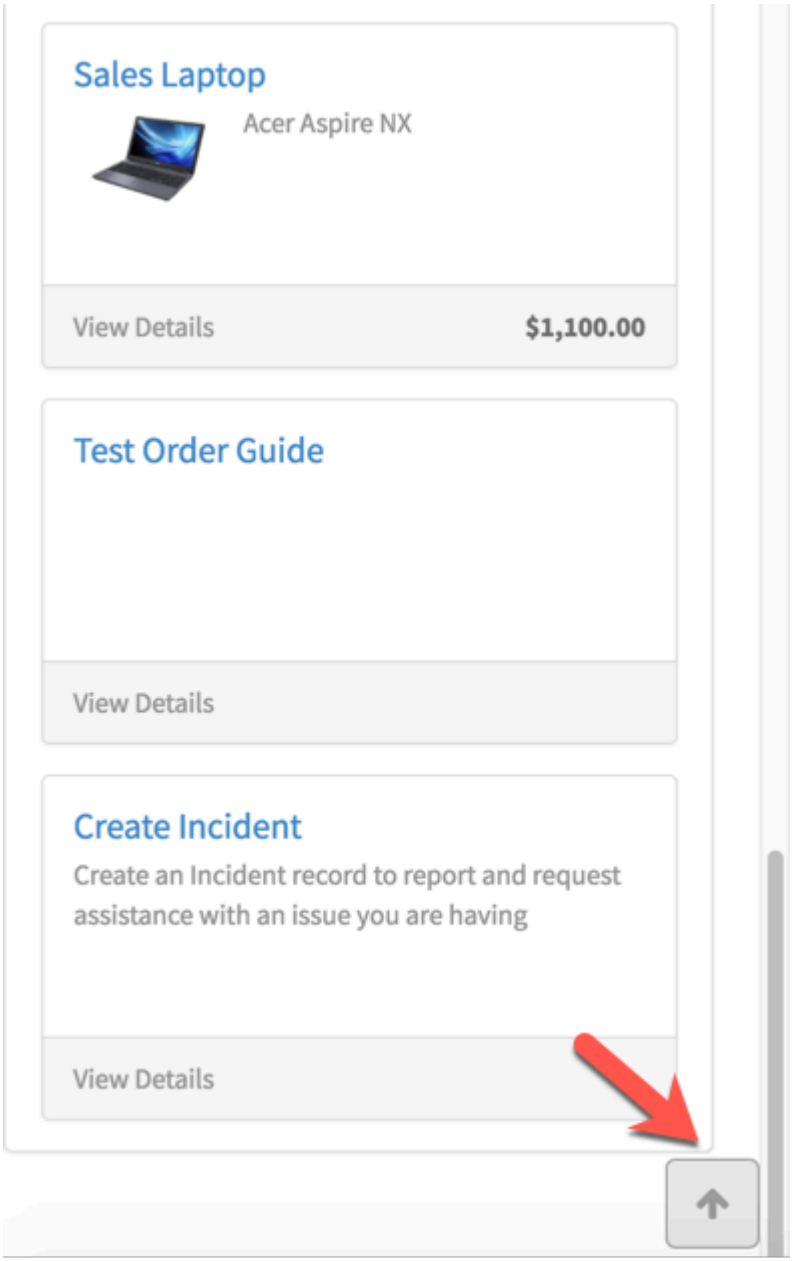
サービスポータルモバイルビューで、SC の先頭へスクロールウィジェット (sc_scroll_to_top) を使用すると、下にスクロールした後に画面の先頭へスクロールできます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

このウィジェットは、画面の特定の高さに達した後に上方向へのスクロールを開始すると表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SC 先頭へスクロール ウィジェット



インスタンス オプション

ウィジェット インスタンス オプションを使用して、SC 先頭へスクロール ウィジェットの設定をカスタマイズします。このウィジェットの設定をカスタマイズするには、Ctrl キーを押しながらウィジェットをクリックし、[インスタンス オプション] を選択します。

SC 先頭へスクロール ウィジェットのインスタンス オプション

先頭からの高さ (px)	上にスクロールし始めるときにウィジェットが表示される画面の高さ。

[SC 買い物かご] ウィジェット

サービスカタログ で使用される SC 買い物かごウィジェット (sc-shopping-cart-v2) は、すべての注文を 1 か所に保存します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

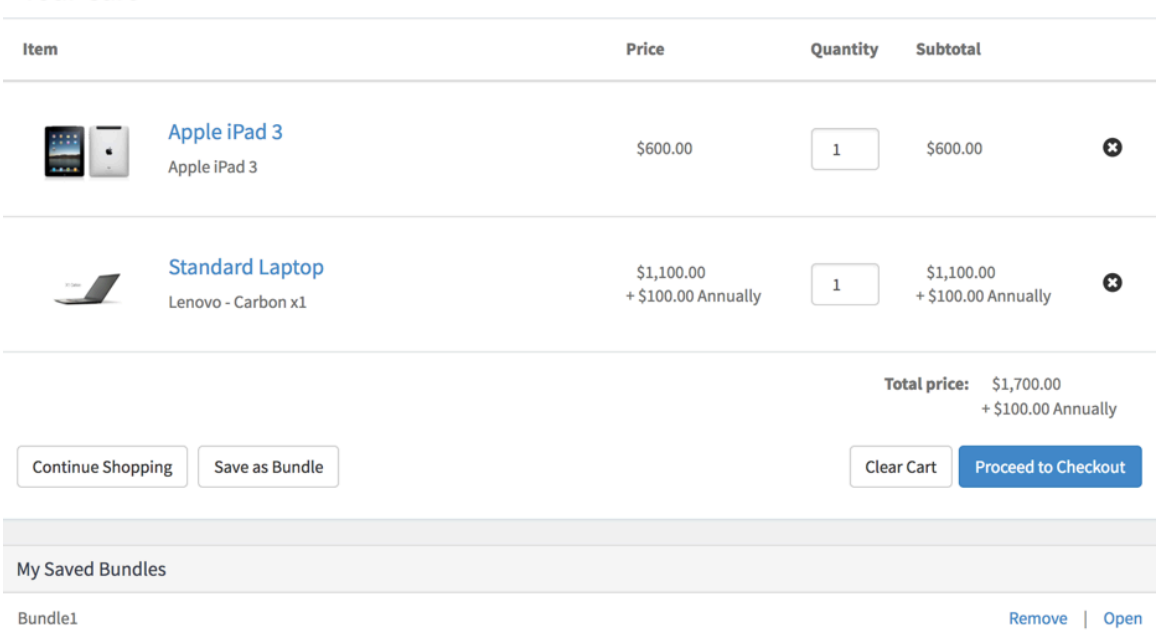
買い物かごウィジェットを使用して以下を実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 買い物かご内のアイテム数を制御します。
- 買い物かごにアイテムを追加します。この情報は sc_cart テーブルに保存されます。
- アイテムを要求しているユーザーを定義します。
- 特定のアイテムをまとめてバンドルとして保存します。後で再ロードすることができます。買い物かごアイテムを保存したバンドルに置き換えるか、バンドルを買い物かごアイテムに追加することができます。
- 買い物かごからすべてのアイテムを削除します。

[SC 買い物かご] ウィジェット



インスタンス オプション

ウィジェット インスタンス オプションを使用して、SC 買い物かごウィジェットの設定をカスタマイズします。このウィジェットの設定をカスタマイズするには、Ctrl キーを押しながらウィジェットをクリックし、[インスタンス オプション] を選択します。

SC 買い物かごウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
プレゼンテーション	
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
動作	
買い物かご テンプレート	買い物かごに別のテンプレートを提供するために使用する ng テンプレートの名前を入力します。デフォルトでは、`small_shopping_cart_v2.html` および `large_shopping_cart_v2.html` という 2 つの ng テンプレートが用意されています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SC 買い物かごウィジェットのインスタンス オプション (続く)

フィールド	説明
買い物かごの自動更新	すべてのセッションで買い物かごを自動的に更新します。

関連情報

買い物かごへのカタログアイテムの追加

買い物かごウィジェットを有効にします。

Istanbul にアップグレードするインスタンスでは買い物かごウィジェットが自動的に有効化されます。ただし、ウィジェットを手動で有効または無効にする方法がいくつかあります。

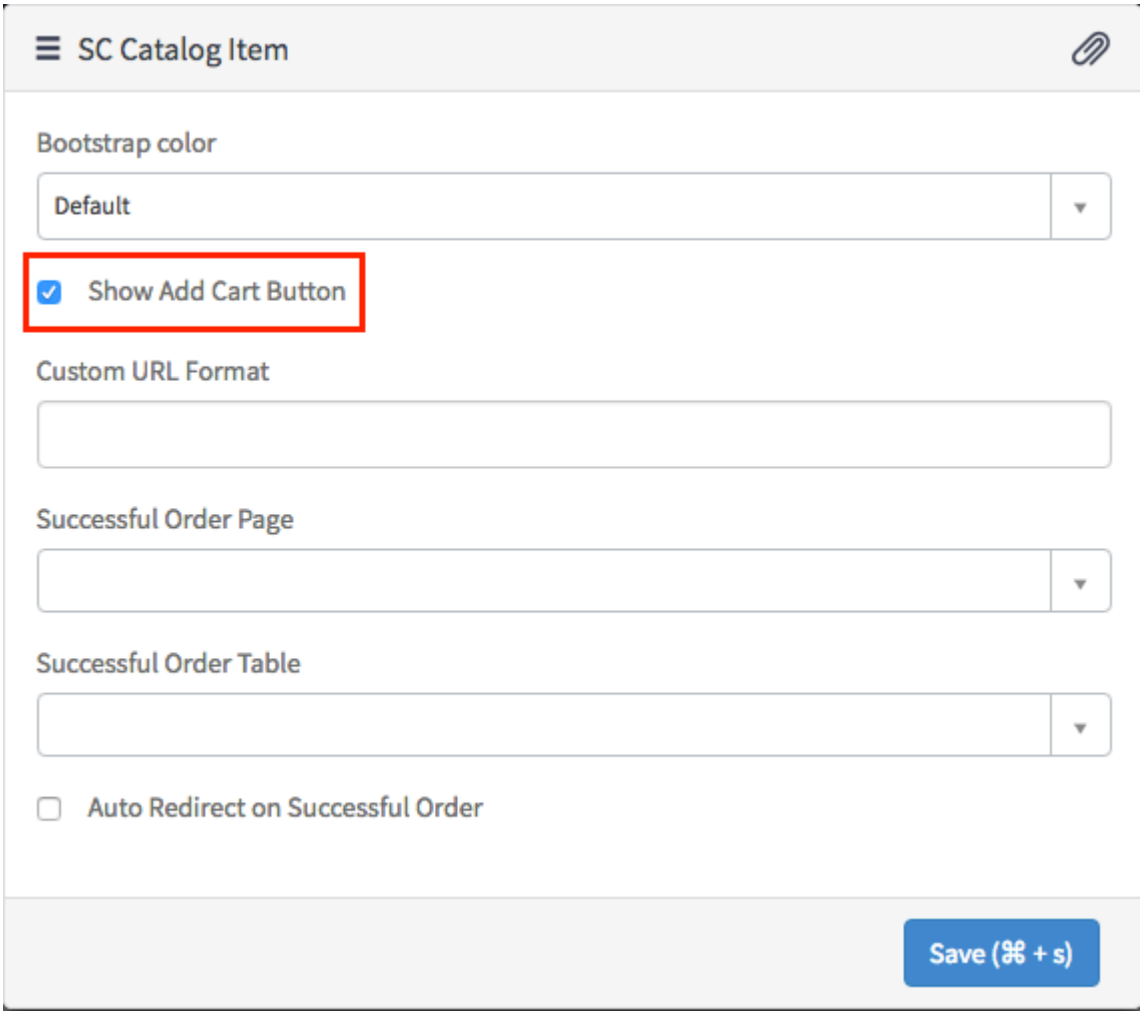
カタログ アイテムの買い物かごを有効にする方法：

1. サービス ポータルで [サービス カタログ] ページの [カタログ アイテム] に移動します。
2. [カタログ アイテム] ウィジェットを Ctrl を押しながら右クリックして、[ウィジェット インスタンス オプション] を開きます。
3. [カートに追加ボタンを表示] オプションを選択またはクリアして、その特定のカタログ アイテムの買い物かごを有効または無効にします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログ アイテム買い物かごオプション



自動翻訳

ポータルヘッダーの買い物かごを有効にするには、次の手順に従います。

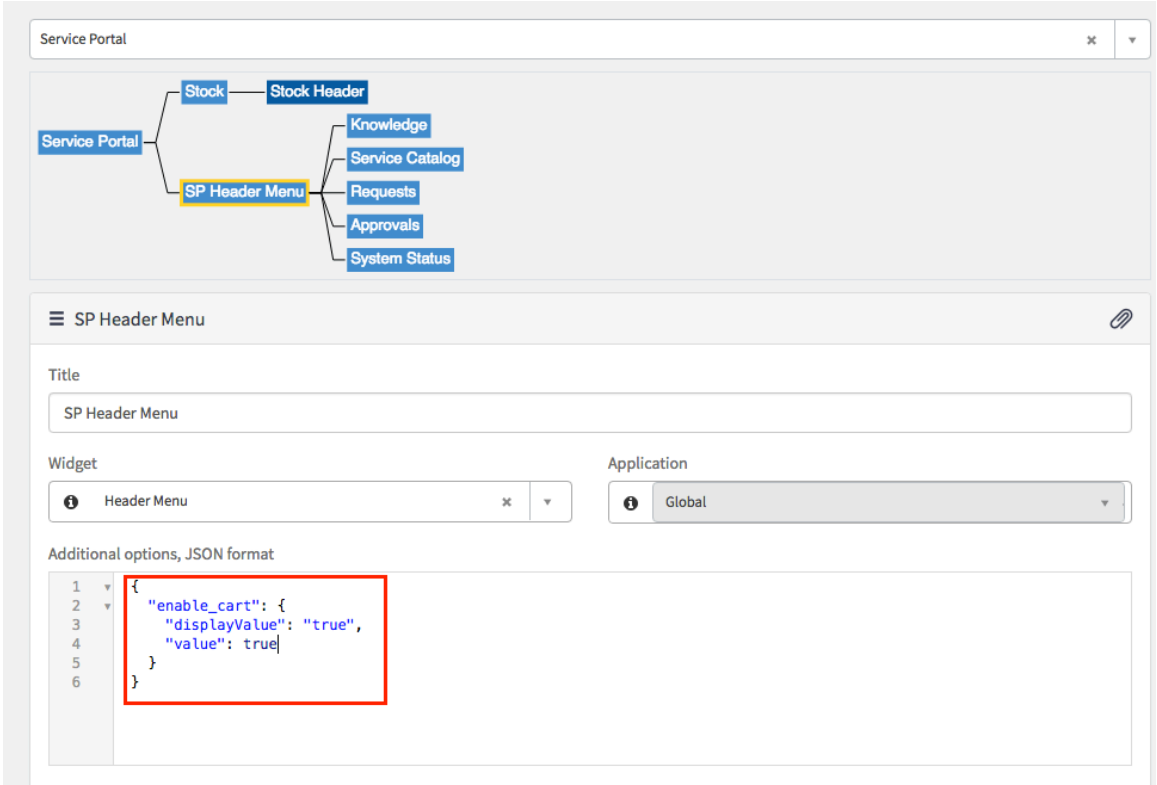
1. [サービス ポータル設定] ページで、[ポータル エディター] を選択します。
2. ポータル階層で [SP ヘッダー メニュー] を選択します。
3. [追加オプション] セクションで、買い物かご有効化の値が **true** に設定されていることを確認します。

```
{
 "enable_cart": {
  "displayValue": "true",
  "value": true
 }
}
```

値を **false** に設定すると、買い物かごが非表示になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘッダー メニューの買い物かご



買い物かごへの自動更新を有効にする

ユーザーが複数のタブやプラットフォームから変更を行うと、すべてのセッションで買い物かごが自動的に更新されます。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > サービスポータルホーム.
   サービスポータルのホームページが表示されます。
2. バナーで、[買い物かご] をクリックします。
3. Ctrl キーを押しながら [ウィッシュリスト] ウィジェットをクリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. [買い物かごの自動更新] チェックボックスをオンにして [保存] をクリックします。
5. これらの手順は、アップグレードの顧客に対してのみ実行してください。

   a. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** の構成.

   b. バナーで [ポータル] をクリックします。

   c. リストで [サービスポータル] が選択されていることを確認します。

   d. ポータル階層図で、**[SP** ヘッダーメニュー] を選択します。

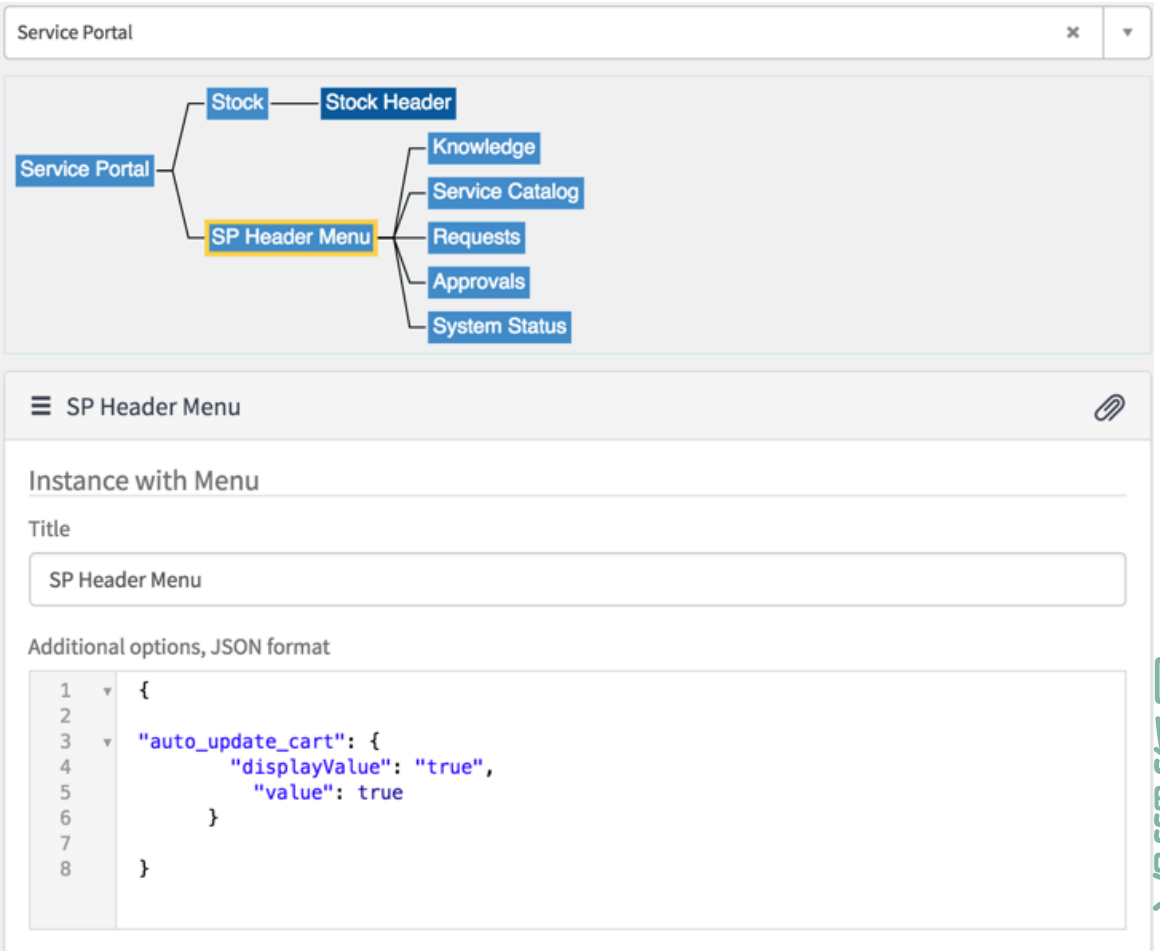
   e. [追加オプション、JSON 形式] フィールドで、`auto_update_cart` 値を **true** に設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"auto_update_cart": {
        "displayValue": "true",
          "value": true}
```

買い物かごへの自動更新



自動翻訳

SP 変数エディター ウィジェット

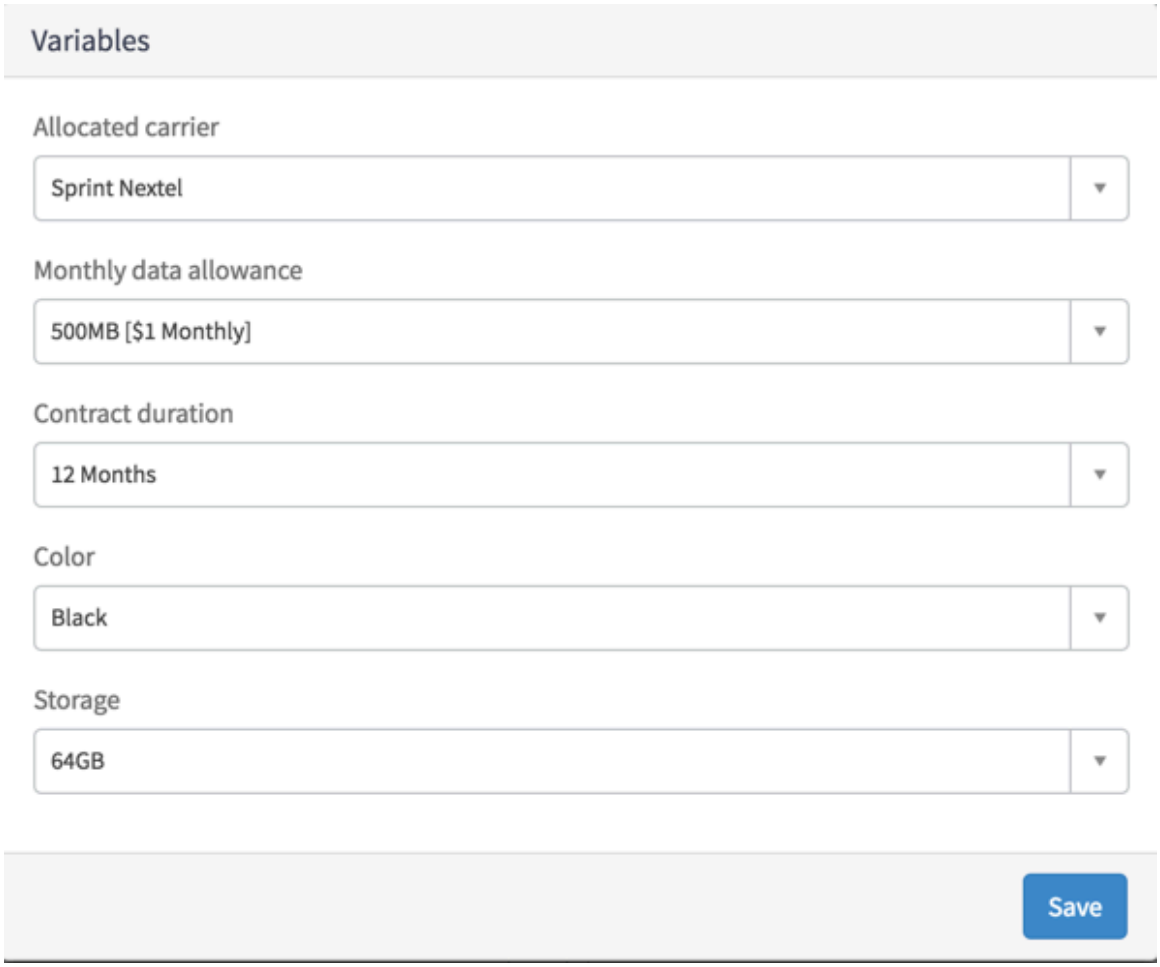
変数エディターウィジェットを使用すると、サービスカタログのアイテムに対して選択した仕様を変更できます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

変数エディター ウィジェットを買い物かごウィジェットに埋め込み、ユーザーが買い物かごアイテムを編集および変更できるようにします。ウィジェットに含まれるオプションは、特定のカタログ アイテムと、そのカタログ アイテム用に設定された変数によって決まります。

サービスポータル で使用できるサービスカタログ変数の詳細については、サービスカタログ変数タイプ を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数エディター ウィジェット



インスタンス オプション

変数エディター ウィジェットは買い物かごウィジェットの一部として組み込まれているため、インスタンス オプションは含まれていません。

[SC ウィッシュリストの買い物かご] ウィジェット

このウィジェットを使用して、カタログ アイテムやレコード プロデューサーをウィッシュ リストに追加し、レビューできるようにします。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィッシュ リストがサービス カタログで有効にされている場合、SC ウィッシュ リストの買い物かごウィジェット (sc_wishlist_cart) がサービス ポータルで利用可能です。有効にすると、以下のオプションを使用できます。

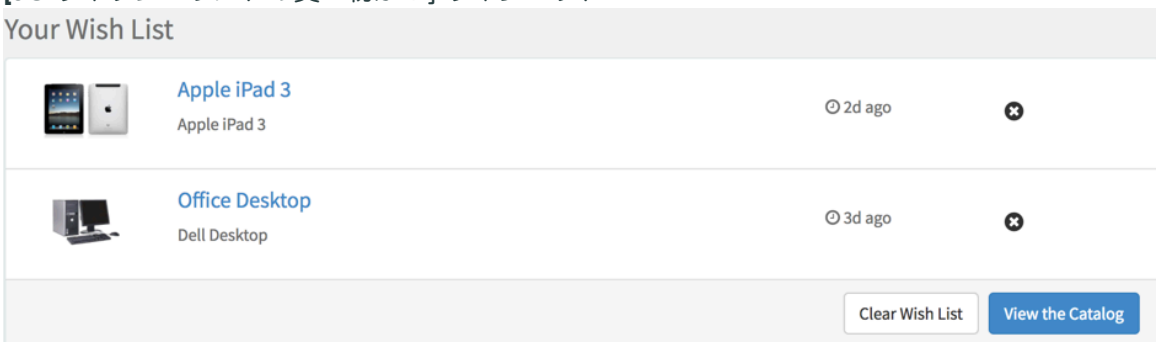
- メイン ナビゲーション バーの [ウィッシュ リスト] メニュー オプション。
- カタログ アイテムおよびレコード プロデューサーの注文ウィジェットの [ウィッシュ リストに追加] ボタン。
- [ウィッシュ リスト] 内のすべてのアイテムが表示されるウィッシュ リスト詳細ページ。

ウィッシュ リスト詳細ページから、カタログ アイテムを表示または削除したり、ウィッシュ リストをクリアしたり、サービス カタログのランディング ページに移動したりできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[SC ウィッシュリストの買い物かご] ウィジェット



インスタンス オプション

ウィジェット インスタンス オプションを使用して、SC ウィッシュ リストの買い物かごウィジェットの設定をカスタマイズします。このウィジェットの設定をカスタマイズするには、Ctrl キーを押しながらウィジェットをクリックし、[インスタンス オプション] を選択します。

SC ウィッシュ リストの買い物かごウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
ウィッシュ リストの自動更新	すべてのセッションでウィッシュ リストを自動的に更新します。

関連情報

サービスポータルのウィッシュリストにアイテムを追加する

サービス ポータルで SC ウィッシュ リストの買い物かごウィジェットを有効にする

ウィッシュリストを有効にした後、カタログアイテムやレコードプロデューサーをウィッシュリストに追加します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログの管理.
2. [カタログ] リストから [サービスカタログ] を選択します。
3. カタログフォームで [ウィッシュリストの有効化] チェックボックスをオンにして [更新] をクリックします。
   [ウィッシュリスト] メニューオプションが Service Portal のバナーに表示されます。

   注: **[sc_layout** で制御される買い物かごマクロを使用します (デフォルトは **true)]** (*glide.sc.use_cart_layouts*) プロパティを true に設定して、ウィッシュリストを有効にする必要があります。

4. Service Portal のバナーの [ウィッシュリスト] メニューオプションを有効化するには、次の追加手順をアップグレード顧客に対してのみ実行します。

   a. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** の構成.

   b. バナーで [ポータル] をクリックします。

   c. リストで [サービスポータル] が選択されていることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

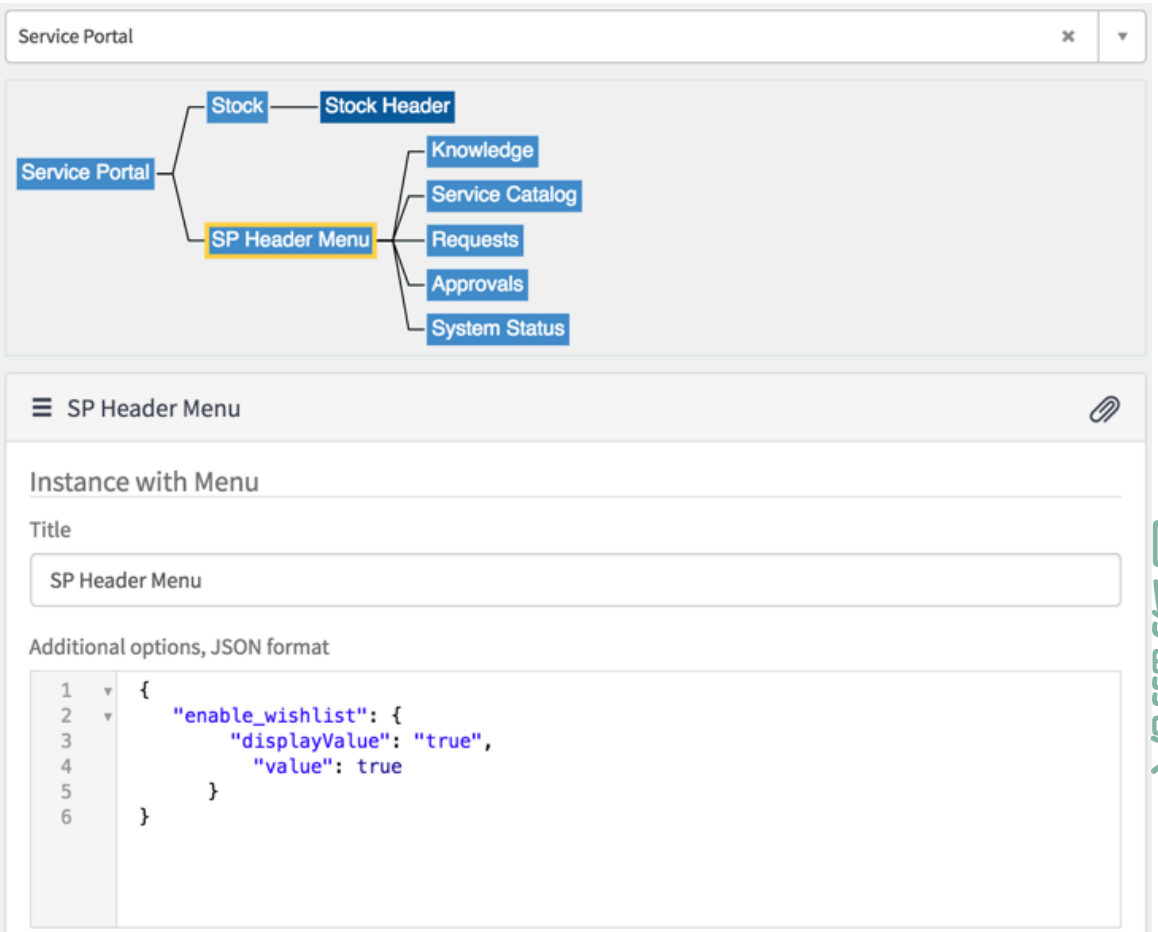
自動翻訳

d. ポータル階層図で、**[SP** ヘッダーメニュー] を選択します。

e. [追加オプション、JSON 形式] フィールドで、`enable_wishlist` 値を **true** に設定します。

```
"enable_wishlist": {
        "displayValue": "true",
          "value": true}
```

SC ウィッシュ リストの買い物かごウィジェットを有効にする



5. カタログアイテムやレコードプロデューサーの注文ウィジェットの [ウィッシュリストに追加] アイコン ( ) を有効にします。

a. 移動先 サービスポータル > サービスポータルホーム > 何かを注文する.
サービスポータルのホームページが表示されます。

b. 利用可能なカタログ アイテムの 1 つをクリックします。

c. Ctrl キーを長押しながら [カタログアイテム] ウィジェットをクリックし [インスタンスオプション] を選択します。

d. [ウィッシュリストの追加/更新ボタンを表示する] チェック ボックスをオンにして [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィッシュ リストへの自動更新を有効にする

複数のタブやプラットフォームからのユーザー固有の変更により、ウィッシュリストを自動的に更新します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > サービスポータルホーム.
   サービスポータルのホームページが表示されます。
2. ウィッシュリストにアクセスします。
3. Ctrl キーを押しながら [ウィッシュリスト] ウィジェットをクリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. [ウィッシュリストの自動更新] チェックボックスをオンにして [保存] をクリックします。
5. アップグレードの顧客に対してのみ、これらの追加手順を実行してください。

   a. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** の構成.

   b. バナーで [ポータル] を選択します。

   c. リストで [サービスポータル] が選択されていることを確認します。

   d. ポータル階層図で、**[SP** ヘッダーメニュー] を選択します。

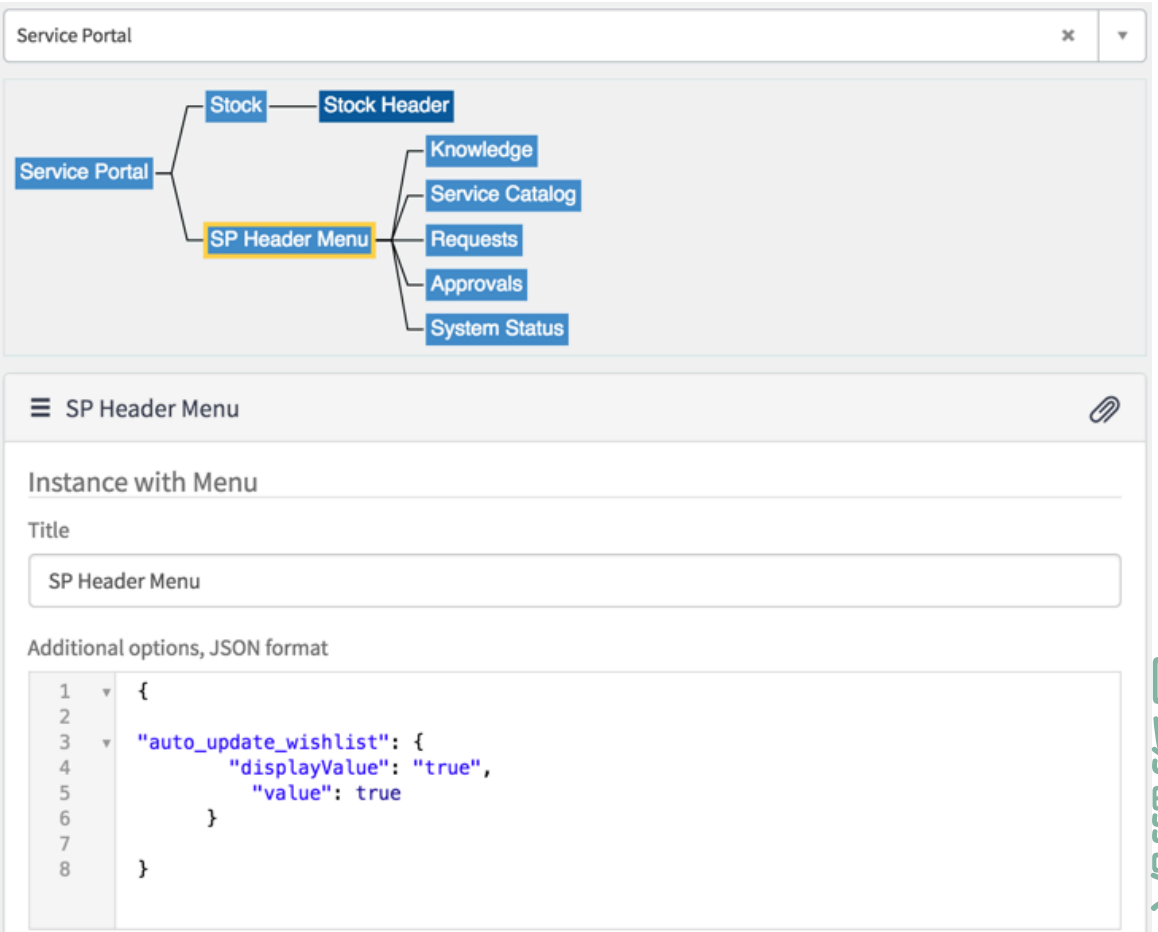
   e. [追加オプション、JSON 形式] フィールドで、`auto_update_wishlist` 値を **true** に設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"auto_update_wishlist": {
        "displayValue": "true",
          "value": true}
```

ウィッシュ リストへの自動更新



自動翻訳

サービス ポータル設定ページ ウィジェット

サービスポータル ウィジェットを設定に使用します。サービスポータル設定ページでポータルのページまたはウィジェットを設定する場合、実際にはサービスポータルウィジェットを使用して設定します。

サービスポータル 設定ウィジェットは内部的にのみ使用し、拡張することはできません。

設定ページウィジェットは、サービスポータル Configuration Pages プラグイン [com.glide.service-portal.config] の一部に含まれます。これは、サービスポータル for Enterprise Service Management プラグイン [com.glide.service-portal.esm] を有効にすると自動的に有効になります。

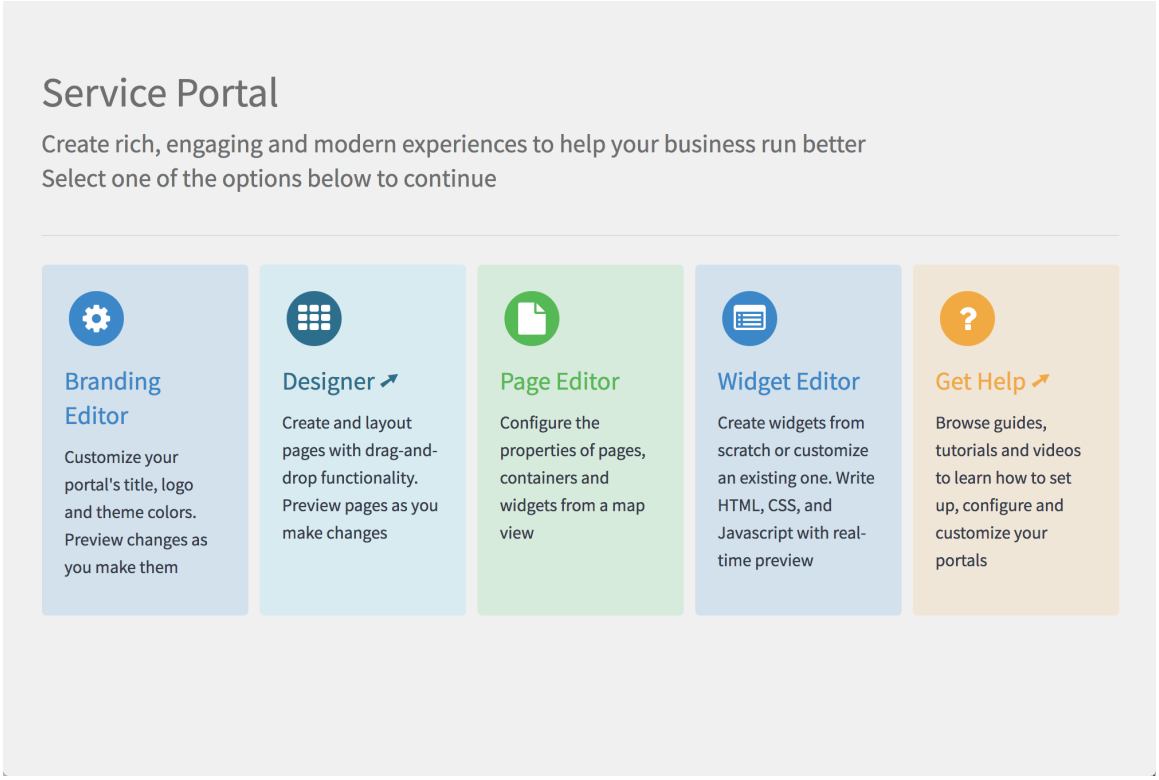
移動先 サービスポータル > **Service Portal** の構成 これらのウィジェットの動作を表示できます。

サービス ポータル設定概要ウィジェット

サービス ポータル設定概要ウィジェットは、sp_config ホームページに表示されるウィジェットです。このウィジェットを使用して、サービス ポータル設定内を移動します。 このベースシステム ウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス ポータル設定概要ウィジェット



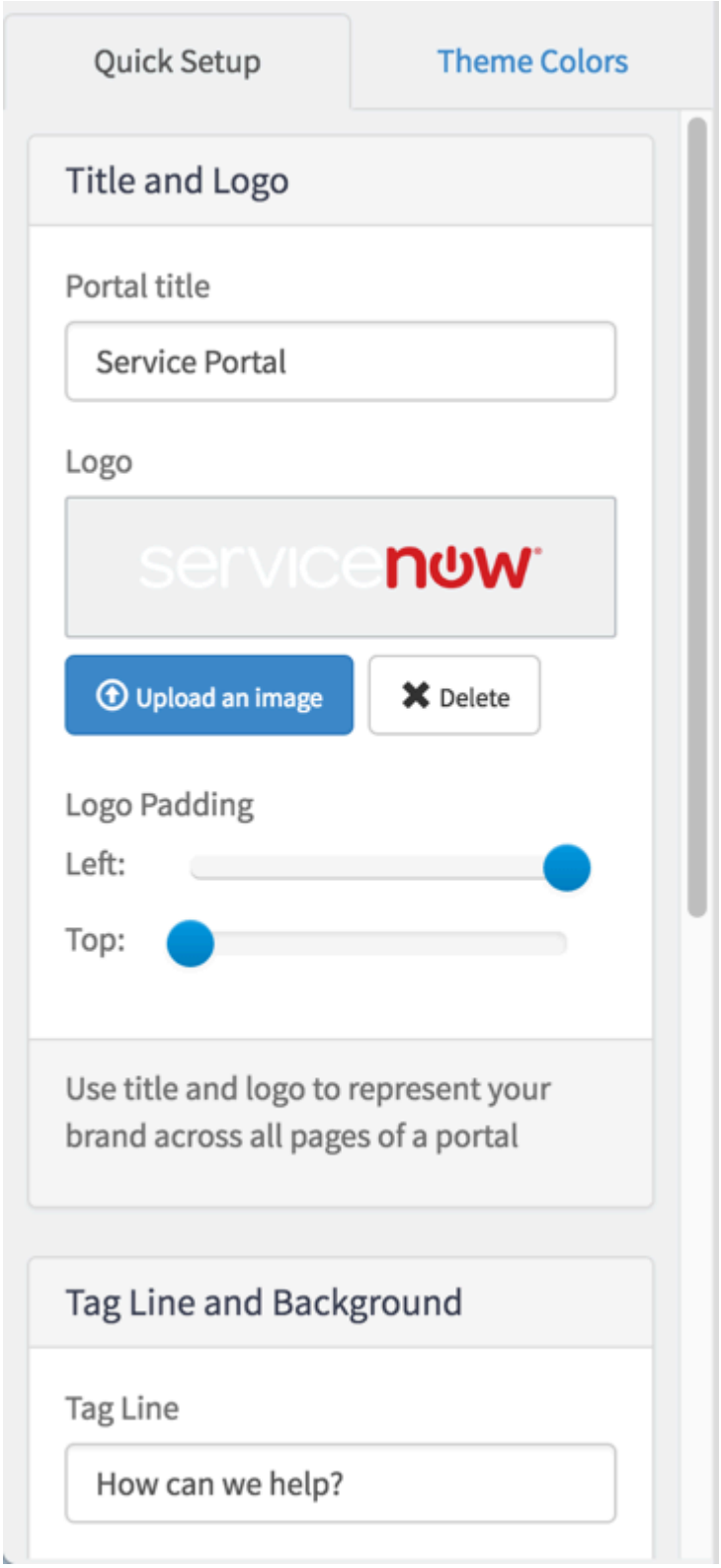
ポータル設定ウィジェット

ポータル設定ウィジェットは、ポータルのテーマを設定するために使用する自社用カスタム設定エディターの左側のパネルです。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータル設定ウィジェット



SP ページ マップ ウィジェット

ページ マップ ウィジェットはページ エディターで機能し、サービス ポータル ページをツリー構造で表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

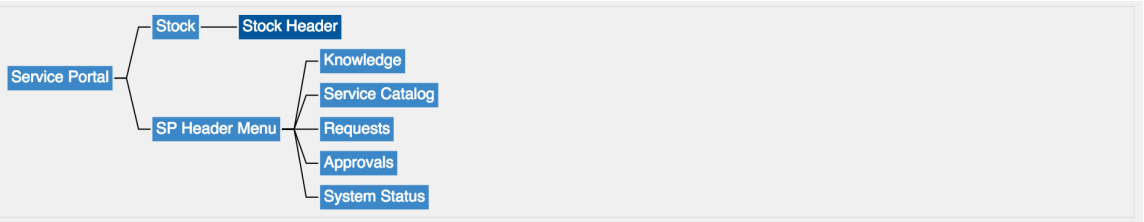
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SP ページ マップ ウィジェット

SP ポータル マップ ウィジェット

ポータル マップ ウィジェットは、ポータルをツリー構造で表示します。

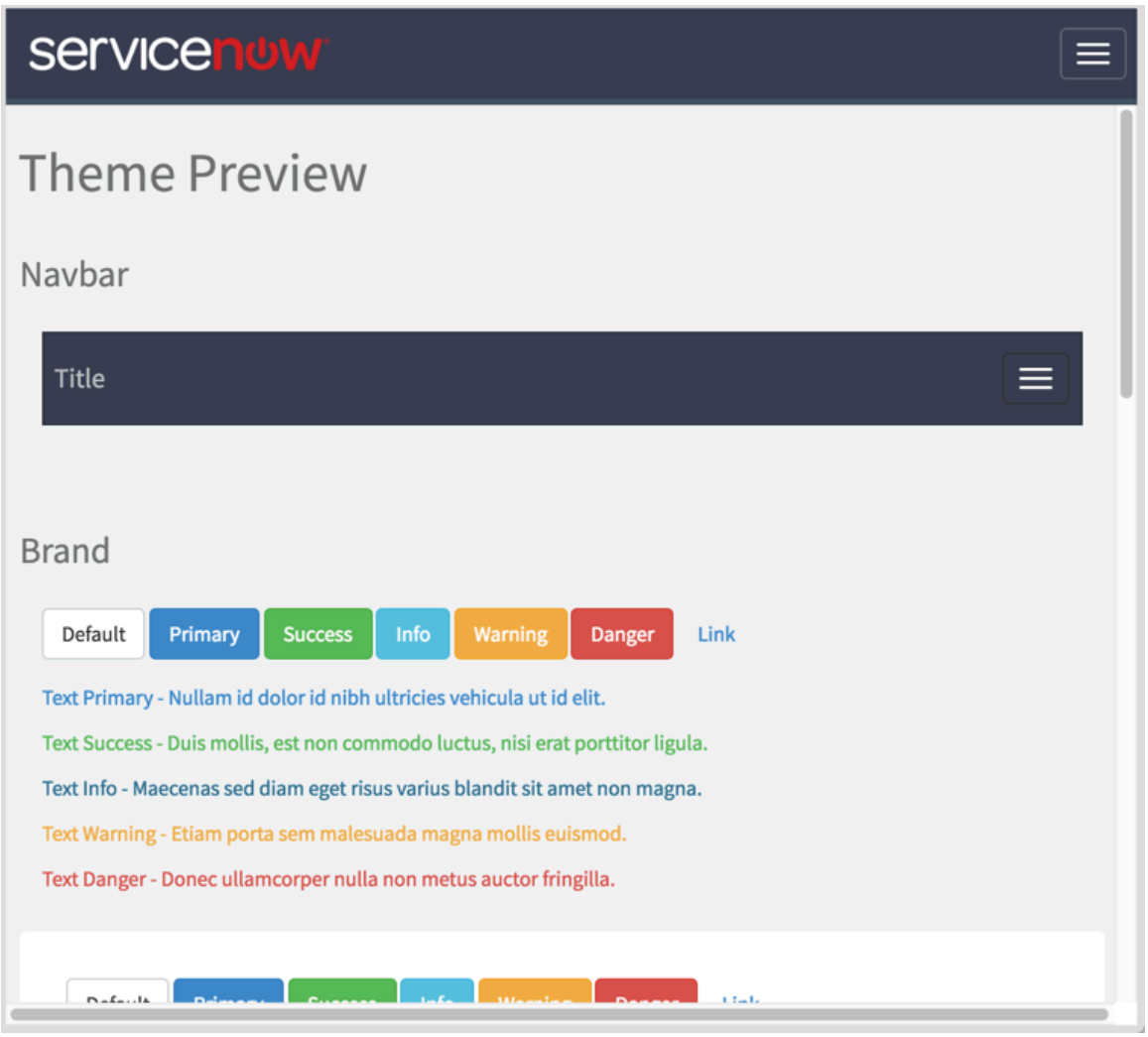
SP ポータル マップ ウィジェット



テーマ プレビュー ウィジェット

テーマ プレビュー ウィジェットは、自社用カスタム設定エディターに表示され、ポータルのテーマ変更を確認できるようにします。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

テーマ プレビュー ウィジェット



自動翻訳

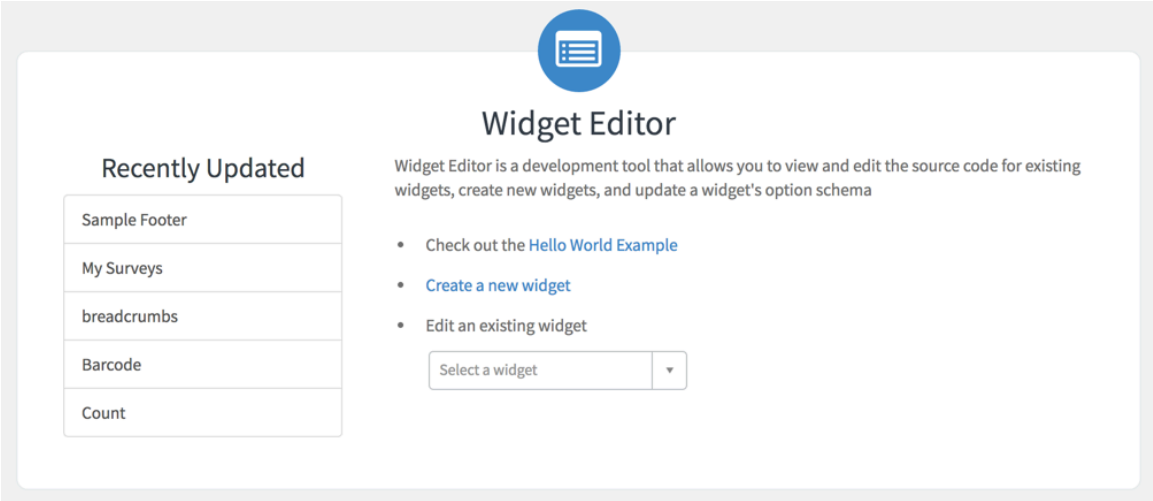
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェット編集パネル ウィジェット

ウィジェット編集パネルは、サービスポータル設定のウィジェットエディターのメインページに表示されます (すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成 > ウィジェットエディター). このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェット編集パネルを使用して、最近更新されたウィジェットを表示したり、ウィジェットを作成したり、既存のウィジェットを表示したりできます。

ウィジェット編集パネル



サービス ポータルのサービスステータスウィジェット

サービスステータスウィジェットを使用して、ビジネス サービスの現在、計画中、および過去の機能停止をエンド ユーザーに表示します。

サービスカタログウィジェットは、 Service Portal Service Status [com.glide.service-portal.service-status] プラグインの一部に含まれています。これは、Service Portal for Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm] プラグインで自動的に有効化されます。

ビジネスサービスステータスウィジェット

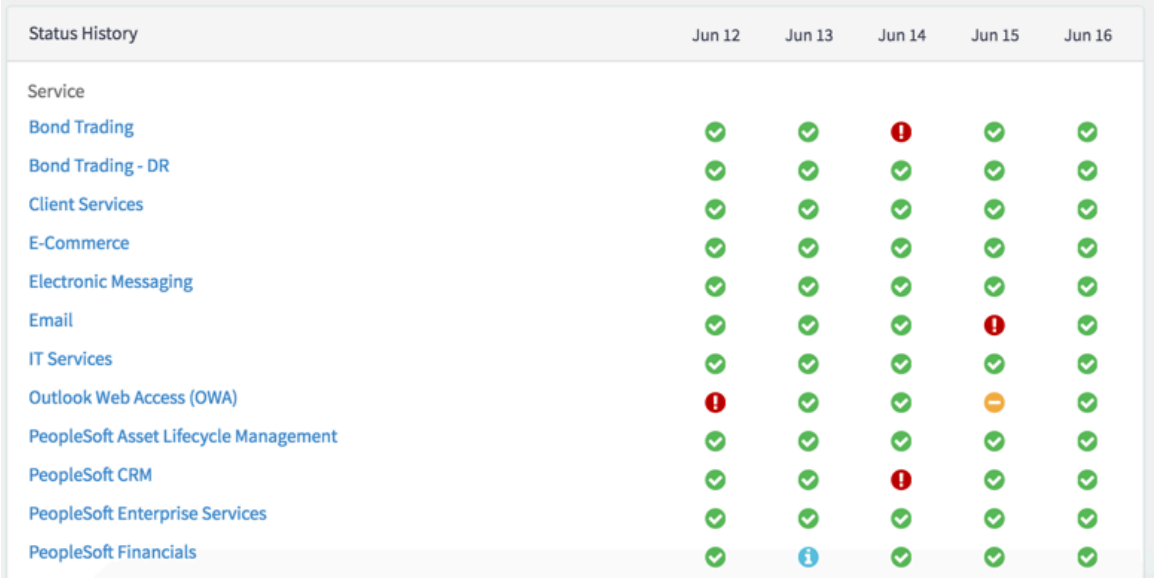
システムでのサービスの実行状況を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ビジネスサービスステータスウィジェットは、cmdb_ci_service テーブルから情報を取得します。ウィジェット サーバー スクリプトの設定を調整することにより、クローンされたバージョンのウィジェットでデータの元の場所を変更できます。

自動翻訳

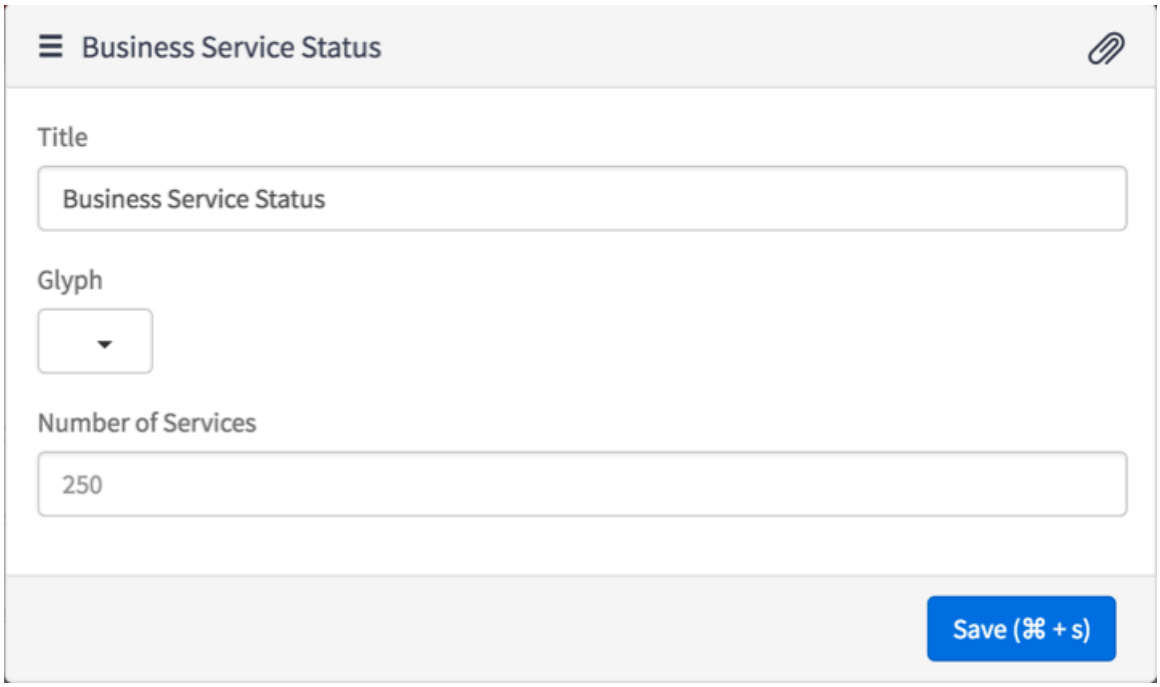
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスサービスステータスウィジェット



インスタンス オプション

ビジネスサービスステータスウィジェットのインスタンス オプション



インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	ウィジェットの名前。これはウィジェット インスタンス オプションのヘッダーにのみ表示され、ユーザーには表示されません。サービスのリストのタイトルを変更するには、ウィジェット HTML のクローンを作成して編集します。
グリフ	ウィジェットのアイコン。これはユーザーに表示されません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション フィールド (続く)

フィールド	説明
サービス数	ウィジェットに表示されるサービスの数。デフォルトの数は 250 です。

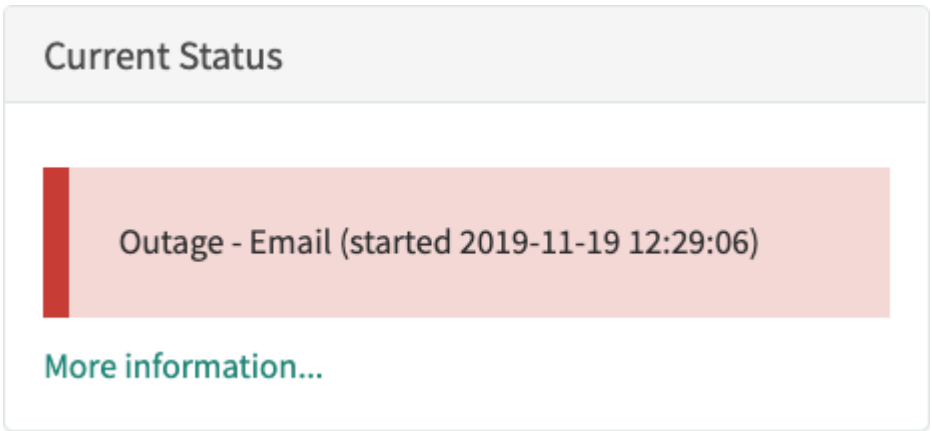
現在のステータス ウィジェット

現在のステータス ウィジェットには、システムで報告された問題が表示されます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

現在のステータスウィジェットでは機能停止 [cmdb_ci_outage] テーブルを調べて、システムに機能停止が発生していないかどうかを確認します。

サービスオーナーとサービスデスクマネージャーは、機能停止レコードを作成することで、予定または予定外の機能停止を報告します。各機能停止レコードには、機能停止期間を示す [開始] と [終了] の各フィールドが含まれています。[終了] 時間が遅いまたは空の場合でも、機能停止は継続しています。現在のステータスウィジェットには、進行中のすべての機能停止が表示されます。

現在のステータス ウィジェット



現在のステータスには、サービス [cmdb_ci_service] テーブルで追跡されるサービスの機能停止のみが表示されます。

インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページの現在のステータスウィジェットを構成します。

フィールド	説明
機能停止の詳細を表示	機能停止 [cmdb_ci_outage] レコードの詳細を表示するオプション。
スタンドアロン	説明情報を削除するオプション。詳細情報へのリンクも追加します。

計画メンテナンス ウィジェット

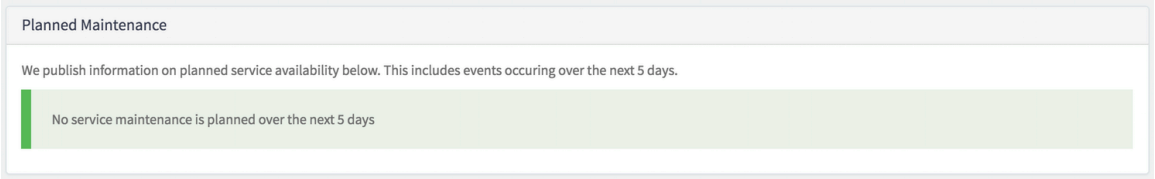
計画されたシステムのメンテナンスについて説明します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

このウィジェットは、cmdb_ci_outage テーブルから情報を収集します。計画メンテナンス ウィジェットには、今後 5 日間の計画メンテナンスが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計画メンテナンス ウィジェット



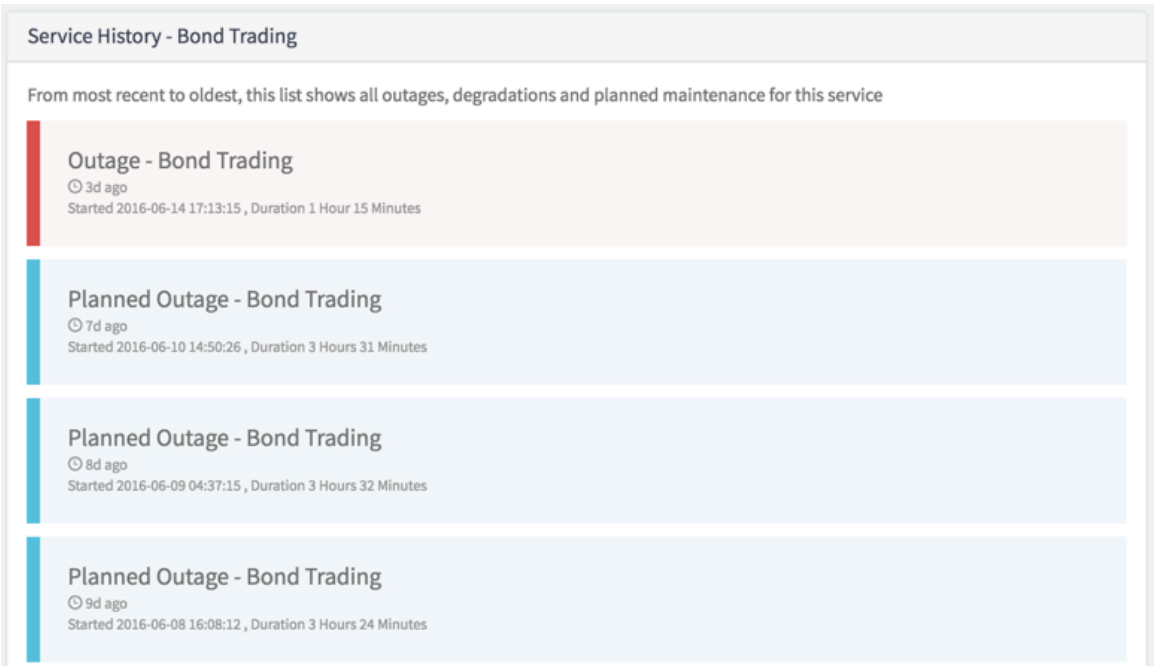
インスタンス オプション

計画メンテナンス ウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

サービス履歴ウィジェット

特定のサービスのステータスの履歴を表示します。たとえば、Bond Trading ウィジェットに予定された機能停止またはデグレードの履歴がある場合、ウィジェットはそれらをさまざまなカラー スキームで表示して、機能停止のタイプを区別します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

サービス履歴ウィジェット



インスタンス オプション

サービス履歴ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

サービスステータスウィジェット

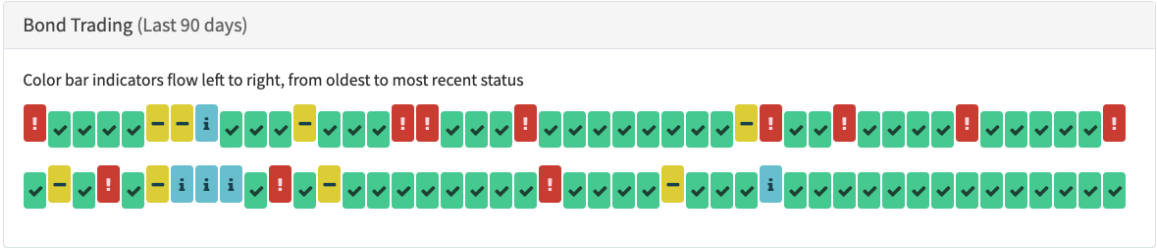
サービスステータスウィジェットでは過去 3 か月間のサービス可用性を視覚的に表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

サービスステータスウィジェットには、サービス [cmdb_ci_service] テーブルの 1 つのサービスのサービス可用性の履歴が表示されます。ウィジェットはページの URL を使用して、どのサービスを表すかを決定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスステータスウィジェット



各ピルは 1 日を表します。各色はサービス可用性のタイプに関連しています。ピルにカーソルを合わせたときにタスク番号や簡単な説明などの追加の詳細を表示するには、ウィジェットをクローンしてサーバースクリプトを編集する必要があります。

色	サービス可用性
緑	問題なし
青	計画メンテナンス
黄	サービスのデグレード
赤	機能停止

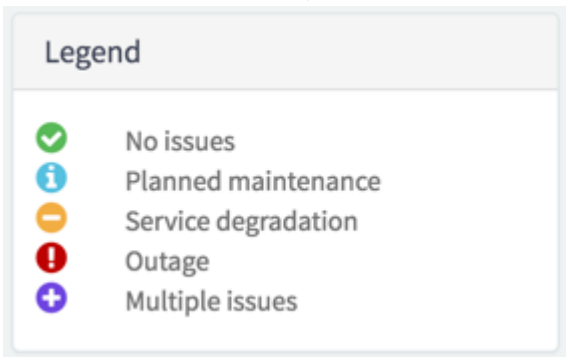
インスタンス オプション

サービスステータスウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

サービス ステータスの凡例ウィジェット

ステータス履歴ウィジェットと同時に使用して、ステータス履歴ウィジェットのアイコンの意味を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

サービス ステータスの凡例ウィジェット



インスタンス オプション

サービス ステータスの凡例ウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

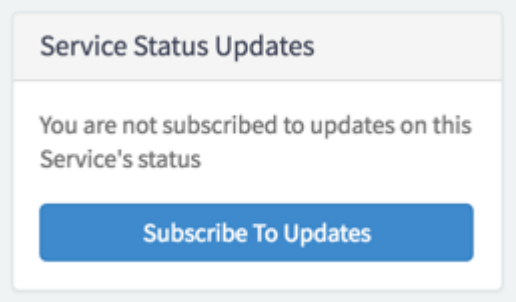
サービス ステータス サブスクリプション ウィジェット

サービスステータスウィジェットと一緒に使用されます。ユーザーは、サービス ステータスに関する更新を受信するために登録します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス ステータス サブスクリプション ウィジェット



インスタンス オプション

サービス ステータス サブスクリプション ウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

ポータルでの検索の構成

サービスポータル 検索ページのウィジェット内に検索結果データを表示します。サービスポータルからデータを検索可能にするために、ServiceNow インスタンス内の単一のテーブル、複数のServiceNowテーブル、または外部サイトからデータをフェッチできます。

検索エンジン

AI 検索

AI 検索 は、従来の Zing 検索エンジンよりも高速で優れた、最新のコンシューマーグレードの検索エンジンを提供します。自動補完検索クエリー、自然言語サポート、入力ミス処理などの各種機能により、ポータルユーザーがより速く簡単に答えを見つけることができます。AI 検索は、サービスポータル、従業員センター (ESC)、消費者サービスポータル、およびカスタマーサービスポータルでのみサポートされています。AI Search 機能を実装するには、カスタムポータルをこれらのポータルのいずれかのベースラインから構築する必要があります。

Zing

Zing は、もともと サービスポータル で使用されていた従来のテキストインデックス作成および検索エンジンです。一部のポータルでは、この検索エンジンが引き続きデフォルトで使用されています。

検索の分析と提案

ユーザーに関連する検索の提案。ユーザーが何を検索しているか、ユーザーが必要なものを見つけてるかどうかを把握するために、検索のアナリティクスを監視します。 検索提案は Now Platform の機能です。詳細については、「検索提案」を参照してください。 を生成する

カスタムウィジェットから提案を生成する

デフォルトでは、イベント検索 [sys_search_event] テーブルとソースイベント検索 [sys_search_source_event] テーブルが、ベースシステム検索ウィジェットから検索データを収集します。 カスタムのサービスポータル検索ウィジェットから検索分析を生成するには、GlideSPSearchAnalytics API を使用します。詳細については、「GlideSPSearchAnalytics」を参照してください。

パフォーマンスに関する推奨事項

パフォーマンスの低下を回避し、エンドユーザーの高速検索エクスペリエンスを確実にするには、次の推奨事項に従ってください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 可能な場合は、必要なクエリのみを実行するように検索ソースを制限します。たとえば、検索でアクティブなインシデントのみを返す必要がある場合は、**[Active] [is] [true]** に設定された検索ソースに条件を追加します。アクティブなインシデントのみを照会する検索は、インシデント テーブル内のすべてのレコードを照会する検索よりも高速です。
- ファセット項目とマップされたクエリを 30 個以下のフィルターアイテムで作成します。確認するには、権限の低いユーザーとしてさまざまなキーワードを使用して各検索ソースをテストします。

注: サービスポータル検索結果はテキストとしてのみ表示されます。HTML タグ、イメージ、および書式設定は検索結果に表示されません。

AI 検索 入力 サービスポータル

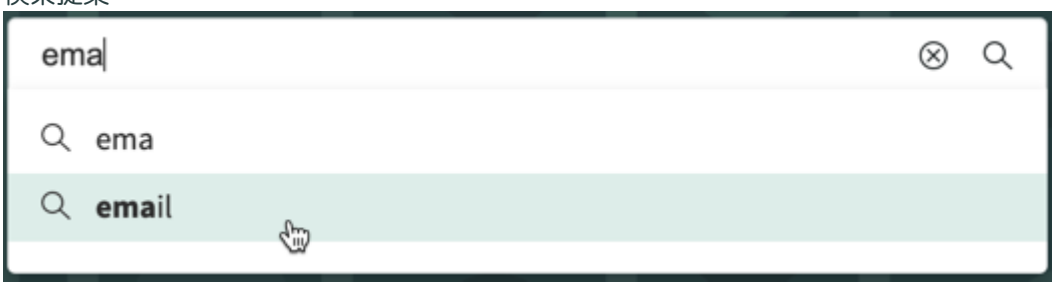
ポータルユーザーがインテリジェントなクエリ機能を利用して必要な回答をすばやく見つけられるように、サービスポータル 用に ServiceNow AI 検索 アプリケーションを構成します。

AI 検索 機能

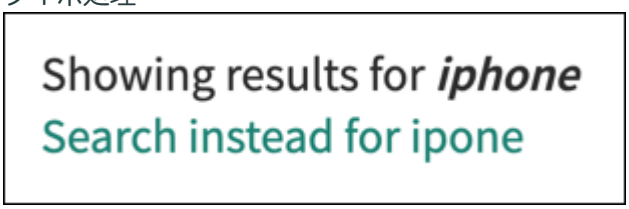
強力で柔軟な検索

以前のリリースで使用されていた従来の Zing 検索とは異なり、AI 検索 はより高速で役立ちます。オートコンプリート検索クエリー、自然言語サポート、タイポ処理などの機能によって、ポータルユーザーはより迅速かつ簡単に回答を見付けることができます。

検索提案



タイポ処理



関連性が高く実用的な検索結果

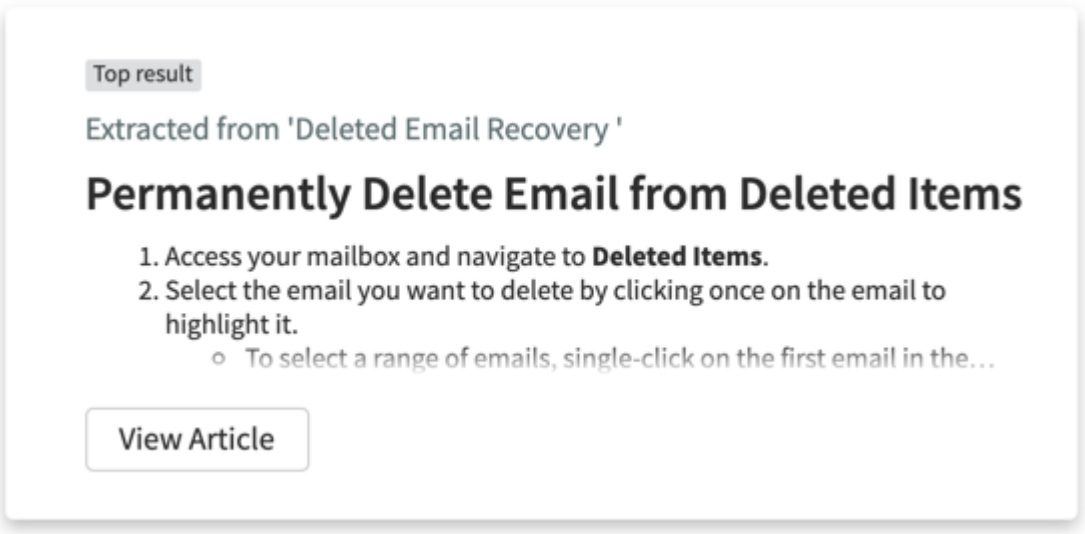
サービスポータル で AI 検索 を有効にすると、ポータル検索エンジンは、ロール、場所、部門、資産、検索履歴などユーザーに関する情報を取得して、関連性がありパーソナライズされた検索結果を返します。

また、AI 検索 にはユーザーが検索結果リストからアクションを直接実行できるようにする Genius 結果も含まれています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

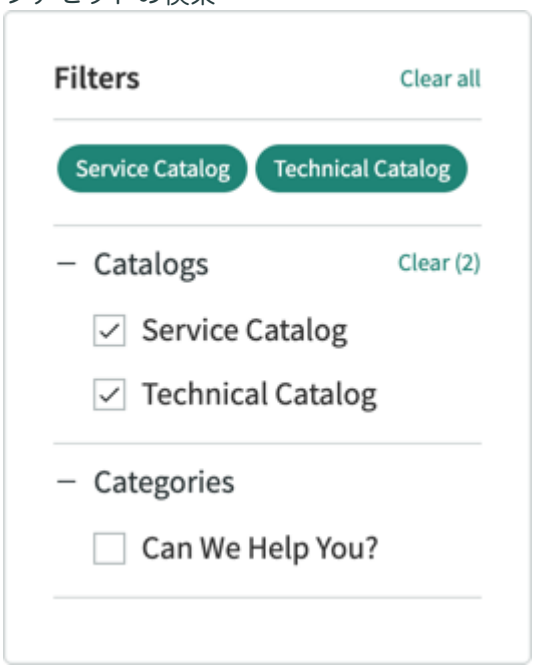
Genius 結果



インテリジェントな検索の絞り込み

ポータルユーザーは動的/静的フィルターを使用して、検索結果を絞り込むことができます。たとえば、ユーザーが `Mac` を検索する場合は、ファセットを使用してハードウェアプロファイルやユーザープロファイルで検索結果をフィルタリングできます。

ファセットの検索



タブフィルター

ファセットとタブの使用に関する詳細については、「ファセット検索ウィジェット」を参照してください。

AI 検索機能の詳細については、「AI 検索の探索」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アクティベーション情報

AI 検索 はデフォルトで有効な Now Platform 機能です。

AI 検索 は、 サービスポータル ですべての新規および zBoot ユーザーに対してデフォルトで有効になっています。

既存の顧客として Xanadu にアップグレードしている場合、AI 検索 は サービスポータル でデフォルトで無効になっています。ポータルレコードを更新すると、有効にできます。詳細については、「サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

注: システムアップグレード前にクローンまたはカスタマイズした検索ウィジェットは、AI 検索 と互換性がない場合があります。検索ウィジェットインスタンスを再分類する修正スクリプトを実行することにより、この問題を解決できます。詳細については、「クローン済みまたはカスタマイズ済み検索ウィジェットの再分類」を参照してください。

サービスポータル の **AI** 検索 の構成

次を定義することで サービスポータル の AI 検索 を構成します。

Search アプリケーションの構成

検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、検索エクスペリエンス設定を定義します。検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成の定義 」を参照してください。

検索結果構成

検索結果の表示方法を定義します。検索結果構成の定義の詳細については、「複合データセットの定義 」を参照してください。

ポータルレコードを更新することで、ポータルで使用する Search アプリケーション構成や検索結果構成を変更できます。詳細については、「サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

特定の検索ウィジェットに別の Search アプリケーション構成または検索結果構成を使用するには、ウィジェットインスタンスオプションを更新します。AI 検索 は次のウィジェットで使用されます。

- ホームページ検索ウィジェット
- 先行入力検索ウィジェット
- ファセット検索ウィジェット
- カタログホームページ検索ウィジェット
- ナレッジのブレッドクラムウィジェット

選択したデータソースの適切なポータルページに移動して表示するように検索結果ペイロードを構成するには、AI Search 結果アクションを定義します。詳細については、「AI Search 結果アクションの定義」を参照してください。

エンティティビューアクションマッピング (EVAM) アクションを定義することで、Genius 結果のアクションボタンを構成できます。詳細については、「 EVAM アクションの定義 」を参照してください。

関連する CSS 変数を更新することで、サービスポータル の AI 検索 エクスペリエンスの外観と操作感をカスタマイズできます。これらの変数の詳細については、「サービスポータル の AI 検索 のテーマ作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブラウザーサポート

サービスポータル で AI 検索 を有効にして、Google Chrome、Mozilla Firefox、Microsoft Edge (Chromium)、または Apple Safari などの最新ブラウザーでログインする必要があります。

サービスポータル での **AI** 検索 の有効化と構成

ポータルで AI 検索 エクスペリエンスを有効にして定義します。

始める前に

AI Search は、サービスポータル、従業員センター (ESC)、Consumer Service Portal、Customer Service Portal でのみサポートされています。AI Search 機能を実装するには、カスタムポータルをこれらのポータルのいずれかのベースラインから構築する必要があります。*glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list* プロパティには、サポートされているベースラインポータルのリストが含まれています。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

AI 検索 は、 サービスポータル ですべての新規および zBoot ユーザーに対してデフォルトで有効になっています。

既存の顧客として Xanadu にアップグレードしている場合、AI 検索 は サービスポータル でデフォルトで無効になっています。ポータルレコードを更新すると、有効にできます。

AI 検索 を無効のままにすると、ポータルでは従来の検索エクスペリエンスが使用されます。

手順

1. 移動先 サービスポータル > ポータル をクリックし、ポータルレコードを開きます。
2. フォームで **[AI** 検索の有効化] を選択します。
3. **[Search** アプリケーション] フィールドで、ポータルに使用する Search アプリケーションの構成を選択します。Search

   検索アプリケーション構成では、検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは検索アプリケーション構成が選択されていますが、必要に応じて別の構成を選択できます。

   検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成の定義」を参照してください。

4. [検索結果構成] フィールドで、ポータルで有効化する検索結果の構成を選択します。

   検索結果構成では、検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは検索結果構成が選択されていますが、必要に応じて別の構成を選択できます。

   検索結果構成の定義の詳細については、「EVAM 定義の作成」を参照してください。

5. [更新] を選択します。

タスクの結果

AI 検索 はポータル全体で有効になっています。従業員または顧客は、次回ログイン時に AI 検索 を使用できます。

[検索ソース] 関連リストはポータルレコードには表示されません。ここで、AI 検索 アプリケーションで検索ソースを定義します。詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事に AI 検索 を使用するには、デフォルトのナレッジベース検索ソースをそのまま使用するか、カスタムの ナレッジベース 検索ソースを選択します。

> **注:** ナレッジ記事に AI 検索 を使用することで問題が発生している場合は、関連する検索プロファイルがナレッジベースの検索ソースにリンクされていることを確認してください。詳細については、「検索ソースを検索プロファイルにリンクする」を参照してください。

次のタスク

システムアップグレード前にクローンまたはカスタマイズした検索ウィジェットは、AI 検索 と互換性がない場合があります。検索ウィジェットインスタンスを再分類する修正スクリプトを実行することにより、この問題を解決できます。詳細については、「クローン済みまたはカスタマイズ済み検索ウィジェットの再分類」を参照してください。

クローン済みまたはカスタマイズ済み検索ウィジェットの再分類

システムアップグレード前にクローンまたはカスタマイズした検索ウィジェットは、AI 検索 と互換性がない場合があります。検索ウィジェットインスタンスを再分類する修正スクリプトを実行することにより、この問題を解決できます。

始める前に

1. サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成
2. ポータルアナライザーを実行して、すべてのクローン済みまたはカスタマイズ済みの検索ウィジェットを特定します。詳細については、「ポータルアナライザー」を参照してください。
3. クローン済みまたはカスタマイズ済み検索ウィジェットごとに、ウィジェットに関連付けられている各ウィジェットインスタンスの sys_id 値をコピーします。
4. クローン済みまたはカスタマイズ済み検索ウィジェットごとに、ウィジェットとそれに対応するウィジェットインスタンスにベースシステム検索ウィジェットの最新の AI 検索 コードがあることを確認します。

> **警告:** すべてのクローン済みまたはカスタマイズ済み検索ウィジェットを更新した後にのみ、修正スクリプトを実行してください。最初にウィジェットコードを更新せずに修正スクリプトを実行すると、ウィジェットは後で AI 検索 コードを取り込むことができなくなります。

必要なロール：admin

このタスクについて

サービスポータル で AI 検索 を使用できない場合は、クローン済みまたはカスタマイズ済み検索ウィジェットを再分類する必要がある可能性があります。検索ウィジェットの再分類修正スクリプトを実行すると、ウィジェットインスタンスが *sp_instance_ais* クラスに再分類されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. リストで [検索ウィジェットの再分類 **(Reclassifying Search widgets)]** という名前のレコードを見つけて開きます。
3. フォームで、スクリプトを更新して再分類するウィジェットインスタンスを定義します。
   各検索ウィジェットインスタンスの sys_id 値をアレイに貼り付けます。たとえば、sys_id 値を次のように入力します。

```
var instances = ["sys_id_1", "sys_id_2"];
```

4. フォームを保存します。
5. [修正スクリプトの実行] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI Search 結果アクションの定義

検索結果のリストから結果が選択されたときに開くポータルページを構成します。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

この構成は、Genius 結果または検索結果カードの UXF クライアントアクションのボタンに必要です。

注: アクションがサーバースクリプトとして実装されている場合、スクリプトは検索ウィジェットによって実行されます。サーバースクリプトで定義された通知メッセージが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **AI** 検索 > 検索結果アクション をクリックし、[**New**] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
簡単な説明	検索結果アクションの一意の説明。
サービスポータル	検索結果アクションが表示されるポータル。空白のままにすると、検索結果アクションがすべてのアクティブなポータルに表示されます。
AI Search ソース	ポータルユーザーが検索できるコンテンツ (インスタンス内のテーブルや外部データソースを含む)。詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。
アクション名	アクションのアサインの名前。ポータルで検索結果を選択する場合は、ナビゲーションアクションのみがサポートされています。
アプリケーション	検索結果アクションのアプリケーションスコープ。
有効	検索結果アクションを有効にするオプション。
順番	検索結果アクションが同じ構成の他のアクションを引き継ぐ優先度。あるアクションの優先度を高くするには、低い数値を入力します。 2 つのアクションが同じ順番である場合は、古い方のアクションが優先されます。
ポータルページ	検索結果のリストから検索ソースの結果が選択されたときに開くページ。
ペイロードクエリパラメーター	URL に適用するクエリーパラメーター。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ 最初のドロップダウンで、選択した アクション名に対応するペイロードフィールドを選択します。 注: ペイロードフィールドを見つけるには、[アクション名] フィールドで参照されているレコードを開きます。次に、[アクションのアサイン] レコードで、[クライアントアクションの指定] フィールドで参照されるレコードを開きます。アクションペイロード定義レコードの ペイロード フィールドでは、使用されるフィールドを指定します。 ◦ 次のフィールドに、URL で使用するクエリパラメーターを入力します。
追加のクエリーパラメーター	ペイロードクエリーパラメーターに加えて使用するカスタムクエリーパラメーター。たとえば、`view=sp` をクエリーパラメーターとして追加するには、[名前] フィールドと [値] フィールドにそれぞれ `view` と `sp` を入力します。

3. [送信] を選択します。

サービスポータル の AI 検索 用のテーマを上書きする CSS インクルードを作成

サービスポータル の AI 検索 用のテーマを上書きして、会社のブランディングに準拠します。

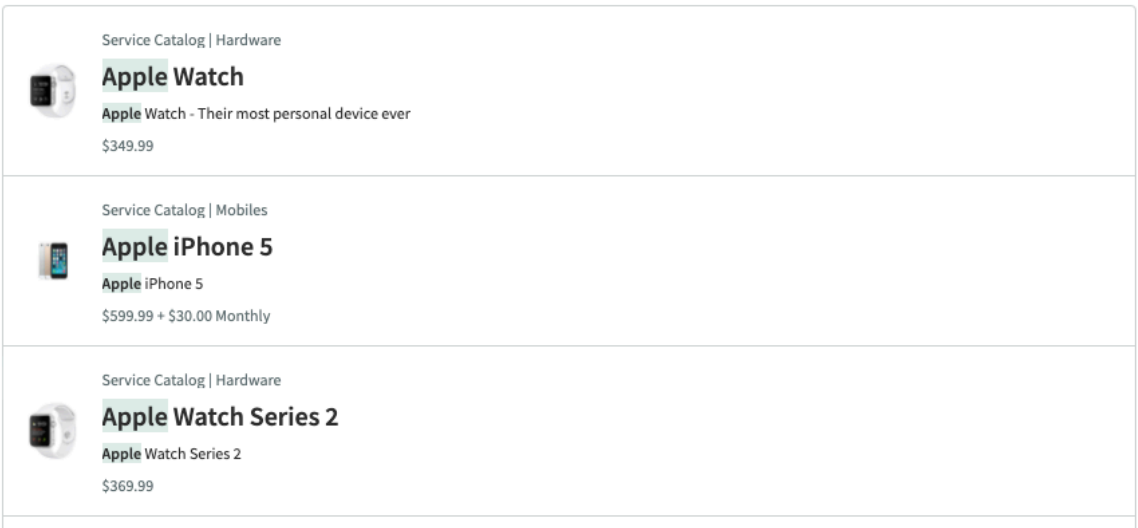
始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

サービスポータル での AI 検索 の機能のスタイル設定の例として、この手順では、検索結果コンテナーと検索フィルターの周囲の境界線を削除し、検索結果の強調表示の色を変更します。追加の CSS 変数を使用して、他のいくつかの機能をスタイル設定できます。これらの変数の詳細については、「サービスポータル の AI 検索 のテーマ作成」を参照してください。

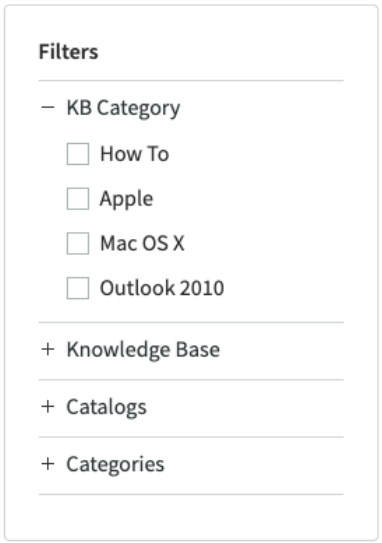
検索結果コンテナー：検索で取得した各アイテムの境界線を削除します。



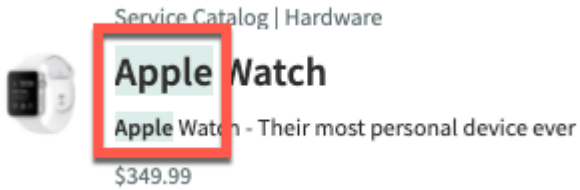
検索フィルター：検索フィルターの境界線を削除します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ヒットハイライト色：検索したテキストで検索ヒットを表示する色を変更します。



手順

1. スタイルシートレコードを作成します。

   a. フィルターナビゲーターに「`sp_css.do`」と入力します。

   b. フォームのフィールドに入力します。

スタイルシートフォーム

フィールド	説明
名前	スタイルシートの一意の名前。たとえば、sp_ais.css。
CSS	CSS スクリプトのスクリプトフィールド。このスクリプトを入力し、変数をカスタマイズします。 ▪ 検索結果コンテナーの境界を削除するには、このスクリプトを貼り付けて、必要に応じてカスタマイズします。 `sn-search-results-container { --now-container--border-width: 0px !important;`

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

	--mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important;
	
	--mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important;
	}
	
	• 検索フィルターの境界を削除するには、このスクリプトを貼り付けて、必要に応じてカスタマイズします。
	sn-search-facets {
	
	--now-color--divider-tertiary: 0px !important;
	}
	
	• ヒットハイライトの色を変更するには、スクリプトに目的の rgb 色を入力します。
	sn-search-results-container, sn-search-combobox {
	--now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important;
	}
	
	スクリプトは次のようになり、完了時にカスタマイズされます。
	sn-search-results-container {
	--now-container--border-width: 0px !important;
	--mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important;
	--mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important;
	}
	
	sn-search-facets {
	--now-color--divider-tertiary: 0px !important;
	}
	
	sn-search-results-container, sn-search-combobox {
	--now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important;
	}

アプリケーション	このスタイルシートに適用されるアプリケーション 。グローバルとは、スタイルシートが

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	すべてのアプリケーションに適用されることを意味します。

c. [送信] を選択します。

2. CSS インクルードレコードを作成します。

a. フィルターナビゲーターに「`sp_css_include.do`」と入力します。

b. フォームのフィールドに入力します。

CSS インクルードフォーム

フィールド	説明
名前	CSS インクルードレコードの一意の名前。
ソース	CSS インクルードのソース。スタイルシートを選択します。
スタイル シート	この CSS インクルードフォームに組み込むスタイルシート。手順 1 で作成したスタイルシートを選択します。
アプリケーション	この CSS インクルードレコードが適用されるアプリケーション。グローバルとは、CSS インクルードがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
遅延ロード	CSS インクルードを非同期にロードしてページのロード時間を短縮するオプション。このオプションはテーマのすべての CSS インクルードに対して同じ値に設定する必要があります。テーマに関連付けられた一部の CSS インクルードに対してのみ非同期ロードを有効にすることはお勧めしません。 **注:** スタイル設定されていないコンテンツが点滅しているポータルで [遅延ロード] を有効にすることはお勧めしません。 [遅延ロード] が有効になっている CSS インクルードは、テーマレコードの [遅延ロード **CSS** インクルード] 関連リストに一覧表示されます。

3. CSS 上書きをスタイルシートフォームに入力し、UI に適用されるテーマを上書きします。

a. フィルターナビゲーターに「`m2m_sp_theme_css_include`」と入力します。

b. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

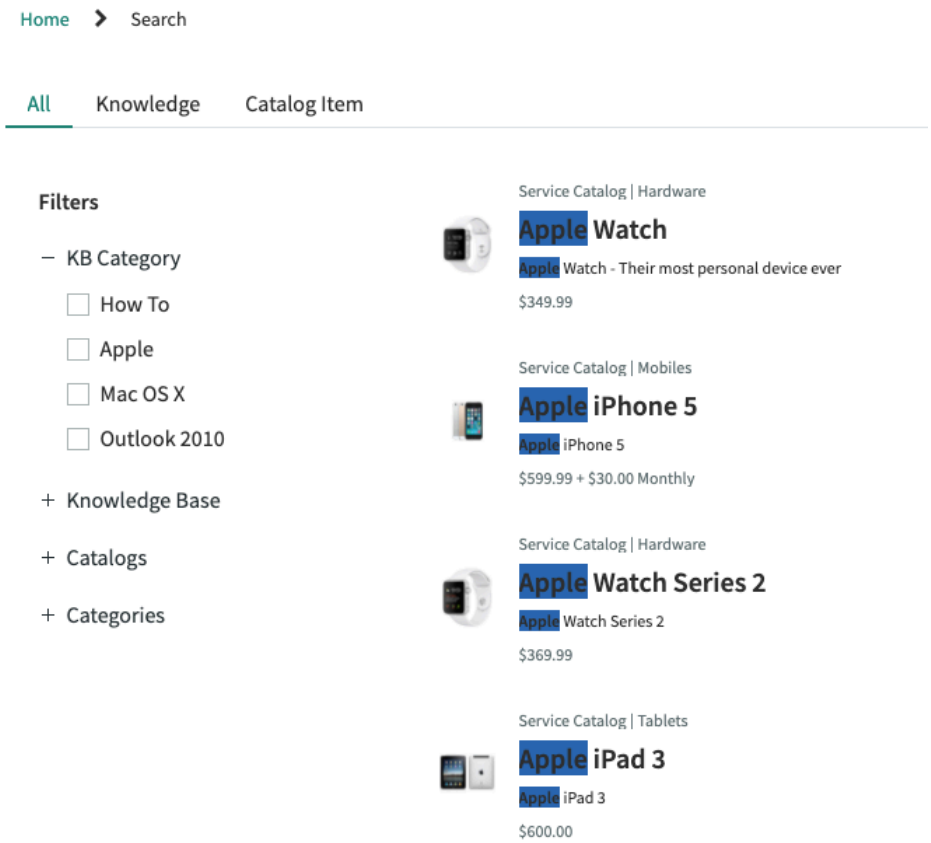
自動翻訳

スタイルシートフォーム

フィールド	説明
順番	他のスタイルシートに対してこのスタイルシートの組み込みを優先する整数。数字が小さいほど、リスト内の順序が高くなります。一般的には、これらの数字を 100、200、300、400 などのように数百にし、将来既存のアイコンの間に新しいアイコンを配置できるようにします。
CSS インクルード	前の手順で作成した上書きを含む CSS インクルード。
アプリケーション	このスタイルシートに適用されるアプリケーション 。グローバルとは、スタイルシートがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
テーマ	上書きする UI に適用されるテーマ。

c. [送信] を選択します。

タスクの結果
検索結果コンテナー周囲の境界および検索フィルターが削除され、ヒットハイライトの色にカスタム色が表示されます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル の AI 検索 のテーマ作成

関連する CSS 変数を更新することで、サービスポータル の AI 検索 エクスペリエンスの外観と操作感をカスタマイズできます。

次の CSS 変数は、サービスポータル の AI 検索 機能のルックアンドフィールを制御します。AI 検索機能の詳細については、「AI 検索の使用」を参照してください。

これらの変数は、テーマ [sp_theme] レコードの **CSS** 変数 フィールドで編集できます。これらの変数は、ポータルのテーマに関連付けられた CSS インクルードで設定することもできます。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- ポータル テーマを作成する
- サービスポータル の AI 検索 用のテーマを上書きする CSS インクルードを作成

変数	デフォルト値	説明
$now-sp-font-family-sans-serif	「SourceSansPro」、Helvetica、Arial、sans-serif	すべてのテキストのフォントファミリ。
$now-sp-color--text-primary	`$gray-dark`	選択されていないタブの色、Genius 結果ボタンのテキスト、ヒットテキストの色、結果アイコン、および検索バーのドロップダウンリストアイテムのテキストとアイコンの色。
$now-sp-display-type--secondary--color	`$gray-dark`	検索結果のタイトルテキストの色。
$now-sp-display-type--tertiary--color	`$gray-dark`	検索結果のテキストスニペットの色です。
$now-sp-color--neutral-12	`$gray-dark`	モバイルビューのファセットの拡張アイコン色 (二重山かっこ)。
$now-sp-global-border-radius	`4px`	検索結果カードではなくコンテンツペインに影響する、丸みを帯びた検索結果の角。この変数は、Genius 結果、Genius 結果のボタン、検索バーアイコンにカーソルを合わせたときの背景のハイライトにも影響します。この変数は、ファセットには影響しません。
$now-sp-color--focus-ring	`$brand-primary`	タブのフォーカス色。
$now-sp-tabs--selected--color	`$brand-primary`	選択したタブのテキストの色。カーソルを合わせた場合には含まれません。
$now-sp-tabs--color--hover	`$brand-primary`	カーソルを合わせた時のすべてのタブのテキストの色。
$now-sp-tabs--border-color	`$sp-b-border-color`	タブの下線の色。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数	デフォルト値	説明
$now-sp-tabs--selected--background-color	`$brand-primary`	選択したタブの下線の色。
$now-sp-heading--title-primary--color	`$gray-dark`	カラーフィルターラベル。
$now-sp-checkbox-label--color	`$gray-dark`	フィルターアイテム (チェックボックスラベル) の色。
$now-sp-button--primary--bare--color	`$link-color`	ファセットフィルターの [すべてクリア] および [リンクの色をクリア]
$now-sp-button--primary--bare--color--active	`$link-color`	クリック時にファセットフィルターの [すべてクリア] および [リンクの色をクリア] を選択します。
$now-sp-button--primary--bare--color--hover	`$link-hover-color`	#カーソルを合わせたときにファセットフィルターの [すべてクリア] および [リンクの色をクリア] を選択します。
$now-sp-pill--selected--background-color	`$brand-primary`	選択したフィルターピルの背景。
$now-sp-pill--selected--border-color	`$brand-primary`	選択したフィルターピルの境界の色。
$now-sp-button--secondary--background-color	`$btn-default-bg`	Genius 結果ボタンの背景。
$now-sp-button--secondary--color	`$btn-default-color`	Genius 結果ボタンのテキストの色。
$now-sp-button--secondary--border-color	`$btn-default-border`	Genius 結果ボタンの境界の色。
$now-sp-button--secondary--background-color--hover	`darken($btn-default-bg, 10%)`	カーソルを合わせた時の Genius 結果ボタンの背景の色。
$now-sp-button--secondary--color--hover	`$btn-default-color`	カーソルを合わせた時の Genius 結果ボタンのテキストの色。
$now-sp-button--secondary--border-color--hover	`darken($btn-default-border, 12%)`	カーソルを合わせた時の Genius 結果ボタンの境界。
$now-sp-button--secondary--background-color--active	`darken($btn-default-bg, 10%)`	クリック時の Genius 結果ボタンの背景。
$now-sp-button--secondary--color--active	`$btn-default-color`	クリック時の Genius 結果ボタンのテキストの色。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数	デフォルト値	説明
$now-sp-button--secondary--border-color--active	`darken($btn-default-border, 12%)`	クリック時の Genius 結果ボタンの境界の色。
$now-sp-highlighted-value--tertiary--color	`$gray-dark`	Genius 結果の上位結果タグのテキストの色。
$now-sp-button--border-radius	`$now-sp-global-border-radius`	ボタンと検索バットボタンの半径を区別します。
$now-sp-container--border-radius	`$now-sp-global-border-radius`	検索結果カード、Genius 結果カード、および検索結果コンテナーの境界半径。個々の結果の境界には影響しません。
$now-sp-button--primary-negative--background-color	`$btn-primary-bg`	EVAM アクション確認モーダルの Genius ボタンの背景色。
$now-sp-button--primary-negative--border-color	`$btn-primary-border`	EVAM アクション確認モーダルの Genius ボタンの境界の色。
$now-sp-button--primary-negative--background-color--hover	`darken($btn-primary-bg, 10%)`	EVAM アクション確認モーダルのカーソルを合わせた時の Genius ボタンの背景の色。
$now-sp-button--primary-negative--border-color--hover	`darken($btn-primary-border, 12%)`	確認の内側にカーソルを合わせた時の Genius ボタンの境界の色。
$now-sp-button--primary-negative--background-color--active	`darken($btn-primary-bg, 10%)`	確認モーダルの内側をクリックした時の Genius ボタンの背景の色。
$now-sp-button--primary-negative--border-color--active	`darken($btn-primary-border, 12%)`	確認モーダルの内側をクリックした時の Genius ボタンの境界の色。
$now-sp-button--primary--background-color	`$btn-primary-bg`	選択したフィルター (ピル) の背景の色。
$now-sp-button--primary--border-color	`$btn-primary-border`	選択したフィルター (ピル) の境界の色。
$now-sp-button--primary--color	`$btn-primary-color`	選択したフィルター (ピル) の色。
$now-sp-button--primary--background-color--hover	`darken($btn-primary-bg, 10%)`	選択したフィルター (ピル) のカーソルを合わせた時の背景の色。
$now-sp-button--primary--border-color--hover	`darken($btn-primary-border, 12%)`	選択したフィルター (ピル) のカーソルを合わせた時の境界の色。
$now-sp-button--primary--background-color--active	`darken($btn-primary-bg, 10%)`	選択したフィルター (ピル) のクリック時の背景の色。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数	デフォルト値	説明
$now-sp-button--primary--border-color--active	`darken($btn-primary-border, 12%)`	選択したフィルター (ピル) のクリック時の境界の色。
$now-sp-rem-factor	`5`	*--classicsponlydonotuse--rem-multily* と同じ変数。 **注:** この変数を使用することはお勧めしません。

での Zing 検索 サービスポータル

サービスポータル search は、 ServiceNow Zing テキストインデックス作成および検索エンジンをサポートしています。Zing を使用すると、レコードデータのインデックスを作成してテーブル別に検索できます。Zing は、すべて ServiceNow コードで作成され、リレーショナルモデル内に実装されます。

サービスポータル からデータを検索可能にするには、ServiceNow インスタンス内の単一のテーブル、複数のServiceNowテーブル、または外部サイトからデータをフェッチする検索ソースを作成します。

検索ソース

検索ソースは、検索可能なデータの動作とソースを記述するレコードです。検索ソースは以下を定義します。

- 検索データの取得元。
- 検索の提案がユーザーの入力に基づいて検索フィールドに入力できるかどうか。
- 検索結果ページに検索エントリを表示する方法。

検索ソースには、シンプルな構成と詳細な構成があります。

シンプル

ServiceNow インスタンス内に検索可能なデータのソースとしてテーブルを定義します。詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。

シンプルな検索ソースを作成する際に、サービスポータル はインスタンスで構成された検索エンジン設定を使用します。詳細については、「 Zing テキストインデックス作成と検索エンジン 」を参照してください。

詳細

データを返すためのデータ フェッチ スクリプトを定義します。データ フェッチ スクリプトはサーバー上で実行され、結果配列を検索ウィジェットに返します。この方法はより複雑ですが、検索の実行方法を完全に強化します。単一のテーブルを ServiceNow 内で照会することに限定されず、複数のテーブルから、または Web 上の任意の場所からデータをフェッチするスクリプトを定義することができます。詳細については、「チュートリアル：外部ナレッジベースの検索ソースを設定する 」を参照してください。

注: ServiceNow 以外のサイトからデータをクエリする詳細検索ソースに統合されている検索ファセットは、期待どおりに動作しないことがあります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキストインデックスグループ

テキストインデックスグループはユーザーに検索結果を表示する方法。たとえば、複数のソースからの検索結果を組み合わせたり、特定のフィールドの重み付けを設定したりできます。 テキストインデックスグループは Now Platform の機能です。詳細については、「インデックス作成と検索用の複数のテーブルの構成」を参照してください。を定義します。

ポータルをテキストインデックスグループに関連付けて共通の検索ルールを作成し、グループ内のすべての検索ソースからの検索結果をまとめます。カスタムの検索ソースまたはポータルがある場合は、ベースシステム **portal_index_group** のテキストインデックスグループを使用するか、独自のテキストインデックスグループを作成するかを検討してください。ベースシステムのテキストインデックスグループには、カタログアイテムおよび、ナレッジのテーブルがあります。ユーザーが サービスポータル でアイテムを検索すると、これらのテーブルを組み合わせて結果が表示されます。 ポータルにインデックスグループを追加するには「ポータルへのテキストインデックスグループの追加」を参照してください。

注: テキストインデックスグループは、外部検索ソースをサポートしていません。

検索候補と先行入力検索

検索の提案は、サービスポータル では先行入力検索の後継機能です。この動作を変更するには、*glide.service_portal.search_as_you_type_behavior* システムプロパティを更新します。 詳細については、「 検索提案の有効化と無効化」を参照してください。 サービスポータル検索ウィジェットは、有効にした機能を自動的に使用します。

ファセット検索

エンドユーザーが検索結果をフィルタリングして、より意味のある結果セットを得ることができます。 ファセットは、以下に基づいて結果を返すことができます。

- アクティブまたは作成者などのテーブル内のフィールド。
- **[Updated][After][Last week]** などのクエリ条件。

注: インデックス化されたフィールドに対してのみ検索ファセットを設定します。インデックス化されていないフィールドは、結果を返すのに時間がかかり、高速検索のために最適化されていません。詳細：インデックス作成と検索のためのテーブルの構成 .

検索ファセットは、sp_search ページの [ファセット検索] ウィジェットに表示されます。 新しいインスタンスでは、検索ファセットはデフォルトで有効になっています。以前のリリースからアップグレードする場合は、ページルートマップ [sp_page_route_map] テーブルのレコードをアクティブ化して検索ファセットをアクティブ化します。「検索ファセットの有効化」を参照してください。

シンプル
: エンドユーザーは、シンプルな検索ソースの検索結果を絞り込むことができます。フィールド値またはクエリ条件に基づいて結果を返すテーブル検索ソースのファセットを作成できます。「シンプルな検索ソースにファセットを追加する」を参照してください。

詳細
: 検索ソース レコードでファセット生成スクリプトを使用して詳細な検索ソースのファセットを定義します。ファセット API を使用してファセットを作成し、ServiceNow ファセット アイテムまたはマッピングされたクエリをファセットに割り当てます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

API	使用
SPScriptedFacetService - スコープ指定	単一または複数の選択ファセットを作成します。
SPScriptedFacet - スコープ指定	ファセットのアイテム、フィルタ、またはマッピングされたクエリを定義します。

検索ソースを定義する

インスタンス テーブルからデータを照会するための基本検索ソースを構成するか、複数のテーブルやデータ ソース間でデータを照会するための高度なデータ フェッチ スクリプトを構成するか、または Web 上の任意の場所からデータを取得します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. プラットフォーム UI で、 サービスポータル > ポータル をクリックし、検索ソースを追加するポータルを選択します。
2. [検索ソース] 関連リストから、[新規] をクリックして検索ソースを追加します。
3. [検索ソース] フォームでフィールドを定義します。

[検索ソース] フォーム

フィールド	説明
名前	検索カテゴリの表示値です。
ID	レコード ID です。値は一意でなければならず、スペースや特殊文字は含めることはできません。
アプリケーション	検索ソースの範囲です。
ロール	サービス ポータル ユーザー基準サポートのプラグインが有効になっていない場合は、この検索ソースにアクセスするためのユーザー ロールを定義します。
検索ページ テンプレート	検索結果を表示する HTML テンプレートです。基本検索ソースを定義する場合は、デフォルトのテンプレートを変更する必要はありません。 変更されたテンプレートの例については、「チュートリアル：外部ナレッジベースの検索ソースを設定する」を参照してください。

4. [データ ソース] タブのフィールドに入力します。

フィールド	説明
スクリプト化済みソース	高度なデータ フェッチ スクリプトを追加します。インスタンス テーブルをデータ ソースとして構成する場合は、このオプションを選択しないでください。
データ フェッチ スクリプト	データを取得するためのエンドポイントと API コールを定義するスクリプトです。このフィールドは、[スクリプト化済みソース] が選択された場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

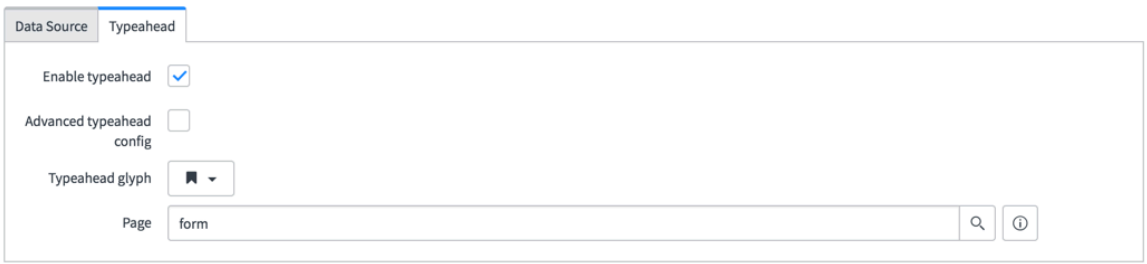
フィールド	説明
	データ フェッチ スクリプトの例については、「チュートリアル：外部ナレッジベースの検索ソースを設定する」を参照してください。 注: ファセット生成スクリプトを定義する場合は、ファセットオブジェクトをデータフェッチスクリプトに挿入し、スクリプトを更新して各ファセットアイテムのデータを生成します。例については、ナレッジベースとサービスカタログの検索ソースを参照してください。 ServiceNow 以外のサイトからデータをクエリする詳細検索ソースに統合されている検索ファセットは、期待どおりに動作しないことがあります。
ファセット生成スクリプト	スクリプト化された検索ソースの検索ファセットを定義するスクリプトです。エンドユーザーが検索結果をフィルタリングして、より意味のある結果セットを得ることができます。 このフィールドは、[スクリプト化済みソース] が選択された場合にのみ表示されます。 注: ファセット生成スクリプトを定義する場合は、ファセットオブジェクトをデータフェッチスクリプトに挿入し、スクリプトを更新して各ファセットアイテムのデータを生成します。例については、ナレッジベースとサービスカタログの検索ソースを参照してください。 ServiceNow 以外のサイトからデータをクエリする詳細検索ソースに統合されている検索ファセットは、期待どおりに動作しないことがあります。
テーブル	リストから結果を描画するテーブルを選択します。プラットフォーム内の任意のテーブルを選択できます。例、ユーザー [sys_user] またはナレッジ [kb_knowledge] 。 注: インデックス付きテーブルのみが検索結果を返します。詳細：インデックス作成と検索のためのテーブルの構成
条件	定義された条件に基づいて結果をフィルタリングします。例、Active is True。
プライマリ表示フィールド	検索結果ページに表示するフィールドを選択します。例、名前。
表示フィールド	検索結果ページに表示する追加フィールドを選択します。例、ユーザー ID、メール、および市区町村。
結果をページネーション	検索結果をページネーションします。デフォルトでは true です。 [スクリプト化済みソース] が選択されている場合、値は false に更新されます。スクリプト化された検索ソースのページネーションを有効にするには、「検索ソース結果をページネーション」を参照してください。 検索ページ ウィジェットまたはファセット検索ウィジェット インスタンス オプションで、検索ソースのクエリごとの結果の最大数を定義します。

5. ユーザー入力に基づいて検索フィールドに検索結果を入力できるようにする先行入力設定を構成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
先行入力の有効化	先行入力機能を許可します。先行入力を検索ソースに統合しない場合は、チェックボックスをオフにします。
先行入力詳細設定	必要に応じて、高度な先行入力スクリプトを追加して、検索結果の表示方法を構成します。詳細については、「高度な先行入力テンプレートを作成する」を参照してください。
先行入力グリフ	各先行入力結果の横にアイコンを追加します。
ページ	選択した結果を表示するサービス ポータル ページを定義します。たとえば、フォームが選択された場合、選択された先行入力結果がフォームで開きます。



6. [送信] をクリックします。

次のタスク
エンド ユーザーが検索結果を絞り込めるようにするには、シンプルな検索ソースにファセットを追加する 。

検索ソース結果をページネーション

検索ソースが一度に表示する結果の数を制限して、パフォーマンスを向上させます。エンドユーザーは、必要に応じてさらに多くの結果を読み込むことができます。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
シンプルな検索ソースにページネーションを追加する場合は、検索ソース レコードの [結果をページネーション] を true に設定します。ただし、詳細な検索ソースにページネーションを追加する場合は、結果の複数のページを処理するためにデータ フェッチ スクリプトも変更する必要があります。ユーザーがさらに検索結果をロードすると、検索ソースはデータ フェッチ スクリプトを再実行します。

注: 高度なファセットを使用して検索ソースをページネーションする場合は、各ページの結果に基づいてファセットをロードするようにファセット生成スクリプトを変更しないでください。ファセットを使用すると、エンド ユーザーはページ固有の結果ではなく、結果セット全体の結果をフィルタリングできます。

手順

1. プラットフォーム UI で、 サービスポータル > 検索ソース.
2. 検索ソースを開いてページネーションを追加します。
3. [データソース] タブで、[結果をページネーション **(Paginate results)]** を true に設定します。
   このフィールドを有効にすると、[結果をさらにロード] ボタンが検索結果ページに追加されます。このフラグにより、シンプルな検索ソースのページネーションが自動的に有効になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. オプション: 検索ソースが詳細な場合は、複数の検索結果ページを処理するようにデータ フェッチ スクリプトを変更します。
検索ソースのスコープに応じて、次の GlideRecord API のいずれかを使用してデータ フェッチ スクリプトを更新します。

スコープ	手法
グローバル	GlideRecord の setLocation() - グローバル
スコープ対象のアプリケーション	GlideRecord の chooseWindow() - スコープ指定

次に、インシデント テーブルを照会して結果をページネーションするグローバル検索ソースのデータ フェッチ スクリプトの例を示します。

```
// queryLocation is a special value injected into the script,
// which holds the query_location property of the last item
// in the previously fetched result set
(function(query, queryLocation, count) {
 var results = [];
 var now_GR = new GlideRecord("incident");
 gr.addQuery("123TEXTQUERY321", query);
 gr.query();
 // Here, we are utilizing queryLocation to implement pagination.
 // In practice, there are many other ways to use the
 // query_location value of the last item in the previous
 // result set to implement pagination. Your implementation
 // will vary by use case.
 gr.setLocation(queryLocation - 1);

 var resultCount = 0;
 while(gr.next() && resultCount < count + 1) {
  results.push({
   label: gr.getDisplayValue(),
   short_description: gr.getValue("short_description"),
   // Here, we are populating the query_location
   // property of each result item. This is how the
   // framework knows what value to pass into the
   // next fetched search result script execution
   query_location: gr.getLocation(),
   primary: gr.getDisplayValue(),
   state: gr.getDisplayValue("state")
  });
  resultCount++;
 }

 if (results.length == 0)
  return results;

 if(results.length > count) {
  results.pop();
 } else {
  // In order to indicate that a result in the result
  // set is the final result (that there are
  // no more results to be fetched), add this property
  // to the final element in your result set.
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

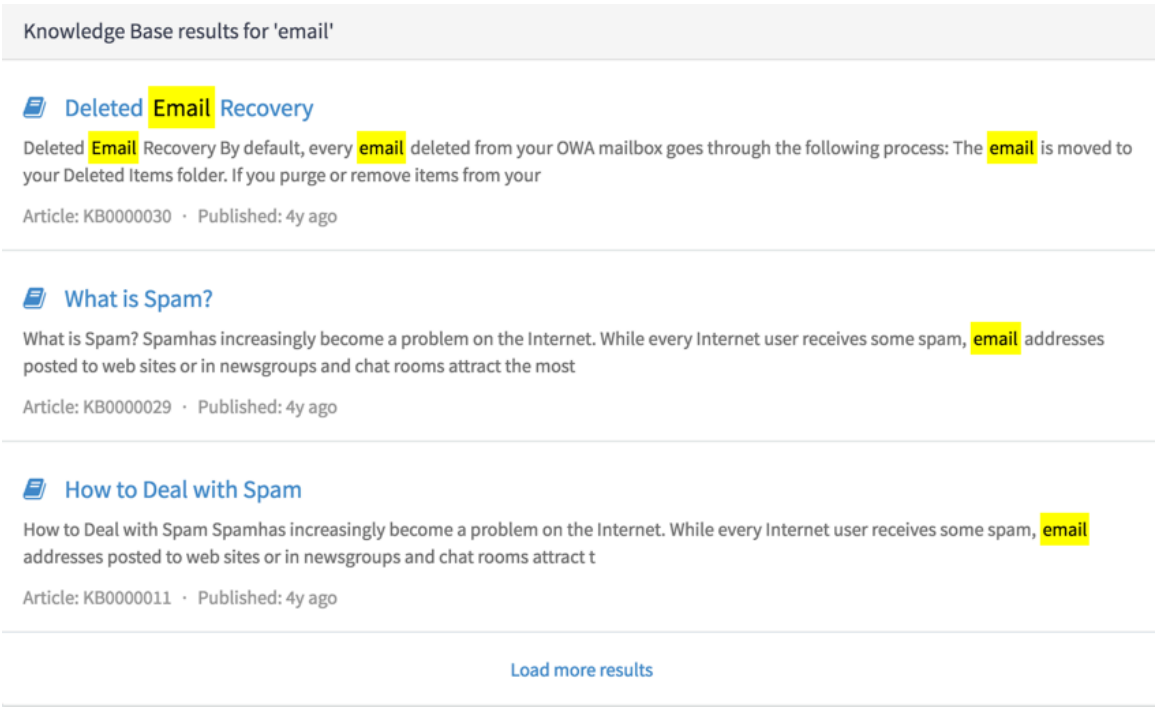
```
  results[results.length - 1].isLastResult = true;
 }
 return results;
})(query, queryLocation, count, facets);
```

追加の例については、ナレッジベースの検索ソースを参照してください。

5. 検索ページ ウィジェットまたはファセット検索ウィジェット インスタンス オプションで、検索ソースのクエリごとの結果の最大数を定義します。

タスクの結果

検索ページは、定義された数の結果のみを一度に返します。ユーザーが [結果をさらにロード] を選択すると、検索ソースがクエリまたはデータ フェッチ スクリプトを再実行します。



高度な先行入力テンプレートを作成する

高度なテンプレートで先行入力結果の表示方法を構成します。

始める前に

注: 検索の提案は、サービスポータル では先行入力検索の後継機能です。この動作を変更するには、*glide.service_portal.search_as_you_type_behavior* システムプロパティを更新します。 詳細については、「 検索提案の有効化と無効化 」を参照してください。 サービスポータル 検索ウィジェットは、有効にした機能を自動的に使用します。

必要なロール：admin

手順

1. 検索ソースを定義する の必須フィールドに入力します。
2. [検索ソース] レコードの [先行入力] タブで、[先行入力詳細設定] チェックボックスをオンにします。
3. [先行入力テンプレート] フィールドに、HTML テンプレートを追加します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

この例では、AngularJS バインディングを使用して、先行入力結果にサービス カタログ イメージを表示します。

```
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc_guide'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-icon fa fa-file-text-o"
 ng-if="match.model.type=='sc_content' && match.model.content_type ==
 'kb'"></i>
<strong ng-if="match.model.type=='sc_content' &&
 match.model.content_type == 'external'">↗</strong>
<span ng-bind-html="match.label | uibTypeaheadHighlight:query"></span>
```

4. [更新] をクリックします。

先行入力結果は、サービス カタログ レコードで定義されたイメージの横に表示されます。

チュートリアル：外部ナレッジベースの検索ソースを設定する

詳細な検索ソースを定義して、インターネット上の任意のソースからデータを返します。検索ソースの機能を理解するには、このチュートリアルに従って外部のナレッジベースの検索ソースを設定します。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細な検索ソースを作成するには、REST API を介した外部 Web サイトへの認証されたアクセスと AngularJS の基礎知識が必要です。

このタスクについて

この統合では、次のことを行います。

- ServiceNow テーブル API を使用するデータ フェッチ スクリプトを作成して ServiceNowインスタンスからナレッジベースを照会します。
- JSON 応答をデコードし、検索ウィジェットが予期するフィールドを定義します。
- 検索ソースの HTML テンプレートを更新して、外部サイトの検索結果を開きます。

手順

1. プラットフォーム UI で、 サービスポータル > ポータル をクリックし、検索ソースを追加するポータルを選択します。
2. [検索ソース] 関連リストから、[新規] をクリックします。
3. 検索ソースの名前と ID を作成します。
   ID は一意でなければならず、スペースや特殊文字を含めることはできません。
4. [データ ソース] タブで、[スクリプト化済みソース] チェックボックスをオンにします。
5. データ フェッチ スクリプト フィールドにコンテンツを追加します。

   a. インスタンスによって実行される検索機能を定義します。

   Example

   この例では レコードレス RESTMessageV2 の例 を使用していますが、必要に応じてこの例を変更して、事前設定された 送信 REST Web サービス を使用したり、より安全な認証プロファイルを作成したりできます。

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://myInstance.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sysparm_query=GOTO123TEXTQUERY321%3D" + encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctext";
    var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
        ws.setBasicAuth("search_user", "search");
        ws.setHttpMethod("get");
        ws.setEndpoint(url);

        var jsonOutput = ws.execute();

return results;
})(query);
```

   注: 前の例では、`ws.setBasicAuth` にリモートインスタンスのユーザー名とパスワードが必要です。詳細については、「 RESTMessageV2 - スコープ付き、グローバル 」を参照してください。

   b. if ステートメントをデータフェッチスクリプトに追加して、返される JSON オブジェクトをデコードし、各結果を繰り返し処理してから期待されるフィールドを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Example

最終データ フェッチ スクリプト：

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://<my-instance>.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sys
parm_query=GOTO123TEXTQUERY321%3D" +
encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctex
t";
var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
    ws.setBasicAuth("search_user", "search");
    ws.setHttpMethod("get");
    ws.setEndpoint(url);

    var jsonOutput = ws.execute();
    if (jsonOutput) {
        var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
        results = response.result;
        results.forEach(function(result) {
            result.url =
 "https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=" +
 result.number;
            result.target = "_blank";
            result.primary = result.short_description;
        });
    }

    if (jsonOutput.haveError()){
        gs.addErrorMessage(jsonOutput.getErrorMessage());
    }

return results;
})(query);
```

この例では、結果オブジェクトに次のフィールドが設定されています。

- **url**：ServiceNow インスタンスのレコードを開くのではなく、外部のサイトにリンクする場合は、これによりリンクの移動先が定義されます。
- **target**：リンクのターゲット。ターゲットを `_blank` に設定して結果を新しいタブで開くか、または空白のままにします。
- **primary**：検索結果に表示されるプライマリ フィールド。

6. 検索ページ テンプレートを更新して、外部サイトの検索結果を開きます。

Example

```
<div>
 <a
 href="https://
myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article={{item.number}}"
 target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
    <span ng-bind-html="highlight(item.primary, data.q)"></span>
```

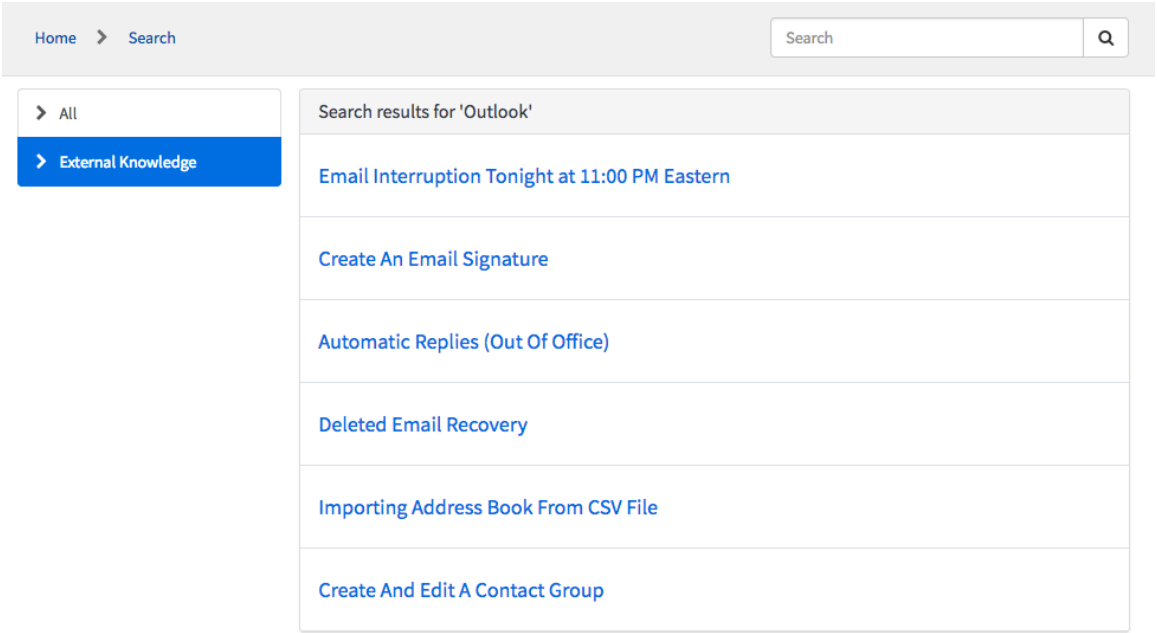
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  </a>
  <span class="text-muted" ng-repeat="f in item.fields | limitTo: 4">
    <span class="m-l-xs m-r-xs" ng-if="!$first"> · </span>
    {{f.label}}: <span ng-bind-html="highlight(f.display_value,
 data.q)"></span>
  </span>
</div>
```

7. [更新] をクリックします。

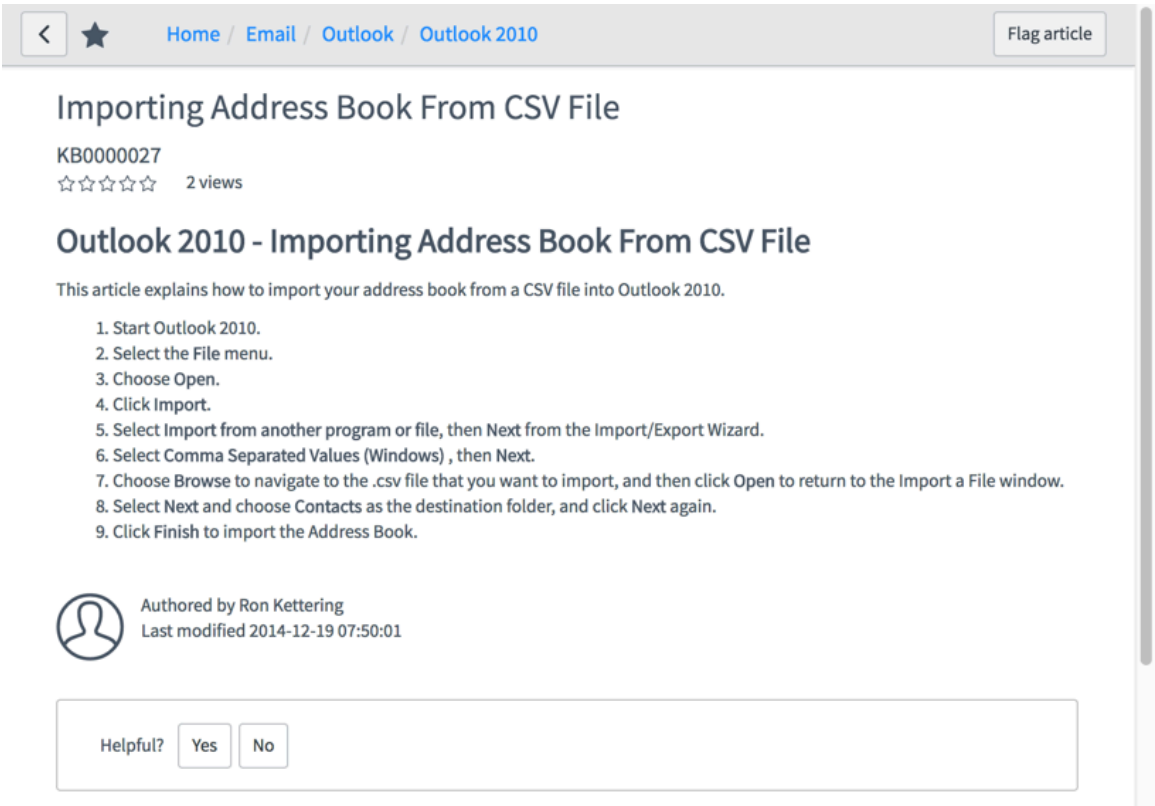
タスクの結果
ポータルで外部検索をテストします。結果は、ステップ 3 で定義された名前フィールド値の下に表示されます。



各検索結果は、検索ページ テンプレートで定義された外部サイトで開きます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



例：**GitHub** 検索ソースを設定する

外部 Web サイトからデータのクエリを実行する詳細な検索ソースを設定します。

始める前に
必要なロール：なし

詳細な検索ソースを作成するには、外部 Web サイトに対する REST API 経由の認証されたアクセスと AngularJS の基礎知識が必要です。

手順

1. プラットフォーム UI で、 サービスポータル > ポータル をクリックし、検索ソースを追加するポータルを選択します。
2. [検索ソース] 関連リストから、[新規] をクリックします。
3. 検索ソースの名前と ID を作成します。
   ID は一意でなければならず、スペースや特殊文字を含めることはできません。
4. [データ ソース] タブで、[スクリプト化済みソース] チェックボックスをオンにします。
5. データ フェッチ スクリプト フィールドにコンテンツを追加します。

Example

GitHub インテグレーションを設定するには：

```
(function(query) {
    var results = [];
    /* Calculate your results here. */
    var url = "https://api.github.com/search/repositories?q=" +
 encodeURI(query);
    var ws = new GlideHTTPRequest(url);
    ws.setBasicAuth("YOUR_USERNAME_HERE", "YOUR_PASSWORD_HERE");
    var jsonOutput = ws.get();
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    if (jsonOutput) {
        var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
        results = response.items;
        results.forEach(function(result) {
            result.url = result.svn_url;
            result.target = "_blank";
            result.primary = result.full_name;
        });
    }

    return results;
})(query);
```

注: 前の例では、`ws.setBasicAuth` に外部リソースのユーザー名とパスワードが必要です。詳細については、「GlideHTTPRequest - グローバル」を参照してください。

6. 検索ページ テンプレートを使用して、検索結果の表示方法をカスタマイズします。

Example

```
<div>
  <div class="pull-right">
    <strong>{{item.language}}</strong>
    <a ng-href="{{item.svn_url}}/stargazers"
 target="_blank" class="m-l-sm"><span class="fa fa-star
 m-r-xs"></span>{{item.stargazers_count}}</a>
    <a ng-href="{{item.svn_url}}/network" target="_blank"
 class="m-l-sm"><span class="fa fa-code-fork
 m-r-xs"></span>{{item.forks}}</a>
  </div>
  <a ng-href="{{item.svn_url}}" target="_blank" class="h4 text-primary
 m-b-sm block">
    <span ng-bind-html="highlight(item.full_name, data.q)"></span>
  </a>
  <p>{{item.description}}</p>
  <p>Updated <sn-time-ago timestamp="item.updated_at"></sn-time-ago>
 ago</p>
</div>
```

検索ファセットの有効化

新しいインスタンスでは、検索ファセットはデフォルトで有効になっています。以前のリリースからアップグレードする場合は、ページルートマップ [sp_page_route_map] テーブルのレコードをアクティブ化して検索ファセットをアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

検索ファセットは、sp_search ページの [ファセット検索] ウィジェットに表示されます。 アップグレード後に検索ファセットをアクティブ化するには、ページルートマップレコードをアクティブ化して、検索結果を sp_search ページに表示するようにルーティングします。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページルートマップ.
2. リスト内の [検索] レコードを見つけます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このレコードは、サービスポータル で検索結果を表示するときにユーザーを検索ページから sp_search ページにリダイレクトします。sp_search ページには、デスクトップ環境とモバイル環境の両方で検索ファセットをサポートするファセット検索ウィジェットが含まれています。

3. [アクティブ] フィールドを true に設定します。

タスクの結果

サービスポータル で検索を使用する場合、結果は sp_search ページにレンダリングされます。エンド ユーザーが検索結果をフィルタリングできるように、検索ソースにファセットを追加します。ファセットの詳細については、「シンプルな検索ソースにファセットを追加する」を参照してください。

シンプルな検索ソースにファセットを追加する

エンドユーザーは、シンプルな検索ソースの検索結果を絞り込むことができます。フィールド値またはクエリ条件に基づいて結果を返すテーブル検索ソースのファセットを作成できます。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

新しいインスタンスでは、検索ファセットはデフォルトで有効になっています。以前のリリースからアップグレードする場合は、ページルートマップ [sp_page_route_map] テーブルのレコードをアクティブ化して検索ファセットをアクティブ化します。。「検索ファセットの有効化」を参照してください。 ファセット項目とマップされたクエリを 30 個以下のフィルターアイテムで作成します。確認するには、権限の低いユーザーとしてさまざまなキーワードを使用して各検索ソースをテストします。

注: インデックス化されたフィールドに対してのみ検索ファセットを設定します。インデックス化されていないフィールドは、結果を返すのに時間がかかり、高速検索のために最適化されていません。詳細：インデックス作成と検索のためのテーブルの構成 .

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > 検索ソース.
2. シンプルな検索ソースを開くか作成します。
   シンプルな検索ソースはデータ フェッチ スクリプトを使用しません。むしろ、検索可能なデータのソースとしてテーブルを定義します。検索ソースの詳細については、「ポータルでの検索の構成」を参照してください。
3. [ファセット] 関連リストを選択します。
4. [新規] をクリックします。
   ファセット フォームが表示されます。
5. フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ファセット ヘッダーの名前を表示します。
アプリケーション	検索ソースのアプリケーション スコープです。この値は読み取り専用です。
選択タイプ	許可されるユーザ選択のタイプ： ◦単一：一度に選択できるフィルター値は 1 つだけです。たとえば、ファセットが [担当者] フィールドに対して作成された場合、エンド ユーザーは **[Fred Luddy]** または **[Beth Anglin]** を選択できますが、同時に両方を選択することはできません。新しい値をフィルタリングする前に、ユーザーはまず現在の値をクリアする必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦複数：複数のフィルター値を同時に選択することができます。たとえば、ファセットが [担当者] フィールドに対して作成された場合、エンド ユーザーは **[Fred Luddy]** と **[Beth Anglin]** の両方を選択できます。複数選択は結果として OR クエリになるため、Fred Luddy または Beth Anglin に割り当てられたレコードが表示されます。
有効	フィルター オプションが検索結果に表示されるかどうか。
マッピングされたファセット フィルターを使用	ファセットを **[Updated][After][Last week]** などのクエリ条件にマッピングします。 選択すると、[フィールド] フィールドと [ソート] フィールドはフォームから削除されます。保存後、[ファセットフィルター] 関連リストでフィルターを定義します。
順番	複数のファセットが定義されている場合は、表示順序を定義します。 一部のファセットに順序の値が定義されていない場合は、順序が定義されたファセットが最初に表示されます。順序が定義されていないファセットは、アルファベット順に表示されます。
テーブル	クエリが作成されるテーブルです。この値は読み取り専用で、検索ソースで使用されるテーブルによって定義されます。
フィールド	 エンド ユーザーが検索結果をフィルタリングできるフィールドです。たとえば、[アクティブ] が選択されている場合、ユーザーは検索結果を true または false でフィルタリングできます。 次のタイプのフィールドのみがサポートされています：True/False、選択肢、10 進数、浮動小数点数、整数、IP アドレス、Long 型、参照、文字列、文字列 (完全な UTF-8)、および URL。
ソート	フィルター オプションが表示される順序を決定します。 ◦昇順：アルファベットは A から Z にフィルタオプションをソートし、数値は最小から最大にソートします。これはデフォルトのオプションです。 ◦降順：アルファベットは Z から A にフィルタオプションをソートし、数値は最大から最小にソートします。

6. レコードを保存します。
   [マッピングされたファセット フィルターを使用] が選択されている場合は、ファセット フォームに [ファセット フィルター] 関連リストが表示されます。
7. オプション: [マッピングされたファセット フィルターを使用] が選択されている場合は、ファセット フィルターを定義します。
   ファセットのマップ フィルターは、クエリ条件をファセット ラベルにマッピングします。エンド ユーザーがファセット リストからラベルを選択すると、定義されたクエリが実行されます。

   a. [ファセット フィルター] 関連リストで、[新規] をクリックします。
      マッピングされたファセット フォームが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. ファセットフィルター フィールドを定義します。

フィールド	説明
名前	ファセット フィルター オプションの表示名です。
順番	複数のファセット フィルターが定義されている場合は、表示順序を定義します。 (Optional) 一部のファセット フィルターに順序の値が定義されていない場合は、順序が定義されたファセット フィルターが最初に表示されます。順序が定義されていないファセット フィルターは、アルファベット順に表示されます。
アプリケーション	検索ソースのアプリケーション スコープです。この値は読み取り専用です。
ファセット	マップされたクエリを使用する検索ファセットです。この値は読み取り専用です。
テーブル	検索ファセットで定義されたテーブルです。この値は読み取り専用です。
マッピングされたクエリ	ユーザーが検索結果をフィルタリングするために設定できるクエリ条件です。例、**[Updated][On][Today]**。

c. [送信] をクリックします。
ユーザーは定義されたクエリに基づいて検索結果をフィルタリングできます。

検索ソースのファセットを無効にする

システム プロパティを追加して、1 つまたは複数の検索ソースのファセットを無効にします。無効にすると、検索ソースは sp_search ページのファセット検索ウィジェットに検索ファセットを表示しません。シンプルな検索ソースまたは詳細な検索ソースのファセットを無効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターに `sys_properties.list` と入力して、システムプロパティテーブルに移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、`glide.service_portal.disable_facets_for_search_sources` と入力します。
4. [値] フィールドに検索ソースのSys ID のコンマ区切りリストを入力して、ファセットを無効にします。
スペースは使用しないでください。
例、`c6170ae86721220023c82e08f585efe6,c96eb1686721220023c82e08f585efff`。
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
定義された検索ソースが sp_seach ページで選択されていると、ファセットは表示されません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル での検索候補の自動入力

以前のリリースからアップグレードしている場合は、プラットフォーム検索テーブルのデータを検索の提案に入力するスクリプトを実行して、検索の提案をユーザーに提供します。 別な方法として、このスクリプトを実行せず、ユーザーがキーワードを検索するまで待つこともできます。

始める前に

必要なロール：admin
新しいインスタンスでは、検索の提案はデフォルトで有効になっています。アップグレードされたインスタンスでは、検索の提案を有効にする必要があります。詳細については、「検索提案の有効化」を参照してください。

このタスクについて

テキスト検索 [text_search] テーブルまたはサービスポータルログエントリー [sp_log] テーブルのいずれかの Now Platform は、検索のデータとアナリティクスを収集して、検索の提案を生成します。 以前のリリースからアップグレードしている場合は、検索のアナリティクスにデータがまだ含まれていません。ユーザーにすぐに候補を提供するために、ナレッジ、カタログ、およびテキスト検索 [text_search] テーブルからのユーザー検索レコードを使用して検索候補を生成します データ。サービスポータルログエントリーテーブルにはサービスポータルの検索データのみが含まれており、検索提案の自動入力にかかる時間が短縮される場合があります。テキスト検索テーブルには、プラットフォーム全体の検索データが含まれています。

サービスポータル を使用する人が増加するにつれて、検索提案が徐々に改善されます。 検索提案は Now Platform の機能です。詳細については、「検索提案」を参照してください。

⚠ **警告:** 検索の提案の入力はリソースを多用するタスクとなり、完了までに時間がかかる場合があります。このスクリプトはピーク時に実行しないでください。検索の提案の入力は、ドメインセパレーションインスタンスではサポートされません。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [コールドスタートを避けるための提案を入力 - ポータル] スケジュール設定済みジョブを開きます。
3. 検索実装のスクリプトを変更します。

   a. 提案を適用するポータルを定義します。
   デフォルトでは、スクリプトによってベースシステムサービスポータルに提案が自動入力されますが、アレイには無制限に追加できます。

   ```
   var portals = ["Service Portal"];
   ```

   b. データの取得元を変更する
   デフォルトでは、スクリプトによってテキスト検索 [text_search] テーブルからデータがインポートされますが、ソーステーブルをサービスポータルのログエントリー [sp_log] テーブルに変更することができます。サービスポータルのログエントリーでは過去 90 日間のレコードのみを保存します。

   ```
   var searchLogTable = "text_search";
   ```

   c. インスタンスのカスタム検索ソースにデータをプッシュします。

   提案は外部検索ソースに対して有効になっていません。データを検索ソース名と Sys ID の両方にプッシュする必要があります。

   たとえば、インシデントテーブルからカスタムインシデント検索ソースにテキスト検索をプッシュします。カスタム検索ソースの詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してくだ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さい。デフォルトでは、カタログテーブルとナレッジテーブルからそれぞれの検索ソースにテキスト検索がプッシュされます

各カスタム検索ソースのスクリプトの 11 行目以降に、次のコードを追加します。

```
searchSources.push("<search-source-table-name>");
searchSourceIds.push("<search-source-sys-id>");
```

検索ソーステーブルが存在しない場合は、その検索ソースに提案はプッシュされません。

d. レコードを保存します。
スクリプトに必要な構成が含まれていることをご確認ください。スクリプトは 1 度だけ実行できます。

4. レコードをアクティブ化して、[今すぐ実行] を選択します。
このスケジュール設定済みジョブを実行すると、イベント検索 [sys_search_event]、ソースイベント検索 [sys_search_source_event]、検索候補 [sys_search_suggestion] テーブルに自動入力されます。

タスクの結果
サービスポータル検索ウィジェットに入力し始めると、候補が表示されます。

ポータルへのテキストインデックスグループの追加

定義 ユーザーに検索結果を表示する方法。たとえば、複数のソースからの検索結果を組み合わせたり、特定のフィールドの重み付けを設定したりできます。

始める前に
必要なロール：admin
カスタムの検索ソースまたはポータルがある場合は、ベースシステム **portal_index_group** のテキストインデックスグループを使用するか、独自のテキストインデックスグループを作成するかを検討してください。ベースシステムのテキストインデックスグループには、カタログアイテムおよび、ナレッジのテーブルがあります。ユーザーが サービスポータル でアイテムを検索すると、これらのテーブルを組み合わせて結果が表示されます。

注: テキストインデックスグループに追加する前に、テーブルにインデックスを作成します。テキストインデックス作成の詳細については、「インデックス作成と検索のためのテーブルの構成」を参照してください。

テキストインデックスグループは Now Platform の機能です。詳細については、「インデックス作成と検索用の複数のテーブルの構成」を参照してください。

このタスクについて
注: テキストインデックスグループは、外部検索ソースをサポートしていません。

手順
1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.

2. テキストインデックスグループを追加するポータルを開きます。

3. [テキストインデックスグループ] フィールドを追加するフォームを構成します。

4. [テキストインデックスグループ] フィールドに目的のテキストインデックスグループを追加します。

タスクの結果
検索結果は、テキストインデックスグループのルールに従って表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

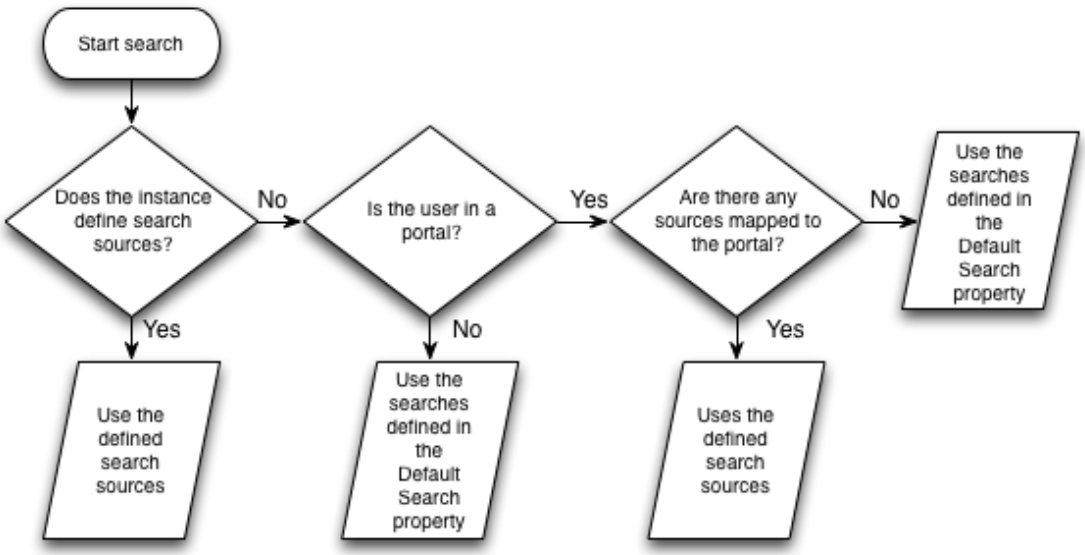
デフォルトのポータル検索ソースを設定する

glide.service_portal.default_search_sources システムプロパティを使用して、デフォルトの検索ソースを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ポータルに特定の検索ソースを定義しないと、代わりにデフォルトの検索ソースが使用されます。

デフォルトの検索ソースのフロー チャート



手順

1. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
   システム プロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
2. リストで、システムプロパティ *glide.service_portal.default_search_sources* を見つけてプロパティレコードを開きます。
3. カンマ区切りのリストを使用して、追加する検索ソースの sys_ID をシステムプロパティの [値] フィールドにコピーします。

   デフォルトの検索ソースが検索リストに表示される順序を変更するには、プロパティ内の ID の順序を変更します。

   プロパティ値を削除するかプロパティを完全に削除することで、デフォルトの検索ソースの動作を削除できます。
4. [更新] をクリックします。

ページで利用可能な検索ソースを構成する

コンテキスト検索を使用して、先行入力検索ウィジェットのインスタンスの検索結果を制限します。

コンテキスト検索を有効にすると、特定の検索ソースの先行入力結果のみがユーザーに表示されます。たとえば、コンテキスト検索が有効になっている場合は、[サービス カタログ] ページで検索すると、サービス カタログ検索ソースからの結果のみが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. サービスポータルデザイナ (サービスポータル > **Service Portal** の構成 > **Service Portal Designer** (サービスポータルデザイナー)で、先行入力検索ウィジェットのインスタンスを検索します。
2. ウィジェットをポイントし、編集アイコン ( ) をクリックします。

   または、サービス カタログ ホームページなど、先行入力検索ウィジェットを含むプレビュー ページで、Ctrl を押しながら右クリックしてウィジェットのコンテキストメニューを開くこともできます。次に、[インスタンス オプション] をクリックします。
3. [コンテキスト検索ソース] フィールドで、リストから検索ソースを選択します。

   コンテキスト検索用にリストされた検索ソースは、1 つ、複数、またはすべての検索ソースに限定することができます。

デフォルトの検索ソースは、*glide.service_portal.default_search_sources* プロパティで定義されるため、検索ソースを構成していなくても、先行入力検索ウィジェットには先行入力の提案が表示されます。デフォルトの検索ソースの詳細については、「デフォルトのポータル検索ソースを設定する」を参照してください。

ポータルアクセスの管理

ポータルへのユーザー アクセスを制御します。

誰がポータルにアクセスし、何を閲覧できるかを以下の方法で制御します。

- 認証：ユーザーのログインとシングル サインオンの設定
- ロール別にページ アクセスを制限する：ロールを使用して、ページを表示できるユーザーを制限します。
- 公開ページ：ページレコードの [公開] チェックボックスを使用して、ページを一般アクセス可能にします。

  注: デフォルトでインストールされているポータルページは、パブリックとマークされます。サービスポータルのページのリストを *[Public [is] true]* でフィルターして、これらのページを識別します。*[Public]* の値を *false* に設定すると、これらのページは公開されなくなります。

- ユーザー基準：ユーザー アクセスを制限するより高度な方法として、ユーザー基準を作成してページ、ウィジェット、ウィジェット インスタンス、および検索ソースに適用します。
- 多要素認証：多要素認証を必要とするようにインスタンスが構成されている場合、ユーザーの初回ログイン時に、多要素認証の設定が自動的に開きます。セットアップ手順については、「 初回ログイン時にマルチファクター認証を設定する 」を参照してください。多要素認証がオプションの場合、ユーザーは、ユーザープロファイルから認証を有効または無効にできます。セットアップ手順については、「 ユーザー プロファイルでのマルチファクター認証のセットアップ 」を参照してください。

シングル サインオン、ログイン、および **URL** リダイレクト

サービスポータル システムのプロパティとスクリプトインクルードを組み合わせて使用し、ポータルにログインするユーザーに対してシステムが URL リダイレクトを処理する方法を決定します。

SSO、URL リダイレクト、および ServiceNow プラットフォームを理解しているユーザーだけが、変更を加えることができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シングル サインオン サービスポータル

サービスポータルでシングル サインオンを使用するには、統合 - 複数プロバイダーのシングル サインオン インストーラー プラグイン (com.snc.integration.sso.msoiinstaller) を有効にする必要があります。

システム プロパティを使用してプライマリ IdP に自動的にリダイレクトする場合、サービスポータルはその IdP に自動的にリダイレクトされます。ID プロバイダが複数ある場合は、サービスポータルはログインページで [外部ログインを使用] へのリンクを表示します 。プラットフォームでの SSO と認証の詳細については、「 複数プロバイダーのシングルサインオン (SSO)」 を参照してください。

注: サービスポータル には、マルチプロバイダー SSO と Okta の使用に関連する既知の問題があります。この問題とワークアラウンドの詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「 Service Portal: After enabling Multi SSO, end users are able to access navpage.do through OKTA if they are already logged in (サービスポータル：マルチ SSO を有効にした後、エンドユーザーがすでにログインしている場合は、OKTA 経由で navpage.do にアクセスできる) [KB0687717]」 を参照してください。

サービスポータル ページで認証を要求する

サービスポータル ページで認証を要求する場合は、ページ レコードの [公開] フラグが選択されていないことを確認してください。詳細については、「サービスポータル デザイナーを使用したページの作成と編集」を参照してください。ユーザーが非公開のページに移動すると、要求されたポータルのログインページにリダイレクトされます。

すべてのページ リクエストは **$sp** ページを経由してルーティングされるため、このページは公開される必要があります。公開ページの `sys_public` テーブルにある次の値がページを公開として定義します。

- ページ：`$sp`
- 有効: `true`

ポータルをインスタンスログインページとして設定する

すべての未認証ユーザーをポータルのログインページに誘導してログインするようにします。ポータルのログイン ページは、インスタンスのプライマリログインページになります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次の設定を使用して、システムプロパティを追加します 。
   - 名前：glide.entry.page.script
   - タイプ：文字列
   - [Value (値)]：

     ```
     new SPEntryPage().getLoginURL()
     ```

2. オプション: デフォルトポータル以外のポータルにユーザーを誘導する必要がある場合は、SPEntryPage スクリプトインクルードで指定されたポータルを編集します。

   (Optional) SPEntryPage は、インスタンス上の既定のポータルをリダイレクト先のポータル パスとして使用します。 従業員センター (esc) がデフォルトのポータルです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: スクリプトインクルードを編集すると、将来の更新でアップグレードされません。

a. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.

b. スクリプトインクルード [sys_script_include] テーブルから、 **SPEntryPage** という名前のスクリプトインクルードを検索します。

c. [スクリプト] フィールドで、スクリプトを編集して、割り当てられたポータルを目的の portal_suffixに変更します。

(Optional) たとえば、 `this.portal = this.getDefaultPortal();` を `this.portal = "/sp/";` に変更して、 サービスポータル にリダイレクトします。

```
SPEntryPage.prototype = {

    initialize: function() {
        this.logVariables = false; // for debugging
        this.portal = this.getDefaultPortal(); // The URL suffix for default
portal
    },
```

注: `/sp` の後のスラッシュ (/) は、シングルサインオンの設定時に問題を引き起こす可能性があります。問題が発生している場合は、スクリプトからその文字を削除してみてください。

ログイン後にサービス ポータルへリダイレクトする

ログイン後、ユーザーを サービスポータル ページに条件付きでリダイレクトします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. システムプロパティ [sys_properties] テーブルで、次のプロパティと値を追加します。

プロパティ	タイプ	値	説明
glide.entry.first.page.script	文字列	`new SPEntryPage().getFirstPageURL()`	認証後の最初のページ
glide.entry.page.script	文字列	ユーザーをログイン先にリダイレクトするサーバースクリプト。例： `new SPEntryPage().getLoginURL()`	ログイン先を決定するサーバースクリプトインクルードメソッドの呼び出しが含まれます

getFirstPageURL は主に次の処理を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- フレームセットから抜け出すために `login_redirect.do` へリダイレクトします (該当する場合)。
- ユーザーがロールを持っていない場合はデフォルトのポータルにリダイレクトされ、ポータルに直接移動しようとしていないロールを持つユーザーの場合はフルプラットフォームにリダイレクトされます。

  ユーザーがロールを持っていない場合は、ポータルに相当するページにリダイレクトされます。次に例を示します。

  ```
  https://<instance_name>.service-now.com/nav_to.do?
  uri=change_request_list.do
  ```

  ロールのないユーザーのリダイレクト先：

  ```
  https://<instance_name>.service-now.com/sp/?
  id=list&table=change_request
  ```

注: この変更によって、ロールのないユーザーが完全なプラットフォームにアクセスできなくなることはありません。ロールのないユーザーがプラットフォームにアクセスするのを防ぎ、常にポータルにリダイレクトするには、*glide.entry.loggedin.page_ess* システムプロパティの値を `/sp` などのポータルサフィックスに設定します。

3. オプション: **SPEntryPage** スクリプトインクルードでログイン後の動作をカスタマイズします。

   (Optional) スクリプトインクルードの変更の詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。

   たとえば、特定のロールを持つユーザーを サービスポータル にリダイレクトする場合は、次のコードで `user.hasRoles()` を変更できます。

   ```
   if (user.hasRoles() && !redirectURL && !isServicePortalURL)
   ```

   注:
   - スクリプトインクルードを編集すると、将来の更新でアップグレードされません。
   - admin ロールを持つユーザーは、常に `user.hasRoles()` チェックを通過します。
   - 外部認証を使用している場合は、IdP が RelayState URL パラメーターをサポートしていることを確認してください。このパラメーターは最初に要求された URL をユーザーの認証中に保持します。これは、ログイン後のリダイレクトで必要になります。

次のタスク
リダイレクトをデバッグするには、「サービス ポータル URL のリダイレクトをデバッグする」を参照してください。リダイレクトのトラブルシューティングの追加情報については、Now Support ナレッジベースの記事「Frequently Asked Questions on redirection with service portal (サービスポータルでのリダイレクトに関するよくある質問 (FAQ)) [KB0747432]」を参照してください。

サービス ポータル URL のリダイレクトをデバッグする

サービスポータルにログインして最初のページへリダイレクトするために、URL リダイレクトをデバッグします。

SPEntryPage からのデバッグ出力を表示し、リダイレクトのベースになるセッション変数を確認するには：

1. システム プロパティ glide.entry.first.page.script の値が、`new SPEntryPage().getFirstPageURL()` であることを確認します。
2. SPEntryPage スクリプトインクルードから、`this.logVariables = true` を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 別のブラウザでログインします。
4. システムナビゲーターから、次の場所に移動してログ出力を表示します システムログ > システムログ > すべて.

ロール別のページ セキュリティの設定

ページを設定して公開するか、ロール別にフィルタリングします。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
公開ページではユーザー ログインは必要ありません。誰でもアクセスできます。その他のオプションにはすべてユーザー認証が必要です。

手順
1. サービスポータル設定ページ (サービスポータル > **Service Portal** の構成)、ページエディターを開きます。
2. [ページを選択] リストで、ページセキュリティを適用するページを検索します。
3. ツリー ビューで最上位ノードを選択します。
4. ページセキュリティを構成します。
   - ページを公開するには、[公開] チェックボックスをオンにします。すべてのユーザーが [公開] としてマークされたページにアクセスできます。
   - 特定のロールへのアクセスを制限するには、カンマ区切りリストでロールを追加します。リストされたロールを持たないユーザーも、そのページへのリンクがポータルに表示される場合、リンク自体は見ることができます。ただし、ページを開こうとするとエラー「ページが見つかりません」が表示されます。

     注: [公開] を選択してロールのリストを追加した場合、そのページにはすべてのユーザーが引き続きアクセスできます。

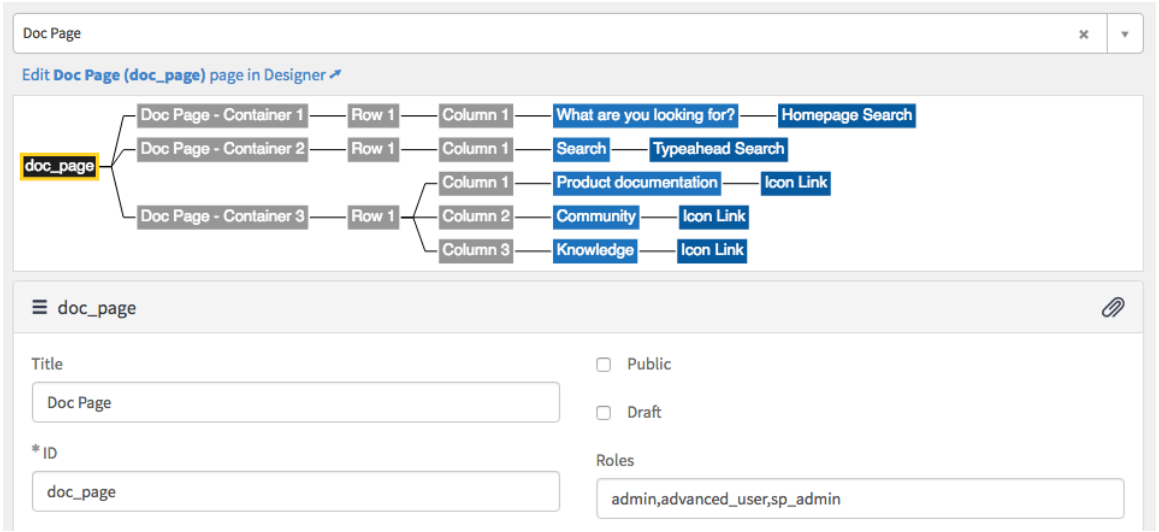
   - ページがまだ開発中に管理者だけが閲覧できるドラフト ページを作成するには、 [ドラフト] を選択します。ドラフトのページをすべて表示するには、admin ロールが必要です。他のすべてのユーザーには「ページが見つかりません」エラーが表示されます。
5. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example:

ロール別にアクセスが制限されたページ



次のタスク
「ウィジェットセキュリティの構成」の手順に従って、ページにあるウィジェットのセキュリティを構成します。

ウィジェットセキュリティの構成

確実に対象者のみがウィジェットにアクセスするように、ウィジェットセキュリティを構成します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
ウィジェットセキュリティを構成するには、次のいくつかの方法があります。

- ログインしたユーザーのみ (認証済みユーザー) にウィジェットを制限します
- ウィジェットを特定のロールを持つユーザーのみに制限する
- ゲスト (非認証) ユーザーに対して公開ウィジェットがアクセスしてデータを返すことができるテーブルを制限する

ウィジェットセキュリティを構成する際は、それに応じてページのセキュリティを構成することで、ユーザーがウィジェットが表示されているページからウィジェットにアクセスできるようにします。詳細については、「ロール別のページ セキュリティの設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ウィジェット.
2. 構成するウィジェットのレコードを開きます。
3. フォームで、ウィジェットセキュリティを構成します。

オプション	手順
ウィジェットを認証されたユーザーに制限する	[公開] チェックボックスをオフにして [ロール] フィールドを空白のままにします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	手順
ウィジェットを特定のロールに制限する	**a.** [公開] チェックボックスをオフにします。 **b.** [ロール] の横にある編集アイコン ( ) を選択します。 **c.** [ロール] ウィンドウで、ロールを [利用可能 **(Available)]** リストから [選択済み] リストに移動して選択します。 **d.** [完了] を選択します。
ゲストユーザーが公開ウィジェットからアクセスできるテーブルを制限する	**a.** [公開] チェック ボックスをオンにします。 **注:** 公開ウィジェットは、[ロール] リストにロールが含まれている場合でも、すべてのユーザーがアクセスできます。 **b.** ゲストユーザーの公開ウィジェットがアクセスできるテーブルを指定します。 これは、テーブル入力パラメーターを受け入れるウィジェットにのみ適用されます。 **i.** [公開テーブル許可リスト] 関連リストで、[新規] を選択します。 **ii.** [テーブル] フィールドで、ゲストユーザーがウィジェットのデータにアクセスできるテーブルを選択します。 **iii.** [送信] を選択します。 **iv.** 追加のテーブルを追加するには、これらの手順を繰り返します。 **c.** [サーバースクリプト] フィールドで、*GlideRecord(options.table)* および *GlideRecordSecure(options.table)* を呼び出す前に *SPWidgetAccessControl* API を呼び出します。例： `if(!new global.SPWidgetAccessControl().hasPublicAccess(options.table, $sp, options, input)){ gs.warn("Deny access to table which is not public: " + options.table); data.isValid = false; return; }` *SPWidgetAccessControl* で渡されるパラメーターは、*GlideRecord(options.table)* および

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	手順
	`GlideRecordSecure(options.table)` で渡されるパラメーターと同じである必要があります。SPWidgetAccessControl API の詳細については、「SPWidgetAccessControl - グローバル」を参照してください。 **d.** [保存] を選択します。

4. [更新] を選択します。

サービス ポータルのユーザー基準

ユーザー基準により、ロール、部門、グループ、場所、または会社に基づいてユーザーへのアクセスを許可できます。管理者は、ユーザー基準を作成し適用することで、ポータル内のページ、ウィジェット、ウィジェット インスタンス、お知らせ、および検索ソースへのアクセスを制御できます。

ユーザー基準レコードは、ユーザー レコードに照らして評価される条件を定義します。ユーザー基準が定義されている場合、ポータル レコードは定義された条件を満たすユーザーにのみ表示されます。

ユーザー基準は、サービスポータルで使用されるプラットフォーム機能です。ユーザー基準の詳細については、「Now Platform」を参照してください。

- サービスカタログ: アイテムとカテゴリのセキュリティを設定します 。
- ナレッジ管理: ユーザー基準を使用してナレッジベースレベルでアクセスを制御し ます。

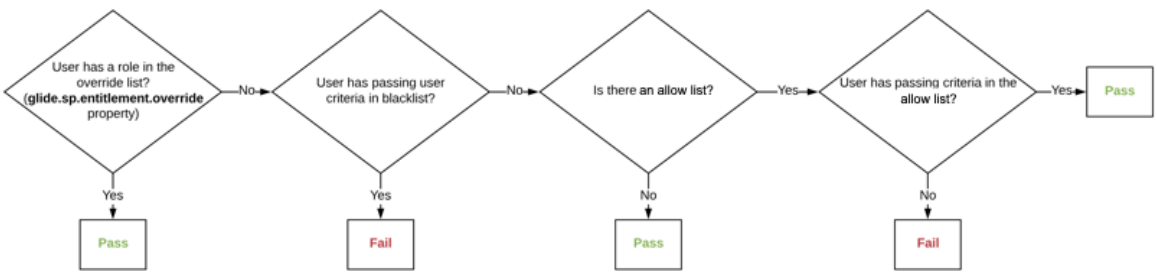
重要: ユーザー基準の追加または変更を行った後で、前の設定をクリアするために、ログアウトしてから再度ログインすることが必要になる場合があります。

ロールベースの権限をユーザー基準レコードに変換する

サービスポータルのユーザー基準がロールベースの権限に置き換わります。サービスポータル プラグインのユーザー基準を有効にしてから、サービス ポータル システム プロパティのユーザー基準を設定するを **true** にする必要があります。システム プロパティが true に設定されている場合、ページ、ウィジェット、または検索ソースに定義されている既存のロールは、自動的にユーザー基準レコードに変換されます。ユーザー基準を無効にしてロールベースの権限を引き続き使用するには、システム プロパティを **false** に設定します。

ユーザー基準のチェック

ユーザー基準はサービスポータルで次のチェックを使用して、ユーザーのアクセスを検証します。

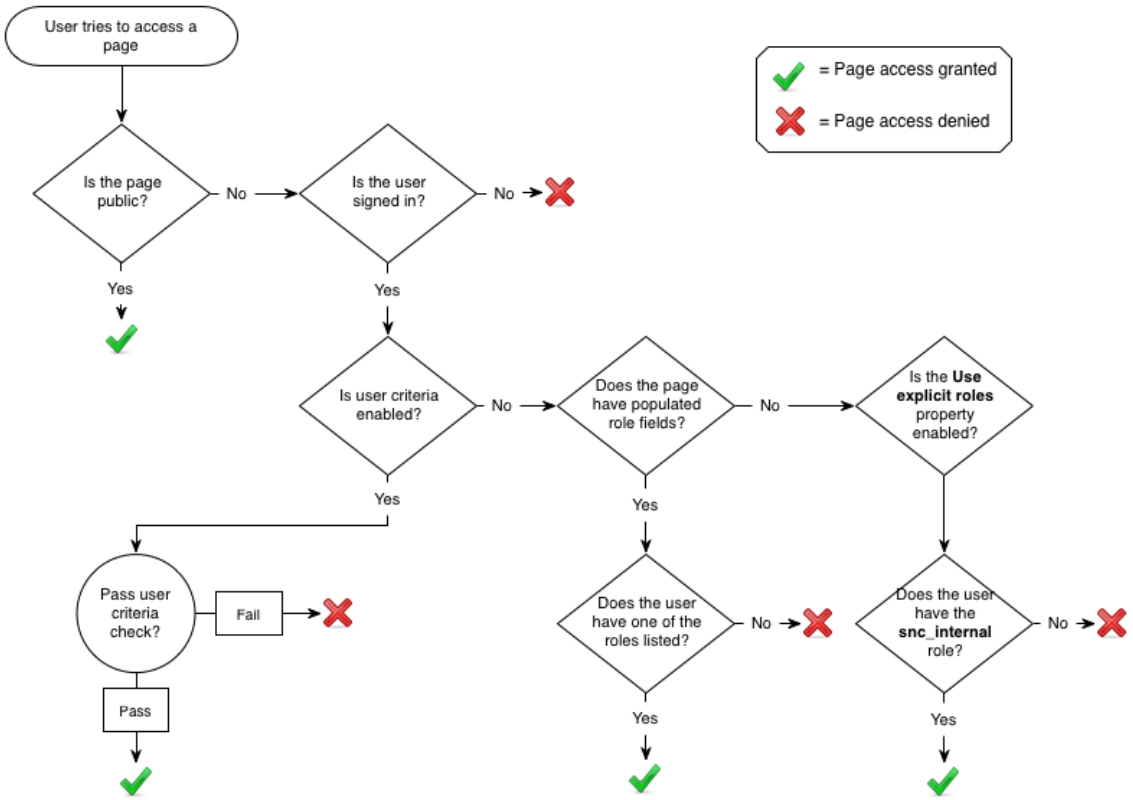


ページ アクセスのユーザー基準

次の図は、ユーザーがページにアクセスできるかどうかをユーザー基準に基づいてシステムが決定する方法を示しています。

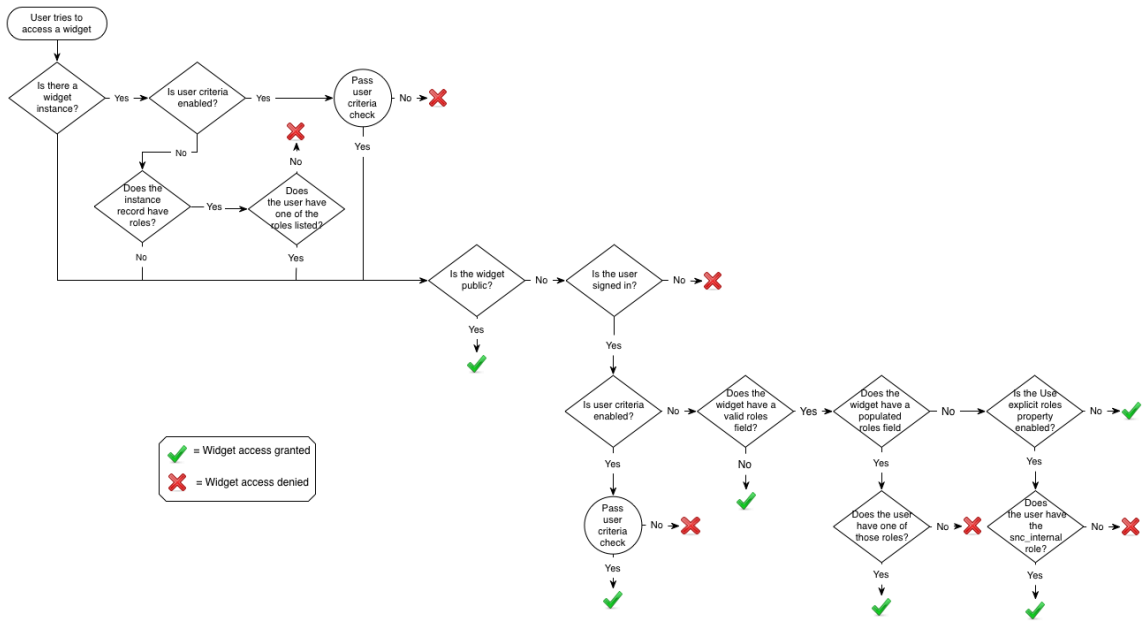
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



ウィジェット アクセスのユーザー基準

次の図は、ユーザーが特定のウィジェットまたはウィジェット インスタンスにアクセスできるかどうかをシステムが判断する方法を示しています。



サービス ポータル プラグインのユーザー基準を有効にする

admin ロールを持っている場合は、サービスポータルユーザー基準サポート プラグイン (com.glide.service-portal.user-criteria) を有効にできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
プラグインをアクティブ化すると、すでにインスタンスにある サービスポータル レコードにユーザー基準レコードが作成されます。このプラグインでは、このプラグインの後にインストールされたプラグインによって追加される サービスポータル レコードに対してユーザー基準を作成することはありません。これらのレコードについては、ユーザー基準を手動で作成またはインポートする必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

関連情報

プラグインのリスト (Xanadu)

サービス ポータル システム プロパティのユーザー基準を設定する

サービスポータル ユーザー基準サポート プラグインを有効にしてから、システム プロパティを true に設定する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
システム プロパティを設定すると、サービスポータルのユーザー基準が有効になります。システム プロパティが true に設定されている場合、ページ、ウィジェット、または検索ソースに定義されている既存のロールは、自動的にユーザー基準レコードに変換されます。ユーザー基準を無効にしてロールベースの権限を引き続き使用するには、システム プロパティを false に設定します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Properties** (プロパティ).
2. チェックボックスをクリックして、次のプロパティを true に設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [保存] をクリックします。

のユーザー基準レコードを作成する サービスポータル

サービスポータルでアイテムに適用するユーザー基準レコードを作成し、ページ、ウィジェット、ウィジェット インスタンス、および検索ソースへのユーザー アクセスを制御します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

既存のユーザー基準は、サービスポータルサービスポータル構成 (サービスポータル > サービスポータル設定). プラットフォーム UI 内でのみユーザー基準を作成できます。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「サービス ポータル」と入力します。
2. ページ、ウィジェット、またはウィジェット インスタンス レコードを選択します。
3. レコードの下部にある関連リストで、[表示可能] または [表示不可] タブを選択し、[新規] をクリックします。

   ユーザー基準レコードがすでに作成されている場合は、[編集] をクリックして、ページ、ウィジェット、またはウィジェット インスタンスにユーザー基準を適用します。

   ユーザー基準レコードは [user_criteria] テーブルに保存されます。
4. 必要に応じてフォームのフィールドに入力します。

サービスポータル ユーザー基準

フィールド	説明
名前	基準レコードの名前。
ユーザー	アクセス基準に一致するユーザーレコード。
グループ	アクセス基準に一致するグループ レコード。
ロール	アクセス基準に一致するロール。
詳細	[スクリプト] フィールドを表示または非表示にします。
スクリプト	追加の基準を定義し、true または faluse を返します。このフィールドは、[詳細] が選択されている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ◦ ユーザー基準のスクリプトを含め、スクリプトは動的に評価されるため、レコードのパフォーマンスが低下する可能性があります。 ◦ 回答としてその名前が付いた関数、つまり answer() を使用しないでください。
アプリケーション	ユーザー基準レコードのアプリケーション スコープ。
有効	この基準レコードを有効または無効にします。
会社	アクセス基準に一致する企業
所在地	アクセス基準に一致する場所。
部門	アクセス基準に一致する部門。
すべて一致	入力された各基準フィールドのすべての要素が一致する必要があるかどうかを指定します。選択すると、すべての基準に一致するユーザーのみにアクセス権が与えられます。オフにすると、アクセス権を取得するためにユーザーは 1 つまたは複数の設定基準を満たす必要があります。 デフォルトでは、満たされた条件があれば一致するようにこのチェックボックスはオフになっています。 たとえば、次のユーザー基準レコードを使用します。 ◦ 場所 A または B ◦ 会社 C または D [すべて一致] を選択すると、これらすべての条件を満たすユーザーのみが一致します。たとえば、場所 A および会社 C に所属するユーザーです。 [すべて一致] をオフすると、これらいずれかの条件を満たすユーザーが一致します。たとえば、場所 B のユーザー。 注: [すべて一致] を選択する場合は、決して満たされない矛盾した条件を作成しないようにしてください。たとえば、場所 A の会社 G に所属するすべてのユーザーの場合、この例の条件は決して満たされません。

5. [送信] をクリックします。

ページ、ウィジェット、またはウィジェット インスタンスにユーザー基準を適用する

ポータル内のコンテンツへのユーザー アクセスを制限するために、ユーザー基準をページ、ウィジェット、またはウィジェット インスタンスに割り当てます。

始める前に

サービスポータルユーザー基準サポート (com.glide.service-portal.user-criteria) プラグインを有効にして、*glide.service_portal.user_criteria_enabled* システムプロパティを **true** に設定します。

必要なロール：admin または sp_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
1 つのポータル アイテムに複数のユーザー基準レコードを適用できます。

手順
1. [サービスポータル設定] ページ (サービスポータル > **Service Portal** の構成)、ページエディターを開きます。
2. リストからページを選択します。
3. ページ ツリーからページ、ウィジェット、またはウィジェット インスタンス ノードを選択します。
4. 関連するリストで、[表示できるユーザー] または [表示できないユーザー] をクリックします 。
5. [新規] をクリックします。
6. [表示可能] または [表示不可] リストから基準を選択します。

   [表示可能] または [表示不可] リストから基準を選択すると、のユーザー基準レコードを作成するサービスポータルで作成されたユーザー基準レコードが選択したページ、ウィジェット、またはウィジェット インスタンスに適用されます。
7. [保存] をクリックします。

検索ソースにユーザー基準を適用する

ユーザー基準を検索ソースに割り当てて、ポータル内のコンテンツへのユーザー アクセスを制限します。

始める前に
必要なロール：admin

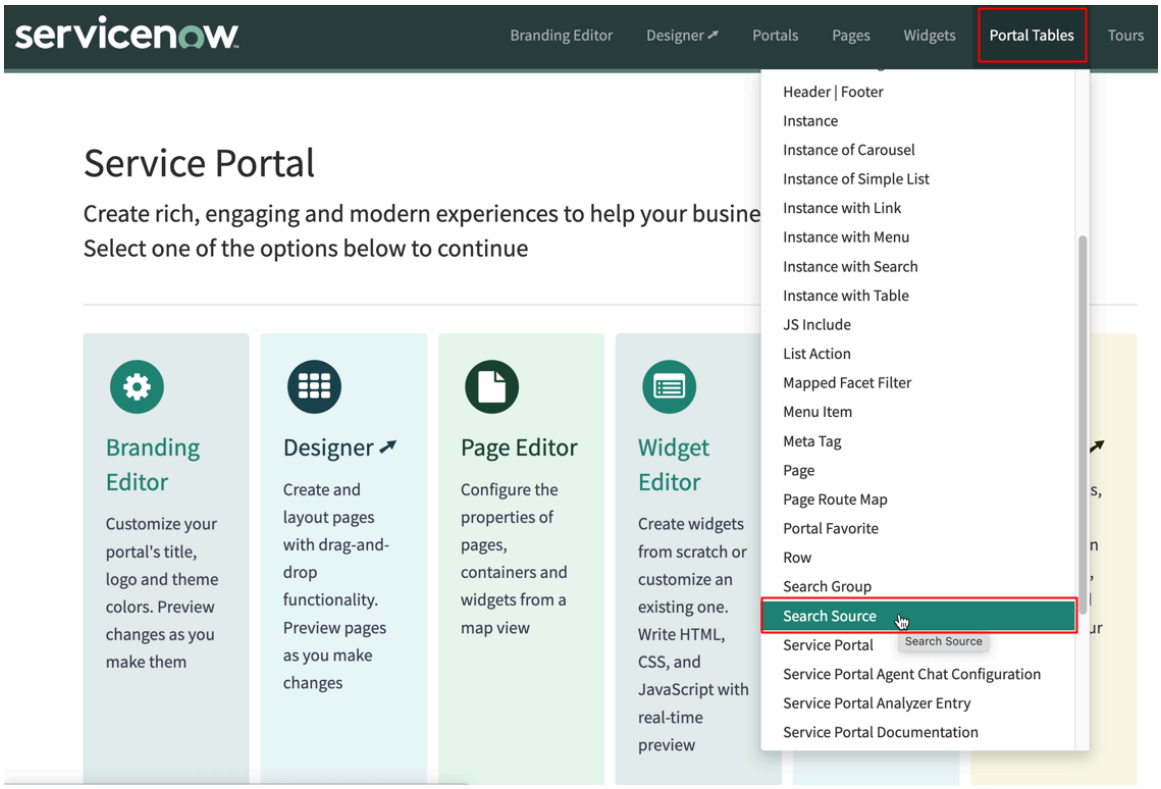
このタスクについて
カスタムまたはデフォルトのポータルでの検索の構成にユーザー条件を追加できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [サービスポータル設定] ページ (サービスポータル > **Service Portal** の構成) で、 ポータルテーブル > 検索ソース 置くべきです



2. 変更する検索ソース レコードを開きます。
3. 関連するリストで、[検索ソースを表示できるユーザー] または [検索ソースを表示できないユーザー] をクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. [表示可能] または [表示不可] リストから基準を選択します。

   [表示可能] または [表示不可] リストから基準を選択すると、のユーザー基準レコードを作成するサービスポータルで作成されたユーザー基準レコードが選択した検索ソースに適用されます。

6. [保存] をクリックします。

で電子署名を有効にする サービスポータル

サービスポータルで電子署名を設定して、ユーザーの承認からの再認証を要求できます。

始める前に

com.snc.integration.esig.window システムプロパティは、新しいウィンドウで SSO ログインを有効にするためにサポートされています。

必要なロール：admin

手順

1. 電子署名 [com.glide.e_signature_approvals] プラグインで承認を有効にします。
2. 移動先 システム定義 > **e-Signature** レジストリ.
3. 電子署名を要求するテーブルをリストに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
電子署名を有効にすると、承認者はすべての要求を承認または拒否するためにパスワードを入力する必要があります。タッチ ID による認証はモバイル アプリで機能します。モバイル ウェブでは、承認者は引き続きパスワードを入力する必要があります。電子署名の設定の詳細については、「Approval with e-signature」を参照してください。

新しいウィンドウで SSO ログインを有効にする

承認に電子署名を使用する場合は、SSO 認証用に新しいウィンドウを開きます。

始める前に
セキュリティアサーションマークアップ言語 (SAML) ログインは、デスクトップサービスポータルでのみサポートされています。

詳細については「電子署名 SSO ログイン KB 記事 (e-signature SSO login KB article)」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. spEsignatureCustom スクリプトを入力します。
   a. フィルターナビゲーターに `sys_ui_script.list` と入力します。
   b. [新規] を選択して、新しい UI スクリプトを作成します。
   c. UI スクリプトフォームで、[API 名] フィールドに `spEsignatureCustom` と入力します。
   d. [UI タイプ] フィールドで [モバイル/サービスポータル] を選択します。
   e. [スクリプト] フィールドに spEsignatureCustom スクリプトを貼り付けます。
   f. [送信] を選択します。
2. spAuthCustom スクリプトを入力します。
   a. [新規] を選択して、同じ `sys_ui_script.list` テーブルで別の新しい UI スクリプトを作成します。
   b. UI スクリプトフォームで、[API 名] フィールドに `spAuthCustom` と入力します。
   c. [UI タイプ] フィールドで、[モバイル/サービスポータル] を選択します。
   d. [スクリプト] フィールドに spAuthCustom スクリプトを貼り付けます。
   e. [送信] を選択します。
3. UI スクリプトを JS インクルードレコードに関連付けます。
   a. 移動先 サービスポータル > ポータル.
   b. 電子署名サポートを適用するサービスポータルを特定して、テーマを選択します。
   c. 関連リストで **[JS** インクルード] を選択します。
   d. [新規] を選択します。
   e. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JS インクルードフォーム

フィールド	説明
表示名	JS インクルードの名前。`spEsignatureCustom` と入力してレコードを作成した spEsignatureCustom UI スクリプトに関連付けるか、`spAuthCustom` と入力してレコードを作成した spAuthCustom に関連付けます。
ソース	JS インクルードレコードのソース。**[UI** スクリプト] を選択します。
UI スクリプト	JS インクルードレコードの UI スクリプトソース。作成しているレコードに応じて、spEsignatureCustom または spAuthCustom のいずれかを選択します。
アプリケーション	JS インクルードレコードのアプリケーション。デフォルトのアプリケーションは [グローバル] です。
更新日時	レコードの最終更新時に表示されるフィールド。
パッケージ	JS インクルードパッケージを確立するフィールド。

f. [送信] を選択します。

タスクの結果
電子署名を承認に使用すると、新しいウィンドウが開きます。

spEsignatureCustom スクリプト

[sys_ui_script.list スクリプト (sys_ui_script.list script)] フィールドに spEsignatureCustom スクリプトを貼り付けます。

```
angular.module('sn.$sp').provider('spEsignature', function() {
 'use strict';

 this.$get = function spEsignature($q, $http, $window, urlTools, xmlUtil)
 {
  var w = window;
  var esignOW;
  var windowWidth;
  var windowHeight;
  var redirectURL;

  function isWindowChosen() {
   var postParams = {
    sysparm_scope: 'global',
    sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
    sysparm_name: 'isWindowChosen'
   };
   return $http({
    method: 'POST',
    url: '/xmlhttp.do',
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
    headers: {
     'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
    },
    transformResponse: function(response) {
     return xmlUtil.getDataFromXml(response);
    }
   }).then(
    function(response) {
     var data = response.data ? response.data[0] : {};
     return data.answer ===  'true'
    },
    function(response) {
     // Handling failure case.
     switch (response.status) {
      default:
      case 404:
       return false;
     }
    });
}

function initiateEsignature() {
 var postParams = {
  sysparm_scope: 'global',
  sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
  sysparm_name: 'fetchAuthDetails'
 }
 return $http({
  method: 'POST',
  url: '/xmlhttp.do',
  data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
  headers: {
   'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
  },
  transformResponse: function(response) {
   return xmlUtil.getDataFromXml(response, 'result');
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   process(data);
  });
}

function process(data) {
 var shouldLogoutFirst = data.logoutFirst === 'true';
 w['windowHeight'] = data.popup_window_height;
 w['windowWidth'] = data.popup_window_width;
 w['redirectURL'] = data.loginURL;
 if (shouldLogoutFirst)
  openEsignatureWindow(data.logoutURL);
 else
  authenticate();
}

function openEsignatureWindow(url) {
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
   w['esignOW'] = window.open(url, 'esignatureAuthentication',

 'height='+w['windowHeight']+',width='+w['windowWidth']+',top=100,left=10
0,toolbar=0,location=0,menubar=0');
  }

  w['authenticate'] = function(){
   if(w['redirectURL']){
    if(w['esignOW']) //when we signed out previously, a window is already
 opened. reuse it.
     w['esignOW'].location.href = w['redirectURL'];
    else
     openEsignatureWindow(w['redirectURL']);
   }
  };

  w['evaluateRedirect'] = function(msg) {
   w['esignOW'].close();
   if (msg == "saml2 login complete") {
    $window.onReauthenticationComplete(msg);
   }
  };

  return {
   isWindowChosen: isWindowChosen,
   initiateEsignature: initiateEsignature
  };

 };
});
```

spAuthCustom スクリプト

[sys_ui_script.list スクリプト (sys_ui_script.list script)] フィールドに spAuthCustom スクリプトを貼り付けます。

```
angular.module('sn.$sp').factory('spAuthModal', function($q, spModal,
 i18n, $http, spAuthentication, glideUserSession, cabrillo, $cookies,
 $window, spUtil, $uibModal, spEsignature) {
 "use strict";

 function _showAuthenticationModal(requestParams, username, userSysId) {
  var currentUser;
  var deferred = $q.defer();
  glideUserSession.loadCurrentUser({reload: true}).then(function(user) {
   if (!user) {
    deferred.reject({
     error: {
      status: 'ANONYMOUS',
      message: i18n.getMessage('Not logged in')
     }
    });
    return;
   }
   currentUser = user;
   var serializedUser = {
    sysId: currentUser.userID,
    userName: currentUser.userName,
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    firstName: currentUser.firstName,
    lastName: currentUser.lastName
   };

   // hand off to native clients
   if (cabrillo.isNative()) {
    cabrillo.auth.reauthenticate(currentUser).then(function() {
     deferred.resolve(serializedUser);
    }, function(error) {
     if (error && error.status) {
      deferred.reject({
       error: error
      });
     }
     //TODO: Handle rejection a little more gracefully
     deferred.reject();
    });
    return;
   }

   var loginMethod = currentUser.$private.loginMethod;
   if (!loginMethod) {
    // As we were unable to determine the login method via the HTTP
session, trying to get glide_sso_id cookie which is set in case of
multisso login
    var providerSysId = $cookies.get('glide_sso_id');
    loginMethod = providerSysId ? 'multisso' : 'db';
   }

   if (loginMethod === 'saml' || loginMethod === 'oidc' || loginMethod
=== 'multisso') {
    spEsignature.isWindowChosen().then(function(result) {
     var modal;
     if (!spUtil.isMobile() && loginMethod !== 'oidc' && result === true)
{
      // If enabled, Opening a new window for desktop saml login
      spEsignature.initiateEsignature();
     } else {
      glideUserSession.getSsoReauthenticationUrl().then(function(url) {
       requestParams.externalLoginURL = url;
       openExternalAuthModal(requestParams).then(function(m) {
        modal = m;
       });
      });
     }
     $window.onReauthenticationComplete = function(result) {
      deferred.resolve(serializedUser);
      if (modal)
       modal.close();
     };
    });
   } else {
    spModal.open({
     title:i18n.getMessage("Approver authentication"),
     message:i18n.getMessage("Additional authentication is required,
enter your username and password to continue."),
     footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    widget: 'simpleloginui',
    widgetInput: {},
    shared: requestParams,
    onSubmit: function() {
     return onLoginModalSubmit(requestParams, username);
    }
   }).then(function(confirm) {
    if (confirm.label == i18n.getMessage("OK")) {
     deferred.resolve(serializedUser);
    } else {
     deferred.reject();
    }
   });
  }
 });

 return deferred.promise;
}

function onLoginModalSubmit(requestParams, username) {
 //(1) call login service to verify auth
 //(2) verify same user
 return $q(function(resolve, reject) {
  var errorMessage = null;

  if(!requestParams.username || requestParams.username.trim() === "" ||
    !requestParams.password || requestParams.password.trim() === "") {
   errorMessage = i18n.getMessage("User name or password invalid");
  } else if(requestParams.username !== username) {
   errorMessage = i18n.getMessage("Attempted to authenticate as a
different user");
  }

  if(!errorMessage || errorMessage === "") {
   spAuthentication.validateCreds(requestParams.username,
requestParams.password).then(function(res) {
    resolve({status: res.success, errorMessage: res.message});
   });
  } else {
   resolve({status: !errorMessage || errorMessage === "", errorMessage:
errorMessage});
  }
 });

}

function openExternalAuthModal(requestParams) {
 var deferred = $q.defer();

 var options = {
  title: i18n.getMessage("Approver authentication"),
  message: '',
  messageOnly: false,
  errorMessage: '',
  input: false,
  label: '',
  size: 'lg',
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    value: '',
    required: false,
    footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
    values: false,
    onSubmit: null,
    widget: 'simpleloginui',
    widgetInput: {},
    shared: requestParams,
    buttons: [{label: i18n.getMessage('Cancel'), cancel:true}]
   };

   var widgetURL = spUtil.getWidgetURL(options.widget);
   $http.post(widgetURL, options.widgetInput).success(function(response) {
    options.widget = response.result;
    options.widget.options.shared = options.shared;
    var modal = $uibModal.open({
     templateUrl:'sp-modal.html',
     controller: spModalCtrl,
     size: options.size,
     resolve: {
      options: function() {
       return options;
      }
     }
    });

    deferred.resolve(modal);
   });

   return deferred.promise;
  }

  function spModalCtrl($scope, options) {
   $scope.options = options;
   $scope.form = {};

   $scope.buttonClicked = function(button){
    if (button.cancel) {
     $scope.$dismiss();
     return;
    }
   }
  }

  return {
   prompt: _showAuthenticationModal
  }
}).decorator("spAuthModal", function($delegate) { return( $delegate );});
```

自動翻訳

サービスポータル の外部ユーザー自己登録の有効化

サービスポータル によって外部ユーザーが ServiceNow アプリに登録できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

前のタスクを完了します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 外部ユーザー登録のアクティブ化
2. 外部ユーザー構成の登録フォームの構成

必要なロール：admin

このタスクについて
外部ユーザー自己登録によって、大規模なユーザーグループがアドミニストレーターのサポートなしで ServiceNow アプリに登録できます。 詳細については、「外部ユーザーの ServiceNow インスタンスへの自己登録の有効化」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. ポータルレコードを開きます。
3. フォームの [外部ユーザー登録構成] フィールドに入力します。

   ユーザー登録構成を選択します。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
ログインウィジェットには、以前に構成した登録フォームへのリンクが含まれています。

サービスポータル ログイン用の **PIV/CAC** カードの登録
パスワードを入力せずに組織のポータルにログインできるように、個人 ID 検証 (PIV) または Common Access Card (CAC) カードを登録します。

始める前に
PIV/CAC カードを登録するには、管理者は証明書ベースの認証を有効にしてから PIV/CAC 認証を設定する必要があります。このセットアッププロセスの詳細については、「 個人 ID 検証 (PIV) カードまたは共通アクセスカード (CAC) ベースの認証」を参照してください。

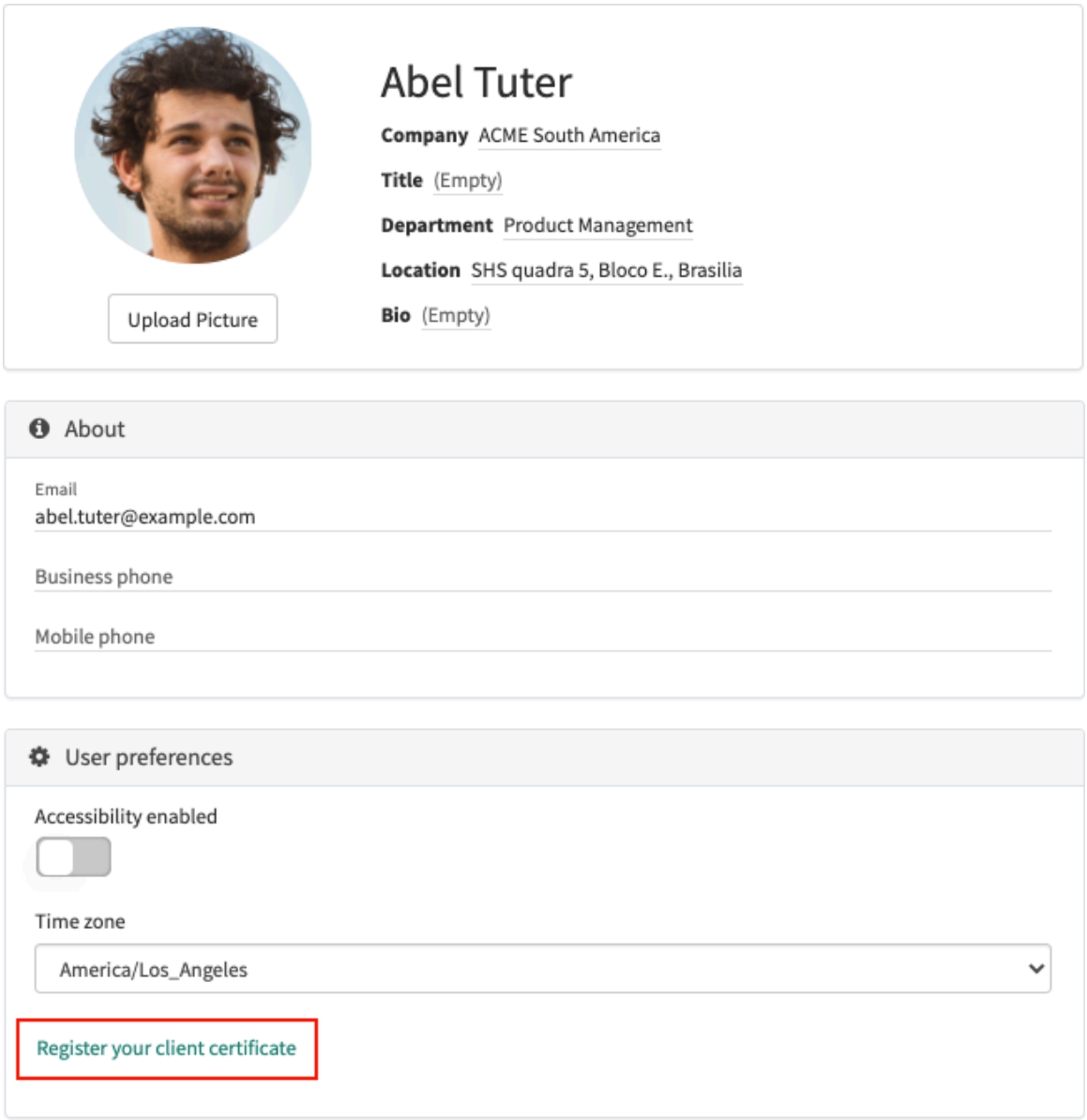
次のタスクは、カードリーダーがシステムに接続されていることを前提としています。

必要なロール：なし

手順
1. ユーザー名とパスワードを使用して、ポータルにログインします。
2. ポータルで、ユーザープロファイルを開きます。
3. PIV/CAC カードをカードリーダーに挿入して [クライアント証明書を登録] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

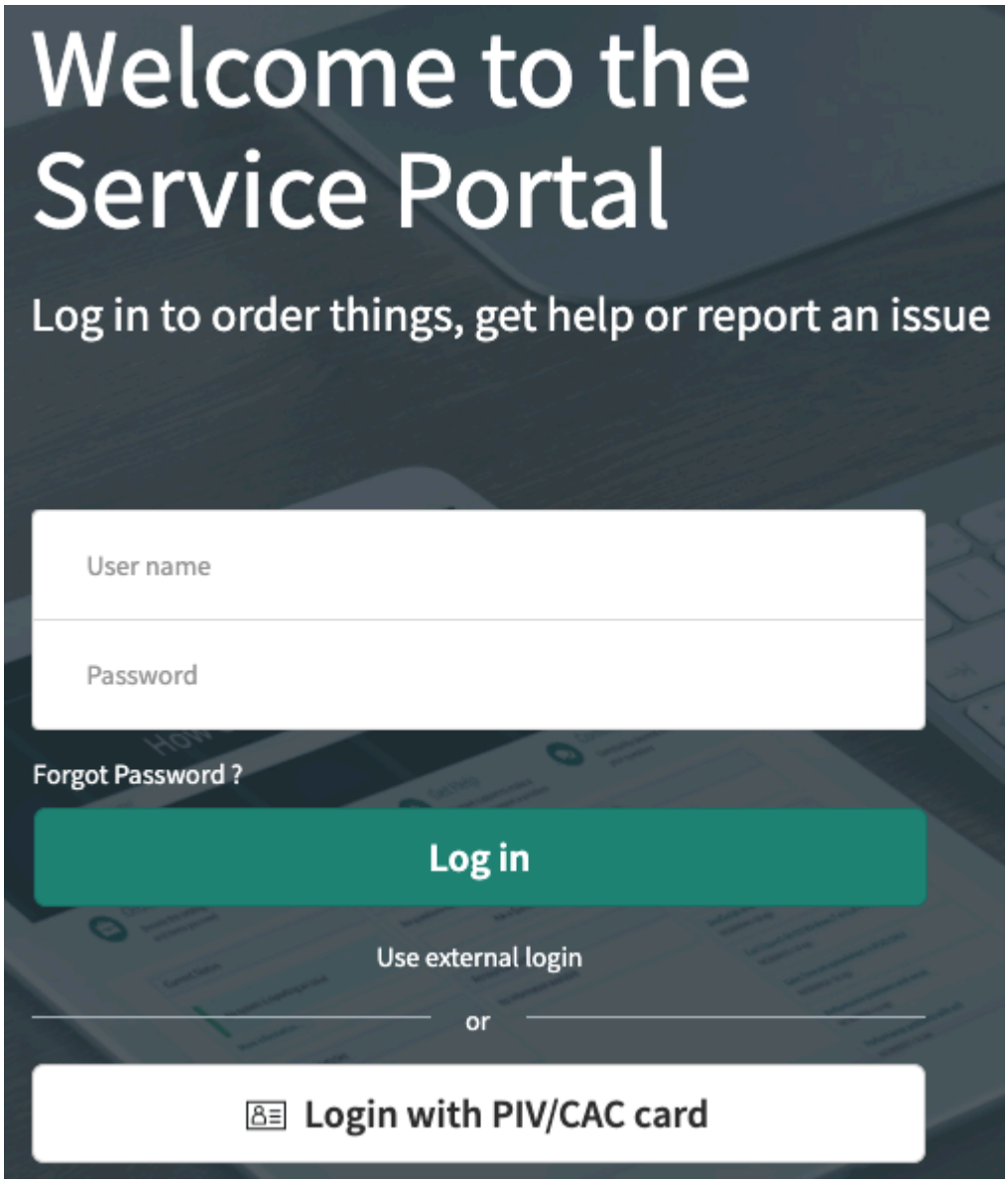
4. 表示されるダイアログボックスで、PIV/CAC 証明書を確認して [登録] を選択します。

登録が成功すると、アラートメッセージ「PIV/CAC 証明書が正常に登録され、ユーザーアカウントにリンクされました」が表示されます。

ダイアログを閉じて完了します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ポータルに次回ログインするときは、PIV/CAC カードを使用してログインできます。ログインするには、PIV/CAC カードをカードリーダーに挿入して**[PIV/CAC** カードでログイン] を選択します。



ポータルからログアウトするには、アバターを選択してから [ログアウト] を選択します。次に、ブラウザーウィンドウを閉じます。

関連情報

ログインウィジェット

ポータルの非アクティブ化

ユーザーにアクセスさせたくないポータルへのアクセスをオフにし、必要に応じてユーザーを別のポータルにリダイレクトします。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
ポータルを非アクティブ化すると、ユーザーは、設定した代替ポータルにリダイレクトされるか、ポータルが非アクティブであるというメッセージを受信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

代替ポータルが選択されている場合、非アクティブなポータルの URL 接尾辞を代替ポータルの接尾辞に置き換えて、ページがリダイレクトされます。ユーザーが正しいページにリダイレクトされたことを確認するには、次の手順を実行します。

- ナレッジベース記事やカタログアイテムなど、必要なすべてのリソースが代替ポータルで利用できることを確認します。
- 各ポータルで異なるページが使用されている場合は、非アクティブなポータルから代替ポータルにページをマップするようにページルートマップを設定します。詳細については、「参照をページ ID にリダイレクトする」を参照してください。
- SPEntryPage スクリプト インクルードまたはその他のメソッドを使用したページ リダイレクトのカスタマイズが存在する場合は、これらのカスタマイズを十分にテストして、競合がないことを確認したり、カスタマイズを削除したりします。詳細については、「シングル サインオン、ログイン、および URL リダイレクト」を参照してください。

検索エンジンがページのインデックスを削除せずに公開ポータルの非アクティブ化と再アクティブ化をサポートするために、非アクティブなポータルには一時的な HTTP 302 リダイレクトが使用されます。

手順

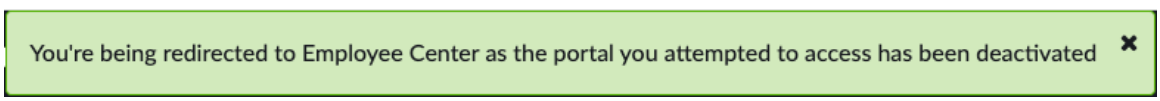
1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. ポータルを選択します。

   注: インスタンス上のデフォルトポータル、または非アクティブなポータルの代替ポータルとして設定されたポータルを非アクティブ化することはできません。非アクティブ化したり、モバイル従業員サービスポータル (/mesp) にリダイレクトしたりすることはできません。

3. [非アクティブ] を選択します。
4. オプション: [代替ポータル] フィールドで、非アクティブなポータルにアクセスしようとするユーザーをリダイレクトするアクティブなポータルを選択します。
   複数の非アクティブなポータルを同じ代替ポータルにリダイレクトできます。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果

代替ポータルを選択した場合、非アクティブなポータルにアクセスしようとするユーザーは、代替ポータルにリダイレクトされます。ユーザーは、リダイレクトされたことを知らせるメッセージを受信します。例：



代替ポータルを指定しない場合、ユーザーはポータルが非アクティブ化されたことを示すメッセージを受け取ります。これらのメッセージは、メッセージ [sys_ui_message] テーブルからカスタマイズできます。詳細については、「メッセージテーブル」を参照してください。

ポータルを再度アクティブ化するには、[非アクティブ] オプションをオフにします。

カスタムウィジェットの開発

AngularJS、Bootstrap、および ServiceNow API を使用して、ポータル用のカスタムウィジェットを開発します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

事前準備

ウィジェットを開発するには、 ServiceNow API を使用した以下の経験が必要です。

- サーバー上でレコード クエリを実行する。
- 更新レコードを作成する。

AngularJS を使用した以下の経験が必要です。

- クライアント コントローラーに変数をバインドする。
- ウィジェット内のサーバー オブジェクトにアクセスする。
- ユーザー入力を収集する。

必要に応じて、ブートストラップコンポーネントにアクセスして、ブートストラップテンプレートでビルドできます。

ウィジェットの一部

Angular ディレクティブと同様、ウィジェットは サービスポータル ページ内で指定された動作を実行します。ウィジェットには、必須およびオプションのスクリプト コンポーネントが含まれています。

HTML テンプレート

必須ウィジェット コンポーネントです。

HTML テンプレートには、データを表示および収集するための AngularJS の知識が必要です。HTML テンプレートは、以下の目的で使用します。

- モデルとコントローラーからの情報を使用して、ブラウザーでユーザーに表示される動的ビューをレンダリングする。
- クライアント スクリプト変数をマークアップにバインドする。
- エンド ユーザーからデータを収集する。

クライアントスクリプト

必須ウィジェット コンポーネントです。

クライアント スクリプトには、 ServiceNow API および AngularJS の両方を使用してクライアント コントローラーを作成する知識が必要です。クライアント スクリプトは、以下の目的で使用します。

- JavaScript および JSON オブジェクトのサーバー データをクライアント オブジェクトにマッピングする。
- データをレンダリングする前に処理する。
- データを HTML テンプレートに渡す。
- ユーザー入力とデータをサーバーに戻して処理する。

サーバースクリプト

必須ウィジェット コンポーネントです。

サーバー スクリプトには、ServiceNow API を使用してレコード データを操作する知識が必要です。サーバー スクリプトは、以下の目的で使用します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ウィジェットの初期状態を設定する。
- **data** 変数を使用して、ウィジェット クライアント スクリプトにレコード データを送信する。
- サーバー側のクエリを実行する。

リンク機能

オプションのウィジェット コンポーネントです。

リンク機能には、AngularJS の知識が必要です。リンク機能を使用して、DOM を直接操作します。

オプション スキーマ

オプションのウィジェット コンポーネントです。

サービスポータル管理者がウィジェットを構成できるようにします。オプション スキーマは、以下の目的で使用します。

- ウィジェットのパラメーターを指定する。
- 管理者ユーザーがウィジェット インスタンスのインスタンス オプションを定義できるようにする。
- 柔軟で再利用可能なウィジェットを開発する。

Angular プロバイダー

オプションのウィジェット コンポーネントです。

Angular プロバイダーには AngularJS の知識が必要です。Angular プロバイダーは、以下の目的で使用します。

- レコードやフィルターを変更するときにウィジェットの同期状態を保つ。
- ウィジェット間のコンテキストを共有する。
- 状態を維持し、持続させる。
- 再利用可能な動作と UI コンポーネントを作成し、複数のウィジェットに挿入する。

依存関係

オプションのウィジェット コンポーネントです。

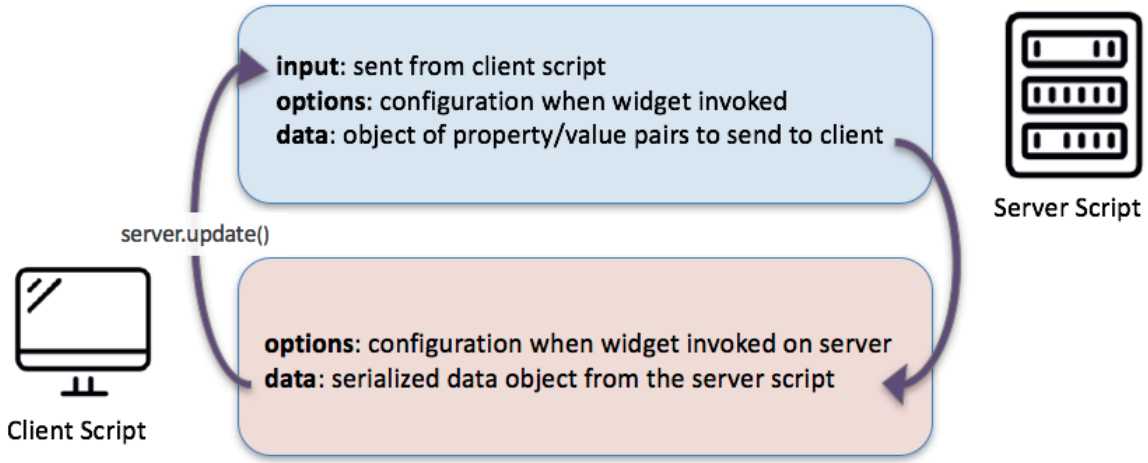
ウィジェットの依存関係は、JavaScript や CSS ファイルなど、ウィジェットで使用される外部リソースです。

ウィジェット内のグローバル オブジェクト

ウィジェットがページ上で初めてレンダリングを開始すると、まずサーバー スクリプトが実行され、3 つのグローバル オブジェクト (**input**、**options**、**data**) にアクセスします。**input** 変数は、クライアント スクリプトから送信されたデータ オブジェクトであるため、この変数は初めての初期化時は定義されません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ウィジェットが初めてインスタンス化されるとき、サーバー スクリプトは以下の処理を行います。

1. 空の **data** オブジェクトを初期化します。
2. クライアント コントローラーから送信されたデータを使用して **input** オブジェクトを初期化するか、ウィジェットを初期化するために使用されるデータを使用して **options** オブジェクトを使用して初期化します。
3. **data** オブジェクトを JSON としてクライアント コントローラーに送信します。

クライアント スクリプト

1. `c.data` を使用してサーバーの **data** オブジェクトにアクセスします。

   注: デフォルトでは、ウィジェットは **c** 変数を使用し、`controller as` 構文によってコントローラー インスタンスを表します。ウィジェットの作成またはクローン作成時にこの変数を変更することができます。

2. `server.update()` を使用して、変更をデータ モデルに投稿します。このメソッドは、**input** オブジェクトを使用してサーバー スクリプトを更新します。

   注: `server.update()` を呼び出した後、クライアント スクリプトの **data** オブジェクトはサーバー スクリプトの **data** オブジェクトによって自動的に上書きされます。

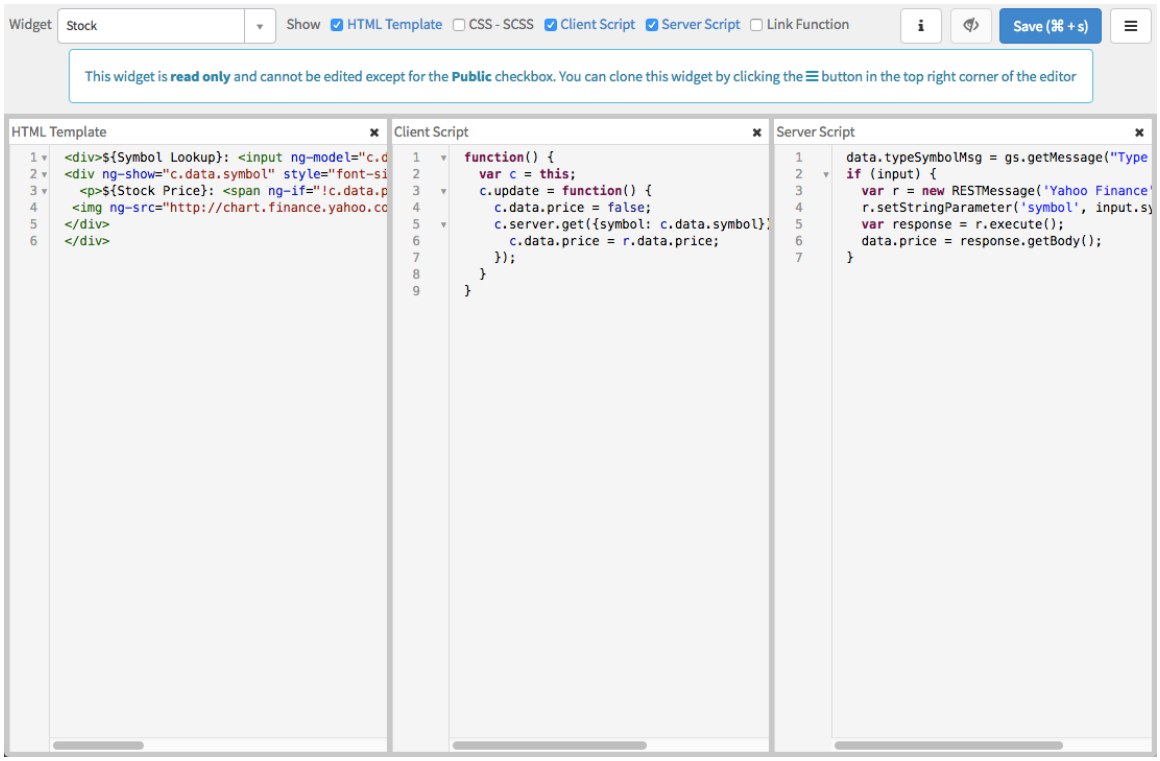
3. `c.options` を使用し、サーバー上のウィジェットを呼び出すために使用される値にアクセスします。この値は読み取り専用です。

ウィジェット エディターの使い方

ウィジェットを作成すると、sp_widget テーブルにレコードが作成されます。ただし、サービスポータルの構成でスクリプト環境としてウィジェット エディターを使用できます。ウィジェット エディターは、IDE に似たフルページ アプリケーションです。変更をリアルタイムでプレビューしながら、編集するウィジェットの部分を表示し、残りの部分を非表示にすることができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ウィジェット開発の一般的なガイドライン

カスタムウィジェットを開発するときは、最適なパフォーマンス、スケーラブルな開発、優れたユーザーエクスペリエンスを実現するために、次の一般的なガイドラインを念頭に置いてください。

エンド ユーザーに例を提供する既定の状態を作成する

ウィジェットでは、最初にページに追加されるときにインスタンス オプションが定義されていません。この空の状態のウィジェットは空白で表示され、混乱を招く可能性があります。ウィジェットにいくらかの初期構成を必要とする状況では、必要な構成を管理者に伝えるデフォルトの状態がウィジェットにあることを確認してください。

デモ データを使用してウィジェットを作成することもできます。デモ データは、以下の目的にも使用できます。

- ウィジェットの機能をユーザーに明確に示す。
- ウィジェット エディターでウィジェットをプレビューするときにデータを提供する。(デモ データはデザイナーには表示されません。)

詳細： チュートリアル：カスタム ウィジェットの構築

可能であればクローンではなくウィジェットを埋め込む

カスタム ウィジェットに既存のウィジェットを埋め込むと、コードをクローンまたは複製しなくても既存の機能を活用できます。その場合も、埋め込みウィジェットにパラメーターを渡して、その動作を制御することができます。

詳細を見る： 既存のウィジェットの埋め込み

パフォーマンス向上のために大きなデータセットの使用を避ける

データのクエリ、ACL の評価、ビジネスルールの実行、およびデータ処理には時間がかかり、パフォーマンスが低下する可能性があります。ポータルユーザーが必要とするデータの量を決定し、適切な制限とフィルターをスクリプトとクエリに適用します。重

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要なデータまたは処理を必要とするウィジェットをポータル内の個別のページに分離します。大きなデータセットを使用する次のアイテムは実装しないでください。

- 大量のデータをロードするスクリプト化されたメニューアイテム。これにより、ポータル内のすべてのページのロードが遅くなる可能性があります。
- 添付ファイル [sys_attachment] テーブルの高解像度メディアファイルやフォントなど、サイズの大きいファイルや添付ファイル。
- 自動リフレッシュウィジェット。ウィジェットのクライアントコントローラーが `server.update()`、 `spUtil.update()`、 `server.refresh()`、または `spUtil.refresh()` を呼び出すたびに、アプリケーションはウィジェットのサーバースクリプトを実行し、データオブジェクトをクライアントに送り返します。
- フィルタリングされていないレコード監視。`recordWatch()` 関数は、テーブルまたはフィルターの更新を監視し、コールバック関数から値を返します。監視する特定のフィールドにフィルターを追加すると、ウィジェットがサーバーに対して行う呼び出しの数を減らすことができます。コールバック関数に更新があることをクライアントに通知するレコードプロデューサーに対応してウィジェットを更新するタイミングを指定することでも、パフォーマンスを向上させることができます。
- `setLimit` 関数なしの GlideRecord クエリを使用するサーバー側スクリプト`setLimit` 関数は返されるレコードの数を制限し、クエリの応答時間を改善できます。柔軟性を高めるため、ハードコードされた値を割り当てるのではなく、この制限をインスタンス オプションに結びつけることができます (例：`gr.setLimit(options.limit || 100)`)。

詳細：

- Six common performance pitfalls in Service Portal and how to avoid them (サービスポータルの 6 つの一般的なパフォーマンスの落とし穴とその回避方法) [KB0634588]
- spUtil - レコードウォッチ
- GlideRecord setLimit 関数

複雑なウィジェットを埋め込む代わりにディレクティブを作成する

埋め込みウィジェットがサーバーから呼び出されると、そのウィジェットに関連付けられたすべてのスクリプトが返されます。ウィジェットのサブセクションのみが必要な場合、ウィジェット全体を埋め込むと不要なオーバーヘッドが発生します。代わりに、ディレクティブを使用して軽量のコードをウィジェット間で共有します。ディレクティブは、たとえば UI コンポーネントをビルドする場合に便利です。サーバー側とクライアント側の機能を備えた複雑なコンポーネントは、ウィジェットとして残すことをお勧めします。埋め込みウィジェットの代わりにディレクティブを使用するのは、以下の場合です。

- スコープやカスタム スコープの動作を複数のウィジェットで共有する。
- ウィジェットの再利用可能な軽量のサブセクションを共有する。
- リストやアバターなどの共通の UI 機能を共有する。
- ウィジェットの動作を強化する。

詳細： Angular プロバイダーでのコンポーネントの再利用

サービスやファクトリを使用してデータの共有と状態の保持を行う

データ サービスとファクトリは、サーバーを複数回呼び出さなくてもウィジェット内で状態を維持および保持できるため、以下のことが可能になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- レコードやフィルターを変更するときにウィジェットの同期状態を保つ。
- ウィジェット間でデータを共有する。
- よりパフォーマンスの高いウィジェットを開発する。

詳細： Angular プロバイダーでのコンポーネントの再利用

公開/登録サービスを使用してイベントを処理する

DOM で $broadcast を使用しないでください。`$broadcast` は、イベント名をすべての子スコープに送信して、登録されたリスナーに通知するため、`$rootScope` グローバル オブジェクトの使用が必要になり、コールにコストがかかる可能性があります。

代わりに、公開/登録サービスを使用してイベントを処理します。公開/登録サービスを使用すると、コールバック ハンドラーを介してウィジェット間に明確な関係が形成されます。このモデルでは、イベントの状態をより適切にコントロールできます。

REST コールまたは `server.get` を使用してサーバーからデータを取得する

`server.update()` を呼び出すと、ウィジェット全体がサーバーから返されます。ウィジェットに相違するコード パスが含まれている場合、サーバー更新コールを複数回行うとパフォーマンスに影響する可能性があります。原則として、サーバー スクリプトを使用してウィジェットの初期状態を設定します。その後の更新では、インスタンスでスクリプトインクルードを呼び出すスクリプト化された REST API を使用します。この手法は以下の結果になります。

- ビジネス ロジックが UI 要素から切り離される。
- コードが 1 か所に集められるため、変更を 1 か所で行うことができる。

`server.get` を使用して情報をサーバーに渡すこともできます。この機能を `input.action` と同時に使用し、サーバー スクリプトの特定の部分を実行します。

ローカライズ、アクセシビリティ、UI を念頭に置いて開発する

ユーザーに最適なエクスペリエンスを作成するには、次のガイドラインに従います。

- モバイル環境でのウィジェットの影響を考慮します。たとえば、モバイル デバイスに変換されないマウスオーバーや他のイベントを使用しないでください。
- SCSS 変数を使用してアイテムを再利用します。「SCSS 変数」を参照してください。
- 色を使用する場合は変数名を使用します。
- ローカライズ API で翻訳用の文字列をラップします。「ウィジェットの国際化」を参照してください。

未使用の Angular プロバイダーをクライアントスクリプトから削除する

メンテナンスを容易にするために、クライアントスクリプトの関数ステートメントに挿入された未使用の Angular プロバイダーをすべて削除します。

使用を避ける <script> tags in HTML templates

サービスポータル で本番環境の問題が発生する可能性を減らすには、を使用するインラインテンプレートの使用を避けます。 <script> tags in a widget's HTML template. Instead, create a related Angular ng-template record for the widget.

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チュートリアル：カスタム ウィジェットの構築

このチュートリアルに従って、サービスカタログ アイテムを表示するカスタム ウィジェットを構築します。このチュートリアルは、サービスポータルの高度なスクリプト作成機能について理解するためのモデルとして使用してください。

このチュートリアルでは、クイック注文ウィジェットを作成します。このウィジェットには以下の特徴があります。

- 検索結果より前に人気のアイテムをユーザーに表示します。
- サービスカタログ にクエリを実行し、使用可能なオプションをユーザーに表示します。
- 埋め込み SC カタログ アイテム ウィジェットが含まれているため、ユーザーはクイック注文ウィジェット内でアイテムを表示して注文できます。
- Angular プロバイダーを使用して、クエリが実行された各アイテムの横にカテゴリ アイコンを表示します。

ウィジェットの作成とテンプレートのセットアップ

クイック注文ウィジェットを作成し、サービスカタログ でアイテムのクエリを実行します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成 をクリックし、[ウィジェットエディター] をクリックします。
2. [新規ウィジェットの作成] をクリックします。
3. 次の値を定義します。
   - ウィジェット名：クイック注文
   - ウィジェット **ID**：quick_order
   - テスト ページを作成：有効
   - ページ **ID**：quick_order

   テスト ページにウィジェットを追加すると、次の各テーブルでレコードが作成されます。
   - sp_page
   - sp_container
   - sp_row
   - sp_column
   - sp_instance
   - sp_widget

   注: [サービス ポータル設定] でページ エディターを使用し、テスト ページ上の要素の階層を表示できます。
4. [送信] をクリックします。
5. ウィジェット エディターから、クイック注文ウィジェットを開きます。
6. 次のシンプルなテンプレートを HTML フィールドに追加します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
   My catalog results
 </div>
</div>
```

7. [保存] をクリックします。
8. URL `<yourInstanceUrl>/sp?id=quick_order` を使用して、新しいタブでテスト ページをプレビューします。

   ウィジェット テンプレートがテスト ページに表示されます。

インスタンス テーブルにクエリを実行するサーバー スクリプトの追加

ウィジェットを追加して基本テンプレートを作成すると、ユーザーがインスタンステーブルからデータのクエリを実行できるようにする高度なクライアントおよびサーバースクリプトを定義できます。データベースからデータのクエリを実行してユーザーに表示し、更新をサーバーに戻すことにより、クライアントとサーバー間でデータモデルを渡すことができます。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. ウィジェット エディターから、クイック注文ウィジェットを開きます。
2. [サーバー スクリプト] を選択し、サーバー スクリプト フィールドを開きます。
3. デフォルトのサーバー スクリプトを次のカスタム スクリプトに置き換えます。

```
(function() {
 if (input.keywords != null && input.keywords != '')
  data.items = getCatalogItems(input.keywords);

 function getCatalogItems(keywords) {
  var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
  sc.addActiveQuery();
  sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
  sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT IN',
 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
  sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
  sc.setLimit(100);
  sc.orderByDesc("ir_query_score");
  sc.query();
  var results = [];
  while (sc.next()) {
   if (!$sp.canReadRecord(sc))
    continue;

   var item = {};
   $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
   item.category = sc.getValue('category');
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    results.push(item);
  }
  return results;
 }
})();
```

このスクリプトは、123TEXTQUERY321 クエリ メソッドを使用して sc_cat_item テーブルのキーワード検索を実行します。

4. HTML テンプレートを次のスクリプトに置き換えます。

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
   <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing
 here to search the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords"
 ng-change="c.server.update()" ng-model-options="{debounce: 250}" />
   <ul class="list-group result-container">
     <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
       <a href>{{item.name}}</a><span
 class="pull-right">{{item.price}}</span>
     </li>
   </ul>
 </div>
</div>
```

このテンプレートは検索フィールドを追加し、次の Angular ディレクティブを使用して、サーバー スクリプトで実行されたクエリの結果を表示します。これらのディレクティブの詳細については、「Angular API リファレンス」を参照してください。

テンプレートで使用される **Angular** ディレクティブ

Angular ディレクティブ	説明
ng-model	値の変更をモデル変数 `c.data.keywords` に自動的に読み書きします。
ng-model-options	ng-model の動作を構成します。このテンプレートでは、ng-model はユーザーが 250 ミリ秒間入力を停止した後にモデルを更新します。
ng-change	モデル値が変更された後、`c.server.update()` を実行します。この関数は、データ オブジェクトをサーバー スクリプトに投稿します。スクリプトが実行された後、データ オブジェクトはサーバーにより生成されたデータ オブジェクトによる新しい値で自動的に更新されます。
ng-repeat	親要素と子要素からテンプレートを作成します。`c.data.items` のアイテムごとに、テンプレートのインスタンスが作成され、式 `{{item.name}}` および `{{item.price}}` が各アイテムの値に置き換えられます。

5. 次のスクリプトを **[CSS - SCSS]** フィールドに追加します。

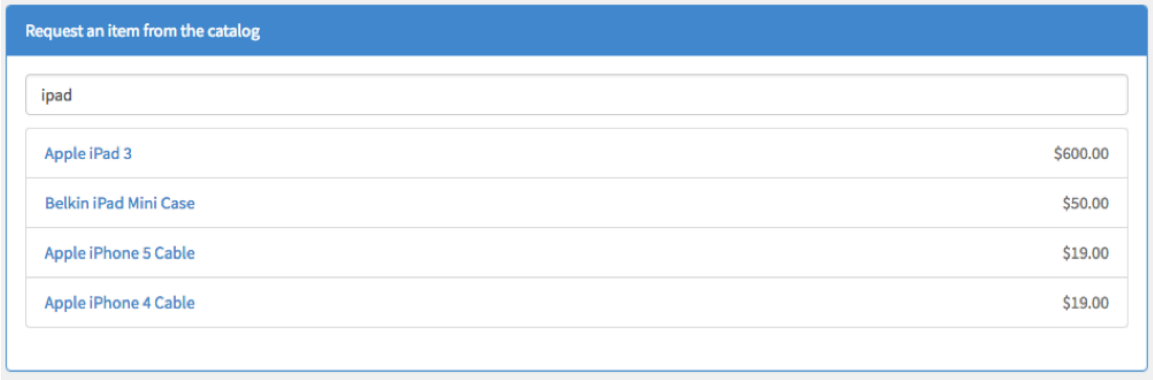
```
.result-container {
 margin-top: 10px;
}
```

6. 変更を表示するには、テスト ページのプレビューを更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

検索ボックスに入力すると、一致するカタログ アイテムが表示されます。「**ipad**」を検索してみてください。



ウィジェットの空の状態の管理

検索用語が入力される前に、人気のアイテムのリストをユーザーに表示します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

ウィジェットの初期化時に検索が実行されていないため、サーバーの入力変数は未定義です。この空の状態は、ユーザーが初めてウィジェットを操作するときに混乱を招く可能性があります。この問題を解決するには、入力変数が空のときウィジェットに何かが表示されるようにします。この初期データは、ユーザーが初めてウィジェットを操作するときにガイドとなります。

手順

1. ウィジェット エディターから、クイック注文ウィジェットを開きます。
2. 既存のサーバー スクリプトを次のスクリプトに置き換えます。

```
(function() {
 if (input.keywords != null && input.keywords != '')
  data.items = getCatalogItems(input.keywords);
 else data.items = getPopularItems();

 function getCatalogItems(keywords) {
  var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
  sc.addActiveQuery();
  sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
  sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT IN',
 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
  sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
  sc.setLimit(100);
  sc.orderByDesc("ir_query_score");
  sc.query();
  var results = [];
  while (sc.next()) {
   if (!$sp.canReadRecord(sc))
    continue;

   var item = {};
   $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
   item.category = sc.getValue('category');
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
   results.push(item);
  }
  return results;
 }

 function getPopularItems() {
  var items = [];
  var count = new GlideAggregate('sc_req_item');
  count.addAggregate('COUNT','cat_item');
  count.groupBy('cat_item');
  count.addQuery('cat_item.sys_class_name', 'NOT IN',
 'sc_cat_item_guide,sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
  count.addQuery('cat_item.sc_catalogs',
 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
  count.orderByAggregate('COUNT', 'cat_item');
  count.query();
  while (count.next() && items.length < 9) {
   if (!$sp.canReadRecord("sc_cat_item",
 count.cat_item.sys_id.getDisplayValue()))
    continue; // user does not have permission to see this item

   var item = {};
   item.name = count.cat_item.name.getDisplayValue();
   item.category = count.cat_item.category.toString();
   item.price = count.cat_item.price.getDisplayValue();
   item.sys_id = count.cat_item.sys_id.getDisplayValue();
   items.push(item);
  }
  return items;
 }
})();
```

このスクリプトは、データベースにクエリを実行して、入力変数が空のときに人気のアイテムを返す `getPopularItems()` を導入します。

3. HTML テンプレートを次のスクリプトに置き換えます。

```
<div class="panel panel-primary">
  <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
  <div class="panel-body">
    <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing
 here to search the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords"
 ng-change="c.server.update()" ng-model-options="{debounce: 250}" />
    <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
    <ul class="list-group result-container">
      <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
        <a href>{{item.name}}</a><span
 class="pull-right">{{item.price}}</span>
      </li>
    </ul>
  </div>
  <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
    <ng-pluralize count="c.data.items.length"
                  when="{'0': 'No items found for ',
                      '1': 'One item matching ',
                      'other': 'Found {} items matching '}">
    </ng-pluralize>
```

自動翻訳

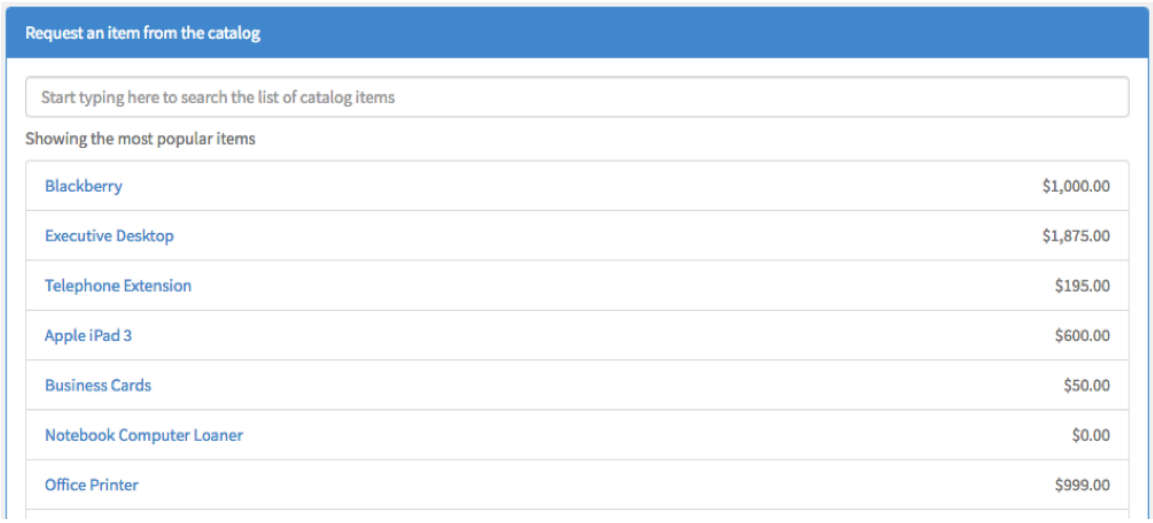
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    {{c.data.keywords}}
  </div>
</div>
```

このスクリプトは、サーバー スクリプトから返される人気のアイテムを表示するためのテンプレートを提供します。

4. 変更を表示するには、テスト ページのプレビューを更新します。

   このウィジェットは、検索入力の前にユーザーに人気のアイテムを表示します。



既存のウィジェットの埋め込み

SC カタログ アイテム ウィジェットを埋め込むことで、ユーザーがクイック注文ウィジェットでサービスカタログ アイテムを表示して購入できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
コードを複製する代わりに、ウィジェットを埋め込んで既存の機能を活用することができます。SC カタログ アイテム ウィジェットは、ユーザーが サービスカタログ アイテムを表示および購入できるようにする基本システム ウィジェットです。

手順

1. SC カタログ アイテム ウィジェットを調べます。
   SC カタログ アイテム ウィジェットを埋め込む前に、ウィジェットを調べて、アクセスする必要があるデータを理解してください。場合によっては、クイック注文ウィジェットのクライアントまたはサーバー スクリプトを更新して、正しいデータが埋め込みウィジェットに渡されるようにする必要があります。

   a. `<yourInstanceURL>/sp_config?id=widget_editor` に移動します。

   b. SC カタログ アイテム ウィジェットを開きます。

   c. ウィジェット ID は `widget-sc-cat-item` であることに注意してください。
      この ID を使用して、クライアント スクリプトにウィジェット モデルを埋め込みます。

   d. サーバー スクリプトを調べます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

data オブジェクトには、**input** または **options** オブジェクトのいずれかによって値が入力される sys_id プロパティが含まれている点に注目してください。入力とオプションのどちらにもsys_idが含まれていない場合、$sp.getParameter() メソッドは要求クエリ文字列からsys_idを取得します。

Server script

```
35    if (input)
36      data.sys_id = input.sys_id;
37    else if (options.sys_id)
38      data.sys_id = options.sys_id;
39    else
40      data.sys_id = $sp.getParameter("sys_id") || $sp.getParameter('sl_sys_id');
41
42    if (!data.sys_id)
43      return;
44
45    data._attachmentGUID = gs.generateGUID();
46    var validatedItem = new sn_sc.CatItem('' + data.sys_id);
47    if (!validatedItem.canView())
48      return;
49
50    data.sc_cat_item = $sp.getCatalogItem(data.sys_id, true);
51    if (data.sc_cat_item.category) {
52      var categoryJS = new sn_sc.CatCategory(data.sc_cat_item.category);
53      data.category = {
54        name: categoryJS.getTitle(),
55        url: '?id='+data.sc_category_page+'&sys_id=' + data.sc_cat_item.category
56      }
57    }
58
59    $sp.logStat('Catalog View', data.sc_cat_item.sys_class_name, data.sys_id, data.sc_cat_item.name);
60  })()
```

input オブジェクトに値を入力するには、クイック注文ウィジェットのクライアント スクリプトからカタログ アイテム sys_id を渡します。

2. ウィジェット エディターから、クイック注文ウィジェットを開きます。
3. クイック注文ウィジェットのクライアント スクリプトを次のスクリプトに置き換えます。

```
function($location, spUtil) {
  var c = this;

 c.select = function(item_id) {
  if (c.openItem == item_id) {
   c.openItem = null;
   return;
  }

  renderCatalogItemWidget(item_id);
 }

 function renderCatalogItemWidget(item_id) {
  c.catalogItemWidget = null;
  spUtil.get("widget-sc-cat-item", {sys_id:
 item_id}).then(function(response){
   c.catalogItemWidget = response;
   c.openItem = item_id;
  });
 }
}
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このスクリプトは、`spUtil.get()` を使用して ID によってウィジェット モデルを取得し (`widget-sc-cat-item`)、`{sys_id: item_id}` オブジェクトを定義します。このオブジェクトは、サーバー スクリプトを入力として投稿します。

4. HTML テンプレートを次のスクリプトに置き換えます。

```
<div class="panel panel-primary">
  <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
  <div class="panel-body">
    <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing
 here to search the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords"
 ng-change="c.server.update()" ng-model-options="{debounce: 250}" />
    <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
    <ul class="list-group result-container">
      <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
        <a href ng-click="c.select(item.sys_id)">{{item.name}}</a><span
 class="pull-right">{{item.price}}</span>
        <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
            <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget"
 widget="c.catalogItemWidget" />
        </div>
      </li>
    </ul>
  </div>
  <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
    <ng-pluralize count="c.data.items.length"
                  when="{'0': 'No items found for ',
                      '1': 'One item matching ',
                      'other': 'Found {} items matching '}">
    </ng-pluralize>
    {{c.data.keywords}}
  </div>
</div>
```

このテンプレートは、以下の操作を行います。

- ng-click ディレクティブを使用してクリック時の動作を追加する。
- sp-widget ディレクティブを使用して、埋め込み SC カタログ アイテム ウィジェットを表示する。

5. CSS を次のスクリプトに置き換えます。

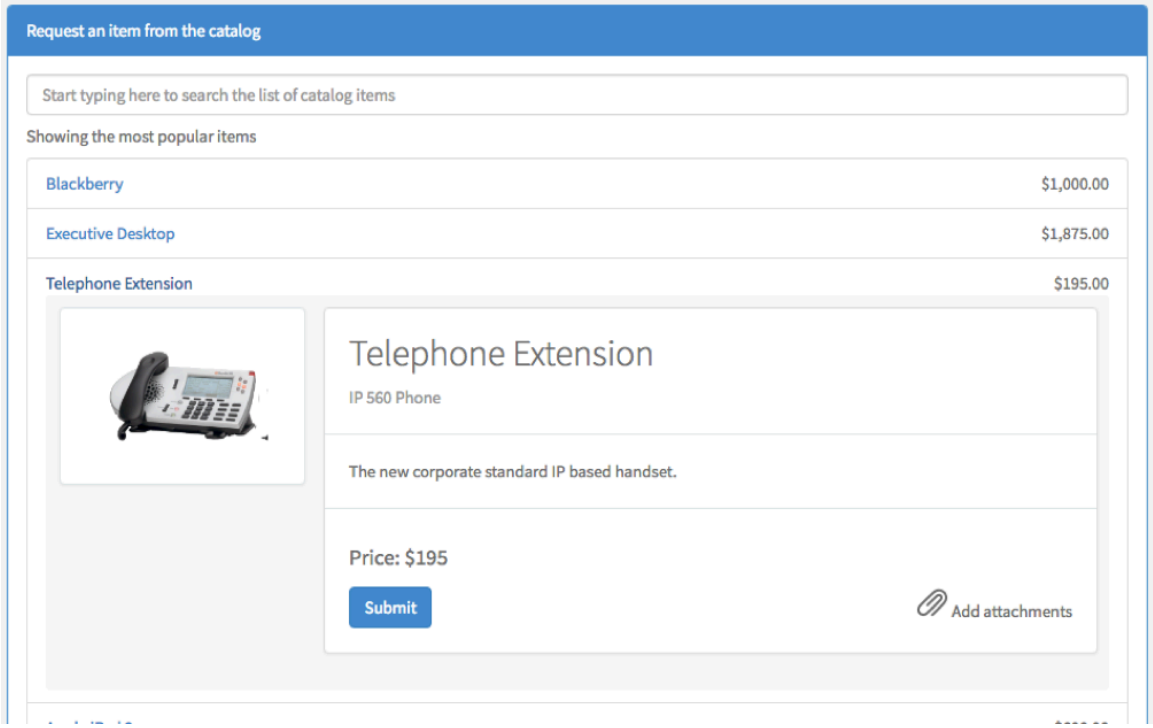
```
.result-container {
  margin-top: 10px;
}

.catalog-item {
  background-color: #f5f5f5;
  padding: 10px;
  @include border-top-radius($panel-border-radius);
  @include border-bottom-radius($panel-border-radius);
}
```

6. 変更を表示するには、テスト ページのプレビューを更新します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索結果を選択すると、そのアイテムが埋め込み SC カタログ アイテム ウィジェットで開きます。



再利用可能なディレクティブを作成してウィジェットに追加

Angular プロバイダーは複数のウィジェットに追加できる再利用可能なコンポーネントです。[ウィジェット Angular プロバイダー] テーブルを使用して、クイック注文ウィジェットの各結果の横にカテゴリ アイコンを表示するディレクティブを作成します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

Angular プロバイダーを使用すると、クライアント スクリプト コントローラーに挿入できる Angular のディレクティブとサービスを構築できます。プロバイダーのコードは、特定のモジュールに追加されることはなく、匿名でなければならないため、標準の Angular ディレクティブまたはサービスとは異なります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成 > ポータルテーブル > ウィジェット **Angular** プロバイダー.
   [ウィジェット Angular プロバイダー] テーブルが開きます。
2. [新規] を選択して、新しいレコードを作成します。
3. フォームに記入します。

   a. タイプと名前を追加します。

   - タイプ：ディレクティブ
   - 名：categoryIcon

   b. クライアント スクリプトを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
function() {
  return {
    template: '<span class="fa fa-stack fa-lg"><i class="fa fa-circle
fa-stack-2x"></i><i class="fa fa-{{::icon}} fa-stack-1x fa-inverse"></i></span>',
    restrict: 'E',
    replace: true,
    scope: {
      category: '='
    },
    link: function(scope, element) {

var _iconMap = {
  "b06546f23731300054b6a3549dbe5dd8": "tablet",  /* Tablets */
  "15706fc0a0a0aa7007fc21e1ab70c2f": "question",  /* Can we help you? */
  "d68eb4d637b1300054b6a3549dbe5db2": "mobile-phone",  /* Mobiles */
  "109cdff8c6112276003b17991a09ad65": "print",  /* Office and Print */
  "5d643c6a3771300054b6a3549dbe5db0": "print",  /* Printers */
  "2c0b59874f7b4200086eeed18110c71f": "plug",  /* Peripherals */
  "2809952237b1300054b6a3549dbe5dd4": "desktop"  /* Software */
 };

 scope.icon = _iconMap[scope.category] || "shopping-cart";
    }
  }
}
```

このスクリプトは、Category レコードの sys_id を サービスカタログ アイテムに関連付けます。表示されるアイコンは、サービスカタログ のカテゴリ レコードで定義されているアイコンです。

c. [保存] を選択します。

4. 新しい Angular ディレクティブをクイック注文ウィジェットに関連付けます。

a. 移動先 すべて > サービスポータル > ウィジェット.

b. クイック注文ウィジェットを開きます。

c. [関連リスト] で、**[Angular** プロバイダー] を選択します。

d. [Angular プロバイダー] リストで [編集] を選択し、categoryIcon Angular プロバイダーをクイック注文ウィジェットに関連付けます。

e. [保存] を選択します。

5. categoryIcon ディレクティブをクイック注文 HTML テンプレートに追加します。

a. ウィジェット エディターから、クイック注文ウィジェットを開きます。

b. HTML テンプレートを次のスクリプトに置き換えます。

```
<div class="panel panel-primary">
  <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
  <div class="panel-body">
    <input class="form-control" type="search" placeholder="Start
 typing here to search the list of catalog items"
```

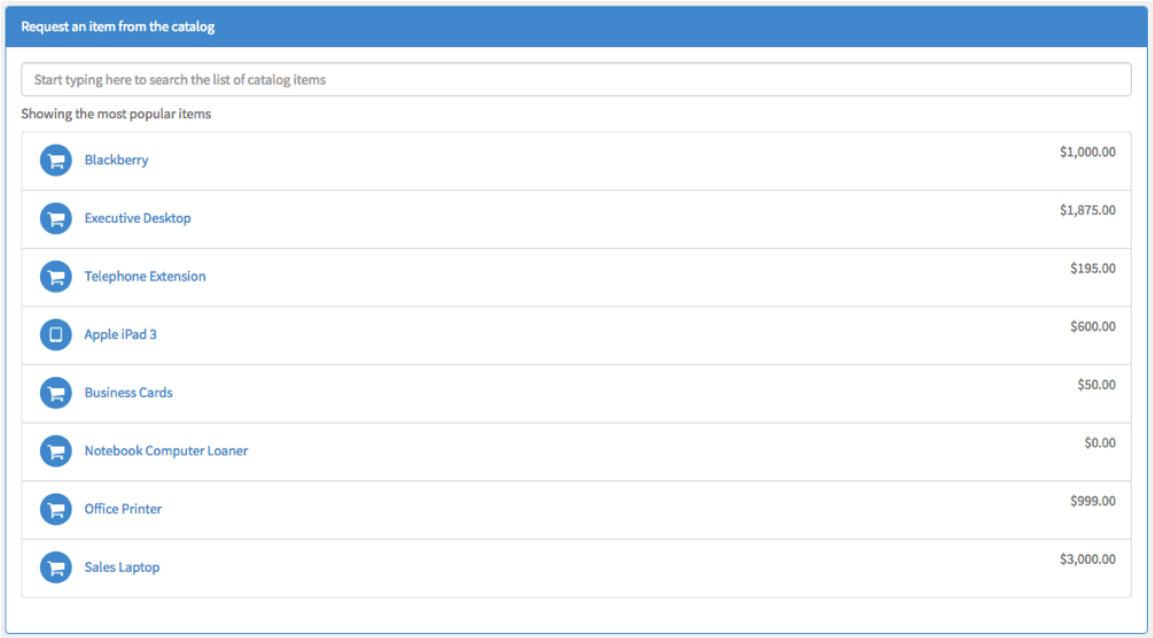
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
   <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
   <ul class="list-group result-container">
     <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
       <a href ng-click="c.select(item.sys_id)"><category-icon
category="item.category" style="margin-right:
10px"></category-icon>{{item.name}}</a><span
class="pull-right">{{item.price}}</span>
       <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
           <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget"
widget="c.catalogItemWidget" />
         </div>
     </li>
   </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
   <ng-pluralize count="c.data.items.length"
                 when="{'0': 'No items found for ',
                     '1': 'One item matching ',
                     'other': 'Found {} items matching '}">
   </ng-pluralize>
   {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

6. 変更を表示するには、テスト ページのプレビューを更新します。

   各結果の横にカテゴリ アイコンが表示されます。



ウィジェットのクローン

既存のウィジェットを複製して編集することで、既存のコードを活用できます。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

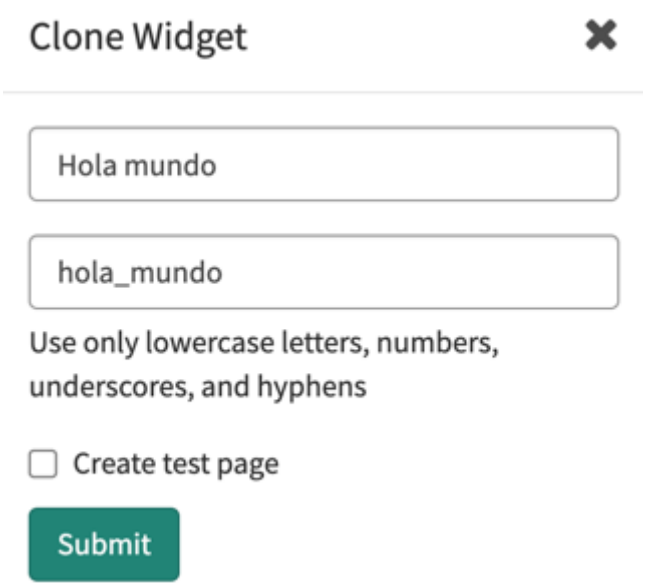
このタスクについて

注: ベースシステムウィジェットは読み取り専用であるため、将来の更新から恩恵を受けることができます。変更を加えるには、基本システム ウィジェットをクローンできます。ただし、クローンされたウィジェットはカスタムと見なされ、クローン元のウィジェットの将来の更新から恩恵を受けることはありません。

手順

1. [サービス ポータル設定] ページでウィジェット エディターを開き、[ウィジェットを選択] リストから既存のウィジェットを選択します。
   たとえば、**Hello World 2** を選択します。
2. ウィジェット ヘッダーのリスト メニューから、[クローン **"Hello World 2"]** をクリックします。

ウィジェットのクローン



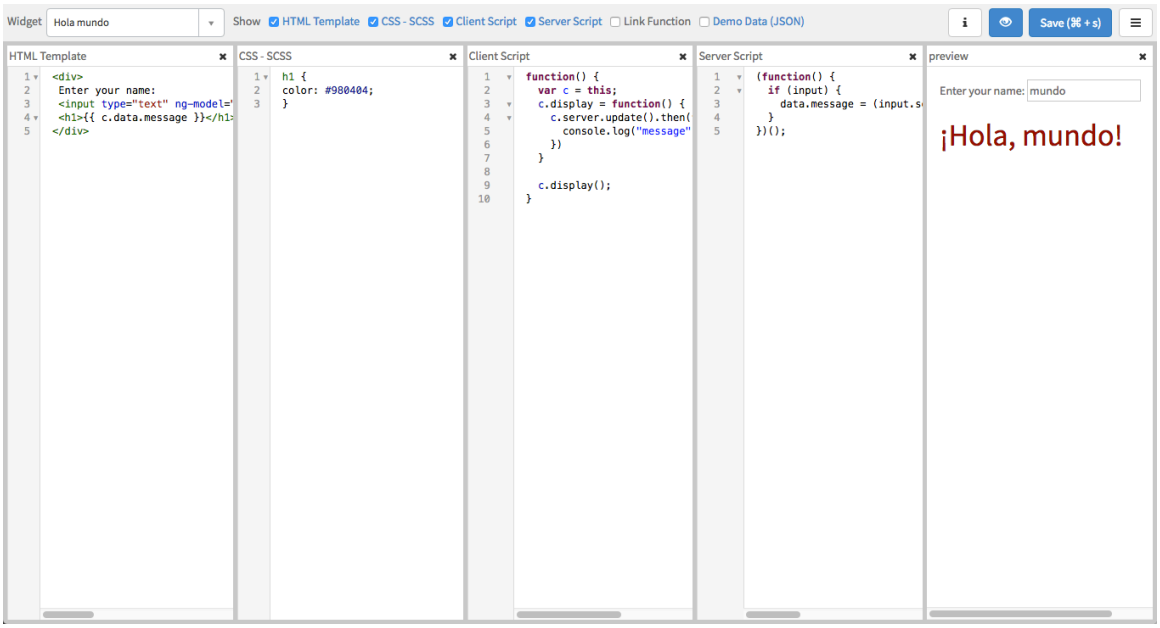
3. クローンされたウィジェットの名前を入力します。
   ウィジェット ID は、ウィジェット名に基づいて自動的に作成されます。
4. オプション: [テスト ページの作成] を選択し、ウィジェットを含むページを自動的に作成します。
5. チェック ボックスを使用して、必要に応じてウィジェット エディターのさまざまなコンポーネントを表示または非表示にします。

   HTML テンプレート、CSS、クライアント スクリプト、サーバー スクリプト、またはリンク機能を変更します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Hello World 2 のクローン

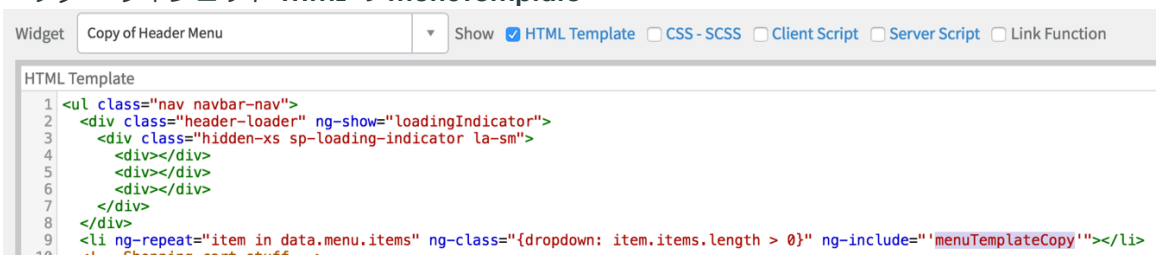


6. ウィジェットのプレビューを有効にするには、メニューから [プレビューの有効化] を選択します。
   表示される目のアイコンを使用して、ウィジェットのプレビューを表示または非表示にします。

次のタスク
Angular ng-template を使用するウィジェットをクローンする場合、テンプレートを手動でクローンし、ウィジェット内のテンプレート参照の名前を変更する必要があります。

たとえば、ヘッダー メニュー ウィジェットでは Angular ng-template `menuTemplate` が使用されます。ヘッダー メニュー ウィジェットをクローンする場合、`menuTemplate` をクローンし、クローンに一意の名前を付ける必要もあります。ヘッダー メニュー ウィジェットのクローンを開くと、menuTemplate への参照が HTML で表示されます。

ヘッダー ウィジェット **HTML** の **menuTemplate**



新規ウィジェットの作成

新しいウィジェットを作成して、カスタム ウィジェットを最初から構築します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

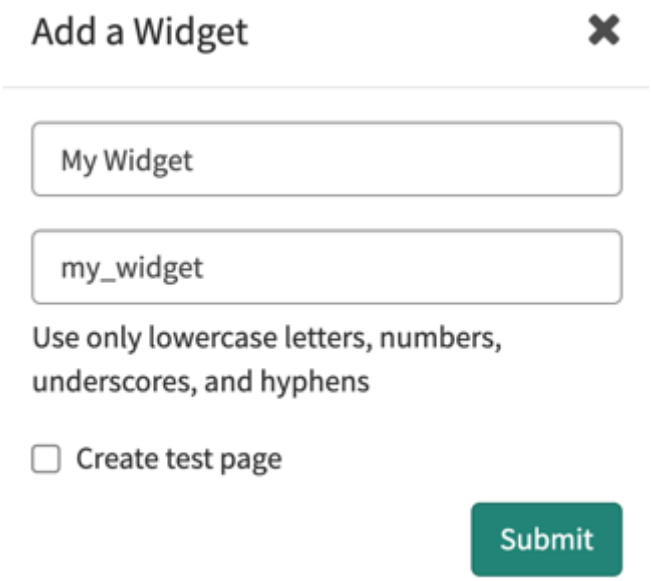
手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [ウィジェットエディター] を選択します。
3. [新規ウィジェットの作成] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

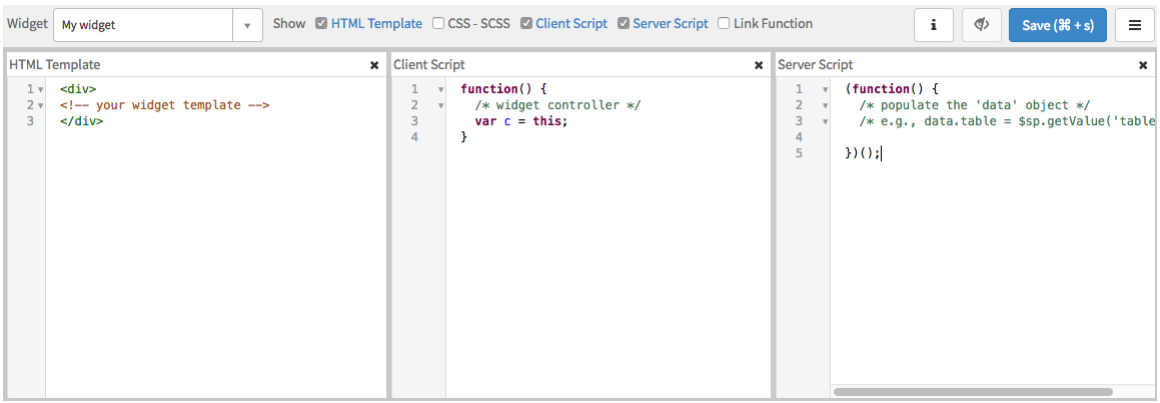
4. 新しいウィジェットの名前を入力します。
   ウィジェット ID は、ウィジェット名に基づいて自動的に作成されます。その後、[テストページの作成] を選択してウィジェットを含むページを自動的に作成できます。



> **注:** テスト ページを使用したウィジェットの開発が完了したら、テスト ページを削除します。テスト ページを維持すると、ページを管理する際にわかりにくくなることがあります。

5. [送信] をクリックします。

   ウィジェット HTML テンプレート、クライアント スクリプト、およびサーバー スクリプトは、ウィジェット エディターに表示されます。基本的なスクリプト テンプレートがガイドとして含められます。



ウィジェット オプション スキーマ

ウィジェット インスタンスでは、ユーザーがページに追加する各ウィジェットを独自に設定できます。ウィジェットのパラメーターを定義するには、オプション スキーマを使用します。

インスタンス オプションの格納

ウィジェットを開発するときに、オプション スキーマを編集してウィジェットのパラメーターを作成するか、インスタンス オプションを格納するテーブルを作成することができます。既存のオプション スキーマを編集する場合、定義されているインスタンス オプションはすべて、sp_instance

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルの [追加オプション、JSON 形式] フィールドに JSON 形式で格納されます。次のフィールド タイプを使用できます。

- 文字列
- ブーリアン
- 整数
- 参照
- 選択肢
- Field_list (テーブルによって異なる)
- Field_name (テーブルによって異なる)
- Glide_list

オプション スキーマでサポートされていない他のフィールド タイプを使用するには、カスタム ウィジェット オプション スキーマを格納する拡張テーブルを作成します。表を使用すると、以下のことが可能になります。

- 高度なカスタマイズを含むフィールドなど、任意の ServiceNow フィールド タイプをオプション スキーマに追加する。
- 複雑なオプション スキーマを定義する。
- インスタンス オプションを検索してフィルタリングする。

注: テーブルにオプションを格納するとより複雑なオプションを定義できますが、この方法はオプション スキーマを編集するよりも保守が難しくなります。不要なテーブルを作成したり、サーバー呼び出しをウィジェットに追加したりすることを避けるため、可能であれば既存のオプションスキーマを編集してください。複雑なオプションや検索可能なオプションが必要な場合のみ、オプションをテーブルに格納します。

ウィジェットでのオプションの使用

options グローバル変数を使用して、クライアント スクリプトとサーバー スクリプトの両方からウィジェットのオプションにアクセスします。`options.optionName` を使用すると、ウィジェット クライアント スクリプトまたはサーバー スクリプトの任意のオプション値にアクセスできます。

クライアント スクリプト

```
function() {
  /* widget controller */
  var c = this;
    console.log(c.options.text_color) //Outputs the text_color option for
 this instance
}
```

サーバー スクリプト

```
(function() {
     $sp.log(options.text_color) //Logs the value of the text_color
 option to the browser console.
})();
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルト オプションの定義

オプション値がインスタンスで設定される前、そのオプション変数にアクセスすると未定義値として表示されます。オプションのデフォルト値を指定するには、ウィジェット サーバー スクリプトを使用します。

```
(function() {
  options.text_color=options.text_color||"blue";
  options.maximum_entry_count=options.maximum_entry_count||5;
})
```

ウィジェット オプション スキーマの編集

ウィジェット インスタンスでは、ユーザーがページに追加する各ウィジェットを独自に設定できます。ウィジェットの基本パラメーターを定義するには、オプション スキーマを編集します。

始める前に

ウィジェットをクローンするか、新しいウィジェットを作成しておく必要があります。

必要なロール：admin または sp_admin

手順

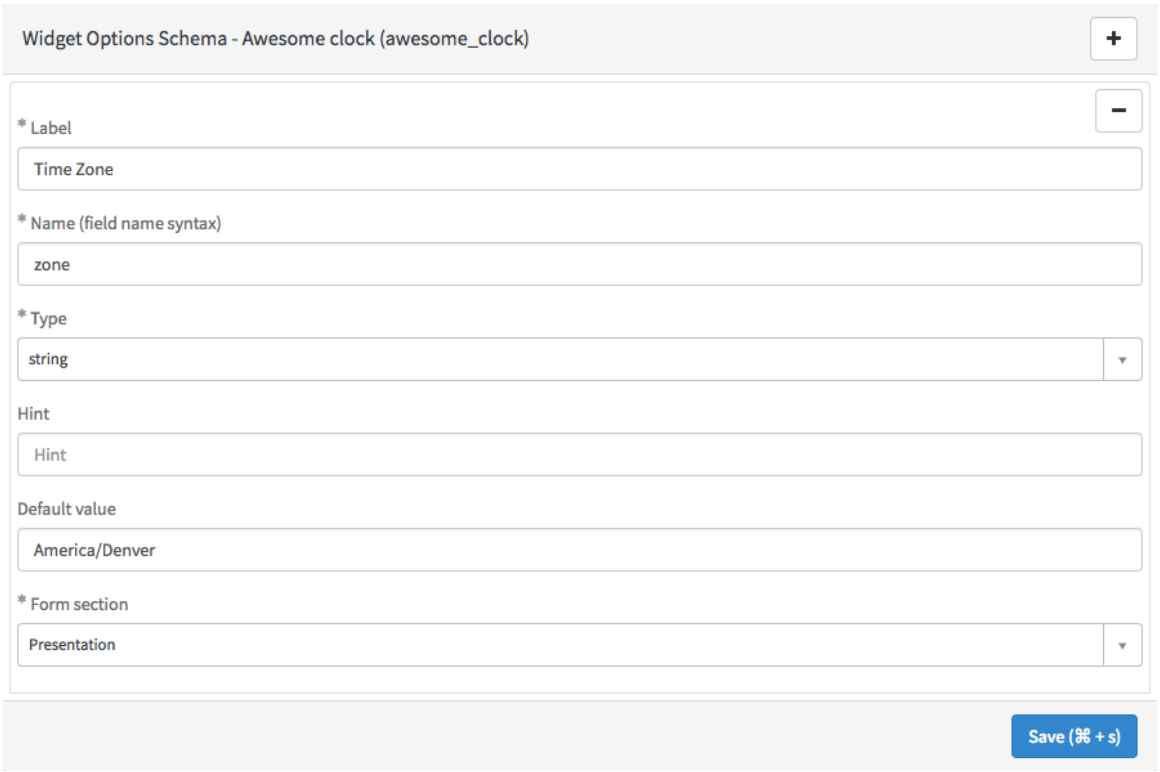
1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成 > ウィジェットエディター.
2. オプション スキーマを構成するウィジェットを選択します。
3. メニュー アイコン (☰) をクリックし、[オプション スキーマの編集] を選択します。
   このオプションは、ウィジェットを編集する権限を持つユーザーに対してのみ表示されます。
4. **[+]** をクリックしてウィジェット オプションを追加します。
5. ラベル、名前、タイプ、ヒント、フォーム セクションを定義します。

   選択したタイプによっては、より多くのフィールドが表示されます。

   柔軟なウィジェット オプションを追加することで、より再利用しやすいウィジェットを作成することができます。ユーザーが各ウィジェット オプションを理解しやすいようにデフォルト値を追加できます。フォーム セクションを選択しない場合、デフォルトは [その他のオプション] に設定されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [保存] をクリックします。
   定義したオプション スキーマは、sp_widget テーブルの [オプション スキーマ] フィールドに JSON 形式で格納されます。このオプション スキーマに基づいて、ウィジェットの各インスタンスは個別に定義されたインスタンス オプションを使用できます。
7. オプション スキーマをテストするには、サービスポータルデザイナーでウィジェットをページに追加します。

   a. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** の構成 > **Service Portal Designer** (サービスポータルデザイナー).

   b. ウィジェットをページに追加し、ウィジェット インスタンスの編集アイコンをクリックしてインスタンス オプションを表示します。

   c. ウィジェットのインスタンス オプションを設定します。

   d. sp_instance テーブルのインスタンス レコードに移動することで、構成を表示します。
   インスタンス オプションは、[追加オプション、JSON 形式] フィールドに JSON 形式で格納されます。

テーブルへのインスタンス オプションの格納

既存のオプション スキーマを編集する代わりに、ウィジェット インスタンス オプションを格納するテーブルを作成します。テーブルをウィジェット オプション スキーマとして使用する場合は、任意の ServiceNow フィールド タイプを使用してカスタム フィールドを定義し、フィールドにフィルターを追加して、インスタンス オプションを検索またはクエリできます。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
カスタム オプション スキーマを定義するには、sp_instance 拡張テーブルにフィールドを追加してから、拡張テーブルをデータ ソースとして使用するようにウィジェットを設定します。拡張テーブルを使用すると、以下のことが可能になります。

- 高度なカスタマイズを含むフィールドなど、任意の ServiceNow フィールド タイプをオプション スキーマに追加する。
- 複雑なウィジェットオプションを定義する。
- インスタンス オプションを検索してフィルタリングする。

注: テーブルにオプションを格納するとより複雑なオプションを定義できますが、この方法はオプション スキーマを編集するよりも保守が難しくなります。不要なテーブルを作成したり、サーバー呼び出しをウィジェットに追加したりすることを避けるため、可能であれば既存のオプションスキーマを編集してください。複雑なオプションや検索可能なオプションが必要な場合のみ、オプションをテーブルに格納します。

手順

1. カスタム オプション スキーマを格納する sp_instance テーブルを拡張するテーブルを作成します。

   a. 移動先 システム定義 > テーブル.

   b. [新規] をクリックします。

   c. ラベルと名前を定義します。

   d. [拡張テーブル] フィールドで、必要なフィールドを提供する sp_instance テーブルを選択します。

インスタンス テーブル	説明
インスタンス [sp_instance]	基本インスタンス フィールドが含まれます。
テーブル付きインスタンス [sp_instance_table]	sp_instance フィールドと、テーブルやフィルターなどのテーブル データを表示するフィールドが含まれます。

   e. フォームを保存します。

2. 拡張テーブルでカスタム フィールドを定義します。
   オプション スキーマで使用する任意のフィールド タイプを定義するには、[列] リストで新しい列を追加します。
3. ウィジェットを更新して、拡張テーブルをデータ ソースとして使用します。

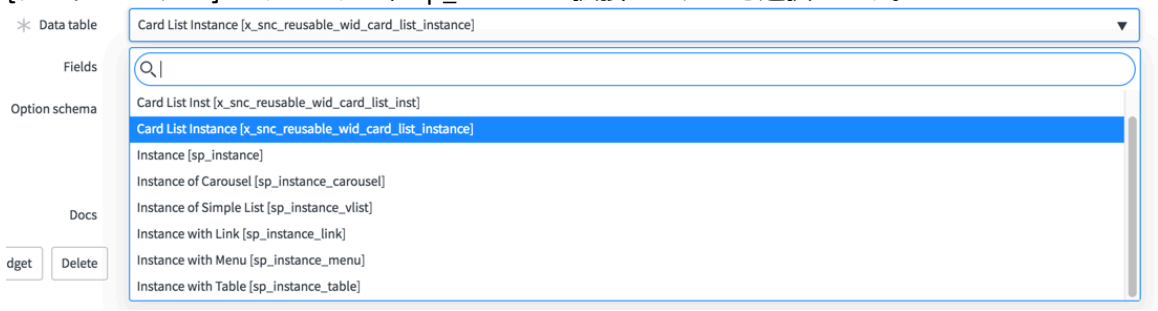
   a. 移動先 サービスポータル > ウィジェット.

   b. カスタム オプションを作成するウィジェットを開きます。

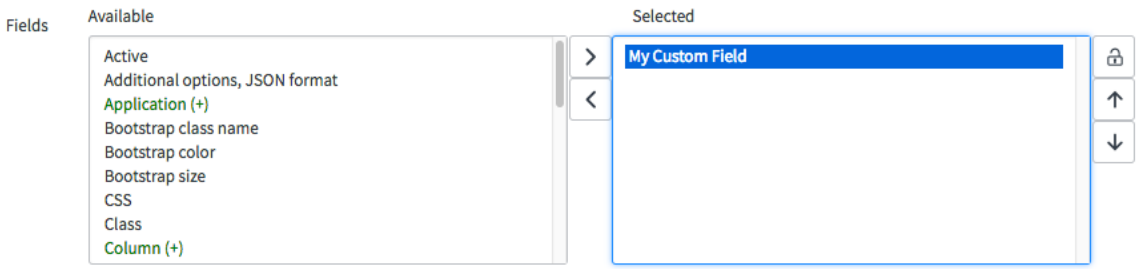
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [データ テーブル] フィールドで、sp_instance 拡張テーブルを選択します。



4. 目的のフィールドを表示するように拡張テーブル フォームを構成します。
フォームで構成されたフィールドは、インスタンス オプションとして使用できます。
   a. 拡張テーブル フォーム `<yourInstance>/<your_extenstion_table>.do` に移動します。
   b. ヘッダーメニューを右クリックし、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト.
   c. フィールドをフォームに追加します。
   d. [保存] をクリックします。
5. 目的のフィールドがインスタンス オプションとして表示されるようにウィジェットを設定します。
   a. 移動先 サービスポータル > ウィジェット.
   b. データ ソースとして設定された拡張テーブルを持つウィジェットを開きます。
   c. [フィールド] スラッシュバケットを使用して、インスタンス オプションとして表示するフィールドを選択します。



   d. フォームを保存します。

次のタスク
オプション スキーマをテストするには、サービスポータルデザイナーでウィジェットをページに追加します。インスタンス オプションを表示するには、ウィジェット インスタンスの編集アイコンをクリックします。ウィジェット インスタンス オプションを構成した後、sp_instance 拡張テーブルでインスタンス レコードに移動することで構成を表示します。

ウィジェット API リファレンス

サービスポータル には、ウィジェットクライアントとサーバースクリプトで使用するクライアントとサーバー側の API が含まれています。

サービスポータル クライアント側 API

ウィジェットクライアントコントローラーで使用できる サービスポータル API 。

クラスとメソッドの詳細については、API リファレンスを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

クラス	説明
spAriaUtil	メッセージをスクリーンリーダーに表示します。
spContextManager	サービスポータルウィジェットのデータを、サービスポータルページ内の他のアプリケーションやサービスで利用できるようにします。たとえば、ウィジェットデータがサービスポータルページで開いた際に、エージェントチャットにウィジェットデータを渡します。
spUtil	サービスポータルのウィジェットクライアントスクリプトで共通する関数を実行する有用性メソッド。
spModal	サービスポータルウィジェットにアラート、プロンプト、および確認ダイアログを表示します。`spModal` クラスは、サービスポータルクライアントスクリプトで使用できます。

注: グローバル オブジェクトとしての g_form は、ウィジェット クライアント コントローラーや UI スクリプトでは使用できません。

サービスポータル サーバー側 API

ウィジェットサーバースクリプトで使用できる サービスポータル API。

クラス	説明
GlideSPScriptable	`GlideSPScriptable` API は、サービスポータルウィジェットでデータを操作し、レコード操作を実行するためのメソッドを提供します。
GlideSPSearchAnalytics	`GlideSPSearchAnalytics` API は、カスタムServiceNow検索ウィジェットから検索アナリティクスを生成するメソッドを提供します。
SPScriptedFacet - スコープ指定	ファセットオブジェクトのファセットアイテム、フィルター、またはマッピングされたクエリを定義します。
SPScriptedFacetService - スコープ指定	詳細検索ソースの複数選択肢または単一選択肢のファセットオブジェクトを生成します。
SPSEOUtilsSNC - グローバル	トランザクション要求に基づいて、特定のページまたは現在のページの人間が判読できる URL を返します。
SPWidgetAccessControl - グローバル	指定されたテーブルにウィジェットへのアクセス権が付与されているかどうかを確認し、対象者がウィジェットに安全にアクセスできるようにします。

ウィジェットのプロパティ

ウィジェット クライアントおよびサーバー スクリプトで使用可能なグローバル変数と関数です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サーバー スクリプトのグローバル オブジェクト

プロパティ	説明
`input`	`c.data` で設定されているクライアント側のプロパティを含むオブジェクトです。クライアント コントローラーが `c.server.update()` を呼び出すまで、値は `undefined` です。
`data`	サーバー側での実行中に設定されたプロパティを含むオブジェクトです。
`options`	スキーマ オプションのプロパティを含むオブジェクトです。

クライアント スクリプトのグローバル関数

プロパティ	説明
`this.server.get([Object])`	サーバーを呼び出し、カスタム `input` を送信します。`Promise` を返します。
`this.server.update()`	サーバーを呼び出し、`this.data` をサーバー スクリプトに投稿します。`Promise` を返します。
`this.server.refresh()`	サーバーを呼び出し、サーバーの応答から取得された現在のオプションとデータを自動的に置き換えます。`Promise` を返します。

`promise` は、非同期操作の最終結果を表します。promise の詳細については、「https://promisesaplus.com/」または AngularJS のドキュメント を参照してください。

自動翻訳

Angular プロバイダーでのコンポーネントの再利用

Angular プロバイダーは、複数のウィジェットに挿入できる再利用可能なコンポーネントです。ウィジェットのすばやいロードとポータルの高いパフォーマンスを確保するため、永続データと追加ロジックによってクライアント コントローラーをオーバーロードする代わりに Angular プロバイダーを作成します。Angular プロバイダーを使用すると、サービスポータルを使用する全期間データを維持し、複数のウィジェット間でコンポーネントとデータ オブジェクトを再利用することができます。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

Angular プロバイダーを作成すると、以下のことが可能になります。

- レコードやフィルターを変更するときにウィジェットの同期状態を保つ。
- ウィジェット間のコンテキストを共有する。
- 状態を維持し、持続させる。
- 動作を作成し、複数のウィジェットに挿入する。

詳細については、「Angular プロバイダー」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント: 簡単にメンテナンスしてトラブルシューティングするには、ウィジェット [sp_widget] テーブルの [Angular プロバイダー] 関連リストから未使用のプロバイダーを削除します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成 > ポータルテーブル > ウィジェット **Angular** プロバイダー.
   [ウィジェット Angular プロバイダー] テーブルが開きます。
2. [新規] をクリックして、新しいレコードを作成します。
3. Angular プロバイダーのタイプを選択します。
   - ディレクティブ
   - ファクトリ
   - サービス

   ECMAScript 6 以降に移行しやすくするため、ファクトリを介してサービスを使用することを検討してください。
4. 名前を定義します。
   この名前を使用して、プロバイダーをウィジェットに関連付けます。
5. [クライアント スクリプト] フィールドでスクリプトを追加します。

   Example

   米国の通貨で数値をフォーマットする基本的なファクトリです。

```
function formatterFactory(){
  var myVal = Number;
  return {
    format: function(myVal) {
      return '$' + myVal.toFixed(2);
    }
  }
}
```

6. Angular プロバイダーをウィジェットに関連付けます。
   a. `<yourInstanceURL>/sp_config?id=widget_edit` に移動します。
   b. Angular プロバイダーに関連付けるウィジェットを開きます。
   c. [関連リスト] で、**[Angular** プロバイダー] を選択します。
   d. **[Angular** プロバイダー] リストで、[新規] をクリックします。
   e. **[Angular** プロバイダー] フィールドで、適切なプロバイダーを選択します。
   f. [ウィジェット] フィールドをチェックし、Angular プロバイダーを正しいウィジェットに関連付けようとしていることを確認します。
   g. [保存] をクリックします。
7. ウィジェットで適切なスクリプトを更新し、Angular プロバイダーをウィジェットに挿入します。

   Example

   ファクトリの名前をクライアント コントローラー関数の引数として渡し、ファクトリをウィジェット クライアント スクリプトに挿入します。これで、ウィジェット クライアント スクリプトのファクトリ関数で定義されたオブジェクトにアクセスできるようになりました。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
function(formatterFactory) {
  /* widget controller */
  var c = this;
  console.log(formatterFactory.format(300));
}
```

ディレクティブを定義する場合、ウィジェット HTML テンプレートでディレクティブを使用してください。

8. ウィジェットに登録した後に Angular プロバイダーを編集するには、ウィジェット エディターで Angular プロバイダー クライアント スクリプトを開きます。

   a. 移動先 **Service Portal** の構成 > ウィジェットエディター.

   b. [既存のウィジェットを編集します] で、Angular プロバイダーに関連付けられたウィジェットを選択します。

   c. 「 表示 」メニューから 「依存関係 」リストを開き、「Angularプロバイダー」を選択します。

      注: ウィジェットに関連付けられた Angular プロバイダーのみが [依存関係] リストに表示されます。このリストには、ウィジェットが依存する外部リソースが含まれます。

   Angular プロバイダー クライアント スクリプトがウィジェット エディターに表示されます。ウィジェット エディターのインターフェイスでは、ウィジェットとプロバイダー スクリプトを同時に編集して保存することができます。

次のタスク
複数のウィジェットを持つ Angular プロバイダーを使用するには、プロバイダーに各ウィジェットを登録し、適切なスクリプトを更新します。

埋め込みウィジェット

HTML テンプレート、サーバー スクリプト、またはクライアント スクリプトにウィジェットを埋め込みます。

HTML テンプレートへのウィジェットの埋め込み

`<widget></ widget>` 要素を使用し、HTML テンプレートにウィジェットを埋め込みます。埋め込もうとしているウィジェットの ID をパラメーターとして渡します。

```
<div>
    <widget id="widget-cool-clock"></widget>
</div>
```

ウィジェットにオプション スキーマがある場合は、インスタンス オプションを JSON 形式で定義できます。

```
<widget id="widget-cool-clock" options='{"zone":
 "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"}'></widget>
```

ウィジェット サーバー スクリプトでオプションを定義することもできます。

HTML テンプレート

```
<widget id="widget-cool-clock"
 options='data.clockOptions'></widget>
```

サーバースクリプト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
(function() {
  data.clockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title":
 "San Diego, CA"};
})();
```

クライアント スクリプトへのウィジェットの埋め込み

spUtil.get() を使用して、クライアントスクリプト内のウィジェットモデルを取得します。

```
spUtil.get("widget-sc-cat-item", {sys_id:
 "your_catalog_item_sys_id"}).then(function(response) {
    c.catalogItemWidget = response;
});
```

spUtil クラスをウィジェット クライアント スクリプトで使用している場合、クラスをクライアント スクリプト関数に挿入する必要があります。次の例では、クール クロック ウィジェットを埋め込みます。

クライアントスクリプト

```
function(spUtil) {
    var c = this;
    spUtil.get("widget-cool-clock").then(function(response) {
            c.myClockWidget = response;
    });
}
```

HTML テンプレート

```
<sp-widget widget="c.myClockWidget"></sp-widget>
```

サーバー スクリプトへのウィジェットの埋め込み

$sp.getWidget() を使用して、サーバースクリプト内のウィジェットモデルを取得します。

```
data.catalogItemWidget = $sp.getWidget("widget-sc-cat-item");
```

次の例では、クール クロック ウィジェットを埋め込みます。

サーバースクリプト

```
(function() {
    var coolClockOptions = {"zone":
 "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"}
    data.coolClockWidget = $sp.getWidget('widget-cool-clock',
 coolClockOptions);
})();
```

HTML テンプレート

```
<sp-widget widget="data.coolClockWidget"></sp-widget>
```

ウィジェット モデルのプロパティ

ウィジェット モデルが別のウィジェット内から呼び出されると、HTML テンプレート、クライアント スクリプト、およびリンク関数が sp_widget レコードと同じようにロードされます。data プロパティは、ウィジェット サーバー スクリプトの実行結果です。サーバー上のデータ オブジェクトに置いたものはすべて、クライアント上のデータ オブジェクトで使用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ名	タイプ	説明
client_script	文字列	ウィジェット クライアント スクリプト フィールド
css	文字列	ウィジェットの SASS フィールドからコンパイルされた CSS 出力
データ	オブジェクト	ウィジェット サーバー スクリプトのキーと値を含むデータ オブジェクト
dependencies	アレイ	ウィジェットが実行される前にロードするサードパーティ ライブラリ
オプション	オブジェクト	ウィジェットの初期化に使用するオプション
template	文字列	ウィジェットの HTML テンプレート フィールド

カスタム オプションを使用したウィジェットの複数回の埋め込み

カスタム オプションを使用してクール クロック ウィジェットを複数回埋め込みます。

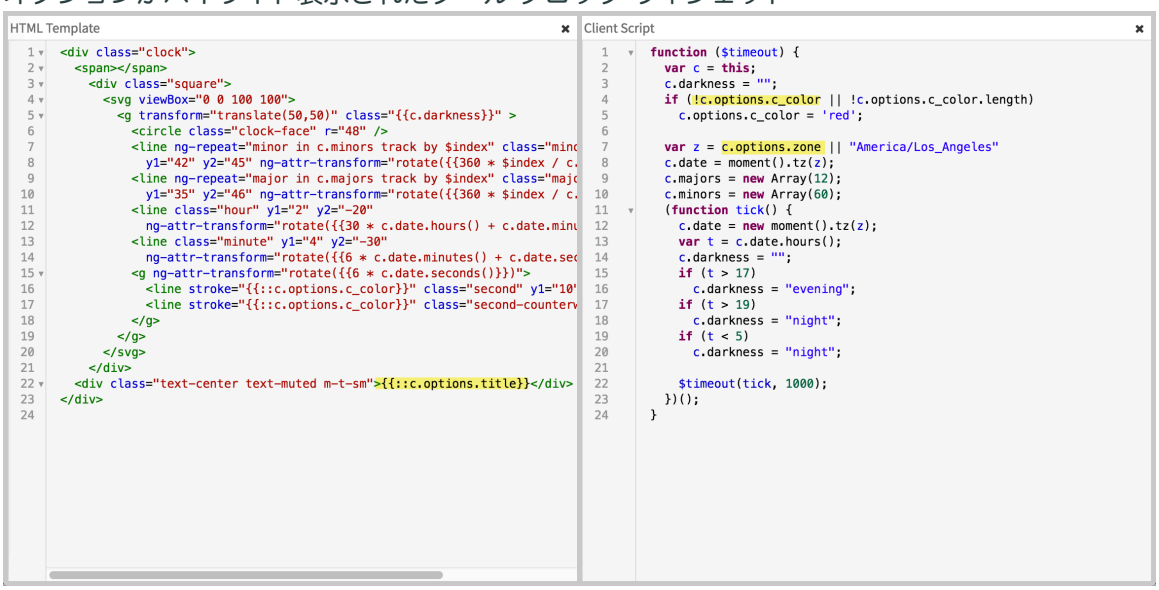
始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

クール クロック ウィジェットの複数のインスタンスを埋め込むウィジェットを作成します。それぞれタイムゾーンとタイトルが異なります。ウィジェット エディターでクール クロック ウィジェットを開いて、HTML テンプレートとクライアント スクリプトで参照されるウィジェット オプションを表示します。

オプションがハイライト表示されたクール クロック ウィジェット



手順

1. クール クロック ウィジェットを、埋め込みクロックという名前でクローンします。
2. コード ブロックを次のものに置き換えます。

HTML テンプレート

```
<div class="panel panel-default">
  <div class="panel-heading">Time across the US</div>
  <div class="panel-body">
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
    <div class="row">
      <div class="col-sm-3" ng-repeat="myClock in c.data.clocks">
        <sp-widget widget="myClock"></sp-widget>
      </div>
    </div>
  </div>
</div>
```

CSS

```
.panel {
    margin-top: 10px;
}
```

クライアントスクリプト

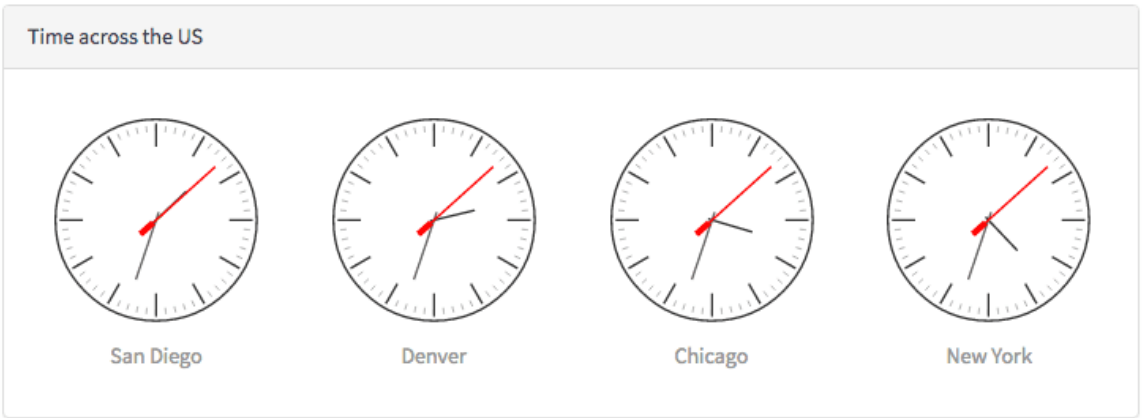
```
function() {
    // nothing to do here...
}
```

サーバー スクリプト

```
(function() {
    var options = [
        {zone: "America/Los_Angeles", title: "San Diego"},
        {zone: "America/Denver", title: "Denver"},
        {zone: "America/Chicago", title: "Chicago"},
        {zone: "America/New_York", title: "New York"}
    ];

    data.clocks = [];
    for (var i in options) {
        data.clocks.push($sp.getWidget("widget-cool-clock",
 options[i]));
    }
})();
```

タスクの結果
埋め込みクロック ウィジェットの時計の各インスタンスは、異なるタイムゾーンで表示されます。

サンプル クロック オプション



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットの依存関係の作成

Service Portal では、JavaScript と CSS ファイルをウィジェットにリンクして、ウィジェットとサードパーティライブラリ、外部スタイルシート、および Angular モジュール間の依存関係を作成できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
依存関係は、必要に応じてサーバーから非同期にロードされます。

ウィジェットには、必要な数の依存関係を設定できます。ただし、追加する依存関係が多くなるほど、ウィジェットがページ上にレンダリングするためにダウンロードする必要があるコンテンツが多くなります。ロード時間を短くするため、依存関係はできる限り少なくしてください。

手順

1. 依存関係パッケージを作成します。

   依存関係パッケージは、ウィジェットに接続できる JavaScript ファイルと CSS ファイルのコレクションです。

   a. 移動先 サービスポータル > 依存関係.

   b. 依存関係レコードで、以下のフィールドを定義します。

フィールド	説明
名前	依存関係の名前です。(ドロップダウンリストから依存関係を選択するのに便利です)
アプリケーション	依存関係レコードのアプリケーション スコープです。
ページロード時にインクルード	サービスポータルの初回ページロード時に依存関係をページにロードする場合はオンにします。リンクされたウィジェットがページにロードされたときにのみ依存関係をロードする場合はオフにします。
Angular モジュール名	オプション。リンクされた JavaScript が Angular モジュールの場合は、値を定義します。ロードされる Angular モジュールの名前を指定して、サービスポータル Angular アプリケーションに挿入できるようにします。

2. 依存関係パッケージにファイルを追加します。

   依存関係パッケージの情報を保存したら、関連リストを使用して JS および CSS インクルード ファイルを追加します。関連リストごとに、以下の情報を含めます。

フィールド	説明
表示名	スクリプトインクルードの名前です。
ソース	JS インクルードまたは CSS インクルードのどちらを追加するかに応じて、リストからこれらのオプションのいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ URL ◦ UI スクリプト (JS インクルードの場合) またはスタイルシート (CSS インクルードの場合) JS インクルードの場合、[UI スクリプト] フィールドを使用して、次の UI スクリプトを参照します。 システム **UI** > **UI** スクリプト. CSS インクルードの場合、スタイルシート フィールドを使用して `sp_css` テーブルを参照します。

3. ウィジェットに依存関係パッケージを追加します。
依存関係パッケージを作成してファイルを追加したら、依存関係とウィジェット間の関係を作成します。
   a. 移動先 サービスポータル > ウィジェット をクリックし、依存関係を追加するウィジェットレコードを見つけます。
   b. 依存関係関連リストから、[編集] をクリックします。
   c. スラッシュバケットで、作成した依存関係を見つけてダブルクリックし、右側の選択したアイテム列に追加します。
   d. ページを保存してウィジェット レコードに戻します。

単一のウィジェットへのフォント アイコンの追加

1 つのウィジェットだけフォント アイコンにアクセスできるようにするには、フォント アイコンを単一のウィジェットに含めます。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
特定のウィジェットにアイコンを追加すると、アイコンのスコープが保持され、ページ上の他の CSS との干渉を防ぐことができます。

手順
1. プラットフォーム UI で、 サービスポータル > ウィジェットをクリックし、アイコンを追加するウィジェットをクリックします。
2. 個々のアイコン ファイルをウィジェットレコードに添付します。
3. HTML テンプレートに、次のようなコードを追加します。

```
<div>
<i class='font-family'>icon_name</i> you did it!
</div>
```

   クラスが CSS で呼び出されているフォントファミリーとまったく同じであることを確認してください。たとえば、`<i class='material-icons'>` は CSS に含まれている `.material-icons` と同じでなければなりません。`icon_name` は、添付したファイルの名前と一致している必要があります。

4. ウィジェットの CSS フィールドに、フォント アイコン定義用の CSS を追加します。

   ほとんどのフォント アイコン セットには、以下で使用する素材アイコンに似た CSS ファイルが含まれています。添付ファイルの sys_id を CSS の `src` として使用します。例：

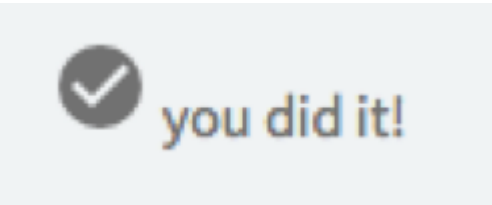
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

自動翻訳

タスクの結果
ウィジェットまたはウィジェット インスタンスで選択できるアイコンが追加されます。例：



次のタスク
ウィジェット全体でカスタム フォント アイコンを使用するには、アイコンをページに追加するか、ウィジェットの依存関係にします。

関連情報

- ページにフォントアイコンを含める
- ウィジェットの依存関係としてのフォント アイコンの追加

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットの依存関係としてのフォント アイコンの追加

フォント アイコンをウィジェットの依存関係として含めることで、ウィジェットがロードされるどの場所にもフォント アイコンを含めることができます。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
注: ウィジェットの依存関係として含められた CSS にはスコープが設定されてないため、ページ上の他の CSS が破壊される可能性があります。

手順
1. プラットフォーム UI で、 サービスポータル > **CSS** 新しいスタイルシートを作成します。
2. 作成したsp_cssレコードに font-icon セットを添付し、添付ファイルのsys_idをフォントアイコンの `src` として使用します。

Example
例：

```
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 移動先 サービスポータル > 依存関係 新しい依存関係を作成します
4. **[CSS** インクルード] 関連リストを使用して、作成した CSS レコードを新しい依存関係に添付します。

ウィジェットの国際化

ウィジェットの **[HTML** テンプレート]、[クライアントスクリプト]、または [サーバースクリプト] フィールドで `${}` または `gs.getMessage()` 構文を使用して文字列にタグを付け、サービスポータルコンテンツをローカライズできるようにします。

`${}` または `gs.getMessage()` はプラットフォーム内のメッセージ テーブル [sys_ui_message] を検索し、翻訳の内容を確認します。

ウィジェットで文字列を国際化するには、HTML テンプレートを使用します。HTML テンプレートに次のように入力します。

```
<div>
  <p>${This message will be internationalized.}</p>
  <p>However, this will NOT be.</p>
</div>
```

テキストを `${message}` と記述することは、システムの他の部分で `${gs.getMessage("message")}` と記述することに相当しますが、より読みやすい省略表現として記述することになります。

注: 場合によっては、翻訳に一重引用符や二重引用符が含まれることがあります。クライアント スクリプトで ${} 構文を使用している場合、これにより JavaScript エラーが発生する可能性があります。翻訳されたメッセージを取得する場合、サーバー スクリプトでそれを行うと最も安全です。その後、値をクライアント側の Angular バインディングに割り当てます。

クライアント スクリプトの文字列の翻訳

```
function() {
  var c =this;
  c.message="${This message will be internationalized}";
}
```

HTML テンプレート

```
<div>
  <!-- The output of this text will be internationalized. -->
  <p>{{c.message}}</p>
</div>
```

サーバー スクリプトの文字列の翻訳

サーバー側での実行時は、サーバー スクリプトを使用してスキーマ オプションやその他の値を翻訳します。

サーバースクリプト

```
function() {
  data.message=gs.getMessage("this message contains 'quotes'");
  //You can also translate schema options using the server script
  //For example, data.message=gs.getMessage(options.title);
}
```

HTML テンプレート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
<div>
  <p>{{c.data.message}}</p>
</div>
```

サービスカタログ フォームのスクリプトをウィジェットに置き換える

サービスポータルでウィジェットを使用して UI マクロを置き換えることができます。サービスカタログ フォームに含まれている UI マクロからフォーム上の他のフィールドや変数を参照している場合は、再利用可能なコードを保持するウィジェットを作成して、サービスカタログ フォームの中に埋め込むことができます。フォーム上の任意の変数フィールドにアクセスする場合は、特殊な構文を使用します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. カタログ アイテム フォームで使用するアクションを実行するウィジェットを作成します。
   フォーム上の別の変数にアクセスする簡単なウィジェットの例については、手順 7 を参照してください。
2. 以前に、サービスポータルでサポートされていない UI マクロまたは他の再利用可能なコンポーネントを使用していたカタログ アイテムを開きます。
3. 関連リストで、カタログ アイテムに新しい変数を追加します。
4. 変数フォームを構成し、[ウィジェット] フィールドを追加します。
5. [タイプ] フィールドで、[マクロ] を選択します。
6. [ウィジェット] フィールドで、目的のアクションを実行するウィジェットを選択します。
7. オプション: 埋め込みウィジェットで `$scope.page.g_form()` または `$scope.page.field` の構文を使用して、カタログ アイテムの値にアクセスします。

Example
次の例は、単一行テキスト変数の値を変更する方法を示しています。テキスト変数では、**color** という名前がカタログ アイテムに関連付けられています。

ウィジェットの HTML テンプレート

```
<div>
  Data from catalog variable:
  <h1>{{ c.data.message }}</h1>
</div>
```

ウィジェットのクライアント スクリプト

```
function($scope) {
     var c = this;

     //Watch for changes in the color variable
     $scope.$watch(function () {
          return $scope.page.g_form.getValue('color');
     }, function (value) {
     //Update local data object with data from variable
     c.data.message = value ? 'Content of color variable: ' +
 value : '';
});
}
```

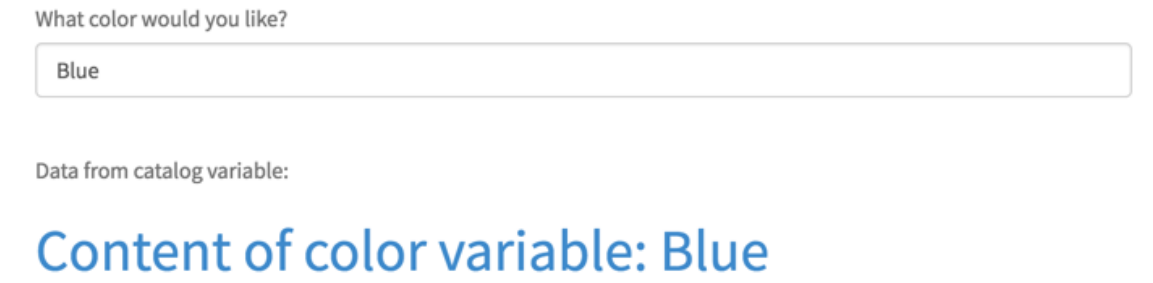
次を使用して、変数またはカタログ アイテムのフィールドにアクセスできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- `$scope.page.g_form()`：フォーム上の g_form インスタンス。サポートされているすべての g_form メソッドを使用できます。「サービス ポータルおよびクライアント スクリプト」を参照してください。たとえば、`g_form.setValue('variable_name', 'new value');` などとします。
- `$scope.page.field()`：変数を表すオブジェクト。

サービスポータルでカタログ アイテムを開くと、埋め込みウィジェットから、カタログ アイテムに関連付けられた変数フィールドにアクセスします。



ウィジェットのトラブルシューティング ガイド

次のツールを使用して、カスタム サービスポータルウィジェットの予期しない動作を調査および解決します。

サービスポータル構成の問題をトラブルシューティングするためのデバッグのヒントを提供します。

複雑さの軽減

トラブルシューティングするウィジェットとは無関係のウィジェットを非アクティブ化し、エラーや予期しない動作を引き起こしている可能性があるページの部分を切り分けます。ウィジェット レコードでアクティブ フィールドを false に設定し、ページでウィジェットを非表示にして関連付けられたスクリプトが実行されないようにします。

ブラウザー開発者コンソールの使用

サポートされているすべてのデスクトップ ブラウザーには、開発ツールが組み込まれています。ブラウザー開発者ツールにアクセスし、クライアント側の JavaScript でスローされたコンソールメッセージとエラーを表示します。以下で詳しく説明するログツールの多くは、このコンソールに情報を出力します。

パフォーマンスの問題が発生した場合は、JavaScript コンソールをチェックして、エラー、多数の HTTP 要求、または解決に時間がかかる HTTP 要求がないかどうかを確認します。コンソールを使用して、ロードの遅いウィジェットを特定できます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「How to identify a slow widget on a page (ページ上の遅いウィジェットの識別方法) [KB0744521]」の記事を参照してください。

パフォーマンスの問題の原因の特定

次のヒントは、ポータルのパフォーマンスの問題の原因を特定するのに役立ちます。

- 両方のインターフェイスの機能を比較して、問題がポータルに、またはプラットフォーム全体に関連しているかどうかを判断します。プラットフォームのパフォーマンスの問題の詳細については、「プラットフォームのパフォーマンス」を参照してください。
- 問題がポータル全体に影響するか、特定のページに影響するかを確認します。ポータルのすべてのページが遅い場合は、ヘッダーメニューのスクリプト化されたメニューアイテム、または大きなフォントや画像ファイルを含むテーマが原因であるかどうか

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

確認します。特定のページが遅い場合は、ブラウザー開発者コンソールを使用して、原因となっているウィジェットを特定します。

- ログ [syslog] テーブルで、速度低下の原因となる大きな JSON オブジェクトに関連する警告がないか確認します。これらの警告が速度低下を招くアクションとともに表示される場合は、ウィジェットが使用しているデータが多すぎることを示しています。

詳細については、Now Support ナレッジベースの 「Six common performance pitfalls in Service Portal and how to avoid them (Service Portal の 6 つの一般的なパフォーマンスの落とし穴とその回避方法) [KB0634588]」 を参照してください。

ウィジェットのコンテキストメニューを使用した情報とオプションへのアクセス

Ctrl キーを押しながらウィジェットを右クリックし、ウィジェットの構成オプションにアクセスします。スコープとスコープ データ オブジェクトをブラウザー コンソールに出力するオプションもあります。このメニューの詳細については、「ポータルウィジェットの使用」を参照してください。

スクリプト メソッドを使用したデバッグ出力のキャプチャ

いくつかのメソッドを使用して、サーバーおよびクライアント側のコード内でデバッグ情報を出力できます。

スクリプト化されたデバッグ メソッド

手法	利用できる場所	説明
console.log()	サーバーとクライアント	ブラウザー開発者コンソールに出力を記録します。
$sp.log()	サーバー	ログインしたユーザーが `sp_admin` または `admin` ロールを持っている場合、サービス ポータルのログ エントリ [sp_log] テーブルに出力を記録します。
gs.log()	サーバー	ログ [syslog] テーブルに出力します。 **注:** gs.log は syslog テーブルにレコードを作成します。大量に使用すると、パフォーマンスに悪影響を及ぼす可能性があります。
gs.warn()	サーバー	ログ [syslog] テーブルに警告レベルの出力を生成します。
gs.error()	サーバー	ログ [syslog] テーブルにエラー レベルの出力を生成します。
gs.addInfoMessage()	サーバー	ブラウザー ウィンドウの上部に緑の情報メッセージを表示します。
gs.addErrorMessage()	サーバー	ブラウザー ウィンドウの上部に赤色のエラーメッセージを表示します。
spUtil.addErrorMessage()	クライアント	ブラウザー ウィンドウ内にエラーメッセージを表示します。
spUtil.addInfoMessage()	クライアント	ブラウザー ウィンドウ内に情報メッセージを表示します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプト化されたデバッグ メソッド (続く)

手法	利用できる場所	説明
spUtil.addTrivialMessage()	クライアント	しばらくすると自動的に消えるメッセージを表示します。
デバッガ	クライアント	Chrome ブラウザーと Firefox ブラウザーにブレークポイントを設定し、ブラウザー開発者コンソールでスクリプトを 1 行ずつ進めることができるようにします。
{{data | json}}	HTML	このコードをページの HTML コードに追加し、データ オブジェクトを JSON 形式のポータル ページに出力することができます。

セキュリティ制限の確認

多くの場合、ウィジェット表示の問題は、ウィジェットスクリプトではなくアクセス ルールやユーザー基準によって発生します。レコードのユーザー基準を確認し、ウィジェット内でアクセスできないすべてのレコードに、プラットフォーム UI を使用してアクセスできることを検証します。ACL デバッガーを使用して、ウィジェットにより使用されているレコードに対する必要なアクセス権をユーザーが持っていることを確認します。デバッガーの詳細については、「ACL デバッグ ツール」を参照してください。

サービスカタログ アイテムが サービスポータル に表示されないように制限することもできます。サービスカタログ ウィジェットに対して「認定されていないか、レコードが有効ではありません」というエラーメッセージが表示された場合は、アイテムがサービスポータル から非表示になっていないことを確認してください。

関連する Angular プロバイダーの確認

必要な Angular プロバイダーがウィジェットに関連付けられていることを確認します。ベースシステムウィジェットに関連付けられているデフォルトの Angular プロバイダーを削除すると、予期しない動作が発生する可能性があります。たとえば、 SC カタログアイテムウィジェットから scToggleData または scBindHtmlCompile Angular プロバイダーが削除されたりします。

コンソールでのウィジェット スコープへの参照の作成

ウィジェットを参照してスコープ データを操作するか、ウィジェットのクライアント スクリプトおよびサーバー スクリプトを手動で実行します。参照を作成するには、以下の手順に従います。

- 1. ウィジェットを右クリックし、[検査] を選択します。
- 2. 開発ツールの [要素] タブで、属性 widget=`widget` を持つ要素をハイライト表示します。現在検査している要素の上にいくつかの要素があるのがわかります。この要素は、ウィジェットの $0 スクリプト ツールを示しています。
- Javascript コンソールで、以下のコードを実行します。

```
var scopeRef = angular.element($0).scope();
```

ウィジェットへの参照を使用して、コンソール内のデータを変更します。以下の例を参照してください。変更をページに適用するには、必ずスコープで `AngularJS $apply()` を実行してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
scopeRef.data.prop1 = "Pear";
scopeRef.$apply();
```

以下の構文を使用して、参照からウィジェット クライアント コントローラーで定義された関数を実行します。

```
scopeRef.exampleFunction();
```

ウィジェット サーバー スクリプトを手動で実行するには、refresh コマンドを使用します。

```
scopeRef.server.refresh();
```

ウィジェット診断

ウィジェットのカスタマイズレベルを特定し、ポータルページから直接ウィジェットコードを確認することで、サービスポータル ページの問題を解決します。

ポータルページが期待どおりに機能しない場合は、ウィジェットコードのバグが原因である可能性があります。ページを診断するには、ページのウィジェットを診断してみてください。

ウィジェットの診断には次が含まれます。

- ウィジェットのカスタマイズレベルの特定
- 各ウィジェットで使用されているコードの確認

カスタマイズレベルの特定

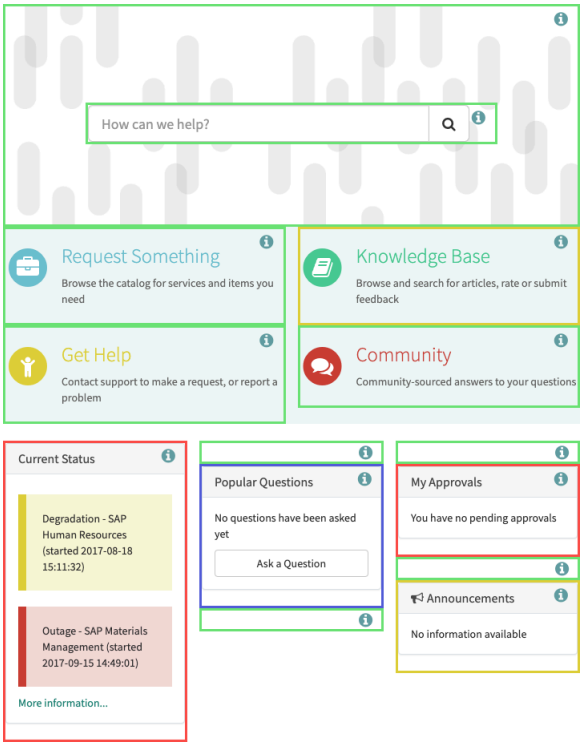
カスタマイズレベルは、ウィジェットが変更または開発された方法を示します。ウィジェットのカスタマイズレベルを特定することで、ウィジェットコードのどの部分を確認することが最重要かを把握できます。ウィジェットのカスタマイズには 4 つのレベルがあります。

カスタマイズレベル	説明
ベースシステム	インスタンスオプションを設定したウィジェットを含む、未変更のベースシステムウィジェット。
クローン作成日	ベースシステムウィジェットからクローンしたウィジェット。
新規	作成したウィジェット。
カスタマイズ済み	次のいずれかの方法で設定したベースシステムウィジェット。 • ウィジェットコードの直接変更 • ウィジェットオプションスキーマの変更 • ウィジェット依存関係、ng テンプレート、または Angular プロバイダーの変更

ポータル・ページ上のウィジェットのカスタマイズ・レベルを識別するには、ウィジェット・コンテキスト・メニューを開き、「ウィジェットのカスタマイズを表示」を選択します。ウィジェットは次のように色分けされています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 緑 – ベースシステムウィジェット
- 黄 – クローン済みウィジェット
- 青 – 新しいウィジェット
- 赤 – カスタマイズ済みウィジェット

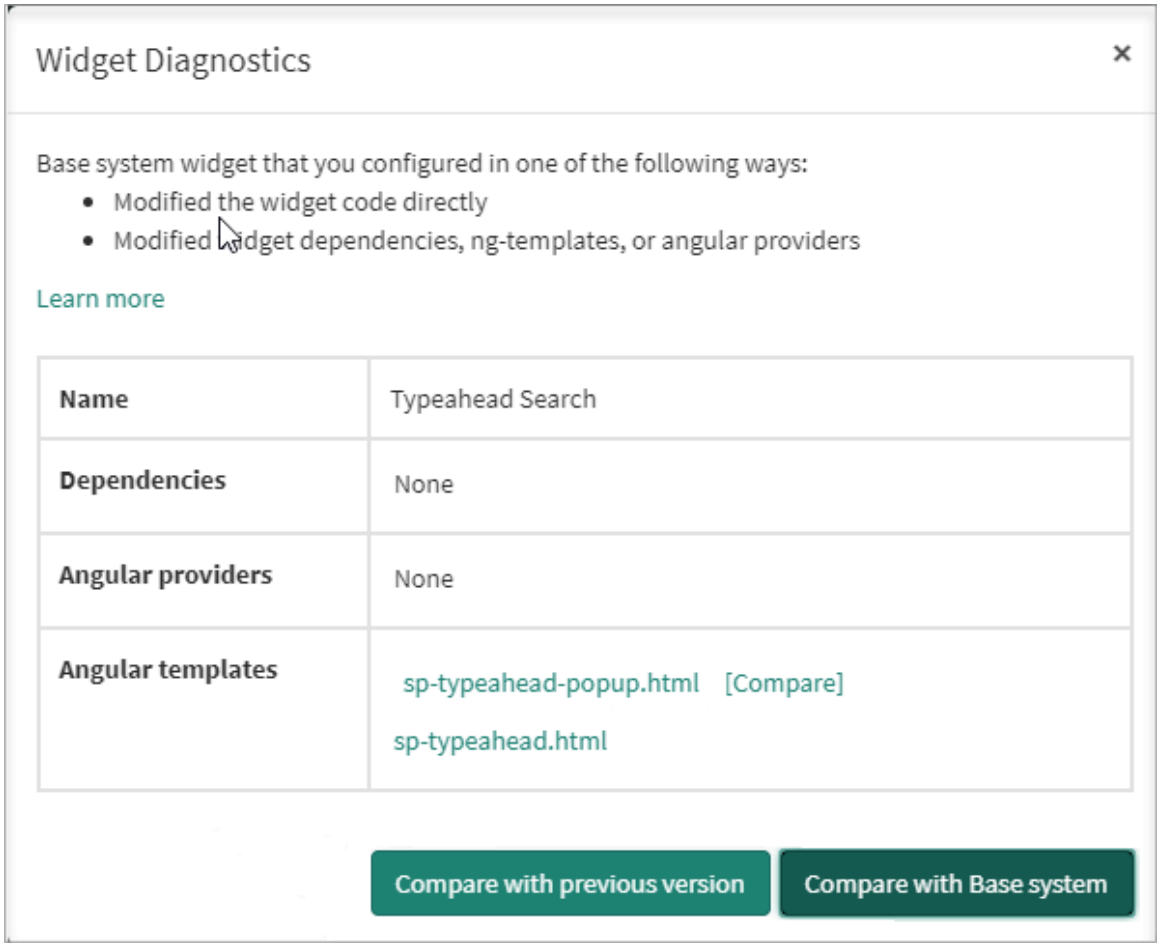
ウィジェットコードの確認

ポータルページでウィジェットのカスタマイズレベルを特定したら、各ウィジェットのコードを確認します。

ポータルページからウィジェットコードを表示するには、ウィジェットの情報アイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ウィジェット診断ウィンドウから、次のさまざまな方法でウィジェットコードを確認できます。

- ポータルページからのウィジェットレコードの表示

  ポータルページから移動することなく、ウィジェットレコードの中の潜在的に問題のあるコードを表示および識別します。

- 関連レコードの表示

  ウィジェットの依存関係、角度プロバイダ、およびウィジェットが使用している ng-templates の中の、潜在的に問題のあるコードを表示および識別します。

- 関連レコードに対する変更の比較

  Angular プロバイダーまたは ng-template を以前のバージョンと比較して、最新のコード変更によってポータルページで問題が発生しているかどうかを確認します。

- カスタマイズ済みウィジェットに対する変更の比較

  カスタマイズされたウィジェットの最新の更新を以前のバージョンと比較し、最近の変更によってポータルページで問題が発生しているかどうかを確認します。

- カスタマイズ済みウィジェットのベースシステムとの比較

  ベースシステムウィジェットのカスタマイズされた箇所を特定します。これによって、カスタマイズされたウィジェットを元に戻し、ポータルページで問題を解決できるようになります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットの診断に関する推奨事項

4 つのカスタマイズレベルのうち、最も優先度の高い問題はカスタマイズ済みウィジェットです。これらのウィジェットは、システムアップグレードではサポートされていません。アップグレード中にページの問題が発生している場合は、ポータルページにカスタマイズ済みウィジェットがあることが原因である可能性があります。

カスタマイズ済みウィジェットによって発生する可能性があるページの問題を解決するには、ウィジェットコードのカスタマイズされた部分を特定します。その後、コードを元の構成に戻します。これらのコードの違いを識別する方法の詳細については、「カスタマイズ済みウィジェットのベースシステムとの比較」を参照してください。

ヒント: 現在、カスタマイズ済みウィジェットがページの問題を引き起こしていない場合でも、後のアップグレード時に問題が発生しないように元のウィジェットに戻すこともできます。

カスタマイズ済みウィジェットを元に戻してもページの問題が解決しない場合は、次に新しいウィジェットおよびクローンしたウィジェットを確認してください。

新しいウィジェットでは、最新のコード変更がポータルページで問題を引き起こしている可能性があります。最新の変更を特定することでコードをデバッグできるようするには、「関連レコードに対する変更の比較」の手順に従います。

システムアップグレード前にウィジェットをクローンした場合は、クローン済みウィジェットがベースシステムウィジェットと同じ更新コードを受信していない可能性があります。この場合は、ウィジェットを再度クローンしてカスタマイズをクローンに追加することをお勧めします。

ベースシステムウィジェットがページの問題を引き起こす可能性はほとんどありません。他のウィジェットを確認し終えてもページの問題が引き続き発生する場合は、ベースシステムウィジェットをページから削除して、ウィジェットオプションを設定せずに再度追加してください。また、代わりに、ベースシステムウィジェットを別のページに追加することもできます。

制限事項

ポータルページからウィジェット診断を使用する場合は、次のいくつかの既知の制限があります。

- ウィジェットコードを表示して比較できますが、コードを直接修正したり元に戻したりはできません。ポータルから移動してコードを変更します。
- ウィジェット診断の使用中に別のポータルページに移動すると、ツールが無効になります。
- このツールは色を使用してウィジェットを分類しているため、視覚障害のあるユーザーはアクセスできない場合があります。
- ポータルページにリストされているウィジェットの依存関係には、第 1 レベルの依存関係のみが反映されます。第 1 レベルよりも深くネストされている依存関係は含まれません。ウィジェットのトラブルシューティングをさらに進めるには、ウィジェットレコードでネストされた依存関係を確認します。
- ウィジェットの依存関係を削除した後で、依存関係を追跡する方法はありません。

ポータルページからのウィジェットレコードの表示

ポータルページから移動することなく、ウィジェットレコードの中の潜在的に問題のあるコードを表示および識別します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

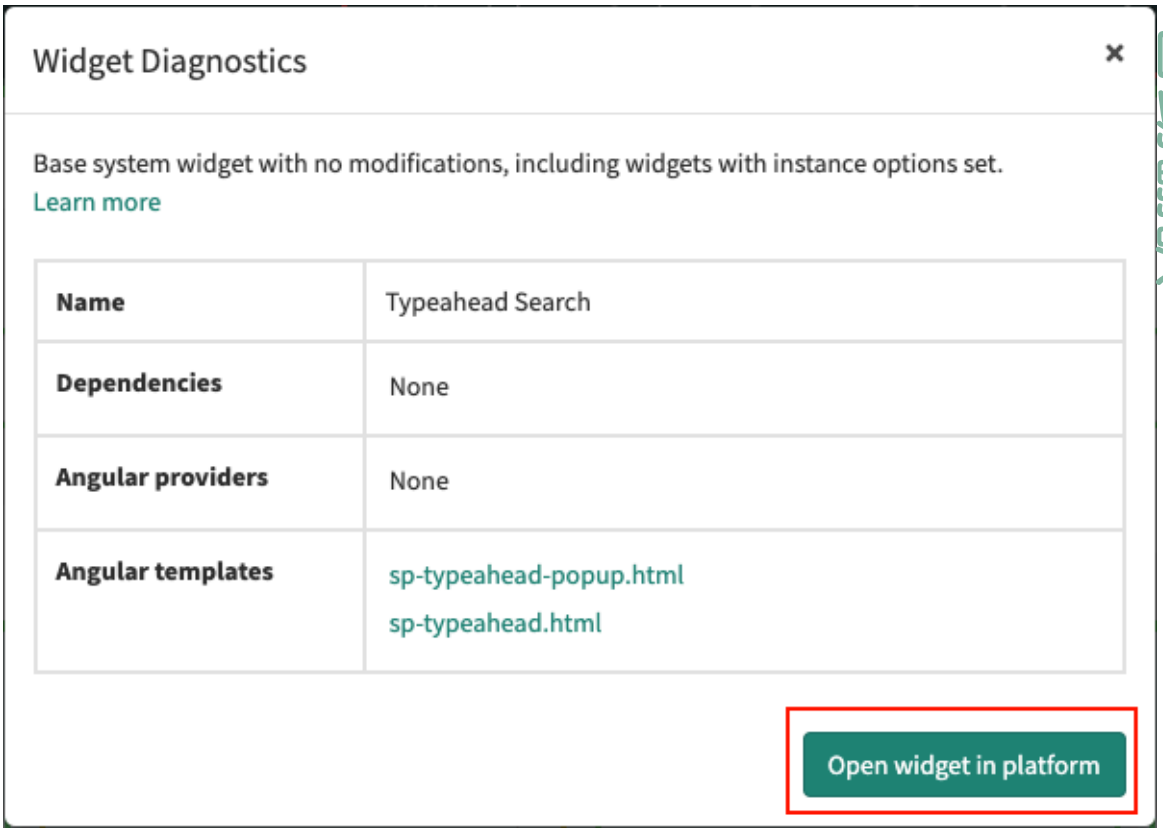
手順

1. ポータルページに移動します。
2. ページで Ctrl キーを押しながらウィジェットを右クリックして、ウィジェットのコンテキストメニューを開きます。
3. ウィジェットのコンテキストメニューで、[ウィジェットのカスタマイズを表示] をクリックします。

   ウィジェットは次のように色分けされています。

色	カスタマイズレベル
緑	ベースシステムウィジェット
黄	クローン済みウィジェット
青	新しいウィジェット
赤	カスタマイズ済みウィジェット

4. 任意のウィジェットで、情報アイコン ( ) をクリックします。
5. ウィンドウで、[プラットフォームのウィジェットを開く] をクリックします。



自動翻訳

注: [プラットフォームのウィジェットを開く] ボタンは、すべてのカスタマイズ済みウィジェットで表示されるわけではありません。1 つ以上のウィジェットの依存関係、Angular プロバイダー、または ng テンプレートを変更した場合にのみ、カスタマイズ済みウィジェットのボタンが表示されます。

タスクの結果
新しいウィンドウが開いて、ウィジェットレコードの読み取り専用ビューが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連レコードの表示

ウィジェットの依存関係、角度プロバイダ、およびウィジェットが使用している ng-templates の中の、潜在的に問題のあるコードを表示および識別します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

ウィジェットが、次のいずれかのレコードの潜在的に問題のあるコードを使用している可能性があります。

- ウィジェットの依存関係
- Angular プロバイダー
- Angular ng テンプレート

これらの関連レコードをポータルページから直接表示して、各レコードのコードを確認できます。

手順

1. ポータルページに移動します。
2. ページで Ctrl キーを押しながらウィジェットを右クリックして、ウィジェットのコンテキストメニューを開きます。
3. ウィジェットのコンテキストメニューで、[ウィジェットのカスタマイズを表示] をクリックします。

   ウィジェットは次のように色分けされています。

色	カスタマイズレベル
緑	ベースシステムウィジェット
黄	クローン済みウィジェット
青	新しいウィジェット
赤	カスタマイズ済みウィジェット

4. 任意のウィジェットで、情報アイコン ( ) をクリックします。
5. ウィンドウで、次の関連レコードへのリンクを開きます。

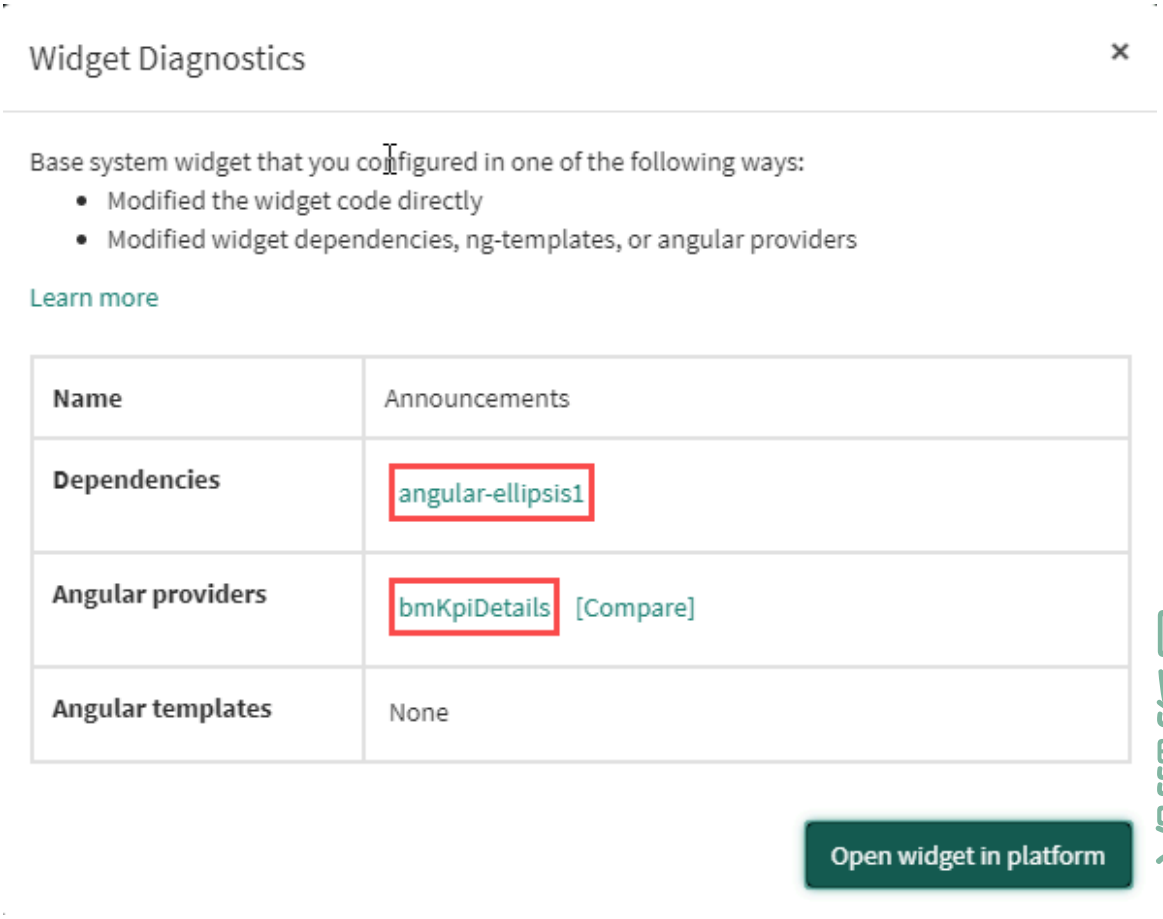
フィールド	説明
依存関係	ウィジェットが [ウィジェット依存関係] (sp_dependency) テーブルから使用する JavaScript と CSS の各ファイル。 注: このウィンドウにリストされているウィジェットの依存関係には、第 1 レベルの依存関係のみが反映されます。第 1 レベルよりも深くネストされている依存関係は含まれません。ウィジェットのトラブルシューティングをさらに進めるには、ウィジェットレコードでネストされた依存関係を確認します。
Angular プロバイダー	ウィジェットがウィジェット Angular プロバイダー [sp_angular_provider] テーブルから使用する Angular プロバイダー。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
Angular テンプレート	ウィジェットが Angular ng テンプレート [sp_ng_template] テーブルから使用する Angular ng テンプレート。

変更または開発した関連レコードは赤で囲まれています。



自動翻訳

レコード名をクリックすると、各関連レコードを開くことができます。

次のタスク
それでもウィジェットを診断できない場合は、ネストされた依存関係や URL の依存関係の確認を検討してください。

関連レコードに対する変更の比較

Angular プロバイダーまたは ng-template を以前のバージョンと比較して、最新のコード変更によってポータルページで問題が発生しているかどうかを確認します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
ウィジェットが、次のいずれかのレコードの潜在的に問題のあるコードを使用している可能性があります。

- ウィジェットの依存関係
- Angular プロバイダー
- Angular ng テンプレート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらの関連レコードのバージョンをポータルページから直接比較して、各関連レコードのコード変更を確認できます。

注: ウィジェットの依存関係レコードのバージョンを比較するオプションはありません。また、作成した関連レコードのバージョンを比較するオプションもありません。比較できるのは、変更したベースシステムレコードのバージョンのみです。

手順

1. ポータルページに移動します。
2. ページで Ctrl キーを押しながらウィジェットを右クリックして、ウィジェットのコンテキストメニューを開きます。
3. ウィジェットのコンテキストメニューで、[ウィジェットのカスタマイズを表示] をクリックします。

   ウィジェットは次のように色分けされています。

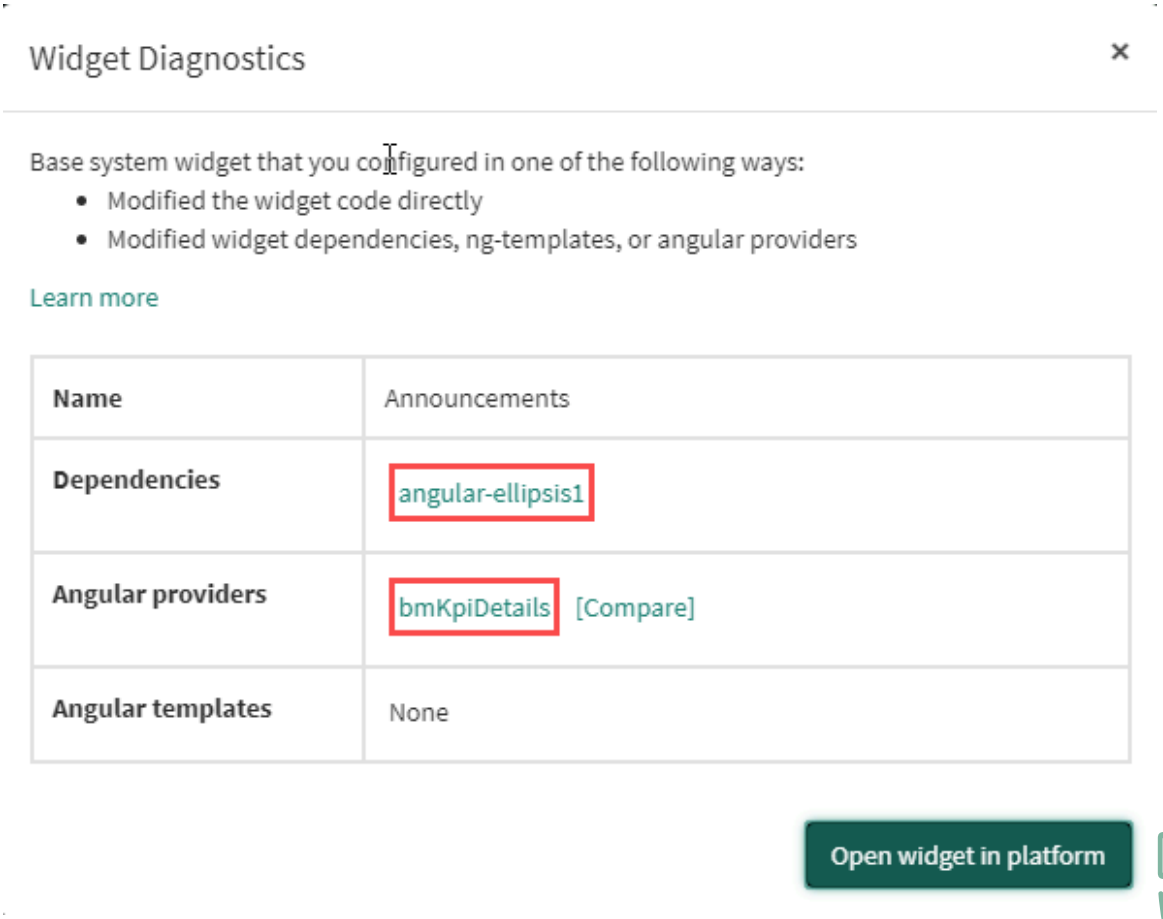
色	カスタマイズレベル
緑	ベースシステムウィジェット
黄	クローン済みウィジェット
青	新しいウィジェット
赤	カスタマイズ済みウィジェット

4. ウィジェットで、情報アイコン ( ) をクリックします。

   変更または開発した関連レコードは赤で囲まれています。

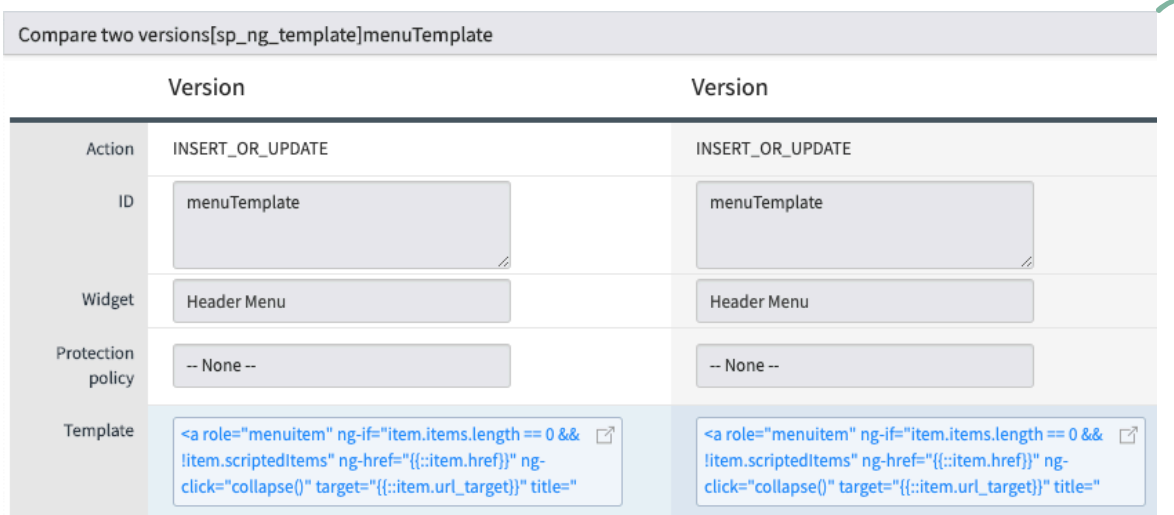
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. Angular プロバイダーまたは ng テンプレートレコードの横にある [比較] をクリックします。

   現在と以前のバージョンのレコードが並べて表示されます。



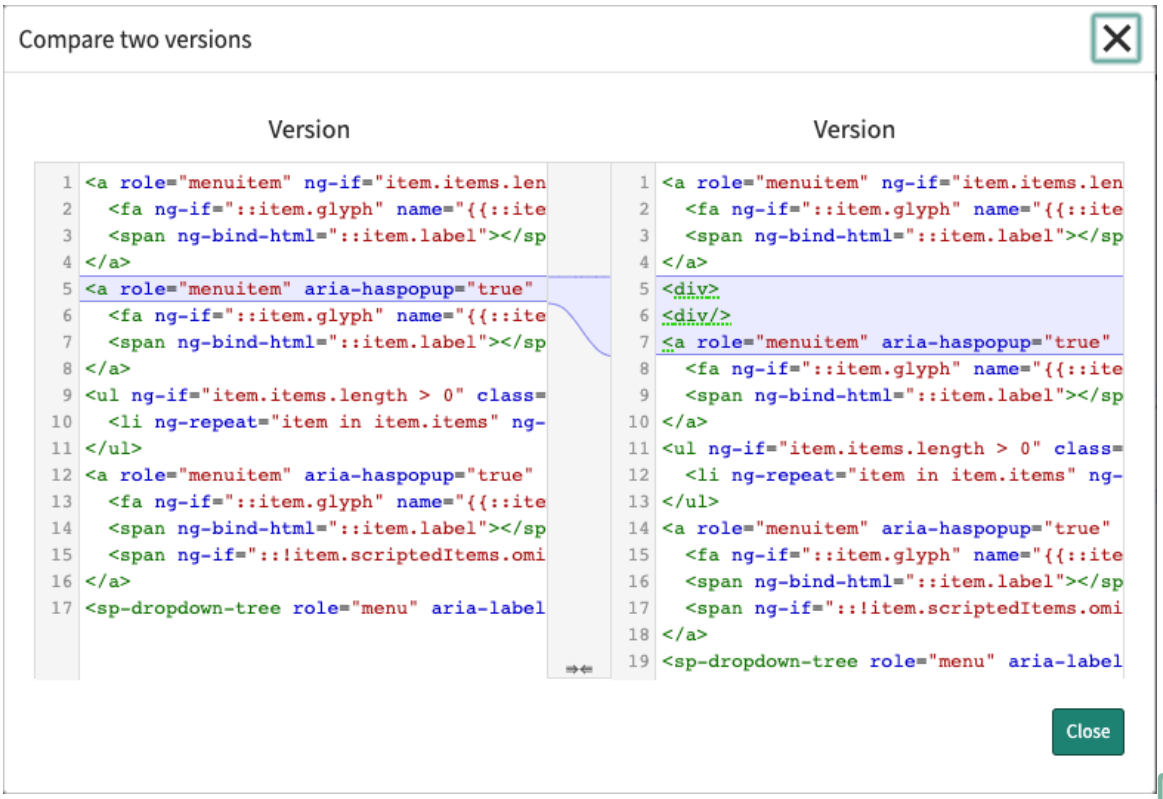
   どちら側のレコードにもバージョンのラベルが付いていますが、左側のレコードは以前のバージョンを、右側のレコードは現在のバージョンを表します。

6. 表示される各フィールドのウィンドウアイコン ( ) をクリックして、コードコンパレーターを開きます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットコードに対する最新の変更は、コードコンパレーターで強調表示されます。



カスタマイズ済みウィジェットに対する変更の比較

カスタマイズされたウィジェットの最新の更新を以前のバージョンと比較し、最近の変更によってポータルページで問題が発生しているかどうかを確認します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

バージョンを比較するオプションは、直接変更したカスタマイズ済みウィジェットでのみ利用できます。ウィジェットの依存関係、Angular プロバイダー、ng テンプレートのみを変更したカスタマイズ済みウィジェットのバージョンを比較するオプションはありません。

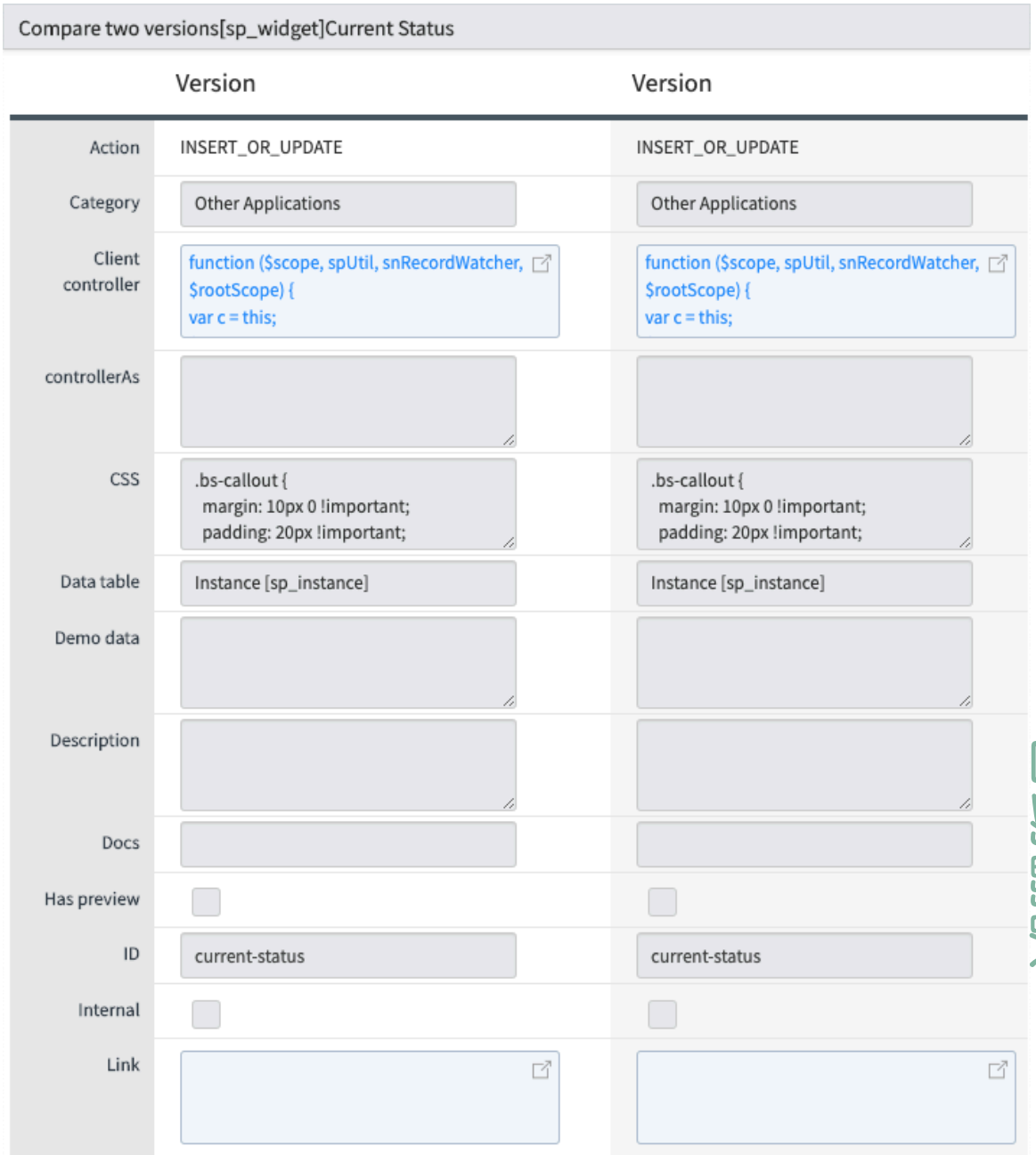
新規、クローン済み、またはベースシステムの各ウィジェットのバージョンを比較するオプションはありません。

手順

1. ポータルページに移動します。
2. ページで Ctrl キーを押しながらウィジェットを右クリックして、ウィジェットのコンテキストメニューを開きます。
3. ウィジェットのコンテキストメニューで、[ウィジェットのカスタマイズを表示] をクリックします。
   カスタマイズ済みウィジェットは赤で囲まれています。
4. カスタマイズ済みウィジェットで情報アイコン ( ) をクリックします。
5. ウィンドウで、[以前のバージョンと比較] をクリックします。

   現在および以前のバージョンのウィジェットレコードが並べて表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



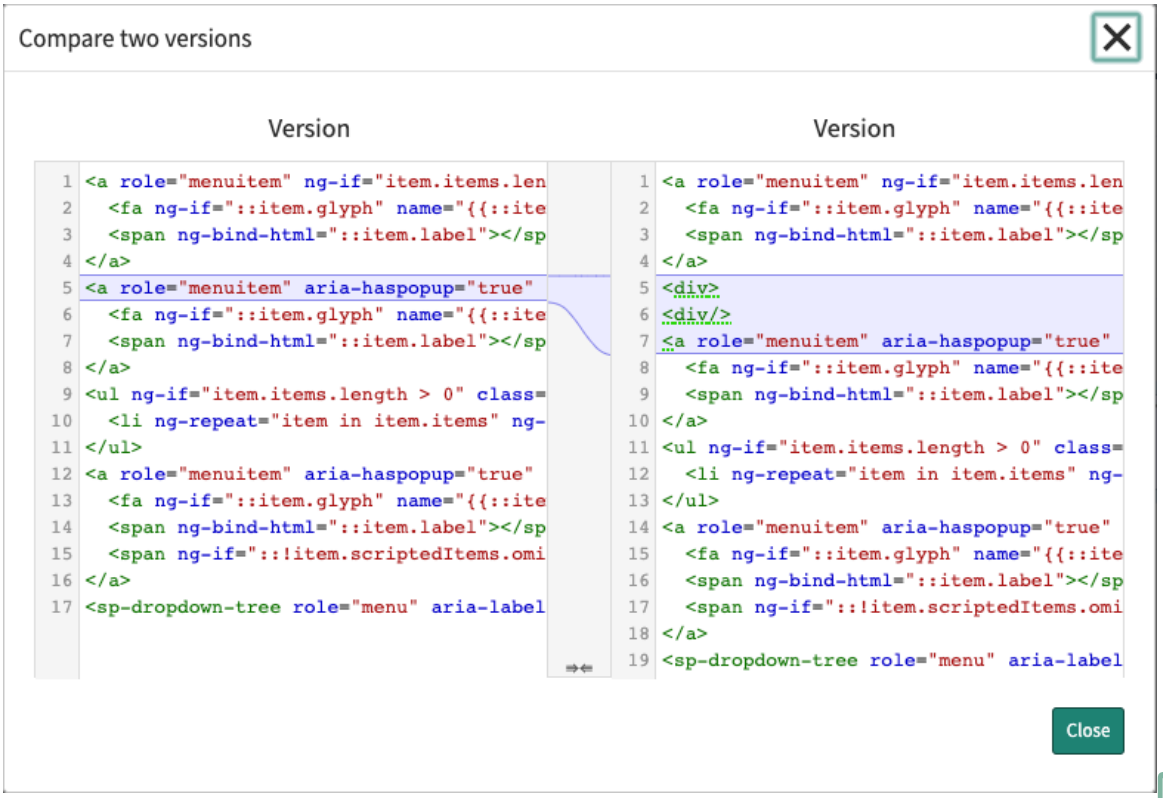
どちらのウィジェットレコードにもバージョンのラベルが付いていますが、左側のレコードは以前のバージョンを、右側のレコードは現在のバージョンを表します。

6. 表示される各フィールドのウィンドウアイコン ( ) をクリックして、コードコンパレーターを開きます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットコードに対する最新の変更は、コードコンパレーターで強調表示されます。



カスタマイズ済みウィジェットのベースシステムとの比較

ベースシステムウィジェットのカスタマイズされた箇所を特定します。これによって、カスタマイズされたウィジェットを元に戻し、ポータルページで問題を解決できるようになります。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

ウィジェットをベースシステムバージョンと比較するオプションは、カスタマイズ済みウィジェットでのみ利用できます。クローンされたウィジェットをクローン元のウィジェットと比較するオプションはありません。

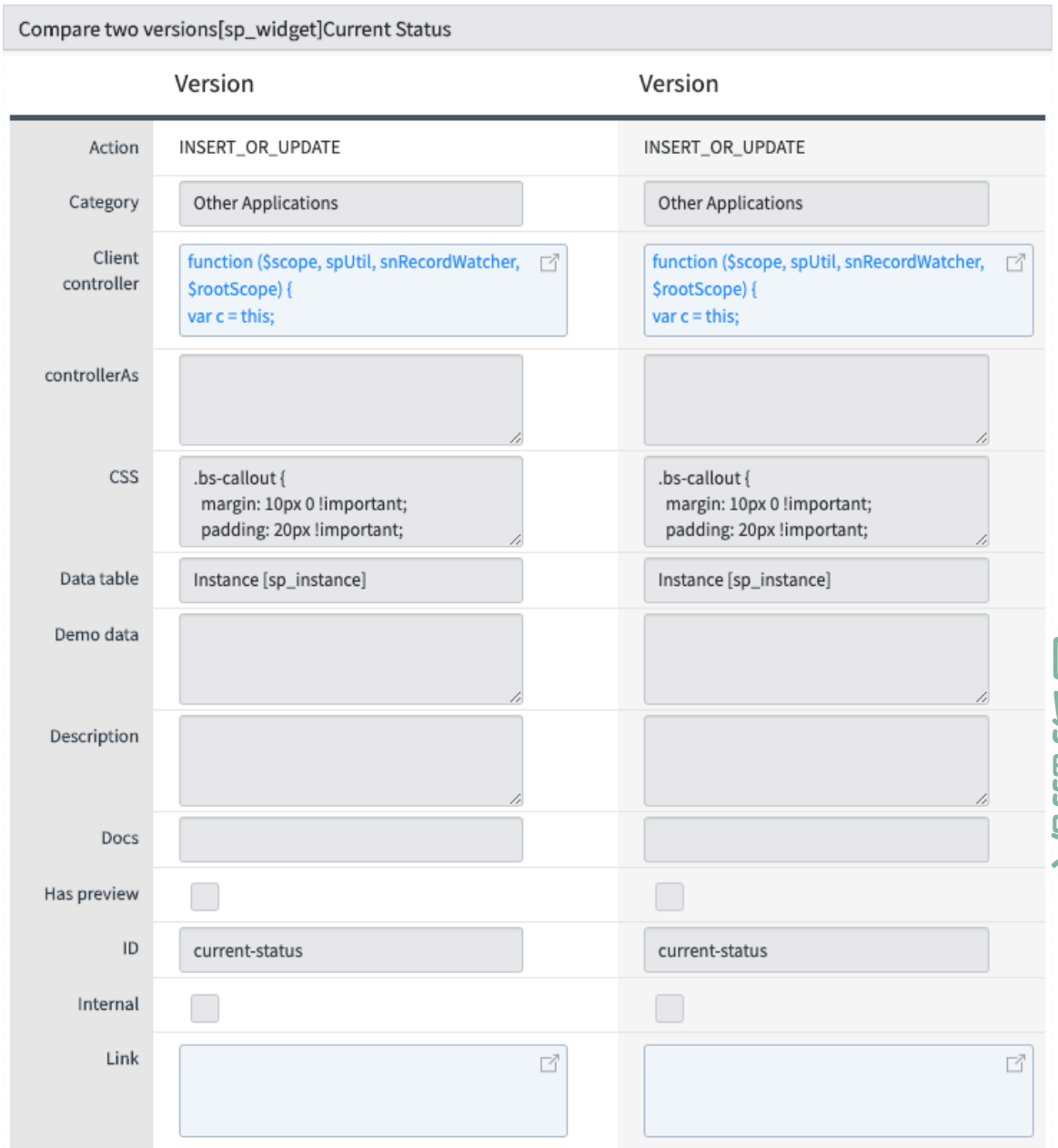
手順

1. ポータルページに移動します。
2. ページで Ctrl キーを押しながらウィジェットを右クリックして、ウィジェットのコンテキストメニューを開きます。
3. ウィジェットのコンテキストメニューで、[ウィジェットのカスタマイズを表示] をクリックします。
   カスタマイズ済みウィジェットは赤で囲まれています。
4. 任意のカスタマイズ済みウィジェットで、情報アイコン ( ) をクリックします。
5. ウィンドウで [ベースシステムウィジェットと比較 **(Compare with Base system widget)]** をクリックします。

   ベースシステムとカスタマイズ済みウィジェットのウィジェットレコードが並べて表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: どちらのウィジェットレコードにもバージョンのラベルが付いていますが、左側のレコードはベースシステムウィジェットを、右側のレコードはカスタマイズ済みウィジェットを表します。

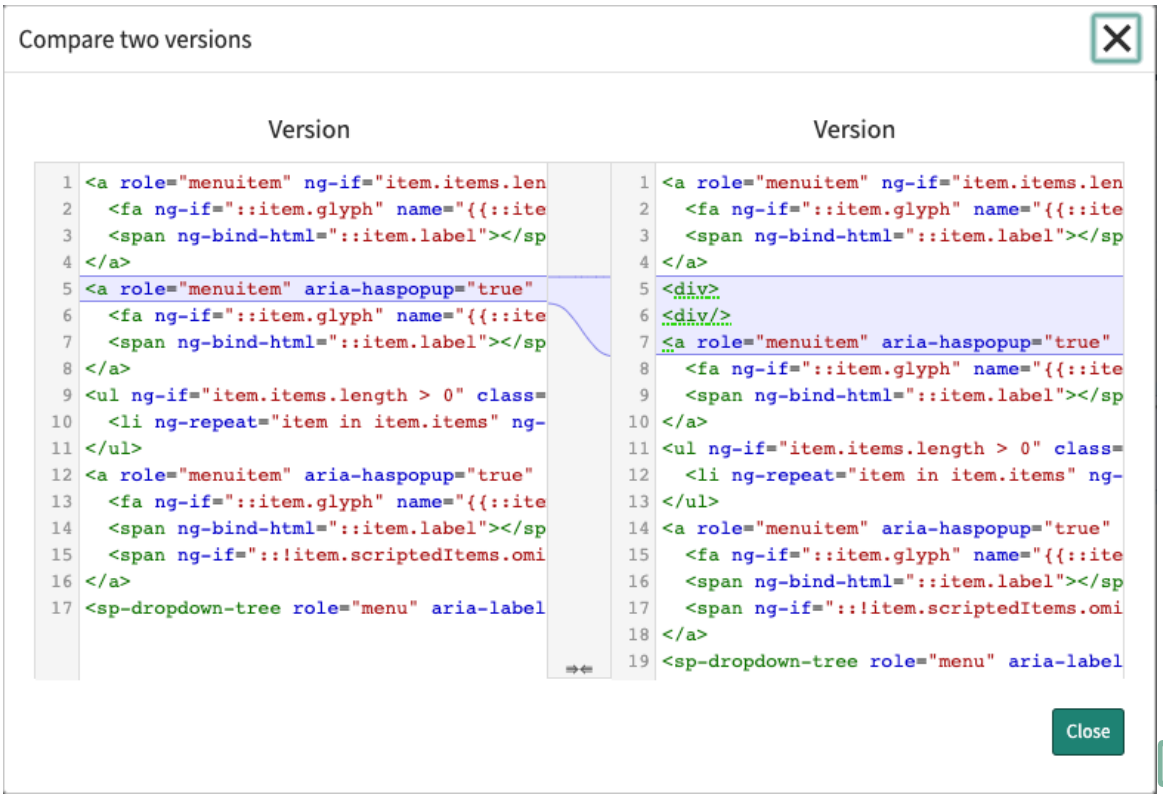


6. 表示される各フィールドのウィンドウアイコン ( ) をクリックして、コードコンパレーターを開きます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

現在のウィジェットバージョンと以前のウィジェットバージョンのコードの違いが強調表示されます。



ポータルの検索エンジン最適化の改善

検索エンジン最適化 (SEO) は、ポータルユーザーが必要な情報を見つけ、ポータルとの関わりを深めるのに役立ちます。公開ポータルページに SEO 情報を追加すると、外部検索エンジンがページのインデックスを作成してランク付けし、見つけやすくする方法が改善されます。

SEOを改善するために、次のタイプの情報を サービスポータル ページに追加できます。

- URL 内の人間が判読できるキーワード。
- ページの `<head>` セクションにページまたはポータルに関する情報を含むメタタグ。
- ページコンテンツを説明する動的なページタイトル。
- *`hreflang`* ページで利用可能なすべての言語を指定するタグ。
- 重複 URL のセットからインデックスを作成するページを指定する正規 URL。

ポータルの SEO をさらに向上させるために、 サイトマップジェネレーター アプリケーションを使用して検索エンジンがインデックスを作成するための XML サイトマップを定義し、自動的に生成することもできます。

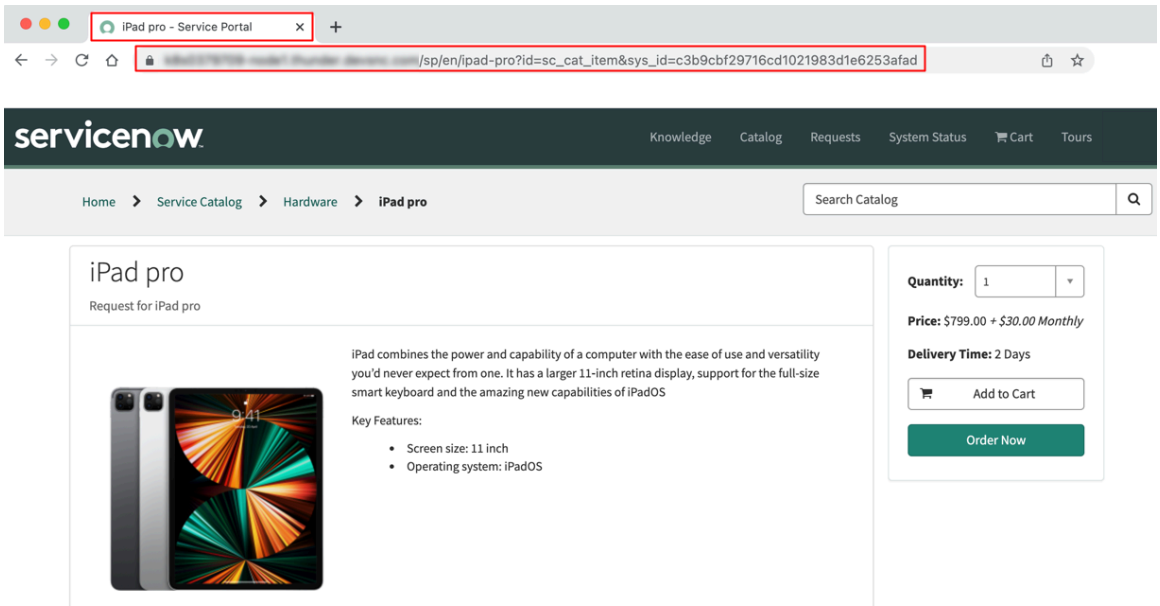
一部のポータルページは、URL のパラメーターで指定されたレコードからデータをロードします。これらのページでは、動的ページ変数を使用して、ページにロードされたレコードに応じて異なるメタタグ、ページタイトル、および人間が判読できる URL キーワードを追加できます。

サービスカタログページを例にとると、次の URL にはページ ID に加えて sys_id パラメーターが含まれています。カタログアイテムレコードを指定する sys_id パラメーターの値に応じて、さまざまなコンテンツがページにロードされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
https://<instance>/sp?
id=sc_cat_item&sys_id=c3b9cbf29716cd1021983d1e6253afad
```

この例では、sys_idは iPad Pro カタログアイテム用です。sc_cat_itemページは、カタログアイテムレコードの **[Name** (名前)] フィールドに基づいて URL に動的なタイトルと動的なキーワードを生成するように構成されています。



ページ **URL** への人間が判読できるキーワードの追加

人間が判読できるキーワードをポータルページの URL に追加して、検索エンジン最適化 (SEO) とクリックスルー率を向上させ、ユーザーがページで何を期待するかを理解できるようにします。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

人間が判読できるキーワードは、次の形式で URL に追加されます。

```
https://<instance>/<portal suffix>/<guest language>/<keywords>?id=<page
id>&<page parameters>
```

キーワードは、静的コンテンツまたは動的ページ変数を使用して入力でき、単一のスラッシュ (/) を含めることができます。動的ページ変数は、レコード内のデータに基づくキーワードをロードします。URL のページパラメーターは、使用するレコードを指定します。次の例では、ナレッジ記事のカテゴリと簡単な説明、およびカタログアイテムのカテゴリと名前がキーワードとして追加されています。

- `https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007`
- `https://<instance>/sp/es/hardware/developer-laptop-mac?id=sc_cat_item&sys_id=774906834fbb4200086eeed18110c737`

> **注:** インスタンスの人間が判読できる URL をオフにするには、*glide.service_portal.enable_human_readable_urls* プロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加し、値を `false` に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ.
2. ページを選択します。
3. オプション: 動的ページ変数をページに追加することで、ページコンテンツに基づいて動的なキーワードを使用します。

   a. [動的ページ変数] 関連リストタブを選択します。

   b. [新規] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

動的ページ変数フォーム

フィールド	説明
名前	レコードデータからページ URL のキーワードをロードする変数。変数名は `%` で始まる必要があり、スペースを含めることはできません。たとえば、 `%short_descr` です。
順序	同じ名前の複数の動的ページ変数の URL クエリパラメーターが異なる場合の、優先度の低いものから高いものへの優先順位。
ページ	動的ページ変数を使用して URL にキーワードを含めるページ。
URL クエリパラメーター	表示するレコードを決定するページ URL のパラメーター。
関連するテーブル列	URL クエリパラメーターの値を含む、指定されたテーブルの列。デフォルト値は **[Sys ID]** です。
テーブル	URL のキーワードを入力するために使用されるレコードと、URL クエリパラメーターの値を列に入力するために使用されるテーブル。
テーブルフィールド	URL のキーワードを入力する、指定されたテーブルのレコードのフィールド。
クエリ条件	テーブル内のレコードをフィルタリングする条件。レコードは、適用する変数のクエリ条件を満たす必要があります。

Example

(Optional) この例は、公開されたワークフローの番号で識別されるナレッジベース記事の簡単な説明を参照する変数の値を示しています。

動的ページ変数

フィールド	値
名前	%short_descr
ページ	kb_article_view
順序	100
URL クエリパラメーター	sysparm_article
関連するテーブル列	番号

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
テーブル	知識[kb_knowledge]
テーブルフィールド	簡単な説明
クエリ条件	[ワークフロー][次の値に等しい][公開済み]

4. [送信] を選択します。
5. ページレコードの [人間が判読できる **URL** 構造] フィールドで、静的コンテンツ、動的ページ変数、またはその組み合わせを使用してページ URL に入力するキーワードを指定します。

   キーワードには、英数字、ハイフン (-)、1 つのスラッシュ (/)、および変数のパーセント記号 (%) を含めることができます。

   Example

人間が判読できる **URL** 構造	サンプル値
スタティックコンテンツ	`FAQ/What-is-a-cookie`
動的ページ変数	`%category/%short_descr`
スタティックコンテンツと動的ページ変数	よくある質問/%short_descr

   キーワードは、小文字のみを使用し、スペースをハイフンに置き換え、動的ページ変数によって追加された禁止された特殊文字を削除するように自動的にフォーマットされます。URL 内のキーワードが 75 文字を超える場合、75 文字以下になるように切り捨てられます。

6. [更新] を選択します。

タスクの結果
人間が判読できるキーワードが含まれない URL を使用してユーザーがページにアクセスすると、ページの URL は次のいずれかの方法で更新されます。

- ゲストユーザーによる最初のページロード時に、ページは人間が判読できる URL にリダイレクトされます。
- 認証されたユーザーによる最初のページロード時に、リダイレクトなしで人間が判読できるキーワードを含むように URL が更新されます。
- すべてのユーザーの後続のページ読み込み時に、リダイレクトなしで人間が判読できるキーワードを含むように URL が更新されます。

Example: URL に人間が判読できるキーワードを含むナレッジ記事ページ

この例では、kb_article_viewページにナレッジ記事KB0000007が表示されます。ナレッジ記事レコードには、次のフィールドと値があります。

- カテゴリ は **FAQ**
- 簡単な説明 は「 クッキーとは?」です。

ページは、 `%category/%short_descr` などの動的ページ変数を使用して、これらのフィールド値に基づくキーワードを URL に追加するように構成されています。簡単な説明の疑問符は URL キーワードで許可されていない文字であるため、URL から自動的に削除されます。URL にある疑問符は、ページ ID の前に常に含まれるクエリパラメーターです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブラウザーに表示される URL は、 `http://<instance>.com/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007` と表示されます。

次のタスク

正規 URL を使用するページでは、人間が判読できるキーワードを正規 URL に含める必要があります。ページの正規 URL を返す SEO スクリプトインクルードでは、*`SPSEOUtilsSNC`* クラスの *`getHumanReadableUrl`* メソッドの 1 つを使用して、ページ URL の人間が判読できるキーワードを返し、それらを正規 URL に含めます。

正規 URL に人間が判読できるキーワードを含める方法の詳細については、次のリソースを参照してください。

- 正規 URL およびローカライズされたナレッジ記事用のカスタム SEO タグの構成
- SPSEOUtilsSNC - グローバル

公開ページにメタ タグを追加する

メタタグを追加することによって、サービスポータルページの検索性が向上します。メタ名と説明の属性をページに追加したり、ロボットの属性を定義したり、URL パラメーターに基づいてレコードデータをロードするページの動的メタ タグを作成したりすることができます。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ.
2. ページを開きます。
3. [公開] が選択されていることを確認します。
   一般公開されていないページは、外部の検索エンジンによってインデックス付けされません。
4. [メタ タグ] 関連リスト タブをクリックします。
5. [新規] をクリックして新しいメタ タグを作成します。
6. フォームに入力します。

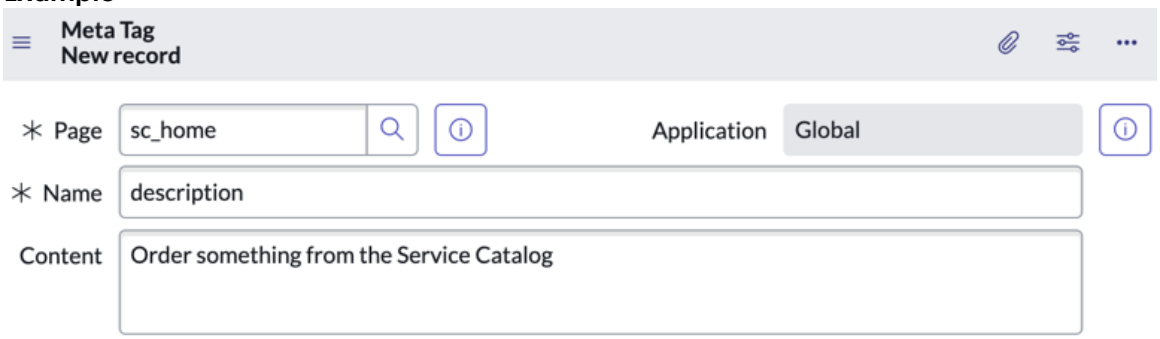
フィールド	説明
ページ	メタ タグを適用するページです。
アプリケーション	ページのアプリケーション スコープです。この値は読み取り専用です。
名前	HTML メタ名属性です。 メタ ロボット属性を定義するには、**ROBOTS** を追加します。
コンテンツ	HTML メタ記述属性です。 [名前] フィールドで **ROBOTS** が定義されている場合は、次のいずれかのコンテンツ値を追加できます。 ◦ **INDEX, FOLLOW**：検索エンジンは検索結果にページを表示し、ページ内のすべてのリンクを信頼します。これがデフォルト値です。 ◦ **NOINDEX, FOLLOW**：検索エンジンは検索結果にページを表示せず、ページ内のすべてのリンクを信頼します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ **INDEX, NOFOLLOW**：検索エンジンは検索結果にページを表示しますが、ページ内のリンクを信頼しません。 ◦ **NOINDEX, NOFOLLOW**：検索エンジンは検索結果にページを表示せず、ページ内のリンクを信頼しません。 また、レコードデータに基づいてこのフィールドに変数を渡すこともできます。たとえば、このフィールドに `%description` 変数を定義し、コンテンツ変数を作成してレコード データでコンテンツ タグを設定します。

Example



7. [送信] をクリックします。
   メタ情報はページ ヘッダーに追加されます。例：

```
<meta name="description" content="Order something from the Service
 Catalog">
```

8. オプション: コンテンツ変数を作成して、レコード データでコンテンツ タグを設定します。
   ページが 1 つ以上の URL パラメーターに基づいてレコード データをロードする場合、レコード データから生成されたメタ タグを追加できます。

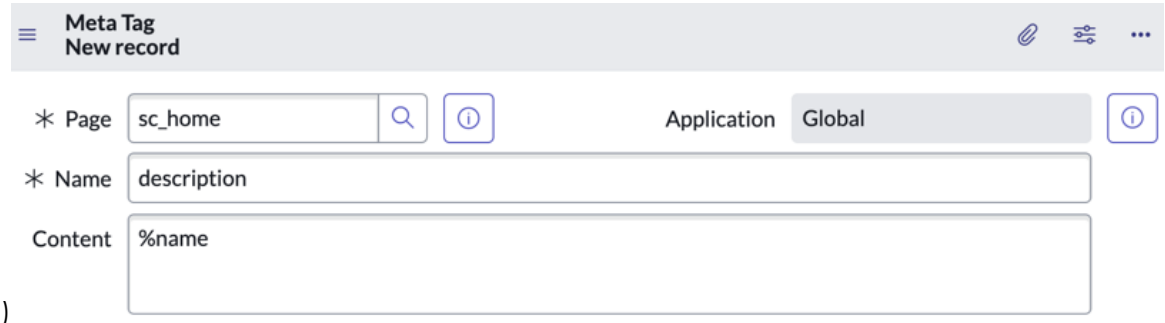
   a. メタ タグ レコードを開き、[コンテンツ] フィールドに変数が含まれていることを確認するか、変数を追加します。
   使用可能な URL パラメーターと定義するメタ タグに応じて、次のタイプの値を追加できます。

値のタイプ	説明	サンプル値
1 つの URL パラメーター変数	関連するコンテンツ変数レコードで定義された値でコンテンツ タグを設定します。	`%description`
複数の URL パラメーター変数	関連するコンテンツ変数レコードで定義された値でコンテンツ タグを設定します。	`%description %price`
静的値と URL パラメーター変数	静的な値と関連するコンテンツ変数レコードでコンテンツ タグを設定します。	`カタログ アイテム：%description`

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example



(Optional)

b. [コンテンツの変数] 関連リストで、[新規] をクリックします。
[コンテンツの変数] 関連リストは、メタ タグ レコードを保存した後にのみ使用できます。

c. フォームに入力します。
フィールドを URL クエリ パラメーターに関連付けます。クエリ パラメーターの値を使用してコンテンツを表示するときに、同じレコードのフィールドがコンテンツ タグの生成に使用されます。フィールドを定義して、[テーブル フィールド] フィールドでコンテンツ タグを生成することができます。

フィールド	説明
名前	値を格納する変数です。% で開始する必要があり、スペースは使用できません。この値は、メタ タグ レコードの [コンテンツ] フィールドで定義されたいずれかの変数に一致する必要があります。
アプリケーション	ページのアプリケーション スコープです。この値は読み取り専用です。
メタ タグ	動的変数を適用するメタ タグです。
URL クエリ パラメーター	表示されているレコードを示す URL パラメーター。任意の文字列を入力できます。 **ヒント:** わかりやすく簡単に識別できる URL パラメーターを作成するには、レコードのフィールド名を使用します。たとえば、ナレッジ記事を参照するには、番号 を入力して記事をその番号で参照します。
関連するテーブル列	URL クエリーパラメーターと一致するテーブルフィールド。たとえば、番号を入力してその番号でナレッジ記事を参照するには、[番号] を選択します。空白のままにすると、レコード sys_id が使用されます。
テーブル	URL クエリ パラメーター レコードのソース テーブルです。
テーブル フィールド	[テーブル] フィールドで定義されているテーブルのフィールドを選択します。このフィールドは、コンテンツ タグの値を生成するために使用されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	重要: SEO をサポートするには、参照済みテーブルフィールドが公開されていることを確認します。テーブルフィールドへのアクセスを許可する方法の詳細については、「ACL ルールを作成する」を参照してください。

複数のコンテンツ変数がメタ タグ レコードの [コンテンツ] フィールドで定義された変数に一致する場合は、最も古い作成日時データのレコードが使用されます。

d. [送信] をクリックします。

コンテンツ タグはレコード データをロードします。例：

```
<meta name="description" content="Apple iPad 3">
```

動的タイトルをページに追加する

ページに読み込まれるコンテンツに応じて、わかりやすいタイトルを生成するための変数を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

注: 動的タイトルは、ナレッジ管理サービスポータルのナレッジ記事ビューページには適用されません。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ.
2. ページを開きます。
3. 1 つまたは複数の変数を [動的ページ タイトル] フィールドに追加します。
   使用可能な URL パラメーターと定義する動的タイトルに応じて、次のタイプの値を追加できます。

値のタイプ	説明	サンプル値
1 つの URL パラメーター変数	1 つの URL パラメーターの関連レコードを使用してページ タイトルを生成します。	`%first_name`
複数の URL パラメーター変数	複数の URL パラメーターの関連レコードを使用してページ タイトルを生成します。	`%first_name %last_name`
静的値と URL パラメーター変数	静的値と URL パラメーターの関連レコードを使用してページ タイトルを生成します。	従業員：`%first_name`

タイトルの目的の構文に変数を入力します。たとえば、従業員の名前と役職をハイフンで区切るには、`%first_name - %title` と入力します。ページタイトルでは、この構文は「Beth - システム管理者」のように表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [動的ページ変数] 関連リストタブをクリックします。
5. [新規] をクリックして新しい変数を作成します。
6. フォームのフィールドに入力します。
フィールドを URL クエリ パラメーターに関連付けます。クエリ パラメーターの値を使用してコンテンツを表示するときに、同じレコードのフィールドがタイトルの生成に使用されます。フィールドを定義して、[テーブル フィールド] フィールドでタイトルを生成することができます。

フィールド	説明
名前	値を格納する変数。% で開始する必要があり、スペースは使用できません。この値は、[動的ページ タイトル] フィールドで定義されたいずれかの変数に一致する必要があります。
アプリケーション	ページのアプリケーション スコープです。この値は読み取り専用です。
ページ	動的変数を適用するページ。
URL クエリ パラメーター	表示されているレコードを示す URL パラメーター。任意の文字列を入力できます。 **ヒント:** わかりやすく簡単に識別できる URL パラメーターを作成するには、レコードのフィールド名を使用します。たとえば、ナレッジ記事を参照するには、番号 を入力して記事をその番号で参照します。
関連するテーブル列	URL クエリーパラメーターと一致するテーブルフィールド。たとえば、番号を入力してその番号でナレッジ記事を参照するには、[番号] を選択します。空白のままにすると、レコード sys_id が使用されます。
テーブル	URL クエリ パラメーター レコードのソース テーブルです。
テーブル フィールド	[テーブル] フィールドで定義されているテーブルのフィールド。このフィールドは、動的ページ タイトルを生成するために使用されます。

複数の動的ページ変数が [動的ページタイトル] フィールドで定義された変数に一致する場合は、最新の更新日のレコードが使用されます。

同名の変数はサポートされていないため、複数回作成されることはありません。各変数は一意である必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この例では、ユーザー [sys_user] テーブルにある [タイトル] フィールドの値によってページタイトルが入力されます。`%title` 変数は、ページレコードの [動的ページタイトル] フィールドでも定義される必要があります。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ページが読み込まれると、URL クエリ パラメータで定義されたレコードが表示されます。[テーブルフィールド] で定義されたフィールドはページのタイトルを決定します。

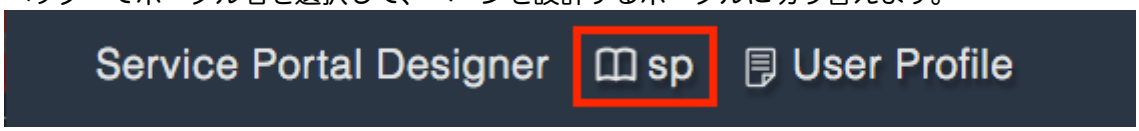
ページのメインタグの構成

検索エンジン最適化とアクセシビリティを向上させるために、 *<main>* タグに含めるページのメインコンテンツを指定します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
<main> タグは、ページのメインコンテンツを含むセマンティック HTML 要素です。*<main>* タグは、ページに固有のコンテンツに適用し、ページ上の 1 つの要素に対してのみ構成する必要があります。

手順
1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [デザイナー] を選択します。
3. ページを選択します。
4. ヘッダーでポータル名を選択して、ページを設計するポータルに切り替えます。



5. ページのメインコンテンツを含むページ上のコンテナ、行、または列を選択します。

   ヘッダーのブレッドクラムを参照して、正しい要素が選択されていることを確認します。*<main>* タグをウィジェットに追加することはできません。

6. 編集アイコン [ ] を選択します。
7. セマンティック タグ フィールドで、メイン を選択します。
8. [保存] を選択します。

タスクの結果
ページの HTML では、 *<main>* タグにコンテナ、行、または列が含まれています。サービスポータル Designer では、要素の右下隅に *<main>* タグが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SEO の有効化によるローカライズバージョンのポータルページ の検出

hreflang タグを追加することで、ユーザーが希望する言語でポータルページを検出できるようにします。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

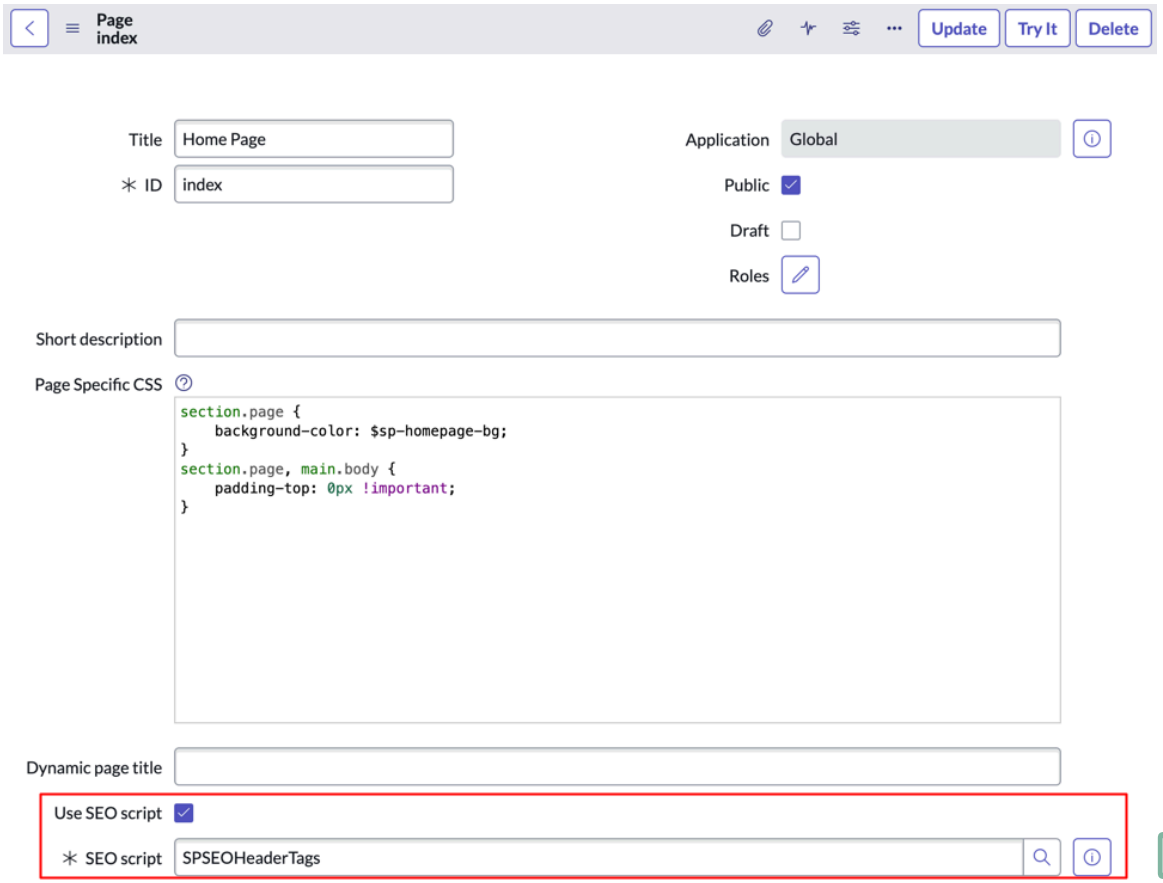
手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ をクリックし、ページレコードを開きます。
   ページで [公開] が選択されていることを確認します。一般公開されていないページは、外部の検索エンジンによってインデックス付けされません。
2. フォームで **[SEO** スクリプトを使用] チェックボックスをオンにします。

   このチェックボックスをオンにすると **[SEO** スクリプト] フィールドが表示されます。デフォルトでは、SPSEOHeaderTags スクリプトインクルードが使用されます。このフィールドを更新することにより、別のスクリプトインクルードを使用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [更新] をクリックします。

タスクの結果
インスタンスのアクティブな言語ごとに、デフォルトの *hreflang* タグが追加されます。

次のタスク
[SEO スクリプト] フィールドで参照されるスクリプトインクルードを更新することにより、デフォルトの *hreflang* タグを上書き、正規 URL を追加、またはカスタムヘッダータグを追加できます。これは、ページまたはコンテンツ作成者が設定する必要があります。

ページの正規 URL を指定するには、スクリプトインクルードで `generateCanonicalURL` 関数を更新します。

ページのカスタムヘッダータグを指定するには、スクリプトインクルードで `generateCustomTagsForSEO` 関数を更新します。

ナレッジ記事ビューページにカスタム SEO タグを挿入する例については、「正規 URL およびローカライズされたナレッジ記事のカスタム SEO タグの構成」を参照してください。

サイトマップジェネレーター

ServiceNow® サイトマップジェネレーター アプリケーションを使用して XML サイトマップを定義したり自動的に生成して、公開ポータルページの検索エンジンの最適化を向上します。

アクティベーション情報

インスタンスから サイトマップジェネレーター アプリケーション (sn_ux_seo_sitemap) をアクティブ化できます。詳細については、「サイトマップジェネレーター のアクティブ化」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ServiceNow Storeからサイトマップジェネレーターを有効にすることもできます。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サイトマップ要件

サイトマップは、スクリプトまたは静的 XML から生成されます。サイトマップの検証は自動的に処理されないため、サイトマップを作成するときは、そのコンテンツが次の要件を満たしていることを確認する必要があります。

- 非認証ユーザーによるアクセスがあるページのみを対象とします。

  サイトマップジェネレーター は、サイトマップからパブリックにアクセスできないポータル URL を自動的に除外します。ただし、これは、 ServiceNow ドメインではなくカスタムドメインを持つ URL には適用されません。サイトマップから除外された URL は、アプリケーションログ [syslog_app_scope] テーブルに一覧表示されます。

- 301 リダイレクトで応答するページは除外します。
- 廃止されたページや期限切れのページなど、 NOINDEX メタタグが付いたページは除外します。スクリプトを使用してサイトマップを作成する場合は、NOINDEX メタタグをページに追加するために使用した SEO スクリプトインクルードと同様のロジックを使用して、これらのページをサイトマップから除外します。詳細については、「 正規 URL およびローカライズされたナレッジ記事のカスタム SEO タグの構成 」を参照してください。
- 正規 URL または *hreflang* タグを含むページの場合、サイトマップには、そのページの正規 URL または SEO スクリプトインクルードによって返される *hreflang* タグを含む URL が含まれます。スクリプトを使用してサイトマップを作成する場合は、正規 URL または *hreflang* タグ付きの URL を返すために使用した SEO スクリプトインクルードと同様のロジックを含めます。詳細については、「 ナレッジ記事の正規 URL とローカライズされたバージョンの SEO 」を参照してください。
- URL に人間が判読できるキーワードを含むページの場合、サイトマップには人間が判読できるキーワードを含む URL が含まれます。スクリプトを使用してサイトマップを作成する場合は、*SPSEOUtilsSNC* クラスの *getHumanReadableUrl* メソッドの 1 つを使用して、人間が判読できるキーワードを返し、サイトマップ URL に含めます。詳細については、「ページ URL への人間が判読できるキーワードの追加」を参照してください。

> **注:** これらの要件を満たす方法に関するガイダンスは、サイトマップ コンテンツが定義されている [スクリプト] フィールドと [静的 **XML**] フィールドのコード テンプレートに含まれています。詳細については、「SEO インデックス用の XML サイトマップの生成」を参照してください。

SEO のサイトマップ要件の詳細については、次のリソースを参照してください。

- Google ドキュメントの「サイトマップの構築と送信 」
- sitemaps.org Web サイトの サイトマッププロトコルの XML スキーマに関するページ

サイトマップジェネレーター のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、サービスポータル用の サイトマップジェネレーター プラグイン (sn_ux_seo_sitemap) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
スケジュール済みジョブとテーブルは、 サイトマップジェネレーターとともにインストールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「サイトマップジェネレーター とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して サイトマップジェネレーター プラグイン (sn_ux_seo_sitemap) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

サイトマップジェネレーター とともにインストールされるコンポーネント

サイトマップジェネレーター プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルやスケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
サイトマップスケジューラー	サイトマップの内容を毎日深夜に更新します。
SitemapPurgeScheduler	以前のバージョンのサイトマップを削除します。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
UX サイトマップ構成 [sys_ux_seo_sitemap_config]	インスタンスで構成されたサイトマップ。
UX サイトマップ定義 [sys_ux_sitemap_definition]	サイトマップに含めるコンテンツを指定する定義。

SEO インデックス用の XML サイトマップの生成

Web クローラー用の XML サイトマップを作成して、公開ポータルページのインデックスを作成し、ポータルの検索エンジンの最適化を向上します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
サービスポータル ページの検索性を向上させるメタタグなど、SEO 情報をポータルページに追加します。詳細については、「ポータルの検索エンジン最適化の改善」を参照してください。

サイトマップジェネレータードキュメントトピックの「サイトマップ要件」セクションを確認して、サイトマップに含めるコンテンツを決定します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サイトマップジェネレーター > サイトマップ構成.
2. UX サイトマップ構成 [sys_ux_seo_sitemap_config] テーブルで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

UX サイトマップ構成フォーム

フィールド	説明
サイトマップ名	サイトマップの一意の名前。
説明	サイトマップコンテンツの説明。
有効	サイトマップを自動的に生成するかどうかのオプション。

4. フォームコンテキストメニューで、[保存] を選択します。
5. [サイトマップ構成定義 **(Sitemap Config Definition)**] タブで、[新規] を選択します。

重要:
- サイトマップのコンテンツがサイトマップ要件を満たしていることを確認する必要があります。
- サイトマップ XML のヘッダーとフッターを追加する必要はありません。これらは、サイトマップが生成されると自動的に追加されます。

6. [UX サイトマップ定義] フォームの [タイプ] フィールドで、次のいずれかのオプションを選択し、スクリプトを使用するか、静的 URL 要素を指定してサイトマップのコンテンツを定義します。

タイプ	アクション
スクリプト	スクリプトからコンテンツを動的に生成します。 **注:** <、>、&、" などの特殊文字が URL に含まれている場合は、対応するエスケープ文字に置き換える必要があります。
静的	サイトマップに含める静的 URL 要素を指定します。 loc 完全なページ URL。 lastmod ページが最後に変更された日付。 changefreq ページが更新されるおおよその頻度。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ	アクション
	これらの要素の有効な値の詳細については、sitemaps.org Web サイトのサイト マップ XML 形式の トピックを参照してください。

7. [アクティブ] を選択してから、[送信] を選択します。
8. オプション: 手順 5 ～ 7 を繰り返して、サイトマップに含める追加のコンテンツを定義します。
サイトマップを作成するために組み合わせるタイプを自由に組み合わせて、複数のサイトマップ定義を作成できます。たとえば、スクリプトから静的 XML と動的コンテンツの両方を追加したり、複数のスクリプトからコンテンツを追加したりすることができます。
9. オプション: サイトマップのページ数を制御するために、サイトマップ ページごとに含める URL 要素の数を設定します。
デフォルトでは、サイトマップ ページごとに 750 個の URL が含まれています。*hreflang*タグを含む URL の場合は、ページあたりの URL 数をデフォルト値の 750 URL に制限する必要があります。

   a. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。

   b. *glide.sitemap.page.count* プロパティを開き、値を 1 ページあたりに含める URL の数に設定します。
   最大値は 5,000 です。

   c. [更新] を選択します。

10. [UX Sitemap Configuration (UX サイトマップ設定)] レコードから、[**Generate Sitemap** (サイトマップを生成)] を選択します。

    サイトマップに *glide.sitemap.page.count* システムプロパティで指定された数を超える URL 要素が含まれている場合、サイトマップページの URL を指定するサイトマップインデックスファイルが生成されます。サイトマップインデックスファイルの命名構造は `sitemap-<sitemap-config-sysid>.xml` で、サイトマップページの命名構造は `sitemap-<page>-<sitemap-config-sysid>.xml` です。

11. [サイトマップ **URL** をコピー **(Copy Sitemap URL)]** を選択し、Google Custom Search 統合を使用して、サイトマップ URL を Google Search Console または `robots.txt` ファイルに追加します。

    注: この URL は、最新のサイトマップにアクセスします。または、サイトマップがページネーションされている場合は、最新のサイトマップインデックスにアクセスします。サイトマップを再生成するためのスクリプトをその場で実行しません。

    Google Search Console の使用方法については、Google ドキュメントの「サイトマップ レポートを使用してサイトマップを管理する 」を参照してください 。Google カスタム検索統合の詳細については、「ServiceNow が提供する統合 」を参照してください。

12. オプション: パブリックにアクセスできないためにサイトマップから除外されたポータル URL を確認します。

    a. 移動先 すべて > システムログ > システムログ > アプリケーションログ.

    b. 条件ビルダーで、[アプリスコープ] [次の値に等しい] [サイトマップジェネレーター] **AND** [メッセージ] [次で始まる] [指定された **URL]** のフィルターを入力します。
    [メッセージ] フィールドには、除外された URL が含まれます。たとえば、「指定された URL `https://<instance>/kb?id=kb_article_view` は公開されていません」などです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
すべてのアクティブなサイトマップは、1 日に 1 回自動的に再生成され、アクティブなサイトマップ定義のコンテンツが取り込まれます。以前のバージョンのサイトマップは削除されます。日次ジョブのステータスは、次の場所で確認できます すべて > システムログ > システムログ > アプリケーションログ フィルター **[App Scope] [is] [Sitemap Generator]** を使用します。

ポータルユーザーへのお知らせの投稿

アナウンスは、 サービスポータル ユーザーにメッセージをブロードキャストします。これらは、お知らせバナーまたはお知らせウィジェットインスタンスに表示されます。

新しいインスタンスで、お知らせが有効になります。アップグレード後にお知らせを有効にするには、サービスポータルお知らせプラグイン (com.glide.service-portal.announcements) を有効にします。

お知らせの作成時に、お知らせの表示方法を定義できます。

ソート順

お知らせは、次で定義された順序に従って表示されます。

- *glide.service_portal.announcement.default_sort_order* システムプロパティ。「サービスポータル のプロパティ」を参照してください。
- お知らせレコードの [最初に表示] フィールド。

[最初に表示] に設定された 2 つのレコードが同じである場合、システム プロパティで定義されたソート順が優先されます。

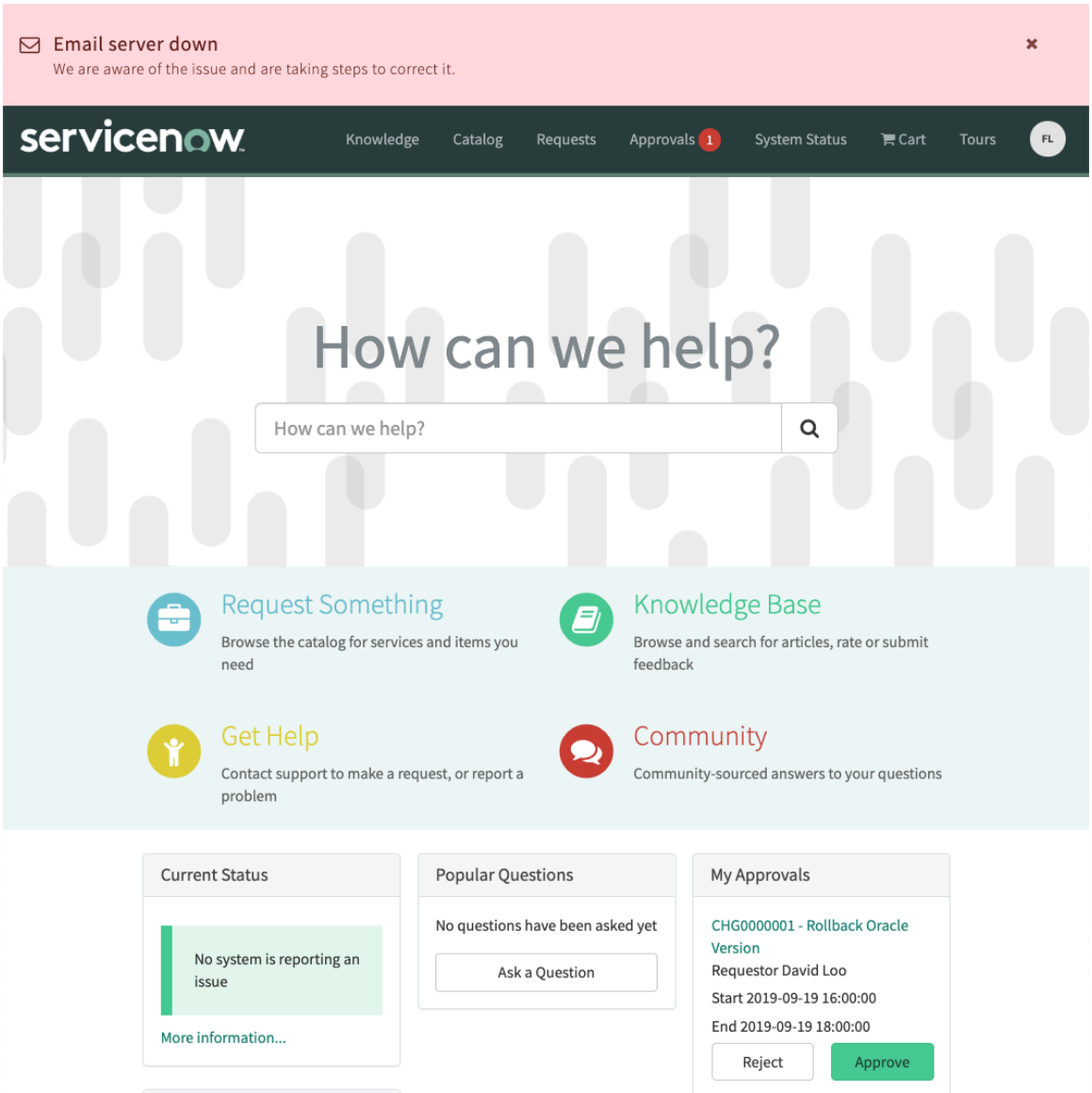
表示場所

お知らせは次の場所に表示されます。

- お知らせバナー
- お知らせウィジェットインスタンス

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



お知らせの表示場所を定義するには、お知らせレコードでお知らせタイプを定義します。

表示スタイル

表示スタイルを使用して、次のことができます。

- カスタム カラー スキームを作成します。
- テキストの配置を変更します。

デフォルトでは、バナーに表示されるお知らせは、お知らせレコードで定義された表示スタイルを使用します。お知らせウィジェットのインスタンスで表示スタイルを使用するには、[表示スタイルを使用] インスタンス オプションを選択します。

ユーザー基準

ユーザー基準がサービスポータルに設定されている場合、お知らせを誰が表示できて誰が表示できないかを定義できます。ユーザー基準により、特定のユーザー、グループ、ロール、組織などにのみ表示されるお知らせを作成できます。

お知らせを作成する

お知らせは、サービスポータル のバナーとして、またはお知らせウィジェット内で表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:announcement_admin、sp_admin、または admin

このタスクについて
お知らせのタイトルと概要は、翻訳されたテキスト [sys_translated_text] テーブルでローカライズできます。詳細については、「テキストフィールドを翻訳する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > お知らせ.
   お知らせ [announcement] テーブルにはすべてのお知らせが表示されます。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	お知らせに表示されない内部タイトル。
有効	お知らせを有効にするオプション。お知らせを非表示にするには [アクティブ] チェックボックスをオフにします。
タイトル	お知らせに表示されるタイトル。
送信元	お知らせの表示が開始される日時。
宛先	お知らせが終了する日時。空白のままにすると、お知らせは無効になるまで引き続き表示されます。
サマリー	お知らせに表示されるテキスト。
表示スタイル	バナーでのお知らせの背景色、テキストの色、テキストの配置を定義します。基本システムスタイルは次のとおりです。 ◦通常：青い背景と左揃えの白いテキスト。 ◦緊急：赤い背景と左揃えの白いテキスト。 デフォルトでは、バナーに表示されるお知らせは、お知らせレコードで定義された表示スタイルを使用します。お知らせウィジェットのインスタンスで表示スタイルを使用するには、[表示スタイルを使用] インスタンス オプションを選択します。
タイプ	お知らせが表示される場所を定義します。デフォルトでは、お知らせは次の場所に表示されます。 ◦バナー：サービスポータルのバナー フレームの上にあるお知らせバナー。 ◦ウィジェット：お知らせウィジェットのインスタンス。 お知らせタイプを作成し、他のウィジェット インスタンスを定義してお知らせを表示することができます。
グリフ	バナーでのお知らせでタイトルの左側に表示するグリフ。
グリフ代替テキスト	スクリーン リーダーで使用されるグリフ アイコンの代替テキスト。
公開	ユーザーのログイン前後にお知らせを表示するオプション。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
最初に表示	これを選択すると、他のすべてのお知らせの前にそのお知らせが表示されます。 [最初に表示] に設定された 2 つのレコードが同じである場合は、*glide.service_portal.announcement.default_sort_order* システムプロパティで定義されたソート順が優先されます。「サービスポータル のプロパティ」を参照してください。
ロール	[公開] が選択されていない場合は、お知らせが表示されるロールを定義できます。空白のままにすると、すべてのロールにお知らせが表示されます。 注: または、お知らせのユーザー基準を代わりに定義できます。これを行うには、サービス ポータルのユーザー基準を設定して [公開] チェックボックスをオフにします。お知らせは、アクセス基準に合格したユーザーのみに表示されます。
未認証のみ	ログインしていないユーザーにのみお知らせを表示するオプション。 このオプションは [公開] が選択されている場合にのみ表示されます。
ターゲットをクリック	お知らせ本文の下にターゲット ページまたは URL を開くリンクを作成します。 ◦ なし：お知らせにはリンクが含まれていません。 ◦ ページ：現在のブラウザタブでサービスポータルページを開きます。 ◦ 現在のブラウザ タブの **URL**：現在のブラウザ タブで URL を開きます。 ◦ 新しいブラウザ タブの **URL**：新しいブラウザ タブで URL を開きます。
詳細ページ	現在のブラウザ タブで開くページ。[クリック ターゲット] が [ページ] である場合に利用可能です。
詳細 URL	現在のブラウザ タブまたは新しいブラウザ タブで開く URL。[クリック ターゲット] が [現在のブラウザ タブの **URL**] または [新しいブラウザ タブの **URL**] である場合に利用可能です。
詳細リンクテキスト	ページまたは URL のクリック ターゲットのリンク テキスト。このフィールドを空白のままにし、クリックターゲットを定義する場合は、お知らせのタイトルが「詳細」になります。
消去オプション	ユーザーがお知らせを消去できるかどうかを決定します。次のオプションが含まれます。 ◦ ユーザーが消去できる - 再表示なし ◦ ユーザーは現在のセッション向けのみ消去できる ◦ ユーザーは消去できない
ポータル	お知らせを表示するポータルこのフィールドが空白だと、すべてのポータルにお知らせが表示されます。

4. レコードを保存または送信します。

次のタスク

[タイプ] が [バナー] である場合、[ポータル] フィールドで定義されているポータルに移動してお知らせをテストします。[タイプ] が [ウィジェット] またはカスタム タイプである場合、関連付けられたウィジェット インスタンスを含むページに移動してお知らせをテストします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

お知らせの表示スタイルを作成する

お知らせの背景色、前景色、テキストの配置を定義します。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin、announcement_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > お知らせ.
2. 既存のお知らせを開くか、新しいお知らせを作成します。
3. [表示スタイル] フィールドで、[参照ルックアップ] アイコンをクリックし、参照テーブルを開きます。
   お知らせスタイル [announcement_style] リスト ビューが開きます。
4. [新規] をクリックして新しい表示スタイルを作成します。
5. フォームに入力します。

フィールド	説明
名前	表示スタイルの内部名。
アプリケーション	お知らせのアプリケーション スコープ。この値は読み取り専用です。
背景色	お知らせの背景に使用する # 000000 という形式の色名または HEX 値。
フォアグラウンド色	お知らせテキストに使用する # 000000という形式の色名または HEX 値。
位置調整	テキストの配置。次のオプションが含まれます。 ◦ 左揃え ◦ 中央揃え

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
デフォルトでは、お知らせはポータルバナーとお知らせウィジェットの両方に表示されますが、新しい表示スタイルを使用するのはバナーのみです。また、表示スタイルを使用するようにウィジェットを設定することもできます。詳細については、「お知らせウィジェット」のインスタンスオプションを参照してください。

お知らせタイプを作成する

お知らせタイプによって、お知らせが表示される場所が決まります。お知らせには、バナーとウィジェットの 2 つの基本システム タイプがあります。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin、announcement_admin

このタスクについて
カテゴリー タグの作成と同様に、代替タイプを作成してカスタムの場所を定義できます。たとえば、特定のウィジェット インスタンスにのみお知らせを表示するには、そのウィジェット インスタンスのお知らせタイプを作成します。そのタイプでタグ付けされたお知らせは、目的のウィジェット インスタンスでのみ表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > お知らせのコンシューマータイプ.
   お知らせコンシューマー タイプ テーブル [announcement_consumer_type] が開きます。
2. フォームの [列] セクションで、[新規] をクリックします。
3. [名前] を定義します。
   この名前は、お知らせをウィジェット インスタンスに関連付けるために使用されます。
4. [保存] をクリックします。
5. お知らせにカスタム タイプを追加します。
   a. 移動先 サービスポータル > お知らせ.
   b. 既存のお知らせを開くか、新しいお知らせを作成します。
   c. [タイプ] フィールドで、カスタム タイプを選択します。
   d. [保存] をクリックします。
6. ウィジェットでタイプを使用する場合は、タイプをウィジェット インスタンス オプションとして定義します。
   お知らせバナーは、[バナー] タイプでタグ付けされたお知らせのみを表示します。
   a. お知らせウィジェットのインスタンスに移動します。
   b. ウィジェット インスタンスを Control キーを押しながら右クリックし、[インスタンス オプション] を選択します。
   c. [タイプ] フィールドで、カスタムお知らせタイプを選択します。

タスクの結果
このタイプに関連付けられたウィジェット インスタンスは、同じタイプでタグ付けされたお知らせをすべて表示します。

ポータルアナリティクスの使用

ポータルアナリティクスは、ポータルの実装と、ポータルユーザーがそれをどのように体験するかに関する情報とメトリクスを提供します。これらの分析ツールを使用すると、ポータルのパフォーマンスと使用率を向上させるためのインサイトを収集できます。

サービスポータルのアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューションには、他のNow Platform製品とともに使用するために、パッケージ化されたパフォーマンスアナリティクスとレポートのコンテンツが含まれています。この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション では、測定基準を可視化して、サービスポータルのユーザーエクスペリエンスをよりよく理解し、その改善方法を特定します。

必要なロール

このソリューションには、次のロールとタスクが関連付けられています。

- Now Platform 管理者 (admin)：この分析およびレポートのソリューションをインストールしてアクティブ化し、システムプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス アドミン (pa_admin)：インジケーター、ブレークダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。

その他のロールの詳細については、「ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ロール」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

関連情報

アナリティクスおよびレポートのソリューション

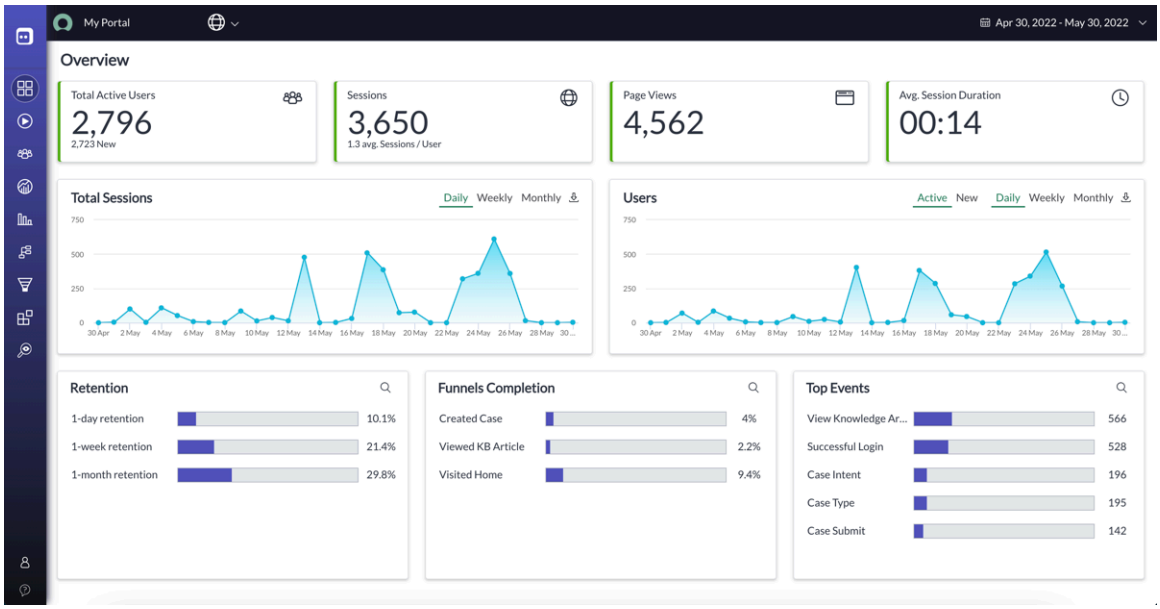
サービスポータル向け ユーザーエクスペリエンスアナリティクス

メトリクスとインタラクションをビジュアル化して、サービスポータル ユーザーエクスペリエンスをよりよく理解し、それを改善する方法を特定します。

User Experience Analytics の操作方法と使用方法を示すビデオ

このビデオでは、 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス を使用してアプリケーション内のユーザーエクスペリエンスを分析する方法を紹介します。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードでポータルのユーザー分析追跡を表示できます。詳細については、「 ユーザーエクスペリエンスアナリティクスダッシュボードの概要 」を参照してください。



サービスポータル向け ユーザーエクスペリエンスアナリティクス では、サービスポータルに構築された Web アプリケーションの重要業績評価指標 (KPI) を監視するためのダッシュボードビューを提供します。これらのインサイトを使用して、ポータルを最適化できます。

たとえば、ユーザーエクスペリエンスアナリティクス は、ユーザーがカタログアイテムを注文したときやナレッジ記事を表示したときを追跡します。このデータを使用して、どのアイテムまたは記事がユーザーの間で最も人気があるかを推測できます。自動追跡されるユーザートリガーイベントの詳細については「サービスポータル イベント」を参照してください。

注: ユーザーエクスペリエンスアナリティクス 追跡は、デフォルトですべてのポータルに有効です。Tokyo リリース以降、旧バージョンでいくつかのポータルの追跡を有効にしていた場合にのみ、ポータルの追跡を有効にする必要があります。詳細については、「サービスポータルでの ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の追跡」を参照してください。

ユーザーの同意通知

ユーザーの同意通知は、 ServiceNow データ処理補遺に準拠する必要があります。ServiceNow テンプレートのユーザー同意通知をユーザーに提示する前に確認します。これらの通知をユーザーに提示する方法 (特定の文言を含む) に合わせて、オプションをカスタマイズできます。詳細については、「通知および明示的オプトインのユーザー同意管理ポリシーのテキストの定義 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス データへのアクセス

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス データには次のいずれかでアクセスできます。

- ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードから、「ユーザーエクスペリエンスアナリティクスの使用」を参照してください。
- データを UI ビルダー にエクスポートする場合は、「 Data Visualization UIB Setup (Data Visualization UIB のセットアップ)」を参照してください。

関連情報

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス

サービスポータル での ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の追跡

サービスポータル の ユーザーエクスペリエンスアナリティクス を追跡し、ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードで重要業績評価指標を監視します。

始める前に
必要なロール：portal_analytics_admin

このタスクについて
追跡は、デフォルトですべてポータルで有効です。Tokyo リリース以降、旧バージョンでいくつかのポータルの追跡を有効にしていた場合にのみ、個々のポータルの追跡を有効にする必要があります。

追跡用に構成されたポータルは、 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス 設定 [sys_analytics_bucket] テーブルに一覧表示されます。ポータルの既存のアナリティクス設定の管理については、「 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス設定の構成 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. ポータルのタイトルを選択します。
3. ポータルフォームで [分析設定の作成] を選択します。

   注: ポータルがすでに追跡用に設定されている場合、ボタン名は [分析設定を表示] になります。

4. User Experience Analytics の設定フォームで、追跡するユーザーを指定します。
   - 認証ユーザーの分析のみを追跡するには、[非認証ユーザーの追跡を有効にする] チェックボックスをオフにします。
   - 非認証ユーザーと認証ユーザーの両方の分析を追跡するには、[非認証ユーザーの追跡を有効にする] チェックボックスをオンにします。

   注: 非認証ユーザーの追跡を有効にした場合は、分析のためにユーザーの使用状況を追跡していることを非認証ユーザーに通知することが法律で義務付けられている場合があります。法的通知を表示するには、プライバシー通知のお知らせをアクティブ化します。このお知らせはデフォルトでは無効になっています。詳細については、「非認証ユーザーのプライバシー通知の有効化」を参照してください。

5. [更新] を選択します。

タスクの結果
選択したポータルのユーザーアナリティクス追跡を表示するには、次の場所に移動します。 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス > ダッシュボード. ダッシュボードの使用方法の詳細については、「 ダッシュボードの概要 」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

User Experience Analytics の追跡の無効化

非認証ユーザーのプライバシー通知の有効化

ポータルで非認証ユーザーの追跡を有効にした場合は、分析のためにユーザーの使用状況を追跡していることを非認証ユーザーに通知することが法律で義務付けられている場合があります。プライバシー通知のお知らせを有効にすることで、法的通知を表示できます。

始める前に
デフォルトでは、非認証ユーザーの追跡はポータルでオフになっています。ポータルのアナリティクス設定を変更するには、「 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス設定の構成 」を参照してください。

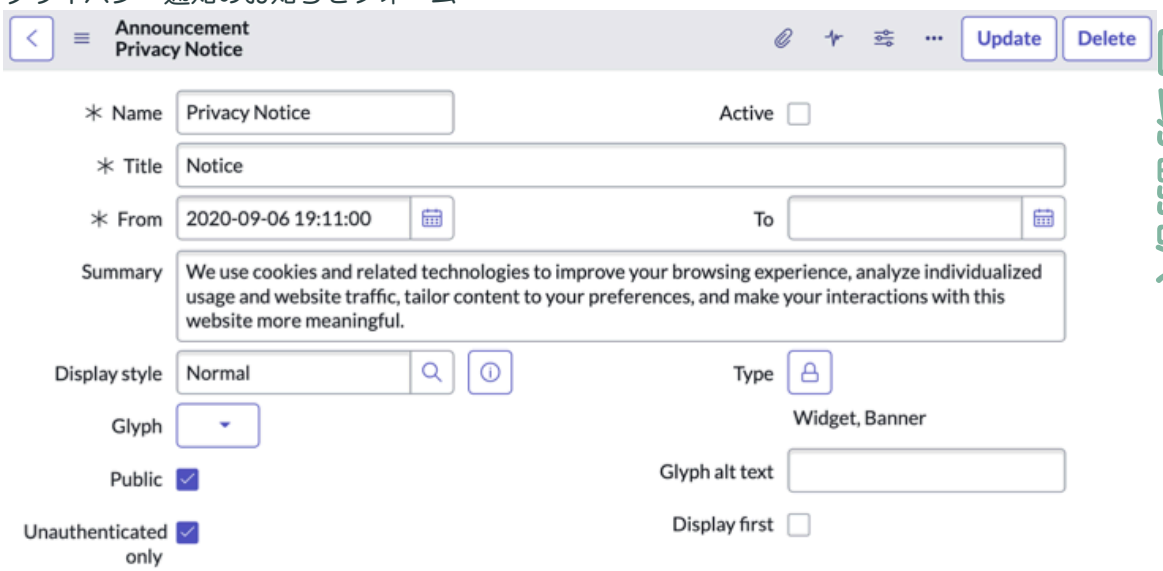
必要なロール：sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > お知らせ をクリックし、「 プライバシー通知」という名前の非アクティブなレコードを開きます。
2. フォームを確認します。

   [サマリー] フィールドのデフォルトテキストは変更することもそのままにすることもできます。

   プライバシー通知のお知らせフォーム

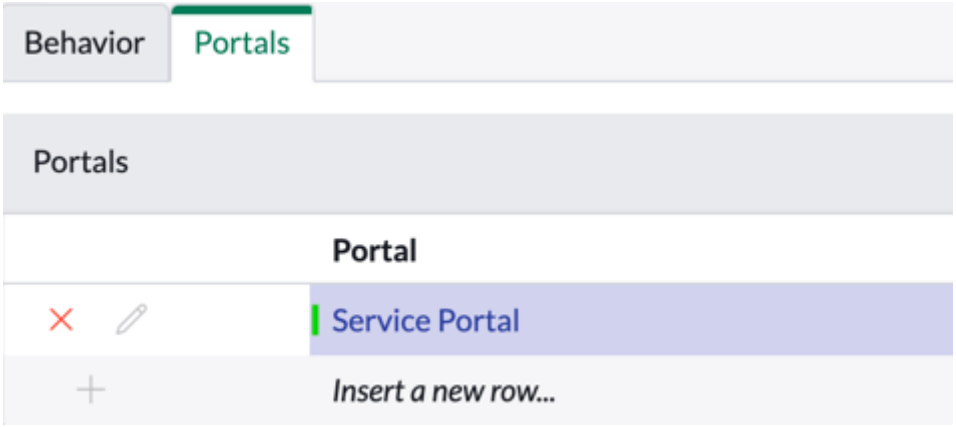
   デフォルトでは、ポータルにログインしていないユーザーにのみお知らせを表示するために [未認証のみ] オプションが選択されています。ユーザーがログインすると、お知らせは表示されなくなります。

3. [ポータル] セクションで、お知らせを表示するポータルを選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ポータル] セクション

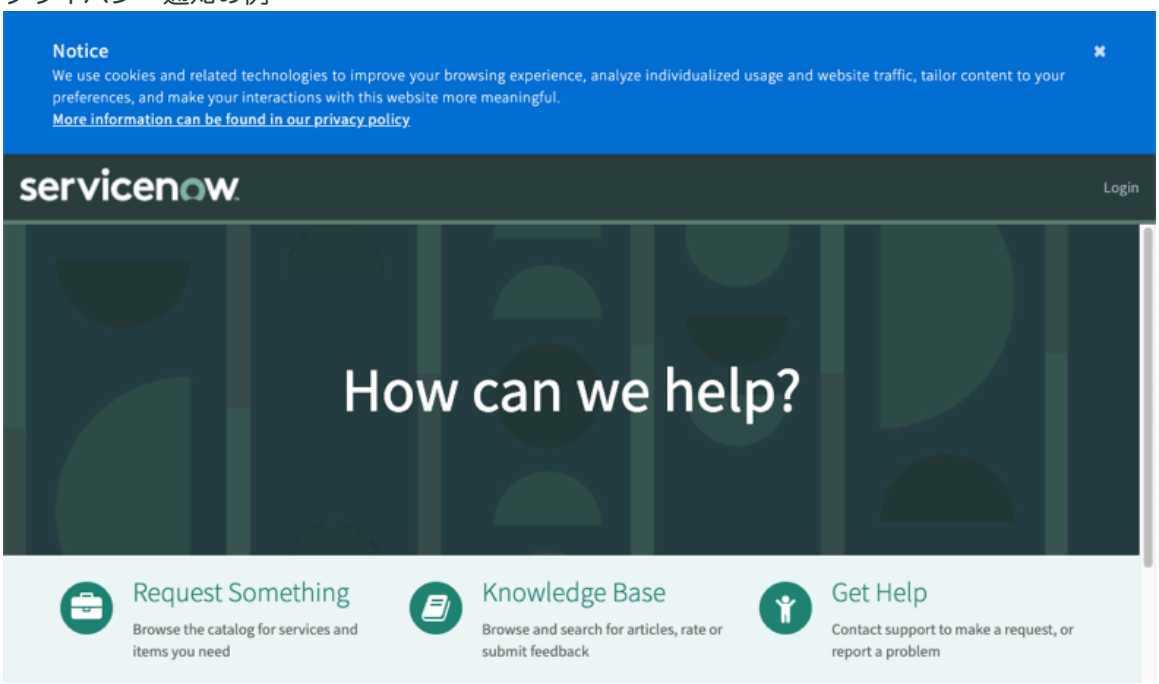


注: プライバシー通知のお知らせは、User Experience Analytics 設定があるポータルにのみ表示されます。

4. [アクティブ] オプションを選択することで、お知らせを有効にします。
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果
プライバシー通知のお知らせは非認証ポータルユーザーに表示されます。

プライバシー通知の例



関連情報

お知らせを作成する

サービスポータル イベント

サービスポータル イベントを表示して、組織でポータルがどのように使用されているかについてインサイトを得ます。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス では、ポータルユーザーのジェスチャーとアクションを自動的に検出します。これらのイベントが発生するたびに、分析ダッシュボードに表示できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベント	説明
カタログ要求の送信	ユーザーが SC カタログアイテムウィジェットを介して要求を送信したタイミングを追跡します。各要求の要求 ID とアイテム数を表示できます。 これらの分析を使用してサービスカタログを最適化します。
カタログアイテムの注文	ユーザーが SC カタログアイテムウィジェットを介してカタログアイテムを注文したタイミングを追跡します。注文した各アイテムの名前と ID を表示できます。関連する要求 ID も表示できます。 これらの分析を使用してサービスカタログを最適化します。
レコードプロデューサー要求の送信	ユーザーが任意のレコードプロデューサーを介して要求を送信したタイミングを追跡します。 これらの分析を使用してサービスカタログを最適化します。
ナレッジ記事の表示 (View Knowledge Article)	ユーザーがナレッジ記事を表示したタイミングを追跡します。表示された各記事の名前、ID、言語を表示できます。 これらの分析を使用してナレッジベースを最適化します。
検索の開始 (Initiate Search)	ユーザーがファセット検索ウィジェットと先行入力検索ウィジェットを使用してポータルを検索したタイミングを追跡します。ユーザーが入力した検索キーワードを表示できます。2 つの検索ウィジェットの使用状況の比較もできます。 これらの分析を使用してサービスポータルの検索を改善します。
検索結果の選択 (Search Result Selected)	ファセット検索ウィジェット使用時にユーザーが検索結果を選択したタイミングを追跡します。選択した検索アイテムのクリックランクと sys_id を表示できます。 これらの分析を使用してサービスポータルの検索を改善します。
ログインの成功	ユーザーが サービスポータル にログインするタイミングを追跡します。 これらの分析を使用して、所定の期間内のログインアクティビティを監視します。
ポータルページロード	ユーザーがどのページをどの言語でアクセスしたかを追跡します。 これらの分析を使用して、ユーザーベースとユーザーが操作するページを理解します。
SP ファイル添付	ユーザーがポータルページからレコードにファイルを添付する方法 (ファイルシステム内を移動する、クリップボードからファイルを貼り付ける、ファイルをドラッグアンドドロップする方法) を追跡します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベント	説明
	これらのアナリティクスを使用して、ユーザーがポータルページからレコードにファイルを添付する方法を最適化します。

トリガーするカスタムイベントを作成できます。詳細については、「SNAnalytics - クライアント」を参照してください。

関連情報

SC カタログ アイテム ウィジェット

ファセット検索ウィジェット

先行入力検索ウィジェット

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ロール

サービスポータル で ユーザーエクスペリエンスアナリティクス を使用および構成する組織内のユーザーを指定します。

portal_analytics_admin ロールと portal_analytics_viewer ロールはサービスポータル分析プラグイン (com.glide.service-portal.analytics) にインストールされています。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
User Experience Analytics 管理者 [analytics_admin]	管理者: • アプリケーションナビゲーターで User Experience Analytics 内の [ダッシュボード] のリンクと設定を表示できます。 • 各モバイルアプリケーションやポータルの User Experience Analytics 設定を制御できます。 • じょうごグラフとコホートの各レポートを [User Experience Analytics] ダッシュボードから作成できるようにするには、**admin** ロール権限が必要です。	• web_analytics_admin • mobile_analytics_admin • analytics_viewer
User Experience Analytics ビューアー [analytics_viewer]	このロールを持つユーザーはアプリケーションナビゲーターで User Experience Analytics 内の [ダッシュボード] リンクを表示したり、User Experience Analytics のビューアロール権限を持つことができます。	• web_analytics_viewer • mobile_analytics_viewer
モバイル分析管理者 [mobile_analytics_admin]	管理者: • アプリケーションナビゲーターでモバイル分析内の [分析ダッシュボード] のリンクと設定を表示できます。 • 各モバイルアプリケーションのモバイル分析設定を制御できます。	mobile_analytics_viewer

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• じょうごとコホートの各レポートを [分析ダッシュボード] から作成できるようにするには、管理者 ロール権限が必要です。	
モバイル分析ビューアー [mobile_analytics_viewer]	このロールを持つユーザーは、アプリケーションナビゲーターでモバイル分析内の [分析ダッシュボード] リンクを表示したり、モバイル分析のビューア ロール権限を保有できます。	なし
Web 分析管理者 [web_analytics_admin]	管理者: • アプリケーションナビゲーターで User Experience Analytics 内の [分析ダッシュボード] のリンクと設定を表示できます。 • 各 Web アプリケーションの User Experience Analytics 設定を制御できます。 • じょうごグラフとコホートの各レポートを [分析ダッシュボード] から作成できるようにするには、管理者 ロール権限が必要です。	• web_analytics_viewer • portal_analytics_admin
Web 分析ビューアー [web_analytics_viewer]	このロールを持つユーザーはアプリケーションナビゲーターで User Experience Analytics 内の [分析ダッシュボード] リンクを表示したり、Web アプリケーション分析のビューア ロール権限を保有できます。	portal_analytics_viewer
ポータル分析管理者 (Portal Analytics Admin) [portal_analytics_admin]	管理者: • アナリティクス ダッシュボード のリンクと設定を確認できます。 サービスポータル > 分析 アプリケーションナビゲーターで • サービスポータル向け User Experience Analytics 設定を作成できます。	portal_analytics_viewer
ポータル分析ビューアー [portal_analytics_viewer]	このロールを持つユーザーは、アナリティクス ダッシュボード のリンクと設定を表示できます。 サービスポータル > 分析 ユーザーエクスペリエンスアナリティクスダッシュボードのポータル メトリクスの表示者ロール権限を持ちます。	なし

サービスポータル の ユーザーエクスペリエンスアナリティクス 関連プロパティ

システムプロパティを使用して、サービスポータル向け ユーザーエクスペリエンスアナリティクスを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

glide.analytics.tracking.force_allowed.portals

指定されたポータルのユーザーの同意ポップアップをオフにします。ポータルを指定するには、その sys_id を [値] フィールドに貼り付けます。複数のポータルを指定するには、スペースを入れずにカンマ区切りのリストを入力します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

glide.analytics.tracking.restricted.portals

指定されたポータルのユーザー分析の追跡をオフにします。ポータルを指定するには、その sys_id を [値] フィールドに貼り付けます。複数のポータルを指定するには、スペースを入れずにカンマ区切りのリストを入力します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

関連情報

システムプロパティを追加する

一意のレコード識別子 (sys_id)

ポータルアナライザー

サービスポータル ページに表示されるすべてのウィジェットの概要を取得します。このデータを使用して、ウィジェットのカスタマイズとページ使用率をよりよく理解してください。

ポータルアナライザーは、オンデマンドで実行されるスケジュール済みジョブです。ポータルアナライザージョブの実行を選択すると、各ウィジェットとそれが表示されるページのリストが生成されます。

このリストには、次の情報も含まれています。

- 各ウィジェットのカスタマイズレベル
- 各ページの閲覧回数
- 各ページのユーザーアクセス回数

リストを CSV、Excel、XML、JSON、または PDF ファイルとしてエクスポートできます。エクスポートされたリストを使用して、ポータルを再設計する際に注目するページとウィジェットを検討します。たとえば、ユーザーのアクセスが少ないページの削除、カスタマイズ済みウィジェットのクローン済みウィジェットへの置き換えを検討できます。

ポータルアナライザーはインスタンスでデフォルトで有効になっています。

関連情報

スケジュール済みジョブ

ポータルアナライザーの実行

スケジュール済みジョブを実行して、ページに表示されるすべてのウィジェットのサマリーを取得します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. ポータルアナライザーレコードを開きます。
3. フォームヘッダーで [今すぐ実行] を選択します。

タスクの結果
インスタンスの各ページにすべてのウィジェットのリストが作成されます。このリストを表示するには、アプリケーションナビゲーターに `sp_portal_analyzer.list` と入力します。

次のタスク
リストを CSV、Excel、XML、JSON、または PDF ファイルとしてエクスポートして、システムのアップグレード時に参照できるようにします。リストデータのエクスポートの詳細については、「リストのエクスポート」を参照してください。

サービスポータルの参照

参照トピックには、ロール、構成プロパティ、SCSS 変数、ドメインセパレーションなどに関する情報が記載されています。

サービスポータル ロール

サービスポータル はこれらのロールをインストールします。

サブスクリプション管理の詳細については、「 サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

特別な考慮事項

ポータルアナリティクスビューアー **[portal_analytics_viewer]**

このロールを持つユーザーは、アナリティクス ダッシュボード のリンクと設定を表示できます。サービスポータル > 分析 アプリケーションナビゲーターで、 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードのポータルメトリクスに対する閲覧者ロールの権限を持ちます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「特権ロールへの昇格」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

アナリティクスへの読み取り専用アクセス。アナリティクスを管理するには、ポータルアナリティクスアドミニストレーター [portal_analytics_admin] ロールを使用します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル アドミニストレーター **[sp_admin]**
サービスポータル によって作成されたポータルの構成を管理します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- evam_admin
- taxonomy_admin
- search_application_admin
- announcement_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

お知らせアドミニストレーター **[announcement_admin]**
ポータルへのお知らせの投稿を管理します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ポータルアナリティクスアドミニストレーター **[portal_analytics_admin]**
サービスポータルの ユーザーエクスペリエンスアナリティクス 設定を作成できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト:portal_analytics_viewer

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

サービスポータル のプロパティ

サービスポータル プロパティは、アドミンおよびエンドユーザーのポータルエクスペリエンスの側面を制御します。

最も一般的に使用されるサービスポータルプロパティは、 サービスポータル プロパティページで設定します。あまり使用されないプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルからのみ使用できます。

次の表にリストされているプロパティにアクセスするには、 すべて > サービスポータル > **Properties** (プロパティ).

サービスポータル ページプロパティ

プロパティ	説明
デフォルトの 404 ページ (ページ ID または sp_page sys_id) サービスポータル *glide.service_portal.default_404_page*	ページが正しく読み込まれないときは常にユーザーに表示されるデフォルトのページを設定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：404 • 詳細を見る： デフォルトのエラー ページを割り当てる 文字列はページの名前と正確に一致する必要があります。
ブラウザー エラーが発生した場合、サービスポータル ページに管理ユーザーへのメッセージを表示する *glide.sp.show_console_error*	• タイプ：true | false • デフォルト値：true
サービスポータル に表示されるストリーム エントリの最大数 (アクティビティ ウィジェット、会話ウィジェットなど) *glide.service_portal.stream_entry_limit*	チケット会話ウィジェットでユーザーが表示できるエントリの数を制限します。ユーザーは最新のエントリのみを表示し、履歴で最大許容数よりも戻ることはできません。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 100
期間 (秒) 情報とエラーメッセージは、自動却下されるまで サービスポータル に存続する *glide.service-portal.notification_timeout.seconds*	セット [重大ではない通知が画面に表示されてから自動消去されるまでの時間 (秒単位) 0 に設定されている場合、メッセージは自動消去されず、ユーザーが閉じなければなりません。] • タイプ：整数 • デフォルト値：5

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル ページプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	重要な通知は、自動的に却下されないように、`sn-sticky-notification` HTML クラス属性でタグ付けする必要があります。 glide.ui.accessibility 設定を有効にすると、システム プロパティ値に関係なく、メッセージは自動却下されません。この設定を行うには、 アクセシビリティ機能の有効化を参照してください。
お知らせのデフォルトのソート順 *glide.service_portal.announcement.default_sort_order*	バナーのお知らせのソート順を定義します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：開始日降順 次のオプションが含まれます。 • 開始日昇順：最も古い開始日が最初に表示されます。 • 開始日降順：最も新しい開始日が最初に表示されます。 • 終了日昇順：最も古い終了日が最初に表示されます。 • 終了日降順：最も新しい終了日が最初に表示されます。
ランタイム情報のデバッグの有効化 *glide.sp.debug*	Angular.js フラグ *$compileProvider.debugInfoEnabled* を true と false のどちらに設定するかをコントロールします。このオプションを使用すると、コンパイラーのランタイム情報 (バインディング情報の追加や DOM 要素の現在のスコープへの参照など) をデバッグできます。このプロパティは、インスタンスのパフォーマンスを向上させるためにデフォルトでオフになっています。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false

ユーザー基準 [*com.glide.service-portal.user-criteria*] を有効にすると、次のプロパティも サービスポータル プロパティページに表示されます。

ユーザー基準のプロパティ

プロパティ	説明
サービスポータル のエンタイトルメントのために [ロール] フィールドではなくユーザー基準レコードの使用を有効にします。	サービスポータル ウィジェット、ウィジェットインスタンス、ページ、検索ソースの権限を定義します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー基準のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
glide.service_portal.user_criteria_enabled	• タイプ：true | false • デフォルト値：true • その他の情報： サービス ポータルのユーザー基準
サービスポータル でのユーザー基準の検証をバイパスするロールのリスト (コンマ区切り) *glide.sp.entitlement.override*	特定のロールを持つユーザーが、ユーザー基準に関係なく、ページ、ウィジェット、ウィジェット インスタンス、または検索ソースを表示できるようにします。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：アドミン

システムプロパティ [sys_properties] テーブルで、次のテーブルにリストされているプロパティにアクセスできます。

サービスポータル のシステムプロパティ

プロパティ	説明
glide.service_portal.enable_acls_for_encoded_query_in_list	簡易リストウィジェットインスタンスで指定されたフィルター条件に対して読み取り ACL を常に適用するオプション。false の場合、簡易リストウィジェットインスタンスの [フィルタークエリ用語にフィールドレベルの読み取り **ACL** を強制 する] オプションによって、ACL を強制するかどうかが決まります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 詳細については、「簡易リスト ウィジェット」を参照してください。
glide.service_portal.enable_human_readable_urls	インスタンスのポータルページの URL に人間が判読できるキーワードを設定できるようにするオプション。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 詳細については、「ページ URL への人間が判読できるキーワードの追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル のシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
glide.service-portal.notification.threshold	ユーザーがすべての通知を一度にクリアできるようになるまでに表示する通知の数を指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5
glide.sp.portals.language_selector_enabled	すべてのユーザーが優先言語でコンテンツを選択して表示できるようにします。 このプロパティには、カンマで区切られたポータル Sys ID のリストが含まれています。デフォルトでは、ナレッジ (/kb)、カスタマーサポート (/csm)、カスタマーサービス (/csp) の各ポータルの sys ID が含まれています。指定されたポータルで、英語以外の言語がインスタンスにインストールされ、アクティブになっている場合は、言語セレクターがポータルヘッダーに表示されます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:2086b814c3221200f3897bfaa2d3aea8,89275a53cb1 • 詳細については、「ポータルヘッダーでの言語セレクターの有効化」を参照してください。
glide.sp.theme.parse_scss	コンパイル済み SCSS ファイルをリンクとしてロードして、繰り返しページ表示のパフォーマンスを向上させるオプション。false に設定すると、代わりに SCSS ファイルがページ HTML にインラインで含まれます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true

サービス ポータル **SCSS** の基礎

SCSS は Syntactically Awesome StyleSheets (Sass) 仕様のサブセットであり、CSS の拡張です。すべての有効な CSS スタイル シートは有効な SCSS です。

SCSS 変数

SCSS 変数により、スタイル シート全体で再利用する情報を保存できます。再利用する色、フォントスタック、または任意の CSS 値などを保存できます。SCSS は $ 記号を使用して、対象を変数として表します。

SCSS は次のデータタイプをサポートします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 数字 (単位を含む)
- 文字列 (引用符あり/なし)
- 色 (名前)
- ブール

変数は、利用可能な関数または mixin の 1 つに対する引数の場合もその結果の場合もあります。変換中、変数の値は出力 CSS ドキュメントに挿入されます。

例：

```
$font-stack:    Helvetica, sans-serif;
$primary-color: #333;

body {
  font: 100%$font-stack;
  color: $primary-color;
}
```

Sass の詳細については、「Sass/SCSS 参照」を参照してください。

SCSS 関数

サービス ポータル SCSS コンパイラの関数のリストです。

RGB 関数

関数	説明
rgb($red, $green, $blue)	赤、緑、青の値から色を作成します。
rgba($red, $green, $blue, $alpha)	赤、緑、青、アルファの値から色を作成します。
red($color)	色の赤コンポーネントを取得します。
green($color)	色の緑コンポーネントを取得します。
blue($color)	色の青コンポーネントを取得します。
mix($color1, $color2, [$weight])	2 つの色を混ぜ合わせます。

HSL 関数

関数	説明	利用できる場所
hsl($hue, $saturation, $lightness)	色相、彩度、明るさの値から色を作成します。	あり
hsla($hue, $saturation, $lightness, $alpha)	色相、彩度、明るさ、アルファの値から色を作成します。	あり
hue($color)	色の色相コンポーネントを取得します。	あり
彩度（$カラー）	色の彩度コンポーネントを取得します。	あり

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関数	説明	利用できる場所
明度（$カラー）	色の明るさコンポーネントを取得します。	あり
adjust-hue($color, $degrees)	色の色相を変更します。	あり
lighten($color, $amount)	色をさらに明るくします。	あり
lighten($color, $amount)	色をさらに暗くします。	あり
saturate($color, $amount)	色の彩度を増やします。	あり
desaturate($color, $amount)	色の彩度を減らします。	あり
grayscale($color)	色をグレースケールに変換します。	あり
complement($color)	色の補色を返します。	なし
反転（$カラー）	色の反転を返します。	なし

不透明度関数

関数	説明	利用できる場所
alpha($color)	色のアルファ コンポーネント (不透明度) を取得します。	あり
opacity($color)	色のアルファ コンポーネント (不透明度) を取得します。	あり
rgba($color, $alpha)	色のアルファ コンポーネントを変更します。	あり
opacify($color, $amount)	色の不透明度を増やします。	なし
fade-in($color, $amount)	色の不透明度を増やします。	なし
transparentize($color, $amount)	色の透明度を増やします。	なし
fade-out($color, $amount)	色の透明度を増やします。	なし

他の色関数

関数	説明	利用できる場所
adjust-color()	色の 1 つまたは複数のコンポーネントを増減させます。	あり
scale-color()	色の 1 つまたは複数のプロパティを流動的に変化させます。	あり
change-color()	色の 1 つまたは複数のプロパティを変更します。	なし
ie-hex-str()	IE フィルターによって認識されるフォーマットに色を変換します。	なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

文字列関数

関数	説明	利用できる場所
unquote($string)	文字列から引用符を削除します。	あり
quote($string)	文字列に引用符を追加します。	あり
str-length($string)	文字列内の文字数を返します。	なし
str-insert($string, $insert, $index)	$index の $string に $insert を挿入します。	なし
str-index($string, $substring)	$string で最初に発生する $substring のインデックスを返します。	なし
str-slice($string, $start-at, [$end-at])	$string からサブ文字列を抽出します。	なし
to-upper-case($string)	文字列を大文字に変換します。	なし
to-lower-case($string)	文字列を小文字に変換します。	なし

数字関数

関数	説明	利用できる場所
percentage($number)	無名数をパーセンテージに変換します。	あり
round($number)	数字を四捨五入して最も近い整数にします。	あり
ceil($number)	数字を切り上げて整数にします。	あり
floor($number)	数字を切り捨てて整数にします。	あり
abs($number)	数字の絶対値を返します。	あり
min($numbers…)	複数の数字の中から最小値を見つけます。	あり
max($numbers…)	複数の数字の中から最大値を見つけます。	あり
random([$limit])	乱数を返します。	なし

リスト関数

SCSS 内のリストは不変です。すべてのリスト関数は、配置済みの既存のリストを更新するのではなく、新しいリストを返します。

すべてのリスト関数はマップでも機能し、それらをペアのリストとして扱います。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関数	説明
length($list)	リストの長さを返します。
nth($list, $n)	リスト内の特定のアイテムを返します。
set-nth($list, $n, $value)	リスト内の n 番目のアイテムを置換します。
join($list1, $list2)	2 つのリストを 1 つに結合します。
append($list1, $val)	リストの最後に単一の値を追加します。
zip($lists...)	複数のリストを単一の多次元リストに統合します。
index($list, $value)	リスト内での値の位置を返します。
list-separator($list)	リストのセパレーターを返します。

カスタム関数の追加

Scss @function my-calculation-function($some-number, $another-number){ @return $some-number + $another-number }

SCSS ネスティング

SCSS により、HTML の同じビジュアル階層に従った方法で CSS セレクターをネストできます。

例：

```
nav {
  ul {
    margin: 0;
    padding: 0;
    list-style: none;
  }

  li { display: inline-block; }

  a {
    display: block;
    padding: 6px 12px;
    text-decoration: none;
  }
}
```

`ul`、`li`、`a` セレクターは、`nav` セレクター内でネストされます。これは、CSS を整理して分かりやすくするための効果的な方法です。ウィジェットが表示されると、生成される CSS は以下のコードブロックのようになります。

```
nav ul {
  margin: 0;
  padding: 0;
  list-style: none;
}

nav li {
  display: inline-block;
}

nav a {
```

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  display: block;
  padding: 6px 12px;
  text-decoration: none;
}
```

Sass の詳細については、「Sass/SCSS 参照」を参照してください。

SCSS 演算子

SCSS には、+、-、*、/、% などの標準的な数学演算子があります。

単純な数式を使って脇にある `&` 要素の幅を計算します。例：

```
.container { width: 100%; }

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 600px / 960px * 100%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 300px / 960px * 100%;
}
```

生成された CSS は以下のようになります。

```
.container {
  width: 100%;
}

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 62.5%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 31.25%;
}
```

Sass の詳細については、「Sass/SCSS 参照」を参照してください。

SCSS mixin

mixin により、サイト全体で再利用する CSS 宣言のグループを作成できます。mixin をより柔軟にするために値を渡すことができます。

次のコード ブロックは、border-radius の例です。

```
@mixin border-radius($radius) {
  -webkit-border-radius: $radius;
     -moz-border-radius: $radius;
      -ms-border-radius: $radius;
          border-radius: $radius;
}

.box { @include border-radius(10px); }
```

生成された CSS は以下のようになります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
.box {
  -webkit-border-radius: 10px;
  -moz-border-radius: 10px;
  -ms-border-radius: 10px;
  border-radius: 10px;
}
```

Sass の詳細については、「Sass/SCSS 参照」を参照してください。

ドメインセパレーションと Service Portal

サービスポータル ではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

概要

ドメインセパレーションは、ドメイン固有のユーザーに対して完全なデータ分離を提供します。

サービス ポータルでのドメインセパレーションの仕組み

設定、ポータル、ページ、ウィジェットなど、Service Portal プラットフォームの要素はドメインで分離しません。ただし、ウィジェット内のデータは適切なドメインに基づいている場合に表示されます。さまざまなエクスペリエンスを提供するには、管理者はユーザーをリダイレクトできる、一意の URL を持つ個別のサービスポータルを作成する必要があります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

サービスポータル とともにインストールされるプラグイン

次のプラグインは、 サービスポータル for Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm] プラグインとともにインストールされます。これはデフォルトで有効な Now Platform 機能です。

- サービスポータル - ナレッジベース [com.glide.service-portal.knowledge-base]
- サービス ポータル - サービス カタログ [com.glide.service-portal.service-catalog]
- サービス ポータル - サービス ステータス [com.glide.service-portal.service-status]
- サービス ポータル設定ページ [com.glide.service-portal.config]
- サービス ポータル デザイナー [com.glide.service-portal.designer]
- サービス ポータル サーベイ [com.glide.service-portal.survey]

インスタンスで サービスポータル [com.glide.service-portal.esm] がアクティブになっていない場合は、「 プラグインをアクティブ化する」 の手順に従ってアクティブ化できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

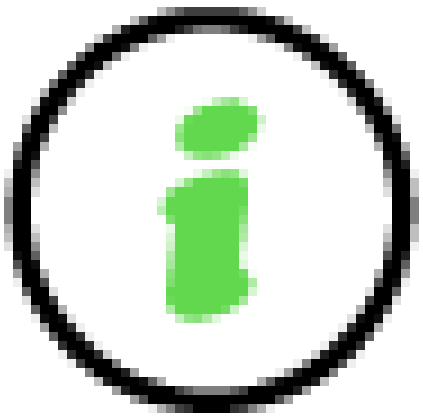
アダプションサービス

アダプションサービスは、予想される必要時にユーザーサポートと重要な情報を提供する、製品と機能の両方のソリューションスイートです。このようなサービスには、製品内ヘルプ、モーダル、ツアー、およびユーザーがインスタンスで表示している UI ページの操作方法をユーザーに説明するガイドが含まれます。

開始するには

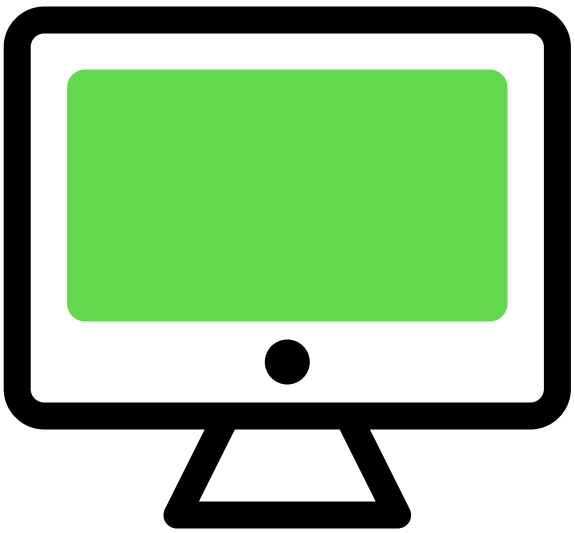
以下のいずれかのタイルを選択して開始します。

製品内ヘルプ



構成可能なワークスペースまたは特定の UI ページを使用しているときに実行できることについて、役立つコンテキスト情報をユーザーに提供します。

オンボーディングモーダル



オンボーディングモーダルを作成して、ユーザーに新しいエクスペリエンス、製品、アプリケーションを紹介します。

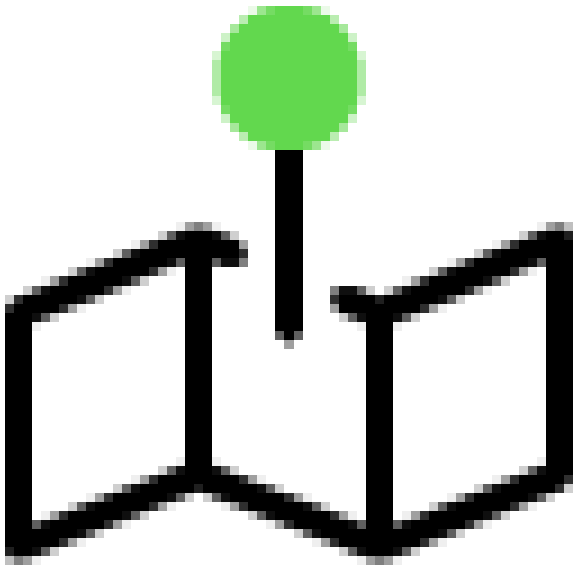
ガイド付きセットアップ

ガイド付きツアー

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きセットアップを使用して、ガイド付きセットアップモジュールを提供する製品またはアプリケーションの初期構成を実行します。



ガイド付きツアーを使用して、インスタンス内のアプリケーションのステップバイステップのチュートリアルを提供します。

追加の開始情報については、次の「導入サービスの概要」ビデオを参照してください。

プラットフォームアカデミーセッション:アダプションサービスの開始

製品内ヘルプ

ユーザーが使用している UI の理解を支援する製品内ヘルプには、 埋め込みヘルプ と ヘルプセンター の 2 種類があります。

概要

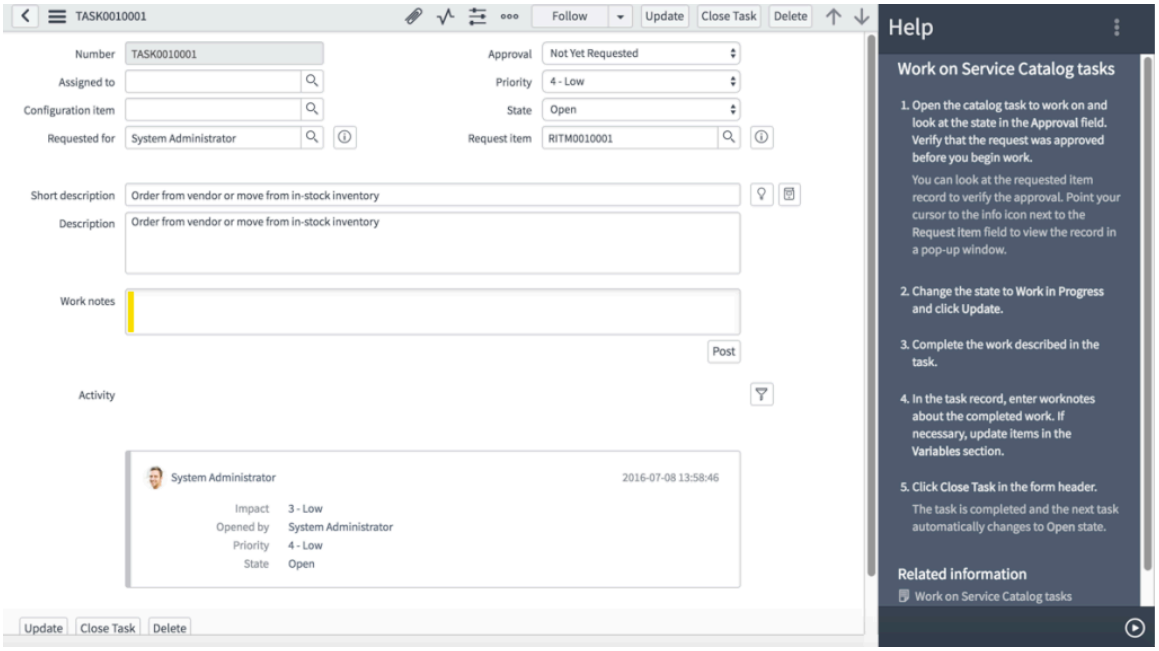
どちらの製品内ヘルプエクスペリエンスでも、 ServiceNow® はすぐに使用できるヘルプコンテンツがいくつか用意されており、ユーザーのニーズに基づいてそれを置き換えたり、独自のカスタムヘルプコンテンツを作成したりできます。

埋め込みヘルプ ユーザーのロールに基づいて、クラシック環境のページでターゲットを絞ったヘルプコンテンツをユーザーに提供します。詳細については、「埋め込みヘルプ」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

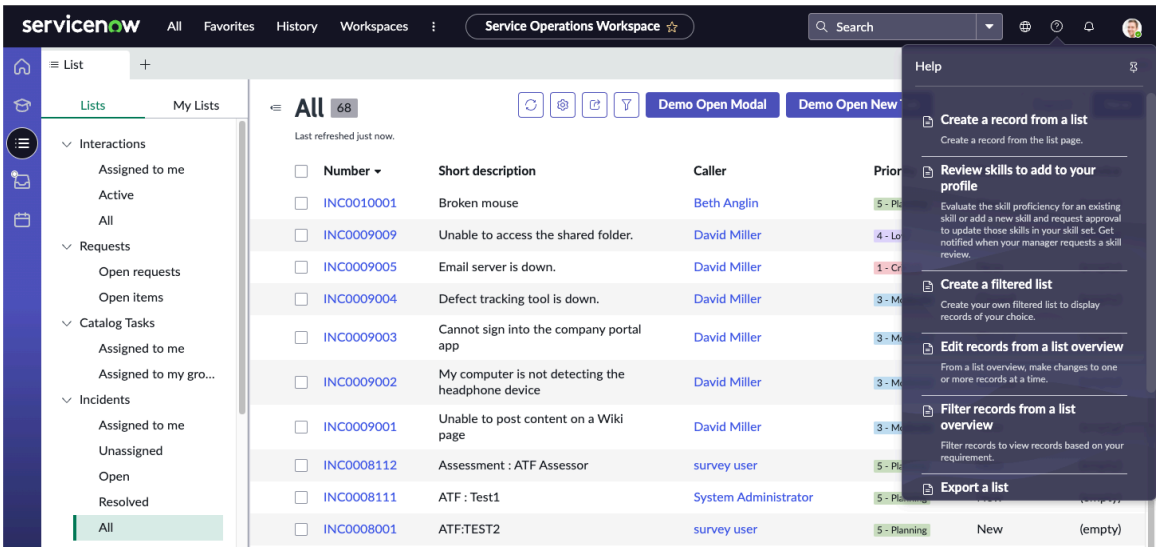
カタログタスクページの埋め込みヘルプ



ヘルプセンターは、構成可能なワークスペース向けの次世代の埋め込みヘルプ製品です。ヘルプセンターは、ユーザーのロールに基づいて、ネクストエクスペリエンス UI フレームワークでビルドされた構成可能なワークスペースまたはページ内のユーザーの場所に固有のターゲットを絞ったヘルプコンテンツをユーザーに提供します。

ヘルプセンター には 埋め込みヘルプ コンテンツが表示されるため、以前に 埋め込みヘルプ用に作成したコンテンツを書き直す必要はありません。詳細については、「ヘルプセンター」を参照してください。

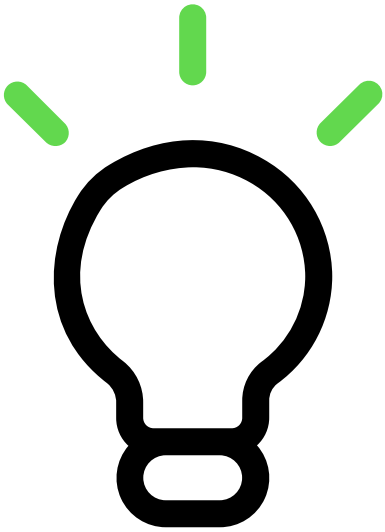
ヘルプセンター内の サービスオペレーションワークスペース



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

埋め込みヘルプ	ヘルプセンター
	
埋め込みヘルプは、ユーザーのロールに基づいて、UI ページでターゲットを絞ったヘルプコンテンツを提供します。	Help Center (ヘルプセンター) は、Next Experience UI フレームワーク上に構築された構成可能なワークスペースとページ向けの次世代の埋め込みヘルプ製品です。Help Center は、ユーザーのロールに基づいて、UI ページでターゲットを絞ったヘルプコンテンツをユーザーに提供します。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- の「ヘルプセンターの利用開始」を確認してください。 ServiceNow Community
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

埋め込みヘルプ

埋め込みヘルプは、ユーザーのロールに基づいて、ターゲットを絞ったヘルプコンテンツを UI ページでユーザーに提供します。一部の埋め込みヘルプコンテンツはベースインスタンスに付属しています。組織は埋め込みヘルプコンテンツを追加または置換できます。

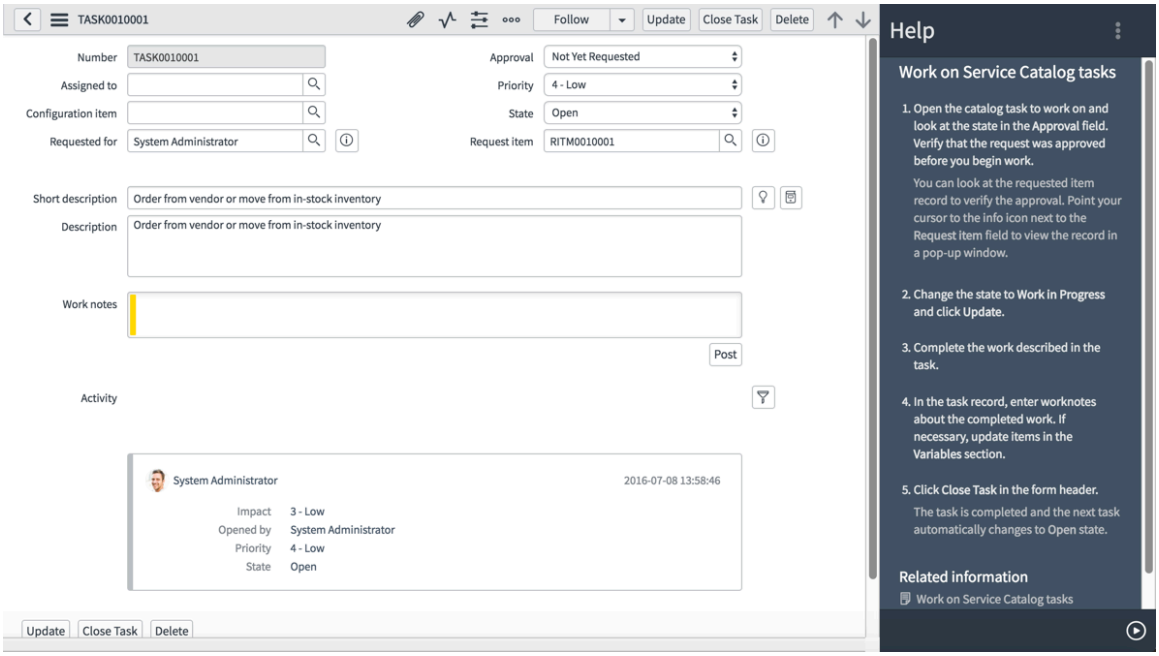
概要

注: 必須:埋め込みヘルプは コア UI でのみ使用できます。構成可能ワークスペースの場合は、ヘルプセンターを使用します。

埋め込みヘルプ プラグイン (com.glide.embedded_help) は、新規およびアップグレードされたすべてのインスタンスに対してデフォルトでアクティブです。ユーザーがヘルプアイコンをクリックすると、右側のサイドバーに埋め込みヘルプコンテンツが表示されます。 現在の UI ページに埋め込みヘルプが存在する場合、ヘルプアイコンにはインジケーター ( ) が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

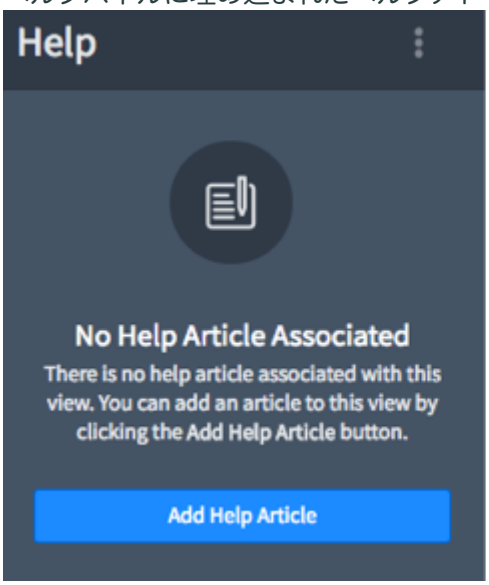
カタログタスクページの埋め込みヘルプ

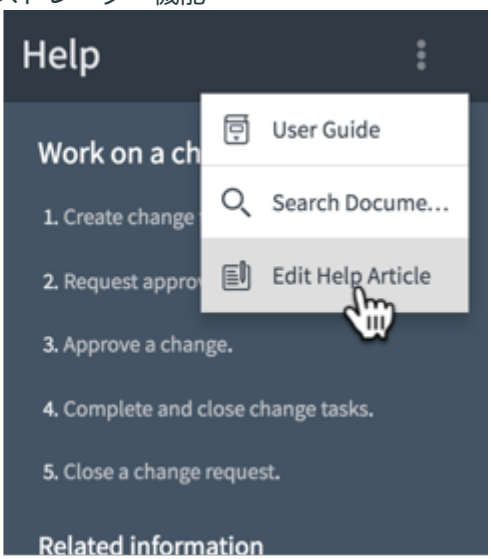


リストまたはフォームに埋め込みヘルプがない場合、サイドバーにはユーザーガイドとドキュメントサイト検索へのリンクが表示されます。[ドキュメントの検索] をクリックして、その機能に関するドキュメントを検索します。

embedded_help_admin または admin ロールを持つユーザーは、ページにヘルプを追加できます。また、ページに表示されるカスタムコンテンツを編集することもできます。次の画像は、ヘルプ記事がない場合にアドミニストレーターに表示される内容と、既存の記事を開く方法を示しています。基本システムヘルプコンテンツを編集する場合は、「コピーからカスタム 埋め込みヘルプ を追加」の手順に従います。

ヘルプパネルに埋め込まれたヘルプアドミニストレーター機能



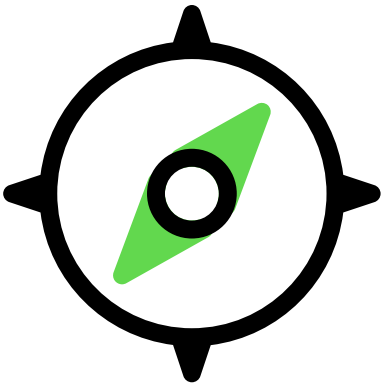
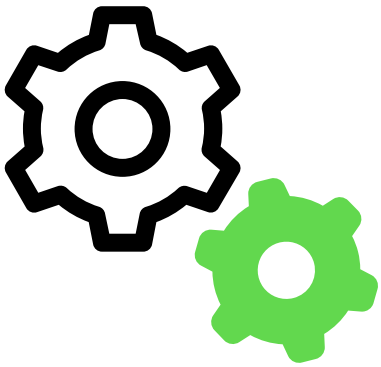
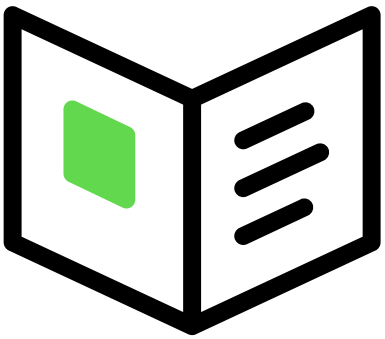


埋め込みヘルプは、ユーザーのロールに基づいて表示されます。コンテンツにロールが関連付けられていない場合は、すべてのユーザーに表示されます。ロールがアドミンと異なる場合、指定されたロール以上のユーザーにコンテンツが表示されます。たとえば、itil ロールを持つコンテンツは、itil、itil_admin、および admin に表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索	Configure (構成)	参照
		
の機能とメリットについて学ぶ 埋め込みヘルプ .	インスタンスで 埋め込みヘルプ コンテンツを構成します。	システムプロパティとドメインセパレーション情報を確認します。

トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

埋め込みヘルプの詳細

埋め込みヘルプは、ユーザーのロールに基づいて、ターゲットを絞ったヘルプコンテンツを UI ページでユーザーに提供します。一部の埋め込みヘルプコンテンツはベースインスタンスに付属しています。組織は埋め込みヘルプコンテンツを追加または置換できます。

埋め込みヘルプ の概要

埋め込みヘルプを使用すると、ユーザーが必要とするヘルプを提供するだけでなく、ベースシステムのヘルプトピックを活用できます。新しい埋め込みヘルプコンテンツを追加したり、コンテンツを入れ替えたりすることができます。コンテンツを置き換えるには、既存のトピックを非アクティブ化してトピックを追加します。

組織では、次のような理由により、埋め込みヘルプコンテンツを追加または置換する必要があります。

- カスタムアプリケーションのヘルプを提供する。
- ビジネスプロセスを説明するより具体的な手順または埋め込みビデオを提供します。
- ページに埋め込みヘルプコンテンツが存在しない場合に、埋め込みヘルプコンテンツを提供すること
- 英語 (デフォルト) 以外の言語で埋め込みヘルプコンテンツを提供します。
- ロールごとに異なるコンテンツを提供する。

UI ページ名は、埋め込みヘルプコンテンツを識別します。ページ名を見つけるには、そのビューの URL でテーブル名を探します。たとえば、アセスメントメトリクスタイプのリストビューのページ名は asmt_metric_type_list で、アドレスは `instancename.service-now.com/nav_to.do?uri=`

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

%2Fasmt_metric_type_list.do%3Fsysparm_userpref_module% です。フォームビューのページ名は asmt_metric_type です。

ベースシステムトピックのコンテンツを編集することはできません。ベースシステムのトピックでは、読み取り専用の **[ServiceNow** ヘルプ] チェックボックスがオンになっています。 コンテンツを編集して変更を保存しようとすると、エラーメッセージが表示されます。ベースシステムのトピックに表示される情報を変更するには、トピックのコピーを作成します。これにより、[**ServiceNow** ヘルプ] チェックボックスがオフになります。コンテンツでトピックを変更して保存します。 カスタマイズされたコンテンツは ServiceNow ヘルプコンテンツよりも優先され、ユーザーがその UI ページのヘルプを開いたときに表示されます。

埋め込みヘルプワークフロー

ServiceNowデータセンターには、埋め込みヘルプコンテンツが保存されるコンテンツ配信ネットワーク (CDN) が含まれています。ローカル (インスタンス) 埋め込みヘルプコンテンツ [sys_embedded_help_content] テーブルのトピックは、CDN から入力されます。CDN のヘルプコンテンツは 30 日ごとに更新されます。

ユーザーが UI ページにアクセスすると、ユーザーのロールにカスタムトピックが存在する場合、埋め込みヘルププロセスにカスタムトピックが表示されます。カスタムトピックがない場合は、次の手順が実行されます。

1. ブラウザのキャッシュを最初にチェックし、キャッシュ内にコンテンツが見つかった場合は表示します。次に、埋め込みヘルプコンテンツ [sys_embedded_help_content] テーブルで、対応する埋め込みヘルプトピックが、ロールと修飾子 (該当する場合) でチェックされます。
   - トピックが見つかった場合は、[最終同期] フィールドで日付を確認します。日付が 15 日以上経過している場合は、最終同期日とリソース ID を使用して埋め込みヘルプキュー [sys_embedded_help_queue] テーブルに要求が配置されます。
   - トピックが見つからない場合は、現在の日付とリソース ID を使用して埋め込みヘルプキュー [sys_embedded_help_queue] テーブルに要求が配置されます。
2. ページが表示されてから 1 分以内に、システムは要求を処理し、CDN を確認します。最初のケースでは、 前回の同期 日以降にトピックが更新されたかどうかがチェックされます。いずれの場合も、1 分後にページを更新してコンテンツを表示します。
   - トピックが更新された場合は、更新されたトピックがテーブルにプルされ、 最終同期 日が更新されます。
   - トピックが更新されなかった場合は、ローカルキャッシュされたトピックまたはデータベーストピックが表示され、 最終同期 日が更新されます。
3. トピックがローカルデータベースにない場合、CDN に存在する場合、トピックはテーブルにプルされます。存在しない場合、アクションはありません。

アドミニストレーターは、システムプロパティでデフォルトの 15 日間の同期期間を変更できます

埋め込みヘルプの構成

組織のユーザーが役立つ 埋め込みヘルプ トピックを計画および構成します。

構成の概要

埋め込みヘルプ構成は、ユーザーが追加のガイダンスを使用できる機能、フォーム、およびリストを特定するなど、計画することから始める必要があります。次に、作成するトピックのマッピング、作成、または更新を開始します。

埋め込みヘルプ 企画

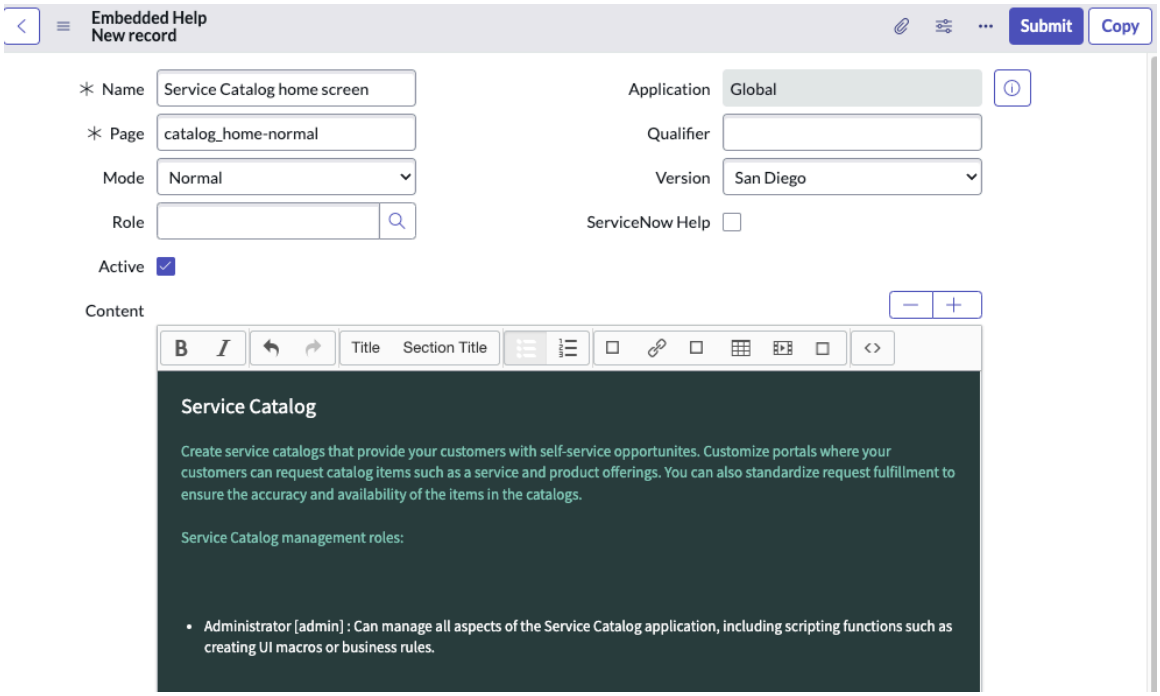
カスタムの埋め込みヘルプを作成する前に、コンテンツを計画し、埋め込みヘルプフォームで使用される情報を書き留めます。慎重に計画することで、トピックが適切なページとロールに表示されるようになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

各 UI ページには、次の例に示すように、[ページ] フィールドで指定された埋め込みヘルプを表示できます。

サービスカタログホームページの埋め込みヘルプトピック



埋め込みヘルプトピックを計画する際には、次のフィールドの使用方法を検討し、カスタムトピックに必要な値に注意してください。

ページ

次のようにページが表示されたときの URL に表示される UI ページ名を特定してメモします。ページ名が $mid_server_user のようにドル記号で始まる場合は、ページ名にドル記号を含めます。ページの埋め込みヘルプ トピックを作成する前に、ページ名を検索して、コピーできるファイルを見つけます。

修飾子

- 通常の コンテンツは、ページに移動した適切なロールを持つユーザーに表示されます。
- セットアップ コンテンツは、ガイド付きセットアップのリンクからページにアクセスすると表示されます。

ベースシステムに埋め込まれたヘルプトピックの多くは、ガイド付きセットアップ用です。セットアップ コンテンツをコピーし、[モディファイヤ]を[標準]に変更すると、すべてのユーザーにすばやくヘルプを提供できます。

修飾子

多くのアプリケーションで使用されている、カスタムヘルプが必要なページを特定します。 たとえば、すべてのホームページモジュールと多くのダッシュボードモジュールで `home.do` ページが開きます。 埋め込みヘルプアドミニストレーターは、修飾子を使用して、インスタンス内の共通ページのコンテンツをカスタマイズできます。

ロール

この埋め込みヘルプトピックへのアクセスを提供する最低レベルのロールを指定します。 そのロールを含むすべてのロールにも、そのロールをターゲットとする別のトピックが同じページに存在しない限り、コンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、インシデントを入力するビジネスプロセスを説明する埋め込みヘルプコンテンツを itil ロールに追加すると、itil_adminロールにもコンテンツが表示されます。itil_admin ロールで別のトピックを作成すると、itil_adminには itil コンテンツの代わりにそのコンテンツが表示されます。

製品

エンタープライズトピックのコンテンツのみを書き込みます。必要に応じて、Expressトピックをコピーして、このフィールドを [エンタープライズ] に変更できます。

バージョン

通常、ベースシステムコンテンツは現在のソフトウェアバージョンで指定されます。 カスタムアプリケーションのコンテンツを編集する場合、または組織のビジネスプロセスに関連する情報を提供する場合は、[すべて] を選択します。

ドメイン

組織でドメインセパレーションを使用してヘルプコンテンツをカスタマイズする場合は、コンテンツを適用するドメインを指定します。

ServiceNow ヘルプ

チェックボックスが選択されている場合、このフィールドはベースシステムトピックを示します。ベースシステムトピックを編集することはできませんが、コピーを作成してカスタムコンテンツを追加することはできます。

コンテンツ

書式設定ツールを使用してコンテンツを書式設定できます。次の一覧では、制限について説明します。

- 埋め込みヘルプコンテンツに画像を含めることはできません。
- ビデオを埋め込むには、ソース コードの <**<>**> ビューにビデオ情報をコーディングする必要があります。YouTube と Vimeo のビデオコンテンツがサポートされています。
- 関連情報リンクを追加するには、相対 URL ではなく完全な URL を使用する必要があります。
- ベスト プラクティスは、ユーザーが選択したテーマによっては色によってテキストが判読できなくなる可能性があるため、テキストの強調表示ツールを使用しないことです。
- 埋め込みヘルプに加えた変更が、別のインスタンスに自動的に展開されることはありません。
- 埋め込みヘルプテーブルへの変更は更新セットに取り込まれず、意図的に update_sync=false が設定されます。

での修飾子の使用 埋め込みヘルプ

埋め込みヘルプアドミニストレーターは、修飾子を使用して、インスタンス内の共通ページのコンテンツをカスタマイズできます。

始める前に

必要なロール:embedded_help_admin

このタスクについて

すべてのホームページモジュールと多くのダッシュボードモジュールで `home.do` ページが開きます。URL で指定されたクエリパラメーターによって、開くホームページが定義されます。

組織が SLA ホームページの具体的な手順を提供するとします。カスタムの埋め込みヘルプコンテンツを作成し、修飾子を使用してその目標を達成することができます。 修飾子を作成し、作成したカスタム埋め込みヘルプコンテンツに関連付けます。

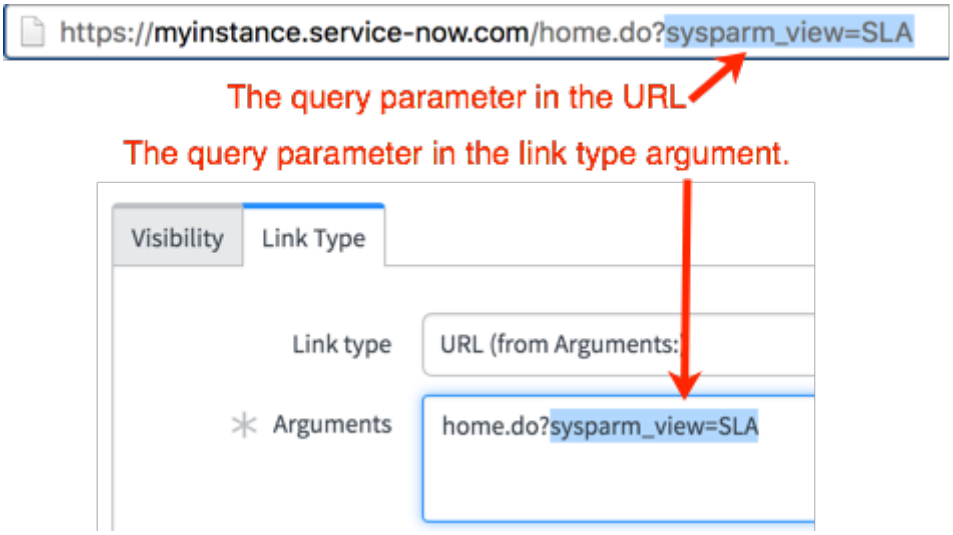
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 修飾子の情報を取得するには、新しいブラウザーウィンドウでモジュールを開き、クエリパラメーターをコピーします。

   クエリーパラメーターでは、単語の間にハイフンやダッシュの代わりにアンダースコアが使用されていることに注意してください。



   また、モジュール リンクの種類の [引数] フィールドからクエリ パラメーターを選択することもできます。モジュールのリンクタイプを表示するには、アプリケーションナビゲーターのモジュールの横にある鉛筆アイコンをクリックし、[リンクタイプ] タブをクリックします。

2. 移動先 埋め込みヘルプ > ヘルプ修飾子をクリックし、[新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

埋め込みヘルプ修飾子フォーム

フィールド	説明
パス	埋め込みヘルプコンテンツを表示するページを入力します。`.do` は含めないでください。たとえば、SLA ホームページには「`home`」と入力します。
クエリパラメーター	クエリパラメーターまたはリンク引数を `id=query_parameters` の形式で入力します。 ⚠ **警告:** クエリパラメーターに複数の単語が含まれている場合は、単語の間にハイフンまたはダッシュではなくアンダースコアを使用します。ハイフンまたはダッシュを使用すると、パラメーターの最初の単語のみが使用され、残りは無視されます。
フラグメント	URL の末尾に `#<string>` を入力します。 これは、インスタンス内のページの URL にはほとんど見られません。`#<string>` で終わるページのカスタムヘルプが必要な場合は、このフィールドに入力します。 ℹ **注:** 実証済みの方法は、少なくともクエリパラメーターを含めることです。そうしないと、カスタムヘルプが `home.do` ページごとに表示されます。クエリパラメーター、フラグメント、またはその両方を使用できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
修飾子	使用する修飾子を入力します (例:sla_homepage)。埋め込みヘルプコンテンツレコードで使用する修飾子を記録します。 ⚠ 警告: クエリパラメーターに複数の単語が含まれている場合は、単語の間にハイフンまたはダッシュではなくアンダースコアを使用します。ハイフンまたはダッシュを使用すると、パラメーターの最初の単語のみが使用され、残りは無視されます。

4. [送信] をクリックします。
5. カスタム 埋め込みヘルプ コンテンツの追加の手順に従ってコンテンツを作成し、次の情報を含めます。
   - 名前 と ページ: 修飾子を作成したページ (例: ホーム)。
   - 修飾子:入力した修飾子 (例:sla_homepage)。

   ℹ 注: 既存の埋め込みヘルプトピックをコピーして、コピーしたレコードに修飾子を入力することもできます。
6. コンテンツを追加したページを開き、ヘルプパネルを開いて、修飾子をテストします。

   ℹ 注: 埋め込みヘルプコンテンツにロールを追加した場合は、そのロールを持つユーザーとしてログインしていることを確認するか、そのロールを持つユーザーの代理操作を行ってください。

埋め込みヘルプ ロール

埋め込みヘルプコンテンツは、UI ページにアクセスする指定されたロールを持つユーザーを対象にすることができます。 そのロールを含むすべてのロールにも、そのロールをターゲットとする別のトピックが同じページに存在しない限り、コンテンツが表示されます。

たとえば、インシデントを入力するビジネスプロセスを説明する埋め込みヘルプコンテンツを itil ロールに追加すると、itil_adminロールにもコンテンツが表示されます。itil_admin ロールで別のトピックを作成すると、itil_adminには itil コンテンツの代わりにそのコンテンツが表示されます。

埋め込みヘルプロールの優先度

埋め込みヘルプロールの優先度は、埋め込みヘルプロール優先度 [sys_embedded_help_role] テーブルに保存されます。各ロールには、ロール [sys_user_role] テーブルのロール名に基づいてデフォルトの優先順位番号が割り当てられます。

デフォルトの埋め込みヘルプの優先順位番号

注文番号	ロール名
10	アドミン 例:admin、chat_admin、pa_admin、survey_admin 例外:itil_admin
100	マネージャーまたはitil_admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの埋め込みヘルプの優先順位番号 (続く)

注文番号	ロール名
	例:itil_admin、catalog_manager、content_manager、sla_manager
300	itil (のみ)
1000 以上	他のすべてのロールまたはロールなし (ESS ユーザー) 例:approver_user、financial_management_user、personalize_form、template_editor

優先度は最も小さい番号から最も高い番号の順に実行されます。つまり、ロールのない埋め込みヘルプコンテンツは、UI ページとユーザーのロールで利用可能な他のコンテンツがない場合にのみ表示されます。コンテンツが ESS ユーザーを含むすべてのユーザーを対象としている場合を除き、すべてのベースシステムコンテンツはロールをターゲットとします。カスタムアプリケーションのロールなどのロールを追加すると、そのロールは適切なデフォルトの順序で埋め込みヘルプロール優先度 [sys_embedded_help_role] テーブルに自動的に追加されます。 優先度の順序は必要に応じて変更できます。

ロールごとに異なるヘルプコンテンツがページに必要な場合は、個別のトピックを追加する必要があります。たとえば、任意のロールを持つユーザーが `incident.do` ページにアクセスでき、各自のロールに適したビューでページが開きます。

次のリストは、さまざまなロールのコンテンツをインシデントフォームの対象にする方法について説明します。

アドミン
: インシデントフォームの構成に役立つ情報とリンクを提供します。

itil_admin
: インシデントの進行状況を監視する方法について説明します。

itil
: インシデントの処理方法について説明します。

ロールなし
: インシデントフォームのセルフサービスビューでユーザーが確認および変更できる内容について説明します。

埋め込みヘルプロールの優先度の変更

埋め込みヘルプロール優先度 [sys_embedded_help_role] テーブルのロールに割り当てられているデフォルトの優先順位を変更できます。優先順位によって、ユーザーに割り当てられたロールに基づいて、ユーザーが UI ページでアクセスする埋め込みヘルプコンテンツが決まります。

始める前に
必要なロール:embedded_help_admin または admin

このタスクについて
カスタムアプリケーションのロールなどのロールを追加すると、そのロールは適切なデフォルトの順序で埋め込みヘルプロール優先度 [sys_embedded_help_role] テーブルに自動的に追加されます。必要に応じて、デフォルトの優先度番号の間に優先度番号を追加するなど、ロールの優先度を変更できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 埋め込みヘルプ > ロール優先度 優先度を変更するロールを見つけます。
2. [順序] 列の値をダブルクリックして、リストエディターを開きます。
3. 新しい優先順位番号を入力し、緑色のチェックマークをクリックして保存します。

埋め込みヘルプ 国際化

埋め込みヘルプのインターナショナリゼーションにより、埋め込みヘルプのコンテンツをさまざまな言語にローカライズして、世界中のユーザーのニーズを満たすことができます。埋め込みヘルプコンテンツを任意の言語で記述し、表示する言語を決定できます。

既存の埋め込みヘルプコンテンツレコードは、デフォルトで英語で書かれています。ベースシステムで提供される英語の埋め込みヘルプコンテンツを、ニーズに合わせて他の言語に翻訳できます。選択した言語でカスタム埋め込みヘルプコンテンツを作成することもできます。

ローカライズされた埋め込みヘルプコンテンツについて

英語の埋め込みヘルプコンテンツを別の言語に翻訳したり、英語以外の言語で埋め込みヘルプコンテンツを作成したりするには、書き込みに使用する言語に合わせて作業セッションを構成する必要があります。たとえば、フランス語で埋め込みヘルプコンテンツを作成する場合は、フランス語のセッションで作業している必要があります。詳細については、「 ローカリゼーション設定 」を参照してください。

埋め込みヘルプキュー [sys_embedded_help_queue] テーブルの [言語] フィールドにアクセスして、選択した言語で表示されるように埋め込みヘルプコンテンツを構成します。インスタンスでアクティブ化されている外国語翻訳に応じて、埋め込みヘルプコンテンツを表示する言語を選択できます。

埋め込みヘルプコンテンツが特定の言語で利用可能であり、ユーザーがその言語のインスタンスで作業している場合、目的の言語で利用可能な埋め込みヘルプが表示されます。

ローカライズされた埋め込みヘルプコンテンツの操作

ユーザーが埋め込みヘルプコンテンツレコードを要求すると、関連する埋め込みヘルプキューレコードが適宜入力され、埋め込みヘルプキューレコードで指定された言語が現在のセッション言語に設定されます。

埋め込みヘルプコンテンツがユーザーのセッション言語で利用可能な場合、コンテンツは同じ言語で表示されます。埋め込みヘルプコンテンツがユーザーのセッション言語で利用できない場合は、英語のコンテンツが表示されます。ただし、英語以外のセッションで英語のコンテンツを表示したくない場合は、sys_propertyを False (デフォルトは True) に構成できます。

埋め込みヘルプコンテンツの優先順位付け

埋め込みヘルプコンテンツをユーザーのセッション言語で表示することは、ロール、コンテンツがユーザー作成かどうか、最新のコンテンツバージョンなど、他のすべてのメカニズムよりも優先されます。

ユーザーが英語以外の作業セッション中の場合、埋め込みヘルプコンテンツの表示優先度は次のとおりです。

1. 使用可能な場合は、ワーキングセッション言語 (英語以外) のコンテンツが表示されます。
2. ユーザーが作成したコンテンツは、作業セッション言語コンテンツが使用できない場合に表示されます。
3. バージョン関連のコンテンツは、作業セッション言語とユーザーが作成したコンテンツが使用できない場合に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、アドミンユーザーがフランス語のワーキングセッションで埋め込みヘルプコンテンツを要求したが、フランス語のコンテンツがアドミンロールで利用できない場合、下位ロールの同じ言語のコンテンツがあれば表示されます。

フランス語の admin ロールには埋め込みヘルプコンテンツがなく、フランス語の itil ロールと英語の admin ロールのコンテンツがある場合は、フランス語の itil ロールが英語の admin ロールよりも優先されます。フランス語のコンテンツは itil-role レベルで表示されます。

国際化された埋め込みヘルプの作成

提供された英語の埋め込みヘルプコンテンツを他の言語に翻訳するか、選択した言語でカスタム埋め込みヘルプコンテンツを作成します。

始める前に

必要なロール:embedded_help_admin または admin

このタスクについて

デフォルトでは、すべての埋め込みヘルプコンテンツレコードは英語です。英語以外の埋め込みヘルプコンテンツレコードを作成するには、まず埋め込みヘルプ [sys_embedded_help_content] テーブルに英語のコンテンツレコードが存在する必要があります。英語の埋め込みヘルプコンテンツレコードは、他のすべての言語の埋め込みヘルプコンテンツレコードの親です。英語以外の埋め込みヘルプコンテンツレコードを作成すると、そのレコードは翻訳されたテキスト [sys_translated_text] テーブルに格納されます。
提供された英語のコンテンツを別の言語に翻訳するには、英語のコンテンツレコードのコピーを作成し、編集した英語以外のコピーレコードを保存します。新しいレコードが翻訳されたテキスト [sys_translated_text] テーブルに保存されます。利用可能な埋め込みヘルプコンテンツを翻訳するには、「 コピーからのカスタム埋め込みヘルプの追加 」を参照してください。

英語以外のカスタム埋め込みヘルプコンテンツレコードを作成するには、作業インスタンスを、記述する言語と同じ言語に設定する必要があります。英語の埋め込みヘルプコンテンツをコピーできない場合は、英語以外のカスタム埋め込みヘルプコンテンツを作成します。

英語以外の埋め込みヘルプコンテンツレコードを作成した後、同じコンテンツレコードを英語で作成し、埋め込みヘルプ [sys_embedded_help_content] テーブルに保存する必要があります。英語の埋め込みヘルプコンテンツレコードは、他のすべての言語の親です。

手順

1. 移動先 すべて > 埋め込みヘルプ > ヘルプコンテンツ.
2. コピーする埋め込みヘルプトピックを開きます。
   また、埋め込みヘルプペインのメニューから [ヘルプ記事の編集] を選択して、埋め込みヘルプトピックを開くこともできます。
3. 必要に応じてフィールドを更新します。

フィールド	説明
名前	埋め込みヘルプトピック名。
ページ	このトピックに対応する UI ページ。通常、ページ名は変更しません。
修飾子	◦ 通常の コンテンツは、ページに移動した適切なロールを持つユーザーに表示されます。 ◦ セットアップ コンテンツは、ガイド付きセットアップのリンクからページにアクセスすると表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ロール	トピックが支援するように書かれているロール。ロールにアサインされたユーザーが関連する UI ページに移動すると、コンテンツが表示されます。 そのロールを含むすべてのロールにも、そのロールをターゲットとする別のトピックが同じページに存在しない限り、コンテンツが表示されます。 詳細については、次を参照してください。 埋め込みヘルプ ロール
アクティブ	このコンテンツを UI ページに表示するかどうかを指定します。このチェックボックスをオフにすると、コンテンツを利用できなくなります。
製品	[エンタープライズ] がデフォルトであり、変更しないでください。
修飾子	共通 UI ページにカスタム埋め込みヘルプを提供する修飾子。 たとえば、すべてのホームページモジュールと多くのダッシュボードモジュールで `home.do` ページが開きます。この埋め込みヘルプレコードに入力する前に、修飾子を作成します。
バージョン	このトピックが適切なバージョン。 カスタムアプリケーションのコンテンツを編集する場合、または組織のビジネスプロセスに関連する情報を提供する場合は、[すべて] を選択します。
前回の同期	更新されたコンテンツについて CDN が最後に確認された日時。ユーザーがこの UI ページにアクセスすると、プラットフォームは前回の同期日時が 15 日以上前かどうかを判断します。その場合は、CDN で更新されたコンテンツがチェックされ、日付が更新されます。 **注:** アドミニストレーターは、システムプロパティで最終同期期間を変更できます。
順序	順序はデフォルトでロールに基づいており、ユーザーにロールがアサインされている場合に表示するコンテンツを決定します。詳細については、「埋め込みヘルプ ロール」を参照してください。
ドメイン	該当する場合は、このコンテンツが使用されるドメインを指定します。 このフィールドは、アドミニストレーターがフォームを表示するように設定した場合に、フォームに表示されます。

4. [コンテンツ] フィールドで、必要に応じて HTML 書式設定ツールを使用してテキストを更新します。
   リンクを追加する場合は、Web ページへの完全な URL を入力します。[ターゲット] として [新しいウィンドウ **(_blank)]** を選択することをお勧めします。

   注: 埋め込みヘルプトピックに画像を追加しないでください。レコードが保存されると、画像はコンテンツセクションから削除されます。

   埋め込みビデオを追加するには、「 ヘルプトピックへのビデオコンテンツの埋め込み」を参照してください。

5. オプション: 表、ビデオ、または関連リンクの下に別の行を追加するには、改行アイコン (⏎) をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. フォームヘッダーの [コピー] をクリックします。
   編集したトピックが保存され、リストが再表示されます。保存されたトピックの **[ServiceNow** ヘルプ] チェックボックスがオフになっています。

コピーからカスタム 埋め込みヘルプ を追加

組織の埋め込みヘルプをカスタマイズするには、ベースシステムでトピックを編集し、コピーとして保存します。

始める前に
必要なロール:embedded_help_admin または admin

このタスクについて
ベースシステムのトピックでは、読み取り専用の **[ServiceNow** ヘルプ] チェックボックスがオンになっています。 コピーを作成すると、[**ServiceNow** ヘルプ] チェックボックスがオフになり、コンテンツを変更できるようになります。

カスタムコンテンツが存在する UI ページに移動すると、ベースシステムコンテンツではなくカスタムコンテンツが表示されます。

注: 埋め込みヘルプレコードは、構成可能ワークスペース内のヘルプセンターコンテンツを作成するためにも使用されます。詳細については、「構成可能なワークスペースの ヘルプセンター コンテンツの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 埋め込みヘルプ > ヘルプコンテンツ.
2. コピーする埋め込みヘルプトピックを開きます。
   また、埋め込みヘルプペインのメニューから [ヘルプ記事の編集] を選択して、埋め込みヘルプトピックを開くこともできます。
3. 必要に応じてフィールドを更新します。

フィールド	説明
名前	埋め込みヘルプトピック名。
ページ	このトピックに対応する UI ページ。通常、ページ名は変更しません。 **注:** 構成可能なワークスペースの ヘルプセンター コンテンツの作成で説明されているように、埋め込みヘルプレコードを使用してヘルプセンターに表示する場合は、[名前] フィールドと [ページ] フィールドに同じ値を入力し、[ページ] フィールドのスペースをアンダースコアに置き換えます。
モード	◦通常の コンテンツは、ページに移動した適切なロールを持つユーザーに表示されます。 ◦セットアップ コンテンツは、ガイド付きセットアップのリンクからページにアクセスすると表示されます。
ロール	トピックが支援するように書かれているロール。ロールにアサインされたユーザーが関連する UI ページに移動すると、コンテンツが表示されます。 そのロールを含むすべてのロールにも、そのロールをターゲットとする別のトピックが同じページに存在しない限り、コンテンツが表示されます。 詳細については、次を参照してください。 埋め込みヘルプ ロール

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	このコンテンツを UI ページに表示するかどうかを指定します。このチェックボックスをオフにすると、コンテンツを利用できなくなります。
製品	[エンタープライズ] がデフォルトであり、変更しないでください。
修飾子	共通 UI ページにカスタム埋め込みヘルプを提供する修飾子。 たとえば、すべてのホームページモジュールと多くのダッシュボードモジュールで `home.do` ページが開きます。この埋め込みヘルプレコードに入力する前に、修飾子を作成します。
バージョン	このトピックが適切なバージョン。 カスタムアプリケーションのコンテンツを編集する場合、または組織のビジネスプロセスに関連する情報を提供する場合は、[すべて] を選択します。
前回の同期	更新されたコンテンツについて CDN が最後に確認された日時。ユーザーがこの UI ページにアクセスすると、プラットフォームは前回の同期日時が 15 日以上前かどうかを判断します。その場合は、CDN で更新されたコンテンツがチェックされ、日付が更新されます。 **注:** アドミニストレーターは、システムプロパティで最終同期期間を変更できます。
順序	順序はデフォルトでロールに基づいており、ユーザーにロールがアサインされている場合に表示するコンテンツを決定します。詳細については、「埋め込みヘルプ ロール」を参照してください。
ドメイン	該当する場合は、このコンテンツが使用されるドメインを指定します。 このフィールドは、アドミニストレーターがフォームを表示するように設定した場合に、フォームに表示されます。

4. [コンテンツ] フィールドで、必要に応じて HTML 書式設定ツールを使用してテキストを更新します。
リンクを追加する場合は、Web ページへの完全な URL を入力します。[ターゲット] として [新しいウィンドウ **(_blank)]** を選択することをお勧めします。

   注: 埋め込みヘルプトピックに画像を追加しないでください。レコードが保存されると、画像はコンテンツセクションから削除されます。

   埋め込みビデオを追加するには、「 ヘルプトピックへのビデオコンテンツの埋め込み」を参照してください。

5. オプション: 表、ビデオ、または関連リンクの下に別の行を追加するには、改行アイコン (⏎) をクリックします。
6. フォームヘッダーの [コピー] をクリックします。
編集したトピックが保存され、リストが再表示されます。保存されたトピックの **[ServiceNow** ヘルプ] チェックボックスがオフになっています。

カスタム 埋め込みヘルプ コンテンツの追加

たとえば、カスタムアプリケーションがあり、ユーザーにヘルプを提供する場合などに、新しいカスタム埋め込みヘルプトピックを作成できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:embedded_help_admin または admin

このタスクについて
ユーザー向けのコンテンツを作成する場合は、次の制限に注意してください。

- 埋め込みヘルプコンテンツに画像を含めることはできません。
- ビデオを埋め込むには、ソース コードの <**<>**> ビューにビデオ情報をコーディングする必要があります。YouTube と Vimeo のビデオコンテンツがサポートされています。
- 関連情報リンクを追加するには、相対 URL ではなく完全な URL を使用する必要があります。
- ベスト プラクティスは、ユーザーが選択したテーマによっては色によってテキストが判読できなくなる可能性があるため、テキストの強調表示ツールを使用しないことです。
- 埋め込みヘルプに加えた変更が、別のインスタンスに自動的に展開されることはありません。
- 埋め込みヘルプテーブルへの変更は更新セットに取り込まれず、意図的に update_sync=false が設定されます。

注: 埋め込みヘルプレコードは、構成可能ワークスペース内のヘルプセンターコンテンツを作成するためにも使用されます。詳細については、「構成可能なワークスペースの ヘルプセンター コンテンツの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 埋め込みヘルプ > ヘルプコンテンツ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

フィールド	説明
名前	埋め込みヘルプトピック名を入力します。一般的な名前は、適用されるページのタイトルです。
ページ	このコンテンツが役立つ UI ページを .do ファイル拡張子なしで入力します。 /nav_to.do?uri=%2Fsc_cat_item_list.do% **注:** 構成可能なワークスペースの ヘルプセンター コンテンツの作成で説明されているように、埋め込みヘルプレコードを使用してヘルプセンターに表示する場合は、[名前] フィールドと [ページ] フィールドに同じ値を入力し、[ページ] フィールドのスペースをアンダースコアに置き換えます。
修飾子	モディファイヤ(通常は [標準]**(Normal)**)を選択します。 ◦ 通常の コンテンツは、ページに移動した適切なロールを持つユーザーに表示されます。 ◦ セットアップ コンテンツは、ガイド付きセットアップのリンクからページにアクセスすると表示されます。
ロール	トピックが記述されているロールを選択します。 そのロールを含むすべてのロールにも、そのロールをターゲットとする別のトピックが同じページに存在しない限り、コンテンツが表示されます。 詳細については、次を参照してください。 埋め込みヘルプ ロール

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	このコンテンツを表示するには、チェックボックスをオンにします。UI ページでアクセスする前に誰かにレビューしてもらう場合など、コンテンツを使用できないようにするには、このチェックボックスをオフにします。
製品	[エンタープライズ] がデフォルトであり、変更しないでください。
修飾子	共通 UI ページにカスタム埋め込みヘルプを提供する修飾子。 たとえば、すべてのホームページモジュールと多くのダッシュボードモジュールで `home.do` ページが開きます。この埋め込みヘルプレコードに入力する前に、修飾子を作成します。 **注:** 動的 ID は、埋め込みヘルプ修飾子のルートパラメーターでサポートされています。たとえば、フラグメントフィールドに `$dynamic_value$` を追加すると、値が変更された場合でも、同じ URL でコンテンツを利用できるようになります。これは、同じページに異なる言語を選択した場合に発生する可能性があります。
バージョン	インスタンスの現在のバージョンと異なる場合は、バージョンを選択します。カスタムアプリケーションのコンテンツ、または組織のビジネスプロセスに関連する情報を提供するには、[すべて] を選択します。
順序	必要に応じて、デフォルトのロールを変更します。順序は、選択したロールに基づいてデフォルト設定されます。既定の順序優先順位の数値の詳細については、「埋め込みヘルプ ロール」を参照してください。
ドメイン	該当する場合は、このコンテンツが使用されるドメインを指定します。 このフィールドは、アドミニストレーターがフォームを表示するように設定した場合に、フォームに表示されます。

4. [コンテンツ] フィールドに、必要に応じて HTML 書式設定ツールを使用してテキストを入力します。
   リンクを追加する場合は、Web ページへの完全な URL を入力します。[ターゲット] として [新しいウィンドウ **(_blank)]** を選択することをお勧めします。

   注: 埋め込みヘルプトピックに画像を追加しないでください。レコードが保存されると、画像はコンテンツセクションから削除されます。

   埋め込みビデオを追加するには、「ヘルプトピックへのビデオコンテンツの埋め込み」を参照してください。

5. オプション: 表、ビデオ、または関連リンクの下に別の行を追加するには、改行アイコン (⏎) をクリックします。
6. [送信] をクリックします。

ヘルプトピックへのビデオコンテンツの埋め込み

カスタム埋め込みヘルプトピックにビデオコンテンツへのリンクを埋め込むことができます。YouTube と Vimeo のビデオコンテンツがサポートされています。

始める前に

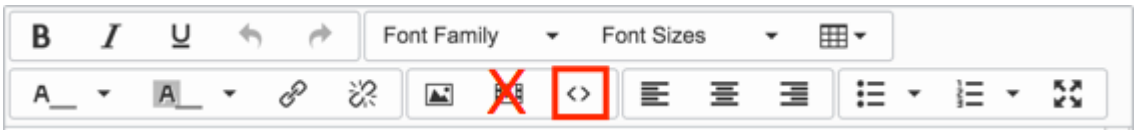
必要なロール:embedded_help_admin または admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
HTML エディターのビデオの挿入/編集アイコンを使用してビデオを埋め込むことはできません。ソースコードを入力する必要があります。

HTML エディターのアイコン



アドミニストレーターは、ユーザーが 埋め込みヘルプ のシステムプロパティに埋め込まれたビデオを表示する機能を無効にできます。

手順

1. ビデオの埋め込みコードを取得するには、次の手順を実行します。

   a. YouTube または Vimeo でビデオの場所に移動します。

   b. ビデオの [共有] オプションを開きます。
   YouTube では、テキストは動画の下に表示されます。Vimeo で、ビデオの横にある共有アイコンをクリックします。

   c. [埋め込み] でコードを選択し、テキストエディターに貼り付けます。

   d. コードを変更して、 埋め込みヘルプコンテンツページにレンダリングされない要素を削除します。

   Example
   たとえば、YouTube 動画の埋め込みコードは次のとおりです。変更されたコードには、埋め込まれたビデオのタイトルも含まれており、 <p> タグを含む行にあります。

```
<iframe width="560" height="315"
 src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"  frameborder="0"
 allowfullscreen></iframe>
```

   変更後のコードは次のようになります。

```
<div class="video"><iframe
 src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
 allowfullscreen=""></iframe>
<p class="p">Video: Work at Now</p>
</div>
```

   Vimeo の埋め込みコードには、より多くの属性があります。次の例のように削除します。YouTube と Vimeo の *allowfullscreeen* 属性の違いに注目してください。

```
<div class="video"><iframe
 src="https://player.vimeo.com/video/67392563" frameborder="0"
 allowfullscreen></iframe>
<p class="p">Video: Work at Now</p>
</div>
```

   注: 例に示すように、 `<iframe>` タグと `<p>` タグを `<div class="video">` タグで囲みます。アドミニストレーターがビデオコンテンツを表示するプロパティを無効にすると、 `<div class="video">` タグ内のすべてのコンテンツが非表示になります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 移動先 埋め込みヘルプ > ヘルプコンテンツをクリックし、カスタムヘルプトピックを開いてビデオを埋め込みます。
3. ソースコードアイコン (**<>**) をクリックします。
4. ビデオの場所の上の行の末尾にカーソルを置きます。
5. Enter キーを押して空白行に移動し、変更した埋め込みコードを入力します。
6. [**OK]** をクリックし、[更新] をクリックします。
7. ビデオが表示されることをテストするには、更新したコンテンツが表示されるページを開き、ヘルプパネルを開きます。

埋め込みヘルプの参照

参照トピックには、構成する必要があるシステムプロパティに関する情報と、ドメインセパレーションに関する基本情報が記載されています。

埋め込みヘルプ のシステムプロパティ

埋め込みヘルプは、インスタンスではデフォルトで有効になっています。アドミニストレーターは、システムプロパティを変更して、インスタンスが埋め込みヘルプとやり取りする方法を変更できます。

管理者が 埋め込みヘルプ > **Properties** (プロパティ) これらのプロパティを変更します。

埋め込みヘルプシステムプロパティ

名前	説明
com.glide.embedded_help.auto_close	ユーザーが [ツアーを開始] または [ガイド付きセットアップに戻る] をクリックすると、ヘルプペインが自動的に閉じます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
com.glide.embedded_help.cdn_timeout	コンテンツ配信ネットワーク (CDN) からのコンテンツプルがタイムアウトする時間 (ミリ秒)。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2000
com.glide.embedded_help.enabled	埋め込みヘルププラグインを有効化します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
com.glide.embedded_help.enable_video	ユーザーがヘルプコンテンツに埋め込まれたビデオを表示できるようにします。アドミニストレーターはビデオと説明を埋め込むことができますが、このプロパティが **false** の場合、ビデオと説明はヘルプペインで非表示になります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

埋め込みヘルプシステムプロパティ (続く)

名前	説明
	注: ビデオコンテンツを埋め込む場合は、ビデオ埋め込みコードと説明を `<div class="video">` タグで囲みます。プロパティを無効にすると、コンテンツが表示されるときに `<div class="video">` タグ内のコンテンツが非表示になります。
com.glide.embedded_help.sync	ユーザーが UI ページにアクセスしたときに、インスタンスが CDN で更新されたコンテンツを検索できるようにします。インスタンスは、指定された頻度に対してトピック の最終同期 日をチェックし、更新されたコンテンツを CDN で検索するかどうかを決定します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true このプロパティが無効 (false) の場合、埋め込みヘルプコンテンツは CDN トピックの更新と同期されません。
com.glide.embedded_help.sync_frequency	埋め込みヘルププロセスが CDN で更新されたコンテンツを検索するために、トピックの最終同期 日から何日経過する必要があるかを指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：15
com.glide.embedded_help.sync_self_hosted	セルフホスト型インスタンスがコンテンツを CDN と同期するかどうかを指定します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.glide.embedded_help.url	埋め込みヘルプが動的に取得される場所を一覧表示します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:場合による
com.glide.embedded_help.version	ヘルプが表示されるインスタンスのバージョンを指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:Jakarta 空白の場合は、インスタンスが現在実行しているバージョンのヘルプが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のシステムプロパティは、[sys_properties] テーブルに移動すると使用できます。

名前	説明
com.glide.embedded_help.guided_setup.persist_actions	すべてのページに表示する状態に基づく埋め込みヘルプパネルでガイド付きセットアップアクションを有効にします。例として、[完了としてマーク] アクションがあります。デフォルトの動作 (false) では、アクションは最初のガイド付きセットアップページにのみ表示されます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false

ドメインセパレーションと 埋め込みヘルプ

埋め込みヘルプ ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

概要

埋め込みヘルプの目的は、ユーザーがベースシステムのヘルプトピックのメリットを享受し、独自のカスタムヘルプトピックを作成できるようにすることです。組織でドメインセパレーションを使用している場合は、ドメインごとにカスタムの埋め込みヘルプを作成できます。

埋め込みヘルプにおけるドメインセパレーションの仕組み

組織でドメインセパレーションを使用している場合は、ドメインごとにカスタムの埋め込みヘルプを作成できます。ヘルプコンテンツをドメインに関連付けるために、アドミニストレーターは [ドメイン] フィールドを含むようにヘルプコンテンツフォームを設定します。カスタムコンテンツが作成されると、作成者はコンテンツが適用されるドメインを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- ドメインが指定されていないコンテンツは、グローバルドメイン内にあります。
- ドメイン内のユーザーにドメイン固有のコンテンツが存在しない場合、ユーザーにはグローバルヘルプコンテンツが表示されます。
- グローバルドメイン内のユーザーには、グローバルヘルプコンテンツのみが表示されます。ドメイン固有のヘルプをテストする管理者は、そのドメイン内のユーザーの代理操作を行う必要があります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ヘルプセンター

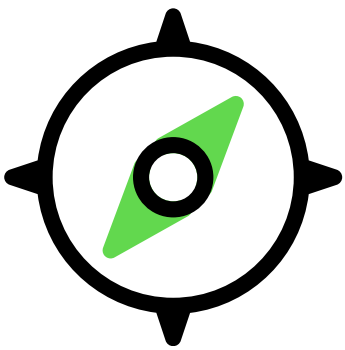
ヘルプセンター は、構成可能なワークスペース向けの次世代の埋め込みヘルプ製品です。 ヘルプセンター は、ユーザーのロールに基づいて、UI ページでターゲットを絞ったヘルプコンテンツをユーザーに提供します。

注: ヘルプセンター はデフォルトで有効な Now Platform の機能です。

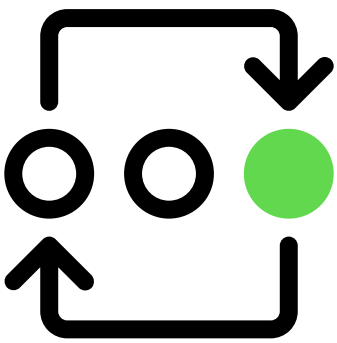
概要

ヘルプセンターは、ユーザーに必要な情報を提供し、構成可能なワークスペースの使用中に実行できることをユーザーに伝えます。ヘルプセンターのコンテンツは、ユーザーがヘルプアイコンをクリックすると右側のサイドバーに表示されます。現在の UI ページにヘルプセンターのコンテンツが存在する場合、ヘルプアイコンにインジケーターが表示されます。ヘルプセンターでは、同じページの複数のヘルプトピックを利用できます。

開始するには



ヘルプセンターの探索



ヘルプセンターの使用

トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルプセンターの使用

ヘルプセンターを使用してヘルプセンターのコンテンツを作成し、ユーザーがワークスペース内で作業しているページに関する有用な情報を提供します。ユーザーがヘルプアイコンをクリックすると、ヘルプセンターのコンテンツが右側のサイドバーに表示されます

ヘルプセンターのコンテンツを作成

Help Center コンテンツを作成するには、ガイダンスレコードと埋め込みヘルプレコードの 2 つのレコードタイプを作成または変更します。ガイダンスレコードを使用すると、埋め込みヘルプレコード内のコンテンツをヘルプセンターに表示できます。この手順では、ヘルプセンターで既存の埋め込みヘルプコンテンツの表示を有効にする方法について説明します。詳細については、「構成可能なワークスペースの ヘルプセンター コンテンツの作成」を参照してください。

ServiceNow にフィードバックを提供する

[Help Center] メニューには、現在の製品の使用感に関するフィードバックを ServiceNow に提供するオプションがあります。すべてのフィードバックはレビューされ、製品の改善に使用される場合があります。詳細については、「へのフィードバックの提供 ServiceNow」を参照してください。

構成可能なワークスペースの ヘルプセンター コンテンツの作成

ヘルプセンターコンテンツを作成して、ユーザーが構成可能ワークスペース内で作業しているページに関する有用な情報を提供します。

始める前に
ガイダンスレコードを作成する前に埋め込みヘルプレコードを作成または編集するには、「 カスタム 埋め込みヘルプ コンテンツの追加 」の手順に従って新しいコンテンツを作成するか、既存のコンテンツを変更する コピーからカスタム 埋め込みヘルプ を追加 に従います。

必要なロール：admin

このタスクについて
ヘルプセンターコンテンツを作成するには、ガイダンスレコードと埋め込みヘルプレコードの 2 つのレコードタイプを作成または変更します。ガイダンスレコードにより、埋め込みヘルプレコード内のコンテンツを ヘルプセンターに表示できます。この手順では、 ヘルプセンターに既存の埋め込みヘルプコンテンツを表示できるようにする方法について説明します。

手順

1. ヘルプセンターガイダンスを作成している構成可能ワークスペースページに移動します。
2. ページの URL (`<instance name>.service-now.com/now/sow/home` など) をコピーするか、メモしておきます。
3. 統一ナビゲーションメニューの [ヘルプを表示] アイコン ( ) を選択して、ヘルプセンターを展開します。
4. ヘルプセンターの一番下までスクロールし、[**Add New Content** (新しいコンテンツを追加)] を選択します。
   ガイダンスフォームを含む新しいタブが表示されます。
5. ガイダンスフォームのフィールドに入力します。

ガイダンスフォーム

フィールド	説明
名前	ヘルプセンターに表示されるガイダンスのタイトル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
タイプ	[埋め込みヘルプ] を選択します。
ロール	ガイダンスを表示するために必要なユーザーロール。 注: 選択したロールにのみ関連するヘルプコンテンツがサポートされています。たとえば、ITIL ロールを持つユーザーには、ITIL ロールに対して作成されたヘルプのみが表示されます。以前は、すべてのロールについてすべてのヘルプが表示されていました。
アプリケーションルート	ターゲットとするワークスペース ページの URL の一部。 `now/<yourpagename>` 形式。 前にメモした URL を参照し、URL のこの部分を入力します (例: `now/sow`)。 URL からアプリケーションルートを識別する方法の詳細については、以降 の例 を参照してください。 すべてのワークスペースページをターゲットにするには、アプリケーションルートとコンテキストフィールドに `sn_all`を使用します。
埋め込みヘルプコンテンツ	ヘルプセンターでユーザーに表示されるガイダンスのコンテンツ。既存の埋め込みヘルプレコードを選択するか、「カスタム 埋め込みヘルプ コンテンツの追加」の説明に従って新しい埋め込みヘルプレコードを作成します。
コンテキスト	ターゲットとするワークスペースページの URL で、アプリケーションルートの直後にある値。たとえば、 `now/sow/home` では、コンテキストは `home` です。 先ほどメモした URL を参照し、[Application Route] フィールドに入力した値の直後の単語のみを指定します。値はワークスペースによって異なり、 `リスト` や `レコード`が含まれる場合もあります。 URL からコンテキストを識別する方法の詳細については、次の手順 の例 を参照してください。 特定のワークスペース内のすべてのページのヘルプコンテンツをターゲットにするには、適切なワークスペースアプリケーションルートを使用し、コンテキストフィールドに `sn_all` を入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	ガイダンスの説明。[名前] フィールドに指定されたタイトルの下に簡単な説明として ヘルプセンター に表示されます。
ルートパラメーター	ユーザーがワークスペース内で特定のリストまたはレコードタイプを表示しているときにのみガイダンスを表示する詳細構成。 ユーザーが特定のリストを表示しているときにガイダンスを提供するには、前にメモした URL を確認し、 `list-id/d03d64feebd1301080de83402a5228f1` などのリスト ID 番号を探します。次に、ルート パラメーターを `{"params":{"listId":"d03d64feebd1301080de83402a5228f1"}}` の形式で入力します。 ユーザーが特定のレコードタイプを表示しているときにガイダンスを提供するには、前にメモした URL を確認し、レコード名 (`record/problem` など) を探します。次に、ルート パラメーターを `{"params":{"table":"problem"}}` の形式で入力します。 ユーザーが関連レコード (別のレコード内からアクセスするレコード) を表示しているときにガイダンスを表示するには、URL で 2 番目のレコード名 (`sub/record/incident` など) を探します。次に、ルート パラメーターを `{"params":{"table":"incident"}}` の形式で入力します。 URL からルート パラメーターを識別する方法の詳細については、次の手順 の例 を参照してください。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。
ステータス	ガイダンスのステータス。ガイダンスをヘルプセンターに表示する準備ができたら、[公開済み] を選択します。
アクティブ	ガイダンスがアクティブであることを示します。ガイダンスが公開されたら、これがオンになっていることを確認します。
ServiceNow が作成されました	ガイダンスが ServiceNow によって作成されたことを示します。ServiceNow 専用に予約されています。
バージョン	ガイダンス用の現在のファミリーリリースバージョン。

6. [送信] を選択します。

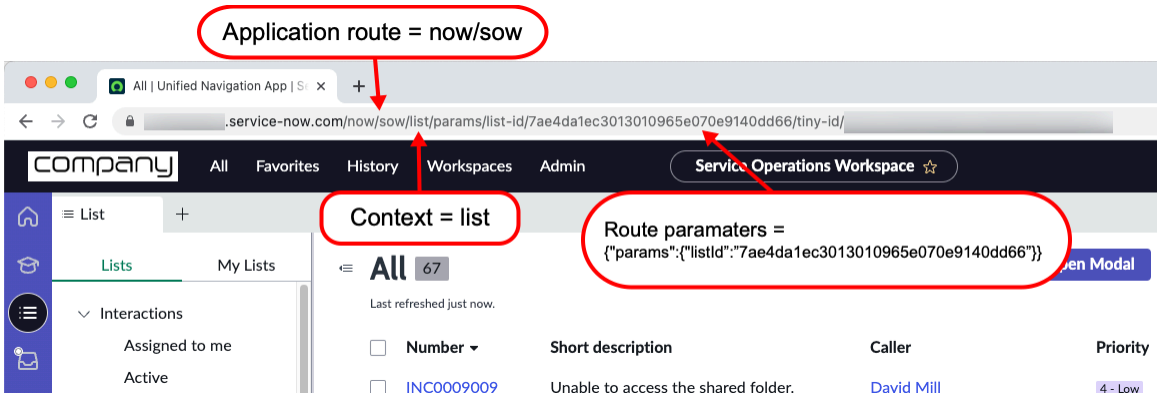
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: でのリストのガイダンスの作成 構成可能ワークスペース

ユーザーが特定のリストを表示しているときにガイダンスを表示するには、URL を確認し、`list-id/7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66` などのリスト ID 番号を探します。次に、`{"params":{"listId":"7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66"}}` の形式でルート パラメーターを入力します。

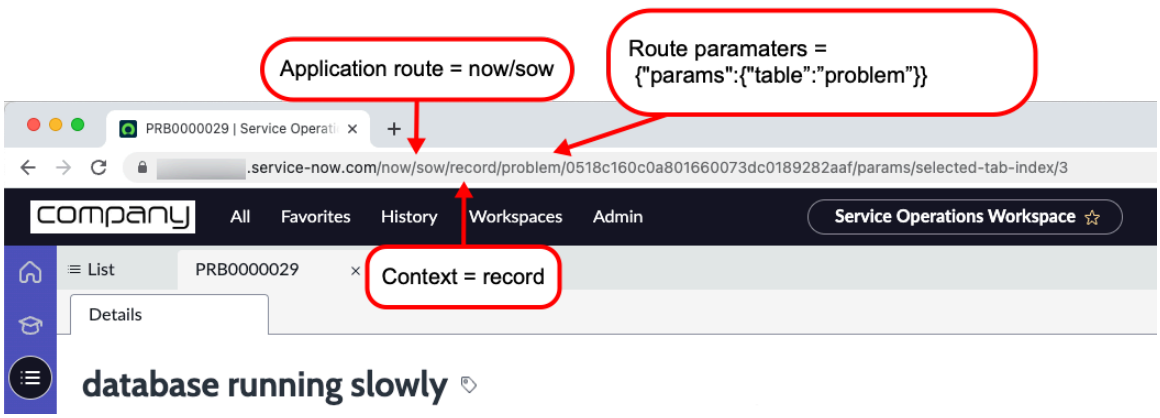
リストのルートパラメーター



Example: のレコードのガイダンスの作成 構成可能ワークスペース

ユーザーが特定のレコードタイプを表示しているときにガイダンスを提供するには、URL を確認してレコード名 (`record/problem` など) を探します。次に、ルート パラメーターを `{"params":{"table":"problem"}}` の形式で入力します。

ルート パラメーターのレコード タイプ



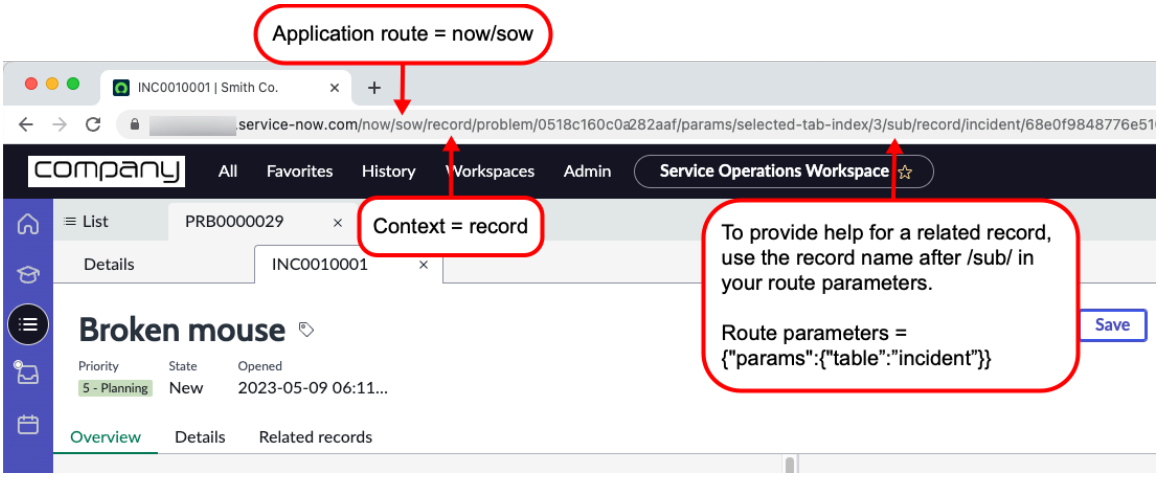
Example: での関連レコードのガイダンスの作成 構成可能ワークスペース

ユーザーが関連レコード (別のレコード内からアクセスするレコード) を表示しているときにガイダンスを表示するには、URL で 2 番目のレコード名 (`sub/record/incident` など) を探します。次に、ルート パラメーターを `{"params":{"table":"incident"}}` の形式で入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルートパラメーター関連レコード



ヘルプセンターのコンテンツの賛成と反対のフィードバック

ヘルプセンターのコンテンツには、インスタンス内の各ヘルプセンター記事に対する「賛成」または「反対」のフィードバックオプションが含まれています。

ヘルプセンターのコンテンツフィードバック

ヘルプセンターのコンテンツを表示する場合、記事を選択すると、インスタンス内の各ヘルプセンター記事に賛成または反対のフィードバックオプションが表示されます。フィードバックは、記事が役に立ったかどうか、または改善の余地があるかどうかを通知するのに役立ちます。

フィードバック分析

フィードバック分析を表示するには、次の場所に移動します。 すべて > ユーザーエクスペリエンス アナリティクス > ダッシュボード.

この例では、左側のナビゲーションで Service Operations Workspace が選択されています 分析 > イベント が選択されています。イベントページには、ワークスペース内のイベントのリストと、各イベントの発生回数が表示されます。

この例では、「 賛成 」イベントを選択した後、「賛成」ダッシュボードが表示され、

- 発生件数
- ページ名
- ページ ID
- パス
- Sys_Id
- トピック ID
- バージョン

.

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

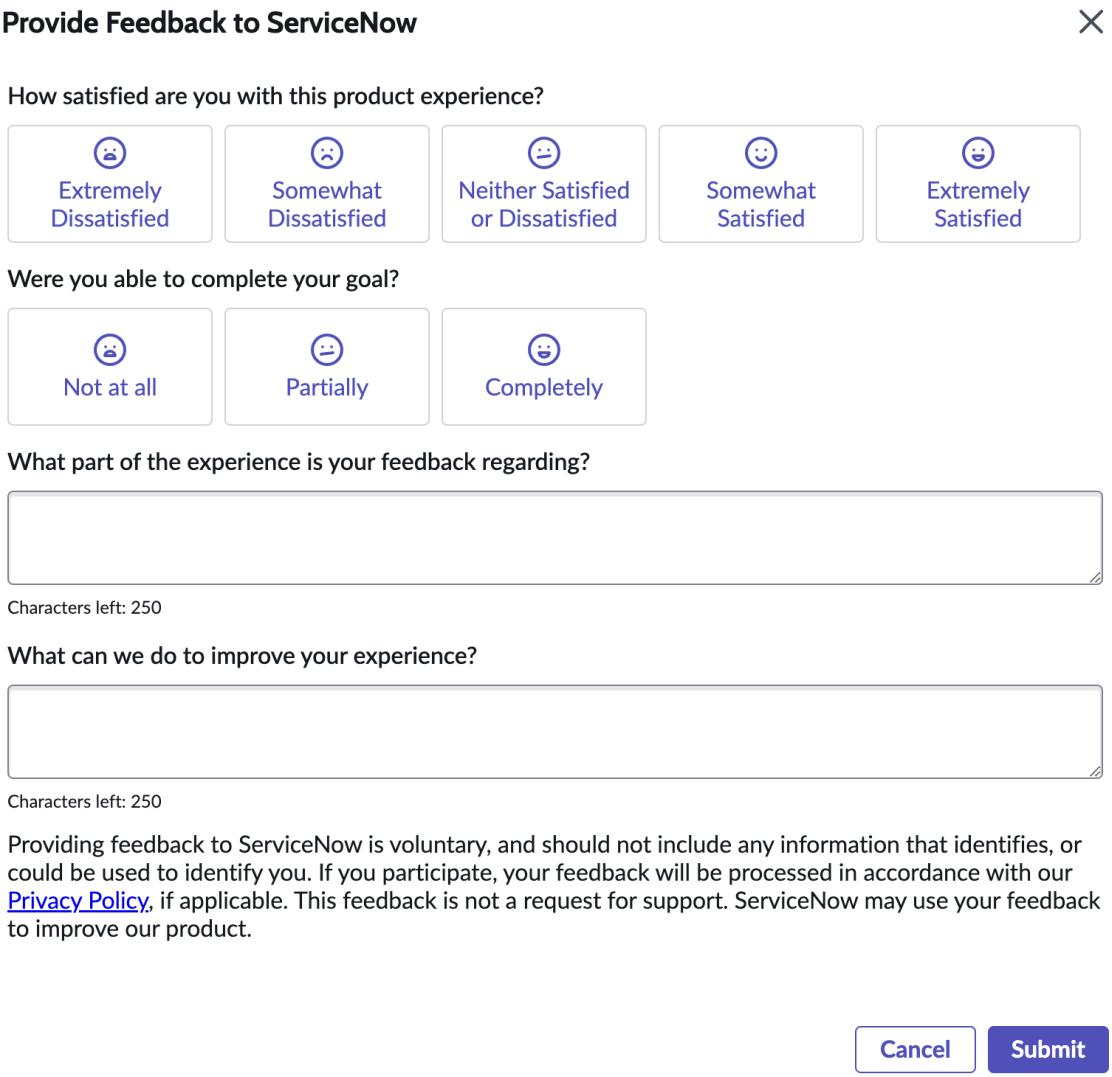
へのフィードバックの提供 **ServiceNow®**

ヘルプセンターのメニューには、現在の製品のエクスペリエンスに関するフィードバックを ServiceNow するために使用できるオプションが含まれています。すべてのフィードバックはレビューされ、製品の改善に使用される場合があります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. [Help Center] アイコン ( ) を選択して、Help Center を開きます。
2. ヘルプセンターメニューの一番下までスクロールし、「 フィードバックを提供」を選択します。



3. あなたの経験を評価し、入力ボックスに好きなだけ詳細を入力してください。
あなたのフィードバックは私たちにとって重要であり、肯定的および否定的なすべてのコメントに感謝します。
4. フィードバックが完了したら、[送信] を選択します。

> **注:** ヘルプセンターに「フィードバックを提供」ボタンを表示したくない場合は、 無効にすることができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバックの無効化

フィードバックの提供メカニズムを無効にするには、システムプロパティを作成して無効にします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

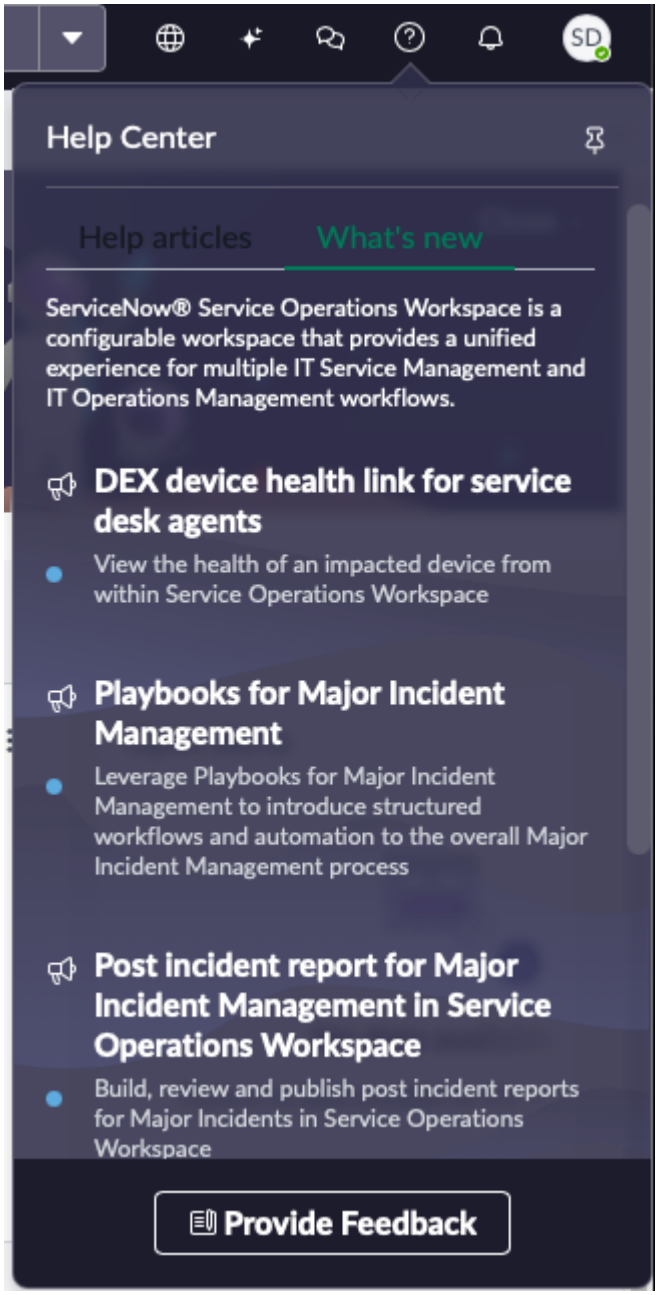
1. 統一ナビゲーションに「sys_properties.list」と入力し、 **Enter** キーを押します。
2. [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに「 *glide.ui.product_feedback_enabled* 」と入力します。
4. [タイプ] フィールドで [true | false] を選択します。
5. [値] フィールドで [false] を選択します。
6. システムプロパティを保存します。

最新情報

ヘルプセンターの [What's New (新着情報)] タブには、最新の ServiceNow リリースの機能を含む、インスタンス内のアプリケーションの新機能や重要な機能に関する情報が表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



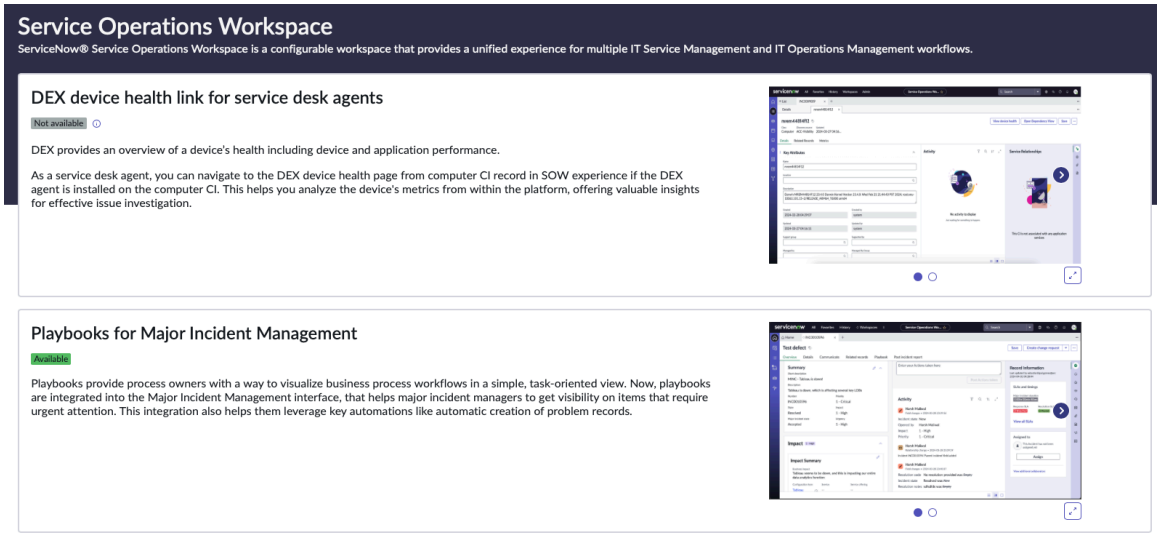
[新機能] タブは、ドキュメントサイトに頼らずに、機能 (既存の機能) と、バージョンのアップグレード (最新バージョンでない場合) で利用できる機能について知るのに最適な方法です。[新機能] タブのコンテンツは、タブへのアクセス元の各アプリケーションと、コンテンツにアクセスするユーザーのロールに関連しています。

利用可能な新しいコンテンツがある場合は、[ヘルプセンター]ボタンが表示されます。機能の横にある青色のインジケーターは、インスタンス上のアプリケーションとユーザーに対して、機能コンテンツが新規で未読であることを通知します。

タブから機能を選択すると、機能ページにアクセスして、ビデオデモやグラフィックなどの詳細情報を表示できます (利用可能な場合)。下部に [すべての機能を表示] オプションが含まれています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



機能ページには、アプリケーションのすべての新機能に関する情報が表示されます。機能には、可用性ステータスを通知するためのタグが付けられます。この例では、カタログアイテムエディターのカタログビルダーエクスペリエンスの構成は利用できない機能です。これは、アップグレード要件が原因であるか、機能に必要なプラグインがインスタンスにインストールされていないことが原因である可能性があります。ほとんどの機能では、情報を展開したり、ドキュメントサイトに移動したりするためのリンクが提供されています。

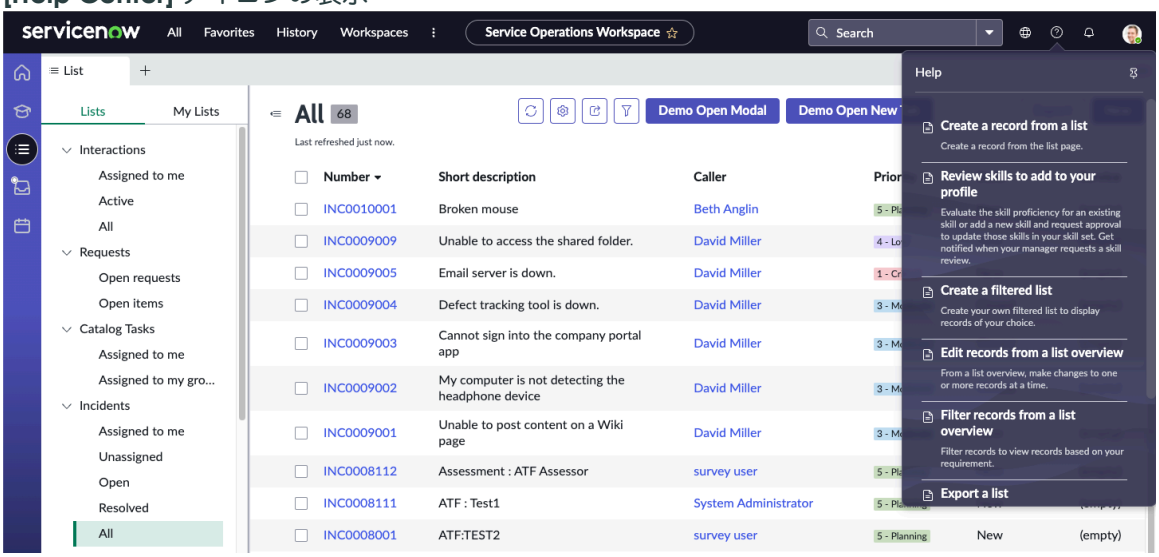
ヘルプセンターの探索

ヘルプセンターは、ユーザーに必要な情報を提供し、構成可能なワークスペースの使用中に実行できることをユーザーに伝えます。ヘルプセンターのコンテンツは、ユーザーがヘルプアイコンをクリックすると右側のサイドバーに表示されます。

ヘルプセンター の概要

ヘルプセンターは、必要な情報をユーザーに提供し、構成可能ワークスペースの使用中に実行できることをユーザーに伝えます。ユーザーがヘルプ アイコンをクリックすると、ヘルプセンターコンテンツが右側のサイドバーに表示されます。現在の UI ページに ヘルプセンター コンテンツが存在する場合は、 ヘルプ アイコンにインジケーターが表示されます 。ヘルプセンター では 、同じページの複数のヘルプトピックを使用できます。

[Help Center] アイコンの表示



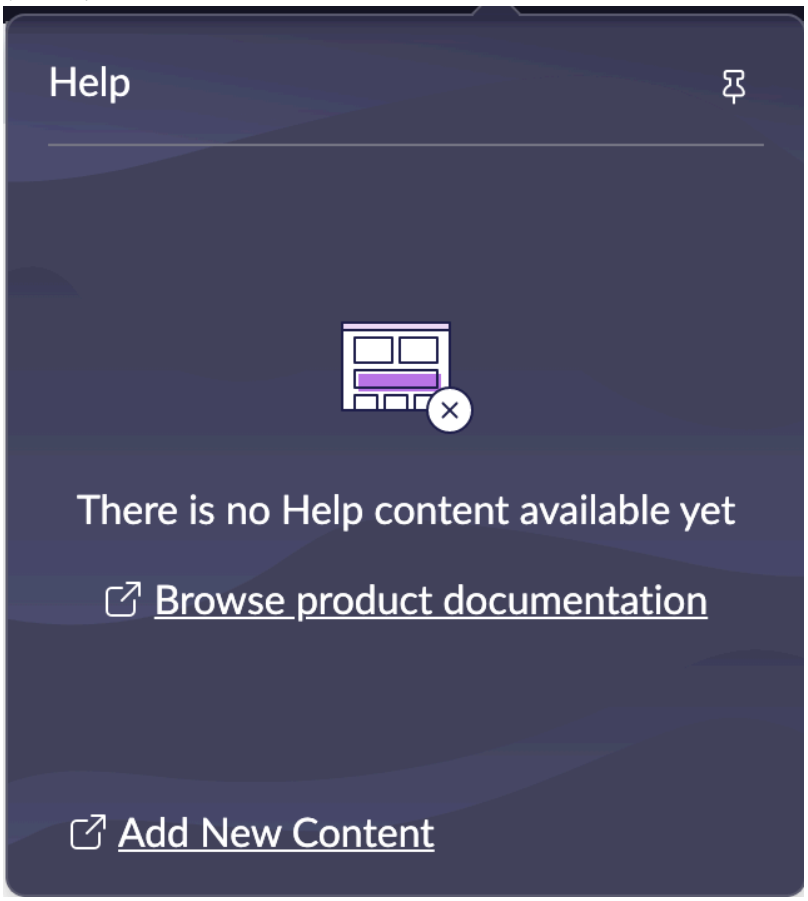
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

現在のページで利用可能なヘルプコンテンツがない場合、ヘルプアイコンにインジケーターは表示されません。ユーザーがヘルプアイコンをクリックすると、ヘルプコンテンツがないことを示すメッセージが ヘルプセンター に表示され、代わりに製品ドキュメントを参照するためのリンクが表示されます。

構成可能なワークスペースの ヘルプセンター コンテンツの作成で説明されている [新しいコンテンツを追加] リンクを使用して、新しいコンテンツをヘルプセンターに追加できます。

利用可能なヘルプコンテンツはありません 表示



App Engine Studio ヘルプパネル内の AI 検索

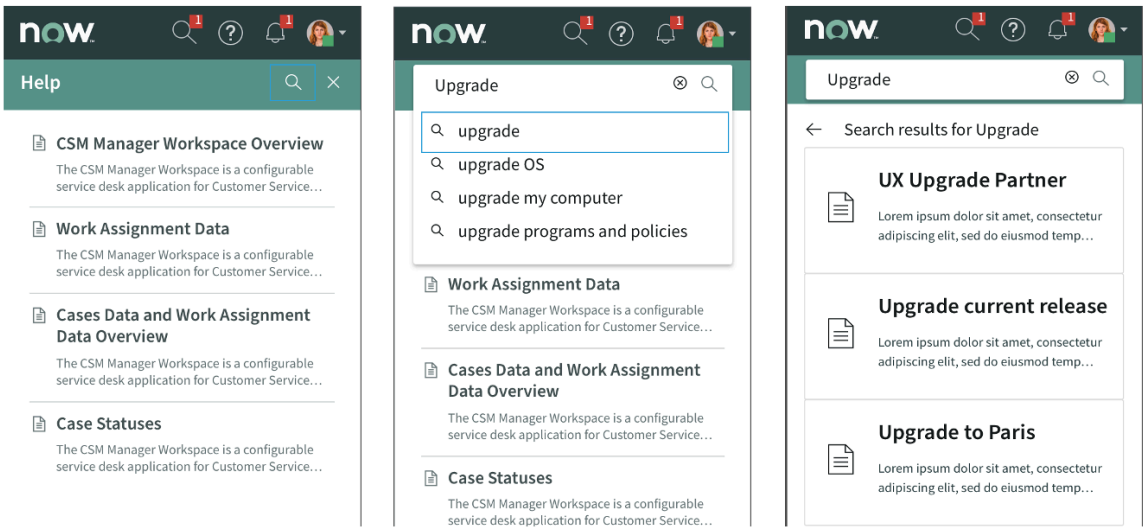
AI 検索 は、ヘルプパネル内でナレッジ記事と埋め込みヘルプドキュメントを検索するためのサポートを拡張します。ユーザーのロールに基づいて、ユーザーに関連するコンテンツのみが表示されます。

注: この機能は、 AI 検索 プラグインに依存します。 AI 検索 はデフォルトで有効な Now Platform 機能です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

App Engine Studio ヘルプパネル AI 検索



注: 検索結果は、ナレッジテーブルと埋め込みヘルプテーブルから取得されます。結果は、ユーザーに関連するコンテキストに基づいています。

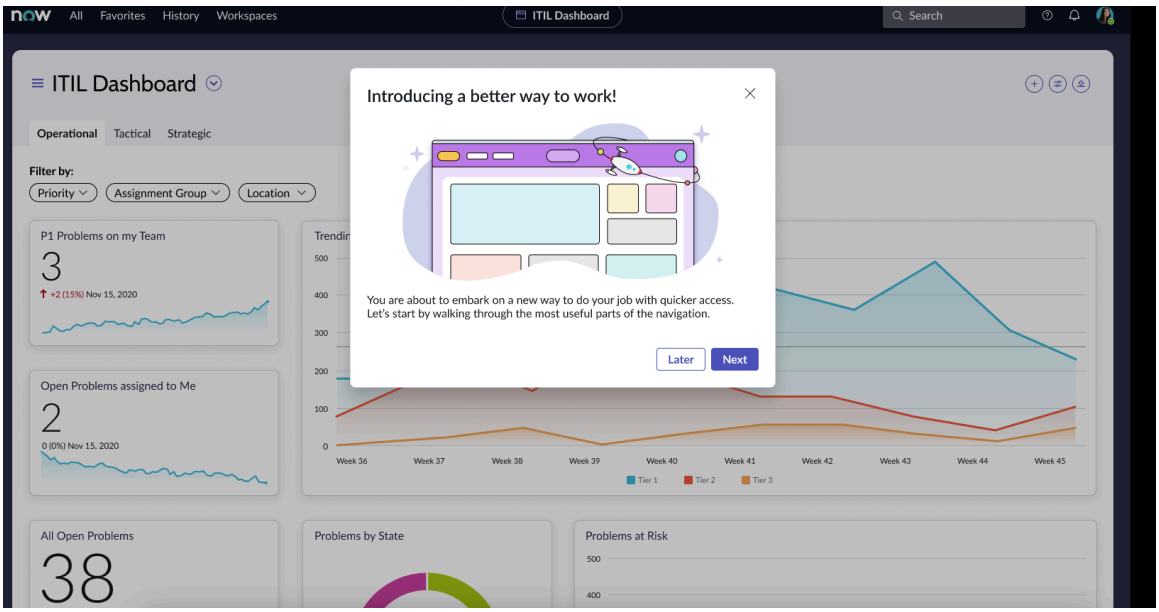
AI 検索の詳細については、「AI 検索」を参照してください。

オンボーディングモーダル

オンボーディングモーダルは、 ServiceNow® ネクストエクスペリエンス インスタンスの新しいエクスペリエンスとアプリケーションをユーザーに紹介するウィザードのようなエクスペリエンスを提供します。

一部のオンボーディングモーダルは、 ネクストエクスペリエンス が有効になっているインスタンスに初めてログインしたときに表示されるオンボーディングモーダルなど、インスタンスにデフォルトで含まれています。独自のカスタムオンボーディングモーダルを作成して、新しいエクスペリエンスとアプリケーションをユーザーに紹介することもできます。

オンボーディングモーダルスライドの例



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンボーディングモーダルを作成する

独自のオンボーディングモーダルを作成して、ユーザーに新しいエクスペリエンスまたはアプリケーションを紹介します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > アダプションサービス > ガイダンスの作成.
2. オンボーディングモーダルを作成するには、次の手順を実行します。

   a. フォームのフィールドに入力します。

   ガイダンスフォーム

フィールド	説明
順序	ガイダンスの表示順序。最も小さい番号が最初に表示され、次の時系列番号が続きます。
名前	オンボーディングエクスペリエンスの名前。
タイプ	UI に表示されるガイダンスのタイプ。モーダルを選択します。
ロール	このガイダンスのロール。
アプリケーション	ガイダンスの申請。
ステータス	ガイダンスのステータス。
アクティブ	ガイダンスを有効または無効にする場合に選択します。

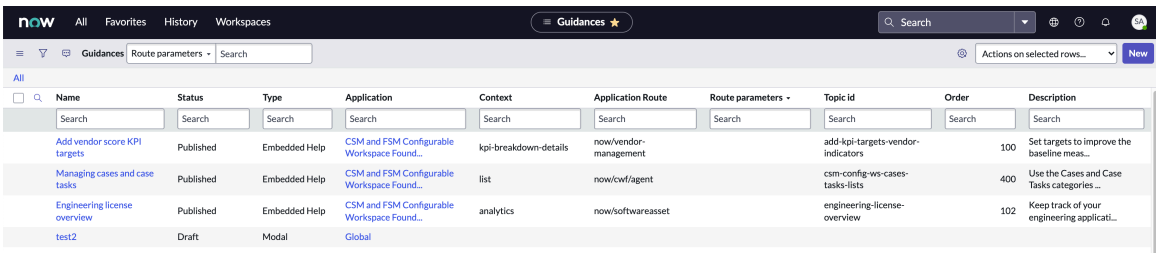
   b. [送信] を選択します。

3. 作成したオンボーディングモーダルを起動するには、次の手順を実行します。
   a. UIB でクライアントスクリプトを作成します。
   b. コード スニペットの下に「`api.emit('SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED', {guidanceId:"ID"});`
   c. ID を開くモーダルガイダンスのsys_idに置き換えます。
   d. ページを保存します。
   e. UIB ページの左パネルで [本文] を選択します。
   f. 右側のパネルで、[イベント]タブを選択します。
   g. [ディスパッチされたイベント **(Dispatched Events)]** で [追加] を選択します。
   h. イベント名に `SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED` を追加し、ラベルに名前を付けます。
   i. [保存] を選択します。
4. 埋め込みヘルプガイダンスステップを作成するには、次の手順を実行します。

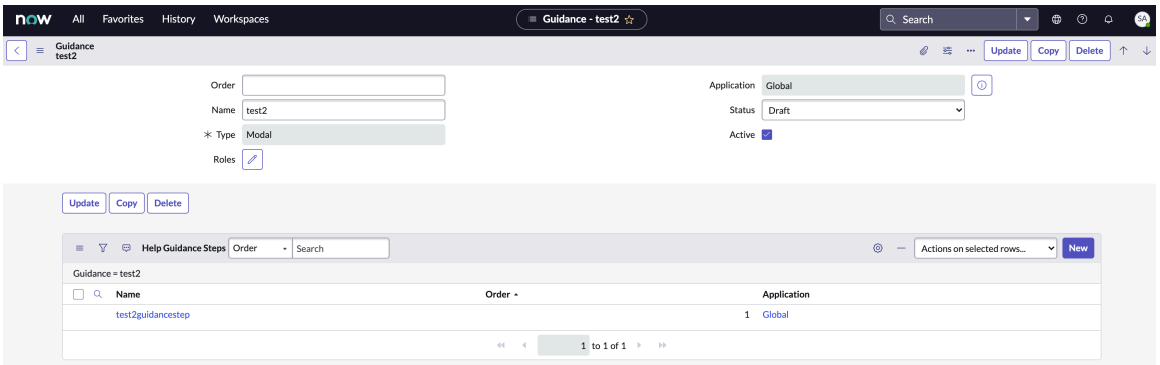
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ガイダンス] リストからガイダンスを選択します。



b. [ヘルプガイダンスステップ] 関連リストで、[新規] を選択します。



c. フォームのフィールドに入力します。

[ヘルプガイダンスステップ] フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	ガイダンスの名前。
レイアウト	ガイダンスの選択されたレイアウト。 ▪ ビデオ ▪ イメージ ▪ テキスト ▪ 質問 ▪ 画像とテキスト ▪ 画像と質問
順序	ガイダンスの表示順序。最も小さい番号が最初に表示され、次の時系列番号が続きます。
アクションラベル	ユーザーがガイダンスモーダル内を移動できるようにするボタンラベル。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーションスコープ。このガイダンスは、グローバルスコープに適用されます。
ガイダンス	このヘルプガイダンスステップが適用されるガイダンス。

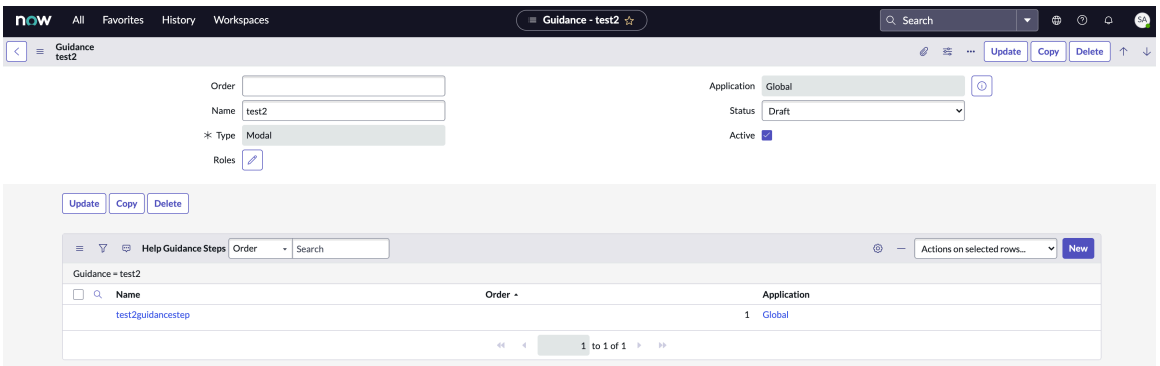
d. [送信] を選択します。

自動翻訳

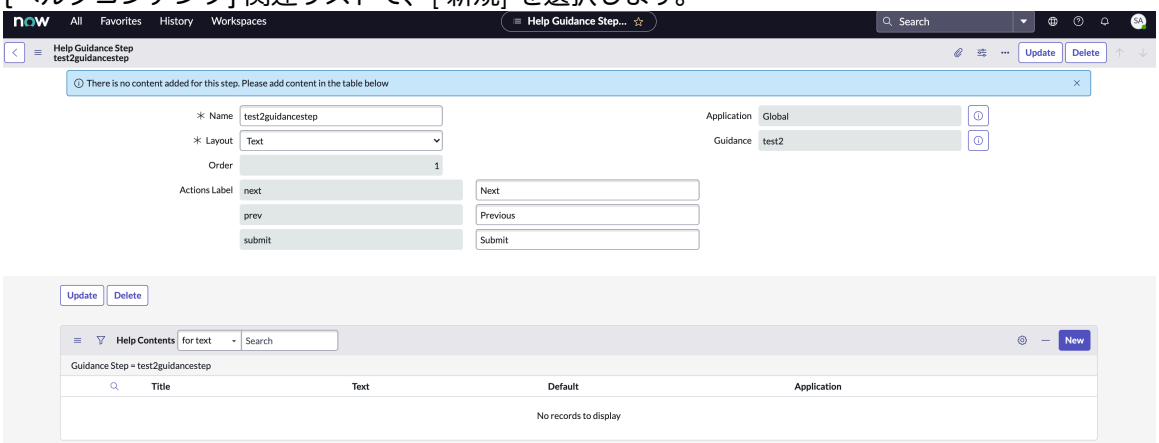
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ヘルプガイダンスステップのヘルプコンテンツを作成するには、次の手順を実行します。

a. 関連リストでヘルプガイダンスステップを選択します。



b. [ヘルプコンテンツ] 関連リストで、[新規] を選択します。



c. **注:** フォームフィールドは、ガイダンスのタイプごとに異なります。ガイダンスについては、正しいフォームを参照してください。

テキストフォームのフィールドに入力します。

[ヘルプコンテンツテキスト] フォーム

Field (フィールド)	説明
タイトル	ヘルプコンテンツのタイトル。
サブタイトル	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるサブタイトル。
タイプ	選択されているガイダンスのタイプ。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーションスコープ。
ガイダンスステップ	ヘルプガイダンス このヘルプコンテンツが関連付けられているステップ。たとえば、「イントロ/ようこそ」、「すべてのメニュー」、「履歴」などです。
デフォルト	ガイダンスステップのデフォルトのヘルプコンテンツ。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
フッター	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるフッター。
カスタム HTML を提供	ヘルプコンテンツのカスタム HTML です。
テキスト	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるテキスト。

d. [送信] をクリックします。

e. ビデオフォームのフィールドに入力します。

ヘルプコンテンツビデオフォーム

Field (フィールド)	説明
タイトル	ヘルプコンテンツのタイトル。
サブタイトル	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるサブタイトル。
タイプ	選択されているガイダンスのタイプ。
ビデオリンク	表示するビデオのリンク。 **注:** YouTube と Vimeo のみがサポートされています。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーションスコープ。
ガイダンスステップ	ヘルプガイダンス このヘルプコンテンツが関連付けられているステップ。たとえば、「イントロ/ようこそ」、「すべてのメニュー」、「履歴」などです。
デフォルト	ガイダンスステップのデフォルトのヘルプコンテンツ。
フッター	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるフッター。
カスタム HTML を提供	ヘルプコンテンツのカスタム HTML です。
代替テキスト	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示される代替テキスト。

f. [送信] をクリックします。

g. 画像フォームのフィールドに入力します。

ヘルプコンテンツ画像フォーム

Field (フィールド)	説明
タイトル	ヘルプコンテンツのタイトル。
サブタイトル	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるサブタイトル。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Field (フィールド)	説明
タイプ	選択されているガイダンスのタイプ。
イメージ	ガイダンスに表示するように選択された画像。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーションスコープ。
ガイダンスステップ	ヘルプガイダンス このヘルプコンテンツが関連付けられているステップ。たとえば、「イントロ/ようこそ」、「すべてのメニュー」、「履歴」などです。
デフォルト	ガイダンスステップのデフォルトのヘルプコンテンツ。
フッター	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるフッター。
カスタム HTML を提供	ヘルプコンテンツのカスタム HTML です。
画像リンクを提供	画像リンクがガイダンスに表示されます。
代替テキスト	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示される代替テキスト。

h. [送信] をクリックします。

i. 質問フォームのフィールドに入力します。

ヘルプコンテンツの質問フォーム

Field (フィールド)	説明
タイトル	ヘルプコンテンツのタイトル。
サブタイトル	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるサブタイトル。
タイプ	選択されているガイダンスのタイプ。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーションスコープ。
ガイダンスステップ	ヘルプガイダンス このヘルプコンテンツが関連付けられているステップ。たとえば、「イントロ/ようこそ」、「すべてのメニュー」、「履歴」などです。
デフォルト	ガイダンスステップのデフォルトのヘルプコンテンツ。
フッター	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるフッター。
カスタム HTML を提供	ヘルプコンテンツのカスタム HTML です。

j. [送信] を選択します。

k. [ヘルプの質問] 関連フィールドで [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルプの質問フォーム

Field (フィールド)	説明
質問	ガイダンスに追加する質問の内容。
順序	ガイダンス内の質問の順序。
バリアント	質問のバリアント。 • ラジオは、回答が 1 つしかない質問に対して選択されます。 • 複数の解答がある質問では、チェックボックスがオンになっています。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーションスコープ。
ヘルプコンテンツ	質問が作成されるヘルプコンテンツ。
必須	選択されている場合、質問は必須です。

l. [ヘルプの回答] 関連フィールドで [新規] を選択して回答を作成します。

ヘルプ回答フォーム

Field (フィールド)	説明
ラベル	回答のラベル。
値	回答の値。
順序	回答の順序。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーションスコープ。
質問	回答が作成される質問。

m. [送信] を選択します。

6. オンボーディングエクスペリエンスを構築するための追加のガイダンスを作成します。
7. オンボーディングガイダンスの作成が完了したら、[ガイダンス] フォームでガイダンスのステータスが [公開済み] に設定されていることを確認します。
8. ガイダンスフォームで、 更新 を選択します。

オンボーディングモーダルを起動

インスタンスで作成したオンボーディングモーダルを起動します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 作成したオンボーディングモーダルを起動するには、次の手順を実行します。
2. UIB でクライアントスクリプトを作成します。
3. [コード スニペット] に「`api.emit('SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED', {guidanceId:"ID"});`

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ID を開くモーダルガイダンスのsys_IDに置き換えます。
5. ページを保存します。
6. UIB ページの左パネルで [本文] を選択します。
7. 右側のパネルで、[イベント]タブを選択します。
8. [ディスパッチされたイベント **(Dispatched Events)]** で [追加] を選択します。
9. イベント名に `SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED` を追加し、ラベルに名前を付けます。
10. [保存] を選択します。

デフォルトのオンボーディングモーダルを編集する

デフォルトのオンボーディングモーダルを編集して、ユーザーのコンテンツをパーソナライズします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > アダプションサービス > すべてのガイダンス.
2. ガイダンスリストで、 オンボーディング を選択します。
3. [ガイダンス] 関連リストで、編集するオンボーディングスライドに対応するガイダンスリストエントリを選択します。
   リストのエントリには、[**Intro/Welcome**]、[**Pinning**]、[**All]** メニュー、**[Favorites]** メニュー、[**History**]、[**Application Pill**] が含まれます。
4. フォームで、フィールドを編集します。

   ヘルプガイダンスステップ

Field (フィールド)	説明
名前	ガイダンスの名前。
レイアウト	ガイダンスの選択されたレイアウト。
順序	ガイダンスの表示順序。最も小さい番号が最初に表示され、次の時系列番号が続きます。
アクションラベル	ユーザーがガイダンスモーダル内を移動できるようにするボタンラベル。
アプリケーション	ガイダンスの申請。
ガイダンス	このヘルプガイダンスステップが適用されるガイダンス。

5. [ヘルプコンテンツ] 関連リストで、ガイダンスに関連付けられたリストエントリを選択します。
   たとえば、[履歴] ガイダンスの場合は [物事の間を簡単に移動 し、 [すべて] メニューガイダンスの場合は [必要なものはすべてここにあります] などです。
6. フォームで、フィールドを編集します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルプコンテンツフォーム

Field (フィールド)	説明
タイトル	ヘルプコンテンツのタイトル。
サブタイトル	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるサブタイトル。
タイプ	選択されているガイダンスのタイプ。
アプリケーション	ガイダンスの申請。
ガイダンスステップ	ヘルプガイダンス このヘルプコンテンツが関連付けられているステップ。たとえば、「イントロ/ようこそ」、「すべてのメニュー」、「履歴」などです。
デフォルト	ヘルプコンテンツがデフォルトとして選択されています。
フッター	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるフッター。
カスタム HTML を提供	カスタム HTML をヘルプコンテンツに入力する場合に選択します。
テキスト	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるテキスト。

7. [更新] を選択します。

ガイド付きセットアップ

ガイド付きセットアップを使用して、ガイド付きセットアップモジュールを提供する製品またはアプリケーションの初期構成をステップ実行します。ガイド付きセットアップは、製品のロールアウトを計画し、本番稼働するための基本構成を実行するために役立ちます。

注: ガイド付きセットアッププレーヤーはプレイブックでサポートされています。

ガイド付きセットアップでは、構成アクティビティがカテゴリに整理されています。各カテゴリには、計画ガイダンス、セットアップ前の手順、役立つコンテンツへのリンクなどの情報が表示されます。カテゴリでは、構成を実行するインスタンス内のページへの一連のリンクも提供しています。ガイド付きセットアップのプロセスで完了した内容が追跡されるため、設定を中断しても、その時点から再開することができます。

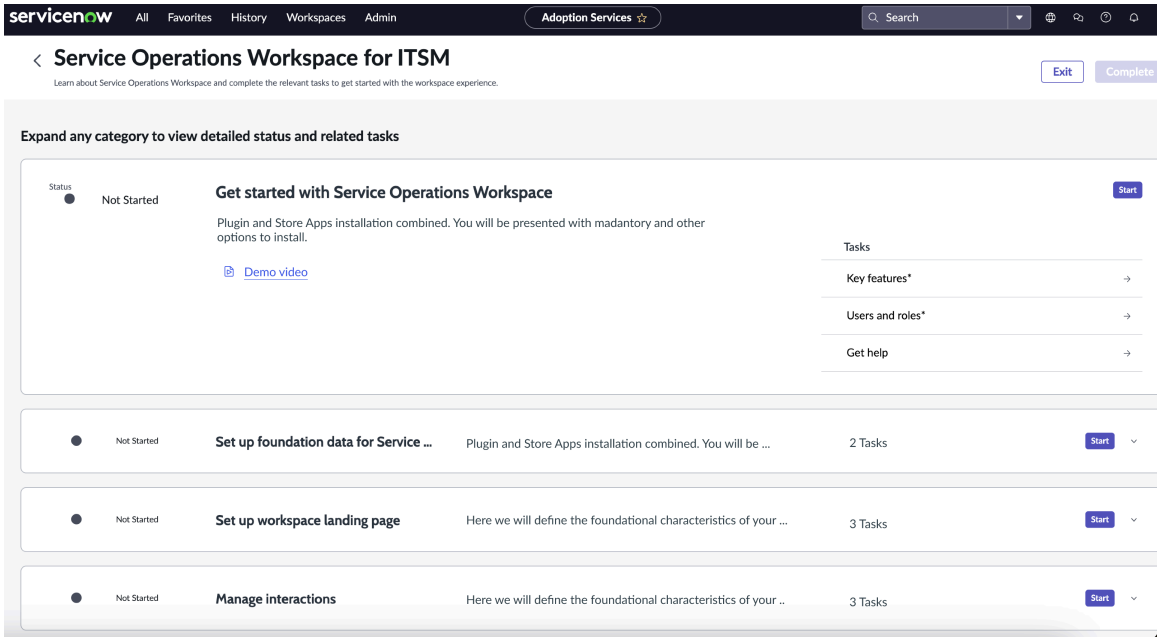
ガイド付きセットアップのホームページ

ガイド付きセットアップのホームページには、ガイド付きセットアップの構成タイプの概要が記載されています。ガイド付きセットアップのタイプボタンと [続行] ボタンを選択すると、ガイド付きセットアップ手順が開き、構成を開始できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きセットアップのカテゴリページ



カテゴリページには、カテゴリと関連タスクの概要と説明が含まれています。ドロップダウン矢印をクリックしてカテゴリに関する情報を表示するか、[開始] ボタンをクリックしてガイド付きセットアップ手順を開き、構成を開始できます。

1. 完了インジケーター

   完了インジケーターでは、Guided Setup のステップのすべての進行状況がひと目でわかります。各円は、カテゴリとそのステータスを表します。

   - 空の円:カテゴリは開始されていません。
   - ロック記号:機能は有効になっていません。セットアップタスクを確認することはできますが、実行することはできません。
   - 紫色の円:カテゴリが完了しました。

2. カテゴリタスクの完了ステータス

   カテゴリごとに、タスクの作業を開始または続行したり、完了したタスクのステータスを編集したりできます。

3. カテゴリー情報

   カテゴリの名前と説明が表示されます。多くの場合、説明には、構成に役立つ詳細な計画情報と追加コンテンツへのリンクが含まれています。

4. タスク

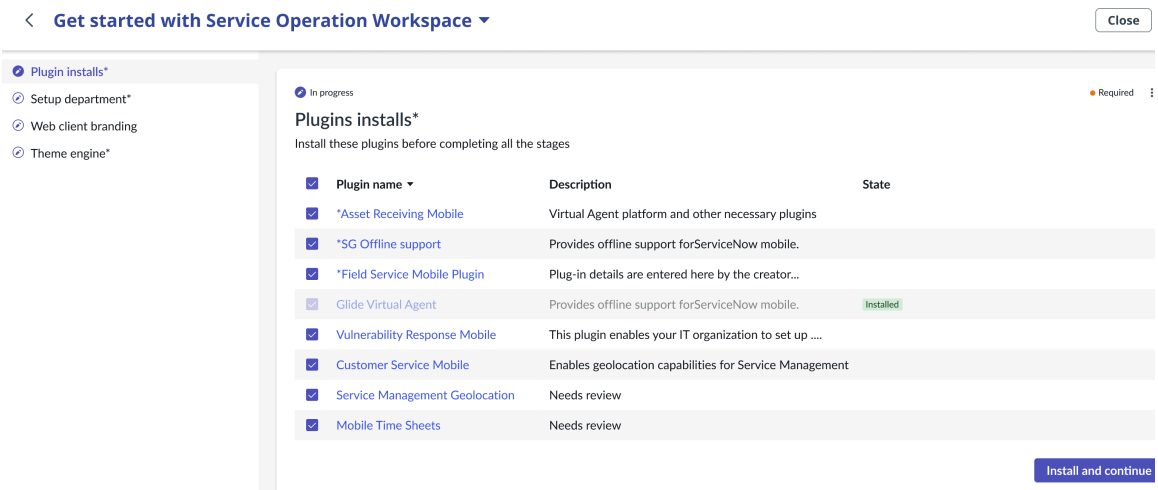
   各アクティビティのタスクと完了ステータスを一覧表示します。タスクをクリックすると、そのカテゴリのタスクに移動します。

   必要に応じて、タスクリストの上にあるフィルターを使用して、完了したタスクまたは未完了のタスクのみを表示します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きセットアップタスクページ



タスクを実行するには、リストされたタスクのいずれかをクリックし、[完了 したら完了としてマーク] チェックボックスをオンにします。

実行できるその他のアクションは次のとおりです。

- <カテゴリ>:カテゴリのドロップダウンをクリックして、すべてのカテゴリのリストを表示します。
- メモを追加:タスクを割り当てるときに、終了する前にどれだけ進んだかを述べるなど、メモを追加します。メモは、作業を続行する別の管理者に役立ちます。
- 完了としてマーク:ガイド付きセットアップでタスクを完了としてマークするには、このボタンをクリックします。

  注: 次のタスクに進むには、タスクを完了としてマークする必要がある場合があります。

- 埋め込みヘルプタスクの詳細については、

その他のガイド付きセットアップ機能

ロックアイコン

アクティビティ、タスク、またはサブタスクの前に表示されているアイテムにはアクセスできません。ロックを解除するには、プラグインをアクティブ化するか、前提条件タスクを完了する必要があります。

アクション ボタン

ガイド付きセットアップタスクを開始すると、[開始] ボタンが [続行] ボタンに変更されます。他のアクションボタンが変わり、完了したタスクを続行するか編集するかを尋ねるプロンプトが表示されます。

ガイド付きセットアップを作成

ガイド付きセットアップを作成して、ユーザーが製品のロールアウトを計画し、本番稼働するための基本構成を実行するのを支援します。

始める前に

必要なロール：admin

ガイド付きセットアップビルダーは、プロセスオートメーションデザイナーでサポートされています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > アダプションサービス > ガイド付きセットアップ.
2. [ガイド付きセットアップの構築] タブを選択します。
3. **[Create new** (新規作成)] を選択します。
4. [開始する] を選択します。
5. フォームに入力します。

ガイド付きセットアップフォームの概要

Field (フィールド)	定義
名前	ガイド付きセットアップの名前。
Description (説明)	このガイド付きセットアップの目的を説明してください。
ユーザーロール	ガイド付きセットアップにアクセスするために必要なロール。

6. [続行] を選択します。
7. ガイド付きセットアップにステージを追加するには、[ボードビュー] を選択し、次の手順を実行します。

   a. [ステージの追加] を選択します。

   b. フォームに入力します。
      - ラベル
      - Description (説明)
      - 開始ルール
        - プロセスが開始されるとき
        - 特定のステージの後

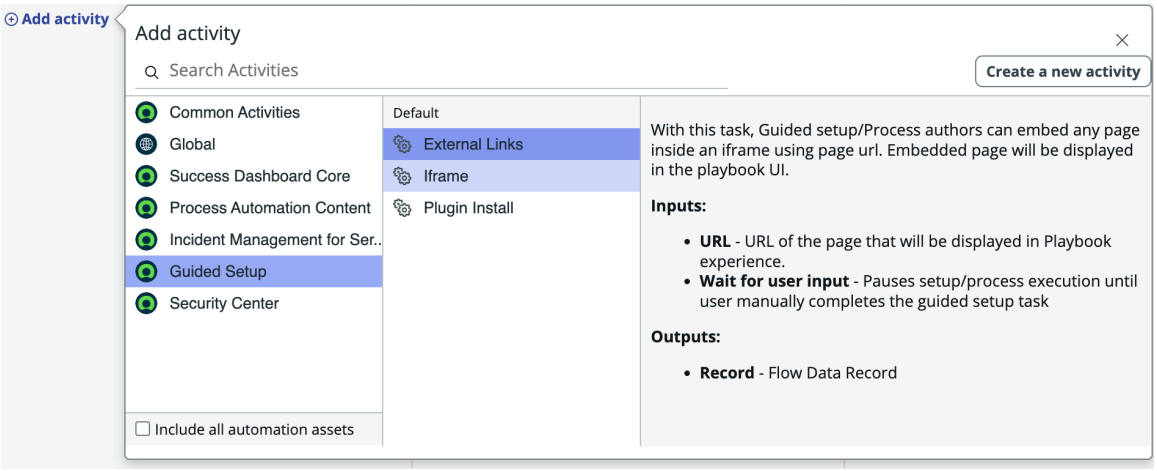
   c. **[Save and close** (保存して閉じる)] を選択します。

   d. ステージを作成したら、 [アクティビティの追加] を選択します。

   e. **[Guided Setup** (ガイド付きセットアップ)] を選択し、次のいずれかのアクティビティを選択します。
      - 外部リンク:ドキュメントやビデオなどの外部リンクのリストをプレイブック UI に表示します。
      - Iframe:ページ URL を使用して iframe 内に任意のページを埋め込みます。
      - プラグインのインストール:指定されたプラグインクエリからプラグインのリストをインストールします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



f. フォームに入力します。

g. [詳細] タブで、

- ラベル
- Description (説明)
- Start Rule (開始ルール)
- **[Show additional options** (他のオプションを表示)] を選択します。
  - プレイブックの表示順序
  - 遅延から開始
  - 実行条件
  - 再起動ルール

h. [自動化] タブで、

- Iframe アクティビティの場合:URL を追加
- 外部リンクアクティビティの場合:外部リンクを追加
- プラグインインストールアクティビティの場合:プラグインクエリを追加
- **[Show additional options** (他のオプションを表示)] を選択する
  - アサイン先
  - アサイン先グループ
  - ユーザー入力待ち

i. オプション: [UI レイアウト] タブで、

- **[Show additional options** (他のオプションを表示)] を選択します。
- associated_table
- associated_record
- experience_status_table
- experience_status_record
- title
- description
- アイコン

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- footer
- tagline

j. **[Save and close** (保存して閉じる)] を選択します。

k. ステージの構成が完了したら、 [アクティブ化] を選択し、 [確定] を選択します。

l. チェックボックスをオンにして 続行します。

m. オプションのセットアップ前チェックリストを作成し、[確定] を選択します。
例：

- ヘッダーの画像
- 会社説明のコンテンツ
- 会社のロゴ

8. ステージまたはアクティビティを削除するには、次の手順を実行します。

a. ステージを削除するには、ステージ上の [その他のアクション] メニューの ⋮ を選択します。

- ステージを構成
- 次の前にステージを追加
- 後でステージを追加
- ステージを削除

b. アクティビティを削除するには、アクティビティの [その他のアクション] メニュー [⋮ を選択します。

- アクティビティを構成
- フローデザイナーでサブフローを構成
- 移動アクティビティ
- アクティビティを削除

ドメインセパレーションと ガイド付きセットアップ

ガイド付きセットアップ ではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

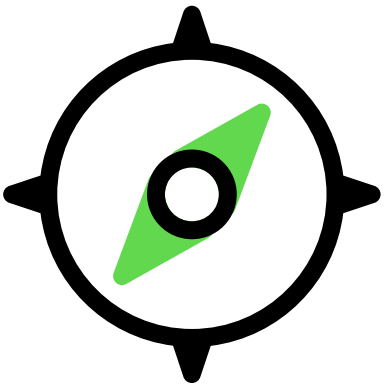
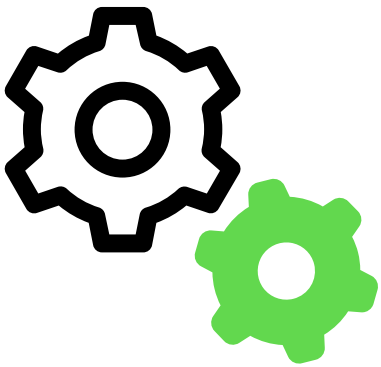
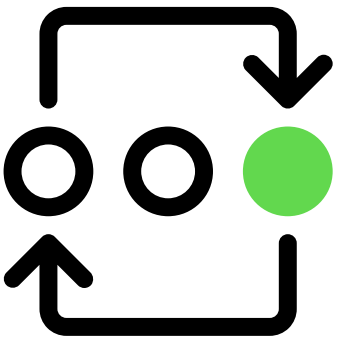
自動翻訳

ガイド付きツアー

サンプルのガイド付きツアーとガイド付きツアーの作成手順。

ユーザーが ServiceNow でタスクを実行する方法を学習するのに役立つガイド付きツアーの作成については、この 5 分間のビデオをご覧ください。

開始するには

探索	Configure (構成)	使用
		
ガイド付きツアーの機能について説明します。	ガイド付きツアーを構成します。	ガイド付きツアーの使用。

トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ガイド付きツアーの詳細

タスクの実行方法をユーザーに示すことができる ガイド付きツアー 機能について説明します。

ガイド付きツアーについて知る

ガイド付きツアーは、 ServiceNow ユーザーインターフェイス (UI) 内でユーザーのトレーニングとオンボーディングに役立ちます。各ツアーには、ユーザーがブラウザウィンドウ内でオンラインタスクを完了するのに役立つ一連のインタラクティブな手順が含まれています。アドミニストレーターは、 ServiceNow アプリケーション、サービスポータル、カスタムアプリケーションのツアーを作成できます。たとえば、インシデントの作成や変更要求のレビューなど、特定のポリシーとプロセスのトレーニングモデルを示すツアーを作成できます。

ガイド付きツアーでは、複数のページにまたがる一連の手順が使用されます。ユーザーが内容を読んで確認する、 ServiceNow インスタンスを変更せずに済むように、純粋に情報提供用のステップを作成することができます。または、ユーザーがクリックして手元のアプリケーションを積極的に操作できるインタラクティブなエクスペリエンスを提供することもできます。たとえば、「インシデントの概要」ツアーでは、単にインシデントテーブルの主な機能を紹介することができますが、「初めてのインシデントの作成」ツアーでは、実際のインシデントの作成を順を追って説明し、インシデントリストに新しいレコードを作成することができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: ガイド付きツアーは、構成可能なワークスペースや、ネクストエクスペリエンス UI フレームワークを使用して UI ビルダーで構成されたページなどのネクストエクスペリエンスページでサポートされています。ネクストエクスペリエンスサポートを有効にするには、`com.snc.guided_tours.standard_ui.enable` システムプロパティを構成して **True** に設定します。構成可能なワークスペースでのガイド付きツアーの詳細については、「構成可能なワークスペースでのガイド付きツアー」を参照してください。次のシナリオは、 ネクストエクスペリエンス を有効にしても引き続きサポートされます。

- クラシック環境 (リストとフォームを含む) での新規または既存のガイド付きツアーの作成と実行
- サービスポータルの新規または既存のガイド付きツアーの作成と実行
- 統一ナビゲーションメニュー ([すべて] メニューや [お気に入り] メニューなど) の新しいガイド付きツアーの作成

「Next Experience」を参照してください。ガイド付きツアーデザイナーはコア UIでのみ利用可能です。デザイナーは UI15 と互換性がありません。コア UI プラグインをアクティブ化する方法については、「コア UI のアクティブ化」を参照してください

ベースシステムには、パフォーマンスアナリティクスなどの特定のアプリケーション用のガイド付きツアーがいくつか用意されています。アドミニストレーターは、既存のツアーを編集したり、ツアーを作成したりできます。ツアーに 1 つ以上のロールを割り当てて、アクセスを制御することもできます。

ガイド付きツアー機能では、ガイド付きツアー (com.glide.guided_tours) とガイド付きツアーデザイナー (com.glide.sn_tourbuilder) の 2 つのプラグインを使用します。

ガイド付きツアーへの移動

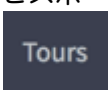
ガイド付きツアーは、標準、サービスポータル、カスタム、ワークスペースの 4 種類の UI で実行されます。ツアーは、各ツアータイプに基づいて、アクセス時に次のように異なる方法で開始されます。

標準フォームとリスト UI:

ユーザーは、ガイド付きツアーがあるページに移動して、ガイド付きツアーにアクセスします。ツアーの対象となるロールが 1 つ以上ある場合は、 アイコンをクリックすると、GTD パネルが開いて [ツアーを開始] ボタンが表示されます。1 人のユーザーが 1 ページで複数のツアーを利用できる場合は、[ツアーを選択] 選択リストが表示され、どのツアーを起動するかを選択できます。

カスタム **UI** ページ/アプリケーションのツアーにも同じ方法でアクセスできます。これは、ナビゲーターで開かれたカスタムページにのみ適用されます。ユーザーがナビゲーターなしでカスタム UI ページを開いた場合、ツアーは表示されません。

サービスポータル UI:

ユーザーは、ガイド付きツアーがあるページに移動して、ガイド付きツアーにアクセスします。ユーザーがガイド付きツアーがある サービスポータル ページにアクセスすると、GTD パネルは表示されません。代わりに、[

] メニューアイテムが、ツアーが利用可能であることを示すバナーに表示されます。サービスポータルのページでガイド付きツアーを利用できる場合は、[ツアー] メニューの右側にカラーインジケーターが表示されます。ユーザーが [ツアー] をクリックすると、ページで利用可能なすべてのツアーが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ページに サービスポータル ヘッダーメニューがない場合、ユーザーは [ツアー] メニューアイテムにアクセスできません。この場合、ユーザーは自動起動によってのみツアーにアクセスできます。「ガイド付きツアーの自動起動の設定」を参照してください。

ツアーに少なくとも 1 つのロールを追加すると、対象者はそのロールを持つユーザーに制限されます。サービスポータルガイド付きツアーの詳細については、「ガイド付きツアーを有効にする」を参照してください。

ワークスペース

ユーザーは、ガイド付きツアーがあるページに移動して、ガイド付きツアーにアクセスします。ユーザーがガイド付きツアーを含む ワークスペース ページにアクセスすると、ツアー アイコンをクリックすると、GTD パネルが開いて [ツアーを開始] ボタンが表示されます。1 人のユーザーが 1 ページで複数のツアーを利用できる場合は、[ツアーを選択] 選択リストが表示され、どのツアーを起動するかを選択できます。

ガイド付きツアーデザイナーのサポート

注: 標準 UI と同じシステムプロパティを使用して、ガイド付きツアーを有効または無効にします。

ガイド付きツアーデザイナー (GTD) は、リスト、フォーム、参照する要素など、標準的なプラットフォーム UI 領域とそのコンテンツのほとんどをサポートしています。また、カスタム UI 要素を含む サービスポータル ページもサポートされています。

GTD は現在、次の領域をサポートしていません。

標準フォームとリスト UI:

- Flow Designer
- Agent Workspace (エージェントワークスペース)
- ポップアップウィンドウ
- GTD スライドパネルの Connect チャットと埋め込みヘルプ
- Select2 要素
- SVG 要素
- カスタムタグ
- コンテキスト検索などのカスタム UI 要素を持つ標準 UI ページ。

サービスポータル：

- IFRAME を含むサービスポータルページ
- サービスポータルのブランディングエディター (IFRAME も含む)
- Select2 要素
- SVG 要素
- カスタムタグ
- Seismic コンポーネント (シャドウ DOM)。例:sn-search-combobox - AI 検索ボックス、sn-search-results-container - AI 検索結果。

ワークスペース

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 次のアプリシェルエクスペリエンスのみがサポートされています。
  - ブレッドクラムアプリシェル
  - ACE Unified Nav アプリシェル
  - ワークスペースアプリシェル
  - カスタムアプリシェル
- 空のアプリシェルを使用したエクスペリエンスはサポートされていません。
- カスタムアプリシェルで開始して Polaris アプリシェルに移動するツアーはサポートされていません。
- UI16 のワークスペースでツアーを作成することはお勧めしません
- バリアント
- ワークスペースの iframe 内の吹き出し
- 標準 UI またはワークスペースで開始してサービスポータルに移動するガイド付きツアー
- ガイド付きツアーはページ内でのみサポートされています。リンクが新しいタブで開くと、ツアーは続行されません

  注: アドミンは、新しいタブで開くことができる要素の吹き出しに適切なアクションを追加する必要があります。

- ガイド付きツアーはモバイルビューではサポートされていません
- ビジュアル化コンポーネントまたは PAR ウィジェット内の要素の吹き出し

技術的な制限

- ページ効果ガイド付きツアーをスクロールすることによって DOM にロードされる要素。フォームが存在する場合、アドミニストレーターはさらにスクロールするようにユーザーに通知する必要があります。
- ツアーの作成中に選択可能な要素にクリックアクションがない場合は、親要素に吹き出しを配置します。

ガイド付きツアーの ワークフロー

ガイド付きツアーは、作成するツアーの構成要素として機能する次のコンポーネントで構成されています。

ガイド付きツアーコンポーネント

コンポーネント	説明
はじめに	ユーザーに紹介メッセージを表示します。
ステップ	順序を意味するガイド付きツアーの個別のコンポーネント。ステップでは、定義、指示、またはその両方を指定できます。
吹き出し	ツアーの現在のステップに関する定義と指示を表示します。吹き出しには、次のステップに進むための指示が含まれています。これは、命令が記述する要素を指します。
要素	ツアーが指すオブジェクト (データベース内のレコードやページ上のウィジェットなど)。ツアーを要素にリンクできるように、要素を書式設定する必要があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きツアーコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
トリガー	ツアーを次のステップに移動します。トリガーには、Enter キーの押下、UI 要素のクリックまたは右クリック、吹き出しの [次へ] ボタンのクリックなどがあります。
まとめ	ガイド付きツアーの最後に、ユーザーに終結メッセージを表示します。

ガイド付きツアーでは、インスタンスにツアーを入力する前に慎重に計画する必要があります。ガイド付きツアーを作成する際に役立つ、アウトラインを作成し、前提条件を含めることができます。各ステップ、吹き出し、トリガーを一覧表示する。

サンプルガイド付きツアーの概要:休暇の委任の設定

ステップ	吹き出し	トリガー
このツアーでは、ユーザーが次の場所に移動したことを前提としています ユーザー管理 > 代理人. UI ページは `sys_user_delegate_list.do` です。		
[委任] フォームを開いて新しいレコードを入力します。	• [代理人] リストビューの [新規] ボタンをポイントします。 • テキスト:[新規] をクリックして、休暇中に通知を受信する代理人を設定します。	要素 [新規] ボタンをクリックします
[User (ユーザー)] フィールドについて説明します。	• [ユーザー] フィールドを指します。 • テキスト:あなたの名前は、デフォルトで別のユーザーに委任するユーザーとして設定されます。他のユーザーの委任を設定する場合は、別のユーザーを選択できます。	[次へ] ボタン
代理人を選択	• [委任] フィールドを指します。 • テキスト:委任先を指定します。ユーザーの名前を入力し、表示されたら選択します。	[次へ] ボタン
開始日を設定	• [開始] フィールドを指します。 • テキスト:通知の転送を開始する日時を入力します。フィールド以外の場所をクリックして続行します。	[値の変更: 開始] フィールド
終了日を設定	• [終点]フィールドを指します。 • テキスト:通知の転送を停止する日時を選択します。フィールド以外の場所をクリックして続行します。	[値の変更: 終了] フィールド
委任オプションについて説明する	• [ミーティング招待] フィールドの下をポイントします。 • テキスト:これらの通知を代理人に転送しない場合は、これらのフィールドをクリアできます。	[次へ] ボタン

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルガイド付きツアーの概要:休暇の委任の設定 (続く)

ステップ	吹き出し	トリガー
委任レコードを送信	• [送信] ボタンをポイントします • テキスト: [送信] をクリックして代理人を追加します。	要素 [送信] ボタンをクリックします

ガイド付きツアーダッシュボード

ガイド付きツアーの概要ダッシュボードには、ガイド付きツアーの使用状況に関する統計情報が表示されます。

ガイド付きツアーダッシュボードにアクセスするには、 ガイド付きツアーデザイナー > ガイド付きツアーの概要. ダッシュボードには次の 2 つのタブがあります。

- ユーザーエンゲージメント:ガイド付きツアーをアクティブに操作しているユーザーの数と経時的な傾向を示します。
- ツアー統計情報:ユーザーエンゲージメントの傾向とパターンが表示されるため、ツアーの完了と失敗を分析し、より成功するツアーを構築できます。

ガイド付きツアーのタイプ (プラットフォーム、サービスポータル、およびカスタム) とインスタンスに存在するガイド付きツアーに基づいて、インタラクティブフィルターのオプションを選択してレポートを表示できます。[ユーザーエンゲージメント] タブと [ツアー統計情報] タブに表示される統計情報は、インタラクティブフィルターで選択されたオプションに基づいて変化します。

ユーザーエンゲージメント

[ユーザーエンゲージメント] タブには、次のウィジェットが表示されます。

[ユーザーエンゲージメント] タブのウィジェット

ウィジェット	説明
ツアービュー	1 日あたりのガイド付きツアーのユーザー閲覧数。
完了したツアー	ユーザーが 1 日あたりに完了したツアーの数。
一意のユーザービュー	ガイド付きツアーを表示する 1 日あたりの個人ユーザーの数。
一意のユーザーの完了	ガイド付きツアーを完了した 1 日あたりの個人ユーザーの数。
日次エンゲージメント	一定期間における 1 日あたりのガイド付きツアーに対するユーザーエンゲージメントの傾向とパターン。このグラフを PNG または JPEG 形式で保存するには、グラフにカーソルを合わせ、コンテキストメニューから関連する形式を選択します。
予約がないユーザー	一定期間の 1 日あたりのガイド付きツアーの自動起動機能を無効にしたユーザーの数。アプリケーションの使用中に、ガイド付きツアーを見ることに関心がない閲覧者の数を確認できます。このグラフを PNG または JPEG 形式で保存するには、グラフにカーソルを合わせ、コン

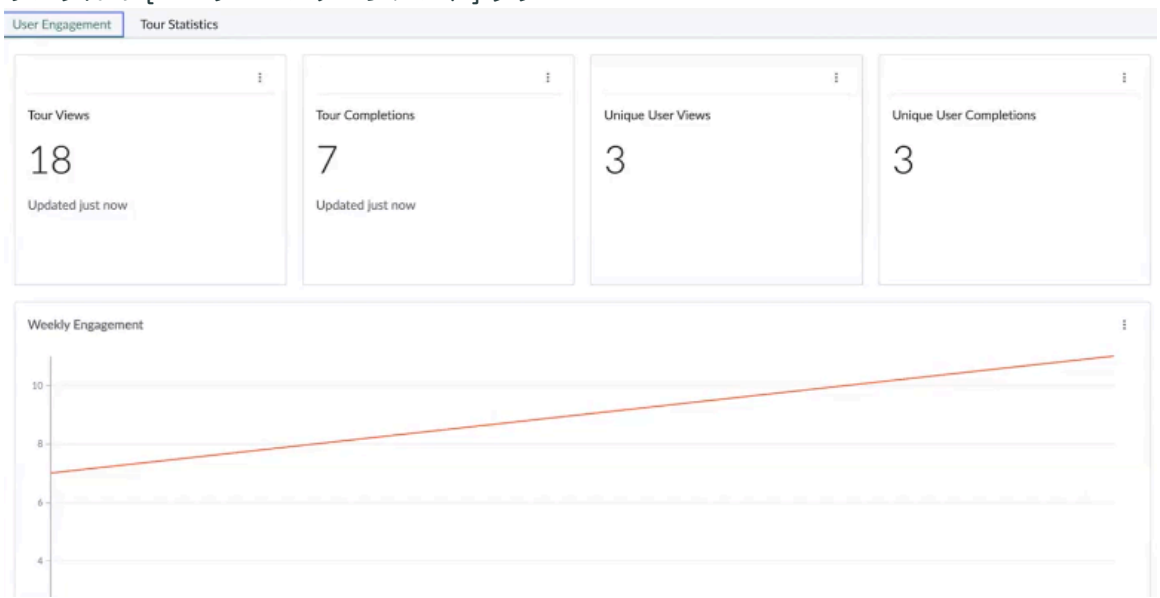
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザーエンゲージメント] タブのウィジェット (続く)

ウィジェット	説明
	テキストメニューから関連する形式を選択します。

サンプルの [ユーザーエンゲージメント] タブ



ツアー統計情報

[ツアー統計情報] タブには、コンテキスト別にソートされたツアーのリストが表示されます。このタブには次のウィジェットがあります。

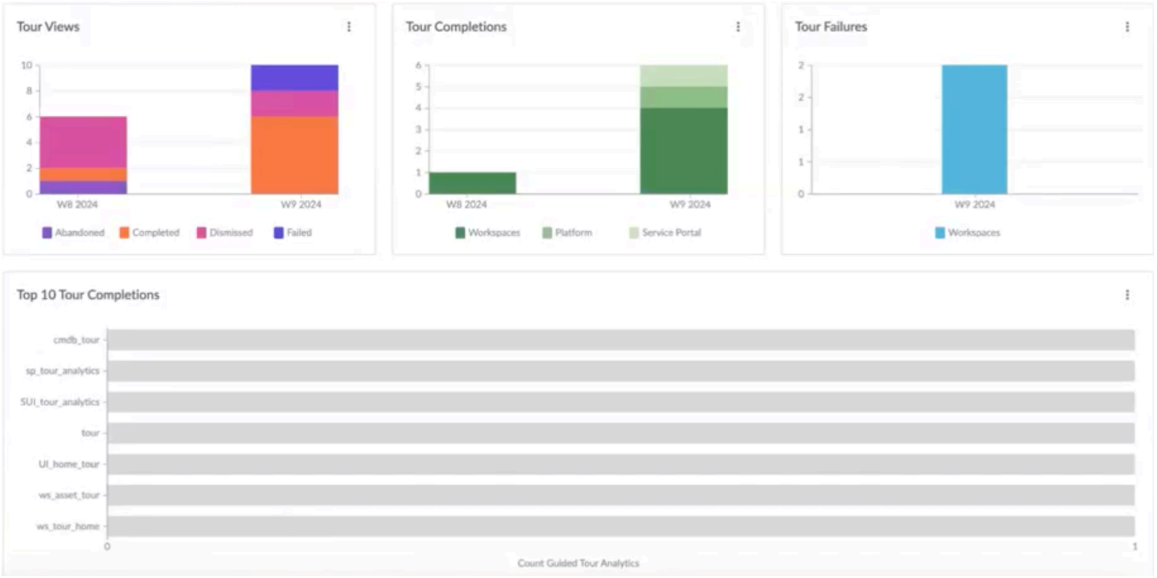
[ツアー統計情報] タブのウィジェット

列	説明
ツアービュー	一定期間に破棄、完了、却下、および失敗したツアービューの数。棒グラフの関連する色をクリックすると、詳細が表示されます。
ツアー完了	ガイド付きツアータイプとガイド付きツアー全体で一定期間に完了したツアーの数。棒グラフの関連する色をクリックすると、詳細が表示されます。
ツアーの失敗	一定期間にガイド付きツアータイプとガイド付きツアーで失敗したツアーの数。棒グラフの関連する色をクリックすると、詳細が表示されます。
ツアー完了上位 10 件	ツアー名別の完了したツアーの数。
ツアー失敗上位 10 件	ツアー名別の失敗したツアーの数。
ツアー却下上位 10 件	ツアー名別の却下されたツアーの数。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルツアーの [統計情報] タブ

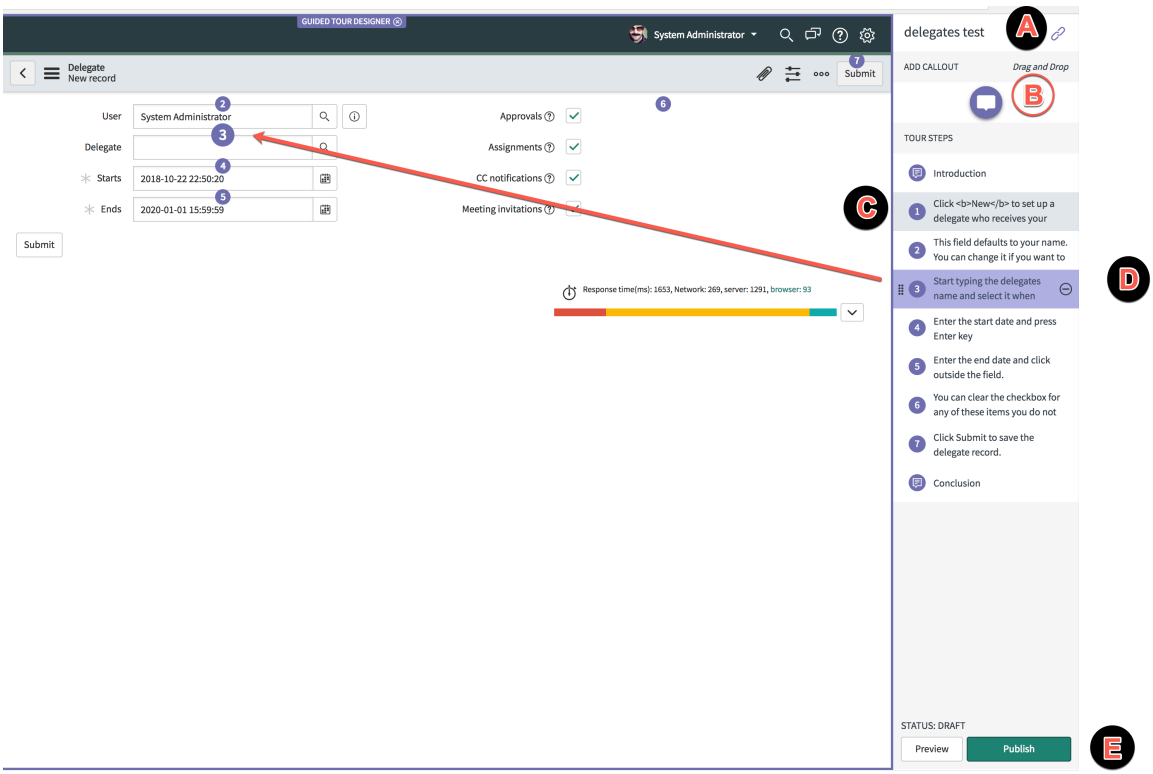


ガイド付きツアーデザイナーのインターフェイス

ガイド付きツアーデザイナー (GTD) は、ガイド付きツアーを簡単に作成する方法です。吹き出しを要素にドラッグし、ステップの指示とトリガーを 1 つのステップで入力できます。ビルドしながらステップをテストし、必要に応じて変更できます。

GTDには次の機能があります。

GTD インターフェイス



ガイド付きツアーのアクション (A)

右上のアイコンは、ツアーへのリンクをコピーして、テスターなどの他のユーザーと共有できるようにするために使用されます。

吹き出し (B)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツアーを構築するときは、吹き出しをページ要素上の目的の位置にドラッグアンドドロップします。吹き出しポインタは、割り当て先の要素に接触する必要があります。

> **注:** ガイド付きツアーの吹き出しは、seismic で作成されたユーザーインターフェイス要素では機能しません。AI 検索機能は Seismic テクノロジーを利用しています。

ステップ (C)

ステップにカーソルを合わせると、現在のビューに表示されます。ステップが前のページに属する場合は、「 現在のビューに見つかりません 」というメッセージが表示されます。この例では、最初のステップは現在のビューに表示されていません。このステップを変更するには、左上の戻る矢印をクリックし、ステップが表示されるリストビューを開きます。

> **注:** 1 つのステップにフィールドとのインタラクションを複数配置しないでください。各ステップは、1 つのフィールドまたは他のオブジェクトとのインタラクションを記述または提供する必要があります。

ステップ交互作用 (D)

図のように、ステップをポイントすると、ページ内の対応する番号が拡大されます。ステップをクリックしてテキストを編集するか、トリガーを変更します。必要に応じて、別の位置にドラッグします。(-) アイコンをクリックして削除します。

ステップを間違えた場合 (間違った要素を指すなど)、ステップを削除する必要があります。次に、正しい情報を使用して新しいステップを追加し、適切な場所にドラッグできます。

ツアーアクションボタン (E)

[Exit] をクリックして GTD を閉じます。ブラウザーのタブまたはウィンドウが閉じ、加えた変更が自動的に保存されます。

[再生] をクリックして、インスタンスと指定された UI ページを新しいブラウザータブまたはウィンドウで開き、手順を進めます。終了したら、タブまたはウィンドウを閉じて GTD に戻ります。

構成可能なワークスペースでのガイド付きツアー

ガイド付きツアーは、ユーザーのオンボーディングおよびトレーニングプロセスを支援する ServiceNow の機能です。ステップバイステップのチュートリアルとインタラクティブなチュートリアルを提供し、プラットフォームの機能を理解して活用するのに役立ちます。構成可能なワークスペースではガイド付きツアーがサポートされており ワークスペースの機能の使用方法をユーザーに指示できます。

構成可能なワークスペースでのガイド付きツアーの作成

構成可能なワークスペースでガイド付きツアーを作成するには、「 ガイド付きツアーの作成」を参照してください。

例:サービスオペレーションワークスペースを使用したインシデントの作成

ガイド付きツアーを使用して、ワークスペースでインシデントを作成する手順をユーザーに説明する方法の例を次に示します。この例では、ツアーの概要、吹き出し、吹き出しのステップ、および結論を示しています。

1. 移動先 すべて > ガイド付きツアーデザイナー > ツアーの作成.
2. 新しいガイド付きツアーフォームに入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイドツアーフォーム

フィールド	説明
名前	ツアーの名前。この例では、 ワークスペースでの新規インシデント作成ツアーです。
ツアータイプ	ツアーが作成されるエリア。この例では **Workspaces** です。
開始ページ	ツアーが作成されるページ。この例では、[**Service Operations Workspace: Record** (サービスオペレーションワークスペース:レコード)] です。
テーブル	ガイダンスが必要なレコードのタイプ。この例ではインシデントです
Sys_id	**注:** ワークスペースで -1_uid_1 や -1_uid_3 などの追加の ID を追加するときに、新しいインシデント URL をコピーして貼り付けるのではなく、この方法でツアーを設定することが重要です。これらの URL の 1 つを使用すると、新しいインシデントがその uid に一致した場合にのみツアーが機能します。また、{"url":"/now/sow/record/incident/-1"} のオプションを使用してステップがキャプチャされていることを確認することが重要です。これらの推奨事項から開始する場合は変更する必要はありませんが、uid が追加されたオプションを含むツアーステップがある場合は、JSON を {"url":"/now/sow/record/incident/-1"} で動作するはずです。 ガイダンスが必要なページのsys_id。この例では **-1** です。

3. [ツアーを作成] ボタンを選択します。
4. [ガイド付きツアーデザイナー] ウィンドウが開き、上記の手順で選択したページが表示されます。

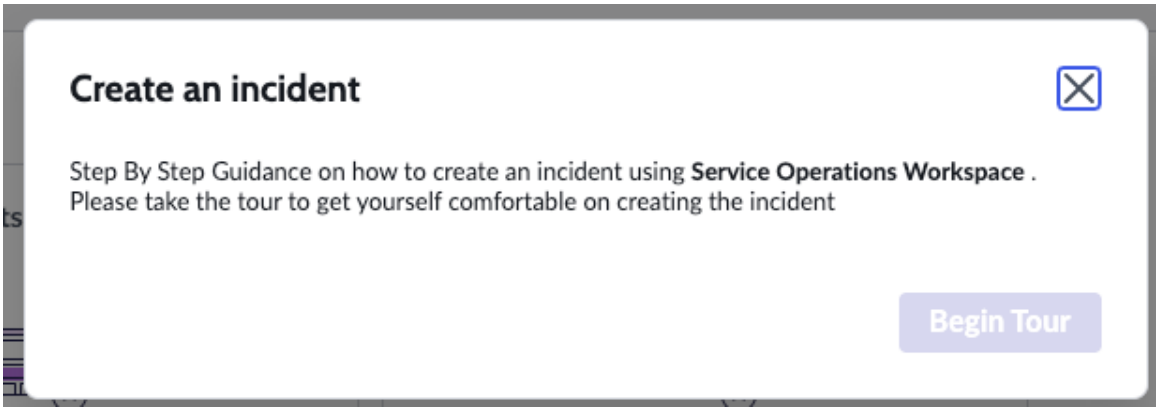
ガイド付きツアーの概要

イントロダクション は、ツアーの目的とツアーからどのような情報が期待できるかについて ユーザーに説明するために使用されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きツアーの概要



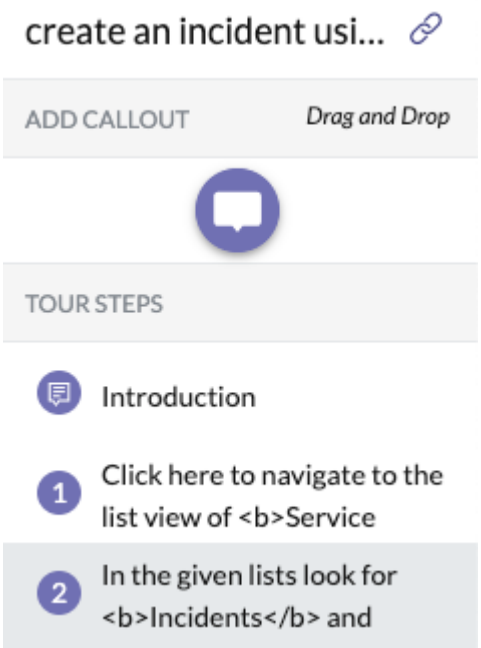
ガイド付きツアーの吹き出し

コールアウトは、ステップバイステップのガイダンスに従って、ワークスペース内を移動して操作するようにユーザーに指示します。吹き出しをワークスペース内の任意の場所にドラッグして、画面上のコンテキストやタスクの指示を追加できます。詳細情報を提供する領域に吹き出しを表示する方法を選択できます。吹き出し表示のオプションは次のとおりです。

- 上
- 下
- 左へ
- 右側

たとえば、このシナリオでは、リストビューに移動して [インシデント] タブを探すようにコールアウトによってユーザーに指示されます。 ツアーステップリストを作成するときに、リスト内のステップをドラッグして並べ替えることもできます。

ガイド付きツアーの吹き出し

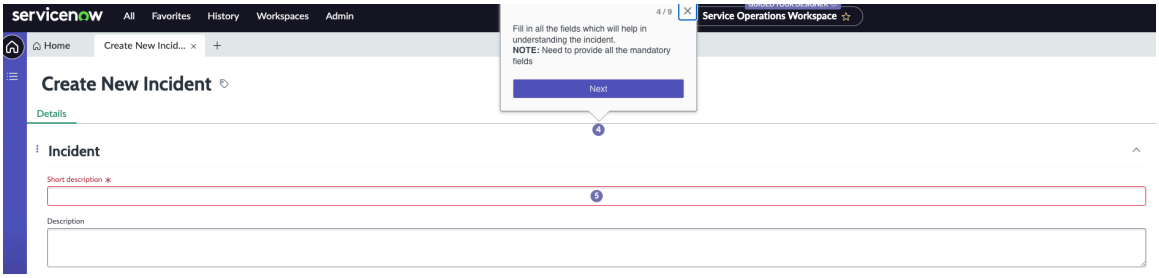


ワークスペース内の複数のページおよび領域にステップを作成できます。ユーザーを次のステップに進めるトリガーを構成することもできます。ユーザーがツアーを選択すると、トリガーが完了した後に次の吹き出しステップが表示されます。この例では、トリガーは [次へ] ボタンを選択した後に次のステップに進むように構成されています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

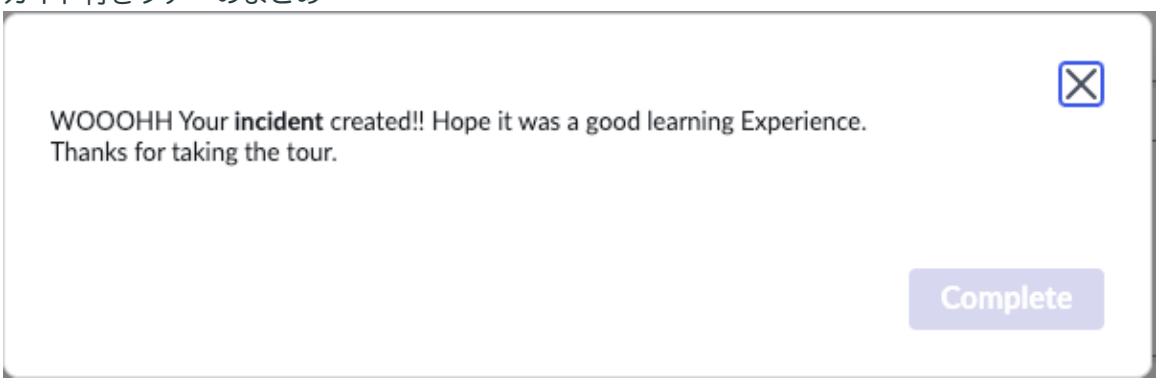
ガイド付きツアーの吹き出しのステップ



注: ツアーを作成するときは、わかりにくい部分や特別な注意が必要な部分を必ず特定してください。

ツアーが完了すると、ツアーが終了したことを通知する結論がユーザーに提示されます。ここでは、ユーザーに他のツアーを確認するように指示したり、ツアーを完了した後に次に何をすべきかについてのフォローアップ情報を提供したりできます。

ガイド付きツアーのまとめ



ツアーの作成が完了したら、ツアーをプレビューして、送信する前にユーザーに適切に表示され、ガイドされていることを確認できます。

ガイド付きツアーの構成

ガイド付きツアーの構成では、ツアーを有効にしたり、ツアーが自動的に起動するように構成したり、ツアーエクスペリエンスをカスタマイズしたりできます。

構成 の概要

ガイド付きツアーでは、ツアー体験をカスタマイズするための複数の構成が提供されます。インスタンスの起動時にツアーが自動的に起動するように設定したり、ツアー中に次のステップを表示するようにトリガーを設定したりできます。

- ガイド付きツアーの有効化
- ガイド付きツアーのトリガー
- ガイド付きツアーの自動起動の設定

ガイド付きツアーの有効化

サービスポータルページと標準プラットフォーム UI のガイド付きツアーを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

ガイド付きツアーデザイナー は Jakarta リリースで初めて導入されました。Jakarta以降に作成された新しいインスタンスの場合、ガイド付きツアーはデフォルトでアクティブになっています。Jakarta前のインスタンスの場合、ガイド付きツアーはデフォルトで非アクティブになっています。

Xanadu リリースでは、サービスポータルページでガイド付きツアーを実行することもできます。インスタンスを Xanadu にアップグレードすると、次の結果になります。

- Xanadu の新機能であるインスタンスでは、サービスポータル のガイド付きツアー機能がデフォルトで有効になっています。
- Xanadu にアップグレードしたXanadu前のインスタンスの場合、サービスポータル 機能のガイド付きツアーはデフォルトで非アクティブになっています。

注: サービスポータルアプリケーションは、ユーザーがカスタムコンテキストで特定のプラットフォーム機能にアクセスできるように、ポータルをカスタマイズできるフレームワークを提供します。サービスポータルページのガイド付きツアーを作成して、そのコンテンツをユーザーに順を追って説明できます。

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [System Properties (システムプロパティ)] リストから次のプロパティを見つけて、その値を **True** に設定します。

プロパティ	説明
com.snc.guided_tours.standard_ui.enable	インスタンス全体のガイド付きツアーを標準プラットフォーム UI およびワークスペースで実行できるようにします。
com.snc.guided_tours.sp.enable	インスタンス全体のガイド付きツアーをサービスポータルページで実行できるようにします。このプロパティ設定に関係なく、標準 UI ページのツアーを作成して公開できます。
com.snc.guided_tours.custom_ui.enable	インスタンス全体のガイド付きツアーをカスタム UI ページで実行できるようにします。

タスクの結果

標準プラットフォーム UI 要素と、 サービスポータル ページ上のカスタム UI 要素を参照するツアーの両方を参照するガイド付きツアーを作成、更新、および再生できます。ユーザーはこれらのツアーを再生できます。

次のタスク

ガイド付きツアーの計画、概要作成、下書きを開始します。サービスポータルガイド付きツアーのドラフトを作成する場合は、これらのアイテムを参照してください。

アイテム	詳細
ガイド付きツアーの吹き出しのステップ	ガイド付きツアーは、要素に吹き出しステップが作成された後にその場所を特定できるように、指し示すすべての要素を認識できる必要があります。したがって、サービスポータルページ作成者は、作成するすべてのカスタム要素に一意の名前を付けて、データベース内のレコー

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイテム	詳細
	ドとして検証できるようにする必要があります。たとえば、サービスポータルページに 2 つのウィジェットを作成する場合は、Widget1 と Widget2 のように一意の名前を割り当てる必要があります。 HTML に属性を追加し、プロパティに一意の値を追加することで、要素をさらにカスタマイズできます。たとえば、システムは現在、 *data-gtd-eid* 属性と *data-id* 属性を使用して、要素を一意として識別します。
サービスポータル ページ	ベースシステムでは、SP ヘッダーメニューを使用するページからのみツアーを起動できます。手動で起動したチュートリアルは、カスタム ヘッダーメニューのあるページには表示されません。 ガイド付きツアーが SP ヘッダーメニューを使用しない サービスポータル ページにある場合は、ツアーがユーザーに表示されるように、自動起動用にツアーを構成する必要があります。このタイプのツアーがユーザーに表示されるようにするには、「ガイド付きツアーの自動起動の設定」を参照してください。 サービスポータルがページルートマップを使用している場合、ツアーが期待どおりに表示されないことがあります。たとえば、リダイレクトされたページに対してツアーが構成されている場合、ユーザーに想定どおりにツアーが表示されないことがあります。詳しくは、 ページ ID への参照のリダイレクト を参照してください。
サービスポータルの自社用カスタム設定	サービスポータルページのブランディングを更新すると、それに応じてそのページのガイド付きツアーの吹き出しも更新されます。例: サービスポータル パネルのテーマの背景色を黄色に更新し、プライマリ色を赤に更新します。結果:ガイド付きツアー吹き出しパネルの背景が黄色になり、吹き出しテキストフィールドが赤色になります。

サービスポータル ガイド付きツアー吹き出しの色		
ガイド付きツアーの吹き出しの色をカスタマイズすることも、ガイド付きツアーのデフォルトを使用することもできます。		
パラメーター	デフォルト	カスタム
	ガイド付きツアーの吹き出しでは、次の サービスポータル プロパティを使用します。	サービスポータルの色とは無関係にコールアウトの色を設定するには、次の CSS 変数を適用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル ガイド付きツアー吹き出しの色		
吹き出しの背景色	パネルの背景色	$gtd-callout-background
吹き出しテキストの色	テキストの色	$gtd-callout-content-color
吹き出し番号の色 (例:2/5)	控え目に示すテキスト	$gtd-callout-number-color
吹き出しの閉じるボタン **(X)** の色	控え目に示すテキスト	$gtd-callout-close-color
吹き出しのプライマリボタンの色	プライマリボタンの背景色	$gtd-callout-active-color

ガイド付きツアーのトリガー

ガイド付きツアーステップの各吹き出しには、次のステップの実行をトリガーするアクションが定義されています。コールアウトごとにトリガーを指定します。吹き出しが指す UI 要素に基づいて、該当するトリガーのみが表示されます。

ガイド付きツアーのトリガー

アクション	説明
[次へ] ボタン	吹き出しに [次へ] ボタンを配置し、ユーザーがクリックすると次のステップに進みます。このトリガーは、次の手順で役立ちます。 • 吹き出しは、それが指す要素を説明するものであり、ユーザーは UI 要素をクリックする必要はありません。 • 参照フィールドまたは日付ピッカーフィールドに情報を入力するため。ユーザーは、ルックアップ機能を使用したり、データを入力したり、リストから選択したりできます。ステップのエントリーが完了すると、続行できます。
要素をクリックします	吹き出しが指す要素がクリックされると次のステップに進みます。
要素の上にマウスを置く	ユーザーが要素にカーソルを合わせると次のステップに進みます。
要素を右クリックします	吹き出しが指す要素を右クリックすると次のステップに進みます。
Enter キーを押す	ユーザーが Enter キーを押すと次のステップに進みます。このトリガーを使用して、ユーザーがテキスト ボックスなどに何かを入力したことを確認します。
要素値を変更	ユーザーがフィールドに値を入力または選択し、フィールドの外側をクリックすると、次のステップに進みます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きツアーのトリガー (続く)

アクション	説明
いずれかのキーを押す	ユーザーがいずれかのキーを押すと、次のステップに進みます。

ガイド付きツアーの自動起動の設定

ユーザーがページにアクセスしたときに自動的に起動するように 1 つ以上のツアーを構成します。

始める前に

必要なロール:guided_tour_admin および embedded_help_admin、または admin

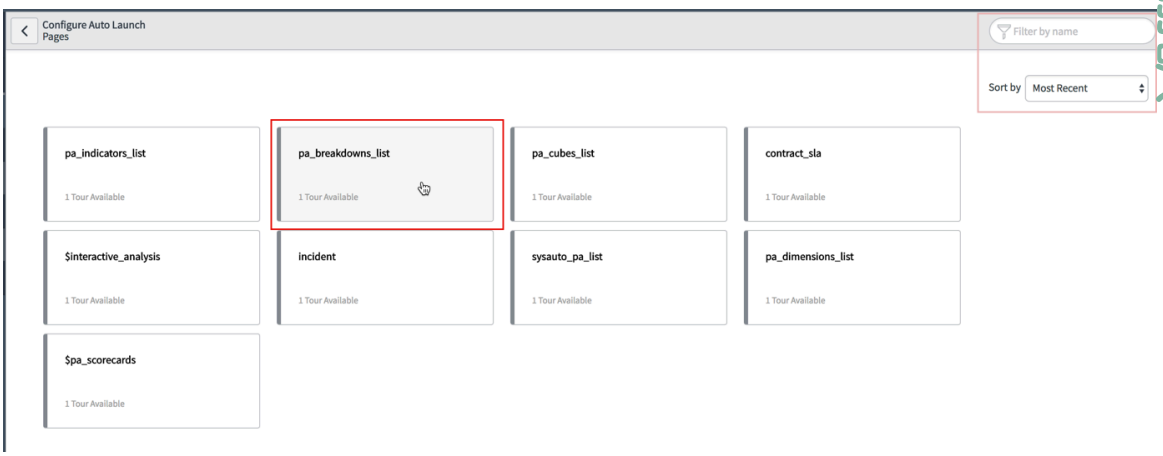
注: ガイド付きツアーは、ログインしたユーザーのみが利用できます。

このタスクについて

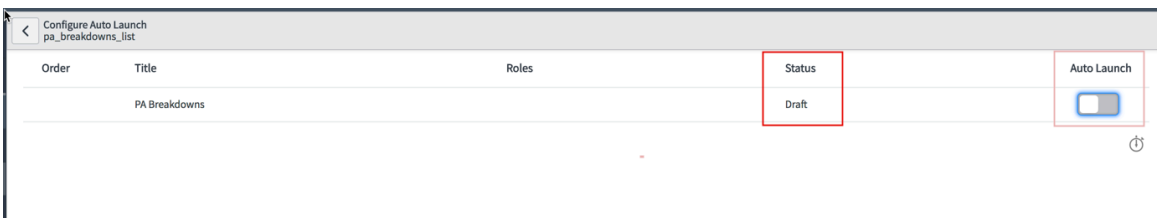
任意のガイド付きツアー開始ページの自動起動を設定できます。ユーザーが最初のページにアクセスしたときにツアーに参加するようにする場合は、このオプションを選択します。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きツアーデザイナー > 自動起動の設定.
   [自動起動を構成] ページが表示され、1 つ以上のツアーが構成されている各ページのタイルが表示されます。ページ名の一部または全部でタイルをフィルタリングしたり、名前または最近編集されたツアーでタイルを並べ替えたりできます。
2. ツアーを自動的に開始するページを表すタイルを選択します。



ページのツアーは、[自動起動の構成] 画面に行として表示されます。



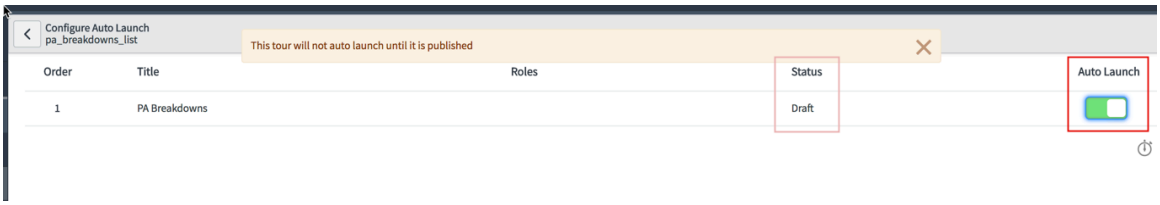
ツアーの自動起動は、ステータスがドラフトか公開済みかに関係なく有効または無効にすることができます。自動起動を有効にすると、次のようになります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

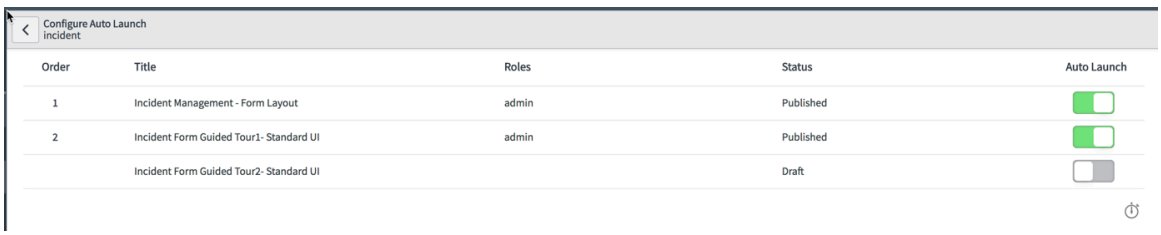
- [公開済み] ステータスのツアーは、ユーザーがツアーに関連付けられた開始ページにアクセスすると自動的に起動します。
- ドラフトステータスのツアーは自動的には起動しません。ドラフトステータスのツアーが自動起動用に構成され、後で公開されると、自動起動が開始されます。

3. **[Auto Launch]** トグルをクリックして、右に切り替えます。



トグルの色が緑色に変わり、ツアーで自動起動が有効になっていることを示します。自動起動を無効にする場合は、トグルを左に切り替えます。

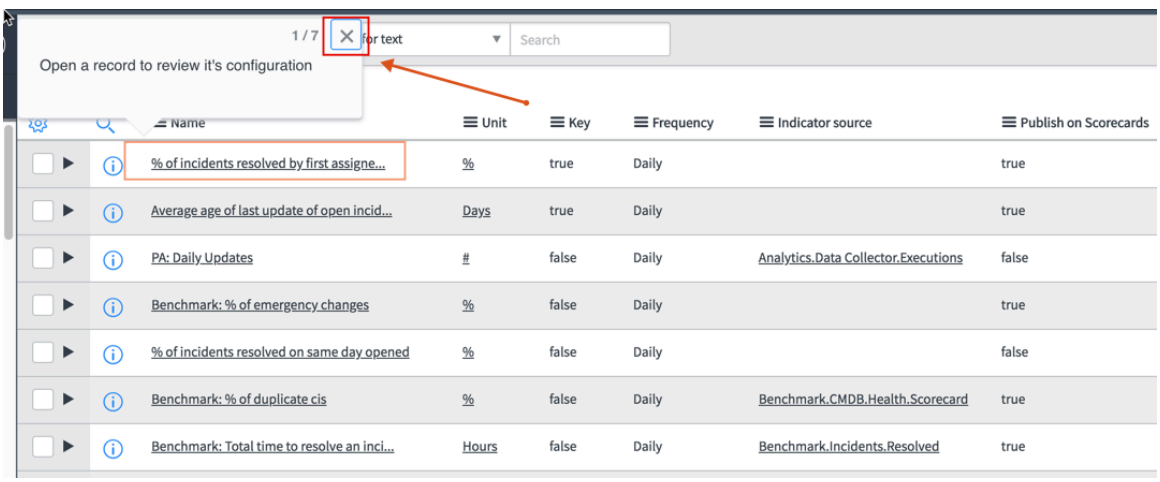
4. 1 ページに複数のツアーの自動起動を設定します。
1 つのページで複数のツアーを有効にしている場合は、追加の行として表示されます。複数のページの詳細なコンテキストについては、「ガイド付きツアーの設計」を参照してください。



a. 自動起動を有効にする追加のツアーについて、手順 2 ～ 3 を繰り返します。
ツアーは、有効にした順にリストの一番上に移動します。

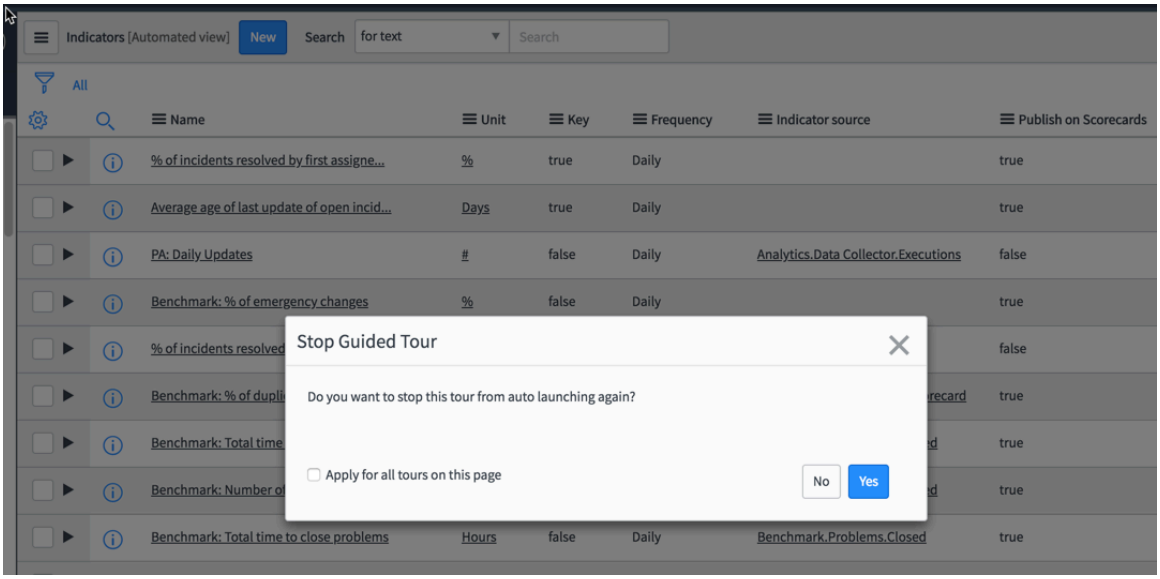
b. 行をドラッグしてツアーを並べ替え、ユーザーがページを連続して訪問したときに表示される順序で表示されるようにします。
たとえば、最初のツアーではページの概要を説明し、2 番目のツアーでは特定のタスクをユーザーに案内します。

ガイド付きツアーの自動起動が有効になっているページにアクセスすると、すぐにツアーが開始されます。ユーザーがツアーステップの **[X**] アイコンをクリックしてツアーを停止すると、次回ページにアクセスしたときに現在のツアーと他のツアーの両方の自動起動を停止するオプションを示すメッセージが表示されます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



5. **注:** ページでツアーを実行した後、同じページに再度アクセスしてもツアーは自動的にトリガーされません。ページの自動起動ツアーをリセットするには、次の手順を実行します。

   移動先 すべて > ガイド付きツアー.

   a. リセットするツアーを開きます。

   b. [関連リンク] で、[ツアーの自動起動設定を上書き] をクリックします。
   レコードのリストには、ツアーを既に使用した各ユーザーが表示されます。

   c. [自動起動を無効にする] チェックボックスをオフにして、ツアーをリセットします。

   d. [送信] をクリックします。

ガイド付きツアーの使用

ガイド付きツアーを使用して、ServiceNow ユーザーインターフェイス (UI) 内でユーザーのトレーニングとオンボーディングを行います。

ガイド付きツアーの作成

インスタンスの操作方法をユーザーに案内するガイド付きツアーを作成します。詳細については、「ガイド付きツアーの作成」を参照してください。

ガイド付きツアーの編集

ツアーにアクセスするロールなど、ガイド付きツアーの設定を変更できます。ガイド付きツアーのステップを編集、追加、削除、再編成したり、説明テキストに追加の書式を適用したりすることもできます。詳細については、「ガイド付きツアーの編集」を参照してください。

ガイド付きツアーの設計

ユーザーにとって効果的なガイド付きツアーの作成に役立つ情報については、「 ガイド付きツアーの設計」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きツアーでのビューの使用

デフォルトビューから別のビュー (セルフサービスなど) に変更する場合は、リストまたはフォームビューをガイド付きツアーステップに割り当てることができます。詳細については、「ガイド付きツアーでのビューの使用」を参照してください。

ガイド付きツアーの作成

ガイド付きツアーの概要を説明したら、 ガイド付きツアーデザイナー (GTD) を使用して、吹き出しとトリガーを使用して手順を入力します。

始める前に
必要なロール:guided_tour_admin または admin

このタスクについて
このタスクは、休暇の代理人をアサインするためのガイド付きツアーの作成方法を示す例です。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きツアーデザイナー > ツアーの作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ユーザーがツアーを完了することによって達成する内容を説明する、ツアーの名前を入力します。たとえば、この場合は、 休暇の委任を設定します。
ツアータイプ	次から選択します。 ◦ リストやフォームなどのシステムプラットフォームコンテンツから開始するツアーの標準 **UI**。 ◦ サービスポータルページから開始するツアーのサービスポータル。 **注:** [サービスポータル] を選択すると、[ポータル] オプションが表示され、[サービスポータル] テーブルからレコードを選択できます。 ◦ カスタム UI ページから開始するツアーのカスタム **UI**。 ◦ [ワークスペース] ページから開始するツアーのワークスペース。
開始ページ	ツアーを開始するページを選択します。 ◦ ツアータイプが標準 UI の場合、選択肢にはリストとフォームを表示するページが含まれます。 ◦ ツアータイプがサービスポータルの場合、選択肢にはサービスポータルページが含まれます。 **注:** ベースシステムでは、SP ヘッダーメニューを使用するページからのみツアーを起動できます。手動で起動したチュートリアルは、カスタムヘッダーメニューのあるページには表示されません。 ◦ ツアータイプが [カスタム UI] の場合、選択肢にはカスタム UI ページを表示するページが含まれます。 ◦ ツアータイプが [ワークスペース] の場合、選択肢にはワークスペースページを表示するページが含まれます。ページは次の 2 つの方法で選択できます。

自動翻訳

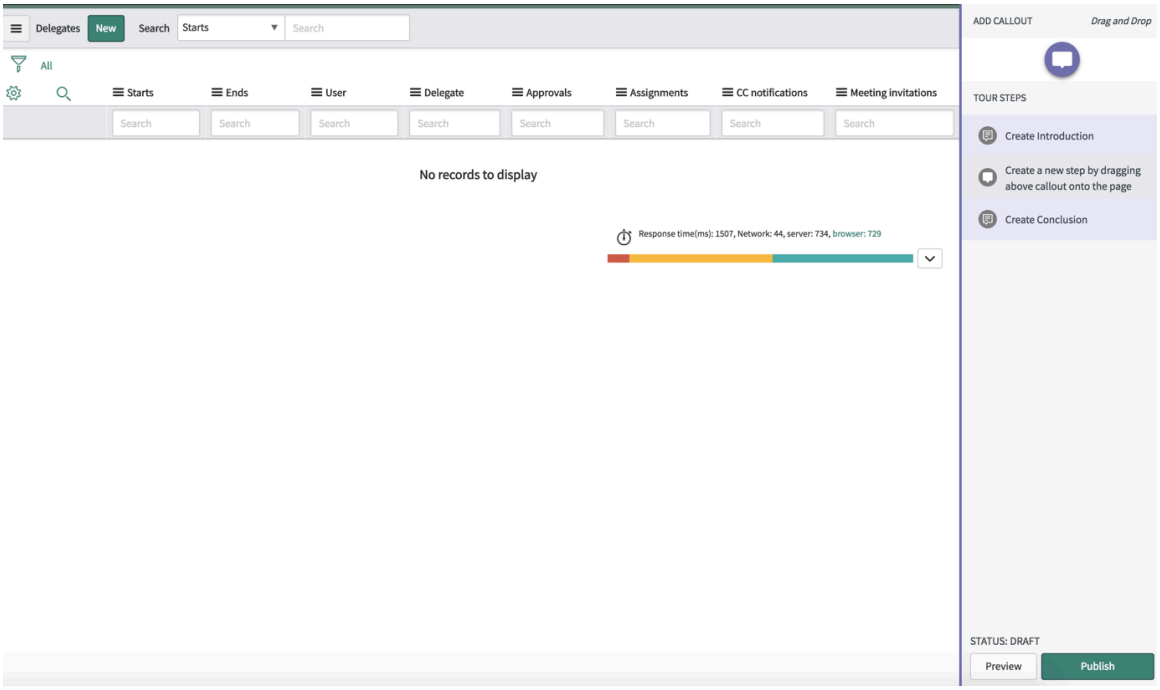
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ URL の貼り付け:ワークスペース ページの URL をコピーして貼り付けることができます。URL が有効なエクスペリエンスでない場合、[ツアーを作成] ボタンは有効になりません。 ▪ 手動選択:ページの名前を入力して、ドロップダウンからページを選択できます。 **注:** 選択したページにパラメーターが含まれている場合は、パラメーターの値を指定する必要があります。厳密なパラメーターを使用せずに同じページにツアーを適用する場合は、ページパラメーターを動的として構成できます。 UI ページ名の入力を開始すると、一致するページの一覧が表示され、リストからそのページを選択できます。 **注:** 場合によっては、カスタムツアーの作成中に標準のフォームやリストに移動すると、期待どおりに機能しないことがあります。このような場合は、次の回避策を選択してカスタム UI ツアーを作成できます。 a. 任意のページ (理想的にはホームページ) で標準 UI タイプのツアーを作成します。 b. システムプロパティ `com.snc.guided_tours.homepages` に移動し、このページの [値] フィールドにカスタムページの名前を追加します。複数の値をカンマで区切って入力できます。 c. ツアーのコンテキストをフォームビューからカスタムページに更新します。
ロール	◦ すべてのロールがツアーにアクセスできる場合は、[すべて] を選択します。 ◦ 特定のロールがツアーにアクセスできる場合は、[特定] を選択します。 このガイド付きツアーにアクセスできるロールを選択し、[利用可能なロール] リストから [ツアーを表示できるロール] リストに移動します。 **注:** ツアーに少なくとも 1 つのロールを追加すると、対象者はそのロールを持つユーザーのみに制限されます。

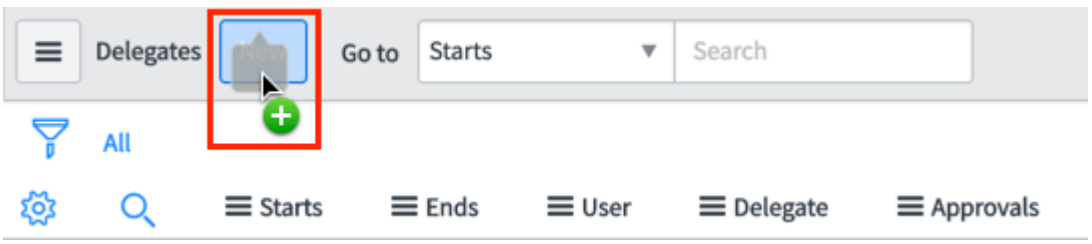
3. [作成] をクリックします。
ガイド付きツアーデザイナーが新しいタブまたはウィンドウにドラフトステータスで開きます。この例では、新しい代理人が作成されても、リストにレコードは表示されません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



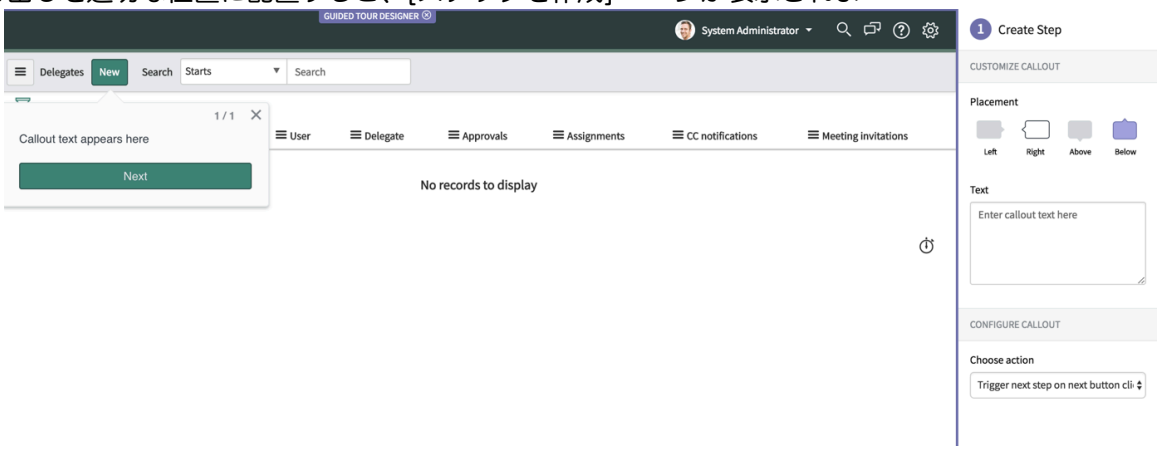
4. 「イントロダクションの作成」をクリックします。
   a. ガイド付きツアーの導入タイトルを入力します (「休暇中の承認をカバー」など)。
   b. 「休暇の代理人の作成方法を知るには、このツアーに参加してください」など、デモの目標を紹介するメッセージをエンドユーザーに入力します。
   前書き、結論、吹き出しは、ツアーがドラフトステータスであればいつでも編集および削除できます。HTML マークアップを結論、前書き、吹き出しに挿入することもできます。
5. 吹き出しとトリガーを含むツアーステップを追加するには、次の手順を実行します。
   a. 画面の 右上 隅から吹き出し図形をドラッグして、UI 要素の上にドロップします。
   吹き出しが正しく配置されると、要素がハイライト表示されます。吹き出しを放すと、その位置にロックされます。



自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 吹き出しを適切な位置に配置すると、[ステップを作成] ページが表示されま

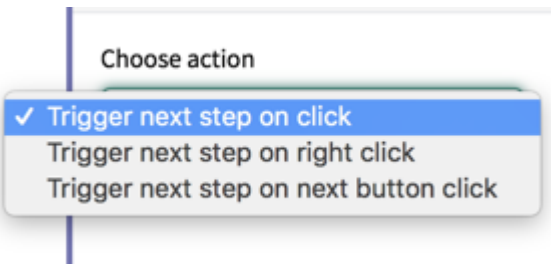


す。

c. 右側のパネルの [テキスト] ボックスに指示を入力します。

d. 吹き出しの方向を変更するには、[配置] で適切なオプションを選択します。
選択した要素に対して使用できる配置オプションのみが、オプションで有効になります。

e. [アクションを選択 **(Choose action**)] フィールドでトリガーを選択します 。選択した要素に使用できるトリガーのみがリストに表示されます。



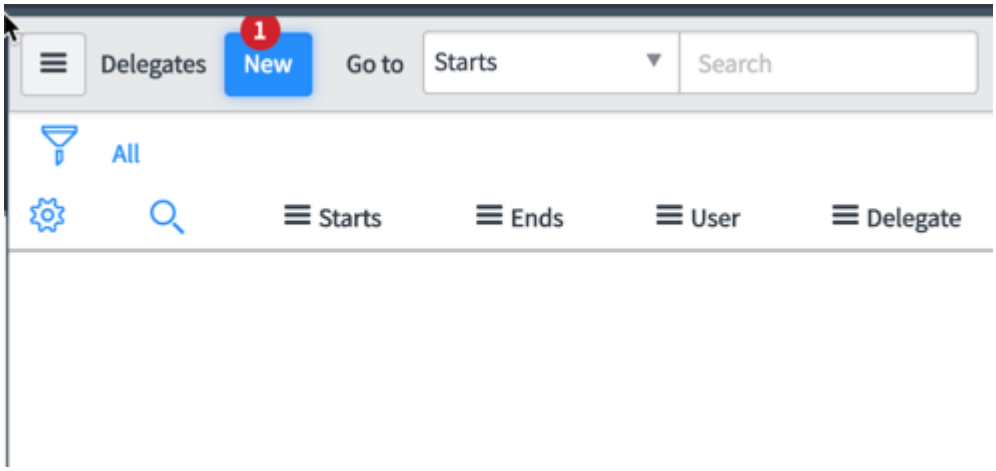
f. オプション: 太字や斜体などのテキストの書式設定を適用するには、書式設定するテキストの前後に html タグを追加します。
たとえば、「`Click <b>New</b> to set up a delegate...`」と入力します。画像のタグなど、他の HTML タグを追加できます。

g. オプション: ユーザーがステップをスキップして次のステップに進むことができ、そのステップでツアーが失敗した場合にそのステップに進むことができる場合は、[スキップ可能] の横にあるチェックボックスをオンにします。

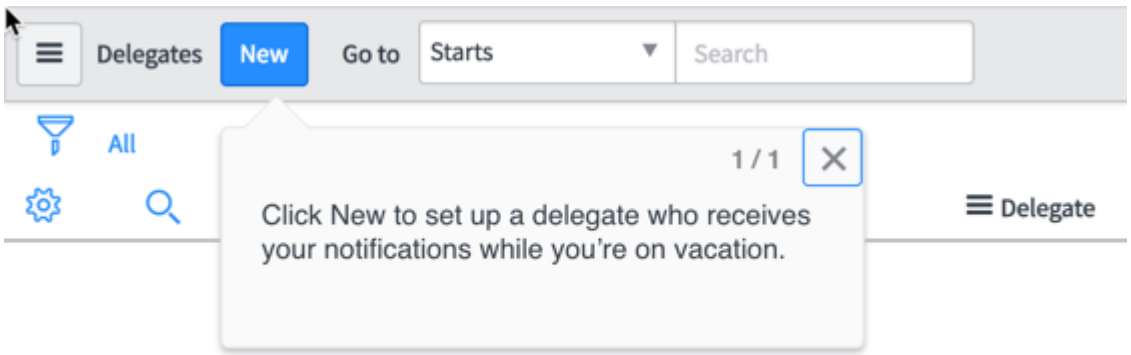
h. [保存] をクリックします。
最初のステップのラベルが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



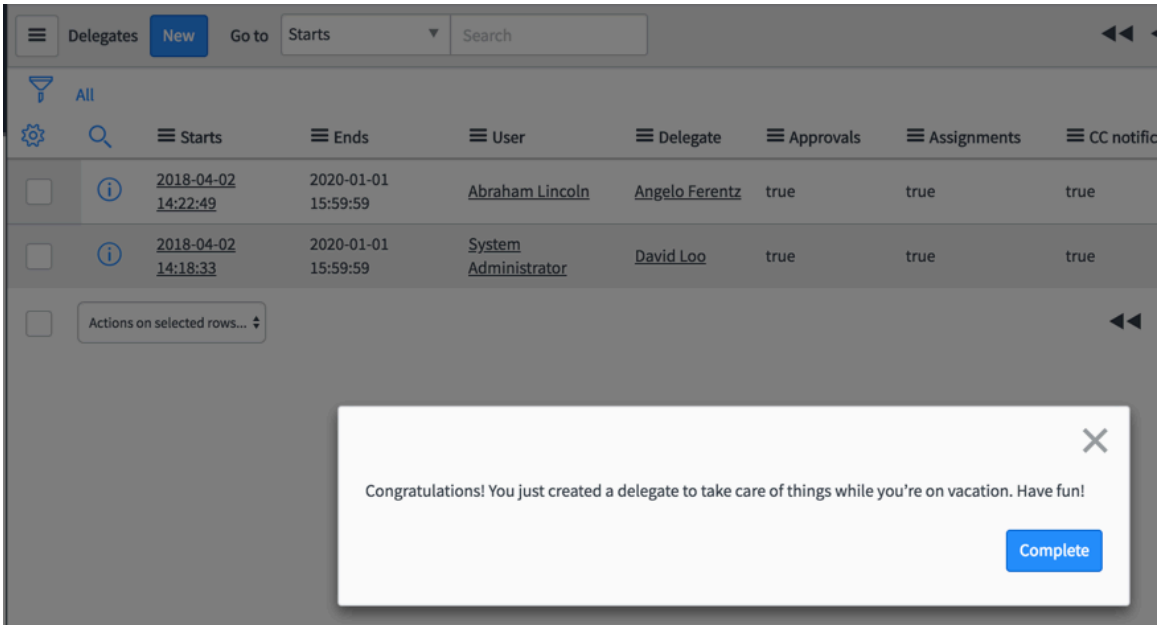
エンドユーザーがラベルをクリックすると、最初のステップの指示がメッセージとして表示されます。



6. ツアーを完了するまでステップの追加を続けます。
   各ステップを保存するとツアーも保存されます。
7. [**Create Conclusion**] をクリックします。
   デモを終了し、実行したことを要約するエンドユーザーへのメッセージを入力します。たとえば、「`Congratulations! 休暇中に処理を行う代理人を作成した。お楽しみください!`。
8. [保存] をクリックします。
   最後のツアーステップの後に結論メッセージが表示され、ツアーの最終結果が示されます。ユーザーが [完了] をクリックすると、ツアーは終了します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. [プレビュー] をクリックすると 、いつでもステップをテストし、満足するまでツアーに最終的な修正を加えることができます。
   正しく機能していないステップや修正が必要なステップを書き留めます。「 ガイド付きツアーの編集」の説明に従ってツアーまたはステップを編集します。
10. ドラフトまたは公開済みのツアーをレビュー用に社内の同僚と共有するには、次の方法があります。
    a. [URL をコピー] アイコンをクリックします をクリックして、ツアー URL をコピーします。
    b. URL をレビュー担当者に送信します。
11. [公開] をクリックして、ガイド付きツアーをエンドユーザーに表示します。
    各ガイド付きツアーには、作成時に一意のツアー ID が割り当てられます。プロパティ *(com.snc.guided_tours.sort)* を true に設定した場合、ツアーはアルファベット順に表示されます。ユーザーがガイド付きツアーの開始ページにアクセスすると、以下からツアーにアクセスできます。
    - ツアータイプが [標準 UI] の場合は、[GTD] ペインの [**Take a Tour**] をクリックできます。
    - ツアータイプが [サービスポータル] の場合は、ページのバナーにある [ツアー] をクリックできます。

自動翻訳

ガイド付きツアーの編集

ツアーにアクセスするロールなど、ガイド付きツアーの設定を変更できます。ガイド付きツアーのステップを編集、追加、削除、再編成したり、説明テキストに追加の書式を適用したりすることもできます。

始める前に

必要なロール:guided_tour_admin または admin

このタスクについて

ガイド付きツアーのステップを追加、削除、および再編成するには、ガイド付きツアーデザイナー (GTD) を使用します。ガイド付きツアーフォームは、GTD から簡単に実行できないタスクを実行する場合にのみ使用してください。デモンストレーションの目的で、ガイド付きツアーレコードを開いたときに表示されるフォームの編集から始めて、GTD 自体で行うことができる編集を続けます。フォームにある [**Edit with Designer**] ボタンから GTD を呼び出すことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きツアーデザイナー > ガイド付きツアーをクリックし、編集するツアーを開きます。
2. ガイド付きツアーフォームで、次のいずれかのアクションを実行します。
   - 名前を編集。
   - [コンテキスト] フィールドに別のページ名を入力します。たとえば、フォームページが一覧表示されていて、ユーザーがリストビューから新しいレコードを入力してもらう場合などです。
   - 別のツアータイプを選択してください。ツアータイプが 標準 **UI** の場合、[タイプ] フィールドは変更できません。ツアータイプが サービスポータルの場合は、 **SP** ポータル と **SP** ページ の両方の値を変更できます。
   - 説明を入力または編集します。
   - ページ自体ではなく、ページ内の特定のウィジェット、レコード、またはビューから サービスポータル ツアーを開始します。[URL パラメーターを追加] フィールドに、アイテムを指す URL パラメーターを入力できます。たとえば、ウィジェットの sys-id を含む URL のセクションを入力するか、 `sys_id=abc123&view=myView` のように特定のレコードまたはビューのパラメーターを入力します。
   - [アクティブ] チェックボックスをオフにすると、ガイド付きツアーが無効になります。これにより、ガイド付きツアーは編集できない読み取り専用ステータスに設定され、エンドユーザーには非表示になります。ツアーを将来使用したいが、エンドユーザーが利用できないようにする場合は、さらに改訂するためにドラフトステータスに戻すことを検討してください。ツアーを再度有効にするには、チェックボックスをオンにします。
3. 手順をテストして調整しながらツアーの開始ページを表示するには、フォームヘッダーの [デザイナーで編集] をクリックします。
   開始ページが GTD の新しいタブまたはウィンドウで開きます。
4. フォームビューを終了すると、GTD で以下のいずれかの手順を実行できます。

ターゲット	操作
ステップ内のテキストまたはトリガーの編集	ステップが含まれている UI ページに移動し、右側のリスト内のステップをクリックします。たとえば、ツアーがリストビューで開始されているが、フォームのステップを編集する場合は、フォームを開きます。現在のビューのステップは、赤い円内に番号が付けられています。 変更を完了し、「 保存」をクリックします。
導入、ステップ、または結論の削除	# アイコンをクリックします。
吹き出しを別のページ要素に配置する	a. # アイコンをクリックして、配置が間違っているステップを削除します。 b. 正しいページ要素にステップを作成します。 c. ステップをステップの順序で正しい位置にドラッグします。
ステップの指示でテキストの書式設定を適用する	[ガイド付きツアーのステップ] 関連リストで、ステップ番号をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ターゲット	操作
	a. コンテンツ HTML フォーマッターまでスクロールします。 **b.** コンテンツを編集し、必要に応じて書式設定を適用します。 注: テキストに画像や動画を追加しないでください。これらのメディアタイプは吹き出しではサポートされていません。 **c.** [Update] をクリックします。
ステップを再配置する	ステップを目的の順序にドラッグします。
ツアーのテスト	ツアーがドラフトステータスの場合は 、[プレビュー] をクリックします。公開されている場合は [再生] をクリックします。ページが新しいリストまたはタブで開き、各ステップをテストできます。修正が必要なステップをメモします。
ガイド付きツアーのステータスを変更する	ツアーがドラフトステータスの場合は、[公開] をクリックします。ツアーが公開されている場合は、[ドラフト] をクリックします。編集が完了するまで、ツアーをドラフトステータスに設定することを検討してください。

ガイド付きツアーの設計

これらのヒントは、ユーザーにとって効果的なガイド付きツアーの作成に役立ちます。

ガイド付きツアーの計画

ガイド付きツアーの詳細を説明する前に、次の質問に答えてください。

- ツアーの目的は何ですか? ユーザーが機能をよりよく理解できるように、ユーザーインターフェイスの詳細な説明を提供する吹き出しを使用しますか? または、新しいインシデントの作成方法など、タスクの実行方法をユーザーに学習してもらいたいですか? ツアーの計画を開始する前に、これらの質問を検討し、場合によっては調査を行って、全体的な目的を個別のステップに適切に分解できるようにすることが重要です。
- ツアーはどこで利用できますか?サービスカタログからのアイテムの注文やインシデントの作成など、ユーザーが日常的に実行する可能性のあるタスクを完了するようにガイドする場合は、ツアーを本番インスタンスで利用できるようにするのが理にかなっています。システムに実際のレコードを作成せずに、これらのタスクを探索するようにユーザーをトレーニングする場合は、代わりにトレーニング目的で非本番インスタンスでツアーを利用できるようにすることを検討してください。どちらのシナリオも有効です。
- ツアーにはどのような名前を付けますか? ツアーを作成すると、ツアー名を入力するように求められます。ユーザーがツアーの目的を理解できるように、名前は一意で直感的な である必要があります。たとえば、可能なツアー名として「Create a New Incident」または「Review the Incident List」を使用します。
- ページまたはタスクについてユーザーが既に知っていることに関して、どのような仮定を立てていますか? ツアーに参加できるすべてのユーザーの理解度は同じですか? この情報を使用して、ツアーに参加するすべてのユーザーがコンテンツを理解できるように、ツアーの開始時にどの程度の説明を提供するかを決定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ツアーの目的がタスクを実行することである場合、ツアーに参加する各ユーザーが異なるレコードを作成するように指示をパーソナライズするにはどうすればよいか? たとえば、ツアーで「施設」というグループを作成する手順をユーザーに説明する場合、グループの [名前] フィールドに一意の値を割り当てるように吹き出しで指示することで、後続のユーザーが重複する名前のエラーが発生しないようにすることができます。

ツアーを計画する際には、次の追加の質問にも対処できます。

- ツアーはどのページから開始すればよいですか?
- 目標を達成するために重要なステップは何か?
- ユーザーは、あるステップから次のステップにどのように移動する必要がありますか?

ガイド付きツアープラン

サービスポータルホームページを探索することを目的としたガイド付きツアーについては、次のサンプル計画を確認してください。

ガイド付きツアーを作成するときに、入力する必要があるこの重要な情報とフィールド値に注意してください。

- ツアー名: サービスポータル の概要
- 目標: ユーザーは、 サービスポータル ホームページの主要な要素をナビゲートする方法を十分に理解している必要があります
- ポータル名: サービスポータル
- 開始ページ: サービスポータル: ID インデックス
- ロール:すべて

サンプルガイド付きツアープラン: サービスポータル ホームページの概要

ステップ	吹き出し	トリガー
はじめに	• タイトル: サービスポータル Overview • テキスト: 新しい サービスポータル ホームページのガイド付きツアーへようこそ。	[次へ] ボタン
1	• この要素を指し示す: 何かお困りですか? • 配置:下 • テキスト: まず、**[How can we help?**] 検索バーから始めます。探しているものが見つからない場合は、ここに入力するか、[検索] アイコンをクリックするか、キーボードの Enter キーを押します。今のところ、最初に他のいくつかの領域を見てみましょう。	[次へ] ボタン
2	• 次の要素を指しています:何かを注文する • 配置:トップ • テキスト: 新しい電話など、何かを注文する場合は、[注文] を選択します。	[次へ] ボタン

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルガイド付きツアープラン: サービスポータル ホームページの概要 (続く)

ステップ	吹き出し	トリガー
3	• 次の要素を指します:ナレッジベース • 配置:トップ • テキスト:ナレッジベースを検索する場合は、[ナレッジベース] を選択します。	[次へ] ボタン
4	• 次の要素を指します。 ヘルプ • 配置:トップ • テキスト: 問題に関するヘルプが必要な場合は、[ヘルプ] を選択します。	[次へ] ボタン
5	• 次の要素を指します:コミュニティ • 配置:トップ • テキスト: 同僚に質問したい場合は、[コミュニティ] を選択します。	[次へ] ボタン
6	• この要素を指しています:タイトルバーのナレッジ • 配置:左 • テキスト: また、ナレッジベースを確認したり、何かを注文したり、記録した要求を確認したり、タイトルバーの他のオプションを確認したりすることもできます。	[次へ] ボタン
7	• この要素を指します。 名前 • 配置:左 • テキスト:自分の名前をクリックしてプロファイルを表示するか、ログアウトします。	[次へ] ボタン
8	• この要素を指す:左上のロゴ • 配置:下 • テキスト:会社のロゴをクリックして、 サービスポータル ホームページに戻ります。	[次へ] ボタン
まとめ	テキスト:おめでとうございます! これで、 サービスポータル ホームページの概要を理解できました。	[完了] をクリックしてツアーを終了します。

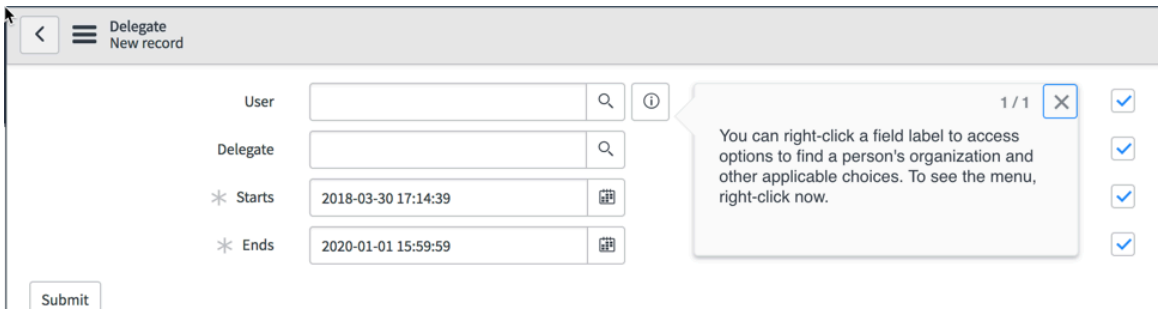
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トリガーの選択

ツアーの目的が、カスタム ダッシュボードなどの製品に慣れ親しむことができるように、ページの機能を紹介することである場合は、[次へ] ボタンをトリガーとして使用します。目的がレコードの作成などのタスクの達成である場合は、次の点を考慮してください。

- 参照フィールドや日付フィールドなどのルックアップ要素をフィールドに入力する場合は、ルックアップウィンドウを開くトリガーを使用しないでください。ルックアップウィンドウが開くと、ツアーは終了します。次のいずれかのトリガーを使用します。
  - [次へ] ボタン: ユーザーは値を入力するか、検索して選択し、[次へ] をクリックします。
  - [要素値を変更] トリガー:ユーザーが値を選択してフィールドの外側をクリックすると、トリガーが次のステップに移動します。
- 一部の UI 要素では、 要素の右クリック トリガーを使用できます。通常、右クリック アクションはメニューを開くために使用されますが、右クリック メニュー オプションに吹き出しを配置することはできません。このトリガーは、右クリックメニューオプションを説明するガイド付きツアーで使用できます。吹き出しテキストに説明情報を入力し、要素を右クリックしてメニューを表示するようにユーザーに伝えます。次に、このタイプの吹き出しの例を示します。



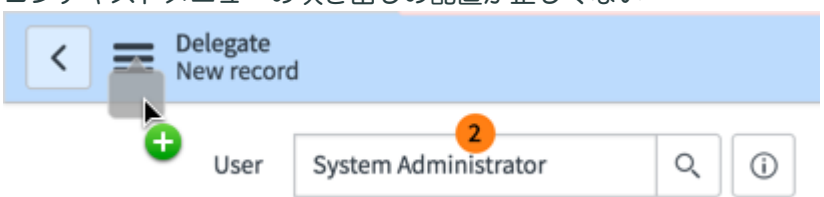
ユーザーが要素 (この場合はフィールドラベル) を右クリックすると、この命令は表示されなくなり、次の命令が表示されます。

- 要素トリガーの上にマウスを置くことは、要素トリガーを右クリックする場合と似ています。ユーザーが要素を指すと、吹き出しが消えます。たとえば、フィールドラベルをポイントするとヒントが表示されることを示すと、ヒントテキストが表示される前に吹き出しステップが非表示になります。このタイプのトリガーは、ガイド付きツアーのフローを混乱させるように見えるかもしれません。

吹き出しの使用

要素を操作するには、要素の上に吹き出しを配置する必要があります。ターゲットとして選択されている場合、要素は青色で強調表示されます。次の例では、吹き出しがコンテキストメニューアイコンを指しているように見えますが、ヘッダーバーが青色で強調表示されています。

コンテキストメニューの吹き出しの配置が正しくない

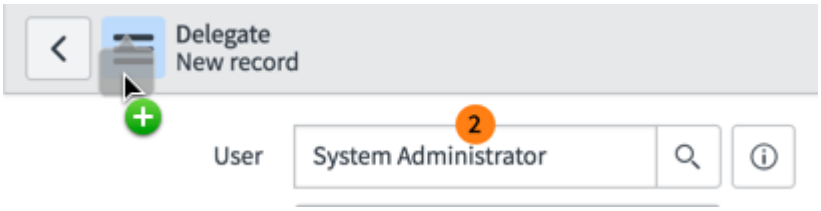


この例は、コンテキストメニューの吹き出しの正しい配置を示しています。コンテキストメニューアイコンが青色で強調表示されています。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストメニューの吹き出しの正しい配置



次のヒントも役立つ場合があります。

- タブを含むフォームに吹き出しを配置するときは、ユーザーがタブを開いて表示していない可能性があることを考慮してください。ツアーの残りの部分に進む前に、最初にタブを開くようにユーザーに指示する新しい吹き出しを作成します。
- 動的コンテンツに関連付けられているフィールドの吹き出しを最小限に抑えます。ユーザーが関連するツアー要素を見つけられない場合、ページの更新が遅れるとツアーが途中で終了することがあります。
- ポップアップウィンドウでユーザをガイドする場合は、ポップアップアイコン上またはその近くの元のページにコールアウトを追加します。吹き出しはポップアップウィンドウに追加できないため、吹き出しの指示内で、ポップアップウィンドウ用の手順をユーザーに案内してください。
- 吹き出しの色は標準プラットフォーム UI では静的ですが、吹き出し サービスポータルカスタマイズできます。この機能を使用して、吹き出しと サービスポータル ページ間のルックアンドフィールを統一することを検討してください。サービスポータル ページで作成するガイド付きツアーの詳細については、「ガイド付きツアーの要求」を参照してください。

ツアーの自動起動

ユーザーが最初のページにアクセスしたときにツアーを表示する場合は、ツアーを自動起動します。

1 つの開始ページから複数のツアーを自動起動することもできます。この場合、各ツアーに自動起動順序を連続して適用して、ユーザーが 2 ページ目にアクセスしたときに 2 番目のツアーを開始し、3 ページ目にアクセスしたときに 3 番目のツアーを開始するというようにすることができます。ユーザーを入門ツアーで開始し、フォローアップツアーで複雑さのレベルを上げたり、さまざまな重点分野を追加したりする場合は、このオプションを使用します。

ヘルプセンターでガイド付きツアーを開始する

インスタンスのヘルプセンターでガイド付きツアーを見つけて開始します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. このツアーにもう一度アクセスするには、[ナビゲーションバーのアイコンをクリックして、ヘルプセンターを開きます。

2. 注: [ヘルプ記事] タブを選択する必要があるのは、[新着情報] タブも使用できる場合のみです。それ以外の場合は、 ヘルプ記事でヘルプアイコンが開きます。

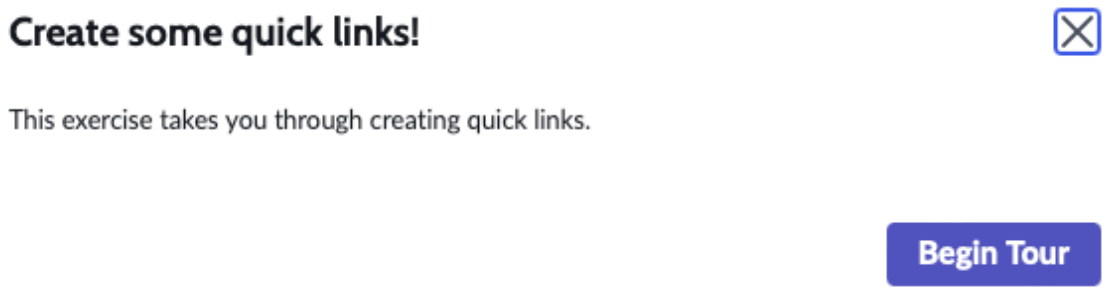
   [ヘルプ記事] タブを選択し、ヘルプセンターの一番下までスクロールします。

3.

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ガイド付きツアーのリストからツアーを選択します。



5. [ツアーを開始] を選択してガイド付きツアーを開始します。

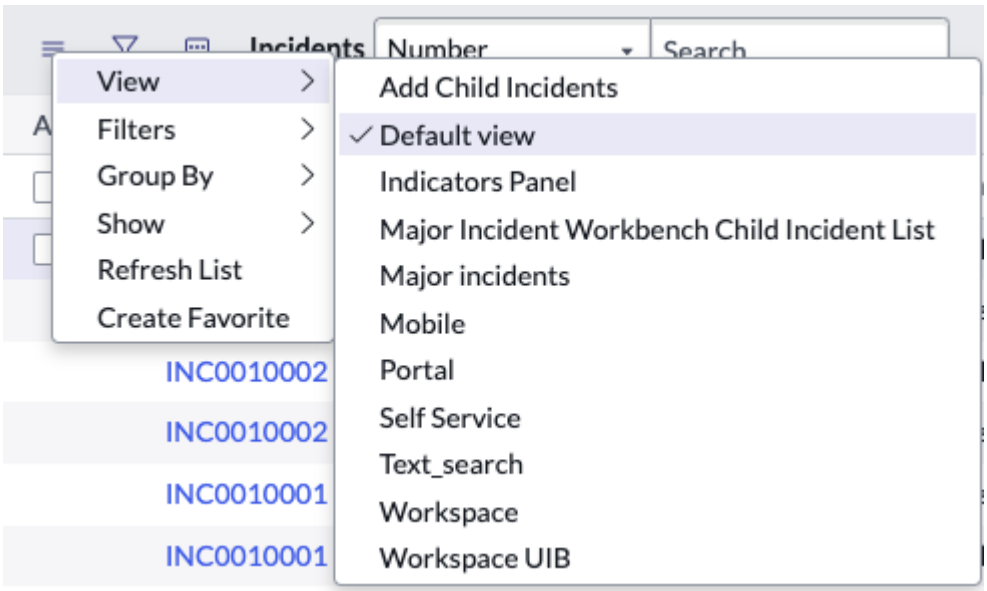
ガイド付きツアーでのビューの使用

デフォルトビュービューから別のビュー (セルフサービスなど) に変更する場合は、リストまたはフォームビューをガイド付きツアーステップに割り当てることができます。

始める前に
必要なロール:guided_tour_admin または admin

このタスクについて
ツアーステップにビューを割り当てるには、ビュー名を知っている必要があります。コンテキストメニューの [表示] オプションに表示される名前は、ビューのタイトルです。ツアーステップにアサインする前にビュー名を検索します。

コンテキストメニューの表示オプション



注: ガイド付きツアーの 1 つのツアーステップにのみビューを追加できます。これは、ステップがデフォルトビューで開始する場合に限られます。ツアーが再生され、ステップが実行されると、UI ページが新しいビューで更新されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ビュー名を見つけるには、次の手順を実行します。

   a. 移動先 システム **UI** > ビュー.
   最初の 2 つの列は [名前] と [タイトル] です。

   b. **[Title]** でビューを見つけ、[**Name**] 列の値をメモします。

2. 移動先 埋め込みヘルプ > ガイド付きツアー.
3. ビューで変更するツアーを開きます。
4. [ガイド付きツアーステップ] 関連リストで、ビューを追加するツアーステップを開きます。
5. [ツアーステップ] フォームセクションで、[ビュー] フィールドにビュー名を入力します。
6. [更新] をクリックします。
7. ビューでツアーをテストするには、次の手順を実行します。
   a. ガイド付きツアーフォームで、[デザイナーで編集] をクリックします。
   b. ガイド付きツアーデザイナーのタブまたはウィンドウで、ステップリストの下にある [再生] をクリックします。
   c. 変更したステップに正しいビューが表示されることを確認します。

ガイド付きツアーのテスト

ガイド付きツアーをテストして、意図した目的を達成していることを確認します。

代理操作ユーザー

ロールの代理操作を行い、対象ユーザーの目を通してツアーを検証します。ツアーの対象となるロールを持つユーザーの代理操作を行うか、ツアーが複数のロールを対象としている場合は複数のユーザーの代理操作を行うことで、ユーザーと同じようにツアーを体験できます。

ガイド付きツアーのフィードバック

ツアーの URL リンクを同僚に送信して、ツアーを確認してフィードバックを提供します。フィードバックが貴重な場合は、それに応じてツアーを変更してください。ツアーのフィードバックの詳細については、「ガイド付きツアーの作成」を参照してください。

ガイド付きツアーのレビュー

ツアーの公開後、[ガイド付きツアーの概要] ページに表示されるエラーが原因でツアーが失敗したかどうかを確認します。これらの失敗を確認して、ツアーでどのユーザーが問題を経験したか、どのステップでツアーが失敗したか、およびエラーメッセージの内容についてのインサイトを提供します。この情報を使用して、問題のトラブルシューティングと解決を行うことができます。

ガイド付きツアーデザイナーのアクセシビリティ

ガイド付きツアーデザイナーにはアクセシビリティ機能があり、ユーザーはスクリーンリーダーとキーボードナビゲーションを使用してツアーをデザインできます。

ほとんどの場合、アクセシビリティ機能はガイド付きツアーデザイナーで同じです。アクセシビリティはプラットフォームのアクセシビリティと同じです。「アクセシビリティ機能」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクセシビリティを有効にしたガイド付きツアーデザイナーの使用

ガイド付きツアーデザイナーは、 ServiceNow プラットフォームのアクセシビリティ機能を拡張しました。

始める前に

必要なロール:guided_tour_admin または admin

手順

1. アクセシビリティ機能が有効になっていない場合は、 ユーザー管理 > ユーザー設定 をクリックし、設定 *glide.ui.accessibility*を有効にします。
2. 移動先 アプリケーション > モジュール.
3. 移動先 すべて > ガイド付きツアーデザイナー > ツアーの作成.
4. Tab キーを押して [ツアー名] フィールドに移動し、ガイド付きツアーの一意の名前を入力します。
5. Tab キーを押して **[Application Page Name**] フィールドに移動します。
6. 名前の一部を入力してページのリストを開き、スクロールしてそこから選択します。
7. Tab キーでこの ツアーの対象ロール に移動し、スキップリンクを使用してロールを選択します。
8. [作成] をクリックします。
   選択したアプリケーションページがガイド付きツアーデザイナーで開きます。
9. ステップを追加するフィールドで Tab キーを押します。
10. もう一度 Tab キーを押してから Enter キーを押し、ガイド付きツアーステップ の編集ウィンドウを開きます 。
    編集ウィンドウには次の機能があります。
    - 吹き出しを配置するためのアイコン。[Enter]を押してリストを開き、吹き出しの配置を選択します。実行可能な吹き出し場所のみが有効になります。
    - ガイド付きツアーのステップ数と作成されたステップ数。最初のステップを作成するとき、これはステップ 1/1 です。
    - このステップで何をすべきかをユーザーに指示するテキストボックス。
    - トリガーを選択するための選択リスト。 。選択した要素に使用できるトリガーのみがリストに表示されます。
    - [キャンセル] ボタンと [保存] ボタン。
11. ツアーを完了するまでステップの追加を続けます。
    各ステップを保存するとツアーも保存されます。

次のタスク

Tab キーを押して右側のパネルに移動し、ツアーの名前の編集、ツアーの URL のコピー、ツアーのステップの並べ替えを行います。

ドメインセパレーションとガイド付きツアー

ServiceNow プラットフォームを使用すると、サービスプロバイダー (SP) は、顧客に迅速なオンボーディングを提供し、コンプライアンスを満たし、ドメインセパレーションを使用してデータを保護できます。クライアントデータ、プロセス、およびレポートをドメインと呼ばれる論理グループに分けることができます。SP は、誰がどのコンテンツを表示してアクセスするかをコントロールします。 インスタンス内の特定のドメインに適用されるガイド付きツアーや、世界中のユーザーが利用できるツアーを作成および変更できます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメインセパレーションガイド付きツアーの作成

ガイド付きツアーを作成したら、適用先のドメインを指定できます。ツアーをコピーして、特定のドメイン用に変更することもできます。

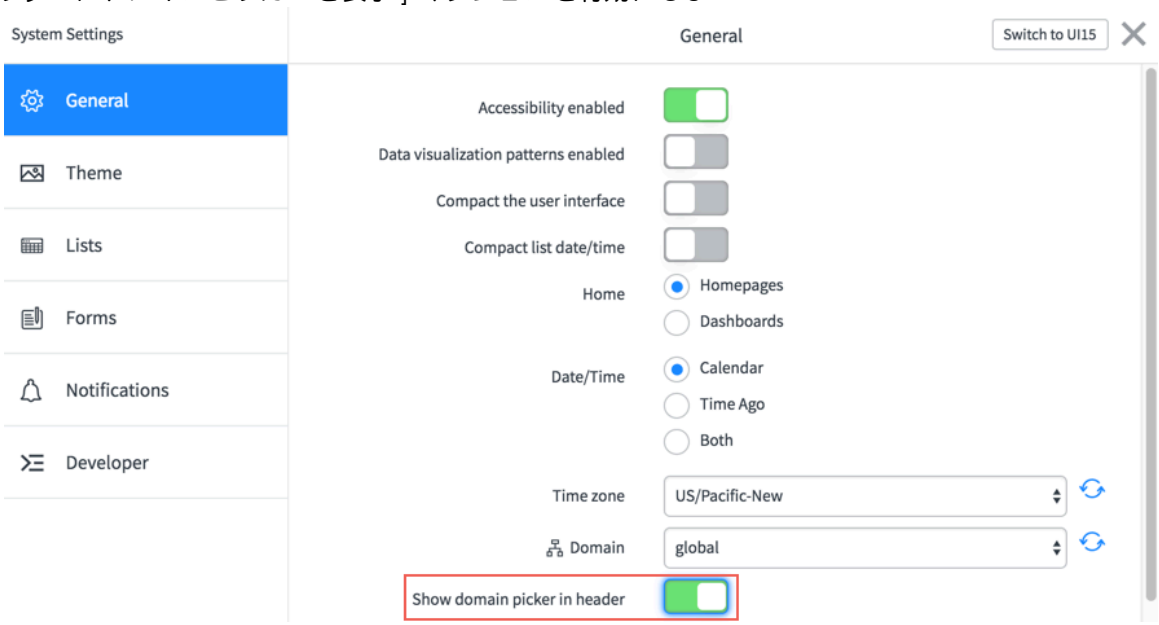
始める前に

必要なロール:guided_tour_admin または admin ガイド付きツアーでドメインセパレーションを使用するには、 ドメインセパレーションを要求する 必要があります。

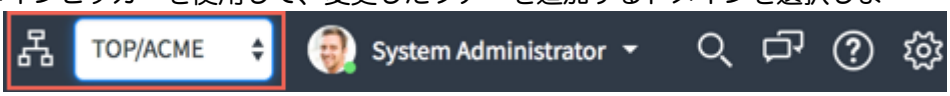
> **注:** ガイド付きツアーデザイナーには コア UIが必要です。詳細については、「 コア UI のアクティブ化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 埋め込みヘルプ > ガイド付きツアーデザイナー > ガイド付きツアー.
2. 歯車アイコンをクリックしてリスト列をパーソナライズし、[ドメイン] 列と [上書き] 列を追加します。
   [ドメイン] 列は、ツアーが属するドメイン (グローバル、またはツアー用に指定されたドメイン) を示します。
3. ユーザー名の横にある歯車アイコンをクリックして、[システム設定] を開きます。
4. [ヘッダーにドメインピッカーを表示] オプションを有効にします。



   このオプションは、スイッチが緑色で右側に切り替わっている場合に有効になります。
5. ドメインピッカーを使用して、変更したツアーを追加するドメインを選択します。



6. ガイド付きツアーを選択します。
   ここでツアーを編集するか、単に
7. [更新] をクリックして、ツアーのドメイン固有バージョンを作成します。

タスクの結果

指定したドメインでは、そのドメイン内のユーザーのツアーの保存済みバージョンが元のツアーより優先されます。このツアーは、そのドメインに固有のものに編集できます。詳細については、「ガイド付きツアーの編集」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エクスペリエンスのパーソナライズ

タスク追跡、プロジェクトタイムライン、ホームページのカスタマイズのためのさまざまな視覚的オプションを操作します。

ビジュアルタスクボード	タイムライン可視化
このグラフィカルでインタラクティブな UI を使用して、フォームやリスト間を移動します。	プロジェクトを監視し、操作の時間ベースまたはタスクベースのビューを操作します。

ビジュアルタスクボード

リスト、フォーム、およびその他のタスクレコードの管理を簡素化します。 ビジュアルタスクボードは、フリーフォームまたはデータ駆動型のボードを備えた直感的なグラフィックインターフェイスを提供します。レコードをクイックリファレンスカード形式で表示し、ステータスや進捗状況を分類するレーンを表示します。カードの可視化とタスクボード管理のアクセス制御ルールを使用して、特定のチームメンバーにレコードの表示と変更を委任します。

タイムライン可視化

タイムライン可視化を使用して、組織内のアクティビティを経時的に追跡します。インタラクティブな月ベースの 2 次元 (2D) およびタスクカードベースの 3 次元 (3D) ビューは、ビジネスの運用と戦略の包括的な評価を提供します。視覚的な記録をパーソナライズし、プロジェクトポートフォリオを管理し、現在および将来のプロジェクトを評価します。

ビジュアルタスクボード

ビジュアル タスク ボード (VTB) を使用して、リストやフォームのナビゲーションをインタラクティブなグラフィカル エクスペリエンスに変換します。

ビジュアルタスクボード概要

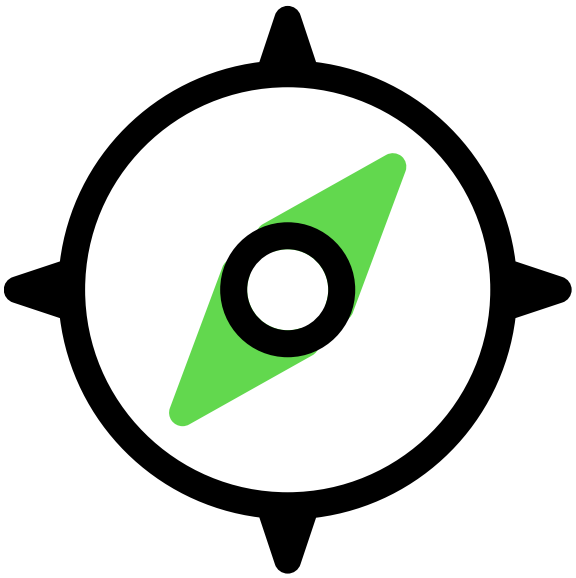
https://player.vimeo.com/video/995341758?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

注: コア UI ビジュアルタスクボードを使用するには ネクストエクスペリエンス が必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索

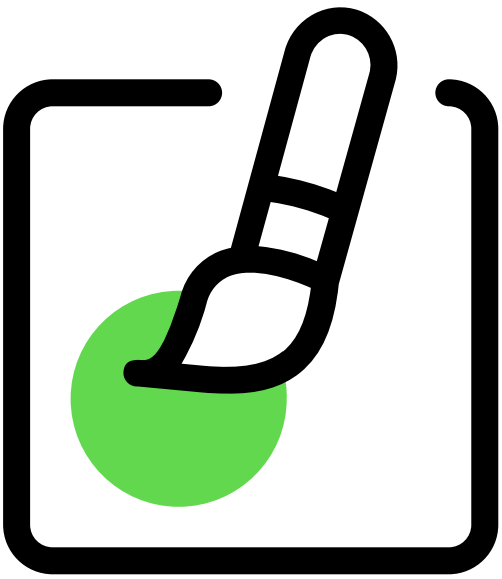


ビジュアルタスクボードの概念と機能について説明します。

アクティブ化

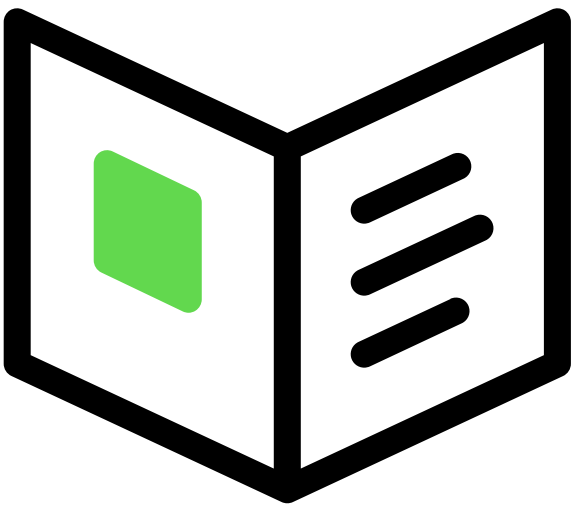
ビジュアルタスクボードをアクティブ化します。

使用



仮想タスクボードを作成、変更、削除、表示、共有、カスタマイズします。

参照



ドメインセパレーション、サポートされているブラウザー、および仮想タスクボードとともにインストールされるコンポーネントの詳細を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- Visual Task Boards のコミュニティで質問や回答をする
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ビジュアルタスクボードの詳細

ビジュアルタスクボード 実行する必要がある作業を視覚的に表現し、チームメンバーが簡単にコラボレーションし、タスクを追跡して優先順位付けできるようにします。ビジュアルタスクボードは、プロジェクト管理、個人またはチームのタスク管理、従業員のオンボーディングなど、さまざまなコンテキストで使用できます。

ビジュアルタスクボード の概要

チームは、タスクのアサインと再アサイン、タスクステータスの更新、優先度の設定を行うことで、作業負荷を簡単に管理できます。これにより、生産性が向上し、タスクの完了にかかる時間が短縮されます。どのユーザーも役割に関係なくタスク ボードを使用できますが、アクセス コントロール ルール (ACL) によって各ユーザーに表示されるカードが制限されることがあります。

ビジュアル タスク ボード インターフェイスは、レコードの管理と協業作業に適したグラフィカルな環境を提供します。たとえば、サポートマネージャーは、割り当てられたインシデントをステータスごとにリアルタイムで追跡するチームのためのボードを作成することがあるでしょう。

チームまたは組織の固有のニーズに合わせて ビジュアルタスクボード をカスタマイズできます。チームは、特定のプロセスを表す独自のワークフロー、ラベル、および列を作成できるため、タスクの管理と目標の達成が容易になります。スマートフォンやタブレットなど、あらゆるデバイスからビジュアルタスクボード にアクセスできます。これにより、チームメンバーは自分のタスクに接続し、最新の状態に保つことができます。

ビジュアルタスクボード のメリット

チームの全員にビジュアルタスクボードへのアクセス権を付与できます。

メリット	機能
チームは、タスクのアサインと再アサイン、タスクステータスの更新、優先度の設定を行うことで、作業負荷を簡単に管理できます。これにより、生産性が向上し、タスクの完了にかかる時間が短縮されます。 チームコラボレーションのための視覚的なデータ駆動型ボードを作成します。個々のタスクを追加したり、フォームやリストからタスクを追加したり、レーンを変更したり、メンバーを追加または削除したりすることもできます。	作成 ビジュアルタスクボード
ボードの詳細またはリストを表示して共有します。お気に入りとして追加したり、コネクトの会話を共有または作成したりできます。	表示と共有 ビジュアルタスクボード
ビジュアルタスクボードをカスタマイズして構成します。	カスタマイズと構成 ビジュアルタスクボード

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能
カードの詳細の編集、添付ファイルの追加、カードビューとカード制限の設定、ラベル付け、カードのアサイン、アーカイブ、移動を行うことができます。	ビジュアルタスクボードカードの操作
チェックリストとチェックリストテンプレートを作成します。作成可能なタスクタイプを設定します。	ビジュアル タスク ボードのチェックリスト

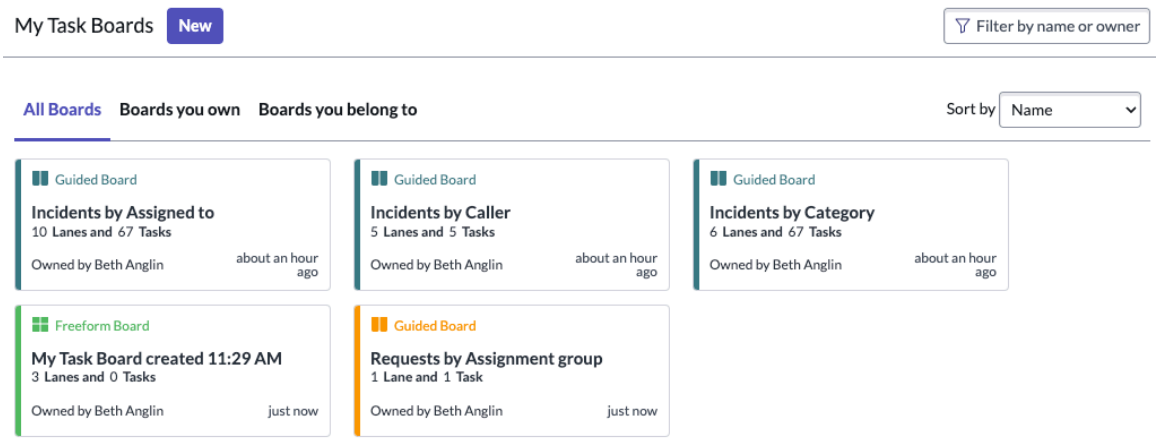
ビジュアルタスクボードのタイプ

ServiceNow®インスタンス内のデータに基づいて駆動されるガイド付きビジュアルタスクボードを作成できます。また、さまざまな情報を表示するフリーフォームボードや、両方のタイプを組み合わせたフレキシブルボードを作成することもできます。

ビジュアルタスクボードには3つのタイプがあります。

ボードタイプ	説明
フリーフォームボード	個人タスクを含むすべてのタイプのタスクレコードを表示します。フリーフォーム ボードのメンバーは、タスク カードとレーンを追加したり削除したりすることができます。 フリーフォームボードは、フリーフォームボードアイコン フリー で示されます。
フレキシブルボード	特定のテーブルに対するフィルターに一致するタスクを表示します。フレキシブルボードのメンバーはタスクカードを追加できます。タスクがフィルター条件に一致しなくなると、カードは自動で削除されます。メンバーは、フリーフォーム ボードと同様にカスタム レーンを定義できます。 フレキシブルボードは、フレキシブルボードアイコン フレ で示されます。
ガイド付きボード	フレキシブルボートに類似しています。ただし、ガイド付きボードはフィールド値に対応しており、ほとんどの場合編集できません。 ガイド付きボードは、ガイド付きボードアイコン ガイド付き で示されます。

Visual Task Boards のダッシュボードのサンプル



すべてのボードには要素が表示されます。カードの色は、そのボードのカラーパレットで選択した色を表します。

自動翻訳

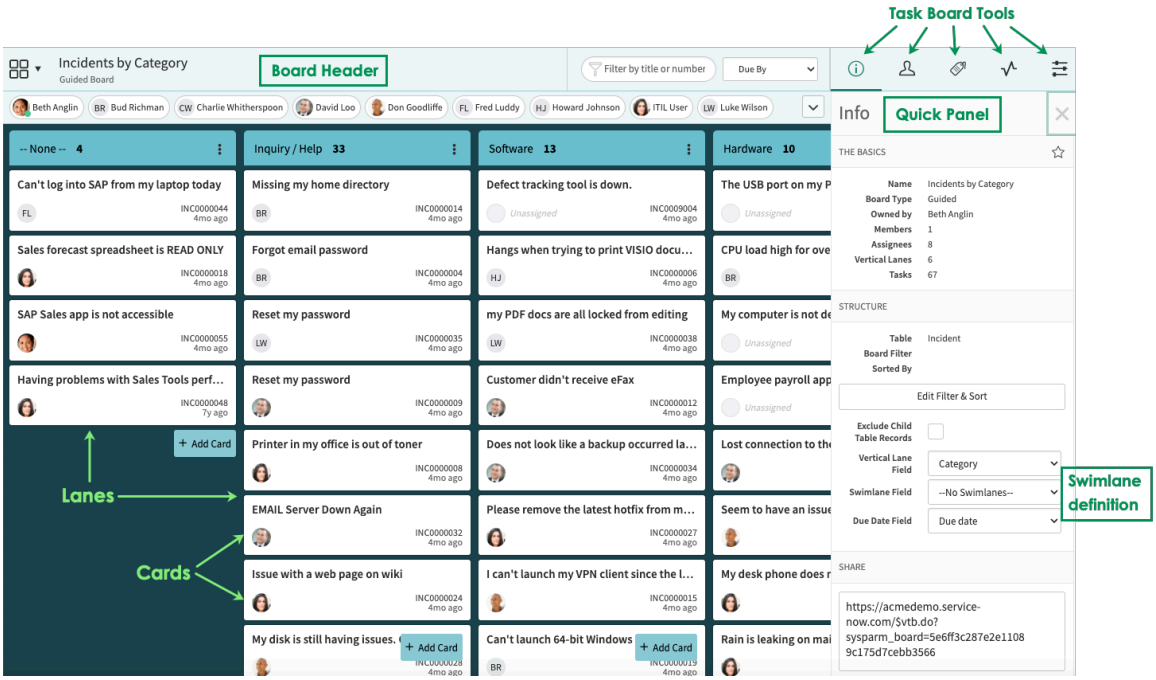
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の要素 ビジュアルタスクボード

ビジュアルタスクボード タスクを表すカードが含まれます。これらのカードは、ソートするために選択した基準に基づいてレーンに配置されます。

ビジュアルタスクボード には、次の画像に示す要素が含まれています。各要素について、次の表で説明します。

Visual Task Boards の要素のサンプル



タスクボード要素

要素	説明
ボードヘッダー	タイトルバーにボード名を表示します。ボード名をダブルクリックすると、ボード名を変更できます。 ボードのタスクを次の方法でフィルタリングします。 • タスクカードのタイトルまたは番号を入力する • [期限] リストでオプションを選択する
レーン	ボード上のカードを垂直グループに整理します。これらのグループは、実行予定、実行中、および完了など、タスクのステータスを表すことがよくあります。 ガイド ボードを使用する場合、各レーンは可能なフィールド値を表します。たとえば、インシデント テーブルのボードには、それぞれの状態値に 1 つのレーンを表示できます (新規、アクティブ、または解決済みなど)。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクボード要素 (続く)

要素	説明
	ユーザーは、1 つのレーンから別のレーンにカードを移動して、そのカードが表すタスクを更新することができます。
カード	ユーザーに割り当てることができる個々のタスクを表します。コメント、添付ファイル、ラベルをカードに追加できます。各カードはタスクレコードに関連付けられています。更新するともう一方がすぐに更新されます。フリーフォーム ボードの場合、各カードは個人タスクを表します。 フレキシブルおよびガイド付きボードの場合、各カードはボードが作成されたリストからのレコードを表します。詳細については「フレキシブルボードとガイド付きボードの作成 (Create Flexible and Guided boards)」を参照してください。
クイック パネル	ボードに関連付けられたラベルとユーザーを表示します。ボードメンバーは、クイックパネルを使用してすばやくタスクにラベルを付けたり割り当てることができます。メンバーはまた、クイックパネルに表示される内容を設定できます。
ビジュアルタスクボードツール	ボード情報、ボードメンバー、ボードアクティビティストリーム、ボードラベルを表示します。
スイムレーン	ボードのカードを水平レーンに整理します。これらのレーンは、多くの場合タスクに割り当てられたユーザーを表します。ボードに任意の数のスイムレーンを追加して、ユーザー間でカードを簡単に移動できます。

ビジュアルタスクボードツール

ビジュアル タスク ボードのタスク ボードのツールエリアには、アイコンで表される複数のタブがあります。

タブを開くにはアイコンをリックします。同じアイコンをもう一度クリックすると、タブが非表示になります。会話に表示されるタブは、会話タイプやその他の条件によって異なります。

会話ツールのタブ

タブのアイコン	タブ名	説明
ⓘ	Info	タスク ボードに関する以下の情報が含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話ツールのタブ (続く)

タブのアイコン	タブ名	説明
		• ボード名 • ボード タイプ • ボード オーナー • メンバー数 • アサイニー数 • レーン数 • タスクの数 • テーブル名 • フィルターを編集 (データ駆動型ボードでのみ表示) • レーン フィールド（ボード所有者にのみ表示、データ駆動型ボードのみ） • [スイムレーン] フィールド - ボードの [スイムレーン] フィールド変更のため • [期日] フィールド - ボードの [期日] フィールド変更のため • URL
	メンバー	ボードのすべてのメンバーと受託者をリストします。ボードメンバーを追加または削除したり、受託者をメンバーに昇格させたり、メンバーまたは受託者がボードをフィルターしたりすることができます。
	ラベル	ラベルを使用して、タスク ボード上のタスクを視覚的に区別します。ラベルを切り替えることによって、ボードの内容をフィルタリングします。このタブを使用するにはラベルを有効にする必要があります。
	アクティビティ	ボード上のカードのすべてのアクティビティを表示します。
	設定	タスク ボードの設定を行います。この設定は、ボードの所有者のみが使用できます。詳細については、「タスクボードの外観と使用感をカスタマイズする」を参照してください。

ビジュアル タスク ボード **SLA** インジケーター

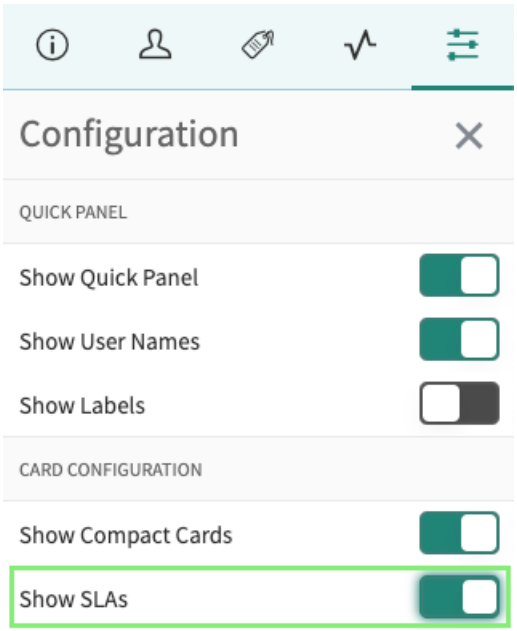
SLA (サービスレベルアグリーメント) インジケーターは、ボード上のいずれかのカードが SLA に違反している場合にボードメンバーに警告します。

ボードメンバーは、ボード設定メニューから SLA インジケーターを有効にすることができます。この設定は、現在のユーザーのみに適用されます。

自動翻訳

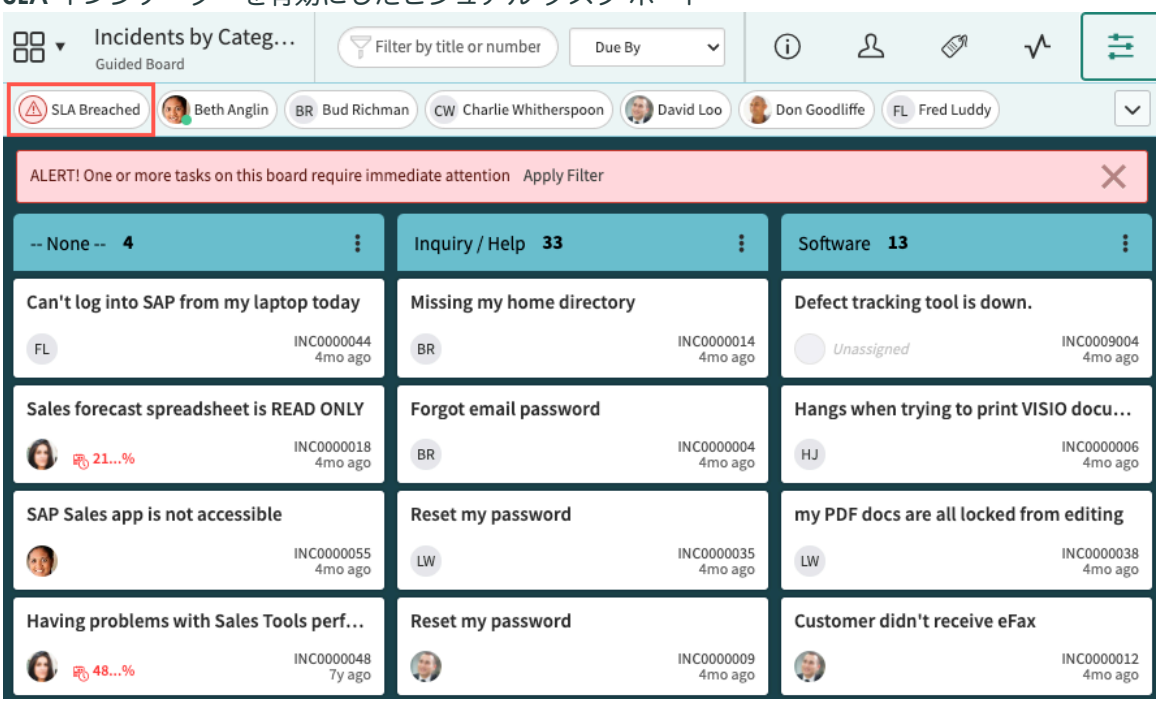
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA の有効化



SLA インジケーターが有効になると、SLA が関連付けられている各カードにステータスバーが表示されます。いずれかのカードで SLA が侵害された場合は、ボードの上部に警告が表示され、クイックパネルにフィルター オプションが表示されます。このインジケーターには、SLA の経過パーセントが表示されます。タスク カードに複数の SLA が関連付けられている場合、このインジケーターには SLA のステータスが最も多い経過パーセントとともに表示されます。

SLA インジケーターを有効にしたビジュアル タスク ボード



関連情報

サービスレベル管理のコンセプト

ビジュアル タスク ボードのアクセシビリティ

ビジュアルタスクボードのアクセシビリティの改善には、スキップリンクとカードの詳細を表示する機能が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

リンクのスキップ

リンクをスキップすると、ページのメイン コンテンツに直接タブすることができます。アクセシビリティモードが有効になっている場合、タスクボードには、タスクをリストとして表示するためのスキップリンクが含まれます。タスクを一覧表示するスキップ リンクで、すべてのタスク カードをテーブル ビューに切り替えられます。タスク ボードをリスト ビューで表示する方法の詳細については、「ビジュアルタスクボードをリストで表示する」をご覧ください。

カードの詳細の表示

アクセシビリティ モードが有効になっていると、ビジュアル インジケーターがタスク カードに表示され、ユーザーはタブをタップしてカードの詳細を開けます。詳細については、「ビジュアルタスクボードでのカード詳細の表示」を参照してください。

ビジュアルタスクボードでのカード詳細の表示

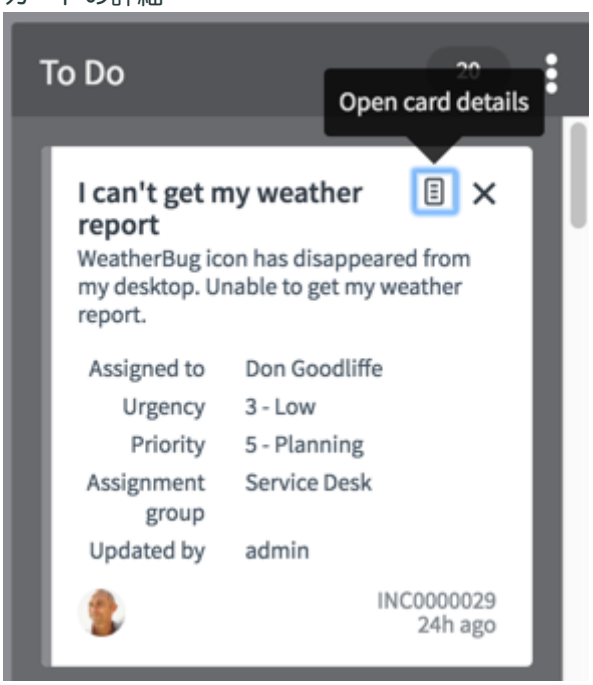
アクセシビリティ モードを有効にした状態で、タスク ボードのカードをタブします。カードの詳細を表示するには、カードの詳細ボタンを使用します。

始める前に
システム設定メニューの一般タブからアクセシビリティを有効にします。
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. 既存のタスクボードを開きます。
3. Tab キーを押してボード内を移動し、タスクカードを取得します。
4. [カードの詳細を開く] ボタンが表示されるまで、Tab キーを押してカード内を移動します。

カードの詳細



5. **Enter** を押してカードを開きます。
6. カードを終了するには、**Esc** を押します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジュアル タスク ボードのアクティブ化

新しいインスタンスでは、Visual Task Boards はデフォルトで有効です。アップグレードされたインスタンスでは、admin ロールを持っている場合、Visual Task Boards プラグイン [com.glide.ui.vtb] を有効にできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Visual Task Boards プラグイン (com.glide.ui.vtb) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

ビジュアルタスクボード の使用

フリーフォーム、フレキシブル、ガイド付き ビジュアルタスクボードを作成、表示、編集し、これらのボードにユーザーをメンバーとして追加します。

ビジュアルタスクボードのメンバーは、ボードの表示と共有、カードビューのカスタマイズ、カードのアサインと移動、チェックリストの作成を行うことができます。

ビジュアルタスクボードの開始

ビジュアルタスクボードを見つけるには、 セルフサービス > ビジュアルタスクボード. 一般的な検索を行ってもこのアプリケーションが表示されない場合は、管理者にお問い合わせください。

https://player.vimeo.com/video/952369652?h=e5240fa717&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

作成 ビジュアルタスクボード

フリーフォーム、フレキシブル、およびガイド付き ビジュアルタスクボードを作成、表示、編集し、これらのボードにユーザーをメンバーとして追加できます。

ビジュアルタスクボードを見つけるには、 セルフサービス > ビジュアルタスクボード. 一般的な検索を行ってもこのアプリケーションが表示されない場合は、管理者にお問い合わせください。

自由形 状 ビジュアルタスクボード

個人タスク カードは、フリーフォーム ボードのレーンに直接追加できます。フリーフォーム ボードにリストやフォームから他の種類のタスク カードを追加することもできます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フリーフォームのビジュアルタスクボードの作成

フリーフォーム ビジュアルタスクボード (VTB) を作成して、あらゆる種類のタスクまたはプロジェクトを追跡できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. [My Task Boards] の横にある **[New]** をクリックするか、タスク ボードを作成したことがない場合は [**Create New Visual Task Boards**] をクリックします。
3. 新しいボードの作成ウィンドウから、[フリーフォーム] をクリックします。
   新しいタスク ボードが開き、実行予定、実行中、および完了の、デフォルトのフリーフォーム レーンが表示されます。
4. ボード名をクリックし、新しい名前を入力します。

次のタスク

- フリーフォームのビジュアルタスクボードへの個人タスクの追加
- フォームからフリーフォームの Visual Task Board にタスクを追加する
- リストからフリーフォームのビジュアルタスクボードにタスクを追加する

フリーフォームのビジュアルタスクボードへの個人タスクの追加

フリーフォーム ボードのレーンにカードを直接追加できます。これらのカードは個人タスクと呼ばれ、プライベート タスク [vtb_task] テーブルのレコードを表します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. レーンヘッダーで、レーンメニュー( )をクリックし、[タスクの追加] を選択します。
   または、レーンの下部にある [タスクを追加] をクリックします。
   新しいタスク カードがレーンに表示されます。
2. 新しいタスク カードのの簡単な説明を入力します。
3. カードを保存するには、ボードの別の領域をクリックするか、 **Enter** キーを押します。

フォームからフリーフォームの **Visual Task Board** にタスクを追加する

タスクを拡張する任意のテーブルから、フリーフォーム ボードにタスク カードを追加することができます。これらのカードは、それらを追加したテーブルのレコードを表します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
インシデントや問題などの複数のタスクテーブルから、同じフリーフォーム ボードにカードを追加することができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. インシデントなどのタスク レコードを開きます。
2. メニュー アイコン (☰) をクリックするか、フォームのヘッダーを右クリックしてフォームのコンテキストメニューを表示します。
3. [ビジュアル タスク ボードに追加] を選択します。
4. カードを追加するボードの名前をクリックします。
5. ボードを表示するには、確認メッセージのボード名をクリックします。
   タスクはデフォルトで最初のレーンに表示されます。

リストからフリーフォームのビジュアルタスクボードにタスクを追加する

タスクを拡張する任意のテーブルから、フリーフォーム ボードにタスク カードを追加することができます。これらのカードは、それらを追加したテーブルのレコードを表します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
インシデントや問題などの複数のタスクテーブルから、同じフリーフォーム ボードにカードを追加することができます。

手順

1. 次のようなタスクレコードリストに移動します。 すべて > インシデント > オープン.
2. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
1 つのタスクを追加	レコードを右クリックし、 [ビジュアル タスク ボードに追加] を選択します。
複数のタスクを追加	追加する各レコードの横にあるチェックボックスをオンにして、[Configure and use (構成と使用)] リスト機能から [**Add to Visual Task Board] (Visual Task Board**に追加) を選択します。

3. カードを追加するボードの名前をクリックします。
   確認メッセージが表示されます。
4. ボードを表示するには、確認メッセージのボード名をクリックします。
   タスクはデフォルトで最初のレーンに表示されます。

データ駆動型 ビジュアルタスクボード

タスクをフレキシブルまたはガイド付きのタスク ボードに追加できます。

データ駆動型 **Visual Task Board** を作成する

インシデントや変更など、タスクを拡張する任意のテーブルに対して、柔軟でガイド付きのデータ駆動型 Visual Task Board (VTB) を作成できます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. [マイ タスク ボード] の横にある[新規]をクリックします。または、以前にタスク ボードを作成したことがない場合は、[新しいビジュアル タスク ボードを作成] をクリックします。
3. 新しいボードの作成ウィンドウから、[データ駆動型ボード] をクリックします。
4. [タスク テーブル] リストから、ボードのベースとなるタスクの基本テーブル (インシデント テーブルなど) を選択します。
5. オプション: [レーン フィールド] リストから、レーンのヘッダーに使用するフィールドを選択します。

   (Optional) 編集可能なレーンヘッダーを持つフレキシブルボードを作成するには、[なし] を選択します。

   作成されるボードの種類と、ボードに表示されるレーンは、選択する列の種類によって異なります。参照列または選択列を選択すると、ボードはガイド付きボードとなります。ガイド付きボードの各レーンは、その列の可能な値の 1 つを表し、カードは適切なレーンに表示されます。たとえば、状態列を使用してインシデント用のガイド付きタスク ボードを作成した場合、各インシデントについて新規またはクローズドなどの 1 つのレーンが表示されます。参照または選択ではない列を選択すると、ボードはフレキシブル ボードとなり、ボードは、実行予定、実行中、および完了のデフォルトのレーンを表示し、すべてのカードが実行予定レーンに含まれます。
6. オプション: フィルタを作成して、作業したいレコードだけを表示します。
   たとえば、自分に割り当てられていないインシデントを除外することができます。

   (Optional) フィルタのパラメータに適合しなくなったカードは、自動的にタスク ボードから削除されます。

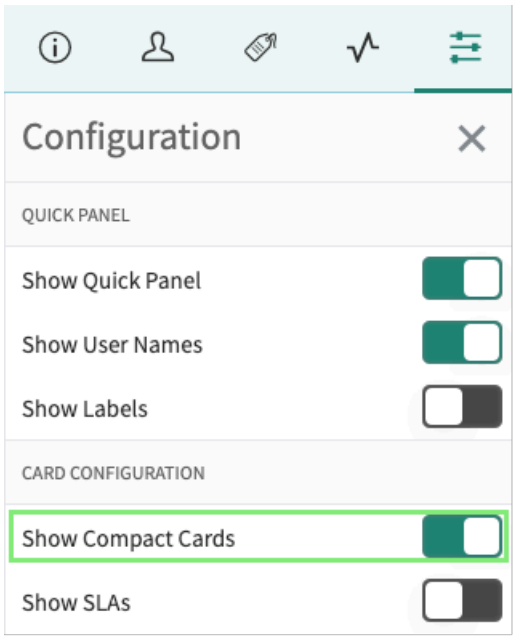
自動翻訳

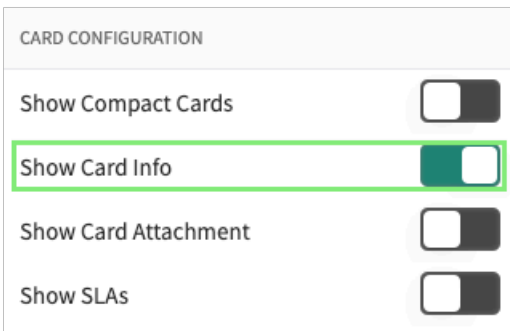
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: ボード名をクリックし、新しい名前を入力します。

注:

- 状態などの、選択フィールドから作成されたガイド付きボードでは、システムによって選択可能な値ごとにレーンが作成されます。参照フィールドから作成されたガイド付きボードの場合、システムはタスク カードによって使用されている各値に対してのみレーンを作成します。参照フィールドの値が変更された場合、必要に応じてレーンが追加されます。
- その他のオプションを表示するには、カードビューを必ず有効にしてください。オプションをオフにします 圧縮カードを表示 > カード情報を表示.





次のタスク
フレキシブルまたはガイド付きビジュアルタスクボードへのタスクの追加

フレキシブルまたはガイド付きビジュアルタスクボードへのタスクの追加

フレキシブルボードまたはガイド付きボードのカードは、ボードが関連付けられているテーブルのレコードを表します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. レーンのヘッダーで、レーン メニュー (⋮) をクリックして[タスクを追加] を選択します。
   または、レーンの下部にある [タスクを追加] をクリックします。

   フィールドは、ボードのフィルタ条件に基づいて入力され、ガイド付きボードの場合は、フィールドはカードを追加するレーンになります。

   各受託者にレーンがある、ソフトウェアカテゴリーのインシデントを表示するガイド付きボードの例を考えてみましょう。**ITIL** ユーザー レーンにカードを追加した場合は、新しいインシデント レコードのカテゴリおよび割り当て先フィールドが、自動でソフトウェアおよび **ITIL** ユーザーとなります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. フォームに記入し、[送信] をクリックします。
   新しいタスク カードがレーンに表示されます。

Visual Task Board レーンの追加または変更

ボード メンバーは、名前を変更して、追跡するタスクワークフローに合わせて新しいレーンを追加することができます。フリーフォームまたはフレキシブル タスク ボードを作成すると、実行予定、実行中、および完了のデフォルトのレーンが含まれます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ガイド付きボードとは異なり、フリーフォームまたはフレキシブル タスク ボード上のレーンは、可能なフィールド値と一致しません。

注: ガイド ボードからレーンを削除することはできません。

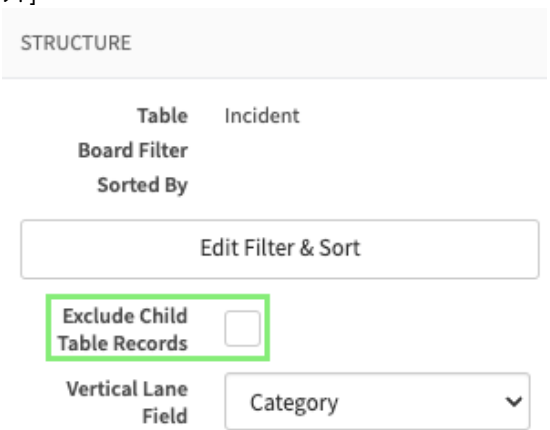
手順

1. タスク ボードを開きます。
2. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
新しいレーンの作成	a. 最後のレーンをスクロールして [レーンを追加] をクリックします。 b. レーンのタイトルを入力し、Enter キーを押します。 [レーンを追加] オプションは、フリーフォームとフレキシブル ボードで常に使用できます。割り当て先など、レーンが参照フィールドに基づいている場合にのみ、ガイド付きボードで利用できます。
レーンの再アレンジ	レーンのヘッダーをクリックし、レーンを目的のドロップ ゾーンにドラッグします。移動をキャンセルするには、Esc キーを押しながらレーンをドラッグします。 また、ボード構成メニューからレーンの順序を変更することもできます。
レーンの非表示	a. レーンのヘッダーでレーン メニュー (⋮) をクリックします。 b. [レーンを非表示] をクリックします。ボード構成メニューから非表示のレーンを復元することができます。
レーンの削除	a. レーンのヘッダーのレーン メニューをクリックします。 b. [レーンを削除] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	c. 確認ダイアログ ボックスで、[削除]をクリックします。フリーフォームまたはフレキシブル ボード上のレーンを削除すると、削除されたレーンのすべてのカードがアーカイブされます。 レーンを削除オプションは、フリーフォームとフレキシブルボードで常に使用できます。レーンが参照フィールドに基づいており、カードが含まれていないレーンにのみ、ガイド付きボードで利用できます。
子テーブルレコードを除外	**a.** 情報アイコン ( ) をクリックします。 **b.** [構造] メニューで、[子テーブルレコードを除外] ] を選択します 子テーブルのレーンとレコードが除外されます。 **注:** [子テーブルレコードを除外] チェックボックスは、選択肢タイプのフィールドに対してのみ表示されます。

注: カードをレーンから別のレーンに移動するときに、レコードへの書き込みアクセス権があるときにエラーメッセージが表示された場合は、システムプロパティ **glide.vtb.enable_list_edit_acl** を作成して **false** に設定します。

Visual Task Board メンバーの追加または削除

アクティビティ ストリームのメンバー タブを使用して、タスク ボードのメンバーを追加および削除できます。受託者をボードのメンバーに昇格させることもできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
タスク ボードのメンバーだけがボードにアクセスできます。ボードのメンバーは、他のメンバーを追加または削除することができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ビジュアル タスク ボードで、タスク ボード ツールを開きます。
2. メンバー タブをクリックします。

3. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
メンバーを追加する	a. ユーザーセクションで、[メンバーを追加] をクリックします。 b. ユーザーの名前を入力するか、ドロップダウン メニューからユーザーを選択します。
メンバーを削除する	a. メンバーセクションで、ユーザーにカーソルを合わせます。 b. 削除アイコン (⊖) をクリックします。
受託者をメンバーに昇格する	a. 受託者セクションで、ユーザーにカーソルを合わせます。 b. 上向きの矢印アイコンをクリックします。
すべての受託者をメンバーに昇格させる	受託者セクションで、[すべてを昇格] をクリックします。

ビジュアルタスクボードの削除

自分が所有する任意のタスクボードを削除できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ボードを削除しても、基礎となるタスク レコードには影響しません。ただし、削除したボードは元に戻すことはできません。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. 所有中のボードから、対象のボードにカーソルを合わせて削除アイコン (**X**) をクリックします。
3. 確認ダイアログで、[削除]をクリックします。

表示と共有 ビジュアルタスクボード

ビジュアルタスクボードの詳細を表示し、リストとして表示して、他のユーザーと共有します。

ビジュアルタスクボード の詳細を表示

Visual Task Boardsに関する重要な情報を表示できます。

始める前に
必要なロール：なし

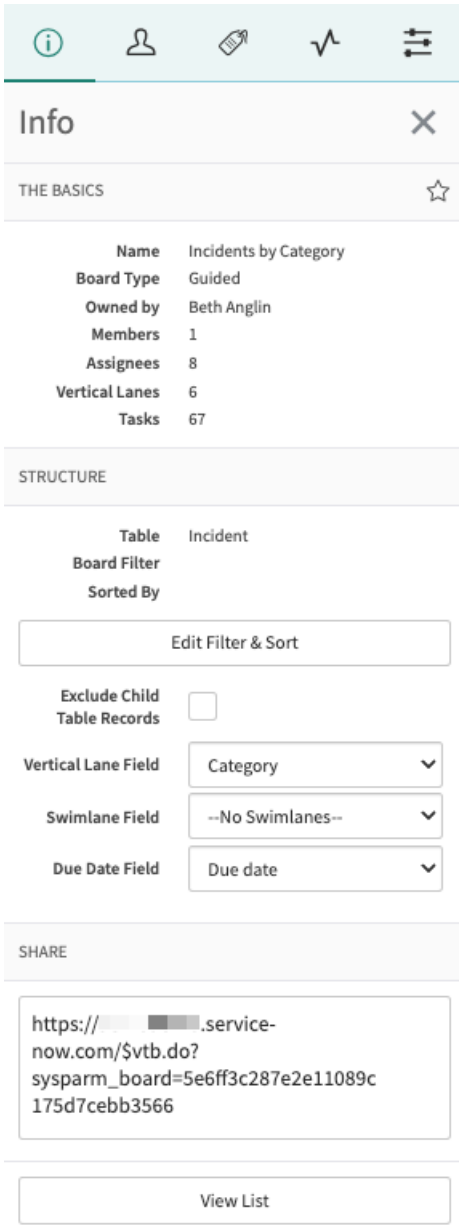
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. タスク ボードを開きます。
2. ボード情報アイコンをクリックします ( )。

タスクの結果
ボード情報が表示されます。



ビジュアルタスクボードをリストで表示する

ボード情報オプションを使用して、ビジュアルタスクボードをリストビューで表示できます。

始める前に

必要なロール：なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. タスク ボードを開きます。
2. タスク ボード ツールから、ボード情報アイコンをクリックします ( )。
3. 情報パネルの下部にある[リストを表示] をクリックします。
   ボードのカードがリスト ビューで開きます。

   注: フリーフォーム ボードのリスト ビューには、ボードで作成したカードのみが表示され、手動で追加した他のタスクは表示されません。

Visual Task Boards をお気に入りとして追加

お気に入りオプションを使用して、頻繁にアクセスする ビジュアルタスクボード をアプリケーションナビゲーターに追加します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ボードをお気に入りとして追加できるのは、コア UI のみです。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. お気に入りに追加するボードで、ボードツールから情報アイコンを選択します。
3. 星アイコンを選択します。

Connect の会話での Visual Task Boards の共有

Visual Task Boards を コネクトチャット またはコネクトサポートの会話で共有することができます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. タスクボードを コネクト ミニ ウィンドウにドラッグします。
   タスクボードへのリンクが会話に表示されます。また、コネクトワークスペースに表示される会話ツールにもタスクボードがリストされます。ボードのメンバーである会話メンバーだけが、タスクボードにアクセスできます。「コネクト でのレコードのフォロー」でタスクボードを共有すると、レコードアクティビティストリームではそれが URL として表示されます。

関連情報

コネクト

ビジュアルタスクボード

ビジュアル タスク ボードでのコネクトの会話の作成

ビジュアルタスクボードからコネクトチャットの会話を作成することで、ボードメンバーと共同作業し、発生したアクティビティを追跡します。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
タスク ボードから会話を作成すると、すべてのボード メンバーがその会話のメンバーになります。タスク ボードと会話の間でメンバーが同期されます。たとえば会話からユーザーを削除すると、そのユーザーはボードからも自動的に削除されます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. タスク ボードを開きます。
3. ボード ヘッダーで [ボード メンバーとコネクト] アイコン ( )をクリックします。
   ボードのレコード会話が自動的に開きます。すべてのボード メンバーが会話のメンバーになります。

関連情報

コネクトチャット

ビジュアルタスクボード

カスタマイズと構成 ビジュアルタスクボード

ビジュアルタスクボードの情報と、この情報の表示方法をカスタマイズできます。

個々の ビジュアルタスクボード をカスタマイズして、最適な方法でタスクを表示できます。ボードのルックアンドフィールの変更、ラベルとスイムレーンの追加、レーン制限の設定、またはクエリの変更を行うことができます。

タスクボードの外観と使用感をカスタマイズする

デフォルトでは、ビジュアルタスクボードはユーザーのテーマ設定からルックアンドフィールを継承します。ただし、 ビジュアルタスクボード でいくつかのオプションを設定して、ボードのルックアンドフィールをカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：なし

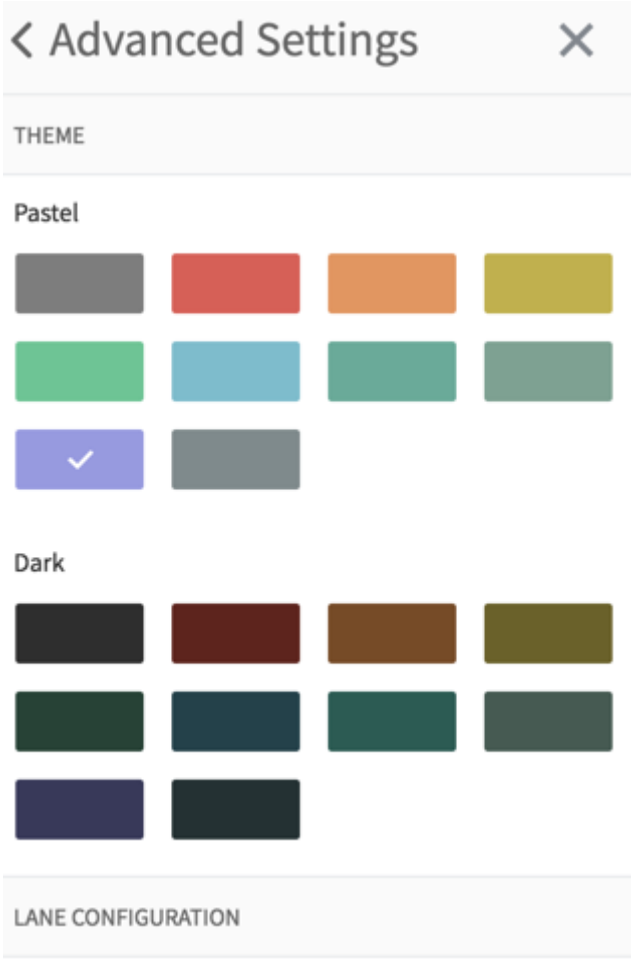
手順

1. タスク ボード ツールから、メニュー アイコン ( ) をクリックします。
2. [詳細設定] をクリックします。
3. [テーマ] セクションで、パレットから色を選択します。
   選択したテーマは、ボードの背景、レーンヘッダー、カードを追加ボタン、クイックフィルター、タブヘッダー、クイックパネル、ボードヘッダーに適用されます。また、マイ タスク ボードのページのボードの色として表示されます。この設定は、ユーザーのボードにのみ適用されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジュアルタスクボードのカラーパレット



4. [クイックパネル] セクションで、オプションを切り替えてクイックパネルをカスタマイズします。

   注: 特に記載がない限り、これらの設定は現在のユーザーにのみ適用されます。

クイック パネルのオプション

オプション	説明
パネルを表示	ボードに表示するオプション。
ユーザー名	クイックパネルのユーザーアバターの隣に表示されるユーザー名。
ラベルを表示	カードとクイックパネルに表示されるラベル。 注: この設定はすべてのユーザーに適用されます。
ラベル名	クイックパネルにあるラベルの色付きアイコンの横に表示されるラベル名。 注: [ラベルを表示] を有効にした場合にのみ、この設定を利用できます。

これらのオプションをすべて有効にすると、クイックパネルは次の図のようになります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [カード構成] セクションで、オプションを切り替えて、カードの外観と情報をカスタマイズします。

   カードの変更は、現在のユーザーにのみ適用されます。

   表示オプション

オプション	説明
圧縮カードを表示	レーン幅とカード情報を減らします。サムネイル画像はカードに表示されません。
カード情報を表示	各カードのカード情報を表示します。カード情報には、通常、タスクの状態、開かれた日付、最後に更新されたユーザーなどの詳細が含まれます。 この設定は、 コンパクト カードが無効になっている場合のみ使用可能です。
カード添付ファイルを表示	カードには、そのカードに添付されている最初の画像がサムネイルとして表示されます。 この設定は、 コンパクト カードが無効になっている場合のみ使用可能です。
SLA を表示	SLA ステータス インジケーターがカードに表示され、1 つ以上のカードで SLA が侵害された場合に警告が表示されます。SLA ステータスインジケーターは、 コンパクト カードが有効になっている場合は非表示になります。 ボードのタスクに SLA が関連付けられている場合にのみ、この設定を利用できます。

6. [詳細設定] のレーン構成 セクションで、各レーンのチェックボックスをオンまたはオフにして、レーンを表示または非表示にします。
   この設定はユーザー初期設定です。

関連情報

ビジュアルタスクボードツール

Visual Task Board メンバーの追加または削除

ソート ビジュアルタスクボード

ソート/フィルターオプションで作成した条件を使用して ビジュアルタスクボード ソートし、プロパティ別にアイテムをグループ化してカードの整理に役立てることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ボードの所有者のみが、ソート基準を作成、追加、編集、または削除できます。基準は、他のユーザーには「読み取り専用」として表示されます。

注: データ駆動型ボードとフリーフォームボードでは、手順が少し異なります。以下の手順には、両方のオプションが含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. [タスク ボード] ページで、[新規] を選択します。
3. データ駆動型ボードの場合は、次の手順に従います。

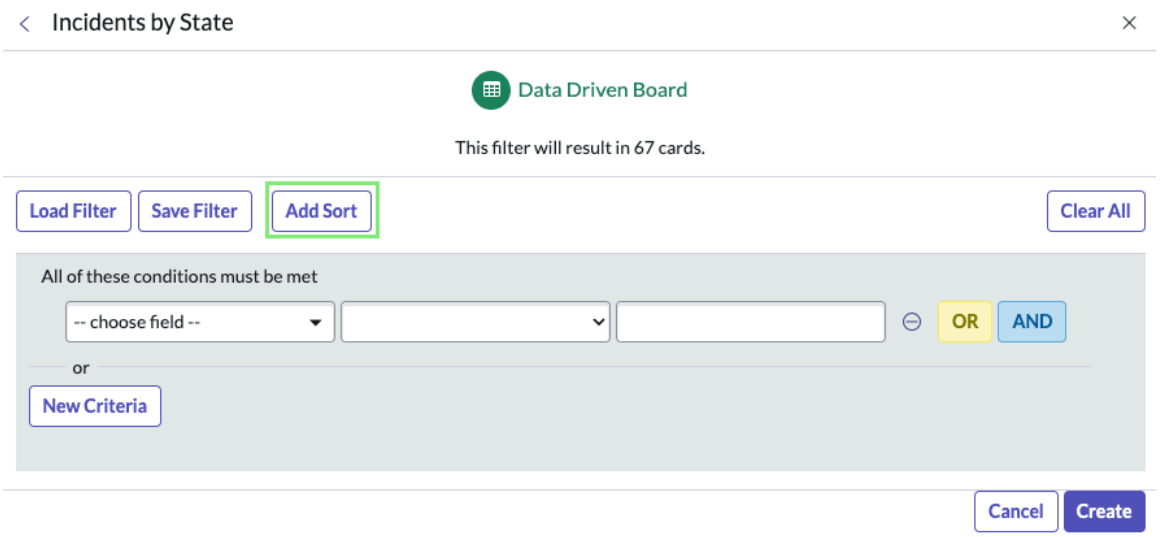
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [新規ボードを作成] ウィンドウから [データ駆動型ボード] を選択します。

b. フィールドに選択肢を入力して [次へ] を選択します。

c. 選択 ソートを追加をクリックし、フィールドから必要な条件を選択して、 [作成] を選択します。



d. [ソートを追加] ウィンドウで、ソート順を選択してから [保存] を選択します。
基準が表示されます。ここでソート順を編集したり、新しい基準を追加できます。また、右側のナビゲーションペインで選択内容の編集もできます。

4. フリーフォームボードの場合は、次の手順に従います。

a. [Create New Board (新規ボードの作成)] ウィンドウで 、**[Freeform Board** (フリーフォームボード)] を選択します。

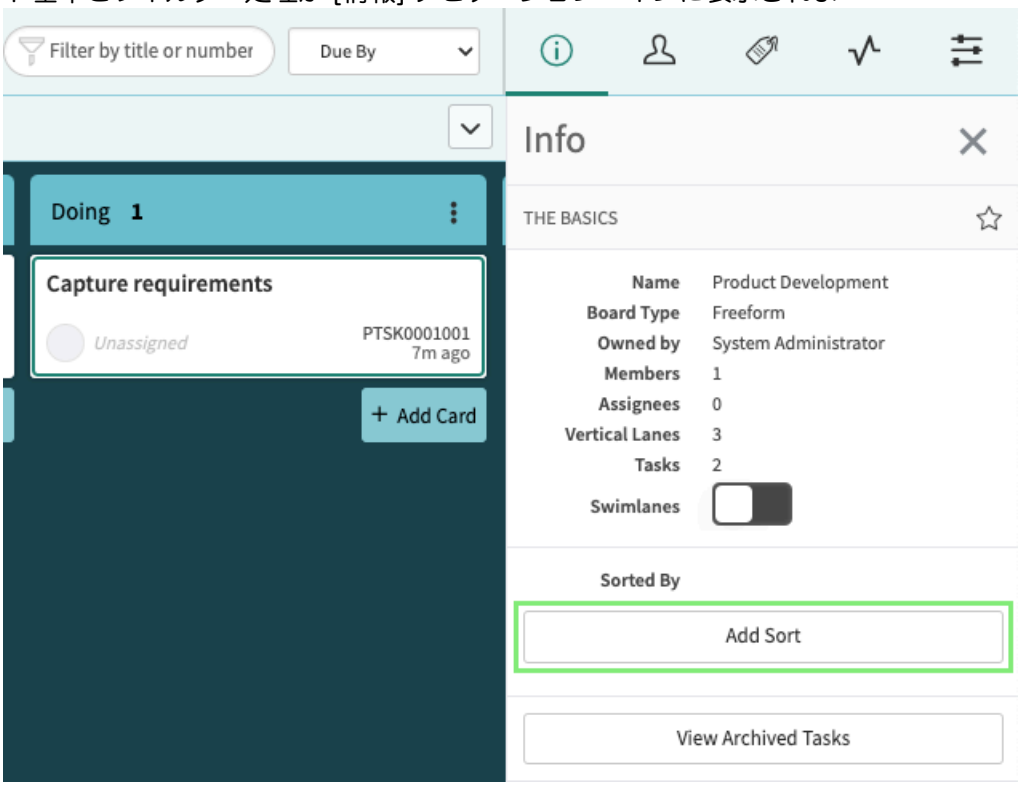
b. ボードのタスクカードを作成します。

c. 情報アイコン (ⓘ) を選択します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソート基準とフィルター処理が [情報] ナビゲーションペインに表示されま



す。
[フィルターを編集してソート] ボタンを選択すると、フリーフォームボードとデータ駆動型ボード両方のソート基準を編集できます。

ビジュアルタスクボードラベルの構成

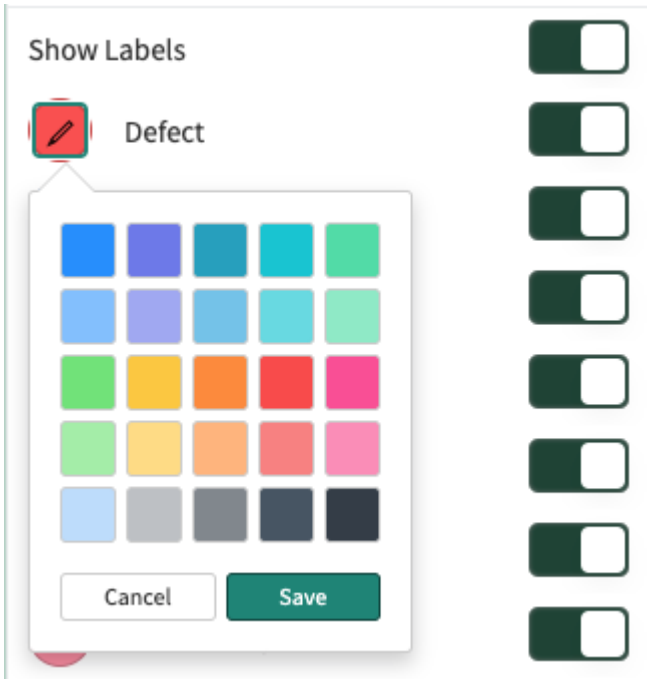
ラベルはタスクを分類し、タスク ボード上でタスクを視覚的に区別するのに役立ちます。アクティビティ ストリームのラベル タブを使用して、ラベルを無効にしたり名前を変更することができます。

始める前に
必要なロール：tags_admin と global_tags_creator

このタスクについて
すべてのボードには、デフォルトで 7 個のラベルがあります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ボードメンバーはボード上のラベルを編集できます。すべてのラベルは [クイックパネル] の [ラベル] に表示されます。

手順

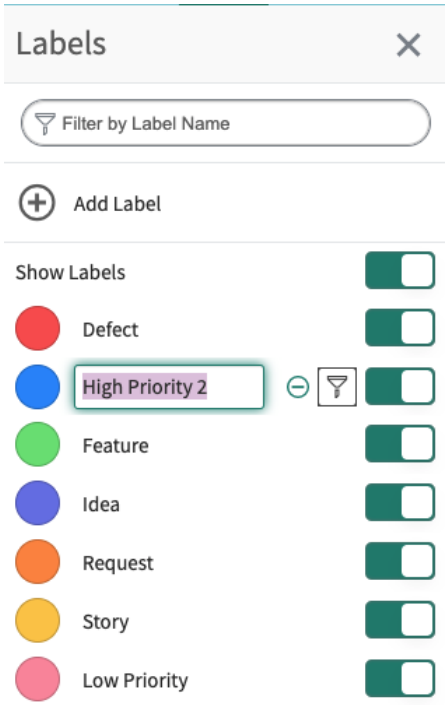
1. タスクボードツールから [ラベル] タブをクリックします。

2. ボタンがオフになっている場合は [ラベルを表示] ボタンをオンにします。
   7 個のデフォルトのラベルが確認されます。
   - global_tags_creator ロールを持つユーザーは、ボードにラベルを追加したり、ラベル名を変更できます。
   - ラベルを追加するには、「 ラベルを追加」**(Add Labels)** ⊕」(Add Label) アイコン をクリックします。新しく追加されたラベルは、デフォルトではオフ状態のままです。ラベルには任意の色を割り当てることも、色を割り当てないこともできます。ラベル名を変更するには、ラベルテキストをクリックして新しい値を入力します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ラベルの名前を変更するには、ラベルをクリックしてラベルの名前を変更しま



す。

- ラベルの色を変更するには、ラベルの横にある [色の選択] をクリックします。カラー ピッカーから任意の色を選択し、[保存] をクリックします。

。

- 特定のラベルを無効または有効にするには、ラベルの横にあるボタンを切り替えます。特定のラベルをオンまたはオフにするには、ラベルの横にあるボタンを切り替えます。オンにしたラベルのみがクイックフィルターに表示され、カードに適用できます。
- ボード所有者は [ラベルを削除] アイコンをクリックしてラベルを削除できます。ラベルの横にある 。

自動翻訳

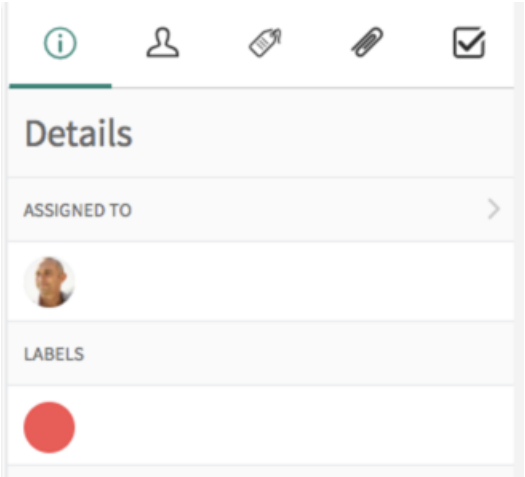
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

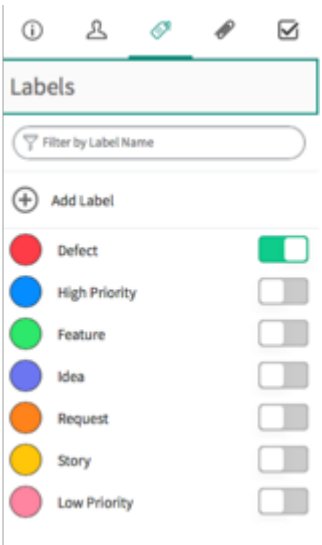
◦ ラベルでカードをフィルタリングするには、検索バーの

にラベル名を入力するか、ラベルの [フィルターに追加] アイコンをクリックします。 ラベルでフィルタリングすると、そのラベルが付いたカードのみを表示できます。

[カードの詳細] ページのラベル

カードをクリックすると、カードが開いてカードの詳細が表示されます。[詳細] タブには、適用されたすべてのラベルが含まれています。



[ラベル] タブでは、適用されているラベルの切り替えボタンはオンに、適用されていないラベルの 

ボタンはオフになっています。

注: テーブルラベルはタグにも使用できます。

スイムレーンを使用して Visual Task Board を構成する

スイムレーンを使用すると、垂直レーンに加えて水平レーンを含む環境を作成できます。スイムレーンは、ビジュアルタスクボードの圧縮カードのみを使用します。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

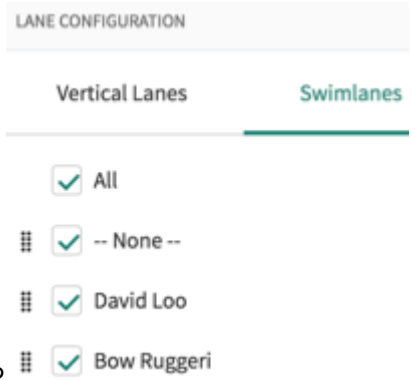
すべてのタイプの ビジュアルタスクボードにスイムレーンを追加できます。詳細については、「Visual Task Board レーンの追加または変更」を参照してください。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジュアルタスクボードでスイムレーンを選択すると、次の操作を実行できます。

- スイムレーンに名前を付けたり名前を変更する
- ユーザー間でタスクを水平/垂直に移動する
- スイムレーン全体でカードをドラッグする
- スイムレーンをドラッグするか [レーン設定] を使用して並べ替え

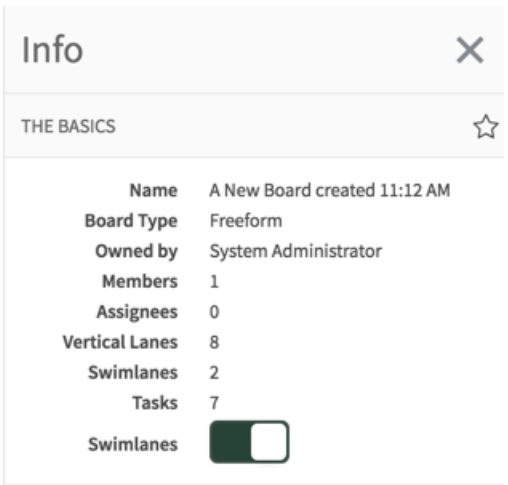


る

- スイムレーンを折りたたむ/展開する

手順

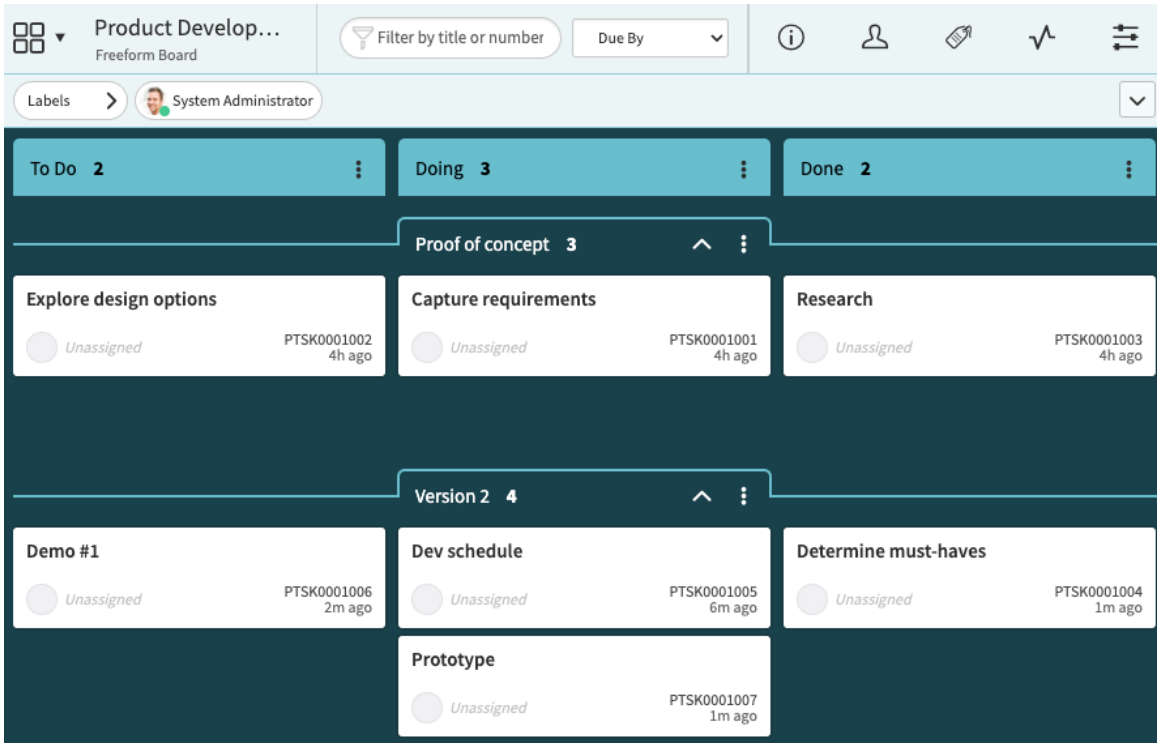
1. 移動先 すべて > システム定義 > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. [新規] をクリックしてボードタイプを選択します。
   - フリーフォームボード
   - データ駆動型ボード
3. ボードでスイムレーンを構成します。
   - フリーフォームボードで、[情報] タブの [スイムレーン] トグルスイッチをスライドしてスイムレーンをアクティブ化します。



次の図は、スイムレーン付きで作成されたフリーフォームボードのサンプルを示します。

自動翻訳

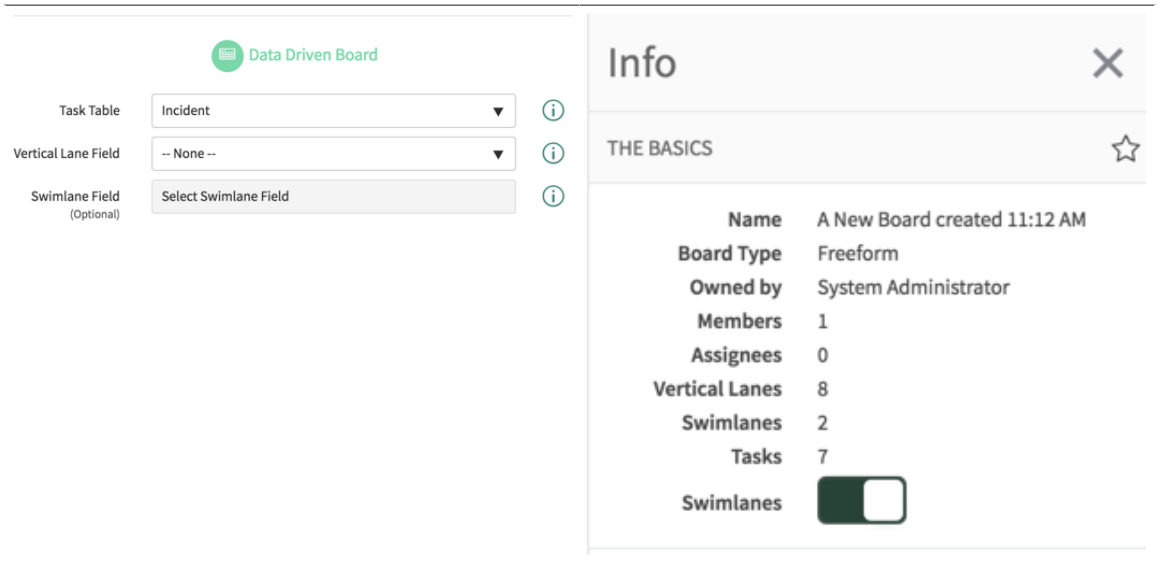
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



◦ データ駆動型フレキシブルボードで、次の操作を行います。

a. [垂直レーンフィールド] のドロップダウンから [なし] を選択します。

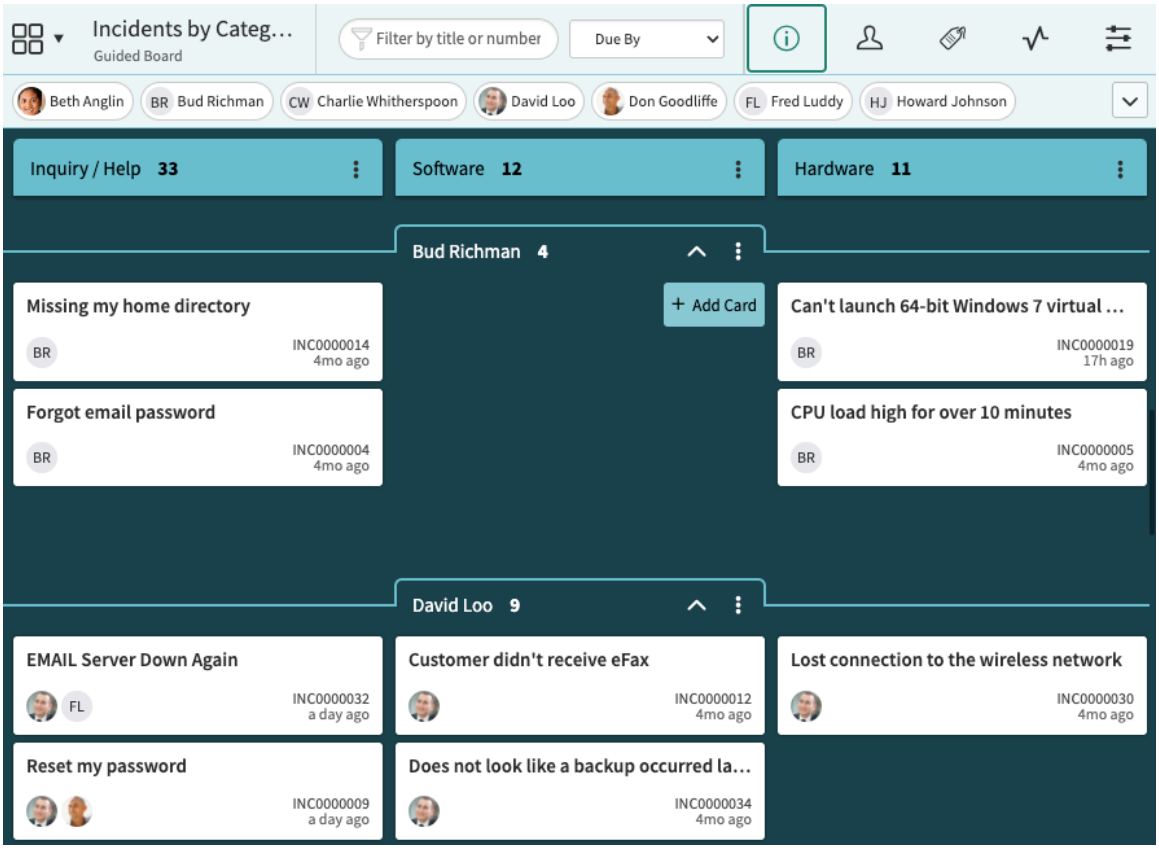
b. [次へ] をクリックして [情報] タブにあるトグルを右にスライドします。



次の図は、スイムレーンを使用して作成されたデータ駆動型のガイド付きボードを示しています。

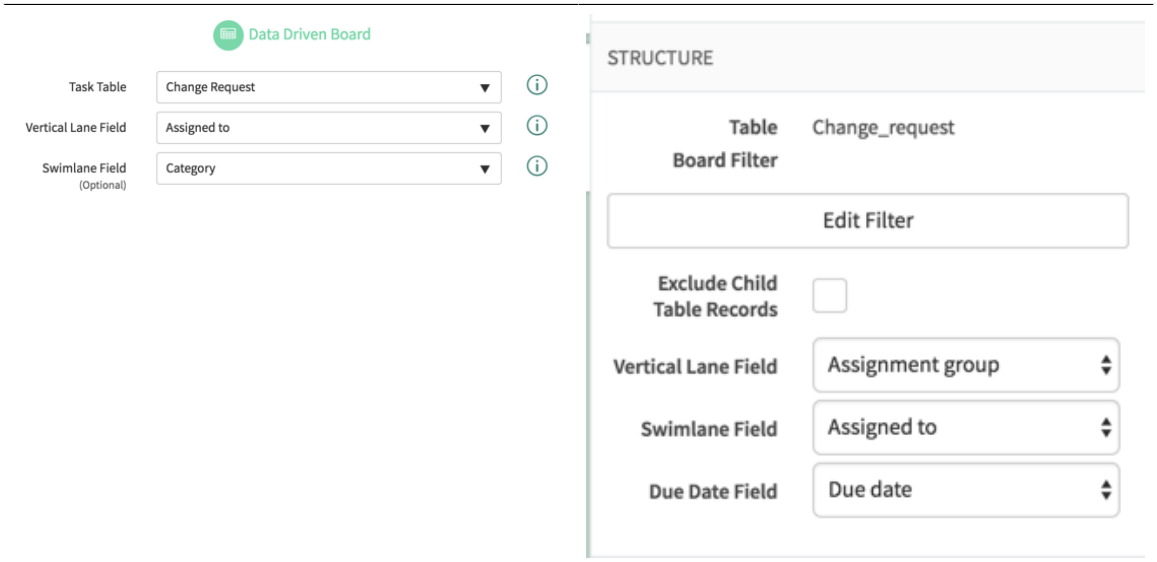
自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- データ駆動型ガイド付きボードで、ボード作成時に [垂直レーンフィールド] と [スイムレーンフィールド] を選択します。ガイド付きボードを作成するためには、フリーフォームボードを作成しておく必要があります。

  また、ボードの [情報] タブで [スイムレーンフィールド] を選択して、既存のガイド付きボードにスイムレーンを追加することもできます。



既存の **Visual Task Board** のクエリまたはレーンフィールドの変更

柔軟なガイド付き ビジュアルタスクボードでは、ボードクエリまたはレーンフィールドを編集できます。この機能を使用すると、メンバーリスト、ボード構成設定、および必要に応じて Connect チャットの会話履歴を保持しながら、ボードの内容を変更できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
ボード メンバーに、ボード クエリまたはレーン フィールドを変更する予定であることを伝えます。自分または他のメンバーがレーン内で手作業でカードをソートした場合、その順序はリセットされることがあります。
必要なロール:なし、ただしボードオーナーである必要があります

このタスクについて
ボード クエリは、ボードがどのタスクを追跡するかを決定するフィルタ条件で構成されています。たとえば、ボードにすべてのインシデントではなくアクティブなインシデントのみが表示されるように、クエリを編集することができます。
レーン フィールドは、レーンを定義する基礎となるテーブルのフィールドです。たとえば、レーン フィールドを変更して、レーンが担当者ではなくインシデント ステータスを表すようにすることができます。この変更をレーン フィールド ピボットと呼びます。また、レーン フィールド ピボットは、フレキシブル ボードをガイド付きボードに、またはその逆に変換することを可能にします。

手順

1. ビジュアル タスク ボードを開きます。
2. ボード名の横にある情報アイコン (ⓘ) をクリックします。
3. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
ボード クエリを編集する	a. ボード フィルターで、[フィルタを編集] をクリックし条件作成ツールを開きます。 b. クエリを編集するために必要に応じて条件を追加および削除します。 c. [保存] をクリックします。
レーンフィールドを変更する	a. レーン フィールド ピッカーをクリックするか、なしオプションを選択します。 ガイド付きボードには、状態などのフィールドに設定されたレーン フィールドがあります。フレキシブル ボードには、なしに設定されたレーン フィールドがあります 。それに伴いレーン フィールド値を変更してボードの種類を変更できます。 b. 確認ダイアログで、**[OK]**をクリックします。

ボードは変更を反映するためにリロードされます。

ビジュアルタスクボードでのレーン制限の設定

Visual Task Boards のレーンに追加されるカードの数に制限を設定できます。制限が設定されていない場合、デフォルトではレーンに任意のカード数を追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ビジュアル タスク ボードを開きます。
2. レーンヘッダーの [その他] アイコン (⋮) をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [レーン制限の設定] を選択します。[<レーン名> のレーン制限を設定] ウィンドウが表示されます。
4. 特定のレーンに設定する数値を入力します。
   レーンに制限を設定しない場合は、空白のままにします。
5. [保存] をクリックします。

タスクの結果

レーンヘッダーに数値が表示されます。

カード数が設定された制限を超えた場合は、すべてのボードメンバーのレーンヘッダーに赤色のシンボルが表示されます。

WIP レーン制限を超えたレーンにカードを移動すると、ページの上部にエラーメッセージが表示されます。メンバー—が制限を超えたレーンにカードを移動すると、エラーメッセージが表示されます。

ビジュアルタスクボードカードの操作

ビジュアル タスク ボードのタスク カードは、個人タスクまたはテーブル上のレコードを表すことができます。ボードのタイプに応じて、タスク カードを追加したり、タスク カードの詳細を編集したり、ラベルをカードに追加したり、カードが表す基本的なタスク レコードにアクセスしたりすることができます。

タスクカードは、次の操作を行うために使用されます。

- タスクを 1 つのビューで表示する
- タスクを更新および変更する
- カードをドラッグアンドドロップする
- ラベルをカスタマイズする

> **注:** 各ボードはデフォルトで最大 1,000 枚のカードを表示できます。タスクの数が最大数を超えると、警告が表示され、システムは最新の更新時間でどのカードを表示するかを決定します。アドミニストレーターは、異なる最大カード制限を設定できます。詳細については、「ビジュアルタスクボードのカード制限の構成」を参照してください。

ビジュアルタスクボードカードの詳細を編集

タスクの割り当て、コメントの追加、期日の変更、またはカードの他の機能の変更が必要な場合は、カードの詳細を編集します。

始める前に

必要なロール：なし

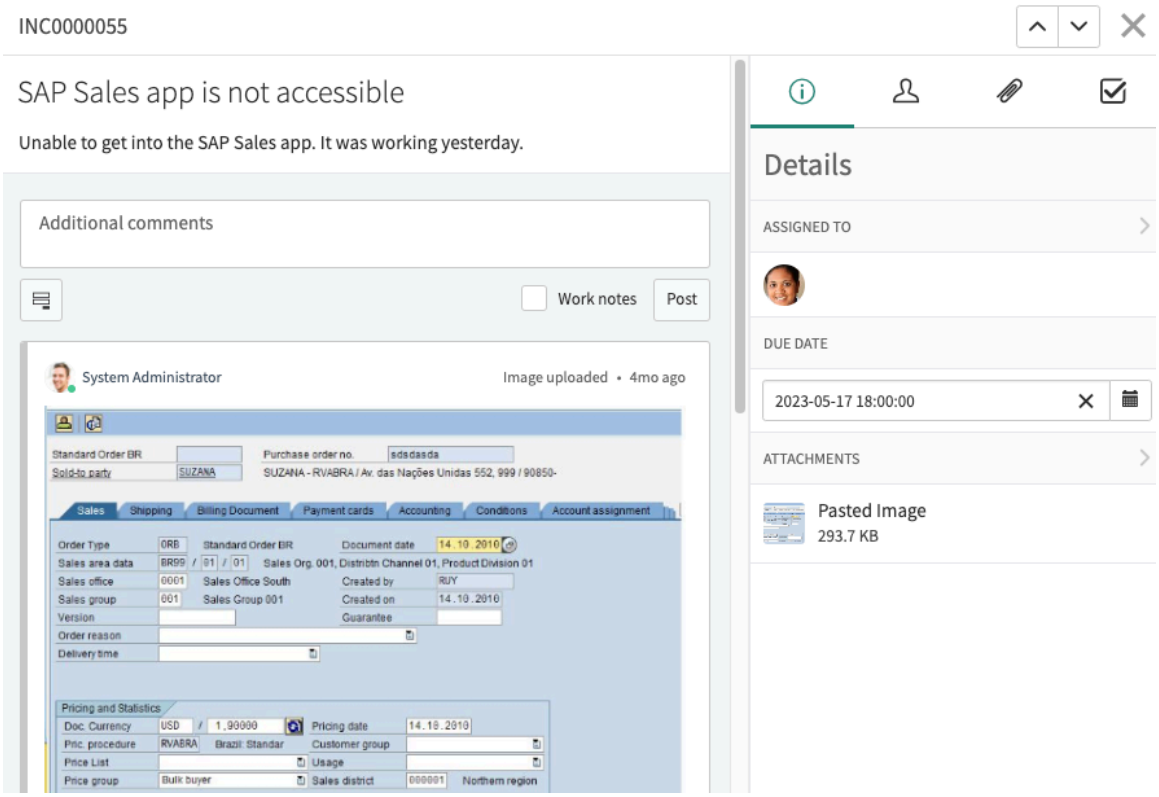
このタスクについて

カードの各種詳細を編集できます。これらの値を更新すると、基本となるタスク レコードも更新されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

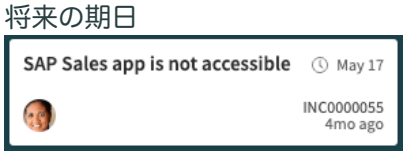
ビジュアルタスクボードカードのサンプル



手順

1. [自分のタスクボード] ダッシュボードからタスクボードを開きます。
2. ボードのカードをクリックします。
   カードの詳細がポップアップウィンドウに表示されます。
3. カードの詳細を変更します。
   可能な変更アクションは次のとおりです。
   - カードのタイトルをクリックして新しい名前を入力することで、カード名を変更します。
   - 簡単な説明を修正します。
   - アクティビティ ストリームにコメントや作業メモを追加します。
   - タスクに割り当てられたユーザーを編集します。
   - 1 つ以上の利用可能なラベルを選択して、カードにラベルを追加します。
   - 期日を追加または編集します。タスクの完了が期日を超えた場合、日付は赤で表示されます。

将来の期日



期日が過ぎました

   - [構成の コンパクトカードを表示] を無効にして添付ファイルを表示します。
   - 添付ファイルを追加または削除します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カードをアーカイブします (フリーフォーム ボードのみ)。アーカイブされると、カードはアクティブなアイテムには表示されません。
- カードを別のボードに移動します (フリーフォーム ボードのみ)。

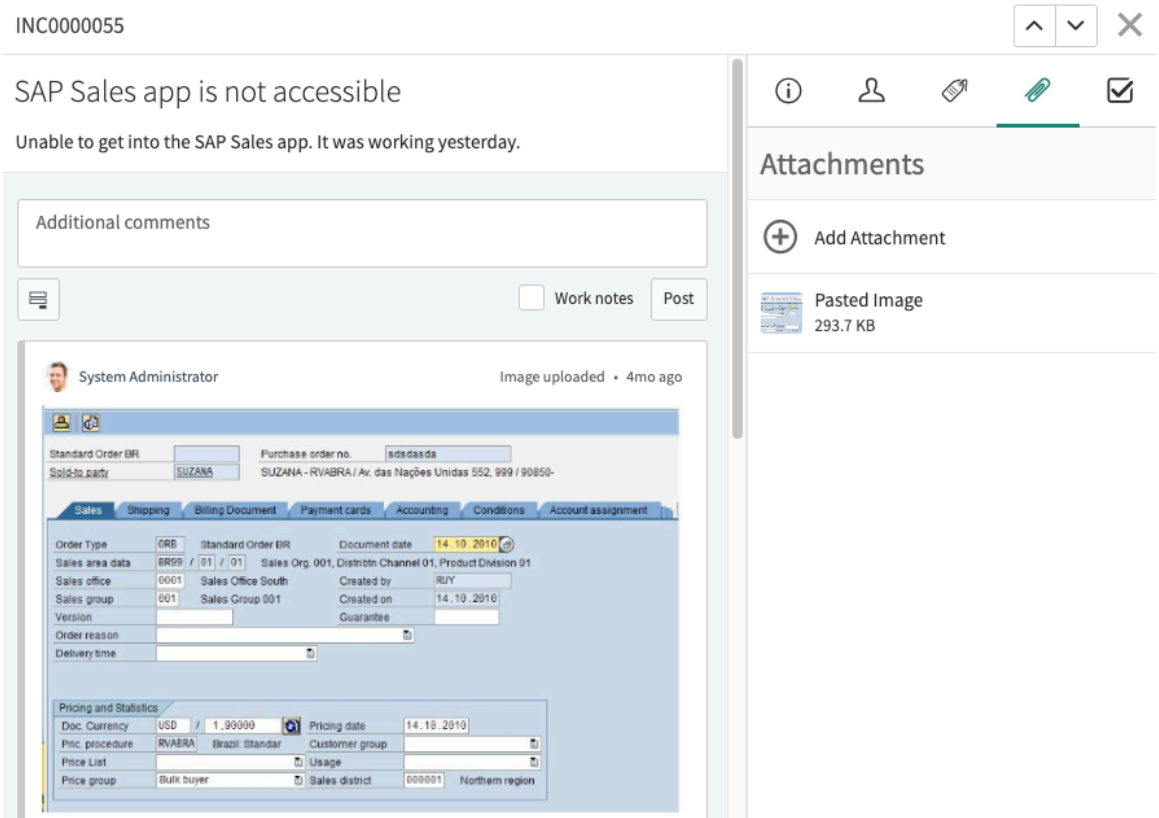
Visual Task Board カードへの添付ファイルの追加

ビジュアルタスクボード内のレコードに添付ファイルを追加できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
タスク カードに添付ファイルを追加すると、添付ファイルがベースのタスク レコードに追加されます。

添付ファイルを追加



手順

1. カードをクリックします。
2. 添付ファイルタブをクリックします ( )。
3. [添付ファイルを追加] をクリックして、添付ファイルとして追加するファイルを選択します。

ビジュアルタスクボードのカードビューの設定

タスクボードのカードに表示されるフィールドを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

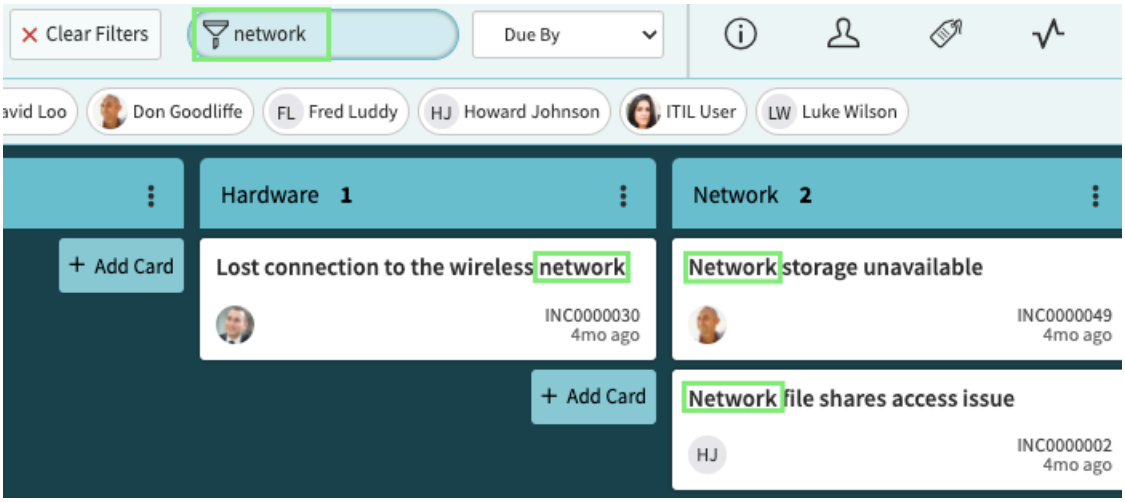
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. フィールドを設定する対象のフォームに移動します。
2. ヘッダーの [他のアクション] アイコンをクリックし、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト.
3. フォーム ビュー セクションで、VTB ビューを選択します。
   フォームの VTB ビューを作成する必要がある場合があります。詳細については、「ビューの作成と削除」を参照してください 。
4. カードに表示するフィールドを選択するには、[選択済み] 列でフィールドを追加または削除します。
   フォームでのフィールドの表示順序を調整するには、フィールドを上下に移動します。

   注: 場合によっては、フィルターフィールドを使用してカードをソートする必要があります。



ビジュアルタスクボードのカード制限の構成

フリーフォームボードとデータ駆動型ボードは、デフォルトで最大 1,000 枚のカードを表示できます。システムプロパティを追加することで、デフォルトのカード制限を変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フリーフォームボードとデータ駆動型ボード (フレキシブルおよびガイド付きボード) の両方にカード制限を設定できます。

手順

1. 次のフィールド値を持つ新しいシステムプロパティを追加します 。

フィールド	値
名前	glide.vtb.board_max
タイプ	整数

2. [値] を、各ボードに許容されるカードの最大数に設定します。

   注: [値] に 1,000 を超える数値を設定すると、特にタブレットデバイスでパフォーマンスの低下が発生する場合があります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Visual Task Board カードにラベルを付ける

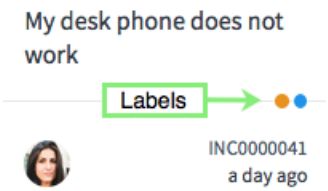
ラベルはタスクを分類し、タスク ボード上でタスクを視覚的に区別するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：なし

ボードに対してラベルを有効にします。

このタスクについて
表示されているタスクをフィルタリングして、特定のラベルを持つタスクのみを表示することができます。ラベルはカードに色付きの点として表示されます。

タスク カードのラベル



1 つまたは複数のラベルをタスク カードに追加できます。

手順

次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
クイック パネルからカードにラベルを追加する	a. クイック パネルからラベルをタスク カードに直接ドラッグします。 b. ドロップ ゾーンにラベルをドロップします。
カードの詳細からラベルをカードに追加する	a. タスクのカードの詳細を開きます。 b. 詳細タブをクリックします ( )。 c. ラベルで、1 つまたは複数のラベルを選択します。名前を表示するには、ラベルにカーソルを合わせます。 d. カードの詳細のポップアップ ウィンドウを閉じます。

次のタスク
設定オプションを使用して、 ラベルの名前を変更するか無効にしたり、すべてのラベルを非表示にしたりできます。

Visual Task Board カードのユーザーへのアサイン

受託者は、タスク カードと関連するレコードを所有していることを表します。各タスク カードは、1 つのメイン受託者と複数の追加受託者を含めることができます。

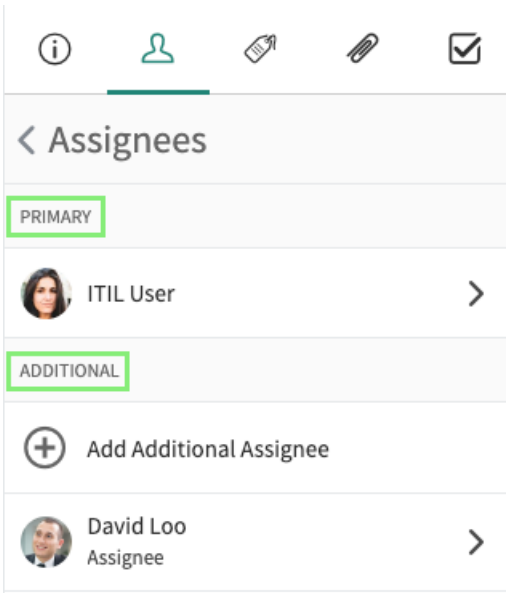
始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ボード上の表示されているタスクをフィルタリングして、特定のユーザーに割り当てられたタスクのみを表示することができます。受託者はカードにアバターとして表示されます。

タスク カードの受託者



カードがレーンを変更すると、すべての受託者がメール通知を受け取ります。

フレキシブル ボードおよびガイド付きボードの場合、メインの受託者は基礎となるタスクの割り当て済フィールドに対応します。たとえば、インシデント テーブルから作成されたボードで、「Joe」従業員をカードのプライマリ担当者として追加すると、関連するインシデントが Joe に割り当てられます。関連するテーブルの割り当てルールによって、カードのメイン受託者を作成できるユーザーが制限される場合があることに注意してください。割り当てルールに違反する形でユーザーにタスクカードを割り当てようとすると、通知が表示され、割り当ては行われません。

注: 受託者には自動的にボードへのアクセス権が与えられません。メンバーのみがボードにアクセスできます。

手順

次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
クイック パネルから受託者を追加する	a. ユーザーのアバターをクイック パネルから直接タスク カードにドラッグします。 b. アバターをメインまたは追加ドロップ ゾーンにドロップします。
カードの詳細から受託者を追加する	a. タスクのカードの詳細を開きます。 b. 受託者タブをクリックします ( )。 c. メインの受託者を追加または追加の受託者を追加をクリックします。メインの受託者を追加オプションは、メインの受託者がすでに存在する場合、使用できません。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	d. ユーザーを選択します。 **e.** カードの詳細のポップアップ ウィンドウを閉じます。

新しい受託者に変更を通知するメール通知が送信されます。

Visual Task Board カードのアーカイブ

カードのアーカイブは、フリーフォームのビジュアルタスクボードからカードを削除する非破壊的な方法です。視覚的な混乱を低減するために、作業が終了したカードをアーカイブすることができます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて

注: フリーフォーム ボードでのみカードをアーカイブできます。

手順

次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
1 つのカードをレーン ビューからアーカイブする	**1.** カードにカーソルを合わせ、角に表示される **X** アイコンをクリックします。 **2.** 確認ダイアログで、[アーカイブ] をクリックします。
カードの詳細から 1 枚のカードをアーカイブする	**1.** カードをクリックして [詳細] タブを表示します。 **2.** ツールで、[アーカイブ] をクリックします。 **3.** 確認ダイアログで、[確認] をクリックします。
レーンのすべてのカードをアーカイブする	**1.** レーンのヘッダーで、その他のオプション アイコン (⋮) をクリックします。 **2.** [すべてのタスクをアーカイブ] を選択します。 **3.** 確認ダイアログで、[アーカイブ] をクリックします。

次のタスク

- 現在のボードのアーカイブ済みカードをすべて表示するには、ボードのナビゲーションパネルから、ボード情報メニュー (ⓘ) を開き、[アーカイブされたタスクを表示] をクリックします。
- アーカイブされたカードを復元するには、そのカードにカーソルを合わせて [リストア] をクリックします。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジュアルタスクボードカードからのタスクレコードへのアクセス

任意のタスク カードのフォームビューを開くことができます。フォーム上でタスクレコードを表示すると、カードの詳細に表示されないフィールドを含め、そのレコードのすべてのフィールドを表示できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
次のいずれかのオプションを使用して、タスク レコードにアクセスします。

手順
- タスク カードのレコード番号をクリックして、タスク カードからレコードにアクセスします。
- 次の手順を実行して、カードの詳細からレコードにアクセスします。
  1. タスクのカードの詳細を開きます。
  2. ヘッダーのレコード番号をクリックします。

Visual Task Board カードを別のレーンに移動する

ビジュアルタスクボードでは、あるレーンから別のレーンにカードを移動できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
カードをガイド付きボード上の別のレーンに移動すると、レーンの基準となるフィールドが更新され、新しいレーン値が反映されます。

手順
1. ビジュアル タスク ボードを開きます。
2. カードを選択して別のレーンにドラッグします。
   移動をキャンセルするには、Esc キーを押しながらカードをドラッグします。

注:

関連するカードを新しいレーンに移動するには、レコードのすべての必須フィールドに記入する必要があります。たとえば、インシデント [インシデント] テーブルに基づいたガイド付きボードがあり、各状態にレーンがあるとします。コードを閉じるおよびメモを閉じるフィールドは、状態がクローズドになった場合に必須となります。インシデントカードを新規レーンからクローズドレーンに移動しようとすると、フォームのポップアップ ビューが表示され、必須フィールドに記入するよう指示されます。

「 このレコードを変更する権限がありません **(You do not have the permission to modify this record)**」というエラーメッセージが表示された場合は、システムプロパティ `glide.vtb.enable_list_edit_acl` を作成して **false** に設定します。

フリーフォームの Visual Task Board カードを別のボードに移動する

あるフリーフォーム ボードから別のフリーフォーム ボードにカードを移動できます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

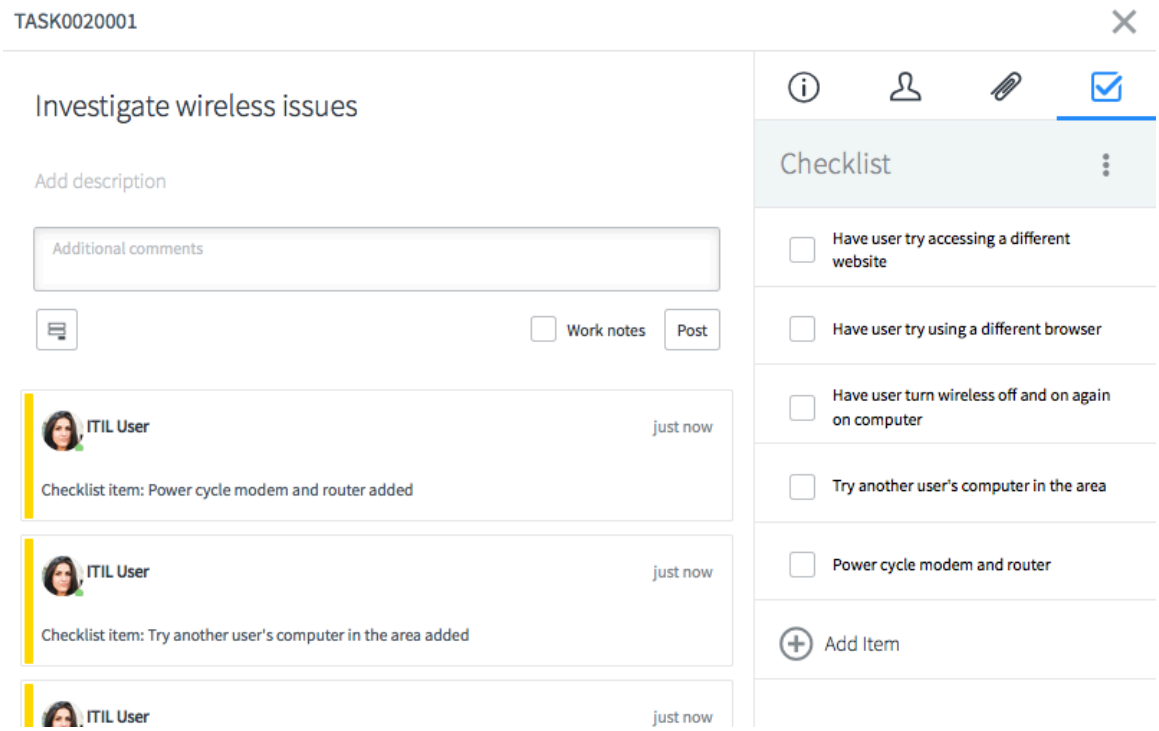
1. カードの詳細を開きます。
2. 詳細タブ (ⓘ) で、[カードを移動] をクリックします。
3. 表示されるポップアップ ウィンドウで、ボードとレーンを選択してカードを移動します。
   ボード選択リストには、フリーフォーム ボードのみが表示されます。

ビジュアル タスク ボードのチェックリスト

チェックリストは、ビジュアル タスク ボード上のタスクの進行状況を追跡するのに役立ちます。

チェックリストは、カードの詳細のタブとして利用できます。

サンプル チェックリスト

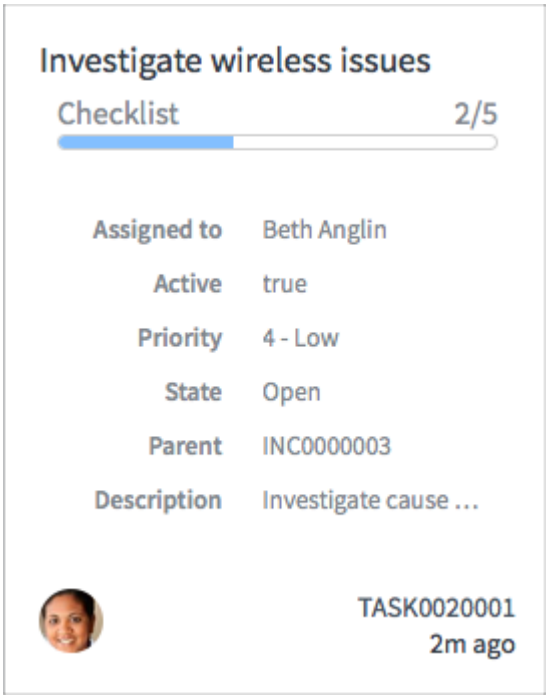


チェックリスト項目を追加、削除、または並べ替えることができます。チェックリストをテンプレートとして保存して、他のカードで使用することもできます。どのユーザーもチェックリストを作成または編集できます。コンパクト カード ビューを無効にすると、完了したアイテムの数を示す進行状況バーがタスク カードに表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェックリストの進行状況を示すタスク カード



また、標準インタフェイスでタスク レコードを持つチェックリストを使用することもできます。詳細については、「チェックリスト」を参照してください。

Visual Task Board カードのチェックリストの作成

ビジュアル タスク ボードのカードごとに固有のチェックリストを作成したり、チェックリスト項目からタスクを作成したりすることができます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. タスクのカードの詳細を開きます。
2. チェックリスト タブをクリックします ( )。
3. [アイテムを追加]をクリックします。
4. チェックリスト項目のテキストを入力します。
5. Enter キーを押してチェックリスト項目を追加します。
6. 必要に応じて追加のチェックリスト項目を作成します。
7. チェックリスト アイテムを削除するには、マイナス (-) アイコンをクリックします。
8. チェックリスト項目の順序を変更するには、ドラッグ アイコン ( ) をクリックして、チェックリスト項目をリスト内の別の位置にドラッグします。
9. チェックリスト項目からタスクを作成するには：

   a. チェックリスト項目にカーソルを合わせ、タスクの作成アイコンをクリックします ( )。

   b. 作成するタスクのタイプを選択します。
   管理者は、使用可能なタスクのタイプを設定できます。
   新しいタスク レコードがポップアップ ウィンドウに表示されます。短い説明にはチェックリストの項目テキストが自動的に入力されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 必要に応じて詳細をフォームに記入します。

d. [更新] をクリックします。

Visual Task Board タスクのチェックリストテンプレートの作成

テンプレートではチェックリスト項目が自動的に作成されるため、時間を節約できます。テンプレートに影響を与えずにチェックリスト項目を追加、編集、または削除することができます。

始める前に
ビジュアル タスク ボードのアクティブ化.

必要なロール：なし

このタスクについて
チェックリストテンプレートを作成するには 2 つの方法 があります。

- ビジュアルタスクボードインターフェイスで、
- または Now Platformで。

手順
ビジュアルタスクボードでのチェックリストテンプレートの追加

1. ビジュアルタスクボードで、タスクのカードの詳細を開きます。

   注: ビジュアルタスクボードインターフェイスでチェックリストテンプレートを作成するときに、チェックリストテンプレートに名前を付けることはできません。チェックリストに名前を付けるには、 Now Platformでチェックリストテンプレートを構成する必要があります。

2. チェックリスト タブをクリックします ( )。
3. テンプレートの一部として保存する項目をチェックリストに追加します。
4. 詳細アイコンをクリックします ( )。
   アイテムをチェックリストに追加しているか、既存のチェックリスト テンプレートがないと、その他アイコンは表示されません。
5. [テンプレートとして保存] を選択します。
6. ダイアログボックスで、説明的なテンプレート名を入力してチェックリストを識別できるようにします。
   ユーザーがテンプレートからチェックリストを作成すると、すべてのテンプレートがアルファベット順にリストされ、表示するテンプレートをフィルタする方法はありません。ユーザー エクスペリエンスを向上させるには、チェックリスト テンプレート用の命名システムを実装することを検討してください。たとえば、チェックリストの使用方法を明確にするために、テーブルの名前や別の識別子を含めます。
7. [保存] をクリックします。

でのチェックリストの追加 Now Platform

8. 移動先 すべてをクリックし、 `checklist_template.list` を検索します。
9. 新規 を選択して、新しいチェックリストテンプレートを作成します。
10. 新しいチェックリストテンプレートのフィールドを設定します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
グループ	このフィールドを使用して、このチェックリストテンプレートの使用が許可されるユーザーのグループを制限できます。
テンプレート	JSON 形式のテンプレート。例： {"owner":"2816f79cc0a8916401c5a33be04be443","name":"アイテムのチェックリスト","items":[{"name":"ベンダーに電話する","order":0},{"name":"顧客へのフォローアップメール","order":1},{"name":"スーパーバイザーのスラック","order":2}]} チェックリストテンプレートの属性は次のとおりです。 オーナー チェックリストテンプレートを所有または作成するユーザーの sys_ID。 名前 チェックリストテンプレートの名前。 アイテム チェックリストアイテム。 名前 チェックリストアイテムの名前。 順序 チェックリストアイテムがチェックリストに表示される順序。
名前	チェックリストテンプレートの名前。
ユーザー	チェックリストテンプレートを使用するために必要なロール。

11. [送信] を選択します。

タスクの結果
チェックリストテンプレートが作成されました。

次のタスク
詳細アイコンからテンプレートを選択して、チェックリスト テンプレートからチェックリストを作成します。

Visual Task Board カードからのチェックリストの削除

ビジュアル タスク ボードのカードからチェックリストを削除できます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. チェックリストを含むタスク カードを開きます。
2. チェックリスト タブをクリックします ( )。
3. 詳細アイコンをクリックします ( )。
4. [チェックリストの削除] を選択します。
   確認ダイアログ ボックスが表示されます。
5. [削除] をクリックします。

ビジュアルタスクボードのチェックリストアイテムから作成できるタスクのタイプを構成する

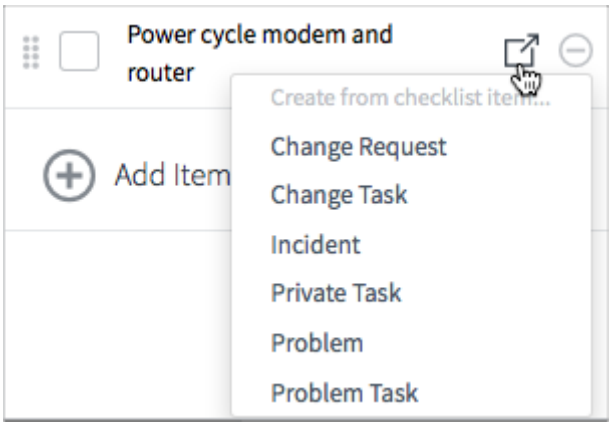
システム プロパティによって、ビジュアル タスク ボードのチェックリスト項目から作成できるタスクの種類が制御されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタム テーブルを追加したり、使用しないテーブルを削除することができます。

手順

1. `sys_properties.list` に移動します。
2. *`glide.ui.create_task_type_option_list`* プロパティを見つけ出します。
3. 値を編集してテーブルを追加または削除します。
   タスク [task] を拡張するテーブルを追加できます。ラベルではなくテーブル名を使用します。たとえば、「Change Request」ではなく「`change_request`」と入力します。リストされている表がスペースなしでカンマで区切られていることを確認します。
   プロパティ値は、チェックリスト項目からタスクを作成するときに、ユーザーが選択するタスク タイプ選択リストを設定します。ユーザには、適切なアクセス ロールを持つタスク タイプしか表示されません。



ビジュアルタスクボードの参照

次のセクションでは、インストールされているコンポーネントと ビジュアルタスクボード のプロパティ、およびドメインセパレーションとサポートされているブラウザー情報について説明します。

ドメインセパレーションと ビジュアルタスクボード

ドメインセパレーションは、ビジュアルタスクボード アプリケーションでサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的な

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

グループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

Visual Task Boards におけるドメインセパレーションの仕組み

「データ駆動型」の Visual Task Boards では、タスクテーブルのようなテーブルのデータを表示します。ドメインセパレーションされたデータもサポートされています。

そのデータのフィルタリングには、条件ベースの基準が使用されます。フリーフォームの VTB ではプライベートタスク (vtb_task) が使用されます。これは、タスクの拡張としてドメインセパレーションをサポートするため、ドメインセパレーションロジックを継承します。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ビジュアルタスクボードでサポートされているブラウザ

ほとんどの最新ブラウザで ビジュアルタスクボード はサポートされています。

サポートされているブラウザー

- Firefox または Firefox ESR の最新一般公開リリース
- Chrome の最新の一般公開版
- Safari バージョン 12
- ブラウザまたはネイティブモバイルアプリを使用して、モバイルデバイスでビジュアルタスクボードにアクセスします。詳細については、「 ServiceNow モバイル アプリのテスト済みデバイスとサポートバージョン 」を参照してください。

詳細については、「ブラウザサポート」を参照してください。

スクリプティングのサポート

ビジュアル タスク ボードはクライアント スクリプトとインタラクションしません。代わりに、UI ポリシーまたはデータ ポリシーを使用します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジュアル タスク ボードとともにインストール

ビジュアル タスク ボードとともに複数の種類のコンポーネントがインストールされます。

ビジュアルタスクボードとともにインストールされるテーブル

ビジュアルタスクボードを有効にすると、インスタンスにテーブルが追加されます。

テーブル	説明
ボードメンバー [vtb_board_member]	各タスク ボードの各メンバーのレコードを格納します。
プライベートタスク [vtb_task]	各フリーフォーム ボードに各個人タスクのレコードを格納します。
Visual Task Boards [vtb_board]	各タスク ボードのレコードを格納します。
Visual Task Boards カード [vtb_card]	各タスク ボードの各タスク カードのレコードを格納します。
Visual Task Boards カード履歴 [vtb_card_history]	レーンや受託者の変更など、特定のタスク カードの変更に関するレコードを格納します。各レコードは、前の値と新しい値を示します。
Visual Task Boards レーン [vtb_lane]	各タスク ボード上の各レーンのレコードを格納します。

ビジュアルタスクボード とともにインストールされるプロパティ

ビジュアルタスクボードを有効にすると、プロパティがインスタンスに追加されます。

> 注: システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、[すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。

プロパティ	説明
vtb.board.upload_limit	メガバイト単位で各タスク カード添付の最大サイズを設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル

インストールされたスクリプトインクルード ビジュアルタスクボード

スクリプトインクルードは、 ビジュアルタスクボードを有効にするとインスタンスに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スクリプトインクルード	説明
VisualTaskBoards	ビジュアル タスク ボードに一般的なユーティリティを提供します。
VTBBoardSecurity	ボード アクセスを制御するセキュリティ ユーティリティを提供します。
VTBGetBoardsByUser	指定したユーザーが所有している、またはメンバーであるすべてのボードを取得するメソッドを提供します。
VTBTaskSecurity	タスク アクセスを制御するセキュリティ ユーティリティを提供します。

インストールされているクライアントスクリプト ビジュアルタスクボード

クライアントスクリプトは、 ビジュアルタスクボードを有効にするとインスタンスに追加されます。

クライアントスクリプト	テーブル	説明
カンバンの選択肢を追加する	Visual Task Boards [vtb_board]	--カンバン ボード--オプションをレーン フィールドフィールドに追加します。このオプションは、タスク ボードがフレキシブルなボードであることを示します。

インストールされているビジネスルール ビジュアルタスクボード

ビジュアルタスクボード を有効にすると、ビジネスルールがインスタンスに追加されます。

ビジネスルール	テーブル	説明
ライブ グループにメンバーを追加する	ボードメンバー [vtb_board_member]	タスクボード用に Connect チャット会話が作成された場合、このビジネスルールによってボードメンバーが会話メンバーとして追加されます。
ライブ グループからメンバーを削除する	ボードメンバー [vtb_board_member]	タスクボード用に Connect チャット対話が存在し、ユーザーがボードメンバーから削除された場合、このビジネスルールによってそのユーザーは会話メンバーから削除されます。
メンバーを VTB から削除する	ライブグループメンバー [live_group_member]	タスクボード用に Connect チャット対話が存在し、ユーザーが会話メンバーから削除された場合、このビジネスルールによってそのユーザーはタスクボードメンバーから削除されます。
ボード名を Connect に同期させる	Visual Task Boards [vtb_board]	タスクボード用に Connect チャット対話が存在し、誰かがボード名を更新した場合、このビジネスルールによって会話名が更新されます。
チャット名を VTB ボードに同期させる	ライブ グループ プロファイル [live_group_profile]	タスクボード用に Connect チャット対話が存在し、誰かが会話名を更新した場合、このビジネスルールによってボード名が更新されます。
メンバーを VTB と同期させる	ライブグループメンバー	タスクボード用に Connect チャット対話が存在し、ユーザーが会話メンバーに追加された場合、このビジネスルールによってそのユーザーがボードメンバーに追加されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
	[live_group_member]	
カード変更時にボードを更新する	Visual Task Boards カード [vtb_card]	カードが変更されたときにシステムをトリガーしてタスク ボードを更新します。
レーン変更時にボードを更新する	Visual Task Boards レーン [vtb_lane]	レーンが変更されたときにシステムをトリガーしてタスク ボードを更新します。
レーン変更時にボードを更新する	ボードメンバー [vtb_board_member]	ボード メンバーが変更されたときにシステムをトリガーしてタスク ボードを更新します。
VTB の前の追加受託者	プライベートタスク [vtb_task]	カードの追加の受託者に指定されたときに、メール通知をユーザに送信するようにシステムをトリガーします。

関連情報

コネクトチャット

とともにインストールされる通知 ビジュアルタスクボード

ビジュアルタスクボードを有効にすると、通知がインスタンスに追加されます。

通知	説明
VTB メンバー追加通知	メンバーがボードに追加されたことを知らせるメール通知をメンバーに送信します。
VTB メンバー削除通知	メンバーがボードから削除されたことを知らせるメール通知をメンバーに送信します。
VTB 追加受託者通知	タスクの追加の受託者に指定されたときに、メール通知をユーザに送信します。
VTB 受託者通知	個人タスクのメインの受託者に指定されたときに、メール通知をユーザに送信します。
VTB レーン変更通知	タスクによってレーンが変更されたときに、タスクの受託者にメール通知を送信します。
VTB レーン制限に到達	レーンにあるタスクの数が設定されたレーン制限に到達したことを知らせるメール通知をボードメンバーに送信します。
VTB レーン制限の超過	レーンにあるタスクの数が設定されたレーン制限を超過したことを知らせるメール通知をボードメンバーに送信します。
垂直レーンとスイムレーン全体での VTB カードの移動	移動されたカードとカードを移動したメンバーの詳細を記載したメール通知をボードメンバーに送信します。

Timeline Visualizations

タイムラインのビジュアル化は、時間の経過とともに組織の活動を表すものです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通常、タイムラインのビジュアル化は、変更要求やプロジェクトなどの将来の戦略的および運用的な活動の影響を迅速に評価するのに役立ちます。タイムラインのビジュアル化には、アクティビティが月ごとにグループ化された2次元 (2D) ビューと、アクティビティがレーンにグループ化された3次元 (3D) ビューの 2 種類があります。両方のビューはインタラクティブで、2D ビューは印刷可能です。

Timeline_admin ロールを持つタイムライン管理者は、インシデント、問題、変更、プロジェクトなどの ITSM 関連のアクティビティを表すビジュアル化を設定できます。タイムライン管理者または timeline_user ロールを持つユーザーは、ビジュアル化の [設定] ペインからタイムラインのビジュアル化をカスタマイズできます。

CIO ロードマップのタイムラインのビジュアル化では、組織のプロジェクトがポートフォリオごとにグループ化されています。組織の指導者は、CIO のロードマップを使用して、現在および今後実施されるプロジェクトの状況を監視および評価することができます。

注: タイムラインのビジュアル化を有効にしても、事前定義済みの CIO ロードマップは有効にされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。

タイムラインのビジュアル化

レーン

3D タイムラインのビジュアル化上のアイテムの論理グループです。たとえば、1 つのレーンには処理待ちのプロジェクトが表示され、別のレーンにはオープンなプロジェクトが表示されます。

パネル

2D タイムラインのビジュアル化のアイテムレコードを表すブロック、または 3D タイムラインのビジュアル化の 1 つ以上のアイテムレコードを表すブロックです。

サマリービュー

2D または 3D タイムラインのビジュアル化のいずれかで、パネルをクリックすると表示されるポップアップウィンドウです。概要ビューには、レコードに関する追加情報が含まれています。タイムライン管理者は、概要ビューに表示される情報を設定します。

マーカー

3D タイムラインのビジュアル化で月の始まりを示すバーです。

スライダー

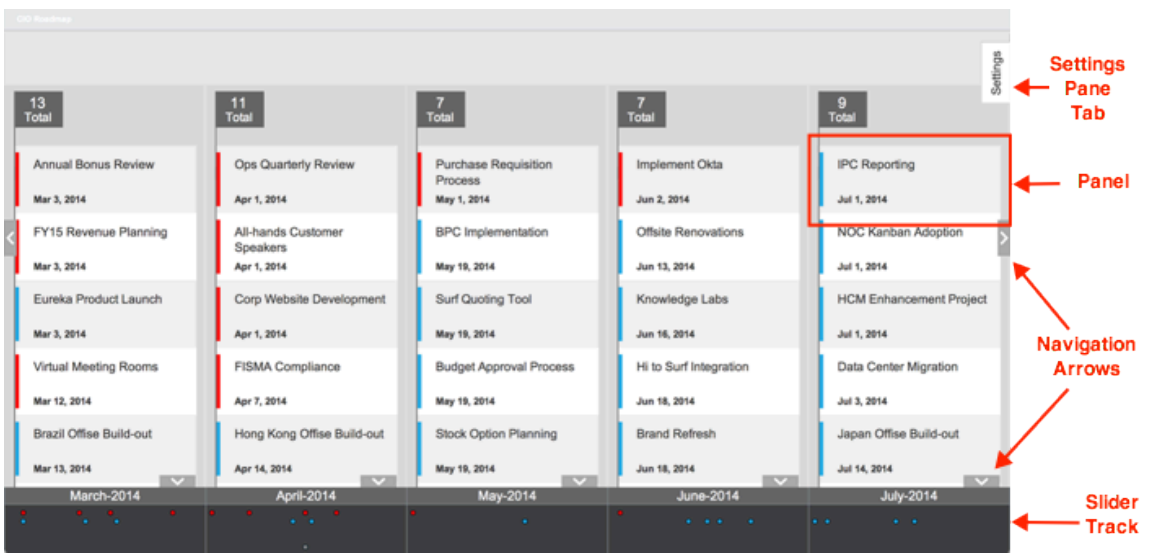
3D ビジュアル化に表示される期間を制御するためのツールです。

スライダートラック

2D と 3D タイムラインのビジュアル化の両方で表示される、パネルのもう 1 つのビューです。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



タイムラインのビジュアライズを有効にする

管理者は、タイムラインのビジュアライズ プラグイン (com.snc.timeline_visualization) を有効にして機能にアクセスできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

タイムラインのビジュアライズで CIO ロードマップを使用するには、Project Portfolio Management (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインを有効にする必要があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

Timeline Visualizations とともにインストールされる内容

いくつかのコンポーネントがタイムラインのビジュアライズとともにインストールされます。

テーブル

タイムラインのビジュアライズにより、次のテーブルが追加されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page]	利用可能なタイムラインのビジュアライズをすべて保存します。
タイムラインのカスタマイズ [roadmap_user_page]	すべてのタイムラインのビジュアライズのタイムライン カスタマイズ設定を保存します。

UI ポリシー

タイムラインのビジュアライズでは、次の UI ポリシーが追加されます。

名前	テーブル	説明
特定のフィールドを有効/無効にするためのタイムラインのビジュアライズ設定ページの制御	タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page]	フォームが読み込まれたときに [タイムラインのビジュアライズ] フォームのフィールドを非表示にするスクリプト。

スクリプトインクルード

タイムラインのビジュアライズにより、次のスクリプトインクルードが追加されます。

名前	説明
Roadmap2DUtil	タイムラインのビジュアライズ - レーンとパネルのデータを生成する 2D API。
RoadmapCommonUtil	汎用関数を処理するためのタイムラインのビジュアライズの一般的なユーティリティ。
RoadmapConfig	タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page] テーブルを使用した設定が可能なタイムラインのビジュアライズ ユーティリティ。
RoadmapItems	レーン アイテムを取得するタイムラインのビジュアライズ ユーティリティ。
RoadmapUtil	レーンとパネルのデータを生成するための API。

クライアント スクリプト

タイムラインのビジュアライズにより、次のクライアント スクリプトが追加されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	テーブル	説明
ロードマップ色の選択	タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page]	[タイムラインのビジュアライズ] 設定ページの色選択フィールドの色値を設定します。
ロードマップ アイテム テーブル	タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page]	パネル テーブルに変更があるたびに、item_color_key の色フィールドを変更できます。
ロードマップ ロード時	タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page]	ロードマップ/ビジュアライズのカスタマイズされたバージョンをロードします。
ロードマップ パネル テーブルの変更	タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page]	パネル/ビジュアライズ テーブルに変更があるたびに、item_color_key のフィールド名を変更できます。

ビジネスルール

タイムラインのビジュアライズでは、次のビジネス ルールが追加されます。

名前	テーブル	説明
デフォルトが 1 つのみであることを確認	タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page]	ユーザーが新しいビジュアライズをデフォルトとして設定したときに、別のビジュアライズがデフォルトとしてすでに設定されているかどうかをチェックします。

タイムラインのビジュアライズのロール

タイムラインのビジュアライズは 2 つのロールを提供します。

サブスクリプション管理の詳細については、「 サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理 」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

タイムライン管理者 **[timeline_admin]**

[タイムラインのビジュアライズ] ページを作成および編集し、タイムラインのビジュアライズを表示します。

含まれるロール

タイムラインアドミニストレーターには、タイムラインユーザー [timeline_user] ロールが含まれています。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

特別な考慮事項

重要: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

タイムライン ユーザー**[timeline_user]**

タイムラインのビジュアライズを表示します。タイムライン ユーザー アクセス権は、`project_manager` および `project_user` ロールを持つユーザーに付与されます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

タイムラインのビジュアライズを作成する

組織の運営上および戦略上のアクティビティを視覚的に表示するタイムラインを作成することにより、組織のリーダー向けにタイムラインのビジュアライズを設定します。

始める前に
必要なロール: timeline_admin

このタスクについて
さらに、タイムラインのビジュアライズ ビューを作成して、ユーザーがタイムライン上のパネルをクリックしたときに [サマリー] ウィンドウに表示されるデータを定義します。

注: タイムラインのビジュアライズを有効にしても、事前定義済みの CIO ロードマップは有効にされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。

手順

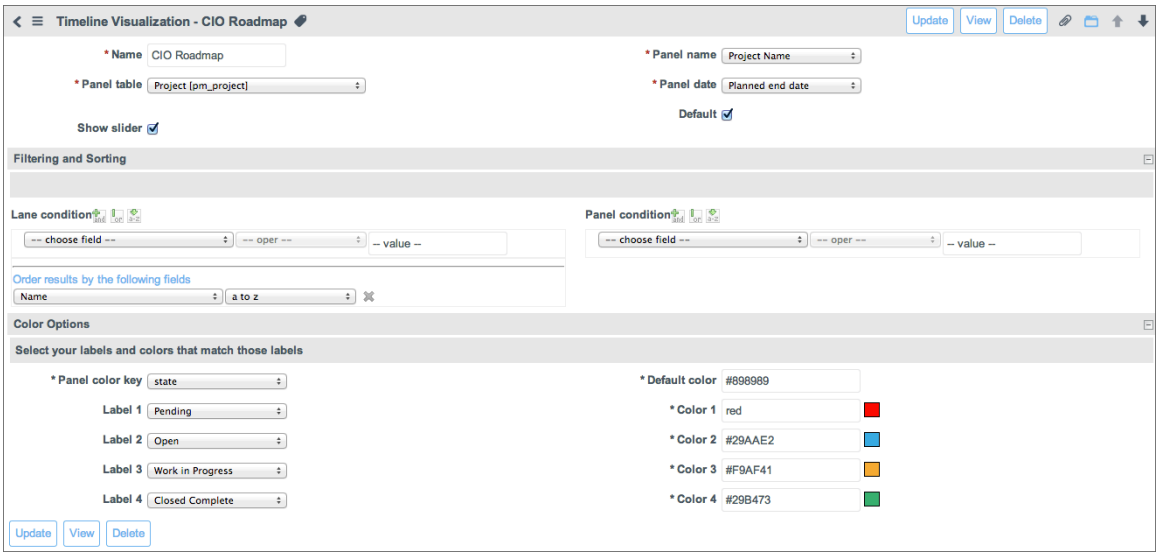
移動先 **Timeline Visualization** > 新規作成 新しいレコードを作成します

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

タイムラインのビジュアライズ設定フォーム



タイムラインのビジュアライズ設定フォームのフィールドの説明

フィールド	説明
名前	ビジュアライズの一意の名前。
パネルテーブル	タイムラインでレーンおよびパネルとして表示されるレコードを提供するテーブル。 **注:** リストには、ビジュアライズと同じスコープ内にあるテーブルおよびデータベースビューのみが表示されます。
リレーションシップフィールド	レーンのタイトルとして表示される値を含むテーブル上のフィールド。通常、このフィールドは参照フィールドまたは限られた範囲の値を含むフィールドです。 **注:** CIO ロードマップのタイムラインのビジュアライズは、リレーションシップ フィールドを使用しないプロジェクト アプリケーションのためにカスタマイズされた ServiceNow ビジュアライズです。
スライダーを表示	表示された日付を変更するためにユーザーが動かすタイムラインスライダーの表示を、有効 (選択) または無効 (クリア) にするチェックボックス。
パネル名	パネルボディに表示される値を含むパネルテーブルのフィールド。
パネルの日付	3D ビューのパネルヘッドと 2D ビューのパネルボディに表示される日付値を含むパネルテーブルのフィールド。また、これらの日付はレーン上のパネルの配置を決定します。選択リストでは、日付および日付 - 時刻フィールドのみが利用可能です。
デフォルト	特定のテーブルに対して複数のビジュアライズが定義されている場合に、ビジュアライズのデフォルト ステータスを設定 (選択) または削除 (クリア) するチェック ボックス。ビジュアライズを含むアプリケーションでは、デフォルトのビジュアライズが使用されます。
レーン当たりの最大アイテム数	3D ビューでレーンに表示されるアイテムの最大数。デフォルト値は 500 です。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: デフォルトでは、このフィールドはフォームに表示されません。このフィールドを追加するには、フォームを設定します。
レーン当たりの最大アイテム数 (2D)	2D ビューでレーンに表示されるアイテムの最大数。デフォルト値は 99 です。 注: デフォルトでは、このフィールドはフォームに表示されません。このフィールドを追加するには、フォームを設定します。

タイムラインのビジュアライズ設定のフィルタリングとフォーム フィールドの説明

フィールド	説明
レーンの条件	3D ビューのビジュアライズでフィルターを作成したり、レーンとして使用される値にソートを適用したりするために使用される条件ビルダーです。たとえば、CIO ロードマップのレーン条件として [名前] [ではない] **[IT]** を設定した場合、IT はロードマップのレーンとして表示されなくなり、[設定] ペインにレーン オプションとして表示されなくなります。フィルターを削除すると、IT レーンが [設定] ペインのビジュアライズとレーン オプションに復元されます。 結果を整列させるには、関連するフィールド名に基づいて並べ替えを指定します。たとえば、CIO ロードマップ上で逆アルファベット順に表示されるようにポートフォリオ名を整列させるには、ソート フィールドを [名前] **[z ～ a]** に設定します。
パネルの条件	2D および 3D ビューのビジュアライズでフィルターを作成したり、パネルとして使用される値にソートを適用したりするために使用される条件ビルダー。たとえば、CIO ロードマップのパネル条件として [状態] [は次の値のいずれかを含む] [処理待ち、オープン、対応中] を設定した場合、それらの状態の 1 つにあるプロジェクトのみがロードマップに表示されます。

タイムラインのビジュアライズ設定カラー オプションのフォーム フィールドの説明

フィールド	説明
パネルの色キー	表示される情報の色分けに使用される値を含むパネル テーブルのフィールドです。ここで選択されたフィールドは、フォームの [ラベル] フィールドで利用可能な値を決定します。 CIO ロードマップは、プロジェクト テーブルのフィールドである [状態] を使用します。CIO ロードマップ上のパネルは、[保留中] 、 [オープン] 、 [対応中] 、 [完了してクローズ] 、 [未完了でクローズ] 、および [スキップ] のように、プロジェクトの状態に応じて色分けされています。 注: CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。 この選択に適した他のフィールドの例には、[優先度] 、 [リスク] 、および [承認] が含まれます。
ラベル 1	色分けされる値です。利用可能な値は、[パネルの色キー] フィールドによって決定されます。たとえば、CIO ロードマップはプロジェクト テーブルに基づいており、[パネルの色キー] が [状態] フィールドに設定されています。このフィールドには、[保留中]、[オープ

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ラベル 2 ラベル 3 ラベル 4	ン]、[対応中]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、および [スキップしてクローズ] などの値が含まれます。 選択したフィールドから最大 4 つの値に特定の色を設定することができます。その他の値は、デフォルトの色で表示されます 。
デフォルトの色	ラベルで選択されていない値に適用される色です。たとえば、CIO ロードマップは、[保留中]、[オープン]、[対応中]、および [完了してクローズ] などの値のラベルを色分けして作成します。その他の [未完了でクローズ] や [スキップしてクローズ] の値は、デフォルトの色を使用します。
色 1 色 2 色 3 色 4	各 [ラベル] フィールド値に対応する色。たとえば、[ラベル **1]** の状態が [保留中] で、[色 **1]** が [赤] の場合、処理待ち状態にあるプロジェクトのパネルは赤です。

タイムラインのビジュアル化の作成

タイムラインのビジュアル化ビューにより、ユーザーがパネルをクリックしたときにポップアップ概要ウィンドウに表示されるレコードの詳細が決まります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

1 つのテーブルにつき 1 つのタイムライン ビジュアル化ビューを作成できます。たとえば、ビューにインシデント レコードが表示されている場合は、インシデント番号、優先順位、および短い説明など、特定の情報のみを表示するインシデント テーブルのビューを作成できます。

タイムラインのビジュアル化ビューが存在しない場合、その表のフォームのデフォルトのビューに現在表示されている、すべてのフィールドを表示するデフォルトのビューがすべてのパネルで使用されます。テーブル用にタイムライン ビジュアル化ビューを作成すると、すべてのパネルによってそのビューが使用されます。

たとえば、インシデント フォームを使用してタイムラインのビジュアル化ビューを作成するには、次のようにします。

手順

1. 移動先 インシデント > すべて.

2. インシデントを開きます。

3. フォームヘッダーを右クリックし、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト.

4. [フォームビューとセクション] で、[ビュー名] フィールドに移動して [新規]を選択します。

5. [ビュー] 名前フィールドに [タイムラインのビジュアル化] と入力します。

6. [OK] をクリックして、タイムラインのビジュアル化ビューを作成します。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. タイムラインのビジュアル化ビューにフィールドを追加したりそこから項目を削除するには、 [利用可能] および [選択済み] 列を使用します。
8. [保存] をクリックします。

タイムラインのビジュアル化の計画

タイムラインのビジュアル化を作成する前に、表示する情報を明確に把握しておく必要があります。

この計画プロセスは、必要なテーブルとフィールドを特定し、フィルタリングとソートの要件を決定するのに役立ちます。ユーザーはビジュアル化をカスタマイズできるため、ユーザーが慣れているカテゴリを見つけにくくするような制限付きフィルターは設定しないでください。独自のタイムラインのビジュアル化を作成するための開始点として、CIO ロードマップを使用できます。

注: タイムラインのビジュアライズを有効にしても、事前定義済みの CIO ロードマップは有効にされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。

タイムラインのビジュアル化の使用

タイムラインのビジュアル化によって、時間の経過とともに組織の戦略的および運用的な活動を高いレベルで把握できます。

組織の意思決定者は、将来のプロジェクトの計画やリソース要件の見積もりなどの活動に、ビジュアル化の情報を使用できます。ユーザーは、ビジュアル化の設定ペインに表示される情報をカスタマイズできます。

タイムラインのビジュアル化アプリケーションをアクティブ化しても、CIO ロードマップはインストールされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。CIO ロードマップは、組織の IT プロジェクトとポートフォリオを表示するタイムラインのビジュアル化です。以下のセクションでは、CIO ロードマップを使用して、タイムラインのビジュアル化の機能を実演します。

レーン、マーカー、パネル

レーン、マーカー、パネルは、タイムラインのビジュアル化の基本要素であり、3D ビューにのみ表示されます。

注: レーンとマーカーは、3D ビューでのみ使用できます。2D ビューのパネルは常に 1 つのレコードを表し、3D ビューのパネルは 1 つ以上のレコードを表します。

レーン

レーンは、アクティビティがグループ化されているチャネルです。ビジュアル化では一度に最大 8 つのレーンを表示できます。ビジュアル化を表示しているときに、[設定] ペインを使用して個々のレーンを表示または非表示にすることができます。

注: レーンに表示されるアイテムの数は、タイムラインのビジュアル化フォームの、レーンあたりの最大アイテム数およびレーン当たりの最大アイテム数 **(2D)** 設定によって変わります。

マーカー

マーカーはすべてのレーンを横切る水平の線であり、翌月への移行を特定します。

パネル

2D ビューと 3D ビューのパネルは、初期セットアップ時に管理者が選択した値に従って色分けされています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2D ビューでは、パネルは月単位でグループ化され、一番古い日付から最新の日付までの順に積み重ねられます。デフォルトでは、現在の月がビジュアル化の左側に表示された状態で 2D ビューが開きます。ブラウザの印刷オプションを使用して、2D ビューからビジュアル化を印刷できます。3D ビューでは、パネルはレーンにグループ化され、一番古い日付から最新の日付の順で、日付順に並べ替えられています。パネルに表示される日付によって、2D および 3D ビューでの配置が決まります。表示される日付は、初期設定時にタイムライン管理者が選択する値に基づいています。

パネルはプロジェクトの完了予定日に従って CIO ロードマップに表示されます。3D ビューでは、完了予定日が同じプロジェクトが 1 つのパネルに統合されます。2D ビューでは、完了予定日が同じプロジェクトが個別のパネルとして表示されます。

CIO ロードマップのパネルヘッダーは、プロジェクトの状態に基づいて色分けされています。ただし、3D ビューでは、パネルが複数のプロジェクトを表示している場合、パネルヘッダーは黒色になります。[設定] ペインには、利用可能な各プロジェクトの状態と対応する色を示すキーが含まれています。

注: タイムラインのビジュアライズを有効にしても、事前定義済みの CIO ロードマップは有効にされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。

パネルに関する追加情報を表示するには：

- 1 つのレコードのパネルを 2D または 3D ビューでクリックすると、追加情報を含む概要ウィンドウが開きます。概要ウィンドウの見出しをクリックすると、完全なレコードが開きます。
- Shift キーを押してパネルをクリックし、完全なレコードを開きます。
- 複数のレコードが表示されたパネルをクリックして、それらのレコードリストを開きます。レコード番号をクリックすると、完全なレコードが開きます。

タイムライン管理者は、概要ウィンドウに表示される情報を設定できます。

タイムラインのビジュアル化のカスタマイズ

レーンやパネルの条件、色、ラベルなどのタイムラインのビジュアル化の設定を構成できます。

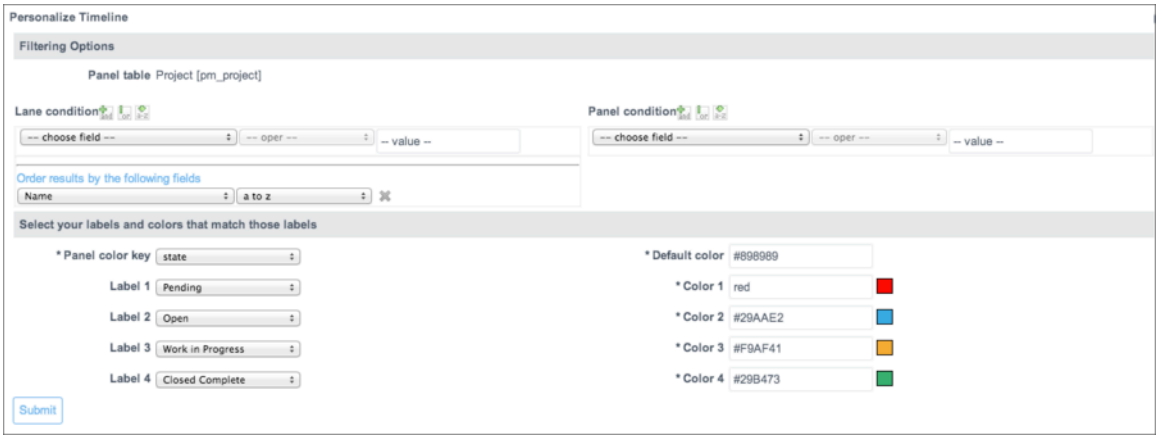
パーソナライズ

設定ペインを開き、[設定] をクリックします。必要に応じてフォームに入力します (表を参照)。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジュアル化のカスタマイズ



タイムラインのビジュアル化のカスタマイズ フォーム

フィールド	説明
レーンの条件	3D ビューのビジュアライズでフィルターを作成したり、レーンとして使用される値にソートを適用したりするために使用される条件ビルダーです。たとえば、CIO ロードマップのレーン条件として [名前] [ではない] [IT] を設定した場合、IT はロードマップのレーンとして表示されなくなり、[設定] ペインにレーン オプションとして表示されなくなります。フィルターを削除すると、IT レーンが [設定] ペインのビジュアライズとレーン オプションに復元されます。 結果を整列させるには、関連するフィールド名に基づいて並べ替えを指定します。たとえば、CIO ロードマップ上で逆アルファベット順に表示されるようにポートフォリオ名を整列させるには、ソート フィールドを [名前] [z ～ a] に設定します。
パネルの条件	ビジュアル化でフィルタを作成したり、パネルとして使用される値にソートを適用したりするために使用される条件ビルダです。たとえば、CIO ロードマップのパネル条件として [状態] [は次の値のいずれかを含む] [処理待ち、オープン、対応中] を設定した場合、それらの状態の 1 つにあるプロジェクトのみがロードマップに表示されます。
パネルの色キー	表示される情報の色分けに使用される値を含むパネル テーブルのフィールドです。ここで選択されたフィールドは、フォームの [ラベル] フィールドで利用可能な値を決定します。 CIO ロードマップは、プロジェクト テーブルのフィールドである [状態] を使用します。CIO ロードマップ上のパネルは、[保留中] 、 [オープン] 、 [対応中] 、 [完了してクローズ] 、 [未完了でクローズ] 、および [スキップ] のように、プロジェクトの状態に応じて色分けされています。 この選択に適した他のフィールドの例には、[優先度] 、 [リスク] 、および [承認] が含まれます。
ラベル 1 ラベル 2 ラベル 3	色分けされる値です。利用可能な値は、[パネルの色キー] フィールドによって決定されます。たとえば、CIOロードマップは「プロジェクト」テーブルに基づいており、「処理待ち」、「開く」、「対応中」、「完了した完了」、「完了していない不完全」、および「閉じたスキップ」の値を含む「状態」フィールドに設定されます。 選択したフィールドから最大 4 つの値に特定の色を設定できます。その他の値は、デフォルトの色で表示されます 。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムラインのビジュアル化のカスタマイズ フォーム (続く)

フィールド	説明
ラベル 4	
デフォルトの色	ラベルで選択されていない値に適用される色です。たとえば、CIO ロードマップは、[保留中]、[オープン]、[対応中]、および [完了してクローズ] などの値のラベルを色分けして作成します。その他の [未完了でクローズ] や [スキップしてクローズ] の値は、デフォルトの色を使用します。
色 1 色 2 色 3 色 4	各ラベルフィールド値に対応する色です。たとえば、[ラベル 1] の状態が [保留中] で、[色 1] が [赤] の場合、処理待ち状態にあるプロジェクトのパネルは赤です。

注:

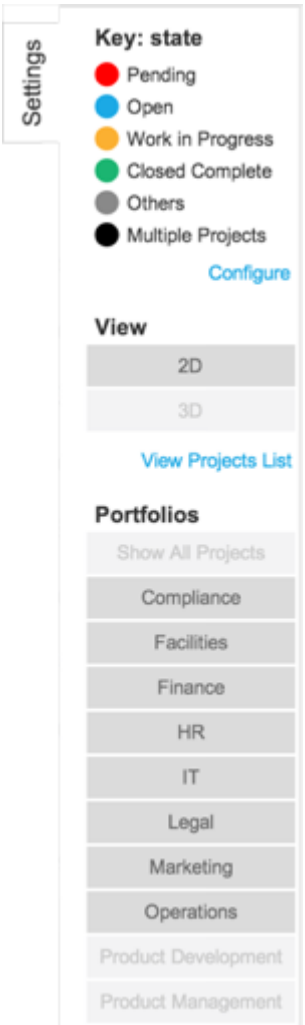
- タイムラインのビジュアライズを有効にしても、事前定義済みの CIO ロードマップは有効にされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。
- もしレーンあたりの最大アイテム数フィールドが `1000` 以上に設定されている場合、Internet Explorer (IE) をブラウザとして使用してタイムラインデータを表示すると、遅延が発生することがあります。

[設定] ペイン

[設定] ペインの要素名は、ビジュアル化の作成に使用されるテーブルとフィールドによって異なります。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[設定] ペインには、次の要素があります。

設定ペインの要素

要素	説明
キー	状態や優先度など、タイムラインで色分けされた情報の種類を識別します。また、処理待ち状態やオープン状態など、考えられる各値に割り当てられている色もリストされます。
構成	レーン情報とパネル情報にフィルタを作成し、結果のソート順を指定し、パネルの色を再割り当てすることで、ビジュアル化をカスタマイズできます。これらの変更は、ビジュアル化の表示のみに影響します。
表示	2D と 3D の表示を切り替えることができます。
表示 <table> リスト	関連するテーブルの完全なレコードリストを示す別のブラウザ タブを開きます。
ポートフォリオ	レーン名をクリックして、レーンをビジュアル化に追加または削除することができます。ビジュアル化が2Dビューで行われている間、[設定]ペインにはすべての<レコード>を表示ボタンをクリックすると、初期設定に適用されたレーンフィルタを無効にすることができます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スライダとスライダ トラックの使用

スライダとスライダ トラックは、ビジュアル化の任意の時点に素早く移動するのに便利です。

> **注:** タイムラインのビジュアライズを有効にしても、事前定義済みの CIO ロードマップは有効にされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。

CIO ロードマップでは、スライダ トラックを使用して、時間の経過とともにプロジェクトの分布をすばやく確認し、プロジェクトの状態を判断できます。3Dビューで、スライダをクリックおよびドラッグして、タイムラインを前後に移動できます。2Dビューでは、スライダ トラックを左右にクリックおよびドラッグして、タイムラインを前後に移動できます。

スライダ トラックによって、ビジュアル化におけるパネルの代替ビューを使用できます。CIO ロードマップでは、スライダ トラックの色付きの点が、特定の日に 1 つ以上のプロジェクトが存在することを示します。異なる色は異なるプロジェクト状態に対応しています。これにより、スライダ トラックをスキャンして、関心のあるプロジェクトを色で識別し、スライダまたはスライダ トラックを使用してそれらのプロジェクトにすばやく移動できます。たとえば、処理待ち状態のプロジェクトを確認したい場合は、スライダを使用して、その状態を表す色付きの点に移動できます。

> **注:** スライダ トラックの点は、ビジュアル化のパネルと 1 対 1 で対応していません。点は、指定された日付に 1 つまたは複数のプロジェクトが存在することを表します。3D ビューでは、特定の日に複数のプロジェクトがある場合、その日のすべてのプロジェクトがロードマップ上の 1 つのパネルに結合されます。スライダ トラックが挿入されると、複数のプロジェクトパネルのプロジェクトがプロジェクトの状態について分析され、スライダ トラックに適切な色の点として表示されます。

同様に、カレンダーと一緒にスライダまたはスライダ トラックを使用すると、任意の時点にすばやく移動できます。たとえば、2014 年 4 月に大量の点が表示されており、そのリソースの問題について確認したい場合は、スライダまたはスライダ トラックをそれらの点にドラッグすると、そのプロジェクトが表示されます。追加情報を表示するには、個々のパネルをクリックします。

タイムラインのビジュアル化の表示

プロジェクトからタイムラインのビジュアル化を表示できます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 プロジェクト > プロジェクト > すべて.
2. リストの一番下までスクロールして、 タイムラインのビジュアル化関連リンクをクリックします。

   デフォルトでは、CIO ロードマップは、現在の日付がタイムラインの最前部にある状態で、3 次元 (3D) ビューで開きます。[設定] ペインを使用して、2 次元 (2D) と 3D ビューを切り替えられます。タイムラインのビジュアル化を表示すると、それはカスタマイズされたものとみなされます。その後、タイムライン管理者がデフォルトのビジュアル化を変更しても、カスタマイズされたビューが表示されます。

   > **注:** タイムラインのビジュアライズを有効にしても、事前定義済みの CIO ロードマップは有効にされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。

   タイムライン管理者は、他のテーブルでタイムラインのビジュアル化を作成できます。タイムラインのビジュアル化が特定のアプリケーションに存在するかどうかわからない場合は、アプリケーションナビゲータを使用して選択したアプリケーションを開き、 [すべて]をクリックします 。タイムラインのビジュアル化がアプリケーションのテーブルに存在する場合、タイムラインのビジュアル化関連のリンクが表示されます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムラインのビジュアル化の操作

2D 表示か 3D 表示かに応じて、ビジュアル化を前後に移動させるさまざまなツールがあります。

次のオプションは、月の移動に使用できます。

2D ビュー

オプション	説明
ドラッグ	マウスの左ボタンを押したまま、 スライダ トラックを左右にドラッグして他の月を表示します。
左右の矢印キー	キーボードの左右の矢印キーを押すと、タイムラインが前後に移動します。
マウスホイールボタン	ホイールをスクロールして、タイムラインを前後に移動します。
右と左のナビゲーション矢印	月ごとに移動するには、矢印をクリックします。表示する月がそれ以上ない場合、矢印は表示されません。

次のオプションを使用してスタックされたパネルを移動できます。

スタックされたパネルの移動

オプション	説明
ドラッグ	左のマウスボタンを押したままスタックを上下にドラッグすると、他のパネルが表示されます。
上下の矢印	同じ月の他のパネルを表示するには、スタック内の矢印をクリックします。表示するパネルがそれ以上ない場合、矢印は表示されません。

3D ビューでの移動には、次のオプションを使用できます。

3D ビュー

オプション	説明
ドラッグ	マウスの左ボタンを押したまま、スライダーをスライダ トラックに沿ってドラッグしてタイムラインを前後に移動します。
マウスホイールボタン	ホイールをスクロールして、タイムラインを前後に移動します。
上下の矢印キー	タイムラインを前後に移動するには、矢印キーを押します。
Shift キー	Shift キーを押して単一レコードのパネルをクリックし、追加情報を含む完全なレコードを開きます。

自動翻訳

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。